



Den Alltag gemeinsam meistern

Angebote zur Unterstützung im Alltag
für Menschen mit Pflegebedarf und pflegende
An- und Zugehörige in NRW

Inhalt

Einführung	3	5. Worauf sollten Sie achten?	16
1. Was sind Angebote zur Unterstützung im Alltag?	5		
Welche unterschiedlichen Angebote zur Unterstützung im Alltag gibt es?	6	5.1 Vereinbarungen	16
		5.2 Abrechnung	18
		5.2.1 Leistungsnachweis	18
		5.2.2 Rechnung	18
		5.2.3 Begleichen der Rechnung	19
		5.3 Datenschutz	21
		5.4 Probleme und Beschwerden	22
2. Wie werden Angebote zur Unterstützung im Alltag finanziert?	8	6. Anlage	24
		6.1 Checkliste	24
		6.2 Liste der zuständigen Stellen in NRW Behördenkennung	26
		6.3 Notrufnummern	30
3. Wer bietet Angebote zur Unterstützung im Alltag an?	10		
4. Wo finden Sie passende Angebote zur Unterstützung im Alltag und weitere Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrer Nähe?	12	Impressum	31
Übersicht der Unterstützungsmöglichkeiten	14		

Einführung

Den Alltag bei Pflegebedürftigkeit zu Hause zu meistern erfordert oft, Gewohntes neu zu ordnen, Aufgaben neu zu verteilen und bereit zu sein, Unterstützung anzunehmen – sowohl für die pflegebedürftige Person als auch für pflegende An- und Zugehörige.

Unterstützung ist wichtig, um den Pflegealltag nicht dauerhaft alleine zu bewältigen.

In Nordrhein-Westfalen gibt es unterschiedliche Angebote zur Unterstüt-

zung im Alltag, die hierbei helfen können. Die Kosten werden in gewissem Umfang von der Pflegeversicherung übernommen.

In dieser Broschüre bekommen Sie Antworten auf häufige Fragen, erhalten praktische Tipps und lesen, welche Erfahrungen Menschen in ähnlichen Situationen gemacht haben.

Hilfe anzunehmen ist kein Zeichen von Schwäche – sondern von Stärke!





Information

Erklärungen zu Begriffen, Themen rund um Angebote zur Unterstützung im Alltag.



Gut zu wissen

Zusatzinformationen, Hinweise oder Tipps, die das Verständnis erleichtern oder eine praktische Hilfe im Alltag bieten.



Checkliste

Eine Liste mit wichtigen Punkten zum Abhaken – zur Übersicht und Planung.



Übersicht

Eine Zusammenfassung der wichtigsten Informationen auf einen Blick.

Hinweis zur sprachlichen Darstellung:

Zur klaren und verständlichen Lesbarkeit werden in dieser Broschüre beide Geschlechterformen genannt. Dies schließt alle Personen unabhängig von ihrem Geschlecht ein.

1. Was sind Angebote zur Unterstützung im Alltag?

Es gibt verschiedene Hilfen für Menschen mit Pflegebedarf und ihre Angehörigen. Dazu gehören auch die **Angebote zur Unterstützung im Alltag**. Sie alle sollen die Bewältigung

des Alltags für pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen erleichtern.



Das ist die rechtliche Grundlage

Angebote zur Unterstützung im Alltag sind in § 45a des Sozialgesetzbuchs XI geregelt. Für Nordrhein-Westfalen (NRW) gibt es eine eigene Verordnung, die erklärt, wie Hilfen in NRW ausgestaltet sind: die „Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung

der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen“ – kurz AnFöVO NRW.

Sie legt fest, wer solche Angebote anbieten darf, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen und wie die Anerkennung funktioniert.

Welche unterschiedlichen Angebote zur Unterstützung im Alltag gibt es?

Viele Angebote zur Unterstützung im Alltag wirken doppelt: Sie entlasten pflegende Angehörige und bereichern zugleich den Alltag von Menschen mit Pflegebedarf. Betreuung und Entlastung lassen sich dabei

kaum trennen – beide Seiten profitieren: Angehörige durch Freiräume und neue Energie, Pflegebedürftige durch Abwechslung, Anregung und Gesellschaft. Folgende Kategorien von Angeboten unterscheidet man:



Betreuungsangebote für Menschen mit Pflegebedarf

Menschen mit Pflegebedarf bekommen Unterstützung bei Beschäftigungen im Alltag: Sie werden zum Beispiel bei Spaziergängen, Spielen oder anderen Aktivitäten begleitet. Das kann in Betreuungsgruppen (ab 3 Personen) oder Einzelbetreuung (1–2 Personen) stattfinden.



Angebote zur Entlastung von pflegenden Angehörigen

Helfen pflegenden Angehörigen, die Anforderungen des Pflegealltags besser zu bewältigen. Darunter fallen die praktische Mithilfe bei Alltagstätigkeiten sowie die Information etwa über weitere Hilfsangebote, z. B. Beratungsangebote für pflegende Angehörige oder Angehörigengruppen (nicht Pflegeselbsthilfe).



