

**Erfahrungsbericht der Ombudspersonen der StädteRegion Aachen –
Tätigkeitszeitraum 01.01. – 31.12.2025**

Frau Brigitte Hinkelmann & Herr Kunibert Matheis

*Für die Konferenz Alter und Pflege und den Ausschuss für Soziales, Gesundheit,
Senioren und demografische Vielfalt der StädteRegion Aachen*

Einleitung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Ihnen mit diesem Bericht einen umfassenden Einblick in unsere Tätigkeit als Ombudspersonen der StädteRegion Aachen im Kalenderjahr 2025 geben. Wir haben kontinuierlich an der Weiterentwicklung unserer Tätigkeit in Diensten der Menschen, die in unserer Region in stationären Wohn- und Betreuungseinrichtungen leben oder Assistenzleistungen in Anspruch nehmen, gearbeitet.

Auch im Jahr 2025 war unsere Tätigkeit als ehrenamtliche Ombudspersonen in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe und Pflege von zahlreichen Begegnungen, intensiven Gesprächen und anspruchsvollen Vermittlungsprozessen geprägt. Dabei standen erneut die Perspektiven der Nutzerinnen und Nutzer und ihrer Angehörigen im Mittelpunkt.

Unsere Aufgabe verstehen wir weiterhin als unabhängige, niedrighschwellige und vertrauensvolle Anlaufstelle. Ombudsarbeit bedeutet für uns, zuzuhören, einzuordnen, zu vermitteln und – wo nötig – auf Defizite hinzuweisen. Diese Haltung hat sich auch im Berichtsjahr 2025 bewährt.

Die im Bericht dargestellten Wahrnehmungen und Fallbeispiele sollen nicht der Bewertung einzelner Einrichtungen dienen, sondern dazu beitragen, Entwicklungen, wiederkehrende Problemlagen und daraus resultierende Handlungsbedarfe transparent zu machen. In diesem Sinne verstehen wir den Bericht als Rückmeldung aus der Praxis für Politik und Verwaltung.

1. Wahrnehmungen und Erfahrungen

Auch 2025 zeigte sich, wie bedeutsam eine unabhängige Ombudsstelle im Alltag der Nutzerinnen und Nutzer sowie der Einrichtungen ist. Viele Gespräche begannen niedrigschwellig, entwickelten sich jedoch zu tiefergehenden Austauschprozessen über Selbstbestimmung, Mitwirkung und den Umgang mit Konflikten.

Die Anliegen reichten von alltäglichen Fragen über zwischenmenschliche Spannungen bis hin zu Vorfällen, die eine intensive Begleitung erforderten. In allen Fällen war es unser Anspruch, wertfrei zuzuhören und den Betroffenen das Gefühl zu vermitteln, ernst genommen zu werden.

Besonders deutlich wurde erneut: Vertrauen entsteht nicht sofort. Es wächst durch Verlässlichkeit, Präsenz und das ehrliche Bemühen, alle Seiten anzuhören. Dieses Vertrauen ist die Grundlage erfolgreicher Ombudsarbeit.

Neben den vorstehenden gemeinsamen und geteilten Erfahrungen war für mich, Brigitte Hinkelmann, mein erstes komplettes Jahr als Ombudsfrau weiterhin von neuen und intensiven Eindrücken geprägt. Die Verantwortung, zwischen unterschiedlichen Interessen zu vermitteln, erfordert Sensibilität, Geduld und die Fähigkeit zur inneren Abgrenzung.

Besonders berührt haben mich Gespräche, in denen deutlich wurde, wie groß die Abhängigkeit vieler Nutzerinnen und Nutzer von funktionierenden Strukturen ist. Gleichzeitig habe ich erlebt, wie schon kleine Schritte – ein geklärtes Missverständnis, ein ernst genommenes Anliegen – spürbare Entlastung bringen können.

Meine Rolle als Ombudsfrau empfinde ich als Balanceakt zwischen Nähe und professioneller Distanz. Diese Balance bewusst zu halten, war und ist eine der größten Herausforderungen meiner Tätigkeit.

2. Fallbeispiele aus der Ombudspraxis

Wie bereits in vorhergehenden Erfahrungsberichten stellen wir auch für das Berichtsjahr 2025 ausgewählte Fallbeispiele vor. Sie verdeutlichen exemplarisch die Bandbreite der Ombudstätigkeit und machen strukturelle wie kommunikative Herausforderungen sichtbar.

Fallbeispiel 1: Umgang mit persönlichem Eigentum eines Bewohners

Wir wurden durch eine Angehörige kontaktiert, nachdem sie bei einem Besuch in einer stationären Einrichtung feststellen musste, dass ein persönlicher Gegenstand ihres

Bruders – ein hochwertiger Flügel mit erheblichem ideellem und materiellem Wert – ohne vorherige Information oder Zustimmung entfernt und entsorgt worden war.

