Stadt Bielefeld

Umsetzung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG)

www.bielefeld.de

Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde 2023 – 2024

Inhalt

		Seite
1.	Allgemeines – Einleitung	2
2.	Personelle Ausstattung der WTG-Behörde	3
2.1	Zahl und Qualifikation der Beschäftigten	3
2.2	Fortbildungen	3
2.3	Qualitätsmanagement	4
3.	Wohn- und Betreuungsangebote	4
3.1	Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten	6
3.2	Veränderungen gegenüber dem Vorbericht	7
4.	Tätigkeiten der WTG-Behörde	8
4.1	Beratung und Information	8
4.2	Überwachung	9
4.2.1	Prüftätigkeit	9
4.2.1.1	Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen)	10
4.2.1.2	Anlassprüfungen / Beschwerden	10
4.2.1.3	Prüfergebnisse	12
4.2.1.4	Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst	12
4.2.1.5	Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit der Bezirksregierung	13
4.2.1.6	Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen	13
4.2.1.7	Quantitative Angaben über Betrugsfälle	14
4.2.1.8	Quantitative Angaben über Meldungen von Gewaltvorfällen	14
4.2.1.9	Befreiungen /Abweichungen	14
4.2.2	Gebührenerhebung	15
4.3	Zusammenarbeit und Kooperation	15
4.4	Ombudsperson	16
5.	Fazit, Entwicklungen und Ausblick	17
6.	Ansprechpersonen	19
7.	Anlagen, Links	20

1. Allgemeines – Einleitung

Ältere oder pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Behinderungen, die in Betreuungseinrichtungen leben, bedürfen eines besonderen Schutzes. Zu diesem Zweck wurde 2014 das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) NRW neu gefasst, das den Schutz der Würde, der Interessen und der Bedürfnisse der in den Betreuungseinrichtungen lebenden Menschen und die Einhaltung der den Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern obliegenden Pflichten beinhaltet.

Die Einhaltung der im WTG formulierten Standards wird von den zuständigen WTG-Behörden (ehemals Heimaufsicht) regelhaft im Rahmen von Qualitätsprüfungen überwacht. Die WTG-Behörden verfolgen dabei in erster Linie einen Beratungsauftrag, können jedoch zur Beseitigung von Mängeln auch auf ordnungsrechtliche Maßnahmen zurückgreifen.

Das WTG verpflichtet die WTG-Behörden, alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht über ihre Arbeit zu erstellen. Der Bericht ist zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen. Der nachfolgende Bericht wurde auf Grundlage des vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW (MAGS NRW) vorgegebenen landeseinheitlichen Strukturvorschlags für den Aufbau der Tätigkeitsberichte erstellt und fasst die Tätigkeiten der Bielefelder WTG-Behörde in den Jahren 2023 und 2024 zusammen.

Der Berichtszeitraum war maßgeblich von der Novellierung des WTG zum 01.01.2023 geprägt, die eine erhebliche Erweiterung des Aufgabenspektrums der WTG-Behörde mit sich brachte. Das reformierte Gesetz legt einen stärkeren Fokus auf den Schutz in Einrichtungen der Eingliederungshilfe und hat den WTG-Behörden die Aufsicht über die Werkstätten für Menschen mit Behinderungen (WfbM) übertragen. Zudem wurde die Kompetenz der WTG-Behörden hinsichtlich des Umgangs mit freiheitsbeschränkenden und -entziehenden Maßnahmen ausgeweitet und umfassender gestaltet.

Eine Neuerung im Berichtszeitraum war außerdem die erstmalige Bestellung und fachliche Begleitung einer ehrenamtlichen Ombudsperson nach dem WTG

2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

Die Bielefelder WTG-Behörde besteht aus einem multiprofessionellen Team mit Verwaltungs- und Pflegefachkräften.

	2023	2024
Vollzeitäquivalente Verwaltungskräfte des gehobenen Dienstes	4,5	4,5
Vollzeitäquivalente Pflegefachkräfte	2,0	2,0
Vollzeitäquivalente insgesamt (ohne Leitungsanteile)	6,5	6,5
Mitarbeitende insgesamt	8	9

Von diesen Stellen ist eine 1,0-Stelle aufgrund neuer Aufgaben im Kontext der Gesetzesnovelle und des Prüfauftrags für die WfbM eingerichtet worden (davon 0,5 Stelle zunächst befristet). Gleichzeitig ist eine befristete 1,0-Stelle für besondere coronabedingte Aufgaben weggefallen, so dass die Gesamtzahl der Stellen in der WTG-Behörde konstant geblieben ist

2.2 Fortbildungen

Die Mitarbeitenden der WTG-Behörde bilden sich regelmäßig fort und geben das erworbene Wissen innerhalb desTeams weiter. Im Berichtszeitraum haben sie an folgenden fachbezogenen externen Fortbildungen teilgenommen.

- Einführung in das neue Personalbemessungssystem in der Altenhilfe
- Ernährung für Seniorinnen und Senioren in Pflegeeinrichtungen
- Eingliederungshilfe und Pflegeversicherung
- Digitalisierung in Altenheimen – wie kann das funktionieren?
- Grundlagenseminar zum Wohn- und Teilhabegesetz
- Basisseminar Allgemeine Verwaltung (für Pflegefachkräfte)
- Methoden der Rechtsanwendung
- Ordnungsverfügungen / Anordnungen rechtssicher erstellen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW
- Gewaltschutz in WTG-Einrichtungen.

Neue Mitarbeitende im Team der WTG-Behörde werden intern eingearbeitet. Das geschieht u. a. durch die Vermittlung der rechtlichen Grundlagen aber auch durch eine engmaschige Begleitung in Prüfungssituationen.

Neben den fachbezogenen Fortbildungen nehmen die Mitarbeitenden auch an allgemeinen Fortbildungen der Stadt Bielefeld zur Stärkung persönlicher Kompetenzen teil. So gibt es z. B. regelmäßge Teilnahmen an Schulungen zu den Themen „Erste Hilfe" und „Brandschutz", Deeskalationstraining und Fortbildungen zur Förderung der Resilienz.

2.3 Qualitätsmanagement

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WTG-Behörde haben feste Zuständigkeiten, die sich im Wesentlichen an der Trägerstruktur orientieren. Alle Mitarbeitenden sind damit für unterschiedliche Leistungsangebote eines Trägers zuständig, sodass „Sprachfähigkeit" für alle Leistungstypen des WTG besteht.

In der WTG-Behörde finden regelhafte und anlassbezogene Dienstbesprechungen statt, in denen insbesondere fachbezogene Fragen, aktuelle Entwicklungen und konkrete Fallkonstellationen erörtert werden. So wird sichergestellt, dass die Verfahren und Abläufe einheitlich und abgestimmt durchgeführt werden. Zu besonderen Themen werden Fachleute eingeladen. Die Leitung der WTG-Behörde nimmt darüber hinaus regelmäßig an den geschäftsbereichs- und amtsbezogenen Dienstbesprechungen teil.

Die WTG-Behörde ist in den WTG-relevanten Gremien, zumeist in Leitungsposition, vertreten, so z. B. in der Konferenz Alter und Pflege. Es finden regelmäßige Austauschtreffen mit der Altenhilfe-/Pflegebedarfsplanung (angesiedelt im Büro für Sozialplanung), der Pflegeberatung, dem Fachdienst Pflege und der Abteilung Trägerkooperation (angesiedelt im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt -) statt. Darüber hinaus wirkt die WTG-Behörde Bielefeld in der Arbeitsgemeinschaft der WTG-Behörden in Nordrhein-Westfalen unter Federführung von Städtetag NRW und Landkreistag NRW mit.