Hauswirtschaftliche Unterstützung

Hier geht es um Hilfe im Haushalt, z. B.:

- Unterstützen beim Reinigen der Wohnräume
- Hilfe und Begleitung bei Einkäufen



Hilfe bei der Alltagsgestaltung für Menschen mit Pflegebedarf

Diese Angebote helfen, weiter am Leben teilzunehmen und soziale Kontakte aufrechtzuerhalten. Sie begleiten und unterstützen bei der Wahrnehmung von Freizeitaktivitäten und Hilfsangeboten. Ziel ist: selbstständig bleiben und Kontakte pflegen können.



Das leisten Angebote zur Unterstützung im Alltag nicht:

- **körperbezogene Pflegemaßnahmen und medizinische Hilfen**
 - Hilfe bei der Körperpflege
 - Medikamentengabe
- **Arbeiten, die über die Unterstützung im Haushalt hinausgehen**
 - Gartenpflege
 - Reparaturen oder Instandhaltung
 - Versorgung von Haustieren, Hundespaziergang

2. Wie werden Angebote zur Unterstützung im Alltag finanziert?

Die Pflegekassen erstatten die Kosten für die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten im Alltag im gewissen Umfang. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Angebote zur Unterstützung im Alltag über die Pflegekasse zu finanzieren:

- **Nutzung des Entlastungsbetrages**

Menschen mit einem anerkannten Pflegegrad steht monatlich ein **Entlastungsbetrag** zu. Er unterstützt pflegende Angehörige bei der Versorgung.

- Er kann für verschiedene Dienstleistungen genutzt werden, zum Beispiel für Hilfe im Haushalt oder für Betreuungsleistungen.

- Gleicher **Betrag in Höhe von derzeit 131 Euro (Stand 2025) für Pflegegrad 1-5.**

- **Keine Auszahlung, nur Erstattung** bei Inanspruchnahme von Leistungen.

- Nutzung für: Leistungen der Tages- oder Nachtpflege, der Kurzzeitpflege, Sachleistungen der ambulanten Pflegedienste und Leistungen der anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag.

- Wird der Entlastungsbetrag nicht ausgegeben, kann er bis zum **30. Juni des Folgejahres angespart und genutzt** werden.

- **Umwandlung von Pflegesachleistungen – der Umwandlungsanspruch**

Bis zu 40 Prozent des monatlichen Betrages der Pflegesachleistungen (die Höhe ist abhängig vom Pflegegrad), der zur Verfügung steht, also noch nicht für andere Leistungen ausgegeben wurde, können für anerkannte Angebote zur Unterstützung im Alltag **zusätzlich zum Entlastungsbetrag genutzt** werden.



Für Leistungen, die im Rahmen der **Nachbarschaftshilfe** entstehen, gibt es ein separates unbürokratisches Anerkennungs- und Erstattungsverfahren. Die Inanspruchnahme des

Umwandlungsanspruchs kommt hier grundsätzlich nicht in Betracht.

- **Kontaktieren Sie Ihre Pflegekasse**, um die genaue Höhe des verfügbaren Betrages zu erfragen.

- **Es ist kein Antrag notwendig**, um den verfügbaren Betrag für Angebote zur Unterstützung im Alltag zu

nutzen. Die Adressen und Ansprechpartnerinnen sowie Ansprechpartner, die Sie zu diesem Thema beraten, finden Sie in **Kapitel 3 dieser Broschüre.**



3. Wer bietet Angebote zur Unterstützung im Alltag an?

Angebote zur Unterstützung im Alltag können von verschiedenen Personen, Unternehmen oder Organisationen durchgeführt werden. Dazu gehören:

1. Gemeinnützige Organisationen und Ehrenamtliche

z. B. Besuchsdienste, Hilfskreise, Betreuungsdienste aus Kirchengemeinden oder Vereinen

2. Ambulante Pflegedienste oder Pflegeeinrichtungen

3. Gewerbliche Anbieterinnen und Anbieter

z. B. selbstständige Alltagsbegleiterinnen und Alltagsbegleiter oder Seniorenbe-

gleiterinnen und Seniorenbegleiter

Weitere Unterstützungsmöglichkeiten:

4. Einzelkräfte, die im Haushalt der pflegebedürftigen Person beschäftigt sind

z. B. Minijobberinnen oder Minijobber

5. Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer

z. B. Nachbarn, Vertraute, Freundinnen oder Freunde, die helfen und bei der Pflegekasse gemeldet sind



Alle Angebote zur Unterstützung im Alltag müssen anerkannt, d. h. zugelassen werden.

