



# Handlungsempfehlungen für Wohnberatungsstellen



## Impressum

### **Herausgeber**

Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit,  
Frauen und Familie  
Werner-Seelenbinder-Str. 6  
99096 Erfurt

### **Redaktion**

Federführung: Geschäftsstelle des Landessenioresrates Thüringen

In Zusammenarbeit mit dem Referat Familien- und Seniorenpolitik und den Mitgliedern der Arbeitsgruppe „alters- und generationengerechtes Wohnen“

### **Stand**

November 2022

## Vorwort

Das Wohnen von Menschen ist der existentielle und gleichzeitig intimste Lebensbereich. Er verbindet sich insbesondere für Kinder und alte Menschen mit einem Lebens- und Entwicklungsraum, in dem sich in elementarster Weise Lebenszufriedenheit, Lebensqualität, Selbstverwirklichung, Sicherheit und Bindung herstellen.

Solche Wohnräume stellen sich nicht von selbst her. Sie müssen gestaltet, entwickelt, an die jeweilige Lebenssituation angepasst werden. Durch die unterschiedlichen Lebensabschnitte mit ihren jeweiligen Herausforderungen ist das Familienleben durch stetige Veränderungen und neue Lebenssituationen geprägt. Das begründet den Wert der Wohnberatung für alle Generationen. Sie gewinnt vor dem Hintergrund sozialer, ökologischer, demografischer und technischer Komplexitäten an Bedeutung.

Wohnberatung hat in Deutschland ihre Ursprünge Ende der 80er Jahre in Nordrhein-Westfalen. Dort wird Wohnberatung aktuell (2019) in landesweit 130 professionellen Wohnberatungsstellen – für Ratsuchende kostenlos und unabhängig – angeboten. Zielgruppe der dortigen Beratungsstellen sind insbesondere ältere Menschen und/oder Menschen mit Behinderung, mit Pflegebedarf oder einer Demenz und deren Angehörige, wobei die Beratungsstellen einem präventiven Ansatz verfolgen.<sup>1</sup>

Solche Ansätze einer sozialen Wohnberatung sind in Thüringen nicht gleichermaßen entwickelt. Lediglich in Jena ist eine Wohnberatungsstelle ausgewiesen. In Erfurt bietet der Schutzbund der Senioren und Vorruehändler in seinem Gesamtleistungsportfolio Wohnberatung an.

Angesichts der Bedeutung des Wohnens für Menschen und ihre Lebensqualität erscheint Wohnberatung ein wichtiges Angebot der Familienförderung, das es auszubauen gilt. Das Landesprogramm "Solidarisches Zusammenleben der Generationen" (LSZ) schafft dafür wichtige Grundlagen. Das Thema Wohnen ist hauptsächlich im Handlungsfeld „Wohnumfeld und Lebensqualität“ verortet, in dem als Förderbeispiele Dorfkümmerer, Seniorenbüros, Freiwilligenagenturen und auch die Wohnberatung explizit genannt werden. Aber auch andere Handlungsfelder zielen indirekt auf die Verbesserung der Lebensqualität im Wohnumfeld und in der eigenen Wohnung. D. h., auch alle Beratungsangebote, alle Maßnahmen der Mobilitätsförderung, der Vereinbarkeit von Beruf und Familie haben eine Verbindung zum Wohnen von Familien. Förderfähig im Rahmen des LSZ sind nichtinvestive Maßnahmen, die auf die Verbesserungen der Lebensqualität für Familien in diesen Dimensionen des Wohnens zielen.

Anliegen dieser Handlungsempfehlungen ist es, Orientierungshilfen für die Etablierung und die Umsetzung von Wohnberatungsstellen zu geben. Sie richten sich an Sozialplanende und weitere kommunale Verantwortungsververtretungen, Anbietende von Wohnberatungen und an Träger, die eine Wohnberatung etablieren und anbieten wollen.

Das zuständige Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie erkennt die große Bedeutung der Wohnberatungsstellen für die Familienförderung im Land und befürwortet ausdrücklich eine landesweite Etablierung.