In regelmäßigen Abständen erfolgen Austausch- und Vernetzungstreffen mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe, den Pflegekassen, dem Medizinischen Dienst (MD) und dem Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung. Je nach Bedarf und Thematik nimmt die WTG-Behörde an der Bielefelder Trägerkonferenz stationärer Pflegeeinrichtungen teil. Kooperationsgespräche mit Leistungserbringern der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen sowie mit den Verantwortlichen der WfbM sind ebenfalls im Jahresverlauf fest etabliert. Zusätzlich finden regelhafte und fallbezogene Abstimmungen mit anderen städtischen Ämtern, wie z. B. der Bauverwaltung oder der Gesundheitsverwaltung statt.

Die zuständigen Aufsichtsbehörden (Bezirksregierung Detmold / Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW (MAGS NRW)) veranstalten regelmäßig Dienstbesprechungen mit den WTG-Behörden zum Austausch und zur Umsetzung der rechtlichen Grundlagen.

Im Jahr 2023 hat erstmals wieder nach der Coronapandemie ein Austausch- und Vernetzungstreffen der WTG-Behörden auf OWL-Ebene stattgefunden. Sowohl übergeordnete fachliche Themen, rechtliche Umsetzungsfragen und auch fallbezogene Praxissituationen finden dort Platz. Inzwischen ist dieses Treffen ein wesentlicher Bestandteil der Vernetzung der WTG-Behörden in OWL und findet regelmäßig, meistens zweimal im Jahr, statt.

Mittels der digital und in Papierform zugänglichen Fachzeitschriften „Altenheim – Lösungen fürs Management", „Altenpflege – gemeinsam besser" sowie „care konkret – die Wochenzeitschrift für die Pflegebranche" informieren sich die Mitarbeitenden über aktuelle Themen und Rechtsprechung.

3. Wohn- und Betreuungsangebote

Die WTG-Behörde prüft die Wohn- und Betreuungsangebote daraufhin, ob sie in den Geltungsbereich des WTG fallen und ob sie den qualitativen Anforderungen des Gesetzes und seiner Ausführungsbestimmungen entsprechen.

Angebote im Sinne des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG):

Angebot	Beschreibung
Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (§ 18 WTG)	Vollstationäre Einrichtungen der Pflege- und Eingliederungshilfe
Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen (§§ 24, 25 WTG)	Mehrere ältere oder pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderungen leben in einer Wohnung mit einem gemeinsamen Hausstand und nutzen Betreuungsleistungen. Wohngemeinschaften können selbstverantwortet oder anbieterverantwortet sein.
Angebote des Servicewohnens	Angebote, in denen die Überlassung einer Wohnung mit der Zahlung eines Entgeltes für allgemeine Unterstützungsleistungen (z. B. hauswirtschaftliche Versorgung) verbunden ist
Ambulante Dienste	Mobile Pflege- und Betreuungsdienste, die Menschen in ihrer Wohnung pflegen, betreuen und hauswirtschaftlich versorgen
Gasteinrichtungen	Einrichtungen, die dem Zweck dienen, ältere oder pflegebedürftige Menschen nur vorübergehend aufzunehmen und ihnen Betreuungsleistungen anzubieten (z. B. Hospize, Einrichtungen der Tages- und Nachtpflege sowie der Kurzzeitpflege)
Werkstätten für behinderte Menschen	Einrichtungen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben und zur Eingliederung in das Arbeitsleben

Die Angebote des Servicewohnens unterliegen lediglich einer Anzeigeverpflichtung gegenüber der WTG-Behörde, müssen ansonsten aber keine weiteren Anforderungen des WTG erfüllen. Die Meldeverpflichtung ist aufgenommen worden, um den zuständigen Behörden und dem Land NRW einen vollständigen Überblick über die Angebotslandschaft in ihrem Zuständigkeitsbereich zu ermöglichen. Ähnliches gilt für die selbstverantworteten Wohngemeinschaften, die frei in der Gestaltung ihres Zusammenlebens sind und nicht den Anforderungen des WTG unterliegen.

Ambulante Dienste sind ebenfalls anzeigepflichtig und dem WTG aus statistischen Zwecken unterstellt worden. Sie werden von der WTG-Behörde nur dann regelmäßig überprüft, soweit sie ihre Dienste in anbieterverantworteten Wohngemeinschaften erbringen. In allen anderen Fällen verbleibt das Prüfrecht beim Medizinischen Dienst (MD) und dem Prüfdienst des Verbandes der Privaten Krankenversicherung (PKV). Lediglich in Einzelfällen besteht für die WTG-Behörde ein Prüfauftrag für ambulante Dienste; dies allerdings nur zur Abwehr einer akuten Gefahr und nur für den Fall, dass eine vorrangige Prüfung durch die vorgenannten Prüfdienste nicht möglich ist.

3.1 Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten

Angebotsart	**2023**		**2024**	
	Anzahl	**Plätze**	**Anzahl**	**Plätze**
Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (§ 18 WTG)				
■ Pflege	33	2.825	32	2.709
■ Eingliederungshilfe	59	1.694	59	1.701
Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen	74	682	74	680
Selbstverantwortete Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen	39	117	42	124
Servicewohnen	7		7	
Ambulante Dienste				
■ Pflege (§ 72 SGB XI)	63		67	
■ Eingliederungshilfe (§ 123 SGB IX)	29		29	
Gasteinrichtungen				
■ Hospize	1	10	1	10
■ Solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen	3	29	3	29
■ Tagespflegeeinrichtungen	30	432	29	427
Werkstätten für behinderte Menschen	29	2.526	29	2.485
Gesamt	**367**		**372**	
Davon zu prüfende Einrichtungen	**229**	**8.315**	**227**	**8.165**

Weitergehende Informationen sowie Prognosen zu den in Bielefeld bestehenden Pflege- und Versorgungsangeboten können der Pflegebedarfsplanung der Jahre 2022 bis 2024 entnommen werden (siehe Anhang).

