

## Vermitteln im Vordergrund

Bei der Betreuung und Pflege von Menschen gibt es immer wieder Situationen, die zu Konflikten zwischen den Betroffenen und den Einrichtungen führen können. Um diese unbürokratisch zu schlichten oder gar nicht erst aufkommen zu lassen, gibt es die sogenannte "Ombudsperson" nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW).

Zu den Einrichtungen zählen:

- Alten- und Pflegeeinrichtungen
- Besondere Wohnformen für Menschen mit Behinderungen
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Gasteinrichtungen wie Tages-, Nacht- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen und Hospize
- Angebote des Servicewohnens
- Werkstätten für Menschen mit Behinderungen

## Unparteiisch und unabhängig

Die Ombudsperson vermittelt unparteiisch und unabhängig bei Meinungsverschiedenheiten, Problemen und Nöten im Zusammenhang mit Betreuungs- und Pflegeangeboten.

Sie kann beispielsweise bei folgenden Themen vermitteln:

- Art und Weise der Pflege, Betreuung und medizinischer Versorgung
- Unterkunft, Verpflegung und Verwaltung der Barbeträge
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Vertragsangelegenheiten, inklusive Abrechnung
- Probleme zwischen Dienstleistern und Nutzenden

Dabei arbeitet die Ombudsperson ehrenamtlich und kann von allen Betroffenen bzw. von deren rechtlichen Vertreterinnen und Vertretern oder von Angehörigen angesprochen werden, um sie bei Beschwerden, Anliegen und Fragen zu unterstützen.

## Was die Ombudsperson nicht leistet

Die Ombudsperson kann weder den Einrichtungen oder Dienstleistern noch der WTG-Behörde (Heimaufsicht) der Stadt Herne Weisungen erteilen. Ihre Aufgabe ist vor allen Dingen die Vermittlung und Unterstützung bei der Konfliktlösung.

## Rechtliches

Damit die Ombudsperson tätig werden darf, muss sie von der betroffenen Person oder deren rechtlicher Vertretung beauftragt werden. Nur dann darf Sie in der Einrichtung auch Einblick in die persönlichen Daten der Betroffenen nehmen.

Um die Ombudsperson zu beauftragen, nehmen Sie einfach Kontakt mit ihr auf und besprechen Sie Ihr Anliegen.

## Das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)

Sie wollen mehr zur Ombudsperson erfahren? Das komplette Wohn- und Teilhabegesetz finden Sie unter [www.recht.nrw.de](http://www.recht.nrw.de).

## Die WTG-Behörde (ehemals Heimaufsicht)

Bei Problemen oder Fragen mit Betreuungsangeboten der Stadt Herne ist die Ombudsperson nicht Ihre einzige Anlaufstelle. Sie können sich ebenfalls an die WTG-Behörde wenden.

Mehr Informationen finden Sie auch unter [www.herne.de/wtg](http://www.herne.de/wtg).

## Schlichten statt streiten - die Ombudsperson hilft

In der Stadt Herne steht Ihnen diese Ombudsperson zur Seite.

### Für die Stadt Herne

Ehemalige Pflegedienstleitung von mehreren Pflegeeinrichtungen der Elisabeth-Gruppe.



Frau Carola Fenger

Telefon 0 23 23 / 16 - 39 97  
E-Mail [ombudsperson@herne.de](mailto:ombudsperson@herne.de)

### Sprechstunde

Außerdem bietet die Ombudsperson ab dem 1.Januar 2026 einmal in der Woche eine Sprechstunde bei der Stadt Herne an.

Die Sprechstunde findet jeweils am Donnerstag in der Zeit von 9 bis 12 Uhr im Wanner Einkaufszentrum (WEZ), Erdgeschoss, Hauptstraße 241, in den Räumlichkeiten der Seniorenberatungsstelle statt.

## Kontakt

Carola Fenger  
Telefon 0 23 23 / 16 - 39 97  
E-Mail [ombudsperson@herne.de](mailto:ombudsperson@herne.de)



## Impressum

### Stadt Herne

Der Oberbürgermeister  
Redaktion Fachbereich Soziales  
Aufsicht für Betreuungseinrichtungen  
Wanner Einkaufszentrum (WEZ)  
Hauptstraße 241  
44649 Herne  
Postfach 10 18 20

Bilder Stadt Herne, Adobe Stock  
Stand November 2025

## Schlichten statt streiten

# Ombudsperson in der Stadt Herne