---

<sup>1</sup> <https://www.wohnberatungsstellen.de/wohnberatung/rahmenstandards/>

## Inhalt

<b>Impressum</b> .....	
<b>Vorwort</b> .....	
<b>1. Strukturqualität</b> .....	<b>1</b>
1.1 Vielfalt und Typen von Wohnberatungsstellen .....	1
1.2 Ziele und Gegenstand der Wohnberatung .....	1
1.3 Zielgruppen.....	2
1.4 Gesetzliche Grundlagen .....	3
1.5 Träger von Wohnberatungsstellen .....	4
1.6 Aufgabenbereiche von Wohnberatungsstellen .....	4
1.6.1 Individuelle Beratung über Möglichkeiten und Formen barrierearmen bzw. -freien Wohnens (mit und ohne Dienstleistungen) und der Wohnungsanpassung .....	5
1.6.2 Fach- und Institutionsberatung sowie Beratung von Initiativen für gemeinschaftliche Wohnformen .....	6
1.6.3 Öffentlichkeitsarbeit .....	7
1.6.4 Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit .....	8
1.7 Personalausstattung .....	9
1.8 Arbeit mit Ehrenamtlichen .....	9
1.9 Sächliche Ausstattung .....	10
1.10 Kooperation und Finanzierung .....	10
<b>2. Prozessqualität</b> .....	<b>12</b>
2.1 Führungsstil .....	12
2.2 Niedrigschwelligkeit der Beratung .....	12
2.3 Klientenorientierung – klientenzentrierter systemischer Beratungsansatz .....	12
2.4 Zielvereinbarung und Arbeitsplanung.....	13
2.5 Ablauforganisation .....	14
<b>3. Ergebnisqualität und -quantität</b> .....	<b>14</b>
3.1 Erfassung qualitativer Daten .....	15
3.2 Erfassung quantitativer Daten.....	15
<b>4. Arbeitshilfen</b> .....	<b>16</b>

# 1. Strukturqualität

Die Strukturqualität beschreibt den Rahmen, in dem Prozesse durchgeführt werden und zu Ergebnissen führen. Klassische Merkmale der Strukturqualität sind z. B. die qualitative und quantitative Personal- sowie sächliche Ausstattung und die konzeptionelle Ausrichtung.

## 1.1 Vielfalt und Typen von Wohnberatungsstellen

Die Wohnberatung und Wohnberatungsstellen haben sich in der Bundesrepublik in verschiedener Weise etabliert. Ihre Profilierung hängt ganz wesentlich von den Ausstattungsmerkmalen, der Altersstruktur und sozialen Problemlagen in Kommunen, von Qualifizierungsmerkmalen des Personals und kommunalen Schwerpunktsetzungen ab.

Folgende Typen von Wohnberatungsstellen kann man unterscheiden:

Typ I: Wohnberatungsstellen, deren ausschließliche Aufgabe es ist, Menschen hinsichtlich des Wohnens zu beraten.

Typ II: Wohnberatungsstellen, die mit anderen Einrichtungen, wie einem Seniorenbüro und/oder einem Pflegestützpunkt eng kooperieren und die in dieser Weise ein offenes Beratungszentrum darstellen.

Typ III: Einrichtungen wie Pflegestützpunkte und Seniorenbüros, die die Wohnberatung in ihr Aufgabenprofil integriert haben.

Typ IV: Multifunktionelle Einrichtungen, die Beratung, Veranstaltungen, Begegnung, Projektarbeit für Ältere anbieten und die im Kontext ihres Beratungsportfolios auch Wohnberatung anbieten und realisieren.

## 1.2 Ziele und Gegenstand der Wohnberatung

Anliegen der Wohnberatung ist es, das selbständige und selbstbestimmte Wohnen in der eigenen Wohnung und der gewohnten Umgebung, z. B. dem Stadtteil/ Quartier oder dem ländlichen Raum, mit hoher Lebensqualität zu ermöglichen.

Ziele und Gegenstand der Wohnberatung können mit Bezug auf verschiedene soziale und Altersgruppen variieren.

Bei Älteren, auf die viele Wohnberatungsstellen ihre Beratungsangebote orientieren, steht die Unterstützung der Selbständigkeit und Sicherheit im Vordergrund, um Umzüge in andere Wohnformen und insbesondere Pflegeeinrichtungen zu verhindern oder in ein höheres Lebensalter zu verschieben. Bei Pflegebedarf ist ein wichtiges Beratungsziel, den Pflegebedarf durch geeignete Wohnungsanpassungsmaßnahmen zu reduzieren, Pflege zu erleichtern oder zu ermöglichen und Angehörige zu entlasten.

Bei Migrant:innen kann Schwerpunkt einer Wohnberatung sein, adäquaten Wohnraum zu finden, der eine Anbindung an kommunale oder anderweitige Einrichtungen ermöglicht.

Bei Familien kann sich eine Wohnberatung beispielweise auf Wohnungsgröße, kindgerechte Ausstattungsmerkmale oder die kommunale Anbindung an Infrastruktureinrichtungen beziehen.

Zusammengefasst ist das generelle Anliegen der Wohnberatung, die Wohnsituation zu verbessern, die Selbständigkeit zu fördern, das Wohnen im Kontext der spezifischen Lebensaufgaben und Lebenssituationen zu bewerten und anzupassen. Wohnberatung ist in diesem weiten Sinne immer Sozialberatung.

