

# Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde



für den Zeitraum vom 01.01.2023 bis zum 31.12.2024

# Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

## Inhalt

|                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Allgemeines.....                                                                                                                                  | 5  |
| 1.1 Einleitung.....                                                                                                                                  | 5  |
| 2. WTG-Behörde der Stadt Essen .....                                                                                                                 | 6  |
| 2.1 Zuständige Behörde .....                                                                                                                         | 6  |
| 2.2 Organisation und Anschrift.....                                                                                                                  | 6  |
| 2.3 Personelle Ausstattung und Erreichbarkeit.....                                                                                                   | 6  |
| 2.4 Qualitätsmanagement und Fortbildung.....                                                                                                         | 7  |
| 3. Wohn- und Betreuungsangebote .....                                                                                                                | 7  |
| 3.1 Wohn- und Betreuungsangebote im Sinne des WTG sind .....                                                                                         | 7  |
| 3.1.1 Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot.....                                                                                            | 7  |
| 3.1.2 Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen .....                                                                                              | 8  |
| 3.1.3 Angebote des Servicewohnens.....                                                                                                               | 8  |
| 3.1.4 Ambulante Dienste.....                                                                                                                         | 8  |
| 3.1.5 Gasteinrichtungen.....                                                                                                                         | 8  |
| 3.2 Datenbank PfAD.wtg.....                                                                                                                          | 9  |
| 3.3 Anzahl der Wohn- und Betreuungsangebote in der Stadt Essen .....                                                                                 | 9  |
| 4. Tätigkeit der WTG-Behörde.....                                                                                                                    | 12 |
| 4.1 Allgemeines.....                                                                                                                                 | 12 |
| 4.2 Beratung .....                                                                                                                                   | 12 |
| 4.3 Allgemeine Beratung .....                                                                                                                        | 13 |
| 4.4 Beratung in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung.....                                                                                | 13 |
| 4.5 Beratungen von Betreibern/Investoren zur Planung neuer Einrichtungen und<br>alternativer Wohnformen und zu den Anforderungen an die Wohnqualität | 13 |
| 4.6 Mängelberatung nach § 15 WTG .....                                                                                                               | 13 |
| 4.7 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität.....                                                                              | 14 |
| 4.8 Beschwerden.....                                                                                                                                 | 14 |
| 4.9 Art und Anzahl der durchgeführten Prüfungen.....                                                                                                 | 15 |
| 4.10 Prüfergebnisse .....                                                                                                                            | 15 |
| 4.11 Zusammenarbeit und Kooperation .....                                                                                                            | 15 |
| 5. Entwicklung und Ausblick.....                                                                                                                     | 16 |

## **Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde**

# Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

## 1. Allgemeines

### 1.1 Einleitung

Zum 01. Januar 2023 trat in NRW das novellierte Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG) in Kraft. Zur Novelle des Wohn- und Teilhabegesetz wurde keine neue Durchführungsverordnung verabschiedet, so dass die Durchführungsverordnung vom 09. Mai 2019 weiterhin Gültigkeit besitzt. Das Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG) in der ab dem 01. Januar 2023 geltenden Fassung bildet zusammen mit der Durchführungsverordnung zum WTG (WTG-DVO) in der Fassung vom 09. Mai 2019 die Handlungsgrundlage für die WTG-Behörde (früher Heimaufsicht) und ist ein Schutzgesetz für die Nutzerinnen und Nutzer von Leistungsangeboten nach diesem Gesetz.

In NRW sind die Kreis- und kreisfreien Städte Sonderordnungsbehörde für die Überwachung von Betreuungsangeboten. Die Aufgaben werden als Pflichtaufgaben zur Erfüllung nach Weisung wahrgenommen. Die zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bezirksregierung Düsseldorf. Die oberste Aufsichtsbehörde ist das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW).

Das WTG regelt die ordnungsrechtlichen Standards für Angebote zur Pflege und Betreuung älterer Menschen. Diese Angebote umfassen neben den bisherigen klassischen stationären Einrichtungen und Wohngemeinschaften auch Angebote des Servicewohnens, ambulante Dienste, Angebote von Tages- und Nachtpflegeeinrichtungen, Kurzzeitpflegeeinrichtungen und Hospize. Letztere werden unter dem Begriff Gasteinrichtungen erfasst. Die Definition der verschiedenen Wohn- und Betreuungsangebote und die damit einhergehenden Anforderungen an das jeweilige Angebot werden differenziert dargestellt. Neu in den Geltungsbereich des WTG fallen seit der Neufassung des WTG auch die Werkstätten für behinderte Menschen.

