

## Was kostet das Ombudsverfahren?

Das Verfahren ist kostenlos. Anfallende Ausgaben, wie z. B. Fahrtkosten, können nicht erstattet werden.

## Wer sind die Ombudspersonen?

Die Ombudspersonen kommen aus dem Bereich der Pflege. Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der Ausbildung, Konfliktlösung und Führung sowie pflegfachliche Expertise. Die Ombudspersonen sind ehrenamtlich tätig und neutral.

## Wie kann die Ombudsstelle erreicht werden?

Die Ombudsstelle ist über die Geschäftsstelle zu erreichen.

Bezirksregierung Münster | Dezernat 12.5 |  
Ombudsstelle für die Pflegeberufeausbildung |  
Domplatz 1 – 3 | 48143 Münster | Tel.: +49 251 411-4066 |  
E-Mail: ombudsstelle-pflbg@brms.nrw.de

### **Ansprechpartner:innen**

Frau Nicole Stegemann  
Herr Helmut Gorny

Ausführliche Informationen finden Auszubildende außerdem auf der Internetseite der Bezirksregierung Münster  
[www.brms.nrw.de/go/ombudsstelle](http://www.brms.nrw.de/go/ombudsstelle)

## Ombudsstelle in der Pflegeberufeausbildung





# Ombudsstelle in der Pflegeberufausbildung in Nordrhein-Westfalen

**Unterschiedliche Auffassungen, Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten in der Ausbildung können immer mal zu Differenzen zwischen Auszubildenden und Arbeitgebern führen. Dies kann Überforderung, Ausgrenzung und manchmal auch unzureichende Ausbildungsqualität zur Folge haben.**

**Meistens versuchen die Beteiligten, die Dinge selbst zu klären und wieder ins Lot zu bringen. Manchmal aber ist es hilfreich, wenn eine neutrale Person einen Blick auf die Problemlage wirft und bei einer Lösung unterstützt. Hierzu wurde vom Land NRW die Ombudsstelle eingerichtet. Ehrenamtliche Ombudspersonen mit langjähriger Erfahrung im Bereich der Pflege helfen, die Streitigkeit zu schlichten.**

## Was ist die Ombudsstelle?

Die Ombudsstelle ist eine außergerichtliche, unabhängige und unparteiische Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Auszubildenden und dem Träger der praktischen Ausbildung. Konfliktbeteiligte in der Pflege können sich an die Ombudsstelle wenden, wenn sie den Streit nicht aus eigener Kraft lösen können.

## Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

Auszubildende, die eine Pflegeausbildung ab dem 1. Januar 2020 begonnen haben, können sich an die Ombudsstelle wenden, wenn sie ihren Ausbildungsvertrag mit einem Träger abgeschlossen haben, dessen Sitz in NRW ist. Auch Träger der praktischen Ausbildung und Pflegegeschulen können sich an die Ombudsstelle wenden.

Die Schlichtungsstelle kann nur angerufen werden, wenn noch kein Arbeitsgerichtsverfahren läuft.

## Wie läuft ein Ombudsverfahren ab?

Zuerst nimmt die / der Auszubildende schriftlich, per E-Mail oder telefonisch Kontakt mit der Geschäftsstelle der Ombudsstelle bei der Bezirksregierung Münster auf und sendet das ausgefüllte Kontaktformular an die Geschäftsstelle. Die Geschäftsstelle macht sich ein erstes Bild vom Sachverhalt und informiert eine Ombudsperson.

Die Ombudsperson spricht zunächst mit der / dem Auszubildenden und nimmt ggf. Kontakt zu weiteren Personen auf, wenn der / die Auszubildende damit einverstanden ist. Anschließend kann ein gemeinsames Schlichtungsgespräch mit allen Beteiligten durchgeführt werden.

## Welchen Einfluss haben die Ombudspersonen?

Die Ombudspersonen sind beratend tätig und geben Empfehlungen ab, wie der Konflikt gelöst werden könnte. Am besten ist es, wenn alle Beteiligten gemeinsam eine Lösung entwickeln. Die Empfehlungen haben keine bindende Wirkung – sie können aber müssen nicht umgesetzt werden.

## Was passiert mit den Informationen?

Alle eingehenden Fragen und Sachverhalte werden vertraulich behandelt. Alles, was Auszubildende mit der Ombudsperson besprechen, bleibt unter vier Augen. Weitere Personen (wie z. B. Ausbilder/innen, Pflegedienstleiter/innen und Praxisanleiter/innen) oder andere Einrichtungen werden nur dann einbezogen, wenn die Auszubildenden damit ausdrücklich einverstanden sind.