Dafür müssen die Anbieterinnen und Anbieter nachweisen, dass sie bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Das Anerkennungsverfahren unterscheidet sich zwischen den vorgestellten Gruppen:

- Für die Nummern **1–3** gibt es ein ausführlicheres Verfahren. (Alle anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag werden digital gelistet und können auf verschiedenen Internetportalen gefunden werden.)
- Für Einzelpersonen und Nachbarschaftshelfer (Nummer **4 und 5**) gibt es ein einfacheres Verfahren.

Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 4.

4. Wo finden Sie passende Angebote zur Unterstützung im Alltag und weitere Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrer Nähe?

Es gibt unterschiedliche Online-Suchmöglichkeiten, die Sie nutzen können. Wir stellen Ihnen hier die wichtigsten vor:

Angebotsfinder NRW

Der Angebotsfinder NRW hilft Ihnen, anerkannte Angebote nach Ort, Art des Angebotes und Besonderheiten zu finden: www.angebotsfinder.nrw.de/angebotsfinder



Ihre **Pflegekasse** bietet Suchhilfen an:

vdek Pflegeotse (Ersatzkassen)
www.pflegelotse.de



AOK Pflegenavigator
www.aok.de/pflegenavigator



BKK PflegeFinder
<https://pflegefinder.bkk-dachverband.de/>



Nachbarschaftshilfe
Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sind nicht in Suchportalen gelistet. Sie unterstützen individuell einzelne Pflegebedürftige mit persönlichem Bezug. Weitere Informationen finden Sie unter: nachbarschaftshilfe.nrw



Einzelkräfte, z. B. Minijobberinnen oder Minijobber

Wenn Sie zur Unterstützung eine Person in Ihrem Haushalt beschäftigen möchten, erfahren Sie hier, was Sie beachten müssen:
www.minijob-zentrale.de



Beratung zur Inanspruchnahme

Die **Pflegeberatung vor Ort** und bei Ihrer **Pflegekasse** hilft Ihnen, ein passendes Angebot für Unterstützung im Alltag zu finden.

Eine Liste der Beratungen finden Sie **beim Pflegewegweiser NRW** unter www.pflegewegweiser-nrw.de



oder telefonisch:
Tel.: **0800 4040044**
(gebührenfrei)
Montags, dienstags, mittwochs,
freitags von 9:00–13:00 Uhr
und donnerstags
von 13:00–17:00 Uhr

Kostenloser Rückrufservice
(Anrufbeantworter)

Übersicht der Unterstützungsmöglichkeiten



Anbieterinnen und Anbieter von Angeboten zur Unterstützung im Alltag

Wer ist das?	Anerkannte Dienste, die verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten anbieten
Wo finden Sie Informationen?	www.angebotsfinder.nrw.de/uia/angebotsfinder
Was sind Vorteile des Angebots?	▪ Vertragliche Sicherheit ▪ Abrechnung mit der Pflegekasse ist möglich
Was gibt es zu beachten?	Vertrag kann abgeschlossen werden

Angestellte Einzelkräfte im Haushalt

Wer ist das?	Privat eingestellte Einzelkräfte (z. B. Minijob)
Wo finden Sie Informationen?	www.minijob-zentrale.de
Was sind Vorteile des Angebots?	▪ Flexibel einsetzbar ▪ Persönliche Auswahl möglich
Was gibt es zu beachten?	▪ persönlich und vertrauter Kontakt ▪ spontan und flexibel ▪ erst einmal die günstigste Alternative ▪ keine professionelle Ausbildung nötig

Nachbarschaftshilfe

Wer ist das?	Privatpersonen, die Pflegebedürftige im Alltag unterstützen
Wo finden Sie Informationen?	www.nachbarschaftshilfe.nrw
Was sind Vorteile des Angebots?	▪ persönlich und vertrauter Kontakt ▪ spontan und flexibel ▪ erst einmal die günstigste Alternative ▪ keine professionelle Ausbildung nötig
Was gibt es zu beachten?	▪ Nachweis einer Qualifizierung oder Kenntnis des Informationsangebots (Broschüre) ▪ Nicht verwandt/verschwägert mit Mensch, der unterstützt wird.



Einige Angebote sind auf bestimmte Zielgruppen spezialisiert, z. B.:

- pflegebedürftige Kinder mit Behinderungen
- Menschen mit Demenz
- pflegebedürftige Menschen mit Migrationshintergrund
- Menschen mit psychischen Erkrankungen

5. Worauf sollten Sie achten?

5.1 Vereinbarungen

▪ Klären Sie die gewünschten Leistungen vorher ab und schließen Sie ggf. einen Vertrag ab.

Ein schriftlicher Vertrag muss nicht immer geschlossen werden – aber er kann helfen, Missverständnisse zu vermeiden und entstehende Kosten übersichtlich zu machen.

▪ Versicherung:

Anbieterinnen und Anbieter müssen eine Betriebshaftpflichtversicherung haben – falls etwas beschädigt wird oder ein Unfall passiert. Dies gilt nicht für Tätigkeiten im Rahmen der Nachbarschaftshilfe.