Es wird unterschieden:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (EULA)  
Kapitel 1 (§§ 18 bis 23 WTG)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen  
Kapitel 2 (§§ 24 bis 30 WTG)
- Servicewohnen  
Kapitel 3 (§§ 31 bis 32 WTG)
- Ambulante Dienste  
Kapitel 4 (§§ 33 bis 35 WTG)

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

- Gasteinrichtungen  
Kapitel 5 (§§ 36 bis 41 WTG)
- Werkstätten für behinderte Menschen  
Kapitel 6 (§§ 41a und 41b WTG)

Alle genannten Angebote unterliegen dem Schutz des WTG mit dem in § 1 Absatz 1 WTG definierten Gesetzesziel. Danach sind die Würde, die Rechte, die Interessen und Bedürfnisse der Menschen, die Wohn- und Betreuungsangebote für ältere oder pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Behinderungen nutzen, vor Beeinträchtigungen zu schützen, die Rahmenbedingungen für Betreuungs- und Pflegekräfte positiv zu gestalten und die Einhaltung der den Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern obliegenden Pflichten zu sichern.

Nach § 14 Absatz 12 WTG ist die Stadt Essen verpflichtet, jeweils nach zwei Jahren einen Tätigkeitsbericht über die Arbeit der WTG-Behörde zu erstellen. Dieser Bericht ist zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den genannten Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen.

Dieser Bericht umfasst den Berichtszeitraum 2023 und 2024.

## 2. WTG-Behörde der Stadt Essen

### 2.1 Zuständige Behörde

Als kreisfreie Stadt ist die Stadt Essen Sonderordnungsbehörde für die Durchführung des WTG.

### 2.2 Organisation und Anschrift

Die WTG-Behörde der Stadt Essen ist organisatorisch seit dem 01. Januar 2017 dem Fachbereich Soziales und Wohnen zugeordnet und war dort bis zum September 2023 in der Steubenstr. 53, 45138 Essen, im dritten Obergeschoss zu erreichen. Seit dem September 2023 ist die WTG-Behörde in der Schwanhil-denstr. 25, 45141 Essen im dritten Obergeschoß zu erreichen.

### 2.3 Personelle Ausstattung und Erreichbarkeit

§ 14 Absatz 12 WTG schreibt vor, dass mit der Durchführung des Gesetzes Personen betraut werden müssen, die die erforderliche Fachkunde und die persönliche Eignung besitzen.

Zum Team der WTG-Behörde gehören ab Mitte 2023 elf Verwaltungskräfte (Vollzeitäquivalente (VZÄ) 10,5 gehobener nichttechnischer Verwaltungs-

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

dienst (A 10/ A11/ A12)), vier Pflegefachkräfte, (VZÄ 3,75) und eine pädagogische Fachkraft (VZÄ 1,0). Hinzu kommt noch eine Vollzeitmitarbeiterin, die neben 50 % Prüfaufgaben der WTG-Behörde (oben bereits berücksichtigt) die Betreiber und Investoren bei der Planung neuer Pflegeeinrichtungen in Zusammenarbeit mit dem Landschaftsverband Rheinland berät und Baumaßnahmen abstimmt. Die Mitarbeiter\*innen mit Kontaktdaten finden Sie am Ende des Berichtes. Alternativ können Sie die WTG-Behörde auch über das Funktionspostfach [wtg@sozialamt.essen.de](mailto:wtg@sozialamt.essen.de) erreichen. Aufgrund der häufigen Außentermin der Mitarbeiter\*innen sollte vor einer persönlichen Kontaktaufnahme telefonisch oder per Mail ein Termin abgestimmt werden.

### 2.4 Qualitätsmanagement und Fortbildung

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der WTG-Behörde werden neben verschiedenen persönlichen Fortbildungen zu Kommunikation und Arbeitsorganisation auch regionale und überregionale Fortbildungen bzw. Fachveranstaltungen und Dienstbesprechungen sowie Arbeitskreise zu folgenden Themen besucht:

- Fortbildung Grundlagen Außerklinische Intensivpflege
- Fortbildung Expertenstandards
- Schulung Gewaltprävention und Freiheitsentziehende Maßnahmen
- Inhouse-Schulung Betreuungsrecht
- Teilnahme an regelmäßigen Dienstbesprechungen im Arbeitskreis der WTG-Behörden im Rheinland in Viersen
- Teilnahme an Dienstbesprechungen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW
- Teilnahme Arbeitskreis Sucht im Alter
- Teilnahme Arbeitskreis Palliative Versorgung
- Teilnahme am Facharbeitskreis Pflege
- Teilnahme am Facharbeitskreis Planung und Organisation
- Teilnahme an der Kommunalen Konferenz Alter und Pflege
- Teilnahme an Sitzungen des Seniorenrates

## 3. Wohn- und Betreuungsangebote

### 3.1 Wohn- und Betreuungsangebote im Sinne des WTG sind:

#### 3.1.1 Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot

Hierunter sind Pflege- und Betreuungseinrichtungen mit einer umfassenden Versorgung zu verstehen. Neben den Einrichtungen für ältere Menschen mit Pflegebedarf sind dieses auch die Einrichtungen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen.

