

BIVA
PFLEGESCHUTZBUND

Bundesinteressenvertretung für alte
und pflegebetroffene Menschen e.V.

Mitwirken und Mitbestimmen in NRW

Ein Handbuch für Bewohnervertretungen in betreuten Wohnformen



Vorwort

“ Sehr geehrte Damen und Herren in den Bewohnervertretungen, sehr geehrte Unterstützerinnen und Unterstützer, sehr geehrte Interessentinnen und Interessenten für dieses wichtige Amt,

alle Menschen haben ein Recht darauf, ihr Leben so zu führen, wie sie es wünschen und entsprechend gehört zu werden. Dies gilt auch und vor allem in einer stationären Einrichtung. Nur weil jemand hilfebedürftig ist, ist er nicht rechtlos. Bewohnervertretungen wie ein Beirat oder eine Vertrauensperson helfen dabei, diesen Menschen eine Stimme zu geben. Dies ist eine sehr wichtige und engagierte Aufgabe, welche die Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner gewährleistet und der Wahrung der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsbefugnisse der Bewohnerinnen und Bewohner Ihrer Einrichtung dient. Durch Ihren Einsatz kommen Menschen, die nicht mehr selbst dafür sorgen können, in den Genuss der demokratischen Prinzipien von Mitwirkung und Teilhabe, und Sie helfen aktiv, deren Lebensumfeld zu verbessern. Dafür, dass Sie sich haben wählen oder berufen lassen

und sich ehrenamtlich engagieren, vielen Dank!

Das in Nordrhein-Westfalen geltende Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) regelt die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte der Bewohnerinnen und Bewohner von Betreuungseinrichtungen. Nach den fast 45-jährigen Erfahrungen des **BIVA-Pflegeschutzbundes** ist uns aber bewusst, dass gesetzliche Bestimmungen allein nicht ausreichen, die Bewohnervertretungen und damit die Mitwirkung und Teilhabe zu stärken. Weiterbildung ist daher unerlässlich für ein erfolgreiches Wirken. Dies hat auch der Gesetzgeber erkannt und der Bewohnervertretung ein Recht auf Information und Schulung gegeben.

Der BIVA-Pflegeschutzbund setzt sich vor diesem Hintergrund für eine flächendeckende regionale Weiterbildung der Beiräte, Vertrauenspersonen und Multiplikatoren mit Unterstützung des **Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen** ein. Auch die vorliegende Broschüre wurde in diesem Rahmen entwickelt, um Ihnen einen Leitfaden für Ihre Arbeit

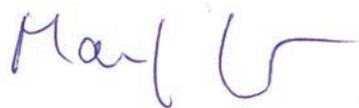
an die Hand zu geben. Sie enthält grundlegende Informationen über die Aufgaben der Bewohnerververtretungen, typische Probleme bei der Mitwirkung und Lösungsmöglichkeiten.

Da Ihre Aufgabe viel mit der Anwendung von Gesetzen zu tun hat, die meisten von Ihnen sich aber in der Vergangenheit wahrscheinlich nur wenig mit dieser Materie beschäftigt haben, behandelt dieses Handbuch unter anderem die für Ihre Arbeit einschlägigen Gesetze und hilft Ihnen, diese zu verstehen und anzuwenden. Oftmals ist es aber schwer, theoretisches Wissen auch praktisch umzusetzen. Daher finden Sie in dieser Broschüre zahlreiche Tipps und Hilfen aus der Praxis sowie ergänzende Vorlagen unter www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/, damit Sie Ihr Ziel als Vertreterin oder Vertreter der Bewohnerschaft optimal umsetzen können: den Blickwinkel der Bewohnerinnen und Bewohner einzunehmen, ihre Sorgen, Probleme und Anregungen hörbar zu machen und dadurch das Leben in der Einrichtung für alle Beteiligten zu verbessern.

Der BIVA-Pflegeschatzbund unterstützt Bewohnerververtretungen,

Pflegebedürftige und deren Angehörige über Schulungen hinaus durch Information, Lobbyarbeit und (rechtliche) Beratung. Wenn Sie mehr über die Vorteile einer Mitgliedschaft – als Beirat oder als Einzelperson – wissen möchten, besuchen Sie unsere Internetseite www.biva.de oder rufen Sie uns an unter der Nummer 0228-909048-0.

Wir wünschen Ihnen viel Kraft und Freude für Ihre Arbeit als Mitglied einer Bewohnerververtretung und gutes Gelingen!“



Ihr Dr. Manfred Stegger

Vorstandsvorsitzender
BIVA-Pflegeschatzbund



Vorwort		
I.	Gesetzliche Grundlagen der Bewohnervertretung	6
	Entstehung des Wohn- und Teilhabegesetzes.....	6
	Die aktuelle Gesetzeslage.....	8
	Geltungsbereich des WTG.....	9
II.	Die Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer	10
	Warum gibt es eine Interessenvertretung?.....	10
	Was bedeuten Mitwirkung und Mitbestimmung?.....	12
	In welchen Aufgabenbereichen darf eine Bewohnervertretung mitwirken und mitbestimmen?.....	13
	Welche Formen der Bewohnervertretung gibt es?.....	22
III.	Der Beirat als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer	24
	Wie wird ein Beirat gebildet?.....	24
	Wer kann in den Beirat gewählt werden?.....	25
	Wer darf den Beirat wählen?.....	25
	Wie viele Mitglieder muss ein Beirat haben?.....	26
	Wie ist die Wahl durchzuführen?.....	26
	Wie arbeitet der neu gewählte Beirat?.....	30
	Wie lange dauert die Amtszeit eines Beirats?.....	31
	Was geschieht, wenn Mitglieder des Beirats während der Amtszeit ausfallen?.....	32
	Wann müssen Neuwahlen durchgeführt werden?.....	32
IV.	Das Vertretungsgremium als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer	33
	Wie wird ein Vertretungsgremium gebildet?.....	33

	Wie viele Mitglieder muss ein Vertretungsgremium haben?.....	34
	Wie arbeitet das Vertretungsgremium?.....	34
	Wie lange dauert die Amtszeit eines Vertretungsgremiums?.....	34
V.	Die Vertrauensperson als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer	35
	Wie wird eine Vertrauensperson bestellt?.....	35
	Wie viele Vertrauenspersonen müssen bestellt werden?.....	35
	Wie arbeitet eine Vertrauensperson?.....	36
	Wie lange dauert die Amtszeit einer Vertrauensperson?.....	38
VI.	Tipps für die praktische Arbeit der Interessenvertretung	39
	Welche Unterstützung erhalte ich bei der Arbeit als Interessenvertretung?.....	39
	Warum sollte ich als Bewohnervertretung Öffentlichkeitsarbeit betreiben und wie gehe ich vor?.....	43
	Wie gehe ich mit Anregungen und Beschwerden um?.....	45
	Wie und warum organisiere ich eine Bewohnerversammlung?.....	46
	Wie kommuniziere ich mit Nutzerinnen und Nutzern?.....	48
	Wie gehe ich mit an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern um?.....	49
	Wie verhalte ich mich bei persönlichen Streitigkeiten von Nutzerinnen und Nutzern?.....	51
	Wie kann ich Probleme angehen?.....	52
VII.	Übersicht: Die verschiedenen Formen der Bewohnervertretung	55

1. Gesetzliche Grundlagen der Bewohnervertretung

Menschen, die in eine stationäre Einrichtung ziehen, halten sich dort nicht nur vorübergehend auf, sondern begründen dort ihren Lebensmittelpunkt, weil sie einen spezifischen Hilfebedarf haben. Weil die Menschen dort leben, müssen ihre Rechte und Interessen auch entsprechend geschützt werden, um ein möglichst selbstbestimmtes Leben trotz Abhängigkeit zu ermöglichen. Die Bewohnerinnen und Bewohner einer Einrichtung haben daher das Recht, ihre Interessen zu vertreten.

Festgeschrieben ist dieses Recht in NRW im **Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) Nordrhein-Westfalen**. Andere Bundesländer haben eigene heimrechtliche Regelungen. Das WTG ist unser Landesheimgesetz und als solches ein Schutzgesetz, dass die Würde, die Rechte, die Interessen sowie die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner vor Beeinträchtigungen schützen soll. Außerdem gibt es Rahmenbedingungen für die Versorgung in Einrichtungen vor. Dazu gehört auch das Recht, eine Bewohnervertretung einzurichten, die sich für die Belange der Betroffenen einsetzt.

Die einzelnen Aufgaben einer Bewohnervertretung sowie die Grundsätze der Arbeit sind in einer **Durchführungsverordnung zum WTG (WTG-DVO)** geregelt. Es ist also kein

Zugeständnis der Einrichtung, dass sich eine Bewohnervertretung für die Bewohnerinnen und Bewohner engagieren darf, sondern gesetzlich legitimierter Wille des Gesetzgebers. Überwacht wird die Umsetzung des WTG durch die Aufsichtsbehörden (WTG-Behörden, früher Heimaufsicht), die in NRW bei den Kreisen und kreisfreien Städten angesiedelt



sind. Eine Auflistung der WTG-Behörden mit entsprechenden Kontaktdaten finden Sie als „Anlage 4“ auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/.

Entstehung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG)

Das Wohn- und Teilhabegesetz ist ein noch junges Gesetz und regelt die heimrechtlichen Grundlagen in NRW. Das „Heimrecht“, wie wir es heute kennen, hat jedoch eine lange Entwicklung hinter sich. Erstmals wurde

dieser Bereich 1974 durch das Bundes-Heimgesetz bundeseinheitlich geregelt. Das Bundes-Heimgesetz sollte den Bewohnerinnen und Bewohnern in ihrer besonderen Lebenssituation, die durch Pflegebedürftigkeit, Behinderung und dadurch bedingte Hilfeabhängigkeit geprägt ist, Schutz bieten. Dieser Schutz sollte durch staatliche Kontrolle über die Einhaltung der im Gesetz festgelegten Mindestvorgaben für den Betrieb eines Heims gewährleistet werden.

Im Bundes-Heimgesetz waren alle rechtlichen Bereiche, die das Leben im Heim betreffen, geregelt. In dem Gesetz fanden sich also einerseits Vorschriften für die Regelung der Rechtsbeziehungen zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und dem Heimbetreiber im Heimvertrag, so beispielsweise Regelungen zur Entgelterhöhung oder zur Kündigung (= Vertragsrecht). Andererseits hatte das Gesetz auch die Aufgabe, die hilfebedürftigen Bewohnerinnen und Bewohner zu schützen und Gefahren fernzuhalten (= Ordnungsrecht). Deshalb gab es z. B. Regelungen über die personellen und baulichen Anforderungen an den Betrieb eines Heims sowie hinsichtlich der Überwachungsmöglichkeiten. Außerdem stellte das Bundes-Heimgesetz sicher, dass Bewohnerinnen und Bewohner in Angelegenheiten des Betriebs, die ihren Alltag betreffen, mitwirken durften. Das Heimgesetz und seine Rechtsverordnungen galten für das gesamte Bundesgebiet einheitlich und unterlagen der Gesetzgebungskompetenz des Bundes. Das bedeutete, dass

Regelungen nur bundeseinheitlich durch den Bundesgesetzgeber getroffen werden konnten.

Im Jahr 2006 kam es zu einer **Föderalismusreform**. Im Zuge dieser Reform wurde die dem Bund obliegende Gesetzgebungskompetenz verändert, was für den Bund, die Bundesländer und letztendlich auch die Bewohnerinnen und Bewohner von Einrichtungen weitreichende Konsequenzen nach sich zog.

Durch die Föderalismusreform wurden die Regelungszuständigkeiten für das Heimrecht zwischen Bund und Ländern „aufgeteilt“:

Die Länder erhielten die Gesetzgebungszuständigkeit für den **ordnungsrechtlichen Regelungsbereich**. Dazu gehören Fragen der Genehmigung des Betriebs von Einrichtungen oder vergleichbaren Wohnformen für ältere, pflegebedürftige oder behinderte Menschen, die personelle oder bauliche Ausstattung der Einrichtung und Sanktionen bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorschriften. Um dies zu regeln, waren die Länder gehalten, neue, eigene Landesheimgesetze zu schaffen. **Auch die für die Bewohnerinnen und Bewohner besonders wichtigen Regelungen zur Mitwirkung sind in diesen Landesheimgesetzen formuliert.**

Nach und nach haben die Länder von ihren Gesetzgebungsrechten Gebrauch gemacht und eigene Gesetze mit unterschiedlichen Namen

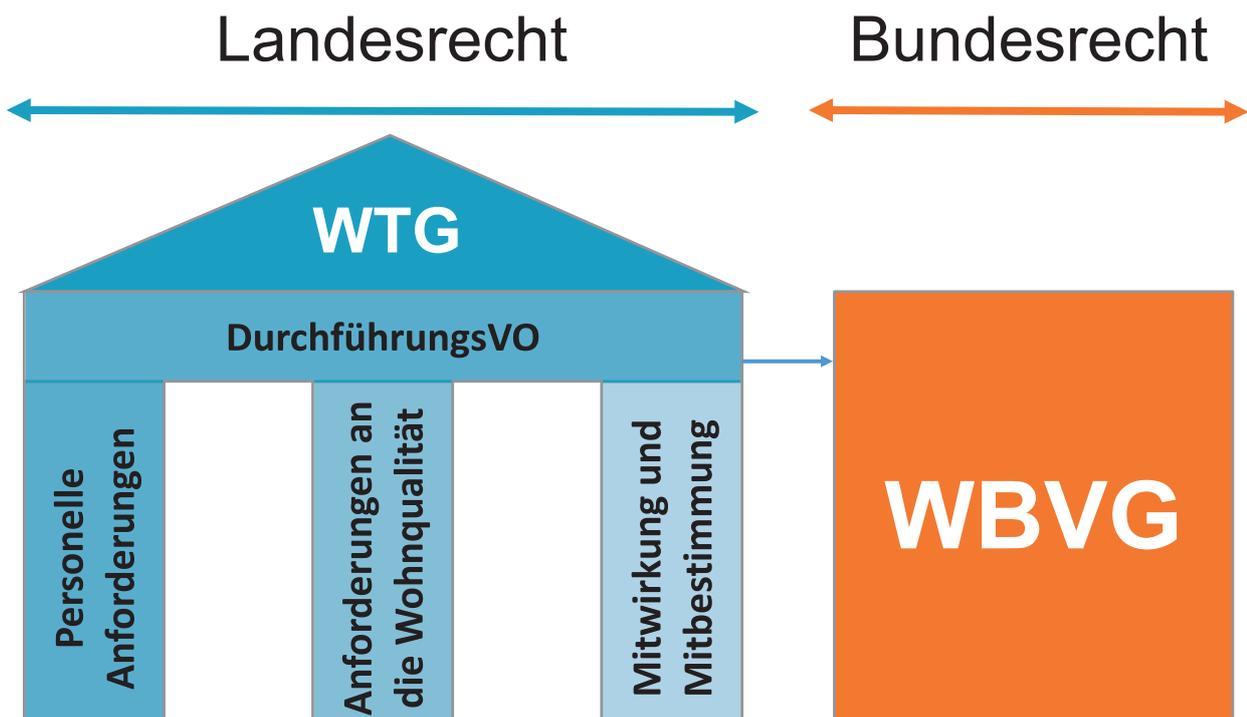
geschaffen. Nordrhein-Westfalen hat das WTG sowie die dazu gehörenden Durchführungsverordnungen wie die für die Beiratsarbeit wichtige **Mitwirkungsverordnung** bereits 2008 erlassen. Mittlerweile wurden das WTG und die Durchführungsverordnungen novelliert.

Die Zuständigkeit für die **vertragsrechtlichen Vorschriften** auf dem Gebiet des Heimrechts verblieb dagegen weiterhin beim Bund. In Folge dessen wurde das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) geschaffen, das am 1. Oktober 2009 in Kraft getreten ist.

Die aktuelle Gesetzeslage

Für die Arbeit der Bewohnervertretungen bedeutet diese Aufspaltung der

Gesetzgebungskompetenzen in der täglichen Praxis, dass man nun im Gegensatz zu früher unter Umständen mit mehreren Gesetzen arbeiten muss. In erster Linie ist für Bewohnervertretungen das jeweilige **Landesheimgesetz**, in NRW also das WTG, einschlägig. Das WTG selbst regelt, dass die Bewohnerinnen und Bewohner einer Einrichtung (bzw. die „Nutzerinnen und Nutzer“, wie sie im WTG genannt werden) Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte haben und ihre Interessen durch gewählte Beiräte oder Vertrauenspersonen in bestimmten Angelegenheiten des Betriebs vertreten lassen können. Die Durchführungsverordnung zum WTG regelt dazu die einzelnen Aufgaben und formellen Vorgehensweisen der Bewohnervertretung im Detail. Sie



gibt den Vertreterinnen und Vertretern damit vor, welche Rechte sie haben und welches Rüstzeug sie für eine wirksame Interessenvertretung benötigen. Die Durchführungsverordnung stützt und erläutert in diesem Sinne die Regelungen des WTG.

