



Gemeinsam aktiv –  
Haupt- und Ehrenamt  
in der Wohnberatung



Gemeinsam aktiv –  
Haupt- und Ehrenamt  
in der Wohnberatung

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V.



# Inhalt

---

<b>1 Brauchen wir das Ehrenamt in der Wohnberatung?</b>	<b>8</b>
<b>2 Wohnberatung auf zwei Säulen: Hauptamt und Ehrenamt</b>	<b>10</b>
2.1 Das Ehrenamt	10
2.2 Das Hauptamt	12
<b>3 Grundlegende Strategien</b>	<b>19</b>
3.1 Wie gewinnt man Ehrenamtliche?	19
3.2 Praxis der Ehrenamtsbetreuung	19
3.3 Aufwandsentschädigung für Ehrenamtliche?	21
3.4 Versicherungsschutz und Haftung	21
3.5 Datenschutz	24
<b>4 Qualitätssicherung</b>	<b>26</b>
4.1 Schulungen	26
4.2 Begleitung und Beratung	26
4.3 Supervision	26
4.4 Unterstützernetze	27
<b>5 Quellenverzeichnis</b>	<b>28</b>
<b>6 Anlagenverzeichnis</b>	<b>30</b>



# Sehr geehrte Damen und Herren,

---



die Wohnberatung ist eines unserer wirksamsten Instrumente, um älteren Menschen ein selbstbestimmteres und sichereres Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen. Das Netz der Wohnberatungsstellen in Bayern wird immer dichter und größer. Das ist eine sehr erfreuliche Entwicklung, die wir weiter stärken wollen. Der Freistaat Bayern greift neuen Wohnberatungsstellen im Rahmen der Förderrichtlinie „Selbstbestimmt Leben im Alter – SeLA“ daher mit einer staatlichen Anschubfinanzierung unter die Arme.

Eine tragende Säule qualifizierter Wohnberatungsangebote ist der Einsatz ehrenamtlicher Wohnberaterinnen und Wohnberater. Nicht selten sind die hier ehrenamtlich Tätigen selbst bereits in der nachberuflichen Phase. Sie engagieren sich mit Herzblut für die Menschen aus ihrer Umgebung, bringen oftmals aber auch wertvollen Sachverstand aus der eigenen Berufsbiografie in das Ehrenamt mit ein. Sie schaffen neue Zugangswege zu Ratsuchenden und bereichern das komplexe Beratungsfeld der Wohnberatung auf vielfältige Art und Weise.

Um Ehrenamtliche in diesem anspruchsvollen Engagementbereich bestmöglich einbinden und begleiten zu können, braucht es auch auf der hauptamtlichen Seite die richtigen Rahmenbedingungen und Weichenstellungen. Dieser Leitfaden soll Ihnen bei dieser verantwortungsvollen Aufgabe Unterstützung, Anregungen und Hilfestellungen geben.

Viel Freude bei der Lektüre!



**Carolina Trautner**  
Staatsministerin

# 1 Brauchen wir das Ehrenamt in der Wohnberatung?

---

**Eindeutig Ja!** Denn Ehrenamtliche bereichern. Ehrenamtliche verfügen über vielfältige Potenziale. Ehrenamtliche bringen uns in Schwung. Ehrenamt bedeutet Abwechslung und Zugewinn – für beide Seiten!

Die Wohnberatungsstellen profitieren von der Einbindung Ehrenamtlicher, da diese unterschiedlichste Qualifikationen einbringen. Mit ihnen lässt sich das breite Fachspektrum, welches von der Bautechnik über Finanzierungsfragen bis hin zu neuen, smarten Technologien und weit darüber hinaus reicht, und auch eine flächendeckende Beratungslandschaft leichter abdecken.

Und ganz besonders für die Wohnberatung! Denn so facettenreich wie Wohnen als Bedürfnis ist, so anspruchsvoll sind auch die Anforderungen an die Wohnberatung. Einer allein kann diese Vielfalt nicht bedienen. Wohnberatung ist kein Feld für Einzelkämpfer. Wohnberatung ist eine Querschnittsaufgabe, die man im Team am besten löst.

Die Bayerische Staatsregierung unterstützt den Aufbau neuer Wohnberatungsstellen über die Förderrichtlinie „Selbstbestimmt Leben im Alter – SeLA“ mit bis zu 40.000 € über 2 Jahre. Dabei wird ein abgestuftes Konzept verfolgt, das sich zusammensetzt aus:

- ▶ Den Beratungsstellen Barrierefreiheit der Bayerischen Architektenkammer und
- ▶ den Wohnberatungsstellen, in denen idealerweise hauptamtliche, zertifizierte Wohnberater unterstützt werden durch
- ▶ ein Team aus geschulten ehrenamtlichen Wohnberatern.

Auch aus diesem Grund entstehen bayernweit immer mehr Wohnberatungsstellen, die mit ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern zusammenarbeiten.





Oftmals stellt sich die Frage: Wie lässt sich die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt in der Wohnberatung für alle zufriedenstellend und gewinnbringend gestalten? Antworten finden Sie in dieser Broschüre. Sie soll Ihnen als Handlungsanleitung dienen und Mut machen! Die Einbindung von Ehrenamtlichen ist eine lohnende Aufgabe, die bewältigt werden kann.

Der vorliegende Leitfaden ist als Arbeitsgrundlage für die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohnberatungsstellen in Bayern gedacht. Er beinhaltet alle Informationen, die Sie beim Aufbau und der Umsetzung einer Wohnberatungsstelle mit ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern unter-

stützen. Zeitgleich bietet er potenziellen ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern Einblick in das zukünftige Tätigkeitsfeld und die Einbindung in eine hauptamtlich geführte Wohnberatungsstelle.

Das Wortfeld rund um „Ehrenamt“ und „Freiwilligkeit“ benutzen wir in dieser Broschüre in gleichbedeutender Weise.



# 2 Wohnberatung auf zwei Säulen: Hauptamt und Ehrenamt

---

## 2.1 Das Ehrenamt

### 2.1.1 Motivation

Menschen engagieren sich vor allem deshalb ehrenamtlich, weil es ihnen „Spaß macht“, sie so „die Gesellschaft mitgestalten“ können und sie außerdem „mit anderen Menschen zusammenkommen“. Viele sehen im Ehrenamt auch die Möglichkeit, „Qualifikationen zu erwerben“ oder „beruflich voranzukommen“.<sup>1</sup> Ehrenamtlich Engagierte ziehen Gewinn aus ihrer Tätigkeit, weil sie diese als sinnvoll empfinden. Sie können mit ihrem Einsatz etwas Positives bewirken, ihren Wunsch nach sozialem Austausch erfüllen und beruflich am Ball bleiben. Sie fühlen sich außerdem gebraucht und erfahren Anerkennung für ihre Tätigkeit. Das stärkt das Selbstbewusstsein und macht zufrieden.

### 2.1.2 Für wen eignet sich die Wohnberatung als Ehrenamt?

Die ehrenamtliche Wohnberatung bietet sich insbesondere für Menschen an, die Berufserfahrung im sozialen, pflegerischen oder bautechnischen Bereich haben und diese berufsbegleitend oder im Ruhestand einbringen wollen. Dabei müssen in jedem Fall die Neutralität und Unabhängigkeit der Beratung gewährleistet sein. Das gilt hauptsächlich für alle, die noch berufstätig sind und beispielsweise in Sanitätshäusern, Apotheken, Immobilienagenturen, Handwerksbetrieben, als Architekten oder bei Pflegediensten arbeiten. Eine ehrenamtliche Wohnberatung darf nicht mit Gewinnerzielungsabsicht durchgeführt werden und es dürfen keine Folgeaufträge daraus entstehen.

Die Erfahrung von Wohnberatungsstellen, die bereits mit Ehrenamtlichen zusammenarbeiten, zeigt, dass sich im Verhältnis überdurchschnittlich viele Männer mit einer technischen Ausbildung, Personen mit einem höheren Bildungsniveau sowie Selbstständige von der Professionalität dieser Aufgabe angesprochen fühlen. Doch grundsätzlich eignet sich die ehrenamtliche Wohnberatung für alle Personen, die folgende Fähigkeiten und Voraussetzungen mitbringen:

- ▶ Kreativität und Selbstständigkeit bei der Erarbeitung von Problemlösungen
- ▶ Strukturierte Arbeitsweise und analytische Denkfähigkeit
- ▶ Organisationstalent
- ▶ Verbindliches, einfühlsames Auftreten und Kommunikationskompetenz
- ▶ Handwerkliches und technisches Grundverständnis

Was darüber hinaus an spezifischen Kenntnissen notwendig ist, wird in der Schulung „Ehrenamtliche Wohnungsanpassung“ der Seniorenakademie Bayern vermittelt (vgl. Anlage 1).

