

# Jahresbericht 2015

## Die Bremer Dienstleistungszentren \*

Beratung und Hilfen für ältere Menschen





Die Bremer  
Dienstleistungszentren

# Die Bremer Dienstleistungszentren

## Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2015

1.	Vier Säulen der DLZ-Arbeit .....	6
2.	Kund/innen der Dienstleistungszentren.....	7
3.	Information und Beratung.....	9
4.	Organisierte Nachbarschaftshilfe .....	9
5.	Veränderungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe .....	12
6.	Nachbarschaftshelfer/innen .....	14
7.	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung .....	16
7.1	Quartierbezogene Arbeit.....	16
7.2	Kooperation der vier DLZ-Träger .....	17
7.3	Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales...	18
7.4	Medienresonanz und Veranstaltungen.....	18
8.	Personal und Finanzierung .....	19
9.	Zusammenfassung und Ausblick .....	20
10.	Anhang.....	23
10.1	Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil.....	23
10.2	Die Organisierte Nachbarschaftshilfe: Alleinstellungsmerkmale.....	24
10.3	Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2015 im Überblick.....	25
10.4	Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten – Stand: 01.03.2016 .....	26
10.5	Angebotskarte .....	28



## Impressum

Herausgeber: AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH, Caritasverband Bremen e.V.,  
Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V., Paritätische Gesellschaft für soziale  
Dienste Bremen mbH

Redaktion und Gestaltung: Niels Kohlrausch, Gabriele Kleine-Kuhlmann,  
Andrea Ackermann, Diana Looock, Dr. Detlef Luthe

Titelgrafik: [www.ramschdesign.de](http://www.ramschdesign.de)

## Kontakt:

Dr. Detlef Luthe  
Außer der Schleifmühle 55-61  
28203 Bremen  
Tel. 0421 / 79 199 - 50  
E-Mail: [d.luthe@paritaet-bremen.de](mailto:d.luthe@paritaet-bremen.de)

Bremen, Mai 2016

## Vorwort

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind seit 1975 unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für alte, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung und deren Angehörige. Seit 40 Jahren wird diese Infrastruktur von der Stadt Bremen gefördert. Ein wesentlicher Teil der Arbeit vor Ort ist die Organisierte Nachbarschaftshilfe. Dies ist ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung in Höhe von 7,15 Euro pro Stunde.

Der Gesetzgeber hat im § 3, Abs. 26, des Einkommensteuergesetzes die Grundlagen dafür geschaffen, dass die Einnahmen aus dort beschriebenen Tätigkeiten in Höhe von max. 2.400 Euro im Kalenderjahr steuer- und abgabefrei sind. In der Stadt Bremen waren in allen 17 DLZ insgesamt ca. 4.000 Menschen auf dieser Basis tätig und haben hauswirtschaftliche und andere Unterstützung für ältere Menschen realisiert. Der finanzielle Anreiz ist notwendig, wenn man dieses freiwillige Engagement in diesem Umfang haben will. Ohne diesen Anreiz gäbe es deutlich weniger Nachbarschaftshelfer/innen.

Beim freiwilligen sozialen Engagement gibt es keine „besseren“ oder „schlechteren“, keine „echten“ oder „unechten“ Engagements. In unterschiedlichen Milieus werden unterschiedliche Engagementformen praktiziert. Die einen Freiwilligen können auf ein Entgelt verzichten, die anderen nicht. Für bestimmte Bedarfe sind unentgeltlich tätige Freiwillige nicht in ausreichender Zahl vorhanden. Das Engagement ist jedoch durch den monetären Anreiz keinesfalls entwertet. Im Gegenteil: Die Politik, insbesondere die Ministerin für Familien, Senioren, Frauen und Jugend, fordert Bürger/innen dazu auf, sich in zahlreichen gesellschaftlichen Bereichen zu engagieren – mit und ohne Entgelt (vgl. [www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de) / BMFSFJ / Freiwilliges-Engagement).

Die ca. 4.000 von den DLZ organisierten Nachbarschaftshelfer/innen – jedes Jahr knapp 30% neue – folgen diesem Appell. Sie verschaffen unserer Stadt einen erheblichen finanziellen und sozialen Nutzen. Dafür gebührt ihnen Dank und Anerkennung!

Zusammenfassend können wir auch für 2015 feststellen: Die von der Bremischen Bürgerschaft bewilligten Mittel zur Förderung der DLZ sind gut investiert.

- 7.575 Bürger/innen erhielten unentgeltlich Information und Beratung und somit Orientierung und Entlastung im immer komplexer werdenden Feld der Altenhilfe.
- 5.510 Bürger/innen erhielten mit der Organisierten Nachbarschaftshilfe die Chance, trotz alters- oder krankheitsbedingter Einschränkungen in der eigenen Wohnung zu leben. Heimunterbringungen lassen sich auf diese Weise vermeiden oder mindestens verzögern. Nicht zuletzt wird somit meistens auch die kostengünstigste Unterstützung ermöglicht - sowohl für den Sozialhilfeträger bzw. die Pflegeversicherungen als auch für selbst zahlende Kund/innen.

- 3.974 Nachbarschaftshelfer/innen waren im Einsatz und haben Kenntnis von der Infrastruktur für ältere Menschen in der Stadt Bremen. Sie kennen durch ihren Kontakt zum DLZ die vielfältigen Möglichkeiten, sich Unterstützung zu holen. Dadurch werden sie selbst zu Expert/innen und Multiplikator/innen.
- Ca. 5.500 Kund/innen und ca. 4.000 Nachbarschaftshelfer/innen treten regelmäßig miteinander in Kontakt. Organisierte Nachbarschaftshilfe lässt sich auch als „Besuchsdienst plus“ darstellen: Im Zentrum stehen dabei hauswirtschaftliche Verrichtungen plus sozialer Kontakt. Für nicht wenige Kund/innen ist die Akzeptanz der Organisierten Nachbarschaftshilfe auch der Einstieg in die Akzeptanz, dass sie Unterstützung im Alter brauchen, um Einsamkeit und Isolation zu vermeiden oder mindestens zu reduzieren.

Im Frühjahr 2015 verteilten die Bremer Dienstleistungszentren in ihren Stadtteilen anlässlich ihres 40. Geburtstags Postkarten mit der Bitte um eine Meinungsäußerung. Insgesamt erhielten wir 513 Antworten, davon kamen z.B. 115 von Nachbarschaftshelfer/innen, 92 von Kund/innen, 15 von Angehörigen. Feedbacks gab es auch von Kooperations- und Netzwerkpartnern. Ausgewählte Rückmeldungen sind in diesem Bericht in eingestreuten Textfeldern dargestellt.



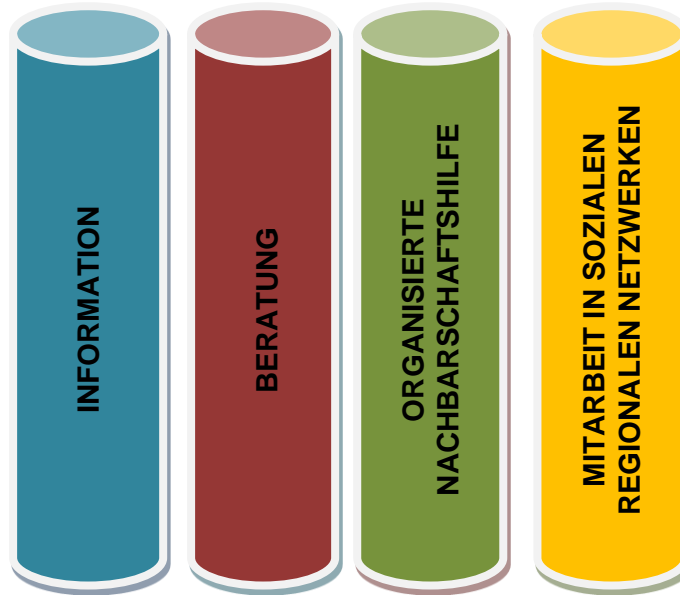
## Die Bremer Dienstleistungszentren\*

40 Jahre Information, Beratung, Organisierte Nachbarschaftshilfe für ältere und chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung.

\* Die Stadt Bremen fördert uns

## 1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die Arbeit der DLZ basiert auf vier Säulen, für die unterschiedlich viel Arbeitszeit aufgewendet wird:



**Abb. 1: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit**

Die DLZ bieten für alte, chronisch kranke und Menschen mit Behinderung umfassende Informations- und Beratungsdienste an. Die Mitarbeiter/innen der DLZ unterstützen Menschen dabei, solange wie möglich selbstbestimmt in der eigenen Häuslichkeit zu leben. Zu diesem Zweck werden Laien als Nachbarschaftshelfer/innen vermittelt. Darüber hinaus organisieren die DLZ Netzwerke im Quartier oder arbeiten darin aktiv mit (s. Kapitel 7).

Basis für diese Arbeit ist ein Zuwendungsvertrag, der jährlich neu mit der Senatorin für Soziales geschlossen wird. Im Unterschied zu einem Verfahren mit Zuwendungsantrag und -bescheid bieten sich bei komplexen Aufgabenstellungen Zuwendungsverträge an, „weil sich hier die öffentliche Hand und der Zuwendungsnehmer quasi auf ‚Augenhöhe‘ partnerschaftlich gegenüberstehen“ (Senatorin für Finanzen, Zuwendungsbericht 2013, S. 16).

In diesem Bericht werden die zentralen Zahlen des Jahres 2015 dargestellt. Außerdem dokumentieren wir den Verlauf einiger Kennzahlen seit 2006.

