

Sozialamt

Kommunale Qualitätssicherung  
Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)

# Tätigkeitsbericht 2023-2024

**Impressum**

Herausgeberin: Stadt Münster, Sozialamt

Redaktion: Nina Möllering

Mai 2025

## Inhalt

1	Einleitung.....	4
2	Personelle Ausstattung der WTG-Behörde .....	7
2.1	Zahl und Qualifikation der Beschäftigten .....	7
2.2	Fortbildungen und Qualitätsmanagement.....	7
3	Wohn- und Betreuungsangebote.....	9
3.1	Leistungsangebote nach dem WTG .....	9
3.2	Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten.....	11
3.3	Veränderungen zum Vorbericht.....	13
4	Tätigkeiten der WTG-Behörde.....	15
4.1	Beratung und Information .....	15
4.2	Überwachung .....	16
4.2.1	Prüftätigkeit.....	16
4.3	Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen .....	22
4.3.1	Anzeigeprüfungen.....	22
4.3.2	Anzeige von Gewaltvorfällen.....	23
4.3.3	Erfassung von FEM in PfAD.wtg.....	23
4.3.4	Quantitative Angaben über Betrugsfälle .....	24
4.4	Gebühren .....	24
4.5	Coronabedingte Maßnahmen .....	24
4.6	Bestellung einer Ombudsperson .....	25
4.7	Zusammenarbeit und Kooperation .....	26
4.8	Sonstiges.....	26
5	Fazit, Entwicklungen und Ausblick .....	27
6	Ansprechpartnerinnen und weitere Informationen .....	29

## 1 Einleitung

Als kreisfreie Stadt ist Münster für die Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG NRW) und die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten als Beratungs- und Prüfbehörde gem. § 43 WTG zuständig. Sie nimmt diese Aufgabe als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung wahr. Die Aufsicht obliegt der Bezirksregierung Münster (§ 43 Abs. 3 WTG). Die oberste Aufsichtsbehörde ist das zuständige Ministerium (zurzeit das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales -MAGS-) des Landes Nordrhein-Westfalen (§ 43 Abs. 4 WTG).

Die in Münster zuständige Fachstelle nach dem WTG ist die „Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)“. Diese ist organisatorisch dem Sozialamt und dort der Abteilung Sozialplanung, Teilhabe und Pflege zugeordnet.

Die WTG-Behörde ist gem. § 14 Abs. 12 WTG verpflichtet, alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht zu erstellen, zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen.

Im vorliegenden Tätigkeitsbericht werden die Bezeichnungen WTG-Behörde und Heimaufsicht synonym verwandt.

Die Rechte und die Selbstbestimmung von Menschen, die langfristig oder stundenweise in Einrichtungen betreut werden, zu sichern und zu unterstützen, ist die Hauptaufgabe der WTG-Behörde. Dadurch soll sichergestellt sein, dass die Nutzer\*innen

- ein möglichst selbstbestimmtes Leben führen können,
- in der Wahrnehmung ihrer Selbstverantwortung unterstützt werden,
- vor Gefahren für Leib und Seele geschützt werden,
- in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt sowie in ihrer sexuellen Orientierung und geschlechtlichen Identität geachtet werden,
- eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung erhalten,
- umfassend über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung informiert werden,
- Wertschätzung erfahren, sich mit anderen Menschen austauschen und am gesellschaftlichen Leben teilhaben,

- ihrer Kultur und Weltanschauung entsprechend leben und ihre Religion ausüben können und
- in jeder Lebensphase in ihrer unverletzlichen Würde geachtet und am Ende ihres Lebens auch im Sterben respektvoll begleitet werden.

Die WTG-Behörde prüft durch Regel- und Anlassprüfungen, ob die gesetzlichen Mindestanforderungen an den Betrieb der Einrichtungen erfüllt werden. Hierzu gehören unter anderem:

- die erforderliche Personalausstattung,
- die qualifizierte Betreuung und Pflege,
- die Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte und
- die baulichen Anforderungen.

Darüber hinaus gehören die folgenden Tätigkeiten zu den Aufgaben der WTG-Behörde:

- Beratung der Leistungsanbieter\*innen bei festgestellten Mängeln (§ 15 Abs. 1 WTG),
- Beratung von Personen mit berechtigtem Interesse über Rechte und Pflichten der Leistungsanbieter\*innen sowie der Nutzer\*innen (§ 11 Abs. 1 WTG),
- Ordnungsbehördliches Einschreiten (§§ 15, 42 WTG) durch
  - Erlass von Anordnungen (z.B. zur Beseitigung von eingetretenen oder drohenden Beeinträchtigung des Wohls der Nutzer\*innen; zur Untersagung der Aufnahme weiterer Nutzer\*innen),
  - Untersagung des Betriebes eines Wohn- und Betreuungsangebotes,
  - Erteilung eines Beschäftigungsverbotes bei fehlender persönlicher Eignung von Beschäftigten,
  - Einleitung von Ordnungswidrigkeitsverfahren,
- Überprüfung von Anzeigepflichten (§ 9 WTG),
- Feststellung der Eignung der Leitungskräfte (§ 4 Abs. 8 und 9 WTG),
- Bestellung von Vertrauenspersonen in Gasteinrichtungen (§ 40 WTG),
- Förderung der Zusammenarbeit mit anderen Behörden (§ 44 WTG).

Außerdem hat die Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht) aktuell die folgenden weiteren Aufgaben übernommen:

- Ausbildung von Quereinsteiger\*innen und Studierenden der Laufbahngruppe 2.1 (ehemals g.D.) sowie Vorbereitung und Abnahme von Prüfungen,
- Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 128 SGB IX i.V.m. § 8 AG-SGB IX bei Anbieter\*innen von ambulanten Leistungen der Eingliederungshilfe für Kinder und Jugendliche (seit 2023),
- Prüfung und Eingabe von Entgeltbestandteilen nach § 9 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) für die Leistungsgewährung des Sozialamtes.

## 2 Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

Die WTG-Behörde war zum Stichtag 31.12.2024 mit acht Mitarbeiterinnen besetzt. Aufgrund der Gesetzesnovellierung zum 01.01.2023 und der damit verbundenen Aufgabenerweiterung wurde die WTG-Behörde im August 2023 überplanmäßig personell aufgestockt. Bedingt durch den Ruhestandseintritt einer Mitarbeiterin war eine Vollzeitstelle von Oktober bis Dezember 2024 allerdings unbesetzt. Eine weitere Mitarbeiterin, die sich ausschließlich mit der Datenpflege der Einrichtungsentgelte beschäftigte, wechselte im Mai 2024 in eine andere Abteilung, weshalb diese Aufgabe innerhalb der Fachstelle neu verteilt werden musste. Der Gesamtstellenanteil belief sich zum Stichtag 31.12.2024 auf 6,35 Vollzeitäquivalente (VZÄ), was im Vergleich zum Berichtszeitraum 2021/2022 faktisch einem Zuwachs von 0,39 VZÄ entspricht. Dieser wurde durch die Erweiterung des Zuständigkeitsbereiches auf die Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM), der Übertragung weiterer Aufgaben und der erforderlichen Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen jedoch relativiert.

### 2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

Der Gesamtstellenanteil von 6,35 VZÄ setzt sich folgendermaßen zusammen:

- 4 Verwaltungsfachkräfte (2,95 VZÄ),
- 2 Pflegefachkräfte mit Weiterbildung zur Pflegedienstleitung bzw. mit abgeschlossenem Studium Pflege- und Gesundheitsmanagement (1,63 VZÄ),
- 1 Sozialmanagerin/Sozialpädagogin (1 VZÄ),
- 1 Sozialpädagogin/Heilerziehungspflegerin (0,77 VZÄ).