Wenn Sie weitere Informationen erhalten wollen, können Sie sich z. B. an die Verbraucherzentrale NRW wenden:

www.verbraucherzentrale.nrw/node/117094



Weitere Punkte, auf die Sie achten sollten:

▪ Zuverlässigkeit

- Die Hilfe kommt pünktlich, regelmäßig und wie besprochen. Sagen Sie, was Ihnen dabei wichtig ist.
- Bei Ausfällen gibt es frühzeitig eine Information und, wenn möglich, Ersatz.

▪ Wertschätzung & Rücksicht

- Die Wünsche der betreuten Person werden beachtet und im Gespräch festgehalten.
- Gewohnheiten und Privatsphäre werden respektiert.



Bitten Sie Anbieterinnen und Anbieter darum, Ihnen das Leistungskonzept vorzulegen – idealerweise in schriftlicher Form. So erhalten

Sie transparente Informationen darüber, welche Leistungen erbracht werden und zu welchen Konditionen diese erfolgen.



Was sollte im Vertrag oder im Leistungskonzept stehen?

Thema	Inhalt im Vertrag oder Leistungskonzept
Leistungen	▪ Welche Dienstleistungen bekommen Sie? z. B. Betreuung oder Unterstützung im Haushalt ▪ Wie oft und wie lange? ▪ Was kostet das Angebot?
Preis & Abrechnung	▪ Abrechnung pro Stunde (60 min) oder halbe Stunde ▪ Preis ist inkl. aller Leistungen ▪ Das für die Soziale Pflegeversicherung zuständige Ministerium kann eine Höchstpreisgrenze festlegen ▪ Anfahrtskosten können gesondert erhoben werden, diese sind im Leistungskonzept ebenfalls aufgeführt
Nachweise	▪ Leistungsnachweis mit Datum, Dauer, Art der Hilfe ▪ Unterschrift der leistungsberechtigten Person/Vertretung
Absagen & Vertretung	▪ Was passiert bei kurzfristiger Absage? ▪ Empfehlung: Vertretungsregelung schriftlich festhalten
Datenschutz	▪ Datenschutzerklärung mit Unterschrift in zweifacher Ausführung ▪ Datenschutzerklärung geben & unterschreiben lassen

5.2 Abrechnung

Für die Abrechnung benötigen Sie nachfolgend dargestellte Dokumente:

5.2.1 Leistungsnachweis

Der Leistungsnachweis ist eine monatliche Übersicht über die geleistete Hilfe.

- Anbieterinnen und Anbieter dokumentieren hier genau, welche Unterstützung erbracht wurde, wie lange sie gedauert hat und wer sie durchgeführt hat.
- Er ist die Grundlage für die Abrechnung mit der Pflegekasse.

- Pflegebedürftige und Angehörige behalten so den Überblick über die erbrachten Leistungen.

5.2.2 Rechnung

Die Rechnung enthält:

- das Datum,
- die Art und Menge der Hilfe
- und den Betrag.

Sie haben immer das Recht, alle Informationen zu den Leistungen und Kosten zu bekommen. Fragen Sie ruhig nach, wenn etwas unklar ist.



Tipp: Prüfen Sie den Leistungsnachweis genau und unterschreiben Sie nur das, was wirklich gemacht wurde.

- Streichen Sie leere Felder, damit nichts nachgetragen werden kann.
- Unterschreiben Sie nie leere Zettel.
- Sie können eine Kopie oder ein Foto für Ihre Unterlagen machen.

5.2.3 Begleichen der Rechnung

Es gibt zwei Möglichkeiten, die gestellte Rechnung zu begleichen. Diese werden Ihnen nachstehend erläutert.

Erstattungsprinzip

Sie bekommen eine Rechnung direkt vom Anbieter oder der Anbieterin.

Sie bezahlen die Rechnung – und reichen sie danach bei Ihrer Pflegekasse ein. Die Pflegekasse erstattet Ihnen dann das Geld bis zur Höhe des Entlastungsbetrags oder der umgewandelten Leistungen zurück.

Abtretungserklärung

Alternativ können Sie mit Anbieterinnen und Anbietern vereinbaren, dass diese die Abrechnung direkt mit der Pflegekasse übernehmen.

Sie unterschreiben eine Abtretungserklärung. Der Anbieter rechnet dann direkt mit der Pflegekasse ab.



Ihre Abrechnungsmöglichkeiten im Vergleich

Kriterium	Selbst abrechnen – Erstattungsprinzip	Abrechnung durch Anbieterinnen und Anbieter – Abtretungserklärung
Zahlung	▪ Zuerst selbst bezahlen, dann Erstattung durch Pflegekasse	▪ Keine Vorleistung – Anbieterinnen und Anbieter rechnen direkt mit der Pflegekasse ab
Aufwand	▪ Höher – Rechnungen selbst einreichen	▪ Weniger – Anbieterinnen und Anbieter übernehmen die Abrechnung
Kontrolle	▪ Volle Kontrolle über die Kosten, ▪ Vorleistung nötig	▪ Weniger Kontrolle über die Abrechnung – regelmäßig Übersichten von Anbieterinnen und Anbietern anfordern
Geeignet für	▪ Wer Geld zurücklegen kann und alles im Blick haben möchte	▪ Wer wenig Aufwand möchte oder nicht in Vorleistung gehen kann
Zu beachten	▪ Dauer bis zur Erstattung	▪ Nicht alle Anbieterinnen und Anbieter bieten Direktabrechnung an



Wer darf nicht mit den Pflegekassen in NRW abrechnen?

