



**Qualitätssiegel Betreutes Wohnen**  
für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen





# Inhalt

<b>Grußwort des Ministers für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW</b>	4	<b>Anhang A</b>	
<b>Vorwort des Vorsitzenden des Kuratoriums</b>	6	<b>A 1 Prüfbögen</b>	42
<b>1 Grundsätzliches</b>	8	3.1 <b>Bauwerk und Umfeld</b>	42
<b>2 Einführung</b>	14	3.1.1 Bauliche Ausführung	42
<b>3 Qualitätsanforderungen und Empfehlungen</b>	18	3.1.4 Wohnumfeld	53
3.1 Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld	20	3.2 <b>Grundservice</b>	56
3.2 Leistungsbereich Grundservice	26	3.2.1 Haustechnischer Service	56
3.3 Leistungsbereich Wahlservice	29	3.2.2 Betreuung/Persönlicher Service	57
3.4 Leistungsbereich Vertragsgestaltung	31	3.2.3 Hausnotruf	60
<b>4 Prüfverfahren, Vergabe- kriterien, Nutzungsrechte</b>	34	3.3 <b>Wahlservice</b>	61
4.1 Prüfverfahren	35	3.3.1 Pflegerische Dienste und Krankenpflege	61
4.2 Vergabekriterien	37	3.3.2 Hauswirtschaftliche Dienste	62
4.3 Nutzungsrechte	38	3.3.3 Empfehlung: Weitere mögliche Wahlleistungen	63
		3.4 <b>Vertragsgestaltung</b>	64
		3.4.1 Mietvertrag	64
		3.4.2 Betreuungsvertrag	65
		3.4.3 Wahlleistungen	67
		<b>A 2 Dokumentenliste</b>	68
		<b>A 3 Formular Eigenerklärungen des Betreibers</b>	70
		<b>A 4 Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotrufbetreibern</b>	74
		<b>Anhang B</b>	
		<b>Betreuungskonzept</b>	76
		<b>Impressum</b>	78

# Grußwort des Ministers für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW



**Karl-Josef Laumann**

Minister für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW

Im Alter kommt dem Wohnen eine ganz besondere Bedeutung zu. Denn das Alltagsleben älterer Menschen konzentriert sich zunehmend auf die unmittelbare Nachbarschaft und die eigene Wohnung. Diese wird dann – weit mehr als bei anderen Altersgruppen – für alte Menschen zu einem entscheidenden Faktor für die eigene Lebensqualität.

Mit fortschreitendem Alter ist jedoch die selbständige Lebensführung in den eigenen vier Wänden häufig immer schwieriger zu bewältigen – hier bietet betreutes Wohnen einen Weg, Selbständigkeit und selbstbestimmtes Leben für ältere Menschen längstmöglich zu sichern. Auch weil tragfähige Familienverbände heutzutage zunehmend wegbrechen und die Angst vor dem Alleinsein im Alter zunimmt.

Die unterschiedlichen Formen des betreuten Wohnens für ältere Menschen können entscheidend dazu beitragen, die Lebensqualität Betroffener zu erhalten und zu stärken und eine Versorgung im Altenheim oder einer Pflegeeinrichtung so lange wie möglich hinauszuzögern. Der Begriff „Betreutes Wohnen für Senioren“ umfasst dabei Bau- und Betreuungskonzepte wie „Wohnen mit Service“, „Wohnen Plus“ oder „Seniorenresidenzen“. Gemeinsames Ziel ist es, Selbständigkeit des Wohnens mit bedarfsgerechten Hilfen zu verbinden.

In der Vergangenheit fehlten weitgehend allgemein gültige Qualitätsanforderungen und einheitliche Mindeststandards für die unterschiedlichen Angebote des Betreuten Wohnens. Sowohl Seniorinnen und Senioren fehlten damit verlässliche Kriterien für ihre Beurteilung eines konkreten Angebots, aber auch Investoren und Trägern mangelte es an Sicherheit für Planungen und Investitionen. Deshalb ist das „Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ geschaffen worden.

Das Qualitätssiegel soll vor allem

- Hilfestellung bei der Bewertung der existierenden Angebote geben,
- Investoren bei der Qualitätssicherung von Angeboten des „Betreuten Wohnens“ in Nordrhein-Westfalen unterstützen und
- Planungssicherheit und Planungshilfen für Investoren, Architektinnen und Architekten, Betreiber und Dienstleister zur Verfügung stellen.

In die hier vorgestellte überarbeitete Neuauflage der Broschüre Qualitätssiegel Betreutes Wohnen sind die praktischen Erfahrungen der vergangenen beiden Jahre ebenso eingeflossen wie Anpassungen an geänderte rechtliche oder sachliche Rahmenbedingungen.

**Karl-Josef Laumann**

# Vorwort des Vorsitzenden des Kuratoriums



**Alexander Rychter**

Vorsitzender des Kuratoriums Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW e.V.

In den kommenden Jahrzehnten wird der Anteil älterer Menschen in der Bundesrepublik Deutschland infolge des demografischen Wandels erheblich zunehmen. Von diesen Veränderungen ist auch das Land Nordrhein-Westfalen betroffen. Während Anfang 2000 bereits jeder vierte Bürger in Nordrhein-Westfalen das 60. Lebensjahr überschritten hat, steigt der Anteil der über 60-jährigen bis zum Jahr 2040 mit 5,42 Millionen älteren Menschen auf mehr als ein Drittel der Landesbevölkerung an. Angesichts einer gleichzeitig geringen Geburtenrate und der zunehmenden Lebenserwartung der

Menschen altert und schrumpft die nordrhein-westfälische Bevölkerung gleichermaßen. Eine zentrale Folge dieser gesellschaftlichen Veränderungen ist, dass die Frage „Wie wohne ich im Alter?“ immer mehr in den Mittelpunkt des allgemeinen Interesses gerückt ist.

Vor allem das Betreute Wohnen als wichtigste altersgerechte Wohnform im vorstationären Bereich gewinnt immer mehr an Bedeutung, da es älteren Menschen gerade unterhalb der Heimgesetzschwelle ein möglichst selbständiges und gleichzeitig selbstbestimmtes Leben in der eigenen Wohnung mit dem jeweils individuell erforderlichen Maß an Betreuung, Unterstützung sowie gegebenenfalls auch Pflege ermöglicht. Gefragt sind vor allem Wohnangebote, die dem Wunsch älterer Menschen nach Individualität und Selbstständigkeit in der vertrauten Umgebung entsprechen, ohne gleichzeitig auf bedarfsgerechte Hilfe- und Unterstützungsleistungen verzichten zu müssen.

Betreutes Wohnen fällt in Abgrenzung zu vollstationären Angeboten in der Regel jedoch nicht unter den Anwendungsbereich des Heimgesetzes und weist daher in Ermangelung alternativer gesetzlicher Regelungen einen hohen Gestaltungsspielraum auf. Um dennoch ein qualitativvolles Angebot sowohl in Bezug auf Baukörper und Infrastruktur als auch auf die damit verbundenen Betreuungsleistungen gewährleisten zu können, haben sich eine Vielzahl von Akteuren in Nordrhein-Westfalen dazu entschlossen, auf der Grundlage vergleichbarer Ansätze in anderen Ländern wie zum Beispiel Baden-Württemberg landesweite Qualitätsstandards zu entwickeln. Diese Qualitätskriterien sowie das damit verbundene Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen“ wurden am 18. Mai 2004 erstmalig einer breiten Öffentlichkeit in Dortmund vorgestellt. Ziel dieser Standards ist es, Seniorinnen und Senioren eine Orientierungshilfe zu geben und zur Schaffung von Markttransparenz sowohl für Mieter/innen als auch für Käufer/innen beizutragen. Gleichzeitig soll Investoren, Entwicklern, Architekten/innen, Betreibern und Dienstleistern ein Instrument für Planungssicherheit und -hilfe an die Hand gegeben, Qualitätssicherung für Angebote des Betreuten Wohnens vorangetrieben und nicht zuletzt Wohnungs- und Immobilienunternehmen ein geeignetes Marketinginstrument eröffnet werden.

Qualitätsstandards für das Betreute Wohnen haben aber nur dann einen Sinn, wenn diese Qualitätskriterien in der Praxis breite Verwendung finden und bei Verbrauchern wie Anbietern gleichermaßen auf hohe Akzeptanz stoßen. Notwendig sind daher ein möglichst einfaches und transparentes Prüfungsverfahren, vertretbare Prüfungsgebühren sowie ein Qualitätszertifikat zur Einbeziehung auch von Anlagen, die sich noch in der Planungs-, Vertriebs- oder Bauphase befinden. Notwendig ist es außerdem, diese Qualitätsstandards lebendig zu halten und sie immer wieder an die sich veränderten Bedürfnisse von Verbrauchern, an neue technische Möglichkeiten oder aber gesetzliche Rahmenbedingungen anzupassen und weiterzuentwickeln. Vor diesem Hintergrund wird ein spannendes Thema in den kommenden Jahren die Integration von Angeboten des Betreuten Wohnens auch im Wohnungsbestand sein. Die Vorteile hierbei liegen in der Verbindung niedrigschwelliger Service- und Unterstützungsangebote mit überschaubaren Mietentgelten. Die wesentlichen Qualitätskriterien von Betreutem Wohnen sind ohne Probleme auf den Bestand übertragbar. Die Herausforderung steckt vor allem in der Frage, welche Anforderungen man an eine bauliche Veränderung des Wohnungsbestandes stellen muss. Angesichts der Tatsache, dass nach wie vor rund 93 Prozent der älteren Menschen in normalen und bautechnisch nicht altersgerecht ausgestatteten Wohnungen leben und dort auch so lange wie möglich verbleiben wollen, wird es eine der kommenden Aufgaben des Kuratoriums Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen sein, hierfür geeignete Lösungsansätze zu entwickeln.

Als Vorsitzender des Kuratoriums freue ich mich, Ihnen nunmehr die zweite und völlig neu gestaltete Auflage unserer Qualitätssiegelbroschüre vorstellen zu können. Ich danke an dieser Stelle allen Mitgliedern und Freunden des Kuratoriums, die zur Weiterentwicklung der nordrhein-westfälischen Qualitätsstandards sowie zur Erarbeitung dieser Broschüre beigetragen haben und damit einen wichtigen Beitrag für die künftige Entwicklung des Betreuten Wohnens in Nordrhein-Westfalen leisten.

**Alexander Rychter**

# 1 Grundsätzliches



Ältere Menschen möchten so lange wie möglich ihre Selbständigkeit erhalten und gleichzeitig so sicher wie möglich leben. Dies ist ein Wunsch, dem das Betreute Wohnen für ältere Menschen entgegen kommt. Der Grundgedanke des Betreuten Wohnens besteht darin, so viel Selbständigkeit wie möglich zu erhalten und soviel Betreuung wie nötig zu bieten. Gegebenenfalls sollte die Betreuung an den sich ändernden persönlichen Bedarf angepasst werden können.

Das Kernstück des Betreuten Wohnens für ältere Menschen, wie es durch das vorliegende nordrhein-westfälische Qualitätssiegel definiert ist, umfasst vier Leistungsbereiche mit folgenden zentralen Anforderungen:

**1. Bauwerk und Umfeld:** Eine zentral gelegene und in eine gute Infrastruktur eingebettete barrierefreie und altengerechte Wohnung, die über die technische Infrastruktur für die Einrichtung eines Notrufs verfügt.

**2. Grundservice:** Ein Paket von Grundleistungen, die die Sicherstellung des haustechnischen Service, des Hausnotrufs und der Betreuung bzw. des persönlichen Service durch eine kompetente Betreuungsperson mit Blick auf Beratung, Information und Vermittlung von Wahlleistungen gewährleisten.

**3. Wahlservice:** Frei wählbare zusätzliche Wahlleistungen, die mindestens pflegerische Dienste und Krankenpflege, hauswirtschaftliche Dienste und Hausnotruf umfassen.

**4. Vertragsgestaltung:** Diese bezieht sich auf den Miet- und Betreuungsvertrag, die bestimmte Qualitätsanforderungen erfüllen müssen. Der

Mietvertrag darf z. B. keine Kündigungsklausel wegen Pflegebedürftigkeit enthalten. In dem Betreuungsvertrag müssen die Leistungen vollständig beschrieben und eindeutig dem Grund- oder Wahlservice zuzuordnen sein. Die Dienstleistungsanbieter müssen benannt und die Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen verbindlich in einem dem Vertrag zugehörigen Konzept geregelt sein.

Angebote des Betreuten Wohnens für Senioren/innen, die die Anforderungen des nordrhein-westfälischen Qualitätssiegels erfüllen, sind rechtlich klar vom Wohnen in einem Heim abgegrenzt und fallen nicht unter das Heimgesetz. Beim Betreuten Wohnen steht der Wohncharakter eindeutig im Vordergrund. Je nach auftretendem persönlichen Hilfebedarf und infrastrukturellen Gegebenheiten wie z. B. dem verfügbaren Angebot der Wahlleistungen können Angebote des Betreuten Wohnens für Senioren/innen einen Heimaufenthalt ersetzen oder zumindest hinauszögern. Allerdings kann besonders bei schwerer Pflegebedürftigkeit oder starker Altersdemenz ein Umzug ins Pflegeheim nicht unbedingt verhindert werden, weil die Rund-um-die-Uhr-Pflege außerhalb eines Heims nur schwer gewährleistet werden kann.

Eine Erstberatung durch eine unabhängige Beratungsstelle wird empfohlen.

Im Folgenden werden – differenziert nach Leistungsbereichen – zentrale Grundlagen des Betreuten Wohnens aufgeführt, auf die sich die Mitglieder der Arbeitsgruppe verständigt haben und die, sofern sie nicht durch die Qualitätsanforderungen selbst abgedeckt sind, durch die Betreiber entsprechender Wohnanlagen berücksichtigt werden sollten:



### **Bauwerk und Umfeld**

Bauwerk und Umfeld sind barrierefrei und sicher zu nutzen. Eine selbständige Haushaltsführung ist sicherzustellen und die Privatsphäre zu gewährleisten. Die technischen Voraussetzungen für die Installation eines Hausnotrufes müssen vorhanden sein. Die Kommunikation und das Zusammenleben unter den Mietern/innen ist zu fördern. Die Mieter/innen müssen sich selbständig mit Produkten und Dienstleistungen des täglichen Bedarfs versorgen können.

Eine gemeinsame Planung durch Architekt/in, Bau-träger und Betriebsträger in Abstimmung mit der jeweiligen Kommune von Anfang an wird empfohlen und sollte örtliche Bedarfe und eine überschaubare Größenordnung berücksichtigen.

### **Grundservice**

Die persönliche Einzelfallbetreuung ist ein Kernstück des Betreuten Wohnens, ohne sie kann man nicht von einer betreuten Wohnung sprechen. Ein Hausnotruf gehört zu den Grundleistungen des Betreuten Wohnens. Die Selbstbestimmung der Mieter/innen bildet die Grundlage für die Arbeit der Betreuungskraft.