### 2.2 Fortbildungen und Qualitätsmanagement

Die Mitarbeiterinnen nehmen regelmäßig an internen Fortbildungsangeboten der Stadt Münster zu verschiedenen Themen, beispielsweise zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement, Praxisanleitung von Auszubildenden in der Verwaltung oder IT-Programmen teil.

Im Berichtszeitraum wurden ansonsten insbesondere die folgenden Veranstaltungen besucht:

- Schulung „Gewaltprävention in Einrichtungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)“,
- Novellierung des WTG und der WTG DVO 2023,
- Erste Hilfe,
- Verständlich texten: Einfache Sprache.

Um die Qualität der Aufgabenerledigung zu verbessern, nehmen die Mitarbeiterinnen der WTG-Behörde regelmäßig sowohl an Informationsveranstaltungen und Dienstbesprechungen mit dem MAGS als auch an solchen der Bezirksregierung Münster sowie an Arbeitskreissitzungen der WTG-Behörden im Regierungsbezirk Münster teil.

Seit vielen Jahren finden auch regelmäßig Treffen der Pflegefachkräfte der WTG-Behörden im Regierungsbezirk Münster statt, um sich über aktuelle pflegefachliche Entwicklungen und komplexe Fragestellungen aus dem Arbeitsalltag auszutauschen.

Aufgrund der Erweiterung des Aufgabenkreises auf die Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM) fanden ab 2023 Austauschtreffen verschiedener WTG-Behörden zum Thema Prüfungen von Angeboten zur Teilhabe am Arbeitsleben statt.

Auch innerhalb des Teams der WTG-Behörde findet ein regelmäßiger Austausch zu fachlichen Fragestellungen statt. Aktuelle fachbezogene Rechtsprechungen oder Entwicklungen werden beispielweise diskutiert, ausgewertet und in die Praxis übertragen sowie Ergebnisse von Arbeitskreisen und besondere Fallkonstellationen erörtert.

Darüber hinaus stehen den Mitarbeiterinnen Fachzeitschriften und Fachliteratur zur Verfügung, um vorhandenes Wissen zu erweitern oder zu vertiefen.

Vor diesem Hintergrund werden Arbeitsabläufe und Prozesse regelmäßig überprüft und falls erforderlich angepasst. Dies gilt auch für das Berichtswesen, insbesondere die Erhebung von Kennzahlen und Statistiken.

### 3 Wohn- und Betreuungsangebote

Das WTG gilt für Betreuungsleistungen sowie die Überlassung von Wohnraum, wenn diese Angebote entgeltlich sind und im Zusammenhang mit den durch Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung ausgelösten Unterstützungsbedarfen und darauf bezogenen Leistungen stehen.

#### 3.1 Leistungsangebote nach dem WTG

Das WTG unterscheidet die folgenden Leistungsangebote:

- **Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (EuLa)**

Hierbei handelt es sich um Senioren- und Pflegeeinrichtungen sowie besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe, die eine vollständige pflegerische, soziale und hauswirtschaftliche Betreuung gewährleisten. Alle diese Leistungen werden von einem Leistungsanbieter angeboten. Nutzer\*innen haben nicht die Möglichkeit, einzelne Komponenten (z.B. Pflege und/oder hauswirtschaftliche Versorgung) von anderen externen Anbietern zu buchen.

Daher stellt das WTG an diese Wohnform die vergleichsweise höchsten Anforderungen – z.B. in Bezug auf das Fachkraftefordernis –, da das Schutzbedürfnis der Nutzer\*innen aufgrund einer gewissen Abhängigkeit hier am größten ist.

- **Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen (WG)**

Hier leben Menschen mit einem Unterstützungs- bzw. Pflegebedarf in einer Wohnung mit einem gemeinsamen Hausstand zusammen und werden von einem oder mehreren Leistungsanbietern betreut. Das WTG unterscheidet zwischen anbieter- und selbstverantworteten Wohngemeinschaften. Voraussetzung für letztere ist, dass die Wohnraumüberlassung von der Inanspruchnahme entgeltlicher Betreuungsleistungen unabhängig ist. Dies impliziert insbesondere, dass die Nutzer\*innen die Betreuungs- und Pflegedienste sowie Art und Umfang der Betreuungs- und Pflegeleistungen frei wählen können. Entscheidend ist weiterhin, dass die Nutzer\*innen alle Angelegenheiten des Wohnens, der Betreuung sowie des Zusammenlebens in der Wohngemeinschaft selbst organisieren und verantworten. Selbstverantwortete Wohngemeinschaften unterfallen nicht den Anforderungen nach dem WTG. Insofern erfolgt auch keine behördliche Qualitätssicherung in Form von Regel- oder Anlassprüfungen.

Eine Wohngemeinschaft ist demzufolge anbieterverantwortet, wenn die rechtliche Unabhängigkeit von Wohnraumüberlassung und Betreuungsleistungen nicht gewährleistet ist und Leistungsanbieter\*innen auf Gestaltung des Zusammenlebens Einfluss nehmen können. Diese Wohnform fällt unter das WTG und wird auch durch regelmäßige Prüfungen überwacht.

- **Angebote des Servicewohnen**

Unter das Servicewohnen fallen Angebote, bei denen die Überlassung von Wohnraum rechtlich verpflichtend mit der Zahlung eines Entgelts für allgemeine Unterstützungsleistungen wie Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung, die Vermittlung von Betreuungsdiensten oder Notrufdiensten (Grundleistungen) verbunden ist.

Darüberhinausgehende Leistungen (z.B. pflegerische und/oder soziale Betreuung) sind von den Nutzer\*innen dieser Angebote frei wählbar. Das Servicewohnen umfasst grundsätzlich keine Pflegeleistungen. Bei Bedarf muss diese Leistung individuell organisiert werden.

Angebote des Servicewohnens unterfallen mit Ausnahme einer Anzeigepflicht gem. § 32 WTG nicht den Anforderungen nach dem WTG. Eine behördliche Qualitätssicherung in Form von Regel- oder Anlassprüfungen erfolgt nicht.

- **Ambulante Dienste**

Ambulante Dienste sind mobile Pflege- und Betreuungsdienste, die entgeltlich Leistungen im Sinne des WTG erbringen. Sie unterfallen nur dann den Anforderungen des WTG, wenn sie ihre Leistungen in Wohngemeinschaften erbringen.

Anlassprüfungen werden nur durchgeführt, sofern der Medizinische Dienst keinen Gebrauch von seinem vorrangigen Prüfrecht macht oder eine Prüfung der WTG-Behörde wegen einer akuten Gefahr für die Nutzer\*innen ausnahmsweise geboten ist.

- **Gasteinrichtungen**

Dazu zählen Einrichtungen, in denen pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderung vorübergehend betreut werden. Stationäre Hospize, Tages- und Nachtpflegeeinrichtungen sowie Kurzzeitpflegeangebote gehören zu diesem Leistungsangebot. Aufgrund der Novellierung des WTG im Jahr 2019 sind unter bestimmten Voraussetzungen nun auch Tagesstätten unter den Gasteinrichtungen zu subsumieren. Dabei handelt es sich um ein niedrigschwelliges tagesstrukturierendes Angebot der Eingliederungshilfe für psychisch kranke oder seelisch behinderte Menschen.