Angebote ohne Anerkennung **in NRW**, selbst wenn sie über eine Anerkennung in einem anderen Bundesland verfügen

Kosten, die nicht über die Leistungen der Pflegeversicherung übernommen werden, **müssen selbst bezahlt werden**.

5.3 Datenschutz

Wenn Sie Hilfe im Alltag bekommen, geben Sie private Dinge über sich weiter – z. B. zu Ihrer Gesundheit oder Ihrem Alltag. Diese Informationen sind besonders geschützt.

- Ihre Daten dürfen nur für die von Ihnen freigegebenen Zwecke (Abrechnung mit der Pflegekasse) weitergegeben werden.

- Eine Nutzung Ihrer persönlichen Daten oder Aufnahmen von Ihnen sind nur mit einer schriftlichen Zustimmung zulässig. Alle Mitarbeitenden – auch Ehrenamtliche – müssen sich an den Datenschutz halten.

- Sie dürfen jederzeit nachfragen, was gespeichert wurde – und auch verlangen, dass Ihre Daten gelöscht werden.



Tipp: Lassen Sie sich die Datenschutzerklärung geben, unterschreiben Sie sie – und bewahren Sie sie gut auf.

Bei Fragen hilft die Unabhängige Datenschutzbehörde von Nordrhein-Westfalen:

www.ldi.nrw.de



5.4 Probleme und Beschwerden

Falls es einmal zu Problemen und Beschwerden kommt, die Hilfe zum Beispiel nicht wie besprochen oder zuverlässig kommt oder Sie vermuten, dass etwas falsch abgerechnet wurde, gibt es einige Tipps, die im Umgang damit helfen.

Bewahren Sie alle Unterlagen, wie Verträge, Leistungsnachweise und Rechnungen, sorgfältig auf. Sie unterstützen bei möglichen Beschwerden.

Wenn Sie unzufrieden sind oder den Verdacht haben, dass etwas nicht korrekt läuft, gibt es Stellen, die Ihnen helfen:

- Wenn Sie Fragen oder Beschwerden haben, fragen Sie immer zuerst bei Ihren Anbieterinnen und Anbietern nach ihrer **Ombudsperson oder Beschwerdestelle** und versuchen Sie, Ihr Anliegen direkt anzugehen.
- Sie können sich auch an Ihre **Kommune** wenden: Die Kreise und kreisfreien Städte sollen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Ombudspersonen bestellen. Fragen Sie nach einer solchen Ombudsperson bei

Ihrer Kommune. Das ist eine unabhängige Person, die Ihre Beschwerden entgegennimmt und Ihnen weiterhilft.

- Wenden Sie sich an die **Anerkennungsstelle** Ihrer Kommune (Kreise und kreisfreien Städte). Sie prüft die Angebote und kann bei Problemen helfen.
- Eine Liste der zuständigen Behörden in NRW finden Sie in der Anlage dieser Broschüre.

Bei Verdacht eines Abrechnungsdeliktes wenden Sie sich an die Anlaufstelle für die Meldung von Fehlverhalten im Gesundheitswesen bei Ihrer Pflegekasse.



Übersicht zu **Beschwerdestellen der gesetzlichen Pflegekassen**: https://www.gkv-spitzenverband.de/service/fehlverhalten_im_gesundheitswesen/fehlverhalten_im_gesundheitswesen.jsp



Übersicht zu **Beschwerdestellen des Verbands der Ersatzkassen**: <https://www.vdek.com/LVen/NRW/fokus/abrechnungsmanipulation/betrug-und-fehlverhalten.html>

6. Anlage

6.1 Checkliste – Was bei der Unterstützung im Alltag wichtig ist

Pflegeberatung nutzen – Versorgungsplan

- ☐ Sprechen Sie mit der Pflegeberatung, u. a. bei Ihrer Pflegekasse (§ 7a SGB XI).
- ☐ Lassen Sie sich einen Versorgungsplan erstellen:
 - Welche Leistungen gibt es?
 - Wie viel Geld steht monatlich zur Verfügung?
 - Wie können Leistungen kombiniert werden?

Auswahl eines Angebots – was ist passend für mich?

