# RAHMENSTANDARDS
# der Wohnberatungsstellen Nordrhein-Westfalen

Gefördert von:

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

LANDESVERBÄNDE
DER PFLEGEKASSEN

Koordination
Wohnberatung NRW

# Inhalt


| | | Seite[1] |
|---|---|---|
| Einleitung | | 1.4 |
| I. | Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle | I/1 |
| II. | Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme | II/1 |
| III. | Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation) | III/1 |
| IV. | Bautechnische Wohnungsanpassung/ Begleitung einer baulichen Maßnahme | IV/1 |
| V. | Fachberatung | V/1 |
| VI. | Institutionsberatung | VI/1 |
| VII. | Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle | VII/1 |
| VIII. | Kooperation und Vernetzung | VIII/1 |
| IX. | Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon | IX/1 |
| X. | Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle | X/1 |
| XI. | Teambesprechung | XI/1 |
| XII. | Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen | XII/1 |
| Anhang/Anlagen | | 2.1 |
| A. | Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung | A2 |
| B. | Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung | B1 |
| C. | Antrag auf Zuschuss nach § 40, Abs. 4 SGB XI | C2 |
| D. | Akte der/des Ratsuchenden | D2 |
| E. | Erstgespräch: Ergebnisprotokoll | E1 |
| F. | Bautechnische Maßnahme: Ergebnisprotokoll | F2 |
| G. | Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung: Ergebnisprotokoll | G1 |
| H. | Teambesprechung: Protokoll | H2 |
| J. | Veranstaltungen Fachberatung, Institutionsberatung und Öffentlichkeitsarbeit: Dokumentationsbogen | J1 |
| K. | Musterschreiben Broschürenversand und Textvorschlag für Anrufbeantworter | K2 |
| L. | Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto | L1 |


1 Im Anhang kann die Seitennummerierung abweichend statt mit 1 auch mit 2 beginnen. Das ist abhängig davon, ob ein Kapitel mit einer rechten oder linken Seite beginnt.

# Einleitung

## Wohnberatung in NRW – bundesweit einmalig

Wohnberatung wird in NRW seit 1989, aktuell (2019) landesweit von 130 professionellen Wohnberatungsstellen – für die Ratsuchenden kostenlos und unabhängig – angeboten. Jahr für Jahr zehntausendfach in Anspruch genommen, ist sie sowohl für Rat suchende alternde Menschen und/oder Menschen mit Behinderung, Pflegebedürftigkeit, Demenz sowie ihre Angehörigen, aber auch präventiv von großer Bedeutung.
Wohnberatung erfolgt in der Wohnung der Ratsuchenden und damit in einem vom Grundgesetz besonders geschützten Raum.

### Wohnberatung in NRW = Qualität auf hohem Niveau

Um die Qualität der Wohnberatung (in Bereitstellung - = Rahmenbedingungen und Strukturen - und Erbringung - = Prozess der Beratung mit dem Ziel, Wohnungen alten-/behindertengerecht und nutzungsfreundlich zu gestalten) auf hohem Niveau zu sichern, wurden 2001 Rahmenstandards im Auftrag des Sozialministeriums in einem landesweiten Dialog- und Konsensverfahren unter Moderation und fachlicher Beratung von Werner Göpfert-Divivier vom iSPO-Institut, Saarbrücken und der damaligen Koordinierungsstelle der Wohnberatung erarbeitet. Bis heute arbeiten viele der Wohnberatungsstellen nach den damals erarbeiteten Standards.
Die Rahmenstandards wurden 2017 – erneut in einem Dialogprozess und unter Beachtung der derzeitigen Erfahrungen und gesetzlichen Regelungen – mit Unterstützung von iSPO und der Koordination Wohnberatung ergänzt und aktualisiert. Den beteiligten Wohnberaterinnen Petra Bank/Kreuzviertel-Verein Dortmund, Elke Emmerich/AWO Rhein-Sieg, Gisela Kriener/KIM Paderborn und Susanne Niemöller/Kreis Steinfurt sei hierfür herzlich gedankt.
Das aktualisierte Paket mit 12 Rahmenstandards und zahlreichen Anhängen steht als Orientierungs- und Reflexionshilfe zur Verfügung. Zur Präsentation (und Schulung) sind mehrere Fortbildungen geplant.

### Hinweise zur Anwendung

- Rahmenstandards sind Anregung und Orientierungshilfe für die einzelnen Wohnberatungsstellen. Keinesfalls sind sie eine „Daumenschraube“ oder der Versuch einer Fremdbestimmung.
- Das Gesamtpaket umfasst nach unserer Überzeugung alle Inhalte, Tätigkeiten und Leistungselemente qualifizierter Wohnberatung in NRW. Jeder Rahmenstandard beinhaltet einen Teilaspekt. Die Inhalte sind so aufbereitet, dass sie die Qualität abbilden und gleichzeitig eine Anleitungs- und Reflexionshilfe für die fachlich Beteiligten darstellen.

- Der Gliederungspunkt „Korrespondierende Standards“ weist auf die Wechselwirkung der Standards hin. Gute Erbringungsqualität eines Aspekts (= Standards) wird verstärkt und flankiert durch möglichst gleiche, niveauvolle Umsetzung der angrenzenden Standards. Die Gliederung der Rahmenstandards ist immer gleich.
- Wohnberater*innen können ihre spezifische Praxis „vor Ort“ mit Hilfe der Rahmenstandards reflektieren, Abweichungen bedenken und den jeweiligen Rahmenstandard an die eigene Situation anpassen.
- Die Rahmenstandards sind konkret und detailliert abgefasst, damit sie gleichzeitig – quasi als Leitfaden – eine Informations- und Reflexionshilfe sein können, denn Qualität muss sich jeden Tag und in jeder Aktivität abbilden und auch beweisen.
- Qualitätsstandards sind immer auch ein Beitrag zur Optimierung der Leistungserbringung und damit zur Arbeitserleichterung und Effizienzsteigerung.
- Schließlich: Die Arbeit mit Qualitätsstandards muss in enger Abstimmung mit den und eingepasst in die jeweiligen Organisationsstrukturen erfolgen. Insofern ist das Paket an Rahmenstandards auch ein Impuls für Organisationsentwicklung.

Viel Erfolg und Freude bei der Arbeit mit den Rahmenstandards!

Susanne Tyll
Koordination Wohnberatung NRW

RAHMENSTANDARDS

# I. Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle[1]

1 Eine evtl. vorgeschaltete Telefonzentrale wird hier nicht thematisiert.

**Grundsatz der Wohnberatung[1]: Keine Maßnahme wird gegen den Willen der Ratsuchenden durchgeführt, auch dann nicht, wenn dies von Angehörigen oder Anderen gewünscht wird.**

## 1. Anlass der Maßnahme

- Anruf von Ratsuchenden (Betroffene, Angehörige, Vertrauenspersonen, Einrichtungen: => einzelfallbezogene Anfragen!)
  - Abfrage von Basisinformationen
  - Anfragen zu bestimmten Problemstellungen
- Anruf von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Institutionen oder von sonstigen Einzelpersonen (=> vom Einzelfall unabhängige Anfragen!)
  - wegen Fachberatung/Institutionsberatung
  - wegen Öffentlichkeitsarbeit
  - wegen Vernetzung/Kooperation

## 2. Ziele der Maßnahme

- Kompetente[2] Erstberatung der Anrufenden, das Anliegen an die Wohnberatungsstelle ist klar
- kompetente Repräsentation nach außen
- Freundlichkeit
- Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ist realisiert
- Informationsfluss ist sichergestellt
- Abwicklung ist nachvollziehbar organisiert und dokumentiert[3]

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

**Telefondienst ist klar geregelt:**

- Niemals geht ein*e „gestern neu eingestellte*r“ Kollege/Kollegin ans Telefon! (vgl. hierzu den Standard „Erreichbarkeit am Telefon in der Wohnberatungsstelle“)
- Es ist sichergestellt, dass nur gut informierte und gut eingewiesene Kollegen bzw. Kolleginnen ans Telefon gehen!

1 „Wohnberatung ist eine Tätigkeit der sozialen Arbeit, deren Zielsetzung es ist, Ratsuchende und/oder deren Angehörige umfassend über die individuellen Möglichkeiten der Anpassung der Wohnung zu informieren. Dabei werden die jeweiligen Lebens- und Wohnbedingungen berücksichtigt. Diese auf die Bedarfe und Bedürfnisse der Ratsuchenden abgestimmten Informationen beziehen sich auf Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, bauliche Maßnahmen, Wohnungswechsel und die Auswahl und die Inanspruchnahme von bundes- und/ oder landesrechtlich vorgesehenen Sozial- und Versicherungsleistungen sowie auf sonstige Unterstützungsangebote.
Die Realisierung der Maßnahmen wird von den Wohnberatungsstellen so weit wie nötig begleitet. Dabei gilt das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“, das die ratsuchenden Menschen dazu befähigen soll, sich selbst zu helfen bzw. sich selbst Hilfe zu organisieren. Wohnberatung findet i.d.R. in der Wohnung der Ratsuchenden statt. Diese ist ein – auch vom Gesetz – besonders geschützter Raum.“

2 Umfassende Fachkenntnisse aus dem Bereich Wohnberatung sind vorhanden und können situationsgerecht angewendet werden.

3 Der als Anlage beigefügte Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung ist so konzipiert, dass zusätzliche Notizzettel nicht mehr benötigt werden.

**Kollege/Kollegin:**
- ist informiert über die Angebotspalette der Wohnberatungsstelle
- hat den Überblick über aktuelle Arbeiten, Zuständigkeiten, An- und Abwesenheit der Kollegen/Kolleginnen

**Benötigte Materialien:**
- geeigneter „Telefonarbeitsplatz" (ruhiges Telefonieren muss möglich sein)
- B Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung, Schreibutensilien
- Terminplaner
- aktuelle Informationen verfügbar halten
- Telefonverzeichnis
- Liste der Kooperationspartner*innen

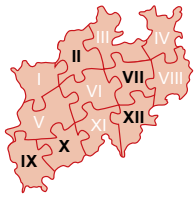
### 3.2 Umsetzung
- melden am Telefon: mit Namen der Einrichtung und eigenem Namen (Vor- und Zuname)
- deutlich sprechen, freundlich sein
- Anrufer*innen zuhören (vgl. „aktiv zuhören"), Wünsche erfragen
- versuchen, die Anliegen des/der Anrufenden zu verstehen
- Interesse zeigen und Möglichkeiten der Wohnberatung aufzeigen

Auftragsklärung:
- Fragestellung klären, Faktensammlung,
  B (Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung) einsetzen
  - Problemlösung/Weg zur Problemlösung vorschlagen
- Dokumentation der erhaltenen Informationen
  B (Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung)
- nächsten Schritt/nächste Schritte verabreden
  - Terminabsprachen
  - weiteres Telefonat
  - weitere Beratung/Hausbesuch
  - Vorbesprechung o.ä.
- Beratungstermin vor Ort vereinbaren, falls notwendig
- Anruf weiterleiten an zuständige*n Mitarbeiter*in
- bei Bedarf Kontakt zu Kooperationspartnern und Kooperationspartnerinnen bzw. anderen Diensten vermitteln
- Einverständnis einholen: „Dürfen wir nachfragen, wie der Stand ist …?"

### 3.3 Nachbereitung
- Aktennummer vergeben, Akte anlegen
- B Festhalten der erhaltenen Informationen im Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
- Kooperationspartner*innen informieren, erforderliche Informationen einholen (Datenschutz!)
- Terminvereinbarung weiterleiten/einplanen
- Material zuschicken/Zusendung veranlassen (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz" , „Mein Leben, mein Zuhause – Wohnberatung und Wohnungsanpassung

in NRW“ „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen – Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“ , „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“)
- Kollegen/Kolleginnen informieren
- wenn Beratungsbesuch vereinbart: benötigtes Material rechtzeitig bereitlegen

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen
- …

## 5. Kooperationen

Intern:
- Verwaltung
- Geschäftsführung
- andere Einrichtungen des Trägers (z.B. andere Beratungsstellen)

Extern:
- Kooperationspartner*innen und weitere Dienste

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Verwaltungskraft

## 7. Ergebniskontrolle

- zufriedene Gesprächspartner*innen
- Rückmeldungen von Ratsuchenden und Kollegen/Kolleginnen
- Rückfragen bei Ratsuchenden und Kollegen/Kolleginnen
- Rückfrage auch dann, wenn ausschließlich eine telefonische Erstberatung stattfand oder lediglich Material zugeschickt wurde
- Rückfragen während der Dienstbesprechung
- im Zusammenhang mit Fallsupervision
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- B Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
- D Akte der/des Ratsuchenden
- Begleitbogen

RAHMENSTANDARDS

# II. Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme

**Grundsatz der Wohnberatung: Keine Maßnahme wird gegen den Willen der Ratsuchenden durchgeführt, auch dann nicht, wenn dies von Angehörigen oder Anderen gewünscht wird.**

## 1. Anlass der Maßnahme

- Ratsuchende/r/Angehörige/r/Vertrauensperson wünschen Beratung vor Ort
- Anfrage der Pflegekasse, bzw. der Krankenkasse, bzw. des Sozialhilfeträgers wegen einer Stellungnahme (nach § 33 SGB V, § 40 SGB XI, wegen Finanzierungsmaßnahmen)
- Anfrage von Kooperationspartnern, wie Wohnungsbaugesellschaft, …

## 2. Ziele der Maßnahme

- Zufriedenheit des/der Ratsuchenden
- kompetente Beratung vor Ort
- Einschätzung der Situation und der Ressourcen
- Wahrnehmen individueller Wünsche und Spielräume
- Ermittlung des individuellen Hilfebedarfes
- Erkennen der Zuständigkeiten und des Handlungsbedarfes
- Verabredung eines Maßnahmenplanes
- kompetente Repräsentation der Wohnberatungsstelle nach außen

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- Achtung: an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientierte
  - Terminabsprache; ausreichend Zeit für den Besuch einplanen (i.d.R. zwischen 45 und 90 Minuten, zzgl. An- und Abreise) => Zeitpuffer!
  - Absprache über teilnehmende Personen
- Materialien zusenden (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz“[1], „Mein Leben, mein Zuhause – Wohnberatung und Wohnungsanpassung in NRW“[2], „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen – Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“[3], „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“[4])
- Festlegung, wer Hausbesuch durchführt (Fachlichkeit; ggf. unter Hinzunahme von …)
- benötigtes Material zusammenstellen:
  grundsätzlich:
  - Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung (ausgefüllt: die Daten, die bisher vorliegen)

B

1 Vgl. Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln, 4. Auflage, 2015, unter: http://www.demenz-service-nrw.de/tl_files/Landesinitiative/Die%20Landesinitiative/Veroeffentlichungen/Band%2010%20WEB%20Version.pdf

2 Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, Düsseldorf, 2017, unter: https://www.nachhaltigkeit.nrw.de/fileadmin/download/Mein_Leben__mein_Zuhause_-_Barrierefreie_PDF__1_.pdf

3 Vgl. Stadt Hagen, Fachbereich Jugend und Soziales, Hagen, 2006, unter: http://www.vpb.de/download/Wohnberatung_fuer_sehbehinderte_und_blinde_Menschen-160506.pdf

4 Vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrg.), Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2017

E

- Erhebungsinstrument und Checkliste Erstgespräch: Ergebnisprotokoll, Schreibutensilien, Zollstock, bautechnische Unterlagen (Musterentwürfe, Modellbeispiele, Skizzen von Treppenaufgängen, Lagepläne, technische Zeichnungen, DIN), Ausstattungskataloge, Fotoapparat
- kleine Hilfsmittel zur Demonstration als Anschauungsmaterial verfügbar haben
- Informationsbroschüren (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz“[5], „Mein Leben, mein Zuhause – Wohnberatung und Wohnungsanpassung in NRW“[6] „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen - Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“[7], „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“[8]), Informationsmaterial, Antragsformulare (Antragsformular Schwerbehindertenausweis, Antrag auf wohnumfeldverbessernde Maßnahme, Wohngeldantrag, …)
- Liste der Kooperationspartner*innen, Terminkalender
- zusätzlich im Einzelfall: weitere Antragsformulare, Hilfsmittel etc.

• „Fahrzeug organisieren” (eigenes Fahrzeug bzw. Dienstfahrt regeln)
• Kollegen und Kolleginnen der Wohnberatungsstelle über Abwesenheit informieren
• Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle sicherstellen (evtl. Anrufbeantworter)

### 3.2 Umsetzung

• vereinbarten Termin unbedingt einhalten („Pünktlichkeit”)
• Wohnumfeld und Zugang zur Wohnung bei Anfahrt bewusst wahrnehmen
• Eintritt in die Wohnung der Ratsuchenden bewusst gestalten (auch kultursensibel)
• eigene Person und die Institution kurz vorstellen (ggf. Visitenkarte, Dienstausweis … übergeben/vorzeigen; Bezug nehmen auf die Anfrage …)
• positive Gesprächsatmosphäre schaffen
• Sicherheit und Kompetenz vermitteln
• Vertrauen herstellen, zuhören, auf die Ratsuchenden bzw. ihre*n Angehörigen/ Vertrauensperson eingehen
• deutlich sprechen
• fehlende Informationen im Dokumentationsbogen aus „Erstkontakt“ erfragen und ergänzen
• Wünsche, Probleme und Erwartungen der Ratsuchenden bzw. derer Angehörigen/ Vertrauensperson erfragen (in Ergänzung zu den vorab erhaltenen Informationen)
• Zusammenfassung durch den/die Wohnberater*in
• weitere Informationen sammeln, wie:
körperliche, soziale, finanzielle Ressourcen/Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und körperliche, geistige und seelische Einschränkungen und/oder Behinderungen/

5 Vgl. Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln, 4. Auflage, 2015, unter: http://www.demenz-service-nrw.de/tl_files/Landesinitiative/Die%20Landesinitiative/Veroeffentlichungen/Band%2010%20WEB%20Version.pdf
6 Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, Düsseldorf, 2017, unter: https://www.nachhaltigkeit.nrw.de/fileadmin/download/Mein_Leben__mein_Zuhause_-_Barrierefreie_PDF__1_.pdf
7 Vgl. Stadt Hagen, Fachbereich Jugend und Soziales, Hagen, 2006, unter: http://www.vpb.de/download/Wohnberatung_fuer_sehbehinderte_und_blinde_Menschen-160506.pdf
8 Vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrg.), Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2017

B

vorhandene Hilfen/Hilfsmittel/potentielle Kostenträger/Informationen zu Wohnung bzw. Gebäude (Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung)/ …

- Wohnungs- oder Hausbesichtigung, z.B. Eingangsbereich, Außenanlagen
- Demonstration von problematischen Alltagsabläufen durch Ratsuchende, z.B. Einsteigen in die Badewanne, Treppen steigen und Ausprobieren von Hilfsmitteln
- Möglichkeiten und Bedarfe der Veränderung aus fachlicher Sicht der Wohnberatung wahrnehmen
- Beratung der Ratsuchenden bzw. der Anwesenden über mögliche Maßnahmen sowie deren Finanzierung
- verschiedene Lösungsmöglichkeiten aufzeigen (Achtung: Visualisierungsmöglichkeiten ausschöpfen!)
- wünschenswerte und machbare Lösungen herausarbeiten/festhalten (Tendenz: ggf. von unrealistischen Vorstellungen Abschied nehmen)
- Zusammenfassung der Ergebnisse: zu realisierendes Vorhaben, Rücksprachebedarf mit Dritten, …
- Vorgehensweise und Aufgabenverteilung festhalten
- auf der Basis der vorliegenden Informationen (Bedarfe und Ressourcen) Lösungsschritte und Umsetzungsplan gemeinsam mit den Ratsuchenden und ggf. ihren Angehörigen oder Vertrauenspersonen erarbeiten und festlegen:
  - Ausstattungsänderung
  - Hilfsmitteleinsatz
  - bauliche Veränderungen
  - Umzug
  - Finanzierungsmöglichkeiten
  - Hinweis auf weitere Hilfen, z.B. Sozialstation, Essen auf Rädern
- Vorsicht: Ratsuchende bzw. die Angehörigen/Vertrauenspersonen nicht mit Informationen überfordern
- einzelne Schritte festlegen, Zeitplan erstellen, Aufgaben verteilen
- weiteres Telefonat, weiteren Hausbesuch vereinbaren, Termin absprechen
- Zeit zur Entscheidungsfindung lassen
- Hinweis auf/Übergabe von Informationsmaterial und Broschüren (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz“[9], „Mein Leben, mein Zuhause- Wohnberatung und Wohnungsanpassung in NRW“[10] „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen - Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“[11], „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“[12])