- **Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM)**

Für Menschen mit Behinderung, die wegen der Art oder Schwere ihrer Behinderung nicht oder noch nicht auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt tätig sein können, gibt es speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene und von der Bundesagentur für Arbeit anerkannte Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) in denen sie berufliche Bildung und Beschäftigung erhalten (§ 219 SGB IX).

Diese Einrichtungen zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Arbeitsleben fallen seit der Gesetzesnovellierung zum 01.01.2023 unter das WTG.

### 3.2 Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten

#### 1 Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot nach § 18 WTG

Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot	Stand 31.12.2023		Stand 31.12.2024	
	<i>Anzahl</i>	<i>Plätze</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Plätze</i>
<i>Einrichtungsart</i>				
Pflegeeinrichtungen	34	2.619	34	2.619
Einrichtungen der Eingliederungshilfe Hauptstandorte (Nebenstandorte)	12 (42)	987	12 (40)	962
Gesamt	46	3.606	46	3.581

#### 2 Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften nach § 24 WTG

Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften (nur anbieterverantwortet)	Stand 31.12.2023		Stand 31.12.2024	
	<i>Anzahl</i>	<i>Plätze</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Plätze</i>
<i>Einrichtungsart</i>				
Seniorenwohngemeinschaft	29	298	27	290
Wohngemeinschaft der Eingliederungshilfe	0	0	2	19
Gesamt	29	298	28	309

#### 3 Gasteinrichtungen nach § 36 WTG

Gasteinrichtungen	Stand 31.12.2023		Stand 31.12.2024	
	<i>Anzahl</i>	<i>Plätze</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Plätze</i>
<i>Einrichtungsart</i>				
Kurzzeitpflege	3	69	3	69
Tagespflegen	19	275	19	283
Tagesstätten	3	55	3	55

Hospize	2	20	2	20
Gesamt	27	419	27	427

4 Werkstätten für Menschen mit Behinderung nach § 219 SGB IX

Werkstätten für Menschen mit Behinderung	Stand 31.12.2023		Stand 31.12.2024	
	Anzahl	Plätze*	Anzahl	Plätze
Hauptwerkstatt	2	k.A.	2	755
Betriebsstätten	8	k.A.	8	635
Gesamt	11	k.A.	11	1390

\*Es können keine genauen Angaben zu den Plätzen gemacht werden, da diese in der elektronischen Datenbank PfAD.wtg nicht vollständig hinterlegt waren

5 Angebote des Service-Wohnens nach § 31 WTG

Angebote des Service-Wohnens	Stand 31.12.2023		Stand 31.12.2024	
	Anzahl	Plätze	Anzahl	Plätze
	33	1414	34	1449

6 Ambulante Dienste nach § 33 WTG

Ambulante Dienste	Stand 31.12.2023		Stand 31.12.2024	
	Anzahl		Anzahl	
Ambulanter Dienst mit Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI	41		41	
Ambulanter Dienst mit Leistungsvereinbarung nach §§ 123 ff. SGB IX	16		16	
Gesamt	57		57	

### 3.3 Veränderungen zum Vorbericht

Im Berichtszeitraum wurden mehrere Einrichtungen sowie ein ambulanter Pflegedienst geschlossen:

Tabelle 7 Außerbetriebnahmen 2023/2024

Jahr	Art des Leistungsangeboten	Name des Leistungsangebot	Plätze
2023	Gasteinrichtung	Tagespflege Böckmannplatz	18
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	Die Mobilen - Mobile Alten- und Behindertenhilfe e.V.	-*
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft	Wohngemeinschaft Schulstraße EG	10
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft	Wohngemeinschaft Schulstraße OG	8
2024	Gasteinrichtung	Tagespflege Handorfer Hof	6
2024	Gasteinrichtung	Tagespflege Mehrgenerationenhaus Mathildienstift	12
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft	Altenzentrum Münster Nienberge Haus Anette	7
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft	Altenzentrum Münster Nienberge Haus Sebastian	7

*\*Die Zahl der Kund\*innen schwankt, daher keine Angabe der Klient\*innenzahl möglich*

Dem gegenüber konnten die folgenden Inbetriebnahmen verzeichnet werden:

Tabelle 8 Inbetriebnahmen 2023/2024

Jahr	Art des Leistungsangebot	Name des Leistungsangebot	Plätze
2023	Service-Wohnen	Paulinum Zentrum Nord Münster - Service Wohnen	35
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	AL Münsterland Care GmbH	-*
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	VITA.Pflege!	-*
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	Pflegedienst Strube GmbH	-*
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	Everybody's Care GmbH	-*
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	AK mobil Pflegedienst	-*
2023	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	Böckis Pflegeteam	-*
2024	Ambulanter Dienst nach § 72 SGB XI	NÄCHSTENLIEBE Betreuung & Pflege GmbH	-*

2024	Gasteinrichtung	Tagespflege Kirschgarten	13
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft (EGH)	Josef-Beckmann-Straße	10
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft (EGH)	IAW Maikottenweg	9
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft	Uppenberg	12
2024	Gasteinrichtung	Tagespflege Lydia	13
2024	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaft	Senioren Wohngemeinschaft Lydia	12

*\*Die Zahl der Kund\*innen schwankt, daher keine Angabe der Klient\*innenzahl möglich*

Durch die Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) und die damit verbundene Systemumstellung von einrichtungs- zu personenzentrierten Leistungen entstanden Unsicherheiten bei der Statusbewertung von Einrichtungen der Eingliederungshilfe. Die mitunter innovativen Konzeptionen waren nicht mit den Anforderungen des WTG in Einklang zu bringen. Dies hatte zur Folge, dass seit 2024 eine Außenwohngruppe einer EuLA, die bis dahin als Teil einer besonderen Wohnform geführt wurde, nicht mehr unter das WTG fällt.

Die Bezirksregierung und das MAGS wurden auf die Problematik der Statusfeststellung in der Eingliederungshilfe durch den BTHG-Systemwechsel hingewiesen. Es wurde in Aussicht gestellt, dass mit der nächsten Gesetzesnovellierung neue Kriterien entwickelt werden.

Eine weitere Außenwohngruppe, die organisatorisch als Nebenstandort einer EuLA zugeordnet war und innerhalb des Stadtgebietes umzog, wurde u.a. nach Bewertung der räumlichen Gegebenheiten und Konzeption durch eine Statusumwandlung zu einer anbieterverantworteten Wohngemeinschaft. Aus diesem Grund hat sich die Anzahl der Nebenstandorte und die Platzzahl bei den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe (s. Tabelle 1 im Kapitel 3.2) im Berichtszeitraum reduziert.

Die Schließung der Angebote (s. Tabelle 7) erfolgte aus unterschiedlichen Gründen. Genannt wurden in Bezug auf die Tagespflegen u.a. die schlechte Auslastung sowie Kostensteigerungen, bei den Wohngemeinschaften standen ebenfalls wirtschaftliche Gründe im Vordergrund. Die sehr kleine Tagespflege „Handorfer Hof“ wurde geschlossen, im Gegenzug eröffnete derselbe Träger mit der Tagespflege „Kirschgarten“ jedoch eine größere Gasteinrichtung in Handorf.

## 4 Tätigkeiten der WTG-Behörde

Das WTG gibt unterschiedlich abgestufte Instrumente zum ordnungsbehördlichen Einschreiten vor. Diese richten sich nach der Schwere der festgestellten Mängel sowie dem Gefährdungspotential für die Nutzer\*innen. Zu berücksichtigen sind aber auch die Ergebnisse vorangegangener Prüfungen und daraus resultierende Beratungen, Nachprüfungen oder bereits erfolgte ordnungsbehördliche Maßnahmen.

