

**Stadt Reutlingen**

**Sozialamt**

**Bericht der Abteilung für Ältere**

# **Beratung im Sozialraum – Handeln im Quartier**

**April 2016**

# Beratung im Sozialraum – Handeln im Quartier

## Gliederung

Seite

<b>1.</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Überblick über die Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Sozialraumorientierung der Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere ....</b>	<b>4</b>
3.1	Ebene der Person in der sozialraumorientierten Beratungsarbeit.....	8
3.2	Ebene der Familie in der sozialraumorientierten Beratungsarbeit .....	10
3.3	Ebene des Gemeinwesens in der sozialraumorientierten Beratung .....	12
3.3.1	Aufbau und Förderung von bürgerschaftlichem Engagement im Gemeinwesen – Beispiel Netzwerk Wohnberatung .....	14
3.4	Ebene der Institution in der sozialraumorientierten Beratung .....	16
<b>4.</b>	<b>Institutionalisierung der Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit mit der GWG – Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH (GWG).....</b>	<b>18</b>
4.1	Wohnraumanpassung und Verbesserung des Wohnraumsfeldes – eine wesentliche Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben.....	19
4.2	Sanieren und Beraten – Zusammenarbeit der GWG – Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH und der Abteilung für Ältere im Sanierungsprojekt Heilbronner Straße, Orschel-Hagen .....	22
4.2.1	Typen der Beratung im Sanierungsprozess Heilbronner Straße, Orschel-Hagen....	25
4.2.2	Erfolgsfaktoren des Beteiligungs- und Beratungsprozesses im Sanierungsgebiet Heilbronner Straße, Orschel-Hagen.....	28
<b>5.</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>30</b>

### Anlagen:

- Anlage 1: Faltblatt „Abteilung für Ältere“
- Anlage 2: Faltblatt „Stadtteilbüro Schweidnitzer Straße“
- Anlage 3: Faltblatt „Stadtteilbüro Betzenriedstraße“
- Anlage 4: Faltblatt „Netzwerk Wohnberatung“
- Anlage 5: „Weiterbildungen Netzwerk Wohnberatung“
- Anlage 6: Faltblatt „Stadtteilbüro im Lampenfieber“
- Anlage 7: Faltblatt „Sturzprophylaxe“
- Anlage 8: „Modell mit Zukunft“, GEA 19.10.2015

### Schaubilder:

- Schaubild 1: Beispiel einer sozialen Netzwerkkarte
- Schaubild 2: Ebenen der sozialraumbezogenen Ressourcenorientierung in der  
Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere
- Schaubild 3: Beispiele aus vier verschiedenen Ressourcenkarten

# Beratung im Sozialraum – Handeln im Quartier

## 1. Einleitung

Einer der zwölf Leitgedanken des Kompasses Seniorenpolitik Baden-Württemberg aus dem Jahre 2015 lautet: „Die Gesellschaft des langen Lebens ist eine Gesellschaft der neuen Möglichkeiten, wenn wir die Chancen nutzen. Der erste Schritt hierzu ist, den Blick nicht auf Defizite und Abbau zu richten, sondern an die Stärken und Ressourcen älterer Menschen anzuknüpfen.“<sup>1</sup> Der Gemeinderat der Stadt Reutlingen hat diesen Leitgedanken bereits im Jahre 2008 mehrheitlich in der Beschlussvorlage „Perspektiven und Schwerpunkte für die zukünftige Seniorenpolitik der Stadt Reutlingen“ (GR-Drs. 08/057/02) verabschiedet. Der Bericht zeigt auf, wie die Abteilung für Ältere an der konkreten Umsetzung der Unterstützung der mitverantwortlichen Teilhabe älterer Menschen im Gemeinwesen (Eckpunkt 1), der Schaffung lebendiger Nachbarschaften (Eckpunkt 4) und der Unterstützung des Wohnens zu Hause (Eckpunkt 5) arbeitet. Dabei verliert die Abteilung für Ältere die Problemlagen des Alters nicht aus dem Blick und arbeitet stets auch am Ausbau der Hilfen in schwierigen Lebenslagen (Eckpunkt 6) und der Normalisierung von Pflegebedürftigkeit im Gemeinwesen (Eckpunkt 7).

Mit dem vorliegenden Bericht gibt die Abteilung für Ältere Einblicke in Konzept, Umsetzung und Umfang ihrer Beratungsarbeit für ältere Menschen und ihren Angehörigen. Sie schließt mit diesem Bericht direkt an den Bericht über die Stadtteilarbeit in der Oststadt und im Betzenried im Jahre 2013 (Mitteilungsvorlage 13/103/01) an und beleuchtet die Zusammenhänge zwischen Beratungs- und Stadtteilarbeit. In Kapitel 2 wird einführend ein Überblick über die Beratungsarbeit gegeben. Im Kapitel 3 „Sozialraumorientierung der Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere“ werden konzeptionelle Grundlagen und die praktische Beratungsarbeit erläutert. Im Bericht sind zur Veranschaulichung Beispiele aus der Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere eingestreut. Die Namen der Klienten und Informationen zur Lebenssituation sind so weitgehend anonymisiert, dass dem Datenschutz angemessen Rechnung getragen ist.

Im Kapitel 4 „Institutionalisierung der Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit mit der GWG - Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH“ (GWG) ist dargelegt, wie sich die Kooperation seit dem Jahr 1997 entwickelt hat. Wohnraumanpassungen sind nicht selten der Schlüssel für ein möglichst langes selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden. Beachtet werden muss aber, dass es sich hierbei gleichzeitig um einen sehr sensiblen Eingriff in das private Lebensumfeld älterer Menschen handelt, der in aller Regel nur dann gelingt, wenn neben der baulichen Umsetzung ein Prozess der sozialen

---

<sup>1</sup> Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren (2015), Kompass Seniorenpolitik. Politik für Seniorinnen und Senioren in Baden-Württemberg. Stuttgart, S. 8

Beratung die Veränderungen flankiert. An einigen Beispielen wird illustriert, wie sich die Zusammenarbeit zwischen der Wohnungsgesellschaft und der Abteilung für Ältere gestaltet. In der Praxis erweist sich die Zusammenarbeit als Gewinn für beide Institutionen und vor allem für die Zielgruppe der älteren Menschen und ihren Angehörigen. In besonderer Weise wird dies dargelegt im Kapitel 4.2 „Sanieren und Beraten – Zusammenarbeit der GWG und der Abteilung für Ältere im Sanierungsprojekt Heilbronner Straße/Orschel-Hagen“.

## **2. Überblick über die Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere**

Die Stadt Reutlingen stellt sich durch eine gut ausgebaute und regionalisierte Beratungsstruktur für ältere Menschen und ihre Angehörigen auf eine alternde Gesellschaft ein. Nach wie vor werden sehr viele ältere Menschen in ihrem häuslichen Umfeld gepflegt, sodass die Stärkung der ambulanten Beratung und Versorgung der richtige Weg ist.

Laut der Pflegestatistik 2013 des Statistischen Landesamtes Baden-Württemberg werden 70 % der pflegebedürftigen Menschen zu Hause gepflegt. Von diesen werden 69,5 % ausschließlich von Angehörigen gepflegt. In 30,5 % der Pflegesituationen findet die Pflege durch einen Pflegedienst statt oder es ist ein Pflegedienst unterstützend involviert. Die Beratung der Abteilung für Ältere bezieht sich sowohl auf alleinlebende Menschen, die Hilfen im Alter benötigen als auch auf pflegende Angehörige, die Unterstützung für ihre Angehörigen aufbauen wollen oder Unterstützung bei der Pflege suchen, die sie im gleichen Haushalt durchführen.<sup>2</sup>

Die Beratungsarbeit richtet sich aber nicht nur an Personen mit einer Pflegeeinstufung. Fragen der sozialen Teilhabe im höheren Alter, Förderung von Nachbarschaften im Sozialraum oder Hilfen im Vorfeld von Pflege nach dem Pflegeversicherungsgesetz haben präventive Wirkung. Die Erfahrungen zeigen, dass Personen, die sich im Stadtteilbüro engagieren und an Angeboten teilnehmen, auch zu einem frühen Zeitpunkt Einzelberatung in Anspruch nehmen, z. B. wenn Verschlechterungen der Gesundheit eintreten, die zu Schwierigkeiten im Alltagsleben führen.

Im Jahr 2015 hat die Abteilung für Ältere sehr viele ältere Menschen in über 600 Fallkonstellationen begleitet. Aufgrund des demografischen Wandels und durch die grundsätzliche Umstrukturierung der sozialen Pflegeversicherung im Zuge des 2. Pflegestärkungsgesetzes (PSG II) ist mit einer Intensivierung des Beratungsbedarfes zu rechnen, weil sich z. B. der Pflegebedürftigkeitsbegriff erweitern wird.

---

<sup>2</sup> Pflege in Baden-Württemberg, Eckdaten der Pflegestatistik 2013. <http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/GesundhsozRecht/Landesdaten>, Download: 19.11.2015

Die im Folgenden aufgeführten Daten aus den Beratungen 2015 sind ein Abbild der gesellschaftlichen Sozialstruktur im Allgemeinen: Mehr als die Hälfte (59 %) der Klientinnen und Klienten waren 2015 zwischen 70 und 90 Jahre alt. 10 % waren zwischen 60 und 70 Jahre und 12 % waren älter als 90 Jahre alt. 4 % der Personen waren unter 60 Jahre alt.<sup>3</sup> Dieser Personenkreis leidet in der Regel an chronischen Erkrankungen, die in einer frühen Lebensphase zu Pflegebedürftigkeit führen können. Auch die Geschlechterverteilung des Klientel der Abteilung für Ältere bildet die geschlechtsspezifische Altersstruktur der Gesellschaft im höheren Alter ab: 34,9 % waren Männer und 65,1 % Frauen.

21 % der Klienten meldeten sich selbst bei der Abteilung für Ältere und ersuchten eine Beratung. In ca. 37 % der Fälle machten Angehörige den ersten Schritt in die Beratung. Die Wege in die Beratung sind insgesamt sehr vielfältig. So wird die Abteilung für Ältere unter anderem durch Nachbarn, andere Ämter (z. B. Amt für öffentliche Ordnung, Betreuungsbehörde, Polizei, Leistungsabteilungen des Sozialamtes), Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen der GWG, Sozialdienste von Krankenhäusern oder Rehabilitationskliniken kontaktiert. Ungefähr ein Viertel der Klienten waren Mieter der GWG - Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH.

In den Jahren 2014 und 2015 war die Abteilung für Ältere Projektpartner im Sanierungsprojekt Heilbronner Straße/Orschel-Hagen der GWG. Im Rahmen der Sanierung von vier Häusern aus den 60er Jahren wurden 60 Mieterinnen und Mieter der GWG im durchschnittlichen Alter von 73 Jahren mit hoher Kontaktdichte über einen längeren Zeitraum von der formalen Entmietung bis zum konkreten Umzug beraten und begleitet. Dieser Prozess wurde gesondert evaluiert. Die Ergebnisse sind im Kapitel 4.2 „Sanieren und Beraten – Zusammenarbeit der GWG und der Abteilung für Ältere im Sanierungsprojekt Heilbronner Straße, Orschel-Hagen“ dargestellt.

