



Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen in Nordrhein-Westfalen



Zuhause älter werden

Eine altengerechte Wohnung ist aktive Vorsorge

Die Kommunen Nordrhein-Westfalens werden zunehmend mit den Herausforderungen des demografischen Wandels konfrontiert. Die steigende Zahl der älteren Bevölkerung führt dazu, dass die Gestaltung eines altersgerechten Wohnangebotes und Wohnumfeldes eine immer wichtigere Rolle spielt. Inzwischen gibt es zahlreiche Lösungen, um Orte und Räume so zu gestalten, dass sie ein selbstbestimmtes Wohnen ermöglichen. Eine besonders bedarfsgerechte Variante stellt das Betreute Wohnen bzw. Service-Wohnen für Ältere dar – hier wird eine barrierefreie Wohnung mit unterstützenden Hilfen bei Bedarf zur Verfügung gestellt.

Das Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen in NRW entwickelt seit 2004 die Qualitätsanforderungen für diese Form des Wohnens. Das Siegel bietet allen Beteiligten Vorteile: Die Nutzer können mit einer solchen Wohnform aktiv vorsorgen und haben die Sicherheit, mit ihrer Wohnung gut fürs Alter gerüstet zu sein. Die Investoren können sich auf verlässliche Standards stützen und präsentieren sich mit dem Siegel nachweislich als seriöse Anbieter.

Mein Dank gilt allen Mitgliedern und Freunden des Kuratoriums, die zur stetigen Weiterentwicklung unserer Standards und zur Gestaltung dieser Broschüre beigetragen haben. Ebenso möchte ich den zuständigen Landesministerien für Bauen sowie für Pflege und Alter, mit denen seit Beginn eine enge Zusammenarbeit besteht, für ihre Unterstützung danken. Ich bin optimistisch, dass das Kuratorium auch künftig Anstöße und Standards für eine erfolgreiche Weiterentwicklung des Betreuten Wohnens in NRW erbringt.



Alexander Rychter,
Vorsitzender des Kuratoriums
Qualitätssiegel Betreutes Wohnen
für ältere Menschen Nordrhein-
Westfalen e.V.

Alexander Rychter

Sie erreichen die Geschäftsstelle unter:

Kuratorium Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen e.V.
Springorumallee 20a
D-44795 Bochum

Telefon: 0234 / 890 34-41
Telefax: 0234 / 890 34-49
Internet: www.kuratorium-nrw.de
E-Mail: info@kuratorium-nrw.de

Welche Vorteile bringt das Qualitätssiegel?

Selbstständig und selbstbestimmt wohnen



Immer mehr ältere Menschen entscheiden sich für das Betreute Wohnen als alternative Wohnform.

Unser Siegel hilft Ihnen bei der Auswahl des passenden Wohnobjektes.



Der Qualitätsstandard für Betreutes Wohnen in NRW

Was will das Qualitätssiegel Betreutes Wohnen NRW?

Mithilfe des Siegels lassen sich seriöse und umfassende Angebote zuverlässig und auf einen Blick identifizieren.

Die Anforderungen an das altersgerechte Wohnen sind vielfältig. Damit die Auswahl einer geeigneten Anlage nicht zum Glücksspiel wird, gibt es seit 2004 das Qualitätssiegel Betreutes Wohnen NRW.

Sicherheit und Orientierung.

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Interessengruppen haben wir Standards für das Betreute Wohnen entwickelt. Unsere Ziele:

- Definition messbarer Qualitätskriterien,
- Schaffung von Markttransparenz,
- Planungssicherheit und Planungshilfe für Investoren, Entwickler, Architekten und Anbieter,
- Qualitätssicherung und
- Kennzeichnung hochwertiger Anlagen.

Wer steht dahinter?

Das Qualitätssiegel wird vergeben vom Kuratorium „Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen Nordrhein-Westfalen e. V.“. Hier arbeiten verschiedene Akteure zusammen, die sich im Feld des Betreuten Wohnens bzw. Service-Wohnens engagieren.

Hierzu zählen verschiedene Verbände aus dem Verbraucherschutz, der Wohnungswirtschaft, der ambulanten Pflege und der Forschung.

Der Vorstand des Kuratoriums gliedert sich entsprechend gleichermaßen in Vertreter der Anbieterseite, der Umsetzenseite sowie natürlich auch der Nutzerseite.