Geltungsbereich des WTG

Das WTG gilt gemäß § 2 umfassend für „Betreuungsleistungen sowie die Überlassung von Wohnraum, wenn diese Angebote entgeltlich sind und im Zusammenhang mit den durch

Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung ausgelösten Unterstützungsbedarfen und darauf bezogenen Leistungen stehen“. Darunter fallen alle Einrichtungen mit umfassendem Angebot, wie z. B. Pflegeheime oder stationäre Einrichtungen der Eingliederungshilfe, aber mit Einschränkungen auch betreute Außenwohngruppen, Wohngemeinschaften, teilstationäre Angebote und Hospize.

Diese Gesetze sollten Sie daher als Mitglied einer Bewohnervertretung oder als Vertrauensperson kennen:

Das **Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)** regelt die Mitwirkungsmöglichkeiten der Bewohnervertretung

Die **Durchführungsverordnung (DVO)** zum WTG regelt die einzelnen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsaufgaben

Das **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG)** regelt das Vertragsrecht in Einrichtungen



II. Die Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer

Warum gibt es eine Interessenvertretung?

Das WTG NRW soll Nutzerinnen und Nutzer von Versorgungsangeboten – wie die Bewohnerinnen und Bewohner

in Einrichtungen im Gesetz genannt werden – vor Gefahren und Fremdbestimmung schützen. In **§ 1 Abs. 4 WTG** garantiert es daher allen, die Angebote nach dem Gesetz nutzen, dass sie:

1. ein möglichst selbstbestimmtes Leben führen können,
2. in der Wahrnehmung ihrer Selbstverantwortung unterstützt werden,
3. vor Gefahren für Leib und Leben geschützt werden,
4. in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt sowie in ihrer sexuellen Orientierung und geschlechtlichen Identität geachtet werden,
5. eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung erhalten,
6. umfassend über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung informiert werden,
7. Wertschätzung erfahren, sich mit anderen Menschen austauschen und am gesellschaftlichen Leben teilhaben können,
8. ihrer Kultur und Weltanschauung entsprechend leben und ihre Religion ausüben können und
9. in jeder Lebensphase in ihrer unverletzlichen Würde geachtet und am Ende ihres Lebens auch im Sterben respektvoll begleitet werden.

Die Nutzerinnen und Nutzer begründen ihren Lebensmittelpunkt in der Einrichtung, weil sie einen Hilfebedarf haben. Diese Pflege- und Hilfebedürftigkeit bedeutet aber nicht, seine Rechte zu verlieren. Es muss vielmehr das Ziel sein, dass ein selbstbestimmtes Leben trotz Abhängigkeit gewährleistet wird. Dazu muss das Leben in einer Gemeinschaft organisiert werden unter Anwendung de-

mokratischer Grundsätze. Das WTG hat daher neben einem Regelungscharakter u.a. den Zweck, die Würde, die Rechte, die Interessen und die Bedürfnisse der Menschen, die in Wohn- und Betreuungseinrichtungen leben, vor Beeinträchtigungen zu schützen, ihre Partizipation am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und deren Selbstbestimmtheit zu stärken.

Viele Nutzerinnen und Nutzer, die in den Einrichtungen und Wohngruppen leben, haben aber nicht die Möglichkeit, ihre Interessen und Bedürfnisse selbstständig geltend zu machen. Aufgrund ihres Alters, ihres Hilfebedarfs und / oder ihrer Behinderung sind sie häufig eingeschränkt, so dass sie nicht in der Lage sind, für sich selbst zu sprechen. Darüber hinaus führt die Abhängigkeit vom Versorger unter Umständen auch dazu, dass Nutzerinnen und Nutzer sich aus Angst vor Repressalien nicht trauen, z. B. Beschwerden vorzutragen. Aus diesem Grund sieht das WTG die Möglichkeit vor, die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerschaft durch eine Bewohnervertretung vertreten zu lassen und damit ihre Rechte zu wahren.

Eine **Bewohnervertretung** vertritt die Interessen der Bewohnerschaft. Dies gilt gemäß § 22 WTG vor allem in Einrichtungen mit umfassenden Leistungsangebot. In Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen haben die Bewohnerinnen und Bewohner ebenfalls Mitwirkungs- bzw. Mitbestimmungsrechte, die aber aufgrund der Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer in einer mindestens jährlich stattfindenden Nutzerversammlung wahrgenommen werden sollen, so § 29 WTG.

Die Bewohnervertretung ist als Interessenvertretung das Sprachrohr der Nutzerinnen und Nutzer und gleichzeitig die Schnittstelle zwischen Bewohnerschaft und Einrichtungsleitung. Die Bildung der Interessenvertretung hängt von den jeweiligen Umständen in der Einrichtung ab. In der Regel



wird die Vertretung der Nutzerinnen und Nutzer durch ein gewähltes Gremium – den Beirat – gestellt. Ist dies nicht möglich, sehen das WTG und die Durchführungsverordnung Alternativen wie ein Ersatzgremium oder eine Vertrauensperson vor, um die Bewohnervertretung sicherzustellen.

§ 22 WTG bestimmt, dass die Nutzerinnen und Nutzer ihre Interessen im Rahmen von Mitwirkung und Mitbestimmung in Fragen der Unterkunft, Betreuung, Aufenthaltsbedingungen, Grundsätze der Verpflegungsplanung, der Freizeitgestaltung sowie der Hausordnung durch eine Interessenvertretung vertreten.

Was bedeuten Mitwirkung und Mitbestimmung?

Nach § 22 WTG dürfen die Bewohnervertretungen – und dazu zählen ausdrücklich sowohl der Beirat, als auch Vertretungsgremium und Vertrauensperson – in bestimmten Angelegenheiten sowohl mitwirken als auch bei einigen Fragen mitbestimmen. Immer, wenn Entscheidungen in den jeweiligen Angelegenheiten zu treffen sind, sind die Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter entsprechend einzubeziehen. Mitwirkung und Mitbestimmung sind von der Gewichtung unterschiedlich starke Rechte.

Mitbestimmung bedeutet, dass die Bewohnervertretung (Beirat, Vertre-

tungsgremium oder Vertrauensperson) in den dafür vorgesehenen Aufgabenbereichen

- zu informieren ist,
- Anregungen, Bedenken und Beschwerden formulieren darf, die zwingend in die Entscheidung der Einrichtungsleitung mit einzubeziehen sind, um ein Einvernehmen herzustellen.

Sie hat danach ein

- **Informationsrecht**, rechtzeitig über betriebliche Angelegenheiten benachrichtigt zu werden.
- **Anhörungsrecht**, um Stellung zu nehmen sowie Hinweise und Anregungen zu geben.
- **Beteiligungsrecht**, das die Einrichtungsleitung verpflichtet, die Sichtweise der Bewohnervertretung in zu treffende Entscheidungen einzubeziehen. Andernfalls droht ein Bußgeld.

Möchte eine Einrichtungsleitung in einer der Mitbestimmung unterliegenden Angelegenheit eine Entscheidung treffen, so muss sie die Ausführungen der Bewohnervertretung zwingend in den Entscheidungsprozess einbeziehen und bei mit der eigenen Meinung widerstreitenden Auffassungen möglichst ermessensfehlerfrei abwägen. Das Ziel ist eine Konsensentscheidung.

Die **Mitwirkung** umfasst dagegen die Anhörung und Information der Bewohnervertretung, mit der die

Themenbereiche zu erörtern sind. Sie ist somit

- zu informieren,
- sie darf ihre Meinung äußern,
- mitberaten und
- damit Einfluss auf die Entscheidung des Einrichtungsträgers nehmen.

Die Bewohnervertretung hat demnach ein

- **Informationsrecht**, rechtzeitig über betriebliche Angelegenheiten benachrichtigt zu werden.
- **Anhörungsrecht**, um Stellung zu nehmen sowie Hinweise und Anregungen zu geben.
- **Beratungsrecht**, das die Einrichtungsleitung verpflichtet, die betreffenden Themen mit Ihnen zu besprechen.

Auch bei Entscheidungen in Bereichen, die der Mitwirkung unterliegen, soll die Einrichtungsleitung die Auffassung der Bewohnervertretung in den Entscheidungsprozess möglichst neutral miteinbeziehen. Dies allein schon, um ein konstruktives Miteinander zu fördern. Für die Bewohnervertretung besteht jedoch nur ein Beratungsrecht und kein Beteiligungsrecht hinsichtlich des Entscheidungsergebnisses.

In welchen Aufgabenbereichen darf eine Bewohnervertretung mitwirken und mitbestimmen?

Nach § 22 Abs. 2 WTG unterliegen Fragen der Unterkunft, Betreuung und der Aufenthaltsbedingungen der Mitwirkung der Bewohnervertretung;

der Mitbestimmung unterliegen die Grundsätze der Verpflegungsplanung, die Freizeitgestaltung und die Hausordnung in der Einrichtung. Die Durchführungsverordnung zum WTG führt diese Zuständigkeiten noch genauer aus:

– Allgemeine Aufgaben –

Gemäß § 10 WTG-DVO haben alle Arten der Bewohnervertretung folgende allgemeinen Aufgaben:

Maßnahmen bei der Einrichtungsleitung oder dem Leistungsanbieter zu beantragen, die den Nutzerinnen und Nutzern dienen.

Darunter sind im weitesten Sinne alle Aktivitäten zu verstehen, die sich günstig auf das Leben der Nutzerinnen und Nutzer auswirken.

Beispiel:

Die Zugangstür zum Garten ist manuell zu öffnen. Rollstuhlfahrern ohne Begleitung ist dies kaum möglich. Daher beantragt die Bewohnervertretung bei der Einrichtung, die Tür mit einem automatischen Türöffner nachzurüsten.

Beschwerden und Anregungen an die Einrichtungsleitung weiterzugeben und mit ihr darüber zu verhandeln.

Anregungen sind z. B. Vorschläge zur Verbesserung des Betriebs der Einrichtung oder des Zusammenlebens. Unter Beschwerden fallen



Missbilligungen oder Ablehnungen von Entscheidungen oder Handlungen der Einrichtungsleitung.

Neuen Nutzerinnen und Nutzern zu helfen, sich in der Betreuungseinrichtung zurechtzufinden.

Wie Sie als Bewohnervertreter/-in diese Aufgabe umsetzen ist Ihnen überlassen, der Gesetzgeber macht dazu keine Vorgaben. Denkbar sind beispielsweise ein Begrüßungsbesuch, ein Kennenlernfest usw. Auch bereits länger in der Einrichtung lebende, aber isolierte Nutzerinnen und Nutzer sollten in Absprache mit Einrichtungsleitung und Mitarbeitern in dieses Tätigkeitsfeld miteinbezogen werden.

Vor Ablauf der Amtszeit einen Wahlausschuss zu bilden und eine neue Wahl vorzubereiten.

Die Erfüllung dieser Aufgabe wird nur möglich sein, wenn sich abzeichnet, dass künftig Kandidaten für einen Beirat zur Verfügung stehen.

Mindestens einmal jährlich eine Nutzerinnen- und Nutzerversammlung durchzuführen und dort einen Bericht über die Tätigkeit der Bewohnervertretung abzugeben.

Bei Maßnahmen mitzuwirken, bei denen es um die Förderung der Qualität der Betreuung geht.



Die Qualität der Betreuung einschließlich der Pflege ist für das Wohlbefinden der Nutzerinnen und Nutzer von zentraler Bedeutung. Die Erfahrungen und Anregungen der Bewohnerschaft sollen die Einrichtungsleitung veranlassen, die Betreuung zu überprüfen und zu verbessern. Geben Sie als Bewohnervertreter/-in daher Beanstandungen weiter, die an Sie herangetragen wurden. Hierbei stellt sich auch Bewohnervertretern und Bewohnervertreterinnen immer wieder die Frage, ob die Bewohnervertretung an MDK-Prüfungen teilnehmen darf. Hierzu wurden sog. Qualitätsprüfungsrichtlinien vereinbart. Danach ist die Bewohnervertretung über die Durchführung der Prüfung lediglich zu informieren.

Mit der Einrichtungsleitung in allen Fragen zusammenzuarbeiten, welche die Selbstbestimmung der Nutzerinnen und Nutzer und ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft betreffen.

Das bedeutet, die Selbstbestimmung von Menschen und ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in einer Gesellschaft zu fördern, Benachteiligungen zu vermeiden oder ihnen entgegenzuwirken.

Beispiel:

Einige Nutzerinnen und Nutzer möchten selbst persönliche Dinge einkaufen. Da es aber in der Einrichtung keinen Kiosk o.ä. gibt und die Betroffenen nicht alleine mit dem Bus fahren können, wird auf Anregung der Bewohnervertretung ein regelmäßiger Marktbesuch mit dem hauseigenen Kleinbus organisiert.

– Angelegenheiten der Mitbestimmung –

Neben den allgemeinen Aufgaben der Bewohnervertretung nach § 10 WTG-DVO benennt das WTG in seiner Durchführungsverordnung weitere konkrete Aufgaben. Es unterscheidet dabei hinsichtlich der diversen Aufgabengebiete deutlich zwischen einem Mitwirkungsrecht und einem (stärkeren) Mitbestimmungsrecht. Die Aufgaben der Mitbestimmung erlauben es der Bewohnervertretung starken Einfluss in Fragen des Alltags zu nehmen.

Die Bewohnervertretung hat gemäß § 11 WTG-DVO i. V. m. § 22 Abs. 2 Satz 3 WTG ein Mitbestimmungsrecht in den Gebieten:

Aufstellung der Grundsätze der Verpflegungsplanung

Der Bereich der Verpflegungsplanung umfasst beispielsweise das Mahlzeitenangebot und Essenszeiten, nicht aber einzelne Speisenfolgen oder Rezepte.

Planung und Durchführung von Veranstaltungen zur Freizeitgestaltung

Die Freizeitgestaltung kann Entscheidungen über Planung und Durchführung von Freizeitangeboten enthalten, wie häufig ein Angebot stattfindet, wo und wie.

Gestaltung der Hausordnung

Die Hausordnung regelt das Zusammenleben der Bewohnerinnen und Bewohner direkt und bestimmt das Miteinander.

Es handelt sich dabei um die Themengebiete, die für das tägliche Leben der Nutzerinnen und Nutzer in der Betreuungseinrichtung von besonderer Bedeutung sind. Essen und Trinken z. B. dienen dabei nicht nur der Grundversorgung, sondern stellen Genuss, Tagesstruktur und vor allem Sozialkontakte dar.

Beispiel: Verpflegung

Die Nutzerinnen und Nutzer einer Einrichtung wünschen sich längere

Essenzeiten am Mittag, damit auch Spätaufsteher Gelegenheit bekommen, mit entsprechendem Hunger zu Tisch zu gehen. Sie wünschen sich mehr traditionelle regionale Gerichte. Hinsichtlich Geburtstagen möchten sie die Möglichkeit eines Wunschessens für den Wohnbereich einführen.

Freizeitgestaltung ist soziale Betreuung. Sie dient dazu, die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu befriedigen, ihnen eine Tagesstruktur zu geben und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern.

Beispiel: Freizeitgestaltung

Viele Nutzerinnen und Nutzer reagieren positiv auf Musik. Um sie zusätzlich zu Gemeinschaft und Bewegung zu motivieren, nimmt die Vertrauensperson Kontakt mit einer Tanzschule vor Ort auf. Diese schickt künftig regelmäßig einen Tanzlehrer in die Einrichtung, der für die Bewohnerinnen und Bewohner Tanzmusik aus „ihrer Zeit“ auflegt und auch Angehörigen näherbringt, z. B. mit Rollstuhlfahrern zu tanzen.

Die Hausordnung dient dem Schutz der Bedürfnisse des Einzelnen in der Gruppe und der Wahrung von Sicherheit und Ordnung, indem sie z. B. Regelungen für die Nutzung der Gemeinschaftsräume aufstellt, Ruhezeiten festschreibt oder Sicherheitsvorschriften enthält, die zwingend einzuhalten sind.

Beispiel: Hausordnung

In einer Einrichtung der Eingliederungshilfe arbeitet die Mehrzahl der Nutzerinnen und Nutzer in einer Werkstatt. Wenn die meist jüngeren Menschen nach Hause kommen, möchten sie noch ein wenig Musik hören und evtl. zusammensitzen. Daher strebt die Vertrauensperson an, die Hausordnung, die für die Gruppenräume Ruhe ab 21.00 Uhr vorsieht, zu ändern und die Ruhezeit erst um 22.00 Uhr beginnen zu lassen.