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

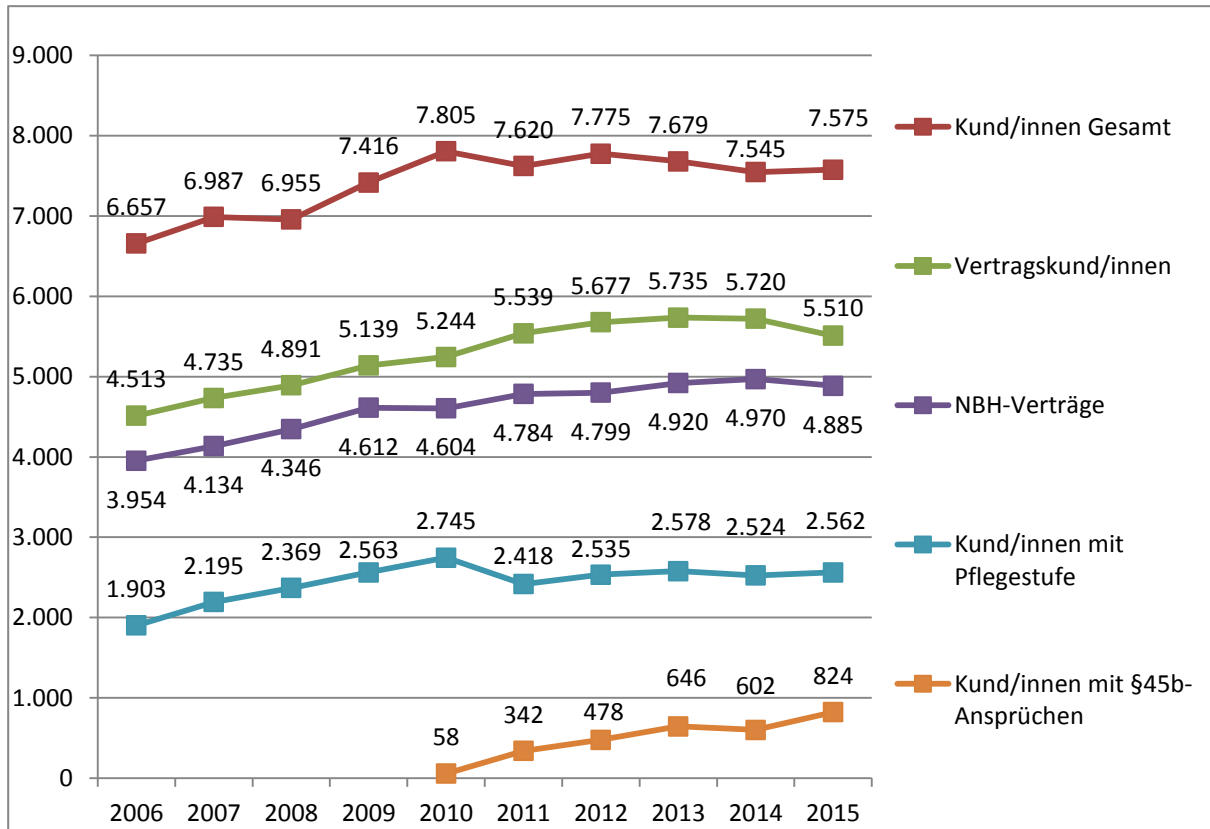
*... sie die Quartiere stärken,  
... sie Hilfe und Ehrenamt verbinden,  
... sie Ängste vor dem Alter nehmen,  
... sie stets guten Rat haben.*

Alexander Künzel,  
Vorstand Bremer Heimstiftung

## 2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2015 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.575 Kund/innen genutzt (+ 0,4%). Alle kurzfristigen und einmaligen Anfragen an die DLZ sind in dieser Zahl nicht erfasst, obwohl sie alltäglich in nicht unwesentlichem Umfang stattfinden. Statistisch erfasst werden Menschen, wenn ihre persönlichen Daten erhoben werden. Dies geschieht regelmäßig erst bei einem intensiveren und/oder mehrmaligen Gespräch.

Der überwiegende Anteil der Kund/innen lebt alleine im eigenen Haushalt (4.959 Personen = 65% der Kund/innen). Bei 2.562 Kund/innen gehen die DLZ davon aus, dass die Kund/innen eine Pflegestufe haben (34% der Kund/innen).



**Abb. 2: Entwicklung der DLZ-Kund/innen von 2006 bis 2015**

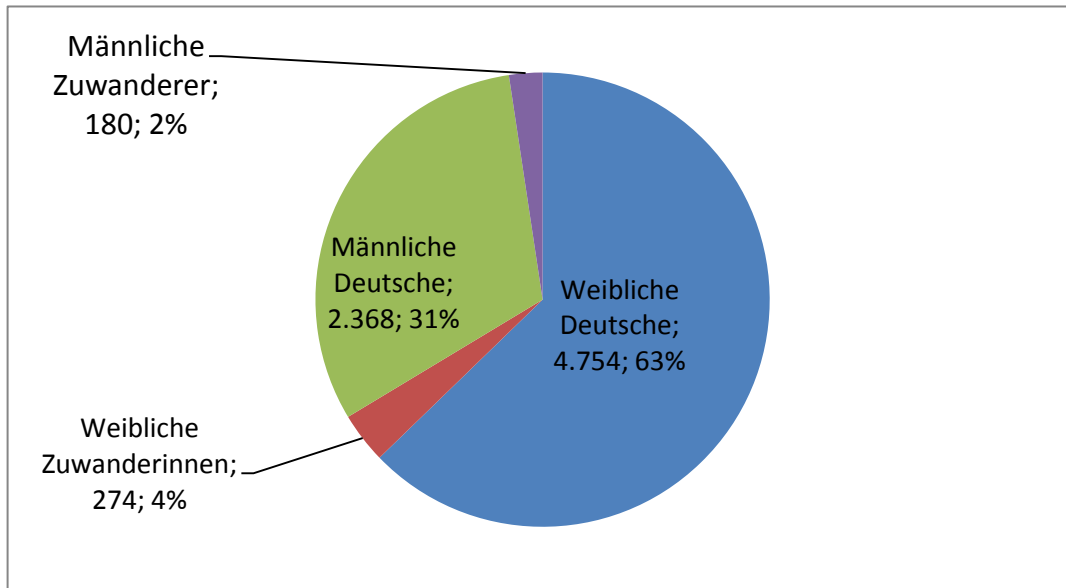
Kund/innen mit §45b-Ansprüchen werden erst seit 2010 dokumentiert

Im Jahr 2015 wurden 4.885 Nachbarschaftshilfe-Verträge abgeschlossen (- 1,7%). 5.510 Kund/innen wurden im Rahmen dieser Verträge unterstützt (- 3,8%), (s. Abb. 2). Ehepaare hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Ehepartner eine eigene Nachbarschaftshelfer/in hatten. Die Helfer/innen haben im Berichtsjahr 715.183 Stunden geleistet (- 2,2%), (s. Abb. 6).

Die Zahl der Vertragskund/innen ist jeweils höher als die Zahl der NBH-Verträge, da hier auch die Partner/innen der Vertragskund/innen erfasst werden, die ebenfalls von der Nachbarschaftshilfe profitieren.

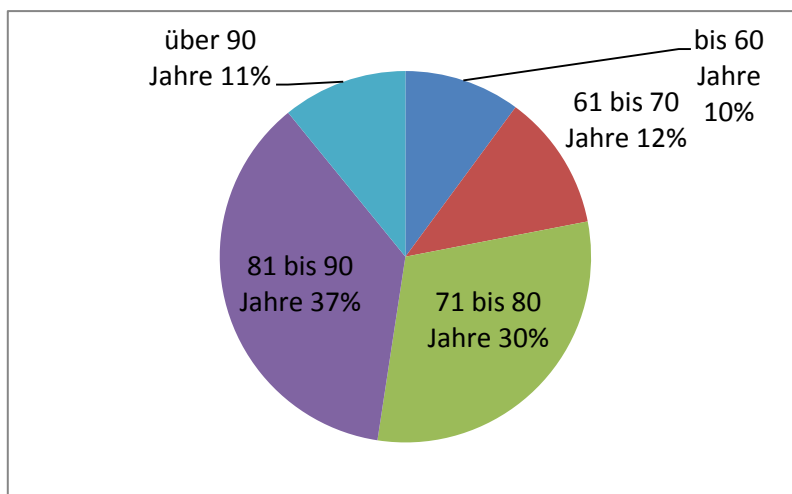
Seit 2010 werden in unserer Statistik die Kund/innen erfasst, die Ansprüche auf Unterstützungsleistungen nach §45b SGB XI aus der Pflegeversicherung haben. Aktuell sind es 824 (11% der Kund/innen) Dies sind 27% mehr als im Vorjahr. Dass unsere Kund/innen Anspruch auf diese erstattungsfähigen Leistungen haben, heißt jedoch nicht, dass sie diese auch als Leistungen des DLZ beziehen.

Die Pflegeversicherung finanziert nach §45b SGB XI besondere Betreuungsleistungen z.B. für Menschen mit erhöhtem Betreuungsbedarf (u. a. für Menschen mit Demenz oder psychisch kranke Menschen). Sie werden zusätzlich und unabhängig von den erforderlichen pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Assistenzleistungen gewährt und können für die Finanzierung von Unterstützungsleistungen genutzt werden, z.B. für Spaziergänge, Gedächtnistraining, Vorlesen, Gespräche, etc. Die üblichen Tätigkeiten der Nachbarschaftshilfe, d.h. hauswirtschaftliche Unterstützung plus Gesellschaft leisten, werden durch die besonderen Betreuungsleistungen nicht abgedeckt.



**Abb. 3: DLZ Kund/innen 2015 (Geschlecht, Zuwanderung)**

Von den im Berichtsjahr begleiteten Kund/innen waren 5.028 Frauen (66%) und 2.548 Männer (34%). Beinahe konstant 454 Kund/innen sind Zuwander/innen (6%, s. Abb. 3). 78% der Kund/innen sind über 70 Jahre, fast die Hälfte (48%) der Kund/innen sind über 80 Jahre alt, 11% von ihnen sind über 90 Jahre alt.



**Abb. 4: Altersgruppen der DLZ-Kund/innen 2015**



### 3. Information und Beratung

Ein Bestandteil der Tätigkeiten eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger/innen. Durch die Verteilung der insgesamt 17 DLZ auf alle Stadtteile sind die Informations- und Beratungsmöglichkeiten für die Bürger/innen leicht erreichbar.

Information und Beratung finden telefonisch, in persönlichen Gesprächen im DLZ-Büro und in Form von Hausbesuchen statt. Für Hausbesuche müssen durchschnittlich, mit Wege- und Dokumentationszeit, 1,5 – 2 Stunden aufgewendet werden. Die zielgerichtete Beratung im eigenen Zuhause ermöglicht den Bürger/innen eine konkrete Hilfestellung. Vor Ort werden die weiteren Hilfen und Wünsche abgesprochen. Im Anschluss daran kann die Unterstützung durch Telefonate mit den Kund/innen oder Angehörigen leichter begleitet werden. 2015 wurden 4.304 Hausbesuche durchgeführt (- 4,6%). Die gesunkene Zahl von Hausbesuchen resultiert u.a. aus mehrmonatigen Erkrankungen von Mitarbeiter/innen an einigen Standorten sowie aus einer leicht gesunkenen Zahl von NBH-Verträgen.

Meist sind bei Beratungen aufgrund der inhaltlichen Komplexität mehrere Termine und Gespräche notwendig. Eine regelmäßige Verlaufskontrolle stellt sicher, dass Angehörige und Kund/innen mit der Ausführung der Verabredungen nicht überfordert sind.