Es gibt so wenig festgeschriebene Pauschalleistungen wie möglich. Die Mieter/innen verfügen über größtmögliche Wahlfreiheit. Der zeitliche Umfang der Betreuungsleistungen ist geregelt und steht in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der zu betreuenden Mieter/innen (Schlüssel siehe Prüfbo-gen).

Die Dienste des Grundservice können auch durch Dritte – externe Dienstleistungserbringer – oder z. T.

(insbesondere bezogen auf Betreuungs- und Kontaktangebote) auch ehrenamtlich oder auf der Basis gegenseitiger Hilfeleistung organisiert werden, solange die Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Es sollte eine kontinuierliche Anpassung der Versorgungsleistungen an den Stand der Technik und sich ändernde individuelle Bedarfslagen stattfinden. Das Selbsthilfepotenzial von Mietern/innen und Umfeld (informelles Netzwerk) ist zu aktivieren, die Förderung einer Hausgemeinschaft zu ermöglichen und die Beteiligung der Mieter/innen zu fördern.



Um das Leistungsangebot zu beschreiben, ist ein Betreuungskonzept zu erstellen (siehe Anhang B). Das Konzept macht verbindliche Angaben über die Art und den Umfang der angebotenen Leistungen und legt dar, wer die Leistungen erbringt. Das Konzept ist Bestandteil des Betreuungsvertrages, um das Leistungsangebot sicherzustellen. Die Betreuungskonzeption ist schwerpunktmäßig präventiv ausgerichtet mit dem Ziel, den Hilfebedarf möglichst gering zu halten.

Die Kosten für den Grundsservice sind für den/die Leistungsempfänger/in transparent und dem jeweiligen Vertrag zu entnehmen.

Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfängers/in. Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.

### **Wahlservice**

Grundsätzlich besteht in diesem Bereich vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots für die Leistungsempfänger/innen Wahlfreiheit hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer. Für Initiierung und Organisation ist in der Regel die Betreuungskraft zuständig. Die Leistungen des Wahlservices werden individuell zwischen Leistungsempfängern/innen und Dienstleistungserbringern abgerechnet und sind kein Bestandteil einer Grundsservicepauschale. Die Leis-



tungen des Wahlservices basieren auf Einzelverträgen zwischen den Hilfeempfängern/innen bzw. Kunden/innen und dem (frei wählbarem) Dienstleistungserbringer, auch wenn der Betreiber der Anlage eine Kooperationsvereinbarung mit einem bestimmten Dienstleister abgeschlossen hat.

## 1 Grundsätzliches

Der Beginn der Dienstleistung sollte zeitnah erfolgen (spätestens 24 Stunden nach Eingang der Anfrage – z. B. Pflegeleistungen –), in aktuellen Notlagen müssen Hilfsangebote unmittelbar zur Verfügung stehen.

Die jeweiligen Kosten für den Wahlservice des Betreibers müssen für den/die Nutzer/in transparent sein (z. B. durch zur Ansicht vorliegende Preislisten). Die Kosten des Wahlservices von anderen Anbietern werden individuell zwischen Nutzer/in und Anbieter vereinbart.

Es sollte eine kontinuierliche Anpassung der Versorgungsleistungen an den Stand der Technik und sich ändernde individuelle Bedarfslagen stattfinden.

Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfängers/in. Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.

### **Vertragsgestaltung**

Mieter/innen sind vor Vertragsabschluss umfassend über die Möglichkeiten und Grenzen des jeweiligen Angebots zu informieren. Zur Höhe eines angemessenen Mietpreises kann an dieser Stelle keine Aussage getroffen werden, zur ersten Orientierung kann z. B. die ortsübliche Vergleichsmiete herangezogen werden.

Die Mietverträge werden grundsätzlich rechtlich nicht seitens der Vergeber des Qualitätssiegels geprüft, sondern nur in Bezug auf die dargestellten Punkte der Checkliste. Bei Bedarf sollte der Vertrag individuell juristisch überprüft werden.

Die vertraglichen Regelungen müssen klar definieren, welche Anbieter für welche Leistungen zuständig sind, und welche Leistungen Grund- und welche Wahlleistungen sind. Ebenso muss eine eindeutige Zuordnung von Kosten und Leistungen erfolgen.

Die Verträge sollten gut lesbar sein, über eine übersichtliche Gestaltung verfügen und verständlich formuliert sein. (Vorschlag siehe Anhang B: Betreuungskonzept – Formale Anforderungen).

### Grundlagen des Qualitätssiegels

Als Arbeitsgrundlage diente das baden-württembergische Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für Senioren. Anforderungen – Prüfverfahren – Informationen“.



Die Anforderungen an das Qualitätssiegel basieren auf geltenden Vorschriften und Regelwerken, wie sie beispielsweise im baulichen Bereich mit der Normung für barrierefreies Bauen in der DIN 18024-1, der DIN 18025-1 und der DIN 18025-2 bestehen. Diese Grundlagen werden an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst.

### Mögliche Entwicklungen

In Erarbeitung befinden sich derzeit zwei wesentliche Normen. Unter dem Arbeitstitel DIN 18030 sollen die derzeit getrennten Normen für barrierefreies Bauen zusammengefasst und um Anforderungen ergänzt werden, die neben den Bewegungseinschränkungen älterer Menschen verstärkt auch die sensorischen Einschränkungen berücksichtigen. Ferner beabsichtigt das Deutsche Institut für Normung mit der DIN 77800 eine Dienstleistungsnorm zum Betreuten Wohnen herauszugeben. Sollten die Anforderungen der DIN-Norm die des Qualitätssiegels überschreiten, wird das Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ in diesen Punkten der DIN-Norm angepasst.

## 2 Einführung



### Ziele

Mit dem vorliegenden Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ werden vor allem die folgenden Ziele verfolgt:

- Die Qualität von Angeboten im Bereich des Betreuten Wohnens bzw. des Wohnens mit Service kann belegt werden.
- Das Qualitätssiegel bietet messbare Qualitätskriterien, mit denen Angebote eindeutig beschrieben und definiert werden.
- Das Qualitätssiegel dient damit der Schaffung von Markttransparenz und bietet Orientierungshilfen für Mietinteressenten und deren Angehörige.
- Es dient der Qualitätssicherung für Anlagen des Wohnens mit Service bzw. des Betreuten Wohnens in NRW.
- Es schafft Planungssicherheit und bietet Planungshilfen für Investoren, Entwickler/innen, Architekten/innen, Planer/innen, Betreiber und Dienstleister.
- Es dient zur Darstellung der Anlagenqualität und zur Abgrenzung von weniger hochwertigen Angeboten.

### Hintergrund

In den letzten Jahren hat sowohl das Angebot als auch die Nachfrage nach Betreutem Wohnen für ältere Menschen stark zugenommen. Nach Schätzungen durch empirica hat sich die Anzahl dieser Wohnangebote allein zwischen 1995 und 2000 mehr als verdoppelt. Immer mehr ältere Menschen entscheiden sich für das Betreute Wohnen als alternative Wohnform in der Erwartung, auch bei einem Nachlassen der Leistungsfähigkeit selbständig und selbstbestimmt in der eigenen Wohnung leben zu können. Von vielen Seiten wird das Betreute Wohnen als eine der Zukunftslösungen für das Wohnen älterer Menschen propagiert.

Doch die Bau- und Betreuungskonzepte der unter den Bezeichnungen „Betreutes Wohnen“, „Wohnen mit Service“, „Wohnen Plus“ oder „Seniorenresidenzen“ erstellten und angebotenen Einrichtungen sind außerordentlich unterschiedlich und weisen große qualitative Bandbreiten auf. Dies erschwert Interessenten die Auswahl einer passenden Einrichtung und führt unter Umständen dazu, dass Erwartungen und Vorstellungen der Mieter/innen nicht erfüllt werden und bereits bei einem eintretenden leichten Hilfebedarf ein erneuter Umzug notwendig werden kann. Zwar gibt es mittlerweile Ratgeber, die interessierte Senioren/innen beraten, ob Betreutes Wohnen für sie eine geeignete Wohnform darstellt, und sie über die Angebotsvielfalt informieren, aber weil der Begriff des Betreuten Wohnens gesetzlich nicht geschützt ist und praktisch für jedes beliebige Wohnangebot verwendet werden kann, gibt es keine allgemein gültigen Mindestanforderungen.\*

\* Bislang gibt es lediglich drei Qualitätssiegel auf Landesebene (Baden-Württemberg, Sachsen-Anhalt und Bayern), die qualitativ jedoch sehr starke Unterschiede aufweisen.

## 2 Einführung

Vor diesem Hintergrund wurde Ende 2000 von der Arbeitsgruppe „Wohnen, Handwerk und Dienstleistungswirtschaft“ der „Landesinitiative Seniorenwirtschaft NRW“ angeregt, ein Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ zu entwickeln. Unter Federführung des ehemaligen Ministeriums für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie Nordrhein-Westfalen (jetziges Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW) und betreut durch die gemeinsam vom Institut Arbeit und Technik (IAT) in Gelsenkirchen und der Dortmunder Forschungsgesellschaft für Gerontologie (FfG) getragene Geschäftsstelle Seniorenwirtschaft wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die das vorliegende Qualitätssiegel im Konsensverfahren entwickelt und verabschiedet hat.

### **Adressatenkreis**

Das Qualitätssiegel richtet sich sowohl an Nutzer/innen wie ältere Menschen und ihre Familienangehörigen als auch an Investoren, Entwickler, Architekten/innen, Betreiber, Dienstleister als Planungsgrundlage.

### **Das Kuratorium Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“**

Mit dem Ziel der Sicherung der Wohn- und Betreuungsqualität von Angeboten des Betreuten Seniorenwohnens hat sich aus dieser Arbeitsgruppe heraus am 23.04.2004 das „Kuratorium Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen e. V.“ gegründet.

Das Kuratorium ist für die Vergabe des Qualitätssiegels Betreutes Wohnen und für Verfahrensfragen zuständig. Es will die Umsetzung, der im

Rahmen der Landesinitiative Seniorenwirtschaft NRW entwickelten Qualitätsstandards des Qualitätssiegels „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ vorantreiben und diese Standards weiterentwickeln.

Die Mitglieder des Kuratoriums sind dem Adressen- und Mitgliederverzeichnis zu entnehmen. Organe des Kuratoriums sind die Mitgliederversammlung, der Fachbeirat und der Vorstand.

Die am Institut Arbeit und Technik angesiedelte Geschäftsstelle unterstützt das Kuratorium inhaltlich und organisatorisch.

Die Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik mbH führt das Zertifizierungsverfahren durch.

### **Aufnahme von neuen Mitgliedern**

Über die Aufnahme der Mitglieder entscheidet der Vorstand. Der Aufnahmeantrag ist schriftlich vorzulegen und bedarf der Empfehlung durch zwei Kuratoriumsmitglieder. Das Ergebnis der Beschlussfassung wird dem Bewerber ohne Angaben von Gründen mitgeteilt. Die Aufnahme wird mit Aushändigung einer schriftlichen Aufnahmeerklärung wirksam.

### Mitglieder der Arbeitsgruppe

Folgende Organisationen und Akteure waren an der Entwicklung des Qualitätssiegels Betreutes Wohnen NRW bis zum Gründungsdatum des Kuratoriums beteiligt:

- Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NRW
- Architektenkammer NW
- Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik
- Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband, Mettmann
- empirica
- Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V. an der Universität Dortmund
- Gemeinnützige Aktien-Gesellschaft für Angestellten-Heimstätten (GAGFAH) Immobilien-Management GmbH
- Geschäftsstelle Seniorenwirtschaft am Institut Arbeit und Technik
- Gesellschaft für Bauqualität und Technik
- Institut Arbeit und Technik (IAT)
- Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung (InWIS) an der Ruhr-Universität Bochum GmbH
- Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA)
- Landesarbeitsgemeinschaft Wohnberatung NRW
- Landessenorenvertretung NRW e. V.
- Landesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen Nordrhein-Westfalen e. V.
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes NRW (bis November 2002)
- Ministerium für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit des Landes NRW (bis November 2002)
- Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes NRW (seit November 2002)
- Ministerium für Städtebau und Wohnen, Kultur und Sport des Landes NRW
- Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand, Energie und Verkehr des Landes NRW
- Nordrhein-Westfälischer Handwerkstag
- Nordrhein-Westfälischer Städtetag, AK Wohnen
- WohnBund-Beratung NRW GmbH
- Stadt Ratingen
- Wohnberatung Wuppertal
- Wohnungsförderungsamt der Stadt Hamm
- Verband deutscher Alten- und Behindertenhilfe e. V. (VDAB)
- Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
- verdi Landesverband NRW e. V.
- Vereinigung der Industrie- und Handelskammern des Landes NRW.

### 3 **Qualitätsanforderungen und Empfehlungen**



### 3 Qualitätsanforderungen – Bauwerk/Umfeld

Im Folgenden werden die Qualitätsanforderungen und Empfehlungen des nordrhein-westfälischen Qualitäts Siegels Betreutes Wohnen für ältere Menschen differenziert nach den unten aufgeführten Leistungsbereichen dargestellt.



#### 3.1 **Bauwerk und Umfeld**



#### 3.2 **Grundservice**



#### 3.3 **Wahlservice**



#### 3.4 **Vertragsgestaltung**

## 3.1 Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld

Der Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld setzt sich zusammen aus den Einzelbereichen:

1. Bauliche Ausführung insgesamt,
2. bauliche Voraussetzungen des Notrufs,
3. gebäudebezogene Infrastruktur,
4. Wohnumfeld.

Die Beurteilung der baulichen Gegebenheiten erfolgt auf der Grundlage folgender Vorschriften und Regelwerke in der jeweils gültigen Fassung:

1. Bekanntmachung der Neufassung der Bauordnung für das Land Nordrhein-Westfalen – Landesbauordnung – (BauO NRW) vom 1. März 2000,
2. Verwaltungsvorschrift zur Landesbauordnung – VV BauO NRW – RdErl. d. Ministeriums für Städtebau und Wohnen, Kultur und Sport v. 12.10.2000 – II A 3 – 100/85,
3. Wohnraumförderungsbestimmungen in der aktuellen Fassung,
4. Gesetz zur Reform des Wohnungsbaurechts – Wohnraumförderungsgesetz (WoFG) vom 13. September 2001,
5. DIN 18024-1, 01-1998  
DIN 18025-1, 12-1992  
DIN 18025-2, 12-1992.