- ☐ Betreuungsangebote
- ☐ Entlastungsangebote für pflegende Angehörige
- ☐ Hauswirtschaftliche Unterstützung für Menschen mit Pflegebedarf
- ☐ Hilfe im Alltag und in der Freizeit für Menschen mit Pflegebedarf

Auswahl eines Anbieters oder einer Anbieterin

Entscheidung für

- ☐ anerkanntes Angebot zur Unterstützung im Alltag (Angebotsfinder.NRW)
- ☐ Nachbarschaftshilfe, z. B. Nachbarn, Vertraute oder Freunde, die helfen

Vor Beginn eines Angebots

- ☐ Gibt es einen schriftlichen Vertrag mit Anbieterinnen und Anbietern?

Steht im Vertrag:

- ☐ Was wird gemacht (Art der Hilfe)? ☐ Wann und wie oft?
- ☐ Wie viel kostet es? ☐ Wie kann man kündigen?
- ☐ Die Abrechnung erfolgt transparent und ohne versteckte Zusatzkosten nur, wenn im Vertrag vereinbart (z.B. für Fahrt oder Verwaltung)
- ☐ Wurde das Leistungskonzept gezeigt?

Während der Hilfe – Zuverlässigkeit & Achtung

- ☐ Die Hilfe kommt pünktlich, regelmäßig und wie besprochen.
- ☐ Bei Ausfall: frühzeitig Info und Vertretung durch die Anbieterinnen und Anbieter.
- ☐ Wünsche, Privatsphäre und Gewohnheiten der betreuten Person werden beachtet.
- ☐ Der Datenschutz wird eingehalten.

Leistungsnachweis

- ☐ Jede Hilfe wird im Leistungsnachweis schriftlich festgehalten.
- ☐ Nur das unterschreiben, was wirklich geleistet wurde.
- ☐ Leere Felder durchstreichen – nie leere Nachweise unterschreiben.
- ☐ Kopie machen oder abfotografieren für die eigenen Unterlagen.

Abrechnung

Es gibt zwei Optionen. Sie wählen aus:

- ☐ Selbst bezahlen und Abrechnung erhalten: Die Anbieterinnen oder Anbieter stellen eine Rechnung. Sie bezahlen diese Rechnung zuerst selbst und reichen sie anschließend bei der Pflegekasse ein, um das Geld erstattet zu bekommen.
- ☐ Direktabrechnung durch Anbieterinnen und Anbieter: Mit einer von Ihnen unterschriebenen Abtretungserklärung rechnen die Anbieterinnen oder Anbieter direkt mit der Pflegekasse ab. Sie müssen nichts selbst bezahlen.

Umgang mit Problemen

- ☐ Wenden Sie sich an eine der benannten Stellen.



6.2 Liste der zuständigen Stellen in NRW

Behördenkennung

001

Städteregion Aachen
Amt für Soziales und
Senioren – A 50.7 /
Planung und Beratung
Zollernstr. 10
52070 Aachen
Unterstützung-im-
Alltag@staedteregion-
aachen.de

002

Stadt Bielefeld
Amt für soziale Leistungen –
Sozialamt –, 500.122
Niederwall 23
33602 Bielefeld
Unterstützung-im-
Alltag@Bielefeld.de

003

Stadt Bochum
Amt für Soziales
Viktoriastr. 14c
44787 Bochum
Unterstützung-im-Alltag
@bochum.de

004

Stadt Bonn
Amt für Soziales und
Wohnen, Fachstelle Alter
und Pflege
Flemingstraße 2
53123 Bonn
Unterstützung-im-
Alltag@bonn.de

005

Kreis Borken
Soziales – Team Hilfe
zur Pflege
Burloer Str. 93
46325 Borken
Unterstützung-im-
Alltag@kreis-borken.de

006

Stadt Bottrop
Sozialamt (50)
Horster Str.6–8
46236 Bottrop
Unterstützung-im-
Alltag@bottrop.de

007

Kreis Coesfeld
Abt. 50 – Soziales und
Jobcenter
50.2 Ambulante Leistungen
Friedrich-Ebert-Straße 7
48653 Coesfeld
Unterstützung-im-
Alltag@kreis-coesfeld.de

008

Stadt Dortmund
Sozialamt 50/9-2 –
AnFöVO
Luisenstraße11–13
44122 Dortmund
Unterstützung-im-
Alltag@stadtdo.de

009

Stadt Duisburg
Amt für Soziales und
Wohnen, Unterstützung
im Alltag
Königstr. 67–69
47051 Duisburg
Unterstützung-im-Alltag
@stadt-duisburg.de

010

Kreis Düren
Sozialamt
Bismarckstr. 16
52351 Düren
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-dueren.de

011

Stadt Düsseldorf
Amt für Soziales und Jugend
51/822 – Unterstützung im
Alltag –
Willi-Becker-Allee 8
40227 Düsseldorf
Unterstützung-im-Alltag
@duesseldorf.de

012

Ennepe-Ruhr-Kreis
Kontakt- und Informations-
stelle für Selbsthilfe – KISS
Kölner Straße25
58285 Gevelsberg
Unterstützung-im-Alltag
@en-kreis.de

