

Wohnberatungsagentur im Rhein-Kreis Neuss

Konzeptskizze

Träger: Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V.
Montanusstraße 40
41515 Grevenbroich
02181 / 238 – 00
info@caritas-neuss.de
www.caritas-neuss.de

Ansprechpartner: Martin Braun
Abteilungsleiter Kinder, Familien und Senioren
02181 / 238 - 104
martin.braun@caritas-neuss.de

Bettina Kasche
Fachbereichsleiterin Senioren
02131/ 889 - 154
bettina.kasche@caritas-neuss.de

1. Ausgangssituation

- 1.1 Wohnen und Leben im Alter, insbesondere mit Demenz
- 1.2 Daten zur Bevölkerungsentwicklung im Rhein-Kreis Neuss
- 1.3 Soziale Dienstleistungsangebote für Senioren im Rhein-Kreis Neuss, insbesondere für Menschen mit Demenz

2. Trägerbeschreibung

- 2.1 Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V.
- 2.2 Fachbereich Senioren

3. Wohnberatungsagentur im Rhein-Kreis Neuss

- 3.1 Zielgruppen
- 3.2 Ziele und Auftrag
- 3.3 Aufbau und Leistungsprofil

4. Rahmenbedingungen der Wohnberatungsagentur

- 4.1 Standorte
- 4.2 Personelle Ausstattung
- 4.3 Qualifizierung und Fortbildung

5. Evaluation und Qualitätssicherung

- 5.1 Datenerfassung und Auswertung
- 5.2 Beschwerdemanagement

Anlagen

1. Ausgangssituation

1.1 Wohnen und Leben im Alter, insbesondere mit Demenz

„Vor dem Hintergrund des demografischen und sozialen Strukturwandels ist die Gestaltung von zukunftsorientierten Wohn- und Lebensformen für alte und hochbetagte Menschen eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe. ... In wesentlichen Aspekten ist das Wohnen im Alter nicht vom Wohnen in anderen Lebensphasen zu unterscheiden. Wohnen ist stets eingebettet in einen sozialen Raum, in enge oder lose nachbarschaftliche Beziehungen, ein Quartier, einen Stadtteil oder ein Dorf. Für Selbstwertgefühl und Identität haben die eigenen vier Wände eine hohe Bedeutung und werden mit Eigenständigkeit, Autonomie und Selbstbestimmung verbunden. ... In Deutschland leben 16,5 Mio. Menschen, die 65 Jahre und älter sind, und 95 % von ihnen leben in „normalen“ Wohnungen. ...“ (vgl. Barbara Kahler: Wohnen im Alter, Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge, 09/ 2010, S. 390 – 397).

Dies trifft auch auf Menschen mit Demenz zu und hat für diese, insbesondere zu Beginn und im mittleren Stadium der Erkrankung, eine geradezu herausragende Bedeutung. Die eigene Wohnung, das eigene Haus bieten Vertrautheit und Orientierung, die so lange als möglich erhalten bleiben sollen. Dies gelingt, wenn Lebensort und Lebensumfeld demenzfreundlich gestaltet sind, angefangen von Maßnahmen zur Wohnraumgestaltung über baulich/technische Veränderungen und unterstützende soziale Dienstleistungen bis hin zum Einbezug von Nachbarschaft und Quartier.

1.2 Daten zur Bevölkerungsentwicklung im Rhein-Kreis Neuss

Die Bevölkerungsprognose (Quelle: Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik NRW, Düsseldorf 2006) sieht auf der Basis der Daten des Jahres 2005 folgende Entwicklung voraus:

Während 2005 insgesamt 89.335 Menschen zwischen 0 – 18 Jahren und 247.480 EinwohnerInnen zwischen 19 und 59 Jahren lebten, geht deren Zahl bis 2020 wesentlich auf 75.011 bzw. 239.620 Personen zurück. Gleichzeitig steigt die Zahl älterer Menschen. Während 2005 insgesamt 94.743 Menschen zwischen 60 und 79 Jahren, 13.818 Personen zwischen 80 und 89 Jahren sowie 2.619 Menschen über 90jährige im Rhein-Kreis Neuss lebten, werden es 2020 bereits 97.252 Personen zwischen 60 – 79 Jahren, 26.316 Menschen zwischen 80 – 89 (Zunahme um 90,5 %) und 5.212 über 90jährige EinwohnerInnen (Zunahme um 98,8 %) sein.