3.1.1 **Bauliche Ausführung**

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p><b>Eingang:</b></p> <p>Der Eingangsbereich ist überschaubar und sicher gestaltet, d. h. der Hauseingang ist von allen Seiten einsehbar und ohne Schattenbildung gut beleuchtet, die Haustür ist transparent.</p> <p>Der Hauseingang des Gebäudes, sämtliche Wohnungen und der Aufzug sind von der öffentlichen Verkehrsfläche aus stufenlos erreichbar.</p>	<p>Die Bauweise ist übersichtlich und kontaktfördernd.</p> <p>Die Anlage verfügt über "natürliche Treffpunkte".</p> <p>Die Briefkastenanlage ist von innen zugänglich.</p>
<p><b>Horizontale und vertikale Erschließung:</b></p> <p>Sie erfolgt in Anlehnung an die Wohnraumförderungsbestimmungen des Landes NRW.</p>	
<p><b>Aufzüge:</b></p> <p>Aufzüge und ihre technischen Eigenschaften sind so beschaffen, dass in ihrer Mobilität und/oder Wahrnehmung eingeschränkte Menschen ihre Wohnungen erreichen können. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2 und zusätzliche Forderungen der BauO NRW)</p>	<p>Ein Liegendtransport im Aufzug ist möglich.</p> <p>Gegenüber der Aufzugstür befindet sich ein Spiegel.</p>
<p><b>Treppen:</b></p> <p>Das Treppenhaus ist ausreichend beleuchtet, es gibt keine unterschrittenen Stufen (d. h. es bestehen keine überstehenden Trittsflächen). Falls gewendelte Treppen erforderlich sind, existiert ein zweiter Handlauf.</p>	<p>Es sind beidseitig Handläufe angebracht. Der innere Handlauf wird am Treppenauge nicht unterbrochen.</p>
<p><b>Rampen:</b></p> <p>Eine sichere Nutzung der Rampe ist ohne größere Kraftanstrengung möglich. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2)</p>	
<p><b>Türen:</b></p> <p>Wohnungen und Wohnräume können auch von Menschen, die Gehhilfen nutzen, begangen werden. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2)</p> <p>Falls große Glasflächen vorhanden sind, sind diese bruchsicher und kontrastreich.</p>	<p>Die Türen haben eine lichte Breite von mindestens 90 cm. (Grundlage: DIN 18025-1)</p> <p>Bei großen Türen (Eingangs- oder Flurtüren) ist eine elektrische Unterstützung vorgesehen.</p>

### 3.1 Qualitätsanforderungen – Bauwerk/Umfeld

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p><b>Wohnungsgrundriss:</b></p> <p>Zur Sicherstellung einer selbständigen Haushaltsführung ist eine vollständige Wohnung vorhanden (d. h. es ist möglich zu kochen, zu schlafen und sich zu waschen).</p> <p>Der Wohnungsabschluss ist zur Sicherung der Privatsphäre gewährleistet (eigener Haus- und Wohnungstürschlüssel, Klingel, Briefkasten).</p>	<p>Die Grundrissgestaltung ist zweckmäßig und entspricht den Bedürfnissen und Lebensgewohnheiten älterer Menschen (z. B. Küche und Essplatz, Bad und Schlafzimmer einander zugeordnet, separater Schlafraum, separate Küche, Eingangsbereich mit Garderobe und Abstellmöglichkeit).</p> <p>Die Wohnungsgrundrisse sind für Ein- und/oder Zwei-Personenhaushalte geeignet.</p> <p>Die Funktionen „Wohnen, Schlafen und Kochen“ werden nicht in einem Raum zusammengefasst.</p> <p>Ein Abstellraum steht zur persönlichen Verfügung und ist barrierefrei erreichbar.</p>
<p><b>Bad:</b></p> <p>In jeder Wohnung ist ein Sanitärraum mit einem bodengleichen Duschplatz ausgestattet. (Der Duschplatz gilt auch als bodengleich, wenn er Wasserschutzkanten aufweist, die nicht höher als 1 cm sind.)</p> <p>Die Tür schlägt nicht in den Sanitärraum, ist abschließbar und im Notfall von außen zu entriegeln.</p>	<p>Im Bad ist ein Fenster vorhanden.</p> <p>Der Waschtisch ist unterfahrbar und mit Unterputz- oder Flachaufputzsiphon gestaltet.</p>
<p><b>Küche:</b></p> <p>In bauseitig eingerichteten Küchen können Tätigkeiten im Sitzen verrichtet werden.</p>	<p>In der Küche ist ein Fenster vorhanden.</p>
<p><b>Freisitz (Balkon oder Terrasse):</b></p> <p>Ein Freisitz ist vorhanden und weist eine Bewegungsfläche von mindestens 1,50 m x 1,50 m auf.</p>	<p>In mindestens einem Raum ermöglicht eine niedrige Fensterbrüstung in Höhe von 60 cm den Ausblick im Sitzen.</p>
<p><b>Wohnung (Schwellen, Stufen und Zugang):</b></p> <p>Innerhalb der Wohnungen sind grundsätzlich keine Stufen, Schwellen oder unteren Türanschlüge vorhanden. Sofern diese aber technisch zwingend notwendig sind, sind sie nicht höher als 2 cm.</p>	



Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p><b>Haustechnik:</b></p> <p>Die Bedieneinrichtungen (Schalter, Steckdosen) können auch von Menschen mit Einschränkungen in der Mobilität und/oder Wahrnehmung benutzt werden (siehe Prüfbogen).</p> <p>Die Raumtemperatur und die Lichtverhältnisse können den Bedürfnissen der Mieter/innen angepasst werden.</p> <p>Die Kommunikation mit dem Umfeld ist möglich (Gegensprechanlage, Türöffner und Telefonanschluss sind vorhanden).</p> <p>Die Installation sicherheitstechnischer Einrichtungen ist möglich. Es sind auf allen Fluren und in jeder Wohnung Rauchmelder installiert.</p> <p>(Grundlage: DIN 18025 Teil 2, Punkt 9 – 12)</p>	<p>Sicherheitsvorkehrungen gegen Einbruch und Diebstahl sind vorhanden.</p> <p>Die VDI-Richtlinie 6008 „Barrierefreie Elektroinstallation“ findet Beachtung.</p>
<p><b>Bodenbeläge:</b></p> <p>Bauseitig verwendete Bodenbeläge sind reflexionsarm, rutschhemmend, fest verlegt und nicht elektrostatisch aufladbar.</p> <p>(Grundlage: DIN 18025, Teil 2)</p>	<p>Bodenbeläge in den Verkehrsbereichen wechseln als Orientierungshilfe kontrastreich in Oberfläche und Farbe.</p>

#### 3.1.2 Bauliche Voraussetzungen des Notrufs

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p>Ein Hausnotruf ist vorhanden und wird bei Einzug des Mieters aktiviert.</p>	<p>Hausnotrufsysteme entsprechen der DIN EN 50134 Teil 1: Personen-Hilferufanlagen – Alarmanlagen.</p>

## 3.1 Qualitätsanforderungen – Bauwerk/Umfeld

### 3.1.3 Gebäudebezogene Infrastruktur (Gemeinschaftsräume)



#### Qualitätsanforderungen

- Ein Multifunktionsraum ist vorhanden (Größe entsprechend der Wohnungsanzahl).

Ab einer Größe von 20 Wohnungen ist ein Gemeinschaftsraum (entweder im Gebäude selbst oder im fußnahen Umfeld [- inkl. Sanitärbereich -]) vorhanden, der folgende Funktionen erfüllt:

- Besprechung, Information, Kommunikation,
- Gemeinschaftsaktivitäten, Treffen, Feiern ...,
- Gemeinschaftsräume: Sofern Gemeinschaftsräume in dem Gebäude vorhanden sind, sind diese barrierefrei zugänglich,
- Eine Waschküche mit Waschmaschine ist vorhanden, soweit der Betrieb einer Waschmaschine in der Wohnung nicht möglich ist.

#### Empfehlungen

Ab einer Größe von 10 Wohnungen ist ein Gemeinschaftsraum (entweder im Gebäude selbst oder im fußnahen Umfeld) [- inkl. Sanitärbereich -]) vorhanden, der folgende Funktionen erfüllt:

- Besprechung, Information, Kommunikation,
- Gemeinschaftsaktivitäten, Treffen, Feiern ...,

Die Gemeinschaftsräume sind attraktiv gestaltet (hell, geräumig, zentral gelegen) und verfügen über multifunktionale Nutzungsmöglichkeiten.



3.1.4 **Wohnumfeld**

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Eine selbständige Versorgung ist möglich (Einkauf für den täglichen Bedarf, Arzt/Ärztin, Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, ggf. regelmäßiger Fahrdienst).	Die Wohnung befindet sich in einer zentralen Ortslage und verfügt über ein seniorengerecht gestaltetes Umfeld (Sitzmöglichkeiten, Geländer, Beleuchtung u. a.).
Wenn Änderungen des Wohnumfelds stattfinden, auf die der Betreiber keinen Einfluss hat (z. B. ein Supermarkt geschlossen wird), muss er für eine ggf. kostenpflichtige Alternative im Rahmen des Wahlservice (z. B. Fahrdienst) sorgen.	Die Umgebung verfügt über Freizeit- und Erholungsflächen, eine soziale Infrastruktur und Begegnungsstätten.
Die Gestaltung von Gebäudezugängen ist barrierefrei. (Grundlage: DIN 18024 Teil 1)	Die der Wohnanlage zugehörigen Außenanlagen und Freiflächen sind barrierefrei, sicher und mit Orientierungshilfen ausgestattet. Ihre Begehung ist auch bei ungünstiger Witterung gefahrlos möglich. (Grundlage: DIN 18024, Teil 1)
Es sind barrierefreie Parkplätze vorhanden.	
Es sind ausreichend rollstuhlgerechte Parkplätze unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer/innen vorhanden (siehe Prüfbogen).	Es sind leicht zugängliche Einstellplätze für Fahrräder vorhanden.
Es sind barrierefrei erreichbare und bedienbare Müllcontainer vorhanden.	Die Müllcontainer befinden sich in Aufzugsnähe.

### 3.2 Leistungsbereich GrundsERVICE

Der GrundsERVICE umfasst die Leistungsbereiche:

1. Haustechnischer SERVICE,
2. Betreuung / Persönlicher SERVICE,
3. Hausnotruf.

Die Berechnung der Kosten für den GrundsERVICE sollte für die Mieter/innen transparent und nachvollziehbar sein. Nach den bisher vorliegenden Erfahrungen empfiehlt sich deshalb eine Berechnung im Rahmen der Betriebskostenabrechnung.

#### 3.2.1 Haustechnischer SERVICE

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Die Haustechnik ist sichergestellt und wird gewartet.	
Ein/e verbindliche/r Ansprechpartner/in steht zur Verfügung.	
Die Behebung von Störungen (Energie, Heizung, Wasser, Aufzug) findet im angemessenen Zeitraum statt (i. d. R. innerhalb von 24 Stunden).	
Für die unten genannten Aufgaben ist ein/e Hausmeister/in und/oder ein externer Dienstleister zuständig. Der/die Hausmeister/in ist telefonisch erreichbar. Eine Vertretungsregelung ist sichergestellt.	Für den haustechnischen SERVICE ist ein/e für die Wohnanlage zuständige/r Hausmeister/in (u. U. mit Teilzeitauftrag) einem eher anonymen externen Dienstleistungsunternehmen vorzuziehen.
Leistungen: Gebäudereinigung (innerhalb/außerhalb), Mülltonnenservice, Pflege des Gartens/der Außenanlagen und Winterdienst sind sichergestellt.	



### 3.2.2 Betreuung / Persönlicher Service

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p><b>Kompetente Betreuungs-/Kontaktperson</b></p> <p>Eine kompetente Betreuungs-/Kontaktperson (Anforderungsprofil siehe Prüfbogen) ist vorhanden.</p> <p>Die Betreuungs-/Kontaktperson verfügt über sozialpflegerische Kenntnisse und Erfahrungen sowie Kenntnis des örtlichen Hilfeverbundes (Anforderungsprofil siehe Prüfbogen).</p> <p>Der Tätigkeitsumfang der Betreuungs-/Kontaktperson gewährleistet unabhängig von der Anzahl der Wohnungen eine regelmäßige Erreichbarkeit im Haus.</p> <p>Die Betreuungs-/Kontaktperson ist werktags leicht erreichbar (persönlich und/oder telefonisch).</p> <p>Eine Vertretungsregelung ist sichergestellt.</p>	<p>Die Betreuungs-/Kontaktperson verfügt über die Qualifizierung einer sozialpädagogischen oder pflegerischen Fachkraft. Sie verfügt über die Bereitschaft zur Fortbildung.</p> <p>Sie verfügt über ein flexibles Zeitkontingent, welches dem Aufgabenumfang angepasst ist (z. B. erweiterter Anstellungsumfang in der Anfangsphase).</p>
<p><b>Beratungsleistungen:</b></p> <p>Es findet eine Beratung über Möglichkeiten und Grenzen des jeweiligen Angebotes des Betreuten Wohnens vor Vertragsabschluss statt.</p> <p>Das Beratungsangebot ist auch nach Einzug sicherzustellen.</p> <p>Die Beratungsleistungen finden nach Bedarf zu festen Sprechstunden und/oder nach Vereinbarung vor Ort statt (Schlüssel siehe Prüfbogen).</p> <p>Inhaltliche Schwerpunkte der Beratung umfassen Fragen zur alltäglichen Lebensführung, zu allgemeinen Hilfemöglichkeiten, zur Wohnsituation sowie Hilfen zur Antragstellung für Leistungen, Betreuung und zur ärztlichen Versorgung.</p>	
<p><b>Informationen:</b></p> <p>Allgemeine Informationen umfassen staatliche Sozial- und Leistungsgesetze und ggf. die Vermittlung von kompetenten Ansprechpartnern/innen.</p> <p>Es werden regelmäßig aktuelle Übersichten über die in Frage kommenden Dienstleistungs- und Freizeitangebote der Einrichtung und des näheren Umfeldes erstellt und kommuniziert.</p> <p>Die Bekanntmachung der Informationen erfolgt durch regelmäßige Aushänge oder andere Formen der Bekanntmachung (siehe Prüfbogen).</p>	

## 3.2 Qualitätsanforderungen – GrundsERVICE

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p><b>Vermittlungs- und Organisationstätigkeit:</b></p> <p>Der zeitliche Umfang der Betreuungsleistungen ist geregelt und steht in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der zu betreuenden Mieter/innen (Schlüssel siehe Prüfbogen).</p> <p>Die Vermittlung umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hilfen im Pflege-, Not- und Krankheitsfall,</li> <li>■ kleinere Reparaturen,</li> <li>■ soziale Kontakte,</li> <li>■ qualifizierte Fachberatung (z.B. Pflege- oder Wohnberatung),</li> <li>■ bei Bedarf Unterstützung bei der Suche eines Pflegeplatzes,</li> <li>■ hauswirtschaftliche Leistungen,</li> <li>■ handwerkliche Leistungen,</li> <li>■ Essensdienste,</li> <li>■ Hilfe beim Umgang mit Behörden.</li> </ul>	
<p><b>Gemeinschaftsaktivitäten:</b></p> <p>Bei Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen bestehen Angebote zur sozialen Kontaktaufnahme (siehe Konzept Anhang B).</p>	Die Organisation von Angeboten findet auch an Wochenenden statt.