Nach Darstellung der Angehörigen war der Flügel mit Wissen der Einrichtungsleitung in einem Gemeinschaftsbereich aufgestellt worden und wurde über einen längeren Zeitraum auch von der Einrichtung genutzt. Eine schriftliche Vereinbarung über Eigentumsverhältnisse oder Nutzungsrechte bestand nicht.

Wir nahmen zunächst Kontakt mit der Angehörigen auf, um den Sachverhalt vollständig zu erfassen. In einem weiteren Schritt erfolgte ein Gespräch mit der Einrichtungsleitung, die den Vorgang mit Platzmangel und dem zu bemängelnden Zustand des Instruments begründete.

Aus unserer Sicht zeigte dieser Fall deutlich, wie sensibel der Umgang mit persönlichem Eigentum von Nutzerinnen und Nutzern ist. Fehlende Kommunikation und nicht dokumentierte Absprachen führten hier zu erheblichem Vertrauensverlust bei den Angehörigen.

Eine abschließende Klärung konnte erst nach einem Vermittlungsgespräch in Aussicht gestellt werden. Da der betreffende Nutzer zwischenzeitlich verstorben ist, ist es fraglich, ob es zu diesem Gespräch kommen wird. Eine entsprechende Rückmeldung der Angehörigen hierzu steht noch aus.

Fallbeispiel 2: Verletzungen eines Nutzers und Informationsdefizite

In einem weiteren Fall wandten sich Angehörige eines Nutzers einer teilstationären Einrichtung der Eingliederungshilfe an die WTG-Behörde, nachdem es innerhalb eines überschaubaren Zeitraums zu wiederholten Verletzungen des Nutzers in der Einrichtung gekommen war. Die Prüfung des Sachverhalts durch die WTG-Behörde ergab, dass die Einrichtung jeweils umgehend adäquate Maßnahmen eingeleitet hatte. Dazu zählten die sofortige medizinische Versorgung, die Dokumentation der Vorfälle, interne Fallbesprechungen sowie die Überprüfung bestehender Schutz- und Unterstützungsmaßnahmen. Auch wurden Anpassungen im Betreuungssetting geprüft, um das Risiko für den Nutzer zu minimieren.

Da die Angehörigen mit der Art und Weise der Kommunikation mit der Einrichtung nicht einverstanden waren, nahmen wir uns dem Sachverhalt im Nachgang der Prüfung der WTG-Behörde an.

Die Angehörigen kritisierten insbesondere, dass sie sich nicht ausreichend und nicht zeitnah informiert fühlten. Zudem empfanden sie einzelne Gespräche als wenig einfühlsam und zu stark auf formale Abläufe konzentriert.

Wir begleiteten daraufhin ein gemeinsames Gespräch zwischen Angehörigen, Mitarbeitenden, Leitung und weiteren beteiligten Fachkräften.

Ziel war es, die unterschiedlichen Wahrnehmungen transparent zu machen und gegenseitiges Verständnis zu fördern. Dabei wurde deutlich, dass weniger das fachliche Handeln der Einrichtung im Mittelpunkt der Kritik stand, sondern vielmehr die Frage, wie Informationen vermittelt und Sorgen aufgenommen wurden. Erschwerend kamen unklare Zuständigkeiten, fehlende Kontaktdaten und sprachliche Barrieren hinzu.

Der Fall verdeutlichte, dass neben der fachlichen Qualität der Versorgung die Kommunikationskultur eine zentrale Rolle spielt. Selbst bei sachgerechtem und verantwortungsvollem Handeln kann eine als unzureichend empfundene Kommunikation das Vertrauensverhältnis zwischen Einrichtung und Angehörigen nachhaltig belasten. Hieraus wird deutlich, dass unsere Arbeit als Ombudspersonen eine sinnhafte Ergänzung zu den gesetzlichen Schutzmechanismen des WTG NRW darstellt. Während das Gesetz strukturelle Rahmenbedingungen und Prüfmechanismen vorgibt, ermöglicht die Ombudstätigkeit eine unabhängige, niedrighschwellige Vermittlung auf der Beziehungsebene und trägt damit zur praktischen Wirksamkeit des gesetzlichen Schutzauftrags bei.

