



**Bericht der Ombudsstelle für die Pflegeausbildung  
in Nordrhein-Westfalen  
01.07.2024 – 30.06.2025**



## Inhalt

Einleitung .....	3
1. Auftrag und Entwicklung der Ombudsstelle .....	4
1.1 Aufbau der Ombudsstelle .....	4
1.2 Vielfalt und Dynamik der Anfragen .....	4
2. Anfragen bei der Ombudsstelle .....	5
2.1 Anzahl und Anfragende bei der Ombudsstelle .....	5
2.2 Kategorisierung der Anfragen .....	6
2.2.1 Problemfelder am Lernort der betrieblichen Ausbildung .....	7
2.2.2 Problemfelder am Lernort Schule .....	8
3. Beratung und Konfliktlösung .....	8
3.1 Konfliktlösungen zu den Problemfeldern der betrieblichen Ausbildung – Beendigung des Ausbildungsverhältnisses .....	10
3.2 Konfliktlösungen zu den Problemfeldern am Lernort Schule – Bewertung von Leistungen .....	11
4. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit .....	12
4.1 Öffentlichkeitsarbeit .....	12
4.2 Netzwerkarbeit .....	13
5. Fazit und Perspektiven .....	15
6. Quellennachweis .....	18
7. Anlage 1: Tabelle 1: Auswertungsliste für den Zeitraum 01.07.2024 bis zum 30.06.2025 (Integration der Tabellen 1a, 1b und 1c) .....	19

## **Einleitung**

Der vorgelegte Bericht für das Geschäftsjahr 2024/2025 wurde federführend von den Ombudsfrauen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle bei der Bezirksregierung Münster erstellt.

Die Ombudsstelle für die Pflegeberufeausbildung blickt jetzt auf eine fünfjährige Tätigkeit zurück. Ein Zeitraum, in dem sich die Anforderungen und die Problemlagen in der Ausbildung für die Ombudsarbeit in ihrer umfassenden Vielfältigkeit eröffnet haben. Während im Bericht 2023-2024 auch ein Überblick über die Entwicklungen der ersten Berufungsperiode der Ombudsfrauen gegeben wurde, richtet sich dieser Bericht auf die konkrete Ombudsarbeit im abgeschlossenen Geschäftsjahr aus.

Nach einer kurzen Darstellung des Aufgabenbereiches der Ombudsstelle (Kap. 1), wird sich im Kap. 2 zeigen, welche Ausbildungskonflikte das fünfte Berichtsjahr bestimmt haben. Im nachfolgenden Kap. 3 wird verdeutlicht, welche Beratungsschwerpunkte und Problemlösungen die Schlichtungsarbeit im Berichtsjahr gekennzeichnet haben. Ein weiteres Mal wird die Vielschichtigkeit der Ausbildungsanforderungen für alle Beteiligten – die Auszubildenden, die Pflegeschulen und die Träger der praktischen Ausbildung (TpA) – dargestellt.

Das Kap. 4 befasst sich mit der Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit. Schon im zweiten Geschäftsjahr zeigte sich, dass die Ombudsstelle ohne Öffentlichkeitsarbeit nicht wirksam werden kann. Und zunehmend verdeutlichte sich, dass ein Netzwerk von Angeboten die Ausbildungsbedingungen bereichern, die Ausbildungsqualität fördern und möglichen Ausbildungsabbrüchen entgegenwirken kann. Dabei geht es nicht nur um die passgenaue Einmündung in den Beruf, sondern auch um Förderung und Förderungen, die mit einer dreijährigen Ausbildung in den Pflegeberufen verbunden sind.

Im Kap. 5 werden die zukünftigen Anforderungen an die Ombudsstelle perspektivisch in den Blick genommen und aufgezeigt, wo eine Erweiterung und Vertiefung des Beratungsangebotes die Qualität der Ausbildung verbessern und möglichen Konfliktsituationen entgegenwirken kann. Es verdeutlicht aber auch, dass Schlichtungsarbeit in einem Netzwerk von Beratungs- und Förderungsangeboten eingebettet werden muss, um die Ausbildungsbedingungen in ihrer Qualität erfolgreich zu stärken. Nur so werden ausreichend junge Menschen die Attraktivität des Berufes schon vor Beginn der Ausbildung wahrnehmen und während der Ausbildung in ihrer Entscheidung für den Beruf gestärkt.

In der Anlage 1 werden die Anfragen an die Ombudsstelle tabellarisch vorgestellt. Sie listet die thematisch gebündelten Anlässe der Anfragen und die Ergebnisse der Beratungen durch die Ombudsstelle numerisch auf.

## 1. Auftrag und Entwicklung der Ombudsstelle

Das Kapitel bietet einen Überblick über die rechtliche Einordnung sowie die Entwicklung der Ombudsarbeit in der Pflegeberufausbildung in Deutschland seit Inkrafttreten des Pflegeberufgesetzes. Darüber hinaus wird der Auftrag und die daraus folgende Struktur und Arbeitsweise der Ombudsstelle in Nordrhein-Westfalen erläutert.

### 1.1 Aufbau der Ombudsstelle

Die Einrichtung einer Ombudsstelle für die neue Pflegeausbildung wurde in Nordrhein-Westfalen (NRW) auf der Grundlage von § 7 Abs. 6 des Pflegeberufgesetzes (PflBG)<sup>1</sup> in § 2 des Landesausführungsgesetzes Pflegeberufgesetz (LAGPflBG) vom 18.12.2018 aufgenommen<sup>2</sup>. Am 01.07.2020 nahm die Ombudsstelle ihre konkrete Arbeit auf und blickt auf 5 Jahre aktiver Ombudsarbeit zurück. Als Ombudsfrauen wurden Brigitte von Germeten-Ortmann und Prof. Dr. Barbara Knigge-Demal für den im LAGPflBG festgelegten Zeitraum von 4 Jahren berufen. Die Berufung für weitere 4 Jahre erfolgte 2024. Die Ombudsstelle ist für Nordrhein-Westfalen bei der Bezirksregierung Münster angesiedelt und bearbeitet dort alle Problemanfragen für NRW. Sie ist die erste und war lange Zeit die einzige Ombudsstelle für die Pflegeberufausbildung in Deutschland. Zwischenzeitlich wurde eine Ombudsstelle in Schleswig-Holstein, dann in Sachsen-Anhalt und Berlin gegründet. In Sachsen wurde ein Projekt zur Gründung einer Ombudsstelle durchgeführt. Bayern unterstützt die Auszubildenden durch den Arbeitsbereich „Mentoren für Pflege“ im Landesamt für Pflege (LfP). Mit allen Ombudsstellen sowie dem LfP in Bayern besteht ein regelmäßiger Austausch.

Ziel der Einrichtung einer Ombudsstelle für die Pflegeberufausbildung ist es, *„die Pflegeauszubildenden zu stärken und bei Konflikten zwischen Trägern der praktischen Ausbildung und Auszubildenden zu vermitteln. Als außergerichtliche Stelle soll sie dazu beitragen, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Konfliktparteien zu finden.“*, so Gesundheitsminister Karl-Josef Laumann am 16.07.2020 bei Begrüßung der ersten Ombudsfrau. Die Ombudsstelle startete während der Corona-Pandemie und auch eine der ersten Anfragen war durch die Folgen der notwendigen außergewöhnlichen Ausbildungsbedingungen ausgelöst.

Im ersten Jahr entwickelten die Ombudsfrauen gemeinsam mit der Geschäftsstelle der Ombudsstelle eine Geschäftsordnung als gemeinsame Basis für die Aufgabenwahrnehmung der Ombudsstelle. Daneben entwickelten die Ombudsfrauen Standards für den Ablauf einer Fallbearbeitung, Leitfäden für die Beratungsgespräche und ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit, um die Ombudsstelle bei Auszubildenden und den beteiligten Institutionen wie den Bezirksregierungen bekannt zu machen. Wesentlich ist die enge Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle der Ombudsstelle, da der Erstkontakt der Anfragenden mit den dortigen Mitarbeitenden erfolgt. In der Geschäftsstelle wird zunächst geprüft, ob die Ombudsstelle zuständig ist. Ist bereits ein Arbeitsgerichtsverfahren eingeleitet, kann die Ombudsstelle nicht (mehr) tätig werden. Dies gilt ebenfalls für Anfragen aus anderen Bundesländern. Die Anfragenden senden sofort oder als Erstkontakt ein auf der Homepage der Ombudsstelle verfügbares Kontaktformular, das den Ombudsfrauen erste Informationen zur Problemlage liefert.

