

**Ombudsman  
für die Seniorinnen und Senioren  
in der StädteRegion Aachen**



**16. Erfahrungsbericht**

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2012

## Einleitung

Der Seniorenbeirat der StädteRegion Aachen hat uns in seiner Sitzung am 19.09.2011 für weitere vier Jahre einstimmig wieder gewählt. Somit begann am 01.01.2012 unsere zweite Amtszeit, die wir mit ungebrochenem Elan und Freude an unserer Tätigkeit angegangen sind.

Im Jahre 2012 haben wir alle stationären Pflegeeinrichtungen in der Stadt Aachen besucht und konnten dort sowohl mit den Verantwortlichen als auch mit den Bewohnerbeiräten sprechen.

Im Bereich der Tages- und Kurzzeitpflegehäuser und den ambulanten Diensten konnten wir weitere Verträge – insbesondere in der Stadt Aachen – abschließen.

Das Problem der ärztlichen Versorgung der Heimbewohner/-innen hat sich deutlich entschärft.

Auch in einer Reihe von Anliegen/ Beschwerden konnten wir erfolgreich vermitteln.

Unser Gütesiegel konnten wir in dem einen oder anderen Fall wiederverleihen und in einigen Einrichtungen in der Stadt Aachen erstmalig überreichen.

Wir haben in einigen Terminen das Ombudsmanverfahren vorgestellt, in Netzwerken mitgewirkt und verschiedene Veranstaltungen besucht.

Auch im Jahr 2012 zeigte sich wieder die Vielfältigkeit unseres Aufgabenspektrums.

Der nachfolgende Jahresbericht ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche in der Stadt Aachen

2. Vermittlungen

3. Der Ombudsman stellt sich vor

4. Weiteres

a. Gütesiegelverleihungen

b. ärztliche Versorgung der Heimbewohner/-innen

c. Neue Vertragspartner

d. ...und sonst noch

5. Perspektiven in 2013

6. Schlussworte

# 1. Besuche in der Stadt Aachen

Von Mitte Mai bis Ende August 2012 haben wir alle 27 vollstationären Pflegeeinrichtungen in der Stadt Aachen besucht und sowohl mit den Verantwortlichen als auch mit den Bewohnerbeiräten Gespräche geführt. Dies war in der Regel unser erster Besuch seit den „Antrittsbesuchen“ im Laufe des Jahres 2010, welche ja dazu geführt hatten, dass alle Aachen Einrichtungen per Vertrag dem Ombudsmanverfahren beigetreten sind.

Wir wurden bei diesen Besuchen überwiegend von Herrn Müller (Amt für Altenarbeit) begleitet, aber auch Frau Gülbaz und Frau Gessenich richteten die eine oder andere Teilnahme ein.

Neben einigen standardmäßigen Themen, die wir immer wieder mit den Verantwortlichen ansprechen (Bsp.: Entwicklung bei demenziell Erkrankten, Situation in der seelsorgerischen Betreuung und in der medizinischen Versorgung), interessiert uns natürlich insbesondere, welche Punkte für die Häuser aktuell im Vordergrund stehen; diese können hausspezifisch (z.B. Umbaumaßnahmen) als auch genereller Natur sein.

Bei letzteren wurde uns im vergangenen Jahr mehrfach der stetig steigende bürokratische Aufwand (u.a. Dokumentationspflichten) genannt sowie der Umbau-/Sanierungsbedarf nach dem Landespflegegesetz bis 2018.

Vor diesem Hintergrund setzen wir große Hoffnung auf die Initiative des Vorsitzenden der Heimleiter AG Kreis Aachen, Herrn Peter Mostert, der in der Sitzung der Pflegekonferenz am 28.02.2012 beantragte, dass sich eine Arbeitsgruppe näher mit diesem Thema befassen soll, um mögliche Auswirkungen und Konsequenzen –aber auch aktuell entstehende Bedarfe– frühzeitig aufzuzeigen. Wir hoffen, dass die Akteure zu gemeinsamem Handeln entschlossen sein werden.

Einige Häuser in der Stadt Aachen haben die erforderlichen baulichen Maßnahmen bereits umgesetzt oder sind dabei, einige haben für sich die Frage geklärt, ob sie umbauen müssen oder nicht; in dem einen oder anderen Fall war das Thema noch nicht konkret angegangen worden, stand aber „für nächstes Jahr“ auf der Agenda.