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### 3.1.2 Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen

Hier wohnen mehrere ältere oder pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderungen in einer Wohnung mit einem gemeinsamen Hausstand zusammen, denen von einem oder mehreren Leistungsanbietern Betreuungsleistungen angeboten werden. Unterschieden werden anbieterverantwortete und selbstverantwortete Wohngemeinschaften. Die selbstverantworteten Wohngemeinschaften unterliegen nicht den Anforderungen des WTG und den hierzu erlassenen Rechtsverordnungen.

### 3.1.3 Angebote des Servicewohnens

Hierbei ist die Überlassung einer Wohnung verbunden mit der Abnahme allgemeiner Unterstützungsleistungen zu verstehen. Weitere über die Grundleistungen hinausgehenden Leistungen sind frei wählbar. Die Angebote des Servicewohnens unterliegen lediglich der Anzeigepflicht und unterliegen darüber hinaus nicht den Anforderungen des WTG.

### 3.1.4 Ambulante Dienste

Das sind mobile Pflege- und Betreuungsangebote, die entgeltlich Betreuungsleistungen im Sinne des WTG erbringen. Hierzu gehören sämtliche Angebote, die einen Versorgungsvertrag nach SGB XI bzw. eine Vergütungsvereinbarung nach SGB IX abgeschlossen haben.

### 3.1.5 Gasteinrichtungen

Hierzu zählen die Hospize, die Einrichtungen der Kurzzeitpflege sowie der Tages- und Nachtpflege. Einrichtungen der Nachtpflege gibt es in Essen nicht.

### 3.1.6 Werkstätten für Menschen mit Behinderung

Werkstätten für Menschen mit Behinderung sind Einrichtungen zur Integration von Menschen mit Behinderung in das Arbeitsleben.

Das WTG sieht jeweils abgestufte, an den Angebotstyp orientierte Anforderungen vor. Servicewohnen und ambulante Dienste unterliegen, außer einer Anzeigepflicht, keinen speziellen Anforderungen des WTG. Für ambulante Dienste gilt dies jedoch nur, soweit sie Kundinnen und Kunden in deren eigener Häuslichkeit aufsuchen. Sofern ambulante Dienste in Wohngemeinschaften tätig sind, gelten gesonderte Anforderungen. Diese Anforderungen sind gegenüber Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot jedoch geringer. Insbesondere bauliche und personelle Vorgaben wurden für anbieterverantwortete Wohngemeinschaften und die Gasteinrichtungen abgestuft. Selbstverantwortete Wohngemeinschaften unterliegen, bis auf die Anzeigepflicht, nicht den Anforderungen des WTG.

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### 3.2 Datenbank PfAD.wtg

Zur Erfüllung der Anzeige- und Meldepflichten nach dem WTG hat das Land NRW im Jahre 2016 die elektronische Datenbank PfAD.wtg eingeführt. Seit 2019 ist die ausschließliche Nutzung der Datenbank verbindlich vorgegeben. Die Datenbank wurde bis heute kontinuierlich weiterentwickelt.

PfAD.wtg ist eine internetgestützte elektronische Datenbank, die alle erforderlichen Angaben zur behördlichen Qualitätssicherung aller Leistungsangebote in NRW erfassen soll. Die gesetzlich vorgeschriebene Verpflichtung zur Nutzung dieser Datenbank ergibt sich für alle Leistungsanbieter aus § 9 WTG i.V.m. § 5 DVO WTG.

Seit Einführung der Datenbank wurde versucht, PfAD.wtg benutzerfreundlich zu gestalten. Das letzte umfangreiche Update erfolgte in 2024.

Die Meldungen der Träger werden durch die WTG-Behörden überprüft und in der Datenbank freigegeben. Außerdem überwacht die WTG-Behörde, dass die Einrichtungen ihren sonstigen Meldepflichten (u. a. die tagesaktuelle Meldung belegbarer Heimplätze) nachkommen. Dies hat den Arbeitsaufwand der WTG-Behörde ansteigen lassen.