Damit ist auch eine erhebliche Zunahme dementieller Erkrankungen, insbesondere vom Alzheimer-Typ verbunden. Während 2005 im Rhein-Kreis Neuss 5005 über 65jährige an Alzheimer erkrankten, werden dies 2020 schon 8.359 Menschen (Zunahme um 67 %) sein (Quelle: Prävalenzraten aus epidemiologischen Berechnungen von Dr. Horst Bickel, psychiatrische Klinik und Poliklinik der Technischen Universität München in Bezug auf Bevölkerungs-

entwicklung Rhein-Kreis Neuss, Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik NRW, Düsseldorf, 2006). Diese Tendenzen werden sich bis zum Jahr 2050 weiter erhöhen.

1.3 Soziale Dienstleistungen für Senioren im Rhein-Kreis Neuss, insbesondere für Menschen mit Demenz

Der Rhein-Kreis Neuss hat fast 445.000 Einwohner und erstreckt sich über eine Fläche von nahezu 600 Quadratkilometern (vgl. www.rhein-kreis-neuss.de). Im Rhein-Kreis Neuss finden sich sowohl groß- und mittelstädtische als auch ländliche Strukturen. Ältere Menschen und ihre Angehörigen können zahlreiche offene, ambulante und (teil)stationäre Angebote, Dienste und Einrichtungen verschiedener privater, öffentlicher oder gemeinnütziger Träger in Anspruch nehmen (vgl. „Ein guter Rat. Wer hilft wann“, Ausgabe 2010/2011. Herausgeber: Agentur und Verlag Norbert Küpping, Neuss; www.pressethemen.de). Kern dieser Angebote ist die „Beratung über Hilfen im Alter“. Hier sind die Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände und das Pflegeberatungsbüro des Rhein-Kreises Neuss auch über die gemeinsame **Telefon-Hotline 01805 555 210** erreichbar.

Auch spezifische Angebote für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen (vgl. „Wegweiser für Menschen mit Demenz im Rhein-Kreis Neuss“. Herausgeber: Rhein-Kreis Neuss - Der Landrat, Gesundheitsamt, 41515 Grevenbroich, 2010) sind vorhanden. Diese können sowohl auf eine gute medizinische Versorgung durch (Tages)Kliniken mit Ambulanzen und Gedächtnisprechstunden sowie niedergelassenen Fachärzten als auch auf Selbsthilfe- und Gesprächsgruppen, Beratungs- und Schulungsangebote der Wohlfahrtsverbände und der Alzheimergesellschaft sowie ambulante Pflege- oder Betreuungsdienste, stationäre Seniorenzentren und Wohngruppen zurückgreifen. Voraussichtlich 2013 wird zudem das Demenz-Kompetenzzentrum Rheinland der Augustinuskliniken in Neuss eröffnet, in das die bereits bestehende „Beratungs- und Koordinierungsstelle Demenz“ der Augustinuskliniken integriert wird. Die insgesamt gute Versorgung hat unter dem Stichwort „demenzfreundliche Kommune“ jedoch durchaus noch ein wesentliches Ausbaupotential, insbesondere im Umgang mit dementiell veränderten Menschen und deren Inklusion in das soziale Leben. Dazu leistet auch eine Wohnberatungsagentur mit dem Schwerpunkt „Demenz“ einen erheblichen Beitrag.

Zudem hat der Rhein-Kreis Neuss bereits frühzeitig gute strukturelle Grundlagen geschaffen und die Vernetzung insbesondere der Angebote und Dienste der Wohlfahrtsverbände und des Rhein-Kreis Neuss unterstützt.