Insofern können folgende Themen Gegenstände der Wohnberatung sein:

- Erstberatung vor Ort bei möglichen Wohnproblemen,
- bautechnische Wohnungsanpassung bei Mobilitätseinschränkungen, bei Behinderung und Pflege von Bewohner:innen (z. B. rollstuhlgerechte Badgestaltung) sowie auf die Begleitung einer baulichen Maßnahme,
- Maßnahmenbegleitung, Ausstattungsänderungen, Hilfsmittelberatung, Reorganisation der Wohnung,
- Möglichkeiten und Optionen eines Wohnungswechsels,
- Fördermöglichkeiten für Wohnungsanpassungsmaßnahmen,
- Aspekte der Sicherheit, Barrierefreiheit und Gefährdungspotentiale (z. B. Elektrik, Barrieren, Treppen, Stufen, Stolperfallen) mit Bezug auf Einrichtungsgegenstände,
- Wohnungssicherung in Bezug auf Kriminalität (z. B. den Umgang mit Fremden und den Umgang mit digitalen Gefährdungsquellen),
- Integration von und Umgang mit (digitaler) Wohnraumtechnik, insbesondere Lichtinstallation,
- Vermittlung sozialer Dienst- und ehrenamtlicher Leistungen oder
- Orientierung und Diskriminierungsrisiken auf dem Wohnungsmarkt.

### 1.3 Zielgruppen

Die Zielgruppen der Wohnberatungsstellen sind zumeist Ältere und/oder hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, insbesondere Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderungen sowie deren Angehörige.

Des Weiteren richten Wohnberatungsstellen ihre Angebote an interessierte Bürger:innen, die sich präventiv über Formen und Möglichkeiten barrierefreien Wohnens und über Wohnungsanpassungen informieren und beraten lassen wollen.

Angesichts der Komplexität des Wohnens und der spezifischen Bedarfslagen verschiedener Generationen ist es erstrebenswert, dass sich Wohnberatung auch an andere Zielgruppen richtet. Zu denken ist an

- Familien mit Kindern,
- Familien in besonderen Lebenslagen oder
- Familien von Migrant:innen.

Darüber hinaus richten Wohnberatungsstellen ihre Arbeit auch auf

- Multiplikator:innen,
- Fachkräfte und Mitarbeitende im Bereich der sozialen Arbeit, der kommunalen Verwaltung, der Sozialversicherungsträger und Fachkräfte aus den Bereichen Medizin, Architektur, Technik, Handwerk, Ergotherapie und Sanitätshäuser, des Weiteren an
- die allgemeine Öffentlichkeit, an Vermietungen, Wohnungsbaugesellschaften und Baugenossenschaften.

## 1.4 Gesetzliche Grundlagen

Es gibt keinen Rechtsanspruch auf Wohnraumberatung. Dennoch lassen sich verschiedene Rechtsquellen identifizieren, die den Schutz des privaten Wohnraumes und seiner besonderen Förderungswürdigkeit hervorheben.

Aus **§ 71 des Zwölften Buches des Sozialgesetzbuches (SGB XII)** lässt sich ein Anspruch auf den besonderen Schutz des Wohnraumes ableiten. Dort heißt es u. a. „(1) Alten Menschen soll außer den Leistungen nach den übrigen Bestimmungen dieses Buches sowie den Leistungen der Eingliederungshilfe nach Teil 2 des Neunten Buches Altenhilfe gewährt werden. Die Altenhilfe soll dazu beitragen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen und ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe zu stärken.“ Als Leistungen der Altenhilfe kommen dort in Punkt (2) insbesondere in Betracht: Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhaltung einer Wohnung, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht. Außerdem kann und soll Älteren Beratung und Unterstützung im Vor- und Umfeld von Pflege, insbesondere in allen Fragen des Angebots an Wohnformen bei Unterstützungs-, Betreuungs- oder Pflegebedarf sowie an Diensten, die Betreuung oder Pflege leisten, Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme altersgerechter Dienste gewährleistet werden. Die Leistungen der Altenhilfe sollen ausdrücklich zur Vermeidung sowie Verringerung der Pflegebedürftigkeit gewährt werden.

Mit dem im **Elften Buches des Sozialgesetzbuches SGB XI** festgeschriebenen Grundsatz „ambulant vor stationär“ will der Gesetzgeber Pflegebedürftigen ermöglichen, langfristig in ihrem gewohnten Umfeld versorgt zu werden. Hierzu stärkt der Gesetzgeber die finanzielle Unterstützung bei Inanspruchnahme ambulanter Leistungen. Im **§ 3 SGB XI** wird der häuslichen Pflege der Vorrang gegeben. Die Pflegeversicherung soll mit ihren Leistungen vorrangig die häusliche Pflege und die Pflegebereitschaft der Angehörigen und Nachbarn unterstützen, damit die Pflegebedürftigen möglichst lange in ihrer häuslichen Umgebung bleiben können. Leistungen der teilstationären Pflege und der Kurzzeitpflege gehen den Leistungen der vollstationären Pflege vor.

Das **Pflegestärkungsgesetz III** will ausdrücklich Beratungs- und Versorgungsstrukturen in den Kommunen stärken, damit Ältere so lange wie möglich in ihrer Wohnung weiterleben können. Es gibt Impulse zur Entwicklung alternativer Wohnformen.

Zudem ist das Wohnen, das Wohnumfeld sowie das Vorhalten einer sozialen Infrastruktur in Wohnortnähe, die Teilhabe gewährleistet, unabweisbarer Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge.