### 4.1 Beratung und Information

Nach § 11 WTG beraten die zuständigen WTG-Behörden Personen, die ein berechtigtes Interesse haben, über die Rechte und Pflichten der Leistungsanbieter\*innen.

Beratungen werden von den unterschiedlichsten Personenkreisen, überwiegend von Angehörigen, rechtlichen Betreuer\*innen und Leistungsanbietenden, in Anspruch genommen. Anfragen erfolgen zu 56 % telefonisch, zu 36 % schriftlich und nur zu einem geringen Anteil von 8 % durch persönlichen Kontakt.

Thematisch waren die personelle Ausstattung, Wohnqualität sowie Fragen aus der Kategorie Pflege und soziale Betreuung am häufigsten angefragte Beratungsthemen.

Im Zusammenhang mit den regelmäßig wiederkehrenden Prüfungen wurden darüber hinaus insbesondere zu den Gesetzesänderungen ab 01.01.2023 in den Bereichen Gewaltschutz und den Umgang mit freiheitsentziehenden und freiheitsbeschränkenden Maßnahmen intensive Beratungen durchgeführt. Diese sind in der Statistik jedoch nicht gesondert berücksichtigt worden.

Der nachfolgenden Tabelle kann die Anzahl der Beratungen in den Jahren 2023 und 2024 unterteilt in Themenschwerpunkte entnommen werden:

*Tabelle 9 Beratungskategorien*

<b>Themenschwerpunkte der Beratungen*</b>	<b>Anzahl der Beratungen in 2023</b>	<b>Anzahl der Beratungen in 2024</b>
Qualitätsmanagement	4	1
Personelle Ausstattung	9	7
Wohnqualität	8	8
Hauswirtschaftliche Versorgung	4	3
Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung	1	0
Pflege und soziale Betreuung	14	15
Kundeninformation, Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung	4	6
<b>Gesamt</b>	<b>44</b>	<b>40</b>

*\*entsprechend der 7 Prüfkategorien des Rahmenprüfkatalogs*

Im WTG ist die Beratung der Einrichtungen als ein (vorrangiges) Mittel der behördlichen Qualitätssicherung vorgeschrieben. Nach § 15 WTG soll die zuständige Behörde zunächst über die Möglichkeiten zur Abstellung von Mängeln beraten, wenn festgestellt wird, dass die Anforderungen nach dem WTG nicht erfüllt werden. Hier legt die WTG-Behörde im Umgang mit den Einrichtungen Wert auf eine kooperative Zusammenarbeit. Die Gespräche und gemeinsam erarbeiteten Lösungsmöglichkeiten führen in der Regel dazu, dass Probleme erkannt und Mängel abgearbeitet werden, ohne dass es zu behördlichen Anordnungen kommt.

## **4.2 Überwachung**

Gem. § 14 Abs. 1 WTG prüft die WTG-Behörde, ob die Wohn- und Betreuungsangebote in den Geltungsbereich des WTG NRW fallen und die Anforderungen nach diesem Gesetz und den dazugehörigen Rechtsverordnungen erfüllt sind. Die Prüfungen erfolgen in Form von Regel- und Anlassprüfungen.

### **4.2.1 Prüftätigkeit**

Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (EuLA), anbieterverantwortete Wohngemeinschaften (WG) und Gasteinrichtungen sind von den zuständigen Behörden regelmäßig zu prüfen (Regelprüfungen). Die Regelprüfungen sind in gesetzlich vorgeschriebenen Zeitabständen durchzuführen und können unangemeldet sowie zu jeder Zeit erfolgen.

Seit dem 01.01.2023 werden auch die Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM) durch Regelprüfungen überwacht.

Nach § 14 WTG werden Leistungsangebote anlassbezogen überprüft, wenn sich aufgrund von Anhaltspunkten oder Beschwerden Rückschlüsse ergeben haben, dass Anforderungen nach dem WTG oder der WTG DVO nicht erfüllt waren.

#### *4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen)*

Die Regelprüfungen in den EuLA, in den WG und den WfbM sind grundsätzlich einmal im Jahr durchzuführen. Sie können in größeren Abständen bis zu höchstens zwei Jahren stattfinden, wenn bei der letzten Prüfung keine wesentlichen Mängel festgestellt wurden (§§ 23, 30 und 41a WTG). In den Gasteinrichtungen sind Regelprüfungen im Abstand von höchstens drei Jahren durchzuführen.

Gemäß § 43a Abs. 1 WTG haben die Aufsichtsbehörden jährlich stichprobenweise 5 Prozent der Einrichtungen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich, für die Regelprüfungen durchzuführen sind, zu prüfen. Im Berichtszeitraum wurden insgesamt vier Prüfungen durch die Bezirksregierung Münster begleitet.

Ein weiteres Prozent der Einrichtungen, für die Regelprüfungen durchzuführen sind, sind in Absprache mit der obersten Aufsichtsbehörde im Zuständigkeitsbereich einer anderen Aufsichtsbehörde im Umfang einer Regelprüfung durchzuführen. Die Prüfungen sollten gemeinsam mit den örtlich zuständigen Behörden erfolgen. Im Berichtszeitraum wurden keine gemeinsamen Prüfungen mit den übrigen Bezirksregierungen in NRW durchgeführt.

Die Entscheidung, in welchem Abstand eine Einrichtung geprüft wird, treffen die Mitarbeiterinnen der WTG-Behörde nach pflichtgemäßem Ermessen. Hierbei ist nach der Schwere des Mangels zu beurteilen, ob die Regelprüfung in einer Einrichtung jährlich oder im Abstand von höchstens zwei bzw. drei Jahren durchgeführt wird. Ein Mangel ist jede Nichterfüllung der gesetzlichen Anforderungen. Bei der Feststellung von Mängeln wird im WTG zwischen geringfügigen und wesentlichen Mängeln unterschieden. Geringfügig sind Mängel, wenn im Rahmen der Ermessensausübung von einer Anordnung abgesehen wird. Wesentliche Mängel liegen vor, wenn zu ihrer Beseitigung eine Anordnung (z.B. Anordnung einer bestimmten Personalbesetzung, Aufnahmestopp, Betriebsuntersagung etc.) erlassen wird.

In 2023 und 2024 wurden 82 bzw. 58 Regelprüfungen durchgeführt. Erneut konnten sämtliche Prüffristen eingehalten und somit eine Prüfquote von 100 % erreicht werden. Ab 2024 wurden auch die WfbM in die Prüfplanung aufgenommen. Bis heute fehlen handlungsleitende Prüfkataloge und -anweisungen seitens des MAGS, sodass ein eigener Prüfkatalog auf Grundlage der gesetzlichen Anforderungen entwickelt wurde. Dieser hat sich in der Praxis bewährt, sodass dieser mittlerweile auch von anderen WTG-Behörden innerhalb und außerhalb des Regierungsbezirkes Münster genutzt wird.

Im September 2023 wurde der AOK-Pflegereport zur Verordnung von Schlaf- und Beruhigungsmitteln in Pflegeeinrichtungen veröffentlicht. Demnach werden insbesondere in Nordrhein-Westfalen auffallend häufig Beruhigungsmittel verabreicht. In der Stadt Münster lag der Anteil der Pflegeheimbewohner\*innen mit Dauerverordnung von Antipsychotika bei 17,47 % und damit weit über dem Median von 9,58 % im bundesweiten Vergleich. Aus diesem Grund wurde in den Regelprüfungen 2024 ein besonderer Schwerpunkt auf den Umgang mit sedierenden Medikamenten gelegt mit dem folgenden Ergebnis:

Bei 67 % der in der Stichprobe umfassen Nutzer\*innen waren bei Bedarf Sedativa verordnet. Davon erhielten fast die Hälfte (46 %) in den letzten drei Monaten ausgehend vom Tag der Prüfung mindestens einmal den Bedarf. Es konnte jedoch festgestellt werden, dass die Indikation für diese Bedarfsgabe überwiegend eindeutig beschrieben sowie deren Verabreichung nachvollziehbar dokumentiert und die Wirksamkeit evaluiert war. Beispielsweise war die Verabreichung eines Sedativums aufgrund der medizinisch erforderlichen Trachealkanülenwechsel angezeigt.