Wohnberatung auch durch Ehrenamtliche läuft transparent und nachvollziehbar ab. Sie ist unabhängig und neutral und stellt die Nutzerinteressen in den Vordergrund.

---

<sup>1</sup> Vgl. Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der deutsche Freiwilligensurvey 2014, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



### 2.1.3 Wohnberatung – so attraktiv wie anspruchsvoll

Die Wohnberatung ermöglicht eine besondere Art des Ehrenamts, da sie interdisziplinär ausgerichtet ist und ein vielseitiges Tätigkeitspektrum bietet. Allerdings sind nicht alle Interessierte den Anforderungen an Kompetenz, Wissen und kontinuierlicher Schulungsbereitschaft gewachsen. Wer sich überfordert fühlt, wird unglücklich oder unzufrieden und springt ab. Vermeiden Sie als hauptamtliche Kraft solche Situationen im Sinne beider Seiten und verwenden Sie große Sorgfalt auf die Auswahl, um langfristig eine ausreichende Anzahl von Ehrenamtlichen binden zu können.

Davon abgesehen ist die Wohnberatung eine abwechslungsreiche, interessante und anspruchsvolle Aufgabe, bei der ergebnisorientiert gearbeitet wird. Sie ist für Menschen attraktiv, die aktiv gestalten wollen. In der Wohnberatung sind neben der Lebenserfahrung der Freiwilligen und einem gesunden Menschenverstand auch deren Know-how und Fachkompetenz gefragt. Wohnberatungen werden von den Freiwilligen selbstbestimmt und in eigener

Verantwortung durchgeführt und münden in konkrete Ergebnisse.

Die Wohnberatung bietet Freiwilligen einfach mehr:

- ▶ Erweiterung des beruflichen Spektrums
- ▶ Erwerb von Fachqualifikationen
- ▶ Weitergabe von Fachwissen sowie Nutzung vorhandener Kompetenzen auch im Ruhestand
- ▶ Erweiterung des eigenen, persönlichen Erfahrungshorizontes

Der außergewöhnliche Reiz liegt in der breiten Mischung aus sozialem, administrativem und technischem Wissen, das kontinuierlich erweitert werden kann.

Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater sollten zur Sicherung der Qualität an eine bestehende, hauptamtliche Wohnberatungsstelle angedockt sein.

## 2.2 Das Hauptamt

### 2.2.1 Haltung

Hauptamtlich in der Wohnberatung Tätige kommen beruflich vornehmlich aus dem Gesundheits- und Sozialwesen oder dem bautechnischen Bereich und weisen in der Regel eine Qualifizierung zur zertifizierten Wohnberaterin bzw. zum zertifizierten Wohnberater vor. Die Wohnberatung ist eine echte Querschnittsaufgabe. Sie erfordert neben der sozialpädagogischen Kompetenz zusätzliches Expertenwissen auf vielen Gebieten: vom Baurecht über Bautechnik, Planungsgrundlagen und DIN-Normen bis hin zu gesetzlichen und Finanzierungsfragen, Leistungen des Gesundheitssystems und Krankheitsbildern. Darüber hinaus muss Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden.

Das notwendige, breite Fachwissen kann kaum in einer einzelnen Person in der notwendigen Tiefe abgebildet werden. Ehrenamtliche leisten hier mit ihren eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten einen zielführenden Beitrag. Aus der Beteiligung von Freiwilligen entsteht daher eine Win-Win-Situation für beide Seiten. Dies sollte vom Hauptamt als hilfreiche Ergänzung und Vervollständigung der eigenen Arbeit erkannt und anerkannt werden.

Wird Ehrenamt in eine Wohnberatungsstelle eingebunden, verschiebt sich die Aufgabe des Hauptamts. Es geht nun darum, die Wohnberatungsstelle konzeptionell und qualitativ neu auszurichten und immer wieder an die sich ändernden Herausforderungen anzupassen. Es ist wichtig, dass Sie sich Ihrer Kompetenzen innerhalb dieses neuen Rahmens bewusst sind. Die führende Rolle als verantwortliche Kraft liegt bei Ihnen, wenn die Wohnberatung mit haupt- und ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern funktionieren soll. Sorgen Sie für ein Klima der gegenseitigen Wertschätzung und denken Sie nicht in Hierarchien, sondern kompetenzorientiert.

Es geht nicht um Konkurrenz, sondern darum, am gleichen Strang zu ziehen, um die bestmögliche Leistung zu bringen. Die Beziehung zu den Ehrenamtlichen sollte partnerschaftlich geprägt und von Aufgeschlossenheit und Respekt getragen sein.

Das gilt ebenso für die Spitze der Organisation wie die Geschäftsführung, Vorstände, Landrätinnen und Landräte oder Bürgermeisterinnen und Bürgermeister. Nur wenn auch sie eine unterstützende, positive Haltung einnehmen, kann das Ziel erreicht werden: eine gelingende Zusammenarbeit, die für alle Beteiligten nachhaltig zufriedenstellend ist.

### 2.2.2 Ausgestaltung der Zusammenarbeit

Natürlich hat diese Zusammenarbeit Auswirkungen auf Ihre bisherigen Arbeitsprozesse und -strukturen. Die Einbindung von Ehrenamtlichen erfordert eine grundlegende Neuausrichtung der Wohnberatungsstelle, die auch das Aufgabenfeld der Hauptamtlichen verändert.

Sie bedeutet zudem einen zusätzlichen personellen Aufwand für die Betreuung analog zur Größe des ehrenamtlichen Teams. Die Zusammenarbeit ist ein fortlaufender Prozess, der immer wieder überprüft und angepasst werden muss. Die Kooperation von Haupt- und Ehrenamt ist somit eine dauernde Gestaltungsaufgabe, die nur gelingen kann, wenn sie gut vorbereitet ist und souverän gesteuert wird. Schaffen Sie deshalb einen zuverlässigen Rahmen, der für Sicherheit und Orientierung sorgt.

Erarbeiten Sie unbedingt vor (!) dem Start als Basis ein übergeordnetes Gesamtkonzept, in dem Sie die grundsätzlichen Strukturen festhalten. Dieses Konzept ist die Grundlage für das Selbstverständnis der Wohnberatungsstelle und muss als Leitbild über alle Ebenen des Trägers mitgetragen werden. Klären Sie außerdem die logistischen, materiellen, finanziellen und personellen Ressourcen!

Bei der Erstellung des Gesamtkonzepts helfen Ihnen die Leitfragen der Checkliste im Anhang (vgl. Anlage 2).

Für ein erfolgreiches Miteinander müssen alle Beteiligten ihre Aufgaben und ihre Rolle kennen. Beziehen Sie in Ihre Überlegungen die Ängste und Sorgen der hauptamtlichen Kolleginnen und Kollegen genauso mit ein wie die Motivation und Erwartungen der Ehrenamtlichen. Entwickeln Sie daraus eine genaue Definition der Aufgaben- und Zuständigkeitsbereiche, die sich an den individuell vorhandenen Kompetenzen orientiert – unabhängig ob haupt- oder ehrenamtlich tätig.

Auch wenn die Ehrenamtlichen Ihnen viel Arbeit abnehmen – eines muss für alle klar sein: die Gesamtverantwortung für die Aufgaben- und Zielerfüllung der Wohnberatungsstelle liegt bei Ihnen als Hauptamt!

Die von der Beratungsstelle benannte hauptamtliche Fachkraft ist für die Anleitung, Beratung und Begleitung der Ehrenamtlichen zuständig. Sie sollte im Bereich des Freiwilligenmanagements geschult sein.

### 2.2.3 Anerkennungskultur und Umgang mit Konflikten

Ehrenamtliche sollten sich willkommen, wahrgenommen, ernst genommen und gut betreut fühlen, selbst wenn einmal etwas nicht so klappt, wie sich das beide Seiten vorstellen. Das gelingt durch eine wertschätzende Grundhaltung und einen angemessenen Umgang mit Konflikten.

Zeigen Sie Ihren Ehrenamtlichen Ihre Wertschätzung für die geleistete Arbeit. Damit erhalten Sie deren Motivation, Einsatz zu bringen und langfristig dabeizubleiben. Richten Sie Ihren

Blick bewusst auf die Fähigkeiten statt auf die „Fehler“, um Potenziale zu erschließen. Schaffen Sie die Voraussetzungen für eine Anerkennungskultur in der Wohnberatungsstelle. In der Checkliste im Anhang finden Sie entsprechende Anregungen (vgl. Anlage 3).