### 1.2 Vielfalt und Dynamik der Anfragen

Die Anrufung der Ombudsstelle für die Pflegeberufausbildung ist freiwillig, die Ombudspersonen sind neutral und beraten mit den Beteiligten einen geeigneten Lösungsansatz. Rechtsberatung leistet die Ombudsstelle nicht; die Empfehlung der Ombudsfrauen ist nicht bindend. Für die unterschiedlichen Anlässe der Anrufung der Ombudsstelle wurden, angepasst an die Komplexität, drei Beratungsformen entwickelt: Das Informations- und Beratungsgespräch, das Problemlösungsgespräch und das Konfliktlösungsgespräch. Der Verfahrensablauf wurde an die tatsächlichen Bedarfe angepasst: Nach Kontaktaufnahme mit dem/der Auszubildenden werden – soweit sinnvoll – weitere Beteiligte in die Konflikt-

---

1 URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/pflbg>

2 URL: [https://www.recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_text\\_anzeigen?v\\_id=02320200102091033023](https://www.recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=02320200102091033023)

gespräche integriert. Dabei erfolgt die Kontaktaufnahme mit Trägern, Pflegeschulen oder Einsatzstellen immer nur mit Zustimmung der Auszubildenden. Ein gemeinsames Konfliktlösungsgespräch erfolgt in Einzelfällen vor Ort – z. B. bei Einsichtnahme in Prüfungsunterlagen oder in einer Videokonferenz. In den meisten Fällen kann eine Vereinbarung telefonisch und/oder per Mail getroffen werden. Im Ergebnis hat sich dieses Verfahren als geeignet gezeigt.

In manchen Fällen kommt es „nur“ zur Beratung der Anfragenden. Dies kann darin begründet sein, dass sich Auszubildende nach Beratung durch die Ombudsfrau stark genug fühlen, die nächsten Schritte ohne Unterstützung zu gehen. Immer wieder aber spielt es eine Rolle, dass Auszubildende Sorge vor Nachteilen haben, wenn sie die Ombudsstelle einschalten. In einigen Fällen waren mehrmonatige, relativ engmaschige Beratungen erforderlich, um die erfolgreiche Fortführung der Ausbildung zu unterstützen.

## **2. Anfragen bei der Ombudsstelle**

Die nachfolgende statistische Auswertung der Ombudsarbeit bezieht sich auf eine Exceltabelle, die von der Geschäftsstelle geführt wird. Die Mitarbeiterinnen dokumentieren darin alle eingehenden Anfragen mit den Zeitpunkten und den Gründen der Kontaktaufnahme. Nach einer Prüfung der Zuständigkeit und einem Informationsgespräch durch die Geschäftsstelle, werden die Anfragenden in Konfliktfällen darauf hingewiesen, dass sie ein online verfügbares Kontaktformular ausfüllen müssen, damit die Ombudsfrauen eine erste Information über die Problemlage erhalten. Dieses Formular wurde im vergangenen Geschäftsjahr von 50 Anfragenden genutzt (s. Tab. 1a).

### **2.1 Anzahl und Anfrage bei der Ombudsstelle**

Die Auswertung des vorliegenden Dokuments (Exceldatei) ermöglicht eine differenzierte Offenlegung der Ombudsarbeit in NRW. Sie verdeutlicht die Vielzahl der Kontakte die zur Ombudsstelle hergestellt wurden und der Personengruppen, die sich mit einem Schlichtungsanliegen an die Ombudsstelle wenden. Unseres Erachtens bestätigen die vorliegenden Daten die Notwendigkeit der Ombudsarbeit. Diese zeigt sich sowohl in quantitativer Hinsicht, als auch hinsichtlich der Vielfalt der Problemlagen, die innerhalb der Ausbildung zur Pflegefachkraft zum Tragen kommen.

#### **Anzahl der Anfragen**

Im vergangenen Geschäftsjahr haben sich die Anfragen bei der Ombudsstelle weiter erhöht. Insgesamt gab es 123 Anfragen, von denen 94 hinsichtlich einer Problemlösung bearbeitet werden konnten (s. Tab. 1a). Bei 29 Anfragen war die Ombudsstelle nicht zuständig. Davon waren 23 Anfragen von Rechtsanwaltskanzleien. Diese Anfragen bezogen sich auf arbeitsrechtliche Verfahren. Denn in einigen Berufsgruppen ist bei einer Kündigung während der Ausbildung ein Schlichtungsverfahren vorgeschrieben, welches durchgeführt werden muss, bevor ein Rechtsstreit eingeleitet wird (z. B. nach § 111 Abs. 2 ArbGG)<sup>3</sup>. Anders als von den anfragenden Kanzleien angenommen, muss in der Ausbildung zur Pflegefachfrau / zum Pflegefachmann vor der Einleitung eines Rechtsstreits keine Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Diese außergerichtliche Schlichtungspräferenz ist im Pflegeberufgesetz und in der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung nicht vorgesehen.

Bei 6 Anfragen war die Zuständigkeit der Ombudsstelle in NRW aus unterschiedlichen Gründen nicht gegeben, weil es bspw. um Problemfälle oder Anfragen aus anderen Berufsgruppen oder aus anderen Bundesländern ging.

Insgesamt wurden 94 Anfragen hinsichtlich einer Problemlösung bearbeitet. 44 Anfragen wurden von der Geschäftsstelle und 50 Anfragen von den Ombudsfrauen bearbeitet. Bei 10 Anfragen, die von der Geschäftsstelle bearbeitet wurden, ging es nicht um die Lösung von Ausbildungsproblemen, sondern beispielsweise um offene Fragen zum „Aufgabenbereich der Ombudsstelle“, oder zur „Geschäftsordnung der Ombudsstelle“. In 34 Fällen haben die Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle und in 50 Fällen die Ombudsfrauen die Problemlösungsgespräche übernommen. Bei diesen 34 Fällen, die von der Geschäftsstelle übernommen wurden, fehlten die geforderten Kontaktformulare, die vor einer Beratung

---

3 URL: [https://www.gesetze-im-internet.de/arbagg/\\_111.html](https://www.gesetze-im-internet.de/arbagg/_111.html)

## Bericht Oktober 2025

durch die Ombudsfrauen vorliegen sollten (vgl. Tab. 1a). Es lässt sich nicht eindeutig nachverfolgen, ob die Informationen der Geschäftsstelle für die Anfragenden ausreichend waren oder ob die Auszubildenden die Anfragen nicht weiterverfolgen wollten.

Tab. 1a: Anfragen an die Ombudsstelle

<b>Anfragen an die Ombudsstelle</b>	<b>123</b>
hinsichtlich Problemlösung bearbeitet	94
Problemanzeigen, die sich auf die Schlichtungsarbeit der Ombudsstelle beziehen	84
fehlende Zuständigkeit (z.B. arbeitsgerichtliches Verfahren bereits eingeleitet)	29
Anfragen, die sich nicht auf Schlichtungsanfragen bezogen	10
fehlende Kontaktformulare (bezieht sich nur auf die Fälle, bei denen eine Beratungsgespräche angezeigt ist)	34
<b>Anfragende</b>	
Auszubildende	67
Rechtsanwälte / Rechtsanwältinnen	23
sonstige Anrufer, z. B Bezugspersonen, Familie und Freunde von Auszubildenden	11
Träger der praktischen Ausbildung	10
Pflegeschulen/Hochschulen	9
Behörden und Institutionen	3
<b>Beratung durch die Ombudsstelle</b>	<b>84</b>
Bearbeitung durch die Geschäftsstelle	34
Beratung durch die Ombudsfrauen	50

### Die Anfragenden

Überwiegend wenden sich Auszubildende an die Ombudsstelle. Im Geschäftsjahr 2023-2024 waren es 67 Auszubildende, die sich zur Lösung von Ausbildungsproblemen an die Ombudsstelle gewendet haben. Aber auch die Träger der praktischen Ausbildung haben sich mit 10 Fällen zur Problemlösung bei der Schlichtungsstelle gemeldet. 9 Pflegeschulen und 11 Angehörige, (Bezugspersonen oder Freunde) von Auszubildenden haben sich zur Klärung von Ausbildungsproblemen mit der Ombudsstelle in Verbindung gesetzt. (vgl. Tab. 1a).

Bei der Analyse der thematischen Schwerpunkte wurde deutlich, dass sich die Anfragen an die Ombudsstelle auf zwei zentrale Themenfelder zugespißt haben. Von 84 Anfragen beziehen sich 47 auf den Lernort der beruflichen Praxis. Ein zweiter Schwerpunkt der Problemanzeigen ist auf den Lernort Schule ausgerichtet. Mit diesem Fokus auf die zwei zentralen Ausbildungsfelder hat sich eine deutliche Veränderung zum vorherigen Berichtszeitraum in den Themenbereichen und den Kontexten von Ausbildungsproblemen ergeben.

### 2.2 Kategorisierung der Anfragen

Die thematischen Schwerpunkte repräsentieren die beiden zentralen Lernorte in der Ausbildung. Wenn auch die Probleme am Lernort „Betrieb“ mit 47 Fällen den größten Anteil der Anfragen ausmacht, so haben sich die Problemfälle im Lernort „Schule“ mit einer Anzahl von 37 gegenüber dem Geschäftsjahr 2023/2024 deutlich erhöht. Allerdings ist die Vielfalt der Themen zurückgegangen. Diese Entwicklung hat zwingend zu einer Veränderung in der Kategorisierung der Problemfälle geführt (s. Tab. 1b).

Die Bearbeitung der Problemfälle konnten aufgrund der vorliegenden Exceldatei entweder der Geschäftsstelle oder den Ombudsfrauen zugeordnet werden. Die in den Klammern befindlichen Fallzahlen wurden durch die Geschäftsstelle bearbeitet (s. Tab. 1b).