3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht

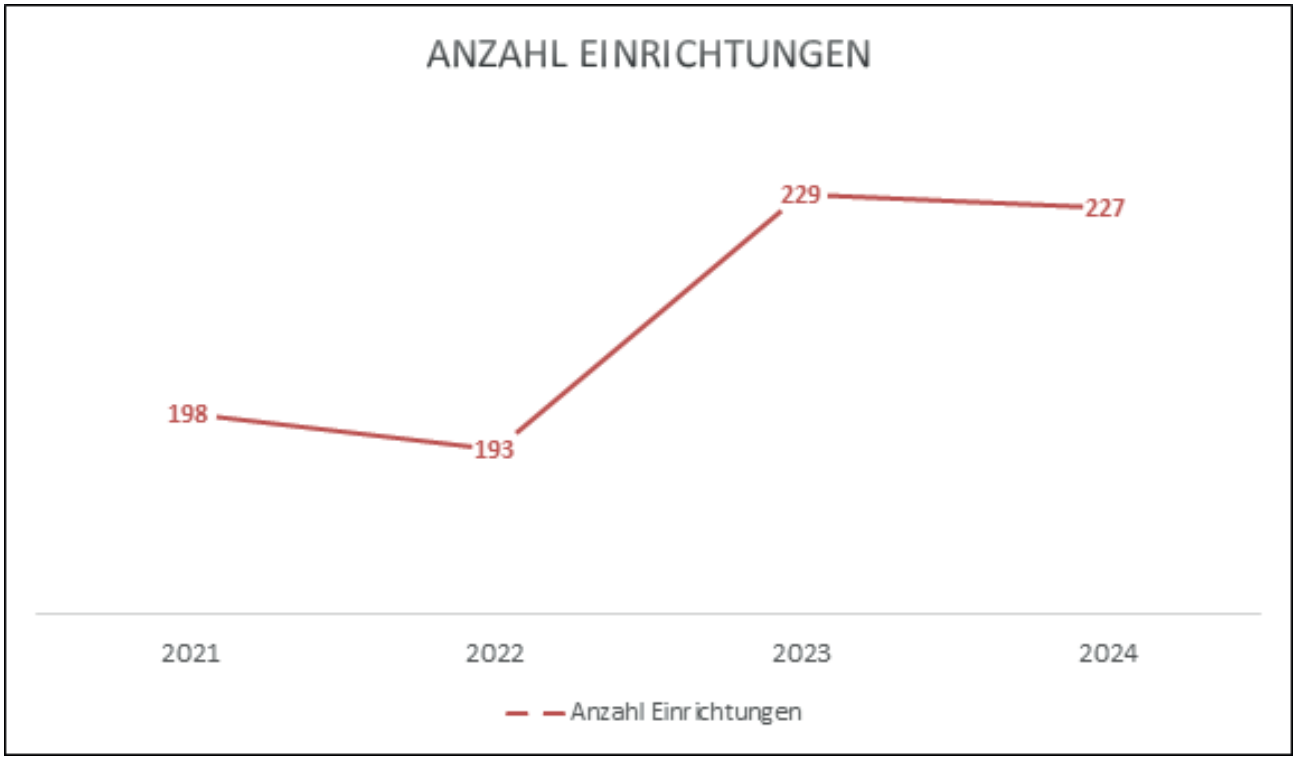

Abbildung 1: Anzahl von Einrichtungen nach dem WTG in den Jahren 2021 bis 2024

Im Zuge der WTG-Novelle 2023 ist der Prüfauftrag der WTG-Behörde um die Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) erweitert worden. Daher hat sich die Anzahl der WTG-Einrichtungen im Vergleich zum Bericht der Jahre 2021 bis 2022 deutlich erhöht.

Darüber hinaus haben im Berichtszeitraum drei Einrichtungen der Tagespflege sowie zwei Pflegeeinrichtungen geschlossen. Neu eröffnet wurden zwei Einrichtungen der Eingliederungshilfe, eine Pflegeeinrichtung sowie eine Einrichtung der Tagespflege.

Die Nachfrage nach Tagespflege hat im Berichtszeitraum noch nicht wieder das Niveau der Jahre vor der Coronapandemie erreicht. Während vor Beginn der Pandemie viele Einrichtungen Anträge auf tageweise Überbelegung gestellt hatten ist es inzwischen eine Herausforderung, eine volle Auslastung zu erreichen.

4. Tätigkeiten der WTG-Behörde

4.1 Beratung und Information

Das WTG beschreibt einen umfassenden Informations- und Beratungsauftrag gegenüber verschiedenen Adressaten. Die WTG-Behörde berät Nutzer und Nutzerinnen, Mitglieder der Mitbestimmungsorgane der Einrichtungen, Angehörige, Betreuer und Betreuerinnen, aber auch Betreiber und deren Leitungspersonal zu allen Fragestellungen, die sich aus den rechtlichen Grundlagen des WTG ergeben. Die Beratungen umfassen Themen wie die ordnungsrechtlichen Mindeststandards zur baulichen Ausstattung von Einrichtungen, zur Personalausstattung und Qualifikation des Personals, zur Wohn- und Pflegequalität und zu Mitwirkungsfragen. Dabei gilt die Maßgabe, dass jeder Anordnung einer ordnungsrechtlichen Maßnahme eine passende Beratung zur Abstellung eines festgestellten Mangels vorauszugehen hat und Sanktionen erst dann erfolgen, wenn dies zur Mängelbeseitigung nicht ausreicht (Grundsatz Beratung vor Sanktion). Das WTG verfolgt daher trotz seines ordnungsrechtlichen Charakters einen präventiven Ansatz, um Mängeln bestmöglich vorzubeugen und sie zu beseitigen.

In den Jahren 2023 und 2024 lag der Fokus der Beratungen vor allem auf allen Fragestellungen, die sich durch die Reform des WTG zum 01.01.2023 ergeben haben. Viele Beratungsanfragen bezogen sich auf die neuen gesetzlichen Anforderungen an Konzepte zum Thema Gewaltschutz und freiheitsentziehende und -beschränkende Maßnahmen, insbesondere zur praktischen Umsetzung. Um viele Fragestellungen bereits im Vorfeld zu beantworten, hat die WTG-Behörde mit einigen Trägern im Laufe des Jahres 2023 Informations- und Austauschveranstaltungen zu diesem Themenkomplex durchgeführt.

Ein besonderer Beratungsbedarf hat im Berichtszeitraum im Zusammenhang mit der Schließung von drei Einrichtungen der Tagespflege sowie zweier Altenpflegeeinrichtungen bestanden. Hier waren die Mitarbeitenden der WTG-Behörde als koordinierende Stelle zwischen den unterschiedlichen Akteuren (Einrichtung, Bewohnerschaft, Angehörige etc.) gefordert. Gemeinsam mit der Pflegeberatung war sie Vermittlerin bei der Suche neuer Betreuungsangebote und der Abwicklung der Umzüge. Hierzu wurden mehrere Sprechstunden in den betroffenen Einrichtungen angeboten, um vor Ort als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

Ein hoher Beratungsaufwand ist nach wie vor im Zusammenhang mit der Planung neuer Wohnprojekte sowie nötiger Umbaumaßnahmen von bereits bestehenden Einrichtungen gegeben. Gemeint sind insbesondere stationäre und teilstationäre Projekte nach dem Alten- und Pflegegesetz NRW (APG) und der dazu ergangenen Durchführungsverordnung, aber auch andere Investitionsprojekte, für die das APG nicht gilt (anbieterverantwortete Wohngruppen, Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot im Bereich der Eingliederungshilfe).

Im Rahmen von APG- und Investitionsverfahren ist die WTG-Behörde bereits im Planungsstadium von neuen Pflege- und Betreuungsangeboten sowie bei Umbauten eingebunden, um Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter in Bezug auf zu erfüllende WTG-Standards zu informieren und zu beraten. Ziel der Stadt Bielefeld ist es, schon frühzeitig in der Planungsphase intensiv und umfangreich zu beraten und für die Umsetzung der gesetzlich vorgegebenen baulichen Standards zu sensibilisieren.

Das WTG verpflichtet die Einrichtungsträgerinnen und -träger seit geraumer Zeit, eine 80%ige Einzelzimmerquote sowie eine ausreichende Anzahl an Sanitärräumen vorzuhalten. Um dies umzusetzen haben viele Pflegeeinrichtungen in den vergangenen Jahren Ersatzneubauten errichtet. Bis auf wenige Ausnahmen erfüllen nunmehr alle stationären Pflegeeinrichtungen die baulichen Vorgaben des WTG und bieten ihren Bewohnerinnen und Bewohnern nunmehr ein modernes und zeitgemäßes neues Zuhause.