So wurde Mitte 2005 mit Bezug auf die trägerunabhängige Beratung nach § 4 Landespflegegesetz zunächst eine Projektgruppe mit Vertretern der Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände und des Pflegeberatungsbüros des Rhein-Kreises Neuss installiert, die dann 2008 in den Arbeitskreis „Beratung über Hilfen im Alter“ überging. Auftrag der Projektgruppe war die Erstellung eines Qualitätshandbuchs zur „Beratung über Hilfen im Alter“, das schließlich

im Februar 2008 vorlag und gemeinsame Grundlagen und Standards zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der Seniorenberatungsstellen enthält. Den Themenbereich „Demenz“ greift zudem der gleichnamige Arbeitskreis des Gesundheitsamtes des Rhein-Kreis Neuss auf, in dem zahlreiche Akteure aus der Arbeit mit dementiell veränderten Menschen vertreten sind.

Die fächendeckend vorhandenen, miteinander in Arbeitskreisen und durch die bereits oben genannte Hotline vernetzten Beratungsstellen über Pflege und Hilfen im Alter führten auch dazu, dass im Rhein-Kreis Neuss keine Pflegestützpunkte eingerichtet wurden. Eine Wohnberatungsagentur kann kurzfristig in diese bestehende Struktur integriert werden und die vorhandenen Beratungsinhalte ganz wesentlich vertiefen und erweitern.

2. Trägerbeschreibung

2.1 Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V.

Der Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V. ist mit der CaritasSozialdienste GmbH und der CaritasSeniordienste GmbH Träger zahlreicher Angebote, Dienste, Beratungsstellen und Einrichtungen der Jugend-, Familien- und Altenhilfe. Nahezu 1000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen, beraten Menschen in verschiedenen Phasen ihres Lebens. Dabei ist die Personalität des Menschen auf der Grundlage des christlichen Menschenbildes zugleich ganzheitlicher Auftrag und Ziel (vgl. Jahresbericht 2010).

2.2 Fachbereich Senioren

Der Fachbereich Senioren ist der Abteilung Kinder, Familien, Senioren des Caritasverbandes Rhein-Kreis Neuss e.V. zugeordnet und umfasst zahlreiche Angebote der offenen sozialen Altenarbeit (vgl. beiliegendes Organigramm).

Kern des Fachbereiches ist die kostenfreie und trägerunabhängige „Beratung über Hilfen im Alter“, die in Neuss, Grevenbroich und Dormagen angesiedelt und kreisweit tätig ist. Eine moderne Weiterentwicklung der Angebote für älter werdende Menschen begann 2002 mit dem Aufbau des Netzwerkes für Menschen ab 55 in Neuss. Seitdem haben sich unter dem Motto „Ich für mich mit anderen für andere“ und mit dem Ziel der sozialen Vorsorge nicht nur vielfältige Interessengruppen und Aktionen, sondern ab 2008 auch weitere Netzwerke für Menschen ab 55 in Jüchen, Rommerskirchen und Dormagen gebildet.

Auch der ReiseService für Senioren erweitert die Reiseangebote kontinuierlich und bietet z.B. Reisen für pflegebedürftige Menschen oder für Menschen mit Demenz an. Wohnen mit Service, Begegnungsstätten 60 Plus, Mahlzeiten-Service an 365 Tagen im Jahr in Dormagen, Grevenbroich und Rommerskirchen sind weitere wichtige Angebote des Fachbereiches. Einen zunehmenden Schwerpunkt bilden in Grevenbroich Dienstleistungen für Menschen mit Demenz. Hier steht der ehrenamtliche, häusliche Betreuungsdienst „Atempause“ zur Verfügung. Zwei, jeweils wöchentlich geöffnete Demenzcafés sind

sehr gut besucht. Hinzu kommen qualifizierte Schulungen der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und interessierter Angehöriger.