Es ist für die DLZ-Mitarbeiter/innen wichtig, über ein möglichst aktuelles Wissen in den verschiedenen Beratungs- und Informationsfeldern zu verfügen. Ein Überblick illustriert die Vielfalt. In den DLZ findet Beratung unter anderem statt:

- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe allgemein und im Quartier
- zu verschiedenen Antragshilfen
- für pflegende und nicht pflegende Angehörige
- zum Sozialgesetzbuch (SGB) XII (Sozialhilfe) und XI (Soziale Pflegeversicherung)
- zu verschiedenen Hilfsmöglichkeiten wie Hausnotruf, mobile Essensdienste u.a.
- über weiterführende Hilfen (Betreuungsgruppen, Tagespflege, häusliche Pflege, vollstationäre Pflege)
- zur Beantragung der Leistungen der Pflegekassen
- von an Demenz erkrankten Menschen und deren Angehörigen

### 4. Organisierte Nachbarschaftshilfe

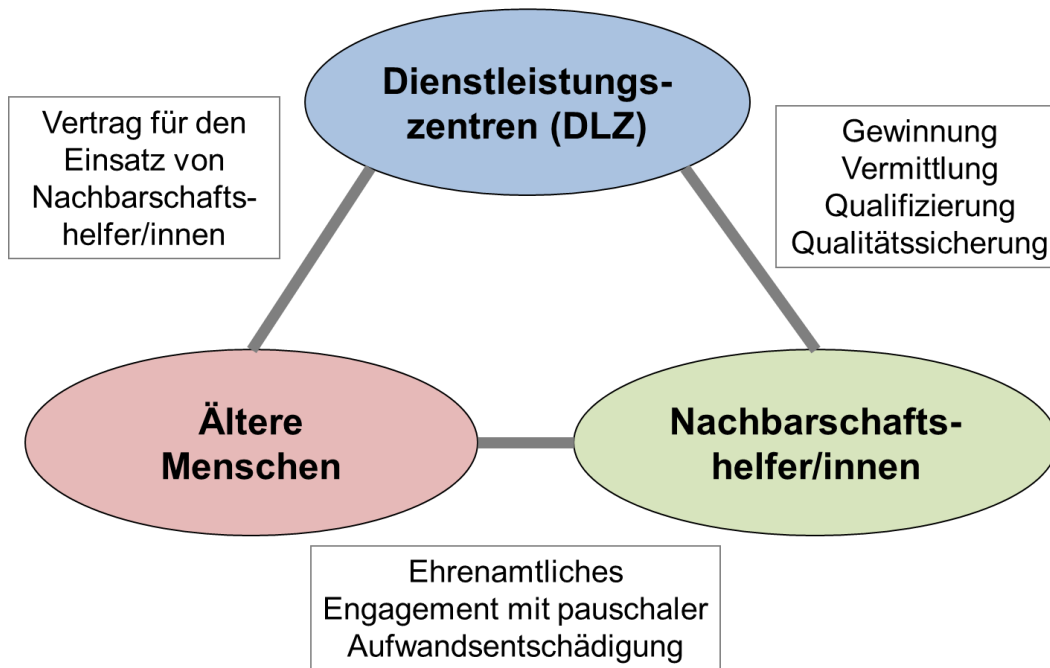
Die organisierte Nachbarschaftshilfe ist ein niedrighschwelliges Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Sie ist keine pflegerische Leistung und kein Fachdienst. Organisierte Nachbarschaftshilfe ist eine nebenberufliche Tätigkeit zur Betreuung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3, Ziffer 26, Einkommensteuergesetz (EStG). Sie wird erbracht für ältere oder chronisch kranke und behinderte Menschen, Menschen mit Demenzerkrankungen und psychisch kranke ältere Menschen (vgl. Zuwendungsvertrag zwischen den Trägern der DLZ und der Stadt Bremen, § 1).

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*... sie immer ein offenes Ohr haben, immer empathisch sind, immer lösungsorientiert, DANKE!*

Petra Badenhop  
Feedback an ein DLZ der AWO

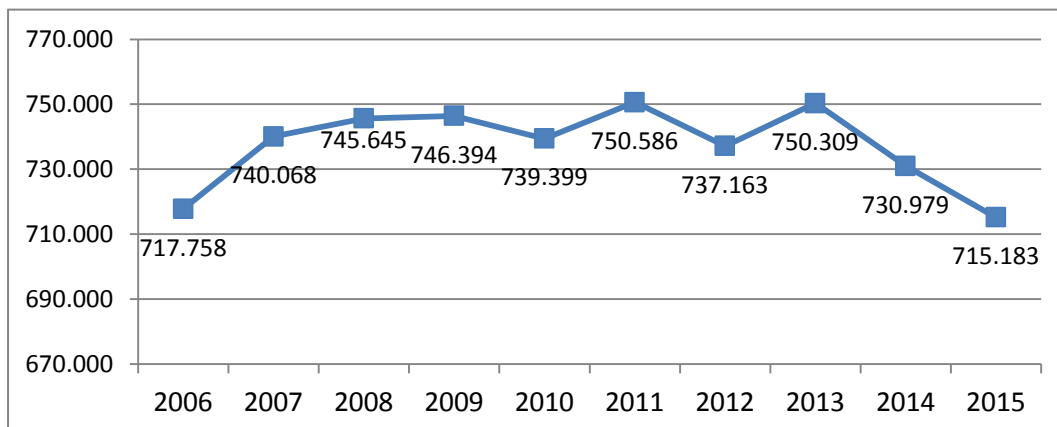
Die organisierte Nachbarschaftshilfe wird von Laien erbracht und ist eine Form des bürgerschaftlichen Engagements mit pauschaler Aufwandsentschädigung.



**Abb. 5: Das Modell der organisierten Nachbarschaftshilfe**

Nachbarschaftshelfer/in zu sein heißt, einige Stunden wöchentlich verantwortungsvoll und verlässlich einem älteren Menschen das Wohnen in der eigenen Wohnung zu erleichtern bzw. zu ermöglichen. Einige Helfer/innen erbringen auch über die vereinbarte Zeit hinaus nicht bezahlte Stunden für die älteren Menschen.

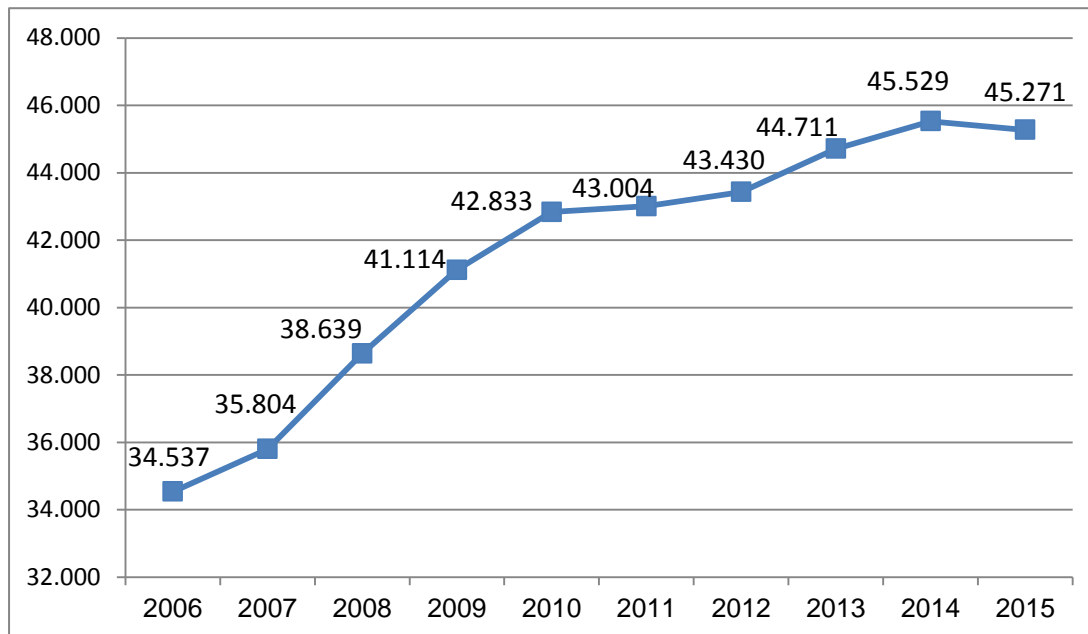
Die organisierte Nachbarschaftshilfe wird von den DLZ für Bremer Bürger/innen organisiert und von Nachbarschaftshelfer/innen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung von 7,15 €, die steuer- und abgabenfrei ist, wenn sie im Kalenderjahr 2.400 € nicht überschreitet.



**Abb. 6: Nachbarschaftshilfestunden pro Jahr**

Von den insgesamt geleisteten ca. 715.000 Stunden Nachbarschaftshilfe wurden 34% für Empfänger/innen von Sozialleistungen erbracht. 31% der Einsätze von Helfer/innen fanden unabhängig von der Stundenzahl bei dieser Zielgruppe statt.

Im Berichtsjahr waren 3.974 Nachbarschaftshelfer/innen im Einsatz. Die Dienstleistungszentren schließen, bevor sie NBH für die Bremer Bürger/innen organisieren, mit den interessierten Kund/innen einen Servicevertrag ab, in dem die Begleitung des Einsatzes geregelt ist. Die Kund/innen zahlen dafür eine monatliche Pauschale von derzeit 24 € (ab 01.07.16: 26 €).



**Abb. 7: Vertragsmonate Nachbarschaftshilfe**

Summe der Monate, in denen bei Kund/innen NBH-Verträge bestanden

Im vergangenen Jahr bestanden in 45.271 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund/innen über organisierte Nachbarschaftshilfe (- 0,6%). Die Zahl der von den DLZ berechneten Vertragsmonate ist seit 2006 um 10.734 (+ 31%) angewachsen (s. Abb. 7).

Dieser erhebliche Anstieg konnte nur mit Hilfe einer kontinuierlich steigenden Zahl von Nachbarschaftshelfer/innen bewältigt werden. In Abb. 8 ist die Entwicklung bei den Nachbarschaftshelfer/innen rückblickend seit 2006 dargestellt. Im Jahr 2015 wurden von den DLZ 3.974 Nachbarschaftshelfer/innen eingesetzt. Im Jahr 2006 wurden in der Nachbarschaftshilfe 2.707 Helfer/innen eingesetzt. Von 2006 bis 2015 ist die Zahl der eingesetzten Helfer/innen um 1.267 (47%) angestiegen.

Die Fluktuation bei den Nachbarschaftshelfer/innen ist rückläufig: 2015 gab es 902 Abgänge, dies sind 23% der eingesetzten Helfer/innen insgesamt (In 2014: 26%).

Im Gegenzug wurden 862 (22%) neue Laienhelfer/innen von den DLZ-Mitarbeiter/innen in Erstgesprächen auf ihre Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen vorbereitet, in ihre Aufgaben, entsprechend der Kundenwünsche und Bedarfe, eingewiesen und in der Folge kontinuierlich begleitet (In 2014: 26,6%).

Seit 2006 wurden jedes Jahr durchschnittlich 1.000 Helfer/innen in der Nachbarschaftshilfe neu aufgenommen (insgesamt 11.126). Zur Entlastung, Qualifikation und Motivation

der Helfer/innen werden von den Mitarbeiter/innen Einzelgespräche, Fortbildungen und Helfer/innentreffen organisiert.

Die Gründe für die Beendigung des freiwilligen sozialen Engagements sind unterschiedlich. Oft haben die Helfer/innen alternative Einkommensmöglichkeiten, oder sie haben aus persönlich-familiären Gründen weniger Zeit zur Verfügung. Nur sehr selten ist Unzufriedenheit der Grund für die Beendigung des Engagements. Freiwilliges soziales Engagement steht – je nach Lebensphase und materiellen Verhältnissen - in Konkurrenz zu anderen Zielen und Zeitverwendungen.