Bei der Hausordnung ist zwingend zu beachten, dass diese zwar das Zusammenleben regelt, nicht aber in die individuellen Rechte des Einzelnen eingreifen darf. Hier ist z. B. zu unterscheiden zwischen den Gemeinschaftsräumen und den Wohnräumen der einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner schließt hinsichtlich seines persönlichen Raums einen Vertrag und übt dort entsprechend auch das Hausrecht aus. Dieses Recht ist über Art. 13 GG (Unver-

letzlichkeit der Wohnung) und Art. 2 GG (freie Entfaltung der Persönlichkeit) sowie das Mietrecht geschützt. Sofern diese Freiheitsrechte in ihrer Ausübung nicht gleichwertige Rechte Dritter verletzen, können sie nicht willkürlich und unverhältnismäßig eingeschränkt werden. Der Bewohner bzw. die Bewohnerin bestimmt also selbst darüber, wer Zugang zu ihrem Zimmer haben soll, wann und unter welchen Voraussetzungen. Kann er oder sie dieses Recht nicht mehr selbst kommunizieren, muss der Wille ermittelt werden, in der Regel durch Bevollmächtigte oder Betreuer. Das Gleiche gilt für Außenkontakte, die nicht ohne weiteres eingeschränkt werden können. Einschränkungen der individuellen Rechte sind grundsätzlich nur denkbar, wenn Rechte und Interessen anderer Bewohnerinnen und Bewohner oder der Gemeinschaft zu befürchten sind.

Die Bewohnervertretung wird an den Entscheidungen über die Inhalte der genannten Bereiche direkt beteiligt. Allerdings ist darauf zu ach-



ten, dass die Entscheidungen nicht anerkannten pflegfachlichen und pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen widersprechen oder die Grenzen wirtschaftlicher Zumutbarkeit für den Betreiber übersteigen. Das wäre gegenüber dem Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner kontraproduktiv. Weitere Grenzen können sich aus gesetzlichen Regelungen oder dem Rahmenvertrag zur pflegerischen Betreuung ergeben. Wunsch und Umsetzbarkeit müssen hier in Einklang gebracht werden. Man wird, überspitzt dargestellt, beispielsweise keine Gourmetküche verlangen können, wenn die vereinbarten Budgets dies nicht hergeben.

Können sich die Heimleitung und die Bewohnervertretung in Angelegenheiten der Mitbestimmung nicht einigen oder verweigert die Bewohnervertretung ihre Zustimmung zu einer Entscheidung, muss die Überwachungsbehörde nach § 13 Abs. 4 WTG-DVO wegen eines Vermittlungsversuchs angerufen werden. Die Überwachungsbehörde ist die WTG-Behörde (ehemals Heimaufsicht) des Kreises oder der kreisfreien Stadt, in deren Bezirk die Einrichtung liegt. Im Zweifelsfall entscheidet die Überwachungsbehörde unter Abwägung der Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner und des Betreibers nach billigem Ermessen. Entscheidend sind dabei die Interessen und das Wohl der Menschen, die in der Einrichtung leben. Diese Entscheidung ist dann für die Bewohnervertretung, aber auch für die Einrichtungsleitung, bindend.

– Angelegenheiten der Mitwirkung –

Die Mitwirkung hat nicht ganz so weitreichenden Einfluss wie die Mitbestimmung, gibt Ihnen als Bewohnervertretung aber zumindest die Möglichkeit, informiert und angehört zu werden. Bestimmte im Gesetz vorgegebene Bereiche unterliegen der Mitwirkung und berechtigen Sie dazu, hier tätig zu werden.

Gemäß § 12 WTG-DVO in Verbindung mit § 22 Abs. 2 Satz 2 WTG hat die Bewohnervertretung ein Mitwirkungsrecht bei:

Maßnahmen zur Verhinderung von Unfällen

Änderung der Kostensätze

Gestaltung der Grundsätze von Unterkunft und Betreuung

Ausstattung und Gestaltung der Gemeinschaftsräume und -einrichtungen

Wesentlichen Veränderung des Angebots

Zusammenschluss mit einer anderen Einrichtung

Umfassenden Baumaßnahmen und Instandsetzungsarbeiten

Maßnahmen der sozialen Betreuung und Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft

Einstellung der Einrichtungsleitung und der Pflegedienstleitung

Planung und Durchführung von Maßnahmen zur Vermeidung von Gewalt

Außerdem ist die Einrichtungsleitung verpflichtet, auf Nachfrage der Bewohnervertretung mitzuteilen, wie Finanzierungsbeiträge einer Nutzerin oder eines Nutzers nach § 7 Absatz 2 WTG verwendet werden. Dies ist z. B. dann wichtig, wenn Beiträge zum Bau, Erwerb oder der Unterhaltung der Einrichtung geleistet wurden.

Der Einfluss der Bewohnervertretung erstreckt sich damit auf eine große Bandbreite an Themen. Lassen Sie sich davon nicht entmutigen, sondern schauen Sie sich die Bereiche an, die in Ihrer Einrichtung überhaupt relevant sind. Wenn z. B. gar keine strukturellen Veränderungen anstehen, keine Umbaumaßnahmen geplant sind und die Einrichtung in ihrer jetzigen Form erhalten bleiben soll, können Sie diese Themen bereits unberücksichtigt lassen.

Gehen Sie mit offenen Augen durch die Einrichtung, wird Ihnen vielleicht auffallen, dass es für Menschen mit Schwierigkeiten in der Fortbewegung Stolperfallen gibt oder dass Gruppenräume aus bestimmten Gründen

gemieden werden. Dazu bedarf es häufig gar keines vorhandenen Spezialwissens, sondern vor allem Aufmerksamkeit, Ruhe und Gesprächen mit den Nutzerinnen und Nutzern.

Beispiel:

In einer Einrichtung gibt es mehrere Gemeinschaftsräume. Es fällt auf, dass einer der Räume sehr wenig genutzt wird. Aus Gesprächen mit Nutzerinnen und Nutzern erfährt die Bewohnervertretung, dass die Betroffenen in dem Raum nicht gut hören können. Augenscheinlich hallt es stark, sodass es für die Bewohnerinnen und Bewohner unangenehm ist, sie die Atmosphäre als unangenehm empfinden und folglich den Raum meiden. Durch einfache Maßnahmen, wie einem nachträglichen Schallschutz an der Decke und einer Veränderung des Ambientes, kann hier auf Antrag der Bewohnervertretung abgeholfen werden. Verweigert die Einrichtungsleitung dies, hat die Bewohnervertretung ein Recht darauf, die Gründe mittels einer schriftlichen Stellungnahme zu erfahren. Sind die Gründe nicht nachvollziehbar, bietet es sich an, ins Gespräch zu gehen, um Alternativen auszuloten oder – bei entsprechender Tragweite einer Angelegenheit – eine Bewohnerversammlung einzuberufen.

Gerade im Bereich „Veränderung der Kostensätze“ – wenn es um Finanzen und Kalkulationen geht – haben viele Bewohnervertretungen das Gefühl, an ihre Grenzen zu stoßen.

Aufgaben der Bewohnervertretung	allgemein	Mitbestimmung	Mitwirkung
Maßnahmen beantragen, die den Nutzerinnen und Nutzern dienen	✓		
Beschwerden und Anregungen	✓		
Neuen Nutzerinnen und Nutzern helfen	✓		
Bildung Wahlausschuss	✓		
Durchführung Nutzerversammlung	✓		
Förderung der Qualität und Betreuung	✓		✓
Zusammenarbeit hinsichtlich Förderung, Selbstbestimmung und Teilhabe am Leben	✓		✓
Grundsätze der Verpflegungsplanung		✓	
Veranstaltungen und Freizeitplanung		✓	
Hausordnung		✓	
Verhinderung von Unfällen			✓
Änderung der Kostensätze			✓
Grundsätze Unterkunft und Betreuung			✓
Gemeinschaftsräume			✓
Wesentliche Veränderung im Angebot			✓
Zusammenschluss mit anderen Einrichtungen			✓
Baumaßnahmen und Instandsetzung			✓
Soziale Betreuung und Teilhabe			✓
Einstellung Einrichtungsleitung und Pflegedienstleitung (PDL)			✓
Vermeidung von Gewalt			✓

Gerade die Mitwirkung bei Veränderungen der Entgelte stellt aber eine der entscheidenden Aufgaben dar. Dies zeigt sich auch daran, dass dieses Mitwirkungsrecht nicht nur, wie bei den anderen Aufgaben, in § 12 WTG-DVO geregelt ist. Darüber hinaus steht auch in § 85 Abs. 3 Satz 2, 2. Halbsatz SGB XI, dass bei Pflegesatzverhandlungen „die schriftliche Stellungnahme der nach heimrechtlichen Vorschriften (=WTG) vorgesehenen Interessenvertretung der Bewohnerinnen und Bewohner beizufügen ist“. Das bedeutet, dass eigentlich gar keine Pflegesatzverhandlungen begonnen werden dürfen, sofern von Ihnen weder eine Stellungnahme noch eine Erklärung, dass Sie informiert wurden, vorliegt. Lassen Sie sich daher nicht einfach nur ein Formblatt vorlegen, dass Sie Kenntnis von anstehenden Entgeltveränderungen erhalten haben, sondern hinterfragen Sie die Veränderungen. Lassen Sie sich Kalkulationsunterlagen zeigen, fragen Sie nach Hintergründen und nehmen Sie ggf. Stellung, falls Sie anderer Auffassung sind. Dieses Recht haben Sie und sollten Sie auch nutzen, da letztendlich die neuen Kosten auf alle Nutzerinnen und

Nutzer zukommen, also von denen zu tragen sind, die Sie vertreten. Gerade bei wichtigen Entscheidungen ist es zentral, dass Sie Ihre Rechte kennen und ggf. rechtzeitig einfordern. Denn wird eine Bewohnervertretung in einem Bereich, in dem nur Mitwirkungsrechte gegeben sind, nicht eingeschaltet, sind die Entscheidungen, die die Einrichtungsleitung trifft, dennoch wirksam. So wird z. B. eine Entgelterhöhung, bei der die Bewohnervertretung entgegen der bestehenden Verpflichtung nicht eingeschaltet wurde, trotzdem gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern wirksam. Bei Entscheidungen, die der Mitbestimmung unterliegen, dürfte das anders sein. Stellt also die Einrichtungsleitung z. B. eine Hausordnung auf, ohne die Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter daran beteiligt zu haben, dann müssen Sie diese Hausordnung nicht beachten. Zielführend sind derartige Konflikte aber für ein konstruktives Miteinander nicht.

Nach § 13 WTG-DVO soll die Mitbestimmung und Mitwirkung in verständnis- und vertrauensvoller Zusammenarbeit mit der Einrichtungsleitung



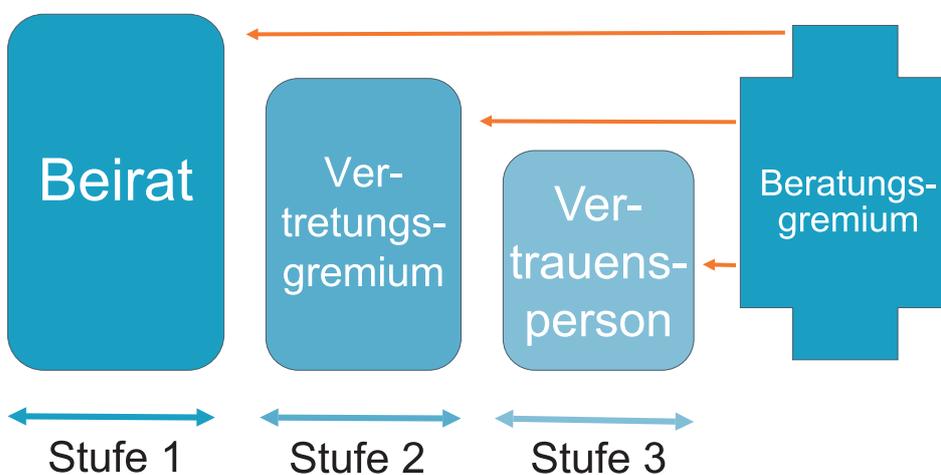
erfolgen. Dies setzt voraus, dass Sie als Vertrauensperson rechtzeitig über alles informiert und fachlich beraten werden, was den Ihnen zugewiesenen Themenbereichen unterliegt. Außerdem sollen beabsichtigte Entscheidungen erörtert werden. Dazu muss natürlich auch eine gewisse Kommunikations- und Kompromissbereitschaft auf beiden Seiten vorhanden sein, um zielgerichtet arbeiten zu können.

Welche Formen der Bewohnervertretung gibt es?

§ 22 Abs. 1 WTG regelt, dass die Nutzerinnen und Nutzer ihre Interessen in bestimmten Angelegenheiten des Betriebs, die ihr Leben unmittelbar betreffen, durch einen Beirat vertreten. Sicherlich kennen Sie aber die Situation, dass die Bewohnerinnen und Bewohner einer Einrichtung so stark eingeschränkt sind, dass sie weder eine demokratische Wahl organisieren und durchführen, noch sich selbst

für ein Ehrenamt engagieren können. Kann ein Beirat nicht gebildet werden, werden seine Aufgaben nach § 22 Abs. 7 WTG durch ein Vertretungsgremium aus Angehörigen oder Vertreterinnen und Vertretern wahrgenommen. Eine derartige Konstellation kommt beispielsweise häufig in Betreuungseinrichtungen für Menschen mit Demenz in Frage, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner nicht mehr in der Lage sind, sich selbst zu vertreten.

Gibt es kein Vertretungsgremium, das die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer wie ein Beirat wahrnehmen kann, bestellt die zuständige Behörde nach Beratung mit den Nutzerinnen und Nutzern, die zuvor angehört werden sollen, um eventuelle Bedenken gegen die ausgewählte Person hervorzubringen, mindestens eine Vertrauensperson. Dies kann z. B. im Rahmen einer Bewohnerversammlung geschehen. Eine Wahl findet hier nicht statt.



Sowohl das Vertretungsgremium als auch die bestellte Vertrauensperson haben nach §§ 21 Abs. 1, 22 Abs. 5 WTG-DVO die gleichen Rechte und Pflichten wie der Beirat.

Auch in Einrichtungen der **Kurzzeitpflege** sowie in **Hospizen** muss die

Bewohnervertretung durch eine Vertrauensperson möglich sein. Aufgrund der speziellen Ausrichtung dieser Häuser wird die Wahl eines Beirats oder Vertretungsgremiums hier regelmäßig nicht möglich sein.

Da die Bewohnervertretung umfassende Aufgaben wahrnimmt, ihre Mitglieder aber mitunter erheblich hilfebedürftig oder eingeschränkt sind, so dass die übertragenen Aufgaben nicht immer einfach bewältigt werden können, sieht das Gesetz eine Unterstützungsmöglichkeit durch ein **Beratungsgremium** vor. Nach § 22 Abs. 5 WTG soll auf Wunsch des Beirats ein Beratungsgremium gebildet werden, das diesen bei seinen Aufgaben unterstützt. Dem Beratungsgremium dürfen Vertreterinnen und Vertreter der Nutzerinnen und Nutzer sowie sonstige Vertrauenspersonen angehören. Es berät die Einrichtungsleitung und den Beirat bei ihrer Arbeit und unterstützt sie durch Vorschläge und Stellungnahmen.

Die Wahl eines Beratungsgremiums ist jedoch nicht verpflichtend und geschieht auf Wunsch des Beirats. Das bedeutet, dass weder der Träger noch die Behörde die Pflicht haben, die Wahl eines Beratungsgremiums zu fördern. Allerdings kann der Träger die Bildung auch nicht verhindern. Die Bildung eines Beratungsgremiums ist immer dann sinnvoll, wenn aufgrund der Bewohnerstruktur zu befürchten ist, dass die Beiratsmitglieder ihrer Aufgabe allein nicht gewachsen sind. Im Idealfall stehen diese beiden Institute nebeneinander und wirken gemeinsam als Interessenvertretungsorgan der Bewohnerinnen und Bewohner mit.

Auch Senioren- und Behindertenvertretungen können beraten und damit die Arbeit der Gremien fördern. Wichtig ist dabei zu betonen, dass ein Beratungsgremium oder Senioren- und Behindertenvertretungen den Beirat nicht verdrängen, sondern lediglich fördern sollen.

Zusammenfassung:

Die Bewohnervertretung ist dreistufig aufgebaut. Erst, wenn sich kein Beirat und kein Vertretungsgremium bilden können, wird eine Vertrauensperson bestellt.

Die Mitglieder des Vertretungsgremiums und die Vertrauensperson haben die gleichen Rechte und Pflichten wie ein Beirat.

Der Beirat kann sich auf Wunsch von einem Beratungsgremium unterstützen lassen.

III. Der Beirat als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer

Der Beirat ist die Form der Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer, die der Gesetzgeber vor Augen hatte, als er die Regelungen zur Mitwirkung und Mitbestimmung geschaffen hat. Eine Gruppe von Menschen, die selbst in der Einrichtung wohnen bzw. eine Beziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern haben und von den (Mit-)Bewohnerinnen und (Mit-)Bewohnern gewählt werden, ähnlich wie man es z. B. auch von Betriebsräten in Firmen kennt. Die Idee dahinter ist, dass aus der Bewohnerschaft selbst heraus Einfluss auf das tägliche Leben genommen werden soll. Dadurch, dass mehrere Personen gemeinsam arbeiten, können Themen miteinander diskutiert, abgestimmt und auf den Weg gebracht werden. Das Gremium spiegelt dabei in gewisser Hinsicht die Bewohnerschaft wieder.

Wie wird ein Beirat gebildet?