### 3.2.3 Hausnotruf

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Der Anlagenbetreiber bietet dem/der Mieter/in den GrundsERVICE des Hausnotrufes durch einen Hausnotrufanbieter, der über eine Selbstverpflichtungserklärung gemäß Anhang A 4 verfügt.	
Der Notruf muss bei Einzug des/der Bewohners/in eingerichtet und aktiviert sein.	
Der/die Bewohner/in muss mindestens einmal jährlich in die Bedienung des Notrufs eingewiesen werden.	
Eine benutzergerechte Bedienungsanweisung muss dem/der Mieter/in vorliegen. Bestandteil der Bedienungsanweisung ist die notwendige Vorgehensweise bei Alarmen und Fehlalarmen.	



### 3.3 Leistungsbereich Wahlservice

Der Wahlservice umfasst die Leistungsbereiche:

1. pflegerische Dienste und Krankenpflege,
2. hauswirtschaftliche Dienste,
3. weitere mögliche Wahlleistungen (als Empfehlung).

In allen Punkten des Leistungsbereiches Wahlservice gilt die Wahlfreiheit, d. h. die Mieter/innen haben die Möglichkeit, hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer frei zu wählen.

#### 3.3.1 Pflegerische Dienste und Krankenpflege

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p>Mindestangebot: Der Dienstleistungserbringer der Wohnanlage gewährleistet vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots ein Mindestangebot an wählbaren Diensten. Dazu zählen auch pflegerische Dienste und Krankenpflege.</p> <p>Die Mieter/innen haben die Möglichkeit, hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer frei zu wählen.</p>	
<p>Leistungskatalog: Der Katalog der weiteren wählbar vorzuhaltenden Leistungen ist nicht festgeschrieben.</p>	
<p>„Hilfen im Krankheitsfall“ zählen zum Wahlservice. Hierzu bedarf es einer Konkretisierung im Vertrag (z. B. die Vereinbarung eines gewissen Umfangs an Leistungen für einen bestimmten Zeitraum).</p>	

### 3.3 Qualitätsanforderungen – Wahlservice

#### 3.3.2 Hauswirtschaftliche Dienste

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p>Mindestangebot: Der Dienstleistungserbringer der Wohnanlage gewährleistet vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots ein Mindestangebot an wählbaren Diensten. Dazu zählen auch die folgenden Dienste:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Wohnungsreinigung,</li><li>■ Essensangebot,</li><li>■ Wäschedienst.</li></ul>	
<p>Die Wahlfreiheit der Leistungsempfänger/innen hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer wird vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots gewahrt.</p>	

#### 3.3.3 Weitere mögliche Wahlleistungen

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
	<p>Als mögliche weitere Wahlleistungen sind zu nennen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Fahr- und Begleitdienste,</li><li>■ Fuß- und Nagelpflege,</li><li>■ kleine technische Dienstleistungen.</li></ul> <p>Eine Sicherstellung erfolgt entsprechend dem Bedarf.</p>

## 3.4 Leistungsbereich Vertragsgestaltung

Zum Leistungsbereich Vertragsgestaltung zählen die folgenden Bereiche:

1. Mietverträge (Mietverhältnis),
2. Vertrag über Betreuungsleistungen,
3. Vertrag über Wahlleistungen.

### 3.4.1 Mietvertrag

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Die Leistungen werden konkret beschrieben (z. B. dass die im Qualitätssiegel enthaltenen Angaben zur Barrierefreiheit eingehalten werden).	
Das Objekt wird mit Blick auf Größe, Lage und Ausstattung exakt beschrieben.	
(Evtl. auftretende) Pflegebedürftigkeit ist in dem Mietvertrag nicht als Kündigungsgrund aufgeführt. <sup>1</sup>	
Kaltmiete und umlagefähige Nebenkosten werden im Mietvertrag ausgewiesen.	

<sup>1</sup> Das Mietrecht sieht für jede Vertragspartei die Möglichkeit vor, das Mietverhältnis aus einem wichtigen Grund außerordentlich und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt dann vor, wenn dem Kündigenden im Rahmen einer Einzelfallabwägung und unter Würdigung aller Umstände die Fortsetzung des Mietverhältnisses nicht zugemutet werden kann. Insbesondere liegt ein wichtiger Grund vor, wenn eine Vertragspartei den Hausfrieden nachhaltig stört, so dass von der Zumutbarkeit einer Fortsetzung des Mietverhältnisses nicht ausgegangen werden kann. Dies erfordert jedoch einen schweren Verstoß gegen den Hausfrieden oder laufende Störungen mit Wiederholungsgefahr. Harmlose Störungen durch altersbedingt geistig verwirrte Mieter begründen diese Unzumutbarkeit demnach nicht.

## 3.4 Qualitätsanforderungen – Vertragsgestaltung

### 3.4.2 Grundservice

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Die Leistungen und Kosten im Bereich Grundservice werden vollständig beschrieben.	Der Betreuungsvertrag kann unabhängig vom Mietvertrag abgeschlossen werden.
Der Dienstleistungsanbieter wird für den Bereich Grundservice benannt, wenn der Vertragspartner nicht der Leistungserbringer ist.	
Die Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen sind in einem dem Vertrag zugehörigen Konzept verbindlich festgelegt (siehe Anlage B).	
Der Dienstleistungsanbieter kann innerhalb eines laufenden Vertrages nur eine Änderung seines Konzeptes vornehmen, wenn der/die Leistungsempfänger/in damit einverstanden ist.	
Wenn Einrichtungen ein „zusätzliches Serviceangebot“ (d. h. z. B., dass bei Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen Angebote zur Kontaktaufnahme bestehen) anbieten, sind die Einzelheiten (inkl. der Entgeltfrage) in einem dem Vertrag zugehörigen Konzept (siehe Anlage B) verbindlich geregelt.	
Regelungen zur Kostenerhöhung: Die Anpassung der Betreuungspauschale an die Kostenentwicklung ist vertraglich zwischen Mieter/in und Anbieter zu regeln. Der Betreiber der Anlage des Betreuten Wohnens hat eine Kostenerhöhung spätestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden soll, gegenüber dem/der Leistungsempfänger/in schriftlich geltend zu machen und zu begründen.	
Der Hausnotruf ist Bestandteil des Betreuungsvertrages. Die anbietende Organisation des Hausnotrufes und der Standort der Notrufempfangsstelle ist anzugeben.	

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p>Vertragslaufzeit:</p> <p>Im Falle einer getrennten Vertragsgestaltung wird der Betreuungsvertrag zwischen allen Vertragspartnern (Anbieter von Betreuungsleistungen und Mieter/in) zunächst mit einer Laufzeit von zwei Jahren abgeschlossen. Der Betreuungsvertrag kann frühestens nach zwei Jahren mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende einseitig gekündigt werden. Sollte von diesem Kündigungsrecht kein Gebrauch gemacht werden, verlängert sich der Betreuungsvertrag jeweils um ein Jahr unter Beibehaltung der ursprünglich vereinbarten Kündigungsfrist.</p> <p>Im Falle einer Kündigung ist mit einem neuen Betreuungsvertrag über einen anderen Dienstleistungserbringer die Konzeption des Betreuten Wohnens zu sichern. Bei einem Wechsel des Anbieters ist der/die Mieter/in entsprechend zu informieren.</p> <p>Im Falle der Kündigung des Mietvertrages bei getrennter Vertragsgestaltung muss der Betreuungsvertrag ebenfalls mit einer Frist von drei Monaten vorzeitig gekündigt werden können.</p>	
<p>Der Grundservice wird im dreijährigen Abstand darauf überprüft, inwieweit er die Bedürfnisse der Nutzer/innen angemessen berücksichtigt.</p>	
<p>Der Umgang mit Beschwerden ist im Betreuungskonzept geregelt.</p>	
<p>Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfänger/in. Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.</p>	

#### 3.4.3 Wahlservice

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
<p>Die Leistungen und Kosten im Bereich Wahlservice werden vollständig beschrieben.</p>	
<p>Mögliche Dienstleistungsanbieter für den Bereich Wahlservice werden benannt.</p>	
<p>Es erfolgt keine Einschränkung bezüglich der Wahlfreiheit.</p>	

## 4. Prüfverfahren, Vergabekriterien, Nutzungsrechte



### 4.1 Prüfverfahren

Das Kuratorium Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen e. V. hat die GGT Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik mbH mit der Prüfung des Bauwerks und Umfelds, des Grundservices, des Wahlservices und der Vertragsgestaltung beauftragt. Grundlage sind die in Kapitel 3 dargestellten Qualitätsanforderungen und Empfehlungen, deren Erfüllung mit den im Anhang A abgedruckten Prüfbögen im Einzelnen überprüft wird.

#### **Die Prüfung gliedert sich in zwei Teile:**

- Dokumentenprüfung,
- Prüfung der Einrichtung vor Ort.

Das Prüfverfahren kann innerhalb von vier Wochen abgeschlossen werden. Dazu müssen die vollständigen Dokumente, wie sie in der Dokumentenliste aufgeführt sind, und die Eigenerklärungen nach dem abgedruckten Muster vorliegen. Innerhalb dieses Zeitrahmens erfolgt dann auch die Überprüfung vor Ort. Die GGT erstellt einen Prüfbericht, der dem Kuratorium zugeht. Das Kuratorium entscheidet anschließend im Rahmen der turnusmäßigen Sitzungen über die Vergabe des Qualitätssiegels. Das Qualitätssiegel wird zunächst für die Dauer von drei Jahren verliehen, danach ist alle fünf Jahre eine Wiederholungsprüfung erforderlich.

Bei Neubauvorhaben besteht ein Interesse der Betreiber, das Qualitätssiegel frühzeitig zu erhalten, bevor der Betrieb aufgenommen wird. Hierzu ist es erforderlich, die Dokumente und Erklärungen einzureichen. Sollten bauliche und haustechnische Anforderungen zunächst noch nicht nachgewiesen werden können, weil z. B. bestimmte Verträge noch nicht abgeschlossen wurden, genügt zunächst eine entsprechende Erklärung hierüber. Eine weitere Voraussetzung besteht darin, dass der Auftraggeber seine Einrichtung im Rahmen einer mündlichen Präsentation gegenüber der GGT vorstellt, um die Erfüllung der Qualitätsanforderungen sicherzustellen. Nach erfolgreicher Prüfung der schriftlichen Unterlagen und Bestätigung durch das Kuratorium kann das Qualitätssiegel mit dem Zusatz: „Beantragt“ verwendet werden. Das eigentliche Qualitätssiegel wird dann vergeben, wenn zu einem späteren Zeitpunkt die Einrichtung vor Ort überprüft werden konnte.

## 4.1 Prüfverfahren

### Die Kosten des Prüfverfahrens betragen:

■ Prüfkosten	2.400,00 €
■ Lizenzgebühren Kuratorium (einmalig)	300,00 €
■ Wiederholungsprüfung (nach jeweils fünf Jahren)	1.200,00 €
■ Beratungsgespräch	175,00 €

Bei Einrichtungen außerhalb von Nordrhein-Westfalen fallen zusätzlich Kosten für Reisezeit von 100,- € / Stunde, Fahrtkosten von 0,40 € / km und Kosten für Übernachtung und Spesen an.

Ist im Rahmen der Erstprüfung aufgrund der Nichterfüllung der Qualitätsanforderungen eine Wiederholungsprüfung erforderlich, werden Kosten von 120,- € / Stunde zzgl. den o. a. Reisekosten und Spesen berechnet. Alle Kostenangaben sind zzgl. MWSt.

Das Prüfverfahren wird von der GGT Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik mbH durchgeführt. Kontaktadresse und Ansprechpartner ist:

### **GGT Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik mbH**

Herr Rolf Joska

Max-Planck-Str. 5

58638 Iserlohn

Tel.: 02371 / 9595-16

Fax: 02371 / 9595-20

E-Mail: [joska@gerontotechnik.de](mailto:joska@gerontotechnik.de)

## 4.2 Vergabekriterien

### ■ Anwendungsbereich

Die Vergabe des Qualitätssiegels erfolgt auf Antrag an den Vorstand des Kuratoriums Qualitätssiegel Betreutes Wohnen NRW.

Die Anforderungen des Qualitätssiegels sind am aktuellen Stand der Technik, Normung und Gesetzgebung orientiert, die Beantragung des Qualitätssiegels ist allen Einrichtungen, unabhängig von Trägerschaft, Baujahr, Standort u. ä. möglich.

Die Qualitätsanforderungen sind für bestehende und in Planung befindliche Anlagen des Betreuten Wohnens im vollen Umfang gültig.

### ■ Zielerreichung

Das Qualitätssiegel wird nur dann vergeben, wenn sämtliche Anforderungen in den vier Leistungsbereichen erfüllt werden.

Die Erfüllung bzw. Nichterfüllung der Empfehlungen ist unerheblich für die Vergabe.

### ■ Nachprüfung

Sollten die Anforderungen bei der Erstprüfung nicht zu 100% erfüllt werden, besteht eine Nachbesserungsmöglichkeit innerhalb von sechs Monaten bei anschließender erneuter Prüfung der Mängelbereiche (Kosten: siehe Kap. 4.1 Prüfverfahren).

Sollte der genannte Zeitrahmen überschritten werden, ist die Vergabe des Qualitätssiegels erneut zu beantragen.

### ■ Anlagen im Bau / in der Planung

Anlagen, die sich noch im Planungsstadium befinden, können sich aufgrund der Planungsunterlagen (Baupläne, Konzept, Referenzen,

Verpflichtungserklärungen etc.) und einer mündlichen Präsentation vorzertifizieren lassen und das Qualitätssiegel vor Baufertigstellung erhalten. Nach Fertigstellung der Anlage erfolgt eine Prüfung zur Bestätigung der Vorzertifizierung.

Sollte sich die vorläufige Verleihung bei der Überprüfung nach Fertigstellung nicht bestätigen, kann das Qualitätssiegel ohne weitere Begründung wieder aberkannt und seine Nutzung untersagt werden.

### ■ Bautoleranzen

Abweichungen von den im Qualitätssiegel vorgegebenen Richtwerten für Maße führen nicht zu Konsequenzen, solange sie in den Toleranzbereichen der DIN 18202 bleiben und die Funktionsfähigkeit nicht generell beeinträchtigt ist.

### ■ Rechtsanspruch

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Verleihung des Qualitätssiegels „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“, alleinige Grundlage ist die Entscheidung des Kuratoriums Betreutes Wohnen auf Grundlage der Zertifizierungsergebnisse.

### ■ Zertifizierung

Die Zertifizierung wird durch eine unabhängige Einrichtung im Rahmen des dargelegten Zertifizierungsverfahrens durchgeführt.

### ■ Vergabezeiten

Das Qualitätssiegel wird für drei Jahre vergeben, nach Ablauf dieser Zeit ist zur weiteren Nutzung des Qualitätssiegels eine erneute Überprüfung notwendig, die in der Folge alle fünf Jahre stattfindet.

