

Impulse

„Aufbau einer Wohnberatungsstelle“

verfasst von Barbara Steiner-Karatas
(Oktober 2023)

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Konzeption	3
2.1 Sozialraumanalyse	4
2.2 Zielgruppe	4
2.3 Themenfelder	4
2.4 Leistungen	5
2.5 Kooperationen und Netzwerke	7
3. Rahmenbedingungen	7
3.1 Trägerschaft	8
3.2 Finanzierung	9
3.3 Personelle Ausstattung	9
3.4 Schulung Wohnberater	10
3.5 Ehrenamt	10
3.6 Räumliche Ausstattung	11
3.7 Qualitätssicherung	11
4. Öffentlichkeitsarbeit	12
5. Schlusswort	12
5.1 Quellenverzeichnis	14
5.2 Abkürzungsverzeichnis	14

1. Einleitung

Wohnberatungsstellen sind eine lohnende soziale Einrichtung – sowohl für die Kreise, Städte und Kommunen, aber auch für jeden einzelnen. Wohnberaterinnen und Wohnberater beraten ältere Menschen und Menschen mit Teilhabeeinschränkungen wie sie auch bei eingeschränkter Alltagskompetenz, möglichst selbstbestimmt nach ihren Wünschen und Bedürfnisse in der eigenen Häuslichkeit leben können.

Obgleich weitere zahlreichen Gründe für den Aufbau und den Betrieb einer Wohnberatungsstelle sprechen, gibt es im Land Baden-Württemberg Kreise, Städte und Kommunen, in denen keine Wohnberatungsstelle angesiedelt ist. Mit den vorliegenden Impulsen möchte der KVJS diese Kreise, Städte und Kommunen bei dem Aufbau und Betrieb einer Wohnberatungsstelle unterstützen.

Im Folgenden werden Impulse für den Aufbau einer neuen Wohnberatungsstelle beschrieben. Der erste große Schritt ist die Erstellung einer Konzeption. Diese beinhaltet Überlegungen zur Zielgruppe, zu den Themenfeldern, zu den Leistungen und auch zu Kooperationen und Netzwerken. Stehen die Grundideen, sind weitere Entscheidungen zu treffen. Wie sieht die Trägerschaft aus? Wie erfolgt die Finanzierung? Wie ist die personelle Ausstattung? Wie ist die räumliche Ausgestaltung? Dies sind nur ein paar Fragen, auf die im Folgenden eingegangen wird. Abschließend wird noch ein Blick auf die Öffentlichkeitsarbeit geworfen.

Die Darstellung gibt Empfehlungen und Anregungen wieder. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die unterschiedlichen kommunalen Gegebenheiten vor Ort beeinflussen den Aufbau einer Wohnberatungsstelle und sind daher zu berücksichtigen.

2. Konzeption

Der erste Schritt für den Aufbau einer Wohnberatungsstelle ist die Entwicklung eines Konzepts. Das Konzept ist nicht nur die Basis für den Aufbau, sondern auch die Grundlage für den Betrieb der Wohnberatungsstelle. Die Konzeption kann den Wohnberatern darüber hinaus eine Orientierung für ihre tägliche Arbeit dienen.

Unter Konzeption wird, die Grundidee verstanden, die einem Projekt zugrunde liegt. Der Begriff „Wohnberatung“ ist nicht geschützt. Es liegt ihm nicht eine bestimmte Grundidee zugrunde. Dies birgt Risiken, zugleich aber auch Chancen für den Aufbau und den Betrieb einer Wohnberatungsstelle. Die Konzeption kann passgenau auf die spezifischen Gegebenheiten im eigenen Kreis, in der eigenen Stadt oder auch in der eigenen Gemeinde entwickelt werden.

In der Konzeption wird unter anderem die Zielgruppe, die Themenfelder und die Leistungen der Wohnberatungsstelle festgelegt. Die Ergebnisse einer Sozialraumanalyse bilden dabei das zentrale Fundament für ein bedarfsorientiertes und nachhaltiges Beratungsangebot.