Gemäß § 22 WTG werden die Beiräte durch die Bewohnerinnen und Bewohner gewählt, damit diese ihre Belange und Bedürfnisse vertreten. Je nach Ausgestaltung der Betreuungseinrichtung kann ein Beirat für eine Betreuungseinrichtung, einen abgrenzbaren Teil davon oder auch für mehrere Einrichtungen zusammen gebildet werden, wenn dadurch die Mitwirkung und Mitbestimmung bes-

ser gewährleistet wird. Zusammen mit anderen Wohngruppen im gleichen Haus wird es eventuell leichter sein, genügend Kandidatinnen und Kandidaten zur Bildung eines Beirats aufstellen zu können. In sehr großen Einrichtungen mit mehreren Wohnhäusern kann es dagegen sinnvoll sein, für jede Wohneinheit einen Beirat zu wählen, um die Bewohnerinteressen wirkungsvoll vertreten zu können. Sollen mehrere Beiräte bzw. einer für mehrere Einheiten gewählt werden, ist es ratsam, dies vorher mit der zuständigen WTG-Behörde abzustimmen.

Die Wahl des Beirats erfolgt gemäß § 15 WTG-DVO nach demokratischen Grundsätzen, also geheim, gleich und unmittelbar. Vorbereitet wird die Wahl durch einen Wahlausschuss. Ein solcher Wahlausschuss besteht gemäß § 16 Absatz 1 WTG-DVO aus drei Nutzerinnen und Nutzern und wird von der Einrichtungsleitung und dem Beratungsgremium (sofern vorhanden) unterstützt.

Spätestens acht Wochen vor Ende seiner Amtszeit, also der Zeit, für die er gewählt worden ist, wählt der bestehende Beirat nach freiem Ermessen diese drei Nutzerinnen und Nutzer (möglichst keine Externen!) aus, welche die neue Wahl des Beirats organisieren sollen. Meistens geschieht dies, wenn es schon einen

amtierenden Beirat gibt, im Rahmen einer Beiratssitzung, kann aber auch in einer Bewohnerversammlung vollzogen werden. Diese drei Nutzerinnen und Nutzer bilden dann den Wahlausschuss.

Ist die Einrichtung neu, sodass es zuvor noch gar keinen Beirat gab, oder stehen keine Nutzerinnen und Nutzer für den Wahlausschuss zur Verfügung, können nach § 16 Abs. 3 WTG-DVO auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung die Wahl organisieren. Potentielle Kandidatinnen und Kandidaten für den Beirat sollten nicht in den Wahlausschuss gewählt werden, da dies einer späteren Wahl den unangenehmen Beigeschmack einer Wahlbeeinflussung bzw. Interessenkollision geben könnte.

Wer kann in den Beirat gewählt werden?

In den Beirat wählbar sind natürlich in erster Linie die

- Bewohnerinnen und Bewohner.

§ 22 Absatz 3 Satz 2 WTG regelt, dass daneben auch sogenannte Externe wie

- Angehörige,
- sonstige Vertrauenspersonen
und
- Mitglieder von örtlichen Senioren- oder Behindertenorganisationen

in den Beirat gewählt werden können. Nicht wählbar sind dagegen Personen, die bei dem Betreiber der Einrichtung arbeiten und Geld verdienen, sowie bei den Finanziers der Einrichtung oder bei der Überwachungsbehörde arbeiten, welche die Einrichtung kontrolliert. Dazu gehören beispielsweise die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegekassen und Sozialhilfeträgern, Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägerverbands. Mit dieser Regelung sollen Interessenkonflikte und „Vetternwirtschaft“ vermieden werden.

Wer darf den Beirat wählen?

Wahlberechtigt sind gemäß § 22 Absatz 3 WTG alle Personen, die am Wahltag in der Einrichtung wohnen, das bedeutet, die Personen, die aufgenommen wurden und versorgt werden, also einen Wohn- und Betreuungsvertrag haben. Gäste, die nur vorübergehend in der Einrichtung wohnen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die vielleicht ebenfalls in der Einrichtung leben, sind damit ausgeschlossen.

Das Recht zur Wahl ist ein höchstpersönliches Recht der Bewohnerinnen und Bewohner. Ob sie geschäftsfähig sind oder nicht, kann dahinstehen. Eine Ausübung des Wahlrechts durch Betreuer oder Angehörige anstelle der Bewohnerin oder des Bewohners ist ausgeschlossen.

Wie viele Mitglieder muss ein Beirat haben?

Die Anzahl der Beiratsmitglieder hängt von der Größe der Einrichtung ab und ist in § 14 WTG-DVO geregelt:

- bei bis zu 50 Bewohnerinnen und Bewohnern muss der Beirat mit 3 Mitgliedern besetzt sein,
- und jeweils zwei weitere je angefangene weitere 50 Nutzerinnen und Nutzer.

Beispiel: Bei 75 Nutzerinnen und Nutzern sind 5 Beiratsmitglieder zu wählen, bei 101 Nutzerinnen und Nutzern 7 Beiratsmitglieder und ab 151 Nutzerinnen und Nutzern 9 Beiratsmitglieder.

Dabei ist zu beachten, dass es bei der Nutzeranzahl nur um die Zahl der Bewohnerinnen und Bewohner gehen kann, die tatsächlich in der Einrichtung leben und nicht um die zugelassenen und vorgehaltenen Plätze. Schließlich geht es um die tatsächliche Interessenvertretung.

Nicht immer können ausreichend Personen dafür gewonnen werden, sich in den Beirat wählen zu lassen. In Einzelfällen kann die zuständige WTG-Behörde daher auf Antrag der Mehrheit der Bewohnerinnen und Bewohner einer Einrichtung Abweichungen zur Zahl der Mitglieder eines Beirates und zum Wahlverfahren zulassen, wenn dadurch die Interessenvertretung gewährleistet wird. Geregelt ist dies in § 22 Absatz 6 WTG. Bevor eine Beiratswahl nicht statt-

findet, ermöglicht man es eher, dass eine geringere Anzahl an Mitgliedern den Beirat bildet.

Wie ist die Wahl durchzuführen?

Der Wahlausschuss ist dafür verantwortlich, dass die Wahl ordnungsgemäß durchgeführt wird. Dabei kann er sich von dem Beratungsgremium und der Einrichtungsleitung bei der Planung und Durchführung der Wahl helfen lassen.

Der Wahlausschuss

- plant die Wahl,
- fordert die Bewohnerinnen und Bewohner auf, Wahlvorschläge zu unterbreiten,
- führt die Liste der Kandidatinnen und Kandidaten, die sich beim Wahlausschuss melden können, und
- bestimmt, wie die Wahl genau ablaufen soll.

Die Aufstellung und Führung eines **Wahlkalenders** kann dabei sehr hilfreich sein. Entsprechende Kopiervorlagen finden Sie in der Anlage 2.1 unter www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/. Zunächst ist zu entscheiden, **wie** die Wahl durchgeführt werden soll: entweder in einer Wahlversammlung oder durch schriftliche Abgabe der Stimme (Briefwahl). Eine Briefwahl bietet sich an, wenn in der Einrichtung viele stark pflegebedürftige Menschen leben, die nicht zu einer Wahlversammlung kommen können oder wollen.

Anschließend muss der Wahlausschuss **Zeitpunkt und Ort** der Wahl festlegen und dies den Wählern mindestens **vier Wochen** vor der Wahl bekanntgeben, damit diese sich darauf vorbereiten können. Es ist ratsam, hier terminlich darauf zu achten, dass möglichst viele Wähler an der Wahl teilnehmen können, da der Beirat sonst kein repräsentatives Bild der Nutzerinnen und Nutzer darstellt und die Wahl beeinflussbar ist.

In einem nächsten Schritt wird der Wahlausschuss eine **Wahlliste** aufstellen müssen. Dazu fordert er in der Regel die Nutzerinnen und Nutzer auf, Wahlvorschläge abzugeben. Wenn dies im Gesetz auch nicht ausdrücklich erwähnt ist, sollte der Wahlausschuss die vorgeschlagenen

Kandidaten selbstverständlich vorher fragen, ob sie ihrer Kandidatur zustimmen, bevor sie in die Wahlliste aufgenommen werden. Den Wählerinnen und Wählern sind die Namen der Kandidatinnen und Kandidaten spätestens vier Wochen vor der Wahl bekannt zu geben.

Um tatsächlich alle Nutzerinnen und Nutzer zu erreichen, kann das Führen einer Bewohnerliste hilfreich sein. Da die Einrichtungsleitung verpflichtet ist, den Wahlausschuss zu unterstützen, hat sie diesem auch alle erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen.

Es bietet sich auch an, die Kandidaten vor der Wahl auf einer Bewohnerversammlung oder in vergleichbarer Weise vorzustellen, damit die Wahl-



berechtigten sich ein Bild von ihnen machen können. Damit wird eine höhere Wahlbeteiligung sicherlich gefördert. Gerade in Einrichtungen mit einem hohen Anteil von Bewohnerinnen und Bewohnern, die keine Versammlung besuchen können, bieten sich hier **Vorstellungsschreiben mit Fotos** etc. an. Auch der Wahlzettel selbst sollte mit Fotos versehen werden, damit auch kognitiv eingeschränkte Mitbewohnerinnen und Mitbewohner eine Vorstellung davon haben, wen sie wählen (s. Anlage 2.7 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/).

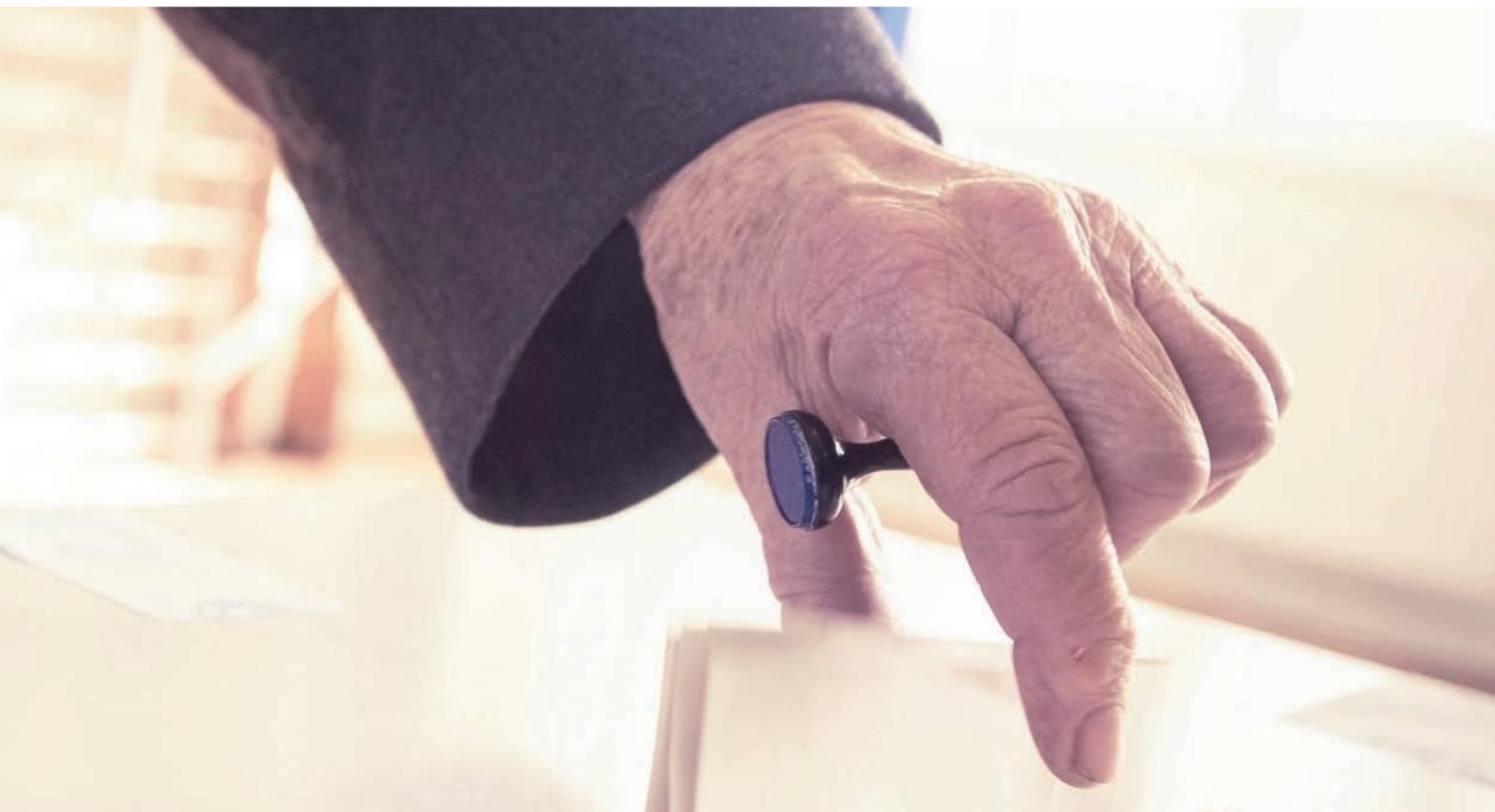
Da der Wahlausschuss für die Durchführung der Wahl zuständig ist, sollte auch eine gewisse Überwachung der Wahl stattfinden, damit später keine Einwände dagegen erhoben werden können. Eine Anwesenheit im Wahlraum, die Beaufsichtigung der Briefwahl oder ein Rundgang mit

der Wahlurne sollte daher eingeplant werden.

Auch die Auszählung der Stimmen gehört zur Wahldurchführung. Es empfiehlt sich, dazu ein Protokoll zu führen, zumal die Einrichtungsleitung die Namen der Kandidaten, den Ablauf des Wahlverfahrens sowie das Wahlergebnis schriftlich festzuhalten und der Überwachungsbehörde mitzuteilen hat.

Der Wahlausschuss informiert die Nutzerinnen und Nutzer über das Ergebnis der Wahl, z. B. über einen Aushang am Schwarzen Brett. Einwände gegen das Wahlergebnis sind an die Heimaufsicht zu richten.

Innerhalb von 14 Tagen nach der Wahl lädt der Wahlausschuss gemäß § 16 Absatz 5 WTG-DVO zu einer ersten Sitzung des neu gewählten Beirats ein.



Aufgabe	Gesetzliche Grundlage	Frist	Anlage*
Bildung Wahlausschuss	§ 16 Abs. 1 WTG-DVO	Spätestens 8 Wochen vor der Wahl	2.2
Form der Wahl bestimmen	§ 16 Abs. 2 WTG-DVO		
Mitteilung von Art, Ort und Zeit der Wahl	§ 16 Abs. 2 WTG-DVO	Spätestens 4 Wochen vor der Wahl	2.4
Bekanntgabe der Kandidatenliste	§ 16 Abs. 2 WTG-DVO	Spätestens 4 Wochen vor der Wahl	2.5
Vorstellung der Kandidaten			
Durchführung und Überwachung der Wahl			
Auszählung der Stimmen			
Information über Wahlergebnis	§ 16 Abs. 5 WTG-DVO		2.8
Einladung konstituierende Sitzung	§ 16 Abs. 5 WTG-DVO	Innerhalb von 14 Tagen nach der Wahl	2.9

* Sie finden die Anlagen auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/.

Wie arbeitet der neu gewählte Beirat?

Innerhalb von 14 Tagen nach Durchführung der Wahl lädt der Wahlausschuss die neuen Beiratsmitglieder zu einer konstituierenden Sitzung ein. In dieser ersten Sitzung wird unter der Leitung der/des Vorsitzenden des Wahlausschusses eine Vorsitzende oder ein Vorsitzender des Beirats mit einfacher Mehrheit aus der Mitte des Beirats gewählt.