### **3. Sozialraumorientierung der Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere**

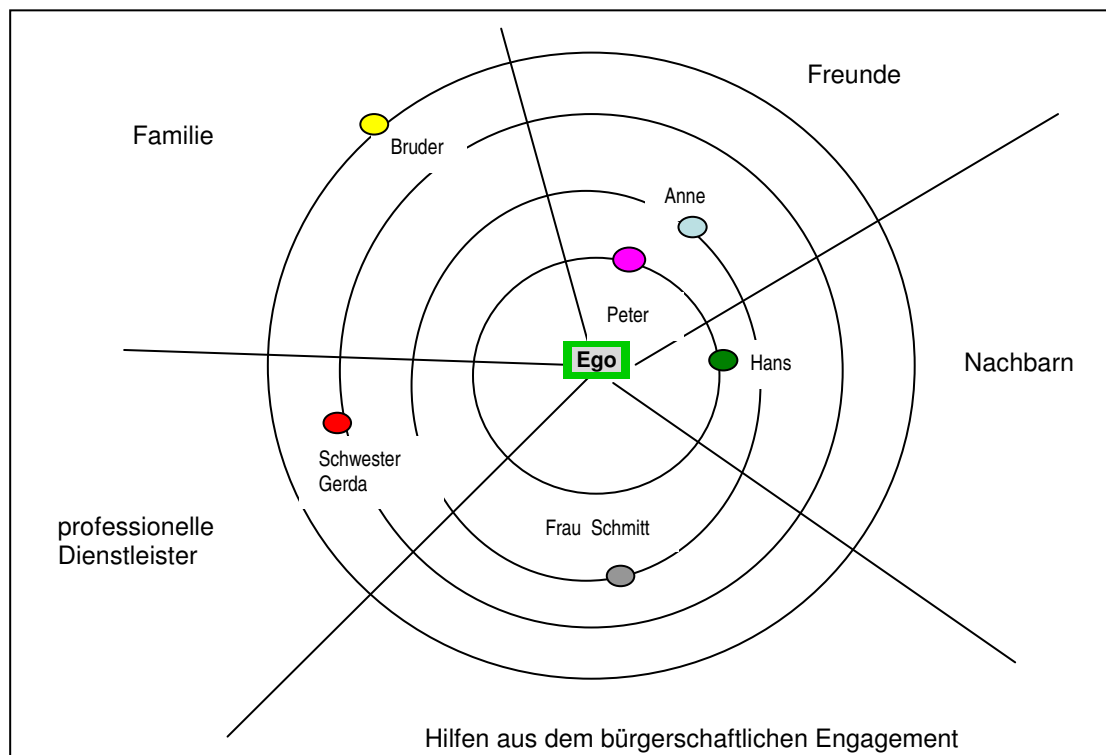
Der Beratungsansatz der Abteilung für Ältere spiegelt sich im differenzierten Aufgabenspektrum der Abteilung für Ältere. Sie engagiert sich sowohl im Ausbau und der Entwicklung der Stadtteilarbeit sowie in der Entwicklung und Vernetzung der Beratung von älteren Menschen und pflegenden Angehörigen, Freunden oder auch Nachbarn (Anlage 1: Faltblatt Abteilung für Ältere). Die Sozialraumorientierung von Beratung hat neben der Vernetzung mit Dienstleistern im Bereich der ambulanten Pflege weitere drei Aspekte:

---

<sup>3</sup> Von 15 % der Beratungen ist keine genaue Altersangabe erhoben worden.

- (1) In der Beratung von älteren Menschen hat die Abteilung für Ältere ein besonderes Augenmerk auf das soziale Beziehungsgefüge der Klienten. Der Einsatz von Netzwerkkarten macht die Qualität der sozialen Beziehungen sichtbar. Gemeinsam mit den Klienten und ihren Familien können Schwächen und Stärken des persönlichen Netzwerkes überprüft, Ziele formuliert und familiäre, institutionelle, nachbarschaftliche und bürgerschaftliche Hilfen abgestimmt werden. Mit der Positionierung des Kontaktes auf den Ringen einer sozialen Netzwerkkarte kann der Klient die tatsächlich gelebte soziale Nähe zur jeweiligen Person bestimmen. Nicht selten stellt sich in der Beratung heraus, dass Nachbarn einen engen Kontakt pflegen und eine starke Ressource im Alltag sind.

Schaubild 1: Beispiel einer sozialen Netzwerkkarte



- (2) Die Abteilung für Ältere sorgt in ihren Beratungen dafür, dass auch ältere Menschen Fachberatungen erhalten. So werden z. B. im Falle von gerontopsychiatrischen Erkrankungen psychiatrische Fachdienste, bei Suchterkrankungen Suchtberatungen, im Falle von Verschuldung im Alter die Schuldenberatungsstelle, im Falle von familiären Konflikten die psychologischen Familienberatungsstellen mit einbezogen.

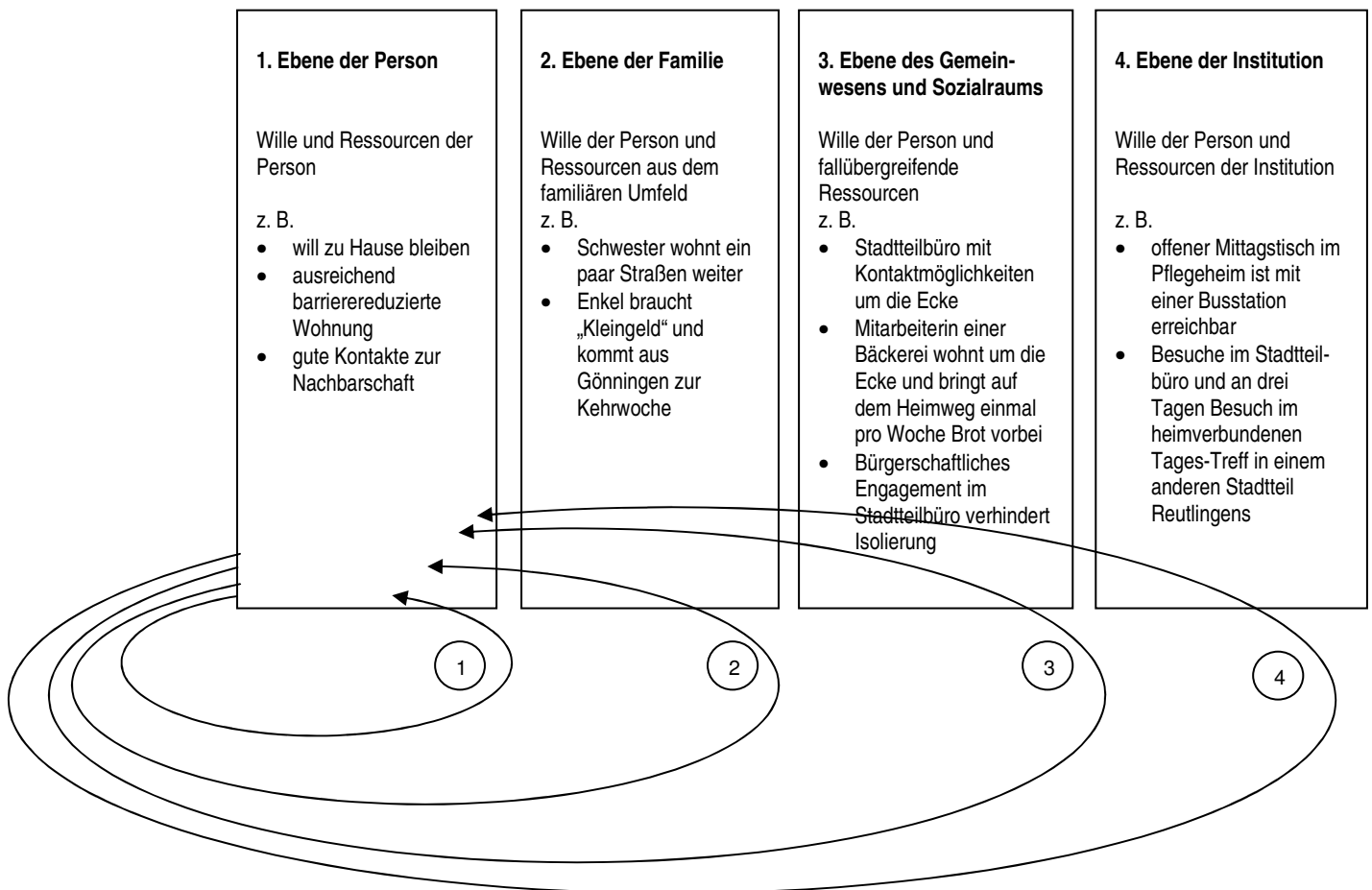
- (3) Sozialraumorientierung in der Beratung schließt die Entwicklung von stabilen bürgerschaftlichen Initiativen, die die Beratung der hauptamtlichen und ausgebildeten Beratungskräfte flankieren, mit ein. Gerade im höheren Lebensalter benötigen Menschen alltagsnahe Unterstützungen, die von hauptamtlichen Kräften – seien es Beraterinnen der Abteilung für Ältere oder Hilfs- und Pflegedienste – aus Zeitgründen nicht in allen Facetten der alltäglichen Lebensführung geleistet werden können. Manchmal ist auch die Akzeptanz gegenüber bürgerschaftlich Engagierten größer, da Klienten das Gefühl haben, auf Augenhöhe zu kommunizieren. Das Netzwerk Wohnberatung bietet beispielsweise an, präsent zu sein, wenn die Handwerker für die Umsetzung der Maßnahmen zur Wohnraumanpassung ins Haus kommen. Gerade für hochaltrige Personen kann es eine große Beruhigung sein, wenn bürgerschaftliche Helfer mit ein Auge auf eine „Baustelle“ haben. Das Tätigkeitsfeld des Aufbaus und der Förderung von bürgerschaftlichem Engagement wird am Beispiel der Wohnraumberatung im Kapitel 3.3.1 „Aufbau und Förderung von bürgerschaftlichem Engagement im Gemeinwesen – Beispiel Netzwerk Wohnberatung“ exemplarisch vorgestellt.

Wege zur Alltagsgestaltung und Hilfeplanung, die mit den Klienten und ihren Familien entwickelt und gestaltet werden, orientieren sich an persönlichen Wünschen und Bedürfnislagen und beziehen das Lebensumfeld der Menschen mit ein. Je besser eine Beraterin den wohnortnahen Sozialraum eines Klienten kennt, desto passgenauer können wohnortnahe Ressourcen entdeckt, mobilisiert und lebensraumnahe Unterstützungs- und Hilfenetzwerke entwickelt werden. Sozialraumorientierte Handlungsansätze werden systematisch in die Beratungsarbeit integriert und umgekehrt kann das qualitative Wissen aus Beratungsgesprächen helfen, die Stadtteilarbeit möglichst individuell an die Bedürfnisse der Bewohner in einem Quartier anzupassen.

Der in der Fachliteratur vielfach geforderte Hilfemix aus professioneller Unterstützung, familiären Hilfen, Hilfen aus dem Quartier und der Nachbarschaft lässt sich nur dann nachhaltig umsetzen, wenn die soziale Arbeit ihren Blick vom „Einzelfall“ ins Quartier erweitert. Umgekehrt profitiert die Stadtteilarbeit von den Beratungsgesprächen mit einzelnen Personen, die wiederum selbst über Ressourcen für die Gemeinwesenarbeit verfügen, auf Ressourcen im Sozialraum hinweisen oder sogar vermittelnd Kontakt zwischen dem Stadtteilbüro und für die Stadtteilarbeit interessante Personen oder Institutionen herstellen.

Die unten dargestellten vier Säulen der quartiersbezogenen Ressourcenorientierung stehen für vier verschiedene Tätigkeitsfelder mit sehr unterschiedlichen Profilen und Erfordernissen an die Fachkräfte der Abteilung für Ältere. Im folgenden Schaubild 2<sup>4</sup> wird das Arbeitsprinzip der sozialraumorientierten Beratung veranschaulicht. Auch Tätigkeiten, die personenfern erscheinen, wirken sich bereichernd in der Beratung aus.

Schaubild 2: Ebenen der sozialraumbezogenen Ressourcenorientierung in der Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere



In den nächsten Absätzen werden die vier Ebenen der sozialraumorientierten Beratungsarbeit erläutert. Konkrete Fallbeispiele dienen der vertiefenden Darstellung der Arbeit der Abteilung für Ältere.

<sup>4</sup> aus: Lütteringhaus, Maria (2011): Handeln im Gemeinwesen oder ‚Der Fall im Feld‘. München, Basel.



### 3.1 Ebene der Person in der sozialraumorientierten Beratungsarbeit

In der **Säule 1 „Ebene der Person“** geht es um den direkten Beratungskontakt mit einer Person. Die Beratungskompetenzen der Fachkräfte der Abteilung für Ältere umfassen Gesprächsführung, sozialdiagnostisches und gerontologisches Wissen sowie Sachkompetenzen zu sozial- und pflegerechtlichen Möglichkeiten. Wichtiges Element des sozialräumlichen Ansatzes ist es, die Ressourcen von Personen zu erfragen, zu erfassen und in die Hilfeplanung mit einzubeziehen. In Fallkonferenzen treffen sich unter Umständen Angehörige, der Pflegedienst, der Arzt, der Seelsorger und eine Nachbarin.