### 4.3 Nutzungsrechte



- 1.** Mit der Verleihung des „Qualitätssiegels Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ erhält die Einrichtung das Recht, das Siegel im Rahmen ihrer Eigendarstellung zu verwenden.
- 2.** Die Verwendung des Qualitätssiegels muss so eindeutig sein, dass keine falsche Vorstellung über den Umfang der qualitativen Aussagen des Zeichens oder den Umfang des überprüften Sachverhalts entsteht.
- 3.** Die Aussagen in der Werbung, die sich auf das Siegel beziehen, müssen abgesetzt von anderen Aussagen des Werbenden erscheinen.
- 4.** Die Terminologie des Zeichens darf nicht in Zusammenhang mit anderen Werbeaussagen verwendet werden, die sich auf nicht zertifizierte Tatbestände beziehen.
- 5.** Das Qualitätssiegel darf nur während der Dauer seiner Gültigkeit verwendet werden.
- 6.** Die graphische Darstellung des Zeichens darf nicht verändert werden.

- 7.** Sollte eine Einrichtung das Qualitätssiegel ohne Berechtigung nutzen oder es zur Bewerbung von weiteren, nicht zertifizierten, Anlagen oder in verfälschender und nicht autorisierter Form verwenden, und dies auch nach der Aufforderung zur Unterlassung und Richtigstellung nicht ändern, wird das Qualitätssiegel aberkannt und die weitere Nutzung untersagt. Zudem behält das Kuratorium sich vor, rechtliche Schritte einzuleiten.
- 8.** Inhaber des Qualitätssiegels „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ erhalten die Möglichkeit, die zertifizierte Einrichtung auf der Homepage des Kuratoriums Betreutes Wohnen zu präsentieren. Sie werden zudem – ohne dass ein besonderer Anspruch auf Nennung besteht – im Rahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Kuratoriums berücksichtigt.
- 9:** Für Schäden jeglicher Art, die einem Nutzer oder einem Dritten durch die Verwendung des Qualitätssiegels „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ oder durch Maßnahmen oder sonstige Verlautbarungen des Kuratoriums entstehen, besteht nur eine Haftung für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit; im Übrigen haftet das Kuratorium nicht.

# Anhang

<b>Anforderungen</b>	ja/nein	B
Alle von Bewohnern zu nutzenden Hauseingänge sind: <ul style="list-style-type: none"><li>- von allen Seiten einsehbar</li><li>- gut belichtet (tagsüber)</li><li>- beleuchtet und ohne Schattenbildung</li></ul>		
Lichtstärke von mindestens 200 Lux bei 1,90 cm		

## Anhang A

- A 1 **Prüfbögen\***
- A 2 **Dokumentenliste**
- A 3 **Formular Eigenerklärung**
- A 4 **Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotrufbetreibern**

\* Die Nummerierung der Prüfbögen folgt der Systematik der in Kapitel 3 aufgeführten Qualitätsanforderungen und Empfehlungen.

## A 1 Prüfbögen

### 3.1 Bauwerk und Umfeld

#### 3.1.1 Bauliche Ausführung

##### 3.1.1.1 Eingangsbereich

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen das Haus ohne Hilfe betreten können,
- Bewohner und Außenstehende das Haus leicht finden können,
- Türschloss, Briefkästen und Klingeln auch bei schlechten Tageslichtverhältnissen gut nutzbar sind,
- die Gestaltung des Eingangs dem Sicherheitsbedürfnis der dort wohnenden Menschen entspricht.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.1.1	Alle von Bewohnern/innen zu nutzenden Hauseingänge sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ von allen Seiten einsehbar,</li> <li>■ gut belichtet (tagsüber),</li> <li>■ gut beleuchtet und ohne Schattenbildung,</li> <li>■ mit einer Beleuchtungsstärke von mindestens 200 Lux beleuchtet,</li> <li>■ von der Verkehrsfläche stufenlos erreichbar und überdacht.</li> <li>■ haben eine lichte Durchgangsbreite von mind. 90 cm.</li> </ul>		
3.1.1.1.2	Der Hauseingang hat eine transparente Eingangstür.		
3.1.1.1.3	Die Hausnummer ist von der Straße aus gut sichtbar und beleuchtet.		
	<b>Empfehlungen</b>		
3.1.1.1.4	Die Bauweise ist übersichtlich und kontaktfördernd (bietet natürliche Treffpunkte).		
3.1.1.1.5	Die Briefkastenanlage ist von innen und für alle Bewohner/innen gut zugänglich.		



### 3.1.1.2 Aufzüge

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- alle Wohnungen und dazugehörigen Nebenräume stufenlos erreichbar sind. Dies setzt einen Aufzug bei Vorhandensein von Kellerräumen und/oder mindestens einem Geschoss voraus.
- Aufzüge und deren technische Eigenschaften so beschaffen sind, dass Menschen, die in ihrer Mobilität und/oder Wahrnehmung eingeschränkt sind, die Wohnungen erreichen können.

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.1.1.2.1	Bei Vorhandensein von Kellerräumen und/oder mindestens einem Geschoss ist ein Aufzug vorhanden.			
3.1.1.2.2	Aufzüge sind stufenlos erreichbar.			
3.1.1.2.3	Die lichte Breite des Fahrkorbs beträgt 110 cm.			
3.1.1.2.4	Die lichte Tiefe des Fahrkorbs beträgt 140 cm.			
3.1.1.2.5	Bei Bedarf kann der Aufzug mit akustischen Signalen nachgerüstet werden.			
3.1.1.2.6	Bedienungstableau und Haltestangen entsprechen der DIN 18025, Teil 2.			
3.1.1.2.7	Die lichte Breite der Fahrschachttüren beträgt mindestens 90 cm.			
3.1.1.2.8	Eine Bewegungsfläche von 150 cm x 150 cm vor den Aufzugtüren ist vorhanden.			
<b>Empfehlungen</b>				
3.1.1.2.9	Ein Liegendtransport im Aufzug ist möglich, Breite mind. 110 cm, Tiefe mind. 210 cm.			
3.1.1.2.10	Im Fahrkorb befindet sich gegenüber der Tür ein Spiegel zur Orientierung.			

### 3.1.1.3 Treppen

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- das Treppenhaus auch von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sicher genutzt werden kann,
- das Treppenhaus auch bei ungünstiger natürlicher Belichtung sicher nutzbar ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.3.1	Das Treppenhaus ist ausreichend und ohne Schattenbildung auf den Stufen beleuchtet.		
3.1.1.3.2	Treppen haben keine unterschrittenen Stufen.		
3.1.1.3.3	Bei gewendelten Treppen ist ein zweiter Handlauf vorhanden.		
<b>Empfehlungen</b>			
3.1.1.3.4	Die lichte Treppenbreite zwischen beiden Handläufen bzw. zwischen Handlauf und Wand beträgt 100 cm.		
3.1.1.3.5	Im Treppenhaus sind beidseitig Handläufe vorhanden.		
3.1.1.3.6	Der innere Handlauf wird am Treppenauge nicht unterbrochen.		

### 3.1.1.4 Rampen

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- eine sichere Nutzung der Rampen ohne größere Kraftanstrengung möglich ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.4.1	Rampen haben eine maximale Steigung von 6 %.		
3.1.1.4.2	Rampen sind mindestens 120 cm breit.		
3.1.1.4.3	Rampen haben nach spätestens 600 cm Lauflänge ein Podest von mindestens 150 cm Länge.		
3.1.1.4.4	Rampen und Zwischenpodeste haben beidseitig 10 cm hohe Radabweiser.		



Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.4.5	Rampen und Zwischenpodeste haben beidseitige Handläufe in 85 cm Höhe.		
3.1.1.4.6	Rampen haben am Anfang und Ende eine Bewegungsfläche von 150 cm x 150 cm.		
3.1.1.4.7	Rampen haben kein Quergefälle.		
3.1.1.4.8	Handläufe und Radabweiser ragen waagrecht 30 cm in den Plattformbereich hinein.		

### 3.1.1.5 Türen

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- Wohnungen und alle Räume auch von Menschen, die Gehhilfen nutzen, begangen werden können,
- Türen als solche zu erkennen sind.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.5.1	Wohnungstüren haben eine lichte Breite von mindestens 90 cm.		
3.1.1.5.2	Sonstige Türen innerhalb der Wohnung haben eine lichte Breite von mindestens 80 cm.		
3.1.1.5.3	Große Glasflächen sind kontrastreich gekennzeichnet und bruchstabil.		

#### Empfehlungen

3.1.1.5.4	Türen haben grundsätzlich eine lichte Breite von mindestens 90 cm.		
3.1.1.5.5	Große Türen (Eingangs- und Flurtüren) sind kraftbetätigt (elektrisch unterstützt).		

### 3.1.1.6 Wohnungsgrundriss

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- eine selbständige Haushaltsführung sichergestellt ist,
- die Privatsphäre gewährleistet ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.6.1	Die Wohnung ist vollständig (Kochen, Schlafen, Sich-Waschen möglich).		
3.1.1.6.2	Die Wohnung ist abschließbar. Die Bewohner/innen haben eigene Haus- und Wohnungsschlüssel zur Sicherstellung der Privatsphäre.		
3.1.1.6.3	Jede Wohnung hat eine eigene Klingel und einen Briefkasten.		
3.1.1.6.4	Flure außerhalb der Wohnung sind mindestens 150 cm breit.		
3.1.1.6.5	Die Abstände zwischen den Wänden innerhalb der Wohnung betragen mindestens 120 cm.		
	<b>Empfehlungen</b>		
3.1.1.6.6	Ein barrierefrei erreichbarer Abstellraum steht zur persönlichen Verfügung.		
3.1.1.6.7	Küche und Essplatz sind einander zugeordnet.		
3.1.1.6.8	Bad und Schlafzimmer sind einander zugeordnet.		
3.1.1.6.9	Der Schlafrum ist separat.		
3.1.1.6.10	Die Küche ist separat.		
3.1.1.6.11	Der Grundriss ist für Ein- und Zweipersonenhaushalte geeignet.		
3.1.1.6.12	Wohnen, Schlafen, Kochen sind nicht in einem Raum zusammengefasst.		
3.1.1.6.13	Der Eingangsbereich hat eine Garderobe und eine Abstellmöglichkeit.		
3.1.1.6.14	Sicherheitsvorkehrungen gegen Einbruch sind vorhanden.		
3.1.1.6.15	In mindestens einem Raum ist eine niedrigere Fensterbrüstung mit einer Brüstungshöhe von maximal 60 cm vorhanden.		



### 3.1.1.7 **Bad**

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- im Bad auch für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen die notwendige Körperpflege stattfinden kann,
- im Notfall Helfer/innen Zugang zum Bad haben.



Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.71	Jede Wohnung ist mit einem Sanitärraum ausgestattet.		
3.1.1.72	Der Sanitärraum ist mit einem bodengleichen Duschplatz ausgestattet. (Der Duschplatz gilt auch als bodengleich, wenn er Wasserschutzkanten aufweist, die nicht höher als 1 cm sind.)		
3.1.1.73	Der Duschplatz hat eine Bewegungsfläche von 120 cm x 120 cm.		
3.1.1.74	Die Tür schlägt nicht in den Sanitärraum.		
3.1.1.75	Die Tür ist abschließbar.		
3.1.1.76	Die Tür ist von außen zu entriegeln.		
3.1.1.77	Die Tür hat eine lichte Breite von mindestens 80 cm.		
3.1.1.78	Vor Einrichtungen im Sanitärraum ist eine Bewegungsfläche von 120 cm x 120 cm vorhanden. (Bewegungsflächen können sich mit dem bodengleichen Duschplatz überlappen.)		
<b>Empfehlungen</b>			
3.1.1.79	Der Waschtisch ist unterfahrbar und mit Unterputz- oder Flachaufputzsiphon ausgestattet.		
3.1.1.710	Das Bad hat ein Fenster.		
3.1.1.711	Beachtung der VDI Richtlinie 6000 Blatt 5.		

### 3.1.1.8 Bauseitig eingerichtete Küche

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- bauseitig eingerichtete Küchen die Zubereitung von Mahlzeiten durch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zulassen.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.8.1	Die lichte Türbreite beträgt mindestens 80 cm.		
3.1.1.8.2	Vor den Kucheneinrichtungen ist die Bewegungsfläche mindestens 120 cm tief.		
3.1.1.8.3	In der Küche kann im Sitzen gearbeitet werden (d. h. z. B. Ausstattung mit Tisch und Stuhl möglich, ausziehbare Arbeitsplatte oder Arbeitsplatte mit Beinfreiheit).		
<b>Empfehlungen</b>			
3.1.1.8.4	Die Küche hat ein Fenster.		

### 3.1.1.9 Freisitz

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- der Aufenthalt auf Balkonen und Terrassen auch durch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen möglich ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.9.1	Jeder Wohnung ist ein Freisitz (Balkon oder Terrasse) zugeordnet.		
3.1.1.9.2	Der Freisitz weist eine Bewegungsfläche von mindestens 150 cm x 150 cm auf.		
3.1.1.9.3	Die lichte Türbreite beträgt mindestens 80 cm.		
3.1.1.9.4	Der untere Türanschlag ist nicht höher als 2 cm.		

**3.1.1.10 Wohnung (Schwellen, Stufen, Zugang)**

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen  die Wohnungen auch durch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen erreicht und genutzt werden können.

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.1.1.10.1	Jede Wohnung ist stufenlos erreichbar.			
3.1.1.10.2	Innerhalb der Wohnung sind keine Stufen.			
3.1.1.10.3	Innerhalb der Wohnung sind keine Schwellen.			
3.1.1.10.4	Innerhalb der Wohnung sind keine unteren Türanschläge vorhanden (falls technisch zwingend erforderlich, sind diese nicht höher als 2 cm).			

### 3.1.1.11 Haustechnik

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.1.11.1	Die Heizung der Wohnungen und gemeinschaftlichen Räume ist für eine Raumtemperatur gemäß Mietrecht bemessen.		
3.1.1.11.2	Die Wohnungen können ganzjährig individuell beheizt werden.		
3.1.1.11.3	Die Beleuchtung mit künstlichem Licht kann für Menschen mit Sehbehinderungen bei Bedarf mit höherer Beleuchtungsstärke ausgestattet werden.		
3.1.1.11.4	Jede Wohnung hat eine Gegensprechanlage und einen elektrischen Türöffner.		
3.1.1.11.5	Jede Wohnung hat einen Telefonanschluss.		
3.1.1.11.6	Bedienvorrichtungen (z. B. Schalter, häufig benutzte Steckdosen, Taster, Türöffner, Öffner von Fenstertüren, Bedienelemente automatischer Türen) sind in Höhe von 85 bis 105 cm angebracht.		
3.1.1.11.7	Bedienvorrichtungen sind nicht versenkt oder scharfkantig.		
3.1.1.11.8	Schalter außerhalb der Wohnungen sind durch abtastbare Markierungen und Farbkontraste gekennzeichnet.		
3.1.1.11.9	Heizkörperventile sind in einer Höhe von 40 bis 85 cm bedienbar.		
3.1.1.11.10	Namensschilder an Haus- und Wohnungseingangstüren sind mit taktil erfassbarer, aufgesetzter Schrift versehen.		
3.1.1.11.11	Es sind auf allen Fluren und in jeder Wohnung Rauchmelder installiert.		
<b>Empfehlungen</b>			
3.1.1.11.12	Beachtung der VDI Richtlinie 6008 Barrierefreie Elektroinstallation.		