9 Vgl. Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln, 4. Auflage, 2015, unter: http://www.demenz-service-nrw.de/tl_files/Landesinitiative/Die%20Landesinitiative/Veroeffentlichungen/Band%2010%20WEB%20Version.pdf

10 Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, Düsseldorf, 2017, unter: https://www.nachhaltigkeit.nrw.de/fileadmin/download/Mein_Leben__mein_Zuhause_-_Barrierefreie_PDF__1_.pdf

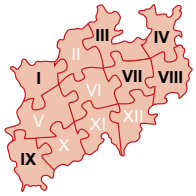
11 Vgl. Stadt Hagen, Fachbereich Jugend und Soziales, Hagen, 2006, unter: http://www.vpb.de/download/Wohnberatung_fuer_sehbehinderte_und_blinde_Menschen-160506.pdf

12 Vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrg.), Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2017

### 3.3 Nachbereitung

- Ergebnisprotokoll des Besuchs und der getroffenen Vereinbarungen ergänzen und bei Bedarf an Kollegen und Kolleginnen weiterleiten
- bei Bedarf Ergebnisprotokoll an Ratsuchende und deren Angehörige/Vertrauensperson schicken sowie Informationsmaterial zusenden
- bereits involvierte Dienste und Kooperationspartner*innen nach Absprache mit der/dem Ratsuchenden informieren

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon

## 5. Kooperationen

Intern:

- Kolleginnen und Kollegen

Extern:

- Haus- bzw. Wohnungseigentümer*innen
- Kostenträger*innen
- Investoren/Investorinnen
- Kooperationspartner*innen

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)

## 7. Ergebniskontrolle

- subjektive Einschätzung durch die Beratungskraft im Anschluss an den Hausbesuch
- Rückmeldung von Ratsuchenden bzw. Angehörigen/Vertrauenspersonen
- Rückfragen bei Ratsuchenden bzw. Angehörigen/Vertrauenspersonen
- Rückmeldungen von Kooperationspartner*innen, Kostenträgern
- Rückfragen während der Teambesprechung
- im Zusammenhang mit Fallsupervision
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

L
D
B
E

## 8. Dokumentation

- Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto
- Akte der/des Ratsuchenden mit:
  - Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
  - Erstgespräch Ergebnisprotokoll
  - Schriftverkehr
- Begleitbogen

  etc.

RAHMENSTANDARDS

# III. Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)

Hierbei handelt es sich ausschließlich um Einzelfallberatungen. Einzelfallunabhängige Beratungen sind im Standard „Institutionsberatung“ berücksichtigt.
Die Maßnahmenbegleitung für bauliche Maßnahmen ist durch den Rahmenstandard „Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme“ abgedeckt.

**Grundsatz der Wohnberatung: Keine Maßnahme wird gegen den Willen der Ratsuchenden durchgeführt, auch dann nicht, wenn dies von Angehörigen oder Anderen gewünscht wird.**

## 1. Anlass der Maßnahme

- Ratsuchende*r/Angehörige*r/Vertrauensperson wünschen nach der Erstberatung vor Ort eine Maßnahmenbegleitung durch die Wohnberatung
- Ratsuchende*r/Angehörige*r/Vertrauensperson wünschen nach Beginn der Maßnahme eine Begleitung durch die Wohnberatung – bei diesem Personenkreis: zunächst Standard Erstberatung

## 2. Ziele der Maßnahme

- bedürfnisgerechte Umsetzung von Anpassungsmaßnahmen
- Sicherstellen bzw. Überprüfen der Maßnahmenumsetzung im Sinne der Ausgangsziele
- Unterstützung der Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauensperson bei der Maßnahmendurchführung
- Zufriedenheit des/der Ratsuchenden

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- Materialien zusenden (Planungsunterlagen, Informationsbroschüren (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz“[1], „Mein Leben, mein Zuhause – Wohnberatung und Wohnungsanpassung in NRW“[2], „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen – Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“[3], „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“[4] etc.)
- Ressourcen der/des Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauensperson/Kooperationspartner*innen für die Maßnahmendurchführung prüfen
- eigene zur Verfügung stehende Ressourcen und Unterstützungsbedarf im Hinblick auf die Maßnahmendurchführung ermitteln
- bei Hinzuziehen der Wohnberatungsstelle nach Beginn der Maßnahme: Maßnahmenplan im Sinne der/des Ratsuchenden überprüfen

1 Vgl. Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln, 4. Auflage, 2015, unter: http://www.demenz-service-nrw.de/tl_files/Landesinitiative/Die%20Landesinitiative/Veroeffentlichungen/Band%2010%20WEB%20Version.pdf
2 Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, Düsseldorf, 2017, unter: https://www.nachhaltigkeit.nrw.de/fileadmin/download/Mein_Leben__mein_Zuhause_-_Barrierefreie_PDF__1_.pdf
3 Vgl. Stadt Hagen, Fachbereich Jugend und Soziales, Hagen, 2006, unter: http://www.vpb.de/download/Wohnberatung_fuer_sehbehinderte_und_blinde_Menschen-160506.pdf
4 Vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrg.), Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2017

## 3.2 Umsetzung

**Begleitung während der Durchführung**

- Der Beratungsprozess ist so zu gestalten, dass die Wünsche und Ressourcen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen
- Sicherstellen der psychosozialen Begleitung der Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauensperson während der gesamten Maßnahme und im gesamten Beratungsprozess durch Wohnberater*in ist zu gewährleisten
- Der Beratungsprozess ist so zu gestalten, dass Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz in jedem Umsetzungsschritt sichergestellt sind
- Die Durchführung ist als Aushandlungsprozess zwischen den optimalen Umsetzungsmöglichkeiten und dem in der Praxis Machbaren – unter Berücksichtigung der Möglichkeiten und Vorstellungen der Ratsuchenden und der fachlichen Standards – zu gestalten
- Verabredung mit Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauensperson bzw. Kooperationspartner*innen über die Art und Ausführung der Maßnahme, die notwendigen Arbeitsschritte, deren Aufteilung treffen und evtl. schriftlich festhalten[5]
- bei Bedarf andere Kolleginnen und Kollegen aus der Wohnberatungsstelle hinzuziehen
- Vollmachten für bestimmte Tätigkeiten ausstellen lassen
- Kostenvoranschläge einholen (lassen) und überprüfen
- Stellungnahmen abgeben und/oder bei der Antragstellung zur Maßnahme bei möglichen Kostenträgern Unterstützung leisten
- unterstützende Beratung hinsichtlich eines Finanzierungsplans
- realistischen Zeitplan für die Umsetzung der Maßnahme erstellen und mit Ratsuchenden besprechen
- über mögliche begleitende Maßnahmen beraten und sie bei Bedarf einleiten (z. B. Aufenthalt der Ratsuchenden in der Kurzzeitpflege (SGB V, SGB IX, SGB XI und SGB XII), Tagespflege, erhöhte Einsätze des Pflegedienstes/des Mobiler Sozialer Dienst = MSD …)
- Abläufe und Absprachen schriftlich in der Akte der/des Ratsuchenden festhalten; Ziel: die Maßnahmendurchführung transparent dokumentieren und damit Kolleginnen und Kollegen (im Abwesenheitsfall der zuständigen Beratungskraft) die Weiterbearbeitung ermöglichen
- Koordination der Maßnahme im Verlauf (Zeitplan überwachen, Wiedervorlagen einplanen, Absprachen mit Ratsuchenden (vor-)terminieren; das gleiche gilt im Hinblick auf einbezogene Angehörige/Vertrauensperson/Kooperationspartner*innen/Eigentümer*innen/Kostenträger, etc.)

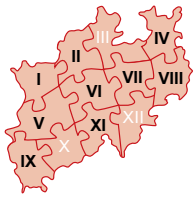
## 3.3 Nachbereitung

- Maßnahme überprüfen hinsichtlich
  - der Ausführung im Sinne der Bedürfnisse des/der Ratsuchenden
  - der Einweisung in die Nutzung
  - der Kosten (Vergleich mit Angeboten)
  - des zeitlichen Ablaufs

5 Unter Berücksichtigung der Fähigkeiten und Möglichkeiten des Ratsuchenden und der Ressourcen der Beratungsfachkräfte

- Wirksamkeit der Maßnahme überprüfen: Hat die Maßnahme dazu geführt, dass die selbständige Lebensführung des/der Ratsuchenden erhalten bzw. verbessert, die häusliche Pflege ermöglicht bzw. erleichtert und/oder der Aufenthalt in der eigenen Wohnung sichergestellt wurde?
- Zufriedenheit der Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauenspersonen und Kooperationspartner*innen sowohl hinsichtlich der Durchführung als auch hinsichtlich des Ergebnisses der Maßnahme erfragen
- Mängelbeseitigung bzw. Nachbesserung bzw. weitere Einweisung in den Gebrauch veranlassen
- bei weiterem Bedarf Beratung zu weiteren Maßnahmen anbieten

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Teambesprechung
- …

## 5. Kooperationen

Intern:
- Kolleginnen und Kollegen
- andere Arbeitsbereiche des Trägers

Extern:
- Angehörige/Vertrauenspersonen
- ausführende Unternehmen – Unabhängigkeit beachten!
- Kooperationspartner*innen
- Kostenträger

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)

## 7. Ergebniskontrolle

- Einschätzung der Beratungsfachkraft im Anschluss an die Maßnahme
- Rückmeldung von Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauenspersonen
- Rückmeldung von Beteiligten (Kostenträgern)
- Rückfragen bei Beteiligten (Kostenträgern)
- Rückfragen bei beteiligten Kolleginnen und Kollegen
- im Zusammenhang mit Fallsupervision
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- Begleitbogen
- D Akte der/des Ratsuchenden
- L Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto
- G Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung: Ergebnisprotokoll

RAHMENSTANDARDS

# IV. Bautechnische Wohnungs-anpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme

Der Rahmenstandard „Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme“ ist Bestandteil des Gesamtprozesses und steht im engen Zusammenhang mit den Rahmenstandards „Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle“, „Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme“ und „Institutionsberatung“ sowie in der Folge mit dem Rahmenstandard „Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)“.

**Grundsatz der Wohnberatung: Keine Maßnahme wird gegen den Willen der Ratsuchenden durchgeführt, auch dann nicht, wenn dies von Angehörigen oder Anderen gewünscht wird.**

## 1. Anlass der Maßnahme

- Ratsuchende*r, Angehörige*r; Vertrauensperson wünschen nach Erstberatung vor Ort Unterstützung/Begleitung bei der Durchführung einer baulichen Maßnahme
- Wohnungseigentümer*in/Vermieter*in wünscht die Begleitung einer baulichen Wohnungsanpassung (einzelfallbezogene Maßnahmenbegleitung)
- Kostenträger wünscht eine einzelfallbezogene Begleitung einer baulichen Wohnungsanpassung
- Kooperationspartner*innen bzw. Kostenträger (Wohnungsbaugesellschaften, Kommune, Investor*in, Architekt*in, Planer*in, … ) wünscht nach Institutionsberatung eine Begleitung bei der Durchführung einer baulichen Maßnahme bzw. beim Neubau eines Objektes (einzelfallunabhängige Maßnahmenbegleitung)

## 2. Ziele der Maßnahme

- die bedürfnisgerechte Umsetzung von baulichen Anpassungsmaßnahmen ist gewährleistet
- die fachliche Begleitung der Maßnahme vor Ort ist sichergestellt
- „weniger Barrieren im Bestand/Barrierefreiheit im Neubau“ sind realisiert
- die professionelle Repräsentation der Wohnberatungsstelle nach außen ist gewährleistet
- die Realisierung im Sinne der Ratsuchenden/Kostenträger/Kooperationspartner*innen ist erreicht = Ratsuchende sind zufrieden

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

L

- Dokumentieren der baulichen Ist-Situation (Fotos, Erstellen eines Aufmaßes, …)
- Erstellen einer Planung (handschriftlich oder mit Zeichenprogramm)[1]
- Nachfrage, ob und wie Finanzierung geklärt ist (Beratung zu Finanzierungsmöglichkeiten in Erstberatung erfolgt)
- Prüfen der Planung, die durch ausführende Firmen oder externe Planer*innen erstellt wurde
- technische Fragen zur Umsetzung mit Fachfirmen klären lassen

1 „Planung“ als bautechnischer Fachbegriff beinhaltet die Entwicklung und Visualisierung einer optimalen Lösung. Bei allen komplexeren Maßnahmen sollte eine zeichnerische Planung erfolgen, die von der Wohnberatung erbracht wird.

- Planungsunterlagen an die Beteiligten (Ratsuchende, Angehörige, Vertrauenspersonen, Kostenträger, Eigentümer*innen, Investor*innen) senden
- Abstimmen der Planung mit den Beteiligten
- Unterstützung bei allen erforderlichen Schritten im Vorfeld, z.B. Zustimmung von Hauseigentümer*innen, Eigentümer*innenversammlung, Straßenverkehrsamt, Bauamt, Anlieger*innen

Folgende Fragen bzw. Anregungen können für Ratsuchende bei der Auswahl von Handwerksunternehmen hilfreich sein:

**Grundsätzlich gilt: Wohnberatungsstellen arbeiten unabhängig. Wohnberatung schlägt weder Handwerksunternehmen vor, noch entscheidet die Wohnberatungsstelle, welches Unternehmen beauftragt wird.**

- Vermieter*in oder Verwaltung fragen, mit welchen Firmen sie arbeiten
- anraten, grundsätzlich Fachfirmen anzusprechen
- Vertrauenspersonen, Angehörige, – die in der Nähe leben – fragen, welche Haushandwerksunternehmen sie nutzen und mit welchen Erfahrungen
- nach Haushandwerker*in fragen
- nach Betrieben in der Nähe fragen
- in die gelben Seiten schauen lassen, bei Sehschwäche ggf. vorlesen
- bei Handwerksunternehmen fragen, ob sie neue/zusätzliche Mitarbeiter*innen haben bzw. ob es sich bei den eingesetzten Handwerker*innen um solche handelt, die bereits Erfahrungen mit dem Thema Barrierefreiheit haben
- die Firmen sollen nicht ungefragt Subunternehmen nutzen
- Kreishandwerkerschaft ansprechen
- Adresse von Handwerkskammer benennen
- evtl. hilfreich: Handwerksunternehmen auswählen, das andere Gewerke „mitbringt“
- hilfreich: bereits durchgeführten Umbau des Unternehmens anschauen
- Falls Ratsuchende*r das wünscht, telefoniert die Wohnberatung für fachliche Absprachen mit der/dem von der/dem Ratsuchenden beauftragte*n Handwerker*in
- Kostenvoranschläge durch Ratsuchende einholen lassen; Prüfen der Kostenvoranschläge
- Verantwortlichkeiten festlegen und Rücksprachen im Erbringungsprozess
- Ablauf der Maßnahme planen, absprechen und schriftlich festhalten
- Dokumentation anlegen

### 3.2 Umsetzung

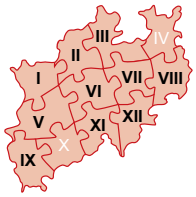
- Organisation der Sicherstellung der psychosozialen Begleitung der/s Ratsuchenden bzw. der/s Angehörigen/der Vertrauensperson während der gesamten Maßnahme und im Beratungsprozess durch die Wohnberater*innen
- Der Beratungsprozess ist so zu gestalten, dass die Wünsche und Ressourcen des/der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen
- Der Beratungsprozess ist so zu gestalten, dass die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz in jedem Umsetzungsschritt sichergestellt sind

- Die Durchführung ist als Aushandlungsprozess zwischen den optimalen Umsetzungsmöglichkeiten und dem in der Praxis Machbaren – unter Berücksichtigung der Vorstellungen des/der Ratsuchenden – zu gestalten
- Dokumentation fortsetzen
- Abstimmen der Ausführung mit den beauftragten Firmen
- Beratung, Begleitung und Vermittlung bei auftretenden Problemen, etwa wenn:
  - unvorhersehbare, vor der Maßnahme nicht bekannte Schwierigkeiten auftreten
  - Änderungen in der Planung bzw. Ausführung erforderlich werden
  - zusätzliche Maßnahmen erforderlich werden
  - Kostensteigerungen zu erwarten sind, evtl. (Nach-)Verhandlungen mit Kostenträgern
  - Liefer- oder Ausführungsverzug vorliegen
  - Mängel in der Ausführung vorliegen
  - Kooperation zwischen den Beteiligten nicht funktioniert
  - Konflikte zwischen den Beteiligten auftreten
- Nach Ausführung bei einem Hausbesuch die Arbeiten anhand der Bedürfnisse der Ratsuchenden überprüfen hinsichtlich
  - Ausführung
  - zeitlichen Ablaufs
  - Kosten
  - Einweisung in die Nutzung
- Rechnungen bzw. Belege prüfen und an Kostenträger weiterleiten
- Hinweis auf zukünftige Beratung durch die Wohnberatungsstelle

### 3.3 Nachbereitung

- Dokumentation abschließen
- Erfahrungen/Erkenntnisse für zukünftige Anfragen – auch zur Abgrenzung – festhalten
- Reflexion der Erfahrung, ggf. Erkenntnisse für die eigene Aufbau- und Ablauforganisation – Strukturerkenntnisse

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Teambesprechung
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen

## 5. Kooperationen

Intern:

- Kolleginnen und Kollegen

Extern:

- Haus- bzw. Wohnungseigentümer*innen
- Kostenträger
- Investoren/Investorinnen
- Kooperationspartner*innen

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- hinzugezogene Fachlichkeiten/externe Ressourcen

## 7. Ergebniskontrolle

- vgl. Nachbereitung
- Reflexion des Gesamtprozesses
- Rückmeldungen von und zu Kooperationspartnerinnen/-partnern
- Reflexion der Institutionsberatungen (Anzahl, Inhalte, Umfang)
- im Zusammenhang mit Fallsupervision
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- Begleitbogen
- D Akte der/des Ratsuchenden
- F Bautechnische Maßnahme: Ergebnisprotokoll
- L Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto

# RAHMENSTANDARDS

# V. Fachberatung[1]

1 Die Namensgebung dieses Standards bezieht sich auf die Namensgebung „Fach- und Institutionsberatung“ im Papier Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW.