Die Abteilung für Ältere arbeitet in ihrer Beratung konsequent mit sogenannten „Ressourcenkarten“, die beispielhaft im Schaubild 3 vorgestellt werden.

Schaubild 3: Beispiele aus vier verschiedenen Ressourcenkarten

<p><b>Persönliche Ressourcen und Kompetenzen</b></p> <p>z. B. Frau Müller war Deutschlehrerin und kann das Haus nicht mehr verlassen, würde aber gerne einem Nachbarskind bei den Hausaufgaben helfen. Aus einem Generationenprojekt mit einer Schule wurde ihr ein Schüler vermittelt, dem sie bei den Hausaufgaben hilft.</p>	<p><b>Soziale Ressourcen (Beziehungen)</b></p> <p>z. B. Herr Schmid nahm bis vor Kurzem noch regelmäßig am Seniorentreffen des DGB teil, braucht aber einen Hol- und Bringdienst. Die Beraterin regt an, einen ehemaligen Kollegen anzurufen, der ihn abholen kann und wieder nach Hause bringt.</p>
<p><b>Materielle Ressourcen</b></p> <p>z. B. Herr Maier liegt mit seiner Rente knapp über dem Anspruch auf Grundsicherung. Mit Hilfe des Netzwerks Wohnberatung und einer Spende können die Lichtverhältnisse an seine altersbedingte Sehbehinderung angepasst werden.</p>	<p><b>Infrastrukturelle und institutionelle Ressourcen</b></p> <p>z. B. Frau Geber kann wegen einer Halbseitenlähmung nicht mehr Autofahren, die Bushaltestelle liegt aber direkt vor dem Haus. Eine Nachbarin führt sie in die Nutzung des Busses ein, da Frau Geber bislang nur mit dem Pkw unterwegs war.</p>

Auch für die beratenden Fachkräfte ist es immer wieder erstaunlich, dass die konsequente Nutzung der Ressourcenkarten – gerade auch bei Klienten mit Pflegeeinstufungen – wichtige Ansätze zur Bewältigung der aktuellen Lebenslage liefern, die Selbstbestimmung der Person stützen und Teilhabe (wieder) ermöglichen. Erst die systematische Erhebung der Ressourcen gibt ein vollständiges Bild für die mit älteren Menschen und ihren Angehörigen zu entwickelnde Hilfeplanung.

Aus der Sicht des Einzelfalles ist stets zu berücksichtigen, dass eine räumliche Nähe zu professionellen Hilfen nicht immer gewünscht ist, z. B. weil Familienkonflikte im Zusammenhang mit dem Aufbau eines Pflegenetzwerkes nicht in nahen Sozialraumbeziehungen oder im Quartier bekannt werden sollen. Befürchtungen dieser Art können in aller Regel durch eine Übergabe der individuellen Unterstützung durch eine Teammitarbeiterin der Abteilung für Ältere, die nicht direkt im Wohnquartier aktiv ist, ausgeräumt werden. Die Familie kann dadurch von den sozialräumlichen Ressourcen profitieren und trotzdem Distanz und Nähe in den Sozialraum balancieren. Ein Rückzug aus dem sozialen Leben kann vielfältige lebensgeschichtliche Gründe haben und sollte – wie im folgenden Fallbeispiel ausgeführt – respektiert werden.

Fallbeispiel:

#### Balance zwischen maximaler Selbstbestimmung und Sicherung des Wohnraums

Herr Mirko (89 Jahre) bezahlte keine Miete mehr und es drohte die Kündigung der Wohnung. Herr Mirko ist in Ungarn geboren, gehörte in der Nachkriegszeit zu den „displaced persons“ und ließ sich in Reutlingen nieder, lebte aber wegen sozialer Ängste immer sehr zurückgezogen. Die Mitarbeiterin der Mietbuchhaltung der GWG meldete sich bei der Abteilung für Ältere und bat, Kontakt mit dem Mieter aufzunehmen. Er sei seit Jahrzehnten Mieter bei der GWG, habe eine gute Rente und immer pünktlich seine Miete bezahlt. Es müsse in Kürze ein Mahn- und Klageverfahren eingeleitet werden.

Im Beratungsgespräch stellte sich heraus, dass Herr Mirko wegen einer posttraumatischen Belastungsstörung – verursacht durch Kriegs- und Fluchterlebnisse – und dem daraus resultierenden Misstrauen gegenüber Menschen im Allgemeinen und Behörden und Institutionen im Besonderen seine Mietzahlungen über Jahrzehnte bar leistete. Wegen einer beginnenden Demenz und erheblichen Mobilitätseinschränkungen konnte er diese zeitlich und logistisch aufwendige und mit körperlichem Einsatz verbundene Form der Sicherung seines Wohnraumes nicht mehr aufrechterhalten.

Gemeinsam mit Herrn Mirko, der Abteilung für Ältere und dem kommunalen Mitarbeiter zur Verhinderung von Obdachlosigkeit konnte erreicht werden, dass die Mietzahlungen direkt vom Rentenversicherungsträger an die GWG überwiesen werden. Nach Überprüfung seiner Einkommenssituation durch die Abteilung für Ältere wurde mit der GWG verabredet, die Mietrückstände in kleinen Raten von 20 € abzubauen, die gemeinsam mit der Miete von der Rentenversicherung an die GWG überwiesen werden.

Herr Mirko konnte sich auf diese Lösung einlassen, weil ihm zugesichert wurde, dass er jederzeit die Vereinbarung mit der Rentenversicherung zurückziehen könne und auch in Zukunft keine „fremden“ Institutionen Zugriff auf sein Konto hätten. Es wurde abschließend vereinbart, dass er sich bei Änderungen vorab mit der Abteilung für Ältere in Verbindung setzt, um eine Gefährdung seines Wohnraums abzuwenden. Für eine Entwicklung von sozialen Kontakten war er wegen seiner sozialen Ängste zu diesem Zeitpunkt nicht zu gewinnen.

### **3.2 Ebene der Familie in der sozialraumorientierten Beratungsarbeit**

In der **Säule 2 „Ebene der Familie“** nehmen die sozialpädagogischen Fachkräfte das soziale Umfeld der Person in den Blick. Gemeinsam mit den Klienten wird das familiäre Netzwerk mit seinen Möglichkeiten und Grenzen reflektiert. Im Rahmen der Beratung finden – immer mit dem Einverständnis der Klienten – Kontakte zu Familienangehörigen statt. Die Beratung der Angehörigen soll die Balance zwischen Pflege und Fürsorge sowie Selbstsorge und persönlicher Autonomie herstellen. Langfristig tragfähige und stabile Unterstützungsbeziehungen zwischen pflegenden Angehörigen und den Klienten werden gemeinsam erarbeitet. Systemische Beratungskompetenzen sowie ein milieu- und kultursensibler Blick auf die Dynamiken in Familien auf Seiten der Fachkräfte sind unabdingbar.

Fallbeispiel:

#### Am Ende doch die Rückkehr ins Herkunftsland

Ein muslimischer Wohltätigkeitsverein, der eine ältere Dame der Gemeinde betreute, meldete sich bei der Abteilung für Ältere. Frau Melek wurde die Wohnung wegen Sanierungsvorhaben des Vermieters gekündigt. Der Wohltätigkeitsverein wolle sich aus dem Kontakt zurückziehen, weil die aktuelle Situation so schwierig sei, die Versorgung für Frau Melek immer aufwendiger werde und die Helfer sich überfordert fühlen. Sie möchten jedoch Frau Melek nicht ohne Unterstützung „verlassen“.

Frau Melek ist 82 Jahre alt, lebt seit mehr als 50 Jahren in Deutschland und spricht nur wenige Worte Deutsch. Frau Melek bezieht 300 € Rente, will aber keine Grundsicherung beantragen, da sie ein kleines Haus im Herkunftsland besitzt. Eine Prüfung des Wertes des Hauses (Nutzbarkeit, Lage, Zustand) lehnt sie kategorisch ab.

Frau Melek lehnt Beratungsgespräche mit einem Dolmetscher ab, da ihr fremde Personen Angst machen. Eine Vertreterin des muslimischen Vereins erklärt sich bereit, an den Beratungsgesprächen teilzunehmen. Die Beratungssituationen gestalten sich komplex, da aus den Ansätzen zur Übersetzung immer wieder längere Gespräche werden, denen die Beraterin nicht folgen kann.

Frau Melek kann sich einen Umzug nicht vorstellen. Wegen Angstzuständen, die seit dem Tod ihres Mannes vor fünf Jahren immer stärker werden und körperlichen Einschränkungen kann sie sich kaum selbst versorgen. Für eine Einstufung in der Pflegeversicherung geht es ihr aber noch „zu gut“. Mit einer Rückkehr in die Türkei hat sie sich beschäftigt, kann sich aber nicht entscheiden. Professionelle hauswirtschaftliche Hilfen oder Essen auf Rädern will sie nicht annehmen. Nachdem eine intensive Beratung und Begleitung durch die Abteilung für Ältere zugesichert wurde, erklärten sich Mitglieder des muslimischen Vereins bereit, Frau Melek bis zur weiteren Klärung der Situation bei der Haushaltsführung zu unterstützen. Mit dem Vermieter konnte ausgehandelt werden, dass Frau Melek nach der Sanierung wieder in die Wohnung zurückziehen kann.

In drei Gesprächen, an denen sich auch eine Nachbarin als Übersetzerin beteiligte, kann erhoben werden, dass eine Tochter mit Familie in einer benachbarten Gemeinde Reutlingens wohnt, die sich jedoch wegen persönlicher Probleme zurückgezogen hat. Frau Melek war einverstanden, dass die Abteilung für Ältere mit ihrer Tochter Kontakt aufnimmt.

Die Kontaktaufnahme gestaltete sich schwierig; nur mit Hilfe der sozialen Kontakte des muslimischen Vereins konnte eine Adresse und Telefonnummer in Erfahrung gebracht werden. Eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit der Familie von Frau Melek war nicht möglich, die Telefonnummern wechselten, die Sprachgrenzen waren kaum zu überwinden, persönliche Kontakte wurden abgelehnt. Nach mehreren Anläufen meldete sich ein Enkelsohn von Frau Melek, der in England studiert und seine Semesterferien bei den Eltern verbrachte. Mit dem Enkelsohn konnte ein stabiles Beratungssetting aufgebaut werden.

Absprachen und Verlauf:

- Frau Melek wird während der Sanierung der Wohnung die Sommermonate im Herkunftsland bei Verwandten verbringen. Die Abteilung für Ältere kann über Spendenmittel den Flug ermöglichen.
- Der Enkelsohn kann seine Eltern gewinnen, das Mobiliar von Frau Melek in ihrer Garage einzustellen, bis die neue Wohnung bezogen werden kann. Er organisiert mit Freunden den Umzug des Mobiliars.
- Im Herbst kommt vom Enkelsohn die Nachricht, dass seine Großmutter nicht mehr nach Deutschland zurückkomme und sich im Herkunftsland sehr wohl fühle. Er kümmere sich um die Kündigung der Wohnung und Entsorgung des Mobiliars.

### 3.3 Ebene des Gemeinwesens in der sozialraumorientierten Beratung

In der **Säule 3 „Ebene des Gemeinwesens und Sozialraums“** kommen die Kenntnisse der Fachkraft über das Quartier zum Tragen. Das Wissen über Ressourcen im Stadtteil und die Vernetzungsaktivitäten, die im Rahmen der Stadtteilarbeit fallunabhängig aufgebaut werden, wirken sich fruchtbar in den Einzelberatungen aus. Jeder Kontakt im Einzelfall bietet für Berater und Stadtteilarbeiterinnen auch Lernmöglichkeiten, wenn Klienten über ihr Beziehungsnetz berichten und Kontakte zu neuen Vereinen oder sozialen Gruppen ermöglichen. Soziale Kompetenzen im Umgang mit sehr unterschiedlichen Gruppierungen im Hinblick auf soziales Milieu, Kultur und Generation gehören in den Methodenkoffer einer jeden sozialraumorientiert arbeitenden Fachkraft. Kenntnisse über Methoden der Sozialraumarbeit und Projektentwicklung werden durch Weiterbildungsaktivitäten der Abteilung kontinuierlich auf- und ausgebaut.