Hinsichtlich des bürokratischen Aufwandes hatten wir mit einem Heimleiter aus der Stadt Aachen vereinbart, dass dieser uns die stetig steigenden Anforderungen/Dokumentationspflichten einmal grundsätzlich schriftlich aufbe-

reitet als Basis für uns, weitergehende Gespräche zu planen. Infolge einer Erkrankung hat sich dies zeitlich verzögert; wir sehen das weitere Vorgehen in der Angelegenheit für dieses Jahr vor.

Auch der Fachkräftemangel wurde hier und da angesprochen, Schwierigkeiten bei der Besetzung ausgeschriebener Stellen, Ersatz für langfristig Erkrankte oder bei Inanspruchnahme von Elternzeit – all dies läuft nicht reibungslos ab – mitunter nur mit großen Schwierigkeiten.

Ähnlich wie bei den Besuchen in den Häusern im ehemaligen Kreis Aachen in 2011 konnten wir feststellen, dass der männliche Bewohneranteil grundsätzlich steigt. Er dürfte im Mittel bei rd. 25 % liegen. Diese Entwicklung hat Auswirkungen auf das Zusammenleben in den Häusern; Freizeitangebote müssen z.T. überdacht und ergänzt bzw. geändert werden (Bspe.: es gibt einige Skatgruppen, 1 Haus hat eine kleine Hobbywerkstatt eingerichtet, in der nach Herzenslust gesägt, gehämmert und gepinselt werden kann).

Aber auch die Sexualität nimmt als Thema an Bedeutung zu – zumindest berichtete uns dies die eine oder andere Heimleitung, wohingegen andere angaben, keine Unterschiede feststellen zu können.

Erfreulich ist, dass in der Ausbildung am Fachseminar für Altenpflege in Würselen, der Anteil an männlichen Auszubildenden in den letzten Jahren ebenfalls stark angestiegen ist. Hierdurch kann sichergestellt werden, dass – von der pflegerischen Seite her – dem wachsenden Männeranteil gerecht zu werden.

Zum Schluss dieses Kapitels noch ein Fazit zu unseren Gesprächen mit den Bewohnerbeiräten bzw. den Beiratsvorsitzenden vor Ort: uns wurde überall glaubhaft versichert, dass man sich sehr wohl fühle in dem Haus, dass das Personal sehr freundlich sei und sich sehr bemühe; es gab die eine oder andere kritische Stimme hinsichtlich der „Informationspolitik“ des Hauses. Durch weiterführende Gespräche konnten wir Klärungen herbeiführen.

Wir möchten uns ausdrücklich für die freundliche Aufnahme in allen Häusern recht herzlich bedanken!

## 2. Vermittlungen

Auch in 2012 haben sich wieder eine Reihe von Menschen mit ihren kleinen und großen Sorgen und Nöten an uns gewandt. Da wir auch in 2012 keinen Schlichterspruch zu fällen brauchten, ist es uns durchweg gelungen, über Telefonate/Gespräche vor Ort/ Inanspruchnahme Dritter, die Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen.

Ein paar Beispielfälle geben wir gerne an dieser Stelle wieder:

Gleich aus zwei Häusern wurde uns im vergangenen Jahr vom Bewohnerbeirat berichtet, dass er sich nicht ausreichend informiert fühle. In beiden Fällen konnten wir feststellen, dass es sich eher um ein Kommunikationsproblem handelte als um „Nichtbeteiligung“. Die Missverständnisse wurden vollständig ausgeräumt.

Eine Vermittlung galt einer Höherstufung durch den MdK – in einem gemeinsamen Termin konnte unter Zuhilfenahme der Pflegedokumentation der gestiegene Mehrbedarf an Pflege gut dargelegt werden und wurde vom Beschwerdeführer akzeptiert. Wir können in diesen Fällen immer wieder nur empfehlen, im Vorfeld das Gespräch mit den Angehörigen zu suchen und umfassend zu informieren. Eine Standardmitteilung ist häufig (insbesondere bei Selbstzahlern) nicht das geeignete Instrument.

Steigende Investitionskosten wurden zweimal thematisiert; die Erhebung von TV-Gebühren einmal. Im letzteren Fall wurden die zusätzlichen TV-Gebühren für die Bewohner/-innen abgeschafft.