## 1. Anlass der Maßnahme

- aktives Zugehen der Wohnberatung auf – bzw. Anfrage von – Multiplikator*innen wegen fachspezifischer Informationen bzw. Schulungen zu dem Themenbereich „Wohnberatung“:
  - ambulante Dienste, Pflegedienste, Mobile Soziale Dienste (MSD)
  - medizinischer Dienst der Krankenkassen (MDK), Pflegekassen, Ärzte/Ärztinnen, Kliniken, Rehaeinrichtungen
  - Beratungsstellen für ältere Menschen, Menschen mit Pflegebedarf, Demenz und/oder Behinderungen
  - Unternehmen der Wohnungswirtschaft
  - allgemeiner Sozialer Dienst (ASD), Sozialamt, Wohnungsamt
  - ehrenamtliche Besuchs- und Begleitdienste, Selbsthilfegruppen, Seniorenvertretung usw.
  - Fachseminare für Alten- und Krankenpflege, Qualifizierungsprojekte usw. zur Mitwirkung im Rahmen der Aus- bzw. Weiterbildung

## 2. Ziele der Maßnahme

- Vorhandensein von Problembewusstsein zu Wohnproblemen und Wohnbedürfnissen bei professionellen und ehrenamtlichen Multiplikator*innen
- Angebotsspektrum der Wohnberatungsstelle ist bekannt
- Multiplikator*innen können Wohnprobleme auf einer fundierten Informationsbasis wahrnehmen und Ratsuchende an die Wohnberatung vermitteln
- breites Wissen über Möglichkeiten der Wohnberatung vermitteln
- Multiplikator*innen verfügen über Informationen über Wohnprobleme und entsprechende Lösungsmöglichkeiten
- Effektive Zusammenarbeit zwischen Multiplikator*innen und Fachkräften ist möglich und wird praktiziert
- kompetente Repräsentation der Wohnberatungsstelle nach außen

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- an den Bedürfnissen der Multiplikatoren/Multiplikatorinnen orientierte Terminabsprache, ausreichend Zeit (unterscheiden nach Vortrag/Gespräch), ggf. Auf- und Abbau sowie Vorgespräche und vor allem (auch informelle) weiterführende Gespräche im Anschluss einplanen
- Klärung der Frage „Öffentlichkeitsarbeit zu der Veranstaltung“ (Wer? Wie?)
- Absprachen bzgl. des Einsatzes an Materialien und Medien treffen
- Absprachen über die Rahmenbedingungen treffen (Ort, Zeit, Programmabfolge, Schwerpunktthema, für ungestörten Ablauf sorgen)
- gemeinsame Überlegungen und Absprachen über die Zusammensetzung des Teilnahmekreis
- Informationen über die Teilnehmenden einholen (sind Vorinformationen zum Themenkomplex vorhanden?)
- Vortrag/Gespräch vorbereiten (Strukturierung und Visualisierung überlegen, Frage des Protokolls klären, Materialien auswählen …)

- benötigte Materialien zusammenstellen:
  - Stammblatt Wohnberatung, Seiten 1 und 5 (vgl. „Erstkontakt am Telefon“)
  - Vortrag, Video, Ausstellung, Informationsbroschüren (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz“[1], „Mein Leben, mein Zuhause – Wohnberatung und Wohnungsanpassung in NRW“[2], „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen – Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“[3], „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“[4]), Broschüren der Wohnberatungsstelle, Hilfsmittel, Kataloge, …[5]
  - Geräte auf Funktionstüchtigkeit hin überprüfen (Beamer, Laptop, DVD-Player, Lautsprecher …) und ggf. zur Sicherheit eigene Geräte mitnehmen
  - Terminkalender
- Darüber hinaus beachten:
  - Transport mitzunehmender Materialien sicherstellen/PKW organisieren
  - Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle sicherstellen
  - Kollegen und Kolleginnen über Abwesenheit informieren

### 3.2 Umsetzung

- abgesprochenen Termin unbedingt einhalten, entsprechende Fahrtzeiten und Zeiten für den Aufbau und das Auslegen der mitgebrachten Materialien beachten, „Reservezeit“ einplanen
- eigene Person, Institution und Zielsetzung des Vorhabens kurz vorstellen
- Überblick über die geplanten Themen und den Ablauf geben
- Inhalt prägnant präsentieren (vgl. zentrale Argumente, Kompromissspielräume durchdenken, sich auf evtl. Einwände vorbereiten)
- professioneller Vortragsstil
- Freiräume für Nachfragen, Vertiefungen und Diskussion lassen
- Teilnehmende miteinbeziehen
- Erkenntnisse/Nuancen im Hinblick auf neue Praxisfragestellungen für die Weiterbearbeitung in der Wohnberatung festhalten
- Zeitplan einhalten
- Rückmeldebogen/Evaluationsbogen einsetzen
- zum (informellen) Gespräch zur Verfügung stehen

1 Vgl. Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln, 4. Auflage, 2015, unter: http://www.demenz-service-nrw.de/tl_files/Landesinitiative/Die%20Landesinitiative/Veroeffentlichungen/Band%2010%20WEB%20Version.pdf

2 Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, Düsseldorf, 2017, unter: https://www.nachhaltigkeit.nrw.de/fileadmin/download/Mein_Leben__mein_Zuhause_-_Barrierefreie_PDF__1_.pdf

3 Vgl. Stadt Hagen, Fachbereich Jugend und Soziales, Hagen, 2006, unter: http://www.vpb.de/download/Wohnberatung_fuer_sehbehinderte_und_blinde_Menschen-160506.pdf

4 Vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrg.), Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2017

5 Ggf. auf die Ressourcen der Landesfachberatung des FTB Wetter o.a. Institutionen zurückgreifen!

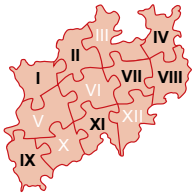
### 3.3 Nachbereitung

- Dokumentation über Inhalte, die Teilnehmenden, Rahmenbedingungen und über evtl. getroffene Verabredungen
- zugesagte Unterlagen (Protokoll) zeitnah zuschicken

Systematische Reflexion:

- Was hat sich bewährt und was nicht, was sollte bei ähnlichen Aktivitäten in Zukunft beachtet werden?
- Rückmeldungen von dem/der Veranstalter*in und von Teilnehmenden einholen (ggf. Rückmeldebogen auswerten bzw. gezielte telefonische Nachfrage)
- Erkenntnisse/Informationen für die eigene Arbeit „ins System einspeisen“ (etwa: Wiedervorlage, Nachfrage bei …, Idee besprechen mit …)
- Informationen an Kolleginnen und Kollegen/Team/andere Arbeitsbereiche des Trägers weitergeben

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Teambesprechung

## 5. Kooperationen

Intern:

- Kolleginnen und Kollegen (auch benachbarter Arbeitsbereiche)
- Leitung/Geschäftsführung
- andere Trägereinrichtungen/Arbeitsbereiche

Extern:

- Kooperationspartner*innen
- Auftraggeber*in

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)

## 7. Ergebniskontrolle

- Rückfrage einige Tage nach der Veranstaltung (vgl. auch Punkt 3.3)
- Rückmeldungen der Teilnehmenden
- Rückmeldungen der Kooperationspartner*innen
- Rückmelde-/Evaluationsbogen
- Entwicklungsverlauf der Wohnberatungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- Begleitbogen
- Akte „Fachberatung“:
  - J Veranstaltungen Fachberatung, Institutionsberatung und Öffentlichkeitsarbeit: Dokumentationsbogen
  - B Dokumentationsbogen/Stammblatt (vgl. Rahmenstandard)
  - Schriftverkehr
  - Berichte
  - Zeitungsartikel
  - L Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto
  - …

# RAHMENSTANDARDS
# VI. Institutionsberatung

Institutionsberatung ist eine einzelfallunabhängige Aufgabe von Wohnberatung. Der vorliegende Rahmenstandard bietet dazu Anregung und Unterstützung.

## 1. Anlass der Maßnahme

- aktives Zugehen der Wohnberatung auf und/oder Anfragen von (im Sinne einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit):
  - Kommunen/Kreise/n
  - Pflegekassen
  - Wohlfahrtsverbände/n
  - Träger*innen komplementärer, ambulanter, teilstationärer und stationärer Dienste und Einrichtungen
  - Beratungsstellen
  - innovative/n/gemeinschaftliche/n Wohnformen/Netzwerke/Selbsthilfeprojekte
  - Krankenhäuser/n/Kliniken für Rehabilitation
  - Soziale/n Dienste/n
  - Ärztinnen/Ärzte/n
  - Apotheken
  - Wohnungsbaugesellschaften bzw. -genossenschaften
  - Investoren/Investorinnen
  - Architekten/Architektinnen und Planer*innen
  - Handwerksunternehmen
  - etc.

## 2. Ziele der Maßnahme

- Schaffen von Bewusstsein bei Kostenträgern/Verantwortlichen der Maßnahme/ Planungsverantwortlichen für die Notwendigkeit des Abbaus von Barrieren als Vorteil für alle (Prävention) und für individuelle Wohnbedarfe/-probleme von (älteren) Menschen und Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und Menschen mit körperlichen, geistigen und seelischen Einschränkungen und/oder Behinderungen
- Grundlagen für weiterführende Kooperationen sind geschaffen
- Kompetente Konzept- bzw. Umsetzungsberatung und Begleitung ist gewährleistet
- Entwicklung bzw. Beteiligung an der Entwicklung von zukunftsweisenden Konzepten für das Wohnungswesen/die Wohnungswirtschaft ist sichergestellt
- Entwicklung bzw. Beteiligung an der Entwicklung von zukunftsweisenden Konzepten für den Städtebau ist realisiert
- Dienstleistung der Wohnberatungsstelle ist bekannt

## 3. Durchführung

**Mögliche Beratungsinhalte bzw. zusätzliche Dienstleistungen:**[1]

- Beratung zur Innenausstattung von Häusern/Wohnungen (Abbau von Barrieren im Bestand, bzw. Barrierefreiheit im Neubau)
- Beratung zur Außenbereichsgestaltung (Abbau von Barrieren im Bestand, bzw. Barrierefreiheit im Neubau)

1 Stellt lediglich eine Themensammlung ohne Rangfolge dar.

- Beratung zum Einsatz von Hilfsmitteln
- Beratung zur Finanzierung von Maßnahmen
- Qualifizierungsmaßnahmen (etwa: „Unfallgeschehen in Wohnungen“; „Maßnahmen der Wohnungsanpassung bei Demenz“; „Technische Hilfsmittel“; „Fall- und Unterstützungsmanagement“; …)
- Beratung zu Wohnungswechsel/Umzugsunterstützung
- inhaltliche Unterstützung bei Befragungen zum Thema „Wohnen im Alter“, „Abbau von Barrieren“, „Barrierefreiheit“, „Quartiersgestaltung“
- Beratung zur Konzeptentwicklung zum Wohnen spezieller Zielgruppen
- Beratung zu Standortentscheidungen
- Beratung im Rahmen von Planungsverfahren (städtebauliche Planung, Infrastrukturplanung)
- Beratung zu Bauverfahren (Neu- und Umbaumaßnahmen, Modernisierungen, Sanierungen)

### 3.1 Vorbereitung

- Klärung eigener Kapazitäten und Verantwortlichkeiten sowie ggf. die der Kooperationspartner*innen
- Festlegen der Umsetzungsschritte (Kompetenzen, Verantwortlichkeiten, Aufgabenverteilung definieren und zuordnen)
- Dokumentation anlegen
- Zeitmanagement vereinbaren (wer, was, bis wann, in Rücksprache mit wem)
- Absprache über Zuständigkeiten bei Gesprächspartnerinnen und -partnern

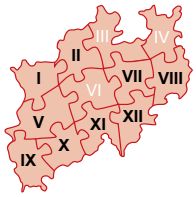
### 3.2 Umsetzung

- Umsetzung entlang der verabredeten Vereinbarung
- gemeinsame Entscheidung für konkrete Lösungen/Konzepte/Strategien
- Transparenz im Erbringungsprozess nach innen und außen
- Dokumentation fortsetzen
- Abschluss

### 3.3 Nachbereitung

- Sammeln von Erfahrungen/Erkenntnissen für zukünftige Anfragen bzw. Abgrenzung
- Reflexion der Erfahrung, ggf. Erkenntnisse für die eigene Aufbau- und Ablauforganisation
- Dokumentation abschließen

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Fachberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle
- Teambesprechung
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen

## 5. Kooperationen

Intern (Wohnberatungsstelle):

- Team (auch Leitung)

Extern:

- Kooperationspartner*innen (alt bewährte und neue)
- andere Wohnberatungsstellen (auch: LAG Wohnberatung NRW und Koordination Wohnberatung NRW)

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- hinzugezogene Fachlichkeiten/externe Ressourcen

## 7. Ergebniskontrolle

- vgl. Nachbereitung
- Reflexion des Gesamtprozesses
- Rückmeldungen von und zu Kooperationspartner*innen
- Reflexion der Institutionsberatungen (Anzahl, Inhalte, Umfang)
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- Begleitbogen
- Akte einzelfallunabhängige Beratung
- L Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto

RAHMENSTANDARDS

# VII. Öffentlichkeitsarbeit in der Wohnberatungsstelle

## 1. Anlass der Maßnahme

- Notwendigkeit, die Wohnberatungsstelle in der Öffentlichkeit zu präsentieren und bekannt(er) zu machen
- mangelndes Bewusstsein für den Abbau von Barrieren als Vorteil für alle (Prävention) und für individuelle Wohnbedarfe/-probleme von (älteren) Menschen und Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit speziellen Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und Menschen mit körperlichen, geistigen und seelischen Einschränkungen und/oder Behinderungen, mangelndes Wissen in der Bevölkerung über die Chancen barrierefreien Bauens (Neubau) bzw. Abbau von Barrieren im Bestand
- Steuern der Inanspruchnahme der Wohnberatungsstelle (qualitativ und quantitativ) (Wirkung oft zeitversetzt)
- Anfragen
- Berichte über erfolgreich durchgeführte Maßnahmen/Aktionen
- zielgruppenspezifische Ansprache zum Thema Wohnberatung (trägerintern und nach außen; u.a. Kooperationspartner*innen)

## 2. Ziele der Maßnahme

- Interesse und Bewusstsein für den Abbau von Barrieren als Vorteil für alle (Prävention) und für individuelle Wohnbedarfe/-probleme von (älteren) Menschen und Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit speziellen Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und Menschen mit körperlichen, geistigen und seelischen Einschränkungen und/oder Behinderungen steigern
- Wissen in der Bevölkerung über barrierefreies Bauen (Neubau) bzw. Abbau von Barrieren im Bestand ist vorhanden.
- Innerbetriebliche Bekanntheit der Wohnberatung und Informationsfluss sind sichergestellt.
- Wohnberatungsstelle verfügt über eigene Materialien zum Thema Wohnberatung.
- Steuerung der qualitativen und quantitativen Inanspruchnahme durch Öffentlichkeitsarbeit ist gelungen
- Positionierung der Wohnberatungsstelle im regionalen Netzwerk der Angebote und Hilfen ist erfolgt
- Potentielle Kooperationspartner*innen sind über die Arbeit der Wohnberatungsstelle umfassend informiert und an einer Zusammenarbeit interessiert
- Öffentliche Medien sind über die Arbeit der Wohnberatungsstelle informiert

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- Erarbeiten eines abgestimmten Konzeptes zur Öffentlichkeitsarbeit (ggf. Bildung eines Qualitätszirkels)
  - Standortbestimmung vornehmen, Ziele festlegen, Perspektiven klären, Zeitplan festlegen, Kosten kalkulieren, …
  - mögliche Maßnahmen und Werkzeuge (jeweils intern und extern):
    - eigene Veranstaltungen/Aktionen
    - Veranstaltungen zusammen mit Kooperationspartnern/Kooperationspartnerinnen
    - systematische Pressearbeit
    - Materialien und Medien

- Information an alle beteiligten bzw. potentiell interessierten Kolleginnen und Kollegen zu Zielen und Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit (vgl. Transparenz, Wohnberatung ist allen Mitarbeiter*innen des Trägers bekannt)

**Ausstattung/Materialien**
- geeignete, vor Ort vorhandene Medien für die Öffentlichkeitsarbeit (u.a. Vortrag, Broschüren, Ausstellungsmaterial, Filme)

## 3.2 Umsetzung
- Erstellen eines Maßnahmenkataloges zur Umsetzung der Inhalte (als Jahresplan)
- Ausgestalten der einzelnen Maßnahmen
- Verantwortliche Mitarbeitende zur Durchführung der Einzelmaßnahmen benennen (vgl. Eignung, Interesse, Freiwilligkeit)
- Freistellungsregelung/Vertretungsregelung in Absprache mit der Leitung der Wohnberatungsstelle/Geschäftsführung
- Reflexion/Feedback unmittelbar im Anschluss an die jeweilige Aktivität

**Eigene Veranstaltungen/Veranstaltungen zusammen mit Kooperationspartnern/ Kooperationspartnerinnen:**
- z.B.: Tag der offenen Tür, Jubiläum, anlassbezogene Feste, Teilnahme an Gesamtveranstaltungen des Trägers, Teilnahme an Veranstaltungen des regionalen Netzwerkes
- jeweils:
  - Ablaufplan erarbeiten
  - Einzelaktivitäten im Detail strukturieren/Zeitplan erstellen
  - Zuständigkeiten/Einsatzzeiten klären
  - Austausch zwischen den beteiligten Organisationen/Einrichtungen (Rückkoppelung)

**Pressearbeit:**
- Konzept erstellen
- Zeit- und Verantwortlichkeitsplan erstellen
- Interessierte einbeziehen

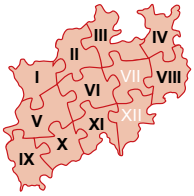
**<u>Eigene</u> Materialien und Medien:**
- Klären, welche <u>eigenen</u> Materialien und Medien erstellt werden sollen
- jeweils:
  - Konzept erstellen
  - Zeit- und Verantwortlichkeitsplan erstellen
  - Interessierte einbeziehen
  - Kostenfrage klären

**Trägerinterne Information (zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen und Einrichtungen):**
- Regelungen zur internen Informationsweitergabe treffen
- Konzept erstellen
- Zeit- und Verantwortlichkeitsplan erstellen
- Interessierte einbeziehen

### 3.3 Nachbereitung

- systematische Auswertung (Evaluation) jeder Maßnahme
- Reflexion der Maßnahme unter Kostengesichtspunkten
- Dokumentation der Maßnahme
- wechselseitige, systematische Rückkoppelung bzw. Rückmeldung zwischen verantwortlichen Kolleginnen und Kollegen
- Informationsweitergabe an Leitung/Kolleginnen und Kollegen im Team bzw. anderer Arbeitsbereiche des Trägers/der Kooperationspartner*innen
- Einarbeiten/Umsetzen der Ergebnisse in die Arbeit der Wohnberatungsstelle

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle
- Teambesprechung

## 5. Kooperationen

Intern:

- Kolleginnen und Kollegen
- Leitung/Geschäftsführung/Träger
- andere Dienste des Trägers (z.B. Pflegedienst, andere Beratungsstellen)

Extern:

- Kooperationspartner*innen/Mitveranstalter*innen
- Ratsuchende*r/Angehörige*r/Vertrauenspersonen
- Kostenträger
- Presse

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Verwaltungskraft
- Leitung Wohnberatungsstelle
- Geschäftsführung/Trägervertretung
- zusätzliche Fachlichkeiten/externe Ressourcen (z.B. Grafiker/in/Journalist/in/Druckerei, …)

## 7. Ergebniskontrolle

- Rückmeldungen von Zielgruppen
- wechselseitige Rückmeldungen zwischen Wohnberatungsstelle und Kooperationspartner*innen/ Mitveranstalter*innen der Maßnahme
- ggf. Rückfragen bei Kooperationspartner*innen/Mitveranstalter*innen/Zielgruppen
- Erfolg der durchgeführten Maßnahme (vgl. größere Bekanntheit der Wohnberatungsstelle und der Wichtigkeit des Themas, vermehrte Anfragen, neue Kooperationspartner*innen)
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme im Bereich Institutionsberatung)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- Begleitbogen
- Presseberichte
- L Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto
- Veranstaltungsflyer
- Ordner „Öffentlichkeitsarbeit“: Ergebnisprotokolle
- J Veranstaltungen Fachberatung, Institutionsberatung und Öffentlichkeitsarbeit: Dokumentationsbogen
- ….