Zu den Vorgaben des WTG gehört auch, dass in Einrichtungen alle Individual- und Gemeinschaftsbereiche über die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs verfügen. Eine Ausstattung mit WLAN ist zwar nicht verpflichtend, sollte laut MAGS NRW im Zuge wachsender Digitalisierung inzwischen jedoch Standard in der Versorgungslandschaft sein.

Eine Abfrage bei allen Leistungsanbieterinnen und -anbietern Anfang 2023 hat ergeben, dass etwa 90 % der WTG-Einrichtungen in Bielefeld mindestens die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs bereithalten, die überwiegende Anzahl der Einrichtungen sogar WLAN (wenigstens in den Gemeinschaftsbereichen) zur Verfügung stellt

4.2 Überwachung

4.2.1 Prüftätigkeit

Die WTG-Behörde prüft die Wohn- und Betreuungsangebote daraufhin, ob sie in den Geltungsbereich des WTG fallen und die gesetzlichen Anforderungen nach dem WTG und der dazu erlassenen Durchführungsverordnung (WTG DVO) erfüllen. Je nach Art des Leistungsangebotes gelten dabei differenzierte Anforderungsprofile und Prüfintervalle.

Zur regelmäßigen Qualitätssicherung in Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot, in anbieterverantworteten Wohngemeinschaften und in Werkstätten für behinderte Menschen ist nach den Vorschriften des WTG grundsätzlich in jährlichen Abständen eine Regelprüfung durchzuführen. Wenn bei der letzten Prüfung keine wesentlichen Mängel festgestellt wurden, kann der Prüfrhythmus auf zwei Jahre erweitert werden.

In Gasteinrichtungen finden Regelprüfungen in höchstens dreijährigen Abständen sowie anlassbezogen statt.

Die WTG-Behörde Bielefeld plant die Regelprüfungen in Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot, in den anbieterverantworteten Wohngemeinschaften und in den Werkstätten für behinderte Menschen grundsätzlich in einem zweijährigen Rhythmus, in Gasteinrichtungen wird mindestens alle drei Jahre geprüft. Sofern wesentliche Mängel bei vorherigen Prüfungen festgestellt wurden, erfolgen jährliche Prüfungen. Die Prüfungen der WTG-Behörde erfolgen grundsätzlich unangemeldet.

4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen)

Im Jahr 2023 sind von der Bielefelder WTG-Behörde insgesamt 107 Regelprüfungen durchgeführt worden. Im Jahr 2024 waren es insgesamt 112 Regelprüfungen. Sie unterteilen sich wie folgt:

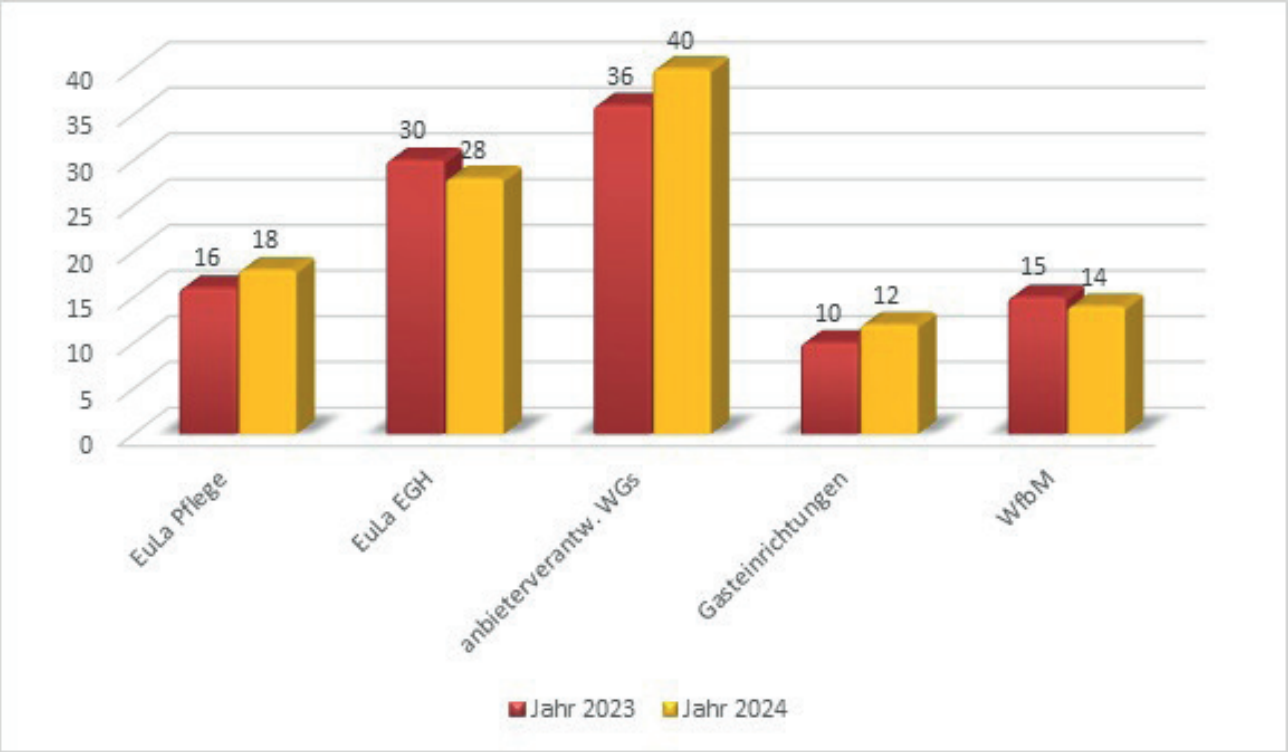

Abbildung 2: Regelprüfungen in den Jahren 2023 und 2024

Im Berichtszeitraum konnte eine Prüfquote für alle WTG-Angebote von 100 % erreicht werden, die gesetzliche Vorgabe wurde damit vollumfänglich erfüllt. Abhängig vom vorherigen Prüfergebnis, Feststellungen anderer Prüfinstitutionen oder aktuellen Beschwerden wurde teilweise vom Standard des Zweijahresabstandes abgewichen und Prüfungen sind jährlich erfolgt.

4.2.1.2 Anlassprüfungen / Beschwerden

Neben den Regelprüfungen finden Prüfungen statt, wenn Anhaltspunkte oder Beschwerden vorliegen, die darauf schließen lassen, dass die Anforderungen nach dem WTG bzw. der dazu erlassenen Durchführungsverordnung nicht erfüllt sind (anlassbezogene Prüfungen)

Beschwerden gehen bei der WTG-Behörde schriftlich, telefonisch, im Rahmen persönlicher Vorsprachen oder digital ein. Die Mitarbeitenden der WTG-Behörde gehen grundsätzlich jeder Beschwerde nach, unabhängig davon, ob sie personalisiert oder anonym vorgebracht wird. In der Regel wird die WTG-Behörde erst dann eingeschaltet, wenn die Beschwerde in der Einrichtung nicht im Rahmen des einrichtungsinternen Beschwerdemanagements zufriedenstellend geklärt werden konnte. Der Arbeitsaufwand einer Beschwerdeprüfung richtet sich nach Art und Thematik der Eingabe und kann sehr unterschiedlich sein. In der Mehrzahl der Fälle sind Prüfungen vor Ort in den Einrichtungen erforderlich. Sofern Beschwerdeinhalte sich verifizieren lassen und an

die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter ein Prüfbescheid mit der Aufforderung zur Abstellung der Mängel ergeht, erfolgen auch Nachprüfungen.