Wurde der Bedarf häufig verwendet, wurde dies in der Regel mit der/dem verordnenden Ärztin/Arzt kommuniziert. Mitunter konnte festgestellt werden, dass seit Verordnung keine Bedarfsgaben erfolgt sind. In diesen Fällen wurde dahingehend beraten, die Verordnung zu hinterfragen und ggf. absetzen zu lassen. Lediglich in einem Fall waren auffallend häufig Bedarfsgaben dokumentiert, auf die keine Rücksprache mit dem der/dem verordnenden Ärztin/Arzt erfolgt ist.

#### 4.2.1.2 Beschwerden und Beschwerdebearbeitung

Nach § 14 WTG werden Leistungsangebote anlassbezogen überprüft, wenn sich aufgrund von Anhaltspunkten oder Beschwerden Rückschlüsse ergeben, dass Anforderungen nach dem WTG oder der entsprechenden Durchführungsverordnung nicht erfüllt werden.

Im Jahr 2023 erreichten die Kolleginnen der WTG-Behörde 69, in 2024 58 Beschwerden, vorzugsweise telefonisch oder schriftlich (97 % bzw. 86 %).

Die nachstehenden Tabellen geben Auskunft zu den Beschwerdekategorien. Die Differenz zwischen der Gesamtzahl der Beschwerden und deren Kategorien ergibt sich daraus, dass sich Beschwerdeführer\*innen in einem Kontakt häufig zu mehreren Sachverhalten äußern, die den verschiedenen Oberpunkten zuzuordnen sind.

*Tabelle 10 Beschwerdekategorien*

<b>Beschwerdekategorie</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Qualitätsmanagement	2	1
Personelle Ausstattung	20	8
Wohnqualität	11	6
Hauswirtschaftliche Versorgung	19	6
Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung	4	3
Pflege und soziale Betreuung	46	33
Kundeninformation, Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung	1	1
<b>Gesamt</b>	<b>103</b>	<b>58</b>

Insgesamt bezogen sich die Beschwerdepunkte wie bereits im vergangenen Berichtszeitraum überwiegend auf die pflegerische und soziale Betreuung, die personelle Ausstattung sowie Sauberkeit/Hygiene.

Tabelle 11 Beschwerdeergebnisse

Beschwerdeergebnis	2023	2024
Begründet	9	5
Teilweise begründet	20	6
Unbegründet	11	21
Nicht einschätzbar	25	26

Hauptsächlich ergingen Beschwerden über vollstationäre Einrichtungen der Altenpflege und Eingliederungshilfe, anbieterverantwortete Wohngemeinschaften und Einrichtungen der Kurzzeitpflege. In zwei Fällen wollten die Beschwerdeführenden keine Angaben zur Einrichtung machen. Dementsprechend konnten die Beschwerden nicht bearbeitet werden und das Ergebnis der Beschwerde musste als „Nicht einschätzbar“ bewertet werden. Eine Beschwerde über einen ambulanten Pflegedienst wurde an den MD weitergeleitet.

In einigen Fällen wollten die Beschwerdeführer\*innen nach entsprechender Beratung das Gespräch mit den Einrichtungsvertreter\*innen suchen, um Konflikte beizulegen. Es wurde gelegentlich auch empfohlen, sich an die Ombudspersonen nach § 16 WTG zu wenden, die im Oktober 2023 vom Rat der Stadt Münster bestellt worden sind (s. Kapitel 4.4).

Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt je nach Inhalt und Umfang schriftlich oder auch telefonisch. Teilweise werden Unterlagen zur Klärung des Sachverhaltes angefordert. Bei Bedarf wird die Einrichtung aufgesucht und eine Anlassprüfung durchgeführt. Insgesamt nahm die Bearbeitung von Beschwerden einen großen Schwerpunkt ein, obwohl keine quantitative Zunahme im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum zu verzeichnen war. Allerdings wurden mitunter komplexe Sachverhalte übermittelt, sodass die Prüfung mehrere Wochen in Anspruch nahm. Es waren in einigen Fällen umfassende Stellungnahmen für die Aufsichtsbehörden vorzubereiten, da sich Beschwerdeführer direkt an die Bezirksregierung oder das MAGS wandten.

Überwiegend konnten Beschwerden nicht bestätigt werden. Vielfach konnten Sachverhalte allerdings auch nicht abschließend geprüft werden, z.B., wenn sich zwei Aussagen unvereinbar gegenüberstanden, ohne dass es konkrete Beweismittel gab oder es sich um persönliche Enttäuschungen aufgrund nicht erfüllter oder unterschiedlicher Erwartungen handelte. Häufig wurde auch die Kommunikation von Leistungsanbietenden als unpassend oder zu wenig einfühlsam empfunden, obwohl Inhalte sachlich richtig vermittelt worden sind.

Auch die Bearbeitung von anonymen Beschwerden war und ist mit gewissen Herausforderungen verbunden. Die WTG-Behörde kann diesen häufig nur in begrenztem Umfang nachgehen, da zur Prüfung des Sachverhaltes konkrete Anhaltspunkte, insbesondere persönliche Daten der betroffenen Nutzer\*innen, benötigt werden - insbesondere wenn es sich um mutmaßliche Pflegemängel handelt. Ohne spezifische Informationen zu betroffenen Personen können Vorwürfe kaum überprüft werden. Eine allgemeine Überprüfung in Form von Stichproben liefert dann oft nicht die gewünschten Erkenntnisse, um Beschwerdepunkte bestätigen zu können.

#### *4.2.1.3 Anlassprüfungen*

Im Jahr 2023 wurden 123, im Jahr 2024 121 Anlassprüfungen durchgeführt. Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum ist die Anzahl erheblich gestiegen, auf das Jahr 2021 bezogen hat sich diese sogar vervierfacht. Der Anlass ergab sich zum einen aus den oben genannten Beschwerden. Vor allem erforderten aber auch Feststellungen aus Regelprüfungen eine erneute Prüfung, ob Mängel nachhaltig abgestellt worden sind. Insbesondere machten es in Regelprüfungen festgestellte personelle Defizite erforderlich, dass in vielen EuLA über mehrere Monate das Personal geprüft werden musste, bis dieses ausgeglichen war.

#### *4.2.1.4 Prüfungsergebnisse*

Die Ergebnisse der Prüfungen sowie die daraus resultierenden Handlungsbedarfe werden in Prüfberichten dokumentiert. Die Prüfberichte werden den Leistungsanbieter\*innen zur Verfügung gestellt, welche dann verpflichtet sind, diese an gut sichtbare Stelle in der Einrichtung auszuhängen oder auszulegen.

Die wesentlichen Ergebnisse der Regelprüfungen werden außerdem in einem sogenannten Ergebnisbericht festgehalten. Der Ergebnisbericht enthält stichwortartige Angaben zu den Prüfkategorien Wohnqualität, hauswirtschaftliche Versorgung, Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung, Information und Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung, personelle Ausstattung, Pflege und Betreuung, freiheitsentziehende Maßnahmen und Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt. Unterschieden wird zwischen „keine Mängel“, „geringfügige Mängel“ und „wesentliche Mängel“.