Eine besondere Form der Anerkennung ist die Partizipation. Dabei geht es darum, die Freiwilligen gleichberechtigt in den Organisationsablauf einzubinden bis hin zur Beteiligung an Entscheidungsprozessen. Partizipation setzt ein Zeichen, dass die Kompetenz der Ehrenamtlichen anerkannt wird. Setzen Sie Partizipationswünsche jedoch nicht als selbstverständlich voraus, sondern fragen Sie danach. Formen der Partizipation und Mitgestaltung sollten immer eine Option bleiben, die Ehrenamtliche je nach Motivation nutzen können, aber nicht nutzen müssen.

Versuchen Sie darüber hinaus realistisch einzuschätzen, wieviel Partizipation im jeweiligen Projekt sinnvoll, wünschenswert und auch möglich ist. Im Idealfall kann dies sogar gemeinsam mit den Ehrenamtlichen diskutiert und entschieden werden.

Das Schöne an der ganzen Sache ist: Wenn gegenseitige Wertschätzung die Grundlage Ihrer Arbeit ist und der organisatorische Rahmen das zulässt, passiert Partizipation ganz automatisch und wie von selbst – im Miteinander auf Augenhöhe.

Konflikte und Probleme wiederum werden von Ehrenamtlichen häufig als Missachtung ihres Engagements, ihrer Arbeit und nicht zuletzt ihrer Persönlichkeit erlebt. Sie können ihre Ursachen in unterschiedlichen Rollenerwartungen haben, in Meinungsverschiedenheiten oder persönlichen Abneigungen. Werden diese Gefühle innerhalb einer Organisation nicht aufgelöst, können sie sich zu einer dauernden Kränkung aufbauen und sich auf das gesamte Team negativ auswirken.

Lassen Sie deshalb Konflikte nicht schwelen, sondern gehen Sie sie aktiv an. Dabei sollte allen Beteiligten bewusst sein, dass Sie als Hauptamtliche in der Regel weisungsgebunden tätig sind, die Ehrenamtlichen nicht. Der positive Aspekt: Machen Sie sich bewusst, dass Konflikte zum Leben gehören. Sie helfen, Meinungen und Positionen zu festigen und stehen oft auch am Anfang einer neuen Entwicklung.

### Tipps:

- ▶ Organisieren Sie Klärungsprozesse
- ▶ Fangen Sie durch Partizipation Kritik ein
- ▶ Achten Sie auf Anzeichen und Anspielungen nehmen Sie diese unparteilich wahr und sprechen Sie sie bei passender Gelegenheit an
- ▶ Ziehen Sie gegebenenfalls Grenzen, bevor das Team oder die Arbeit leiden: Das kann der Fall sein, wenn Ehrenamtliche nicht „abgeben“ können oder das Amt zur eigenen Profilierung nutzen



### WEITERE ANREGUNGEN UND INFORMATIONEN

finden Sie in der Broschüre „Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen als Gestaltungsaufgabe – Ein Leitfaden für die Praxis“ (2016) des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (online verfügbar unter [www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)).





### 2.2.4 Tätigkeitsfelder in der Wohnberatung

Ehrenamtliche in die Wohnberatungsstelle zu integrieren, bedeutet, unterschiedliche Tätigkeiten für diese bereitzustellen. Überlegen Sie, welche Aufgabengebiete der Wohnberatungsstelle Sie öffnen können und wie Sie die Zuständigkeiten zunächst aufteilen. Im Anschluss an die Schulung können sich Ehrenamtliche dann entsprechend ihrer Erfahrung, ihres beruflichen Hintergrunds, ihrer Kompetenzen und ihrer Neigungen und Fähigkeiten individueller in der Wohnberatung engagieren. Außerdem spielen die zeitliche Flexibilität und Verfügbarkeit bei der Entscheidung eine Rolle. Begleiten Sie diesen Prozess eng. Denn nur wer die passende Aufgabe für sich findet, wird zufrieden sein.

Im Folgenden finden Sie eine kurze Charakterisierung möglicher Tätigkeitsfelder für ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater. Diese dienen als Orientierung und müssen an die spezifischen Abläufe und Zielstellungen Ihrer Wohnberatungsstelle angepasst werden. Sie stellen keineswegs eine abschließende Aufzählung dar.

Für alle Tätigkeitsbereiche gilt als Voraussetzung die erfolgreich abgeschlossene Schulung „Ehrenamtliche Wohnanpassung“ der Seniorenakademie Bayern, die Möglichkeit der Hospitation, um den Tätigkeitsbereich kennenzulernen sowie eine Einsatzplanung, die die zeitlichen Ressourcen der ehrenamtlich Tätigen berücksichtigt.

#### Vor-Ort-Beratung

Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater mit geeigneten Vorerfahrungen können in die Vor-Ort-Beratung eingebunden werden. Die Hausbesuche können allein oder auch im Tandem durchgeführt werden. So kann jede

Einzel-situation durch unterschiedliche fachliche Perspektiven beurteilt und individuelle Lösungsmöglichkeiten angeboten werden. Davon profitieren nicht nur die Ratsuchenden, sondern auch die Qualität der Beratung.

Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater haben das Recht, Beratungsanfragen auch abzulehnen. Dies muss im Vorfeld thematisiert werden. Wir empfehlen, die Terminvereinbarung für die Vor-Ort-Beratung bei dem beauftragten Wohnberater bzw. der beauftragten Wohnberaterin zu belassen. Die Gesamtverantwortung bleibt jedoch in Ihren Händen. Deshalb muss der Beratungstermin an Sie zurückgemeldet werden, damit Sie die Wohnberatungsanfragen koordinieren können. Die Berichte und Skizzen zu den erfolgten Beratungen werden von Ihnen gegen-geprüft, ergänzt und verschickt.

Der Erstkontakt einer Ratsuchenden oder eines Ratsuchenden sollte immer über die hauptamtliche Wohnberatungsstelle führen. Die Weiterleitung an die ehrenamtlich Tätigen wird durch das Hauptamt gelenkt und begleitet. Den ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern steht durchgängig die Unterstützung der Beratungsstelle zur Verfügung. Der Datenschutz (vgl. Kap. 3.5) ist dabei zu wahren



### Öffentlichkeitsarbeit

Neben der Vor-Ort-Beratung ist die Sensibilisierung der Öffentlichkeit eine wichtige Aufgabe der Wohnberatung. Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater übernehmen dabei eine wichtige Rolle als Multiplikatoren vor Ort. Freiwillige, die im Vortragswesen und in der Moderation von Gruppen versiert sind, können beispielsweise niedrigschwellige Vorträge in Begegnungsstätten, bei Selbsthilfegruppen und Seniorenkreisen übernehmen. Bei Stadtteilstesten, Informationsveranstaltungen können sie Informationsstände besetzen und Sie entlasten. Um die meist durch den Veranstalter vorgegebenen Termine bedienen zu können, empfiehlt es sich, ein größeres Team Ehrenamtlicher zu bilden, die in diesem Bereich aktiv sind. Darüber hinaus ist es wichtig, vorab zu klären, welche Termine zwingend durch Sie zu besetzen sind und welche Anfragen ehrenamtlich Tätige übernehmen können.

### Tätigkeit in der Musterwohnung

Musterwohnungen bieten vielen Ratsuchenden Anregungen für individuelle Anpassungen und die Möglichkeit, diese selbst zu testen. Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater können Führungen in der Musterwohnung übernehmen oder in Einzelgesprächen Details vertiefend beraten. Anfragen für Einzelberatungstermine oder Gruppenführungen sollten bei Ihnen eingehen, genau aufgenommen und bewertet werden. Vorab ist zu klären, welche Anfragen durch ehrenamtlich Tätige übernommen werden können, welche im fachlichen Tandem und welche Termine unbedingt durch das Hauptamt ausgeführt werden sollten.

### Recherchearbeiten

Ehrenamtliche, die sich einer Beratungssituation nicht gewachsen sehen, aber Spaß und Freude an Recherchearbeiten haben, flexibel von zu Hause aus tätig werden möchten und sich für das Thema Wohnungsanpassung grundsätzlich interessieren, können für die tägliche Arbeit in der Wohnberatungsstelle Produktmaterialien, innovative Entwicklungen und Ideen recherchieren. Diese Tätigkeit bietet ein hohes Maß an Flexibilität innerhalb eines klaren Arbeitsauftrags und unterstützt die Wohnberatungsstelle in der täglichen Arbeit.

Beachten Sie dabei, dass Sie alle Tätigkeitsbereiche klar voneinander abtrennen und die notwendigen fachlichen Voraussetzungen sowie die Rahmenbedingungen festlegen. Dies hilft Ihnen, einen Überblick über die Zuständigkeiten und die Rolle von Haupt- und Ehrenamt in Ihrer Wohnberatungsstelle zu behalten.