013

Stadt Essen
Amt für Soziales und
Wohnen
Steubenstraße 53
45138 Essen
Unterstützung-im-Alltag
@sozialamt.essen.de

014

Kreis Euskirchen
Abt. 50 – Soziales,
Zentrales Informations-
büro Pflege (ZIP)
Jülicher Ring 32
53879 Euskirchen
unterstützung-im-alltag
@kreis-euskirchen.de

015

Stadt Gelsenkirchen
Referat Soziales, 50/3.1 –
Heimaufsicht
Vattmannstraße 2–8
45879 Gelsenkirchen
Unterstützung-im-Alltag
@gelsenkirchen.de

016

Kreis Gütersloh
Abt. 3.3.2 Pflege
Herzebrocker Straße 140
33334 Gütersloh
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-guetersloh.de

017

Stadt Hagen
Fachbereich Jugend und
Soziales – 55/208
Berliner Platz 22
58089 Hagen
unterstützung-im-alltag
@stadt-hagen.de

018

Stadt Hamm
Amt für Soziales, Wohnen
und Pflege
Westentor 1–3
59065 Hamm
Unterstützung-im-Alltag
@stadt.hamm.de

019

Kreis Heinsberg
Amt für Soziales / Sachge-
biet II
Valkenburger Straße 45
52525 Heinsberg
unterstützung-im-alltag
@kreis-heinsberg.de

020

Kreis Herford
Soziale Leistungen
Amtshausstraße 3
32051 Herford
wtg@kreis-herford.de

021

Stadt Herne
Fachbereich 41/4 –
Aufsicht für Betreuungs-
einrichtungen
Hauptstraße241
44649 Herne
Unterstützung-im-Alltag
@herne.de

022

Hochsauerlandkreis
SG 52/3 „WTG-Aufsicht /
Sozialplanung“
Am Rothaarsteig 1
59929 Brilon
Unterstützung-im-Alltag
@hochsauerlandkreis.de

023

Kreis Höxter
Servicestelle Unterstüt-
zungsangebote, Soziales
und Schwerbehinderung
Moltkestraße 12
37671 Höxter
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-hoexter.de

024

Kreis Kleve
Fachbereich 4 –
Soziales und Pflege
Nassauerallee 15–23
47533 Kleve
pflege@kreis-kleve.de

025

Stadt Köln
Amt für Soziales, Arbeit
und Senioren
Ottmar-Pohl-Platz 1
51103 Köln
Unterstützung-im-Alltag
@stadt-koeln.de

026

Stadt Krefeld
Fachbereich Soziales
& Senioren
St. Anton Str. 69–71
47798 Krefeld
Unterstützung-im-
Alltag@krefeld.de

027

Stadt Leverkusen
Fachbereich Soziales,
Abt. 500
Miselohestraße 4
51379 Leverkusen
Unterstützung-im-Alltag
@stadt.leverkusen.de

028

Kreis Lippe
Fachbereich Soziales und
Integration
Felix-Fechenbach-Straße 5
32756 Detmold
uia@kreis-lippe.de

029

Märkischer Kreis
Fachdienst 78 – Pflege
Bismarckstraße 17
58762 Altena
Unterstützung-im-Alltag
@maerkischer-kreis.de

030

Kreis Mettmann
ALTERnativen 60plus
Düsseldorfer Str. 47
40822 Mettmann
Unterstützung-im-Alltag
@Kreis-Mettmann.de

031

Kreis Minden-Lübbecke
Sozialamt
Portastraße 13
32423 Minden
sozialamt@minden-
luebbecke.de

032

Stadt Mönchengladbach
FB 58 Altenhilfe
Fliethstraße 86–88
41061 Mönchengladbach
Unterstützung-im-Alltag
@moenchengladbach.de

033

Stadt Mülheim a. d. Ruhr
Sozialamt
Ruhrstraße 1
45468 Mülheim an der Ruhr
Unterstützung-im-Alltag
@Muelheim-Ruhr.de

034

Stadt Münster
Sozialamt
Von-Steuben-Straße 5
48143 Münster
Unterstützung-im-Alltag
@stadt-muenster.de

035

Oberbergischer Kreis
Amt für Soziale
Angelegenheiten
Moltkestr. 42
51643 Gummersbach
Unterstützung-im-Alltag
@obk.de

036

Stadt Oberhausen
Fachbereich 3-2-20
Essenerstr. 53
46047 Oberhausen
Unterstützung-im-Alltag
@oberhausen.de

037

Kreis Olpe
WTG-Behörde (Fachdienst
finanzielle soziale Hilfen)
Westfälische Str. 75
57462 Olpe
unterstützung-im-alltag
@kreis-olpe.de

038

Kreis Paderborn
Sozialamt
Aldegrevestraße 10–14
33102 Paderborn
Unterstützung-im-Alltag
@Kreis-Paderborn.de