Der Zweck der **Wohnraumförderungsgesetze der Bundesländer** ist es, Haushalte bei der Versorgung mit angemessenem Wohnraum zu fördern (Wohnraumförderung) und die Zweckbindung einschließlich des Sozialwohnungsbestandes zu regeln. Mietwohnraumförderung soll vor allem gegenüber denjenigen erfolgen, die sich am Wohnungsmarkt nicht angemessen mit Wohnraum versorgen können. Genannt werden in diesem Zusammenhang Familien und andere Haushalte mit Kindern, junge Ehen und Lebenspartnerschaften, Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen, Schwangere, Alleinerziehende, Wohnungslose sowie sonstige hilfsbedürftige Personen. In die soziale Wohnraumförderung sind insbesondere die demografische Entwicklung, die Schaffung von zusätzlichen Anreizen für das gemeinschaftliche und genossenschaftliche Wohnen sowie die Schaffung und Erhaltung sozial stabiler Bewohnerstrukturen einzubeziehen.<sup>2</sup>

Nicht zuletzt will das im Thüringer Familienförderungssicherungsgesetz verankerte Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ mit seinem Handlungsfeld „Wohnumfeld und Lebensqualität“ die Lebensqualität aller Generationen in Bezug auf das Wohnen und einer sozialen Infrastruktur fördern.

## 1.5 Träger von Wohnberatungsstellen

Träger von Wohnberatungsstellen können kommunale Gebietskörperschaften, Verbände der Freien Wohlfahrtspflege oder sonstige frei gemeinnützige Träger sein. Auch Wohnungsunternehmen bieten für ihre Bewohner:innen Wohnberatung an.

Als unverzichtbares Strukturmerkmal gilt aber für Wohnberatungsstellen, dass sie Klient:innen trägerneutral beraten.

Werden Wohnberatungsstellen über das LSZ finanziert, so sind die Zuwendungsempfänger gemäß der Förderrichtlinie die Landkreise und kreisfreien Städte. Die Zuwendungen für Projekte können von diesen an gemeinnützige Träger, Verbände der Wohlfahrtspflege, kirchliche Träger, sowie an kreisangehörige Städte und Gemeinden (Letztempfänger) weitergeleitet werden.

## 1.6 Aufgabenbereiche von Wohnberatungsstellen

Für Wohnberatungsstellen lassen sich in Abhängigkeit von der jeweiligen Profilierung und der organisationsspezifischen Zielstellung vier wesentliche Aufgabenbereiche identifizieren.

---

<sup>2</sup> Siehe § 2 „Ziele und Zielgruppen der Wohnraumförderung“ des ThürWoFG - Thüringer Wohnraumförderungsgesetz vom 31. Januar 2013



## 1.6.1 Individuelle Beratung über Möglichkeiten und Formen barrierearmen bzw. -freien Wohnens (mit und ohne Dienstleistungen) und der Wohnungsanpassung

### Ziel der individuellen Beratung

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

### Zielgruppe

- Ältere Menschen
- hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, insbesondere Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderungen, deren Angehörige
- Familien mit Kindern
- Familien in besonderen Lebenslagen oder
- Familien von Migrant:innen.

### Inhalte der Beratung

- 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 der Beratung

- Informations- und Beratungsgespräche in den Beratungsstellen oder im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen
- Beratungsgespräche in den Wohnungen der Ratsuchenden (zugehende Beratung), digitale Beratung und Videokonferenzen
- 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 technischer Hilfsmittel (z. B. Toilettensitzerhöhungen, Badewannenliften, Geh- und Stehhilfen)
- Ausstattungsänderungen in der Wohnung (Entfernen von hinderlichen Einrichtungsgegenständen oder Stolperfallen)
- baulichen Veränderungen der Wohnung (Türverbreiterung, Einbau einer barrierefreien Dusche)
- Zimmertausch und Raumnutzung
- Wohnungsumzug (Wohnungstausch oder -wechsel)
- Fall- und Unterstützungsmanagement
- Vermittlung von Hilfsdiensten und anderen sozialen Angeboten
- Koordination aller für die Durchführung von Anpassungen notwendigen Institutionen, Beteiligten und Tätigkeiten.

## **1.6.2 Fach- und Institutionsberatung sowie Beratung von Initiativen für gemeinschaftliche Wohnformen**

### **Ziele der Fach- und Institutionsberatung**

- Schaffung von Problembewusstsein für präventive Möglichkeiten durch Wohnungsanpassung insbesondere bei Hilfe- und Pflegebedarf und bei Demenz sowie individuelle Probleme von Familien (z. B. Kinderwägen und andere Hilfsmittel)
- Schaffung von Problembewusstsein für die Notwendigkeit von barrierefreiem Neubau sowie barrierefrei orientierter Modernisierungsmaßnahmen
- Befähigung zum Erkennen von Problemen und 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 -genossenschaften, Architekt:innen, Vermieter:innen.