Für die Koordination und Planung aller Einsätze sowie den schriftlichen Kontakt ist das hauptamtliche Personal zuständig – gegebenenfalls in Abstimmung mit den Ehrenamtlichen. Dabei werden deren Wünsche und Vorstellungen mit einbezogen. Auch persönliche Umstände, die eine „Pause“ erzwingen, werden berücksichtigt und gegebenenfalls vom Hauptamt aufgefangen. Insgesamt muss darauf geachtet werden, die Ehrenamtlichen zeitlich und inhaltlich nicht zu überfordern.



# 3 Grundlegende Strategien

---

## 3.1 Wie gewinnt man Ehrenamtliche?

Wie in den Eingangskapiteln deutlich wurde, ist die Wohnberatung ein sehr attraktives Feld für ehrenamtliches Engagement. Doch wie erfahren potenziell Interessierte von der Möglichkeit der Wohnberatung und ihrer besonderen Attraktivität? Und wie gewinnt man sie? Da Sie auf verschiedenen Feldern suchen müssen und auch unterschiedliche Kommunikationskanäle, -formen und Medien in Frage kommen, ist es ratsam, strategisch vorzugehen.

Klären Sie vor dem Start, welches Budget Ihnen für die Ehrenamtsgewinnung zur Verfügung steht. Im nächsten Schritt nehmen Sie eine genaue Bestimmung Ihrer Zielgruppe vor. Gehen Sie die Suche nach ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern ideenreich und breit an und nutzen Sie möglichst viele Kanäle. Menschen erhalten Informationen unterschiedlich: aktiv oder eher zufällig, direkt oder auf Umwegen.

Seien Sie kreativ und lassen Sie potenzielle Freiwillige spüren, dass es Freude bereitet, sich in der Wohnberatung – einem ganz besonderen Ehrenamt – zu engagieren und dass Ihre Organisation eine attraktive Einrichtung dafür ist! Zur Unterstützung finden Sie in Anlage 4 detaillierte Hinweise zu den Mitteln und Wegen einer zielgruppenorientierten Kommunikation.

## 3.2 Praxis der Ehrenamtsbetreuung

### Der Informationsabend

Ehrenamtliche können in der Wohnberatung nur eingesetzt werden, wenn sie über eine entsprechende Qualifikation verfügen. Vor einer Ausbildung steht ein persönliches Auswahlverfahren (Informationsabend und persönliches Gespräch). Laden Sie die Interessierten zu einem unverbindlichen Informationsabend ein. Damit schaffen Sie eine Möglichkeit, die Einrichtung, die zukünftigen Ansprechpartner und das Tätigkeitsfeld mit den möglichen Aufgabenstellungen kennenzulernen. Geben Sie den Teilnehmenden am Ende der Veranstaltung Ihre Kontaktdaten, falls weitere Fragen auftauchen oder sie Interesse an einer Tätigkeit in der Wohnberatung haben.

### Tipps für den Informationsabend:

Informieren Sie im Laufe des ersten Informationsabends für Interessierte zu folgenden Themen:

- ▶ Ziele und Aufgaben der Einrichtung sowie des Tätigkeitsfelds
- ▶ Aufgabenfelder der ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater
- ▶ Dauer des Engagements
- ▶ Zeitlicher Einsatz
- ▶ Persönliche und fachliche Anforderungen
- ▶ Schulung
- ▶ Anerkennungskultur
- ▶ Rechtliche Absicherung des/der Freiwilligen
- ▶ Weiteres Vorgehen

Grundsätzlich empfiehlt es sich, als Koordinationshilfe ein Kontaktformular vorzubereiten (vgl. Anlage 5). Dies gibt Ihnen die Übersicht, welche Personen Interesse an der ehrenamtlichen Tätigkeit haben und hält den Kontaktverlauf fest.

#### Das persönliche Erstgespräch

Während der Informationsabend dazu dient, vielen Interessierten Informationen weiter zu geben, bietet das Erstgespräch den persönlichen, individuellen Zugang zur potenziell am Ehrenamt interessierten Person. Ziel ist es, deren Wünsche, Motive, Fähigkeiten und beruflichen Hintergründe für die ehrenamtliche Mitarbeit in der Wohnberatung sowie die individuellen zeitlichen Kapazitäten festzuhalten und die jeweilige Eignung für die Wohnberatung einzuschätzen.

In dem Gespräch können Sie bereits detailliert auf passende Tätigkeitsfelder eingehen. Ebenso sollten Sie Rechte und Pflichten sowie gegenseitige Verbindlichkeiten thematisieren.

Gehen Sie ergebnisoffen in das Gespräch. Auf beiden Seiten kann Zustimmung oder Ablehnung erfolgen. Merken Sie, dass die interessierte Person dieser Aufgabe nicht gewachsen ist, müssen Sie dies klar und ehrlich ansprechen. Alles andere wäre unverantwortlich gegenüber allen Beteiligten einschließlich den zu Beratenden und Ihnen selbst. Berücksichtigen Sie, dass eine Ablehnung als Kränkung erlebt werden kann. Legen Sie deshalb die Entscheidung möglichst nachvollziehbar und in Respekt vor der Person dar und nennen Sie die Gründe. Umgekehrt kann sich auch der oder die Interessierte gegen ein Ehrenamt in der Wohnberatung entscheiden, wenn er oder sie dieses als nicht geeignet für sich empfindet.

#### Einführung und Einarbeitung

Planen und begleiten Sie den Einstieg der Ehrenamtlichen in die Praxis sorgfältig. Geeignete Maßnahmen sind beispielweise:

- ▶ Ein Teamtreffen, in dem neue ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater eingeführt und den „alten Hasen“ vorgestellt werden
- ▶ Ein Patenschaftsmodell, bei dem erfahrene Ehrenamtliche den neuen zur Seite stehen und diese bei Terminen begleiten
- ▶ Hospitationsmöglichkeiten
- ▶ Die verlässliche Ansprechbarkeit der Verantwortlichen und regelmäßige Reflexionsgespräche

Auch nach der Einarbeitung müssen Ehrenamtliche kontinuierlich begleitet und optimal unterstützt werden, um ihre Motivation und die Qualität der Beratungstätigkeit zu erhalten. Die wesentlichen Punkte dazu finden Sie in Kapitel 4.2.

#### Der Ausstieg aus der ehrenamtlichen Wohnberatung

Ein Ehrenamt ist nicht gleichzusetzen mit einem lebenslangen Engagement. Lebenssituationen können sich ändern oder anderweitige Belastungen zu groß werden, so dass das freiwillige Engagement aufgegeben werden muss. Ein hoher moralischer Anspruch und das Gefühl, gebraucht zu werden, machen es den Ehrenamtlichen häufig schwer, sich zu trennen. Nehmen Sie den Freiwilligen diesen Druck und geben Sie ihnen die Sicherheit, dass das Aufgabenfeld nicht brachliegt, sondern der Ausfall aufgefangen wird. Am besten informieren Sie bereits im Erstgespräch darüber, dass ein Ausstieg möglich ist und wie Sie damit umgehen.

Leider kann es auch passieren, dass Sie einen Ausschluss einer ehrenamtlich tätigen Person in Betracht ziehen müssen. Informieren Sie die Ehrenamtlichen bereits im Erstgespräch welche Kriterien zu einem Ausschluss führen können, wie beispielsweise:

- ▶ Negative Verhaltensweisen
- ▶ Verstöße gegen Ziele, Regeln und Standards der Wohnberatung
- ▶ Verstöße gegen die Schweigepflicht beziehungsweise Vereinbarungen zur ehrenamtlichen Tätigkeit

Ob ein Ausschluss erforderlich ist, hängt von der Schwere des Verstoßes oder der Verfehlungen ab. Geben Sie dem Betroffenen immer die Möglichkeit zur Stellungnahme. Nehmen Sie sich für ein solches Gespräch ausreichend Zeit. Es ist wichtig, alle Seiten zu betrachten und abzuwägen. Legen Sie fest, wie Sie im Fall der Fälle vorgehen, insbesondere:

- ▶ Wer muss in die Entscheidung mit eingebunden werden?
- ▶ Wer muss informiert werden?
- ▶ Wer spricht den Ausschluss aus?



### WEITERE INFORMATIONEN

finden Sie zum Beispiel auf den Seiten des Landesnetzwerks Bürgerschaftliches Engagement Bayern: [www.lbe-bayern.de](http://www.lbe-bayern.de).

### 3.3 Aufwandsentschädigung für Ehrenamtliche?

Das Ehrenamt ist eine Betätigung, die von Ehrenamtlichen freiwillig und unentgeltlich ausgeübt wird, keine Gewinnerzielungsabsicht verfolgt und dem Gemeinwohl dient. Hierbei sind insbesondere eine gewisse Verfestigung der Tätigkeit und ein Bezug zum öffentlichen Raum notwendig. Damit handelt es sich nicht um einen Austausch von Leistung und Gegenleistung, es besteht keine Vergütungserwartung der ehrenamtlich tätigen Person.