Eingeschaltet wurden wir zu einem Mietverhältnis für „Betreutes Wohnen“ im Rahmen, welches wegen einer Weiterversorgung in der vollstationären Pflege gekündigt wurde. Da die Beschwerdeführerin (Tochter) bei diesem Übergang auch das Haus wechselte, bestand der Träger des Betreuten Wohnens auf die Einhaltung der Kündigungsfrist. Anlässlich eines Gespräches vor Ort wurde die Beschwerdeführerin gebeten, ihr Anliegen schriftlich einzureichen (bis dahin war alles nur telefonisch erfolgt), damit auf dieser Basis die Geschäftsführung hinsichtlich einer Kulanzregelung eingeschaltet werden könne. Ca. 5

Wochen später rief uns die Beschwerdeführerin an und hielt uns vor, dass nach wie vor nichts geschehen sei. Im weiteren Verlauf stellte sich heraus, dass sie den zugesagten Brief bisher weder aufgesetzt noch abgeschickt hatte. Darauf wiesen wir sie hin und haben in der Folge von der Angelegenheit nichts mehr gehört.

Mehrfach vorgetragen wurde der „schlechte Versorgungszustand“. Wir sind diesen Fällen sehr genau nachgegangen, konnten aber (zum Glück!) in keinem Fall vor Ort Hinweise für Versäumnisse finden.

Eine angebliche „Nichtversorgung mit Medikamenten“ durch das Pflegepersonal klärte sich beim Ortstermin durch fehlende ärztliche Rezepte auf.

Eine völlige Überlastung des Pflegepersonals in einer Einrichtung infolge „gesetzeswidriger Dienstpläne“ wurde ebenfalls an uns herangetragen. Die Kolleginnen und Kollegen der Heimaufsicht, die wir in diesem Fall einschalteten, konnten in den Dienstplänen keine gravierenden Mängel feststellen.

Das heißt aber nicht – ganz allgemein gesprochen –, dass das Pflegepersonal nicht doch häufig bis an die Grenzen der eigenen Belastbarkeit agiert und sicherlich auch manchmal darüber hinaus.

Menschlich schwierig –auch für uns– gestaltete sich eine Beschwerde, die von zwei Seiten an uns herangetragen wurde. Im Mittelpunkt der Beschwerden stand die Bewohnerin eines Hauses, die sich infolge ihrer fortschreitenden demenziellen Erkrankung in ihrem Verhalten in der Öffentlichkeit soweit veränderte, dass der Bewohnerbeirat die Hausleitung um Einschränkungen bat. Als diese entsprechend reagiert, wandten sich dann die Angehörigen gegen die Maßnahmen. Es gelang uns schließlich einen Konsens zu finden, mit dem sich alle Beteiligten einverstanden erklären konnten.

In einem weiteren Fall erhob ein Bewohner immer wieder Anschuldigungen gegen einen Mitbewohner. Nach unserer Einschätzung und nach der der Heimleitung waren diese Anschuldigungen unbegründet (so soll es im lebhaften Eingangsbereich zu einer körperlichen Attacke gekommen sein, die jedoch niemand anders beobachtet hat). Nach einigen Gesprächen vor Ort einigten wir uns darauf, dass der Beschwerdeführer in einen anderen Wohnbereich umzieht. Nachdem einige Zeit lang Ruhe eingekehrt war– lebte der alte Konflikt wieder auf; über weitere Mitbewohner/–innen trug er nun eben–

falls Beschwerden vor. Da der Beschwerdeführer zwischenzeitlich einen Anwalt eingeschaltet hatte, waren die Vermittlungsbemühungen im Rahmen des Ombudsmanverfahrens beendet.

Bereits im Erfahrungsbericht 2011 berichteten wir über einen „verbitterten Bewohner“, dessen Tochter als gesetzliche Betreuerin fungiert. Von der Heimleitung des Hauses wurden wir auch 2012 mehrfach angesprochen, weil die Umstände sich immer weiter zuspitzten. Der Bewohner lässt sich nicht mehr pflegen – er pflegt sich aber auch selbst nicht. Er lässt niemanden mehr an sich herankommen – weder Ärzte noch Pflegepersonal; auch der Ombudsman wurde des Zimmers verwiesen. Das Haus hat dem Bewohner zwischenzeitlich gekündigt; wir versuchen gerade gemeinschaftlich eine neue Umgebung für ihn zu finden.