Die Programmgestaltung des Stadtteilbüros zielt darauf ab, Menschen in Kontakt zu bringen und somit das soziale Netzwerk im Stadtteil zu verstärken und auszubauen: In monatlichen Veranstaltungen stellen sich Bürgerinnen und Bürger aus dem Quartier vor, in offenen Spielkreisen, Café-Treffs, Licht-Stuben im Winter u. Ä. können Kontakte ausgebaut werden. In regelmäßig stattfindenden Ideenwerkstätten bringen Bürger ihre Interessen ein und gestalten Projekte mit Unterstützung der Stadtteilarbeiterin. (Anlage 2: Faltblatt Stadtteilbüro Schweidnitzer Straße, Anlage 3: Faltblatt Stadtteilbüro Betzenriedstraße)

Fallbeispiele:

#### Freiraum von pflegenden Angehörigen – Aufbau und Pflege von Kontakten im wohnortnahen Sozialraum plus Technik

Herr Leiter (85 Jahre) und seine demenzkranke Frau (81 Jahre) sind vor einigen Jahren in eine barrierefreie Wohnung in einem Neubau der GWG gezogen. Das Ehepaar besuchte über ca. ein Jahr den Spielekreis, den Film-Treff und Café-Treff im neu eröffneten Stadtteilbüro. Dort lernt das Ehepaar Frau Jams kennen. Sie ist bereit, am Samstagvormittag drei Stunden mit Frau Leiter zu verbringen, damit ihr Ehemann seine Einkäufe auf dem Wochenmarkt tätigen und seine Bekannten treffen kann. Beide Frauen sind leidenschaftliche Bridge-Spielerinnen und die gemeinsame Zeit ist für beide Frauen ein Gewinn.

Bald verschlechtert sich Frau Leiters Zustand so, dass sie gar nicht mehr an den Aktivitäten des Stadtteilbüros teilnehmen will. Die Erfahrung hat gezeigt, dass sie aber durchaus ohne größere Unruhe 1 bis 1,5 Stunden alleine in der Wohnung bleiben kann.

Herr Leiter entscheidet sich in der Einzelberatung mit der Mitarbeiterin des Stadtteilbüros für die Installation von Sensoren zur Überwachung von Frau Leiters Bewegungen im Wohnraum und die Installation einer Vorrichtung zur automatischen Abschaltung von Elektrogeräten. Der Innendienstmitarbeiter der GWG begleitet den Prozess, indem er über die technischen Voraussetzungen in der Wohnung informiert und mit dem beauftragten Elektriker zusammenarbeitet. Herr Leiter kann so weiterhin an den Aktivitäten des Stadtteilbüros teilnehmen und bei entsprechenden Meldungen des Überwachungsgerätes seiner Frau im Nachbarhaus, z. B. im Falle eines Sturzes oder Unruhezuständen, die sich durch lautes Rufen von Frau Leiter ankündigen, zu Hilfe kommen. Frau Jams kommt weiterhin am Samstagvormittag zum Bridge-Spiel. Dieser Vormittag ist ein wichtiger Baustein in ihrem Freizeitplan. Frau Jams Mobilität hat ebenfalls nachgelassen und sie ist sehr froh, dass Herr Leiter ihr Gemüse von ihrem Marktgärtner, bei dem sie jahrzehntelang Kundin war, mitbringt.

#### Beratung im Rahmen von Stadtteilarbeit

Frau Edelmann wohnt in der Nachbarschaft eines Stadtteilbüros. Die Stadtteilarbeiterinnen lernten Frau Edelmann durch eine aktivierende Befragung, die das Stadtteilbüro im Rahmen des Projekts „Leben unter Bäumen“ (2015/2016) durchführte, kennen. Frau Edelmanns Lebenseinstellung war eher resignativ, sie verließ die Wohnung selten und litt darunter, dass ein sehr eng am Haus stehender Baum ihre Wohnung verschattete. Sie konnte sich zunächst gar nicht vorstellen, aktiv zu werden, um diese Einschränkung ihrer Lebensqualität aus eigener Kraft zu ändern. Im Projekt „Leben unter Bäumen“ griffen die Mitarbeiterinnen des Stadtteilbüros die Thematik Bäume im Quartier auf. Mit verschiedenen Veranstaltungen wurden die Freuden und Leiden eines alten Baumbestandes im Wohnquartier mit den Bewohnern ausgelotet, gesellige Treffen im Schatten von Bäumen veranstaltet, aber auch „Problembäume“ ermittelt.

Die Stadtteilarbeiterinnen ermutigten Frau Edelmann und die Nachbarn, eine konstruktive Lösung für die Verbesserung ihrer Wohnqualität zu suchen. Die Stadtteilarbeiterinnen unterstützten die Bewohner des Hauses bei der Verschriftlichung ihrer Anliegen gegenüber der GWG, moderierten den Prozess zwischen Baumbefürwortern und -gegnern im Projekt und kooperierten eng mit der Landschaftsarchitektin der GWG. Die Fällung des Baumes war Anlass für ein Nachbarschaftstreffen. Die Fachkräfte der GWG und das Team der „Baumfäller“ gaben den Nachbarn und Kindern des Aktivitätsspielplatzes Einblick in ihre Tätigkeit. Die Bewohner sorgten gemeinsam mit dem Team der Stadtteilarbeiterinnen für Verköstigung und Sitzgelegenheiten. Frau Edelmann verließ zunächst in Begleitung einer Nachbarin und später auch selbstständig wieder ihre Wohnung und besuchte die Nachbarschaftstreffen im Stadtteilbüro. Sie kann anderen Positives berichten, z. B. dass sich ihr Lebensgefühl in der Wohnung seit der Baumfällung deutlich

verbessert habe. Sie wirkt jetzt aktiv im Stadtteilbüro mit, unterstützt Nachbarschaftstreffen mit Kaffee, Gebäck und eigens vorbereiteten unterhaltsamen Textbeiträgen.

Dieses Beispiel verdeutlicht, wie sinnvoll eine enge Verbindung von Stadtteil- und Beratungsarbeit ist. Im Rahmen dieses Projektes entwickelte sich auch eine Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Wohnberatung, die mit Veranstaltungen zum Thema Licht im Wohnraum niederschwellige Wohnberatung anboten (siehe S. 15 und Anlage 6: Faltblatt „Stadtteilbüro im Lampenfieber“). Über Methoden der Stadtteilarbeit, z. B. aktivierende Befragungen im Vorfeld von Projekten, lernen die Stadtteilarbeiterinnen Personen mit ihren Sorgen und Nöten außerhalb eines Beratungssettings kennen. Die Unterstützung für einzelne Personen erfolgt nicht über einen Problemzusammenhang, sondern im Rahmen eines Projektes, in dem die einzelnen Personen sich gleichzeitig aktiv einbringen.

Das Prinzip Ressourcenorientierung im Kontakt mit älteren Menschen verfolgt die Abteilung für Ältere auch beim Aufbau und der Entwicklung von Gruppen des bürgerschaftlichen Engagements. Im folgenden Exkurs zur Wohnberatung soll in gebotener Kürze eine bürgerschaftliche Initiative der Abteilung für Ältere vorgestellt werden.

### **3.3.1 Aufbau und Förderung von bürgerschaftlichem Engagement im Gemeinwesen – Beispiel Netzwerk Wohnberatung**

Auf Initiative der Abteilung für Ältere wurde im Jahre 2010 das Netzwerk Wohnberatung aufgebaut. Die Abteilung für Ältere sorgte beim Aufbau dafür, dass alle Reutlinger Institutionen, die mit dem Thema Wohnberatung befasst sind, im Netzwerk Wohnberatung mitwirken. Deshalb ist das Netzwerk Wohnberatung heute ein Zusammenschluss von Institutionen, die in der Stadt Reutlingen mit dem Thema Wohnen für ältere Menschen befasst sind.

Dazu gehören:

- Wohnberatung der KBF,
- Beratungsstelle Selbstbestimmt Leben der BruderhausDiakonie,
- LWV-Eingliederungshilfe/Rappertshofen,
- Behindertenliga,
- Kreissenorenrat,
- Service Plus,
- Pflegeberatung der AOK,
- GWG - Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH,
- Pflegeberatung der AOK. (Anlage 4: Faltblatt Netzwerk Wohnberatung)

Heute kann eine Gruppe von sieben bürgerschaftlich Engagierten bei der Abteilung für Ältere für Wohnberatungen abgerufen werden. Das Beratungssetting ist so organisiert, dass ein erster Hausbesuch mit den Beraterinnen der Abteilung für Ältere oder Pflegeberatung stattfindet, da die Erfahrung gezeigt hat, dass eine Anfrage nach Wohnraumanpassung meistens sehr viel umfassendere Beratungsbedarfe z. B. zur Pflegeeinstufung, Sicherung der materiellen Existenz, hauswirtschaftliche Unterstützungen u. Ä. nach sich zieht. Die ehrenamtlichen Wohnberater übernehmen Themen der Wohnraumanpassung, bleiben aber im engen Kontakt mit den hauptamtlichen Beraterinnen.

Die Nachfrage nach Wohnraumanpassungen ist eher zögerlich, da gerade hochaltrige Menschen Veränderungen im Wohnraum vermeiden wollen. Im Durchschnitt werden von den Ehrenamtlichen ca. 20 Einzelberatungen pro Jahr durchgeführt. Die Abteilung für Ältere sorgt mit jährlichen Weiterbildungen dafür, dass die bürgerschaftlichen Wohnberater in diesem sich rasant entwickelnden Sachgebiet fachlich auf dem Laufenden sind (Anlage 5: Weiterbildungen Netzwerk Wohnberatung).

Das Netzwerk Wohnberatung hat sich auf den präventiven Sektor spezialisiert und hält Vorträge in Vereinen und Senioren-Organisationen (Parteien, Gewerkschaften, kirchliche Organisationen u. Ä.), in gesundheitsfördernden Selbsthilfegruppen (z. B. Parkinson Selbsthilfe, Diabetes Selbsthilfe, Schlaganfall Selbsthilfe), in Stadtteilbüros und in der Ehrenamtsakademie. Im Stadtteilbüro Schweidnitzer Straße wurden 2016 Informationsveranstaltungen zum Thema Licht durchgeführt (Anlage 6: Faltblatt „Stadtteilbüro im Lampenfieber“). Mit diesen sozialräumlichen Angeboten gelingt es, eine Zielgruppe von Personen zu erreichen, die in der Regel keine Vorträge besucht oder aus eigener Initiative Beratungen nachfragt. Die Fallbeispiele Herr Leiter (S.12) und Frau Edelmann (S. 13) veranschaulichen, dass thematische und sozialräumliche Orientierungen der Arbeit der Abteilung für Ältere einen niederschweligen Einstieg in Beratungsthemen bieten ohne die Personen zu „Problemfällen“ zu machen.

Das Netzwerk Wohnberatung war darüber hinaus mit anderen bürgerschaftlichen Initiativen der Abteilung für Ältere auf der jährlichen Gesundheitsmesse in der Stadthalle und der Handwerkermesse Reutlingen vertreten. Die Krankenpflegeschule Bad Urach integriert die Wohnberatung mit zwei Unterrichtseinheiten im Jahr, um die Krankenpflegeschüler mit den Themen Wohnberatung und häuslicher Sturzprophylaxe vertraut zu machen. Kontinuierlich entwickelt das Netzwerk Wohnberatung Informationsmaterialien, die in der Beratung benutzt werden können. So wurde 2015 das Faltblatt „Sturzprophylaxe“ gemeinsam mit einem Zeichner gestaltet (Anlage 7: Faltblatt Sturzprophylaxe). In Planung ist ein Informationsfaltblatt zum Thema Lichtgestaltung im Wohnraum.



Das Tätigkeitsfeld im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements ist auch ein Beispiel für die im nächsten Kapitel beschriebene vierte Ebene der Institutionen. Die institutionelle Vernetzung – sei es im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements oder mit anderen Institutionen und Trägern – wirkt sich auf die Qualität der individuellen Beratung aus. Im nächsten Kapitel werden weitere Vernetzungsaktivitäten der Abteilung für Ältere exemplarisch vorgestellt.

