

# Tischvorlage

**Sitzungsvorlage-Nr. 50/2263/XVI/2017**

Gremium	Sitzungstermin	Behandlung
<b>Sozial- und Gesundheitsausschuss</b>	05.09.2017	öffentlich

**Tagesordnungspunkt:**

**Einrichtung eines digitalen Mängelmelders "Pflegedienste", Antrag der Fraktionen der CDU und FDP vom 31.08.2017**

**Sachverhalt:**

Mit Antrag vom 31.08.2017 beantragen die Fraktionen der CDU und der FDP die Verwaltung mit der Einrichtung eines „digitalen Mängelmelders Pflegedienste“ zu beauftragen. Auf die Sachverhaltsdarstellung und Begründung des Antrages wird verwiesen.

Die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden gehören zum Tagesgeschäft der WTG-Behörde. Ziel der Bearbeitung von Beschwerden ist nicht in erster Linie das Sanktionieren von festgestellten Fehlern oder Mängeln, sondern deren Abstellung und zukünftige Vermeidung. Somit helfen Beschwerden bei der Sicherung einer ordnungsgemäßen Pflege und Versorgung der Menschen, die in Einrichtungen im Sinne des WTG leben.

Der Gedankenansatz, den Zugang zur WTG-Behörde über einen zusätzlichen digitalen Beschwerdeweg zu ergänzen, wird seitens der Verwaltung vor diesem Hintergrund begrüßt. Nach einer Recherche des WTG-Teams gibt es im benachbarten Rhein-Erft Kreis bereits ein online verfügbares Beschwerdeformular, welches nach dortiger Auskunft auch regelmäßig und insbesondere für anonyme Beschwerden über WTG-Einrichtungen genutzt wird.

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben des Wohn- und Teilhabegesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (WTG) sind die WTG-Behörden verpflichtet, die Ergebnisse von Regelprüfungen in ihrem Onlineportal zu veröffentlichen. Die Kreisverwaltung hat diese Vorgabe umgesetzt und in diesem Zusammenhang den gesamten Internetauftritt des WTG-Bereiches zum Anfang des Jahres 2016 aktualisiert. Eine Ergänzung des bestehenden Internetauftritts um den „digitalen Mängelmelder Pflegedienste“ dürfte daher - vorbehaltlich einer dezidierten Prüfung durch das Presseamt - weder besonders zeitaufwändig noch technisch schwierig sein.

**Beschlussempfehlung:**

Die Verwaltung wird beauftragt, einen „digitalen Mängelmelder Pflegedienste“ im Internetauftritt der Kreisverwaltung einzurichten, der es ermöglicht Beschwerden über

Einrichtungen im Sinne des WTG an die Verwaltung heranzutragen.

**Anlagen:**

Antrag digitaler Mängelmelder Pflegedienste vom 31.08.2017



**CDU**



**Freie  
Demokraten**

Rhein-Kreis  
Neuss **FDP**

Fraktionen im Kreistag des Rhein-Kreises Neuss

An den  
Vorsitzenden des  
Sozial- und Gesundheitsausschusses  
des Rhein-Kreises Neuss  
Herrn Dr. Hans-Ulrich Klose  
Oberstraße 91  
41460 Neuss

31. August 2017

### **Antrag zur Einrichtung eines digitalen Mängelmelders „Pflegedienste“**

Sehr geehrter Herr Dr. Klose,

die Fraktionen von CDU und FDP bitten Sie, folgenden Antrag auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung des Sozial- und Gesundheitsausschusses am 05. September 2017 zu nehmen:

#### **Antrag:**

Die Verwaltung wird beauftragt, einen digitalen Mängelmelder für sämtliche Betreuungseinrichtungen der Altenpflege, der Kurzzeit- und Tagespflege, des Servicewohnens, der stationären Hospize, ambulanter Dienste sowie von Einrichtungen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung im Rahmen des Bürgerportals auf der Internetseite der Kreisverwaltung einzurichten, über den Bürger und Mitarbeiter Mängel in den Einrichtungen unmittelbar an die WTG-Behörde melden können.