### **3. Der Ombudsman stellt sich vor**

Im zurückliegenden Jahr haben wir uns und unsere Aufgaben häufig im kleinen oder auch großen Kreis vorstellen dürfen. Der Grund hierfür lag insbesondere in unserem Appell im letzten Erfahrungsaustausch mit den Bewohnerbeiräten im November 2011. Dort hatten wir bekannt gegeben, dass wir erst in 2013 wieder zu einem Erfahrungsaustausch einladen werden und baten daher die anwesenden Beiratsmitglieder besonders herzlich uns in 2012 in eine ihrer Beiratssitzungen einzuladen, um insbesondere den Kontakt vor Ort zu intensivieren. Diese Worte waren nicht ungehört verhallt!

Wir haben im vergangenen Jahr folgende Bewohnerbeiräte aufgesucht:

- carpe diem, Aachen
- Lourdesheim, Aachen
- Burg Setterich, Baesweiler
- Senioren- und Sozialzentrum, Stolberg
- Haus Hörn, Aachen
- Papst-Johannes-Stift, Aachen
- Itertalkliniken, Aachen und Roetgen
- bona vide, Aachen
- St. Laurentius, Aachen.



Sollten wir bei unserer Aufzählung ein Haus vergessen haben, so bitten wir um Nachsicht.

Im vergangenen Jahr durften wir in den Ausbildungskursen am Fachseminar für Altenpflege in Würselen 4x unsere Aufgaben im Rahmen einer Doppelstunde vorstellen. Insbesondere die beiden letzten Termine waren gekennzeichnet von großem Interesse und vielen Nachfragen. Wir sind sicher, dass die/der eine oder andere Auszubildende das Ombudsmanverfahren und seine Möglichkeiten „gut abgespeichert“ hat. Uns jedenfalls hat die große Resonanz sehr angenehm überrascht.

In der Seniorenunion Baesweiler konnten wir am **20.04.2012** unsere Aufgaben einem interessierten Zuhörererkreis näher bringen.

Vorstellen durften wir uns und unseren Erfahrungsbericht 2011 anlässlich eines eigens für uns organisierten Pressegespräches am **28.02.2012**.

## 4. Weiteres

### a) Gütesiegelverleihungen:

Folgende **Verleihungen** standen in 2012 an:

**vollstationärer Bereich:**

#### a) **Erstverleihungen:**

Wir konnten in 2012 sieben Erstverleihungen vornehmen; hiervon sechs im Gebiet der Stadt Aachen:

**10.01.2012:**

Itertalklinik – Seniorenzentren in Aachen– Walheim, Aachen–Kornelimünster und Roetgen II, Jennepeterstr.

**23.04.2012:**

SKM Seniorenzentrum Heilig Geist, Aachen

**30.07.2012:**

Seniorenzentrum St. Severin, Aachen

**12.09.2012:**

SKM Seniorenzentrum Rothe–Erde, Aachen und

**13.12.2012:**

Seniorenresidenz „bona-fide“, Aachen

**b) Wiederverleihungen:**

Fünf Einrichtungen konnten wir das Gütesiegel wiederverleihen:

**11.02.2012:**

Senotel, Eschweiler

Am Rande bemerkt: erstmalig im Rahmen einer Karnevalssitzung – ungewohnt und dennoch passend.

**18.03.2012:**

AGO Seniorenzentrum, Eschweiler

**21.03.2012:**

Senioren- und Sozialzentrum, Stolberg

**31.07.2012**

Marienheim, Stolberg

**14.12.2012:**

Seniorenstift Seliger Gerhard, Simmerath

**ambulanter Dienste/Sozialstationen:**

Im Bereich der ambulanten Dienste konnten wir vier **Wiederverleihungen** vornehmen:

**02.03.2012:**

Caritaspflegestation Aldorf/Baesweiler und Ambulantes Pflorgeteam Mertens, Alsdorf

Beide Dienste sind für ihre enge Kooperation bekannt und legten – wie bei der Erstverleihung in 2008 – Wert auf einen gemeinsamen Verleihungstermin.