Tabelle 1b Thematische Schwerpunkte bei den Anfragen

Thematische Schwerpunkte bei den Anfragen	
Problemfelder am Lernort der betrieblichen Ausbildung	47
Kündigung durch Träger der praktischen Ausbildung	15 (7)
Fehlende Bezahlung der Ausbildungsvergütung	5 (7)
Probleme beim Träger der praktischen Ausbildung: u.a. Missverständnisse, Mobbing, Fehlzeiten, Unstimmigkeiten bei den Arbeitszeiten	7 (4)
fehlende Praxisanleitung	1 (1)
Problemfelder am Lernort Schule	37
Bewertungen von Prüfungsleistungen in der Pflegeschule: u.a. Prüfungen nicht bestanden	8 (9)
sonstige Probleme in der Schule: u.a. unzureichende Prüfungsvorbereitung, Ausbildungsnachweise, Anrechnung von Ausbildungszeiten, Fehlzeiten	7 (4)
Anforderungen der Pflegeausbildung: u.a. Abwägung der Beendigung der Ausbildung	3 (2)
Organisation und Qualität der Ausbildung u.a. unzureichende Ausbildungsinhalte	3 (1)

### 2.2.1 Problemfelder am Lernort der betrieblichen Ausbildung

Die Problemanzeigen beim Träger der praktischen Ausbildung machen, wie in den vorangegangenen Geschäftsjahren, den größten Anteil der vorgetragenen Fallsituationen aus. Aufgrund der statistischen Auswertung lassen sich vier Unterkategorien thematisch voneinander abgrenzen.

#### a) Beendigung des Ausbildungsverhältnisses

Von den 47 Problemfällen, die im betrieblichen Kontext angesiedelt sind, beziehen sich 22 auf die Kündigung des Ausbildungsverhältnisses durch den Träger der praktischen Ausbildung. Geht man von 84 bearbeiteten Problemanzeigen aus, so sind 26,2% der Anfragen auf die Bewältigung von Kündigungsproblemen ausgerichtet. Die Kündigungen waren sowohl innerhalb der Probezeit aber auch im ersten, zweiten oder dritten Ausbildungsjahr angesiedelt.

#### b) Fehlende Bezahlung der Ausbildungsvergütung

In der Kategorie „Probleme im Lernort Betrieb“ bezogen sich 12 Fälle auf die - unvollständige - Bezahlung der Ausbildungsvergütung durch den Träger der praktischen Ausbildung. In der Regel war die fehlende Ausbildungsvergütung mit einer anderen Problemsituation verknüpft. In einigen Fällen wurde die Ausbildungsvergütung nach einer Kündigung oder infolge einer Verlängerung der Ausbildungsdauer nicht termingerecht oder unvollständig ausgezahlt.

#### c) Sonstige Probleme am Lernort Betrieb

Diese Unterkategorie besteht aus 11 Problemanzeigen, die auf schwierige Ausbildungssituationen schließen lassen. Es sind Probleme, die sich auf Mobbing, Missverständnisse im Ausbildungsprozess, Fehlzeiten und unangemessene Arbeitszeiten beziehen.

#### d) Fehlende Anleitung am Lernort Betrieb

Obwohl diese Unterkategorie nur in 3 von 84 Fällen als Grund für den Anruf der Ombudsstelle angesprochen wurde, soll sie an dieser Stelle thematisiert werden. Zum einen, weil sie im Wesentlichen die Qualität der praktischen Ausbildung bestimmt und zum anderen, weil die Thematisierung der Gründe bei den Anrufen nur einen Teil der Probleme widerspiegelt. Denn auch im vergangenen Geschäftsjahr wurde deutlich, dass sich in der Regel erst in einem längeren Gespräch die Fülle der Ausbildungsprobleme oder Konflikte verdeutlichen, die zu einer Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle führten. Entsprechend spiegelt die rein deskriptive Auswertung der Daten nur annähernd die Bandbreite der Ausbildungsprobleme wider (vgl. Kap. 3).

## 2.2.2 Problemfelder am Lernort Schule

Auffällig ist, dass die Problemfälle, die dem Lernort Schule zugeordnet werden können, mit 37 gegenüber den vergangenen Jahren erheblich zugenommen haben. Während sich in den vergangenen Jahren die Problemlagen auf die betriebliche Ausbildung bezogen, sind im Geschäftsjahr 2024/2025 die Problemfälle in der schulischen Ausbildung gestiegen. In dieser Kategorie lassen sich auch vier Unterkategorien voneinander abgrenzen. Allerdings sind diese, ähnlich wie bei den Unterkategorien im Feld der betrieblichen Ausbildung, nicht trennscharf voneinander abzugrenzen.

### a) Bewertung von Prüfungsleistungen in der Pflegeschule

22 von 37 Problemanzeigen, die sich auf den Lernort Schule beziehen, sind thematisch auf die Bewertung oder Durchführung von Prüfungen ausgerichtet. Im Schwerpunkt geht es um Prüfungsleistungen, die den Anforderungen nicht entsprechen und damit als nicht bestanden bewertet wurden. Im Kap. 3 wird deutlich, dass es sich in einigen Fällen auch um eine diskrepante Einschätzung der Prüfungsleistung zwischen Auszubildenden und Prüfenden handelt.

### b) Sonstige Probleme in der Pflegeschule

7 Problemanzeigen wurden unter der Kategorie „sonstige Probleme“ in der Pflegeschule eingeordnet. Dazu gehören Probleme bei der Prüfungsvorbereitung, bei fehlenden Ausbildungsnachweisen, beim Wechsel der Pflegeschule oder der Anrechnung von Ausbildungszeiten nach einer Assistenzausbildung bzw. den Folgen von Fehlzeiten.

### c) Anforderungen an die Pflegeausbildung

7 von 37 auf den Lernort Schule ausgerichteten Problemanzeigen beziehen sich darauf, dass die Anforderungen an die Pflegeausbildung kontrovers eingeschätzt werden und die Auszubildenden abwägen, ob sie die Ausbildung vorzeitig beenden wollen. Bei diesen Problemanzeigen verdeutlicht sich, dass die Perspektive der Auszubildenden und die Perspektive der Lehrenden auf einen Sachverhalt eine deutliche Diskrepanz aufweisen kann. Eine Situation, auf welche in vielfältigen Forschungsergebnissen hingewiesen wird.

### d) Organisation und Qualität der Ausbildung

Die Organisation der Ausbildung wird in 3 von 37 Problemanzeigen von Auszubildenden als unangemessen eingeschätzt, es wird angegeben, dass die Ausbildungsinhalte nicht dem Ausbildungsstand entsprechen oder in anderer Weise nicht zur Erreichung der Ausbildungsziele beitragen. Damit eröffnet sich eine Frage, die sich auf die curriculare Gestaltung der Ausbildungsinhalte bezieht, die sich allerdings im Kontext der Ombudsarbeit nicht angemessen klären lässt, sondern andere Formen der empirischen Untersuchung erfordert.

Im nachfolgenden Kapitel wird die Ombudsarbeit durch eine qualitative Analyse der individuellen Problembereiche ergänzt.

## 3. Beratung und Konfliktlösung

Die Auswertung, die aufgrund der in der Exceldatei erhobenen Daten erfolgte, ließ eine eindeutige Zuordnung der Anfragen zu. Allerdings wurde lediglich der jeweilige Grund der Kontaktaufnahme dokumentiert und in einer ersten numerischen Auswertung statistisch aufbereitet (vgl. Kap. 2.1 und 2.2). Eine deutlich veränderte Situation eröffnet sich dann, wenn man zur Auswertung der Ombudsarbeit die Gesprächsprotokolle der Ombudsfrauen analysiert. Diese Auswertung konnte allerdings nur in 50 von 84 Anfragen durchgeführt werden, denn zu 34 Problemfällen wurden ausschließlich Informationsgespräche mit der Geschäftsstelle geführt. Zu diesen Gesprächen liegen keine Protokolle vor, die einer Analyse unterzogen werden können.

Die Auswertung der vorliegenden Berichte ermöglicht eine differenzierte Darlegung der individuellen Problemlagen und eine Beschreibung über die Vielfalt und Komplexität der vorgetragenen Ausbildungsschwierigkeiten. Die Berichte zeigten, dass der überwiegende Anteil der Beratungen, wie in den vergangenen Jahren, über einen kürzeren Zeitraum erstrecken und nur in einigen Fällen eine mehrmonatige Moderation des Konfliktes erforderlich wurde. Eine längere Begleitung wurde vor allem dann

*Bericht Oktober 2025*

erforderlich, wenn es sich um mehrdimensionale, komplexe Situationen handelte. Dies war insbesondere dann der Fall, wenn die persönliche Situation der Auszubildenden, wie z. B. aufenthaltsrechtliche Bestimmungen oder biografische Herausforderungen, einen wesentlichen Anteil an der Problemstellung bildete.