RAHMENSTANDARDS

# VIII. Kooperation und Vernetzung

## 1. Anlass der Maßnahme

- Anfragen von, bzw. aktives Zugehen der Wohnberatung auf:
  - Kommunen/Kommunalpolitik
  - Träger/n komplementärer, ambulanter, teilstationärer und stationärer Dienste und Einrichtungen
  - Beratungsstellen für ältere Menschen, Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit speziellen Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und/oder körperlichen, geistigen und seelischen Einschränkungen und/oder Behinderungen
  - Senioren- und Behindertenvertretungen/-beiräte/n
  - regionale/n Pflegekonferenzen
  - MDK, Pflegekassen, Ärzte/Ärztinnen, Kliniken, Reha-Einrichtungen
  - Ergotherapie, Krankengymnastik, Logopädie
  - Sanitätshäuser/n
  - Wohnprojekte/n/Netzwerke/n/Selbsthilfeprojekte/n/Selbsthilfegruppen
  - quartiersbezogene/n/stadtteilbezogene/n/regionale/n/themenspezifische/n Arbeitskreise/n und Zusammenschlüsse/n
  - psychosoziale/n Arbeitsgemeinschaften (PSAGs)
  - Innungen/Handwerkskammern/Fachgroßhändler/Umzugsunternehmen
  - Architekten/Architektinnen/Architektenkammern und Planer*innen
  - Bauherren/Investoren/Bausparkassen
  - Banken
  - Wohnungswirtschaft
  - Schulen/Hochschulen/Fachhochschulen/Fachseminaren
  - andere Wohnberatungsstellen
  - …

## 2. Ziele der Maßnahme

- Die Förderung und Verbesserung der Zusammenarbeit verschiedener Einrichtungen, Organisationen und Gremien ist umgesetzt
- Die Optimierung der Arbeit der Wohnberatung (Fallmanagement, Beratung, Öffentlichkeitsarbeit, Fachberatung, Institutionsberatung) ist realisiert
- Das Schaffen von Bewusstsein für den Abbau von Barrieren als Vorteil für alle (Prävention) und für individuelle Wohnbedarfe/-probleme von (älteren) Menschen und Menschen mit Pflegebedarf, Menschen mit speziellen Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und Menschen mit körperlichen, geistigen und/oder seelischen Einschränkungen und/oder Behinderungen ist erreicht
- Die Einflussnahme auf die gesellschafts- und sozialpolitischen Rahmenbedingungen barrierefreien und selbständigen Wohnens ist gegeben
- Die Vernetzung der unterschiedlichen Angebote im Bereich aller Fragen rund um das Wohnen, um die Vielfalt der Angebote für Ratsuchende leicht zugänglich zu machen, ist Standard
- Das Fallmanagement ist optimiert
- Neue Angebote und Formen der Zusammenarbeit werden kontinuierlich entwickelt

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung[1]

- In der Wohnberatungsstelle bzw. beim eigenen Träger:
  - Absprachen mit dem Träger und Kolleginnen und Kollegen anderer Arbeitsbereiche des Trägers über Notwendigkeit und Ressourcen für Kooperation und Vernetzung
  - Zuständigkeiten innerhalb der Wohnberatung festlegen bzw. klären
  - Entwickeln einer Strategie zur Intensivierung der Kooperation mit einzelnen/allen Kooperationspartnern/Kooperationspartnerinnen (u.a. im Rahmen einer Jahresplanung)
- Ressourcen/Fähigkeiten und Möglichkeiten einzelner Kooperationspartner*innen herausfinden bzw. abfragen
- Überblick über das vorhandene Netzwerk in der Region schaffen/Kooperationsklima fördern:
  - Versorgungslücken/fehlende Elemente/Defizite identifizieren
  - gegenseitiges Kennenlernen der Mitarbeitenden der unterschiedlichen Kooperationspartner*innen organisieren
  - grundlegende Absprachen zwischen den Kooperationspartner*innen und der Wohnberatung hinsichtlich der Zusammenarbeit treffen
  - standardisierte Formulare und Verfahren entwickeln und einführen
  - ggf. Absprachen über Zusammensetzung, Ziele und Aufgaben von Gremien und Arbeitskreisen treffen
  - …

### 3.2 Ausstattung/Materialien

- eigene/gemeinsame Formulare
- eigene/gemeinsame Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit
- Überblick über Ressourcen und Materialien der Kooperationspartner*innen
- Materialien zur Selbstdarstellung (Leitbild, Standardpaket, Konzeption der Beratungsstelle …)
- Informationsmaterial und Broschüren (etwa: „Wohnungsanpassung bei Demenz“[2], „Mein Leben, mein Zuhause – Wohnberatung und Wohnungsanpassung in NRW“[3] „Sicher, selbstständig und behaglich wohnen – Wohnberatung für sehbehinderte und blinde Menschen“[4], „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“[5])

1 Ggf. können Punkte aus 3.1. Vorbereitung auch Inhalte von konkreten Maßnahmen (3.3) sein.

2 Vgl. Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln, 4. Auflage, 2015, unter: http://www.demenz-service-nrw.de/tl_files/Landesinitiative/Die%20Landesinitiative/Veroeffentlichungen/Band%2010%20WEB%20Version.pdf

3 Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, Düsseldorf, 2017, unter: https://www.nachhaltigkeit.nrw.de/fileadmin/download/Mein_Leben__mein_Zuhause_-_Barrierefreie_PDF__1_.pdf

4 Vgl. Stadt Hagen, Fachbereich Jugend und Soziales, Hagen, 2006, unter: http://www.vpb.de/download/Wohnberatung_fuer_sehbehinderte_und_blinde_Menschen-160506.pdf

5 Vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrg.), Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2017

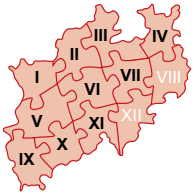
### 3.3 Umsetzung

- bezogen auf den Einzelfall:
  - Kooperationspartner*innen vermitteln an die Wohnberatung, wenn ihnen im Einzelfall ein Bedarf nach Wohnberatung bekannt wird
  - Kooperationspartner*innen ziehen die Wohnberatung hinzu, wenn ihnen im Einzelfall ein Bedarf nach Wohnberatung bekannt wird und umgekehrt
  - Wohnberatung informiert bei Bedarf über andere Dienste (Neutralität /Unabhängigkeit)
  - wenn erforderlich bzw. gewünscht: Durchführung von „Fallkonferenzen“[6]
- bezogen auf das Netzwerksystem:
  - Einberufen von bzw. Teilnahme an relevanten Gremien, Arbeitsgruppen (etwa: Stadtteilkonferenzen, „Runder Tisch der Pflege“, Gesundheits- bzw. Sozialausschuss, Seniorenbeirat, …) und Tagungen
  - systematischer Erfahrungsaustausch mit den Kooperationspartnern/Kooperationspartnerinnen: Beteiligte, Ziele, Maßnahmen, Dauer und Häufigkeit der Treffen festlegen
  - gemeinsame und abgestimmte Konzepte/Handlungsstrategien für Aktionen, Projekte und Veröffentlichungen erarbeiten
  - regelmäßige Kontaktpflege zu Kooperationspartner*innen
- bezogen auf konkrete Projekte/Aktionen:
  - in der Wohnberatung, beim eigenen Träger und im Kooperationsnetzwerk konkrete Vorgehensweisen und Verantwortlichkeiten festlegen (Ziele und Projekte, Austauschrunden, …); insbesondere: einen festen Zeitrahmen planen

### 3.4 Nachbereitung

- Dokumentation (Inhalte, Teilnehmende, Rahmenbedingungen, Effekte und Ergebnisse, Verabredungen, weiterführende Erkenntnisse, …)
- Informationen weitergeben an Kolleginnen und Kollegen im Team/andere Arbeitsbereiche des eigenen Trägers/der Kooperationspartner*innen …
- Erkenntnisse und Informationen für die Arbeit in das (träger-)eigene Kommunikationssystem und in das regionale Netzwerksystem einbringen
- zugesagte Unterlagen und Protokolle zeitnah verschicken
- Rückmeldungen einholen

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon

6 Treffen aller an der Versorgung eines Ratsuchenden beteiligten Dienste und Einrichtungen (der/die Ratsuchende steht im Mittelpunkt) zur Klärung seiner/ihrer Situation

- Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle
- Teambesprechung

## 5. Kooperationen

Intern:
- Kollegen/Kolleginnen
- Geschäftsführung
- andere Dienste des Trägers (Pflegedienst, andere Beratungsstellen)

Extern:
- (potentielle) Kooperationspartner*innen
- breite Öffentlichkeit (Institutionen)

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Geschäftsführung

## 7. Ergebniskontrolle

- Rückmeldungen von Kooperationspartner*innen
- Rückmeldung von Ratsuchenden
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme), Einschätzung der Zusammenarbeit (insbesondere: konnte der Schnittstellenzeitaufwand optimiert werden?)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- Begleitbogen
- Akten „Kooperation und Vernetzung“
  - B Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
  - L Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto
  - Checkliste
  - D Akte der/des Ratsuchenden
  - Protokolle
  - Schriftverkehr
  - Berichte
  - Veröffentlichungen
  - Kooperationsvereinbarungen
  - Formulare
  - …

RAHMENSTANDARDS

# IX. Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon

## 1. Anlass der Maßnahme

- professionelle Darstellung nach außen
- Vorgaben des Trägers
- Qualitätssicherung

## 2. Ziele der Maßnahme

**Prinzipiell sollte die Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle wie folgt sichergestellt sein:**

**Erste Priorität:** **Persönliche Erreichbarkeit der Wohnberater*innen**

**Zweite Priorität:** **Entgegennahme des Gespräches durch eine kompetente Ansprechperson, die Namen und Telefonnummer des/der Anrufenden sowie den Inhalt des Gespräches an die Wohnberater*innen übermittelt.**

K **Dritte Priorität:** **Musterschreiben Broschürenversand und Textvorschlag für Anrufbeantworter, der Auskunft gibt, wann die Wohnberater*innen zu erreichen sind.**

**Vierte Priorität:** **Weiterleitung des Anrufes auf ein Handy**

- Lückenlose Erreichbarkeit (Anrufbeantworter) für Ratsuchende, Angehörige, Vertrauenspersonen, Kooperationspartner*innen und Kollegen und Kolleginnen ist gewährleistet und finanziert
- Bürobesetzungszeiten und Zeiten, in denen die Wohnberatung über Dritte (Zentrale des Trägers, Anrufbeantworter usw.) zu erreichen ist, ergänzen sich lückenlos
- Prinzip: „Persönliche Erreichbarkeit vor Anrufbeantworter“ ist realisiert
- zeitnahe Rückrufe und Bearbeitung der Telefonate
- zuverlässige Weitergabe von Informationen an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen
- kompetente Repräsentation nach außen
- Abwicklung nach einem Anruf ist nachvollziehbar organisiert und dokumentiert
- Kollegen und Kolleginnen tragen die Regelungen mit und identifizieren sich damit

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- Absprachen mit dem Träger über notwendige Anschaffungen und deren Finanzierung[1]
- Absprachen mit Kollegen und Kolleginnen zur Konzeption der ständigen Erreichbarkeit (interne Kooperation)

1 Der Rahmenstandard beschreibt die ehrgeizige Version der Erreichbarkeit. Jede Wohnberatungsstelle muss ihre eigene Realität beschreiben. Es wird aber davon ausgegangen, dass, angeregt durch den Rahmenstandard, die derzeitige Praxis ggf. optimiert wird!

**Ausstattung/Materialien**

- geeigneter Telefonarbeitsplatz (ruhiges Telefonieren ist notwendig)
- Stammblatt Wohnberatung/Schreibutensilien
- ISDN-Telefonanlage (mit ausreichender Kapazität für alle Abteilungen des Hauses! Hier liegt häufig eine der Ursachen für die schlechte Erreichbarkeit.)
- Faxgerät
- Computer mit Drucker
- Internetzugang (Mailadresse)
- Ausweisen verbindlicher Erreichbarkeit der Wohnberater*innen am Telefon
- K Anrufbeantworter mit aktuell besprochenem Band, evtl. mehrere Textvarianten, mit Fernabfrage und Anrufzähler (wichtig, weil von Interesse ist, wie viele Anrufende wieder auflegen und nicht auf das Band sprechen)
- Handy (mit Möglichkeit, Rufumleitung auf das Handy vorzunehmen)
- Telefonlisten

## 3.2 Umsetzung

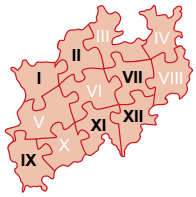
- Es muss sichergestellt sein, dass diejenigen, die ans Telefon gehen, dem/der Anrufenden freundlich begegnen und signalisieren: „Wir haben Zeit für Sie und Ihr Anliegen; wir interessieren uns für Sie!“
- Sicherstellung der internen Kommunikationsabläufe
- transparente Organisation hinsichtlich der Abwicklung, Bearbeitung und Weiterleitung der eingehenden Telefonate (etwa: detaillierte Vertretungsregelung!)
- „Rufbereitschaft“ sicherstellen (jemand ist für das Abhören des Anrufbeantworters bzw. den „Handy-Dienst“ im benannten Zeitraum zuständig)
- genaue Absprachen mit der Zentrale des Trägers treffen
- bei Beratungsstellen mit lediglich einem/einer Mitarbeiter*in: Vertretungsregelung – unter Einbezug der Ressourcen des Trägers – verabreden
- Weitergabe der getroffenen Absprachen an alle in Frage kommenden Kolleginnen und Kollegen sicherstellen
- Öffentlichkeitsarbeit und Bekanntgabe der aktuellen Regelungen zur Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle (z.B. durch Zeitungsnotizen, Selbstdarstellungsbroschüren, Faltblätter)
- Bekanntgabe der Bürobesetzung und der Rufnummern bei Ratsuchenden und Kooperationspartner*innen
- K Besprechen des Anrufbeantworters mit aktuellen Informationen[2]

## 3.3 Nachbereitung

- B Dokumentation der erhaltenen Informationen im Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
- Weiterbearbeitung der erhaltenen Informationen sicherstellen (Regelung der internen Kommunikationsabläufe)
- Kolleginnen und Kollegen informieren

2 Der Ansagetext sollte verständlich, vollständig und nicht zu lang sein. Er sollte zum Hinterlassen einer Nachricht animieren. Verdeutlichen, dass ein Rückruf auf jeden Fall zeitnah erfolgt. Wichtigste Inhalte sind: Nähere Informationen siehe Seite/Anlage K.

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Teambesprechung
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen

## 5. Kooperationen

Intern:

- Verwaltung
- Geschäftsführung
- trägereigene Zentrale
- Kollegen/Kolleginnen
- andere Einrichtungen des Trägers (z.B. Ambulanter Pflegedienst, andere Beratungsstellen)

Extern:

- Kooperationspartner*innen
- Ratsuchende, Angehörige, Vertrauenspersonen

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Verwaltungskraft
- Kolleginnen und Kollegen im Rahmen der internen Kooperationen

## 7. Ergebniskontrolle

- zufriedene Gesprächspartner*innen
- Rückmeldungen von Ratsuchenden und Kolleginnen/Kollegen (ggf. Rückfragen)
- Rückfragen während der Dienstbesprechung
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- B Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
- Notizformulare
- D Akte der/des Ratsuchenden
- Begleitbogen

RAHMENSTANDARDS

# X. Umgang mit E-Mails/ Briefen der Wohnberatungsstelle

Briefe und E-Mails sind eine Form der Öffentlichkeitsarbeit. Häufig wird auf diesem Weg der erste Kontakt zur Wohnberatungsstelle aufgenommen. In vielen Fällen haben Briefe und E-Mails nachhaltige Wirkung, sie sind „Aushängeschild“ und werden aufbewahrt, um später wieder Kontakt aufzunehmen.
Sie dienen als (erste) Information und zur Sensibilisierung über die Möglichkeiten und Formen des Wohnens ohne oder mit weniger Barrieren und von Wohnungsanpassungen („Tue Gutes und rede darüber“).

## I. UMGANG MIT EINGEHENDEN E-MAILS/BRIEFEN

### 1. Anlass der Maßnahme

- E-Mail/Brief von Ratsuchenden (Betroffene, Angehörige, Vertrauenspersonen, Einrichtungen):
  => einzelfallbezogene Anfragen!)
  - Abfrage von Basisinformationen (z.B. Broschüren)
  - Anfragen zu bestimmten Problemen
- E-Mail/Brief von Mitarbeitenden aus Institutionen oder von sonstigen Einzelpersonen (=> vom Einzelfall unabhängige Anfragen!)
  - wegen Fachberatung/Institutionsberatung
  - wegen Öffentlichkeitsarbeit
  - wegen Vernetzung/Kooperation

### 2. Ziele der Maßnahme

- Professionelle Repräsentation nach außen ist gesichert
- Freundlichkeit ist gewährleistet
- Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ist realisiert
- Informationsfluss ist sichergestellt („Transparenz in den und Nachvollziehbarkeit der Abläufe(n)“)
- Geeignetes Kommunikationsmittel zur Beantwortung der Anfrage wurde gewählt (vgl. Punkt 3)
- Kompetente Bearbeitung ist gesichert; das Anliegen an die Wohnberatungsstelle ist klar

### 3. Durchführung

- Wann immer möglich, wird umgehend der telefonische Kontakt gesucht. (Wurde keine Telefonnummer angegeben: Telefonnummer herausfinden (per E-Mail/Brief …) und eigene Erreichbarkeit und Telefonnummer angeben; Ausnahme: konkrete Materialanfragen. Hierzu das als Anlage beigefügte Standardschreiben verwenden.)
- Beantwortung der Anfrage in dringenden Fällen zeitnah (innerhalb von 24 Stunden)

- bei Abwesenheit – es muss eine Vertretungsregelung geben – des/der Zuständigen:
  - allgemeine E-Mail Adresse (z.B. wohnberatung@…): automatische Weiterleitung an eine Kollegin/einen Kollegen
  - personalisierte E-Mail Adresse: Einstellen einer Abwesenheitsnotiz. (Etwa: „Sehr geehrte Damen und Herren, vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich bin vom xxx bis zum xxx einschließlich nicht zu erreichen. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an meine Kollegin/meinen Kollegen xxx unter der Telefonnummer xxx oder E-Mail xxx. Ansonsten melde ich mich nach meiner Rückkehr umgehend bei Ihnen. Mit freundlichen Grüßen“
- nach Rückkehr: Abwesenheitsassistenten ausschalten!

**Ab diesem Prozesspunkt greifen folgende Qualitätsstandards:**
- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle

## II UMGANG MIT ABGEHENDEN E-MAILS/BRIEFEN

### 1. Anlass des Schreibens

K
- Versand von angefordertem Informationsmaterial
- Dokumentation der telefonisch oder persönlich besprochenen Inhalte
- von Ratsuchenden ausdrücklich bevorzugte Kommunikation per E-Mail/Brief
- erneute Kontaktaufnahme

### 2. Ziele der Maßnahme

- Kompetente Repräsentation nach außen ist sichergestellt
- Freundlichkeit ist gewährleistet
- Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ist realisiert
- Abwicklung ist nachvollziehbar organisiert und dokumentiert („Transparenz im System“)
- Gegenstand des Schreibens ist bereits mündlich kommuniziert
- Anlagen sind beigefügt
- Formelle Vorschriften und Fristen sind eingehalten
- Auf relevante Gesetze oder Vorschriften wurde verwiesen

### 3. Durchführung

#### 3.1 Vorbereitung

- Grundsätzlich: Die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten innerhalb der Wohnberatungsstelle sind verbindlich geklärt (vgl. Aufbau- und Ablauforganisation)
- abgesprochenes Ablagesystem und -verwaltung
- Niemals schreibt ein/e „gestern neu eingestellte/eingestellter“ Mitarbeiter*in E-Mails/Briefe ohne vorherige Absprache/Draufsicht!