2.1 Sozialraumanalyse

Die Sozialraumanalyse stellt die Grundlage für den Aufbau einer Wohnberatungsstelle dar. Sie geht der Konzeption zeitlich voraus. Die Ergebnisse der Sozialraumanalyse fließen in das Konzept ein, in dem die Zielgruppen, die Themenfelder, die Leistungen, die Öffentlichkeitsarbeit und die Netzwerkarbeit passgenau definiert werden.

Im Rahmen der Sozialraumanalyse wird der aktuelle IST-Stand in einem vorher definierten Sozialraum untersucht. Dies bedeutet, es werden unter anderem die Bevölkerungs- und Wohnstruktur, sowie die sozialen Strukturen ermittelt. Als Basis für die Sozialraumanalyse können Wohnungsmarktanalysen und integrierte Stadtentwicklungskonzepte dienen. Es ist ratsam an dieser Stelle sich zum Beispiel noch nicht auf eine bestimmte Zielgruppe zu fokussieren, sondern ergebnisoffen den Sozialraum zu betrachten. Die Fokussierung erfolgt erst im Rahmen der Konzepterstellung.

2.2 Zielgruppe

Die primäre Zielgruppe der Wohnberatungsstellen sind ältere und/oder pflegebedürftige Menschen, Menschen mit einer Beeinträchtigung und deren Angehörige. Weitere Zielgruppen sind denkbar. Hier ist es wichtig den Sozialraum bzw. das zukünftige Einzugsgebiet der Wohnberatungsstelle detaillierter zu betrachten. Fragen könnten z.B. sein: Wie ist die Altersstruktur? Wie ist die Wohnstruktur (Mehrfamilienhäuser, Einfamilienhäuser, Eigentum oder Miete)? Wie ist der Migrationshintergrund?

In einem Sozialraum mit einem hohen Anteil an Mietwohnungen können auch Vermieter und Wohnungsbaugenossenschaften zur Zielgruppe der Wohnberatungsstelle gehören. Insbesondere Wohnungsbaugenossenschaften können nicht nur als direkte Zielgruppe, sondern eventuell auch als Kooperations- oder Netzwerkpartner von Interesse sein. Eine weitere Zielgruppe können zukünftige Bauherren und Wohnungseigentümer darstellen. Vorausschauendes Bauen für die zukünftige und sich verändernde Bedürfnisse ist ökologisch und ökonomisch sinnvoll und mit Blick auf die eigene Versorgungssicherheit empfehlenswert. Ist im Sozialraum ein größeres Neubaugebiet geplant, könnte es interessant sein, speziell für diese Personengruppe ein Angebot zu schaffen. Multiplikatoren sind eine weitere mögliche Zielgruppe. Multiplikatoren können z.B. Pflegeschulen, Pflegedienste, Handwerker, Kirchengemeinden oder der Seniorenrat sein. Auch der örtliche Einzelhandel oder Dienstleister kann ein Multiplikator sein. Der Friseursalon ist der Ort an dem erstaunlich viele Personen über ihr Leben berichten. Sollte ein Friseur erfahren, dass eine ältere Person zuhause Schwierigkeiten hat, könnte dieser auf das Beratungsangebot der Wohnberatungsstelle hinweisen. Entscheidend bei Multiplikatoren ist, dass diese mit der primären Zielgruppe in Kontakt bzw. Austausch stehen und auf die Wohnberatungsstelle aufmerksam machen.

2.3 Themenfelder

Die Schwerpunkte der Wohnberatung sind die Beratung zum barrierefreien und barrierearmen Bauen und Wohnen, Wohnungsanpassung und Finanzierungs- und

Fördermöglichkeiten. Darüber hinaus sind weitere Themenfelder denkbar, zu erwähnen wäre hier z.B. Hilfe bei der Antragstellung, Unterstützung bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen, Beratung zu Wohnformen, Umzugshilfen und Wohnungsvermittlung.