### 3.1.1.12 Bodenbeläge

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen  sich alle Personen sicher im Gebäude bewegen gewährleisten, dass:

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.1.1.12.1	Bodenbeläge im Gebäude sind reflexionsarm.			
3.1.1.12.2	Bodenbeläge im Gebäude sind rutschhemmend.			
3.1.1.12.3	Bodenbeläge im Gebäude sind fest verlegt.			
3.1.1.12.4	Bodenbeläge im Gebäude sind nicht elektrostatisch aufladbar.			
<b>Empfehlungen</b>				
3.1.1.12.5	Bodenbeläge in den Verkehrsbereichen wechseln als Orientierungshilfe kontrastreich in der Oberfläche und in der Farbe.			

### 3.1.2 Notruf

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen  der Hausnotruf gesichert ist. gewährleisten, dass:

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.1.2.1	Jede Wohnung ist mit einem Hausnotruf-Anschluss ausgerüstet, der bei Einzug des Mieters aktiviert wird.			
3.1.2.2	Es wird sichergestellt, dass Geräte eingesetzt werden, die die Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnis (Produktgruppe 52) erfüllen.			
<b>Empfehlungen</b>				
3.1.2.4	Notrufsysteme entsprechen der DIN EN ISO 150 34.			

### 3.1.3 Gebäudebezogene Infrastruktur (Gemeinschaftsräume)

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen die Kommunikation und das Zusammenleben unter den Hausbewohnern gefördert werden. Die Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- die Kommunikation und das Zusammenleben unter den Hausbewohnern gefördert wird.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.3.1	Ein Multifunktionsraum ist vorhanden.		
3.1.3.2	Ab einer Anlagengröße von 20 Wohnungen ist ein Gemeinschaftsraum in der Wohnanlage oder in unmittelbarer Nähe (100 m von Haustür zur Haustür) vorzuhalten.		
3.1.3.3	Der Gemeinschaftsraum ist so gestaltet, dass er zur Besprechung, Information und Beratung dienen kann (Größe und Ausstattung).		
3.1.3.4	Der Gemeinschaftsraum ermöglicht Gemeinschaftsaktivitäten, Feiern und Treffen (Größe und Ausstattung).		
3.1.3.5	Den Gemeinschaftsräumen ist für beiderlei Geschlecht je ein Sanitärraum zugeordnet (in maximal 10 m Entfernung innerhalb des Gebäudes).		
3.1.3.6	Sofern in den Wohnungen keine Möglichkeit zum Aufstellen einer Waschmaschine besteht, gibt es eine zentrale Waschküche mit Trockenraum.		
3.1.3.7	Alle Gemeinschaftsräume sind barrierefrei erreichbar.		
	<b>Empfehlungen</b>		
3.1.3.8	Die Gemeinschaftsräume sind attraktiv gestaltet (hell, geräumig, zentral gelegen) und haben multifunktionale Nutzungsmöglichkeiten.		
3.1.3.9	Ab einer Anlagengröße von 10 Wohnungen ist ein Gemeinschaftsraum in der Wohnanlage oder in unmittelbarer Nähe (100 m von Haustür zur Haustür) vorhanden.		
3.1.3.10	Ab einer Anlagengröße von 20 Wohnungen ist ein zweiter Multifunktionsraum in der Wohnanlage oder in unmittelbarer Nähe (100 m von Haustür zur Haustür) vorhanden.		



## 3.1.4 Wohnumfeld

### 3.1.4.1 Infrastruktur

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass: ■ sich die Hausbewohner/innen selbständig mit Produkten und Dienstleistungen des täglichen Bedarfs versorgen können.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.4.1.1	Im Umkreis von 500 m besteht eine Einkaufsmöglichkeit für den täglichen Bedarf.		
3.1.4.1.2	Im Umkreis von 500 m befindet sich die Praxis eines/r Allgemeinmediziners/in bzw. Internisten/in.		
3.1.4.1.3	Im Umkreis von 500 m befindet sich eine Apotheke.		
3.1.4.1.4	Im Umkreis von 500 m befindet sich eine Bank.		
3.1.4.1.5	Im Umkreis von 500 m befindet sich eine Postfiliale oder -agentur.		
3.1.4.1.6	Sofern die o. g. Kriterien nicht oder nur teilweise zutreffen, ist zum Zeitpunkt des Bauantrags und Baubeginns im Umkreis von 500 m eine Haltestelle für öffentliche Verkehrsmittel vorhanden, die regelmäßig, auch am Wochenende angefahren wird.		
3.1.4.1.7	Sofern auch dieses Kriterium nicht gegeben ist, bietet der Betreiber im Rahmen der Wahlleistung nach festem Plan mehrmals wöchentlich oder nach individueller Absprache mit den Mietern/innen eine ggf. kostenpflichtige Alternative für Versorgungsmöglichkeiten (z. B. Fahrdienst, Kiosk und Frisör im Haus, Hausbesuche von Dienstleistern).		
	<b>Empfehlungen</b>		
3.1.4.1.8	Zentrale Ortslage.		
3.1.4.1.9	Seniorengerecht gestaltetes Umfeld vorhanden (Sitzgelegenheiten, Geländer, Beleuchtung).		
3.1.4.1.10	Freizeit und Erholungsflächen in der Umgebung.		
3.1.4.1.11	Soziale Infrastruktur vorhanden.		
3.1.4.1.11	Begegnungsstätten vorhanden.		

### 3.1.4.2 Wege und Außenanlagen

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- Wege und Außenanlagen auch bei ungünstiger Witterung gefahrlos begehbar sind,
- auf Hauptwegen Begegnungsverkehr zwischen Rollstuhlfahrern/innen möglich ist,
- auf Nebenwegen Begegnungsverkehr zwischen Rollstuhlfahrern/innen und Fußgängern/innen möglich ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.1.4.2.1	Die Hauptwege (z. B. zu Eingang, Garage, Parkplatz) sind barrierefrei, eben und ausgeleuchtet.		
3.1.4.2.2	Das Längsgefälle der Hauptwege ist DIN konform (3 %).		
3.1.4.2.3	Das Quergefälle der Hauptwege liegt unter 2 %.		
3.1.4.2.4	Hauptwege sind mindestens 150 cm breit.		
3.1.4.2.5	Nebenwege sind mindestens 90 cm breit.		
	<b>Empfehlungen</b>		
3.1.4.2.6	Die Hauptwege verfügen über Materialwechsel zur Orientierung und bieten Schutz vor Nässe und Vereisung.		
3.1.4.2.7	Die Außenanlagen und Freiflächen sind barrierefrei zugänglich.		
3.1.4.2.8	Wege in seitlich abfallendem Gelände sind absturzsicher gestaltet.		
3.1.4.2.9	Orientierungshilfen sind so gestaltet, dass sie auch durch blinde (taktil oder akustisch), sehbehinderte (Großschrift) und kleinwüchsige Menschen sowie Rollstuhlfahrer/innen (Höhe der Anbringung) benutzbar sind. Sie sind ausreichend hell beleuchtet.		
3.1.4.2.10	Hauptwege haben ein Lichtraumprofil von mindestens 150 cm Breite und 230 cm Höhe.		
3.1.4.2.11	Sonstige Wege haben ein maximales Längsgefälle von 4 % und ein maximales Quergefälle von 2 %.		
3.1.4.2.12	In Abständen von maximal 18 m sind Bewegungsflächen von 250 cm x 250 cm angelegt.		
3.1.4.2.13	In Abständen von maximal 100 m sind Ruhebänke aufgestellt.		



### 3.1.4.3 **Parkplatz**

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass: ■ auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen den Parkplatz sicher erreichen und benutzen können.

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.1.4.3.1	Der Weg zwischen Parkplatz und Hauseingang ist stufenlos.			
3.1.4.3.2	Der Weg zwischen Parkplatz und Hauseingang ist mindestens 150 cm breit (vgl. auch 3.1.4.2 Hauptwege).			
3.1.4.3.3	Parkplätze sind gem. den Bestimmungen der Landesbauordnung vorzuhalten. Bei höherem Bedarf an rollstuhlgerechten Stellplätzen können vorhandene Parkflächen kurzfristig umgewidmet werden.			
<b>Empfehlungen</b>				
3.1.4.3.4	Einstellplätze für Fahrräder sind vorhanden.			

### 3.1.4.4 **Müllentsorgung**

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass: ■ auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen die Müllcontainer sicher erreichen und ihren Müll selbständig entsorgen können.

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.1.4.4.1	Der Weg zwischen Gebäude und Müllanlage ist stufenlos.			
3.1.4.4.2	Der Weg zwischen Gebäude und Müllanlage ist mindestens 150 cm breit.			
3.1.4.4.3	Der Weg zwischen Gebäude und Müllanlage ist gefahrlos begehbar.			
<b>Empfehlungen</b>				
3.1.4.4.4	Die Müllcontainer sind in Aufzugsnähe.			
3.1.4.4.5	Die Abdeckung der Müllbehälter ist leicht zu öffnen (keine großen Metalldeckel auf Containern).			

## 3.2 Grundservice

### 3.2.1 Haustechnischer Service

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass für die Mieter/innen der haustechnische Service zuverlässig gewährleistet ist, indem:

- die Haustechnik sicher ist und funktioniert,
- eventuelle Störungen schnell beseitigt werden,
- ein/e verbindliche/r Ansprechpartner/in im Notfall leicht erreichbar ist,
- bestimmte Dienstleistungen wie Mülltonnenservice und Winterdienst erbracht werden,
- die telefonische Erreichbarkeit des Hausmeisters gewährleistet ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.2.1.1	Die Wartung der Haustechnik (z. B. Heizung, Aufzug und Feuerlöscher, Wasser) findet in den vorgeschriebenen Abständen (Wartungsverträge) statt.		
3.2.1.2	Im Störfall ist ein/e verbindlicher Ansprechpartner bekannt.		
3.2.1.3	Der/die Ansprechpartner/in ist tatsächlich erreichbar.		
3.2.1.4	Die Behebung von Störungen (Energie, Heizung, Wasser, Aufzug) findet im angemessenen Zeitraum (i. d. R. innerhalb von 24 Stunden) statt.		
3.2.1.5	Der/die Hausmeister/in oder ein externer Dienstleister ist zuständig für die Sicherstellung der: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gebäudereinigung (innerhalb und außerhalb),</li> <li>■ den Mülltonnenservice,</li> <li>■ die Pflege des Gartens bzw. der Außenanlage und den Winterdienst.</li> </ul>		
3.2.1.6	Der/die Hausmeister/in oder der externe Dienstleister ist telefonisch erreichbar (die Zuständigkeit ist werktags geregelt, die Telefonnummer und -zeiten sind bekannt und er/sie ist tatsächlich erreichbar).		
3.2.1.7	Für den/die Hausmeister/in ist eine Vertretungsregelung gesichert und schriftlich dargestellt.		
<b>Empfehlungen</b>			
3.2.1.8	Für den haustechnischen Service ist ein/e für die Wohnanlage zuständige/r Hausmeister/in einem externen Dienstleister vorzuziehen.		



### 3.2.2 Betreuung / Persönlicher Service

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass für die Mieter/innen ein Mindestmaß an Betreuung und persönlichem Service gewährleistet ist, indem:

- der zeitliche Umfang der Betreuungsregelungen geregelt ist und in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der zu betreuenden Mieter/innen steht,
- die Erreichbarkeit der Betreuungsperson gewährleistet und eine Vertretungsregelung gesichert ist,
- allgemeine Informationen zu staatlichen Sozial- und Leistungsgesetzen erhältlich sind,
- aktuelle Übersichten über potentielle Dienstleistungsangebote in der Einrichtung und des näheren Umfeldes vorhanden sind,
- über die Möglichkeiten und Grenzen des Leistungsangebots der Anlage vor Vertragsabschluss informiert wird,
- ein regelmäßiges persönliches Betreuungsangebot gewährleistet ist,
- die Vermittlung von Diensten wie Hilfen im Pflege-, Not- und Krankheitsfall sichergestellt ist,
- die Betreuungsperson über ein angemessenes Qualifikationsprofil verfügt.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.2.2.1	Der Umfang der Betreuungsleistungen ist geregelt und findet in festen Sprechstunden und zusätzlich nach Bedarf statt.		
3.2.2.2	Ein schriftliches Betreuungskonzept ist Bestandteil des Betreuungsvertrags.		
3.2.2.3	Der zeitliche Umfang der Arbeit der Betreuungsperson richtet sich nach folgendem Schlüssel: pro 44 Einpersonenhaushalten 1 Betreuungskraft mit 2,5 Stunden werktags außer samstags (12,5 Stunden pro Woche für 44 Einpersonenhaushalte = 17 Min. pro Person pro Woche) Bei Zweipersonenhaushalten ändert sich der Schlüssel auf 66:1 (=11 Min. pro Person).		
3.2.2.4	Die Erreichbarkeit der Betreuungsperson ist von Montags bis Freitags telefonisch und persönlich gesichert.		
3.2.2.5	Eine Vertretungsregelung ist gesichert und schriftlich dargestellt.		

