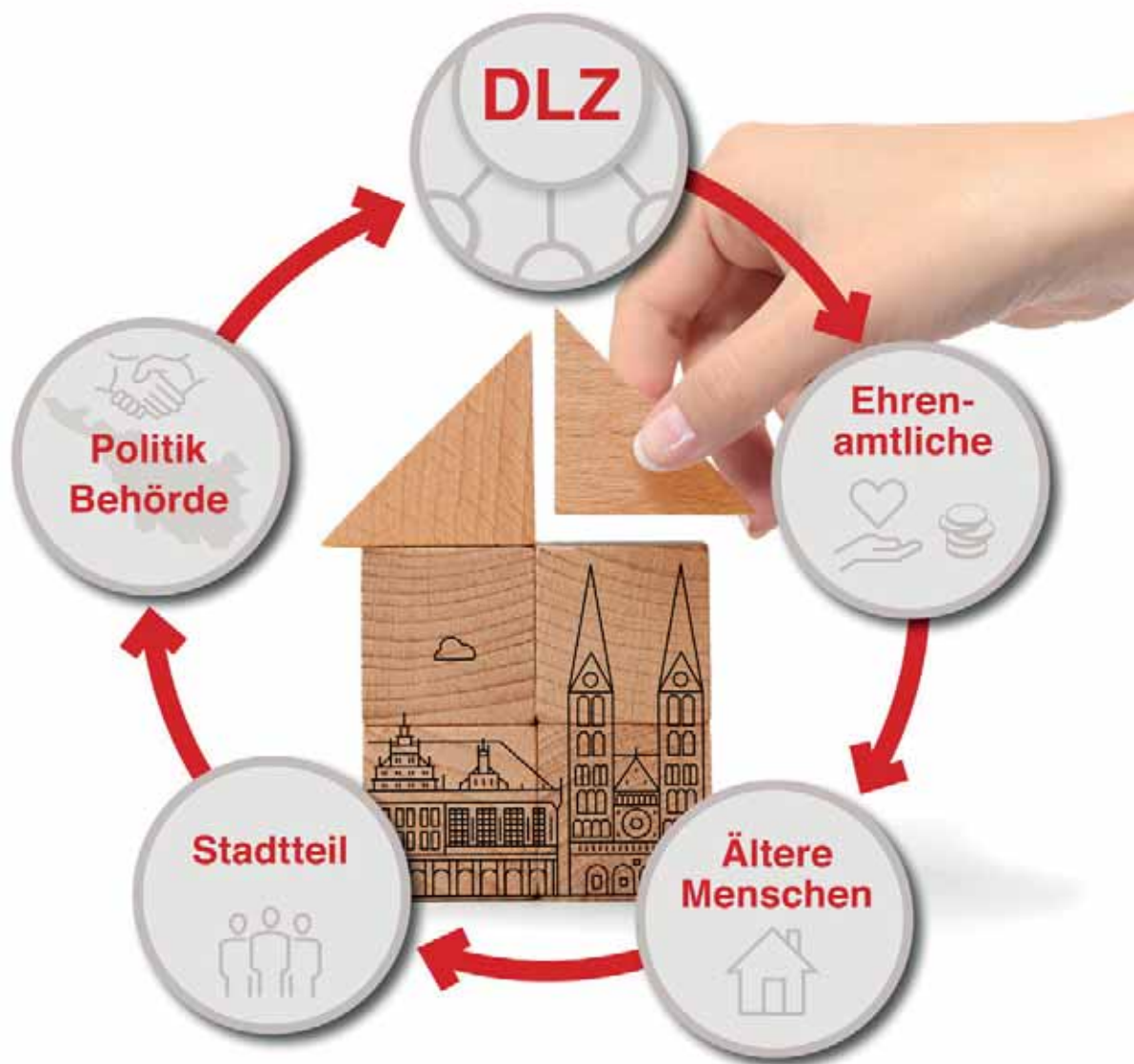


Jahresbericht 2019

Die Bremer Dienstleistungszentren*

Gemeinsam das LEBEN gestalten



* Die Dienstleistungszentren werden von der Stadt Bremen gefördert.