2.4 Leistungen

Nach der Analyse der Zielgruppe und Festlegung der Themenschwerpunkte stellt sich die Frage, welche Leistungen die Wohnberatungsstelle anbieten und wie sie die jeweilige Zielgruppe mit ihrem Angebot erreichen möchte. Hierbei sind die finanziellen oder personellen Ressourcen zu berücksichtigen.

Grundsätzlich sind verschiedene Leistungen denkbar:

1. Persönliche Beratung vor Ort

Im Rahmen eines persönlichen Beratungsgespräches beim Kunden zuhause wird die persönliche Wohnsituation, die Bedürfnisse und Wünsche analysiert. Gemeinsam werden konkrete Lösungen für die individuelle Wohnsituation erarbeitet.

2. Beratung in einem Beratungszentrum

Alternativ und/oder ergänzend kann eine persönliche Beratung in den Räumlichkeiten der Wohnberatungsstelle angeboten werden. Eine lokal angesiedelte Beratungsstelle stellt eine feste Anlaufstelle dar, die gezielt von Interessenten aufgesucht werden kann. Wichtig ist, dass die Sprechzeiten entsprechend der definierten Zielgruppe festgelegt werden. Die Beratungsstelle sollte zentral gelegen und barrierefrei zugänglich sein.

Die Beratung in einer Beratungsstelle ist in der Regel niedrighschwelliger und die Hemmschwelle geringer, da der Kunde seine Privatsphäre besser schützen kann. Der Kunde muss seine Wohnung nicht für Fremde öffnen und kann nur die Aspekte preisgeben, die er weitergeben möchte. Nachteilig kann sein, dass die Beratung unter Umständen allgemeiner gehalten werden muss.

Außerdem kann die Beratungsstelle eine Anlaufstelle für Multiplikatoren sein.

3. Telefonische Beratung

Die Hemmschwelle und der Aufwand für eine telefonische Erstberatung sind für den Kunden gering. Es müssen keine persönlichen Daten weitergeben werden, der (Erst-) Kontakt kann völlig anonym erfolgen.

Allerdings ist zu bedenken, dass insbesondere bei einem hohen Migrationsanteil im Einzugsgebiet, sprachliche Barrieren eine telefonische Beratung erschweren können.

4. Digitale Leistungsangebote

Die digitale Beratung besteht aus mehreren Bausteinen. Dazu gehört zum einen die Homepage der Wohnberatungsstelle. Hier können Interessierte bereits erste grundlegende Informationen nachlesen.

Darüber hinaus ist auch eine digitale Beratung möglich. Hierbei handelt es sich um ein vergleichsweise neues Serviceangebot. Im Rahmen einer Videokonferenz können die persönlichen Bedürfnisse und Wünsche festgehalten werden. Der Wohnberater kann mit Hilfe der Videoübertragung einen ersten Eindruck von der persönlichen Wohnsituation gewinnen.

Eine weitere Form der digitalen Beratung ist die sogenannte „Chatfunktion“, d.h. Interessenten können über ein Kontaktformular oder auch per Mail gezielt Fragen zu Wohnungsanpassungsmaßnahmen oder Hilfsmitteln stellen. Der Vorteil dieses Beratungsangebotes liegt in der zeitlichen Unabhängigkeit des Kunde. Er muss sich nicht an die Öffnungs- oder Sprechzeiten der Wohnberatungsstelle halten.

5. Informationsveranstaltungen

Im Gegensatz zur Einzelberatung dienen Informationsveranstaltungen dazu, das Angebot der Wohnberatungsstelle niederschwellig vorzustellen und eine breitere Öffentlichkeit für das Thema zu sensibilisieren. Informationsveranstaltungen richten sich nicht ausschließlich an die primäre Zielgruppe. Insbesondere Multiplikatoren können auf diese Weise gezielt angesprochen werden. Mit geringem personellem Aufwand kann so eine größere Anzahl an potenziellen Kunden oder Multiplikatoren erreicht werden.

