Arbeitskreis Pflege-Wohngemeinschaften

Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung kpu

beim Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung |Bismarckstr. 101 | 10625 Berlin

Leitfaden Vertrauenspersonen

Stand: Oktober 2026 - Fortschreibung aus April 2023

Gewinnen und Wirken von Vertrauenspersonen in anbieterverantworteten Pflege-Wohngemeinschaften nach §16 Absatz 4, Wohnteilhabegesetz - Sozialraumintegration

Hinweis zur Fortschreibung

Der vorliegende Leitfaden wurde auf Grundlage der Erfahrungen aus der praktischen Umsetzung der vergangenen drei Jahre fortgeschrieben.
Zielsetzung und Kernaussagen des ursprünglichen Leitfadens bleiben erhalten.

Ziel der Fortschreibung ist eine klare Profilschärfung und Stärkung der Rolle der Vertrauensperson sowie eine präzisere Beschreibung der Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit.

Im Rahmen der Überarbeitung wurde sich für den im Gesetz verwendeten Begriff des Leistungsanbieters entschieden und beschreibt hier fast ausschließlich den sorge tragenden Pflegedienst.

Dem Arbeitskreis gehören relevante Akteure aus dem Bereich der Leistungsanbieter, die Senatsverwaltung, das Landesamt für Gesundheit und Soziales- Heimaufsicht, die Pflegebeauftragte des Landes Berlin, die AOK Nordost, der Medizinische Dienst Berlin-Brandenburg, der Verein Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e.V., die Pflegestützpunkte, die Kontaktstellen PflegeEngagement, die Alzheimer-Gesellschaft Berlin e.V., der Landesverband der Berufsbetreuer*innen, der Qualitätsverbund Netzwerk im Alter e.V., die Beratungs- und Beschwerdestelle Pflege in Not, ein Bezirksamt und das Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung an. Der AK WGen befasst sich mit der Qualität in Pflege-Wohngemeinschaften in Berlin und legt dabei insbesondere den Blick auf die Stärkung von Selbstorganisation und Selbstbestimmung in Pflege-Wohngemeinschaften.

Diese Arbeitshilfe soll sowohl den Leistungsanbietern, den pflegebedürftigen Nutzerinnen und Nutzern als auch deren An- und Zugehörigen und Betreuenden Informationen und Hilfestellungen rund um das Thema „Vertrauenspersonen“ an die Hand geben. Auch Personen, die Vertrauensperson werden wollen, können hier Informationen finden.

1. Warum gibt es eine Vertrauensperson?

Mit dem zum 1. Dezember 2021 in Kraft getretenen, novellierten Wohnteilhabegesetz (WTG) wurde eine neue Kategorie von ambulant betreuten Pflege-Wohngemeinschaften geschaffen: die anbieterverantwortete Pflege-Wohngemeinschaft.

In der anbieterverantworteten Pflege-Wohngemeinschaft trägt der Anbieter die maßgebliche Verantwortung für Organisation, Koordination und Sicherstellung des Pflegearrangements, teilweise auch für den Wohnraum. Wohnraum- und Pflegevertrag können dabei zusammenfallen oder faktisch miteinander verbunden sein. Dabei bleibt es für die anbieterverantwortete Pflege-Wohngemeinschaft erklärtes Ziel, den Nutzerinnen und Nutzern ein hohes Maß an Selbstbestimmung und Gestaltung des Lebensalltags zu garantieren. In den WG-Alltag sollen daher unabhängige Personen eingebunden werden, die darauf hinwirken den Nutzerinnen und Nutzern soziale Teilhabe und der Pflege-Wohngemeinschaft eine Öffnung in das Gemeinwesen zu ermöglichen.

Um diese Sozialraumintegration, diesen Blick von außen, zu verwirklichen, setzt der Gesetzgeber mit dem § 16 Absatz 4 Satz 3 WTG insbesondere auf den Einsatz von Vertrauenspersonen. Die Rolle der Vertrauensperson ist ausdrücklich nicht prüfend oder sanktionierend, sondern unterstützend, vermittelnd und am Alltag der Wohngemeinschaft orientiert.