Bei der Analyse der Beratungsprozesse zeigte sich auch, dass die Einforderung von gezielter Ausbildung seitens der Auszubildenden häufig zu Zerwürfnissen zwischen den Trägern der praktischen Ausbildung bzw. Einsatzstellen und den Auszubildenden geführt haben; hier blieb teilweise nur die Möglichkeit der Weiterführung der Ausbildung durch einen Wechsel des Trägers bzw. der Einsatzstelle einzuleiten. In einigen Fällen führte die Problemlage auch dazu, dass Kooperationen seitens der Pflegeschule gekündigt wurden, da neben dem angezeigten Fall immer wieder Qualitätsdefizite in der praktischen Ausbildung benannt wurden. Im Sinne der Verantwortung für eine qualifizierte Ausbildung ist manchmal ein Trägerwechsel zur Lösung von Problemen zu begrüßen. Im Sinne des Ziels, möglichst viele Ausbildungskapazitäten zu gewinnen und zu erhalten, wäre es gut, die erforderlichen Qualitätsentwicklungen vor Ort zu forcieren. Nicht immer gestaltet sich ein Träger- oder Schulwechsel ohne nachfolgende Probleme, die u. a. für die Auszubildenden darin bestanden, die vollständigen Ausbildungsdokumente von den beteiligten Institutionen zu erhalten.

Bestanden Probleme mit der Pflegeschule - in einigen Fällen auch im Zusammenhang mit der Persönlichkeit der Auszubildenden - so wurde versucht, einen Schulwechsel zu unterstützen. Dies gelang in den meisten Fällen dank der Bereitschaft der aufnehmenden Pflegeschulen. In einigen Fällen war die Situation allerdings so belastet, dass eine gemeinsame Lösung des Problems nicht mehr möglich war und die Ausbildung ohne weitere Perspektiven auf der Grundlage einer Kündigung beendet wurde.

Trotz Fokussierung auf zentrale Fragestellungen, erforderten ähnliche Problemanzeigen differenzierte Beratungs- und Lösungsansätze. So konnte bei Konflikten aufgrund von Vergütungs- oder Urlaubsansprüchen (u. a. fehlerhafter oder verzögerter Gehaltsabrechnung, Fahrt- oder Seminarkostenerstattung,) Lösungen überwiegend in einem oder zwei Telefonaten mit den Trägern gelöst werden. Dies traf allerdings nur zu, wenn keine weiteren Konflikte vorhanden waren, die zu einer höheren Komplexität der Problemlage führten. Einige TpA nutzten scheinbar das Einbehalten von Gehalt oder Urlaubsansprüchen auch als „Sanktion“ gegenüber den Auszubildenden, wenn sie z. B. mit einem Wechsel nicht einverstanden waren.

Einige Praxiseinrichtungen planten Auszubildende während der Theoriezeiten für einen Wochenenddienst ein. Hier wurden auch Pflegeschulen unterstützt, indem sie auf die Informationen über die Website des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) hingewiesen wurden<sup>4</sup>.

Eine vertiefte und umfassende Vermittlungsarbeit erfordert die Klärung von Problemlagen, die entweder mehrere Problemfelder umfassen und / oder die persönliche Situation der Auszubildenden oder auch die Eignung für den Beruf betreffen. Hier wurden in der Regel vielfältige Gespräche mit den Auszubildenden, den Ausbildungsverantwortlichen in der entsprechenden Pflegeschule und dem Praxisfeld erforderlich. Wenn nötig oder hilfreich, wurde auch die Aufsichtsführende Bezirksregierung einbezogen. Bei Überforderung der Auszubildenden war z. T. der Wechsel in die Pflegefachassistenz eine Lösung, die alle Optionen für eine spätere Qualifizierung zur Pflegefachfrau/zum Pflegefachmann offenlässt. In Situationen, in denen z. B. die pünktliche Erreichung des Dienstortes aufgrund der Versorgung der Kinder oder Erfordernissen an die Mobilität (kein Auto, fehlende ÖPNV-Verbindungen) nicht gewährleistet werden konnte, versuchten die Ombudsfrauen eine Anpassung der Dienste zu erreichen. Nicht immer stieß dies auf Verständnis bei den Trägern der praktischen Ausbildung. Wie auch im letzten Jahr berichtet, wäre es für manche Auszubildende wichtig, eine ausbildungsbegleitende Unterstützung, z. B. durch „Seniorexperten“, einzusetzen. Insbesondere, wenn sich die Hindernisse für eine

---

4 URL: <https://www.mags.nrw/pflegefachfrau-pflegefachmann>

erfolgreiche Ausbildung schon zu Ausbildungsbeginn oder gar im Vorstellungsgespräch abzeichnet, sind Konzepte zur Kompensation der Defizite und Unterstützung der Auszubildenden erforderlich. Insgesamt ist festzustellen, dass die direkt an der Ausbildung Beteiligten wie auch die Aufsichtsbehörden sehr daran interessiert sind, dass Ausbildungen erfolgreich und in angemessener Qualität durchlaufen werden können. In den meisten Fällen wurde die Ombudsarbeit sehr gut unterstützt und die Suche nach adäquaten Lösungen vorangebracht. Die der Komplexität der Problemlagen entsprechende Vielfalt der Lösungsansätze werden in der Tab. 1c. „Ergebnisse der Beratung“ aufgeführt. Sie verdeutlichen, dass sich die Ombudsarbeit häufig auf die Stärkung der Persönlichkeit der Auszubildenden ausrichtet, da nicht immer die Kontextbedingungen der Ausbildung verändert werden können oder verändert werden müssen.

Tab. 1c: Ergebnisse der Beratung durch die Ombudsstelle

<b>Ergebnis der Beratung durch die Ombudsfrauen*</b> (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Klärung der Situation, Unterstützung, Stärkung der Auszubildenden	34
Träger- und oder Schulwechsel	8
Klärung der Prüfungsmodalitäten	8
Berufliche Neuorientierung	8
Klärung grundsätzlicher Fragen der Ausbildungsbedingungen, z.B. Urlaubsberechnung, Gehaltszahlungen, Auflösungsvertrag, Fehlzeiten	6
Weiterführung des Ausbildungsverhältnisses beim TpA (nach Kündigung)	5
<b>Ergebnisse der Beratung durch die Geschäftsstelle</b>	
Lösung des Problems durch Information	44
Information bezüglich fehlender Zuständigkeit	29

\* Mehrfachnennungen möglich

### 3.1 Konfliktlösungen zu den Problemfeldern der betrieblichen Ausbildung – Beendigung des Ausbildungsverhältnisses

Anfragen zu Kündigungen erreichen die Ombudsstelle fast immer erst nachdem die Kündigung ausgesprochen wurde. Das bedeutete, dass nur ein kleines Zeitfenster für die Bearbeitung und möglichen Konfliktlösung zur Verfügung stand, wenn noch eine rechtliche Intervention eingeleitet werden sollte. Hintergrund der Kündigung war nicht selten ein länger andauernder Konflikt zwischen den verschiedenen Beteiligten. Bei einigen Kündigungen wurde deutlich, dass die formalen Voraussetzungen – vorherige Abmahnungen, Fristen – nicht eingehalten wurden und dies im Gespräch mit dem TpA geklärt werden konnte.

Die häufigste Begründung für die Kündigung bestand in den erhöhten Fehlzeiten der Auszubildenden. Die Ursachen dafür waren vielfältig und nicht immer zu klären. Einige Kündigungen konnten aufgrund der Gespräche zwischen Ombudsfrauen und Trägern in Auflösungsverträge umformuliert werden und damit ein Neustart der Ausbildung mit einem anderen Träger erleichtert werden. Zwei Kündigungen haben das Arbeitsverhalten der Auszubildenden so verändert, dass durch die Gespräche mit der Ombudsstelle eine positive Ausbildungsperspektive ausgelöst und die jeweilige Kündigung durch die Träger zurückgenommen wurde.

In einigen Fällen zeigte sich in den Gesprächen mit den Akteuren, dass die Wahrnehmung der Auszubildenden eine deutlich andere als die der Ausbilder/Ausbilderinnen war. Auszubildende sahen sich als engagiert, zu Unrecht kritisiert und bei dem einer Abmahnung zugrundeliegenden Anlass missverstanden. Wenn der Verdacht auf ein strafrechtliches Verhalten oder die (tatsächliche) Verweigerung von angemessenen Aufträgen zentraler Bestandteil der Problemlage war, konnte die Ombudsstelle nur wenig zur Konfliktlösung beitragen. Hier fokussierte sich die Ombudsarbeit darauf, die (subjektive) Wahrnehmung zu thematisieren und Wege zu einer kritikfähigen Pflegefachperson zu bahnen.

## Bericht Oktober 2025

Besonders problematisch stellten sich Kündigungen seitens des TpA, aber auch der Auszubildenden in zeitlicher Nähe zur Abschlussprüfung dar. Hier eine Lösung zu finden, stellt eine große Herausforderung an alle Beteiligten dar. Konnte die Ausbildung bei der bisherigen Pflegeschule weitergeführt werden, gelang es häufig mit Unterstützung der Pflegeschule einen anderen TpA zu finden. Die vielfältigen Kooperationen der Pflegeschulen sind hier ein wichtiges Unterstützungselement. Schwieriger ist es, wenn der gewünschte TpA nicht zu den Kooperationspartnern gehört. Aber auch hier gelang es, dass kurzfristig Kooperationsvereinbarungen getroffen wurden, so dass die Ausbildung abgeschlossen werden konnte.

