



## Qualitätsstandards für die Wohnberatung in Niedersachsen (10/2018)

Die Wohnberatung ist in Niedersachsen überwiegend bei den Senioren- und Pflegestützpunkten angesiedelt. Diese bieten Beratung zu allen Themen rund um Pflege und Alter an. Zu ihren Aufgaben gehört vielerorts auch die Wohnberatung. Dabei werden die Hauptamtlichen an vielen Standorten durch ein Netz an ehrenamtlichen Wohnberaterinnen/Wohnberatern unterstützt.

Die folgenden Qualitätsstandards sind mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern der Wohnberatung in Niedersachsen abgestimmt. Die Standards sind als Richtschnur zu verstehen. Es muss jeweils vor Ort geklärt werden, inwieweit die personellen Kapazitäten ausreichen, um sie auch vollständig umzusetzen.

### Grundsätzliche Zielsetzungen:

- Die meisten Wohnungen in denen Menschen alt werden sind bereits gebaut - Wohnberatung geschieht deshalb vorrangig im Bestand.
- Wohnberaterinnen und Wohnberater informieren und beraten, wie die Wohnungen oder Häuser auch im Alter und bei Behinderung alltags-tauglicher, sicherer und komfortabler gestaltet werden können und zwar sowohl im akuten Notfall als auch vorausschauend und vorsorglich.
- Allen Menschen, insbesondere älteren Menschen und Menschen mit Behinderungen soll flächendeckend ein lokales bzw. regionales Angebot zur Wohnberatung zur Verfügung stehen.
- Die betroffenen Menschen sowie ihr soziales Umfeld sollen über die Möglichkeiten der Wohnberatung und über das Angebot der lokalen/regionalen Wohnberatung informiert sein.
- Die lokale/regionale Wohnberatung soll so ausgestattet sein, dass alle Anfragen von Bürgerinnen/Bürgern in ausreichendem Maße befriedigt werden können.
- Die Wohnberatung wird durch qualifizierte Wohnberaterinnen und Wohnberater durchgeführt.

### Personalausstattung

- Pro Landkreis bzw. kreisfreier Stadt steht mindestens ein hauptamtlich verantwortlicher Wohnberater/eine hauptamtliche Wohnberaterin zur Verfügung. Er/sie wird möglichst durch einen Pool von Ehrenamtlichen unterstützt.
- Je nach Bedarf sind für die hauptamtliche Wohnberatung mindestens 10 – 20 Wochenarbeitsstunden anzusetzen.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Diese Zahlen ergeben sich aus einer Erhebung des Niedersachsenbüros von 2018. Befragt wurden alle Anlaufstellen der Wohnberatung in Niedersachsen. Es wurde u.a. erhoben, wie viele Stunden für die Wohnberatung benötigt werden, auch, um gemäß dieser Qualitätsstandards arbeiten zu können. Der konkrete Bedarf schwankt und ist deshalb mit den jeweils Verantwortlichen vor Ort zu klären. Größe der Landkreise/kreisfreien Städte und Zahl der Bewohnerinnen und Bewohner über 65 Jahre sind dabei zu berücksichtigen. Anlaufstelle der Wohnberatung s.u.

- Es gibt eine hauptamtliche Vertretungskraft, die zumindest die Koordination der ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater leisten kann.

### Voraussetzungen für den Einsatz von Ehrenamtlichen

- Die Ehrenamtlichen erhalten eine Grundlagenschulung und weiterführende Fortbildungen.
- Es werden ihnen benötigte Informationen/Materialien zur Verfügung gestellt
- Die Ehrenamtlichen werden durch einen Hauptamtlichen koordiniert.
- Neu ausgebildete Ehrenamtliche werden in der Anfangsphase bei der Beratung durch erfahrene Wohnberaterinnen/Wohnberater begleitet.
- Es gibt regelmäßige Austauschtreffen mit der Koordinierungskraft, in denen durchgeführte Beratungen reflektiert werden (mindestens 4 x jährlich).
- Die Hauptamtlichen unterstützen die Ehrenamtlichen bei Bedarf.
- Fahrtkosten für Hausbesuche und weitere Aufwendungen werden vom Landkreis/kreisfreier Stadt übernommen.
- Eine Versicherung für die ehrenamtliche Tätigkeit wird abgeschlossen (VGH-Versicherungen<sup>2</sup>).
- Die Wohnberaterinnen und Wohnberater werden je nach Gegebenheiten vor Ort mit Visitenkarten, Anstecker oder Flyer ausgestattet, damit sie sich darstellen können. Sinnvoll ist auch eine Vereinbarung über Inhalte und Aufgabenverteilung, Rechte und Pflichten.
- Ehrenamtliche Wohnberaterinnen/Wohnberater gehen grundsätzlich immer zu zweit zum Hausbesuch (zumindest in der Anfangsphase).

### Qualität der Beratung

- Die Beratung orientiert sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden.
- Die Wohnberatung ist neutral (keine Verkaufsinteressen etc.).
- Die Ratsuchenden werden bei Bedarf bei der Durchführung der empfohlenen Maßnahmen unterstützt.
  - z.B. bei der Suche nach Handwerkern, Gesprächen mit Vermietern u.a. oder Umgang mit Kostenträgern
  - bei der Suche nach Experten für spezielle Bedarfslagen (z. B. spez. Erkrankungen, besondere bauliche Herausforderungen)
  - Unterstützung bei der Suche nach Wohnalternativen
- Es gibt ein Protokoll der Beratung für die Ratsuchenden und die Beraterin/den Berater.
- Die Wohnberaterin/der Wohnberater weiß, dass über den aktuellen Beratungsanlass hinaus noch weitere Probleme in der Wohnung anliegen können und hat hierzu einen Fragenkatalog im Hintergrund, an dem sie/er sich orientieren kann.<sup>3</sup>
- Die durchgeführten Beratungen werden dokumentiert und reflektiert. Datenschutzbestimmungen sind dabei zu beachten.
- Sinnvoll ist auch eine Nachschau (vor Ort oder telefonisch), die sich sowohl auf die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen als auch die Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess bezieht.

---

[www.neues-wohnen-nds.de/wohnberatung/anlaufstellen/lokale-wohnberatung](http://www.neues-wohnen-nds.de/wohnberatung/anlaufstellen/lokale-wohnberatung)).

<sup>2</sup> Die Niedersächsische Landesregierung hat mit den VGH Versicherungen Rahmenverträge für die Versicherung von Ehrenamtlichen in Niedersachsen abgeschlossen.

<sup>3</sup> Zum Beispiel Checkliste zur Wohnungsanpassung des Niedersachsenbüros.

### **Qualifizierung der Wohnberaterinnen/Wohnberater**

- Alle Wohnberaterinnen/Wohnberater haben zumindest an einer sechstägigen Grundlagenschulung teilgenommen bzw. verfügen über einen entsprechenden Wissensstand.
- Fehlende Kenntnisse werden im Rahmen von Fortbildungen, durch eigene Recherchen oder durch Erfahrungsaustausch angeeignet.
- Nach Möglichkeit wird bei erfahrenen Wohnberaterinnen/Wohnberatern hospitiert.

### **Netzwerk der Wohnberatung**

Die Wohnberatung ist eingebunden in ein Netzwerk aus Personen/Institutionen mit unterschiedlichen Qualifikationen und Wirkungsbereichen.<sup>4</sup> Damit ist gewährleistet, dass Unterstützung geleistet werden kann, wenn die Wohnberaterinnen und Wohnberater fachlich und organisatorisch an ihre Grenzen stoßen. Darüber hinaus wird angestrebt eine Liste mit Handwerksbetrieben zu führen, die Erfahrung mit barrierefreiem Umbauen haben.

### **Außendarstellung/Öffentlichkeitsarbeit**

- Es wird angestrebt, dass vier x jährlich ein Artikel in der örtlichen Presse erscheint
- Alle Institutionen, die mit älteren Menschen bzw. deren Angehörige zu tun haben, werden einmal jährlich über das Angebot der Wohnberatung informiert oder kontaktiert (z. B. Pflegedienste, Grüne Damen im Krankenhaus, Selbsthilfegruppen, Kirchengemeinden, Besuchsdienste).
- Alle Kommunen und Gemeinden eines Landkreises werden durch die Öffentlichkeitsarbeit erreicht:
  - Es werden regelmäßig Informationsveranstaltungen durchgeführt (auch zugehend z. B. in Seniorenkreisen)
  - Die Wohnberatung ist in der Öffentlichkeit präsent z. B. Infostände auf dem Wochenmarkt oder andere Aktionen.

---

<sup>4</sup> Zum Beispiel Architekten, Ergotherapeuten, Handwerker, Alzheimer Gesellschaft, Pflegekasse,