- geeigneter „Computerarbeitsplatz” (Sicherheits- und Datenschutz muss vorhanden sein, um E-Mails vor Zugriffen Unberechtigter zu schützen)
- personalisierte E-Mail-Adresse
- standardisierte Signatur und einheitliche, gut lesbare Formatierung (Arial, mindestens 11pt, weil gut lesbar und bei den unterschiedlichen PC-Programmen kompatibel)

**Beispiel:**
Sabine Mustermann
Wohnberatung Musterstadt
Tel:
Fax:
E-Mail:
Internetseite:
gefördert von: Kommune/Kreis xy und den Landesverbänden der Pflegekassen in NRW

- Hinweis auf die Förderung durch die Kommune/den Kreis und die Landesverbände der Pflegekassen NRW entweder durch ein Logo auf dem Briefbogen/in der E-Mail-Signatur oder innerhalb des Fließtextes

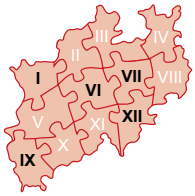
### 3.2 Umsetzung

- aussagekräftiger Betreff (Vorsicht bei Weiterleitungen oder Antworten)
- Anrede in der E-Mail/im Brief mit „Sehr geehrter Herr xxx/sehr geehrte Frau xxx, vielen Dank für Ihre Nachricht.“
- möglichst einfache Sprache, wenig Fremdwörter, keine Abkürzungen wählen
- höflich und freundlich sein
- telefonische Erreichbarkeit benennen
- Vertretung benennen
- auf Gesetze/Richtlinien verweisen
- Formvorschriften und Fristen einhalten!
- Kontakthaltestrategie

### 3.3 Nachbereitung

- Kolleginnen/Kollegen informieren (vgl.: Transparenz der Abläufe)
- Wiedervorlage
- Dokumentation und für alle Kolleginnen und Kollegen nachvollziehbare Ablage

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen
- …

## 5. Kooperationen

Intern:

- Verwaltung

Extern:

- Kooperationspartner*innen

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und ggf. (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Verwaltungskraft

## 7. Ergebniskontrolle

- zufriedene Ratsuchende
- Rückmeldungen von Ratsuchenden und Kolleginnen/Kollegen
- Rückfragen bei Ratsuchenden und Kolleginnen/Kollegen
- Rückfrage auch dann, wenn lediglich Material zugeschickt wurde
- Rückfragen während der Dienstbesprechung
- Entwicklungsverlauf der Beratungsstelle (Inanspruchnahme)
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- B Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung
- D Akte der/des Ratsuchenden
- Begleitbogen

# RAHMENSTANDARDS
# XI. Teambesprechung

**Vorbemerkung:**
Auch in kleinen Wohnberatungsstellen ist davon auszugehen, dass (monatliche) Teambesprechungen wichtig sind. Zumindest in größeren Abständen (etwa einmal pro Quartal) sollen dazu Kolleginnen und Kollegen hinzukommen, die nicht unmittelbar zur Wohnberatungsstelle gehören, die aber regelmäßig für die Wohnberatungsstelle tätig sind. Wenn Wohnberatungsstellen ihre Arbeit im Rahmen von gemeinsamen Teambesprechungen mit anderen Arbeitsbereichen des Trägers reflektieren, ist der Standard so anzupassen, dass die Inhalte (vgl. Mustertagesordnung) in das entsprechende Zeitsetting passen. Darüber hinaus ist zu überlegen, ob in größeren Abständen eigene, umfangreichere Teambesprechungen im Sinne der oben dargelegten Sicht stattfinden könnten!

## 1. Anlass der Maßnahme

- Erfüllung unserer Qualitätsansprüche (Besprechen und Herausarbeiten unterschiedlicher Standpunkte mit dem Ziel, einheitlich vorzugehen)
- Koordination der laufenden Arbeit
- Verbesserung des Einzelfallmanagements
- Besprechung regelmäßig wiederkehrender und aktueller Themen/Vorhaben

## 2. Ziele der Maßnahme

- Die Kolleginnen und Kollegen sind gut informiert, sie identifizieren sich mit der Wohnberatungsstelle, Informationen werden konsequent und regelmäßig weitergegeben
- Zuständigkeiten sind geklärt
- Es wird gut organisiert, koordiniert und eng zusammengearbeitet
- Die Zusammenarbeit wird laufend verbessert; die Arbeitsatmosphäre ist gut
- Die soziale und fachliche Kompetenz wird kontinuierlich erweitert
- Die Qualität der Arbeit ist gesichert
- Erkenntnisse von grundsätzlicher Bedeutung zu Inhalten und Abläufen sind zur Weitergabe an die Koordination Wohnberatung NRW/LAG Wohnberatung NRW festgehalten

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- Zeit, Ort, Dauer (i.d.R. ca. 2 Std.) festlegen, Termin rechtzeitig bekannt geben, Kontinuität beachten, Bedürfnisse der Kolleginnen und Kollegen sowie der Ratsuchenden berücksichtigen
- Teilnahme ist Arbeitszeit, damit Pflicht (auf begründete Entschuldigung bestehen)
- Teilnehmer*innenkreis festlegen (Beratungskräfte, Telefondienst, Verwaltungskraft)
- punktuell weitere Teilnehmer*innen hinzuziehen
- Themen rechtzeitig sammeln, aktuelle Themen festlegen, Prioritäten setzen, entsprechende Vorbereitungen frühzeitig treffen
- Mustertagesordnung konkretisieren und rechtzeitig aushängen bzw. verteilen; ggf. Tischvorlagen erarbeiten (Teambesprechung: Protokoll)
- Absprachen mit Gästen und Kooperationspartnern/Kooperationspartnerinnen treffen
- Besprechungsraum vorbereiten (lüften, ausreichend Sitzgelegenheiten, „Verpflegung" bereithalten, Hilfsmittel wie Flip-Chart etc. vorbereiten)
- Ungestörte Besprechung sicherstellen: Telefondienst regeln, Regelung des Publikumsverkehrs

- Moderation/Leitung der Teambesprechung regeln
- Protokollant*in festlegen, Formular zur Protokollführung einsetzen (Teambesprechung: Protokoll)

### 3.2 Umsetzung

- „Ankommphase“ gestalten (etwa: Getränke und Brötchen; informeller Austausch: ggf. als Pausenzeit)
- offizielle Begrüßung und Eröffnung
- positives Klima schaffen (besinnlicher Einstieg/kommunikative Sitzordnung)
- Anwesenheit/Abwesenheit klären
- Vorstellung der Gäste und Kooperationspartner*innen
- Besprechung der einzelnen Tagesordnungspunkte
- zu jedem TOP: Festlegung der weiteren Schritte, Verantwortlichkeiten verteilen, Absprachen treffen (Wiedervorlage!)
- Maßnahmenkatalog erstellen
- Dienstbesprechung offiziell beenden

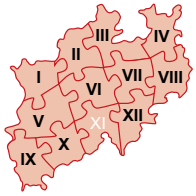
**Beachten bei der Durchführung:**

- Kolleginnen und Kollegen miteinbeziehen, aktiv moderieren
- Spielregeln einhalten: zuhören, beim Thema bleiben, Vorschläge aufgreifen, „Vielreden“ eingrenzen, Schweigsame ermutigen, Entscheidungen gemeinsam treffen
- Zeitabsprachen einhalten
- Konzentrationsfähigkeit beachten

### 3.3 Nachbereitung

- Abstimmen des Protokolls zwischen Moderator*in und Protokollant*in
- Protokoll abheften und für alle zugänglich machen (evtl. gesonderten Ordner anlegen)
- unbearbeitete Tagesordnungspunkte für die nächste Teambesprechung vormerken
- Informationen an betroffene Dritte sicherstellen (vgl. abwesende Kollegen/Kolleginnen sollen das Protokoll abzeichnen: „zur Kenntnis genommen”)
- Besprechungsraum aufräumen

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen

## 5. Kooperationen

Intern:

- Verwaltung
- Geschäftsführung
- Abteilungsleitung bzw. direkte Vorgesetzte
- andere Einrichtungen des Trägers (z.B. ambulante Pflegedienste)

Extern:

- kollegiale Beratung, Coaching, Supervision

## 6. Teilnehmende (Qualifikation und Anzahl)

- Leitung der Beratungsstelle
- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Verwaltungsfachkraft
- Gäste (z.B. Referent/in, Fachkraft eines Pflegedienstes, sonstige Kooperationspartner*innen)

## 7. Ergebniskontrolle

- Überprüfung der Arbeitsabsprachen in der nächsten Teambesprechung
- Wiedervorlage zum festgelegten Zeitpunkt
- Rückmeldungen von Ratsuchenden, Angehörigen, Vertrauenspersonen, Kooperationspartner*innen und Kollegen/Kolleginnen
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“

## 8. Dokumentation

- H Teambesprechung: Protokoll (zeitnah verfasst)[1]
- Gesprächsnotizen
- evtl. Fortbildungsplan

1 Klare Absprachen zur Protokollführung treffen (feste Zuständigkeit, zeitnahe Bearbeitung, ein Zeitbudget festlegen)

RAHMENSTANDARDS

# XII. Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen

Mit der Einstellung neuer Mitarbeiter*innen beginnt ein systematischer Prozess der Einarbeitung. Neue Mitarbeiter*innen benötigen Unterstützung, um an ihrem neuen Arbeitsplatz in der Wohnberatung angemessen starten zu können. Die Integration in das neue Arbeitsgebiet und -umfeld ist ein Prozess. Ebenso wie Abschiednehmen bringt ein Neubeginn eine erhöhte psychische Belastung mit sich.
Die Ziele lassen sich nur erfüllen, wenn ein fortlaufender Austausch mit anderen Wohnberatungsstellen und die regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen gewährleistet sind.
„Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen“ kann nach Versetzung der Kollegin/des Kollegen in die Wohnberatung stattfinden. In diesem Fall ist der Aspekt „Probezeit mit arbeitsrechtlichem Hintergrund“ nicht relevant.
Wenn es sich um eine Neueinstellung handelt, sollte „Einarbeitung“ im fachlichen Sinne mit den innerbetrieblichen Regelungen lt. Personalentwicklungsvereinbarungen abgestimmt sein bzw. übereinstimmen.

## 1. Anlass der Maßnahme

Ein*e neue*r Mitarbeiter*in beginnt ihre/seine Tätigkeit in der Wohnberatungsstelle (neu eingestellt oder hierhin versetzt).
Dabei ist zu unterscheiden:

- Die/der Mitarbeiter*in hat Kollegen/Kolleginnen innerhalb der Wohnberatungsstelle
- Die/der Mitarbeiter*in hat keine Kollegen/Kolleginnen innerhalb der Wohnberatungsstelle

## 2. Ziele der Maßnahme

A

- Das Papier „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung“ ist bekannt
- Rahmenstandards der Wohnberatung NRW sind bekannt
- Vorgaben zur Beratung der Wohnberatungsstelle sind bekannt
- Mitarbeiter*innen verfügen über Grundkenntnisse der Wohnberatung durch regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen:
  - Einführung in die gesetzlichen Grundlagen für die Wohnberatung (SGB V, SGB IX, SGB XI, SGB XII)
  - Finanzierungsmöglichkeiten für Maßnahmen der Wohnungsanpassung
  - Beratungskompetenz bei unterschiedlichen Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und körperlichen, geistigen und seelischen Einschränkungen und/oder Behinderungen
  - Einsatz von Technik
  - Öffentlichkeitsarbeit
  - Vernetzung
  - etc.
- durch regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen
- Mitarbeiter*innen sind in der Lage, eine Stellungnahme an Kostenträger zu verfassen
- Neue Mitarbeiter*innen kennen die Organisationsstruktur des Trägers der Wohnberatungsstelle und darüber hinaus die Struktur der Wohnberatung in NRW
- Neue Mitarbeiter*innen haben eine*n feste*n fachliche*n Ansprechpartner*in und wissen, wie sie ihn/sie erreichen (Besonderheit bei Wohnberater*innen ohne fachliche Kollegen/Kolleginnen: externe fachliche Ansprechpartner*in aus anderer Wohnberatungsstelle notwendig!)

- Es ist geregelt, wer fachlich vorgesetzt und wer Ansprechperson in der Einarbeitungszeit ist
- Rahmenbedingungen und angrenzende Arbeitsbereiche sind bekannt
- Kooperationsnetzwerke sind geläufig
- Persönlicher Kontakt zu anderen Wohnberatungsstellen ist hergestellt und regelmäßiger Austausch ermöglicht
- Der/die Mitarbeiter*in kennt Ansprechpartner*innen der LAG Wohnberatung NRW und der Koordination Wohnberatung NRW
- Der/die Mitarbeiter*in ist im Forum Lernen angemeldet (Hinweis: personalisierte E-Mail-Adresse notwendig)
- Soweit mit der Einarbeitung die Probezeit einhergeht, ist geklärt, welche Gespräche primär der Einarbeitung und welche arbeitsrechtlichen Anforderungen dienen

## 3. Durchführung

### 3.1 Vorbereitung

- Einarbeitungsplan erstellen (ggf. inklusive arbeitsrechtlicher Reflexionsgespräche)
- fachliche*n Ansprechpartner*in festlegen (wenn Mitarbeitende ohne fachliche Kollegen/Kolleginnen innerhalb der Wohnberatungsstelle: Ansprechpartner*in aus einer anderen Wohnberatungsstelle akquirieren)
- Hospitationsplan und Fortbildungsplan erstellen
- über Materialien/Broschüren der Wohnberatung (auch: Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung NRW) informieren und sie zugänglich machen
- Mitarbeiter*in bei der Koordination Wohnberatung NRW/LAG Wohnberatung NRW mit Kontaktdaten anmelden, so dass er/sie in die Verteiler aufgenommen werden kann (Änderungen laufend mitteilen)

### 3.2 Umsetzung

Einarbeitungsplan umsetzen. In jedem Fall sind die folgenden Punkte zu berücksichtigen:

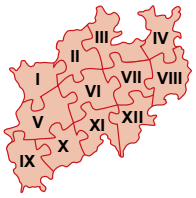
- mit fachliche*r*m Ansprechpartner*in bekannt machen
- (träger-)interne sowie externe Kooperationspartner*innen nach und nach vorstellen
- Hospitationsplan und Fortbildungsplan besprechen – Hospitationen in anderen Wohnberatungsstellen mit möglichst ähnlichen Trägerstrukturen
- bei ersten Hausbesuchen: ggf. Begleitung durch eine*n erfahrene*n Wohnberater*in
- gemeinsames Formulieren der ersten Stellungnahmen/Anschreiben an Kostenträger und „Vier-Augen-Kontrolle“ der ersten eigenständig verfassten Stellungnahmen durch eine*n erfahrene*n Wohnberater*in oder den/die Fachvorgesetzte*n
- regelmäßige, möglichst monatliche Teilnahme an Fortbildungen
  - Einführung in die gesetzlichen Grundlagen für die Wohnberatung (SGB V, SGB IX, SGB XI, SGB XII)
  - Finanzierungsmöglichkeiten für Maßnahmen der Wohnungsanpassung
  - unterschiedliche Erkrankungen (wie Demenz, Schlaganfall etc.) und körperliche, geistige und seelische Einschränkungen und/oder Behinderungen
  - Beratungskompetenz
  - Einsatz von Technik
  - Öffentlichkeitsarbeit
  - Vernetzung
  - etc.

- Supervision bzw. Coaching
- Kontakt zur Koordination Wohnberatung NRW und LAG Wohnberatung NRW
- Teilnahme an regelmäßigen Treffen im Regierungsbezirk (2–4x/Jahr) und an den halbjährlichen Landestreffen der LAG Wohnberatung NRW und Koordination Wohnberatung NRW
- Teilnahme am Standdienst der REHACare
- Teilnahme an regionalen und überregionalen Fachveranstaltungen (Landesinitiative Demenz, z.B.)
- bei Neueinstellung: Mitarbeiter*innen-Führungsgespräche in festgelegten Abständen im Verlauf der Probezeit (etwa: nach 6 Wochen, nach 3 Monaten, sechs Wochen vor Ablauf der Probezeit) gemäß der Regelungen des Trägers

### 3.3 Nachbereitung

- Reflexion der Einarbeitung: Gibt es Erkenntnisse hinsichtlich des Einarbeitungsprozesses, die in den Standard eingearbeitet werden sollen?

## 4. Korrespondenz zu benachbarten Standards




- Erstkontakt am Telefon in der Wohnberatungsstelle
- Erstberatung vor Ort hinsichtlich möglicher Wohnprobleme
- Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung (Wohnungsumorganisation)
- Bautechnische Wohnungsanpassung/Begleitung einer baulichen Maßnahme
- Fachberatung
- Institutionsberatung
- Öffentlichkeitsarbeit der Wohnberatungsstelle
- Kooperation und Vernetzung
- Erreichbarkeit der Wohnberatungsstelle am Telefon
- Umgang mit E-Mails/Briefen der Wohnberatungsstelle
- Teambesprechung
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen

## 5. Kooperationen

Intern:

- Verwaltung, Leitungskraft, Kollegen/Kolleginnen aus der Wohnberatungsstelle

Extern:

- andere Wohnberatungsstellen, Kooperationspartner*innen, LAG Wohnberatung NRW, Koordination Wohnberatung NRW, BAG Wohnungsanpassung e.V.

## 6. Personal

- Wohnberatungsfachkräfte: Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialarbeiter*in und (Innen-) Architektinnen/Architekten (oder ähnlich baulich-technisch Qualifizierte)
- Verwaltungskraft

## 7. Ergebniskontrolle

- Arbeitsabläufe erfüllen die innerbetrieblichen Anforderungen
- A Arbeitsabläufe erfüllen die Standards des Papiers „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung in NRW“
- zufriedene Ratsuchende
- Rückmeldungen von Ratsuchenden und Kolleginnen/Kollegen

## 8. Dokumentation

- = Einarbeitungsplan
- Kopien der Fortbildungszertifikate

# Anhang/Anlagen

# Inhalt


| | | Seite[1] |
|---|---|---|
| A. | Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung | A2 |
| B. | Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung | B1 |
| C. | Antrag auf Zuschuss nach § 40, Abs. 4 SGB XI | C2 |
| D. | Akte der/des Ratsuchenden | D2 |
| E. | Erstgespräch: Ergebnisprotokoll | E1 |
| F. | Bautechnische Maßnahme: Ergebnisprotokoll | F2 |
| G. | Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung: Ergebnisprotokoll | G1 |
| H. | Teambesprechung: Protokoll | H2 |
| J. | Veranstaltungen Fachberatung, Institutionsberatung und Öffentlichkeitsarbeit: Dokumentationsbogen | J1 |
| K. | Musterschreiben Broschürenversand und Textvorschlag für Anrufbeantworter | K2 |
| L. | Einwilligungserklärung Datenverarbeitung/Foto | L1 |


1 Die Seitennummerierung kann abweichend statt mit 1 auch mit 2 beginnen. Das ist abhängig davon, ob ein Kapitel mit einer rechten oder linken Seite beginnt.

# Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung

Stand November 2011 Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen

## 1. Ziele und Aufgaben von Wohnberatungsagenturen

Die Einschränkungen des selbstständigen Wohnens bzw. der selbstständigen Haushaltsführung sind vielfach das Ergebnis einer mangelhaften Abstimmung zwischen der Gestaltung der unmittelbaren Lebensumgebung (Wohnung, Wohnumfeld) und den vorhandenen Fähigkeiten und Möglichkeiten des in dieser Umgebung lebenden Menschen. Aufgabe von Wohnberatung ist es, die Abstimmung zwischen der Gestaltung der unmittelbaren Lebensumgebung und den persönlichen Fähigkeiten und Möglichkeiten durch Anpassung der Lebensumgebung an diese Fähigkeiten wiederherzustellen oder zu verbessern. So kann Selbstständigkeit erhalten oder verbessert, ein Hilfe- oder Pflegebedarf vermieden oder reduziert und Unfälle verhindert werden. In ähnlicher Weise hängen die Möglichkeiten der häuslichen Pflege von der Abstimmung zwischen der Pflege erforderlichen Arbeitsbedingungen und Ausstattungsanforderungen ab. Wohnungsanpassungen können dazu führen, häusliche Pflege zu ermöglichen oder zu erleichtern und Heimeinzüge zu verhindern. Durch Wohnberatung wird der unmittelbare Lebensraum des Menschen an seine individuellen Fähigkeiten und Möglichkeiten angepasst. Dies kann präventiv im Vorfeld von möglichen Einschränkungen der Selbstständigkeit oder als Reaktion auf bereits vorhandene Einschränkungen geschehen. Die Beratungen können dabei individuell auf einzelne Betroffene ausgerichtet als auch strukturell orientiert sein, indem Multiplikatoren, Einrichtungen und Organisationen beraten und angesprochen werden. Die Wohnberatung hat insgesamt zum Ziel, das selbstständige Wohnen bzw. die selbstständige Haushaltsführung der Menschen in ihrer Wohnung und ihrem Wohnumfeld zu erhalten, zu fördern oder wiederherzustellen.

**Im Wesentlichen sind dieser Zielstellung zuzurechnen:**

- der Erhalt des vorhandenen Grades von Selbstständigkeit, d.h. die Vorbeugung von Selbstständigkeitseinschränkungen
- die Wiederherstellung der Selbstständigkeit
- die Reduzierung von Hilfe- und Pflegebedarf
- die Weiterführung und Unterstützung von Rehabilitationsmaßnahmen
- die Erleichterung und Ermöglichung von häuslicher Hilfe und Pflege
- die Unfallprävention
- die Schaffung barrierefreien Wohnraums im Wohnungsbestand sowie im Wohnungsneubau
- die Sensibilisierung und Information der breiten Öffentlichkeit
- der potentiell Betroffenen
- der Fachkräfte in der sozialen Arbeit

## 2. Zielgruppen von Wohnberatung

Die Zielgruppen von Wohnberatungsagenturen sind:

- Ältere, und/oder hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, insbesondere Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderungen, deren Angehörige sowie alle sonstigen Bürgerinnen und Bürger, die sich über Formen und Möglichkeiten barrierefreien Wohnens und von Wohnungsanpassungen informieren und beraten lassen wollen.

- die allgemeine Öffentlichkeit
- Fachkräfte und Mitarbeiter im Bereich der sozialen Arbeit, der kommunalen Verwaltung, der Sozialversicherungsträger, und Fachkräfte aus den Bereichen Medizin, Architektur, Technik, Handwerk, Ergotherapie und Sanitätshäuser etc.
- Vermieter/innen, Wohnungsbaugesellschaften und Baugenossenschaften

## 3. Aufgabenbereiche der Wohnberatungen

Um die angestrebten Ziele erreichen zu können, müssen Wohnberatungsagenturen in vier Aufgabenbereichen tätig sein:

- Individuelle Beratung über Möglichkeiten und Formen barrierearmen bzw. -freien Wohnens (mit und ohne Dienstleistungen) und der Wohnungsanpassung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Fach- und Institutionsberatung (z.B. auch Beratung von Initiativen für gemeinschaftliche Wohnformen)
- Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit

### Aufgabenbereich: Individuelle Beratung über Möglichkeiten und Formen des barrierearmen bzw. -freien Wohnens und der Wohnungsanpssung

**Ziele**

- Erhaltung und Förderung von Selbstständigkeit im Einzelfall
- Erleichterung und Ermöglichung häuslicher Pflege im Einzelfall
- Schaffung barrierearmen bzw. -freien Wohnraums und eines barrierearmen bzw. -freien Wohnumfelds

**Inhalte**

- Information zu allen Fragen des Wohnens im Alter, bei Behinderung und Demenz
- Informationen und Beratung zu Möglichkeiten der Behebung von Wohnproblemen und zur Wiederherstellung und Förderung des selbstständigen Wohnens und der selbstständigen Haushaltsführung
- Information und Beratung zu unterstützenden und entlastenden Angeboten, Diensten und Einrichtungen
- Information und Beratung über die Finanzierungsmöglichkeiten

**Methoden**

- Informations- und Beratungsgespräche in den Beratungsstellen oder im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen
- Beratungsgespräche in den Wohnungen der Ratsuchenden (zugehende Beratung)
- Fachkompetente Analyse und Beurteilung der Möglichkeiten selbstständigen Wohnens und selbstständiger Haushaltsführung auf der Basis der Merkmale und Bedingungen der Wohnung, des Wohnumfeldes und den Fähigkeiten und Möglichkeiten des Ratsuchenden
- Beratung (Planung und Begleitung) zur Durchführung von Wohnungsanpassungsmaßnahmen in Form von:
  - technischen Hilfsmitteln (Toilettensitzerhöhungen, Badewannenliftern, Geh- und Stehhilfen etc.)

- Ausstattungsänderungen in der Wohnung (Entfernen von hinderlichen Einrichtungsgegenständen, Entfernen von Stolperfallen)
- baulichen Veränderungen der Wohnung (Türverbreiterung, Einbau einer barrierefreien Dusche)
- Zimmertausch, Raumumnutzung

• Wohnungsumzug (Wohnungstausch, Wohnungswechsel)
• Fall- und Unterstützungsmanagement
• Motivation, Einbeziehung des Ratsuchenden und der Angehörigen
• Motivation, Einbeziehung des Vermieters, Eigentümers
• Aufstellung der Maßnahmenkosten und Aufzeigen von Finanzierungsmöglichkeiten
• Vermittlung von Hilfsdiensten und anderen sozialen Angeboten
• Koordination aller für die Durchführung von Anpassungen notwendigen Institutionen, Beteiligten und Tätigkeiten
• Vermittlung bei Problemen zwischen allen Beteiligten

## Aufgabenbereich: Öffenntlichkeitsarbeit

### Ziele

• Information und Sensibilisierung über die Möglichkeiten und Formen barrierearmen bzw. -freien Wohnens mit und ohne zusätzliche Dienstleistungen und von Wohnungsanpassungen.
• Information insbesondere der älteren und/oder hilfe- oder pflegebedürftigen Menschen und der Menschen mit Behinderungen, der Angehörigen sowie aller sonstigen Bürgerinnen und Bürger, die sich über die Formen und Möglichkeiten barrierearmen bzw. -freien Wohnens und von Wohnungsanpassungen informieren und beraten lassen wollen.
• Bekanntmachung der Beratungsstelle, um bei Bedarf sowohl von privaten Personen als auch von Einrichtungen, Institutionen und Verbänden genutzt zu werden.

### Zielgruppen

• Insbesondere ältere und/oder hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderungen, deren Angehörigen sowie alle sonstigen Bürgerinnen und Bürger, die sich über Formen und Möglichkeiten barrierearmen bzw. -freien Wohnens und von Wohnungsanpassungen informieren und beraten lassen wollen
• Gruppen, Vereine, Verbände, Initiativen
• Mitarbeiter verschiedenster Einrichtungen im Bereich der sozialen Arbeit, im pflegerischen Versorgungsbereich, im medizinischen Bereich, auch Kranken- und Altenpflegeschulen sowie Studentinnen und Studenten, bei Behörden oder Sozialversicherungsträgern, bei Wohnungs(bau)gesellschaften oder Wohnungsbaugenossenschaften
• Vermieter/innen, Mieter/innen, Architekten/innen, Verbände, Politik, Medien

### Inhalte

• Information über die Beratung (Aufgaben, Ziele)
• Information über Wohnprobleme bzw. die Möglichkeiten der Vermeidung solcher Probleme
• Information über Möglichkeiten barrierearmen bzw. -freien Wohnens und von Wohnungsanpassungen
• Darstellung von Fallbeispielen
• Aufzeigen von Finanzierungsmöglichkeiten
• Darstellung der positiven Wirkungen von Beratung

## Aufgabenbereich: Fach- und Institutionsberatung

**Ziele**
- Schaffung von Problembewusstsein für präventive Möglichkeiten durch Wohnungsanpassung bei Hilfe- und Pflegebedarf und bei Demenz
- Schaffung von Problembewusstsein für die Notwendigkeit von barrierefreiem Neubau sowie barrierefrei orientierter Modernisierungsmaßnahmen
- Befähigung zum Erkennen von Problemen und möglichen Lösungsmöglichkeiten
- Befähigung zur eigenständigen Durchführung von Veränderungen
- Befähigung zur barrierefreien Gestaltung von Wohnungen

**Zielgruppen**
- Fachkräfte und Institutionen im Bereich der sozialen Arbeit, insbesondere im Bereich der Alten- und Behindertenarbeit sowie dem pflegerischen Versorgungsbereich, Mitarbeitende in Kommunen und Kreisen, Pflege- und Altenberatungsstellen, Pflegestützpunkten und Pflegekassen
- Wohnungs(bau)gesellschaften und Wohnungsbaugenossenschaften, Architekten/innen, wVermieter/innen

**Inhalte**
- Information und Beratung hinsichtlich der Bedeutung von Wohnfragen
- Information und Beratung zum Umgang mit Wohnproblemen

## Aufgabenbereich: Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit

**Ziele**
- Vernetzung verschiedenster Einrichtungen, Organisationen und Gremien mit dem Ziel, angemessene gesellschaftliche, sozialpolitische, organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen für die Möglichkeiten selbstständigen Wohnens und selbstständiger Haushaltsführung sowie barrierefreien Wohnens im Stadtteil, der Kommune oder dem Kreisgebiet zu schaffen
- Vernetzung der unterschiedlichsten Angebote im Bereich aller Fragen rund um das Wohnen, um die Vielfalt der Angebote für Ratsuchende zugänglich und übersichtlich zu machen und die Problembearbeitung zu vereinfachen
- enge und regelmäßige Zusammenarbeit/Kooperation mit den Demenz-Servicezentren
- enge und regelmäßige Zusammenarbeit/Kooperation mit Pflegestützpunkten

**Zielgruppen**
- Soziale Beratungseinrichtungen (z.B. psychosoziale Beratungsstellen)
- häusliche Hilfs- und Pflegedienste
- Wohlfahrtsverbände
- Mitarbeitende aus allen Bereich der städtischen bzw. Kreisverwaltung
- Mitarbeitende von Kranken- und Pflegekassen
- Vermieter/innen, Wohnungs(bau)gesellschaften oder Wohnungsbaugenossenschaften
- Handwerk
- Ärzteschaft, Krankenhäuser, Rehabilitationseinrichtungen, Ergotherapeuten, Krankengymnasten
- Sanitätshäuser
- Architekten/innen
- Mitarbeitende in Wohngruppen für Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderung und in stationären Einrichtungen

## 4. Basiswissen zur Durchführung von Wohnberatung

Um die genannten Aufgaben erfüllen zu können, muss eine Wohnberatungsagentur ein spezifisches Spektrum an Basiswissen und Arbeitskompetenzen zur Verfügung haben. Dieses verteilt sich auf zwei Bereiche:

- Allgemeine soziale Kompetenzen
- Beratungskompetenz
- rechtliches Wissen, insbesondere Sozialgesetzgebung: SGB V, VIII, IX, XI, XII; Landesbauordnung NRW, Landesgleichstellungsgesetz NRW, UN-Behindertenrechtskonvention
- Kenntnisse über Antragsverfahren
- Kenntnisse für die Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit
- Kenntnisse über Krankheitsbilder, Hilfe-/Pflegebedürftigkeit, Demenz und verschiedene Behinderungen
- Kenntnisse über das Unfallgeschehen in der Wohnung
- Wissen über Lebensweisen älterer, dementer oder behinderter Menschen
- Wissen über verschiedenste Aspekte des Älterwerdens
- Kenntnisse über die kommunalen Versorgungsangebote
- Spezifische Kenntnisse zur Wohnungsanpassung
- Hilfsmitteleinsatz
- Ausstattungsveränderungen
- baulich-technische Umgestaltungen
- Finanzierungsmöglichkeiten für die Durchführung von Anpassungsmaßnahmen

## 5. Personalausstattung von Wohnberatungsagenturen

Zur Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit und der Bereitstellung eines ausreichenden Arbeitsvolumens ist eine Wohnberatungsagentur mit hauptamtlichen Stellen auszustatten. Sowohl die Einwohnerzahl der Kreise und Städte in NRW als auch die zu versorgende Fläche werden bei der Entwicklung von Größenstandards berücksichtigt. Weitere wichtige Kriterien sind:

- Siedlungsdichte
- Bevölkerungsstruktur

Die konkrete Ausgestaltung der Personalausstattung der Wohnberatungsagenturen wird zwischen den kommunalen Spitzenverbänden und den Landesverbänden der Pflegekassen/PKV-Verband festgelegt. In einer Wohnberatungsagentur sollten soziale wie baulich-technische Qualifikationen vorhanden sein. Sollte eine Wohnberatung nur mit einer/m Mitarbeiter/in besetzt werden, so sollte diese/r Mitarbeiter/in eine Qualifikation aus dem sozialen Bereich vorweisen. Nicht vorhandene Qualifikationen können auch durch den Einbezug von Honorarkräften sichergestellt werden. Die personelle Basisausstattung sollte mit einer/m Sozialarbeiter/in, Sozialpädagogen/in, Diplompädagogen/in oder vergleichbarer Qualifikation besetzt sein. Für spezifische Tätigkeiten sollte Fachwissen über Honorarverträge herangezogen werden (Ergotherapeuten/innen, Architekten/innen, Bauingenieure/innen).

## 6. Einsatz von Ehrenamtlichen in der Wohnberatung

Ehrenamtliche Mitarbeiter können die hauptamtlichen Kräfte einer Wohnberatungsagentur ergänzen, aber nicht ersetzen. Ehrenamtliche können in der Wohnberatung begleitend, unterstützend und ausführend tätig sein. Sie können spezifische Bereiche in der Arbeit mit einzelnen Ratsuchenden und in der Maßnahmendurchführung übernehmen, z.B. die architektonische Planung von baulichen Veränderungen, handwerkliche Tätigkeiten, ergotherapeutische

Tätigkeiten. Aufgrund der fachlichen Anforderungen, der Verantwortlichkeiten etc. müssen Erstberatungsgespräche, Begutachtungen der Wohnsituation, Kontrolle der Maßnahmendurchführung, Vermittlungs- und Kooperationstätigkeiten etc. im Zuständigkeitsbereich der hauptamtlich beschäftigten Mitarbeiter bleiben.
Der Einsatz der Ehrenamtlichen muss von den hauptamtlichen Beschäftigten koordiniert werden. Sie müssen von den hauptamtlich Beschäftigten auf ihren Einsatz vorbereitet werden. Des Weiteren muss durch die hauptamtlich Beschäftigten für ihre Qualifizierung gesorgt werden. Die Einbeziehung von Ehrenamtlichen in die Wohnberatung ergibt für die hauptamtlich Beschäftigten demnach einen zusätzlichen Tätigkeitsbereich. Ein Einsatz Ehrenamtlicher ohne gleichzeitige Beschäftigung von mindestens 1,5 hauptamtlichen Kräften (besser zwei volle hauptamtliche Kräfte) ist daher weder sinnvoll noch möglich. Ein Modell unter Einbeziehung ehrenamtlicher Wohnberatung bietet sich daher vor allem für größere Einzugsgebiete an.

## 7. Qualifizierung von Wohnberatern

Da von den Wohnberaterinnen und Wohnberatern nicht alle Kompetenzen von Beginn an bereitgestellt werden können, und da ein fortlaufender weiterführender Qualifizierungsbedarf besteht, ist die Durchführung eines Qualifizierungsprogramms für die Wohnberater/innen notwendig. Die Wohnberater/innen sind verpflichtet, an dafür vorgesehenen Qualifizierungsveranstaltungen regelmäßig teilzunehmen.

## 8. Die Arbeitsvoraussetzungen von Wohnberatungsagenturen

Die Beratungsstellen müssen materiell und organisatorisch so ausgerüstet sein, dass ein selbstständiges und hindernisfreies Arbeiten möglich ist:

- es muss ein barrierearmes bzw. -freies Beratungsbüro vorhanden sein incl. der notwendigen Büroausstattung,
- ein Auto/Dienstwagen für die Erledigung der Hausbesuche sollte zur Verfügung stehen (alternativ: privater Pkw mit Dienstnutzung), sofern eine Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel nicht möglich bzw. unwirtschaftlich ist.
- finanzielle Mittel für eine ausreichende Öffentlichkeitsarbeit müssen zur Verfügung stehen,
- es muss den Beratungsstellen möglich sein, die Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der jeweiligen Trägerstrukturen zu planen und durchzuführen,
- Hausbesuche sind eine obligatorische Aufgabe,
- Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Träger der Wohnberatungsagenturen muss die Teilnahme an Veranstaltungen des Modellprojekts, z. B. Qualifizierung der Wohnberater/innen, Erfahrungsaustausch zwischen Wohnberatungsagenturen, Messebesuche, Messestandbetreuung, Tagungen ermöglicht werden.

## 9. Die Träger von Wohnberatungsagenturen

Die Träger von Wohnberatungsagenturen können kommunale Gebietskörperschaften, die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen oder sonstige freigemeinnützige Träger sein.

A

## 10. Dokumentation der Arbeit der Wohnberatungsagenturen

Die Dokumentation der eigenen Arbeit ist für Qualität, Erfolg und Präsentation für jede Beratungsagentur unerlässlich.
Im Rahmen der Arbeit der Beratungsagenturen ist eine Dokumentation unter spezifischen Fragestellungen, z.B. die

- Analyse der Inanspruchnahme der Beratungsagenturen
- Analyse der Tätigkeiten
- Analyse der Wirkungen und des Nutzens, seitens der Träger der Wohnberatungsagenturen durchzuführen. Die Beratungsagenturen müssen an dieser Dokumentation teilnehmen.

Quelle:
http://www.brd.nrw.de/gesundheit_soziales/sozialpolitische_foerderprogramme/pdf/Katalog_Ziele__Aufgaben_und_Qualit__tskriterien.pdf und die Rahmenstandards der Wohnberatung NRW

# Dokumentationsbogen/Stammblatt Wohnberatung[1]

| | | | |
|---|---|---|---|
| Gesprächspartner*in | | Institution | |
| Anschrift | | | Telefon/Fax |
| auf uns aufmerksam geworden durch | | | |
| Telefonat geführt von | Datum | | Fallnummer |
| Informationsweitergabe an | | Zuständige/r Kollege/Kollegin | |
| Weiterführendes Gespräch/ Termin | Informationsweitergabe | | Weitervermittlung |
| | | | ☐ ja ☐ nein<br>an wen |
| Terminbestätigung erfolgt | ☐ ja | ☐ nein | |

**weitere persönliche Daten der/des Ratsuchenden:**

☐ Linkshänder*in ☐ Rechtshänder*in
Körpergröße ca. _____ cm Körpergewicht ca. _____ kg
optimale Sitz-/WC-Höhe _____

Angaben zu Einkünften
☐ Renten _____
☐ Bezüge _____
☐ Einnahmen aus unselbständiger Tätigkeit _____
☐ Einnahmen aus selbständiger Tätigkeit _____
☐ sonstige Einnahmen zum Lebensunterhalt _____

Notizen:

_____
_____
_____
_____
_____

1 Beachte: Der Dokumentationsbogen/Stammblatt ist so konzipiert, dass zusätzliche Notizzettel nicht mehr benötigt werden!