### **3.4 Ebene der Institution in der sozialraumorientierten Beratung**

In der **Säule 4 „Ebene der Institution“** liegt der Fokus auf Institutionen und professionellen Hilfen, die auch im Stadtteil angesiedelt sind. Beraterinnen der Abteilung für Ältere verfügen über gute Kenntnisse der Institutionen in Reutlingen im Bereich Pflege, Hauswirtschaft, stationärer und teilstationärer Einrichtungen. Eine Abwägung zwischen lebensweltlichen Unterstützungen und professionellen Hilfen ist immer Teil der Beratung. „Hilfe zur Selbsthilfe“ bedeutet in einem ersten Schritt zu prüfen, wo bürgerschaftliche Hilfen hinzugezogen werden können. Nach subsidiärer Überprüfung der Trag- und Belastungsfähigkeit von lebensweltlichen Hilfen sowie sozial- und pflegerechtlichen Rahmungen kommen professionelle Hilfen in Betracht. In diesem Feld gilt es, komplexe Abwägungen zu treffen, denn das Hinzuziehen professioneller Hilfen kann zur Mobilisierung von sozialen Ressourcen beitragen, wenn sich z. B. Nachbarn aus Furcht vor Überlastung zurückgezogen haben. Der regelmäßige Einsatz von hauswirtschaftlichen Hilfen führt häufig dazu, dass Nachbarn wieder Kontakt aufnehmen und die kleinen Dinge, z. B. das Mitnehmen der Mülltüten verbunden mit einem „kleinen Schwatz“ über die aktuelle Wetterlage, zu übernehmen bereit sind.

Es kann aber auch passieren, dass Nachbarn sich zurückziehen, weil sie das Gefühl haben, professionelle Helfer nähmen „die Arbeit weg“ und sie seien nicht mehr gebraucht. In vielen Fällen ist die Aushandlung eines ausgewogenen Mix aus lebensweltlichen und professionellen Unterstützungen der Schlüssel, damit Unterstützungen angenommen werden und lebensweltliche Kontakte und Hilfen bis ins hohe Alter erhalten bleiben.

In Vernetzungstreffen verschiedenster Art werden fallunabhängig Erfahrungen der Beratungsarbeit reflektiert, Strukturprobleme erörtert und nach Lösungen gesucht. Auch auf der institutionellen Ebene wird die Orientierung an Ressourcen umgesetzt. Gleichzeitig wird die Verknüpfung aller Ebenen konsequent weiterverfolgt. Dies lässt sich z. B. an der Pflegekonferenz verdeutlichen. In dieser werden zweimal im Jahr unter der Leitung von Bürgermeister Hahn mit Institutionen, bürgerschaftlich Engagierten, Selbsthilfegruppen und interessierten Bürgern aktuelle Themen der Versorgung und Beratung sowie des selbstbestimmten Lebens älterer Menschen und ihrer Angehörigen in

Reutlingen diskutiert. Die Themen werden von den Teilnehmern im Vorfeld bei der Abteilung für Ältere angesagt und gemeinsam vorbereitet. Die Abteilung schafft mit einer fachlich fundierten Konzeption einen verlässlichen Rahmen, in dem ein regelmäßiger Austausch zwischen Professionellen aus unterschiedlichsten Institutionen, Bürgern und bürgerschaftlich Engagierten stattfinden kann. Ziel ist es, Entwicklungsprozesse anzustoßen, an denen viele beteiligt sind. Entwicklung gelingt, wenn Beteiligte den Mehrwert erkennen und wenn Institutionen „ein Gesicht“ zugeordnet werden kann.

Diesem Ziel dienen auch anlassbezogene und fallübergreifende Vernetzungstreffen mit Pflegeeinrichtungen, Kliniksozialdiensten, Pflegeberatern der Pflege- und Krankenkassen, den Leistungsabteilungen des Sozialamtes und der Gerontopsychiatrie. Die Aufarbeitung von Schnittstellenproblemen zwischen Krankenhäusern, ambulanten Diensten, Kurzzeit- und Tagespflegeeinrichtungen ist besonders effektiv im Hinblick auf die Entwicklung einer guten häuslichen Versorgung z. B. nach einem akuten gesundheitlichen Einbruch mit Krankenhausaufenthalt. Ziel des Engagements der Abteilung für Ältere auf der Ebene der Institutionen ist es, neue Ressourcen z. B. aufgrund neuer gesetzlicher Grundlagen für alle Beteiligten zu erschließen, Ermessensspielräume aller Institutionen in Einzelsituationen zu eruieren und im Interesse älterer Menschen und ihren Angehörigen auszugestalten. Dazu bedarf es der kooperativen Prüfung von Hilfe- und Unterstützungsbedarfen sowie der kohärenten Ausgestaltung von Unterstützungsbedarfen in komplexen Case-Management-Situationen. Durch Aushandlungsprozesse, die den Willen des Klienten immer im Blick behalten, werden für alle Beteiligten immer auch die Aspekte sichtbar, wie ein selbstbestimmtes Leben im Alter noch besser unterstützt werden könnte. So bringt es der demografische Wandel zum Beispiel mit sich, dass die Zielgruppe der älteren chronisch psychisch kranken Menschen größer wird. Während es im Bereich der stationären und teilstationären Versorgung bereits zu einem Ausbau (gerontopsychiatrische Station im Allgemeinkrankenhaus, Tagesklinik, gerontopsychiatrische Institutsambulanz) gekommen ist, fehlt dieser noch weitestgehend im ambulanten Bereich. Solche Versorgungslücken werden praxisnah an die jeweiligen Entwicklungsgremien weitergegeben, die diese fachkompetent aufgreifen können.

Alle Tätigkeiten, die auf der 4. Ebene der Institutionen stattfinden, sind somit nur vordergründig fallunabhängig. Verabredungen zu Formen der Zusammenarbeit, zur operativen Ausgestaltung von Rahmenzielen, wie z. B. der Maßgabe „ambulant vor stationär“, und zu Arbeitsteilungen schlagen sich unmittelbar für einzelne Personen als reibungslose, kohärente Leistungsgewährung, Klarheit der Empfehlungen, Reduzierung von Gängen zu verschiedenen Institutionen usw. nieder.

Eine besonders verzahnte institutionelle Zusammenarbeit wurde im Blick auf das Wohnen, das die Grundlage eines jeden selbstbestimmten Lebens im Alter bildet, mit der GWG Reutlingen entwickelt. Im folgenden Kapitel wird ein kurzer Abriss über die Entwicklungen dieser Zusammenarbeit gegeben. Zunächst werden die Eckpunkte der Zusammenarbeit dargestellt und anhand konkreter Fallbeispiele illustriert. Abschließend stellen wir das Sanierungsprojekt Heilbronner Straße in seiner Dimension der sozialen Beratung vor.

#### **4. Institutionalisation der Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit mit der GWG – Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH**

Im Rahmen der Beratungs- und Sozialraumarbeit ist der Aspekt der Zusammenarbeit mit der GWG ein besonders wichtiger Faktor für die positiven Entwicklungen der letzten Jahre. Die Abteilung für Ältere arbeitet seit über 10 Jahren konsequent an der Umsetzung der Leitidee des selbstbestimmten Alterns in den eigenen vier Wänden. Gezielt wurde die Zusammenarbeit mit der GWG - Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH aufgebaut und weiterentwickelt.

Die GWG – wie alle Wohnungsunternehmen in Deutschland – sieht sich zunehmend konfrontiert mit Themen des Älterwerdens der Mieter in ihren ca. 8.000 Wohnungen. Seit 1997 finanziert die GWG eine Fachkraft für die Altenarbeit in Wohnanlagen der GWG, die gemeinsam mit städtischen „Altenbetreuerinnen“ älteren Mietern der GWG individuelle Unterstützung anbietet. Mit dieser zusätzlichen Ressource konnte die Abteilung für Ältere die heutige Zusammenarbeit mit der GWG entwickeln, die eine Verknüpfung von sozialraumorientierter Beratung und Gemeinwesenarbeit ermöglicht. Da dieses Sozialmanagement für die GWG einen sichtbaren Mehrwert erbringt, finanziert sie der Abteilung für Ältere ab 01.04.2016 eine zweite Stelle.

Außerdem stellt die GWG der Abteilung für Ältere drei Stadtteilbüros zur Verfügung, von denen aus Stadtteilarbeit im Voller Brunnen/Römerschanze, Oststadt/Betzenried und Orschel-Hagen möglich ist, die Teilhabe, selbstbestimmtes Altern und ein wohlwollendes Miteinander von Menschen unterschiedlicher Kulturen unterstützt.

Im nächsten Kapitel werden inhaltliche Aspekte der Zusammenarbeit dargestellt und über drei konkrete Beispiele berichtet, in denen sich die Entwicklung dieser Zusammenarbeit direkt auf ältere Menschen und ihre pflegenden Angehörigen positiv auswirkte, da sich die Wohnqualität verbesserte oder ein Umzug ins Pflegeheim wegen Barrieren im Wohnraum bzw. der Beseitigung dieser verhindert werden konnte.

#### **4.1 Wohnraumanpassung und Verbesserung des Wohnraumumfeldes – eine wesentliche Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben**

Die Zusammenarbeit zwischen der GWG und der Abteilung für Ältere zeichnet sich u.a. durch nachfolgende Eckpunkte aus:

- Die enge Kooperation zwischen der GWG und der Abteilung für Ältere führte zur Finanzierung von inzwischen zwei Stellen bei der Abteilung für Ältere. Diese ermöglichen schnelle, niederschwellige und fachlich zielführende Interventionen, wenn Hilfe, Pflege oder auch gesetzliche Betreuung bei Mietern der GWG nötig werden. Auch bei Konflikten in der Nachbarschaft, die durch auffälliges Verhalten älterer Menschen entstehen, ist eine frühzeitige neutrale, professionelle und nachhaltige Beratung möglich.
- Die Bestandsverwaltung – respektive Außendienstmitarbeiter – stehen in regelmäßigem Austausch mit den Beraterinnen im Quartier und können so auf dem direkten Weg über Notsituationen, denen sie begegnen oder die ihnen z. B. über Nachbarn zugetragen werden, niederschwellige Beratung anfordern.
- Die Kooperation zwischen der Mietbuchhaltung der GWG und den Mitarbeiterinnen der Abteilung für Ältere ermöglicht schnelle und niederschwellige Hilfen, bevor ein Kündigungsverfahren in Gang gesetzt werden muss, wenn ältere Menschen keine Mieten mehr bezahlen.
- Die Wohnungsgesellschaft sorgt für altersgerechte Wohnsituationen durch die Schaffung von altersgerechten Wohnungen im Neubau und barrierearme Wohnungsanpassung im Bestand. Die Wohnungsgesellschaft unterstützt individuelle Wohnraumanpassungen, die nötig sind, um ihren Mietern Pflege im häuslichen Umfeld zu ermöglichen. Gemeinsam mit den Mietern, der Abteilung für Ältere und den Pflegekassen werden passgenaue Wohnraumanpassungen verhandelt und deren Ausführung unterstützt.
- Die GWG unterstützt in Wohnquartieren mit einem hohen Wohnungsbestand der GWG die Quartiersarbeit, die Teilhabe, selbstbestimmtes Altern und ein wohlwollendes Miteinander von Menschen unterschiedlicher Kulturen.
- Die GWG ist auf dem kommunalen Wohnungsmarkt der wichtigste Akteur, wenn es um die Bereitstellung von preisgünstigem Wohnraum geht. Gerade ältere Menschen haben nach dem Übergang in den Ruhestand erhebliche Einkommenseinbußen zu verkraften und sind auf günstige Mietpreise angewiesen.

Wohnraumanpassungen für Ältere in Bestandswohnungen beziehen sich sowohl auf den Zugang zur Wohnungstüre als auch auf Maßnahmen innerhalb der Wohnung wie die Reduzierung von Barrieren in den Sanitärräumen, z. B. durch den Einbau einer bodengleichen Dusche oder die Verbreiterung von Türen auf Rollstuhlbreite.