### 3.3 Anzahl der Wohn- und Betreuungsangebote in der Stadt Essen

| Einrichtungsart                                      | Anzahl | Anzahl |
|------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                      | 2023   | 2024   |
| Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot       | 115    | 116    |
| Vollstationäre Einrichtungen der Pflege              | 73     | 74     |
| Vollstationäre Einrichtungen der Eingliederungshilfe | 42     | 42     |
| Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistung            | 140    | 137    |
| Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften             | 90     | 90     |
| Selbstverantwortete Wohngemeinschaften               | 50     | 47     |
| Ambulante Dienste                                    | 139    | 143    |
| amb. Dienste mit Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI | 127    | 131    |



## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

| Einrichtungsart                                                       | Anzahl | Anzahl |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                                       | 2023   | 2024   |
| amb. Dienste mit Leistungsvereinbarung<br>nach §§123 ff SGB IX        | 12     | 12     |
| Gasteinrichtungen                                                     | 30     | 33     |
| Hospize                                                               | 3      | 3      |
| Einrichtungen der Tagespflege                                         | 22     | 25     |
| Einrichtungen der Nachtpflege                                         | 0      | 0      |
| solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen                                  | 5      | 5      |
| Sonstige Einrichtungen nach dem WTG                                   |        |        |
| Werkstätten für behinderte Menschen (an-<br>erkannte Betriebsstätten) | 16     | 16     |

Platzzahl in den genannten Einrichtungen:

| Einrichtungsart                                      | Platzzahl | Platzzahl |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                                      | 2023      | 2024      |
| Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot       |           |           |
| Vollstationäre Einrichtungen der Pflege              | 6842      | 6965      |
| Vollstationäre Einrichtungen der Eingliederungshilfe | 1551      | 1552      |
| Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistung            |           |           |
| Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften             | 669       | 654       |
| Selbstverantwortete Wohngemeinschaften               | 275       | 248       |

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

| Einrichtungsart                      | Platzzahl | Platzzahl |
|--------------------------------------|-----------|-----------|
|                                      | 2023      | 2024      |
| Gasteinrichtungen                    |           |           |
| Hospize                              | 27        | 27        |
| Einrichtungen der Tagespflege        | 338       | 381       |
| Einrichtungen der Nachtpflege        | 0         | 0         |
| Solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen | 69        | 69        |
| Sonstige Einrichtungen nach dem WTG  |           |           |
| Werkstätten für behinderte Menschen  | 2344      | 2344      |
| Servicewohnen                        | 2797      | 2749      |

Nicht darstellbar durch die Übersicht ist der Zuwachs an Plätzen, die neu nur für die Kurzzeitpflege zur Verfügung stehen. Seit Anfang Januar 2024 gibt es in einer neu errichteten Pflegeeinrichtung 14 sog. separate Kurzzeitpflegeplätze, die nur für die Kurzzeitpflege genutzt werden dürfen.

Durch eine Vorgabe in der WTG DVO können neu gebaute Pflegeheime die Höchstplatzzahl von 80 Plätzen überschreiten, wenn sie in der neuen Einrichtung separate Kurzzeitpflegeplätze anbieten.

Ambulante Pflegedienste und Angebote des Servicewohnens sind nur verpflichtet, sich über PfAD.wtg anzumelden und unterliegen keiner ordnungsrechtlichen Prüfung.

Abweichende Zahlen gegenüber der Pflegebedarfsplanung sind den unterschiedlichen Zähl- und Erhebungsmethoden geschuldet und im Fachbereich abgestimmt.

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### 4. Tätigkeit der WTG-Behörde

#### 4.1 Allgemeines

Zu den Aufgaben der WTG-Behörde gehört insbesondere der Schutz der Würde, der Interessen und der Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten vor Beeinträchtigungen. Dabei ist die Selbstbestimmung der Betroffenen zu wahren und deren Mitbestimmung und Mitwirkung zu unterstützen.

Als Sonderordnungsbehörde hat die WTG-Behörde hierbei weitreichende Befugnisse, die sie im Einzelfall auch auszuschöpfen hat.

Der beratende Ansatz im Umgang zwischen den Trägern und der WTG-Behörde hat sich zur Lösung von Problemen sehr bewährt. Festgestellte Mängel konnten in der Regel im Wege der Beratung beseitigt werden, sehr oft sogar noch vor Ort während einer Regelprüfung. Befristete Belegungsuntersagungen mussten im Berichtszeitraum nur in vier Fällen erlassen werden. In zwei weiteren Fällen haben sich die jeweiligen Träger eigenständig einen freiwilligen Belegungsverzicht auferlegt. Diesen Fällen ging entweder eine Regelprüfung oder die Überprüfung einer Beschwerde durch die WTG-Behörde voraus, bei der weitreichende Mängel festgestellt wurden. Die Träger sind mit dem freiwilligen Belegungsverzicht einer behördlichen Anordnung zuvorgekommen.