3. Wohnberatungsagentur im Rhein-Kreis Neuss

3.1 Zielgruppen

Die Wohnberatungsagentur hat folgende Zielgruppen:

- Ältere Menschen und deren Angehörige, insbesondere Menschen mit Demenz und ihre Bezugspersonen
- Hilfe- oder pflegebedürftige Menschen sowie Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige
- Interessierte BürgerInnen, „die sich über Formen und Möglichkeiten barrierefreien Wohnens und von Wohnungsanpassungen informieren und beraten lassen wollen“ (vgl. MAGS, Hrsg.: Ziele und Aufgaben der Wohnberatung, Stand 08.11.1996 aus dem Modellprojekt Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in NRW) sowie die allgemeine Öffentlichkeit.
- Fachkräfte und MitarbeiterInnen aus Pflege und Sozialarbeit, der kommunalen Verwaltung, der Sozialversicherungsträger, Mediziner, Architekten, Techniker, Handwerker, Sanitätshäuser, Ergotherapeuten u.a.
- Vermieter, Wohnungsbaugesellschaften, Baugenossenschaften, sonstige Bauträger

3.2 Ziele und Auftrag

„Wohnberatung hat insgesamt zum Ziel, das selbständige Wohnen bzw. die selbständige Haushaltsführung der Menschen in ihrer Wohnung und ihrem Wohnumfeld zu erhalten, zu fördern oder wiederherzustellen.“ (vgl. MAGS, Hrsg.: Ziele und Aufgaben der Wohnberatung, Stand 08.11.1996 aus dem Modellprojekt Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in NRW).

Die Wohnberatungsagentur setzt sich, in Orientierung an die zuvor genannten Zielgruppen, folgende Ziele:

- Unfallprävention
- Weiterführung und Unterstützung von Rehabilitationsmaßnahmen
- Wiederherstellung, Erhaltung und Förderung von Selbständigkeit, insbesondere für Menschen mit Demenz
- Erleichterung und Ermöglichung häuslicher Pflege

- Schaffung barrierefreien Wohnraums und eines barrierefreien Wohnumfeldes
- Sensibilisierung und Information der (Fach-)Öffentlichkeit
- Unterstützung und Erweiterung der Vernetzung zum Themenfeld „Wohnen“ im Rhein-Kreis Neuss

Auftrag des Caritasverbandes Rhein-Kreis Neuss e.V. ist es, als Träger der Wohnberatungsagentur sowohl die personellen, räumlichen und finanziellen Rahmenbedingungen als auch Aufbau und Umsetzung des unter 3.3 beschriebenen Leistungsprofils sicherzustellen.

3.3 Aufbau und Leistungsprofil

Der Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V. bietet seit vielen Jahren kreisweit Beratung über Hilfen im Alter an und ist, wie unter 1.3 beschrieben mit den Beratungsstellen der weiteren Wohlfahrtsverbände und dem Rhein-Kreis Neuss vernetzt. Ein, wenn auch geringer, Teil der „Beratung über Hilfen im Alter“ war bislang die Information und/ oder Beratung zu Wohnraumanpassungsmaßnahmen. Mit Einrichtung einer Wohnberatungsagentur eröffnet sich nun die Möglichkeit, das Thema „Wohnen“ durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit in den Vordergrund zu rücken und die Beratungsinhalte, vor allem aus baulich-technischer Sicht ganz wesentlich zu professionalisieren.

Das erste Jahr – vom 01.10.2011 bis 30.09.2012 – der Wohnberatungsagentur dient daher, neben der schon parallel erfolgenden Information und Beratung der genannten Zielgruppen, vor allem dem Aufbau der Wohnberatungsagentur. Hierbei wird zunächst der Blick auf die Bekanntmachung der Wohnberatungsagentur selbst sowie auf die für die Öffentlichkeitsarbeit wichtige Zusammenstellung von Bausteinen zum Themenfeld Wohnen und Wohnraumanpassung, insbesondere für Menschen mit Demenz gelenkt. Darüber hinaus steht die zeitnahe und kontinuierliche Qualifizierung der MitarbeiterInnen (vgl. 4.3) im Vordergrund.