Grundsätzlich können Informationsveranstaltungen sowohl in den eigenen Räumen, bei interessierten Gruppen vor Ort oder im öffentlichen Raum durchgeführt werden.

6. Ausstellungsräume

Ergänzend zu den Beratungsangeboten können Ausstellungsräume oder eine barrierefreie Musterwohnung eingerichtet werden. Dies hat den Vorteil, dass sich Interessierte sehr anschaulich über Wohnungsanpassungsmaßnahmen und Hilfsmittel informieren können. Einzelne Hilfsmittel können vor Ort getestet werden.

Neben der Beratung von Einzelpersonen können in den Ausstellungsräumen Gruppenführungen oder Schulungen angeboten werden.

Ausstellungsräume stellen auch eine gute Möglichkeit der Öffentlichkeitsarbeit dar. Wenn die Räume zentral gelegen sind und von der Zielgruppe visuell wahrgenommen werden, stellen die Ausstellungsräume selbst eine Werbung für die Leistungen der Wohnberatungsstelle dar.

7. Verleihservice

Der Verleih von Hilfsmitteln stellt ein weiteres mögliches Leistungsangebot einer Wohnberatungsstelle dar. Hier ist es wichtig, dass sich die Wohnberatungsstelle klar von einem Leihservice, wie er z.B. ein Sanitätshaus angeboten wird, abgrenzt. Der zeitliche Verleih ist begrenzt auf die Testung und unabhängig von dem tatsächlichen zeitlichen Bedarf des Kunden. Der Leihservice bietet Interessierten die Möglichkeit, ein Hilfsmittel zuhause zu testen, bevor es entweder selbst gekauft oder über die Pflegekasse beantragt wird.

2.5 Kooperationen und Netzwerke

„Netzwerkarbeit stellt ein [wichtiges] Instrument der Sozialen Arbeit dar“ (Wikipedia, 2023). Der Aufbau und die Pflege eines Netzwerks und Kooperationen kosten personelle Ressourcen, andererseits können durch Synergieeffekte auch personelle Ressourcen eingespart werden.

In der Wohnberatung wird Wissen aus unterschiedlichen Professionen benötigt. Netzwerke und Kooperationen tragen dazu bei, das Angebotsspektrum und die Beratungskompetenz zu erweitern.

Eine Vernetzung mit anderen Wohnberatungsstellen, zum gegenseitig Erfahrung- und Wissensaustausch oder zur gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeiten ist empfehlenswert.

Bei Themen, die über die eigentliche Wohnberatung hinausgehen, kann auf Kooperations- und Netzwerkpartner verwiesen werden. Die Sozialraumanalyse kann wieder einen Überblick über mögliche Kooperationen oder Netzwerkpartner geben.

Diese können sein:

- Fachstellen mit Ihren Beratungsangeboten (z.B. Pflegestützpunkt)
- Senioren- und Behindertenbeauftragte in der Kommune
- Seniorenräte
- Ambulante Sozialdienste (Sozialstationen)
- Krankenhaussozialdienst
- Hausärzte
- Wohnungsunternehmen,- baugenossenschaften
- Seniorentreffs
- (Pflege-)Schulen und Universitäten
- Handwerker
- Architekten
- Vereine
- Kirchengemeinden
- Sanitätshäuser
- Selbsthilfegruppen
- Träger von Kurzzeitpflege und Tagespflege
- Kranken- und Pflegekassen
- andere Wohnberatungsstellen

Zu beachten ist, dass die Kooperationen und die Netzwerkpartner sich dem Grundsatz der Neutralität der Wohnberatungsstelle bewusst sind.

3. Rahmenbedingungen

Um eine funktionierende und anerkannte Wohnberatungsstelle eröffnen und betreiben zu können, sind die Rahmenbedingungen der Wohnberatungsstelle existenziell. Eine stabile

Trägerschaft, eine auskömmliche Finanzierung, zeitliche Ressourcen und Qualifizierung sind nur einige zu erwähnende Punkte, die hierzu entscheidend beitragen.