Die Zahlung einer – auch pauschalieren – Aufwandsentschädigung ohne Entgeltcharakter an die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater steht dabei nicht im Widerspruch zum unentgeltlichen Handeln. Wichtig ist es, die Kosten, die den Ehrenamtlichen aufgrund ihres Einsatzes entstehen, zu ersetzen. Dieser sogenannte tatsächliche Aufwandsersatz umfasst dabei beispielsweise Fahrtkosten, Kosten für Schulungsmaßnahmen, Eintritte für Messen und mehr.

Bei der Zahlung einer Aufwandsentschädigung können die ehrenamtlich Tätigen bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen steuerrechtliche Freibeträge in Form einer Übungsleiter- oder Ehrenamtspauschale in Anspruch nehmen.



### WEITERE INFORMATIONEN

sowie ein Merkblatt des Bayerischen Finanzministeriums bezüglich steuerrechtlicher Fragen rund um das Ehrenamt sind auf der Homepage des Bayerischen Landesamts für Steuern abrufbar.

### 3.4 Versicherungsschutz und Haftung

Die Themen Versicherungsschutz und Haftung im Ehrenamt sind zu komplex, um sie in dieser Broschüre umfassend behandeln zu können. Die Detailfragen müssen individuell mit dem Träger beziehungsweise den Versicherungsgesellschaften geklärt werden. Die folgenden Informationen sind daher grundsätzlicher Natur, um einen ersten Überblick zu geben.

#### Die Risikobereiche:

Freiwillige haben bei der Ausübung ihrer Tätigkeit in drei Bereichen besondere Schadensrisiken:

- ▶ Engagierte können selbst Opfer eines körperlichen Schadens werden.
- ▶ Engagierte können selbst Schäden verursachen, zum Beispiel am Eigentum anderer Personen, mit denen sie im Zuge ihrer Arbeit zu tun haben.
- ▶ Engagierte benutzen ihren eigenen PKW für ihren Einsatz im Ehrenamt.

#### Ansprechpartner klären:

- ▶ Wer ist die Ansprechperson für Versicherungsfragen beim jeweiligen Träger?
- ▶ Wer ist die Ansprechperson für die Freiwilligen im Schadensfall?





### Der passende Versicherungsschutz:

Entsprechend der drei Risikobereiche kommen insbesondere folgende Versicherungen zur Absicherung der Ehrenamtlichen in Betracht:

Die **Unfallversicherung** unterstützt in Fällen körperlicher Schäden der Ehrenamtlichen bei der möglichst schnellen Wiederherstellung der Gesundheit, sichert im Fall einer dauerhaften Minderung der Erwerbsfähigkeit mit einer Verletztenrente ab und überbrückt im Todesfall finanzielle Probleme der Hinterbliebenen. Die gesetzliche Unfallversicherung wird bei freien Trägern über die jeweilige Berufsgenossenschaft geregelt. In der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (bgw) werden ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Meldung der Hauptamtlichen grundsätzlich kostenfrei mitgemeldet. Es reicht die bloße Anzahl der Ehrenamtlichen ohne Nennung von Namen.

Die **Haftpflichtversicherung** sichert gegen Regressansprüche anderer. Freie Träger haben in der Regel eine Vereins-Haftpflichtversicherung beziehungsweise eine Kommunale Haftpflichtversicherung. Erkundigen Sie sich beim Träger oder der Kommune, ob Freiwillige hier mitversichert sind. Klären Sie auch eindeutig, ob nur die Zahl der Freiwilligen zu nennen ist oder ob eine aktuelle Namensliste der aktiven Freiwilligen geführt werden muss.

Klären Sie außerdem, ob Sie mit jeder ehrenamtlich tätigen Person eine schriftliche Vereinbarung treffen müssen, um die Beauftragung zu belegen. Zudem sollten Sie insbesondere wissen, ob eine private Haftpflichtversicherung vorhanden ist. Diese kann in bestimmten Fällen für den Schaden aufkommen. Klären Sie bei der Übergabe von Schlüsseln, ob die ehrenamtlich tätige Person dafür eine ausreichende, private Schlüssel-Haftpflichtversicherung hat, beziehungsweise eine bestehende Haftpflicht diese miteinschließt, oder erkundigen Sie sich, ob der Träger eine solche Schlüssel-Haftpflichtversicherung auch für Freiwillige abgeschlossen hat.

Die **Kfz-Vollkasko-Versicherung** beziehungsweise **Schadensrabatt-Rückstufungs-Versicherung** leistet bei Schäden am eigenen Auto.

#### Die Bayerische Ehrenamtsversicherung

In Bayern genießen freiwillig Engagierte einen besonderen Schutz. Wenn die Ehrenamtlichen selbst keinen entsprechenden Versicherungsschutz haben, kommt möglicherweise ein Schutz über die Bayerische Ehrenamtsversicherung in Betracht. Sie besteht aus einer Haftpflicht- und einer Unfallversicherung. Sie ist eine Auffangversicherung und damit nachrangig, das heißt eine anderweitig bestehende Haftpflicht- oder Unfallversicherung (gesetzlich wie privat) geht im Schadensfall vor. Die Bayerische Ehrenamtsversicherung ist antrags- und beitragsfrei, die Kosten trägt allein der Freistaat Bayern.

- ▶ Bei der Haftpflichtversicherung ist entscheidend, dass die ehrenamtliche Tätigkeit im Rahmen einer rechtlich unselbstständigen Vereinigung stattfindet. Eingetragene Vereine, GmbHs, Stiftungen etc. sind also in der Pflicht, für den Haftpflichtversicherungsschutz ihrer Ehrenamtlichen selbst zu sorgen. Schäden, die der freiwillig engagierten Person selbst entstehen, oder im Zusammenhang mit dem Betrieb eines KFZ stehen, sind vom Versicherungsschutz ausgenommen
- ▶ Bei der Unfallversicherung besteht Versicherungsschutz auch für Ehrenamtliche, die sich in rechtlich selbstständigen Strukturen engagieren (eingetragene Vereine, GmbHs, Stiftungen). Auch das Wegerisiko ist dabei mitversichert.



#### WEITERE INFORMATIONEN

zur Bayerischen Ehrenamtsversicherung und einen entsprechenden Flyer finden Sie unter

[www.ehrenamtsversicherung.bayern.de](http://www.ehrenamtsversicherung.bayern.de).

#### Haftungsausschluss

Achten Sie unbedingt auf einen Haftungsausschluss der Wohnberatung. Da die Wohnberatung mit ihrer Tätigkeit unter anderem mit Empfehlungen im bautechnischen Bereich aktiv ist, ist es wichtig, auf die Notwendigkeit einer entsprechenden Überprüfung durch Experten wie Fachhandwerker hinzuweisen und sich gegen eventuell entstehende Haftungsansprüche abzusichern. Wir empfehlen einen schriftlichen Haftungsausschluss in den Wohnberatungsbericht aufzunehmen.

### 3.5 Datenschutz

Der Umgang mit personenbezogenen Daten ist in der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) geregelt. Für die Praxis der Wohnberatung bedeutet es, dass jeder, der personenbezogene Daten verarbeitet – sei es am PC oder handschriftlich auf Karteikarten – zu deren Schutz verpflichtet ist und bestimmte bußgeldbewehrte Vorschriften beachten muss. Die Entwicklung von Konzepten zum Datenschutz ist Aufgabe des Managements. Sprechen Sie daher Ihre Vorgesetzten darauf an. Die Broschüre fasst die wesentlichsten Punkte zusammen.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten<sup>2</sup> ist nur rechtmäßig, wenn ein in Art. 6 Abs. 1 DSGVO genannter Erlaubnistatbestand einschlägig ist. Das ist etwa der Fall, wenn

- ▶ die Verarbeitung zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist
- ▶ eine freiwillige ausdrückliche Einwilligung der betroffenen Person in die Verarbeitung vorliegt

<sup>2</sup> Die Verarbeitung umfasst nach der Legaldefinition in Art. 4 Abs. 1 Nr. 2 DSGVO auch die Erhebung von Daten.



Legen Sie daher schriftlich fest, welche Daten Ihrer Ehrenamtlichen Sie benötigen und wofür. Beschränken Sie sich dabei auf ein Minimum. Händigen Sie den ehrenamtlich Tätigen ein Merkblatt aus, auf dem alle notwendigen Informationen nach Art. 13 DSGVO verständlich, klar und übersichtlich zusammengestellt sind. Entwerfen Sie eine Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung. Erst wenn Ihnen diese unterschrieben vorliegt, dürfen Sie die Daten der Ehrenamtlichen aufnehmen und verwenden.