Die Wohnberatungsagentur basiert auf den Grundlagen des Case-Managements, d.h. die Anfrage eines Ratsuchenden ist immer Anlass, den älteren oder behinderten Menschen und dessen gesundheitliche und soziale Lebenssituation ganzheitlich zu betrachten, um aufeinander zugeschnittene und abgestimmte Maßnahmen und Leistungen trägerunabhängig zu organisieren und umzusetzen. Die Wohnberatung wird, je nach Umfang, telefonisch, per E-Mail (voraussichtlich Mitte 2012 im Rahmen eines Online-Portals), in der Beratungsstelle und/oder bei einem Hausbesuch durchgeführt.

In diesem Sinn umfasst die Wohnberatungsagentur im Rhein-Kreis Neuss gemäß der „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung“ aus dem Modellprojekt Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in NRW, 1996 folgende Leistungen:

Individuelle Beratung über Möglichkeiten und Formen barrierefreien Wohnens und der Wohnungsanpassung

Die eigene Wohnung und das Wohnumfeld mit Nachbarschaft, Bäckerei, Friseur, Postbote, Café, Lebensmittelgeschäften etc. tragen wesentlich zur Identität eines Menschen bei. Gerade im Alter oder auch bei Krankheit und Behinderung geben diese Wurzeln einen unerlässlichen Halt. Dies gilt insbesondere auch für Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen.

Demenz bezeichnet eine Erkrankung des Gehirns, die zu einer fortschreitenden Einschränkung der geistigen Leistungsfähigkeit und zum Verlust von erworbenen Fähigkeiten führt. Betroffen ist dabei vor allem das Kurzzeitgedächtnis, ferner das Denkvermögen, die Sprache, Motorik sowie die räumliche und zeitliche Orientierung. Grundlage der Wohnberatung ist hier eine „fachkompetente Analyse und Beurteilung der Möglichkeiten selbständigen Wohnens und selbständiger Haushaltsführung auf der Basis der Merkmale und Bedingungen der Wohnung, des Wohnumfeldes und den Fähigkeiten und Möglichkeiten des Ratsuchenden“ (vgl. „Ziele, Aufgaben und Qualitätskriterien der Wohnberatung“, S.3). Vor allem Angehörige oder andere Bezugspersonen, auch Nachbarn und ggfs. der Vermieter sollten mit einbezogen werden.

Zwar können wie in der allgemeinen Wohnberatung auch, verschiedene Wohnungsanpassungsmaßnahmen in Form technischer Hilfsmittel (Toiletten-sitzerhöhungen u.a.), in Form von Ausstattungsveränderungen in der Wohnung (Entfernen von Stolperfallen u.a.) und durch bauliche Veränderungen (Türverbreiterungen, Einbau einer Dusche u.a.) angeregt, finanziell kalkuliert und durchgeführt werden, doch bei Menschen mit Demenz kommen weitere Aspekte hinzu. So muss z.B. die Sicherheit technischer Geräte im Haushalt gewährleistet sein (automatische Herdabschaltung u.a.). Die Orientierung in der Wohnung kann durch Farben, Symbole oder Gegenstände unterstützt werden (vgl. LAG Wohnberatung NRW (Hrsg.): Wohnberatung für Menschen mit Demenz mit Beiträgen von Roland Borosch und Susanne Tyll, Dortmund 2007).

Hier zeigt sich exemplarisch, dass Wohnberatung nur ganzheitlich erfolgen kann. Einzelne Maßnahmen, z.B. zur Unfallprävention, greifen nicht, wenn nicht parallel die gesamte Lebenssituation des dementiell erkrankten Menschen analysiert wird. So ist es ggfs. notwendig, Unterstützung bei der Medikamentengabe zu organisieren oder einen Tagespflegeplatz zu vermitteln. Analog gilt dies immer auch für Menschen mit anderen Behinderungen, z.B. für blinde oder gehörlose Menschen.