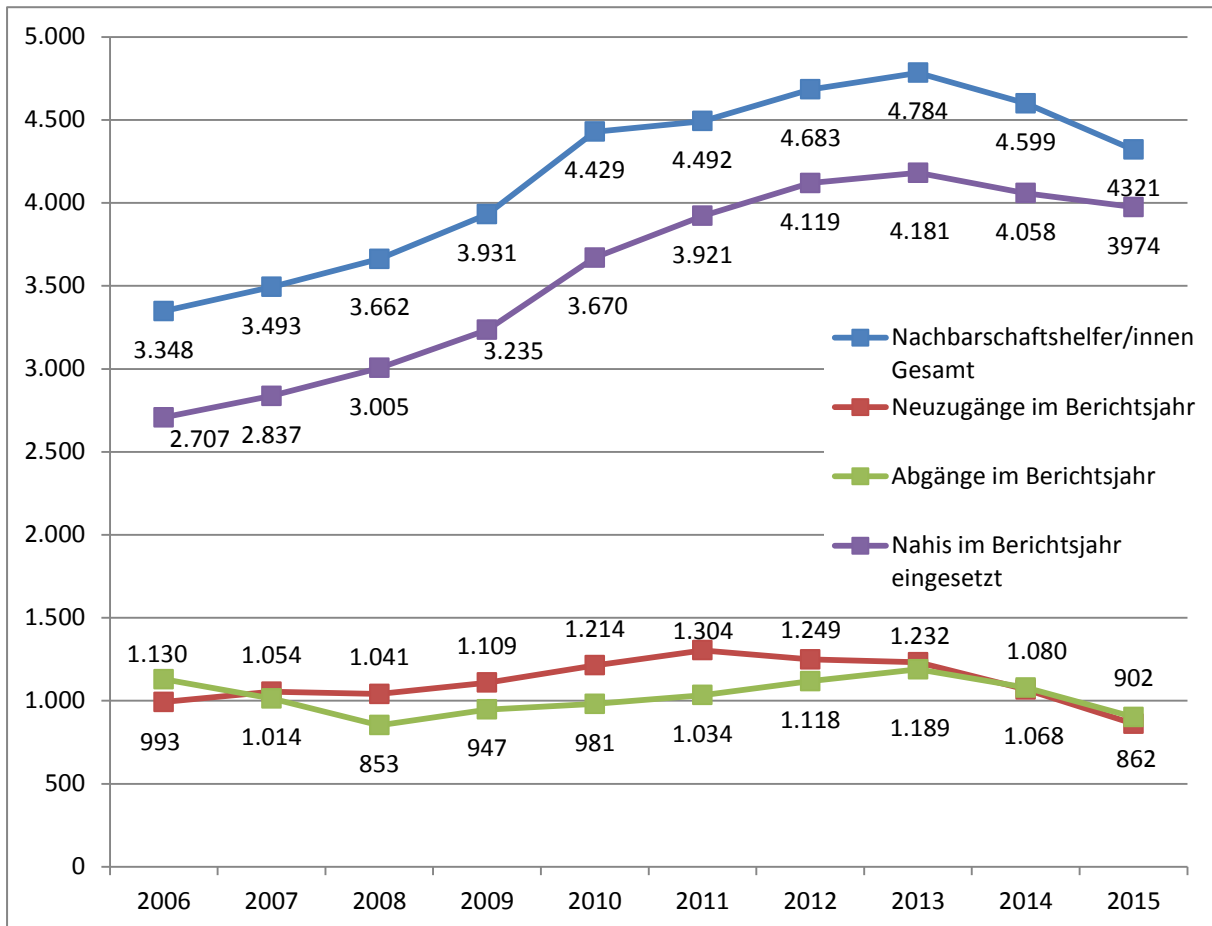
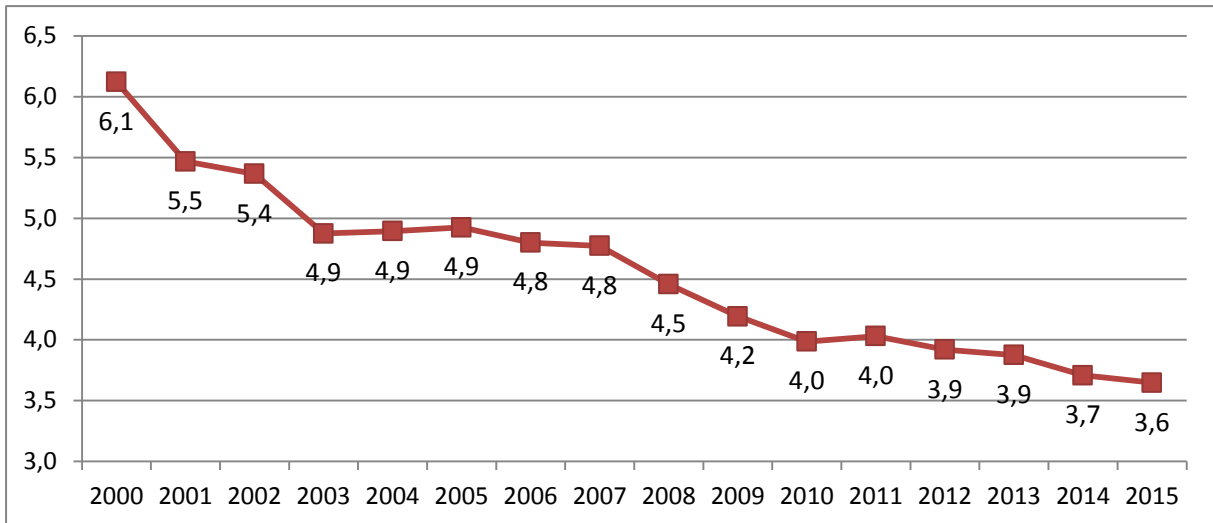


Abb. 8: Anzahl der Nachbarschaftshelfer/innen, Zugänge und Abgänge

## 5. Veränderungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe

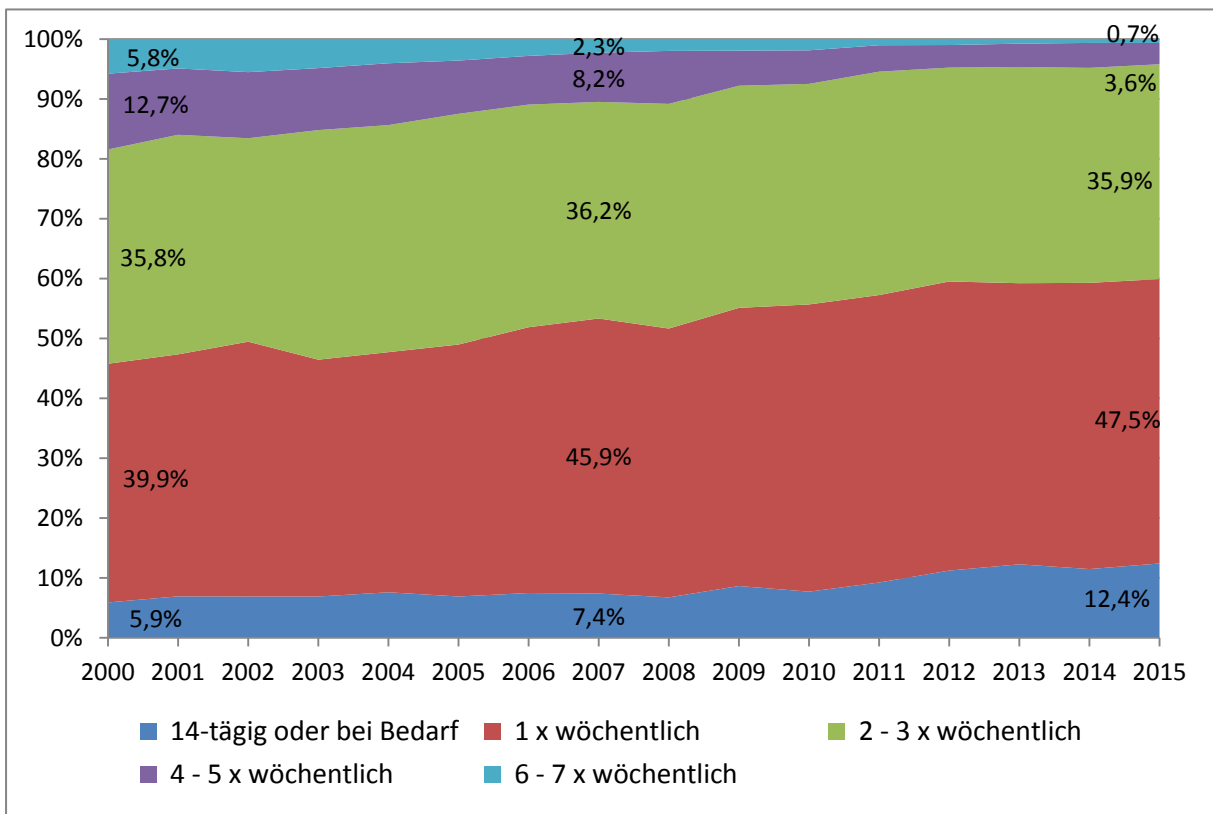
Die organisierte Nachbarschaftshilfe hat sich im Laufe der Jahre verändert. Seit Jahren steigt die Zahl der Vertragskund/innen, aber die Zahl der Nachbarschaftshilfestunden pro Jahr ist wieder auf dem Niveau des Jahres 2006 (Abb. 6). Die durchschnittliche Zahl der NBH-Stunden pro Woche bei den Kund/innen ist demnach gesunken (Abb. 9), von 6,1 Stunden pro Woche im Jahr 2000 auf 3,6 in 2015 (Jahresstunden geteilt durch 52 Wochen geteilt durch die Anzahl Nachbarschaftshelfer/innen).

Ursachen hierfür sind die zurückgegangene Zahl von DLZ-Kund/innen mit sehr komplexen Anforderungen, die veränderte Bewilligungspraxis durch die Sozialzentren und nicht zuletzt auch die durch die Pflegeversicherung herbeigeführten Veränderungen der Rahmenbedingungen in der ambulanten Altenhilfe.



**Abb. 9: Nachbarschaftshilfestunden pro Woche bei Kund/innen im Durchschnitt**  
NBH-Stunden pro Vertragsmonat umgerechnet auf eine Woche (geteilt durch 4,33).

Anschaulicher wird diese Veränderung bei der Betrachtung der Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten im Zeitverlauf (Abb. 10). So haben sich die Anteile der Kund/innen mit höheren Einsatzhäufigkeiten kontinuierlich verringert. Kund/innen mit einer extrem hohen Einsatzfrequenz (6-7mal wöchentlich) werden fast gar nicht mehr unterstützt. Ihr Anteil liegt 2015 bei nur noch 0,7%. Kund/innen mit 4-5 Einsätzen wöchentlich haben nur einen Anteil von 3,6% (2000 noch 12,7%).