In einigen Fällen spielten aufenthaltsrechtliche Bestimmungen eine wichtige Rolle bei Trägerwechseln oder Kündigungen. Es müssen immer auch die Aufenthaltsgenehmigungen angepasst werden, ggf. auf den zukünftigen TpA ausgestellt werden und es sollten keine Beschäftigungslücken entstehen. Ein Wechsel z. B. in die Pflegefachassistentenausbildung ist nicht ohne weiteres möglich, da die Genehmigungen sich auf die Ausbildung zur Pflegefachfrau / zum Pflegefachmann beziehen. Für die Auszubildenden, die den Ausbildungsträger wechseln möchten, aber auch für die Träger, die sie übernehmen möchten, bedeutet dies eine erhebliche Herausforderung. In diesen Fällen bestand die Ombudsarbeit darin, die verschiedenen Anforderungen zu sichten, die Schritte zu klären und zu koordinieren. Bei Wunsch nach einem Wechsel des TpA konnten die Auszubildenden, aber auch die TpA und Pflegeschulen seitens der Ombudsstelle in vielen Fällen unterstützt werden, so dass die Ausbildung erfolgreich weitergeführt werden konnte. Allerdings musste in einigen Fällen deutlich gemacht werden, dass es nicht die Aufgabe der Ombudsstelle ist, einen neuen Ausbildungsträger zu finden, sondern diese bei einem Wechsel lediglich berät und ggf. Kontakt zu einem gewünschten TpA aufnimmt.

In einem Fall wollte eine Auszubildende während der anteilig schon absolvierten Abschlussprüfung die Ausbildung abbrechen. Sie wandte sich an die Ombudsstelle, um die entsprechenden Ausbildungsnachweise für eine Weiterführung der Ausbildung zu einem späteren Zeitpunkt im europäischen Ausland zu erhalten. Da die Auszubildende nicht davon überzeugt werden konnte, auf eine Kündigung zu diesem Zeitpunkt zu verzichten, übernahm die Pflegeschule es, mit der Bezirksregierung zu klären, wie Ausbildungsnachweise erstellt werden, die sich auch auf die bereits absolvierten Prüfungsteile beziehen. Zu einem späteren Zeitpunkt meldete sich die Auszubildende nochmals, da sie die Ausbildung doch in Deutschland fortführen wollte.

In den Fällen, in denen eine Überforderung der Auszubildenden den Ausschlag für die Kündigung gab, wurde die Ausbildung in der Pflegefachassistenz empfohlen.

### 3.2 Konfliktlösungen zu den Problemfeldern am Lernort Schule – Bewertung von Leistungen

Problemanzeigen im Zusammenhang mit Prüfungen bezogen sich nicht nur auf das Nichtbestehen von Prüfungsteilen, sondern auf viele Aspekte der Prüfung und Wiederholungsprüfung (in der beruflichen Praxis) und bedurften daher auch sehr unterschiedlicher Vorgehensweisen. In einigen Fällen fühlten sich die Auszubildenden nicht ausreichend und gezielt auf die Prüfung vorbereitet. Es kam auch vor, dass Auszubildende Sorge hatten, dass sich die Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle nachteilig auf das Verhältnis zu ihrem TpA oder zur ihrer Pflegeschule auswirken könnte. In diesen Fällen wurden die Auszubildenden beraten und bis zur Prüfung durch eine Ombudsperson begleitet. Im Fokus stand hier die Stärkung des Selbstvertrauens und das adäquate Einschätzen der eigenen Fähigkeit sowie die Fähigkeit, unklare Situationen anzusprechen und zu klären.

Wurde die Bewertung der Prüfungsleistung angezweifelt, wurde arrangiert, dass Auszubildende Einsicht in die Prüfungsdokumentation erhielten, um auf diese Weise eine möglichst objektive Einschätzung der Bewertung zu erhalten. Nur in einem Fall wurde die Anwesenheit der Ombudsstelle bei diesem Gespräch als erforderlich angesehen. In einem anderen Fall wurde seitens der Aufsichtsbehörde ein Prüfungsteil aufgrund formaler Fehler neu anberaumt.

Kamen viele Faktoren zusammen und erhöhte sich die Komplexität der Problemsituation, war ein kontinuierlicher Einsatz der Ombudsstelle eingefordert, der sich unter diesen Bedingungen über einen Zeitraum von der Abschlussprüfung bis zum Abschluss der Wiederholungsprüfung erstrecken konnte. So führte in einem Fall die subjektiv empfundene Mobbingsituation, aber auch das Verhalten der Auszubildenden, zu einem zerrütteten Ausbildungsverhältnis, so dass die Situation für die Beteiligten

## Bericht Oktober 2025

kaum ohne externe Beratung lösbar war. Bei der Auszubildenden führte die Situation bereits im Vorfeld der Abschlussprüfungen zu der Befürchtung, dass ihre Prüfungsleistungen nicht objektiv bewertet werden. Verstärkt wurden ihre Befürchtungen durch einen möglichen Verlust der Aufenthaltsgenehmigung. Zur Bewältigung der Situation wurden häufige und vielfältige Beratungsgespräche, auch unter Einbeziehung der Aufsichtsbehörde, erforderlich. Letztlich konnte die Situation geklärt und erfolgreich bewältigt werden, indem eine Mitarbeiterin der Aufsichtsbehörde an den Prüfungen teilnahm. Diese positive Entwicklung der hochkomplexen Situation war nur möglich, weil sich alle Beteiligten für eine erfolgreiche Problemlösung eingesetzt haben.

Gerade im Zusammenhang mit Wiederholungsprüfungen zeigte sich, wie wichtig eine gute und für den Auszubildenden nachvollziehbare Vorbereitung ist. Wenn das Ausbildungsverhältnis zusätzlich zerrütet war, bot sich ein Trägerwechsel an und wurde z. T. auch genutzt.

Besonders hervorzuheben ist, dass die Wiederholung der praktischen Prüfungen in der Regel mit mehreren Problemlagen verbunden war, deren Auswirkungen sich über beide Lernorte erstreckte. So wurden zum Teil die schriftlichen Ausbildungsverträge erst nach Intervention durch die Ombudsstelle verlängert, eine praktische Anleitung, trotz Intervention durch die Ombudsstelle, vor der Wiederholungsprüfung nicht durchgeführt und die Ausbildungsvergütung erst nach Beendigung der Ausbildung bezahlt. Diese Gleichzeitigkeit von belastenden Rahmenbedingungen führten teilweise zu täglichen Gesprächen der betroffenen Auszubildenden mit der Ombudsstelle. Und nicht immer konnten die schwierigen Ausgangslagen durch die Ombudsstelle korrigiert werden. Wurde die Wiederholungsprüfung nicht bestanden, bezog sich die Beratung im Wesentlichen darauf, die durchlaufene Ausbildung für andere berufliche Wege wie die Pflegefachassistenz nutzbar zu machen.

Auch die Auswertung und Besprechung der Prüfungsleistungen in der praktischen Prüfung war ein Anlass für Schlichtungsgespräche zwischen Auszubildenden und Schulen. Gerade bei diesen Fällen zeigte sich, wie erfolgreich eine begründete Erläuterung der Prüfungsbewertung sich auf die Selbsteinschätzung und Zufriedenheit der Auszubildenden auswirken.

## 4. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Auch im vergangenen Geschäftsjahr zeigte sich, wie sehr sich die Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit auf die Qualität der Ombudsarbeit auswirken. Mit der Öffentlichkeitsarbeit soll der Bekanntheitsgrad und das Vertrauen in die Wirksamkeit der Ombudsarbeit und mit der Vernetzungsarbeit die Qualität der Schlichtungsarbeit gestärkt werden. Beides war auch Gegenstand des vergangenen Geschäftsjahres.

### 4.1 Öffentlichkeitsarbeit

Auch im Geschäftsjahr 2024/2025 verdeutlichte sich erneut, dass sich die Ombudsstelle mit ihrem Auftrag in der Pflege-Community und deren Arbeitsfeldern transparent vorstellen muss, um ihren Bekanntheitsgrad zu erweitern. Eine besondere Herausforderung besteht darin, die Träger der praktischen Ausbildung zu erreichen und zur aktiven Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle zu ermutigen. Bereits im vergangenen Geschäftsjahr zeigte sich, dass vor allem der Lernort Betrieb und dort den Trägervertreterinnen / Trägervertretern sowie den Praxisanleitenden der Verantwortungs- und Aufgabenbereich der Ombudsstelle nur bedingt vertraut ist. Das bezieht sich einerseits darauf, dass ihnen ihre eigene aktive Rolle bei der Ombudsarbeit nicht vollständig transparent ist und sie sich andererseits nur bedingt als gestaltenden Akteur eines Ausbildungskonfliktes wahrnehmen. Dennoch ist eine deutliche Aktivierung zu verzeichnen, denn 10 von 84 fallbezogenen Anrufen erfolgten durch Trägervertreterinnen / Trägervertretern. Zur weiteren Festigung der Etablierung der Ombudsstelle ist der Ausbau des Vertrauensverhältnisses zu den anfragenden Trägerinstitutionen und Personen von entscheidender Bedeutung. Es wäre sehr sinnvoll, wenn die Ombudsstelle in einem größeren Umfang die Träger der praktischen Ausbildung erreicht, denn vor dem Hintergrund der größten Problemkategorie „Kündigung durch den Träger der praktischen Ausbildung“ wäre eine frühzeitige Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle für eine zielgerichtete gemeinsame Problemlösung hilfreich. Insbesondere bei häufigen Fehlzeiten könnten bei frühzeitiger Einbindung der Ombudsstelle durch diese, Ursachen identifiziert und evtl. alternative Lösungen angebahnt werden.