C

# Antrag auf Zuschuss gemäß § 40 Absatz 4 SGB XI zur Verbesserung des individuellen Wohnumfeldes

| | |
|---|---|
| Name des/der Versicherten | |
| Anschrift | |
| Geburtsdatum | Versichertennummer |
| Bankverbindung | IBAN |

Weitere Pflegebedürftige im Haushalt: ☐ ja ☐ nein

Wenn ja, dann bitte weitere Anträge stellen.

**Geplante Maßnahme**

☐ Bauliche Maßnahme

| |
|---|
| Kurze Beschreibung |

☐ Ein- und Umbau von Mobiliar

| |
|---|
| Kurze Beschreibung |

☐ Umzug

| |
|---|
| Kurze Beschreibung |

☐ Sonstige Maßnahmen

| |
|---|
| Kurze Beschreibung |

**Durch die beantragte Maßnahme wird die häusliche Pflege:**

- ☐ überhaupt erst ermöglicht
- ☐ erheblich erleichtert
- ☐ eine Überforderung der Pflegepersonen verhindert
- ☐ eine möglichst selbständige Lebensführung wiederhergestellt
- ☐ die Abhängigkeit von der Pflegekraft verringert
- ☐ die Maßnahme sichert den Verbleib in der häuslichen Umgebung

**Wohnberatung**

- ☐ das Einschalten einer Wohnberatungsstelle wird gewünscht
- ☐ eine Wohnberatungsstelle wurde bereits in Anspruch genommen
- ☐ eine Stellungnahme der Wohnberatungsstelle liegt bei
- ☐ eine Stellungnahme der Wohnberatungsstelle wird nachgesandt
- ☐ das Einverständnis des Vermieters/der Vermieterin liegt vor

**Kosten der Maßnahme**

- ☐ noch nicht bekannt
- ☐ siehe beiliegender Kostenvoranschlag
- ☐ Kostenschätzung ca. _____€

**Die Maßnahme wird durchgeführt**

- ☐ noch nicht bekannt
- ☐ Handwerksbetrieb (s. Kostenvoranschlag)
- ☐ Sonstige _____

_____

Datum und Unterschrift Ratsuchende/r

(Briefkopf der Wohnberatung)

# Verbesserung

| Name des/der Versicherten | |
|---|---|
| Anschrift | |
| Geburtsdatum | Versichertennummer |

**Geplante Maßnahme**[1]

☐ Bauliche Maßnahme

☐ Ein- und Umbau von Mobiliar

☐ Umzug

☐ Sonstige Maßnahmen

1 Ggf. mit Einverständnis der/des Betroffenen Auszüge aus dem Ergebnisprotokoll als Anlage beifügen

Die Maßnahme nach § 40 Absatz 4 SGB XI zur Verbesserung des Wohnumfeldes ist aus Sicht der Wohnberatung bezuschussungsfähig, weil

_____

_____

_____

Die Maßnahme nach § 40 Absatz 4 SGB XI zur Verbesserung des Wohnumfeldes ist aus Sicht der Wohnberatung nicht bezuschussungsfähig, weil

_____

_____

_____

Die Kostenvoranschläge (Kostenschätzungen) sind angemessen. Die vorgeschlagene Ausführung ist

zweckmäßig ☐ ja ☐ nein

nicht zweckmäßig, weil

_____

_____

_____

_____ _____

Ort, Datum Unterschrift

D

# Akte der/des Ratsuchenden

**Betroffene*r:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Name, Vorname | | Geb. | |
| Anschrift | | | |
| Telefon | | | |

**Lebenssituation:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| ☐ allein lebend | ☐ mit Partner*in lebend | ☐ mit Familie lebend | ☐ Sonstiges |

**Wohnverhältnis:**

| | |
|---|---|
| Eigentümer*in ☐<br>Mieter*in ☐ | |
| Name des Eigentümers/ der Eigentümerin/ Vermieters/Vermieterin | |
| Anschrift | |
| Telefon | |

**Ansprechperson:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Name | | Telefon/ Fax | |
| Anschrift | | | |

**Art der Anfrage:**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **1. Wohnungs-anpassung** ☐ | **2. Wohnformen[1]** ☐ | **3. Öffentlichkeits-arbeit** ☐ | **4. Kooperation/ Vernetzung** ☐ | **5. Sonstiges** ☐ |

☐ allgemeine Informationen
☐ Weitergabe von Materialien
☐ Beratung zu konkreten Anpassungslösungen
☐ bauliche Maßnahmen
☐ Ausstattungsänderungen
☐ Einsatz von Hilfsmitteln
☐ Umzug
☐ Informationen zu barrierearmen und barrierefreien Wohnungen
☐ Veranstaltung (z.B. Vortrag)
☐ Aktion (z.B. Präsentation auf Messen)
☐ Medienbeitrag (z.B. Presseartikel)
☐ Anfrage nach Öffentlichkeitsmaterialien

| | | | |
|---|---|---|---|
| **zu 1. und 2. Wohnungsanpassung/ Wohnformen** Krankenkasse | | | |
| Pflegekasse | | Pflegegrad | |

**Erkrankungen und Einschränkungen (wie Demenz, körperliche, geistige und seelische Einschränkungen und/oder Behinderungen ):**

| |
|---|
| Grad der Behinderung |

**vorhandene Hilfsmittel:**

| |
|---|
| |

**professionelle Dienste (Hilfen), pflegende Angehörige, Vertrauensperson …:**

| |
|---|
| Häufigkeit des Einsatzes |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bruttoeinkommen[2] | | | |
| Anspruch auf | Sozialhilfe, Grundsicherung (SGB XII 1–2, 9 ff.) | | |
| | Hilfe zur Pflege (SGB XII 61 ff) | | |
| | Eingliederungshilfe (SGB XII 53 ff) | | |
| Leistung SGB XI | ☐ Pflegegeld<br>☐ Sachleistung erforderlich<br>☐ Kombinationsleistung | ☐ Änderungsantrag | |

**Adressen weiterer zuständiger Stellen (Angaben durch Ratsuchende*n):**

| | |
|---|---|
| Sozialamt, auch Amt für Altenhilfe etc. | |
| Wohnungsamt | |
| andere Ämter | |
| Arzt/Ärztin, Krankenhaus, Einrichtungen für Rehabilitation | |
| Pflegedienst | |
| Sanitätshaus | |
| Handwerksunternehmen | |

| | |
|---|---|
| Beratungsstellen: | |
| Sonstige (z.B. Ansprechpartner*innen) | |

**zu 3. und 4. Öffentlichkeitsarbeit/Kooperation**

☐ **Veranstaltung** z.B. Vortrag ☐ **Aktionen/Messen**

| | |
|---|---|
| Thema | |
| Veranstalter*in / Veranstaltungsort | |
| Veranstaltungsdatum Uhrzeit | |
| Teilnehmer*innen | |
| benötigte Materialien | |

☐ **Presseveröffentlichungen**

| | |
|---|---|
| Thema | |
| Medien Presse | |
| Art der Veröffentlichung | |
| Datum der Veröffentlichung | |
| Zielgruppe | |
| benötigte Materialien | |

☐ **Kooperation/Vernetzung, z.B. Teilnahme an Arbeitskreisen**

| | |
|---|---|
| Thema | |
| Veranstalter*in/ Veranstaltungsort | |
| Veranstaltungsdatum Uhrzeit | |
| Teilnehmer*innen | |
| benötigte Materialien | |

1 Hinweis: spezialisierte Beratungsstellen zum Thema Wohnformen in NRW: Landesbüros innovative Wohnformen in Bochum für Westfalen-Lippe und in Köln für das Rheinland.
2 Auch Einnahmearten wie z.B. Kriegsopferfürsorge, Wohngeld, Rente …

# Erstgespräch: Ergebnisprotokoll

## – Erhebungsinstrument und Checkliste

**Wohnsituation**

**Allgemeine Angaben zur Wohnung:**

Lage der Wohnung:
- ☐ Souterrain
- ☐ Erdgeschoß
- ☐ Etage:_____
- ☐ Dachgeschoß
- ☐ Erdgeschoß und weitere Stockwerke (Eigenheim)

Wie groß ist die Wohnfläche?
ca. Angabe Wohnfläche (in qm) _____

Anzahl Zimmer (ohne Bad, Küche, Flur) _____

Anmerkungen zu Besonderheiten (z.B. Wohnumfeld, Wohnformen etc.):_____

☐ mit Partner*in ☐ alleinlebend

| **Wohngebäude** | **Erläuterung, Bemerkungen** |
|---|---|
| ☐ Bausubstanz<br>☐ Zustand des Gebäudes | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| **Zugangsbereich des Wohngebäudes** | **Erläuterung, Bemerkungen** |
|---|---|
| ☐ Eingangstür<br>(Beweglichkeit, Öffnungsrichtung, Breite etc.)<br>☐ Treppen/Rampe<br>(Höhe, Stufe, Steigung, Geländer etc.)<br>☐ Ausstattung Eingangsbereich<br>(Klingel, Beleuchtung, Fußmatten etc.)<br>☐ kontrastreiche Gestaltung, blendfreies Licht<br>☐ Abstellplatz für Rollstuhl/Gehhilfe<br>☐ Sonstige – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| **Zugangsbereich der Wohnung (innerhalb des Wohngebäudes)** | **Erläuterung, Bemerkungen** |
|---|---|
| ☐ Erläuterung, Bemerkungen (innerhalb des Wohngebäudes)____<br>☐ Treppen (Höhe, Stufe, Steigung, Geländer, Handläufe etc.)<br>☐ Ausstattung Hausflur/Treppenhaus (Bodenbelag, Beleuchtung etc.)<br>☐ kontrastfreie Gestaltung, blendfreies Licht<br>☐ Abstellplatz für Rollstuhl/Gehhilfe<br>☐ Bewegungsfreiheit<br>☐ Sonstige – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| **Eingangsbereich der Wohnung/ im Wohnungsflur** | **Erläuterung, Bemerkungen** |
|---|---|
| ☐ Sicherheitsmängel der Wohnungstür (Verriegelung, Gegensprechanlage, Türspion etc.)<br>☐ Bewegungsfreiheit (Platz, Größe, Anordnung der Möbel, Stolperquellen, Stoßkanten, etc.)<br>☐ Ausstattung (Möblierung, Bodenbelag, Beleuchtung etc.)<br>☐ Kontrastreiche Gestaltung, blendfreies Licht<br>☐ Schwellen/Stufen im Wohnungsflur<br>☐ (fehlende) Halte-/Stützmöglichkeiten im Flur<br>☐ Sonstige – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| Sanitärbereich | Erläuterung, Bemerkungen |
|---|---|
| ☐ Es ist kein Bad vorhanden.<br>☐ Bad/WC-Eingangstür (Breite, Öffnungsrichtung, Bedienbarkeit, Sicherheit etc.)<br>☐ Bewegungsfreiheit (Platz, Größe, Anordnung der Einrichtung, Stolperquellen, Stoßkanten, etc.)<br>☐ Ausstattung/Nutzungsfreundlichkeit (Möblierung, Beleuchtung, Bodenbelag, Erreichbarkeit von Schränken, Armaturen, Spiegel, etc.)<br>☐ Badewanne<br>☐ Dusche<br>☐ Toilette<br>☐ Waschbecken<br>☐ Haltegriffe fehlen<br>☐ Heizung, Warmwasser, Lüftung, Fenster<br>☐ Separates WC<br>☐ Sonstige – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| Schlafbereich | Erläuterung, Bemerkungen |
|---|---|
| ☐ Zugangstür (Breite, Öffnungsrichtung, Bedienbarkeit, etc.)<br>☐ Bewegungsfreiheit (Anordnung der Möbel, Größe, Stolperquellen, Stoßkanten, etc.)<br>☐ Ausstattung (Möblierung, Bodenbelag, Beleuchtung, etc.)<br>☐ Bett<br>☐ Erreichbarkeit (z.B. andere Etage)<br>☐ Sonstige (z.B. Fenster/Rollladen) – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| Wohnzimmer | Erläuterung, Bemerkungen |
|---|---|
| ☐ Zugangstür<br>(Breite, Öffnungsrichtung, Bedienbarkeit etc.)<br>☐ Bewegungsfreiheit<br>(Anordnung der Möbel, Größe, Stolperquellen, Stoßkanten etc.)<br>☐ Ausstattung<br>(Möblierung, Bodenbelag, Beleuchtung, etc.)<br>☐ Sonstige (z.B. Fenster/Rollladen) – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| Küche | Erläuterung, Bemerkungen |
|---|---|
| ☐ Zugangstür<br>(Breite, Öffnungsrichtung, Bedienbarkeit etc.)<br>☐ Bewegungsfreiheit<br>(Anordnung der Möbel, Größe,<br>☐ Stolperquellen, Stoßkanten, etc.)<br>☐ Ausstattung<br>(Möblierung, Unterfahrbarkeit, Bodenbelag, Beleuchtung, etc.)<br>☐ Nutzungsfreundlichkeit von Großgeräten, Erreichbarkeit von Schränken, Ausstattung mit Kleingeräten und Hilfsmitteln<br>☐ Warmwasser, Heizung, Anschlüsse, Fenster<br>☐ Sonstige – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

| Übergreifende Gesichtspunkte/Aspekte in der Wohnung | Erläuterung, Bemerkungen |
|---|---|
| ☐ Wohnung ist zu klein/eng<br>☐ Wohnung ist zu groß<br>☐ einzelne Zimmer nicht erreichbar (z.B. andere Etage)<br>☐ Nutzung der einzelnen Zimmer<br>☐ Notrufsystem<br>☐ Telefon (nicht vorhanden, Bedienbarkeit, etc.)<br>☐ Sonstige (z.B. Keller) – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschläge:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____<br>☐ Umzug erforderlich _____ | |

| Balkon, Terrasse, Garten | Erläuterung, Bemerkungen |
|---|---|
| ☐ Zugang (Schwellen, Stufen etc.)<br>☐ Balkontür (Bedienbarkeit)<br>☐ Geländer<br>☐ Sonstige – welche? | |
| **Mögliche Maßnahme oder Maßnahmenvorschlage:**<br>☐ Hilfsmittel _____<br>☐ Ausstattungsänderung _____<br>☐ bauliche Maßnahme _____ | |

E

## Zusammenfassung/Absprachen

**A: Maßnahme wird durch Beratungsstelle weiter begleitet und durchgeführt**

**B: Maßnahme wird von Ratsuchender/Ratsuchendem selbst, Angehörigen oder einer anderen Vertrauensperson weiter begleitet und durchgeführt**

## Einzelmaßnahmen

☐ **Zugang Haus/Wohnung**

☐ Hilfsmitteleinsatz

☐ Ausstattungsänderungen

☐ bauliche Maßnahmen

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

☐ **Wohnungsflur**

☐ Hilfsmitteleinsatz

☐ Ausstattungsänderungen

☐ bauliche Maßnahmen

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

☐ **Sanitärbereich**

☐ Hilfsmitteleinsatz

☐ Ausstattungsänderungen

☐ bauliche Maßnahmen

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

E

☐ **Schlafbereich**

☐ Hilfsmitteleinsatz

☐ Ausstattungsänderungen

☐ bauliche Maßnahmen

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

☐ **Wohnbereich**

☐ Hilfsmitteleinsatz

☐ Ausstattungsänderungen

☐ bauliche Maßnahmen

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

☐ **Küchenbereich**

☐ Hilfsmitteleinsatz

☐ Ausstattungsänderungen

☐ bauliche Maßnahmen

☐ Ausstattungsänderungen

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

☐ **sonstige Maßnahmen**

Finanzierungshinweise

A ☐

B ☐

Es fehlen Angaben zum Außenbereich, Wohnumfeld/Quartier.

F

# Bautechnische Maßnahme: Ergebnisprotokoll

Objekt: _____

Allgemeine Angaben zum Haus/zur Wohnung:
(Siehe auch Ergebnisprotokoll, ggf. anpassen bzw. dort ergänzen)

☐ Haus ☐ Wohnung ☐ Miete ☐ Eigentum

☐ freistehendes Gebäude
☐ Reihenbebauung
☐ Baujahr _____

☐ Untergeschoss
☐ Erdgeschoss ☐ unterkellert
☐ _____ Obergeschoss
☐ Dachgeschoss
☐ Garage/Tiefgarage vorhanden

weitere persönliche Daten des Ratsuchenden:
(als Ergänzung zum Stammblatt, ggf. dort ergänzen)

☐ Linkshänder*in ☐ Rechtshänder*in

Körpergröße ca. _____ cm Körpergewicht ca. _____ kg
optimale Sitz-/WC-Höhe _____

Die folgenden Seiten zu den einzelnen Wohnbereichen sind als Ergänzung/Vertiefung der jeweiligen Punkte im Ergebnisprotokoll gedacht; sie können diesem bei Bedarf hinzugefügt werden.