Wohnberatung informiert ferner über andere Wohnformen, vermittelt und unterstützt bei einem dann doch notwendigen Umzug. Die Einbindung der Wohnberatungsagentur in die schon vorhandene Caritas Seniorenberatung und den Fachbereich Senioren ist hier von großem Vorteil.

Öffentlichkeitsarbeit

Die ersten Schritte in der Öffentlichkeitsarbeit haben zum Ziel, die Wohnberatungsagentur bekannt zu machen. Dazu gehören sowohl eine entsprechende Beschilderung der Wohnberatungsstellen und die zeitnahe Entwicklung eines informativen Flyers als auch eine Pressekonferenz zur Eröffnung der Wohnberatungsagentur und eine sich daran anschließende kontinuierliche Informations- und Pressearbeit in Tages- und Wochenpresse, sowie im (Lokal)Radio und Regionalfernsehen. Ein weiterer wichtiger Schritt dieser Öffentlichkeitsarbeit ist jedoch auch die Versendung des Flyers an alle relevanten Initiativen, Vereine, Dienste, Einrichtungen, Behörden, Wohnungsbaugesellschaften und -genossenschaften, Wohlfahrtsverbände sowie an Ärzte und Apotheken, Krankenhäuser, Krankenkassen und Kirchengemeinden.

Parallel zu Maßnahmen zur Bekanntmachung der Wohnberatungsagentur werden, unter Einbezug vorhandener Materialien sowie moderner Medien und der Fachkompetenz bereits tätiger Wohnberatungsagenturen, Bausteine zum Themenfeld Wohnen und Wohnraumanpassung sowie deren Finanzierung, insbesondere für Menschen mit Demenz entwickelt. Diese Bausteine können dann bei Veranstaltungen, Infomessen, in Gremien und Arbeitskreisen, bei Vorträgen und Diskussionen flexibel eingesetzt werden.

Fach- und Institutionsberatung

Die zuvor genannten Bausteine können auch in der Fach- und Institutionsberatung verwendet werden, etwa, um Probleme und Lösungsmöglichkeiten rund um das selbständige Wohnen bewusst zu machen. Natürlich kann dies immer mit einem persönlichen, fachlichen Informationsgespräch verknüpft sein. So können Fachkräfte aus der sozialen Arbeit mit älteren Menschen, Fachkräfte aus dem pflegerischen Versorgungsbereich sowie Bauträger dazu beitragen, dass Wohnraumanpassungsmaßnahmen organisiert und umgesetzt oder bei der Planung eines Neubaus frühzeitig berücksichtigt werden.

Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit

Die Wohnberatungsagentur kann zeitnah in die unter 1.3 erläuterten und bereits bestehenden Strukturen des Rhein-Kreis Neuss eingebunden werden, hier insbesondere in die Arbeitskreise „Beratung über Hilfen im Alter“ und „Demenz“. Sie hat gleichwohl den Auftrag, die Vernetzung aller mit dem Themenfeld „Wohnen und Demenz“ beschäftigten Akteure zu vertiefen und Kooperationspartner, z.B. das geplante Demenz-Kompetenzzentrum Rheinland der Augustinuskliniken in Neuss, das Neurocentrum am Grevenbroicher Krankenhaus oder Wohnungsbaugenossenschaften zu gewinnen, um eine weitere Sensibilisierung mit Blick auf Wohnraumanpassung und Wohnumfeldveränderungen, auch für Menschen mit Demenz zu ermöglichen, mit dem Ziel, dass ältere und behinderte Menschen selbständig in der eigenen Wohnung, in der gewohnten Umgebung und Nachbarschaft leben können.