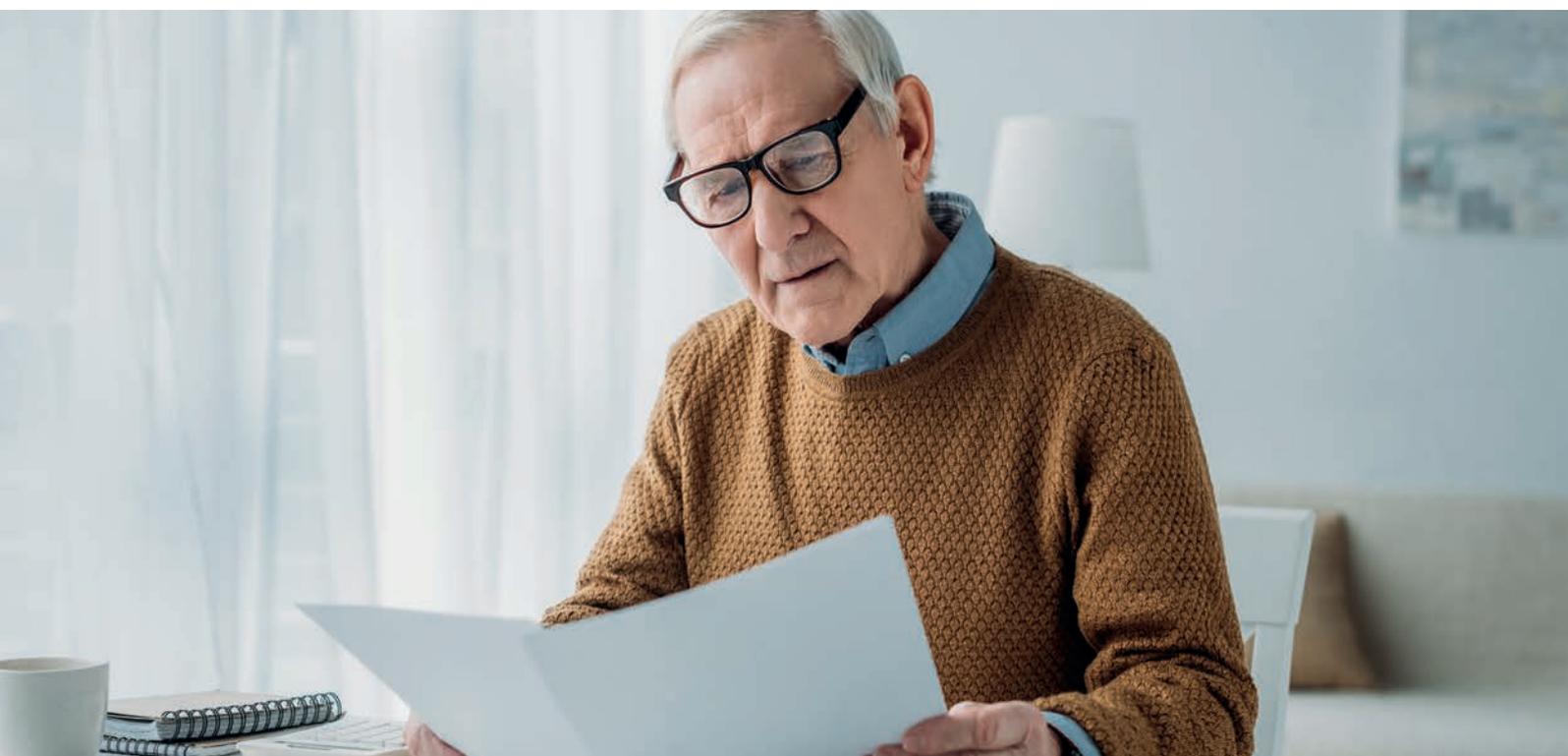
Aufgabe der/des Vorsitzenden ist es

- die Interessen des Beirats und der Nutzerinnen und Nutzer gegenüber der Einrichtungsleitung zu vertreten.
Dabei ist sie/er an die Beschlüsse bzw. Anweisungen des Beirats gebunden. Eine „Alleinherrschaft“ ist damit ausgeschlossen. Ratsam ist es bereits jetzt, sich auf eine/n Vertreter/in für die/den Vorsitzenden zu verständigen, falls die/der Vorsitzende einmal z. B. wegen Krankheit ausfällt.

Die oder der Vorsitzende

- lädt gemäß gemäß § 19 WTG-DVO zu den Beiratssitzungen ein (→ Anlage 2.10 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/),
- legt die Tagesordnung fest und
- informiert die Einrichtungsleitung darüber. Wird diese ausdrücklich eingeladen, muss sie an der Sitzung teilnehmen. Eine bestimmte einzuhaltende Ladungsfrist zu Sitzungen nennt die WTG-DVO nicht, die Einladung sollte jedoch so rechtzeitig erfolgen, dass sich die Beteiligten darauf einrichten können.
- Außerdem hat die/der Vorsitzende regelmäßig die Leitung der Sitzungen inne.

Die Sitzungen des Beirats sind nicht öffentlich. Nach Beschluss des Beirats können aber andere Personen (z. B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WTG-Behörde) oder Fachleute zu bestimmten Themen zu den Sit-



zungen eingeladen werden. Die zu behandelnden Fachthemen der eingeladenen Externen müssen Thema der Beiratssitzung sein. Fahrtkosten und sonstige Auslagen sowie angemessene Honorare dieser Personen sind vom Leistungsanbieter der Einrichtung zu zahlen.

Der Beirat trifft Beschlüsse gemäß § 19 Absatz 4 WTG-DVO mit einfacher Mehrheit der anwesenden Mitglieder, wenn mindestens die Hälfte seiner Mitglieder anwesend ist. Es ist also zunächst immer die Beschlussfähigkeit festzustellen. Bei Stimmengleichheit hat die/der Vorsitzende zwecks Entscheidung die entscheidende Stimme und gibt damit den Ausschlag.

Von jeder Beiratssitzung ist ein Bericht über die wesentlichen Ergebnisse der Sitzung zu fertigen (→ Anlage 2.11 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/). Eine Unterschrift der/des Vorsitzenden oder der teilnehmenden Mitglieder ist nicht erforderlich. Zum Zwecke der Beweisbarkeit oder bei Unstimmigkeiten kann dies aber sinnvoll sein. Ratsam ist es, von einem Mitglied des Beirats die Namen der Sitzungsteilnehmer, den Wortlaut der Beschlüsse und Abstimmungsergebnisse festhalten zu lassen.

Bei Bedarf kann eine ehrenamtliche HelferIn oder ein ehrenamtlicher Helfer bei der Erstellung des Protokolls unterstützen. Häufig stellt die Einrichtung auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Sozialen Dienst für diese Aufgabe ab, welche die Bewohnervertretung unterstützen.

Wie lange dauert die Amtszeit eines Beirats?

Die Amtszeit des Beirats beläuft sich nach § 17 Absatz 1 WTG-DVO auf zwei Jahre, in Einrichtungen der Eingliederungshilfe auf vier Jahre. Ist die Zuordnung der Einrichtung unklar, kann die zuständige WTG-Behörde die Amtszeit auf Antrag festlegen. Erscheint die vierjährige Amtszeit in einer Einrichtung der Eingliederungshilfe als nicht umsetzbar, kann sie auch durch die Behörde auf zwei Jahre verkürzt werden. Die Amtszeit des unterstützenden Beratungsgremiums entspricht der des Beirats.

Die Mitgliedschaft im Beirat endet durch:

- Ablauf der Amtszeit,
- Rücktritt vom Amt oder
- Ausscheiden aus der Betreuungseinrichtung.

Auf die Feststellung, ob ein Beiratsmitglied seinen Aufgaben tatsächlich nachkommt (im Sinne von „Dies auch wirklich tun“), kommt es dabei nicht an, da die aufgeführten Gründe abschließend sind.

Angehörige oder Vertreterinnen und Vertreter von Nutzerinnen und Nutzern, die in den Beirat gewählt wurden, verbleiben gemäß § 18 WTG-DVO auch bei Ausscheiden der zugehörigen Bewohnerin oder des zugehörigen Bewohners aus der Betreuungseinrichtung bis zum Ablauf der Amtszeit im Beirat.

Was geschieht, wenn Mitglieder des Beirats während der Amtszeit ausfallen?

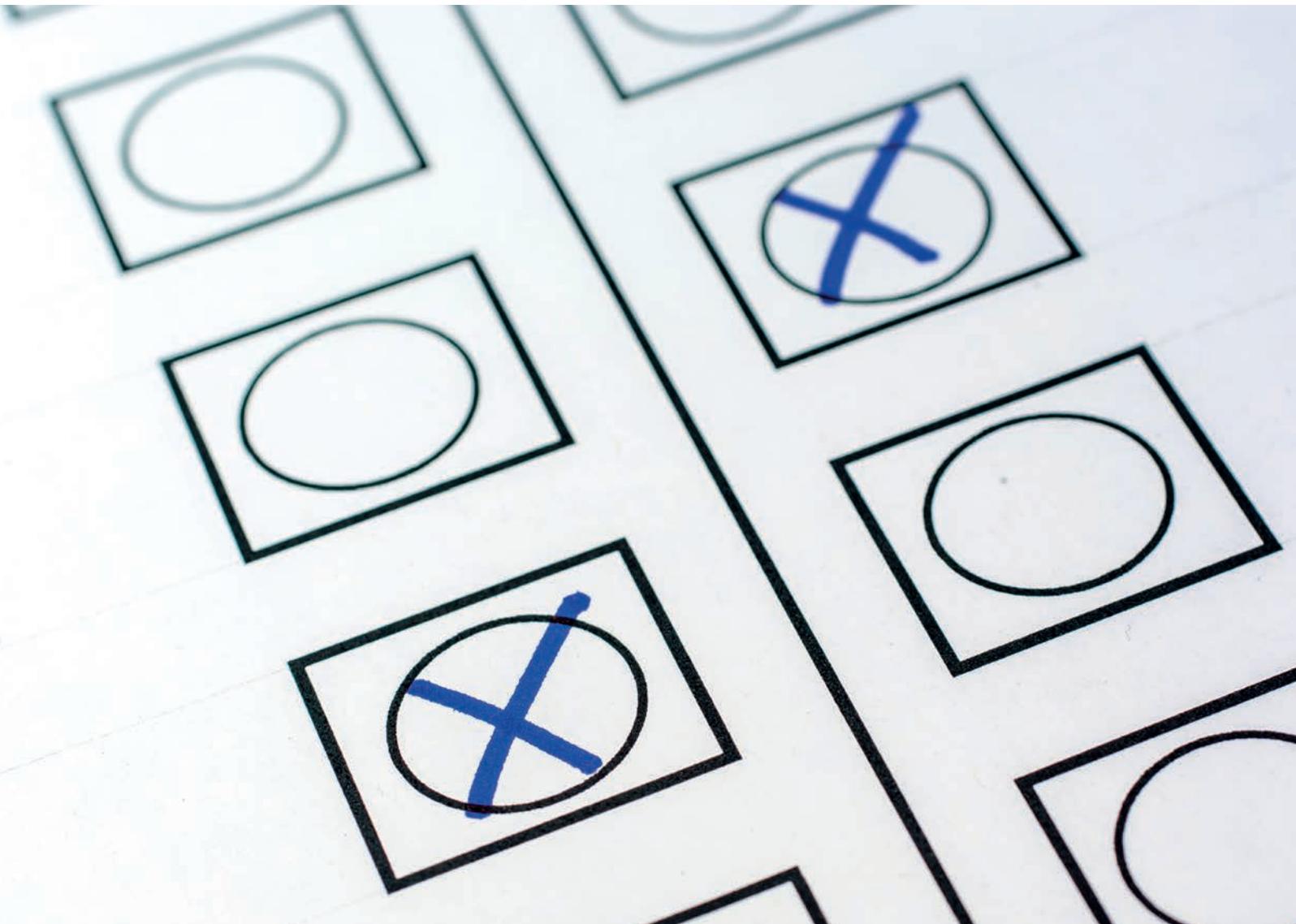
Kandidatinnen und Kandidaten, die mangels ausreichender Stimmenzahl nicht direkt in den Beirat gewählt wurden, kommen auf eine Ersatzliste, die nach Anzahl der Stimmen geführt wird. Scheiden Mitglieder aus dem Beirat aus oder können sie ihrer Aufgabe, beispielsweise wegen Krankheit oder kognitiven Einbußen, nicht mehr nachkommen, rücken diejenigen Kandidaten der Ersatzliste nach, die bei der Wahl die meisten Stimmen auf sich verbuchen konnten. Gibt es keine „Nachrücker“, sind nach § 17 WTG-DVO Neuwahlen erforderlich.

Wann müssen Neuwahlen durchgeführt werden?

Neuwahlen sind dann erforderlich, wenn

- die Anzahl der Mitglieder im Beirat um mehr als die Hälfte gesunken ist,
- die Hälfte der Mitglieder des Beirats nicht mehr im Beirat arbeiten will.

In diesen Fällen ist davon auszugehen, dass die Legitimation des demokratisch gewählten Beirats nicht mehr gegeben ist. Die Neuwahl ist nach den oben genannten Wahlregeln durchzuführen.



IV. Das Vertretungsgremium als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer

Nicht immer ist es möglich einen Beirat als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer zu wählen. Die Menschen ziehen gerade deshalb in eine Einrichtung, weil sie einen Hilfebedarf haben. Gerade in der Altenhilfe kann man in den letzten Jahren beobachten, dass die Menschen immer später in eine Wohn- und Betreuungseinrichtung ziehen, wenn sie bereits fortgeschritten eingeschränkt sind. Viele sind gar nicht mehr in der Lage, sich in einer Bewohnervertretung zu engagieren.

Für den Fall, dass ein Beirat gar nicht gebildet werden kann, ermöglicht das WTG in § 22 Absatz 7 sowie § 21 WTG-DVO die Aufstellung eines Vertretungsgremiums, bestehend aus Angehörigen oder Vertreterinnen und Vertretern. Dieses Gremium übernimmt dann die Aufgaben, die eigentlich dem Beirat zugewiesen sind.

Das Vertretungsgremium hat als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer die gleichen Aufgaben, Rechte und Pflichten wie der Beirat.

Ein Vertretungsgremium soll jedoch eine Ausnahme sein und kein ständiger Ersatz für einen Beirat. Vertretungsgremien kommen beispielsweise in Betreuungseinrichtungen für Menschen mit Demenz in Frage, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner nicht

mehr in der Lage sind, sich selbst zu vertreten. Das Vertretungsgremium als Ersatzgremium übernimmt die Funktionen des Beirats, hat ebenso viele Mitglieder wie der eigentlich zu wählende Beirat und die gleichen Rechte und Pflichten. Es vertritt also den Beirat tatsächlich vollumfänglich. Da aber auch für ein Vertretungsgremium genügend Personen gefunden werden müssen, die bereit sind, sich zu engagieren, findet man Vertretungsgremien in der Praxis nicht so häufig vor. Die Bestellung einer Vertrauensperson scheint hier einfacher umsetzbar.

Wie wird ein Vertretungsgremium gebildet?

Wenn in einer Einrichtung kein Beirat gewählt werden kann, muss die Einrichtungsleitung dies der zuständigen WTG-Behörde unter Angaben der Gründe mitteilen. Die WTG-Behörde ist in diesem Fall nach § 21 WTG-DVO für die Aufstellung eines Ersatzgremiums zuständig. Dazu fordert sie die Angehörigen und Vertreterinnen und Vertreter mittels öffentlichem Aushang in der Einrichtung auf, sich bei Bereitschaft an einer Mitarbeit im Vertretungsgremium zu melden. Die Mitglieder des Vertretungsgremiums werden dann durch die Überwachungsbehörde nach pflichtgemäßem Ermessen bestimmt und mittels

schriftlicher Mitteilung bestellt. Eine echte Wahl wie beim Beirat findet demnach nicht statt. Die Einrichtungsleitung hat die Nutzerinnen und Nutzer über die Bestellung zu unterrichten.

Wie viele Mitglieder muss ein Vertretungsgremium haben?

Das Vertretungsgremium hat genauso viele Mitglieder wie der Beirat der Einrichtung hätte haben müssen (s. S. 26).

Wie arbeitet ein Vertretungsgremium?

Da das Vertretungsgremium die gleichen Aufgaben, Rechte und Pflichten wie der Beirat innehat, gelten auch die gleichen Richtlinien hinsichtlich der Arbeit des Gremiums. In der Pra-

xis bedeutet dies für Sie als Vertreterinnen und Vertreter, die mitunter berufstätig oder anderweitig eingespannt sind, dass Sie versuchen müssen, für Sitzungen Termine zu finden, an denen alle Mitglieder Zeit haben. Außerdem sind Sie, da Sie nicht in der Einrichtung leben, vielleicht nicht immer über alle Vorgänge in der Einrichtung im Bilde. Hier bedarf es daher Ihres Einsatzes, um herauszufinden, was die Bewohnerschaft bewegt und welche Bedarfe vorliegen.

Wie lange dauert die Amtszeit eines Vertretungsgremiums?

Die Amtszeit des Vertretungsgremiums ist gemäß § 21 Absatz 1 WTG-DVO die gleiche wie bei dem Beirat der Einrichtung. Das bedeutet, in Einrichtungen der Eingliederungshilfe vier Jahre und in allen anderen Einrichtungen zwei Jahre.



V Die Vertrauensperson als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer

Ist die Bildung eines Beirates nicht möglich und gibt es auch kein Vertretungsgremium, das die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer wie ein Beirat wahrnehmen kann, bestellt die zuständige WTG-Behörde gemäß § 22 Absatz 7 WTG mindestens eine Vertrauensperson.

Die Vertrauensperson hat als Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer die gleichen Aufgaben, Rechte und Pflichten wie der Beirat.

Wie wird eine Vertrauensperson bestellt?

Die Bestellung der Vertrauensperson erfolgt durch die WTG-Behörde nach Rücksprache mit den Nutzerinnen und Nutzern. In Betreuungseinrichtungen, die von rechtsfähigen Religionsgemeinschaften betrieben werden, ist nach **§ 22 Abs. 7 WTG** zu beachten, dass zusätzlich ein Einverständnis mit dem Betreiber herzustellen ist. Hintergrund dieser Regelung ist das besondere Leitbild derartiger Betreiber, dem speziell Rechnung getragen werden soll. Wie beispielsweise in den Arbeitsverträgen mit dem Personal häufig die Zugehörigkeit zur Religion des Betreibers verpflichtend als Bedingung geregelt ist, soll z. B. auch die Vertrauensperson diesen Anforderungen entsprechen, da eine

Zusammenarbeit sonst eventuell wegen unterschiedlicher Wertvorstellungen erschwert wäre. Selbstverständlich muss die Vertrauensperson selbst mit der Übernahme des Amtes einverstanden sein. Häufig sind Vertrauenspersonen engagierte Angehörige oder ehrenamtlich Tätige, die ohnehin viel Zeit in der Einrichtung verbringen und die Bewohnerinnen und Bewohner unterstützen.