**Abb. 10: Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten bei Nachbarschaftshilfekund/innen im Zeitverlauf in %**

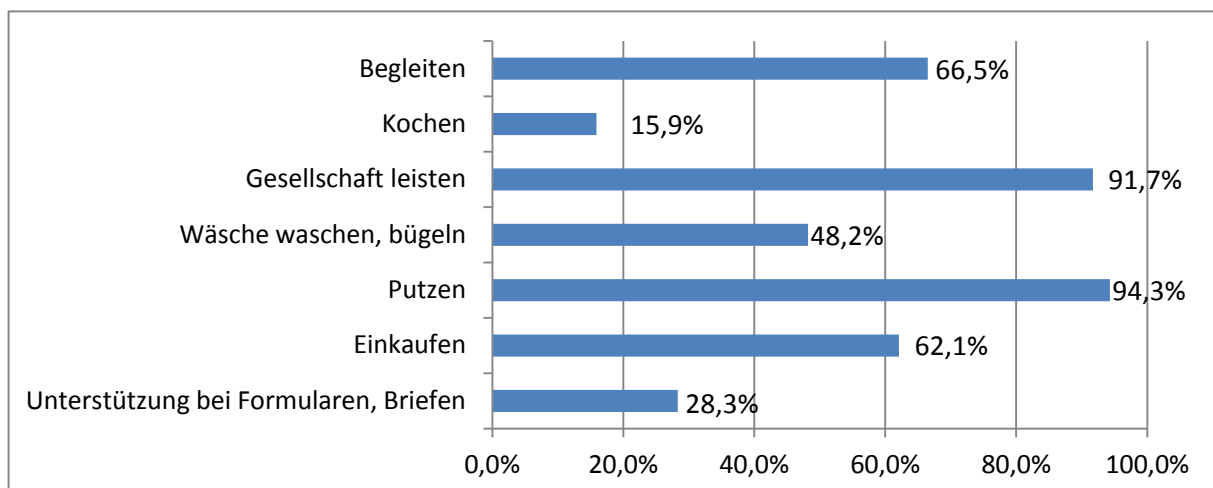
Die Zahl der Kund/innen mit einer geringeren Einsatzhäufigkeit hat dagegen anteilig zugenommen. 12,4% der NBH-Kund/innen haben inzwischen Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf (2000 noch 5,9%). 47,5% der Kund/innen hat einen Einsatz pro Woche (2000 39,9%). Der Anteil der Kund/innen mit 2-3 Einsätzen wöchentlich liegt bei 35,9% (2000 bei 35,8%).

Der Anteil der Einsätze bei Empfänger/innen von Sozialhilfe ist konstant: 26,7% der Einsätze (+ 0,6%) fanden bei Kund/innen mit einem Anspruch auf Transferleistungen statt. Geleistet wurden dort 245.795 Stunden (34% der insgesamt geleisteten Stunden). Der Sozialhilfeträger realisiert somit den gesetzlich vorgeschriebenen Anspruch auf Hilfe zur Pflege sehr kostengünstig.

Die Nachbarschaftshilfestunden pro Jahr insgesamt sind somit für sich genommen ein wenig aussagekräftiges Kriterium für die Beurteilung der Entwicklungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe. Durch die Veränderungen bei den Einsatzhäufigkeiten und die damit seit Jahren sinkende Zahl der wöchentlichen Einsatzstunden werden die steigenden Kundenzahlen nicht angemessen abgebildet. Die Vertragsmonate und die Kundenzahlen – insbesondere die der Nachbarschaftshilfekund/innen - sind für die Entwicklung des (steigenden) Arbeitsvolumens der DLZ für die Organisation der Nachbarschaftshilfe sinnvollere Maßzahlen.

## 6. Nachbarschaftshelfer/innen

Nachbarschaftshilfe ist vielfältig, aber sie hat auch einen offensichtlichen Kernbereich von Aufgaben. Bei über 90% der Einsätze geht es um das Reinigen der Wohnung von älteren Menschen (94,3%) und um „Gesellschaft leisten“ (91,7%).<sup>1</sup> Weitere häufig genannte Tätigkeiten sind Begleitung (z.B. Arztbesuche, Behördengänge, Spaziergänge) mit 66,5% und Einkaufen mit 62,1%. Auch Wäsche waschen und bügeln sind bei ca. der Hälfte der Einsätze ausgeübte Tätigkeiten (48,2%). In der Regel beinhaltet ein Einsatz mehrere dieser genannten Tätigkeiten.

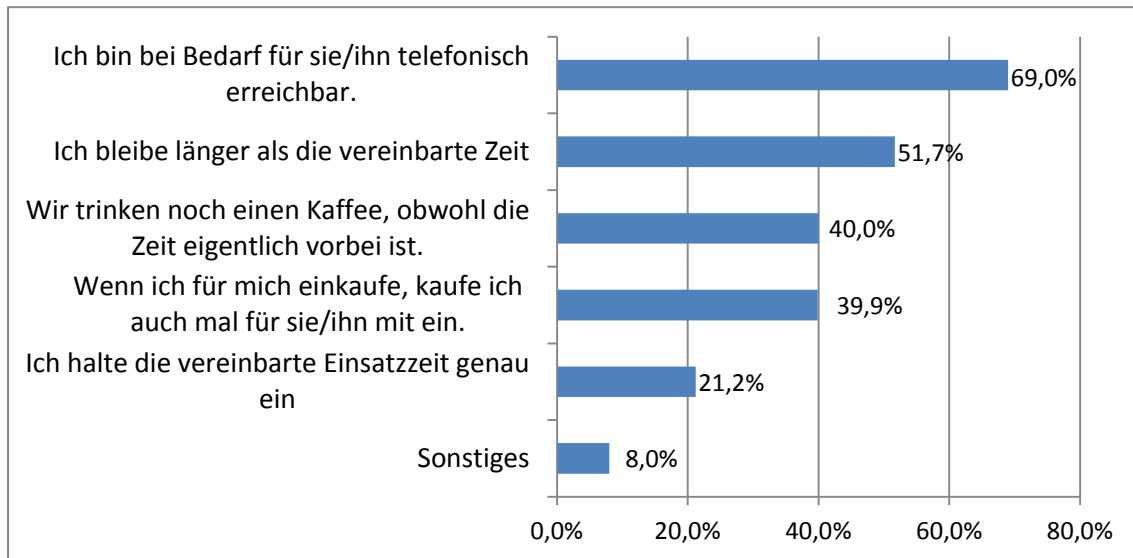


**Abb. 11: Tätigkeiten der Nachbarschaftshelfer/innen**

Antworten auf die Frage 4 „Welche Tätigkeiten übernehmen Sie wie oft? Antworten "immer" und "oft" addiert“, Mehrfachnennungen möglich. Befragung von Nachbarschaftshelfer/innen 2014.

<sup>1</sup> Die Kolleg/innen in den Dienstleistungszentren sprechen daher auch oft vom „sozialen Putzen“.

Eine zentrale Erkenntnis der Helfer/innen-Befragung im Jahr 2014 war, dass viele Nachbarschaftshelfer/innen erheblich mehr leisten als vertraglich vereinbart. Es entsteht häufig zwischen Helfer/innen und Kund/innen eine persönliche Beziehung, die für die älteren Menschen oft einen wertvollen regelmäßigen sozialen Kontakt bedeutet. Die Hälfte der Helfer/innen antwortete, dass sie „länger als die vereinbarte Zeit“ unbezahlt bei ihren Kund/innen blieben (51,7%), und zwar durchschnittlich pro Woche 31,6 Minuten (der Wert beruht auf 486 Antworten).



**Abb. 12: Was machen die Helfer/innen „mehr“?**

Antworten auf die Frage 6. „Wenn Sie zu Ihren Einsätzen bei Frau X / Herrn Y gehen, was trifft zu?“, Mehrfachnennungen möglich.

69% der Befragten sagten aus, dass sie „bei Bedarf telefonisch erreichbar sind“ sind. 40,0% gaben an: „Wir trinken noch einen Kaffee, obwohl die Zeit eigentlich vorbei ist“, 39,9% brachten auch mal was für ihre Kund/innen mit, wenn sie für sich einkaufen. Diese Aussagen dokumentieren auch die Beziehungsqualität der organisierten Nachbarschaftshilfe. Für die Kund/innen wird nicht nur etwas „erledigt“, sondern sie erhalten auch eine fürsorgliche Ansprache. Diese Dimension des persönlichen Kontaktes ist eines der Alleinstellungsmerkmale der organisierten Nachbarschaftshilfe.

Nachbarschaftshelfer/innen unterstützen gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung 5.510 DLZ-Kund/innen mit Nachbarschaftshilfeverträgen in der Stadt Bremen. Diesen Menschen wird somit ein längerer Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglicht. Gleichzeitig bietet die organisierte Nachbarschaftshilfe vielen Helfer/innen ein sinnvolles Betätigungsfeld *und* eine willkommene Einnahme.

Die organisierte Nachbarschaftshilfe in der Stadt Bremen steht damit im Einklang mit dem Slogan des seit vielen Jahren vergebenen Deutschen Bürgerpreises zur Förderung ehrenamtlichen Engagements in Deutschland: „für mich. für uns. für alle“ ([www.deutscher-buergerpreis.de](http://www.deutscher-buergerpreis.de)).

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...alles gut organisiert ist. Seit 10 Jahren bin ich beim DLZ in Lesum tätig, ich bin sehr zufrieden mit den Kunden sowie mit den Mitarbeiterinnen des DLZ. Auch die Angebote für Fortbildung und Schulung werden von mir angenommen. Ich finde das Konzept des DLZ gut durchdacht.*

Monika Grommes  
Nachbarschaftshelferin des DLZ Lesum



## 7. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Unsere Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit lässt sich lokal und zentral darstellen. Lokal sind wir an unseren Standorten in den einschlägigen Gremien und Arbeitszusammenhängen präsent. Zentral arbeiten die vier Träger der Bremer DLZ zusammen. Außerdem gibt es die Zusammenarbeit der DLZ-Träger mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales.

### 7.1 Quartierbezogene Arbeit

Eine wichtige Aufgabe ist nach wie vor die Netzwerkarbeit in den Stadtteilen. Netzwerkarbeit ist ein Geben und Nehmen von Informationen, Erfahrungen, Ideen und Ressourcen. An dieser Stelle macht es Sinn, auf die zahlreichen Netzwerkpartner der DLZ hinzuweisen und einen Dank auszusprechen für das Geben und Nehmen!

Wir engagieren uns beispielsweise in den folgenden Gremien oder Arbeitszusammenhängen (in Klammern jeweils die Anzahl der Treffen in 2015):

Sozialer Arbeitskreis „Älter werden im Bremer Westen“ (11 x) mit der Untergruppe „Heimathafen Demenz“ (4 x)

Sozialer Arbeitskreis „Ältere Menschen in Pusdorf“ (11 x)

Sozialer Arbeitskreis Neustadt (4 x)

Arbeitskreis Demenz aktiv Neustadt (2 x)

Sozialer Arbeitskreis Seniorenarbeit Vahr (6 x)

Stadtteilkonferenz Vahr (6 x)

Sozialer Arbeitskreis „Alte Vielfalt Hemelingen“ (10 x)

Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“ (10 x)

Stadtteilgruppe des Quartiermanagements Lüssum-Bockhorn (10 x)

Inter-Institutionelle AG Wohnen in Nachbarschaften Blumenthal (4 x)

Qualitätszirkel Geriatrie in Bremen-Nord (2 x)

Sozialer Arbeitskreis Horn (4 x): Geschäftsführung durch das DLZ

Sozialer Arbeitskreis Huchting (4 x): DLZ und Amt für Soziale Dienste laden ein.