3.1 Trägerschaft

Wohnberatungsstellen können in unterschiedlicher Trägerschaft betrieben werden. Möglich ist eine Trägerschaft der Kommunalverwaltung, eine Trägerschaft der Verwaltung gemeinsam mit einem Kooperationspartner oder die Gründung eines Vereins oder einer Stiftung. Die verschiedenen Formen der Trägerschaft bieten jeweils Vor- und Nachteile, die je nach Sozialraum unterschiedlich gewichtet werden können.

Im Rahmen eines Forschungsprojektes in Schleswig-Holstein wurden u.a. die Vorteile und Herausforderungen der unterschiedlichen Strukturen herausgearbeitet:

Verwaltung	Verwaltung & Kooperationspartner	Verein
<u>Vorteile</u> optimale Koordinations- und Steuerungsmöglichkeiten Neutralität <u>Herausforderungen</u> Personalressourcen (finanziell & zeitlich) muss vorgehalten werden Intensive Netzwerkarbeit	<u>Vorteile</u> Nutzung externer Ressourcen Sehr hohe Fachkompetenz um das Thema Alter und Wohnen lokale Verankerung <u>Herausforderungen</u> Abhängigkeit vom externen Partner Erhöhter Koordinierungsaufwand Eigeninteresse des Kooperationspartners Neutralität muss sichergestellt werden	<u>Vorteile</u> Kostengünstig, da Kosten auf die Mitglieder aufgeteilt werden können Hohes Engagement externer flexible, anpassbare Strukturen Intensive Vernetzung der Akteure guter Einsatz von Ehrenamtlichen möglich <u>Herausforderungen</u> Neutralität Eigenleben Schaffung/Sicherung von Steuerungsmöglichkeiten für die Verwaltung

(vgl. Wandzik, 2014, S. 46 ff)

Es gibt nicht die eine zielführende Trägerschaft, sondern die vorhandenen Strukturen und Gegebenheiten müssen berücksichtigt werden. Es ist ratsam, die Wohnberatungsstelle in das bestehende soziale Angebot im Einzugsgebiet zu integrieren und Synergieeffekte zu nutzen. Dabei ist es von untergeordneter Bedeutung, ob die Wohnberatungsstelle als ein eigenständiges und unabhängiges Angebot eingerichtet wird und ein Netzwerk und/oder Kooperation aufgebaut werden oder ob die Wohnberatungsstelle direkt an einer bestehenden Einrichtung (z.B. Pflegestützpunkt, Beratungsstelle, Seniorenbüro) angebunden wird. Wichtig sind Strukturen, die den Betrieb und die Finanzierung der Wohnberatung langfristig und nachhaltig gewährleisten.

3.2 Finanzierung

„Wohnberatung ist unabhängig und neutral, und stellt die Nutzerinteressen in den Vordergrund“ (BAG Wohnungsanpassung, 2022). Dieser Grundsatz ist ein wichtiger Aspekt bei der Finanzierung der Wohnberatungsstelle. Für den Aufbau und den Betrieb einer Wohnberatungsstelle fallen sowohl Personal- als auch Sachkosten an. Die Höhe der Kosten variiert abhängig vom Leistungsangebot und der personellen Ausstattung der Wohnberatungsstelle.

Folgende Finanzierungsmöglichkeiten sind denkbar:

- Finanzielle Unterstützung durch Kommune
- Gebühren der Nutzer
- Bereitstellung von Räumlichkeiten für die Nutzung, z.B. Seitens des Landkreises, Gemeinde, Wohlfahrtsverbände
- Sachspenden (z.B. Hilfemittelkoffer oder Musterwohnung)
- Geldspenden

Im Falle von Sach- und Geldspenden ist ein Hinweis auf die Neutralität der Beratung im Vorfeld der Spende unerlässlich. Die Wohnberatungsstellen beraten im Interesse der Kunden unabhängig und neutral.

