

**Mitteilungsvorlage**  
vom 24.05.2024

öffentliche Sitzung

**Erfahrungsbericht der Ombudspersonen für das Jahr 2023**

**Beratungsreihenfolge**

Datum	Gremium
13.06.2024	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographische Vielfalt (Kenntnisnahme)

**Sachverhalt:**

Die Ombudspersonen berichten jährlich über die

- Erfahrungen im abgelaufenen Jahr,
- Schwerpunktaufgaben in diesem Zeitraum und
- Perspektiven für das laufende Jahr.

Der Bericht für 2023 ist als Anlage beigefügt.

Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

Im Auftrag:  
gez.: Dr. Ziemons

**Anlage/n**

1 - Erfahrungsbericht der Ombudspersonen 2023 (öffentlich)

# Ombudspersonen für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen



## 27. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2023

## Einleitung

### **Endlich wieder ein fast „normales“ Leben und Arbeiten**

Der Beginn des Jahres 2023 war für uns Ombudspersonen eine Zeit der Hoffnung auf ein Arbeiten unter zumindest ähnlichen Bedingungen, wie sie vor dem Beginn der Corona-Pandemie gegolten haben.

Nach dem Auslaufen der letzten Corona-Schutzvorschriften am 08. April 2023 war es uns sehr wichtig, die Wiedereinsetzung der umfassenden Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie sonstigen Nutzerinnen und Nutzern der Leistungsangebote nach dem Wohn- und Teilhabegesetz ins Auge zu fassen. So haben wir beispielsweise zu Beginn des Monats Mai 2023 eine Umfrage in den Einrichtungen gestartet, um uns ein Bild von der aktuellen diesbezüglichen Situation dort zu machen.

Dazu haben wir ausnahmslos die Rückmeldung erhalten, dass in den befragten Häusern keinerlei Einschränkungen mehr gelten. Diese Aussagen haben uns insbesondere deshalb sehr gefreut, weil wir so davon ausgehen konnten, dass das oft schwere ja teils unerträgliche Leiden der besonders verletzlichen Personen unter den „Schutzvorschriften“ dadurch hoffentlich ein Ende finden würde.

Dennoch stellten wir in der Praxis nicht selten fest, dass sowohl das Personal der Einrichtungen aber auch die zu versorgenden Menschen und ihre Angehörigen sich nur sehr langsam und sehr vorsichtig an die Wiederaufnahme des sozialen Lebens und die soziale Teilhabe angenähert haben. Auch hier haben wir durch

Gespräche mit Betroffenen versucht, Ängste zu nehmen und Zuversicht zu vermitteln.

Wir sind glücklich, dass sich die schwierige Gesamtsituation dann im Verlauf des Jahres 2023 doch weitgehend entspannt hat und viele Betroffene wieder etwas optimistischer in die Zukunft schauen. Dies kann allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass es wohl noch sehr lange brauchen wird, bis die durch die Pandemie entstandenen Schädigungen der physischen und der psychischen Gesundheit vieler unserer Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner aus der Gruppe der Pflegebedürftigen und der behinderten Menschen wieder verheilt oder zumindest teilweise vergessen sind.

### **Wahljahr!**

Im November 2023 haben die Wahlen der Ombudspersonen für die Amtszeit 2024 bis 2027 stattgefunden. Wir, Simon Robert und Kunibert Matheis, haben uns sehr gefreut, dass wir für weitere 4 Jahre zu Ombudspersonen auf der Grundlage des § 16 des Wohn- und Teilhabegesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen gewählt wurden. Es ist für uns weiter das unumstößliche Ziel, alle Nutzerinnen und Nutzer von WTG-Leistungsangeboten in der StädteRegion Aachen, die sich vertrauensvoll an die Ombudsperson wenden, zu beraten und sie bei der Lösung ihrer Probleme und Streitigkeiten fachkundig zu unterstützen.

Leider musste einer von uns beiden, Simon Robert, zwischenzeitlich – mit Wirkung vom 13.04.2024 – bedauerlicherweise und aus unvorhersehbaren nachvollziehbaren schwerwiegenden Gründen seine langjährige und mit herausragendem Engagement wahrgenommene ehrenamtliche Tätigkeit niederlegen. Es muss nun eine würdige Nachfolgerin bzw. ein würdiger Nachfolger für ihn gefunden werden.

Der Jahresbericht 2023 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche in der Stadt und im Altkreis Aachen
2. Vermittlungen
3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten
4. Gütesiegelverfahren

## 1. Besuche in der Stadt und im Altkreis Aachen

Im Verlauf des Jahres 2023 war die persönliche Kontaktaufnahme mit den Bewohnerbeiräten der Einrichtungen beziehungsweise den Hilfesuchenden endlich wieder fast uneingeschränkt möglich.

Wir konnten so den wirklich wichtigen, persönlichen Austausch mit den Beiräten und die persönlichen Vermittlungsgespräche mit betroffenen Bewohner\_innen und dem Leitungspersonal der Einrichtungen wieder intensivieren. Dafür sind wir sehr dankbar.

