

Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen

Standards der Wohnberatung

1. Ziele und Aufgaben von Wohnberatungsagenturen

Die Einschränkungen des selbstständigen Wohnens bzw. der selbstständigen Haushaltsführung sind vielfach das Ergebnis einer unzureichenden Abstimmung der unmittelbaren Lebensumgebung (Wohnung, Wohnumfeld) und den vorhandenen Fähigkeiten und Möglichkeiten des in dieser Umgebung lebenden Menschen.

Beratung zur Wohnungsanpassung kann einen wichtigen Beitrag zum selbstständigen Wohnen älterer oder behinderter Menschen leisten. Sie informiert unabhängig von Verkaufsinteressen über mögliche Maßnahmen, berät zu eventuell vorhandenen Finanzierungshilfen und unterstützt bei der Umsetzung der Maßnahmen. Diese können der Einsatz von Hilfsmitteln, technischer Assistenz, bauliche Maßnahmen, Ausstattungsveränderungen oder der Umzug in eine geeignete Wohnung sein. In der Regel findet die Beratung zur Wohnungsanpassung nach einem Erstgespräch im Rahmen eines Hausbesuchs statt, um die Örtlichkeiten und Wohngewohnheiten kennen zu lernen und darauf abgestimmte Lösungen zu finden.

Durch die Maßnahmen kann die Selbstständigkeit erhalten oder verbessert, ein Hilfe- oder Pflegebedarf vermieden oder reduziert sowie Unfälle verhindert werden. Wohnungsanpassungen können dazu führen, häusliche Pflege zu ermöglichen oder zu erleichtern, eine möglichst selbständige Lebensführung wiederherzustellen und Übergänge in stationäre Langzeitpflege zu verhindern. Wohnberatung kann präventiv im Vorfeld von möglichen Einschränkungen der Selbstständigkeit oder als Reaktion auf bereits vorhandene Einschränkungen agieren. Sie kann über die individuelle Beratung von Betroffenen hinaus, auch Multiplikatoren, wie Organisationen und Einrichtungen adressieren.

2. Qualitätsstandards der Wohnberatung

Die Arbeit der Wohnberatungsagenturen orientiert sich an Qualitätsstandards. Sie bilden die verbindliche Grundlage für die Anforderungen an die Träger der Wohnberatung. Sie dienen dazu, sicherzustellen, dass bestimmte Mindestanforderungen erfüllt werden, und fördern eine konsistente und effiziente Beratung zum Wohle der Ratsuchenden.

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V. hat entsprechende Standards beschlossen¹, diese sind:

1. Wohnberatung unterstützt Interessierte und Ratsuchende dabei, ihre individuelle Wohnsituation so auf die eigenen Bedürfnisse anzupassen, dass sie möglichst selbstständig und selbstbestimmt dort leben können. Sie ist individuell und enthält Informationen zu allen Fragen des Wohnens im Alter, bei Behinderung und Demenz.
2. Wohnberatung berät und informiert darüber, wie durch den Einsatz von technischen Hilfsmitteln, eine veränderte Ausstattung, bauliche Maßnahmen oder technische Assistenzlösungen die Wohnsituation verbessert werden kann. Sie informiert und berät auch zum Umzug in eine andere und besser geeignete Wohnung oder Wohnform.
3. Idealerweise findet die Beratung zur Wohnungsanpassung in der Wohnung der Ratsuchenden statt. Eine Beratung in einer Beratungsstelle, einer Musterwohnung, über das Internet oder per Videoanalyse ist ebenfalls möglich. Die vor-Ort-Beratung ist obligatorisch.
4. Die Beratung zu Finanzierungsmöglichkeiten und die Unterstützung zur Umsetzung der Maßnahmen gehören zum Leistungsspektrum der Wohnberatung. Zusätzlich informiert Wohnberatung auch über andere geeignete Wohnangebote und Wohnformen sowie weitergehende Beratungs- und Dienstleistungsangebote vor Ort.
5. Wohnberatung läuft transparent und nachvollziehbar ab; sie wird dokumentiert.
6. Wohnberatung ist unabhängig und neutral, und stellt die Nutzerinteressen in den Vordergrund.
7. Wohnberatung findet an der Schnittstelle verschiedener Professionen (Architektur, Ergotherapie, Pflege, soziale Arbeit etc.) statt und arbeitet interdisziplinär.
8. Wohnberatung kooperiert mit geeigneten Institutionen und Personen, um die bestmögliche Unterstützung der Ratsuchenden zu gewährleisten.

¹ Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V.: Die Qualitätsstandards der Wohnberatung, <https://www.wohnungsanpassung-bag.de/>

9. Wohnberatung leistet lokale Öffentlichkeitsarbeit zum selbstständigen und selbstbestimmten Wohnen für alle Zielgruppen sowie zur Sensibilisierung über die Möglichkeiten und Formen barrierefreien Wohnens.
10. Wohnberatung zeichnet sich durch eine entsprechende Ausbildung und kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Wohnberatenden aus.