Wird eine Vertrauensperson bestellt, so hat die WTG-Behörde dies dem Betreiber der Einrichtung mitzuteilen. Dieser wiederum hat die Aufgabe, die Nutzerinnen und Nutzer in geeigneter Weise zu informieren.

Die Vertrauensperson muss nach **§ 22 Abs. 2 WTG-DVO** nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten zur Ausübung des Amtes geeignet sowie unabhängig vom Betreiber, seinen Interessenvertreterinnen und -vertretern sowie den Kostenträgern sein.

Wie viele Vertrauenspersonen müssen bestellt werden?

§ 22 Absatz 7 WTG spricht von „mindestens eine[r] Vertrauensperson“. Gerade in großen Einrichtungen oder räumlich auseinander liegenden Wohneinheiten kann es aber auch sinnvoll sein, wenn mehr als eine Person dieses Amt ausübt. Auch wenn

Einrichtungen Schwierigkeiten haben oder umfassenden strukturellen Veränderungen unterliegen, kann die Bestellung von mehr als einer Vertrauensperson sinnvoll sein, um „Einzelkämpfer“ nicht zu überfordern. Die Entscheidung liegt im Ermessen der Behörde.

Wie arbeitet eine Vertrauensperson?

Gerade, weil Sie als Vertrauensperson alleine agieren und Sie sich nicht mit anderen absprechen müssen, ist es hilfreich, planvoll und strukturiert vorzugehen. Sie arbeiten ja nicht in einem Gremium, in dem Sie diskutieren und abstimmen können.

Machen Sie sich zunächst Ihre Rolle und Funktion bewusst:

Als Bewohnervertretung „von außen“ sind Sie das Sprachrohr der Bewohnerschaft und deren Schnittstelle zur Einrichtungsleitung. Daher ist es für Sie wichtig zu wissen, welche Wünsche und Anregungen die Nutzerinnen und Nutzer haben und was sie stört.

1. Probleme, Sorgen und Vorschläge der Bewohnerinnen und Bewohner erfahren

Je „enger“ Sie als Vertrauensperson an den Nutzerinnen und Nutzern dran sind, desto eher kennen Sie auch deren Bedürfnisse. Es ist Ihre Aufgabe, die Bewohnerinteressen in Erfahrung zu bringen. Diese müssen sich nicht unbedingt mit Ihren eigenen decken. Manchmal kann es sogar notwendig



sein, Ihre eigenen Interessen hinter die der Mehrheit zurückzustellen.

Wie Sie dies organisieren, ist nicht vorgeschrieben. Ob Sie nun einen „Kummerkasten“ aufstellen, Sprechstunden einrichten oder regelmäßig zum Kaffeetrinken erscheinen, ist Ihnen überlassen. Erfahrungen zeigen aber, dass Kästen für Beschwerden häufig wenig genutzt werden, da die Beschwerdeführer ihre Beschwerden in diesem Fall erst niederschreiben müssten. Das können viele Betroffene schlichtweg gar nicht mehr, es ist umständlich und je länger man darüber nachdenkt, desto eher ist der Ärger verraucht und man resigniert. Außerdem hat ein „Kummerkasten“ genauso wie eine Sprechstunde etwas Offizielles. Bei regelmäßigen Sprechstunden muss man sich an feste Zeiten halten und kann beim Besuch beobachtet werden. Häufig hat sich daher bewährt, als Vertrauensperson einfach durch die Einrichtung zu gehen und mit den Menschen zu sprechen. Ein offenes Ohr und regelmäßige Anwesenheit sind das beste Mittel, die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu ermitteln.

2. Fachwissen einholen

Sie als Vertrauensperson haben im Gegensatz zu einem Beirat das Problem, dass Sie nicht in einem Gremium diskutieren können und folglich Entscheidungen alleine treffen müssen. Um Ihnen diese Entscheidungen zu erleichtern und die dafür notwendigen Informationen an die Hand zu geben,

hat der Gesetzgeber geregelt, dass Sie Fachleute oder andere Personen (z. B. die Heimaufsicht) zu bestimmten Themen hinzuziehen dürfen. Die eingeladenen Externen müssen thematisch zu Ihrer Entscheidungsfindung beitragen. Fahrtkosten und sonstige Auslagen sowie angemessene Honorare dieser Personen sind vom Leistungsanbieter der Einrichtung zu zahlen.

3. Systematisch arbeiten

Ein Beirat trifft sich regelmäßig und fertigt von jeder Beiratssitzung einen Bericht über die wesentlichen Ergebnisse der Sitzung an. Auch für Sie bietet es sich an, zu Gesprächen mit der Einrichtungsleitung oder sonstigen Personen eine entsprechende Notiz zu fertigen. Vereinbaren Sie regelmäßige Treffen mit den wichtigsten Ansprechpartnern (z. B. Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung oder Hauswirtschaftsleitung) und tauschen Sie sich aus. Schreiben Sie sich auf, was besprochen wurde und wer welche Maßnahmen einleiten soll. Dieser Kurzbericht (→ Anlage 3.3 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/) kann hilfreich sein, wenn Sie bei Unstimmigkeiten Dritte, wie z. B. die WTG-Behörde, hinzuziehen wollen, als Erinnerungsstütze oder auch für die Bewohnerversammlung, (→ Anlage 3.4 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/), bei der Sie von Ihrer Tätigkeit berichten sollen (s. S. 14).

Wie lange dauert die Amtszeit einer Vertrauensperson?

Sobald ein Beirat gewählt werden kann, erlischt gemäß § 21 Absatz 2 WTG-DVO die Funktion als Vertrauensperson. Eine Beiratswahl ist unverzüglich durchzuführen. Ihre Position als Vertrauensperson

stellt somit lediglich eine Art „Platzhalter“ für den Bewohnerbeirat dar. Ihre regelmäßige Amtszeit als Vertrauensperson beläuft sich nach § 22 Abs. 1 WTG-DVO auf zwei Jahre. Eine Wiederbestellung ist zulässig. Die zuständige Behörde hat die Bestellung nach Abs. 3 jedoch vor Ablauf der Amtszeit aufzuheben, wenn:

1. die Vertrauensperson die Voraussetzungen für das Amt nicht mehr erfüllt,
2. die Vertrauensperson gegen ihre Amtspflichten verstößt,
3. die Vertrauensperson ihr Amt niederlegt,
4. ein Beirat oder ein Vertretungsgremium gebildet worden ist, oder
5. eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen der Vertrauensperson und den Nutzerinnen und Nutzern nicht mehr möglich ist.



VI. Tipps für die praktische Arbeit der Interessenvertretung

Unabhängig davon, ob Sie als Beiratsmitglied, Mitglied im Vertretungsgremium, Vertrauensperson oder Mitglied eines Beratungsgremiums tätig sind, werden Sie nach der Lektüre der gesetzlichen Voraussetzungen sicherlich auch Fragen zur praktischen Arbeit haben. Die wenigsten Engagierten haben vorher schon einmal ähnliche Aufgaben in einer Interessenvertretung übernommen. Es ist daher wichtig zu wissen, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt.

Vielleicht sind Sie „überredet“ worden, Interessenvertreterin oder Interessenvertreter in einer Einrichtung zu werden. Vielleicht haben Sie sich auch der Aufgabe angenommen, weil Sie die Notwendigkeit einer Bewohnervertretung gesehen haben. Egal, wie motiviert und ernsthaft Sie das Amt übernehmen – es kann es passieren, dass Sie in Ihrer Arbeit an Grenzen stoßen, die Sie nicht erwartet hätten.

Typische Probleme bei der Arbeit als Interessenvertretung sind, dass

- Ihnen als Bewohnervertretung keine Anregungen und Beschwerden zugetragen werden,
- die Bewohnerinnen und Bewohner überwiegend dement sind und nicht oder nur unzureichend mit Ihnen kommunizieren können,
- Sie als Bewohnervertretung in private Angelegenheiten hineingezogen werden,
- Ihnen Rechtskenntnisse fehlen, um Situationen richtig einzuschätzen,
- sich eine Kooperation mit der Einrichtungsleitung schwierig gestaltet,
- es Ihnen an Strategien zur Problembewältigung fehlt.

Diesen Problemen können Sie begegnen, indem Sie sich und Ihre Funktion bekannter machen, lernen, wie man mit dementiell veränderten Menschen spricht, für sich festlegen, wo Ihre Grenzen liegen, und wissen, wie Sie vorgehen und wohin Sie sich wenden können. In den folgenden Abschnitten finden Sie dazu hilfreiche Tipps und Strategien.

Welche Unterstützung erhalte ich bei der Arbeit als Interessenvertretung?

Als Bewohnervertreterin oder -vertreter arbeiten Sie ehrenamtlich und unentgeltlich, § 22 Abs. 8 WTG. Ihnen dürfen aufgrund Ihrer Arbeit keine Vor- oder Nachteile entstehen, damit Sie Ihrer Arbeit unvoreingenommen nachkommen können, ohne lediglich



bestimmte Interessen zu verfolgen oder Repressalien befürchten zu müssen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass Sie Ihre Tätigkeit ausschließlich aus Gründen der Interessenvertretung für alle Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtung wahrnehmen. Dies soll gewährleisten, dass Sie unabhängig bleiben und frei nach eigenem Ermessen tätig werden können.

Entstehen Ihnen bei Ihrer Arbeit Aufwendungen, sind diese gemäß § 22 Abs. 9 WTG im Rahmen dessen, was angemessen ist, zu ersetzen. „Angemessen“ ist dabei natürlich ein sehr unbestimmter Begriff. Angemessenheit liegt, allgemein gesagt, vor, wenn die Nachteile, die mit etwas verbunden sind, nicht völlig außer Verhältnis zu den Vorteilen stehen, die bewirkt werden.

Beispiel:

Gehört es zu Ihren Aufgaben, neue Nutzerinnen und Nutzer zu begrüßen und beschließen Sie, diesen eine kleine Topfpflanze als Willkommensgruß zu schenken, so werden die Kosten dafür sicherlich als angemessen zu bezeichnen sein. Soll es dagegen eine teure Flasche Champagner

geben, würde man sicherlich seitens der Einrichtungsleitung bezweifeln, dass die Maßnahme geeignet und erforderlich ist. Sie wäre damit nicht angemessen, um den Zweck zu erfüllen, Neueingezogene willkommen zu heißen.

Der Betreiber hat darüber hinaus dafür zu sorgen, dass die Bewohnervertretung handlungsfähig ausgestattet ist, da sie ihre Aufgaben sonst nicht erfüllen kann. Ihnen sind daher vom Betreiber die Mittel und Materialien unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, die Sie für die Erfüllung Ihrer Aufgaben benötigen. Dazu gehören nach § 22 Absatz 9 WTG in Verbindung mit § 13 WTG-DVO vor allem

- geeignete Räumlichkeiten,
- ein Schaukasten oder ein Schwarzes Brett sowie
- die Möglichkeit, Mitteilungen an die Bewohnerinnen und Bewohner zu versenden.

Das bedeutet, dass Büromaterial (und heutzutage auch ein Internetzugang in der Einrichtung) sowie weitere benötigte Mittel wie Informationsmaterial, Bücher, technische Geräte, Fahrtkosten und eventuell eine personelle Unterstützung etc. in einem angemess-

senen und wirtschaftlich vernünftigen Maß bereitgestellt werden müssen.

Der Betreiber hat Ihnen des Weiteren nach § 22 Abs. 9 WTG Zugang zu der Einrichtung sowie die Möglichkeit zur Rücksprache mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu gewähren, da nur so die zugewiesenen Aufgaben ordnungsgemäß erfüllt werden können. Selbst wenn Unstimmigkeiten zwischen Ihnen und der Einrichtungsleitung bestehen sollten, darf man Sie deshalb zum Beispiel nicht mit einem vollständigen Hausverbot belegen, solange Sie im Amt sind, da Sie Ihren Aufgaben in diesem Fall mangels Bewohnerkontakt nicht mehr nachgehen könnten.

Im Rahmen Ihrer Tätigkeit sind Sie gemäß § 19 Abs. 3 WTG-DVO zur Verschwiegenheit verpflichtet. Dies ist wichtig, damit sich die Bewohnerinnen und Bewohner auch trauen, sich bei Problemen und Fragen an Sie zu wenden. Ihre Aufgabe besteht ja gerade darin, Sprachrohr für Menschen zu sein, die nicht selbst für sich sprechen wollen oder können bzw. aufgrund ihrer Abhängigkeit eine Konfrontation fürchten.

Da Sie vielfältige Rechte und Pflichten haben, dürfen Sie zur Wahrnehmung Ihrer Aufgaben nach § 19 Absatz 3 WTG-DVO unabhängige fach- und sachkundige Personen Ihres Vertrauens hinzuziehen. Die Regelungen für den Beirat gelten hier gleichermaßen für das Vertretungsgremium und die Vertrauenspersonen. Dies kann beispielsweise der

Fall sein, wenn vor dem Hintergrund einer Investitionskostenerhöhung Kalkulationsunterlagen eingesehen und besprochen werden sollen. Da nicht jede/jeder Interessenvertreter/-in die entsprechenden Fachkenntnisse hat, derartige – unter Umständen komplizierte – Sachverhalte nachzuvollziehen, kann die Hinzuziehung eines Fachmanns bzw. einer Fachfrau sinnvoll sein. Die unterstützende Person ist dann natürlich auch zur Verschwiegenheit verpflichtet, was die Tatsachen betrifft, von denen sie im Rahmen ihrer Tätigkeit für Sie als Vertrauensperson Kenntnis erhält. Die angemessene Aufwendungen hinzugezogener externer Personen sowie angemessene Honorare sind Ihnen zu ersetzen. Auch hier gilt wieder die Erläuterung zur Angemessenheit (s. o.). Nach dem Wortlaut des Gesetzes kann der Träger Ihnen als Interessenvertreter/-in den Ersatz notwendiger und angemessener Aufwände nicht verweigern, da Ihre Arbeit andernfalls boykottiert würde. Da Sie aber wahrscheinlich in Vorleistung treten werden und später Ersatz wünschen, oder von vorneherein die entstehenden Kosten als Budget einfordern müssen, bietet sich ein vorheriges Gespräch mit der Einrichtungsleitung diesbezüglich an. Dies ist aber nicht zwingend Voraussetzung für einen Aufwendungsersatz. Bei Streitigkeiten über die Angemessenheit sollten Sie sich an die WTG-Behörde wenden, um eine Schlichtung zu erreichen. In rechtlichen und bei allgemeinen Fragestellungen können Sie sich auch gerne an den BIVA-Pflege-schutzbund wenden. Viele Bewoh-

nervvertretungen sind bereits Mitglied bei uns; der Mitgliedsbeitrag wird in den meisten Fällen als angemessene Kosten der Beiratsarbeit von den Einrichtungen getragen. Näheres dazu finden Sie unter www.biva.de. Eine Grundsatzregel der Arbeit von Bewohnerververtretungen ist, dass sie mit der Einrichtungsleitung vertrauensvoll zusammenarbeiten soll. Das kann aber nur funktionieren, wenn Sie als Interessenvertretung rechtzeitig und umfassend über alle Sachverhalte informiert und fachlich beraten werden, die Ihre Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte betreffen, § 13 Abs. 1 WTG-DVO. Diese Informationspflicht ist eine Bringschuld der Einrichtung Ihnen gegenüber.

Zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit gehört aber auch, dass man Ihre Anträge und Beschwerden innerhalb einer Frist von zwei Wochen beantwortet und nicht einfach ignoriert. Selbst wenn man Fragen nicht unmittelbar beantworten kann, weil beispielsweise noch Informationen fehlen, muss man Ihnen dies seitens der Einrichtungsleitung mitteilen. Wird einem Anliegen nicht entsprochen, muss dies schriftlich begründet werden (§ 13 Abs. 2 WTG-DVO).

Trifft der Betreiber einer Einrichtung eine Entscheidung, mit der Sie als Vertretung der Bewohnerinteressen nicht mitgehen können, weil sie nicht mit den Belangen der Bewohnerinnen und Bewohner vereinbar ist oder den geltenden rechtlichen Bestimmungen entgegensteht, haben Sie nach § 13 Abs. 3 WTG-DVO die Möglich-

keit, die zuständige WTG-Behörde in Angelegenheiten, die der Mitwirkung unterliegen, um Beratung zu bitten. Mit Hilfe einer solchen Beratung kann abgewogen werden, wie und ob in der Angelegenheit weiter vorgegangen werden kann. In der Regel werden die Behörden nach Einschätzung der rechtlichen Lage versuchen, hier Lösungen zum Wohle aller mit zu erarbeiten.