## Zugangsbereich des Wohngebäudes

vorhanden: Anzahl der Stufen: ____ Steigung/Auftritt (HxT): _____
Gesamthöhe der Treppe: _____ Treppenbreite: _____
☐ Aufzug/Lift _____
☐ Handlauf/Geländer _____
☐ sonstiges _____

vorgesehen: ☐ Rampe _____
☐ Aufzug ☐ Treppenlift ☐ Hebebühne
_____
☐ Handlauf/Geländer _____
☐ Hilfsmittel _____
☐ sonstiges _____

**Eingangstür**

vorhanden: _____ Türbreite _____ cm

vorgesehen: ☐ Türverbreiterung auf _____ cm
☐ Änderung der Öffnungsrichtung _____
☐ elektrischer Türöffner_____
☐ Briefkasten _____
☐ Klingelanlage _____
☐ Sonstiges _____

## Zugangsbereich der Wohnung

vorhanden: Anzahl der Stufen:____Stufenhöhe/Steigungsmaß(HxT):_____
Anzahl der Treppenläufe: _____ ☐ gerade ☐ gewendelt
☐ Holzstufen ☐ Steinstufen ☐ sonstiges _____
Treppenbreite: _____ cm (lichte Breite!)
☐ Handlauf/Geländer _____
☐ Aufzug/Lift _____
☐ sonstiges _____

vorgesehen: ☐ Ausbesserung der Stufen _____
☐ neuer Belag _____
☐ Handlauf/Geländer _____
☐ Treppenlift _____
☐ Aufzug _____
☐ Hilfsmittel _____
☐ Sonstiges _____

**Wohnungstür**

vorhanden: _____ Türbreite _____ cm

vorgesehen: ☐ Türverbreiterung auf _____ cm
☐ Änderung der Öffnungsrichtung_____
☐ Gegensprechanlage _____
☐ elektrischer Türöffner_____
☐ Türspion_____
☐ Sonstiges_____

F

## Sanitärbereich

umgebende Wände sind:

☐ massiv _____ ☐ Fachwerk _____ ☐ hohl/Ständerwand

☐ sonstiges _____

**Fußbodenaufbau, Boden- und Wandbelag**

vorhanden: ☐ Betondecke ☐ Holzbalkendecke ☐ Kappendecke (Kellerdecke)
☐ schwimmender Estrich ☐ Verbundestrich
☐ Bodenbelag: _____ ☐ Wiederbeschaffung möglich
☐ Wandbelag: _____ ☐ Wiederbeschaffung möglich

vorgesehen: ☐ Gefälleestrich _____
☐ Bodenbelag _____ Rutschsicherheit: _____
☐ Wandbelag _____
☐ Sonstiges _____

**Zugangstür**

öffnet nach ☐ innen ☐ außen ☐ Schiebetür Türbreite _____ cm

vorgesehen: ☐ Türöffnung nach außen
☐ Türverbreiterung auf _____ cm
☐ Schiebetür

**Einrichtung/Objekte**

vorhanden: ☐ Stand-WC ☐ Hänge-WC
Abfluss ☐ nach unten ☐ nach hinten ☐ zur Seite _____
☐ Druckspüler ☐ Spülkasten ☐ Wandeinbauspülkasten

vorgesehen: ☐ WC überfahrbar ☐ WC rollstuhlgerecht ☐ WC erhöhen auf __ cm
☐ Druckspüler ☐ Spülkasten ☐ Wandeinbauspülkasten
☐ Tiefspüler ☐ Flachspüler

vorhanden: ☐ Badewanne, H. = ____ cm ☐ Sitzwanne, H. = ____ cm
☐ Dusche, H. = ____ cm

vorgesehen: ☐ bodengleiche Dusche: ☐ Duschtasse ☐ gefliest
☐ niedrige Duschtasse, Höhe max. _____ cm
☐ Sonstiges _____

vorhanden: ☐ Waschtisch Größe: BxT= ____ x ____ cm Höhe = ____ cm

vorgesehen: ☐ WT rollstuhlgerecht Größe ____ x ____ cm Höhe = ____ cm
☐ WT höhenverstellbar Größe ____ x ____ cm Höhe von ____–____ cm
☐ Sonstiges _____

vorhanden: ☐ Waschmaschine/Trockner ☐ soll im Bad bleiben

vorgesehen: ☐ Neuanschluss für Waschmaschine/Trockner _____

**Hilfsmittel/Ausstattung**

vorhanden: Haltegriffe /Stützgriffe:
- Waschbecken_____
☐ wieder einsetzbar _____

- WC _____
☐ wieder einsetzbar _____
- Dusche _____
☐ wieder einsetzbar _____
- Badewanne _____
☐ wieder einsetzbar _____
☐ Duschsitz _____ ☐ wieder einsetzbar
☐ Sonstiges _____ ☐ wieder einsetzbar
_____ ☐ wieder einsetzbar

vorgesehen: Haltegriffe/Stützgriffe:
- Waschbecken _____
- WC _____
- Dusche _____
- Badewanne _____
☐ Duschhocker _____ ☐ Duschklappsitz _____
☐ Duschvorhang _____ ☐ Duschspritzschutz _____
☐ Sonstiges _____

**Ausstattung sonstiges**

vorhanden: ☐ Zentralheizung ☐ Gastherme im Bad ☐ Einzelofen ☐ keine Heizung
Warmwasser: ☐ Durchlauferhitzer ☐ zentral ☐ Gastherme ☐ keine
☐ Lüftung _____
☐ sonstiges _____

vorgesehen: ☐ Änderung Heizung _____
☐ Änderung Warmwasserversorgung _____
☐ Lüftung _____
☐ verlängerte Fenstergriffe/Fensteroliven _____
☐ Änderung der Elektroleitungen _____
☐ Änderung der Beleuchtung _____
☐ Sonstiges _____

**Küche**

umgebende Wände sind:
☐ massiv _____ ☐ Fachwerk _____ ☐ hohl/Ständerwand _____
☐ sonstiges _____

**Zugangstür**

öffnet nach ☐ innen ☐ außen ☐ Schiebetür Türbreite _____ cm

vorgesehen: ☐ Türöffnung nach außen
☐ Türverbreiterung auf _____ cm
☐ Schiebetür

**Einrichtung/Objekte:**

vorhanden: ☐ Kochnische ☐ Kochküche ☐ Wohnküche
☐ Einbauküche ☐ Einzelmöbel
☐ einzeilig ☐ zweizeilig ☐ L-Form ☐ U-Form
Höhe Arbeitsfläche: ____ cm Höhe Oberschränke: ____ cm
Einrichtungsgegenstände, Elektrogeräte:
_____
_____
_____

vorgesehen: ☐ Arbeitsfläche(n) unterfahrbar _____
_____
Höhe der Arbeitsfläche: _____ cm _____
☐ Unterschränke neu: _____ Stck.
_____
_____
☐ Oberschränke neu: _____ Stck. Höhe: _____ cm
_____
_____
☐ Einbauten/Geräte neu:
_____
_____
_____
☐ Sonstiges _____

**Ausstattung sonstiges**

vorhanden: Warmwasserbereitung:
☐ keine ☐ zentral ☐ Durchlauferhitzer
☐ Heißwassergerät:
☐ über der Spüle ☐ als Untertischgerät
☐ sonstiges _____

vorgesehen: ☐ Änderung Heizung _____
☐ Änderung Warmwasserversorgung _____
☐ Änderung Zu- und Abwasser _____
☐ Änderung der Elektroleitungen _____
☐ Änderung der Beleuchtung _____
☐ verlängerte Fenstergriffe/Fensteroliven _____
☐ Sonstiges _____

**Anmerkungen:**

_____
_____
_____
_____
_____

Es fehlen Angaben zu Wohnzimmer, Diele, Schlafzimmer, Balkonzugang und Terrassenzugang.

# Maßnahmenbegleitung Ausstattungsänderungen, Hilfsmittel, Wohnungswechsel, Reorganisation der Wohnung: Ergebnisprotokoll

## Checkliste Maßnahmendurchführung: Ausstattungsveränderung

**Planung**

- Fotos erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja ☐ erledigt
- Auflistung der notwendigen Arbeiten erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja ☐ erledigt

L

**Kostenkalkulation der Maßnahme**

(Einholen durch die Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauenspersonen/Wohnberatungsstelle)
Kostenvoranschläge (von dem/der Ratsuchenden benannt) von:

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

_____

Gesamtkosten lt. der Kostenvoranschläge:

_____

_____

**Finanzierung**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Stellungnahme WB: | erstellt am: _____ | | | von _____ |
| Antrag SGB XI: | gestellt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Antrag SGB XII: | gestellt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Antrag weitere Finanziers: | gestellt am: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Kredit(e): | beantragt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Sonstige: | beantragt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |

Erwarteter Zuschuss/Kredit: _____

Erwarteter Eigenanteil: _____

**Terminierung**

Auftrag an: _____erteilt am: _____von Ratsuchenden:_____

Auftrag an: _____erteilt am: _____von Ratsuchenden:_____

_____

_____

**Sonstiges**

_____

_____

_____

G

## Checkliste Maßnahmendurchführung: Reorganisation der Wohnung (Umorganisation der Wohnung)

**Planung**

- Zeichnung erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja ☐ erledigt
- Fotos erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja ☐ erledigt
- Auflistung der notwendigen Arbeiten erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja ☐ erledigt

**Haus- und Wohnungseigentümer*innen**

Gemeinsamer Ortstermin ☐ Nein ☐ Ja am _____

Gibt es ein abgesprochenes Verfahren? ☐ Nein ☐ Ja

_____

_____

**Kostenkalkulation der Maßnahme**

(einholen durch die Ratsuchenden/Angehörigen/Vertrauenspersonen/Wohnberatungsstelle)

Kostenvoranschläge (von dem/der Ratsuchenden benannt) von:

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

_____

Gesamtkosten lt. der Kostenvoranschläge:

_____

_____

**Finanzierung**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Stellungnahme WB: | erstellt am: _____ | | | von _____ |
| Antrag SGB XI: | gestellt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Antrag SGB XII: | gestellt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Antrag weitere Finanziers: | gestellt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Kredit(e): | beantragt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |
| Sonstige: | beantragt: | ☐ Nein | ☐ Ja | Bewilligung: _____ |

Erwarteter Zuschuss/Kredit: _____

Erwarteter Eigenanteil: _____

**Terminierung**

Auftrag an: _____erteilt am: _____von Ratsuchenden:_____

Auftrag an: _____erteilt am: _____von Ratsuchenden:_____

Auftrag an: _____erteilt am: _____von Ratsuchenden:_____

Auftrag an: _____erteilt am: _____von Ratsuchenden:_____

_____

_____

Maßnahmenbeginn
Koordination der ausführenden Firmen erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja _____
Unterbringung außerhalb erforderlich? ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

**Sonstiges**

_____
_____
_____
_____

## Checkliste Maßnahmendurchführung: Hilfsmitteleinsatz

Hilfsmittelvorführung: ☐ Nein ☐ Ja durch: _____ am: _____
Hilfsmittel nach SGB V: ☐ Nein ☐ Ja _____
Hilfsmittel nach SGB XI: ☐ Nein ☐ Ja _____
Hilfsmittel nach SGB XII: ☐ Nein ☐ Ja _____
Hilfsmittel nach SGB VI: ☐ Nein ☐ Ja _____
Sonstige: ☐ Nein ☐ Ja _____
Ärztliche Verordnung: ☐ Nein ☐ Ja durch: _____ am: _____
MDK-Gutachten: ☐ Nein ☐ Ja durch: _____ am: _____
Stellungnahme der Wohnberatung: ☐ Nein ☐ Ja erstellt von: _____ am: _____
Nachbereitung: ☐ Nein ☐ Ja von: _____ am: _____
Sonstige: _____

## Checkliste Maßnahmendurchführung: Wohnungswechsel

Vermittlung von individuellen Prüfkriterien für die Auswahl der neuen Wohnung und des Wohnumfelds ☐ Nein ☐ Ja _____
Frei finanzierter Wohnungsbau: ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

Öffentlich geförderter Wohnungsbau: ☐ Nein ☐ Ja _____
1. Förderweg: _____ 2. Förderweg: _____

_____

Antrag auf Wohnberechtigungsschein gestellt: ☐ Nein ☐ Ja am: _____ erhalten: _____
Genehmigung der Pflegekasse: ☐ Nein ☐ Ja am: _____ erhalten: _____

G

Bisherige Wohnung

Kündigungsfristen: _____ Kündigung erfolgt am: _____

Organisation des Umzugs (einpacken, verschenken, entsorgen) ☐ Nein ☐ Ja

_____

_____

Renovierung erforderlich: ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

_____

Kaution: ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

Provision: ☐ Nein ☐ Ja _____

**Neue Wohnung**

Ausführliche gemeinsame Wohnungsbegehung

Organisation des Umzugs (auspacken, verschenken, entsorgen) ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

_____

Renovierung notwendig: ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

Anpassungsmaßnahmen: ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

Bezugstermin: _____

Kaution: ☐ Nein ☐ Ja _____

_____

Provision: ☐ Nein ☐ Ja _____

**Kosten der Maßnahme**

Kostenvoranschläge, eingeholt durch Ratsuchende, von: _____

_____

_____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Fa_____ angefordert am_____ erhalten am _____

Gesamtkosten: _____

_____

**Finanzierung**
**(alte Wohnung)**

Stellungnahme WB: erstellt am: _____ von _____
Antrag SGB XI: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Antrag SGB XII: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Antrag SGB VI: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Antrag weitere Finanziers: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Erwarteter Zuschuss/Kredit: _____
Erwarteter Eigenanteil: _____

**Finanzierung**
**(neue Wohnung)**

Stellungnahme WB: erstellt am: _____ von _____
Antrag SGB XI: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Antrag SGB XII: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Antrag weitere Finanziers: gestellt am: _____ Bewilligung: _____
Erwarteter Zuschuss/Kredit: _____
Erwarteter Eigenanteil: _____

**Terminierung**

Auftrag an: _____ erteilt am: _____ von Ratsuchenden: _____
Auftrag an: _____ erteilt am: _____ von Ratsuchenden: _____
Auftrag an: _____ erteilt am: _____ von Ratsuchenden: _____
Umzugstag: _____
Sonstiges: _____

**An- und Ummeldung**

- ☐ Wasser und Strom ummelden und ablesen in alter und neuer Wohnung
- ☐ Telefon
- ☐ Versicherungen (Hausrat, Haftpflicht)
- ☐ Banken
- ☐ Post Nachsendeantrag
- ☐ Zeitung
- ☐ Ummeldung Einwohnermeldeamt

# Teambesprechung: Protokoll[1]

Datum:

Beginn: Ende:

Anwesende:

Entschuldigt:

Moderation/Leitung:

Protokollant*in:

Verteilt am:

## Top 1: Protokoll/Beschlussbericht der letzten TB und Bericht über Beschlussausführung (und „Wiedervorlagen“)

## Top 2: Zusammenarbeit mit Kooperationspartner*innen

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 3: Kooperation und Vernetzung

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

1 Die benannten TOPs sollten aus systematischen Gründen alle in dem Protokollvordruck enthalten bleiben, obwohl davon auszugehen ist, dass in kaum einer Besprechung alle TOPs bearbeitet werden. Im Rahmen der Vorbereitung auf die Teambesprechung müssen jeweils Prioritäten gesetzt werden.

## Top 4: Öffentlichkeitsarbeit

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 5: Exemplarische Fallbearbeitung

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 6: Strukturergebnisse aus der Fallbearbeitung

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 7: Produktinformationen – Unabhängigkeit beachten –

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 8: Konzeptentwicklung/Qualitätssicherung

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

H

## Top 9: Berichte, Informationen aus anderen Arbeitsbereichen des Trägers

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 10: Weitere Planungen, Austausch über Tendenzen, Trends

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

## Top 11: Informationen der Koordination Wohnberatung NRW bzw. der LAG Wohnberatung NRW

Beschlüsse/Arbeitsabsprachen:

Verantwortlich:

Zeitabsprachen/Wiedervorlage:

Unterschrift Protokollant*in:

Zur Kenntnis genommen:

# Veranstaltungen Fachberatung, Institutionsberatung und Öffentlichkeitsarbeit: Dokumentationsbogen[1]

| **Öffentlichkeitsarbeit** | **Fachberatung** | **Institutionsberatung** |
|---|---|---|
| Veranstaltung/Titel | | |
| Veranstaltung am/von bis<br>Beratung am/von bis | | |
| Institution<br>- Adresse<br>- Ansprechpartner*innen | | |
| Veranstaltung/Beratung durch-geführt von | | |
| in Kooperation mit | | |
| Teilnehmer*innen<br>- Art<br>- Anzahl | | |
| Finanzierung<br>Kosten<br>Einnahmen | | |
| Presse<br>- Ankündigungen<br>- Veröffentlichungen | | |
| weitere Veranstaltungen geplant | | |
| Bemerkungen | | |

1 Es wird davon ausgegangen, dass alle Aktivitäten der Wohnberatung detailliert – und für eine spätere Verwendung aufbereitet – dokumentiert und abgelegt werden. Dieses Deckblatt soll „den schnellen Überblick“ über den Vorgang erleichtern.

# Musterschreiben Broschürenversand

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Interesse an der Wohnberatung. Als Anlage schicken wir Ihnen, wie gewünscht, ein Exemplar der aktuellen Broschüre „Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen“. Die Broschüre beinhaltet die Adressen der 128 Wohnberatungsstellen in NRW, Informationen und Artikel zur Wohnberatung sowie eine Übersicht zu Materialien zum Thema (bitte entsprechend ausfüllen).

Seit XXX arbeitet die XXX Wohnberatung in XXX, gefördert von den Landesverbänden der Pflegekassen und der Kommune/dem Kreis (bitte entsprechend ausfüllen und Flyer dazulegen).

Unsere Wohnberatungsstelle bietet unabhängige und kostenlose Beratung zur Wohnungsanpassung und deren Umsetzung sowie zur Finanzierung eventueller Maßnahmen. Die Beratung dient der Verbesserung der individuellen Wohnsituation, um Selbständigkeit zu erhalten und/oder zu verbessern. Darüber hinaus geht es darum, Hilfe- und Pflegebedarf zu vermeiden oder zu reduzieren, Hilfe und Pflege zu ermöglichen bzw. zu erleichtern oder Unfallgefahren zu beseitigen. Wir beraten alle Menschen – präventiv, aber auch bei körperlichen Einschränkungen, geistiger oder körperlicher Behinderung oder bei Demenz.

Wenn Sie Interesse oder Fragen haben, nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf. Selbstverständlich können wir auch einen Termin für einen Hausbesuch vereinbaren. Rufen Sie uns an, mailen oder schreiben Sie uns. Wir melden uns schnellstmöglich zurück.

Freundliche Grüße

# Textvorschlag für den Anrufbeantworter

Guten Tag.
Sie sind mit dem Anrufbeantworter der Wohnberatungsstelle (z.B. wohn mobil) verbunden. Momentan sind wir leider nicht persönlich zu erreichen. Sie können gerne eine Nachricht hinterlassen. Nennen Sie uns Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Wir rufen Sie schnellstmöglich zurück. Vielen Dank für Ihren Anruf.
Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag.

# Einwilligungserklärung in die Datenverarbeitung

**Wohnberatungsstelle** _____

**Name, Vorname der/des Ratsuchenden:** _____

Hiermit willige ich in die Erhebung, Speicherung und Weiterverarbeitung meiner persönlichen Daten im Rahmen der Maßnahmen, die für die Umsetzung meiner persönlichen Wohnberatung erforderlich sind, ein.

Diese Einwilligung beinhaltet auch die Weiterleitung von Daten für eventuell erforderliche Stellungnahmen an die beteiligten Sozialversicherungsträger.

Die Wohnberatungsstelle_____ wird die Daten ausschließlich im Rahmen ihres Beratungsauftrages nutzen. Eine Weiterleitung an sonstige Personen findet nicht statt. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

_____

Datum, Unterschrift Ratsuchende*r

# Einverständniserklärung für das Erstellen bzw. die Weitergabe von Fotos

Hiermit willige ich ein, dass Fotos in meiner Wohnung mit ohne Ablichtung von Personen **(Zutreffendes bitte ankreuzen)** gemacht werden, die für die Umsetzung meiner persönlichen Wohnberatung erforderlich sind.

Ich bin **(Zutreffendes bitte ankreuzen)**

☐ damit einverstanden,
☐ nicht damit einverstanden,

dass diese Fotos anderen Ratsuchenden gezeigt werden.

Ich bin **(Zutreffendes bitte ankreuzen)**

☐ damit einverstanden,
☐ nicht damit einverstanden,

dass diese Fotos veröffentlicht und vervielfältigt werden.

_____

Datum, Unterschrift Ratsuchende*r

## Impressum

**Herausgeberin:**
Koordination Wohnberatung NRW
Am Marktplatz 1
47829 Krefeld-Uerdingen
www.koordination-wohnberatung-nrw.de

**Überarbeitung und Texterweiterungen:**
Petra Bank/Kreuzviertel-Verein/Wohnberatung Dortmund,
Elke Emmerich/Wohnberatung AWO Rhein-Sieg,
Gisela Kriener/Wohnberatung KIM Paderborn,
Susanne Niemöller/Wohnberatung Kreis Steinfurt,
Susanne Tyll und Laura Kerstin, Koordination Wohnberatung NRW

**Fachliche Begleitung:**
Werner Göpfert-Diviver, iSPO Saarbrücken

**Lektorat:**
Peter Albertz

**Titelfoto:**
Susanne Tyll

**Gestaltung:**
Fortmann.Rohleder Grafik.Design, Dortmund

**Druck:**
MONTANIA DRUCK- UND MEDIEN GmbH, Dortmund

750 Exemplare

Dritte vollkommen überarbeitete und erweiterte Auflage der im Auftrag des Sozialministeriums NRW 2001 erstellten Rahmenstandards

August 2019

Gefördert von:

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

LANDESVERBÄNDE
DER PFLEGEKASSEN