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 155 Anlassprüfungen aufgrund von Beschwerden durchgeführt. Dies bedeutet einen Anstieg im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum in Höhe von 90 %.

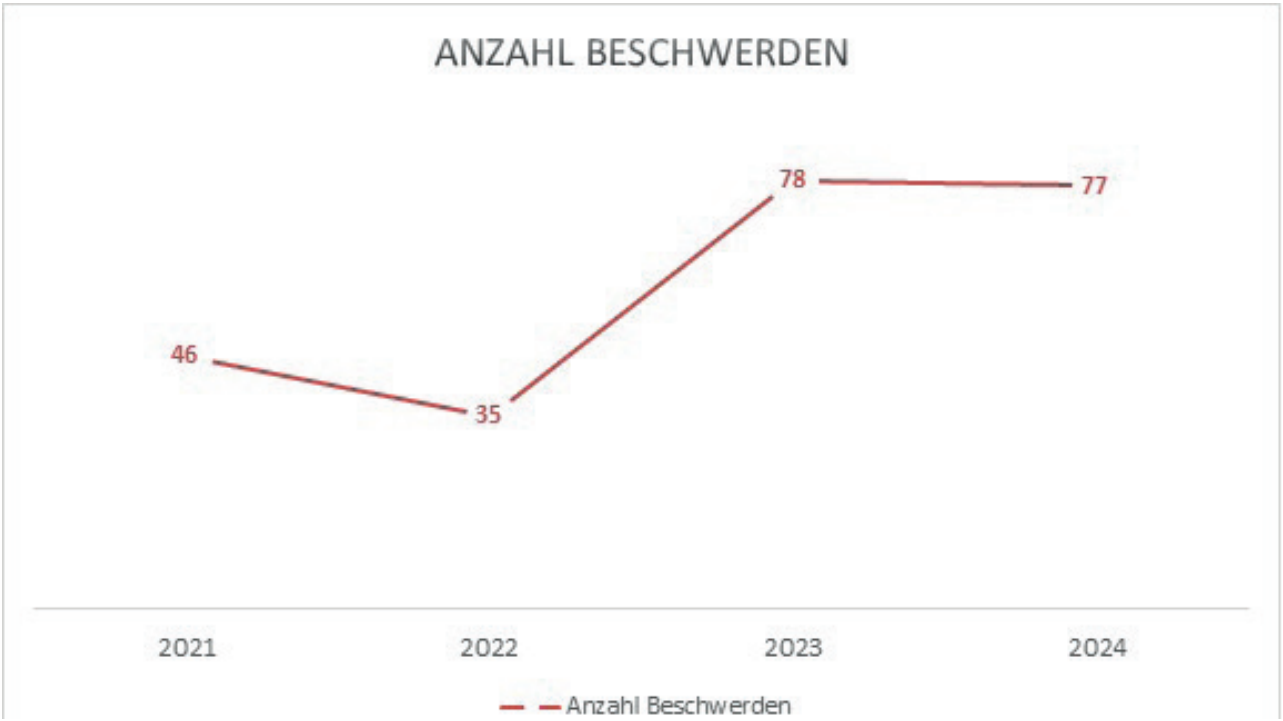

Abbildung 3: Anzahl der Anlassprüfungen aufgrund von Beschwerden der Jahre 2021 bis 2024

Der überwiegende Teil der Anlassprüfungen entfiel auf Pflegeangebote (stationäre Pflegeeinrichtungen und anbieterverantwortete Wohngemeinschaften). Die genaue Verteilung kann der folgenden Tabelle entnommen werden.

	2023	2024
Stationäre Pflegeeinrichtungen	37	43
Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften der Pflege	13	10
Angebote der Eingliederungshilfe	21	18
Gasteinrichtungen	5	2
Werkstätten für behinderte Menschen	0	1
Nicht benannte Einrichtungen2	2	3

In den Jahren 2023 und 2024 bezogen sich jeweils etwa die Hälfte der Beschwerden auf die Bereiche „Pflege und Betreuung“ und „Personal“. In einer Vielzahl der Fälle handelte es sich um Beschwerdepunkte in beiden Kategorien. Oftmals waren Personaldefizite ursächlich für Mängel im Bereich Pflege. Die Beschwerden, die unter „Sonstiges“ erfasst wurden, beinhalteten in der Regel hauswirtschaftliche, hygienische oder bauliche Themen.

Allgemein kann im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum festgestellt werden, dass sich die Beschwerden nicht mehr ausschließlich auf einen Bereich (z. B. „Pflege und Betreuung", „Hauswirtschaft") bezogen, sondern aus vielen unterschiedlichen Beschwerdepunkten bestanden, die sich gegenseitig beeinflussten. Dies führte dazu, dass die Bearbeitung solch komplexer Beschwerden umfangreicher und zeitaufwändiger wurde, z. B. aufgrund intensiver Vor-Ort-Prüfungen

4.2.1.3 Prüfergebnisse

Die Ergebnisse der Regelprüfungen und der anlassbezogenen Prüfungen werden in einem schriftlichen Prüfbericht festgehalten.

Wird festgestellt, dass die Anforderungen nach dem WTG nicht erfüllt werden, berät die WTG-Behörde zunächst über die Möglichkeiten zur Abstellung dieser Mängel. Erst wenn festgestellte oder drohende Mängel trotz der vorherigen Beratungen nicht abgestellt werden, können weitere ordnungsbehördliche Maßnahmen nach § 15 WTG ergriffen werden, z. B. Belegungsstopps der Einrichtungen.

Im Berichtszeitraum haben in nahezu allen Prüfungen aufgrund vorgefundener und drohender Mängel Beratungen in den Einrichtungen stattgefunden. Diese haben regelhaft ausgereicht, um die Mängel zu beheben. Im Jahr 2023 wurde in einem Fall eine Ordnungsverfügung mit der Anordnung eines Belegungsstopps verhängt. Ursache dafür war eine mangelhafte Personalausstattung und eine daraus resultierende pflegerische Unterversorgung der Bewohnerschaft. In den erstmals durchgeführten Prüfungen in den WfbM waren keine ordnungsrechtlichen Maßnahmen notwendig, wenngleich der Beratungsaufwand aufgrund der erstmaligen Begehungen ungleich höher war als in den Wohnangeboten.

Um die Nutzerinnen und Nutzer, ihre Angehörigen und andere Interessierte zu informieren, enthält das WTG die Verpflichtung, die wesentlichen Ergebnisse der Regelprüfungen in einem Ergebnisbericht im Internet-Portal der zuständigen Behörde zu veröffentlichen. Die zuständige Aufsichtsbehörde hat hierfür ein Muster vorgegeben, das den Bericht in die unterschiedlichen Prüfkategorien unterteilt.

Die Ergebnisberichte werden auf der Internetseite der WTG-Behörde der Stadt Bielefeld veröffentlicht. Der Link zur Veröffentlichung der Ergebnisberichte ist am Ende dieses Berichts zu finden

4.2.1.4 Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst

Im Jahr 2023 haben insgesamt zwei Prüfungen gemeinsam mit dem Prüfdienst des Medizinischen Dienstes stattgefunden. In 2024 wurden vier gemeinsame Prüfungen durchgeführt.