039

Kreis Recklinghausen
Betreuungsbehörde,
Seniorenangelegenheiten
und WTG-Behörde
Kurt-Schumacher-Allee 1
45657 Recklinghausen
unterstützung-im-alltag
@kreis-re.de

040

Stadt Remscheid
Fachdienst Soziales und
Wohnen
Markt 13
42853 Remscheid
Unterstützung-im-Alltag
@remscheid.de

041

Rhein-Erft-Kreis
Amt für Betreuung, Pflege
und Senioren,
Abteilung Pflege und Leben
im Alter
Willy-Brandt-Platz 1
50126 Bergheim
pflege@rhein-erft-kreis.de

042

Rheinisch-Bergischer Kreis
WTG-Behörde/Heim-
aufsicht/Angebote zur
Unterstützung im Alltag
Am Rübezahlwald 7
51469 Bergisch Gladbach
heimaufsicht@rbk-online.de

043

Rhein-Kreis Neuss
Sozialamt, Heimpflege
und Heimaufsicht
Lindenstraße 4–6
41515 Grevenbroich
Unterstützung-im-Alltag
@rhein-kreis-neuss.de

044

Rhein-Sieg-Kreis
Sachgebiet 50.21 –
Heimaufsicht,
Angebote zur Unterstützung
im Alltag
Kaiser-Wilhelm-Platz 1
53721 Siegburg
Unterstützung-im-Alltag
@rhein-sieg-kreis.de

045

Kreis Siegen-Wittgenstein
Sozialamt und Heimaufsicht
Bismarckstr. 45
57076 Siegen
Unterstützung-im-Alltag
@siegen-wittgenstein.de

046

Kreis Soest
Soziales / Pflegeplanung und
Alter – Pflegeberatung
Hoher Weg 1–3
59494 Soest
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-soest.de

047

Stadt Solingen
Stadtdienst Soziales / 50-42
Walter-Scheel-Platz 1
42651 Solingen
Unterstützung-im-Alltag
@solingen.de

048

Kreis Steinfurt
Amt für Soziales und Pflege
Tecklenburger Str. 10
48565 Steinfurt
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-steinfurt.de

049

Kreis Unna
WTG-Behörde (Heimauf-
sicht)
Friedrich-Ebert-Straße 17
59425 Unna
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-unna.de

050

Kreis Viersen
Sozialamt – 50/2 Pflege,
Betreuungsstelle
Rathausmarkt 3
41747 Viersen
unterstützung-im-alltag
@kreis-viersen.de

051

Kreis Warendorf
Sozialamt – Prävention und
Qualitätssicherung in der
Pflege
Waldenburger Str. 2
48231 Warendorf
Unterstützung-im-Alltag
@kreis-warendorf.de

052

Kreis Wesel
Fachdienst 55-1-1 Altenhilfe
und Pflegeplanung
Reeser Landstraße 31
46483 Wesel
Unterstützung-im-Alltag@
kreis-wesel.de

053

Stadt Wuppertal
Sozialamt
Neumarkt 10
42103 Wuppertal
Unterstützung-im-Alltag
@stadt.wuppertal.de

6.3 Wichtige Kontaktdaten



Notrufnummern

Rettungsdienst: 112

Polizei: 110

Ärzte:

.....

.....

.....

.....

Pflegedienst:

.....

.....

Angehörige:

.....

.....

Kranken-/Pflegekasse:

.....

Versichertennummer:

.....

Impressum

Herausgeber

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und
Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen
Fürstenwall 35
40219 Düsseldorf
info@mags-nrw.de
www.mags.nrw

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



AOK Rheinland/Hamburg –
Die Gesundheitskasse
Wanheimer Straße 72, 40468 Düsseldorf
www.aok.de/rh



Der Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)
Ludwig-Erhard-Allee 9, 40227 Düsseldorf
www.vdek.com



Fach- und Koordinierungsstelle der Regional-
büros Alter, Pflege und Demenz im Kuratorium
Deutsche Altershilfe KDA gGmbH
Hohenzollernring 57, 50672 Köln
www.alter-pflege-demenz-nrw.de



Redaktionelle Mitarbeit

Diese Broschüre wurde erstellt
unter redaktioneller Mitarbeit
der Regionalbüros Alter, Pflege
und Demenz.

Weitere Informationen

rund um das Thema Angebote
zur Unterstützung im Alltag in
Nordrhein-Westfalen finden Sie
hier:

[https://www.mags.nrw/
unterstuetzung-im-alltag](https://www.mags.nrw/unterstuetzung-im-alltag)



Gestaltung

Tina Ennen

Fotos

www.istock.com: Halfpoint
(Titel, S. 9,), milan2099(S.3),
kupicoo(S.23);
stock.adobe.com: Yakobchuk
Olena (S. 13), Drobot Dean
(S. 19)



Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-
Westfalen
Fürstenwall 35
40219 Düsseldorf
info@mags-nrw.de
www.mags.nrw