**22.08.2012:**

Pflegedienst M. Rüttgers, Herzogenrath

**20.09.2012:**

Caritaspflegestation Monschau/Roetgen/Simmerath, Simmerath

## **Tages- und Kurzzeitpflege:**

### **Wiederverleihungen:**

**07.11.2012:**

Tages- und Kurzzeitpflege SENTAS, gGmbH, Eschweiler

**01.12.2012:**

Tages- und Kurzzeitpflege Haus Lucia, Stolberg

Wir führen an dieser Stelle der Vollständigkeit halber aus, dass es ein paar Verfahren gab, in denen der Antragsteller im weiteren Verlauf seinen Antrag zurückzog, da dieser zu dem Zeitpunkt nicht von Erfolg gekrönt gewesen wäre. Dies betrifft ausschließlich den Bereich der vollstationären Pflege. Ein Antrag wurde zwischenzeitlich wieder aufgegriffen.

### **b) ärztliche Versorgung der Heimbewohner/-innen:**

Wir hatten in den zuständigen Gremien bereits der StädteRegion Aachen mitgeteilt, dass sich aus unserer Sicht die ärztliche Versorgung der Heimbewohner/-innen deutlich verbessert hat. Da der vorliegende Erfahrungsbericht auch an unsere Vertragspartner und an die Bewohnerbeiräte geht, die unsere Mitteilung in den Ausschüssen nicht kennen, geben wir an dieser Stelle den wesentlichen Inhalt der entsprechenden Mitteilungsvorlage aus September 2012 wieder:

Die aktuelle Situation der ärztlichen Versorgung in den Häusern des ehemaligen Kreises Aachen wurde Ende 2011 über eine Abfrage ermittelt, welche Anfang 2012 ausgewertet wurde. Die Rücklaufquote lag bei rd. 2/3 der Einrichtungen. Wir konnten eine deutliche Verbesserung bei der Versorgung im hausärztlichen Bereich verzeichnen sowie eine Stagnation im fachärztlichen Bereich; als problematisch wurde bei letzterem insbesondere der neurologische Bereich häufiger benannt.

Zeitlich nach dieser Auswertung, welche im April 2012 mit den Heimleitungen anlässlich einer Sitzung besprochen werden sollte, teilte der Vorsitzende der Kassenärztlichen Vereinigung für den Kreis Aachen, Herr Dr. Lothar Nossek, mit, dass für die entsprechenden Hausbesuche eine weitere Verbesserung in der Honorierung in Kraft treten werde. Aus seiner Sicht müssten sich die verbliebenen Schwierigkeiten weiter reduzieren.

Wir haben daraufhin beschlossen, die Angelegenheit als Schwerpunktthema des Ombudsman abzuschließen. Auch der Besuch der Häuser in der Stadt Aachen im Sommer 2012 führte zu keiner anderen Einschätzung. Der hausärztliche Bereich und die Notfallversorgung funktionieren hier scheinbar reibungslos. Das eine oder andere Haus thematisierte Schwierigkeiten bei der fachärztlichen –insb. neurologischen– Versorgung.

Bei unseren regelmäßigen Besuchen werden wir uns weiterhin nach der aktuellen Situation erkundigen.

Noch nicht zufrieden sind wir mit dem Stand der neurologischen Versorgung – wir möchten aber auch wiedergeben, dass es eine Reihe von Einrichtungen gibt, die sich gerade in diesem Bereich besonders gut versorgt wissen.

#### **c) Neue Vertragspartner:**

Wir konnten in unserem Erfahrungsbericht 2011 berichten, dass wir alle stationären Einrichtungen in der Stadt Aachen als Vertragspartner gewinnen konnten und dass wir uns für 2012 vorgenommen hatten, uns auf den ambulanten Bereich und die solitären Tages- und Kurzzeitpflegehäuser zu konzentrieren. Wir haben im Spätherbst 2012 begonnen, ambulante Dienste/Sozialstationen und Tages- und Kurzzeitpflegehäuser anzusprechen und konnten auch schon einige neue Verträge abschließen. Wir sind aber noch „mittendrin“ und werden in unserem kommenden Jahresbericht die Ergebnisse ausführlicher darstellen.

#### **d) ... und sonst noch:**

Wir haben in 2012 keinen zentralen Erfahrungsaustausch mit den Bewohnerbeiräten organisiert. Im Erfahrungsbericht 2011 hatten wir erläutert, dass wir den nächsten Erfahrungsaustausch im Frühjahr 2013 organisieren werden und dann allen Partnern **zwei** Termine (an **zwei** verschiedenen Veranstaltungsorten) anbieten werden. Jedes Haus/jeder Beirat kann sich dann für den passenden Termin und/oder Ort anmelden; inhaltlich sollen sich die Veranstaltungen nicht unterscheiden. Wir hoffen so, dem Wunsch nach einer etwas persönlicheren Veranstaltung Rechnung tragen zu können. Diese Termine sind für 2013 bereits abgestimmt: Am 15.03. findet der erste Erfahrungsaustausch im CMS Pfliegewohnstift Aachen-Laurensberg statt – am 12.04. folgt der zweite in der Ensemble Stadtresidenz in Simmerath.