Die Ergebnisberichte werden auf der Internetseite der Heimaufsicht der Stadt Münster veröffentlicht: <https://www.stadt-muenster.de/sozialamt/heimaufsicht>.

Vor der Veröffentlichung dieser Ergebnisberichte wurden den Leistungsanbieter\*innen Gelegenheit zu einer Stellungnahme gegeben (§ 4 Abs. 3 WTG DVO).

Zusammenfassend ist festzustellen, dass es sich bei festgestellten Mängeln überwiegend um geringfügige Mängel in der Struktur- oder Prozessqualität handelt, die sich

insbesondere auf die personelle Ausstattung, die Pflegedokumentation und den Umgang mit Medikamenten beziehen. Mängel wurden im Rahmen einer entsprechenden Beratung bearbeitet und behoben.

Während der Mangel an Pflege(-fach)kräften in der Altenpflege seit Jahren bekannt und die Auswirkungen spürbar sind, ist der Mangel an Fachkräften, z.B. Heilerziehungspfleger\*innen, mittlerweile auch in der Eingliederungshilfe angekommen. Dies zeigt sich insbesondere in den EuLa, also den besonderen Wohnformen, da dort mit Schicht- und Wochenendarbeit ähnliche Rahmenbedingungen wie in der stationären Altenpflege herrschen. Personaldefiziten wird auch in der Eingliederungshilfe zunehmend mit dem vermehrten Einsatz von Zeitarbeitskräften begegnet.

In zwei Einrichtungen der Eingliederungshilfe wurden wesentliche Mängel in der personellen Ausstattung festgestellt, sodass die Einleitung ordnungsbehördlicher Maßnahmen erforderlich wurde. Es wurde in beiden Fällen Anordnungen für Aufnahmestopps verhängt. Eine der Einrichtungen erhielt zudem noch eine Anordnung zum Umgang mit Medikamenten und zur Umsetzung von Teilhabeleistungen. Dass insbesondere Angebote zur sozialen Teilhabe in Form von Freizeitangeboten eingeschränkt stattgefunden haben, ist auch auf den Personalmangel und die höhere Arbeitsbelastung der Beschäftigten zurückzuführen.

#### *4.2.1.5 Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst (MD)*

Gemäß § 14 Abs. 1a können die die Prüfinstitutionen nach § 114 des Elften Buches Sozialgesetzbuch (Medizinischer Dienst (MD) bzw. Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung) die Heimaufsicht hinzuziehen, wenn sie während der Regel-, Anlass- oder Wiederholungsprüfungen nach den Vorschriften des Elften Buches Sozialgesetzbuch Mängel in der Ergebnisqualität feststellen. Diese Feststellungen bilden dann auch die Grundlage für Maßnahmen und Entscheidungen – ggf. auch Anordnungen – der WTG-Behörde.

Von dieser Möglichkeit hat der MD dreimal Gebrauch gemacht. Im Laufe der Regelprüfungen nach § 114 SGB XI wurden erhebliche Mängel festgestellt, sodass die Regel- in eine Anlassprüfung umgewandelt wurde. Die WTG-Behörde wurde in allen Fällen durch die zuständige Pflegekasse (IKK Classic) im Laufe des ersten Prüfungstages informiert. Nach telefonischer Rücksprache mit den Prüfenden des MD entschied die Fachstellenleitung, dass eine Kollegin der WTG-Behörde an der Prüfung teilnimmt.

In zwei Fällen konnten gravierende Mängel festgestellt werden. Diese bezogen sich insbesondere auf relevante Gewichtsabnahmen von Nutzer\*innen, auf die nicht adäquat reagiert wurde, die Versorgung von Wundverhältnissen, insbesondere Dekubitalulcera, fehlende Prophylaxen bei festgestellten pflegerischen Risiken und Umgang mit Medikamenten. Bereits im Laufe der Prüfungen wurden die Verantwortlichen

angewiesen, Maßnahmen zu ergreifen. Eine akute Gefahr für Leib und Leben bestand in beiden Fällen nicht.

Aus den Prüfergebnissen resultierten mehrere anlassbezogene Prüfungen, um Fortschritte in der Qualitätsentwicklung nachzuhalten sowie eine vorgezogene Regelprüfung. In einem Fall wurde zur Anordnung eines Aufnahmestopps angehört. Eine Anordnung wurde jedoch nicht erforderlich, da die Einrichtung sich bewusst und freiwillig gegen die Aufnahme weiterer Nutzer\*innen entschied, um strukturelle Mängel nachhaltig zu beheben. Die tatsächliche Belegung wurde monatlich durch die entsprechenden Nachweise überwacht.

### 4.3 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen

Aus dem WTG ergeben sich verschiedene Tatbestände, die verpflichtend anzuzeigen sind. Die Tätigkeit der WTG-Behörde beinhaltet die Prüfung der gemäß § 9 WTG i.V.m. §§ 23, 33, 35, 36, 43 WTG DVO anzeigepflichtigen Tatbestände. Wer Angebote nach dem WTG betreiben will, hat seine Absicht spätestens zwei Monate vor der vorgesehenen Betriebsaufnahme der WTG-Behörde anzuzeigen.

Diese Verpflichtung gilt nicht nur für Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot, anbieterverantwortete Wohngemeinschaften, Gasteinrichtungen und Werkstätten für Menschen mit Behinderung, sondern auch für ambulante Dienste und Angebote des Servicewohnens. Je nach Leistungsangebot beinhaltet die Anzeigepflicht unterschiedliche Angaben.

Auch der Wechsel der Einrichtungs- bzw. Pflegedienstleitung ist anzeigepflichtig. Die Überprüfung der persönlichen und fachlichen Voraussetzungen zur Übernahme der jeweiligen Leitungsfunktion sowie eine Bestätigung der Erfüllung erfolgt durch die WTG-Behörde.

Weitere Anzeigepflichten betreffen die Beiratswahl, Annahme von Spenden sowie die Untersagung von Besuchen.

#### 4.3.1 Anzeigepflichtige Tatbestände

Folgende anzeigepflichtige Tatbestände wurden der WTG-Behörde im Berichtszeitraum mitgeteilt:

*Tabelle 12 Anzeigepflichtige Tatbestände*

<b>Anzeigepflichtiger Tatbestand</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Beabsichtigte Inbetriebnahme	7	7
Einstellung/Betriebsänderung einer Einrichtung	2	6
Wechsel der Einrichtungsleitung/Pflegedienstleitung	7	9
Beiratswahl/Bestellung einer Vertrauensperson	30	37

Spendenverfahren	0	0
Besuchsverbote	0	6

#### 4.3.2 Anzeige von Gewaltvorfällen

Im Jahr 2023 wurden der WTG-Behörde 22 Gewaltvorfälle und 5 sexuelle Übergriffe gemeldet. Hauptsächlich gingen die Handlungen dabei von Bewohner\*innen oder Werkstattbeschäftigten, also von Nutzer\*innen aus. In der Hälfte der Fälle waren die Adressat\*innen Mitarbeitende. Jeweils zwei Übergriffe gingen von Angehörigen oder Mitarbeitenden aus. Die Vorfälle reichten von Drohungen und verbalen Attacken bis hin zu körperlichen Übergriffen.