Diese Organisationen sind im Vorstand vertreten:

- Architektenkammer Nordrhein-Westfalen
- BFW Landesverband Nordrhein-Westfalen e.V.
- Deutscher Mieterbund Nordrhein-Westfalen e.V.
- InWIS – Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung an der EBZ Business School und der Ruhr-Universität Bochum
- Landessenorenvertretung NRW e.V.
- Landesverband freie ambulante Krankenpflege NRW e.V. (LfK)
- NRW.BANK
- Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Rheinland Westfalen e.V. (VdW Rheinland Westfalen)
- Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Die Arbeit des Kuratoriums wird begleitet durch einen Fachbeirat. In diesem sind u.a. das zuständige Ministerium für Bauen sowie das zuständige Ministerium für Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen vertreten.

Wer darf das Siegel tragen?

Das Qualitätssiegel Betreutes Wohnen NRW wird an Neubauten und Bestandsbauten vergeben, die bei einer Überprüfung die Anforderungen in vier Leistungsbereichen erfüllen.*

1. Bauwerk und Umfeld:

Es handelt sich um eine zentral gelegene und in eine gute Infrastruktur eingebettete barrierefreie und altengerechte Wohnung.

2. Grundservice:

Es wird ein Paket von Grundleistungen geboten, das den haustechnischen Service und die Betreuung bzw. den persönlichen Service durch eine kompetente Betreuungsperson gewährleistet.

3. Wahlservice:

Es gibt frei wählbare zusätzliche Wahlleistungen, die mindestens pflegerische Dienste und Krankenpflege, hauswirtschaftliche Dienste und einen Hausnotruf umfassen.

4. Vertragsgestaltung:

Miet- und Betreuungsvertrag sind fair gestaltet und die Leistungen sind transparent dargestellt.

Das Qualitätssiegel wird für fünf Jahre vergeben.

Nach Ablauf dieser Zeit sind zur weiteren Nutzung regelmäßige Nachprüfungen erforderlich.



Das Qualitätssiegel Seniorengerechtes Wohnen erfasst im Wesentlichen alle Leistungsbereiche außer dem Grundservice (2).

* Den kompletten Prüfkatalog finden Sie im Netz: www.kuratorium-nrw.de
Hier finden Sie auch eine Liste der Häuser, die mit dem Siegel ausgezeichnet wurden.

übrigens ...

unsere Prüfung beginnt in der Regel bereits mit den Bauplänen. So können wir Mängel oft schon vor Baubeginn erkennen und korrigieren. Schön für die Bauherren – sie ersparen sich kostspielige Umbauten und können bereits während des Baus auf das Siegel verweisen. Schön für die Mieter – sie beziehen ein Haus, das von Grund auf die Qualitätsstandards für Betreutes Wohnen erfüllt.

Wir prüfen das Bauwerk und sein Umfeld

Barrierefrei und mitten im Leben



Was nützt die schönste Wohnung im Grünen, wenn man zum Einkaufen auf das eigene Auto angewiesen ist?

Gebäude und Wohnungen mit dem Qualitätssiegel unterstützen die selbstständige Lebensführung. Dazu gehören auch Einkaufen, Freizeit und soziale Kontakte.



Unsere Standards:

1. Bauwerk und Umfeld

Barrierefrei oder nicht? Wir überprüfen mehr als 100 Punkte. Für Sie reicht ein Blick auf das Qualitätssiegel.

Barrierefreiheit beginnt in der Nachbarschaft und vor der Haustür. Denn das Leben spielt sich nicht nur innerhalb der eigenen vier Wände ab.

Wir stellen klare Anforderungen an das Wohnumfeld:

- Das Gebäude liegt in zentraler Lage im Ort oder ist gut an den ÖPNV angeschlossen.
- Eine gute Infrastruktur mit Geschäften des täglichen Bedarfs, Ärzten, Apotheken etc. ist vorhanden.

- Das Umfeld ist gut beleuchtet und bietet ausreichend Sitzgelegenheiten, die Wege sind breit genug und bieten einen sicheren Untergrund.
- Die Wege für alltägliche Tätigkeiten sind kurz gehalten, etwa der Weg zur Müllentsorgung oder zum Parkplatz.
- Auch soziale Infrastrukturen sowie Freizeit- und Erholungsflächen sind im direkten Umfeld zu finden.