2. Was soll die Vertrauensperson im besten Fall bewirken?

Die Vertrauensperson soll sich für die gemeinschaftlichen Interessen und Bedürfnisse aller Nutzerinnen und Nutzern der Pflege-Wohngemeinschaft einsetzen. Im engen regelmäßigen Kontakt (möglichst wöchentlich) steht sie als weitere in der Pflege-Wohngemeinschaft tätige Person den Nutzerinnen und Nutzern als Ansprechperson zur Verfügung.

Zu den Aufgaben einer Vertrauensperson gehört es, die Vorstellungen der Nutzerinnen und Nutzer, ihre Anliegen in Bezug auf den Alltag in der Pflege-Wohngemeinschaft kennenzulernen und auf soziale Teilhabe entsprechend der Bedürfnisse und Möglichkeiten der Nutzerinnen und Nutzer zu achten. Dies umfasst die alltäglichen Angelegenheiten des Lebens in einer Pflege-Wohngemeinschaft unter Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die Alltagsroutinen und die Freizeitgestaltung.

Zur Wahrnehmung ihrer Aufgabe kann die Vertrauensperson im Einzelfall Informationen erhalten, die für das Kennenlernen und das Verständnis der Lebenssituation der WG-Bewohner:innen im Zusammenleben nützlich sind, insbesondere zu Gewohnheiten, Interessen und Kommunikationsformen. Im Falle einer Weitergabe erfolgt dies zweckgebunden, situationsbezogen und nur im erforderlichen Umfang unter Einhaltung des Datenschutzes. Im engen Kontakt mit dem Leistungsanbieter, ggf. der Präsenzkraft nach § 45f SGB XI und anderen Anbietern von Dienstleistungen setzt sich die

Vertrauensperson für die gemeinschaftlichen Interessen und Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ein. Stellt sie fest, dass Veränderungsbedarfe) vorliegen, so sucht sie das Gespräch mit dem verantwortlichen Akteur/in in der Pflege-Wohngemeinschaft.

Es ist nicht die Aufgabe der Vertrauensperson, für die Abhilfe oder Umsetzung der Hinweise und Vorschläge zu sorgen. Sie kann aber aus sich heraus und wenn es von den Nutzerinnen und Nutzern gewollt ist, unterstützen.

Eine Vertrauensperson kann mehrere Pflegewohngemeinschaften aufsuchen.

3. Über welche Fähigkeiten und Fertigkeiten sollte die Vertrauensperson verfügen?

Die Vertrauensperson sollte folgende Voraussetzungen/Fähigkeiten mitbringen oder bereit sein, diese zu erlangen:

- ein zeitliches Budget von ca. 2 Stunden pro Woche wird empfohlen, um mit den Nutzerinnen und Nutzer, ihren Angehörigen, Freunden und/oder Betreuenden und den Leistungsanbietern in der Wohngemeinschaft im Austausch zu sein
- Interaktionskompetenz und Kommunikationsfreude
- Kenntnisse über Rahmenbedingungen und Strukturen einer Pflege-Wohngemeinschaft, sowie die relevanten Anlauf- oder Beratungsstellen (z.B. Heimaufsicht, Pflegekassen, Pflegestützpunkte, Patientenschutz, Verbraucherschutz, Pflege in Not, Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“)
- Kenntnisse über die Aufgaben der verschiedenen Akteure und Schnittflächen zum eigenen Aufgabenbereich
- die Fähigkeit zur Vermittlung der Nutzerinteressen an die relevanten Akteure auch bei widerstreitenden Interessen
- Kenntnisse über Krankheitsbilder der Nutzerinnen und Nutzer, insbesondere zum Umgang mit demenziell Erkrankten bei Einsatz in Pflege-Wohngemeinschaften mit dementiell Erkrankten
- Wünschenswert wären darüber hinaus Kenntnisse über den Sozialraum, um ggf. Anregungen zur Teilhabe machen zu können

Der individuelle Charakter der Vertrauensperson darf und soll dabei seinen Platz finden, sofern er dem gemeinschaftlichen Miteinander dient und die Interessen aller Bewohnenden im Blick behält.