#### 4.2 Beratung

Gemäß § 11 Absatz 1 WTG informiert und berät die WTG-Behörde Personen, die ein berechtigtes Interesse haben, über die Rechte und Pflichten der Leistungsanbieter und der Nutzer und Nutzerinnen solcher Wohn- und Betreuungsangebote.

Ein solch berechtigtes Interesse haben insbesondere Nutzerinnen und Nutzer, deren Vertreter, Beschäftigte und ihre Vertretungen, Mitglieder von Vertretungsgremien, Vertrauenspersonen und diejenigen, die Leistungen nach dem WTG erbringen oder erbringen wollen.

Die Beratung ist eine zentrale Aufgabe der WTG-Behörden. Nach Kategorien gegliedert erfolgten Beratungen in folgenden Bereichen:

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### 4.3 Allgemeine Beratung

Das allgemeine Beratungsangebot der WTG-Behörde nach § 11 WTG wird hauptsächlich von Angehörigen, Bevollmächtigten, Betreuerinnen und Betreuern wahrgenommen. Themen, die hierbei eine große Rolle spielen, sind Fragen nach Ausgestaltung der vertraglichen Pflichten der Leistungsanbieter und Leistungsanbieterinnen. Hierbei sind die Möglichkeiten der Behörden eng begrenzt, da sie keinerlei Zuständigkeit für die Überwachung der Einhaltung der Vorgaben des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes (WBVG) hat.

Beispiel: Ein Doppelzimmer wurde schriftlich zur alleinigen Nutzung zugesichert und diese Zusicherung wird zurückgenommen. In der Regel empfiehlt dann die WTG-Behörde den Rat eines Rechtsanwalts bzw. einer Rechtsanwältin oder auch der Verbraucherzentrale einzuholen.

### 4.4 Beratung in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung

Insbesondere von Nutzerinnen und Nutzer sowie Vertretern der Einrichtungen erfolgen Beratungsanfragen zur Umsetzung der Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte. Ein Schwerpunkt der Anfragen liegt bei Fragen zu den Beiratswahlen, z. B. zur Anzahl der Beiratsmitglieder oder welche Personen für eine Beirat kandidieren können.

### 4.5 Beratungen von Betreibern/Investoren zur Planung neuer Einrichtungen und alternativer Wohnformen und zu den Anforderungen an die Wohnqualität

Hier werden hauptsächlich Einrichtungsvertreter, Architekten und Investoren beraten. Aber auch teilweise Nutzerinnen und Nutzer bzw. Beiräte von Betreuungseinrichtungen. Die Anforderungen an die Wohnqualität sind abhängig vom jeweiligen Angebot. Eine Beratung erfolgt hier in enger Abstimmung mit der Investorenleitung und der Pflegebedarfsplanung des Amtes für Soziales und Wohnen.

### 4.6 Mängelberatung nach § 15 WTG

Die Beratung über festgestellte Mängel bei einer Prüfung erfolgt direkt vor Ort oder zu einem gesonderten Termin, losgelöst vom Prüfgeschehen. Viele Mängel können sofort vor Ort abgestellt werden. Können Mängel nicht sofort behoben werden, wird für die Mängelbeseitigung eine Frist gesetzt und die Behebung der Mängel überprüft. Die Fristsetzung bemisst sich dabei nach Art und Schwere der Mängel.

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### 4.7 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität

Beratungen zur Planung, Organisation und Durchführung der Pflege und Betreuung haben einen hohen Stellenwert und werden fachlich oft durch die Pflegefachkräfte der WTG-Behörde durchgeführt. Die intensive Beratungstätigkeit, auch im Rahmen von Regel- oder Beschwerdeprüfungen, trägt im hohen Maß zu einer Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität bei.