AG Wohnen in Nachbarschaften Huchting (11 x)

Sozialer Arbeitskreis Obervieland (4 x)

„Menschen brauchen Menschen“ in Obervieland (4 x)

Demenzinitiative Obervieland (4 x)

AK Kultur und Freizeit Obervieland (9 x)

Stadtteilforum Obervieland (10 x)

AG Fachtag Demenz (4 x)

AK Grundversorgung / Quartierentwicklung Kattenturm (4 x)

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...Bürger Hilfe bekommen,  
Bürger Ansprechpartner haben,  
Bürger ernst genommen werden,  
Bürger informiert werden.*

Martina Weßling,  
Beiratssprecherin Vegesack



Stadtteilkonferenz Schwachhausen (6 x)

Kooperationsverbund Schwachhausen der Stiftung Bremer Sparer-Dank (4 x)

Sozialer Arbeitskreis Mitte / östliche Vorstadt / Hastedt (7 x + 1 Pressekonferenz + 1 Aktionstag): Leitung durch das DLZ Hastedt

AG „Alte Vielfalt“ (10 x + 1 Aktionstag)

AG Fachtag Demenz (12 x)

Stadtteilkreis Schwachhausen / Horn (4 x)

Forum Demenz

Stadtteilarbeitskreis Neustadt (4 x): Leitung DLZ Huckelriede

Arbeitsgruppe Demenz aktiv Neustadt (6 x)

Netzwerk Lokale Allianzen Neustadt (2 x)

AG Fachtag Demenz (9 x plus Fachtag)

Kooperationen mit Wohnangeboten (10 x)

Besuch WIN Forum (2 x + Info-Stand 3 x im WIN-Gebiet)

Besuch Seniorenkreise (3 x)

Treffen mit Polizei/ Präventionsgruppe (2 x + 1 Veranstaltung)

Die Liste der Kooperationspartner ist umfangreich und pro Standort unterschiedlich. Zum Teil sind Kooperationen vertraglich fixiert, so z.B. mit der Brebau GmbH bezogen auf das Stadtteilbüro „Am Sonnenplatz“. Zum Teil ergeben sie sich praktisch aus der fallbezogenen Zusammenarbeit vor Ort, z.B. mit den zuständigen Sozialzentren, dem sozial-psychiatrischen Dienst oder den in der Vahr und in Vegesack ansässigen Pflegestützpunkten.

Eine nicht vollständige Auswahl konkreter Kooperationsbeziehungen illustriert die Vielfalt: Bürgerhaus Obervieland, Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz (Blumenthal, Horn), Kooperation mit den Angeboten der „Aufsuchenden Altenarbeit – Hausbesuche“ in Obervieland und Blumenthal, Gröpelingen und Hemelingen. Zusammenarbeit in den Stadtteilhäusern der Bremer Heimstiftung in Obervieland, Gröpelingen, Walle, Neustadt und Huchting, Mitarbeit beim Runden Tisch „Älter werden in Blumenthal“. Kooperations-treffen im Haus im Viertel und im Stadtteilhaus St. Remberti, enge Kooperation mit dem Angebot „Der Aktivierende Hausbesuch“ in Schwachhausen, Hastedt und Mitte.

Wir halten Kontakt und sind bei Bedarf im Gespräch mit z.B. der Demenz Informations- und Koordinierungsstelle (DIKS), Ortsämtern, Ortsbeiräten, Komfort e.V., Hospiz Horn e.V., der MS-Beratungsstelle, dem Blindenverein, Betreuungsvereinen, Stadtteilmanagern, der Betreuungsbehörde, der Polizei, den Krankenhäusern, den Kirchengemeinden, mit den im Stadtteil agierenden Gewerbetreibenden.

## 7.2 Kooperation der vier DLZ-Träger

Die Kooperation der vier Träger der Bremer DLZ war in 2015 ebenfalls erfolgreich. Im Rahmen eines Fachtags mit allen DLZ-Leiter/innen am 21.04.15 wurden für alle DLZ sogenannte Angebotskarten erarbeitet. Diese liefern vollständig und aktuell einen Überblick über alle für unsere Zielgruppen relevanten Angebote im Stadtteil. Parallel zu den

lokalen Übersichten gibt es auch eine Karte mit den zentralen Angeboten für unsere Zielgruppen (s. Anhang 10.5). Sie wird fortlaufend ergänzt und aktualisiert.

### 7.3 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales

Diese Zusammenarbeit ist auf drei Ebenen strukturiert:

#### DLZ-Beirat

Es fanden zwei Sitzungen unter der Leitung des Fachreferats sowie zwei Treffen einer AG statt. In 2015 wurde eine Plakatkampagne, insbesondere für die Wartezimmer in Hausarztpraxen, realisiert. Unter dem Slogan „Unterstützung im Alter. Wie finde ich Beratung und Pflege?“ wird die Nutzung des Bürgertelefons 115 beworben. Dort sind u.a. auch die Kontaktdaten der 17 DLZ hinterlegt.

#### AG Qualität

Es fanden vier Sitzungen mit vier DLZ-Leiterinnen unter der Leitung des Fachreferats statt. Auf Initiative der AG wurden die Serviceverträge für die Organisierte Nachbarschaftshilfe, die von den DLZ mit den Kund/innen abgeschlossen werden, vereinheitlicht. Zudem wurden sie vertrags- und datenschutzrechtlich gründlich überarbeitet.

#### Treffen der DLZ-Koordinator/innen

Es fanden vier Sitzungen intern und zwei Sitzungen zusammen mit Vertreter/innen des Fachreferats unter der Leitung des Sprechers der Bremer DLZ statt. Das Sprecheramt wird seit Mai 2012 vom DLZ-Koordinator der PGSD ausgeübt.

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...sie unverzichtbare Anlaufstellen auf Stadtteilebene in der Unterstützung älterer Menschen sind. Sie ermöglichen es ihnen, lange selbstbestimmt in ihrer Wohnung leben zu können.*

Andrea Freudenberg  
Ortsamt Mitte/Östliche Vorstadt

### 7.4 Medienresonanz und Veranstaltungen

An allen Standorten finden im Laufe eines Jahres Tage der offenen Tür und andere öffentlichkeitswirksame Aktivitäten statt. Auf diese Weise präsentieren sich die DLZ beim „Sommer in Lesmona“ in Lesum, bei „Fockes Fest“ in Schwachhausen, beim Aktionstag der „Alten Vielfalt“ in Hastedt, beim Aktionstag des Sozialen Arbeitskreises Mitte/östl. Vorstadt/Hastedt im Viertel, beim „Wachmannstraßenfest“ in Schwachhausen, während der „Rot-Kreuz-Tage“ im Weserpark, beim Frühlingfest in Walle, Findorff, Gröpelingen und Osterholz, auf Märkten in Woltmershausen und in der Neustadt, auf dem Dorffest in Arbergen und bei den Pflagetagen in der Berliner Freiheit (Vahr). Die DLZ-Arbeit wurde u.a. im Bürgerhaus Hemelingen, in der Begegnungsstätte in Woltmershausen, auf dem Stadtteilstadt am Vahrer See, am Aktionstag im Hansa-Carree präsentiert.

Die DLZ aller Träger präsentierten sich auf der Messe „InVita“ in der Stadthalle Bremen am 15.-16.09.15 sowie beim 7. Bremer Fachtag Demenz am 25.09.15, in dessen Vorbereitungs- und Organisationsteam DLZ-Mitarbeiter/innen aktiv mitarbeiten.

Die Senatorin für Soziales wurde anlässlich des 40-jährigen Jubiläums der Bremer DLZ am 26.11.15 zusammen mit allen Mitarbeiter/innen der 17 DLZ zu einem Empfang eingeladen.

Die Angebote der DLZ werden auf relevanten Websites anderer Organisationen kommuniziert, z.B. [www.diks-bremen.de](http://www.diks-bremen.de), [www.seniorenlotse.de](http://www.seniorenlotse.de), [www.familiennetz-bremen.de](http://www.familiennetz-bremen.de).

In 2015 gab es zahlreiche Artikel zur Arbeit der DLZ. Sie erschienen überwiegend im Weser-Kurier und den entsprechenden Stadtteilkurieren. Hervorzuheben sind zwei Veröffentlichungen: Am 27.01.15 erschien unter der Überschrift „Helfen macht glücklich“ ein ausführlicher Bericht über die 2014 durchgeführte Befragung aller Nachbarschaftshelfer/innen. Am 27.11.15 stand unter der Überschrift „Seit 40 Jahren Hilfe im Alltag“ das 40-jährige Jubiläum der DLZ im Mittelpunkt.

## 8. Personal und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter/innen (31,4% der Gesamtstunden, - 11,3%), Sozialberater/innen (61,9% der Gesamtstunden + 4,5%) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (4% der Gesamtstunden, +12%) oder Aushilfe (2,7% der Gesamtstunden, - 2%) ausgestattet. Insgesamt standen 1.576 Personalstunden zur Verfügung (- 1%). Durchschnittlich verfügt ein DLZ über 92,7 Personalstunden pro Woche.

Die Mitarbeiter/innen werden im Rahmen der Vergütungsregelungen der einzelnen Träger bezahlt.

Die Finanzierung der Dienstleistungszentren erfolgt nach wie vor zu knapp 60% aus Zuwendungen der Stadt Bremen und zu knapp 40% aus den Einnahmen der Serviceverträge. Zusätzlich bringen die Träger weitere Eigenmittel z.B. in Form von Spenden ein.

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

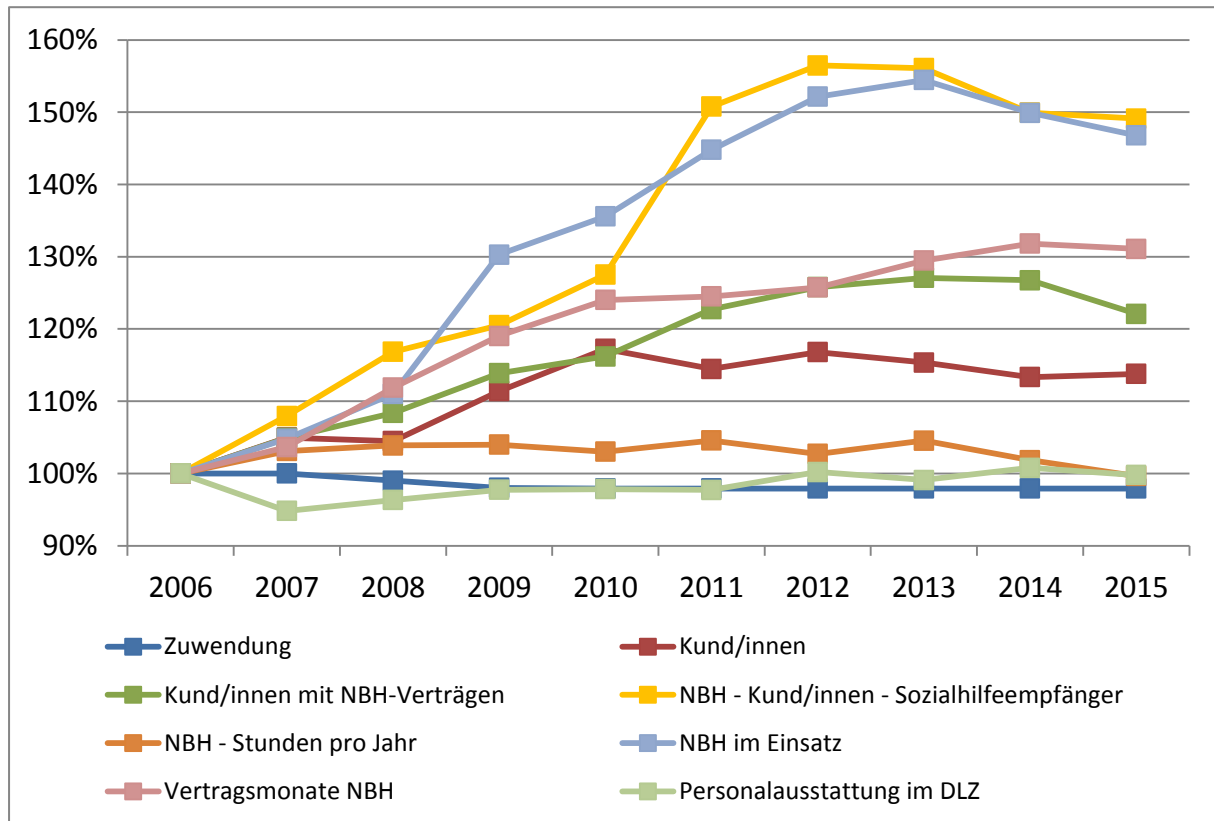
*...es dort für ältere Menschen Hilfe für alltägliche Begleitungen zum Einkaufen sowie im Haushalt gibt. Ich arbeite dort als Nachbarschaftshilfe bin froh mit den Senioren ins Gespräch zu kommen nebenbei. Es gibt viel Interessantes zu erfahren.*