Wir schauen ganz genau hin – außen und innen.

Schwachstellen innerhalb der Wohnung stecken oft im Detail und bleiben dem ungeübten Auge verborgen. Uns nicht!

Die eigenen vier Wände. Wohlfühlen ohne Barrieren:

- Die Wohnungen sind ohne Stufen und Schwellen zu erreichen und auch in der Wohnung wird auf Stufen und Schwellen verzichtet.
- Jede Wohnung hat einen eigenen Balkon oder eine eigene Terrasse, die ohne Schwellen betreten werden können.
- Die Türen sind breit und leicht zu öffnen.
- Jede Wohnung steht für sich – es gibt Möglichkeiten zum Kochen, Schlafen und ein eigenes Bad.

Soziales Miteinander. Auch die Gemeinschaftsräume werden von uns detailliert geprüft:

- Austausch braucht Platz: Der Gemeinschaftsraum ist groß genug für alle Bewohnerinnen und Bewohner.
- Die Gemeinschaftsräume können von allen barrierefrei erreicht werden.
- Der Gemeinschaftsraum ermöglicht verschiedene Aktivitäten wie Feiern, Treffen, Besprechungen, Beratung etc. und kann von allen genutzt werden.

Bad und Küche. So selbstständig wie möglich:

- Die Räume bieten genügend Bewegungsfreiheit.
- Die Tür des Bades schlägt nach außen auf und kann von außen entriegelt werden.
- Der Duschbereich ist ausreichend groß und sicher gestaltet (rutschfester Bodenbelag, bodengleicher Duschplatz).
- Haltegriffe können bei Bedarf sicher angebracht werden.
- In der Küche kann im Sitzen gearbeitet werden.



gute Vorsorge ...

schützt vor bösen Überraschungen. Ein barrierefreies Bad ist die Grundvoraussetzung, wenn Sie pflegerische Unterstützung in der eigenen Wohnung in Anspruch nehmen möchten. Aber bestimmt werden Sie die praktischen Vorteile schon vorher schätzen lernen!



Wir prüfen das Serviceangebot

*Nicht mehr alles
selber machen!*

Gutes Gefühl, zu wissen,
dass schnelle Hilfe für die
Aufgaben des Alltags nur
einen Anruf entfernt ist.

Und auch bei ernststen
Herausforderungen steht
man nicht allein da.



2. Grundservice

Enthält das Servicepaket alle wichtigen Leistungen? Verlassen Sie sich auf das Qualitätssiegel!

Wohnen mit Service bedeutet auch, dass gewisse Dienstleistungen gegeben sein müssen, damit Sie Ihr Leben im Alter genießen können. Dazu gehören unter anderem:

Haustechnischer Service:

- Ein Ansprechpartner (wie der Hausmeister) ist im Störfall für Sie erreichbar.
- Die Behebung von Störfällen erfolgt so schnell wie möglich.
- Tätigkeiten wie die Flurreinigung, der Mülltonnenservice, die Pflege von Garten und Außenanlagen sowie der Winterdienst werden für Sie erledigt.

Betreuung/Persönlicher Service:

- Eine feste Betreuungs-/Kontaktperson ist persönlich und/oder telefonisch für Sie erreichbar.
- Persönliche Beratungen werden zu verschiedenen Themen angeboten (wie alltägliche Lebensführung, Wohnsituation, Hilfemöglichkeiten, Hilfen zur Antragstellung, etc.).
- Die Betreuungsperson hilft bei der Vermittlung weiterer Dienstleistungen.
- Die Betreuungs-/Kontaktperson ist geschult und verfügt sowohl über fachliche Kenntnisse als auch über soziale Fähigkeiten.

3. Wahlservice

Individuelle Angebote auf geprüftem Niveau. Wählen Sie nur das aus, was Sie benötigen.

Neben dem Grundservice können weitere Dienstleistungen dazu gebucht werden. Sie allein entscheiden, was und von wem.

Bereits an später denken: pflegerische Dienste und Krankenpflege

- Ein Mindestangebot an wählbaren pflegerischen Diensten ist gewährleistet.
- Die Bewohner können Leistungsumfang und Dienstleister frei wählen.