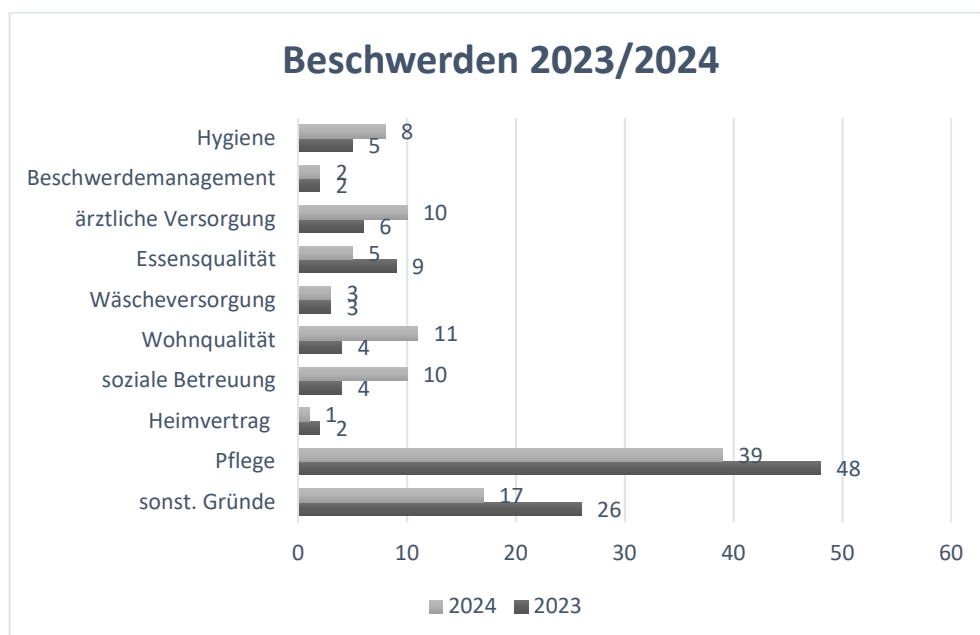
Statistisch wurden im Jahre 2023 insgesamt 45 und im Jahre 2024 insgesamt 28 Beratungsfälle erfasst. Dabei nicht erfasst sind viele telefonische Beratungsanfragen, die in einem kurzen Telefongespräch bearbeitet werden konnten.

### 4.8 Beschwerden

Im Jahre 2023 wurden insgesamt 77 Beschwerden erfasst. Im Jahre 2024 wurden insgesamt 64 Beschwerden erfasst. Davon wurden in beiden Jahren jeweils 12 anonyme Beschwerden erhoben. Wie auch in den Vorjahren ist beim Großteil der Beschwerden die Pflegequalität der Beschwerdegrund.

Im Vergleich zum Berichtszeitraum 2021/2022 ist die Anzahl der erfassten Beschwerden geringer. Dies ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass bei beschwerdeintensiven Einrichtungen aus Gründen der Übersicht zeitgleich eingegangene Beschwerden mehrerer Beschwerdeführer mit den gleichen Beschwerdepunkten bei der Erfassung zusammengefasst wurden.

Nachfolgend werden die Beschwerdegründe mit ihrem Anteil am Beschwerdeaufkommen dargestellt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass eine Beschwerde mehrere Beschwerdegründe beinhalten kann.



## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### 4.9 Art und Anzahl der durchgeführten Prüfungen

Mindestens einmal im Jahr ist nach dem WTG eine Regelprüfung durchzuführen. Abweichend hiervon können Regelprüfungen in größeren Abständen von bis zu höchstens zwei Jahren stattfinden, wenn bei der letzten Prüfung keine Mängel festgestellt wurden, zu deren Beseitigung eine Anordnung erforderlich wurde (wesentliche Mängel). Die Regelprüfungen erfolgen gemäß § 23 Absatz 1 WTG in der Regel unangemeldet. Als Prüfleitfaden wurde dabei bis zum Mai 2024 der landeseinheitliche Rahmenprüfkatalog verwendet.

Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales hatte im Mai 2024 durch Erlass den landeseinheitlichen Rahmenprüfkatalog nicht mehr als Grundlage der Prüfungen empfohlen. Seither erfolgen die Prüfungen der WTG-Behörde nach einem eigenen Prüfschema, das sich an den landeseinheitlichen Rahmenkatalog anlehnt.

Im Jahre 2023 erfolgten 72 Regelprüfungen und 16 anlassbezogene Prüfungen in den Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot. Im Jahre 2024 erfolgten dort 109 Regelprüfungen sowie 13 anlassbezogene Prüfungen.

Die gesetzlichen Vorgaben des § 23 Absatz 2 WTG der jährlichen bzw. mindestens zweijährigen Regelprüfung wurden in beiden Jahren erfüllt.

### 4.10 Prüfergebnisse

Die wesentlichen Ergebnisse der erfolgten Regelprüfungen sind gemäß § 14 Absatz 9 WTG in Verbindung mit § 4 WRG DVO im Internetportal der zuständigen Behörde zu veröffentlichen. Der Ergebnisbericht entspricht dem Muster der Anlage 2 zur WTG-DVO und erhält Angaben zu den Prüfgegenständen 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.

Bei der Feststellung von Mängeln wird zwischen geringfügigen und wesentlichen Mängeln unterschieden. Geringfügig sind Mängel, die nicht zu einer Anordnung führen. Wesentliche Mängel liegen vor, wenn zu ihrer Beseitigung eine Anordnung (z.B. Aufnahmestopp, Betriebsuntersagung) erlassen wird.