Anke Karsten  
Nachbarschaftshelferin im DLZ Huckelriede-Buntentor

## 9. Zusammenfassung und Ausblick

Seit 40 Jahren bieten an 17 Standorten der Paritätische, die AWO, das DRK und der Caritasverband Beratung und Hilfen für alte Menschen und deren Angehörige an.

Wir gehen davon aus, dass mit Hilfe der DLZ zahlreiche stationäre Unterbringungen in Heimen verzögert oder verhindert werden, Kosten reduziert werden und gleichzeitig die Lebensqualität älterer Menschen erhöht wird.



**Abb. 13: Zentrale Kennzahlen der Dienstleistungszentren**

In Abb. 13 sind die Werte des Jahres 2006 als 100% gesetzt. Der Verlauf der acht Kennzahlen über den Zeitraum der letzten neun Jahre zeigt:

1. Die städtische Zuwendung (dunkelblau) ist seit 2006 gesunken.
2. Die Personalausstattung in den DLZ (hellgrün) stagniert.
3. Die NBH-Stunden pro Jahr (orange) stagniert.
4. Die Anzahl der Kund/innen (rot) ist seit 2006 um 14% gestiegen.
5. Die Anzahl der Vertragsmonate NBH (rosa) stieg um ein Drittel an.
6. Die Anzahl der Kund/innen mit NBH-Verträgen (dunkelgrün) ist seit 2006 um ein Viertel gestiegen.
7. Die Anzahl der eingesetzten Nachbarschaftshelfer/innen (hellblau) stieg um knapp 50%.
8. Der Anteil der geleisteten Stunden Nachbarschaftshilfe, die für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht wurden (gelb), stieg um 50%.

Auch mit Blick auf das Jahr 2015 (im Vergleich zu 2014) skizzieren diese Kennzahlen den Erfolg, aber auch die Grenzen der DLZ:

- Die städtische Zuwendung hatte 2015 im siebten Jahr die gleiche Höhe (die zwei Jahre davor sank die Zuwendung jeweils um 1%).
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (die Kosten für Gehälter, Energie, Mieten und Informationstechnologie jedoch nicht).
- Es gab im Vergleich zu 2014 weniger Hausbesuche (- 4,4%).
- Die Zahl der Kund/innen, an die Nachbarschaftshilfe vermittelt wurde, ist gesunken (-3,7%).
- Die Anzahl der bestehenden Serviceverträge in der Nachbarschaftshilfe ist ebenfalls gesunken (- 1,7%).
- Die Zahl der geleisteten Nachbarschaftshilfe-Stunden sank um 2,2%.
- Der Anteil der geleisteten NBH-Stunden, die für Kund/innen erbracht wurden, die Leistungen aus der Sozialhilfe beziehen, betrug ca. 246.000 Stunden, d.h. 34 % der insgesamt geleisteten Stunden (- 4,8%).

Die Zahlen des Jahres 2015 zeigen insgesamt: Nicht die Nachfrage nach den Leistungen der DLZ ist gesunken, sondern es standen den DLZ weniger Ressourcen zur Verfügung. Ein wichtiger Einflussfaktor: Zum 31.12.14 endete für die DLZ in Trägerschaft des Paritätischen die langjährige Kooperation mit dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister Förderwerk GmbH. Dies hat massive Konsequenzen gehabt. Aufgrund geänderter arbeitsmarktpolitischer Vorgaben sind ca. 40 Stellen (2014) von hauptberuflichen Nachbarschaftshelferinnen weggefallen.

Zudem standen in Huchting 2015 ca. 50 Stunden der „Seniorenscouts“ nicht mehr zur Verfügung. An den Standorten des Paritätischen führte dies zu einem Rückgang der Zahlen bei den Nachbarschaftshelfer/innen, Verträgen, Vertragsmonaten und Hausbesuchen.

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...wenn es das Dienstleistungszentrum nicht geben würde müssten viele alte und behinderte Menschen ins Heim.*

Gisela Rümenapp  
Hastedt

Weiterhin hält die Konzentration der Ressourcen auf die Nachbarschaftshilfe an. Gleichwohl sind die DLZ auch auf den Feldern der Information, Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit in den Stadtteilen und stadtweit sehr aktiv.

Die DLZ sorgen dafür, dass zahlreiche Menschen – wenn sie es denn wünschen – auch in hohem Alter und bei Unterstützungsbedarf in ihrem privaten Umfeld wohnen können. Die Stadt Bremen ist mit der Unterstützung der DLZ gleich mehrfach erfolgreich:

Sie ermöglicht den Verbleib älterer Menschen in der eigenen Wohnung, vermeidet ungewollte Heimunterbringungen und reduziert ihre Kosten für die Unterstützung von Menschen mit Transferleistungen.

Parallel ermöglicht sie knapp 4.000 Nachbarschaftshelfer/innen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung. Gleichzeitig sind diese engagierten Helfer/innen gut informierte Botschafter/innen für das Angebot der Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die öffentliche Zuwendung in Höhe von ca. 1,5 Mill. Euro für alle 17 DLZ wird also gut verwendet: Sie nützt den Kund/innen, den freiwillig sozial engagierten Nachbarschaftshelfer/innen und der Stadt Bremen!

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...sie im Stadtteil verortet sind, ein wichtiger Akteur im Stadtteilnetzwerk sind, dem Stadtteil und seinen Bewohner/innen eine nicht weg denkende Dienstleistung in vielfältigsten Lebenslagen bieten.*

*...die Kolleg/innen vor Ort engagiert und wichtige Ansprechpartner für Bewohner/innen sind, eine hohe fachliche Kompetenz haben, Themen und Anliegen qualifiziert und aktiv aufgreifen und nach Lösungen suchen, offen für neue, kreative Ideen, Kooperationen und auch Unkonventionelle Projekte sind, im DLZ eine freundliche, offene Atmosphäre wahrzunehmen ist, sich eine konstruktive, kritische, anregende, vor allem aber vertrauensvolle und belastbare Zusammenarbeit entwickelt hat.*

Inga Neumann,  
Quartiersmanagement Huchting

## 10. Anhang

### 10.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil

- Die 17 DLZ werden von der Stadt Bremen gefördert.
- Die DLZ werden von vier Wohlfahrtsverbänden betrieben: Sieben vom Paritätischen, sechs von der AWO, drei vom DRK, eines vom Caritasverband. Sie bieten eine flächendeckende Infrastruktur in der Stadt Bremen.
- Die DLZ sind in ihrem Stadtteil *die* zentrale Anlauf- und Kontaktstelle für alle Fragen, Antworten, Dienstleistungen rund um Alter, Behinderung, chronische Erkrankung.
- Sie leisten entweder selbst Hilfen und Dienstleistungen oder informieren und beraten über Unterstützungsleistungen.
- Sie koordinieren und begleiten bürgerschaftliches Engagement in Form von organisierter Nachbarschaftshilfe zu Gunsten der Bremer Bürger/innen.

### Die Leistungen

#### Informationen und Beratung

- zu allen Fragen und Antworten rund um das Leben im Alter
- über ambulante und stationäre Hilfen sowie Dienstleistungen aller Anbieter
- zur Orientierung im „Dschungel“ von Zuständigkeiten und komplexen Lebenslagen
- zu Finanzierungsfragen und bei Antragstellungen

#### Organisierte Nachbarschaftshilfe

- Gewinnung, Anleitung und Begleitung sowie Organisation und Einsatzplanung von ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen
- Hauswirtschaftliche Assistenz
- Begleitung bei Arzt- und anderen Besuchen
- zahlreiche andere Hilfen und Unterstützungsleistungen im Haushalt der Kund/innen

#### Kooperation und Vernetzung mit Einrichtungen und Initiativen im Stadtteil

- Nachbarschaftshäuser, Beiräte, Amt für Soziale Dienste, andere Anbieter von Dienstleistungen, Pflegedienste, Altenheime, etc.
- Wohnungsbaugesellschaften
- Mitarbeit in regionalen „Sozialen Arbeitskreisen“
- Initiierung, Unterstützung von Selbsthilfegruppen

Vor Ort gibt es darüber hinaus jeweils weitere spezielle Dienstleistungen, z.B. Tagesbetreuungsgruppen für an Demenz erkrankte Menschen, Gruppen für pflegende Angehörige und weiteres.



## 10.2 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe: Alleinstellungsmerkmale

- Maximale durchschnittliche Einsatzzeit pro Woche 6,5 Stunden  
→ Konzentration auf ein bis max. drei Kund/innen.
- Flexibilität für die Helfer/innen  
→ Sie können (nach Rücksprachen mit den Kund/innen und dem DLZ) kurzfristig Einsätze verschieben, tauschen, unterbrechen.
- Flexibilität für die Kund/innen  
→ Selbstzahler/innen können (nach Rücksprachen mit der Helfer/in und dem DLZ) individuelle Absprachen treffen, z.B. Spaziergang statt Einkauf, Kochen statt Putzen).
- Prinzip der „Wahlverwandtschaft“  
→ Die Vermittlung erfolgt im beiderseitigen Einvernehmen. Helfer/innen bzw. Kund/innen können einen Vermittlungsvorschlag des DLZ auch ablehnen.
- Einsatz von „Herz und Hand“  
→ Laien setzen Kompetenzen und Erfahrungen aus ihrem Alltag ein.
- Legale Einkommenserzielung ohne arbeitsvertragliche Bindung  
→ Unfall- und Haftpflichtversicherung, bis max. 200 Euro pro Monat bzw. 2.400 Euro pro Kalenderjahr, grundsätzlich kombinierbar mit anderen Einkommen, z.B. Minijob, ALG I, ALG II, Rente.
- Freiwilliges soziales Engagement mit professioneller Unterstützung der Helfer/innen und Kund/innen  
→ Erfahrende und kompetente Fachkräfte in den DLZ begleiten sowohl die Helfer/innen als auch die Kund/innen, suchen gemeinsam nach Lösungen in Konfliktfällen und unterstützen mit Schulungen und Gesprächsangeboten

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...ich Menschen helfen kann. Ich habe dadurch mehr Geld im Portemonnaie. Ich tue es gerne.*

Anonym  
Feedback an ein DLZ der AWO



### 10.3 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2015 im Überblick

Entwicklung im Verhältnis 2014 zu 2015:

- 7.575 Kund/innen insgesamt (- 0,4%)
- 4.885 Serviceverträge Nachbarschaftshilfe (- 1,7%)
- 45.271 NBH-Vertragsmonate bestanden in 2014 (- 0,6%)
- 4.304 Hausbesuche wurden geleistet (- 4,6%)
- 1.576 Personalstunden insgesamt; 92,7 durchschnittlich pro DLZ pro Woche (- 1%)
- 715.183 Stunden Nachbarschaftshilfe wurden geleistet (-2,2%)
- 3.974 ehrenamtliche Nachbarschaftshelfer/innen wurden eingesetzt (- 2,1%), davon wurden 862 Helfer/innen neu aufgenommen und 902 verabschiedet.