Die Bremer Dienstleistungszentren

Inhalt

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit	6
2. Kund*innen der Dienstleistungszentren	6
3. Information und Beratung	9
4. Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz	11
5. Strukturveränderungen	16
6. Ehrenamtliche: „Für mich, für uns, für alle“	17
6.1 Befragung von Ehrenamtlichen	18
7. Alltagsassistenz: Schulungen	20
8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	21
8.2 Kooperation der vier DLZ-Träger	24
8.3 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen	24
8.4 Medienresonanz und Veranstaltungen	24
8.5 Projekt „Herbsthelfer“	25
8.6 Angehörigengruppen	25
9. Personal und Finanzierung	26
10. Zusammenfassung und Ausblick	26
11. Anhang	29
11.1 Inanspruchnahme der DLZ	29
11.2 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) – Kurzprofil	31
11.3 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz – ein bezahltes Ehrenamt und seine Alleinstellungsmerkmale	32
11.4 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2019 im Überblick – Entwicklung im Verhältnis 2019 zu 2018	33
11.5 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten	34



www.dlz-bremen.de

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: Niels Kohlrausch, Andrea Ackermann, Gabriele Kleine-Kuhlmann, Diana Looch, Dr. Detlef Luthé
Gestaltung: www.RamschDesign.de

Kontakt

Dr. Detlef Luthé
Außer der Schleifmühle 55-61
28203 Bremen
Tel. 0421 / 79 199 - 50
E-Mail: d.luthe@paritaet-bremen.de

Bremen, Juni 2020

Einführung

Die Dienstleistungszentren in der Stadt Bremen, DLZ genannt, sind seit 1975 unverzichtbare Anlauf- und Beratungsstellen für ältere Menschen, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung und deren Angehörige. Mit dieser Infrastruktur wird erreicht, dass Menschen aus dieser Zielgruppe so lange wie möglich in ihrer Wohnung leben können.

Seit 45 Jahren wird dieses Angebot von der Stadt Bremen gefördert. Ein wesentlicher Teil der Arbeit vor Ort sind die Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH) und die Alltagsassistenz. Dies ist ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandentschädigung in Höhe von 8,50 Euro pro Stunde. Seit dem 1. Januar 2017 ist die Alltagsassistenz eine besondere Form der Organisierten NBH. Die Kosten für diese Leistung der DLZ können sich Versicherte mit einem Pflegegrad von ihrer Pflegeversicherung erstatten lassen (bis zu 125 Euro pro Monat).

Der Gesetzgeber hat im § 3, Abs. 26, des Einkommensteuergesetzes die Grundlagen dafür geschaffen, dass die Einnahmen aus dort beschriebenen Tätigkeiten in Höhe von maximal 2.400 Euro im Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei sind. Diese Form des bezahlten Ehrenamtes praktizieren in den 17 DLZ insgesamt ca. 3.500 Menschen. Ein finanzieller Anreiz ist notwendig, wenn freiwilliges Engagement in diesem Umfang und Aufgabenfeld gewünscht ist. Ohne diesen Anreiz gäbe es deutlich weniger Ehrenamtliche zur Unterstützung älterer Menschen. Die ca. 3.500 von den DLZ organisierten Ehrenamtlichen verschaffen unserer Stadt einen erheblichen finanziellen und sozialen Nutzen. Dafür gebührt ihnen Dank und Anerkennung!

Zusammenfassend können wir auch für 2019 feststellen: Die von der Bremischen Bürgerschaft bewilligten Mittel zur Förderung der DLZ sind gut investiert:

- 7.870 Bürger*innen erhielten unentgeltlich Information und Beratung und somit Orientierung und Entlastung im immer komplexer werdenden Feld der Altenhilfe.
- Davon erhielten 4.810 Vertragskund*innen (+ 972 Partner*innen der Vertragskund*innen) mit der Organisierten Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz 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 auch eine kostengünstige Unterstützung ermöglicht – sowohl für den Sozialhilfeträger bzw. die Pflegeversicherungen als auch für selbst zahlende Kund*innen.
- 3.447 Ehrenamtliche 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, die Lebensphase Alter zu gestalten und sich Unterstützung zu holen. Dadurch werden sie selbst zu Expert*innen und Multiplikator*innen.
- Ca. 5.800 Kund*innen und ca. 3.500 Ehrenamtliche treten regelmäßig miteinander in Kontakt. NBH und Alltagsassistenz sind hauswirtschaftliche Assistenz plus Besuchsdienst: Im Zentrum stehen dabei hauswirtschaftliche Verrichtungen plus sozialer Kontakt. Für nicht wenige Kund*innen ist die Akzeptanz der Unterstützung durch die Ehrenamtlichen auch der Einstieg in die Einsicht und Akzeptanz, dass sie Zug um Zug weitere Unterstützung im Alter brauchen, z.B. um Einsamkeit und Isolation zu vermeiden oder mindestens zu reduzieren.