Die einzelnen Ergebnisberichte sind unter [www.essen.de](http://www.essen.de) – Leben in Essen – Leistungen des Amtes für Soziales und Wohnen – WTG Behörde/ Heimaufsicht, abrufbar.

### 4.11 Zusammenarbeit und Kooperation

Mit dem zuständigen Landesverband der Pflegekassen, AOK-Rheinland / Hamburg in Essen sowie dem medizinischen Dienst der Krankenkassen (nun medizinischer Dienst Nordrhein) erfolgte im Berichtszeitraum wie schon in den

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

Vorjahren ein enger Austausch hinsichtlich der Qualitätssicherung in der Pflege.

Bereits Ende 2016 hat die Stadt Essen mit den Prüfbehörden nach dem SGB XI gemäß § 44 Absatz 3 WTG eine Kooperationsvereinbarung geschlossen, die eine Koordination der Prüftätigkeiten der Vertragspartner, insbesondere den Informationsaustausch, die Vermeidung inhaltlicher Doppelprüfungen, die zeitliche Abstimmung der Prüftätigkeiten und die wechselseitigen Beteiligungen vor Erlass von Anordnungen und sonstigen Maßnahmen (§44 Abs. 3 WTG) regelt.

Diese Vereinbarung wurde auf der Grundlage der entsprechenden Mustervereinbarung, die im Rahmen der Arbeitsgruppe nach § 17 WTG beim MGEPA (jetzt MAGS) NRW vereinbart wurde, getroffen.

## 5. Entwicklung und Ausblick

Schon vor dem Auslaufen der letzten Corona-Schutzmaßnahmen im April 2023 hat der Umgang mit der Pandemie die Pflege und Betreuung in den Einrichtungen nicht mehr so stark geprägt. Die Rückkehr zur Normalität hat sich auf die Lebensqualität der Nutzerinnen und Nutzer der Einrichtungen sehr positiv ausgewirkt.

In der Zeit der Besuchseinschränkungen in der Corona-Pandemie hat sich verstärkt gezeigt, dass der Zugang zum Internet eine wichtige Voraussetzung zur Teilhabe ist. Im Berichtszeitraum haben fast alle Einrichtungen, die für den Internetzugang Übergangslösungen genutzt hatten, durch bauliche Maßnahmen einen Zugang zum Internet schaffen können.

Neue Anforderungen an die Einrichtungen prägten diesen Berichtszeitraum: Die am 01.01.2023 in Kraft getretene Neufassung des WTG fordert von den Anbietern detailliertere Verfahrensweisen und Dokumentationen, wenn freiheitsentziehende Maßnahmen angewendet werden. Dies trifft auch zu, wenn Nutzerinnen und Nutzer diese Maßnahmen selber wünschen. Für die WTG-Behörde entsteht ein höherer Prüfungsaufwand der Dokumentation der Rechtmäßigkeit und Erforderlichkeit von freiheitsentziehenden Maßnahmen.

Ab dem 01.07.2023 konnten die vollstationären Einrichtungen der Pflege ihre Vergütungen auf der Grundlage des neuen bundeseinheitlichen Personalbemessungsinstrumentes verhandeln. Die Einführung der neuen Personalbemessung bedeutete die Abkehr von der starren Fachkraftquote. Gleichwohl stellt das neue System der Personalbemessung mit vier statt zwei Qualifizierungsstufen beim Personal orientiert an den Pflegebedarfen (und nicht an den Pflegestufen) der Nutzerinnen und Nutzer neue Herausforderungen an die Träger der Einrichtungen. Die notwendige Anpassung der Personalstruktur und die

## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

notwendige Umstrukturierung der Organisationsabläufe hat die Einrichtungen im Berichtszeitraum stark gefordert und wird die Einrichtungen auch zukünftig weiter beschäftigen.

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen mit der Einführung des sog. E-Rezeptes zum 01.01.2024 bereitete zunächst Anlaufschwierigkeiten. Weitere Bereiche der Digitalisierung wie der Anschluss an die Telematikinfrastruktur stehen bevor. Der digitale Datenaustausch soll die Anbieter in der Zukunft langfristig entlasten.

Die Gewinnung von Personal insbesondere von Fachkräften bereitet Anbietern von Pflege- und Betreuungsleistungen durch den bekannten Fachkräftemangel nach wie vor oftmals Schwierigkeiten. Vor allem bei Personalausfällen wegen Krankheit müssen Anbieter auf Kräfte von Personaldienstleistern zurückgreifen. Die dauerhafte Sicherstellung einer adäquaten Personalausstattung in den einzelnen Einrichtungen stellt die größte zukünftige Herausforderung dar.