Entscheidend ist, dass die Vertrauensperson die Bereitschaft mitbringt, sich mit den Rollen, Aufgaben und Zuständigkeiten der Akteure in der jeweiligen Wohngemeinschaft vertraut zu machen. Dieses Verständnis kann sich im Laufe der Tätigkeit entwickeln, etwa durch Beobachtung, den Kontakt zu einzelnen Nutzerinnen und Nutzern, Mitarbeitenden sowie An- und Zugehörigen, häufig auch im Rahmen gemeinsamer Aktivitäten. Auch wenn die Gestaltung solcher Aktivitäten nicht zur Kernaufgabe der

Vertrauensperson gehört, können sie dazu beitragen, Vertrauen aufzubauen und sich gegenseitig kennenzulernen. Begleitende Schulungen oder Austauschformate sind unterstützend, stellen jedoch keine zwingende Voraussetzung dar. Maßgeblich sind eine offene Haltung, der gute Wille zur Zusammenarbeit und die Orientierung am Wohl aller Nutzerinnen und Nutzer.

4. Wer ist die Vertrauensperson?

Die Rolle der Vertrauensperson ist grundsätzlich auf Neutralität, Ehrenamtlichkeit und bestimmte persönliche Fähigkeiten ausgerichtet. Gleichzeitig ist dieses Leitbild in der Praxis nicht immer vollständig realisierbar. Um die Funktion dennoch verlässlich zu besetzen, wird der Kreis möglicher Vertrauenspersonen weiter gefasst.

Angehörige oder Zugehörige von Nutzerinnen und Nutzern können die Rolle der Vertrauensperson übernehmen. Sie sind nicht per se neutral. Durch Reflexion, Rollenbewusstsein und ggf. begleitende Beratung kann diese Rolle jedoch verantwortungsvoll und im Sinne der gesamten Wohngemeinschaft ausgeübt werden.

Auch gesetzlich Vertretende (z.B. ehrenamtliche oder berufliche Betreuerinnen und Betreuer, Vereinsbetreuende und Behördenbetreuende) sind als Vertrauenspersonen in Betracht zu ziehen.

Personen, die beim Leistungsanbieter beschäftigt oder mit ihm verbunden sind, sind ausgeschlossen.

Nicht ausgeschlossen sind Personen, die von allen Bewohnenden individuell beauftragt, über den Wohngruppenzuschlag nach § 45f Elftes Buch, Sozialgesetzbuch (SGB XI) von der Pflegekasse ganz oder teilweise finanziert und nicht durch den Leistungsanbieter organisiert oder bezahlt werden (Präsenzkräfte).

Sie sollten auch nicht bei einem dritten ambulanten Dienst oder Wohngemeinschafts-Wohnraumanbieter beschäftigt sein. Das Aufgabenspektrum von Präsenzkräften wird in § 45f SGB XI beschrieben und geht deutlich über das einer Vertrauensperson hinaus. Das beschriebene Tätigkeitsbild der Vertrauensperson (regelmäßiger Kontakt zu allen Beteiligten, Austausch und Wahrnehmung der Wohngemeinschaftsinteressen, Anregung bei Veränderungsbedarfen) ist aber nach Auffassung des Arbeitskreises voll umfänglich umfasst. Der Präsenzkraft als Vertrauensperson würde es dabei sogar obliegen, einzelne gemeinschaftliche Maßnahmen umzusetzen.

Die Funktion der Vertrauensperson muss nicht von einer Person allein wahrgenommen werden.

5. Wer bestimmt die Vertrauensperson?

Nach §16 Abs. 4 WTG obliegt es dem Leistungsanbieter eine Vertrauensperson für die Wohngemeinschaft zu gewinnen. Bei der Auswahl muss er die Meinungen aller Nutzerinnen und Nutzer einbeziehen. Dies ist notwendig, um die notwendige Akzeptanz

und das Vertrauen der Nutzerinnen und Nutzer in die Vertrauensperson zu erlangen. Es wird empfohlen, das Verfahren zur Gewinnung der Vertrauensperson in der Wohngemeinschaftsordnung zu beschreiben, damit auch die Heimaufsicht überprüfen kann, inwieweit die Nutzerinnen und Nutzer einbezogen wurden. Hierin ist auch festzulegen, dass eine Vertrauensperson nicht einseitig vom Leistungsanbieter abberufen werden kann. Der Wechselgrund für die Vertrauensperson ist entsprechend zu dokumentieren.