3.3 Personelle Ausstattung

„Die Arbeit der Beratungsstelle wird entscheidend von der Personalausstattung geprägt. Sowohl die berufliche Grundqualifikation als auch die Frage, welche Anteile der Aufgaben durch hauptamtliches, und welche durch ehrenamtliches Personal ausgeführt werden, bestimmen die Ausrichtung und Qualität des Angebotes.“ (FAPIQ, 2017, S. 15)

Im Rahmen der konzeptionellen Vorüberlegungen wurden die Themenfelder und Leistungen der Wohnberatungsstelle festgelegt. In Abhängigkeit davon muss die Wohnberatungsstelle sowohl mit den entsprechenden zeitlichen Ressourcen als auch mit den entsprechenden Qualifikationen ausgestattet sein.

Die Qualifikation des Personals kann unterschiedlich sein. Ein multiprofessionelles Team kann sich in der Beratung gegenseitig unterstützen und die vielfältigen Themen der Wohnberatung optimal abdecken.

Wenn ehrenamtliche Wohnberater in der Wohnberatungsstelle arbeiten, benötigen diese eine Koordination und Steuerung durch das Hauptamt.

3.4 Schulung Wohnberater

Wohnberatung ist ein Schnittstellenthema. Wohnberater benötigen ein breites Wissen. Neben der allgemeinen Beratungskompetenz sollten die Wohnberater insbesondere über Kenntnisse in den folgenden Bereichen verfügen:

- Krankheitsbilder im Alter und bei Behinderung
- Unfallgeschehen in Wohnungen (Sturzprophylaxe)
- kommunale Versorgungsangebot
- (technische) Hilfsmittel
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- bautechnische Kenntnisse, inkl. DIN 18040
- Rechtliches Wissen, insbesondere Sozialgesetzgebung
- Kenntnisse über Antragsverfahren
- Netzwerkarbeit

Viele Personen in der Wohnberatung bringen Vorerfahrung in einem oder mehreren Bereichen mit. Der KVJS bietet in Kooperation mit der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V. eine Zertifizierung zum Wohnberater an. Darüber hinaus sollten regelmäßig Fortbildungen besucht werden, um das Wissen stets auf dem neuesten Stand zu halten.

Schulungen sind nicht nur für die Hauptamtlichen, sondern auch für die Ehrenamtlichen unerlässlich. Je nach Aufgabenbereich der Ehrenamtlichen empfiehlt sich eine Grundlagenschulung für Ehrenamtliche oder eine Schulung zu speziellen Themen.

3.5 Ehrenamt

Viele Aspekte sprechen für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen in einer Wohnberatungsstelle. Die zeitliche Ressource, die Ehrenamtliche mitbringen, ist sehr wertvoll. Ehrenamtliche können die Wohnberatungsstelle auf vielfältige Weise unterstützen. Es ist denkbar, dass ehrenamtliche Wohnberater in der direkten Beratung unterstützen, es ist aber auch möglich, dass sich ehrenamtliche Personen im Hintergrund engagieren und sich zum Beispiel in der Öffentlichkeitsarbeit, in der Pflege der Homepage oder ähnlichem einbringen.

Wie erwähnt, ist die zeitliche Ressource des Ehrenamts ein Gewinn für Wohnberatungsstelle. Auf der anderen Seite muss bedacht werden, dass die Gewinnung und der Einsatz von Ehrenamtlichen personelle Ressourcen im Hauptamt binden. Um Ehrenamtlichen nachhaltig in der Wohnberatungsstelle einsetzen zu können, ist es notwendig, sie zu integrieren, ihre Leistungen anzuerkennen und zu würdigen. Eine ständige Koordination und Begleitung durch das Hauptamt sind wünschenswert. Das Hauptamt muss auch die Qualifizierung des Ehrenamts sicherstellen.

Ebenso wie die hauptamtlichen Wohnberater bringen Ehrenamtliche selten Wissen in allen Schnittstellenthemen mit und müssen dem entsprechend für die ehrenamtliche Arbeit in der Wohnberatungsstelle fortlaufend qualifiziert werden.