## Bericht Oktober 2025

Daneben gilt es, die Praxisanleitenden zu erreichen und eine frühzeitige Bearbeitung von Ausbildungsproblemen mit der Ombudsstelle auf den Weg zu bringen. Hierzu sollte im vergangenen Geschäftsjahr ein Interview mit der Zeitschrift „Praxisanleitung in der Pflege“ mit dem Artikel „Auszubildende erfolgreich anleiten und motivieren“ von 07.2025 beitragen. Ein Interview mit der Ombudsstelle (Brigitte von Germeten-Ortmann und Prof. Dr. Barbara Knigge-Demal) in NRW mit dem Titel „So arbeiten wir“ bildete die Grundlage des Artikels.<sup>5</sup> In dem von Nicole Ott geführten Interview verdeutlicht sich die Arbeit der Ombudsstelle und spricht dabei eine spezifische Adressatengruppe, die Praxisanleitenden, an.

Die Qualität der praktischen Ausbildungssituation kann durch die Schlichtungsstelle nur im Einzelfall positiv beeinflusst werden. Aber es stellt sich die Frage, ob die im Jahresbericht der Ombudsstelle aufgeführten Schwachstellen zu weiteren Evaluationen gerade hinsichtlich der Ausbildungsqualität in der beruflichen Praxis auffordern und nach einer empirischen Absicherung der Erfahrungen entsprechende Qualitätsmaßnahmen angebahnt werden.

Mit den Pflegeschulen hat sich die Zusammenarbeit im letzten Berichtsjahr weiter gefestigt, denn auch diese Adressatengruppe hat sich im letzten Berichtsjahr mit 9 Anfragen an die Ombudsstelle gewandt. In zwei Begegnungen haben sich die Ombudsfrauen in besonderer Weise an den Pflegeschulen ausgerichtet:

- Vorstellung der Ombudsstelle und Diskussion mit der Arbeitsgemeinschaft der Schulleitungen der katholischen Pflegeschulen im Bistum Münster
- Online-Vorstellung der Ombudsstelle und Diskussion der Ombudsfrauen sowie der Planung einer Vorstellung bei den Auszubildenden mit der Pflegeschule des Caritasverbandes für den Kreis Soest.

Neben der Information über die Schlichtungsstelle boten die Veranstaltungen einen direkten Dialog mit den Betroffenen. Auf diese Weise konnte der Informationsgrad der Teilnehmenden deutlich erweitert und Vertrauen zwischen den Institutionen gestärkt werden.

## 4.2 Netzwerkarbeit

Die weitere Netzwerkarbeit sollte auch im Geschäftsjahr 2024 / 2025 zur Qualität der Ombudsarbeit beitragen.

### Networking mit den Bezirksregierungen

Der fallbezogene Dialog mit den Bezirksregierungen hat sich auch im fünften Geschäftsjahr bewährt. Zunehmend wurde deutlich, dass in der Ombudsarbeit die systemische (auch rechtliche) Einbettung der individuellen Fälle bei deren Lösungen zu berücksichtigen sind. Dabei spielen die Bezirksregierungen eine zentrale Rolle. Sie sind die Institutionen, die die bundes- und landesrechtlichen Vorgaben und Gesetze zur Pflegeberufsausbildung realisieren, mögliche Problemfälle im Ausbildungsverlauf frühzeitig erkennen und rechtliche Herausforderungen bearbeiten. Für die Schlichtung gilt es, die vorhandene Expertise der Bezirksregierungen durch den Aufbau eines Netzwerkes zu bereichern. Ziel ist es, gemeinsam mit den Bezirksregierungen lösungsorientierte Bewältigungsformen aufzufinden und durch Kompromisse an den Interessen aller Beteiligten auszurichten. Durch die Implementierung von festen Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartnern je Bezirksregierung sind kurze und verlässliche Strukturen entstanden, die schon in vielen Fällen positiv wirksam geworden sind und eine angemessene Problemlösung ermöglicht haben.

---

<sup>5</sup> URL: <https://www.ppm-premiumbereich.org/issue/interview-mit-der-ombudsstelle-nrw-so-arbeiten-wir>

### **Networking im „Zukunftsbündnis Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsfachberufe“ des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW**

Aus dem Dialog mit dem bisher unter dem Namen geführten Begleitgremium zur Umsetzung des „Pflegerberufegesetzes NRW“, welches nun als „Begleitgremium für Reformen der pflegeberufe“ fortgeführt wird, ergaben sich neue Formen der Netzwerkarbeit. Nicht nur, dass sich die Ombudsstelle dort mit einem eigenen Tagesordnungspunkt einbringen konnte, sondern auch, weil sich der Austausch über die aktuellen Problemlagen in den Ausbildungseinrichtungen für alle Beteiligten als hilfreich erwies. Weiterhin beteiligt sich die Ombudsstelle aktiv im „Zukunftsbündnis Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsfachberufe“ des MAGS. Innerhalb dieses Bündnisses werden die zentralen Fragen der zukünftigen pflegerischen und gesundheitlichen Versorgung mit Blick auf die Fachkräftegewinnung und -sicherung zusammengefasst und in drei Arbeitsgruppen zum Gegenstand der Beratung<sup>6</sup>. Die Ombudsstelle bringt sich im Zukunftsbündnis aktiv in die Arbeitsgruppe 2 „Gute Ausbildung“ ein. Die Teilnehmenden der AG 2 haben unter anderem ein Dokument entwickelt, welches sich mit den gesellschaftlichen und beruflichen Herausforderungen in den Pflege- und Gesundheitsfachberufen auseinandersetzt und neben einer Analyse der Herausforderungen die Ansätze zu deren Bewältigung, insbesondere in Form von Praxisprojekten (Best-Practice-Beispiele), aufzeigt. Dabei wird ein systemischer Ansatz verfolgt und bei der Analyse sowohl die Problemlagen auf der Ebene von Auszubildenden, von Einrichtungen wie Schulen und Praxispartnern sowie die gesellschaftlichen Kontextbedingungen in den Blick genommen. Die Arbeitsgruppe 2 wird nun im Anschluss an die Vorstellung ihrer Zwischenergebnisse bei dem Fachtag „Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsfachberufe zukunftssicher gestalten“ am 10. September 2025 weiterarbeiten und ihre Überlegungen zur Bewältigung der Problemlagen vervollständigen<sup>7</sup>. In dieser konzentrierten Zusammenarbeit aller Akteurinnen und Akteure hat sich auch die Zusammenarbeit mit dem „Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe“ (BLGS ev.) weiter gefestigt. Darüber hinaus hat eine Onlinekonferenz über die aktuelle Ombudsarbeit zur weiteren Vertiefung des Networking beigetragen<sup>8</sup>.

### **Networking mit den Ombudsstellen/Beratungsstellen in den Bundesländern**

Neben den Ombudsstellen in Schleswig-Holstein, Berlin, Sachsen-Anhalt und in NRW, haben im Berichtsjahr 2024- 2025 in weiteren Bundesländern Schlichtungsstellen bzw. Beratungsstellen eingerichtet - in Sachsen und Bayern - ihre Arbeit aufgenommen. In Sachsen mündete das Projekt zum Aufbau einer Ombudsstelle in den Aufbau einer Beratungseinrichtung ein. Diese Beratungsstellen konzentrieren sich auf die Bewältigung von Konfliktsituationen in der Pflegeausbildung. Dabei werden sowohl Probleme am Lernort der betrieblichen Ausbildung und am Lernort Schule zum Gegenstand der Beratung. In Bayern wurde eine Anlaufstelle für Auszubildende eingerichtet, deren Aufbau und Arbeitsweise sich allerdings deutlich von der Ombudsstelle in NRW unterscheidet. Bayern unterstützt die Auszubildenden durch den Arbeitsbereich „Mentoren für Pflege“ im Landesamt für Pflege (LFP). In Berlin, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein ist die Ombudsstelle ähnlich wie in NRW organisiert und strukturiert.

Der regelmäßige Dialog und Austausch mit den etablierten Ombudsstellen und Beratungsstellen wird die zweite Amtszeit der Schlichtungsstelle in NRW bereichern. So können wir bereits jetzt wechselseitig von den Erfahrungen u. a. in der Öffentlichkeitsarbeit profitieren.

Im Saarland trat am 29.05.2025 die Verordnung über die Errichtung und Tätigkeit der Ombudsstelle für die Pflegeausbildung (Pflegerberufe-Ombudsstellenverordnung) in Kraft. Der Kontakt zur Ombudsstelle wird im nächsten Geschäftsjahr aufgenommen.

---

6 URL: <https://www.mags.nrw/startseite/pflege-und-alter/pflege-und-gesundheitsberufe/zukunftsbuendnis-pflege-betreuungs-und>

7 URL: [https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags\\_zukunftsbuendnis\\_ag-plakate\\_druck\\_neu.pdf](https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags_zukunftsbuendnis_ag-plakate_druck_neu.pdf)<[https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags\\_zukunftsbuendnis\\_ag-plakate\\_druck\\_neu.pdf](https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags_zukunftsbuendnis_ag-plakate_druck_neu.pdf)

8 URL: <https://blgsev.de/>

Über den Stand der Entwicklungen in den anderen Bundesländern liegen der Ombudsstelle NRW keine Erkenntnisse vor. Anzunehmen ist, dass dort in anderer Weise bei Ausbildungskonflikten nach Lösungen gesucht wird.

### **Networking mit VeraA plus, der Pflegekammer NRW und dem Bundesinstitut für Berufsbildung**

In den vergangenen Berichtsjahren zeigte sich, dass sich in den Pflegeberufen die gesellschaftlichen Probleme von jungen Menschen abbilden und sich in einigen Schlichtungssituationen die Persönlichkeitsentwicklung der jungen Auszubildenden widerspiegeln. Wenn auch festzustellen bleibt, dass der individuelle Entwicklungsstand der jungen Auszubildenden nicht immer den Anforderungen der Pflegeausbildung entspricht, so ist doch zu vermuten, dass eine längerfristige Begleitung bei einigen Azubis einen erfolgreichen Berufsabschluss begünstigen würde. Deshalb haben die Ombudsfrauen Kontakt zur Institution - „VeraA plus stark durch die Ausbildung“ - aufgenommen<sup>9</sup>. In einem ersten Sondierungsgespräch sollen mögliche Formen der Zusammenarbeit gefunden und eine Vernetzung zwischen den Institutionen ausgehandelt werden. Besonders interessant scheint die Zusammenarbeit dort, wo nach einer akuten Problembewältigung durch die Schlichtungsstelle eine längerfristige Begleitung durch VeraA plus zu einem erfolgreichen Berufsabschluss führen kann.

Ein weiteres wichtiges Netzwerk-Gremium ist nach ihrer Gründung die Pflegekammer NRW. Es zeichnet sich ab, dass ein regelmäßiger Dialog mit der Pflegekammer NRW eine wechselseitige Bereicherung ermöglicht.

Außerdem wurde der Kontakt zum Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) weiter stabilisiert, da eine Ombudsfrau als Mitglied des „wissenschaftlichen Begleitkreises Pflegebildungsforschung“<sup>10</sup> einen schnellen Zugang zu diesem Pflegeforschungsschwerpunkt herstellen konnte. Erste Bezüge zum BIBB und zur Pflegebildungsforschung wurden mit dem Schwerpunkt „Ausbildungs- und Studienabbrüche in der Pflege – ein integratives Review“ aufgebaut<sup>11</sup>. Ein weiteres gemeinsames Themenfeld besteht darin, die Zusammenarbeit und die wechselseitigen Abhängigkeiten zwischen den Trägern der praktischen Ausbildung und den Pflegeschulen in den Blick zu nehmen. Ein Thema, welches sowohl bei den Problemlagen von Kündigungen als auch den Bewertungen von praktischen Prüfungen in den Blick zu nehmen ist.

## **5. Fazit und Perspektiven**

Ein Großteil der Anfragen (34 von 84) konnte aufgrund der fehlenden Kontaktformulare nicht von den Ombudsfrauen bearbeitet werden. Diese Situation führte dazu, dass die Ombudsfrauen mit der Geschäftsstelle eine neue Vereinbarung getroffen haben, um die mögliche Kommunikationsbarrieren der Anrufenden gegenüber den Ombudsfrauen abzubauen. Das Kontaktformular wurde überarbeitet, so dass jetzt nur noch Angaben zur Person (Name und E-Mail oder Telefonnummer) erforderlich sind. Alle weiteren Angaben zum Ausbildungskontext sind freiwillig. Hier gilt es zu beobachten, ob die Anpassung die gewünschte Wirkung zeigt. Neben dem Abbau von Handlungswiderständen, geht es aber immer noch darum, den Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle zu unterstützen.

Auch im fünften Jahr der Schlichtungsarbeit bestand eine zentrale Herausforderung darin, die Komplexität der individuellen Problemlagen in den Beratungssituationen aufzugreifen. Nicht selten zeichnete sich bereits in der Problemanalyse ab, dass nicht nur ein Ausbildungsproblem, sondern auch ein familiäres, ein soziales oder ein ökonomisches Problem die Schwierigkeiten in der Ausbildung begleiten und evtl. sogar begünstigen. Diese multiplen Problemlagen lassen sich nicht über eine kurzfristige Fallbearbeitung hinreichend bewältigen. Fokussiert man die zeitliche Ausdehnung der Beratungs- und Schlichtungsarbeit, so ist festzustellen, dass das Anforderungsniveau gegenüber dem vierten Berichtsjahr gleichgeblieben ist. Der Zeitraum der Beratung erstreckt sich nicht selten über mehrere Monate

---

9 URL: <https://www.https://vera.ses-bonn.de/>

10 URL: <https://www.https://www.bibb.de/de/153565.php>

11 URL: <https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17573>

*Bericht Oktober 2025*

und kommt damit der Aufgabe von Senior-Expertinnen und Senior-Experten sehr nahe. Der Aufbau eines solchen Unterstützungssystems ist, wie auch im letzten Bericht benannt, bedeutsam und kann ein wichtiger Ansatz sein, Ausbildungsabbrüche zu vermeiden und die Entwicklungspotentiale der Auszubildenden zu fördern.

Im vergangenen Geschäftsjahr haben sich die Problemfelder im Rahmen der Ombudsarbeit deutlich verschoben. Am Lernort Betrieb waren die Kündigungen durch die Träger (22), die Ausbildungsvergütung (12) und sonstige Probleme am Lernort (11) die häufigsten Gründe für die Anfragen bei der Ombudsstelle. Bei den Kündigungen konnte mit den Auszubildenden in der Regel nur eine Reflexion der Ausgangssituation und die möglichen beruflichen Perspektiven in den Blick genommen werden. Immer waren diese Beratungssituationen durch eine hohe persönliche Involvierung der Auszubildenden gekennzeichnet. Aus der Sicht der Ombudsstelle wäre eine frühzeitige Einbeziehung der Schlichtungsstelle wünschenswert. Denn die Kündigung ist das letzte Mittel bei der Bewältigung von Ausbildungsproblemen. Es ist denkbar, dass gemeinsam mit der Schlichtungsstelle alternative Problemlösungen entwickelt werden können. Die generalistische Ausbildung erfordert einen breit angelegten und zügigen Lernprozess. Denn in den drei Ausbildungsjahren muss sich die Kompetenzanbahnung auf die gesamte Lebensspanne der pflegebedürftigen Menschen ausrichten. Diese Variationsbreite erfordert u. a. Lernprozesse, die von beispielhaften und zu abstrahierenden Pflegesituationen ausgehen und hohe Transferleistungen der Lernenden voraussetzen. Diese Lernprozesse stellen hohe Anforderungen an die kognitive, sprachliche, emotionale und soziale Entwicklung der Auszubildenden. Es zeigte sich, dass die Ausbildungssituation mit dem neuen Pflegeberufegesetz für alle Beteiligten anspruchsvoller geworden ist. Zu klären ist, ob ein Teil der Ausbildungsprobleme in unzureichenden Bildungsvoraussetzungen der Auszubildenden begründet ist. Unter diesen Umständen wäre auch der Frage nachzugehen, wie die unzureichenden Bildungsvoraussetzungen kompensiert oder welche Ausbildungsangebote jungen Menschen, die den Ansprüchen einer dreijährigen Fachkraftausbildung zurzeit nicht entsprechen, eröffnet werden können.

Eine mögliche Unterstützung bei Lernproblemen in der Ausbildung kann über die Arbeitsagentur und der angebotenen „Assistierte Ausbildung“<sup>12</sup> in den Blick genommen werden. Ebenso ist zu klären, ob eine Pflegeassistentenausbildung eine geeignete Alternative zur Pflegefachausbildung darstellt. Möglicherweise eröffnet sich darüber ein etwas verlängerter Weg (über die Pflegeassistentenausbildung) in die dreijährige Fachausbildung.

Am Lernort Schule führte die Bewertung von Prüfungsleistungen in 17 Fällen und die Prüfungsvorbereitungen, die Verfügbarkeit von Ausbildungsnachweisen sowie die Fehlzeiten in 11 Fällen zur Anfrage bei der Schlichtungsstelle. Häufig ging es um nicht bestandene Prüfungsanteile, zum Teil auch darum, dass die Wiederholungsprüfungen nicht erfolgreich bewältigt wurden. Auffällig war, dass bei den Wiederholungsprüfungen in der beruflichen Praxis spezifische Vorbereitungen durch Anleitungen und/oder Praxisbegleitungen nicht erfolgten. Diese Prüfungssituationen erfordern eine lernortübergreifende Regelung, die nur bedingt durch die Ombudsstelle unterstützt werden kann.

Neben dem Beratungsbedarf der Auszubildenden sind aber auch die Lehrenden, die TpA und die Praxisanleitenden in den Beratungsprozess zu integrieren. Ausbildungsprobleme lassen sich nur durch eine Integration aller Betroffenen gemeinsam lösen. Während der überwiegende Teil der Betroffenen der Schlichtungsarbeit positiv gegenübersteht, wird diese in einigen Fällen als Eingriff in die Träger- bzw. Schulautonomie erlebt. Nach unserer Einschätzung gilt es, auch die TpA über vertrauensbildende Aktivitäten zu erreichen, um so den Dialog und die Aushandlungsprozesse für den Konfliktfall zu stärken und sie bei Problemsituationen zur Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle zu ermutigen. Dieser Teil der Ombudsarbeit ist wie im vergangenen Berichtsjahr noch nicht hinreichend erweitert. Es gilt,

---

12 URL: <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/assistierte-ausbildung-machen>

*Bericht Oktober 2025*

die TpA zu erreichen und ihr Vertrauen in die Ombudsarbeit zu stärken. Dafür muss die Ombudsstelle die Organisationen der Trägervertreter erreichen, um darüber einen Zugang zum Feld zu sichern.

Ähnlich verhält es sich mit den Pflegeschulen. Auch hier ist das Vertrauenspotential bezüglich der Ombudsstelle zu erweitern. Viele Schulen erweisen sich als Teil der Problemlösung und sind der Schlichtungsarbeit gegenüber offen, erleben diese als Bereicherung in Konfliktsituationen. Dennoch zeigt sich in einigen Fällen, dass die Pflegeschulen die Ombudsarbeit als Eingriff in ihren Aufgabenbereich erleben, was in Einzelfällen dazu führte, dass den Auszubildenden der Kontakt zur Ombudsstelle untersagt wurde. Auch diesbezüglich gilt es Vertrauen aufzubauen, sodass die Arbeit der Ombudsstelle als hilfreich und ergänzend erlebt wird. Im laufenden Geschäftsjahr konnte die Zusammenarbeit mit dem BLGS verstärkt werden.

Offen ist, wie sich ein konstruktiver Dialog mit juristischer Expertise in die Ombudsarbeit implementieren lässt, auch wenn die Aufgabe der Ombudsstelle nicht auf eine juristische Lösung von Problemen ausgerichtet ist. Ähnlich bedeutsam ist die weitere Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit. Sie sollte dazu beitragen, dass alle Ausbildungsbeteiligten sich durch die Ombudsstelle vertreten und in ihren Rechten gestärkt fühlen. Auf diese Weise kann die Ombudsstelle als unabhängige Institution in Problem- und Konfliktsituationen wirksam und von allen Beteiligten akzeptiert werden.

Bericht Oktober 2025

## 6. Quellennachweis

Bundesministerium für Justiz: Bundesamt für Justiz: Arbeitsgerichtsgesetz § 111 Änderungen von Vorschriften [https://www.gesetze-im-internet.de/arbagg/\\_111.html](https://www.gesetze-im-internet.de/arbagg/_111.html)

Daniel Garcia González | Miriam Peters (2023): Ausbildungs- und Studienabbrüche in der Pflege – ein integratives Review. <https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17573>

Gesetz über die Pflegeberufe (Pflegeberufegesetz - PflBG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 17. Juli 2017 (BGBl. I S. 2581), zuletzt geändert Artikel 9a des Gesetzes vom 11. Juli 2021 (BGBl. I S. 2754) <https://www.gesetze-im-internet.de/pflbg>

Praxisanleitung in der Pflege (Zeitschrift): „Auszubildende erfolgreich anleiten und motivieren“ von 07.2025, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft (Bonn). <https://www.ppm-premiumbereich.org/issue/interview-mit-der-ombudsstelle-nrw-so-arbeiten-wir>

MAGS NRW: Pflege und Gesundheitsberufe im Überblick <https://www.mags.nrw/pflegefachfrau-pflegefachmann>

MAGS NRW: Fachtagung „Pflege- Betreuung- und Gesundheitsfachberufe zukunftssicher gestalten“ [https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags\\_zukunftsbuendnis\\_ag-plakate\\_druck\\_neu.pdf](https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags_zukunftsbuendnis_ag-plakate_druck_neu.pdf) <[https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags\\_zukunftsbuendnis\\_ag-plakate\\_druck\\_neu.pdf](https://www.mags.nrw/system/files/media/document/file/mags_zukunftsbuendnis_ag-plakate_druck_neu.pdf)>

Landesausführungsgesetz Pflegeberufe (LAGPflB) vom 31.07.2024. [https://www.recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_text\\_anzeigen?v\\_id=02320200102091033023](https://www.recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=02320200102091033023)

VerA plus stark durch die Ausbildung. <https://vera.ses-bonn.de/>

Wissenschaftlicher Begleitkreis zur Qualitätssicherung der Forschungsaufgaben im Rahmen der extramuralen Forschung. <https://www.bibb.de/de/153565.php>

Zukunftsbündnis Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsfachberufe. Fachkräfteoffensive NRW - Gemeinsam. Stärken. Fördern. <https://www.mags.nrw/startseite/pflege-und-alter/pflege-und-gesundheitsberufe/zukunftsbuendnis-pflege-betreuungs-und>

**7. Anlage 1: Tabelle 1:** Auswertungsliste für den Zeitraum 01.07.2024 bis zum 30.06.2025  
(Integration der Tabellen 1a, 1b und 1c)

<b>Anfragen an die Ombudsstelle</b>	<b>123</b>
hinsichtlich Problemlösung bearbeitet	94
Problemanzeigen, die sich auf die Schlichtungsarbeit der Ombudsstelle beziehen	84
fehlende Zuständigkeit (z.B. arbeitsgerichtliches Verfahren bereits eingeleitet)	29
Anfragen, die sich nicht auf Schlichtungsfälle bezogen	10
fehlende Kontaktformulare (bezieht sich nur auf die Fälle, bei denen eine Beratungsgespräche angezeigt ist)	34
<b>Anfragende</b>	
Auszubildende	67
Rechtsanwälte / Rechtsanwältinnen	23
sonstige Anrufer, z. B die Familie, Bezugspersonen und Freunde von Auszubildenden	11
Träger der praktischen Ausbildung	10
Pflegesschulen/Hochschulen	9
Behörden und Institutionen	3
<b>Beratung durch die Ombudsstelle</b>	<b>84</b>
Bearbeitung durch die Geschäftsstelle	34
Beratung durch die Ombudsfrauen	50
<b>Thematische Schwerpunkte bei den Anfragen</b>	
Problemfelder am Lernort der beruflichen Ausbildung	47
Kündigung durch Träger der praktischen Ausbildung	15 (7)
Fehlende Bezahlung der Ausbildungsvergütung	5 (7)
Probleme beim Träger der praktischen Ausbildung: u.a. Missverständnisse, Mobbing, Fehlzeiten, Unstimmigkeiten bei den Arbeitszeiten	7 (4)
fehlende Praxisanleitung	1 (1)
Problemfelder am Lernort Schule	37
Bewertungen von Prüfungsleistungen in der Pflegeschule: u.a. Prüfungen nicht bestanden	8 (9)
sonstige Probleme in der Schule: u.a. unzureichende Prüfungsvorbereitung, Ausbildungsnachweise, Anrechnung von Ausbildungszeiten, Fehlzeiten	7 (4)
Anforderungen der Pflegeausbildung: u.a. Abwägung der Beendigung der Ausbildung	3 (2)
Organisation und Qualität der Ausbildung u.a. unzureichende Ausbildungsinhalte	3 (1)
<b>Ergebnis der Beratung durch die Ombudsfrauen*</b> (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Klärung der Situation, Unterstützung, Stärkung der Auszubildenden	34
Träger- und oder Schulwechsel	8
Klärung der Prüfungsmodalitäten	8
Berufliche Neuorientierung	8
Klärung grundsätzlicher Fragen der Ausbildungsbedingungen, z.B. Urlaubsberechnung, Gehaltszahlungen, Auflösungsvertrag, Fehlzeiten	6
Weiterführung des Ausbildungsverhältnisses beim TpA (nach Kündigung)	5
<b>Ergebnisse der Beratung durch die Geschäftsstelle</b>	
Lösung des Problems durch Information	44
Information bezüglich fehlender Zuständigkeit	29

\* Mehrfachnennungen möglich, in den Klammern befindliche Zahlen beziehen sich auf die Fälle die durch die Geschäftsstelle bearbeitet wurden