4. Rahmenbedingungen der Wohnberatungsagentur

4.1 Standorte

Als Hauptstandort der für den Rhein-Kreis Neuss einzurichtenden Wohnberatungsagentur ist ein Beratungsbüro in der Friedrichstraße 42 in Neuss vorgesehen. Das Büro befindet sich in einem Senioren-Wohnkomplex und ist eingebunden in eine schon jetzt als Anlaufstelle für Senioren in Neuss bekannte Beratungs- und Begegnungsstätte in einer zentralen innerstädtischen Lage von Neuss. Neben der Seniorenberatung und der von der Stadt Neuss geförderten Begegnungsstätte für Senioren befindet sich im Gebäudekomplex zudem das Büro des Netzwerkes Neuss-Mitte für Menschen ab 55 Jahren.

Um ein möglichst dezentrales Beratungsangebot für den Rhein-Kreis Neuss zu erreichen ist ein weiteres Beratungsbüro in Grevenbroich-Stadtmitte in der Bergheimer Straße 13 im „Sozialen Zentrum Alte Molkerei“ geplant. Auch dieser Standort ist als Anlaufstelle für eine Vielzahl von Beratungs- und Dienstleistungsangeboten in Grevenbroich bekannt. Der Caritasverband unterhält dort u.a. Fachdienste der Seniorenberatung, der Ambulanten Pflege, des Migrationsdienstes, der Gemeindesozialarbeit, der Schuldnerberatung, der Schwangerschaftsberatung sowie der Wohnungslosenhilfe und des Fachbereichs Arbeit und Beschäftigung. Das Beratungszentrum ist fußläufig von der Innenstadt Grevenbroichs erreichbar.

Beide Beratungsbüros sind mit geeignetem Mobiliar und entsprechender Technik, Telefon und Diensthandy, Personalcomputer und/oder Laptop sowie Kopierer mit Scan- und Faxmöglichkeit ausgestattet. Zudem verfügt die Wohnberatungsagentur über eine eigene E-Mail-Adresse. Auch die Nutzung eines Dienstfahrzeugs ist möglich. Darüber hinaus erfolgt die Vergütung von Dienstfahrten mit Privat-KFZ gemäß den steuerlichen Richtwerten.

Die beiden Standorte sind zudem in hervorragender Weise geeignet, jeweils das nördliche und südliche Kreisgebiet abzudecken und durch kurze Wege sowohl eine zeitnahe Beratung im häuslichen Bereich sicherzustellen als auch Fahrzeiten und -kosten gering zu halten. Obwohl Wohnberatung vorwiegend eine aufsuchende Beratung bedeutet, stellen die beiden geplanten Beratungsbüros zudem auch ein adäquates Beratungsangebot außerhalb des häuslichen Bereichs dar. Erfahrungsgemäß wird diese Möglichkeit insbesondere von Angehörigen gelegentlich genutzt um erste Informationen einzuholen und die Möglichkeiten der Wohnberatung zu sondieren.

4.2 Personelle Ausstattung

Das Büro in Neuss soll mit zwei Halbtagskräften personell ausgestattet werden. Beide Fachkräfte sind Diplom-Sozialarbeiterinnen/Sozialpädagoginnen mit langjähriger Erfahrung in der Seniorenberatung und in der Beratung von Senioren in Wohnungsangelegenheiten. Eine der beiden Kräfte hat bereits Qualifikationsseminare in der Wohnberatung absolviert.

Eine weitere Diplom-Sozialarbeiterin wird mit einem Stellenanteil von 31,25 Wochenstunden in erster Linie das Beratungsbüro in Grevenbroich besetzen. Die Mitarbeiterin verfügt ebenfalls über langjährige Erfahrung in der Senioren- und Wohnberatung und ist darüber hinaus ausgesprochene Fachkraft für den Bereich Demenz. Hier hat sie in Grevenbroich bereits den ehrenamtlichen Unterstützungsdienst für Angehörige von Menschen mit Demenz „Atempause“ aufgebaut und in der Folge ebenfalls mit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zwei Demenzcafés eingerichtet. Durch geeignete Fortbildungsangebote ist beabsichtigt, die Fachkraft insbesondere im baulich-technischen intensiv zu schulen.