Im Vergleich die Entwicklung ausgewählter Kennzahlen der letzten zehn Jahre, d.h. im Verhältnis 2006 zu 2015:

	2006	2015	%
Kund/innen gesamt	6.657	7.575	+ 14
NBH-Verträge	3.954	4.885	+ 24
NBH-Stunden	717.758	715.183	- 0,4
NBH-Vertragsmonate	34.537	45.271	+ 31
Helfer/innen im Einsatz	2.707	3.974	+ 47
Durchschnittliche Stunden NBH pro Woche	4,8	3,6	- 25

Die Bremer Dienstleistungszentren finde ich gut, weil...

*...sie einen wichtigen Beitrag leisten, damit ältere Menschen sehr lange in ihrer Wohnung leben können, auch wenn sie hilfe- und pflegebedürftig sind.*

Ursula Schnell  
 Leiterin „Haus im Viertel“ der Bremer Heimstiftung

## 10.4 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten – Stand: 01.03.2016

Region Mitte/ West	Einzugsbereich	Träger	Kontakt
<b>DLZ Findorff</b> Herbststraße 118 28215 Bremen dlz-findorff@awo-bremen.de	Weidedamm, In den Hufen, Findorff, Regensburger Straße	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	<b>Telefon</b> 377 89 -0
<b>DLZ Mitte</b> Im Krummen Arm 13 28203 Bremen dlz-mitte@drk-bremen.de	Steintor, Ostertor, Altstadt, Fesenfeld	DRK Kreisverband Bremen e.V.	<b>Telefon</b> 699 30 -100 699 30 -102
<b>DLZ Walle</b> Wartburgstraße 11 28217 Bremen dlz-walle@awo-bremen.de	Utbremen, Steffensweg, Westend, Walle, Osterfeuerberg, Hohweg, Blockland, Handelshafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	<b>Telefon</b> 388 98 -0
<b>DLZ Gröpelingen</b> Gröpelinger Heerstr. 248 28237 Bremen dlz-groepelingen@awo- bremen.de	Lindenhof, Gröpelingen, Ohlenhof, In den Wischen, Oslebshausen, Industriehafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	<b>Telefon</b> 691 42 -66

## Region Süd

<b>DLZ Huchting</b> Tegeler Plate 23 A 28259 Bremen dlzhuchting@paritaet- bremen.de	Mittelshuchting, Sodenmatt, Kirchhuchting, Grolland	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 58 20 -11
<b>DLZ Huckelriede/ Buntentor</b> Kornstraße 371 28201 Bremen dlz@caritas-bremen.de	Huckelriede, Neuenland, Buntentor, Gartenstadt Süd, Südvorstadt	Caritasverband Bremen e.V.	<b>Telefon</b> 87 34 10
<b>DLZ Neustadt/ Woltmershausen</b> Lahnstraße 65 28199 Bremen dlz-neustadt@awo-bremen.de	Alte Neustadt, Hohentor, Neustadt, Woltmershausen, Rablinghausen, Seehausen, Strom, Neustädter Hafen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	<b>Telefon</b> 59 814 -11
<b>DLZ Obervieland</b> Alfred-Faust-Straße 115 28277 Bremen dlzobervieland@paritaet- bremen.de	Habenhausen, Arsten, Kattenturm, Kattenesch	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 84 02- 500

<b>Region Ost</b>	<b>Einzugsbereich</b>	<b>Träger</b>	<b>Kontakt</b>
<b>DLZ Schwachhausen</b> Wachmannstraße 9 28209 Bremen dlz-schwachhausen@drk-bremen.de	Bürgerpark, Bürgerweide/ Barkhof, Bahnhofsvorstadt, Schwachhausen, Geteviertel	DRK Kreisverband Bremen e.V.	<b>Telefon</b> 34 03-100 34 03-101
<b>DLZ Schwachhausen-Nord</b> Kulenkampffallee 65 a 28213 Bremen dlzschwachhausen@paritaet-bremen.de	Neu- Schwachhausen, Riensberg, Radio Bremen	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 21 57 59
<b>DLZ Hastedt</b> Hastedter Heerstraße 250 28207 Bremen dlz-hastedt@drk-bremen.de	Hastedt Peterswerder Hulsberg	DRK Kreisverband Bremen e.V.	<b>Telefon</b> 436 70 -47 436 70 -48
<b>DLZ Horn</b> Brucknerstraße15 28359 Bremen dlzhorn@paritaet-bremen.de	Horn, Lehe, Lehester Deich, Oberneuland, Borgfeld	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 23 71 21
<b>DLZ Osterholz</b> St.-Gotthard-Str. 31 28325 Bremen dlz-osterholzr@awo-bremen.de	Ellener Feld, Ellenerbrok- Schevemoor, Osterholz, Tenever Mahndorf, Arber- gen, Hemelingen	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	<b>Telefon</b> 429 84 -40
<b>DLZ Vahr</b> Berliner Freiheit 9 c 28327 Bremen dlz-vahr@awo-bremen.de	Gartenstadt Vahr, Neue Vahr Nord – Südwest – Südost, Blockdieck, Sebaldsbrück	AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	<b>Telefon</b> 46 803 -27
<b>Region Nord</b>			
<b>DLZ Lesum</b> An der Lesumer Kirche 1 28717 Bremen dlzlesum@paritaet-bremen.de	St. Magnus, Lesum, Burgdamm, Burg-Grambke	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 63 00 34
<b>DLZ Vegesack</b> Kirchheide 18 28757 Bremen dlzvegesack@paritaet-bremen.de	Vegesack, Grohn, Schönebeck, Aumund- Hammersbeck, Fähr-Lobbendorf	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 66 24 99
<b>DLZ Blumenthal</b> Bgm.-Kürten-Straße 30 28779 Bremen dlzblumenthal@paritaet-bremen.de	Blumenthal, Lüssum-Bockhorn, Rönnebeck, Farge, Rekum	Paritätische Gesell- schaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 60 21 99

10.5 Angebotskarte

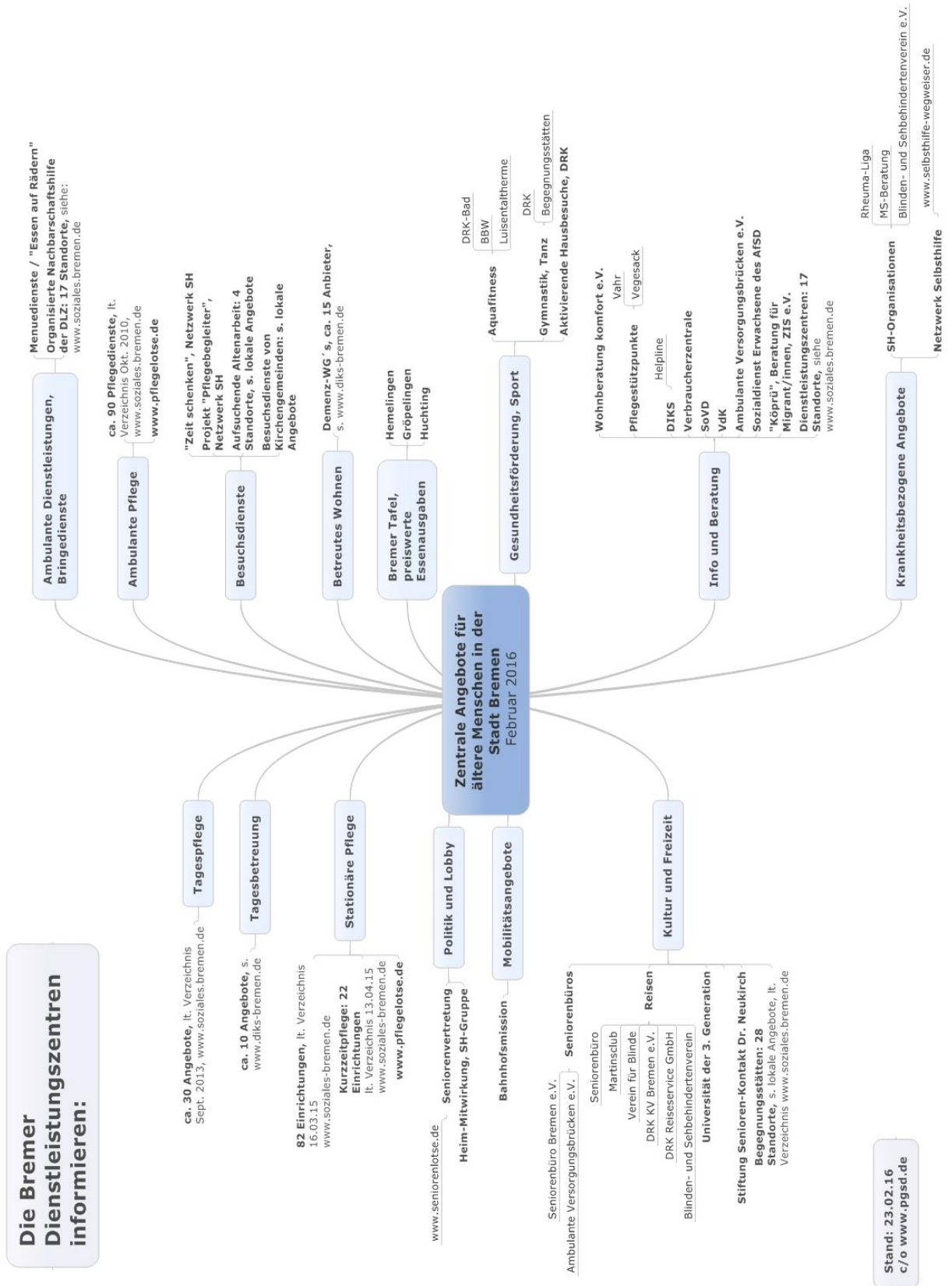


Abb. 14: Zentrale Angebote für ältere Menschen in der Stadt Bremen Stand Februar 2016