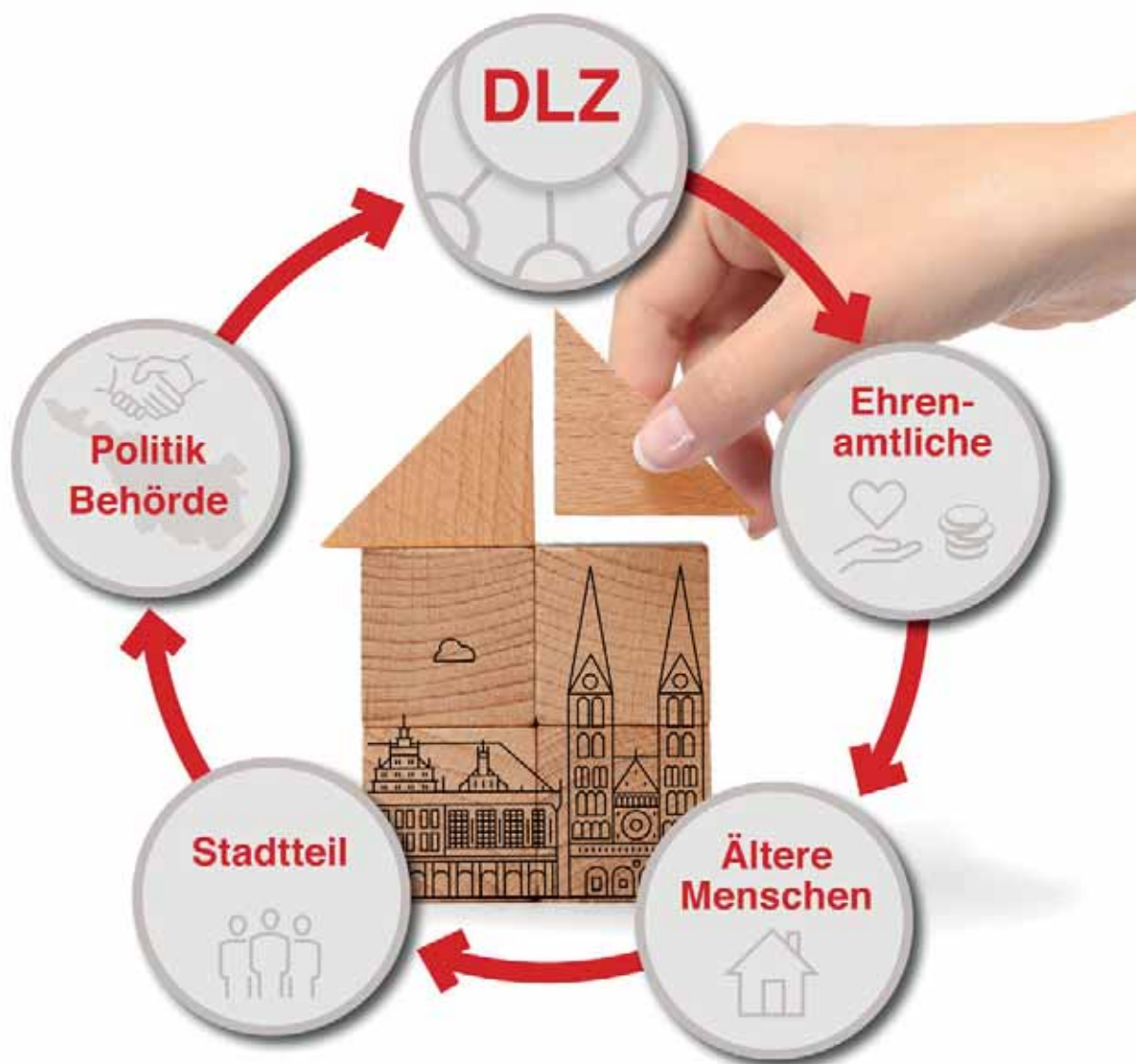


Abb. 1: Wirkungskreislauf der Dienstleistungszentren

Die Grafik macht diesen Wirkungskreislauf deutlich: Die Bremische Bürgerschaft macht die politische Vorgabe und gibt die Zuwendung für den Betrieb der DLZ frei. Das Referat Altenhilfe der Senatorin für Soziales begleitet und kontrolliert die Arbeit der DLZ. Die Mitarbeiter*innen der DLZ beraten ältere Menschen, gewinnen Ehrenamtliche, schulen und begleiten diese und vermitteln sie an ältere Menschen bzw. Menschen mit chronischen Erkrankungen oder einer Behinderung. Die DLZ sind im Stadtteil aktiv, kennen alle Angebote für ihre Zielgruppe und arbeiten in Gremien des Stadtteils mit. Das Ziel dieses Kreislaufs: Menschen werden dabei unterstützt, solange wie möglich in ihrem Zuhause bleiben zu können.

1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit

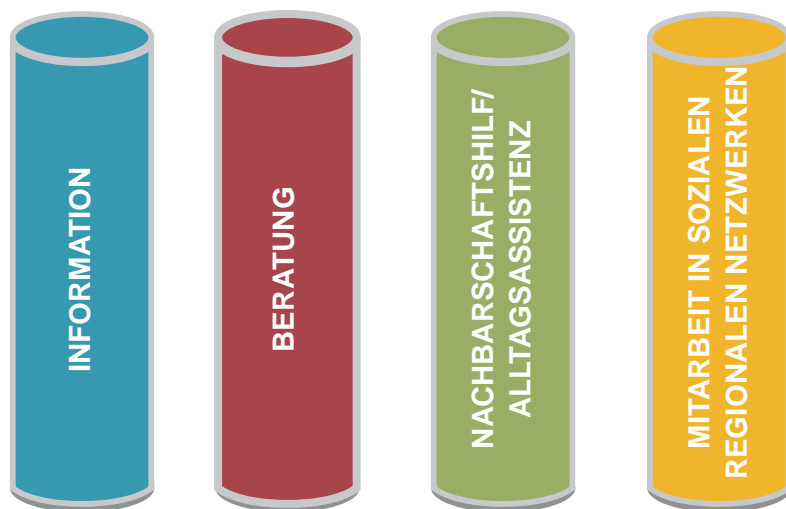


Abb. 2: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit

Basis für die Arbeit der DLZ ist ein Zuwendungsvertrag, der mit der Senatorin für Soziales geschlossen wird.