Natürlich gilt die DSGVO auch für den Umgang mit den personenbezogenen Daten derer, die sich von der Wohnberatungsstelle beraten lassen. Informieren Sie die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater deshalb über die Grundzüge der gesetzlichen Datenschutzvorschriften und verpflichten Sie sie schriftlich auf das Datengeheimnis.

Auch hier gilt, vorab die Ansprechperson zu Datenschutzfragen innerhalb der eigenen Organisation zu klären. Diese sollte auch an die ehrenamtlich Tätigen kommuniziert werden.

# 4 Qualitätssicherung

---

Im Zentrum der Qualitätssicherung steht das Ziel, die gesetzten Vorgaben an die Qualität und Ausführung der Leistungen der Wohnberatungsstelle einzuhalten. Bezogen auf das Ehrenamt betrifft dies insbesondere die Schulungen sowie die Begleitung, Wertschätzung und Unterstützung in schwierigen Situationen durch die Fachkraft beziehungsweise externe Experten.

## 4.1 Schulungen

Alle angehenden, in der Wohnberatung ehrenamtlich Tätigen werden im Rahmen einer Schulung an der Seniorenakademie Bayern umfassend auf ihre Tätigkeit vorbereitet (vgl. Anlage 1). Diese umfasst mind. 40 Unterrichtseinheiten und entspricht den Qualitätsstandards der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung.

Das Basiswissen der Schulung „Ehrenamtliche Wohnanpassung“ sollte laufend durch fachliche Inputs ergänzt und aktualisiert werden. Dabei geht es zum einen darum, das Wissen um spezifische Aspekte beispielsweise der baulichen Maßnahmen, der Hilfsmittel oder der Krankheitsbilder zu erweitern. Zum anderen muss das Wissen up to date gehalten werden, da die Bautechnik und auch AAL-Lösungen ständig Innovationen bietet oder sich gesetzliche Vorgaben und Förderbedingungen ändern.

## 4.2 Begleitung und Beratung

Zur Einarbeitung sollten die Ehrenamtlichen zunächst hospitieren und bei den ersten eigenen Einsätzen gegebenenfalls von einem Hauptamtlichen begleitet werden. Führen Sie neben der

individuellen Begleitung und Beratung der Ehrenamtlichen regelmäßige Wohnberatertreffen durch – als Möglichkeit zum Austausch und als Forum, um Ideen oder Verbesserungsvorschläge einzubringen. Auf diesen Treffen können Sie außerdem über die neuesten Entwicklungen der Wohnberatungsarbeit informieren und das fachliche Wissen themenbezogen aktualisieren, auffrischen und erweitern.

Darüber hinaus bieten die Transparenz von Strukturen und Zuständigkeiten sowie eine klare Aufgabenbeschreibung einen sicheren Rahmen und eine Basis zur gegenseitigen Abgrenzung.

## 4.3 Supervision

Ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater treffen vor Ort häufig auf komplexe, teilweise auch schwierige und belastende Situationen. Diese können von sehr kranken Betroffenen, überforderten oder sich streitenden Angehörigen bis hin zu desolaten Verhältnissen reichen. Unterstützen Sie Ihre Ehrenamtlichen mit einer fachlich qualifizierten Supervision. Diese kann als zeitlich befristete oder regelmäßige Begleitung für Ausgleich und innere Distanz zur Situation sorgen. Ziel ist, die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit des Ehrenamtlichen oder die Teamfähigkeit der Gruppe zu stärken, zu erhalten oder wiederherzustellen.

Beachten Sie, dass Ehrenamtliche häufig Vorbehalte gegenüber einer Supervision haben. Viele sind erstmals damit konfrontiert, ihre eigene Arbeit in einer Gruppe unter Anleitung eines Supervisors oder einer Supervisorin zu reflektieren. Sie verorten Supervision in einem therapeutischen Kontext und befürchten eine unfrei-

willige Offenlegung persönlicher Erfahrungen und Probleme vor der Gruppe.

Erklären Sie deshalb im Vorfeld, was Supervision ist, welchen professionellen Regeln sie sich

verpflichtet sieht und wie Supervision unterstützen und Kompetenzen erweitern kann. Sagen Sie auch ganz deutlich, was Supervision nicht ist. Erst wenn sich die Ängste und Widerstände auflösen, können die Ziele der Supervision erreicht werden.

#### 4.4 Unterstützernetze

Folgende Stellen bieten Ihnen bei der Konzipierung, dem Aufbau und der Weiterentwicklung der ehrenamtlichen Wohnberatung Unterstützung, fachliche Begleitung und praktische Austauschmöglichkeiten.

##### Koordinationsstelle Wohnen im Alter

Die staatlich finanzierte Koordinationsstelle Wohnen im Alter begleitet insbesondere Landkreise und kreisfreie Städte beim Aufbau von Wohnberatungsangeboten und der Förderung nach der Förderrichtlinie „Selbstbestimmt Leben im Alter – SeLA“.

Koordinationsstelle „Wohnen im Alter“  
Telefon: 089 / 89 62 30 44  
Mail: [info@wohnen-alter-bayern.de](mailto:info@wohnen-alter-bayern.de)

##### Seniorenakademie Bayern

Die vom Freistaat Bayern ins Leben gerufene Seniorenakademie Bayern ist Kooperationspartner der LAG Wohnungsanpassung Bayern und bietet Schulungen für Ehrenamtliche zum ehrenamtlichen Wohnraumberater an.

Seniorenakademie Bayern; pme Akademie  
gGmbH  
Telefon: 089 / 5 44 79 40  
E-Mail: [info@seniorenakademie.bayern](mailto:info@seniorenakademie.bayern)

##### LAG Wohnungsanpassung Bayern

In der LAG Wohnungsanpassung Bayern finden sich haupt- und ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater von verschiedenen Einrichtungen und Trägern zusammen. Als Forum für die Wohnberatung in Bayern finden zweimal jährlich fachliche Austauschtreffen statt.

LAG Wohnungsanpassung Bayern  
Mail: [lag-bayern@wohnungsanpassung-bag.de](mailto:lag-bayern@wohnungsanpassung-bag.de)

##### FA/FZ/KoBE Bayern

Die lagfa bayern e.V. setzt sich aktiv für die Förderung des freiwilligen Engagements in Bayern ein.

Lagfa Bayern e.V.  
Tel.: 0821 / 20 71 48 0  
Mail: [info@lagfa-bayern.de](mailto:info@lagfa-bayern.de)

##### Landesnetzwerk bürgerschaftliches Engagement Bayern

Das Landesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement organisiert unter anderem Tagungen und Fortbildungen zum Thema Freiwilligenengagement, berät unterschiedliche Träger und stellt vielfältige Informationen zur Verfügung.

LBE bayern e.V.  
Telefon 0911 / 8 10 12 90  
Mail: [info@lbe-bayern.de](mailto:info@lbe-bayern.de)

# 5 Quellenverzeichnis

---

## 1 Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der deutsche Freiwilligensurvey 2014, BMFSFJ (vgl. Kapitel 2.1)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend,  
11018 Berlin  
Servicetelefon: 030 / 20 17 91 30  
E-Mail: [poststelle@bmfsfj-bund.de-mail.de](mailto:poststelle@bmfsfj-bund.de-mail.de)

## 2 Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen als Gestaltungsaufgabe – Ein Leitfaden für die Praxis, BMFSFJ, 2016 (vgl. Kapitel 2.2)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend,  
11018 Berlin  
Servicetelefon: 030 / 20 17 91 30  
E-Mail: [poststelle@bmfsfj-bund.de-mail.de](mailto:poststelle@bmfsfj-bund.de-mail.de)

## 3 Praxishandbuch zum Freiwilligendienst aller Generationen, BMFSFJ, 2011 (vgl. Kapitel 3.2)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend,  
11018 Berlin  
Servicetelefon: 030 / 20 17 91 30  
E-Mail: [poststelle@bmfsfj-bund.de-mail.de](mailto:poststelle@bmfsfj-bund.de-mail.de)  
Internet: [www.freiwilligendienste-aller-generationen.de](http://www.freiwilligendienste-aller-generationen.de)

## 4 Bayerisches Landesamt für Steuern, Zielgruppe Vereine (vgl. Kapitel 3.3)

Unterschiedliche Publikationen zum Thema Steuerliche Informationen und Formular für Vereine und ihre Mitglieder

Bayerisches Landesamt für Steuern  
Dienststelle München  
Sophienstraße 6  
80333 München  
Telefon: 089 / 99 91 0  
Fax: 089 / 99 91 10 99  
E-Mail: [poststelle@lfst.bayern.de](mailto:poststelle@lfst.bayern.de)