Die GWG verfolgt das Geschäftsziel, den Bestand an barriere reduzierten Wohnungen zu erhöhen. Gerade in den Bestandswohnungen aus den 50er Jahren liegen die EG-Wohnungen im Hochparterre und sind nur über mehrere Stufen zu erreichen. Maßnahmen zur Barrierereduzierung des Zugangs der Wohnung können Aufzüge, Treppenlifter oder ebenerdige Zugänge über die Terrasse sein. Einige Beispiele für die Kooperationen zwischen der GWG und der Abteilung für Ältere sind hier ausgeführt:

- Die GWG verwaltet Häuser mit vorwiegend privaten Eigentümern, in denen der Aufzug nur über eine Treppe erreichbar ist. Die Abteilung für Ältere kam in einem Hochhaus über die Beratung mit einem pflegebedürftigen Eigentümer in Kontakt, der seine Wohnung aus diesem Grund nicht mehr ohne Hilfe verlassen konnte. Gemeinsam mit der GWG beriet sie die Eigentümergemeinschaft. Durch die Einbeziehung der Abteilung für Ältere, die eine externe Expertin für Wohnraumanpassungen hinzuzog, konnte sich die Eigentümerversammlung nach einem längeren Prozess dazu entschließen, die GWG Hausverwaltung mit dem Einbau eines Treppenlifters zu beauftragen. Einbau- und Betriebskosten werden auf alle umgelegt. Das Beispiel war Vorbild für Eigentümerentscheidungen in ähnlich gelagerten Situationen.
- In den Jahren 2009 bis 2011 beteiligte sich die Abteilung für Ältere aktiv beratend am Sanierungsprozess der Bestandswohnungen der GWG aus den 60er und 70er Jahren. Die Sanierungen im Bestand waren mit erheblichen Einschränkungen der Wohnqualität für ca. sechs bis acht Wochen verbunden. Mitarbeiterinnen der Abteilung für Ältere nahmen an den Informationstreffen zur Sanierung für Mieter teil und boten Beratung vor, während und nach der Sanierungsphase an. So wurden in manchen Fällen zusätzliche hauswirtschaftliche Hilfen für diese Zeit installiert oder sogar Ferienwohnungen oder Kurzzeitpflege vermittelt, wenn der Gesundheitszustand eines Mieters es nicht zuließ, während der Sanierung in der Wohnung zu bleiben.

Sie führte außerdem in vielen Häusern Gespräche mit den Mietern, wenn der Bedarf nach Duschen statt Badewannen als Maßnahme einer Barrierereduzierung angezeigt wurde. Um den Badumbau zu optimieren, wurde auf Anregung und Vermittlung der Abteilung für Ältere externe fachliche Expertise hinzugezogen. Da ein Duscheinbau wirtschaftlich nur darstellbar war, wenn der ganze Strang eines Mietshauses Duschen akzeptierte, besuchten die Mitarbeiterinnen der Abteilung für Ältere alle Mieter in diesem Haus, um die Vorzüge einer Barrierereduzierung durch Duschen zu erläutern. Es gelang in mehreren Häusern, das Einverständnis aller Mieter eines Stranges zu gewinnen, sodass mehrfach eine fachlich optimierte Barrierereduzierung im Bestand möglich wurde.

- In einem Mietshaus der GWG mit Laubengängen beobachtete die Beraterin der Abteilung für Ältere, dass eine Bewohnerin mit Rollator die aus Brandschutzgründen sehr schwere Tür vom Laubengang ins Treppenhaus nur mühsam öffnen konnte. Die Beraterin nahm Kontakt auf und erfuhr, dass eine Einstufung in Pflegestufe 1 vorliegt. Sie stellten bei der zuständigen Krankenkasse einen Antrag zur Verbesserung des Wohnumfeldes nach § 40 SGB XI zum Einbau eines elektrischen Türöffners. Die Krankenkasse genehmigte einen anteiligen Zuschuss und die GWG baute einen elektrischen Türöffner ein.
- Der Außendienst der GWG zieht die Abteilung für Ältere zur Beratung in einem schon lange schwelenden Nachbarschaftskonflikt hinzu. Die Konfliktparteien sind Familien mit Kleinkindern sowie Kinderwägen und zwei ältere Damen, die einen Rollator benötigen, wenn sie das Haus verlassen. Es handelt sich um einen Wohnblock der 50er Jahre mit engen Treppenhäusern und Eingangsbereichen. Die Abteilung für Ältere erhebt die Lage, in dem sie mit allen Konfliktparteien spricht. Es wird deutlich, dass die Situation im Eingangsbereich dringend entlastet werden muss. Die älteren Damen können ihre Rollatoren nicht mehr in ihre Wohnungen tragen. Die Rollatoren im Eingangsbereich blockieren aber den Kellerabgang, sodass für die Familien der Zugang zu den Kellerräumen, in denen sie die Kinderwägen abstellen, versperrt ist.
- Hinzu kommt, dass es sich bei diesem Gang um einen Fluchtweg handelt, der aus feuerschutzrechtlichen Gründen ganz frei bleiben muss. In Zusammenarbeit mit den Außendienstmitarbeitern der GWG wird eine mobile „Rollatoren-Garage“ vor dem Hauseingang aufgebaut und die erste Stufe zur Haustüre mit einem Haltegriff versehen, sodass die älteren Damen mit einigen wenigen Schritten das Haus sicher betreten können.

Abschließend wenden wir uns einem auf diesen Erfahrungen aufbauenden größeren Kooperationsprojekt zwischen der GWG Reutlingen und der Abteilung für Ältere in der Heilbronner Straße zu und evaluieren die Beratungsarbeit im Rahmen des Sanierungsprojektes.

## **4.2 Sanieren und Beraten – Zusammenarbeit der GWG – Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH (GWG) und der Abteilung für Ältere im Sanierungsprojekt Heilbronner Straße, Orschel-Hagen**

Ein Projekt, über das im VKSA in seinen baulichen und wohnungswirtschaftlichen Dimensionen am 17.03.2015 im Rahmen einer Mitteilungsvorlage bereits informiert wurde (VKSA-Bericht zur Entwicklung des Gebietes Heilbronner Straße in Orschel-Hagen/Mitteilungsvorlage 15/037/01), soll hier ergänzend in den Aspekten der sozialen Beratung präsentiert werden.

Das Projekt „Entwicklung Heilbronner Straße, Orschel-Hagen (Sanierung und Neubebauung)“ wird geplant und durchgeführt von der GWG - Wohnungsgesellschaft Reutlingen mbH. Auf Anregung der Abteilung für Ältere übernahm das Institut für Stadt- und Regionalplanung/Hochschule Nürtingen die wissenschaftliche Begleitung des Planungs- und Bürgerbeteiligungsprozesses. Auftraggeberin der wissenschaftlichen Begleitung war die Abteilung für Ältere der Stadt Reutlingen. Eine Förderung erfolgte durch einen Impulszuschuss des Landkreises Reutlingen. Projektstart der wissenschaftlichen Begleitung war Januar 2012 und endete 2014.

Damit ein Teil der Bestandshäuser aus den 60er Jahren umfassend saniert werden konnte, mussten diese für die Zeit des Umbaus geräumt und alle Mieter umgesiedelt werden. Sanierung (56 Wohneinheiten) und Neubebauung (Abriss von 25 Wohneinheiten) bezog sich auf 81 Wohnungen in der Heilbronner Straße 28 bis 150, von denen zum Zeitpunkt der baulichen Vorbereitung der Sanierung und Entmietung im September 2013 noch 62 Wohnungen vermietet und bewohnt waren. Der Entmietungs- und Umzugsprozess endete mit den Umzügen der Bewohner aus den Abrisshäusern im September 2015. Der Projektabschluss wurde mit einem Quartiersfest für Bewohner, Anwohner, Projektpartner und Interessierten an den neuen Wohnungen am 24.10.2015 feierlich begangen (Anlage 8: „Modell mit Zukunft“, GEA 19.10.2015).

Über den gesamten Zeitraum von zwei Jahren unterstützte die Abteilung für Ältere die Beteiligung der Mieter und war in die intensiven individuellen Beratungsprozesse involviert. Sie beriet die GWG und die Mieterinnen und Mieter mit dem Ziel sozialverträglicher Entmietung eines Teils der Wohnungen und führte je nach Bedarf mehr oder weniger intensive Begleitungen während der Umzugsphase durch. Der Altersdurchschnitt der Bewohner lag bei 73 Jahren. Mehr als die Hälfte (55 %) der Personen hatten einen Migrationshintergrund.

Die Bewohnerschaft dieser Siedlung bietet einen Einblick in die Vielfalt der Einwanderungen, die Deutschland im 20. Jahrhundert erlebte. Es leben dort Nachkriegsflüchtlinge des 2. Weltkrieges, „Gastarbeiter“ der 60 Jahre aus Südeuropa, Menschen, die als sogenannte Spätaussiedler seit den 90er Jahren aus den Staaten der ehemaligen Sowjetunion und mit der Flüchtlingswelle aus den Krisengebieten des Balkan Anfang der 90er Jahre nach Deutschland kamen.

Im Rahmen einer Sozialraumerkundung mit dem Ziel, die soziale Wirklichkeit und Lebenswelt der Bewohner/-innen mit Migrationshintergrund in diesem Quartier besser kennenzulernen, führte die Beraterin Interviews zur Bedeutung von Nachbarschaften im Lebenslauf und Alltag durch. Mit der Erlaubnis einer Bewohnerin geben wir an dieser Stelle ein Interview wieder:



### Interview zur Wanderungsgeschichte und Nachbarschaft mit Frau G., April 2015

**Frau G.:** Ich bin am 29.12.1938 in der Nähe von Odessa am Schwarzen Meer geboren. Das war ein deutsches Dorf in der Ukraine. Meine Vorfahren sind aus der Region Karlsruhe – Landau in die Ukraine ausgewandert. Deshalb nannten sie das Dorf Karlsruhe, es gab eine deutsche Schule, die wurde aber 1917 zugemacht. Das Stück Land, wo meine Ehemann geboren wurde, war damals Bessarabien, heute Moldawien. In meinem Pass steht geboren in Karlsruhe. Wenn ich auf dem Rathaus meinen Pass zeige, sagen sie, wie kann das sein, sie kommen aus Sibirien und sind in Karlsruhe geboren? Das Dorf lag genau in der Region, in der heute der Krieg zwischen der Ost- und der Westukraine ist. Da war auch die Geschichte mit Österreich – Ungarn. Im 1. Weltkrieg hat mein Schwiegervater in der – ich weiß nicht genau, wie man sie nannte – österreichischen, deutschen oder ungarischen Armee gekämpft. Er wurde verletzt, eine russische Frau hat ihn ins Krankenhaus gebracht. Er kam dann wieder nach Bessarabien.

**Abteilung für Ältere:** Wie lange haben Sie in Karlsruhe gelebt?

**Frau G.:** 1941 ist der 2. Weltkrieg ausgebrochen, die Deutschen sind gekommen und haben uns nach Polen geschickt. Der Ort heißt Buderitz. Dort haben sie dann als erstes geschaut, ob wir deutsches oder russisches Blut haben. Dann, nach 2 oder 3 Wochen haben sie den Vater in die deutsche Armee verpflichtet. Wir wurden nach einem Jahr nach Kasachstan verschleppt. Der Krieg endete in Berlin. Der Vater ging auf die russische Seite, damit er in russische Gefangenschaft kam und uns finden konnte. In der Kriegsgefangenschaft in Turkmenistan wurde er tuberkulosekrank und nach Kasachstan entlassen. In Kasachstan, wie in allen anderen Gebieten, in denen verschleppte Menschen lebten, gab es die „Kommandantur“. Es war verfügt, dass im Umkreis von 5 Kilometern niemand das Dorf ohne Erlaubnis verlassen durfte. Wir konnten also nicht weg.

**Abteilung für Ältere:** Gab es dort eine deutsche Gemeinde?

**Frau G.:** Nein, nein. Da gab es keine deutsche Gemeinde. Da waren alle möglichen Nationen vertreten. Das kasachische Volk waren die Einheimischen, dann gab es viele Russen und Ukrainer, alles bunt gemischt. Alle sprachen Russisch, auch in der Schule. Auch die Kasachen mussten Russisch sprechen. Das kasachische Volk ist ein gutes Volk, wenn man gut zu ihnen ist. 1953 starb Stalin, die Diktatur endete. Meine Großeltern konnten die Ukraine verlassen, mussten aber unterschreiben, dass Sie nie mehr zurückkehren. Alle mussten das unterschreiben.