In Angelegenheiten, die der Mitbestimmung unterliegen, müssen Sie vor der Umsetzung der Entscheidungen des Betreibers zustimmen. Verweigern Sie diese Zustimmung aus den oben genannten Gründen und ist es auch nicht möglich, einen gemeinsamen Konsens zu erarbeiten, wird die zuständige WTG-Behörde versuchen, zu vermitteln (Abs. 4). Bleibt dieser Vermittlungsversuch fruchtlos, muss letztendlich die Behörde unter Abwägung der widerstreitenden Interessen eine Entscheidung nach billigem Ermessen treffen. Das bedeutet, dass möglichst alle Argumente gegeneinander bewertet werden, so dass ein ausgewogen Verhältnis und damit möglichst gerechtes Ergebnis entsteht.

Zusammenfassung:

- Die Bewohnerververtretung arbeitet ehrenamtlich und unentgeltlich. Angemessene Aufwände sind daher von der Einrichtung zu tragen.
- Die Bewohnerververtretung muss handlungsfähig ausgestattet und bei Bedarf unterstützt werden.

- Man darf der Bewohnervertretung nicht den Zugang zu den Nutzerinnen und Nutzern verwehren.
- Die Interessenvertreterinnen und -vertreter sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Sie dürfen bei Bedarf sach- und fachkundige Personen hinzuziehen, die ebenfalls zur Verschwiegenheit verpflichtet werden müssen.
- Die Einrichtung hat gegenüber der Bewohnervertretung eine Informationspflicht und muss Eingaben innerhalb von zwei Wochen beantworten.
- Die WTG-Behörden beraten die Interessenvertretung in Fragen der Mitwirkung und treffen im Zweifelsfall Entscheidungen in Angelegenheiten der Mitbestimmung.

Warum sollte ich als Bewohnervertretung Öffentlichkeitsarbeit betreiben und wie gehe ich vor?

Werden Ihnen durch die Bewohnerinnen und Bewohner selbst keine Anregungen und Beschwerden zugezogen, kann dies verschiedene Ursachen haben. Im Idealfall sind alle, die in der Einrichtung leben, einfach mit der Situation vor Ort zufrieden. Dies wäre absolut wünschenswert, ist aber bei einer heterogenen Gruppe von Menschen, die sich nicht freiwillig zusammengefunden hat, sowie den allgemein bekannten Problemen, wie z. B. dem Personalmangel in stationären Einrichtungen, eher ungewöhnlich. Ein Grund für die geringe Rückmeldung könnte daher durchaus darin liegen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner gar nicht wissen, dass es eine Bewohnervertretung gibt, welche



Aufgaben diese hat und dass Sie als direkter Ansprechpartner fungieren. Erst durch eine gute Öffentlichkeitsarbeit wird bekannt, dass es eine Interessenvertretung gibt, die Ansprechpartner für die Nutzerinnen und Nutzer ist und sich für ihre Interessen einsetzt. Dazu haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

- **Aushang**

Um sich als Bewohnervertretung bekannt zu machen, sollte die Bewohnerschaft darüber informiert werden, um wen es sich dabei überhaupt handelt. Ein Aushang mit Namen und Fotos an gut sichtbarer Stelle hilft dabei. Nach § 13 Abs. 5 WTG-DVO hat die Bewohnervertretung einen Anspruch auf einen Schaukasten oder ein schwarzes Brett.

Beispiel:

Man kann als Bewohnervertretung auch einen kleinen Flyer entwerfen, der in kurzen, einfachen Sätzen erklärt, was eine Bewohnervertretung eigentlich macht, welche Aufgaben sie hat und wie sie arbeitet. Zusätzlich wird der Flyer mit dem Namen der Vertrauensperson und Kontaktdaten versehen. Dieses Papier erhält jede Bewohnerin und jeder Bewohner bzw. die Angehörigen bei Einzug. Auch wenn man vielleicht noch gar nicht weiß, ob man sich einmal an diese Bewohnervertretung wenden möchte, weiß man zumindest, dass es das Institut gibt und für welche Fragen es zuständig ist. Ein entsprechendes Muster finden Sie in der Anlage 3.1 (auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/), das sowohl für Vertrauenspersonen als auch, etwas abgeändert, für den Beirat genutzt werden kann.



- **Informationsschreiben, Informationsbrett, Zeitung**
Publikationen oder Aushänge eignen sich ebenfalls für Ihre Vorstellung sowie für regelmäßige Informationen durch Sie als Bewohnervertretung. In einigen Häusern wird sogar eine eigene Zeitung herausgegeben, die für Mitteilungen genutzt werden kann. Ebenfalls nach § 13 Abs. 5 WTG-DVO haben Sie Anspruch auf eine kostenfreie Versendung von Mitteilungen. Dieser Weg könnte auch genutzt werden, um die Angehörigen und Betreuer zu erreichen.
- **Bewohnerversammlung**
Bewohnerversammlungen bieten sich nicht nur an, um einen Tätigkeitsbericht abzugeben, sondern auch, um über grundlegende Themen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu sprechen. Eine Vorlage für eine Einladung finden Sie in Anlage 3.4 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/.
- **Feiern und Veranstaltungen**
Feiern und Feste stellen immer eine gute Gelegenheit dar, mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ins Gespräch zu kommen, sich vorzustellen und bekannter zu machen. Eventuell können Sie als Bewohnervertretung auch gemeinsam mit der Einrichtungsleitung die Veranstaltung eröffnen und durchs Programm führen. Auch externe Besucherinnen und Besucher erhalten so Gelegenheit, Sie kennenzulernen.

Wie gehe ich mit Anregungen und Beschwerden um?

Wenn Sie es als Interessenvertretung schaffen, einen guten Kontakt zu den Nutzerinnen und Nutzern und deren Angehörigen aufzubauen (s. S. 43, „Öffentlichkeitsarbeit“), wird man Ihnen hoffentlich manches zutragen, das verändert oder verbessert werden könnte. Diese Anregungen müssen Sie dann in Beschlüsse fassen und als Anträge oder Beschwerden an die Einrichtungsleitung weitergeben. Auch wenn man vieles „auf dem kleinen Dienstweg“ besprechen kann, ist es dennoch sinnvoll, bei grundlegenderen Angelegenheiten einen schriftlichen Beschluss zu fassen und beispielsweise die Einrichtungsleitung aufzufordern, etwas Bestimmtes zu tun.

Zur Vorbereitung können die Anlagen 3.2 und 3.3 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/ hilfreich sein. Auf diese Weise veranlasst man die Einrichtungsleitung dazu, sich mit dem Inhalt des Beschlusses zu beschäftigen. Denn Anträge und Beschwerden der Vertrauensperson sind von der Einrichtungsleitung innerhalb von zwei Wochen zu beantworten, § 13 Absatz 2 WTG-DVO. Andernfalls ist schriftlich zu begründen, weshalb dies nicht erfolgt ist. Damit soll der Wichtigkeit der Arbeit der Bewohnervertretung Rechnung getragen werden. Die Einrichtungsleitung kann somit unbequeme Angelegenheiten nicht „verschleppen“.

Beispiel:

Mehrere Nutzerinnen und Nutzer bzw. deren Angehörige haben sich an die Bewohnervertretung gewandt und sich beschwert, dass die Türen der Aufzüge zu schnell schließen, so dass Personen mit Rollator wiederholt zwischen die Türen geraten. Die Bewohnervertretung beschließt daraufhin, die Einrichtungsleitung aufzufordern, hier Abhilfe zu schaffen. Die Leitung ist nun in der Pflicht, einen Techniker zu rufen, der den Schließrhythmus der Aufzugtüren verändert. Ist dies nicht möglich, weil z. B. kein Technikertermin frei ist oder weil sich die Türen technisch nicht einstellen lassen, ist dies der Bewohnervertretung schriftlich mitzuteilen.

Ein Beschwerdemanagement ist heutzutage ein Muss für jede Einrichtung und zählt zu den Qualitätsstandards, die vom Gesetzgeber verlangt werden. Geregelt ist die Verpflichtung zur Sicherstellung eines Beschwerdemanagements in § 6 Abs. 2 WTG. Dieses muss mindestens beinhalten:

- die Information der Nutzerinnen und Nutzer über ihr Beschwerderecht einschließlich eines Hinweises auf die Erreichbarkeit der zuständigen Behörde,
- die Benennung der für die Bearbeitung der Beschwerden verantwortlichen Person,
- die Bestimmung einer angemessenen Bearbeitungsfrist und die geeignete Dokumentation und Auswertung der Beschwerden und der Art ihrer Erledigung.

Beschwerden sind, formal ausgedrückt, mündliche oder schriftliche Äußerungen über Unzufriedenheit mit einem Produkt oder einer Dienstleistung. Gleichgültig, um welche Art von Beschwerde es sich handelt – ob mit einem Anspruch auf Mängelbeseitigung oder „nur“ um eine als lästig empfundene Störung – sie sind in jedem Fall ernst zu nehmen. Entscheidend ist allein die Unzufriedenheit der Beschwerde führenden Person.

Beschwerden deuten in der Regel auf Schwächen in der Einrichtungsstruktur oder bei Betriebsabläufen hin. Sie sollten daher als guter Rat zur Qualitätsverbesserung gesehen werden. Leider werden sie aber häufig nur als störend oder sogar als Angriff auf die verantwortliche Person oder die Einrichtung verstanden. Der richtige Umgang mit Beschwerden könnte dagegen dazu dienen, die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer besser zu bedienen und Zufriedenheit zu schaffen. Damit dies gelingt, ist es wichtig, Beschwerden konstruktiv und klar weiterzugeben. Hilfestellungen dafür finden Sie im nachfolgenden Kapitel „Wie kann ich Probleme angehen?“. Ihr Anteil als Interessenvertretung an der allgemeinen Zufriedenheit in der Einrichtung ist also nicht unwesentlich.

Wie und warum organisiere ich eine Bewohnerversammlung?

Mindestens einmal im Jahr hat die Bewohnervertretung gemäß **§ 10 Ziff. 5 WTG-DVO** eine Bewohner-

versammlung abzuhalten und dabei einen (Rechenschafts-)Bericht über die wesentlichen Tätigkeiten des vergangenen Zeitraums abzugeben (Vorlage Einladung → Anlage 3.4 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/). Dies vor dem Hintergrund, dass die vertretenen Nutzerinnen und Nutzer ein Recht darauf haben, zu erfahren, ob und was die Bewohnervertretung für sie tut. Es bietet sich daher an, die Versammlung jeweils am Ende eines Amtsjahres anzusetzen. Auch hier bietet sich wieder eine gute Möglichkeit, mit den Menschen und deren Angehörigen in Kontakt zu treten.

Hilfreich ist es, wenn Sie für Ihren Jahresrückblick auf aussagekräftige **Tätigkeitsprotokolle** zurückgreifen können. Beiräte führen in der Regel ohnehin Protokolle von den Sitzungen. Aber auch wenn Sie als Vertrauensperson als „Einzelkämpfer“ für die Bewohnerbelange unterwegs sind, sollten Sie auf regelmäßige Treffen und Gespräche mit der Einrichtungsleitung bestehen und sich nicht auf „Tür-und-Angel-Gespräche“ reduzieren lassen oder auf Zuruf agieren. Die Aufgaben und die Stellung einer Vertrauensperson sind genauso essentiell für die Selbstbestimmtheit der Bewohnerinnen und Bewohner wie die Arbeit eines Gremiums aus Bewohnerinnen und Bewohnern und/oder Vertreterinnen und Vertretern. Zum einen zwingt man sich dadurch selbst dazu, in einen regelmäßigen Austausch zu gehen und zum anderen schafft man mit regelmäßigen Gesprächsprotokollen (→ Anlage 3.3

Tipp:

Vereinbaren Sie mit den wichtigsten Ansprechpartnern in der Einrichtung einen regelmäßigen Gesprächstermin, wie z. B. jeden zweiten Montag im Monat um die gleiche Uhrzeit. Auf diese Weise könne auch Probleme kurzfristig und unbürokratisch besprochen werden, man bleibt im Kontakt und zeigt Verlässlichkeit. Die Anfertigung eines Protokolls, das ggfls. sogar gegengezeichnet wird, kann insbesondere bei streitigen Fragen oder Vereinbarungen geboten sein.

auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/) Klarheit für sich und die Gesprächspartner. Weiterhin dient eine Bewohnerversammlung dazu, die Meinungen der Nutzerinnen und Nutzer zu bestimmten Themenbereichen einzuholen und anstehende Angelegenheit zu diskutieren.

Bewohnerversammlungen sind ferner dazu geeignet, von der Einrichtungsleitung, dem Träger, Sachverständigen oder sonstigen Dritten Informationen zu erhalten. Die Einrichtungsleitung kann daher zu der Versammlung eingeladen werden, hat aber keinen zwingenden Anspruch auf Teilnahme. Wenn dies auch nicht ausdrücklich geregelt ist, ist davon auszugehen, dass die/der Beiratsvorsitzende oder die Vertrauensperson die Bewohnerversammlung als „Gastgeber“ auch leitet. In welcher Form

der Bericht gehalten wird, ist nicht vorgeschrieben, da entscheiden Sie selbst.

Jede Nutzerin und jeder Nutzer hat das Recht, zur Bewohnerversammlung eine andere Person beizuziehen. Diese Person darf jedoch die Bewohnerin oder den Bewohner, der selbst anwesend sein muss, nur begleiten, nicht an dessen Stelle treten.

Hinsichtlich des **Einberufungszeitraums** handelt es sich bei der gesetzlichen Regelung um eine Mindestregel. Sollte es Bedarf geben, kann auch häufiger als einmal im Jahr eine Bewohnerversammlung einberufen werden. Die Entscheidung liegt in Ihrem pflichtgemäßen Ermessen.

Soweit dies zur Wahrung Ihrer Aufgaben notwendig erscheint, können Sie auch bei einer Bewohnerversammlung unabhängige sach- und fachkundige Personen hinzuziehen. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn vor dem Hintergrund einer Investitionskostenerhöhung Kalkulationsunterlagen eingesehen und besprochen werden sollen. Da nicht jede Nutzerin und jeder Nutzer die entsprechenden Fachkenntnisse hat, derartige unter Umständen komplizierte Sachverhalte nachzuvollziehen, kann die Hinzuziehung einer Fachfrau bzw. eines Fachmanns sinnvoll sein.

Der Betreiber der Betreuungseinrichtung muss Ihnen als Interessenvertretung und den Bewohnerinnen und Bewohnern für Ihre Bewohnerversammlung geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung stellen. Die Einrichtungsleitung muss an der Sitzung

teilnehmen und Fragen der Bewohnerversammlung beantworten, wenn dies von der Interessenvertretung entsprechend verlangt wird. Einen Anspruch, regelmäßig an der Bewohnerversammlung teilzunehmen, hat die Einrichtungsleitung aber nicht.

Bei Bedarf kann auch die WTG-Behörde zu einer Bewohnerversammlung eingeladen werden. Dies wäre z. B. sinnvoll, wenn Streitfragen hinsichtlich der Mitwirkung und Mitbestimmung geklärt werden müssen.

Zusammenfassung:

- Die Bewohnerversammlung dient dazu, die Nutzerinnen und Nutzer über Ihre Tätigkeiten in Kenntnis zu setzen.
- Jeder Nutzer und jede Nutzerin darf eine Person des Vertrauens hinzuziehen.
- Der Träger/die Einrichtungsleitung darf eine Bewohnerversammlung weder rechtlich noch tatsächlich verbieten oder behindern.
- Fragen an die Einrichtungsleitung können zusammen geklärt werden.
- Die Bewohnerververtretung ist Gastgeber und kann Dritte zu der Veranstaltung einladen.

Wie kommuniziere ich mit den Nutzerinnen und Nutzern?

Auch wenn Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und sonstige In-

teressierte Sie bereits kennengelernt haben und wissen, welche Aufgaben Sie haben, heißt das nicht automatisch, dass Sie mit allen fortan einen guten Kontakt und Austausch haben werden. Grundlage für gelingende Beiratsarbeit ist es, regelmäßig und ausführlich mit ihnen zu kommunizieren. Kommunizieren meint dabei mehr als nur zu reden. Zwar reden wir alle ständig miteinander, es kommt aber darauf an, dass wir uns auch richtig verstehen. Nur so können Sie nachvollziehen, was Ihr Gegenüber eigentlich von Ihnen erwartet und Ihnen sagen möchte.

Gerade, wenn sich Bewohnerinnen oder Bewohner z. B. mit Beschwerden an Sie persönlich wenden, die ihnen mitunter vielleicht peinlich oder unangenehm sind, sollten Sie genau aufpassen. Aktives Zuhören meint mehr als nur Hinhören. Es meint

- die Bereitschaft, den Gesprächspartner verstehen zu wollen,
- die Fähigkeit, ihn verstehen zu können, und
- dem Gesprächspartner zu zeigen, dass ihm zugehört wird.

Zuhören bedeutet danach, dass man sich ernsthaft bemüht, sich in sein Gegenüber hineinzuversetzen und zu entschlüsseln, was es empfindet und was seine Botschaft ist. Sie als Zuhörer sollten dazu Ihrem Gegenüber Wohlwollen und Wertschätzung als Grundhaltung entgegenbringen.