## 5 Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (vgl. Kapitel 3.4)

Bürgerschaftliches Engagement & Freiwilligendienste; Anerkennungskultur, Ehrenamtsversicherung

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales  
Winzererstraße 9  
80797 München  
Tel.: 089 / 12 61 01  
Fax: 089 / 12 61 11 22  
E-Mail: [broschueren@stmas.bayern.de](mailto:broschueren@stmas.bayern.de)



# 6 Anlagenverzeichnis

---

**Anlage 1** – Schulung „Ehrenamtliche Wohnungsanpassung“, Seniorenakademie Bayern

**Anlage 2** – Leitfragen zur Erstellung eines Gesamtkonzepts einer Wohnberatungsstelle mit haupt- und ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern

**Anlage 3** – Beispiele für eine Anerkennungskultur ehrenamtlicher Wohnberaterinnen und Wohnberater

**Anlage 4** – Hinweise zu einer gelingenden Ehrenamtssuche

**Anlage 5** – Kontaktformular Ehrenamt



## Anlage 1 – Schulung „Ehrenamtliche Wohnungsanpassung“, Seniorenakademie Bayern

Die Seniorenakademie Bayern bietet an wechselnden Orten Bayerns Schulungen zur ehrenamtlichen Wohnungsanpassung in Kooperation mit der LAG Wohnungsanpassung an.

Folgende Ziele sollen in der Schulung verwirklicht werden:

- ▶ Reflexion eigener Erfahrungen und Kompetenzen
- ▶ Unterstützung der hauptamtlichen Wohnberatung vor Ort
- ▶ Möglichkeiten und Grenzen der Wohnungsanpassung
- ▶ Kennenlernen von möglichen Einsatzfeldern im Bereich der Wohnberatung

Jede Schulung umfasst 40 Schulungseinheiten und findet über fünf Tage in zwei Blöcken statt.

1. Baustein – Maßnahmen der Wohnungsanpassung
2. Baustein – Bauliche Maßnahmen
3. Baustein – Einsatz von Hilfsmitteln
4. Baustein – Neue Technologien
5. Baustein – Finanzierung von Maßnahmen der Wohnungsanpassung
6. Baustein – Beratung von älteren Menschen
7. Baustein – Kooperation und Vernetzung – Öffentlichkeitsarbeit
8. Baustein – Organisation von Wohnberatung – Netzwerke und Rollen
9. Baustein – Weitere Unterstützungsformen, Wohnformen und Bedarfe älterer Menschen

## Anlage 2 – Leitfragen zur Erstellung eines Gesamtkonzepts einer Wohnberatungsstelle mit haupt- und ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern

Folgende Fragestellungen bieten Ihnen bei der Erarbeitung eines übergeordneten **Gesamtkonzepts** für die Zusammenarbeit von haupt- und ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern in der Wohnberatungsstelle Hilfestellung.

- ▶ Gibt es eine Grundsatzentscheidung seitens des Vorstands oder der Leitung, ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater einzusetzen? Wird diese Entscheidung von allen Mitarbeitern getragen oder sind weitere Abstimmungsprozesse notwendig?
- ▶ Wie verändert sich dadurch das Aufgabenfeld des Hauptamts und sind dafür ausreichend logistische, personelle und materielle Ressourcen vorhanden?
- ▶ Welche Möglichkeiten und Grenzen bietet die ehrenamtlich unterstützte Wohnberatung?
- ▶ Welche Ehrenamtskultur pflegt die Organisation grundsätzlich?
- ▶ Mit welchen Instrumenten stellen Sie die Qualität der Arbeit sicher?

Damit einher gehen grundsätzliche **strukturelle Überlegungen**:

- ▶ Wo innerhalb Ihrer Organisation ist die Wohnberatung angesiedelt?
- ▶ Wie soll die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt aussehen? Wo liegen die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten, wie grenzen sich diese gegenseitig ab, welche Rechte und Pflichten ergeben sich? Wie wird der Informationsfluss zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen gewährleistet?
- ▶ Wie tritt die Wohnberatungsstelle als solche nach außen auf? Wie treten die ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberater nach außen auf? Wie weisen sie sich aus? Per Flyer mit Bild, Visitenkarte oder Ehrenamtsausweis? Wie werden die persönlichen Kontaktdaten der Ehrenamtlichen geschützt?
- ▶ Welche Formen der Begleitung, Unterstützung und Anerkennung der ehrenamtlichen Tätigkeit sind geplant (Auslagenersatz oder Aufwandsentschädigung, Versicherung, Einarbeitung, Hospitiumsmöglichkeiten etc.)?
- ▶ Welche Einsatzfrequenz ist notwendig und wie können – gegebenenfalls auch längere – „Ausfälle“ von Ehrenamtlichen aufgefangen werden?

Eine Ihrer Hauptaufgaben ist die **Koordination dieser Zusammenarbeit**, sodass sie für alle stimmig ist und die Qualität der Beratungen sicherstellt. Folgende Fragestellungen können zur Definition beitragen:

- ▶ Was sind die Erwartungen und Motivationen der Ehrenamtlichen?
- ▶ Welche Tätigkeitsbereiche der laufenden Wohnberatungsstelle können durch ehrenamtliche Wohnberaterinnen und Wohnberater übernommen werden?
- ▶ Welche zusätzlichen Angebote könnten durch ehrenamtlich Tätige geschaffen werden und welche Voraussetzungen benötigen sie dafür?
- ▶ Wie erfolgt die Verwaltung der in der Wohnberatung ehrenamtlich Tätigen?



### Anlage 3 – Beispiele für eine Anerkennungskultur ehrenamtlicher Wohnberaterinnen und Wohnberater

Anerkennung der ehrenamtlich geleisteten Arbeit und der zur Verfügung gestellten Zeit ist ein wesentliches Instrument der Bindung von ehrenamtlichen Wohnberaterinnen und Wohnberatern an ihre Einsatzstelle. Sie sollte sich an der persönlichen Leistung und dem Hintergrund der Ehrenamtlichen orientieren. Jede Anerkennung sollte persönlich gehalten und auf die Erfordernisse der Tätigkeit in der Wohnberatung zugeschnitten sein.

- ▶ Schätzen Sie Ihre Ehrenamtlichen wert, in dem Sie sich Zeit für sie nehmen.
- ▶ Eine feste Ansprechperson gibt Orientierung und Halt. Klären Sie, wer diese Aufgabe bei Abwesenheit stellvertretend übernimmt.
- ▶ Bleiben Sie in persönlichem Kontakt zu Ihrem ehrenamtlichen Wohnberaterteam, auch zu den Wohnberaterinnen und Wohnberatern, die sich aus persönlichen Gründen aus der ehrenamtlichen Tätigkeit zeitweilig zurückgezogen haben.
- ▶ Schicken Sie zu Anlässen wie Geburtstagen oder zu Weihnachten und dem Jahreswechsel Glückwünsche oder Grüße.
- ▶ Organisieren Sie regelmäßige Austauschtreffen, gerne auch mit einem kurzen fachlichen Input. Ergänzt werden können diese Austauschtreffen durch Dankeschön-Abende oder kurzweilige Veranstaltungen mit einem geselligen Charakter. Diese unterstützen vor allem die positive Beziehungsbindung unter allen Wohnberaterinnen und Wohnberatern.
- ▶ Schulungsangebote sind nicht nur ein Instrument der Qualitätssicherung, sondern auch ein Zeichen der Wertschätzung und der Kompetenzerweiterung. Übernehmen Sie alle Kosten der Veranstaltungen einschließlich der Fahrtkosten. Die von der Seniorenakademie Bayern angebotenen Schulungsveranstaltungen werden kostenlos angeboten.
- ▶ Auch Berichte über die Leistung von Ehrenamtlichen in öffentlichen Medien heben das Engagement Einzelner hervor, beziehungsweise dienen auch gleichzeitig der Werbung für das Ehrenamt.
- ▶ Beachten Sie lokale Preise für ehrenamtliches Engagement. Diese können Sie für besondere Verdienste als Wertschätzung der Tätigkeit nutzen. Das ist eine gute Alternative beispielsweise zu Urkunden.
- ▶ Bieten Sie all Ihren Ehrenamtlichen die Möglichkeit an, einen Nachweis für die ehrenamtliche Tätigkeit zu erhalten.