Gerade wenn eine Vertrauensperson neu von außen in die Wohngemeinschaft kommt und noch nicht mit den konkreten Strukturen, Abläufen und Beteiligten vertraut ist, kann der Einstieg schrittweise erfolgen. In diesen Fällen ist es möglich, zunächst im Einvernehmen mit einzelnen Nutzerinnen und Nutzern zu beginnen. Dieses behutsame Vorgehen ermöglicht ein gegenseitiges Kennenlernen, den Aufbau von Vertrauen und ein Hineinwachsen in die Rolle, ohne dass zu Beginn bereits alle formalen Beteiligungs- und Abstimmungsprozesse vollständig umgesetzt werden müssen.

Wenn sich eine Vertrauensperson dazu bereit erklärt, kann sie im Bedarfsfall auch in die Wohngemeinschaftsvertretung einer Pflege-Wohngemeinschaft berufen werden (§ 15 Abs. 1 WTG). Auf jeden Fall ist in der Wohngemeinschaftsordnung (§ 14 Abs. 3 und 4 WTG) aufzuführen, ob es eine Vertrauensperson gibt und wer diese Aufgabe wahrnimmt.

6. Wo und wie kann man Vertrauenspersonen finden?

Engagierte Vertrauenspersonen zu finden kann eine Herausforderung sein. Schulungsangebote, die Möglichkeit zur Anbindung und Einbindung in ein Netzwerk für Vertrauenspersonen sowie eine Begleitung und Beratung in schwierigen Situationen, sollen zur Übernahme dieser Aufgaben anregen und begeistern.

Eine weitere Möglichkeit zur Gewinnung von Vertrauenspersonen sind ehrenamtlich engagierte Menschen. Hierzu können bestehende Kontakte und Strukturen in den Bezirken/Stadtteilen genutzt werden, z.B.:

- Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“
- Freiwilligen Agenturen
- Stadtteilzentren
- Seniorenvertretungen
- Gerontopsychiatrisch-geriatrische Verbünde,
- Verein Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e.V.,
- Kontaktstellen PflegeEngagement,
- Angebote zur Unterstützung im Alltag, z.B. Diakonie Haltestellen, Betreuungsbörse der Alzheimer Gesellschaft
- Nachbarschaftshelfer
- Kirchengemeinden
- Hausgemeinschaft

Die Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“ kann bei der Suche, Befähigung und Begleitung von Vertrauenspersonen unterstützen. Dies gilt auch für Fragen der Rollenklärung und Qualifizierung.

Mit geeigneten Mitteln (Flyer, Poster, digitale Medien) können engagierte Menschen auf diese Form des ehrenamtlichen Engagements als Vertrauensperson aufmerksam gemacht werden.

7. Wie kann man Vertrauensperson werden?

Falls eine Person in einer ihr bereits bekannten Pflege-Wohngemeinschaft Vertrauensperson werden möchte, kann sie den betreuenden Leistungsanbieter direkt ansprechen. Sollte es dort schon eine Vertrauensperson geben, so ist dies kein Hinderungsgrund.

Sollte diese Pflege-Wohngemeinschaft aktuell keine weitere Vertrauensperson benötigen, wäre auch ein Engagement als Vertrauensperson in einer anderen Pflege-Wohngemeinschaft denkbar.

Ergänzend unterstützt die Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“ die Gewinnung von Vertrauenspersonen. Sie sucht aktiv nach geeigneten Personen, nimmt aber auch Hinweise auf potenziell geeignete Vertrauenspersonen entgegen. Die Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“ übernimmt die vorbereitende Information, vermittelt zwischen den Beteiligten und kann bei Bedarf den Ankommens- und Kennenlernprozess in der Wohngemeinschaft begleiten. Ziel ist es, sowohl den Vertrauenspersonen als auch den Wohngemeinschaften einen guten Einstieg und eine Zusammenführung zu ermöglichen.

