

Ombudsperson

**Ansprechpartner
bei Problemen und
Konflikten in Pflege- und
Betreuungseinrichtungen
sowie in Werkstätten für
behinderte Menschen**



Aufgaben

Die Ombudsperson vermittelt auf Anfrage bei Streitigkeiten und Problemen zwischen Nutzern bzw. Angehörigen und Leistungsanbietern von Pflege- und Betreuungsangeboten im Märkischen Kreis.

Zu diesen Angeboten gehören:

- Vollstationäre Pflegeeinrichtungen
- Besondere Wohnformen für Menschen mit Behinderung
- Gasteinrichtungen (Kurzzeit- und Tagespflegeeinrichtungen sowie Hospize)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Anerkannte Werkstätten für behinderte Menschen
- Angebote des Servicewohnens und
- Ambulante Dienste

Die Ombudsperson kann beispielsweise bei folgenden Themen vermitteln:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung
- Verlust von Wertgegenständen
- Unterkunft, Verpflegung und Verwaltung der Barbeträge
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Allgemeine Probleme zwischen Dienstleistern und Nutzenden

Unparteiisch und unabhängig

Die Ombudsperson ist ehrenamtlich im Märkischen Kreis tätig. Ihre Vermittlung bei Unstimmigkeiten oder Problemen erfolgt unparteiisch und unabhängig. Die Ombudsperson kann weder den Leistungsanbietern noch der WTG-Behörde des Märkischen Kreises Weisungen erteilen.

Rechtliche Grundlagen

Gem. § 16 Abs. 2 des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG) soll der Märkische Kreis eine Ombudsperson bestellen. Damit die Ombudsperson tätig werden darf, muss sie von der betroffenen Person oder deren rechtlichen Vertreter beauftragt werden. Nur dann darf sie auch Einblick in die persönlichen Daten der Betroffenen nehmen.

Um die Ombudsperson zu beauftragen, nehmen Sie per Mail Kontakt auf und schildern Sie Ihr Anliegen. Die Leistungsanbieter sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben durch die Ombudsperson zu ermöglichen.

Kontakt

Sie möchten einen Rat oder Unterstützung? Dann nehmen Sie gerne unter folgender E-Mail Adresse Kontakt zu Herrn **Gerd Kemmerling** auf: ombudmk@web.de



Weitere Anlaufstelle

Sollte die Vermittlung durch die Ombudsperson nicht ausreichen, können Sie sich auch an die WTG-Behörde des Märkischen Kreises wenden:

Märkischer Kreis · WTG-Behörde
Bismarckstr. 17 · 58762 Altena
Tel. Hotline: 02352 966-7788
E-Mail: wtg@maerkischer-kreis.de