Komplettiert wird die personelle Ausstattung durch eine Mitarbeiterin des Rhein-Kreises Neuss, die als Architektin über langjährige Erfahrung in der Entwicklung und Gestaltung seniorengerechter Sozialbauten verfügt. Dadurch ist sichergestellt, dass zumindest in einem begrenzten Umfang von 8,5 Wochenstunden auf spezifisches Fachwissen regelmäßig zurückgegriffen werden kann. Die Mitarbeiterin wird im Rahmen ihres zeitlichen Kontingents an die Beratungsstelle in Grevenbroich angebunden sein. Hierzu wurde zwischen Caritasverband und Rhein-Kreis Neuss eine Kooperationsvereinbarung getroffen, die zudem regelt, dass im Bedarfsfall eine weitergehende Inanspruchnahme von Fachkräften der Kreisbaubehörden mit baulich-technischem Spezialwissen auf Honorarbasis sichergestellt ist.

Selbstverständlich stellen alle genannten Fachkräfte eine gegenseitige Vertretung bei Abwesenheit sicher und nutzen kollegial die vorhandenen spezifischen Fachkenntnisse.

4.3 Qualifizierung und Fortbildung

Die MitarbeiterInnen der Wohnberatungsagentur verfügen bereits in begrenztem Rahmen über Kenntnisse zu Wohnraumanpassungsmaßnahmen und deren Finanzierung sowie zu baulich/technischen Grundlagen. Um diese Kenntnisse weiter auszubauen und zu vertiefen, liegt zum Start der Wohnberatungsagentur am 01.10.2011 eine entsprechende Qualifizierungsplanung vor, die eine Schulung und Qualifizierung der MitarbeiterInnen im gesamten Spektrum der Wohnberatung durch die Teilnahme an Veranstaltungen der Verbraucherzentrale und/ oder den „Dortmunder Seminaren zur Wohnberatung und Altenarbeit“ von Susanne Tyll beinhaltet. Dabei werden auch spezifische Themen, z.B. „Sehbehinderte und blinde Menschen in der Beratung“ und vor allem „Wohnungsanpassung und andere Hilfen für Menschen mit Demenz“ berücksichtigt.

5. Evaluation und Qualitätssicherung

5.1 Datenerfassung und Auswertung

Die Datenerfassung der durch die Wohnberatungsagentur erfolgten Leistungen basiert auf den Angaben im Begleitbogen zum Modellprojekt

„Wohnberatung NRW, 1996“. Die genaue Form der Erfassung – manuell, per Erfassungsbogen, analog zur jetzigen „Beratung über Hilfen im Alter“ oder mit einer entsprechenden Software - wird bis zum Start der Wohnberatungsagentur am 01.10.2011 festgelegt. Dazu werden fachliche Erfahrungen bereits tätiger Wohnberatungsagenturen einbezogen.

5.2 Zufriedenheit und Beschwerdemanagement

Über die Erfassung der Leistungen hinaus soll auch die Zufriedenheit der Ratsuchenden/Kunden gemessen und ein Beschwerdemanagement eingerichtet werden. Wie schon unter 5.1 werden dazu bis 01.10.2011 fachliche Hinweise bereits tätiger Wohnberatungsagenturen einbezogen.

Anlagen

Kooperationsvereinbarung zwischen Caritasverband und Rhein-Kreis Neuss

vorläufige Förderzusage des Rhein-Kreis Neuss

Organigramm des Caritasverbandes Rhein-Kreis Neuss e.V.

Organigramm des Fachbereiches Senioren

Jahresbericht 2010 des Caritasverbandes Rhein-Kreis Neuss e.V.

Caritas Aktuell, Sonderausgabe „Perspektiven für Senioren“, 2010

„Ein guter Rat“, Ausgabe 2010/ 2011

„Wegweiser für Menschen mit Demenz im Rhein-Kreis Neuss“, November 2010