Diebstähle

Über die Fallbeispiele hinaus wurden uns im Berichtsjahr 2025 mehrere Fälle von Diebstählen in Einrichtungen bekannt. Diese Vorfälle verunsichern die Betroffenen erheblich und beeinträchtigen ihr Sicherheitsgefühl.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Diebstähle aus unserer Sicht immer zur Anzeige gebracht werden sollten. Eine Strafanzeige ist notwendig und wichtig, um die Sachverhalte aufzuklären und die Rechte der Betroffenen zu schützen.

Auch halten wir es für erforderlich, dass die Einrichtungen ihre Nutzerinnen und Nutzer aktiv darauf hinweisen, dass Strafanzeigen möglich, zulässig und sinnvoll sind. Dies entspricht dem Schutzauftrag der Einrichtungen und fördert Transparenz sowie Vertrauen.

3. Zusammenarbeit mit Nutzerbeiräten

Wie bereits im Vorjahresbericht angekündigt haben wir in 2025 die regelmäßig stattfindenden Treffen der Nutzerbeiräte wieder aufgegriffen und zwei regionale Beiratstreffen im ersten Quartal 2025 durchgeführt. Beide Treffen waren mit jeweils über 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer gut besucht.

Die Treffen wurden von uns als sehr wertvoll erlebt. Sie boten Raum für offenen Austausch, konstruktive Diskussionen und gegenseitiges Feedback zwischen Einrichtungen, Bewohnervertretungen und weiteren Beteiligten.

Unsere Empfindung war durchweg positiv. Die Treffen wurden als Quelle spannender Impulse wahrgenommen, in denen gute Praxis sichtbar wurde und Herausforderungen offen angesprochen werden konnten. Besonders hervorgehoben wurde die wertschätzende Atmosphäre, die es ermöglichte, auch kritische Themen ohne Vorbehalte zu benennen.

Viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer signalisierten ihre Freude auf die kommenden Treffen und betonten den Nutzen für die Weiterentwicklung der eigenen Arbeit. Diese Rückmeldungen bestätigten aus unserer Sicht die Bedeutung der Treffen und haben uns dazu veranlasst, auch im Jahr 2026 wieder zwei Treffen zu veranstalten.

4. Gütesiegelverfahren

Im Jahr 2025 wurde einer stationären Pflegeeinrichtung das Gütesiegel erneut verliehen. Die Einrichtung hat das Prüfverfahren nach unseren Richtlinien erfolgreich durchlaufen. Die Wiederverleihung des Gütesiegels wurde durch die Einrichtung als Feierstunde für die Nutzerinnen und Nutzer und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr ansprechend gestaltet.

Wir sehen das Gütesiegelverfahren auch weiterhin als wertvolles Instrument zur Förderung transparenter Qualitätsstandards.

5. Rückblick und Ausblick

Unser Ziel, den Austausch mit den Nutzerbeiräten in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe sowie in den Angeboten zur Teilhabe am Arbeitsleben für Menschen mit Behinderungen zu intensivieren, haben wir in 2025 erreicht. Durch gezielte Besuche und Gespräche konnten wir die Perspektiven der Menschen mit Behinderung noch stärker in unsere Ombudstätigkeit einbinden. Besonders gefreut

haben uns die wiederholten Einladungen aus dem Bereich der Eingliederungshilfe zu den regelmäßigen Beiratstreffen, denen wir gerne gefolgt sind.

Für das Jahr 2026 sehen wir unsere Aufgabe darin, die geschaffenen Strukturen zu erhalten und weiter auszubauen.

Im Hinblick auf die bekannt gewordenen Diebstähle sehen wir uns dazu aufgerufen, gezielt mit den betroffenen Einrichtungen in den Dialog zu gehen. Diese sollten ihre Nutzerinnen und Nutzer aktiv darüber informieren, dass Strafanzeigen möglich, zulässig und sinnvoll sind. Dies dient nicht nur der individuellen Rechtsdurchsetzung, sondern auch der Prävention und dem Schutz der Gemeinschaft.

Wir danken allen, die uns auf unserem Weg in 2025 begleitet haben – insbesondere dem Team der WTG-Behörde, den Führungskräften in den Einrichtungen, den Nutzerbeiräten, den Angehörigen und nicht zuletzt den Pflege- und Betreuungspersonen vor Ort, die täglich Großes leisten.

Abschließende Worte

Wir verstehen unsere Rolle nicht als Kontrolleure, sondern als Brücke zwischen Betroffenen, Einrichtungen und Verwaltung. Wir arbeiten für die Menschen, die selbst oft keine starke Stimme haben – und wir setzen uns dafür ein, dass diese Stimme gehört wird.

Unser Leitsatz bleibt:

"Würde beginnt mit Zuhören. Qualität entsteht durch Dialog."

Für Ihre Aufmerksamkeit und Unterstützung danken wir Ihnen herzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Hinkelmann

Kunibert Matheis