Darüber hinaus ist die WTG-Behörde in zwei Fällen vom MD zu einer laufenden Qualitätsprüfung hinzugezogen worden. Siehe dazu auch die Ausführungen unter 4.4 Zusammenarbeit und Kooperation.

4.2.1.5 Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit der Bezirksregierung

Seit dem 01.01.2023 haben die Bezirksregierungen nach § 43a WTG ebenfalls Regelprüfungen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich durchzuführen. Im Berichts-zeitraum hat die Bezirksregierung Detmold insgesamt neun Prüfungen der WTG-Behörde begleitet. Eigene Prüfungen der Bezirksregierung ohne Beteiligung der WTG-Behörde haben nicht stattgefunden.

	2023	2024
Gemeinsame Prüfungen mit der Bezirksregierung Detmold	4	5

4.2.1.6 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen

Zur Abwicklung aller Anzeigeverpflichtungen nach dem WTG hat das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW 2016 eine elektronische Datenbank zur Verfügung gestellt, die von allen Beteiligten verpflichtend zu nutzen ist. Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter, die Angebote nach dem Wohn- und Teilhabegesetz betreiben wollen, müssen dies der WTG-Behörde spätestens zwei Monate vor der beabsichtigten Inbetriebnahme über das Anzeigeverfahren PfAD.wtg melden.
Die WTG-Behörde prüft das Angebot bezüglich der Einordnung zum jeweiligen Leistungstyp und stellt den Status des Leistungsangebotes fest. Im Berichtszeitraum wurden insgesamt drei sehr umfassende Statusprüfungen durchgeführt:

Im Jahr 2024 ist die Datenbank PfAD.wtg einem umfangreichen Update inkl. Erarbeitung einer neuen Oberfläche unterzogen worden. Es wurden u. a. folgende Module ergänzt

- **Modul zur Meldung freiheitsentziehender und -beschränkender Maßnahmen**
  Für einen umfassenden Überblick freiheitsentziehender und -beschränkender Maßnahmen in NRW müssen die Leistungsanbieterinnen und -anbieter seit dem 01.01.2023 verpflichtend alle Maßnahmen über das neu eingerichtete Modul melden.

  Die WTG-Behörde hat den fristgerechten Eingang der Meldungen zu überwachen und bei Nichteinhalten ggf. ordnungsbehördliche Maßnahmen zu ergreifen.

- **Modul zum Hochladen von Prüfberichten über Regelprüfungen der WTG-Behörden**
  Im Berichtszeitraum wurde ein neues Modul geschaffen, mit dessen Hilfe die WTG-Behörden ihrer Verpflichtung nachkommen können, die Prüfberichte über erfolgte Regelprüfungen an ihre jeweiligen Aufsichtsbehörden zu übermitteln. Die Bezirksregierungen und das MAGS NRW erhalten somit laufend einen Überblick über die Prüfquoten der WTG-Behörden und die Qualität der Versorgung in den Einrichtungen in NRW.

Darüber hinaus besteht für die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter seit 2023 nach § 9 Abs. 4 WTG die Verpflichtung, bereits eingetretene oder drohende Zahlungsunfähigkeiten der WTG-Behörde unverzüglich anzuzeigen. In den Jahren 2023 und 2024 erfolgten bei der WTG-Behörde Bielefeld insgesamt fünf solcher Meldungen für unterschiedliche Pflege- und Betreuungsangebote. Die WTG-Behörde informiert die

Aufsichtsbehörden und prüft im Einzelfall, ob weitere Maßnahmen notwendig sind. Die zukünftige Entwicklung gilt es weiter zu beobachten.

4.2.1.7 Quantitative Angaben über Betrugsfälle

Im Berichtszeitraum sind im Zuständigkeitsbereich der WTG-Behörde Bielefeld keine Betrugsfälle bekannt geworden.

4.2.1.8 Quantitative Angaben über Meldungen von Gewaltvorfällen

Seit dem 01.01.2023 sind die Leistungsanbieterinnen und -anbieter gem. § 9 Abs. 5 WTG verpflichtet, in Leistungsangeboten begangene sexuelle Übergriffe und Gewalttaten der WTG-Behörde unverzüglich mitzuteilen. Von der Meldepflicht nicht umfasst sind Gewaltvorfälle von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden.

Die im Berichtszeitraum erfolgten Meldungen können der folgenden Tabelle entnommen werden. Die Steigerung der erfassten Zahlen hängt insbesondere mit einer durch die WTG-Novelle einhergehenden Sensibilität im Umgang mit Gewalt zusammen und nicht mit einem Anstieg von Gewaltvorfällen in den Einrichtungen. Die erfassten Zahlen wurden Anfang des Jahres in die Fachkonferenz Behindertenhilfe eingebracht und auch hier wurde auf das stärkere Bewusstsein der Mitarbeitenden im Hinblick auf die Meldeverpflichtung verwiesen

	2023	2024
Meldungen von Gewaltvorfällen unter Nutzenden	7	36
Meldungen von Gewaltvorfällen von Mitarbeitenden gegenüber Nutzende	3	7

Es handelt sich bei den gemeldeten Vorfällen in der Regel um Gewaltvorfälle unter den Nutzenden, wobei einin hoher Anteil aufgrund des besonderen Settings auf die WfbM entfällt.

Jede Meldung wird von den Mitarbeitenden der WTG-Behörde vollumfänglich geprüft und bewertet. Daraus entstehende Maßnahmen werden mit den Träger- und Einrichtungsverantwortlichen individuell besprochen und nachgehalten

4.2.1.9 Befreiungen / Abweichungen

Die WTG-Behörde Bielefeld hat im Berichtszeitraum für 21 Tagespflegeeinrichtungen eine Abweichung von den Anforderungen an die Maximalbelegung im Rahmen von § 13 Abs. 2 WTG zugelassen. Diese Ausnahmegenehmigungen zielen darauf ab, den Einrichtungen mehr Flexibilität im Belegungsmanagement zu ermöglichen und damit leichter auf plötzliche Ausfälle reagieren zu können. Die Bescheide ergingen in Anwendung des Erlasses des MAGS NRW vom 03.02.2017 zu Platzzahlen in Gasteinrichtungen. Hinzu kamen drei Genehmigungen hinsichtlich der Abweichung von Anforderungen an die Wohnqualität im Kontext der Stichtagsregelung zur Einzelzimmerquote bzw. Schaffung ausreichender Sanitärräume (§ 13 Abs. 2 und 3 WTG).

4.2.2 Gebührenerhebung

Für Amtshandlungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz sind im Berichtszeitraum Verwaltungsgebühren in Höhe von insgesamt 344.081,94 € eingenommen worden. Grundsätzlich erfolgt jede Gebührenerhebung anhand der Empfehlungen des Deutschen Städtetages NRW vom 16.03.2021. Der Anstieg der Gebühren im Jahr 2024 ist darauf zurückführen, dass die Gebühren für Prüfungen in WfbM in 2023 erst im Jahr 2024 vereinnahmt worden sind.

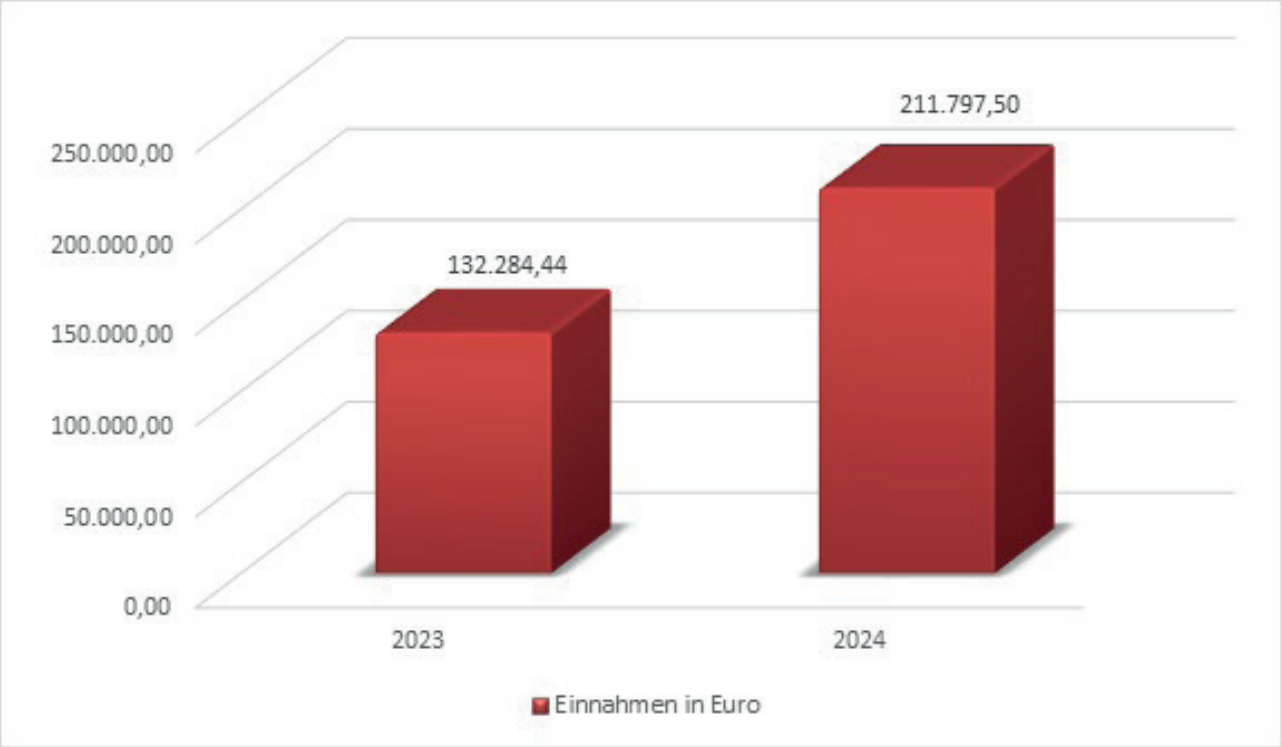

Abbildung 4: Gebühreneinnahmen für die Jahre 2023 und 2024

4.3 Zusammenarbeit und Kooperation

Die WTG-Behörde ist nach dem WTG dazu verpflichtet, bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben und zur Weiterentwicklung einer angemessenen Betreuungsqualität mit anderen Behörden und Institutionen zusammenzuarbeiten und sich gegenseitig zu informieren.

Die Einzelheiten der Zusammenarbeit zwischen den Prüfinstitutionen des Medizinischen Dienstes in NRW und des Prüfdienstes der Privaten Krankenversicherung e. V. einerseits und der WTG-Behörde Bielefeld andererseits ist in der Kooperations-vereinbarung vom 03.03.2017 geregelt. Die Vereinbarung regelt die Abgrenzung der jeweiligen Prüfinhalte, die gegenseitige Information und Abstimmung über geplante Prüfungen und das Vorgehen bei gemeinsamen Prüfungen.

Im Berichtszeitraum hat der Medizinische Dienst während seiner Qualitätsprüfungen in einigen Fällen die WTG-Behörde kurzfristig dazu gebeten, um ggf. ordnungsrecht-liche Schritte einleiten zu können. Anlass der gemeinsamen Prüfungen war in der Regel die mangelhafte Pflegequalität in den geprüften Einrichtungen.

Die Zusammenarbeit der WTG-Behörde Bielefeld mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) stützt sich auf die "Empfehlungen des Arbeitsausschusses der Sozialdezernentinnen und Sozialdezernenten in Westfalen-Lippe zur Zusammenarbeit zwischen WTG-Behörden und LWL-Inklusionsamt Soziale Teilhabe" vom 30.04.2021, die von beiden Seiten umgesetzt und gelebt werden. So findet ein gegenseitiges Übersenden der Prüfberichte und Leistungsvereinbarungen genauso statt wie die Kontaktaufnahme in schwierigen Beschwerdefällen und die Absprache von gemeinsamen Prüfungen. Gleichzeitig werden mehrmals im Jahr persönliche bzw. über digitale Plattformen stattfindende Austauschtermine realisiert.

Weitere Kooperationsbeziehungen bestehen mit
- der Altenhilfeplanung
- der Pflegeberatung und dem Pflegestützpunkt
- dem Fachdienst Pflege
- dem Gesundheitsamt
- dem Bauamt
- der Feuerwehr und
- der Betreuungsstelle.

Die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern gestaltet sich grundsätzlich als sehr kooperativ, vertrauensvoll und transparent.

4.4 Ombudsperson

Mit Inkrafttreten des WTG zum 01.01.2023 sollen die Kreise und kreisfreien Städte gemäß § 16 WTG Ombudspersonen bestellen, die als Bindeglied zwischen den Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern bzw. deren Angehörigen fungieren und auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen den Beteiligten vermitteln.

So soll die Teilhabe der Menschen in Einrichtungen durch ein niederschwelliges Angebot gestärkt und die Qualität der Einrichtungen verbessert werden.

Der Rat der Stadt Bielefeld hat am 02.11.2023 beschlossen, die Funktion einer ehrenamtlich tätigen Ombudsperson einzurichten. Mit Ablauf des Jahres 2023 konnte für die Stadt Bielefeld eine geeignete ehrenamtliche Person gefunden und ausgewählt werden. Sie hat ihre Tätigkeit zum Jahresbeginn 2024 aufgenommen und ist zunächst bis zum 31.12.2025 bestellt.

Weitergehende Informationen sowie Kontaktdaten der Ombudsperson können der Homepage der WTG-Behörde entnommen werden (siehe Anhang).

Im Jahr 2024 ist die Ombudsperson in 59 Fällen angerufen worden. Die Anfragen an die Ombudsperson erfolgten sowohl von Bewohnerinnen und Bewohnern, ihren gesetzlichen Betreuungen oder Angehörigen als auch von Mitarbeitenden aus den Leistungsangeboten. In den meisten Fällen konnten die Anliegen durch Beratungen (telefonisch, digital per E-Mail oder z. T. auch vor Ort) zur Zufriedenheit der Betroffenen gelöst werden. Einige Sachverhalte wurden nach Absprache mit den Betroffenen an die WTG-Behörde weitergetragen.