## Anhang A 1 – Prüfbögen Grundservice

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.2.2.6	<p>Allgemeine Informationen zu staatlichen Sozial- und Leistungsgesetzen liegen vor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ in schriftlicher Form,</li> <li>■ persönlich (Betreuungsperson),</li> <li>■ in Form von Aushängen zur Informationsvermittlung/Beratungsleistung durch Dritte .</li> </ul>		
3.2.2.7	<p>Aktuelle Übersichten (z. B. in Form von Aushängen, Presse und Homepage) über die in Frage kommenden Dienstleistungs- und Freizeitangebote der Einrichtung und des näheren Umfeldes liegen vor und werden kommuniziert als</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jahresplan,</li> <li>■ monatliche Übersicht,</li> <li>■ Wochenübersicht.</li> </ul>		
3.2.2.8	<p>Ein regelmäßiges persönliches Beratungsangebot findet statt.</p>		
3.2.2.9	<p>Die Inhalte des regelmäßigen persönlichen Beratungsangebots umfassen Fragen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ zur alltäglichen Lebensführung,</li> <li>■ zu Hilfemöglichkeiten,</li> <li>■ zur Wohnsituation und</li> <li>■ zu Hilfen zur Antragstellung für Leistungen.</li> </ul>		
3.2.2.10	<p>Vor Vertragsabschluss findet eine (persönliche) Beratung über die Leistungen und Kosten des Grund- und Wahlservices statt.</p>		
3.2.2.11	<p>Die Vermittlung folgender Dienste ist vor dem Hintergrund des örtlichen Angebots gewährleistet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hilfen im Pflege-, Not- und Krankheitsfall,</li> <li>■ Hausnotrufdienste,</li> <li>■ kleinere Reparaturen,</li> <li>■ soziale Kontakte,</li> <li>■ qualifizierte Fachberatung (z.B. - Pflege- oder Wohnberatung),</li> <li>■ Unterstützung bei der Suche eines Pflegeplatzes bei Bedarf,</li> <li>■ hauswirtschaftliche Leistungen,</li> <li>■ handwerkliche Leistungen,</li> <li>■ Mahlzeitendienste,</li> <li>■ Hilfe beim Umgang mit Behörden.</li> </ul>		



Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.2.2.12	<p>Die Betreuungs- bzw. Kontaktpersonen verfügen über folgende fachliche Mindestqualifikationen (entweder die Absolvierung der nächsten drei aufgeführten Kurse oder des Schwersterhelferinnenkurses):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Krankenpflege in der Familie (ca. 14 Abende à 2 Zeitstunden),</li> <li>2. mindestens 14-tägiges Praktikum in einer Anlage des Betreuten Wohnens oder einer Einrichtung der offenen Seniorenarbeit,</li> <li>3. ein Erste-Hilfe-Kurs (nicht älter als 2 Jahre).</li> </ol> <p>Darüber hinaus gehende Qualifikationen im Bereich der Pflege oder der sozialen Arbeit decken alle Anforderungen ab.</p>		
3.2.2.13	<p>Die Betreuungs- bzw. Kontaktperson verfügt über folgende Fähigkeiten und Kenntnisse:</p> <p>Persönliche Fähigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sozialkompetenz,</li> <li>■ Kommunikationsfähigkeit,</li> <li>■ Organisationsgeschick,</li> <li>■ emotionale Abgrenzungsfähigkeit.</li> </ul> <p>Fachliche Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grundkenntnisse in den Sozial- und Leistungsgesetzen,</li> <li>■ gerontologische Grundkenntnisse (psychologisch, körperlich),</li> <li>■ Umgang mit Tod und Sterben,</li> <li>■ Grundkenntnisse der Versorgungssysteme,</li> <li>■ Kenntnisse des örtlichen Altenhilfe-, Freizeit- und Unterstützungsangebots.</li> </ul> <p>Allgemeine Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grundkenntnisse im Aufbau und Vernetzung von Selbsthilfe und Ehrenamt,</li> <li>■ Kommunikationstechniken,</li> <li>■ Umgang mit (Neuen) Medien.</li> </ul>		
<b>Empfehlungen</b>			
3.2.2.14	Die Betreuungsperson verfügt über die Bereitschaft zur Fortbildung.		

## Anhang A 1 – Prüfbögen Grundservice

Empfehlungen			
3.2.2.15	Die Betreuungsperson ist eine sozialpädagogische oder pflegerische Fachkraft.		
3.2.2.16	Die Betreuungsperson verfügt über ein flexibles Zeitkontingent, angepasst an den Aufgabenumfang (z. B. erweiterter Anstellungsumfang in der Anfangsphase).		
3.2.2.17	Die Organisation von Angeboten findet auch an Wochenenden statt.		

### 3.2.3 Hausnotruf

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- der Hausnotruf gesichert ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.2.3.1	Der Anlagenbetreiber bietet dem/der Mieter/in den Grundservice des Hausnotrufes durch einen Hausnotrufanbieter, der über eine Selbstverpflichtungserklärung gemäß Anhang A 4 verfügt.		
3.2.3.2	Der Notruf muss bei Einzug des/der Bewohners/in eingerichtet sein.		
3.2.3.3	Der/die Bewohner/in muss mindestens einmal jährlich in die Bedienung des Notrufs eingewiesen werden.		
3.2.3.4	Eine benutzergerechte Bedienungsanweisung muss dem/der Mieter/in vorliegen. Bestandteil der Bedienungsanweisung ist die notwendige Vorgehensweise bei Alarmen und Fehlalarmen.		



## 3.3 Wahlservice

Die Wahlfreiheit der Leistungsempfänger/innen hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer wird vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots gewahrt.

### 3.3.1 Pflegerische Dienste und Krankenpflege

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen ■ im Bedarfsfall die Vermittlung von pflegerischen Diensten und Krankenpflege zuverlässig gewährleisten, dass für die Mieter/innen: gewährleistet ist.

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.3.1.1	Der Betreiber bzw. der beauftragte Dienstleistungserbringer der Wohnanlage gewährleistet vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots ein Mindestangebot an pflegerischen Diensten und Krankenpflege.			
3.3.1.2	Die eigene Vorhaltung pflegerischer Dienste bzw. die verbindliche Absprache mit den Kooperationspartnern erfolgt auf Grundlage geltender Rechtsbestimmungen.			
3.3.1.3	Auch Leistungen wie „Hilfen im Krankheitsfall“ zählen zum Wahlservice. Ihre Aufnahme in den Betreuungsvertrag bedarf der Konkretisierung (z. B. die Vereinbarung eines gewissen Umfangs an Leistungen für einen bestimmten Zeitraum).			

### 3.3.2 Hauswirtschaftliche Dienste

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen  im Bedarfsfall die Vermittlung hauswirtschaftlicher Dienste zuverlässig gewährleistet ist.  
 gewährleisten, dass für die Mieter/innen:

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.3.3.1	Der Betreiber bzw. der beauftragte Dienstleistungserbringer der Wohnanlage gewährleistet vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots ein Mindestangebot an wählbaren Diensten. Dazu zählen z. B. die folgenden Dienste: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Wohnungsreinigung,</li> <li><input type="checkbox"/> Essensangebot,</li> <li><input type="checkbox"/> Wäschedienst.</li> </ul>			



### 3.3.3 Empfehlung: Weitere mögliche Wahlleistungen

Empfehlungen			
3.3.4.1	<p>Der Anlagenbetreiber bzw. der beauftragte Dienstleistungserbringer ist in der Lage, weitere Wahlleistungen zu vermitteln, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fahr- und Begleitdienste,</li> <li>■ Fuß- und Nagelpflege,</li> <li>■ kleine technische Dienstleistungen,</li> <li>■ Frisör.</li> </ul>		

## 3.4 Vertragsgestaltung

### 3.4.1 Mietvertrag

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass: ■ die Leistungen und die Eigenschaften des Objekts für die Mieter/innen transparent sind.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.4.1.1	Die Leistungen sind konkret beschrieben (z. B. Barrierefreiheit der Räumlichkeiten).		
3.4.1.2	Das Objekt ist mit Blick auf Größe, Lage und Ausstattung exakt beschrieben.		
3.4.1.3	(Evtl. auftretende) Pflegebedürftigkeit ist im Mietvertrag nicht als Kündigungsgrund aufgeführt.		
3.4.1.4	Kaltniete und umlagefähige Nebenkosten sind im Mietvertrag ausgewiesen.		
3.4.1.5	Vorauszahlungen sind in angemessener Höhe kalkuliert.		
3.4.1.6	Verträge über Wahlleistungen werden unabhängig vom Miet- oder Betreuungsvertrag geschlossen.		
	<b>Empfehlungen</b>		
3.4.1.7	Der Betreuungsvertrag wird unabhängig vom Mietvertrag abgeschlossen.		

### 3.4.2 **Betreuungsvertrag**

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- die Leistungen vollständig beschrieben (auch mit Blick auf Dauer, Verfügbarkeit und Qualität) und den Bereichen Grund- und Wahrservice eindeutig zuzuordnen sind,
- die Dienstleistungsanbieter bekannt sind,
- die Wahlfreiheit nicht eingeschränkt wird und
- Regelungen zur evtl. Kostenerhöhung und zur Kündigung transparent sind.

Der Betreuungsvertrag umfasst die Vereinbarungen über den Grundservice im Sinne der Konzeption des Betreuten Wohnens.

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.4.2.1	Die Leistungen und Kosten im Bereich Grundservice sind vollständig beschrieben und eindeutig zuzuordnen.		
3.4.2.2	Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen sind in einem dem Betreuungsvertrag zugehörigen Konzept verbindlich festgelegt.		
3.4.2.3	„Hilfen im Krankheitsfall“ gehören grundsätzlich nicht zu den Anforderungen des Grundservice.		
3.4.2.4	Der/die Dienstleistungsanbieter für den Bereich Grundservice sind benannt, wenn der Vermieter nicht der Anbieter ist.		
3.4.2.5	Wenn Einrichtungen ein zusätzliches Sozialpaket (d. h. dass bei Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen Angebote zur sozialen Kontaktaufnahme bestehen) anbieten, sind die Einzelheiten in einem dem Betreuungsvertrag zugehörigen Konzept verbindlich geregelt.		
3.4.2.6	Der Dienstleistungsanbieter kann innerhalb des laufenden Vertrages nur eine Änderung seines Konzepts vornehmen, wenn der/die Leistungsempfänger/in damit einverstanden ist.		
3.4.2.7	Der Grundservice wird im dreijährigen Abstand mit den Leistungsempfängern/innen darauf überprüft, inwieweit er ihre Bedürfnisse angemessen berücksichtigt.		

## Anhang A 1 – Prüfbögen Vertragsgestaltung

Nr.	Anforderungen	ja/nein	Bemerkungen
3.4.2.8	<p>Regelungen zur Kostenerhöhung: Der Betreuungsvertrag enthält Vereinbarungen über die Anpassung der Preise an die Kostenentwicklung. Der Betreiber der Anlage des betreuten Wohnens hat eine Kostenerhöhung spätestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden soll, gegenüber dem/der Leistungsempfänger/in schriftlich geltend zu machen und zu begründen.</p>		
3.4.2.9	<p>Im Falle einer getrennten Vertragsgestaltung wird der Betreuungsvertrag zwischen allen Vertragspartnern (Anbieter von Betreuungsleistungen und Mieter/in) zunächst mit einer Laufzeit von zwei Jahren abgeschlossen. Der Betreuungsvertrag kann frühestens nach zwei Jahren mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende einseitig gekündigt werden. Sollte von diesem Kündigungsrecht kein Gebrauch gemacht werden, verlängert sich der Betreuungsvertrag jeweils um ein Jahr unter Beibehaltung der ursprünglich vereinbarten Kündigungsfrist.</p> <p>Im Falle einer Kündigung ist mit einem neuen Betreuungsvertrag über einen anderen Dienstleistungserbringer die Konzeption des Betreuten Wohnens zu sichern. Bei einem Wechsel des Anbieters ist der/die Mieter/in entsprechend zu informieren.</p> <p>Im Falle der Kündigung des Mietvertrages bei getrennter Vertragsgestaltung muss der Betreuungsvertrag ebenfalls mit einer Frist von drei Monaten vorzeitig gekündigt werden können.</p>		
3.4.2.10	<p>Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfänger/in.</p> <p>Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.</p>		
3.4.2.11	<p>Der Umgang mit Beschwerden ist im Betreuungskonzept geregelt.</p>		
3.4.2.12	<p>Der Hausnotruf ist Bestandteil des Betreuungsvertrages.</p>		
3.4.2.13	<p>Notrufanbieter und Standort der Notrufempfangsstelle sind im Vertrag zu nennen.</p>		

### 3.4.3 Walleistungen

Die nachfolgend genannten Anforderungen sollen gewährleisten, dass:

- die Wahlfreiheit von Serviceleistungen gesichert ist,
- Leistungen (auch mit Blick auf Dauer, Verfügbarkeit und Qualität) vollständig beschrieben sind,
- die Dienstleistungsanbieter bekannt sind und kommuniziert werden.

Nr.	Anforderungen	ja/nein		Bemerkungen
3.4.3.1	Die Leistungen und Kosten im Bereich Wahlservice sind vollständig beschrieben und eindeutig zuzuordnen.			
3.4.3.2	Die möglichen Dienstleistungsanbieter für den Bereich Wahlservice werden benannt.			
3.4.3.3	Es besteht keine Einschränkung der Wahlfreiheit im Bereich Wahlservice.			

## A 2 Dokumentenliste

der erforderlichen Nachweise, Selbstverpflichtungserklärungen  
und Unterlagen zur Dokumentenprüfung

Bezeichnung der Anlage:

---

bearbeitet von:

---

Anschrift und Ansprechpartner/in der Anlage:

---



---

Anschrift und Ansprechpartner/in des Betreibers/Trägers:

---



---

Nr.	Erforderliches Dokument (bitte als Kopie beifügen)	liegt vor ja/nein		Bemerkungen
1.	Hausprospekt,			
2.	Lageplan (Gebäude und Außenanlagen),			
3.	Ansichtszeichnungen (sämtliche Ansichtsseiten),			
4.	Grundrisszeichnungen (alle Geschosse),			
5.	Zeichnungen, aus denen die verschiedenen Wohneinheiten ersichtlich sind ,			
6.	Zeichnungen, aus denen Rampen im Innen- u. Außenbereich ersichtlich sind,			
7.	Zeichnungen aus denen das Treppenhaus (einschließlich Handlauf) ersichtlich ist,			
8.	Zeichnungen aus denen der Fahrkorb (einschließlich Bedientableau) ersichtlich ist ,			
9.	Prüfbericht über die Abnahme des Fahrkorbes,			
10.	Erklärung des Betreibers zu vorhandenen Sicherheitsvorkehrungen gegen Einbruch,			
11.	Erklärung des Betreibers über die: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Freizeit- und Erholungsflächen,</li> <li>■ soziale Infrastruktur und</li> <li>■ Begegnungsstätten in der Umgebung.</li> </ul>			

Nr.	Erforderliches Dokument (bitte als Kopie beifügen)	liegt vor		Bemerkungen
		ja	nein	
12.	Installationspläne, aus denen Heizung, Elektro-, Rauchmelder, Türklingel, Telefonanschluss usw. ersichtlich sind.			
13.	Wartungsverträge: ■ Heizung, ■ Aufzug inkl. Notruf,			
14.	Erklärung des Betreibers, dass der/die Hausmeister/ in bzw. der externe Dienstleister telefonisch erreichbar ist (die Zuständigkeit muss werktags geregelt, die Telefonnummer und die -zeiten bekannt und die Erreichbarkeit gewährleistet sein), (Verfahrensweisung)			
15.	Erklärung des Betreibers über die Vertretungsregelung für den/die Hausmeister/in, (Verfahrensweisung)			
16.	Muster des Mietvertrags,			
17.	Muster des Betreuungsvertrags,			
18.	schriftliches Betreuungskonzept als Bestandteil des Betreuungsvertrags,			
19.	Nachweis über den Umfang der Betreuungsleistung,			
20.	Erklärung des Betreibers über den Umfang der Arbeit der Betreuungsperson, (Schlüssel im Prüfbogen beachten)			
21.	Erklärung des Betreibers über die Sicherung der Erreichbarkeit der Betreuungsperson von montags bis freitags (telefonisch und persönlich) und eine gesicherte, schriftliche Vertretungsregelung,			
22.	Nachweis über allgemeine Informationsmöglichkeiten zu staatlichen Sozial- und Leistungsgesetzen ■ in schriftlicher Form, ■ persönlich (Betreuungsperson), ■ durch Aushänge zur Informationsvermittlung/ Beratungsleistung durch Dritte.			