## Inhalte der Fach- und Institutionsberatung

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

### 1.6.3 Öffentlichkeitsarbeit

#### Ziele der Öffentlichkeitsarbeit

- Information und Sensibilisierung über die Möglichkeiten und Formen barrierearmen bzw. -freien Wohnens mit und ohne zusätzliche Dienstleistungen sowie über Wohnungsanpassungen
- Bekanntmachung der Beratungsstelle, um bei Bedarf sowohl von privaten Personen als auch von Einrichtungen, Institutionen und Verbänden genutzt zu werden.

#### Zielgruppen

- alle Bürger:innen, insbesondere ältere und/oder hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderungen, deren Angehörigen sowie Migrant:innen und/oder Familien mit Kindern und besonderen Lebenslagen
- Gruppen, Vereine, Verbände, Initiativen
- Einrichtungen im Bereich der sozialen Arbeit, der Pflege, des Entlassungsmanagements in Krankenhäusern, Behörden oder Sozialversicherungsträgern, bei Wohnungs(bau)gesellschaften oder -genossenschaften
- Vermieter:innen, Mieter:innen, Architekten:innen, Bauträger, Verbände, Politik, Medien.

## **Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit**

- Information über die Beratung und das Leistungsangebot
- Information über Wohnprobleme und die Möglichkeiten der Vermeidung solcher Probleme
- Information über Möglichkeiten barrierearmen bzw. -freien Wohnens und von Wohnungsanpassungen
- Finanzierungsmöglichkeiten.

### **1.6.4 Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit**

#### **Ziele der Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit**

- Vernetzung verschiedenster Einrichtungen, Organisationen und Gremien, um die Rahmenbedingungen für selbstständigen Wohnens und selbstständiger Haushaltsführung sowie barrierefreien Wohnens im jeweiligen Quartier zu verbessern
- Vernetzung der unterschiedlichsten Angebote im Kontext des Wohnens
- Zusammenarbeit/Kooperation mit Selbsthilfegruppen, Ehrenamtlichen, Pflegestützpunkten usw., um sie in die Sozial- und Fallarbeit einzubeziehen.

#### **Zielgruppen**

- soziale Beratungseinrichtungen
- soziale Dienstleister
- Mitarbeitende in Verwaltungen
- Quartiers- und zivilgesellschaftliche Akteure
- Mitarbeitende von Kranken- und Pflegekassen
- Vermieter:innen, Wohnungs(bau)gesellschaften oder -genossenschaften
- Handwerk, Hausärzt:innen, Krankenhäuser, Rehabilitationseinrichtungen, Ergotherapeuten, Krankengymnasten, Sanitätshäuser
- Architekt:innen
- Mitarbeitende in Wohngruppen für Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderung und in stationären Einrichtungen.

## 1.7 Personalausstattung

Angesichts des Bedarfs und der Komplexität empfiehlt sich die hauptamtliche Besetzung einer Wohnberatungsstelle im Umfang von mindestens einer Vollbeschäftigteneinheit (VbE) pro Landkreis/kreisfreie Stadt, wobei Siedlungsdichte, Anzahl der Bevölkerung, Altersstruktur, soziale Problemlagen, Wohnungsbestand und andere Faktoren zu berücksichtigen sind.

Mitarbeitende sollten eine Qualifikation aus dem sozialen Bereich vorweisen. Die personelle Basisausstattung sollte mit einer/m Sozialarbeiter:in, Sozialpädagog:in, Diplompädagog:in oder vergleichbarer Qualifikation besetzt sein. Eine Spezialisierung für Gegenstände der Wohnberatung sollte berufsbegleitend erfolgen.

Für Wohnberatung notwendige Kompetenzen:

- allgemeine soziale und Beratungskompetenzen
- rechtliches Wissen, insbesondere Sozialgesetzgebung (SGB II, V, VIII, IX, XI, XII), Wohnraumförderungsgesetze, Fördermöglichkeiten für eine Wohnraumanpassung, Landesbauordnung, Landesgleichstellungsgesetz, UN-Behindertenrechtskonvention, Kenntnisse über Antragsverfahren
- Kenntnisse zur Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit
- Kenntnisse über Mobilitätseinschränkungen, Krankheitsbilder, Hilfe-/ Pflegebedürftigkeit, Demenz und verschiedene Behinderungen
- Kenntnisse über das Unfallgeschehen in der Wohnung
- Wissen über Lebensweisen älterer, dementer oder behinderter Menschen
- Kenntnisse über die kommunalen Versorgungsangebote
- Spezifische Kenntnisse zur Wohnungsanpassung, Hilfsmiteleinsetz, Ausstattungsveränderungen, baulich-technische Umgestaltungen, Kenntnisse über smartes Wohnen.

Bei einer Orientierung auf andere und/oder weitere Zielgruppen können diese Qualifizierungsvoraussetzungen variieren.

In die Personalbeschreibung für eine Wohnberatungsstelle sollte die Möglichkeit der Qualifizierung und Weiterbildung des Personals enthalten sein. Sie ist vor allem mit Blick auf die Weiterentwicklung (smarter) Technik im Wohnbereich erforderlich.