Die angezeigten Vorfälle in 2024 beliefen sich auf 27 Gewaltvorfälle und 7 sexuelle Übergriffe. In insgesamt 26 Fällen ging die Gewalt von den Nutzer\*innen aus und richtete sich hauptsächlich gegen Mitarbeitende. Viermal sollen Beschäftigte selbst die Ausübenden von Gewalthandlungen gewesen sein, wobei in einem Fall der Vorwurf eines sexuellen Übergriffs entkräftet werden konnte. In einem Fall sah sich eine Mitarbeiterin der WTG-Behörde selbst verbalen Anschuldigungen und Beleidigungen ausgesetzt.

#### 4.3.3 Erfassung von FEM in PfAD.wtg

im Rahmen der Änderung des WTG im Sinne des Gewaltschutzes wurde in Düsseldorf eine unabhängige Monitoring- und Beschwerdestelle eingerichtet. Diese Stelle erfasst Meldungen und Beschwerden zu freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen und wertet diese aus.

Nach § 8a Abs. 7 WTG sind Leistungsanbieter\*innen verpflichtet, die Monitoring- und Beschwerdestelle nach § 16 WTG in anonymisierter Form über jede gerichtliche Genehmigung oder Abgabe einer Einwilligungserklärung zu einer freiheitsentziehenden oder freiheitsbeschränkenden Maßnahme und über die durchgeführten Maßnahmen zu informieren.

Am 21.07.2023 gab das MAGS die Einführung eines digitalen Tools zur Erfassung von freiheitsentziehenden Maßnahmen bekannt, welches diese Erfassung und Auswertung vereinfachen sollte. Im 3. Quartal 2023 startete das landesweite Erfassungsverfahren. Seitdem hat die Meldung jeweils zum letzten Werktag eines Quartals zu erfolgen.

Zu den über PfAD.wtg erfassten Daten fertigt die Monitoring- und Beschwerdestelle einmal jährlich einen Bericht an.

#### 4.3.4 Quantitative Angaben über Betrugsfälle

Der WTG-Behörde der Stadt Münster sind keine Betrugsfälle bekannt geworden.

#### 4.4 Gebührenerhebung

Gemäß der Allgemeinen Verwaltungsgebührenordnung für das Land Nordrhein-Westfalen (AVerwGebO NRW) werden für Amtshandlungen nach dem WTG unter der Tarifstelle 12.3 verschiedene Gebühren festgesetzt. Die von der Stadt Münster erhobenen Gebühren für den Berichtszeitraum sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

*Tabelle 13 Gebühreneinnahmen*

Jahr	Höhe der Einnahmen in Euro
2023	104.745
2024	80.370

Für die Prüfungen der WfbM sind bislang noch keine Gebühren erhoben worden. Hintergrund ist, dass die in der Tarifstelle festgelegten Gebührensätze für die Prüfung von WfbM von den WTG-Behörden als zu hoch eingeschätzt wurden. Die hohen Gebühren würden in keinem Verhältnis zum tatsächlichen Aufwand stehen. Das MAGS hat aufgrund dieser Hinweise gemutmaßt, dass die Gebührensätze mit der nächsten Anpassung der Gebührenordnung überarbeitet und korrigiert werden. Diese war für das Frühjahr 2024 angekündigt, zum jetzigen Zeitpunkt steht diese jedoch noch aus.

#### 4.5 Coronabedingte Maßnahmen

Mit E-Mail vom 23.02.2023 teilte das MAGS mit, dass mit Ablauf des 28. Februar 2023 als letzte Maßnahme zur Bekämpfung der Coronapandemie bis einschließlich 07. April 2023 die Maskenpflicht (FFP2-Maske oder vergleichbar) für Besucher\*innen von voll- und teilstationären Einrichtungen zur Betreuung und Unterbringung älterer, behinderter oder pflegebedürftiger Menschen und vergleichbarer Einrichtungen aufrechterhalten wird. Alle weiteren Maßnahmen, wie insbesondere die Testpflichten für Besucher\*innen, die Maskenpflichten für Bewohner\*innen sowie die isolierte Unterbringung von positiv getesteten Bewohner\*innen liefen bereits am 28. Februar 2023 aus und entfielen ersatzlos.

Mit seinem Schreiben vom 14. März 2023 informierte das MAGS außerdem darüber, dass auf die weitere Erfassung der Infektions- und Todeszahlen verzichtet wird und ab sofort keine Verpflichtung mehr besteht, die Infektions-, Todes- und Quarantänezahlen über PfAD.wtg zu melden.

#### **4.6 Bestellung einer Ombudsperson**

Das WTG verpflichtet die Kreise und kreisfreien Städten seit 2023 zur Bestellung von Ombudspersonen. Nach § 16 WTG sollen sie auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbieter\*innen und Nutzer\*innen beziehungsweise Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG vermitteln.

Bei der Wahl geeigneter Personen können lt. § 16 Abs. 2 WTG örtlich tätige Organisationen zur Wahrnehmung der Interessen älterer oder pflegebedürftiger Menschen oder von Menschen mit Behinderungen sowie aus Selbsthilfeorganisationen von Menschen unterschiedlicher sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität um Vorschläge gebeten werden.

Von dieser Möglichkeit hat die Stadt Münster Gebrauch gemacht und die Mitglieder der Kommunalen Konferenz Alter und Pflege, der Kommission zur Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen (KIB), der Kommunalen Seniorenvertretung sowie des Netzwerkes für sexuelle und geschlechtliche Vielfalt um Vorschläge ehrenamtlich engagierter Personen für diese Aufgabe gebeten.

Des Weiteren wurde aus jedem Gremium ein\*e Vertreter\*in für ein Auswahlkomitee bestimmt, welches im Falle mehrerer Bewerbungen dem Rat einen Vorschlag zur Besetzung der Ombudsstelle unterbreiten sollte.

Mit Frau Birgit Edler und Herrn Andreas Viehoff-Heithorn wurden insgesamt zwei engagierte Personen vorgeschlagen, die ihr Interesse ebenfalls aktiv bekundet haben. Diese haben weiterhin angeregt, das Amt im Team auszuüben, um im gegenseitigen Austausch das Konzept der Stelle kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Dies wurde seitens der Mitglieder des Auswahlkomitees einstimmig befürwortet.

Frau Edler und Herr Viehoff-Heithorn verfügen aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeiten und die darüber hinaus durch verschiedene Ämter und Fortbildungen erworbenen Fähigkeiten über umfassende Kenntnisse und Erfahrungen, die sie zur Übernahme der verantwortungsvollen Tätigkeit als Ombudspersonen befähigen.

Sie wurden daher zum 01.10.2023 für die Dauer von drei Jahren zu Ombudspersonen nach § 16 WTG bestellt.

Im April 2024 haben die Ombudsperson ihre Tätigkeit aufgenommen. Die Zusammenarbeit mit der WTG-Behörde gestaltet sich offen und konstruktiv. Es finden regelmäßig gemeinsame Austauschtreffen statt. Viermal wurden Anfragen an die Ombudspersonen mit Zustimmung der Betroffenen an die WTG-Behörde weitergeleitet und dort bearbeitet.

#### **4.7 Zusammenarbeit und Kooperation**

Arbeitskontakte im Sinne einer konstruktiven Zusammenarbeit bestehen mit

- der IKK Classic als regional zuständiger Pflegekasse,
- dem Medizinischen Dienst Westfalen-Lippe (MD),
- dem Landschaftsverband Westfalen Lippe (LWL) als überörtlichem Träger der Sozialhilfe,
- dem Gesundheits- und Veterinäramt der Stadt Münster sowie
- den verschiedenen Abteilungen innerhalb des Sozialamtes der Stadt Münster, insbesondere der Kommunalen Pflegeplanung.