Die Gewinnung von Ehrenamtlichen ist eng verknüpft mit der Öffentlichkeitsarbeit. Ehrenamtliche sind meist in ihrem Quartier aktiv und dort gut vernetzt. Durch ihr Engagement in der Wohnberatungsstelle, werben sie gleichzeitig für die Wohnberatung. Sie sind somit Werbeträger und Multiplikatoren für die Arbeit und Themen der Wohnberatungsstelle.

Ehrenamtliche können grundsätzlich aus allen Altersgruppen kommen. Ältere ehrenamtliche Wohnberater können eine Peer-to-Peer-Beratung anbieten. Jüngere Personen sind in der Regel technisch versierter und können z.B. eine Technikberatung anbieten.

3.6 Räumliche Ausstattung

Die räumliche Ausstattung muss und die definierten Leistungen müssen aufeinander abgestimmt sein. Dementsprechend kann die räumliche Ausstattung von einem einfachen Büro als Stützpunkt für die Wohnberatung bis hin zu einer voll ausgestatteten barrierefreien Musterwohnung reichen.

Die Einrichtung eines Beratungsbüros ist empfehlenswert. Dieses sollte barrierefrei und nach Möglichkeit gut erreichbar sein.

Eine barrierefreie Musterwohnung hat meist eine hohe Anziehungskraft und beleuchtet das Thema für Interessierte sehr anschaulich, ist aber mit hohen Kosten verbunden. Anstelle einer eigenen Musterwohnung könnte eventuell eine Kooperation mit einer bestehenden Musterwohnung eingegangen, ein kleinerer Ausstellungsraum mit Hilfsmitteln eingerichtet werden oder ein so genannter Hilfsmittelkoffer zusammengestellt werden.

3.7 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung dient der Sicherung einer guten fachlichen Beratung und der Anerkennung der Wohnberatungsstelle. Jede Wohnberatungsstelle sollte ihre eigenen Qualitätsstandards definieren. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung hat für sich Qualitätsstandards im Jahr 2018 aufgestellt. Diese sind auf der Homepage der Bundesarbeitsgemeinschaft veröffentlicht (vgl. BAG Wohnungsanpassung, 2018). Zur Qualitätssicherung müssen Daten erhoben werden. In welcher Form und in welchem Umfang die Daten erhoben und dokumentiert werden, muss im Rahmen der Qualitätssicherung festgelegt werden. Es sollten ausschließlich die Daten erhoben und dokumentiert werden, die für die Auswertung und somit für die Qualitätssicherung erforderlich sind.

Analysiert werden kann z.B.:

- die Inanspruchnahme der Wohnberatungsstelle

- die Leistungen der Wohnberatung
- die Themenfelder in der Wohnberatung
- der Nutzen aus der Sicht des zu Beratenden

Die Ergebnisse der Analyse müssen im Sinne der Qualitätssicherung in eine Optimierung der Beratung einfließen.

4. Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit umfasst alle Aktivitäten, mit denen die Wohnberatungsstelle für verschiedenen Zielgruppen dargestellt wird. Die Öffentlichkeitsarbeit verfolgt verschiedene Ziele. Sie informiert und klärt über die Leistungen und die Themenfelder der Wohnberatungsstelle auf. Öffentlichkeitsarbeit kann aber auch ein Bewusstsein für die Themen Wohnen im Alter, barrierefreies und -armes Wohnen schaffen. Gegenüber Geldgebern kann Öffentlichkeitsarbeit sogar zur Rechenschaftsbelegung dienen. Die Öffentlichkeitsarbeit ist eine Daueraufgabe. Eine intensive Öffentlichkeitsarbeit ist beim Aufbau und in der Anfangsphase des neuen Beratungsangebots unbedingt erforderlich. Aber auch im laufenden Betrieb sollte stets darauf geachtet werden, in der Öffentlichkeit sichtbar zu sein und die veröffentlichten Informationen zu aktualisieren.