## 1.8 Arbeit mit Ehrenamtlichen

Es hat Tradition, dass ehrenamtliche Mitarbeitende ergänzend in Wohnberatungsstellen zum Einsatz kommen. Dieser Ansatz ist angesichts der Komplexität der Wohnberatung und des vorhandenen Expertenwissens von Älteren sinnvoll und empfehlenswert.

Ehrenamtliche können ihre beruflichen Kompetenzen u. a. in folgenden Bereichen einsetzen:

- als Sicherheitsberater:innen

- als Expert:innen für Medien, smarte und andere Haushaltstechnik
- als Lichtexpert:innen
- für handwerkliche und Installationstätigkeiten.

Die Arbeit von Ehrenamtlichen ist niedrigrschwellig. Sie muss durch Haftpflicht- und Unfallversicherung abgesichert und durch Träger legitimiert sein. Ehrenamtliche müssen durch Hauptamtliche unterstützt und begleitet werden.

Für den Einsatz von Ehrenamtlichen sind eigenständige trägerinterne Regeln sinnvoll, die den Einsatz, die Aufwandsentschädigung, die Haftungsfragen, Weiterbildung, Supervision u. ä. regeln.

## 1.9 Sächliche Ausstattung

Die Beratungsstellen müssen materiell und organisatorisch so ausgestattet sein, dass die Aufgabenbereiche adäquat bedient werden können und dass eine aufsuchende Beratung möglich ist. Zur Ausstattung gehören u. a.

- ein barrierearmes bzw. -freies Beratungsbüro, das ebenso barrierefrei erreichbar ist. Im Idealfall gibt es wohnortnahe und gut erreichbare Beratungsstellen.
- Räumlichkeiten müssen die Arbeit mit Ehrenamtlichen ermöglichen.
- insbesondere im ländlichen Raum ggf. der Zugriff auf ein Auto/Dienstwagen für Hausbesuche
- eine angemessene Büroausstattung, einschließlich der Zugriff auf digitale Technik.

Beratungsstellen müssen räumlich so ausgestattet sein, dass eine vertrauliche Beratung möglich ist und Anforderungen des Datenschutzes erfüllt werden.

## 1.10 Kooperation und Finanzierung

Auf lokaler Ebene ist die Kooperation mit den jeweiligen Landratsämtern bzw. Stadtverwaltungen und den dortigen relevanten Personen und Gremien, wie Seniorenbeiräten und Seniorenbeauftragten, notwendig.

Zudem empfiehlt sich eine enge Zusammenarbeit mit Wohnungsgenossenschaften und Pflegekassen.

Wohnberatungsstellen sind angehalten, die Nähe zu anderen Trägern, Netzwerken, Institutionen und Anbietern von Aktivitäten aus den Bereichen der Senioren- und Familienförderung, der Quartiersarbeit, der Beratung, der Pflege und allen verwandten Umgebungen zu suchen und zu pflegen. Die diesbezügliche Vernetzung ist ein essentielles Ziel der Wohnberatungsstellen.

Personal- und Sachausgaben von Wohnberatungsstellen sind grundsätzlich über das Landesprogramm "Solidarisches Zusammenleben der Generationen" (LSZ) förderfähig. Zudem ist neben einer fachlichen Kooperation auch die Finanzierung über Wohnungsgenossenschaften und über Pflegekassen denkbar.

## 2. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt, wie Beratungsleistungen der Wohnberatungsstelle ausgestaltet und realisiert werden.

### 2.1 Führungsstil

Führungsstile bezeichnen das Verhalten von Führungskräften gegenüber Mitarbeitenden einschließlich der Ehrenamtlichen. Sie spiegeln die Unternehmens- und Einrichtungskultur wider sowie ihr Menschenbild. Sie orientieren auf die Mitarbeit, Mitwirkung und Teilhabemöglichkeit aller am Prozess Beteiligten.

Einrichtungen der Sozialen Arbeit sind einem humanistischen Menschenbild und einem kooperativen Führungsstil verpflichtet, der Kooperation, Wertschätzung und Ressourcenorientierung kultiviert. Im Kontext des Wohnens, für das Bindung der entscheidende soziale Bezugswert ist, ist dieser Führungsstil Teil der Organisationskultur und der Öffentlichkeitsarbeit.

### 2.2 Niedrigschwelligkeit der Beratung

Die Wohnberatung ist grundsätzlich niedrigschwellig. Niedrigschwelligkeit bedeutet, dass die Leistungen der Wohnberatungsstellen von Nutzer:innen mit nur geringem Aufwand in Anspruch genommen werden können. Merkmale der Niedrigschwelligkeit einer Wohnberatungsstelle sind u. a.

- dass das Angebot Klient:innen kostenfrei zur Verfügung steht
- dass es sich an die allgemeine Bevölkerung und vor allem auch Menschen richtet, die sozial benachteiligt sind
- dass es Elemente einer aufsuchenden Hilfe gibt
- dass das Angebot erreichbar ist (auch und vor allem für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und Behinderungen)
- dass die Öffnungszeiten nutzerfreundlich sind bzw. sich an den Bedarfen der Zielgruppe orientieren
- dass die Leistung ohne soziale Ausgrenzung und Schamgefühle wahrgenommen werden kann.