Unterstützung im Alltag: hauswirtschaftliche Dienste

Für mehr Komfort können verschiedene Dienstleistungen vermittelt werden. Dazu zählen:

- Wohnungsreinigung
- Essensangebot
- Wäschedienst
- Fahr- und Begleiddienste
- Fuß- und Nagelpflege
- Kleinere technische Dienstleistungen
- Friseur, etc.
- Auch ein Hausnotrufsystem gehört zu den möglichen Wahlleistungen – so sind Sie nie allein mit Fragen rund um Ihre Sicherheit.

4. Vertragsgestaltung

Wir nehmen auch das Kleingedruckte unter die Lupe.

Sicherheit und Vertrauen fängt mit einem geprüften Vertrag ohne Hintertüren an. Auch hier schauen wir für Sie ganz genau hin.

Wir achten z.B. penibel darauf, dass alle Kosten übersichtlich und vollständig dargestellt werden – auch die von externen Dienstleistern. Außerdem überprüfen wir, ob genügend Betreuungspersonal im Verhältnis zur Anzahl der Wohnungen vorhanden ist. Damit stellen wir sicher, dass die versprochenen Serviceangebote in der Praxis auch ausreichend zur Verfügung stehen.

Die Grundlage: der Mietvertrag/Kaufvertrag

- Alle Leistungen sind exakt beschrieben (z.B. Barrierefreiheit der Räumlichkeiten).
- Die Kosten (z.B. Kaltmiete und Nebenkosten) werden genau ausgewiesen.
- Eine eintretende Pflegebedürftigkeit ist kein Kündigungsgrund.

Das zusätzliche Plus: die Serviceleistungen

- Alle Leistungen und Kosten sind genau aufgeführt und lassen sich den jeweiligen Posten zuordnen.
- Mögliche Dienstleistungspartner sind klar benannt.
- Aus dem Betreuungsvertrag gehen eindeutig die Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistung hervor.
- Aktualität: mindestens alle drei Jahre wird der Grundservice auf Ihre Bedürfnisse hin überprüft und bei Bedarf angepasst.
- Kostenerhöhungen müssen spätestens vier Wochen vor Eintritt schriftlich geltend gemacht und mit Ihnen besprochen werden.
- Ein Beschwerdemanagement ist im Betreuungsvertrag geregelt.

alles gut geregelt ...

Mit dem Qualitätssiegel für Betreutes Wohnen können Sie sicher sein, dass Ihre Wohnung von A bis Z optimal aufs Alter zugeschnitten ist. Genießen Sie die Zeit!



Arbeitsgemeinschaft der
Spitzenverbände der Freien
Wohlfahrtspflege des Landes
Nordrhein-Westfalen:
www.freiewohlfahrtspflege-nrw.de



Landesseniorenvertretung NRW e.V.:
www.lsv-nrw.de



Landesverband freie ambulante
Krankenpflege NRW e.V. (LfK):
www.lfk-online.de



Architektenkammer
Nordrhein-Westfalen (AKNW):
www.aknw.de

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



Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales des
Landes Nordrhein-Westfalen:
www.mags.nrw



BFW Landesverband
Nordrhein-Westfalen e.V.:
www.bfw-nrw.de

Ministerium für Heimat, Kommunales,
Bau und Gleichstellung
des Landes Nordrhein-Westfalen



Ministerium für Heimat, Kommu-
nales, Bau und Gleichstellung
des Landes Nordrhein-Westfalen:
www.mhkgb.nrw



Deutscher Mieterbund
Nordrhein-Westfalen e.V.:
www.mieterbund-nrw.de



InWIS – Institut für Wohnungswesen,
Immobilienwirtschaft, Stadt-
und Regionalentwicklung an der
EBZ Business School und der
Ruhr-Universität Bochum:
www.inwis.de



NRW.BANK:
www.nrwbank.de



Verband der Wohnungs- und
Immobilienwirtschaft Rheinland
Westfalen e.V. (VdW Rheinland
Westfalen): www.vdw-rw.de



Landesarbeitsgemeinschaft
Wohnberatung NRW:
www.wohnberatungsstellen.de



Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.:
www.verbraucherzentrale.nrw