## 2. Vermittlungen

Kerntätigkeit der Ombudspersonen ist es nach wie vor, sich der an sie herangetragenen **Sorgen und Nöte** der Nutzerinnen und Nutzer von Pflege-, Wohn- und Betreuungsangeboten, welche in den Geltungsbereich des WTG fallen, oder ihrer Angehörigen/betreuenden Personen anzunehmen. Dies ist der **gesetzliche Auftrag**, welchen wir gerne erfüllen.

So haben wir auch im Jahr 2023 erneut eine Fülle von sehr unterschiedlichen Anliegen aufgenommen und durch Gespräche, Verhandlungen, aber auch die Hinzuziehung von Experten, alles daran gesetzt, Lösungen zu finden, die möglichst den Interessen aller Beteiligten gerecht wurden.

### **Ein paar besondere Beispielfälle aus dem Berichtsjahr 2023**

Im Jahr 2023 gab es eine Anfrage einer Angehörigen, deren Eltern zusammen in einer Pflegeeinrichtung lebten. Hier wurden die Ombudspersonen um Unterstützung gebeten, da die Angehörige mit den Leistungen der Pflegeeinrichtung, dem Verhalten des Personals und der Leitung der Einrichtung und letztlich auch mit dem Verhalten anderer Bewohner der Einrichtung unzufrieden war. Kurze Zeit später meldete sich unabhängig davon auch die Einrichtungsleitung des Pflegeheims bei uns und bat um einen Gesprächstermin. Sie schilderte eine unzumutbare Situation mit einer Angehörigen, deren Eltern in ihrer Einrichtung lebten. Trotz vieler Gespräche vor Ort und per Telefon schien es unmöglich eine Vertrauensbasis für die Angehörige und die Vertreter der Einrichtung zu schaffen. Schließlich wandten sich in dieser Sache auch die Töchter einer anderen Bewohnerin der Einrichtung an uns und schilderten das unmögliche Verhalten der vorgenannten Angehö-

rigen ihrer Mutter gegenüber. Durch mehrere gemeinsame Termine mit der Ombudsperson und Einzelgespräche mit den Beteiligten ist es hier gelungen, zumindest zeitweise eine Verbesserung der Situation zu erreichen. Leider war diese nicht von langer Dauer. Sowohl die Angehörige als auch die Leitung der Einrichtung hat sich später auch an die WTG-Behörde gewandt und es kam noch hinzu, dass sich andere Bewohner\_innen einen Rechtsbeistand gesucht haben, um gegen das aus deren Sicht unmögliche Verhalten der Angehörigen ihnen gegenüber, vorzugehen. Diese eingetretene Eskalation hat uns dann auch die Grenzen unserer Möglichkeiten aufgezeigt. Aber es war im Sinne der Heimbewohner definitiv den Versuch wert, die Probleme zunächst ohne Einschalten der Behörde oder von Rechtsanwälten zu lösen.

Eine weitere Angelegenheit, welche durchaus einen typischen Fall im Rahmen unserer Arbeit darstellt, war dadurch gekennzeichnet, dass sich eine Person als langjähriges Beiratsmitglied und Vorsitzende des Beirats einer Pflegeeinrichtung an uns gewandt hat. Sie suchte unsere Unterstützung im Hinblick auf die Klärung von Grenzen bei der Beiratsarbeit im Zusammenhang mit den Mitteilungspflichten von den Verantwortlichen einer Pflegeeinrichtung im Hinblick auf die Themen Budget, Wirtschaftsplan, Stellenplan, Qualitätsmanagement, digitale Agenda und weiteres. Hintergrund war hier, dass es nach Neuwahlen neue Beiratsmitglieder gab, welche diese Themen als sehr wichtig empfanden und damit in ihrer Beiratsarbeit ganz andere Schwerpunkte setzen wollten als andere Beiratsmitglieder, welche sich schon jahrelang für die Belange der übrigen Bewohnerinnen und Bewohner eingesetzt hatten. Wir konnten an dieser Stelle zwischen den Beiräten bzw. ihren Mitgliedern vermitteln, indem wir auf die diesbezügliche Rechtslage nach dem WTG bzw. der Durchführungsverordnung zum WTG aufmerksam gemacht haben. Unsere Informationen sorgten für

Klarheit bei den Beteiligten und man konnte sich guten Gewissens gemeinsam wieder einer zielorientierten Beiratsarbeit widmen.

In einem anderen Fall wurden wir durch eine Pflegedienstleitung zur Vermittlung nach mehreren Auseinandersetzungen zwischen zwei Bewohnern einer Einrichtung hinzugezogen. Hier hatten neben den verbalen Streitigkeiten auch Vorfälle physischer Gewalt dazu geführt, dass sich das Verhältnis zwischen den Betroffenen immer weiter verschlechterte. Auch hier konnten wir durch persönliche Gespräche, Informationen zu den Rechten eines jeden Bewohners und Hinweisen zu den Folgen von strafbewehrtem Handeln dazu beitragen, dass die Betroffenen ihrem jeweiligen Gegenüber wieder mehr Respekt zollten und sich danach zumindest aus dem Weg gingen.