Sämtliche Leistungen der individuellen Wohnberatung sind für Ratsuchende vollumfänglich kostenfrei.

3. Adressaten der Wohnberatung

Die Wohnberatungsagenturen in NRW richten ihr Angebot an:

- Ältere Menschen mit und ohne Pflege-/Hilfebedarf, insbesondere Menschen mit Demenz, Behinderungen etc., sowie deren Angehörige
- Interessierte Menschen, die sich zu den Möglichkeiten des barrierefreien Wohnens und von Wohnungsanpassungen informieren möchten
- allgemeine Öffentlichkeit
- Fachkräfte und Mitarbeiter in Organisationen im Bereich der sozialen Arbeit, der kommunalen Verwaltung, der Sozialversicherungsträger, Fachkräfte aus den Bereichen Medizin, Architektur, Technik, Handwerk, Ergotherapie und Sanitätshäuser etc.
- Vermieter/innen, Wohnungsbaugesellschaften, Eigentümergemeinschaften und Baugenossenschaften

4. Expertise und Qualifikation von Mitarbeitenden in Wohnberatungsagenturen

Um die Aufgaben entsprechend den Qualitätsstandards der BAG zu erfüllen, benötigen die Beschäftigten einer Wohnberatungsagentur spezifisches Wissen und Kompetenzen; hierzu gehören:

- Beratungskompetenz inklusive Sachkenntnis über altersbedingte Veränderungen, Krankheitsbilder, Hilfe-/Pflegebedürftigkeit, Demenz und verschiedene Behinderungen
- Rechtliches und fachspezifisches Wissen, insbesondere Sozialgesetzgebung, inklusive der Sachkenntnisse über Antragsverfahren: SGB (V, VIII, IX, XI, XII), Wohnungsbauförderung NRW, Landesbauordnung NRW, Landesgleichstellungsgesetz NRW,

- Grundlegendes Wissen zu Maßnahmen der Wohnungsanpassung (Hilfsmittelversorgung, Ausstattungsveränderungen, baulich-technische Umgestaltungen, Technik und AAL, Umzugsmanagement) inklusive der Finanzierungsmöglichkeiten für die Durchführung von Anpassungsmaßnahmen
- Kenntnisse über kommunale, regionale sowie weitere Versorgungs- und Beratungsangebote / -Strukturen
- Kompetenz für die Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit

Da von den Wohnberaterinnen und Wohnberatern nicht alle Kompetenzen von Beginn an bereitgestellt werden können und sich die Rahmenbedingungen, die Produkte und technischen Möglichkeiten laufend verändern, ist ein Qualifizierungsprogramm für die Wohnberater/innen notwendig. Verbindlich für neue Mitarbeitende in der Wohnberatung ist das Einstiegsseminar der Landeskoordination Wohnberatung NRW im Umfang von 2 Unterrichtstagen mit insgesamt 16 Stunden. Darüber hinaus wird auch von langjährigen Wohnberaterinnen erwartet, dass sie an den Fachveranstaltungen der Landeskoordination teilnehmen. Die Veranstaltungen werden kostenlos und niedrigschwellig angeboten.

5. Personalausstattung von Wohnberatungsagenturen

Die Anzahl der hauptamtlich Beschäftigten orientiert sich sowohl an der Einwohnerzahl der Kreise/Städte in NRW, als auch an den zuständigen Flächen des Beratungsangebotes. Auch die Altersstruktur der Einwohner ist maßgeblich berücksichtigt. Die 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.

Bei entsprechender Unterstützung durch hauptamtlich Mitarbeitende können in der Wohnberatung auch Ehrenamtliche eingesetzt werden, die über eine Basisqualifikation verfügen. 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.

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).

Mitarbeiter/innen der Träger der Wohnberatungsagenturen muss die Teilnahme an Veranstaltungen der Landeskoordination, z. B. Qualifizierung der Wohnberater/innen,

Erfahrungsaustausch zwischen Wohnberatungsagenturen, Messebesuche, Messestandbetreuung, Tagungen, ermöglicht werden.

6. Ausstattung von Wohnberatungsagenturen

Die Träger der Wohnberatungsagenturen stellen den Mitarbeitenden und Ratsuchenden eine bedarfsgerechte Ausstattung zur Verfügung; hierzu gehören:

- Ein barrierearmes bzw. -freies Beratungsbüro mit erforderlicher Büroausstattung
- 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
- Ausstattung für die aufsuchende Beratung wie z. B. Tablets oder Laptops
- Ausreichende Mittel für die Öffentlichkeitsarbeit

7. Die Träger von Wohnberatungsagenturen

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

Die Träger der Wohnberatungsagenturen arbeiten eng mit Projekten zusammen, die von den Pflegekassen NRW und dem Land NRW zur Weiterentwicklung der Versorgungsstrukturen und Versorgungskonzepte und zur Förderung ehrenamtlicher Strukturen in Nordrhein-Westfalen gefördert werden.