### 2.3 Klientenorientierung – klientenzentrierter systemischer Beratungsansatz

Der klientenzentrierte Beratungsansatz stellt den Klienten/die Klientin und das Hilfebedürftige System in den Mittelpunkt. Es geht um seine/ihre Bedürfnisse und Anliegen. Der klientenzentrierte Beratungsansatz geht von einem systemischen Beratungsverständnis aus. In diesem Kontext nimmt nicht der (Wohn)Berater/die (Wohn)Beraterin die alleinige Expert:innenrolle ein, sondern die Klient:innen sind Expert:innen für ihre Lebensaufgaben und -herausforderungen. Sie



generieren für sich mit der fachlichen Expertise der Wohnberater:innen gemeinsam Lösungen. Systemische Beratungsansätze gehen von den Ressourcen der Klient:innen aus. Sie sehen vor dem Hintergrund, dass es nicht nur um eine technische Beratung, sondern um soziale Teilhabe geht, in den Klient:innen gleichberechtigte Partner:innen in einem offenen Verständigungsprozess sind.

## 2.4 Zielvereinbarung und Arbeitsplanung

Leistungsvereinbarungen sind bei der Vergabe von Mitteln an Träger ein vertragsähnliches Konstrukt, das zwischen Kommune und Trägern für den Förderzeitraum vereinbart oder abgeschlossen wird. In ihm werden wichtige Ziele, Erwartungen und Aufgaben formuliert, die ein Fördergeber an einen Leistungserbringer, hier eine Wohnberatungsstelle, hat. In diesem Sinne ist es Führungsinstrument, das Transparenz, Abrechenbarkeit und in diesem Sinne eine bestimmte Prozess- und Ergebnisqualität herstellen soll. Dabei geht es aber nicht um eine einseitige Aufgabenerledigungs- und Verrichtungsorientierung, sondern um die Ausrichtung der Tätigkeiten an Sinn und Erfolgen, die gemeinsam vereinbart werden. In diesem Sinne sind sie nicht als Diktat, sondern als eine gemeinsame Vereinbarung zu verstehen, in der auch ein Träger seine Vorstellungen und fachliche Expertise einbringen soll. Sie bilden einen Standard für gemeinsames Handeln zwischen dem Fördergeber und dem Träger der Sozialen Arbeit.

In Leistungsvereinbarungen werden Inhalt, Umfang und Qualität der jeweiligen Leistungsangebote geregelt. Insbesondere sollen Vereinbarungen über

- Art, Ziel und Qualität des Leistungsangebots,
- den in der Einrichtung zu betreuenden Personenkreis,
- die erforderliche sächliche und personelle Ausstattung,
- die Qualifikation des Personals (auf Grundlage einer Stellenbeschreibung) sowie
- die betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung

getroffen werden.

Die Operationalisierung einer Zielvereinbarung mündet für eine Wohnberatungsstelle in einem (Jahres-)Arbeitsplan. Er ist wie eine Zielvereinbarung ein Führungsinstrument, das in einer Wohnberatungsstelle Arbeitenden das zielorientierte Arbeiten erleichtert.

In einem Arbeitsplan werden Ziele und Aufgaben einer Wohnberatungsstelle konkretisiert. Zwar lassen sich konkrete Beratungsgespräche mit Klient:innen in der Regel nicht vorwegnehmen. Allerdings kann in einer Wohnberatungsstelle in einem Arbeitsplan folgendes festgelegt werden:

- Zielstellung und Aufgaben der Wohnberatungsstelle
- Indikatoren, die die Arbeit der Wohnberatungsstelle messbar machen
- die Arbeitsstruktur der Wohnberatungsstelle
- die Operationalisierung der Aufgaben in Maßnahmen
- der Kosten und Finanzierungsplan.

## 2.5 Ablauforganisation

Unter Ablauforganisation versteht man die zeitlichen und örtlichen Arbeitsprozesse, um ein bestimmtes Ziel in der Wohnberatungsstelle zu erreichen. In der Ablauforganisation werden die Arbeitsprozesse zur Zielerreichung unter Berücksichtigung von Zeit, Raum, benötigten Mitteln und zuständigen Personen dargestellt. Sie kann Bestandteil des Arbeitsplanes sein. Die Organisation der Arbeitsabläufe innerhalb einer Wohnberatung dient dem reibungslosen Ablauf der Geschäftstätigkeit und der Effizienz der Arbeit.