In einer weiteren Angelegenheit wandte sich der Sohn einer Heimbewohnerin an uns. Hier ging es darum, dass seine Mutter, eine Bewohnerin einer Pflegeeinrichtung nach der Schließung des Heims nicht das ihr noch zustehende Taschengeld ausgezahlt bekommen hatte. In dieser Angelegenheit wurde letztlich auch die WTG-Behörde eingeschaltet, welche sich der Angelegenheit annahm. In diesem Fall konnte dem Hilfesuchenden bzw. seiner Mutter aus Gründen besonderer rechtlicher Umstände nicht weitergeholfen werden. Wir hätten uns in diesem Falle gewünscht, dass uns die Betroffenen wesentlich früher eingeschaltet hätten, damit die notwendigen Schritte rechtzeitig hätten eingeleitet werden können.



### 3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Wie bereits erwähnt, wurde im Jahr 2023 wieder sehr großer Wert auf den Informationsaustausch mit den Mitbestimmungs- und Mitwirkungsgremien der WTG-Einrichtungen gelegt.

Es fanden auch in diesem Jahr eine Vielzahl von Informationsgesprächen mit den Beiräten statt. Diese Gespräche waren erneut geprägt von den Themen Beiratsarbeit und fachliche Fragen zur Mitwirkung und Mitbestimmung bzw. auch von vorhandenen zwischenmenschlichen Problemen.

Wir haben uns in diesem Zusammenhang fest vorgenommen, sobald wie möglich auch wieder größere Zusammenkünfte für die Bewohnerinnen- und Bewohnerbeiräte zu ermöglichen.

### 4. Gütesiegelverfahren

Im Jahr 2023 wurden durch zwei Pflegeeinrichtungen Anträge zur Wiederverleihung des Gütesiegels auf den Weg gebracht. Diese Anträge konnten das diesbezügliche Prüfverfahren auf der Basis der hierfür geltenden Richtlinien erfolgreich durchlaufen, sodass einer Wiederverleihung in 2024 nichts mehr im Wege steht.

## Schlussworte:

Wir haben uns sehr gefreut, dass wir unsere Arbeit im Jahre 2023 wieder fast so wahrnehmen durften, wie es in der Zeit vor Beginn der Corona-Pandemie war. Endlich wieder Face-to-Face mit den Menschen sprechen, verhandeln, ja manchmal auch streiten. Nach unserer Ansicht bleibt der persönliche Kontakt eine menschliche Dimension, die unersetzlich ist. Das zeigen letztlich auch die diesbezüglichen Entwicklungen in der Gesellschaft und der Medienlandschaft. Online, multimediales und virtuelles kommunizieren und handeln sind sicher tolle Errungenschaften. Sie können allerdings den persönlichen Kontakt, die persönliche Kommunikation und die persönliche Auseinandersetzung letztlich in keiner Weise ersetzen und führen – bei ausschließlichem Gebrauch – nachweislich zu gesellschaftlichen Entwicklungen und Formen von Auseinandersetzungen, die am Ende niemand von uns gutheißen kann.

Eine neue Erfahrung im Verlauf des Jahres 2023 war, dass sich zwischenzeitlich NRW-weit immer mehr WTG-Behörden (Kreise und kreisfreie Städte) für unsere Arbeit interessieren und entsprechende Anfragen zu Info-Terminen bei uns ankommen. Wir begrüßen das und hoffen, dass es bald gelingt, in möglichst vielen Regionen unseres Landes Ombudspersonen – wie wir es sind – zu gewinnen. Wir wissen, dass der Bedarf besteht.

Die Pflege- und Betreuungslandschaft verändert sich weiter sehr massiv, die menschlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen wachsen und es bleibt eine Mammutaufgabe für alle, die im Bereich der Politik und der Regierung Verantwortung tragen, diesen gesamten Bereich in eine, uns allen gerecht werdende Zukunft zu leiten und zu begleiten.

Wir setzen alles daran, dass die Ombudspersonen in der Städte-Region Aachen weiter ihren wichtigen Auftrag erfüllen können. Unser Leitsatz gilt nach wie vor:

Nur dem nicht nachlassenden Einsatz und der Umsicht unserer verantwortungsvollen Pflege- und Betreuungskräfte und dem Personal der Einrichtungen und Dienste insgesamt ist es zu verdanken, dass die Pflege und Betreuung der Menschen, die auf Hilfe und Unterstützung dringend angewiesen sind, gelingt. Diesen Dank möchten wir an dieser Stelle sehr gerne besonders unterstreichen.

Wir danken dem Dezernenten für Soziales, Gesundheit und Digitalisierung der StädteRegion Aachen, Herrn Dr. Michael Ziemons, der Leiterin des Amtes für Soziales und Senioren, Frau Angelika Hirtz, für die Unterstützung und unserem unmittelbaren Ansprechpartner, dem Arbeitsgruppenleiter 50.3 – Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz – Herrn Jürgen Geis, und seinem Team für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Im Übrigen – wie immer – all denen, die uns in unserem Engagement unterstützen

**unseren allerherzlichsten Dank  
und  
bleiben Sie gesund!**

Aachen, im Mai 2024  
gez.: Simon Robert

gez.: Kunibert Matheis