Ein bewährtes Modell für aktives Zuhören unterscheidet drei Stufen:

1. Wahrnehmung

Der Zuhörer konzentriert sich auf sein

Gegenüber und wendet sich ihm zu (Körperhaltung). Auch Pausen und mögliches Schweigen versucht man auszuhalten. Man versucht, das Gesagte zu verstehen. Fehlen Informationen, kann man nachfragen.

2. Zuordnung

Hat man die Nachricht verstanden, sichert man sich ab, dass die Nachricht auch richtig verstanden wurde. Dazu kann man dem Gesprächspartner zurückerklären, was man verstanden hat (z. B. „Ich habe die Darstellung der Situation so verstanden, dass....“). Ist man unsicher, fragt man nach. Dazu kann man Verständnisfragen stellen. Es ist äußerst wichtig, dabei gründlich vorzugehen. Denn ansonsten besteht die Gefahr, dass zu viel in eine Äußerung hineininterpretiert wird oder aber wichtige Punkte übersehen werden.

3. Bewerten

Erst wenn Sie sichergestellt haben, dass Sie die Äußerungen des Gegenübers richtig verstanden haben, können Sie dazu auch Stellung nehmen.

Mit der Zeit wird sich diese etwas zeitaufwändigere Technik bei Ihnen einschleifen. Nehmen Sie sich diese Zeit, auch für Angehörige, und Sie werden sehen, dass man schnell Vertrauen zu Ihnen fasst.

Wie gehe ich mit an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern um?

Schwierig werden aber auch die besten Kommunikationspraktiken, wenn

Sie es überwiegend mit an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern zu tun haben. Gerade diese Bewohnerstruktur ist oft typisch für Häuser, für die eine Vertrauensperson bestellt wird, weil dort eben kein Beirat aus Bewohnerinnen und Bewohnern gebildet werden kann. Ohne vollständige medizinische Ausführungen zu machen, möchten wir Ihnen helfen, diese Menschen besser zu verstehen und stärker für deren Wünsche einzutreten.

Wesentliche Merkmale einer demenziellen Erkrankung sind:

- Verlust der Merkfähigkeit, Gedächtnislücken,
- Stimmungsschwankungen, Unruhe, Aggression, Depression,
- Verlust der Kontrolle über die eigenen Körperfunktionen.

Demenzkranken Menschen sind gerade zu Beginn der Erkrankung diese Merkmale häufig sehr wohl bewusst. Sie merken, dass sie vergesslich werden, Konzentrationsschwierigkeiten haben und Situationen falsch beurteilen. Dies löst Ängste und Verunsicherungen aus. Im weiteren Krankheitsverlauf nehmen die Betroffenen diese Störungen nicht mehr so wahr oder leugnen sie. Was jedoch auch bei Menschen mit einer schweren Demenz erhalten bleibt, ist die richtige Beurteilung von Stimmungen und die Fähigkeit, Angaben zur Lebensqualität zu machen. Es dürfte daher am wichtigsten sein, dass sich die Betroffenen in Ihrer Gegenwart wohl und ernstgenommen fühlen.

Bemüht sich beispielsweise eine Bewohnerin oder ein Bewohner in einem Gespräch mit Ihnen darum, die richtigen Worte zu finden, sollten Sie Aussagen wie „Denken Sie doch mal nach!“ oder „Sie kennen bestimmt das Wort.“ vermeiden. Dies würde die betroffene Person mit ihren mangelnden Fähigkeiten konfrontieren und unter Druck setzen und letztendlich dazu führen, dass sie sich in Ihrer Gegenwart unwohl fühlt. Zusätzlich werden vielleicht Gefühle wie Wut oder Angst ausgelöst.

Wenn Sie das gesuchte Wort wissen, sagen Sie es, denn das hilft der Bewohnerin oder dem Bewohner aus der stressbelasteten Situation. Weiterhin können Sie das Gefühl zum Ausdruck bringen, das die Bewohnerin bzw. der Bewohner in dieser Situation empfindet, indem Sie sagen: „Ich kenne das, es ist furchtbar, wenn einem ein Wort auf der Zunge liegt“.

Konkret können auch folgende Tipps die Kommunikation verbessern:

- Lassen Sie vergessene Informationen wie Daten oder Namen später in das aktuelle Gespräch einfließen.
- Ermutigen Sie die demente Person zum Sprechen.
- Manchmal können Notizen oder Schilder helfen.
- Gehen Sie Streitereien und Diskussionen aus dem Weg, indem Sie beispielsweise abzulenken versuchen, und versuchen Sie nicht, mittels logischer Argumente zu überzeugen.

- Nehmen Sie Anschuldigungen nicht persönlich.
- Suchen Sie nach den Ursachen, wenn die demente Person in dem Gespräch beunruhigt oder verängstigt erscheint.

Bei all diesen Informationen sollten Sie vor allem nicht vergessen, den Menschen selbst im Mittelpunkt Ihrer Aufmerksamkeit zu haben. Seine Reaktionen zeigen, ob Ihr Verhalten ihm gegenüber richtig ist/war. Viele dementiell veränderte Menschen zeigen dies auf dem non-verbalen Weg. Wird beispielsweise eine Berührung als unangenehm empfunden, wird der Gesprächspartner den Körper weg-drehen. Sie sollten daher zukünftig diesen Weg der Kontaktaufnahme vermeiden. Halten Sie bei Nutzerinnen und Nutzern, die sehr wenig zugänglich sind, mit der Pflegedienstleitung Rücksprache. Sicherlich hat

diese noch einige Ideen, da sie den betreffenden Menschen gut kennt. Oft erfährt man auch viel über die Bedürfnisse und Wünsche von Menschen, gerade auch mit Demenz, indem man Gespräche über frühere Zeiten führt, um die Vorlieben des Gegenübers kennenzulernen.

Wie verhalte ich mich bei persönlichen Streitigkeiten von Nutzerinnen und Nutzern?

Wenn man sich als Interessenvertreterin oder Interessenvertreter intensiv mit den Menschen, die man vertreten und denen man ein Sprachrohr sein möchte, beschäftigt, erfährt man häufig auch viele private Dinge. Dass Sie hier der Verschwiegenheit unterliegen, ist nicht nur selbstredend, sondern sogar gesetzlich geregelt. Es kann daher vorkommen, dass man



Sie als „Schiedsrichter“ in privaten Angelegenheiten oder Streitigkeiten verpflichten möchte. Auch Angehörige können mitunter versuchen, Sie bei Konflikten mit der Einrichtungsleitung auf ihre Seite zu ziehen. Machen Sie sich daher von Anfang an klar, wie weit Sie zu gehen bereit sind.

Als Interessenvertretung sind Ihre Aufgaben ausdrücklich und abschließend im WTG und der DVO zur Mitwirkung und Mitbestimmung geregelt. Eine „Schiedsrichterfunktion“ gehört nicht dazu. Wenn Sie sich aber dennoch für bestimmte Belange einsetzen wollen, können Sie dies als Privatperson tun, sofern dies nicht Ihren Aufgaben als Bewohnervertretung entgegensteht. Erfahrungsgemäß reiben sich engagierte Ehrenamtliche aber häufig zwischen den streitigen Parteien auf, sodass Sie genau überlegen sollten, warum Sie welche Schritte gehen und was Sie unterstützen möchten. Verlangt werden kann die Schlichterrolle von Ihnen nicht.

Sie dürfen sich daher auch auf Ihre gesetzlich geregelten Aufgabenbereiche zurückziehen.

Wie kann ich Probleme angehen?

Immer wieder steht man als Interessenvertreterin oder Interessenvertreter vor der Aufgabe, Sachprobleme zu lösen oder bei Konflikten zwischen Personen und Personengruppen zu vermitteln. Ein hilfreiches Modell zur angemessenen Problemlösung besteht aus folgenden fünf Schritten, die anhand eines Beispiels erläutert werden sollen (→ Anlage 3.5 auf der Internetseite www.biva.de/vorlagen-beiratsarbeit/).

Problem:

Frau M. hat die Bewohnervertretung um Hilfe gebeten, weil sie scheinbar gegen ihren Willen in ein anderes Zimmer verlegt werden soll. Sie sollen doch bitte etwas dagegen unternehmen.



1. Schritt: Problem analysieren (Was genau ist das Problem?)

Sie sollten als erstes klären, wer überhaupt welche Aussage gegenüber Frau M. getroffen hat. Außerdem informieren Sie sich darüber, ob eine Verlegung gegen den Willen von Frau M. rechtlich zulässig ist. Dabei stellen Sie fest, dass Frau M. durch den Wohn- und Betreuungsvertrag ein ganz bestimmtes Zimmer zur Nutzung zugesagt ist. Damit kann sie nicht ohne ihre Zustimmung verlegt werden. Während das Problem zunächst lautete: „Eine Bewohnerin ist gegen eine Verlegung in ein anderes Zimmer, die von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern beabsichtigt ist.“, heißt es nun „Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter verletzen mit ihrem Handeln die im Vertrag festgeschriebenen Rechte einer Bewohnerin. Es sollte jedoch keine Verletzung dieser Rechte geben.“

2. Schritt: Ursachen- und Zielklärung (Warum haben wir das Problem und was ist zu ändern?)

Sie sollten nun den Ursachen auf den Grund gehen. Es stellt sich die Frage, ob und warum die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter tatsächlich nicht die Rechte der Bewohnerin berücksichtigen. Beobachtungen zeigen, dass es Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt, die dazu neigen, bestimmend Entscheidungen zu treffen, nach dem Motto: „Wir wollen doch nur ihr Bestes“. In unserem Beispielsfall könnte

der Grund z. B. darin liegen, dass Frau M. in ihrem Zimmer nicht mehr richtig versorgt werden kann, weil es zu klein ist für Pflegehilfen wie einen Lifter o.ä. Insbesondere das Verhältnis zur Bezugspflegerin ist jetzt aber angespannt. Sie kommen daraufhin zu dem Schluss, dass die Verlegung der Bewohnerin nur mit deren Zustimmung erfolgen soll, ohne Druck auf sie auszuüben.

3. Schritt: Lösungswege entwickeln (Was können wir tun?)

In diesem Schritt überlegen Sie sich, wie das Ziel erreicht werden kann. Dazu können mehrere Ideen entwickelt und angedacht werden, z. B. könnten Sie:

- die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter informieren, dass sie rechtlich nicht befugt sind, diese Entscheidung eigenmächtig zu treffen.
- Frau M. erst einmal beruhigen, dass eine Verlegung nur mit ihrer Zustimmung erfolgen kann.
- Frau M. in Ruhe die Gründe nennen, warum die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter die Umlegung in das andere Zimmer vorschlagen.
- anregen, dass Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter Frau M. erst einmal das andere Zimmer zeigen.
- anregen, dass statt der Bezugspflegerin eine andere Person oder Sie diese Aufgabe übernehmen.
- anregen, dass Frau M. ein Probewohnen in dem Zimmer ermöglicht wird.

4. Schritt: Auswertung der Lösungsvorschläge und Entscheidung (Was wollen und können wir umsetzen?)

Die einzelnen Ideen werden ausgewertet und auf ihre Umsetzung hin geprüft. Das Probewohnen wird wahrscheinlich zu aufwendig sein, so dass man diesen Punkt von der Liste streicht. Die Idee, das potentielle neue Zimmer mit einer vertrauten Person zu besichtigen, erscheint dagegen akzeptabel, da Frau M. Ihnen vertraut, gegenüber der Bezugspflegerin aber skeptisch ist.

5. Schritt: Durchführung und Kontrolle

Es wird festgelegt, wer genau welche Aufgabe übernimmt und wer verfolgt, ob das Problem zur Zufriedenheit aller gelöst werden konnte. Hierüber soll dann im nächsten Gespräch berichtet werden. Vielleicht können Sie dann schon berichten, dass Sie zusammen mit Frau M. das Zimmer besichtigt haben und Frau M. das Zimmer durchaus gefällt.

Mit dieser Strategie sollte es Ihnen gelingen, angemessene Lösungen zu finden. Bitte bedenken Sie, dass Sie als Bewohnervertretung zwar im Rahmen Ihrer Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte Lösungswege suchen, aber keine Rechtsberatung leisten dürfen, wenn Sie nicht selbst eine eigene Qualifikation dazu haben. Hier steht das Rechtsdienstleistungsgesetz entgegen.

Gerne helfen wir Ihnen dabei, wenn Sie eine rechtliche Beratung benö-

tigen oder meinen, es gäbe keinen Ausweg. Der BIVA-Pflegeschatzbund berät seine Mitglieder kostenlos. Der Mitgliedsbeitrag beträgt derzeit jährlich 40,- € für Einzelpersonen und 70,- bis 100,- € für Beiratsgremien (Stand 2018).

Sie haben natürlich auch die Möglichkeit, einen Anwalt zu kontaktieren. Hier richten sich die gesetzlichen Gebühren nach dem Streitwert oder Sie schließen eine Honorarvereinbarung. Eine Erstberatung ist in der Regel gedeckelt auf 195,- € zzgl. MwSt. Ist die Hinzuziehung sach- und fachkundiger Personen zur Aufgabewahrnehmung nach dem Gesetz erforderlich, sind Fahrtkosten und andere Auslagen (einschließlich angemessenen Honorars) für hinzugezogene Fachleute nach § 19 Abs. 3 WTG-DVO von der Leistungsanbieterin oder dem Leistungsanbieter zu zahlen.

Die Möglichkeiten und Voraussetzungen einer Beratung durch den BIVA-Pflegeschatzbund finden Sie hier: www.biva.de/beratungsdienst/



	Beirat	Vertretungs- gremium	Vertrauensper- son
Rang	Erste Stufe der Bewohnervertretung	Zweite Stufe, wenn keine Beiratswahl möglich	Dritte Stufe, wenn weder Bildung Beirat noch Vertretungsgremium möglich
Beratungsgremium	Auf Wunsch des Beirats möglich		
Aufgaben	Allgemeine Aufgaben nach § 10 WTG-DVO Aufgaben der Mitbestimmung nach § 11 WTG-DVO Aufgaben der Mitwirkung nach § 12 WTG-DVO	Hat die gleichen Aufgaben und Rechte wie der Beirat	Hat die gleichen Aufgaben und Rechte wie der Beirat
Bildung	Wahl	Bestellung durch WTG-Behörde	Bestellung durch WTG-Behörde
Anzahl Mitglieder	Abhängig von der Größe der Einrichtung, jedoch mindestens 3	Anzahl entspricht der des Beirats, der gewählt werden müsste	Mindestens 1 Person
Amtszeit	In Einrichtungen der Eingliederungshilfe 4 Jahre; In allen anderen Einrichtungen 2 Jahre	Amtszeit entspricht der des jeweiligen Beirats, der gewählt werden müsste	2 Jahre, eine Wiederbestellung ist möglich

Impressum

Herausgeber:

Der gemeinnützige Verein:

BIVA-Pflegeschatzbund

Bundesinteressenvertretung für alte und
pflegebetroffene Menschen e.V.

Siebenmorgenweg 6–8
53229 Bonn

Tel.: 0228-909048-0

Fax: 0228-909048-22

E-Mail: info@biva.de

Internet: www.biva.de

Verantwortlich i.S.d.P.:

Der Vorstand des BIVA-Pflegeschatzbunds,
vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden
Dr. Manfred Stegger

Text: Ulrike Kempchen

Redaktion/Layout:

Dr. David Kröll

Stefanie Thome

1. Aufl. Oktober 2018

Alle Angaben für diese Broschüre wurden sorgfältig recherchiert. Dennoch kann keine Garantie für ihre Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit übernommen werden. Alle Rechte dieses Werkes sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Verbreitung – auch auszugsweise – darf nicht ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers erfolgen.

Fotonachweise:

Photographie.eu / shutterstock | Titel

ahasoft / Fotolia.com | Seite 6

Piotr Adamowicz / shutterstock | Seite 9

STILLFX / shutterstock | Seite 11

TierneyMJ / shutterstock | Seite 14

margouillat photo / shutterstock | Seite 15

oneinchpunch / shutterstock | Seite 15

beeboys / shutterstock | Seite 15

BlueSkyImage / shutterstock | Seite 17

oneinchpunch / shutterstock | Seite 21

Diego Cervo / shutterstock | Seite 21

YAKOBCHUK VIACHESLAV / shutterstock | Seite 21

Brian A Jackson / shutterstock | Seite 27

Alexandru Nika / shutterstock | Seite 28

LightField Studios / shutterstock | Seite 30

Ralf Geithe / shutterstock | Seite 32

Claudia Paulussen / shutterstock | Seite 34

Tero Vesalainen / shutterstock | Seite 36

Suzanne Tucker / shutterstock | Seite 38

Africa Studio / shutterstock | Seite 40

Yulia Grigoryeva / shutterstock | Seite 40

Frannyanne / shutterstock | Seite 40

Claudia Paulussen / Adobe Stock | Seite 43

wavebreakmedia / shutterstock | Seite 44

Lightspring / shutterstock | Seite 51

crazystocker / shutterstock | Seite 52

stockfour / shutterstock | Seite 54

Gefördert vom

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