Elemente der Darstellung von Abläufen in Wohnberatungsstellen können sein:

- die Kommunikation mit den wichtigen Bezugspersonen der Wohnberatungsstelle (Kommune, Träger, Mitarbeitenden, Ehrenamtliche, Klient:innen Kooperationspartner:innen)
- die Terminplanung
- die Öffnungs- und Präsenzzeiten der Beratungsstelle
- Planung von Hausbesuchen
- Teambesprechungen, deren Ablauf und Dokumentation
- Erreichbarkeit und Kontaktherstellung
- der Ablauf von Beratungsgesprächen und deren Dokumentationen
- die Sicherung der Dokumentation von Gesprächen
- Urlaubsplanung und Vertretungsregeln
- Regelungen zum Datenschutz und zur Schweigepflicht über sensible personen-gebundene Daten
- Reflexion des aktuellen und wöchentlichen, monatlichen und jährlichen Prozesses und entsprechende Berichterstattung.

Die Reflexion über den Arbeitsprozess kann auch Teil der Ergebnisqualität sein. Es wichtig, dass in regelmäßigen Abständen der Prozess als solcher reflektiert und möglicherweise angepasst oder verbessert werden. Die Prozessreflexion kann in Teambesprechungen, gegenüber dem Träger, mit Kooperationspartnern und oder dem Fördermittelgeber erfolgen. Sie sollte wertschätzend mit Blick auf die Entwicklungspotentiale durchgeführt werden.

Gegenstand der Prozessreflexion sind die oben beschriebenen Prozessmerkmale.

## 3. Ergebnisqualität und -quantität

Die Ergebnissicherung erfolgt kontinuierlich durch eine geeignete Dokumentation mit Formularen und Fragebögen.

Eine Ergebnisberichterstattung ist in der Regel einmal jährlich gegenüber dem Fördermittelgeber und gegenüber dem Träger durchzuführen. Sie kann auch gegenüber den Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen, gegenüber den Klient:innen, Mitgliedern (im Falle eines Vereins) und der Öffentlichkeit erfolgen. Sie muss formalisiert verschriftlicht sein. Sie sollte aber immer mit Gesprächen verbunden werden.

Ziel einer Ergebnisberichterstattung soll nicht (nur) die Kontrolle und die Überprüfung des adäquaten Mitteleinsatzes, sondern die Grundlage für eine Organisationsentwicklung sein. Die Ergebnisse sollen somit in die künftige Prozessgestaltung einfließen.

Bestandteil der Berichterstattung einer Wohnberatungsstelle sollten Quantitäten und Qualitäten der Arbeit sein. Sie misst sich an den oben beschriebenen Strukturmerkmalen, insbesondere der Zielvereinbarung, den Aufgaben sowie dem Arbeitsplan der Wohnberatungsstelle.

### **3.1 Erfassung qualitativer Daten**

An quantitativen Daten kann in einer Wohnberatungsstelle folgendes erfasst werden:

- Analyse der Nachfrage. Welche sozialen Gruppen nutzen in welchem Alter die Wohnberatungsstelle?
- Analyse der Themen der Wohnberatung und der sozialen Problemlagen der Nutzer:innen
- Analyse der Klientenzufriedenheit durch einen Befragungsbogen, der sich auch auf tatsächliche und angestrebte Veränderungen des Wohnraumes bezieht
- Analyse der Zufriedenheit der Mitarbeitenden bzw. der Ehrenamtlichen mit ihrer Arbeit
- Analyse von Beschwerden und Anliegen.

### **3.2 Erfassung quantitativer Daten**

An quantitativen Daten kann in einer Wohnberatungsstelle folgendes erfasst werden:

- Strukturmerkmale der Wohnberatungsstelle (d. h. insbesondere das Personal, die Ehrenamtlichen und deren Einsatzzeiten, die vorhandenen und genutzten Räumlichkeiten, Öffnungszeiten)
- Angaben zu Ziel- und Nutzergruppen
- Anzahl der Beratungsgespräche in der Beratungsstelle
- Anzahl der Telefonberatungsgespräche
- Anzahl der Hausbesuche
- Anzahl der Einsätze von Ehrenamtlichen
- Anzahl der Beratungsgespräche mit Multiplikator:innen und Organisationen

- Anzahl der Maßnahmen mit Kooperationspartnern und in Netzwerken
- Maßnahmen und Formate der Öffentlichkeitsarbeit
- Maßnahmen der Weiterbildung.

Die Ergebnisberichterstattung sollte mit Bezug auf Bürokratiereduzierung das Aufwand-Nutzen-Verhältnis berücksichtigen. Sie sollte formalisiert sein und im Sinne ihrer Effizienz mit Formularen und Fragebögen erfolgen.

Die Ergebnisberichterstattung mündet in Schlussfolgerungen sowie Verbesserungs-/Veränderungsvorschläge, die sich sowohl in der Struktur- als auch der Prozessqualität abbilden müssen.

#### **4. Arbeitshilfen**

Der Handlungsempfehlung liegen folgende Arbeitshilfen bei, die von den jeweiligen Wohnberatungsstellen auf die jeweiligen Bedarfe angepasst und im Arbeitsalltag eingesetzt werden können:

- Anamnesebogen für Wohnberatungen
- Qualitätsbericht für Wohnberatungsstellen
- Leitfaden für Jahresgespräch mit Förderer oder Träger
- Mustervertrag zwischen Wohnberatungsstelle und Träger