Ein besonderes Fest war die Verabschiedung des Heimleiters Joachim Clasen, Würselen, der –nach über 30 Jahren Verantwortung im Haus St. Antonius– am 16.12.2012 in einem würdigen Rahmen in den Ruhestand verabschiedet wurde.

Haus Hörn feierte am 28.9. „25 Jahre Hospiz“, wozu wir ebenfalls eingeladen wurden.

Feierlich eröffnet wurden die Tagespflegehäuser der Caritas in Simmerath am 20.09. und des DRK in Baesweiler am 01.12.2012.

Ferner nahmen wir an Veranstaltungen des DemenzNetz Aachen und der Projektgruppe „euPrevent MRSA“ (angesiedelt am Gesundheitsamt) teil.

Mit Interesse haben wir dem Pflegekongress auf der Stolberger Burg beigewohnt, welcher im Mai 2012 dort vom BGF-Institut (Institut Berufliche Gesundheitsförderung) abgehalten wurde und in dem gesundheitsfördernde Maßnahmen in den Pflegeberufen im Vordergrund standen.

Gelernt haben wir in 2012, dass es in Pflegeheimen in der Regel nur hartgekochte Eier gibt; nur in den Wohngruppen und unter Anleitung einer entsprechenden Fachkraft darf man sich für den Eigengebrauch ein Ei weichkochen und verzehren.

## 5. Perspektiven in 2013

Wir freuen uns auf die ersten beiden Treffen der Bewohnerbeiräte im Frühjahr in neuer Form; dort werden wir übrigens ein Projekt des Gesundheitsamtes „Bewegte Geschichten“ in den Mittelpunkt stellen und hoffen auf große Resonanz.

Die für 2012 vorgesehene Überarbeitung der Gütesiegelrichtlinien – stationärer Bereich – mussten wir auf 2013 verschieben; wir hoffen, dass die in diesem Bericht aufgezeigten Aktivitäten im vergangenen Jahr deutlich machen, wie ausgefüllt unser Kalender war – unsere Aufgaben nehmen wir ja im Rahmen eines Ehrenamtes wahr.

Wir werden die neurologische Versorgung der Heimbewohner/–innen nicht aus den Augen verlieren; dies gilt auch für die weiteren Entwicklungen hinsichtlich des Umbau- und Sanierungsbedarfes bis 2018. Unser Augenmerk als Ombudsleute gilt den pflegebedürftigen Menschen; deren gute Versorgung, Betreuung und Pflege muss gewährleistet bleiben, sollte sich gegenteiliges abzeichnen, werden wir im Rahmen unserer Möglichkeiten handeln.

Dem Thema Bürokratieabbau werden wir uns – ebenfalls im Rahmen unserer Möglichkeiten – in enger Abstimmung mit den Arbeitsgemeinschaften der Heimleiter näher widmen.

Im vergangenen Jahr haben sich aus ganz Deutschland verschiedene Kommunen und Institutionen eingehender nach dem Ombudsmanverfahren bei der StädteRegion Aachen erkundigt; wir haben immer angeboten, dass Verfahren auch vor Ort vorzustellen. Wir sind gespannt, ob in 2013 jemand auf dieses Angebot zurückkommt.

## 6. Schlussworte

Wir danken für das Vertrauen in uns, welches uns allerorten begegnet und die hohe Akzeptanz des Ombudsmanverfahrens in der StädteRegion Aachen.

Wir danken für die gute und hilfreiche Unterstützung, welche wir bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes für Altenarbeit auch in 2012 erleben durften.

Vorneweg dem Amtsleiter Heinz Müller für sein hohes Engagement, aber auch Ilknur Gülbaz, Helga Gessenich und Dr. Manfred Borutta seien in diesem Zusammenhang namentlich erwähnt.

Auch den Kolleginnen und Kollegen der Heimaufsicht einmal ein Dankeschön an dieser Stelle für Rat und Tat und wertvolle Hinweise.

Würselen, im Februar 2013

gez.: Simon Robert

gez.: Werner Wolff