#### Anlage 4 – Hinweise zu einer gelingenden Ehrenamtssuche

An jedem Anfang einer guten Ehrenamtssuche steht die Zielgruppendefinition und -analyse. Folgende Fragestellungen können Ihnen dabei behilflich sein:

- ▶ Welche Personen oder Gruppen kommen als Freiwillige für die entsprechenden Tätigkeiten in Ihrer Wohnberatungsstelle in Frage?
- ▶ Wo finden Sie diese?
- ▶ Welche Interessen und Bedürfnisse haben sie?
- ▶ Welche Einstellungen und Wünsche sind da?
- ▶ Welche Medien nutzen sie?
- ▶ In welchen Einrichtungen und öffentlichen Netzwerken bewegen sie sich?
- ▶ Wen können Sie als Multiplikatoren nutzen?

Im zweiten Schritt folgt die genauere Betrachtung der Kanäle, über die Sie Ihre vorher definierte Zielgruppe erreichen können.

#### Schriftliche und gedruckte PR-Instrumente

- ▶ Presseinformation
- ▶ Pressefotos
- ▶ Interview
- ▶ Broschüre
- ▶ Newsletter
- ▶ Kundenmagazin
- ▶ Nachbarschaftszeitung
- ▶ Faltblatt
- ▶ Handzettel
- ▶ Anzeige
- ▶ Sammelpostkarten
- ▶ Amtsblatt

#### Gespräche, Veranstaltungen und Aktionen

- ▶ Mund-zu-Mund-Propaganda
- ▶ Ausstellung
- ▶ Seminar
- ▶ Vortrag, Präsentation
- ▶ Tag der offenen Tür
- ▶ Feste, Events
- ▶ Informationsstände
- ▶ Messeteilnahme (Ehrenamtmesse ...)
- ▶ Aushänge am Schwarzen Brett

#### Audiovisuelle, elektronische und interaktive Medien

- ▶ Video/Film (Aussagen Ehrenamtlicher, Beschreibung des Tätigkeitsfelds Wohnberatung)
- ▶ Radiospot
- ▶ Website
- ▶ Social-Media-Präsenz (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube...)
- ▶ Blog
- ▶ E-Mail-Newsletter

Zielgruppe: Wen spreche ich an?	Medien: Mit was spreche ich an?
Übergreifend	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ hauseigene Medien wie Internetseiten, E-Mail, schwarzes Brett, ggf. Verbandspublikationen, Flyer/Plakate oder durch direkte persönliche Ansprache (z.B. zum Tag der offenen Tür, in der Fußgängerzone ...),</li> <li>▶ externe Medien wie Anzeigen/Artikel in Zeitungen, Werbespots im Radio oder Infostände (bei Veranstaltungen, Messen, bei Bürgerfesten, bei Partnerorganisationen)</li> <li>▶ Kooperationen mit Freiwilligenagenturen/-börsen oder Partnerorganisationen.</li> </ul>
Personen mit handwerklicher Ausbildung	Innung, Handwerkskammer, Fachzeitschrift, Kontaktaufnahme mit den örtlichen Gewerbebetrieben; Youtube, Facebook etc.
Senioren	Seniorenkreis, Anzeige in der Stadtteilzeitung, Seniorenbüros, Freiwilligenagenturen etc.
Personen mit technischen Ausbildungen	Architektenkammer, Architekturbüros, Fachhochschulen; Universitäten, Youtube, Facebook
Personen mit Pflegeerfahrung/einschlägigen Ausbildungen	Pflegefachschulen, Fachhochschulen, Gemeinden, Krankenhaussozialdienste, ärztlicher Kreisverband, Youtube, Facebook

## Anlage 5 – Kontaktformular Ehrenamt

### 1. Kontaktdaten

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ und Ort \_\_\_\_\_

Beruf/ausgeübte Tätigkeit \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Telefon/Handy \_\_\_\_\_

E-Mail für persönliche Rückfragen \_\_\_\_\_

Mit der Angabe meiner E-Mail-Adresse willige ich ein, dass ich weitere Informationen zur ehrenamtlichen Tätigkeit in der Wohnberatung per E-Mail erhalten möchte.

### 2. Warum möchten Sie sich ehrenamtlich engagieren?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Anerkennung bekommen   | <input type="checkbox"/> Neue Menschen kennen lernen                |
| <input type="checkbox"/> Spaß an ehrenamtlicher Arbeit  | <input type="checkbox"/> Menschen beraten/begleiten                 |
| <input type="checkbox"/> etwas Praktisches tun  | <input type="checkbox"/> Zeit sinnvoll nutzen, Alltag strukturieren |
| <input type="checkbox"/> Fähigkeiten aus beruflicher Tätigkeit und/oder Hobby sinnvoll einbringen |   |

---

### 3. Welche Fähigkeiten und Eigenschaften können Sie für Ihr Engagement einbringen?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Belastbarkeit       | <input type="checkbox"/> Kreativität     |
| <input type="checkbox"/> Kontaktfreude       | <input type="checkbox"/> Zuverlässigkeit |
| <input type="checkbox"/> Teamfähigkeit       | <input type="checkbox"/> Flexibilität    |
| <input type="checkbox"/> Einfühlungsvermögen | <input type="checkbox"/> Fachkenntnisse  |

---

Hobbys, Interessen:

---

---

Waren Sie schon einmal ehrenamtlich aktiv? In welchem Bereich?

---

---

#### 4. Zur Tätigkeit

In welchem Bereich der Wohnberatung könnten Sie sich eine Tätigkeit vorstellen?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Beratung vor Ort        | <input type="checkbox"/> Informationsstände |
| <input type="checkbox"/> Führungen Musterwohnung | <input type="checkbox"/> Fachrecherche      |
| <input type="checkbox"/> Beratung Musterwohnung  | <input type="checkbox"/> andere Tätigkeiten |
| <input type="checkbox"/> Vorträge                |   |

---

---

In welchem Umkreis können Sie aktiv werden?

---

---

Wie viel Zeit möchten Sie für Ihr Engagement aufwenden?

- bis 5 Std./Woche  
 5–10 Std./Woche  
 mehr als 10 Std./Woche

Sind Sie zeitlich flexibel?

---

---

#### 5. Wie sind Sie auf die Wohnberatung aufmerksam geworden?

---

---





[www.sozialministerium.bayern.de](http://www.sozialministerium.bayern.de)

---



Dem Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales wurde durch die berufundfamilie gemeinnützige GmbH die erfolgreiche Durchführung des audits berufundfamilie® bescheinigt:  
[www.beruf-und-familie.de](http://www.beruf-und-familie.de).

---



Wollen Sie mehr über die Arbeit der Bayerischen Staatsregierung erfahren? BAYERN DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung. Unter Telefon 089 12 22 20 oder per E-Mail unter [direkt@bayern.de](mailto:direkt@bayern.de) erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.

---



Bayerisches Staatsministerium für  
Familie, Arbeit und Soziales

Winzererstr. 9, 80797 München  
E-Mail: [oeffentlichkeitsarbeit@stmas.bayern.de](mailto:oeffentlichkeitsarbeit@stmas.bayern.de)  
Gestaltung: CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg  
Bildnachweis: [istockphoto.com/monkeybusinessimages](https://www.istockphoto.com/monkeybusinessimages) (Titel), [istockphoto.com/BraunS](https://www.istockphoto.com/BraunS) (S. 9),  
[istockphoto.com/Jacob Ammentorp Lund](https://www.istockphoto.com/Jacob Ammentorp Lund) (S. 11), [istockphoto.com/Mladen Zivkovicz](https://www.istockphoto.com/Mladen Zivkovicz) (S. 15),  
[PantherMedia/julief514](https://www.istockphoto.com/PantherMedia/julief514) (S. 18), [istockphoto.com/FredFroese](https://www.istockphoto.com/FredFroese) (S. 22),  
[istockphoto.com/Eva-Katalin](https://www.istockphoto.com/Eva-Katalin) (S. 29), [istockphoto.com/Jovanmandic](https://www.istockphoto.com/Jovanmandic) (S. 30)  
Druck: Appel & Klinger Druck und Medien GmbH  
Gedruckt auf umweltzertifiziertem Papier  
(FSC, PEFC oder vergleichbares Zertifikat)  
Stand: Februar 2020  
Artikelnummer: 1001 0752

Bürgerbüro: Tel.: 089 1261-1660, Fax: 089 1261-1470  
Mo. bis Fr. 9.30 bis 11.30 Uhr und Mo. bis Do. 13.30 bis 15.00 Uhr  
E-Mail: [buengerbuero@stmas.bayern.de](mailto:buengerbuero@stmas.bayern.de)

---

Hinweis: Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen oder Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden. Bei publizistischer Verwertung – auch von Teilen – ist die Angabe der Quelle und die Übersendung eines Belegexemplars erbeten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die Publikation wird kostenlos abgegeben, jede entgeltliche Weitergabe ist untersagt. Der Inhalt wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Für die Inhalte fremder Internetangebote sind wir nicht verantwortlich.