

Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen

Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung

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 WOHNUNGSANPASSUNG

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: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

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, Vermieter/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 Wohnungsbau-genossenschaften
- 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**

- Hilfsmiteleinsetz
- 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 frei-gemeinnützige Träger sein.

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.