Aus der praktischen Arbeit der Ombudsperson haben sich im Laufe des Jahres 2024 unterschiedliche Themengebiete ergeben, z. B. hat sie bei der Änderung der Essensverpflegung eines Bewohnenden einer Einrichtung unterstützt sowie Hilfestellung bei Fragestellungen im Zusammenhang mit der medikamentösen Betreuung eines anderen Bewohnenden gegeben. Einen großen Beitrag hat sie außerdem bei der Verbesserung der Teilhabemöglichkeiten von Nutzenden geleistet, beispielsweise in-dem der Zugang zum ÖPNV für Menschen mit Einschränkungen gestärkt wurde. Insgesamt ist festzuhalten, dass sich die Ombudsperson für die Interessen und Bedürfnisse von älteren, pflegebedürftigen und behinderten Menschen eingesetzt und oftmals als eine Art „Schiedsstelle" fungiert hat. Sie war eine große Hilfe bei der Kommunikation zwischen Träger bzw. Einrichtung und Nutzenden bzw. Angehörigen.

5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick

Der Berichtszeitraum 2023 – 2024 war wesentlich durch die am 01.01.2023 in Kraft getretene Novellierung des Wohn- und Teilhabegesetzes geprägt und hat die WTG-Behörde sowohl quantitativ (Zuständigkeit für die WfbM) als auch qualitativ (u. a. Bedeutung von Gewaltschutz und freiheitsentziehenden und -beschränkenden Maßnahmen; Ombudsperson) vor neue Herausforderungen gestellt. Insbesondere durch die Nutzung der Digitalisierung im Prüfprozess, die Optimierung interner Prozesse und den engagierten Einsatz der Mitarbeitenden der Bielefelder WTG-Behörde konnte die gesetzliche Prüfquote von 100 % erreicht werden.

Die Prüfung in den WfbM war für alle Beteiligten Neuland und konnte im Regelfall – bis auf wenige Mängel – erfolgreich abgeschlossen werden. Die intensiven Beratungen in diesem Bereich zeigen einen durchweg positiven Effekt.

Gleichwohl sind die Einrichtungsträger durch den sich weiter zuspitzenden Personalnotstand stark gefordert. In den Prüfungen der WTG-Behörde wird regelhaft darauf hingewirkt, festgestellte Mängel mittels Beratungen zeitnah abzustellen. Das konnte jedoch nicht immer gelingen. Ursachen für erhebliche Mängel im Pflege- und Betreuungsprozess liegen insbesondere im Fehlen von geeigneten Fachkräften in Kombination mit einer hohen Personalfluktuation. Vakante Stellen können oft nicht mehr zeitnah nachbesetzt werden und bleiben über einen längeren Zeitraum frei. Einrichtungsträgerinnen und Einrichtungsträger berichten, dass zusätzliches Personal auch über Personaldienstleister kaum noch zu generieren ist. Die in der Folge weiter ansteigende Arbeitsbelastung der übrigen Mitarbeiterschaft korrespondiert mit einer Erhöhung des Krankenstandes. Die Träger der Einrichtungen reagieren auf Personalknappheit häufig, indem sie Plätze in ihren Einrichtungen frei lassen. Mit dem neuen Personalbemessungsinstrument in vollstationären Pflegeeinrichtungen nach § 113c SGB XI soll eine Verbesserung der Personalsituation erreicht werden, indem der tatsächliche Unterstützungsbedarf der Bewohnenden zur Basis einer differenzierten Personalbemessung wird. Aus Sicht der WTG-Behörde führt dieses Instrument bisher noch nicht zu erkennbaren Verbesserungen. Noch fehlen den Pflegeeinrichtungen die für das neue Personalbemessungssystem erforderlichen einjährig ausgebildeten Kräfte.

Die Zuspitzung der Problematik spiegelt sich in der Zunahme der Beschwerden, insbesondere im pflegerischen Bereich wider. Die Unzufriedenheit vieler Bewohnerinnen und Bewohner oder deren Angehöriger mit der Betreuung lässt sich im Rahmen von Prüfungen der WTG-Behörde vielfach feststellen.

Vor dem Hintergrund der geschilderten Thematik waren ein ordnungsrechtliches Einschreiten der WTG-Behörde aufgrund mangelhafter Qualität sowie daraus resultierende engmaschige Begleitungen in Form von Nach- und Überprüfungen der Mängelbeseitigungen in den Einrichtungen im Berichtszeitraum häufiger notwendig als in den vorherigen Jahren. Da das WTG für Fälle, in denen wesentliche Mängel festgestellt wurden, eine Verpflichtung zur Regelprüfung im Jahresrhythmus vorsieht, wird sich das Prüfgeschehen entsprechend anpassen müssen.

Mit der WTG-Reform sowie der „Landesinitiative Gewaltschutz NRW" ist das Thema „Gewaltschutz" besonders in den Fokus gerückt. Neu ist auch die im MAGS NRW eingerichtete Monitoring- und Beschwerdestelle für freiheitsentziehende Maßnahmen. Die neuen gesetzlichen Regelungen sorgen für neuen bürokratischen Aufwand und nicht jede einzelne Vorschrift scheint zweckmäßig zu sein.

Positiv festzuhalten ist, dass Prüfungen der WTG-Behörde von den Einrichtungen durchgehend konstruktiv und kooperativ begleitet wurden. Die Mitarbeitenden der WTG-Behörde nehmen bei der Mitarbeiterschaft in aller Regel ein hohes Engagement gegenüber Bewohnerinnen und Bewohnern wahr.

6. Ansprechpersonen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WTG-Behörde Bielefeld stehen für alle Fragestellungen rund um das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) gerne zur Verfügung. Die Kontaktdaten sind wie folgt:

Ansprechpartner/innen	**Funktion**	**Telefon**
Herr Kokemor	Abschnittsleitung	0521 51-2046
Herr Bischoff-Helbig	Verwaltungsfachkraft	0521 51–6092
Frau Diekmann	Verwaltungsfachkraft	0521 51–20614
Frau Kley	Verwaltungsfachkraft	0521 51-2538
Frau Neumann	Verwaltungsfachkraft	0521 51-6831
Frau Schnatmeyer	Verwaltungsfachkraft	0521 51-6739
Frau Elmers	Pflegefachkraft	0521 51–3725
Frau Regul	Pflegefachkraft	0521 51–8831
Frau Simader	Pflegefachkraft	0521 51-8524

Unter der E-Mailadresse wtg@bielefeld.de können Nachrichten auch auf digitalem Wege übermittelt werden.

7. Anlagen, Links

- Die aktuelle Fassung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG) und der dazu ergangenen Durchführungsverordnung (WTG DVO) sind hier zu finden:

  Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) NRW

  Durchführungsverordnung zum Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG DVO)

- Der Internetauftritt der Bielefelder WTG-Behörde mit den Ergebnisberichten über die durchgeführten Regelprüfungen ist zu finden unter:

  www.bielefeld.de/node/7834

- Informationen zur Altenhilfeplanung sowie zur verbindlichen Pflegebedarfsplanung der Stadt Bielefeld sind zu finden unter:

  www.bielefeld.de/altenhilfeplanung

- Informationen zu den Einrichtungen und Leistungen der Eingliederungshilfe sind zu finden unter:

  www.lwl-inklusionsamt-soziale-teilhabe.de

Impressum
Herausgegeben von:

Stadt Bielefeld
Amt für soziale Leistungen
– Sozialamt –

Verantwortlich für den Inhalt:
Gisela Krutwage

Redaktion:
Andrea Dammann
Michael Kokemor

Fotos: PantherMedia/Lighthunter

Stand: April 2025