**Abteilung für Ältere:** Wie haben Sie in diesen Jahren gewohnt?

**Frau G.:** Zuerst lebten wir in einem kleinen Zimmer, wie dieses hier, so 15 m<sup>2</sup>. Vier Familien lebten in diesem Zimmer, ein Strohsack als Bett, Sitzbank, Tisch, das war's. 25 Menschen haben in diesem Zimmer gewohnt, können Sie sich das vorstellen? Meine Mutter hatte noch ein paar gute Kleider. Die tauschte sie gegen Lebensmittel. Niemand hatte Geld, auch die Einheimischen nicht. Meine Mutter hatte einen schönen Pelz, dafür konnte sie ein kleines Häuschen „kaufen“. Das Haus war 1 Meter in die Erde gegraben. Die Fenster waren oben in der Decke. Das war etwas Gutes, etwas Eigenes. Etliche Jahre haben wir in diesem 1-Zimmer-Haus gewohnt.

**Abteilung für Ältere:** Wie viele Personen waren Sie in der Familie?

**Frau G.:** Die Mutter und die Großeltern, der Vater starb mit 35 Jahren an Tuberkulose. Meine Mutter war die Jüngste in ihrer Familie und hat auch in der Ukraine mit den Eltern gewohnt. Die anderen Geschwister sind weggezogen. Die Großeltern sind im 48. Lebensjahr gestorben. Das ist Mutterseite. Von der Vaterseite kennt man die Großeltern nicht. 1930/31 war der große Hunger in der Ukraine, sie sind vor Hunger umgekommen. Sie hatten sieben Kinder. Der Onkel hat drei Kinder zu sich genommen, meinen Vater, noch einen Bub und ein Mädchen. Die anderen vier, zwei Mädchen und zwei Buben kamen ins Waisenhaus und von dort, ... niemand weiß, wohin sie gekommen sind. Es war die Rede davon, dass eine Familie über das Schwarze Meer in die Türkei und dann nach Kanada ausgewandert ist. Damals war doch der eiserne Vorhang, es gab keine Möglichkeit, Angehörige zu suchen. Und so ist es geblieben.

**Abteilung für Ältere:** Wie war denn die Nachbarschaft in Kasachstan?

**Frau G.:** Wir sind gut miteinander ausgekommen. Nur die Kinder, Sie wissen ja wie das ist, die haben sich gestritten und sich geärgert. Aber danach spielen sie dann wieder miteinander. Es war trotzdem eine schwere Zeit, in der man die Nachbarn brauchte. Hatte einer kein Feuerzeug, ging er zu den Nachbarn, holte ein bisschen Kohle und der Ofen konnte angeheizt werden. Das war so eine Zeit, in der es keine Schlösser gab. Wenn ich wegging, steckte ich einen Stock in die Türe, dann wusste jeder, jetzt ist niemand zu Hause ist. Diebstahl gab es selten.

**Abteilung für Ältere:** Wie ging es bei Ihnen weiter?

**Frau G.:** Ja, dann habe ich geheiratet. Mein Mann und ich sind 1962 nach Sibirien gegangen, freiwillig. Wir haben im Bergbau gearbeitet, Steine geschaufelt, die dann ins Metallwerk kamen, um das Metall herauszuschmelzen. Von 1962 bis 1977 habe ich das gemacht und dann in einem Werk zur Herstellung von Kühlschränken gearbeitet. Mein Mann war im Straßenbau, Straßenbahnschienen, Gasleitungen und solche Dinge haben sie verlegt. Die mussten erst den Wald roden und dann die Leitungen legen. Wir haben in einem Haus gewohnt, das von der Arbeitsstelle meines Mannes bezahlt wurde. Die Arbeitsstelle hat sechs große, mehrstöckige Häuser gebaut. 230 Familien wohnten dort. In dem großen Haus haben wir sechs oder sieben Jahre gewohnt.

**Abteilung für Ältere:** Wie war denn die Nachbarschaft in diesem Lebensumfeld?

**Frau G.:** Für mich war es eine schwierige Situation, als mein Mann krank wurde. Manchmal hat dann die Nachbarschaft geholfen. Dann konnte ich wenigstens ruhig zum nächsten Telefon laufen, um Hilfe zu rufen. Wenn ich zum Arbeiten gegangen bin, habe ich zur Nachbarin gesagt, schau ab und zu mal rein. Pflegeheim oder so was gab es da ja nicht. Da musste man sich schon selber helfen. Wir hätten auch schon auswandern können, hatten alle Papiere, aber mein Mann war zu krank. 1997 ist mein Mann gestorben. Um auszuwandern, brauchte ich einen Sprachtest. Ich musste 200 km nach Nowosibirsk fahren, um den Sprachkurs zu besuchen. 1998 hatte ich den Sprachtest bestanden und 1999 alle Papiere zusammen.

**Abteilung für Ältere:** Wie waren die Wege, als Sie dann nach Deutschland kamen?

**Frau G.:** Ich war zuerst in Empfingen, das war ein Wohnheim. Und von dort bin ich nach Metzingen. In Metzingen war ich eine halbe Stunde. Ich wurde gleich nach Reutlingen geschickt. Zuerst habe ich ein Jahr in der Sebastian-Kneipp-Straße gewohnt, eine Art Wohnheim, zu zweit in einem Zimmer.

**Abteilung für Ältere:** Was finden Sie heute wichtig, damit die Nachbarschaft gut wird?

**Frau G.:** Geduld und immer wieder Geduld. Manche sagen Grüß Gott und gehen weiter, andere haben mal eine Bitte. Mit einer Nachbarin gehe ich seit 10 Jahren jeden Abend bei Wind und Wetter spazieren. Immer, immer bei jedem Wetter. Manchmal kommt die Meldung: „Fahre weg“ oder „Bin beim Geburtstag“. Aber sonst zwischen 19 und 20 Uhr klingelt es an meiner Türe seit 10 Jahren, eine halbe Stunde oder 40 Minuten. Wir suchen die Straßen mit Licht. Früher war das anders, aber in der letzten Zeit betteln Fremde im Viertel. Das verunsichert uns, deswegen suchen wir die Straßen mit Licht. Nachbarn sollen nicht streiten. Ich bin so froh in diesem Haus, wir Alten sind alle friedlich. Manchmal haben wir kleine Versammlungen, z. B. kam ein Brief von FairEnergie. Wir sollten 35 € nachbezahlen. Es geht eine raus in den Hof und dann die Zweite und der Dritte. Wir diskutieren den Brief. Dann kommt ein Nachbar, der die Gesetze kennt und wir finden eine Lösung. Rücksichtnahme ist sehr wichtig. Und wir müssen uns in Ruhe lassen. In seiner Wohnung wohnt jeder, wie er will. So ist das hier.

#### 4.2.1 Typen der Beratung im Sanierungsprozess Heilbronner Straße, Orschel-Hagen

Die Beratungen lassen sich in unterschiedliche Beratungstypen einteilen:

(1) Familienberatungen in der Entscheidungsphase und selbstständige Umsetzung

Für manche Bewohner löste die Ankündigung des Umzuges einen sehr grundsätzlichen Entscheidungsprozess über die Zukunftsperspektive aus. Es wurden manchmal konfliktreiche Familienberatungen durchgeführt, in denen Fragen zur Versorgung in einem Pflegeheim, des selbstständigen Wohnens oder des Umzugs in die Wohnung der Kinder erörtert wurden. Bis zur Entscheidung war die Kontaktdichte der Beratungen meist hoch, da neben den Gesprächen mit den Mietern auch Telefonate mit den Angehörigen, Pflegeheimen, Sozialamt und anderen Institutionen nötig waren. Als Entscheidungen getroffen und die sozial- und pflegerechtlichen Weichen gestellt waren, setzten die älteren Menschen mit ihren Familien die Entscheidung selbstständig um.

Fallbeispiel:

„Darf ich jetzt ins Altenhaus?“

Die Abteilung für Ältere lernt im Rahmen eines Sanierungsprojektes der GWG Frau Karadimas kennen. Sie hat ihr Arbeitsleben in Deutschland verbracht und spricht ausreichend Deutsch. Frau Karadimas begrüßte die Beraterin mit der Frage „Darf ich jetzt ins Altenhaus?“. Sie bewohnte eine 1-Zimmer-Wohnung im 1. OG, die so zugestellt war, dass sie sich kaum mehr bewegen konnte. Wegen einer schweren Sehbehinderung und Mobilitätseinschränkungen hat sie die Wohnung seit ca. zwei Jahren nicht verlassen. Sie deutete Familienkonflikte an. Nach der ersten Beratung meldete sich ein Schwiegersohn bei der Abteilung für Ältere. Er selbst habe eine schwerbehinderte Tochter, in der erweiterten Familie bestünde Uneinigkeit, was mit der Mutter geschehen solle. Die Wohnung seiner Familie sei zu eng, um die Schwiegermutter darin aufzunehmen.

Es stellt sich heraus, dass die Familie Angst davor hatte, dass sie die Versorgung der Mutter finanzieren müssten, da die Mutter nur eine kleine Rente beziehe. Die Pflegeberatung der AOK wurde hinzugezogen und eine Pflegeeinstufung beantragt. Auf Anhieb erhielt Frau Karadimis Pflegestufe 2 und es konnten pflegerische und hauswirtschaftliche Hilfen installiert werden. Eine Enkeltochter, die in Griechenland studierte, kam zu Besuch und unterstützte sehr konstruktiv den weiteren Beratungsprozess. Die Leistungsabteilung des Sozialamtes, Bereich Grundsicherung und Hilfe zur Pflege, informierte Enkeltochter und Schwiegersohn ausführlich über die Leistungen, die Frau Karadimas beziehen kann. Eine Prüfung des Einkommens ergab, dass kein Elternunterhalt geltend gemacht werden muss. Mit Hilfe der

Stadteilarbeiterin der Abteilung für Ältere fand Frau Karadimas einen Pflegeheimplatz in einem Pflegeheim in der Nähe ihrer Kinder. Die Auflösung der Wohnung und die weitere Organisation wurden ab diesem Zeitpunkt von der Familie übernommen. Die neue Lebenssituation von Frau Karadimas führt dazu, dass die Familie wieder regelmäßig Kontakte zur Mutter pflegt.

(2) Konflikthafte Beratungen in der Einstiegsphase und Case Management in der Umsetzungsphase

Andere Personen wurden von der Erstberatung bis zum Umzug intensiv begleitet, da es keine Familienangehörigen oder Institutionen gab, die die Entscheidung und Umsetzung begleiten konnten. In diesen Fällen war insbesondere die Abteilung für Ältere mit psychosozialer Beratung gefragt. Themen der Beratung waren: die Entscheidungsfindung, sozialhilfe- und pflegerechtlichen Fragen, Akquise von Spendenmitteln für den Umzug und die Einrichtung der Wohnung, mietrechtliche Sonderlösungen mit der GWG, wenn sich z. B. hohe Verschuldungen, auch Mietschulden, herausstellten.

In einigen Situationen war es ausgesprochen schwierig, überhaupt in einen ersten Kontakt mit den Mietern zu kommen, da sie sehr zurückgezogen lebten und jede Form der Beratung, aber auch des Umzugs zunächst ablehnten. Mehrere und nicht nachlassende Kontaktangebote führten schließlich zu einem Arbeitsbündnis. Die Beraterin war federführend tätig beim Umzugsmanagement, bei der Organisation und Durchführung von Helferkonferenzen und der langfristigen Einrichtung eines Hilfe- und Pflegenetzwerkes. Diese Beratungssituationen erfordern eine hohe fachliche Kompetenz der Berater der Abteilung für Ältere.

Merkmale dieses Beratungstypus sind:

- mehrere Einstiegskontakte, in denen ein umfassendes Assessment der Lebenssituation stattfand, um eine angemessene Hilfeplanung vorzunehmen,
- mehrere Versuche der Kontaktaufnahme, die der Mieter zunächst vehement ablehnte,
- Recherchetätigkeiten nach Angehörigen im Einverständnis mit dem Klient,
- Klärung der materiellen Situation wegen Verschuldung, Problemen mit dem ausländischen Rententräger u. Ä.,
- deeskalierende Maßnahmen der Abteilung für Ältere in der Nachbarschaft, um Konflikte zu befrieden,

- Fallkonferenzen mit z. B. hauswirtschaftlichen Helfern, Pflegediensten, Polizeiposten, Umzugshelfern, um zu erwartende Krisen und Spannungen während des Umzugs zu reduzieren oder gar zu verhindern,
- weite Auslegung der Ermessensspielräume seitens GWG im Hinblick auf Formalitäten,
- Einleiten von Maßnahmen, wie z.B. die Anregung zur Einrichtung einer Betreuung beim Notariat, um die Lebenssituation über den Umzug hinaus zu stabilisieren.