Für die Öffentlichkeitsarbeit können verschiedene Medien genutzt werden, diese sind z.B.:

- Printmedien (Flyer, Broschüren etc.)
- Homepage
- Artikel in der lokalen Presse
- Veranstaltungen und Vorträge
- Plakate und Hinweisschilder
- Social Media
- Infostände
- Multiplikatoren und
- lokale Persönlichkeiten (z.B. Bürgermeister, Pfarrer)

Die Basis der Öffentlichkeitsarbeit bildet die zuvor durchgeführte Sozialraumanalyse. Die unterschiedlich definierten Zielgruppen sollten nach Möglichkeit jeweils über mehrere Kanäle bzw. Medien angesprochen werden. Die DIN 18040 spricht von dem sogenannten Zwei-Sinne-Prinzip. Dieses Prinzip sollte auch in der Öffentlichkeitsarbeit angewandt werden. Während einige potenzielle Kunden von einem Flyer angesprochen werden, weckt bei anderen eventuell ein Informationsstand auf dem örtlichen Wochenmarkt das Interesse.

5. Schlusswort

Der Aufbau einer Wohnberatungsstelle ist ein lohnenswertes Projekt. Ja, es ist ein zeitaufwändiges Projekt. Wie dargestellt, müssen im Vorfeld zahlreiche Überlegungen angestellt und Entscheidungen getroffen werden. Und ja, eine Wohnberatungsstelle ist in der

Regel keine kostendeckende Dienstleistung, selbst in der Minimalausstattung fallen zumindest Personalkosten an.

Dem stehen die enormen Herausforderungen des demografischen Wandels gegenüber. Die Kommunen stehen vor der Herausforderung, die pflegerische Versorgung auch bei zunehmendem Personalmangel und einer steigenden Zahl älterer Menschen sicherzustellen. Die Wohnberatung ist hier eine kurzfristig umsetzbare Handlungsoption für die Kommunen, um einerseits die Bürger dabei zu unterstützen, möglichst lange selbstständige zu Hause zu leben und andererseits die häusliche Pflege zu stärken.

5.1 Quellenverzeichnis

Wandzik, C., Uhlenbrock, I., Madauß, J., Leitfaden Kommunale Wohnberatungsstellen, 2014, Innenministerium Schleswig-Holstein, Kiel, 1. Auflage

Bayrisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales, Gemeinsam aktiv – Haupt- und Ehrenamt in der Wohnberatung, 2020, Bayrisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales, München, 1. Auflage

BAG Wohnungsanpassung, Qualitätsstandards der Wohnberatung, 2018, Zugriff am 16.8.2022, verfügbar unter: [Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V. - Die Qualitätsstandards der Wohnberatung \(wohnungsanpassung-bag.de\)](https://www.bundesarbeitsgemeinschaft-wohnungsanpassung.de)

Fachstelle Altern und Pflege im Quartier im Land Brandenburg, Selbstbestimmtes Wohnen im Alter: So geht's!, 2017, Fachstelle Altern und Pflege im Quartier im Land Brandenburg, Potsdam, 1. Auflage

Statistisches Bundesamt, Zahl der Woche Nr. 50 vom 10. Dezember 2019, 2019, Zugriff am 15.08.2022, verfügbar unter: [Altersgerechtes Wohnen: 85 % aller Seniorenhaushalte hatten 2018 keinen stufenlosen Zugang zur Wohnung - Statistisches Bundesamt \(destatis.de\)](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2019/12/P219_50_191210.pdf)

Wikipedia, Netzwerkarbeit, Zugriff am 11.10.2023, verfügbar unter: <https://de.wikipedia.org/wiki/Netzwerkarbeit>

5.2 Abkürzungsverzeichnis

BAG	Bundesarbeitsgemeinschaft
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
DIN	Deutsches Institut für Normung
etc.	et cetera
u.a.	unter anderem
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel