

## **Beratung zum Wohnen im Alter und bei Behinderung mit Unterstützung von freiwillig engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern**

**- Empfehlungen -**

**(Stand 2017)**

### **1. Grundsätzliches zur Wohnberatung**

Zunehmend wurde die Notwendigkeit erkannt, für die älteren und/oder behinderten Bürgerinnen und Bürger Niedersachsens Beratung zum selbstständigen Wohnen vorzuhalten. So bieten Landkreise, Städte, Senioren- und Pflegestützpunkte oder andere Institutionen diese Aufgabe an - in der Regel aber nur mit einem sehr geringen Wochenstundenkontingent. Damit allein ist ein flächendeckendes Beratungsangebot mit einer effektiven zugehenden Wohnberatung jedoch langfristig nicht aufzubauen, denn das Arbeitsfeld ist sehr umfangreich

Wohnberatung hat zum Ziel, die Wohnsituation den sich verändernden Bedürfnissen und Fähigkeiten älterer oder behinderter Menschen anzupassen, um die selbstständige Lebensführung bestmöglichst zu erhalten. Kernaufgabe der Wohnberatung ist die Beratung zur Wohnungsanpassung: Was kann zuhause verändert werden, um Barrieren abzubauen oder Gefahrenquellen zu minimieren, um so die Benutzbarkeit der Wohnung auch bei veränderten Fähigkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner sicher zu stellen. Diese Beratung ist in der Regel mit einem oder mehreren Hausbesuchen verbunden. Das ist wichtig, damit individuell auf die konkrete Wohnsituation bezogene Maßnahmen entwickelt werden können und auch weiterer Anpassungsbedarf, der von den Ratsuchenden oft gar nicht gesehen wird, thematisiert werden kann. Wenn die Anpassung der Wohnung oder des Hauses nicht möglich oder nicht gewünscht wird, wird zu Wohnalternativen wie z. B. zu einer seniorengerechten Wohnung, zum Betreuten oder Gemeinschaftlichen Wohnen beraten.

Auch die Unterstützung bei der Umsetzung empfohlener Maßnahmen gehört bei Bedarf zum Aufgabengebiet der Wohnberatung. Sie wird insbesondere dann in Anspruch genommen, wenn keine Angehörigen vorhanden sind und die Ratsuchenden dies nicht selbstständig bewerkstelligen können. Hier geht es z.B. um die Antragsstellung bei Kostenträgern, Gespräche mit Handwerkern oder den Vermietern oder auch Unterstützung bei der Suche oder Besichtigung einer Wohnalternative. Eventuell muss Hilfestellung bei der Organisation eines Umzuges geleistet werden. Ein weiteres wichtiges Aufgabenfeld ist die Öffentlichkeitsarbeit, da sehr viel Informations- und Sensibilisierungsarbeit nötig ist, um die heutigen und zukünftigen älteren Menschen zu erreichen und zu Veränderungen ihrer Wohnsituation zu motivieren. Niedrig schwellige Angebote wie z.B. regelmäßige Infostände auf dem Markt oder bei Veranstaltungen sowie Vorträge bei Seniorenkreisen und anderen Zielgruppen sind hier anzubieten. Wohnberatung ist, soll sie effektiv sein, zeitintensiv. Auch die Anforderungen an die Wohnberatung sind sehr vielfältig. Neben baulich-technischen Kenntnissen, Erfahrung mit Hilfsmitteln sind u.a. Kenntnisse über Alterserkrankungen und insbesondere Beratungskompetenz erforderlich.

Wohnberatung ist in der Regel mit der wenigen Zeit, die Hauptamtlichen zur Verfügung steht, nicht zu leisten. Insbesondere in ländlichen Bereichen, in denen große Entfernungen zu überwinden sind und viele kleinere Gemeinden und Kommunen erreicht werden sollen, werden viele Menschen benötigt, um die notwendige Unterstützung in der Fläche leisten zu können. Um dem breiten Anforderungsprofil gerecht zu werden, ist es sinnvoll, Wohnberatung in einem Netzwerk von Personen und Institutionen anzubieten, die über unterschiedliche Kompetenzen verfügen und die miteinander kooperieren. Aus diesem Grund haben die meisten hauptamtlichen Ansprechpartner der Wohnberatung mit Unterstützung des Niedersachsenbüros ein Netz von ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern aufgebaut.

## 2. Ehrenamtliche Wohnberatung

2,5 von 8 Mio. Einwohnerinnen/Einwohnern engagieren sich bürgerschaftlich in Niedersachsen. Sie leisten insgesamt 480 Mio. Stunden<sup>1</sup> pro Jahr und übernehmen Aufgaben oder Arbeiten ohne Bezahlung oder nur mit einer geringen Aufwandsentschädigung. Auch die Wohnberatung ist ein Aufgabenfeld für bürgerschaftliches Engagement. Über 650 Personen wurden bis Ende 2016 für diese Aufgabe durch das Niedersachsenbüro „Neues Wohnen im Alter“ qualifiziert. An sechs Fortbildungstagen wurden allgemeine Grundlagen der Wohnberatung vermittelt. In der Regel sind die geschulten ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater an Landkreise, kreisfreie Städte oder an die Senioren- und Pflegestützpunkte angegliedert.

Das vielfältige Aufgabenfeld bietet die Möglichkeit, eigene Erfahrungen und Kompetenzen einzubringen. So kommen viele ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater ursprünglich aus sozialen, pflegerischen oder bautechnischen Bereichen und wollen sich nach Ende ihrer aktiven Berufszeit sinnvoll engagieren. Sie sind darüber hinaus häufig bereits in lokale Netzwerke wie z. B. Seniorenbeiräte, Besuchsdienste, Nachbarschaften oder Vereine eingebunden. Aufgrund dieser Einbindung haben sie bereits einen vertrauensvollen Kontakt zu älteren Menschen und können somit sehr niedrigschwellig über das Wohnen im Alter und die Wohnberatung informieren. Sie haben Zeit und aufgrund ihres Alters oft einen „guten Draht“ zu den älteren Menschen. Ehrenamtliche haben also viele Potenziale, die sie in die Wohnberatung einbringen können und können somit das Netzwerk der Wohnberatung sinnvoll ergänzen.

Je nach individuellen Wünschen und Fähigkeiten sowie lokalen Gegebenheiten werden ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater in erster Linie für folgende Aufgaben eingesetzt:

- Erkennen von Beratungsbedarf bei älteren Menschen und Motivation zur Wohnberatung
- Unterstützung der hauptamtlichen Wohnberatung (z. B. Recherchen, Begleitung zu Wohnungsbesichtigungen, ehrenamtlicher Handwerkerservice)
- Öffentlichkeitsarbeit (Aktionen, Vorträge bei Seniorennachmittagen, Infostände etc.)
- Sensibilisierung für Anpassungsmaßnahmen im öffentlichen Bereich (z. B. Ortsbegehungen, Arztpraxen)
- Recherchen bei Bestandserhebungen z. B. beim Betreuten Wohnen
- Eigenständiges oder ergänzendes Durchführen von Wohnberatungen inkl. Hausbesuch

---

<sup>1</sup> Niedersächsisches Sozialministerium: Engagiert in Niedersachsen

### 3. Aufbau und Organisation der ehrenamtlichen Wohnberatung

Es gibt in Niedersachsen unterschiedliche Organisationsmodelle der ehrenamtlichen Wohnberatung. In einigen Landkreisen z. B. stehen zwei bis drei ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater den Hauptamtlichen zur Seite. Alle Aktivitäten erfolgen jeweils mit einer Hauptamtlichen und einer oder einem Ehrenamtlichen. In anderen Landkreisen wurden zahlreiche Ehrenamtliche geschult. Auch hier werden die Ehrenamtlichen zumindest bei den ersten Hausbesuchen durch die Hauptamtlichen unterstützt. Anfragen gehen an die Senioren- und Pflegestützpunkte, bei denen die Wohnberatung angesiedelt ist. Manche freiwillig Engagierte sind nur unterstützend tätig, andere führen, in der Regel zu zweit, eigenständige Wohnberatungen durch.

#### Voraussetzungen

Voraussetzung für eine effektive ehrenamtliche Wohnberatung ist, dass die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater in vorhandenen Strukturen eingebunden sind. Wie dies konkret aussehen kann, ist abhängig von den Gegebenheiten vor Ort (z. B. Stundenkontingent der Hauptamtlichen, Kompetenzen der Ehrenamtlichen).

- Es sollte auf jeden Fall ein Stundenkontingent für eine hauptamtliche Ansprechperson zur Verfügung stehen, die die Aktivitäten der Ehrenamtlichen koordiniert und fachlich begleitet.
- Die Landkreise, Städte und Gemeinden sollten eingebunden werden und den Einsatz ehrenamtlicher Wohnberaterinnen/Wohnberater befürworten und unterstützen.
- Fahrtkosten und Auslagen der Ehrenamtlichen sind zu übernehmen und sie sind zu versichern.

#### Durchführung

- Bei der Auswahl der Ehrenamtlichen für die Grundlagenschulung wird schon im Vorfeld auf die soziale und fachliche Kompetenz geachtet. Günstig ist eine Mischung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus unterschiedlichen Orten und mit unterschiedlichem Erfahrungshintergrund (verschiedene Berufe oder Erfahrungen wie z. B. Handwerker, pflegende Angehörige oder Einbindungen wie z. B. Seniorenbeirat, Seniorenbesuchsdienst). Eine Gruppengröße von max. 20 Personen hat sich bewährt.
- Das Angebotsspektrum der Wohnberatung und die Arbeitsteilung zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen sind zu klären. Dabei geht es insbesondere um folgende Fragen:
  - Wo ist die Wohnberatung angesiedelt?
  - Wie tritt die Wohnberatung nach außen auf?
  - Wie treten die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater nach außen auf? Wie weisen sie sich ggf. aus (Flyer mit Bild, Ehrenamtsausweis)? Die persönlichen Kontaktdaten sollen geschützt sein.
  - Wo gehen die Anfragen ein und wer bearbeitet sie?
  - Was sind die konkreten Aufgaben der Ehrenamtlichen? Was sollen, möchten, können sie tun?
  - Welche konkrete Unterstützung bekommen sie durch Hauptamtliche? (z. B. Hospitation)
  - Werden die Ehrenamtlichen bei ihren Hausbesuchen durch Hauptamtliche begleitet?
  - Wer ist für die Öffentlichkeitsarbeit zuständig? (Planung und Durchführung)

-Wie wird der Informationsfluss zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen gewährleistet?

-Wie sieht ggf. das Zusammenspiel von Landkreis und Kommunen oder Gemeinden aus?

- Der jeweilige Einsatz der Wohnberaterinnen/Wohnberater erfolgt nach regionalen und fachlichen Erfordernissen. Die eigenständige Durchführung von Wohnberatungen durch Ehrenamtliche erfolgt nach einer Einarbeitungszeit zumindest in der Anfangsphase immer zu zweit. In Abhängigkeit von den Anforderungen an die jeweilige Beratung wird auf geeignete Vorerfahrungen aus dem bautechnischen/architektonischen bzw. sozialen/therapeutischen Bereich geachtet.
- Nach Ende der Fortbildung sollte geklärt werden, welche Fähigkeiten die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen/Wohnberater mitbringen und wie sie sich einbringen möchten (Aufgabenbereich, Zeitaufwand, lokale Anbindung). Das Niedersachsenbüro hat hierzu einen Erhebungsbogen entwickelt.
- Es ist sinnvoll, den Ehrenamtlichen am Ende der Grundlagenschulung eine Arbeitsmappe zusammenzustellen mit Kontaktadressen und Informationen vor Ort. Das Niedersachsenbüro stellt eine Arbeitsmappe zur Wohnberatung zur Verfügung.
- Erfahrungsgemäß braucht es einige Zeit, bis die Wohnberatung bekannt ist und in Anspruch genommen wird. Deshalb muss sehr viel Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden.

### **Rahmenbedingungen**

- Sofern die Wohnberatung auf Landkreisebene organisiert wird, ist gewährleistet, dass die Kommunen und Gemeinden einbezogen sind. Kommunale Ansprechpartner sind informiert, sie kennen die für ihren Einzugsbereich zuständigen Wohnberaterinnen und Wohnberater und die Aktivitäten vor Ort werden möglichst mit den in den Kommunen zuständigen Ansprechpersonen rückgekoppelt. Diese unterstützen die Wohnberatung im Rahmen ihrer Möglichkeiten (Weiterleitung von Beratungsanfragen, Unterstützung bei Behördenangelegenheiten etc.).
- Wichtig ist, eine Kultur der Anerkennung des bürgerschaftlichen Engagements aufzubauen und zu pflegen. Dazu gehört neben der persönlichen Betreuung der ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater vor allem die Wertschätzung des Einsatzes. So bieten z. B. einige Kommunen Ehrenamtskarten an, mit denen Engagierte Vergünstigungen bei Veranstaltungen erhalten. Auch sollte darauf geachtet werden, den Ehrenamtlichen ausreichend Freiräume im Rahmen ihrer Tätigkeiten zu ermöglichen und ihre Anregungen und Wünsche angemessen zu berücksichtigen.
- Die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen/Wohnberater sollten unfall- und haftpflichtversichert sein. Es gibt verschiedene Möglichkeiten:
  - die Ehrenamtlichen sind privat durch eine Haftpflicht und Unfallversicherung abgesichert.
  - Die Träger schließen Versicherungen ab (Gruppenunfallversicherung, Vereinshaftpflicht)
  - die Ehrenamtlichen sind über den kommunalen Schadensausgleich versichert
  - Nachrangig greift eine Rahmenvereinbarung für das Ehrenamt, die die Landesregierung mit den VGH-Versicherungen abgeschlossen hat, durch die Ehrenamtliche in Niedersachsen gegen Unfälle versichert sind und auch einen Haftpflichtversicherungsschutz genießen (Informationen unter [www.vgh.de](http://www.vgh.de) Stichwort Ehrenamt in Niedersachsen)

### **Weitere Anregungen**

- Es ist zu klären, ob die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater ein Führungszeugnis einreichen sollen.

- Einige Träger haben Vereinbarungen mit den ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern abgeschlossen. Anregungen für das Abschließen von Vereinbarungen mit Ehrenamtlichen im Praxis- handbuch der Freiwilligendienste für alle Generationen.
- Vereinbarungen sollten erst nach Ende der Fortbildung abgeschlossen werden, um Teilnehmenden die Entscheidungsfreiheit zu lassen, ob sie im Bereich der Wohnberatung tätig werden wollen. Sofern mit dem Ehrenamt Vergünstigungen verbunden sind, ist es sinnvoll, Vereinbarungen über den zeitlichen Umfang des Einsatzes zu treffen.
- Da die Nachfrage nach konkreter Wohnberatung zu Beginn nicht so hoch ist, sollten alternative Tätigkeitsfelder erschlossen werden z. B. Vorträge und Infotische, Recherchen, Ortbegehungen etc. Sonst besteht die Gefahr, dass die Motivation nachlässt.

### 3. Sicherung der Qualität

- Die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater erhalten eine sechstägige Grundlagen- schulung durch das Niedersachsenbüro „Neues Wohnen im Alter“.
- Die Sicherung der Qualität der Wohnberatung liegt bei den Hauptamtlichen.
- Die Aktivitäten der Ehrenamtlichen werden durch hauptamtliche Ansprechpersonen koordiniert. Es steht eine Ansprechperson mit fachlichem Hintergrund zur Verfügung, die bei Bedarf zur Durchfüh- rung der Wohnberatung hinzugezogen werden kann (Fallbesprechung, Anleitung, Begleitung).
- Es ist sinnvoll, dass die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater zumindest in der An- fangsphase von hauptamtlichen Kräften begleitet werden. Wenn dies nicht möglich ist, sollten die Wohnberatungen möglichst zu zweit durchgeführt werden, damit sich unterschiedliche Qualifikatio- nen ergänzen können (z. B. Beratungskompetenz, bautechnisches Verständnis). So können nach und nach kompetente Beratungsteams zusammengestellt werden.
- Nach Beendigung der Fortbildung werden in regelmäßigen Abständen Erfahrungsaustausch und Koordinationstreffen angeboten, bei denen Beratungsfälle besprochen und die Aktivitäten geplant werden können. Es werden Fortbildungen nach Bedarf angeboten, bei denen die Themen der Grund- lagenschulung vertieft oder neue Fragestellungen erarbeitet werden (z. B. Beratungskompetenz, Krankheitsbilder, Durchführen von Vorträgen, Exkursionen, eigene Grenzen erkennen etc.).
- Es sollte darauf geachtet werden, dass jede Wohnberaterin/jeder Wohnberater den eigenen Fähig- keiten entsprechend eingesetzt wird, die eigenen Grenzen kennt und bei Bedarf Unterstützung hin- zuziehen kann. Auf ein entsprechendes Begleitungs- und Unterstützungsangebot ist zu achten.
- Die Wohnberatung wird dokumentiert. Dies ist notwendig, um einen Überblick über die einzelnen Beratungsschritte und über die insgesamt geleisteten Beratungen zu haben. Es muss geklärt werden, wo die Dokumentationen gesammelt werden und wie der Datenschutz gewährleistet wird. Das Nie- dersachsenbüro stellt Dokumentationsbögen zur Verfügung.

#### Kontaktdaten

Niedersachsenbüro „Neues Wohnen im Alter“, Hildesheimer Str. 15, 30165 Hannover  
 Dipl. Soz.Wiss. Annette Brümmer und Dipl. Ing. Katrin Hodler,  
 Tel. 0511-165-91085, info@neues-wohnen-nds.de