(3) Kollegiale Beratungen

In einigen Fällen waren bereits andere Beratungseinrichtungen, wie z. B. der Sozialpsychiatrische Dienst, notariell bestellte Betreuer, Sachbearbeiter der Agentur für Arbeit, Sozialarbeiter der Arbeiterwohlfahrt, tätig. Sie wurden durch das Beratungsteam GWG – Abteilung für Ältere mit den wichtigen Informationen versorgt und konnten die besonderen Bedarfe ihrer Klienten bei der neuen Wohnungsentcheidung direkt mitteilen und mit der Abteilung für Ältere und der GWG aushandeln.

(4) Gruppenberatungen

Es gab eine Gruppe von Mieterinnen, die den konkreten Umzug nach ein oder zwei Einzelberatungen selbstständig mit Freunden oder Familienangehörigen bewältigten. Sie gehörten zu den regelmäßigen Besuchern der Sprechstunden im Quartier, um rechtliche Fragen zu klären, schnelle Hilfen bei Antragstellungen oder Informationen über Umzugsunternehmen, sozialen Handwerksdiensten, Stand der Sanierungsmaßnahmen u. Ä. zu erbitten. Im Beratungsbüro kam es regelmäßig zu spontanen Gruppengesprächen und ganz im Sinne einer guten Nachbarschaft gaben aufmerksame Nachbarn wertvolle Hinweise, wo es gerade günstige Küchenmöbel gibt oder preisgünstige Handwerkerdienste abgerufen werden können.

Im Folgenden werden zusammenfassend die Aspekte zusammengestellt, die zum erfolgreichen Abschluss der Entmietung und Umsetzung in diesem Projekt maßgeblich waren.

## 4.2.2 Erfolgsfaktoren des Beteiligungs- und Beratungsprozesses im Sanierungsgebiet Heilbronner Straße, Orschel-Hagen

Vier Erfolgsfaktoren für die sozialverträgliche Entmietung und Umsiedlung ohne mietrechtliche oder soziale Eskalationen können in der Reflexion des Prozesses ausgemacht werden:

(1) Frühzeitiger Beginn der Information, Beteiligung und Beratung der Mieterschaft

Die Informations-, Beteiligungs- und Beratungsphase begann ca. 1 Jahr vor der Sanierung des 1. Hauses (Heilbronner Straße 28). Damit war der Grundstein gelegt für den Aufbau eines vertrauensvollen Beratungssettings mit ausreichend Bedenkzeit für die Mieter, die im hohen Lebensalter ein einschneidendes Lebensereignis zu bewältigen hatten.

(2) Enge personelle Verzahnung der mietrechtlich – wohnungswirtschaftlichen und sozialen Beratung und Umsetzung

Es erwies sich als ausgesprochen effektiv, dass eine Mitarbeiterin aus der Bestandsverwaltung der GWG und eine Mitarbeiterin der Abteilung für Ältere eng zusammenarbeiteten, da sowohl die sozialen und lebensgeschichtlichen Aspekte sowie die mietrechtlichen Gesichtspunkte ganzheitlich betrachtet und abgewogen werden konnten. Die persönlichen Bedürfnisse und Wünsche konnten in aller Regel ohne Reibungsverluste in die Entscheidungen seitens der GWG über die Anschlusswohnung einfließen.

Beispielsweise lernte die Beraterin der Abteilung für Ältere gut funktionierende Nachbarschaften kennen und konnte dafür sorgen, dass diese bei der Neuvergabe der Wohnungen erhalten blieben. Es wurde aber auch ersichtlich, wo es problematische Nachbarschaftsverhältnisse gab. Die Neubelegung der Häuser war dann eine Chance, Personen in eine größere räumliche Distanz zueinander zu bringen. Auch konnte direkt vermittelt werden, dass eine Mieterin aus einer Wohnung im Obergeschoss in eine Wohnung im Erdgeschoss umziehen sollte, damit sie ihre Wohnung wieder langfristig ohne Barriere verlassen und mehr am sozialen Leben teilhaben kann.

(3) Vielfalt der Beratungssettings: Einzelberatung im häuslichen Umfeld und regelmäßige soziale Beratung in einer Wohnung im Leerstand im Quartier

Die GWG stellte – entsprechend dem Fortgang der Sanierung – der Abteilung für Ältere leere Wohnungen zur Verfügung, in der regelmäßig stattfindende Beratungszeiten ausgewiesen waren. Diese Wohnungen waren jeweils in räumlicher Nähe zu den Wohnungen platziert, die aktuell von der Umsetzung betroffen waren. Die Beratungsstunden waren stark frequentiert, sodass sich die vorgesehenen Einzelberatungen zu Gruppengesprächen über die aktuelle Lage der Mieter entwickelten. Im besten Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe gaben sich die Mieter Hinweise und Tipps zu praktischen Fragen des Umzugs. Überschaubare Formen der Gegenseitigkeitshilfe für den Tag des Umzugs wurden verabredet. Mietrechtliche Erläuterungen der Beraterin wurden durch die Mieter in verständlichere, leichte oder die jeweilige Muttersprache, sei es z. B. Russisch, Polnisch, Rumänisch oder Türkisch, übersetzt.

(4) Ergebnisoffenheit der Beratung im Hinblick auf Zukunftsperspektiven

Die soziale Beratung war als Entscheidungshilfe für die persönliche Zukunft der Mieter angelegt. Die Optionen – Umzug in eine sanierte Wohnung, zu den Angehörigen, in ein anderes Stadtgebiet oder in eine Pflegeeinrichtung – wurden bei entsprechender Unklarheit seitens der Mieter in mehreren Sitzungen erörtert. Entscheidungshilfen wie beispielsweise der Besuch in einem Pflegeheim oder Familiengespräche wurden angeboten und durchgeführt. Die Mieter erlebten durch die professionelle, ergebnisoffene soziale Beratung, dass – trotz der einschneidenden, von außen initiierten Lebensveränderung – ein hohes Maß an Selbstbestimmung bei den Entscheidungen über die Wohnzukunft war.

Das kooperative Vorgehen zweier sehr unterschiedlicher Institutionen aus dem Sozialbereich einerseits und der Wohnungswirtschaft andererseits ist ein Erfolgsmodell im Hinblick auf beide Institutionen. Im Rahmen des Sanierungsprojektes Heilbronner Straße in Orschel-Hagen konnte die GWG ein vielschichtiges Sanierungs- und Neubauvorhaben ohne mietrechtlich langwierige und das Bauvorhaben verzögernde Konflikte durchführen. Die soziale Arbeit hatte keine Krisensituationen mit langfristig negativen Folgen für die Personen zu verzeichnen.

## 5. Zusammenfassung

Mit diesem Bericht wurde die Beratungsarbeit der Abteilung für Ältere im Kontext der Quartiers- und Sozialraumarbeit erläutert. Nicht selten wird in der Fachdiskussion eine personelle und institutionelle Trennung zwischen der aufs Individuum bezogenen Beratungsleistung in einer Beratungsstelle einerseits und Gemeinwesenarbeit und Quartiersentwicklung im Stadtteilbüro andererseits vollzogen. Aber erst wenn Einzelberatung in den Rahmen von Quartiers- und Sozialraumarbeit platziert ist, bietet sie Anlässe für Vernetzung. So kann das Quartier in der einzelnen Beratung als ressourcenreiches Umfeld, als anregungsreiches Milieu mit Aufforderungscharakter zu verantwortlicher Selbstsorge oder auch zum persönlichen Engagement für das Gemeinwesen in Erscheinung treten.

In einem Arbeitsansatz, der Sozialraum- und Beratungsarbeit zusammenführt, geht es gleichermaßen um eine dienstleistungsorientierte Erbringung von Daseinsvorsorge, z. B. durch das Beratungsangebot der Abteilung für Ältere als auch die Aktivierung einer Bürgerschaft, die sich „Hilfe zur Selbsthilfe“ und Beteiligung auf die Fahnen schreibt. Das Stadtteilbüro ist mal Beratungsstelle und mal Ort für Quartiersentwicklung. Das Stadtteilbüro ist ein Ort, an dem Dienstleistungen für die Bewältigung einer besonderen Lebenslage angefragt werden können. Das Stadtteilbüro ist aber auch ein Ort, an dem Teilhabe am gesellschaftlichen Leben bis ins hohe Alter organisiert, Engagement gefördert und zu Gegenseitigkeitshilfe ermutigt wird. Dieser Ansatz ist gerade für die Zielgruppe der älteren Menschen sinnvoll, weil im höheren Alter der soziale Nahraum für die Alltagsgestaltung immer mehr Bedeutung gewinnt.

Die Abteilung für Ältere bemüht sich um die Auflösung einer institutionell scharf gezogenen Grenze zwischen Beratung einzelner Personen auf der einen und Quartiersarbeit auf der anderen Seite. Soziale Arbeit mit älteren Menschen und ihren Familien wird nicht nur auf das „individuelle Problem des Einzelfalles“ fokussiert, sondern kümmert sich auch um die strukturellen Aspekte und die „Ressourcen“ eines sogenannten „Problemfalles“. Die Fachkräfte können gar nicht anders, als vom Einzelfall in die Nachbarschaft, in viele Nachbarschaften, also dem Quartier, und wieder zurück zu arbeiten. Durch das Aufspüren lebensweltlicher Kapazitäten eines Quartiers entstehen so etwas wie „Ressourcenlager“ bei den Fachkräften, die dann für Lösungen im Einzelfall abgerufen werden können. Die fachlichen Anforderungen an Mitarbeiterschaft und an Institutionen, die sich um Vernetzung im Sozialraum bemühen, sind erheblich. Sie sind Expertinnen in Sachen Beratung von älteren Menschen und ihren Familien, wie sie auch Expertinnen für soziale Quartiersentwicklung und Sozialraumarbeit sind.

Die notwendigen arbeitszeitlichen Ressourcen für sogenannte „fallübergreifende“ und „fallbezogene“ Arbeit können bei diesem Ansatz nicht immer sauber getrennt werden und eine derartige Trennung widerspräche auch den Zielsetzungen. Der Beratungsprozess rund um die Sanierung der Heilbronner Straße in Orschel-Hagen ist ein Beispiel dafür, dass die enge Verzahnung von Strukturen, Institutionen, Nachbarschaften und einzelnen Personen ein für alle Beteiligten zeitaufwendiges, aber erfolgversprechendes Modell sowohl für die Beratung als auch die Quartiersentwicklung ist. Es ist gelungen, (wohnungs-)wirtschaftliche, stadtplanerische Interessen und Sozialverträglichkeit im Interesse der älteren Menschen auszubalancieren. Die Wechselwirkung zwischen den wohnungswirtschaftlichen und architektonischen Umsetzungen und die Fortgänge in den einzelnen Beratungen waren für Klienten und Beraterinnen unmittelbar zu erkennen.

Die Bürgerinnen und Bürger konnten, trotz der Zumutung eines Wohnungswechsels im hohen Lebensalter, die Erfahrung machen, dass Einflussnahme im Hinblick auf Wohnungslage und Gestaltung der sanierten Wohnung nicht in jedem Detail, aber in wesentlichen Aspekten (z. B. der Erhaltung einer Abstellkammer) möglich war. Beteiligte Institutionen und Ämter konnten die Erfahrung machen, dass eine Beteiligung der Bürger sogar im Falle von kritischen Zumutungen wie einer Sanierung, verbunden mit der Notwendigkeit, im hohen Alter und trotz gesundheitlicher Einschränkungen die Wohnung zu wechseln, zu einem für alle Seiten befriedigendem Ergebnis führen kann. Die Verbindung von Beratung und Sanierung ermöglichte nachhaltige persönliche und quartiersbezogene Entwicklungsprozesse.

Die Abteilung für Ältere wirkt durch vielfältige Beteiligungsprozesse in der Quartiers- und Beratungsarbeit daran mit, dass Menschen auch im hohen Alter und trotz den damit einhergehenden Einschränkungen Vertrauen in Strukturen, Nachbarschaften, Institutionen und Personen entwickeln können. Die Menschen erfahren, dass sich auch im hohen Alter Gelegenheiten bieten, aktiv daran mitzuwirken, dass ein möglichst selbstbestimmtes Altern möglich wird.