#### **Begründung:**

Im Rahmen des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW werden die Rahmenbedingungen für sämtliche Betreuungseinrichtungen der Altenpflege, der Kurzzeit- und Tagespflege, des Servicewohnens, der stationären Hospize, ambulanter

-1-

---

CDU-Kreistagsfraktion ■ Münsterplatz 13a ■ 41460 Neuss  
Telefon: 02131/718850 ■ Telefax: 02131/7188555 ■ E-Mail: fraktion@cdu-rheinkreisneuss.de  
■ Internet: www.cdu-rheinkreisneuss.de

FDP-Kreistagsfraktion ■ Brauereistraße 13 ■ 41352 Korschenbroich  
Telefon: 02161/8299860 ■ Telefax: 02161/8299861 ■ E-Mail: info@fdp-rkn.de  
■ Internet: www.fdp-rkn.de

Dienste sowie von Einrichtungen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung geregelt. Es gehört zu den Aufgaben der WTG-Behörde, die gesetzlichen Standards regelmäßig zu überprüfen, um bei Mängeln beraten zu können.

Aufgrund der immer größer werdenden Anzahl von Betreuungseinrichtungen im gesamten Rhein-Kreis und der Tatsache, dass diese Aufgabe von derzeit nur drei Mitarbeitern der Kreisverwaltung durchgeführt wird, ist es erforderlich ein direktes „Beschwerdesystem“ anzubieten. Ein Angebot für das einfache Melden von eventuellen Mängeln in den Einrichtungen oder Diensten bereitzustellen, das sowohl von der Bevölkerung als auch von Mitarbeitern der Einrichtungen oder Diensten online bedient werden kann, dient einem ständigen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP). Dies ist aufgrund des Qualitätsmanagements, das besonders auf dem Gebiet der Betreuungseinrichtungen und auch der Ambulanten Dienste geboten erscheint, eine dringende Voraussetzung, um gesetzlich vorgegebene Standards laufend überprüfen zu können. Dazu bietet die Homepage des Rhein-Kreises Neuss durch die Rubrik „Bürgerportal“, die lediglich um eine Art *Mängelmelder für Betreuungseinrichtungen* ergänzt werden müsste, beste Voraussetzungen.

Der Vorteil für die Bevölkerung wird darin gesehen, dass ohne großen Aufwand oder das Überwinden von Hemmschwellen, Mängel online gemeldet werden könnten, denen die Kreisverwaltung bzw. WTG-Behörde direkt vor Ort nachgehen kann und somit keine Verzögerungen bei Mängeln, die eventuell auch zu größeren Missständen führen können, entstehen.

Mit freundlichen Grüßen



Dieter Welsink  
Vorsitzender der  
CDU-Kreistagsfraktion  
im Rhein-Kreis Neuss



Rolf Kluthausen  
Vorsitzender der  
FDP-Kreistagsfraktion  
im Rhein-Kreis Neuss

-2-

---

CDU-Kreistagsfraktion ■ Münsterplatz 13a ■ 41460 Neuss  
Telefon: 02131/718850 ■ Telefax: 02131/7188555 ■ E-Mail: [fraktion@cdu-rheinkreisneuss.de](mailto:fraktion@cdu-rheinkreisneuss.de)  
■ Internet: [www.cdu-rheinkreisneuss.de](http://www.cdu-rheinkreisneuss.de)

FDP-Kreistagsfraktion ■ Brauereistraße 13 ■ 41352 Korschenbroich  
Telefon: 02161/8299860 ■ Telefax: 02161/8299861 ■ E-Mail: [info@fdp-rkn.de](mailto:info@fdp-rkn.de)  
■ Internet: [www.fdp-rkn.de](http://www.fdp-rkn.de)