In diesem Bericht werden die zentralen Zahlen und Entwicklungen des Jahres 2019 dargestellt. Außerdem dokumentieren wir den Verlauf einiger Kennzahlen seit 2010.

2019 war erneut ein anforderungsreiches Jahr für die Bremer Dienstleistungszentren. Mit dem zum Januar 2017 in Kraft getretenen Pflegestärkungsgesetz wurde die Vertragsvariante Alltagsassistenz eingeführt, die über die Pflegekassen refinanziert werden kann. Die Einführung dieser Vertragsart hat auf mehreren Ebenen zu einer Erhöhung der Komplexität der DLZ-Arbeit geführt, die auch in 2019 nicht reduziert worden ist. Nach wie vor gibt es einen zusätzlichen Beratungsbedarf bei den vielen Kund*innen, die einen Pflegegrad zuerkannt bekamen.

Die bei diesen Kund*innen eingesetzten Ehrenamtlichen müssen ein Schulungsprogramm absolvieren. Zusätzlich zu den Ersts Schulungen mussten in 2019 Wiederholungsschulungen durchgeführt werden. Diese sind jährlich für alle geschulten Alltagsassistent*innen erforderlich. Die Schulungsorganisation und -dokumentation nimmt auf Dauer einen erheblichen Teil der Ressourcen in den DLZ in Anspruch. Allerdings binden die Schulungen auch die Ehrenamtlichen an die DLZ; für zahlreiche Ehrenamtliche sind die Schulungen attraktiv.