#### **4.8 Sonstiges**

Im Mai 2023 informierte eine Einrichtung die zuständige Kollegin über einen Cyber-Angriff auf die IT-Infrastruktur. Eintragungen im EDV-Dokumentationssystem waren nicht mehr möglich. Zeitweise waren auch das Telefonieren sowie der Versand und Empfang von E-Mails nicht möglich. Die Pflegedokumentation erfolgte zeitweise in Papierform. Es dauerte mehrere Monate, bis ein eingeschränkter Normalbetrieb wiederhergestellt werden konnte.

Seit dem Vorfall sensibilisiert die WTG-Behörde die Einrichtungen im Rahmen der Regelprüfung dahingehend, sich durch Notfallpläne auf ein solches Szenario vorzubereiten, damit dringend erforderliche Informationen über Nutzer\*innen, z.B. Diagnosen, Medikationspläne und Kontaktdaten wichtiger Ansprechpersonen, auch im Falle eines Ausfalls der EDV zur Verfügung stehen.

## 5 Fazit, Entwicklungen und Ausblick

Insgesamt konnte bei den im Berichtszeitraum durchgeführten Prüfungen eine gute bis befriedigende Ergebnisqualität, aber durchaus eine zunehmend nachlassende Prozessqualität festgestellt werden. Die Risikoeinschätzung erfolgt beispielsweise häufig nicht sach- und fachgerecht, sodass erforderliche Maßnahmen nicht zielgerichtet geplant und umgesetzt werden.

Pflege- und Betreuungskräfte erleben durch den Personalmangel eine hohe Arbeitsbelastung, eine hohe Mitarbeiterfluktuation führt zu einer mangelnden Kontinuität in der Betreuung und Informationsweitergabe. Ungenügende Kommunikation, fehlendes Wissen und Zeitdruck erhöhen gleichzeitig die Risiken für die Nutzer\*innen.

Auch häufige Wechsel in der Führungsebene mit entsprechenden Vakanzen bedeuten immer auch fehlende Kontinuität mit Auswirkungen auf die Prozess- und langfristig auch auf die Ergebnisqualität sowie das allgemeine Betriebsklima.

Der Personalmangel führte in einigen Fällen zu freiwilligen Aufnahmestopps durch die Leistungsanbieter\*innen, da mit dem vorhandenen Personal weitere Nutzer\*innen nicht versorgt werden konnten. Dies wird seitens der WTG-Behörde allerdings nicht abgefragt, sondern im Rahmen der Prüfungen kommuniziert.

Abzuwarten bleibt weiterhin, wie sich die Personalsituation durch das neue Personalbemessungsverfahren in der Langzeitpflege (PeBem) entwickeln wird, welches seit dem 01.07.2023 bundesweit einheitliche Personalanhaltswerte für vollstationäre Pflegeeinrichtungen vorsieht. Das PeBem basiert auf wissenschaftlichen Studien, soll eine bedarfsgerechte Personalbesetzung ermöglichen und wird bis 2025 in mehreren Stufen eingeführt. Ziel des neuen Personalbemessungsverfahrens ist, dass der qualifikationsorientierte Personaleinsatz perspektivisch die in § 21 Abs. 4 WTG geforderte Fachkraftquote von 50 % ablösen wird.

Es wird erwartet, dass die Zahl der anbieterverantworteten Wohngemeinschaften in der Stadt Münster weiter steigen wird. Mit der Inbetriebnahme weiterer Angebote steigt auch die Zahl der wiederkehrenden Prüfungen.

Die Bearbeitung von Beschwerden und die damit verbundenen Anlassprüfungen werden voraussichtlich auch weiterhin einer der Aufgabenschwerpunkte der WTG-Behörde bleiben. Mit den steigenden Eigenanteilen für Pflegeleistungen steigen auch die Erwartungen an eine gute Versorgung und Betreuung. Die Erfahrungen bleiben jedoch häufig hinter dieser Erwartungshaltung zurück, was wiederum zu Unzufriedenheit auf Seiten der Nutzer\*innen und deren Angehörigen oder Bevollmächtigten führt.

Die Landesregierung plant derzeit eine erneute Gesetzesreform mit dem Ziel einer Vereinfachung, Neustrukturierung und Entbürokratisierung des WTG. Beispielsweise sollen detaillierte Regelungen zu den jeweiligen Einrichtungsarten entwickelt werden

und die Vorschriften des WTG sollen sich wieder stärker an dem ursprünglichen Regelungszweck, nämlich der Gefahrenabwehr, orientieren. Bisläng liegt allerdings noch kein Entwurf vor.

## 6 Ansprechpartnerinnen und weitere Informationen

### Kontaktdaten:

Stadt Münster

Der Oberbürgermeister

Sozialamt

Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)

Von-Steuben-Straße 5

48143 Münster

Tel.: 0251/492-5094

Fax: 0251/492-7785

E-Mail: [Heimaufsicht@stadt-muenster.de](mailto:Heimaufsicht@stadt-muenster.de)

Internet: <http://www.stadt-muenster.de/sozialamt/heimaufsicht>

### **Mitarbeiterinnen der Kommunalen Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht):**

<b>Name</b>	<b>Telefon</b>	<b>E-Mail</b>
Nina Möllering (Fachstellenleiterin)	0251 492 5094	<a href="mailto:moellering@stadt-muenster.de">moellering@stadt-muenster.de</a>
Daniela Greiwe (stv. Fachstellenleiterin)	0251 492 5067	<a href="mailto:Greiwe@stadt-muenster.de">Greiwe@stadt-muenster.de</a>
Sylvia Bruning	0251 492 5019	<a href="mailto:BruningS@stadt-muenster.de">BruningS@stadt-muenster.de</a>
Stefanie Kawik	0251 492 5028	<a href="mailto:Kawik@stadt-muenster.de">Kawik@stadt-muenster.de</a>
Antje Konitzer	0251 492 5084	<a href="mailto:Konitzer@stadt-muenster.de">Konitzer@stadt-muenster.de</a>
Jule Rudolph	0251 492 3193	<a href="mailto:RudolphJ@stadt-muenster.de">RudolphJ@stadt-muenster.de</a>
Rebecca Schäfer	0251 492 5924	<a href="mailto:SchaeferR@stadt-muenster.de">SchaeferR@stadt-muenster.de</a>
Tanja Streckert	0251 492 5932	<a href="mailto:StreckertT@stadt-muenster.de">StreckertT@stadt-muenster.de</a>

### **Weiterführende Links:**

Internetauftritt der Kommunalen Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht):

<https://www.stadt-muenster.de/sozialamt/heimaufsicht>

Internetauftritt der Aufsichtsbehörde Bezirksregierung Münster (Dezernat 24):

[https://www.bezreg-muenster.de/de/wir\\_ueber\\_uns/organisation/abteilungen\\_2/index.html](https://www.bezreg-muenster.de/de/wir_ueber_uns/organisation/abteilungen_2/index.html)

Internetauftritt der obersten Aufsichtsbehörde Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS):

<https://www.mags.nrw/rechtsaufsichten-und-rechtsgrundlagen>

Monitoring- und Beschwerdestelle NRW:

<https://www.lbbp.nrw.de/monitoring-und-beschwerdestelle>

Rechtliche Grundlagen:

Wohn- und Teilhabegesetz NRW:

[https://recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_text\\_anzeigen?v\\_id=10000000000000000678](https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=10000000000000000678)

Verordnung zur Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetz NRW:

[https://recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_text\\_anzeigen?v\\_id=10000000000000000512](https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=10000000000000000512)