Die schon im letzten Berichtszeitraum festgestellte Entwicklung, dass neue Pflegeplätze überwiegend in ambulant betreuten Pflegewohngemeinschaften geschaffen wurden, hat sich fortgesetzt. Grundsätzlich ist die Stärkung der ambulanten Versorgung in einer Sonderform der eigenen Häuslichkeit und die Entwicklung vom quartiersnahen, kleinräumigen Versorgungsangeboten als Alternative zu stationären Einrichtungen zu begrüßen. Andererseits trägt die Schaffung vieler kleiner neuer Wohnformen mit seinem Bedarf an Personal dazu bei, dass Personal in anderen Einrichtungsarten fehlt.



## Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde

### Ansprechpartner/innen und Erreichbarkeit

|                        |                                                                                              |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Müller, Kerstin        | Leitung                                                                                      |
| Telefon                | +49 201 88-50320                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150320                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:k.mueller@sozialamt.essen.de">k.mueller@sozialamt.essen.de</a>               |
| Arvanitidou, Anastasia | Verwaltung                                                                                   |
| Telefon                | +49 201 88-50326                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150326                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:Arvanitidou@sozialamt.essen.de">Arvanitidou@sozialamt.essen.de</a>           |
| Büsing, Anita          | Verwaltung/Investorenberatung APG                                                            |
| Telefon                | +49 201 88-50250                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150250                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:Anita.Buesing@sozialamt.essen.de">Anita.Buesing@sozialamt.essen.de</a>       |
| Dörfling, Marcel       | Verwaltung                                                                                   |
| Telefon                | +49 201 88-50333                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150333                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:M.Doerfling@sozialamt.essen.de">M.Doerfling@sozialamt.essen.de</a>           |
| Feldhordt, Iris        | Verwaltung                                                                                   |
| Telefon                | +49 201 88-50327                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150327                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:i.feldhordt@sozialamt.essen.de">i.feldhordt@sozialamt.essen.de</a>           |
| Grürmann, Sylvia       | Verwaltung                                                                                   |
| Telefon                | +49 201 88-50328                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150328                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:Sylvia.Gruermann@sozialamt.essen.de">Sylvia.Gruermann@sozialamt.essen.de</a> |
| Hansner, Maike         | Pflegefachkraft                                                                              |
| Telefon                | +49 201 88-50324                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150324                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:m.hansner@sozialamt.essen.de">m.hansner@sozialamt.essen.de</a>               |
| Komusin, Andreas       | Verwaltung                                                                                   |
| Telefon                | +49 201 88-50329                                                                             |
| Fax                    | +49 201 88-9150329                                                                           |
| E-Mail                 | <a href="mailto:A.Komusin@sozialamt.essen.de">A.Komusin@sozialamt.essen.de</a>               |

**Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde**

|                  |                                                                                                |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nasse, Julian    | Verwaltung                                                                                     |
| Telefon          | +49 201 88-50349                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150349                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:Julian.Nasse@sozialamt.essen.de">Julian.Nasse@sozialamt.essen.de</a>           |
| Okroy, Silke     | Heilpädagogin                                                                                  |
| Telefon          | +49 201 88-50314                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150314                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:S.Okroy@sozialamt.essen.de">S.Okroy@sozialamt.essen.de</a>                     |
| Scharf, Marie    | Verwaltung                                                                                     |
| Telefon          | +49 201 88-50349                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150349                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:MarieLuisa.Scharf@sozialamt.essen.de">MarieLuisa.Scharf@sozialamt.essen.de</a> |
| Schmidt, Carlo   | Verwaltung                                                                                     |
| Telefon          | +49 201 88-50321                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150321                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:Carlo.Schmidt@sozialamt.essen.de">Carlo.Schmidt@sozialamt.essen.de</a>         |
| Strutz, Simone   | Pflegefachkraft                                                                                |
| Telefon          | +49 201 88-50352                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150352                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:Simone.Strutz@sozialamt.essen.de">Simone.Strutz@sozialamt.essen.de</a>         |
| Tolksdorf, Ina   | Pflegefachkraft                                                                                |
| Telefon          | +49 201 88-50323                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150323                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:i.tolksdorf@sozialamt.essen.de">i.tolksdorf@sozialamt.essen.de</a>             |
| Twardon, Vanessa | Pflegefachkraft                                                                                |
| Telefon          | +49 201 88-50330                                                                               |
| Fax              | +49 201 88-9150330                                                                             |
| E-Mail           | <a href="mailto:Vanessa.Twardon@sozialamt.essen.de">Vanessa.Twardon@sozialamt.essen.de</a>     |