2. Kund*innen der Dienstleistungszentren

In 2019 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.870 Kund/innen genutzt (+ 3,8 %). 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 (vgl. 11.1).

Der überwiegende Anteil der Vertragskund*innen lebt alleine im eigenen Haushalt (3.606 Personen, 75 % der Vertragskund*innen). Bei 3.368 Vertragskund*innen gingen die DLZ davon aus, dass sie einen Pflegegrad hatten (70 % der Vertragskund*innen).

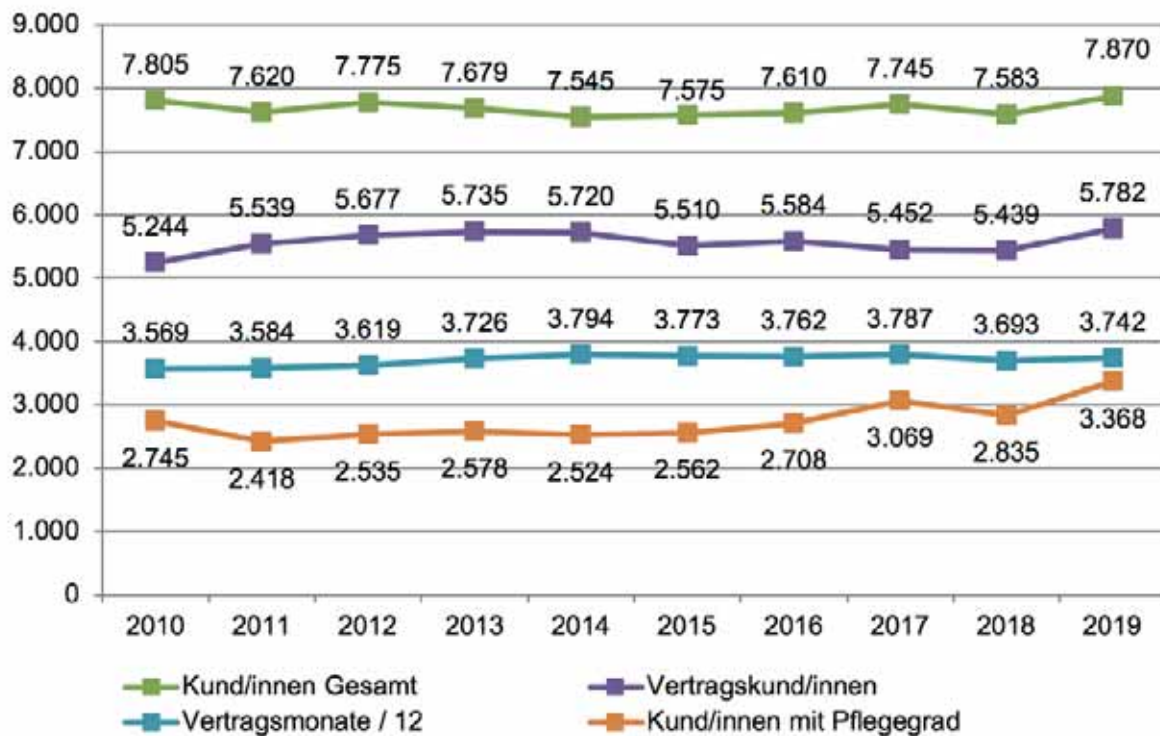


Abb. 3: Entwicklung der DLZ-Kund*innen von 2010 bis 2019

Aufgrund der Anforderungen des Datenschutzes werden seit der Statistik 2018 die personenbezogenen Daten Partner*innen, Geschlecht, Migrationshintergrund, Alter, Alleinlebend, Pflegegrad ausschließlich für unsere Vertragskund*innen (und nicht für deren Partner*innen oder für Beratungskund*innen) erfasst. Unter anderem deshalb steigt die Anzahl der Kund*innen mit Pflegegrad.