## A 3 **Formular Eigenerklärungen des Betreibers**

(als Anlage zur Dokumentenliste)

Bezeichnung der Anlage:

---

bearbeitet von:

---

Anschrift und Ansprechpartner/in der Anlage:

---

---

---

Anschrift und Ansprechpartner/in des Betreibers/Trägers:

---

---

---

Hiermit bestätigt der Betreiber/Träger, dass die im Folgenden aufgeführten und mit „JA“ gekennzeichneten Anforderungen des Qualitätssiegels „Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen“ für die o. g. Einrichtung des Betreuten Wohnens erfüllt werden:

## Anhang A 3 – Formular Eigenerklärungen

Nr.	Erklärung des Betreibers, die folgende Anforderung wird erfüllt:	ja/nein	Bemerkungen
1.	Der Aufzug kann bei Bedarf mit akustischen Signalen nachgerüstet werden.		
2.	Die Beleuchtungsstärke beim Hauseingang liegt über 200 Lux.		
3.	Jede Wohnung ist abschließbar, die Bewohner/innen verfügen über einen eigenen Haus- und Wohnungsschlüssel.		
4.	Jede Wohnung verfügt über eine eigene Klingel und einen Briefkasten.		
5.	Die Heizung der Wohnungen und gemeinschaftlichen Räume ist für eine Raumtemperatur gemäß Mietrecht bemessen.		
6.	Die Wohnungen können ganzjährig individuell beheizt werden.		
7.	Künstliche Lichtquellen können für Menschen mit Sehbehinderungen bei Bedarf mit höherer Beleuchtungsstärke ausgestattet werden.		
8.	Die Bodenbeläge im Gebäude sind reflexionsarm, rutschhemmend, fest verlegt und nicht elektrostatisch aufladbar.		
9.	Im Umkreis von 500 m bestehen folgende Angebote: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einkaufsmöglichkeit täglicher Bedarf,</li> <li>■ Praxis Allgemeinmediziner/Internist,</li> <li>■ Apotheke,</li> <li>■ Bank,</li> <li>■ Postfiliale oder Postagentur.</li> </ul>		
10.	Falls Pkt. 9 nicht erfüllt wird: Im Umkreis von 500 m existiert eine Haltestelle für öffentliche Verkehrsmittel, die regelmäßig (auch am Wochenende) angefahren wird.		
11.	Stellplätze können bei Bedarf kurzfristig in rollstuhlgerechte Parkplätze umgewidmet werden.		
12.	Haustechnische Störungen (Energie, Heizung, Wasser, Aufzug) werden in einem angemessenen Zeitraum (24 Std.) beseitigt.		

## Anhang A 3 – Formular Eigenerklärungen

Nr.	Erklärung des Betreibers, die folgende Anforderung wird erfüllt:	ja/nein	Bemerkungen
13.	Folgende Leistungen sind sichergestellt und werden regelmäßig durchgeführt: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gebäudereinigung,</li> <li>■ Mülltonnenservice,</li> <li>■ Pflege des Gartens/der Außenanlage,</li> <li>■ Winterdienste</li> </ul> (ggf. Vertrag Hausmeister beifügen).		
14.	Folgende Dienste können vermittelt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hilfen im Pflege-, Not- und Krankheitsfall,</li> <li>■ Hausnotrufdienste,</li> <li>■ kleinere Reparaturen,</li> <li>■ soziale Kontakte,</li> <li>■ qualifizierte Fachberatung,</li> <li>■ Unterstützung bei der Suche eines Pflegeplatzes bei Bedarf,</li> <li>■ hauswirtschaftliche Leistungen,</li> <li>■ handwerkliche Leistungen,</li> <li>■ Mahlzeitendienst,</li> <li>■ Hilfe beim Umgang mit Behörden.</li> </ul>		
15.	Die Vorauszahlungen für die umlagefähigen Nebenkosten werden in angemessener Höhe kalkuliert.		
16.	Eine Einschränkung der Bewohner bezüglich der Wahlfreiheit im Bereich Wahlservice besteht nicht.		
17.	Änderungen im laufenden Vertrag werden nur mit Einverständnis des Leistungsempfängers vorgenommen.		
18.	Der GrundsERVICE wird in dreijährigem Abstand auf Angemessenheit überprüft und ggf. angepasst.		
19.	Der Datenschutz für den/die Leistungsempfänger/in ist gewährleistet.		

Unterschrift, Datum, Stempel

---

**In gesonderter Form sind beizufügen**

(entsprechend der laut zugehöriger Dokumentenliste beizubringenden Unterlagen):

Erklärungen zur Betreuungsperson und ihren Leistungen

---

Erklärung zum Beratungsangebot

---

Erklärungen zum Hausmeister und Verfahrensanweisungen zur Vertretungsregelung

---

Erklärungen zu Freizeiteinrichtungen u.ä.

---

---

---

## A 4 **Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotrufbetreibern**

- Die Auslösung des Notrufs ist an allen Stellen innerhalb der Wohnung drahtlos möglich.
- Das eingesetzte Hausnotrufgerät entspricht den Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnis (Produktgruppe 52). Es verfügt über eine Vorrangschaltung, die Auslösung ist drahtlos mittels eines spritzwassergeschützten Funkauslösers möglich.
- Die HNR-Zentrale ist durch kompetente Mitarbeiter/innen besetzt (sie verfügen mindestens über eine Ausbildung zum/r Rettungssanitäter/in).
- Die HNR-Zentrale ist rund um die Uhr jederzeit erreichbar und einsatzbereit. Personalschlüssel: Um die Vorgaben erfüllen zu können, ist von einem Richtwert von sechs Personalstellen für eine volle 24-Stunden-Schicht auszugehen. Da-
- bei sind nicht mehr als 2000 Kunden/innen zu betreuen.
- Die Kommunikations- und Sprachkompetenz der Mitarbeiter/innen ist (abhängig vom Kundenspektrum) gewährleistet.
- Die Veranlassung bzw. Einleitung der Hilfemaßnahmen erfolgt sogleich, spätestens innerhalb 15 Min. nach Notrufauslösung. Es ist eine bedarfsgerecht abgestufte, qualifizierte Hilfeleistung sichergestellt.
- In Notfällen oder in lebensbedrohlichen Situationen erfolgt eine sofortige Benachrichtigung des Rettungsdienstes.

## Anhang A4 – Selbstverpflichtungserklärung Hausnotruf

- Bei Sozialalarm erfolgt eine Aktivierung des sozialen Umfeldes.
- Zwischen HNR-Anbieter und jedem/r Kunden/in besteht mindestens einmal jährlich ein persönlicher Kontakt.
- Die Schlüsselverwahrung ist als Angebot des HNR vorgesehen.
- Die Adressen von Bezugspersonen werden auf Wunsch vorgehalten.
- Zwischen Kunden/innen und Anbieter wird ein schriftlicher Vertrag geschlossen, nachträglich vereinbarte Zusatzleistungen werden ebenfalls schriftlich fixiert.
- Die Einweisung in den Gebrauch der Notruf-einrichtung wird durch den Anbieter des HNR gewährleistet.
- Eine gründliche persönliche Einweisung in den Gebrauch (Testlauf) erfolgt durch den Anbieter des HNR.
- Der HNR-Betreiber verfügt über die Anerkennung der Pflegekassen.
- Der Informationsaustausch zwischen Notrufempfangsstelle und Betreuungskraft ist unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und unter ausdrücklicher Zustimmung des/der Mieters/in gewährleistet und verbindlich geregelt.

## Anhang B **Betreuungskonzept**

### **Inhalte einer Konzeption für die Serviceleistungen im Betreuten Wohnen für Senioren/innen**

Die Vorstellungen der Menschen zum Leben im Betreuten Wohnen für Senioren/innen sind sehr unterschiedlich und dementsprechend gibt es eine Vielfalt von Angeboten unterschiedlicher Qualität. Mit dem Gütesiegel soll für potentielle Nutzer/innen von Anlagen des Betreuten Wohnens eine bessere Transparenz geschaffen werden.

Allerdings müssen die zukünftigen Mieter/innen die Gelegenheit haben, sich vor dem Einzug ausführlich über die Angebote zu informieren und diese mit ihren Wünschen zu vergleichen.

Zentraler Bestandteil der Anbieterinformation ist deshalb die Konzeption, in der die Ausrichtung und Serviceleistungen der Anlage ausführlich beschrieben werden.

#### **Formale Anforderungen**

- Die Konzeption liegt schriftlich vor.
- Die Konzeption ist Bestandteil des Betreuungsvertrages.
- Die Konzeption wird Interessenten/innen vor der Vertragsunterzeichnung ausgehändigt.
- Die Konzeption ist für Laien verständlich und lesbar (übersichtliches Layout, klare Gliederung, Schriftgröße mindestens 12 Punkt, angemessener Umfang, kurze, leicht verständliche Sätze).
- Das Konzept wird im Rahmen der Auswertung der Ergebnisse des Beschwerdemanagements im dreijährigen Abstand regelmäßig überprüft und ggf. an die veränderten Bedarfslagen der Mieter/innen angepasst.
- Eine Änderung des Konzepts erfolgt erst nach vorheriger Absprache mit den Mietern/innen.

### Grundsätzliche Aussagen

- Aussagen zum Leitbild bzw. zu den Zielen der Einrichtung/des Trägers,
- Aussagen, wie Hilfebedarfe präventiv gering gehalten und das Selbsthilfepotential von Mieter/innen und Umfeld (informelles Netzwerk) gestärkt werden sollen,
- Aussagen, wie die Hausgemeinschaft und die Beteiligung der Mieter/innen gefördert werden sollen,
- Aussagen zur Wahlfreiheit beim Wahlservice in Bezug auf Leistungsumfang und Dienstleistungserbringer,
- Aussagen zum Umgang mit Beschwerden und deren Dokumentation,
- Aussagen, wieweit eine Versorgung der Mieter/innen bei längerfristiger Pflegebedürftigkeit möglich ist, bzw. ab wann ein Umzug in eine (evtl. angegliederte) stationäre Einrichtung empfohlen wird.

### Darlegung der Serviceleistungen

- Genaue Beschreibung des Leistungsangebots im Grundsservice nach Art und Umfang,
- genaue Beschreibung des Leistungsangebots im Wahlservice nach Art und Umfang,
- Darlegung, wer die Leistungen erbringt (inkl. Qualifikation),
- ausführliche Beschreibung der Leistungen der Ansprechperson/Betreuung/persönlicher Service,
- Ansprechbarkeit der Betreuungsperson/zeitlicher Umfang,
- Umfang von Beratungs-, Informations-, Vermittlungs- und Organisationsleistungen,
- persönliche Information zu Sozial- und Leistungsgesetzen,
- persönliche und neutrale Information zum Hausnotruf,
- Leistungen, die vermittelt werden,
- Angebote zur Kontaktaufnahme (Pflicht, wenn Gemeinschaftsräume vorgehalten werden, sonst empfehlenswert).

# Impressum

Herausgeber:  
Kuratorium Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für  
ältere Menschen Nordrhein-Westfalen e. V.

Postanschrift der Geschäftsstelle:  
Kuratorium Betreutes Wohnen NRW  
am Institut Arbeit und Technik  
Munscheidstr. 14, 45886 Gelsenkirchen

Tel.: 02 09-17 07-0

4. ergänzte und überarbeitete Auflage

Redaktion:  
Michael Cirkel (IAT), Herbert Lintz (AKNW)

Gestaltung:  
Näscher und Näscher, Düsseldorf

Druck: HMB, Mülheim a. d. Ruhr

Bildnachweis:  
Titel, S. 8, 14: Interboden;  
S. 10: Schettler Unternehmungen;  
S. 11, 18, 24: IBAC; S. 47: Grohe

Düsseldorf, Juli 2006

Mit Unterstützung des Ministeriums für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-  
Westfalen

Schutzgebühr 5,- €

Wenn Institutionen oder Sammelbegriffe gemeint sind, wird das  
gebräuchliche Genus verwendet.

## **Vorstandsmitglieder**

### **Alexander Rychter**

Vorsitzender

Landesverband Freier Immobilien-  
und Wohnungsunternehmen  
Nordrhein-Westfalen e. V.

### **Ruth Hunecke**

Stellvertretende Vorsitzende

Landesseniorenvertretung  
Nordrhein-Westfalen e. V.

### **Roswitha Sinz**

Stellvertretende Vorsitzende

Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland  
Westfalen e. V.

### **Karl-Heinz Vetter**

Schatzmeister

Deutscher Mieterbund Nordrhein-Westfalen e. V.

### **Gabriele Richter**

Architektenkammer Nordrhein-Westfalen

### **Gabriele Poth**

Handwerkskammer Düsseldorf/Handwerkszent-  
rum Wohnen im Alter

### **Heike Nordmann**

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

## **Fachbeirat**

### **MR Roland Borosch**

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen

### **MR Rainer Janssen**

Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes  
Nordrhein-Westfalen

### **Hans-Jürgen Niemann**

Städtetag NRW/Stadt Hamm

### **Hiltrud Wessling**

Landesseniorenvertretung  
Nordrhein-Westfalen e. V.

## Mitglieder des Kuratoriums:



Architektenkammer  
Nordrhein-Westfalen  
Zollhof 1  
40221 Düsseldorf  
Tel.: (02 11) 49 67-0



Landesverband Freier Immobilien-  
und Wohnungsunternehmen  
Nordrhein-Westfalen e. V.  
Poppelsdorfer Allee 82  
53115 Bonn  
Tel.: (02 28) 65 91 92



Deutscher Mieterbund  
Nordrhein-Westfalen e. V.  
Oststraße 55  
40211 Düsseldorf  
Tel.: (02 11) 58 60 09-0



Landesseniorenvertretung  
Nordrhein-Westfalen e. V.  
Gassestiege 13  
48159 Münster  
Tel. (02 51) 21 20 50



Handwerkskammer Düsseldorf /  
Handwerkszentrum Wohnen im Alter  
Mühlheimer Straße 6  
46049 Oberhausen



Landesverband freie ambulante  
Krankenpflege NRW e. V. (LfK)  
Kölner Straße 11  
51149 Köln



Institut für Wohnungswesen,  
Immobilienwirtschaft,  
Stadt- und Regionalentwicklung  
(InWIS)  
Springorumallee 20  
44795 Bochum  
Tel.: (02 34) 94 47-7 00



LBS Immobilien GmbH  
Himmelreichallee 40  
48130 Münster



Kuratorium Deutsche Altershilfe  
(KDA)  
Wilhelmine-Lübke-Stiftung  
An der Pauluskirche 3  
50677 Köln  
Tel.: (02 21) 93 18 47-0



Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales NRW  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf



Ministerium für Bauen und Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
40190 Düsseldorf



Landesarbeitsgemeinschaft Freie  
Wohlfahrtspflege Nordrhein-West-  
falen  
Kapitelstraße 3  
52066 Aachen



Verband der Wohnungswirtschaft  
Rheinland Westfalen e. V.  
Goltsteinstraße 29  
40211 Düsseldorf  
Tel.: (02 11) 1 69 98-0



Landesarbeitsgemeinschaft  
Wohnberatung Nordrhein-Westfalen  
Kreuzstraße 61  
44139 Dortmund  
Tel.: (02 31) 12 46 76



Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e. V.  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf  
Tel. (02 11) 38 09-0

gefördert vom



Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes  
Nordrhein-Westfalen