8. Wie können Vertrauenspersonen unterstützt werden?

Informationsvermittlung, Fortbildung und Begleitung sollen die Attraktivität der Aufgabe als Vertrauensperson hervorheben und sie in ihrem Amt stärken.

Dem Leistungsanbieter kommt eine Pflicht zur Information an die Vertrauensperson zu. In §14 Absatz 4 Nr. 6 WTG heißt es dazu, dass die Wohngemeinschaftsordnung Informationen darüber enthalten soll, welche Aufgaben von Vertrauenspersonen für die Wohngemeinschaft übernommen werden.

Um ihre Aufgabe zielorientiert umsetzen zu können, benötigen die Vertrauenspersonen u.a. Kenntnisse über die Wohngemeinschaftsstruktur, den dortigen Sozialraum, die Rechte und Pflichten der Leistungsanbieter und ggf. Grundzüge bestimmter Krankheitsbilder (z.B. Demenz). Ohne einen angemessenen Informationszugang kann die Aufgabe nicht erfüllt werden.

Darüber hinaus empfiehlt sich eine Anbindung der Vertrauensperson an die Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“. Dort wurden unterstützende Materialien erarbeitet, zudem werden Schulungen und Informationsveranstaltungen

angeboten. Von besonderer Bedeutung ist der Austausch mit anderen Vertrauenspersonen, der zur Reflexion der eigenen Rolle, zur gegenseitigen Unterstützung und zum Lernen aus praktischen Erfahrungen beiträgt. Die Angebote der Vertrauensstelle „Wohnen-Pflegen-Gemeinschaft“ sind freiwillig und kostenfrei und verstehen sich als ergänzende Unterstützung zur Information durch den Leistungsanbieter.

Die Tätigkeit der Vertrauensperson ist grundsätzlich ehrenamtlich.
Im Rahmen der Tätigkeit können jedoch Aufwendungen (bspw. Bastelmaterial zur Kennenlernrunde) entstehen, die nach vorheriger Absprache, transparent und im Interesse der Bewohnenden aus der Haushaltskasse der Wohngemeinschaft übernommen werden können, wenn die Nutzerinnen und Nutzer dies vereinbaren. Ein Anspruch hierauf besteht nicht.

9. Was passiert, wenn die Vertrauensperson mit ihren Anliegen kein Gehör beim Leistungsanbieter findet?

Sollten die Hinweise der Vertrauensperson bezüglich des Wohles und der Rechte der Nutzerinnen und Nutzer gemäß des WTGs nicht beachtet werden und alle Kommunikationswege ergebnislos ausgeschöpft sein, so sollte die Vertrauensperson nach Beratung durch die Vertrauensstelle „Wohnen-Pflege-Gemeinschaft“ dies der Heimaufsicht melden.

10. Was geschieht, wenn eine Wohngemeinschaft bzw. der Leistungsanbieter keine Vertrauensperson findet?

Der Leistungsanbieter muss nachweisen, dass er sich um eine Vertrauensperson bemüht hat. Hierzu muss er eine Dokumentationslage schaffen, in der alle Hinweise/Nachweise des Bemühens um eine Vertrauensperson aufgeführt werden (Anschreiben, Mails, Aushänge etc.). Daraus entsteht für die Heimaufsicht ein zu bewertender Gesamteindruck. Sollte keine Vertrauensperson gefunden werden, ist durch andere geeignete, regelmäßige und strukturierte Maßnahmen eine Öffnung in den Sozialraum und der Teilnahme am Leben in der Gesellschaft nachzuweisen.

Hinweis:
Zu diesem Leitfaden gibt es zusätzlich eine kompakte Handreichung auf zwei Seiten. Die Kurzfassung bietet einen schnellen und niedrigschwelligen Zugang zu den wichtigsten Informationen rund um die Rolle und Aufgaben von Vertrauenspersonen. Sie eignet sich als praktische Orientierung im Alltag, zum Weitergeben sowie als übersichtliches Nachschlagewerk.