Die „Vertragsmonate/12“ bilden die pro Monat in den Dienstleistungszentren gültigen Verträge ab. Die Zahl der Verträge ist in der Datenreihe nicht mehr dargestellt. Durch die vielen Kund*innen, die die Vertragsart wechseln, ist die reine Anzahl der Verträge erhöht und in einer Zeitreihe nicht sinnvoll zu vergleichen.

Im Jahr 2019 wurden 4.984 Verträge abgeschlossen (+ 2,9%). Addiert man die Partner*innen von Vertragskund*innen, kamen die Verträge insgesamt 5.782 Personen zu Gute.

Die Pflegeversicherung finanziert seit dem 01.01.2017 Hilfen im Alltag nach §45 SGB XI. Dies sind Leistungen, die die Kund*Innen von anerkannten Dienstleistern erbringen lassen müssen. Die Kosten in Höhe von bis zu 125 Euro pro Monat können von der Pflegeversicherung erstattet werden.

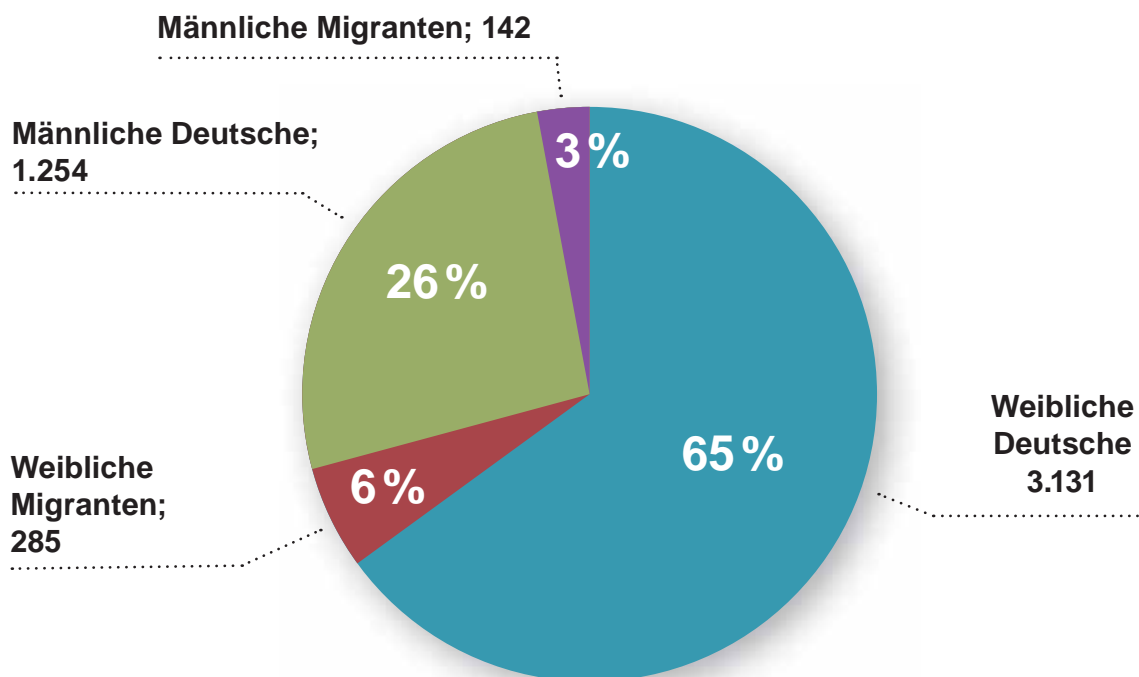


Abb. 4: DLZ Kund*innen 2019 (Geschlecht, Migrant*innen)

Von den im Berichtsjahr begleiteten Vertragskund*innen waren 3.416 Frauen (71%) und 1.396 Männer (29%). Davon sind 427 Migrant*innen (8,9%).

449 (9,3%) der Vertragskund*innen sind jünger als 60 Jahre, 518 (10,8%) sind zwischen 61 und 70 Jahre, 1.229 (25,6%) zwischen 71 und 80, 1.970 (41%) zwischen 81 und 90 Jahre alt. 644 (13,4%) von ihnen sind über 90 Jahre alt. 2.614 (54,3%) der Vertragskund*innen sind älter als 80 Jahre.

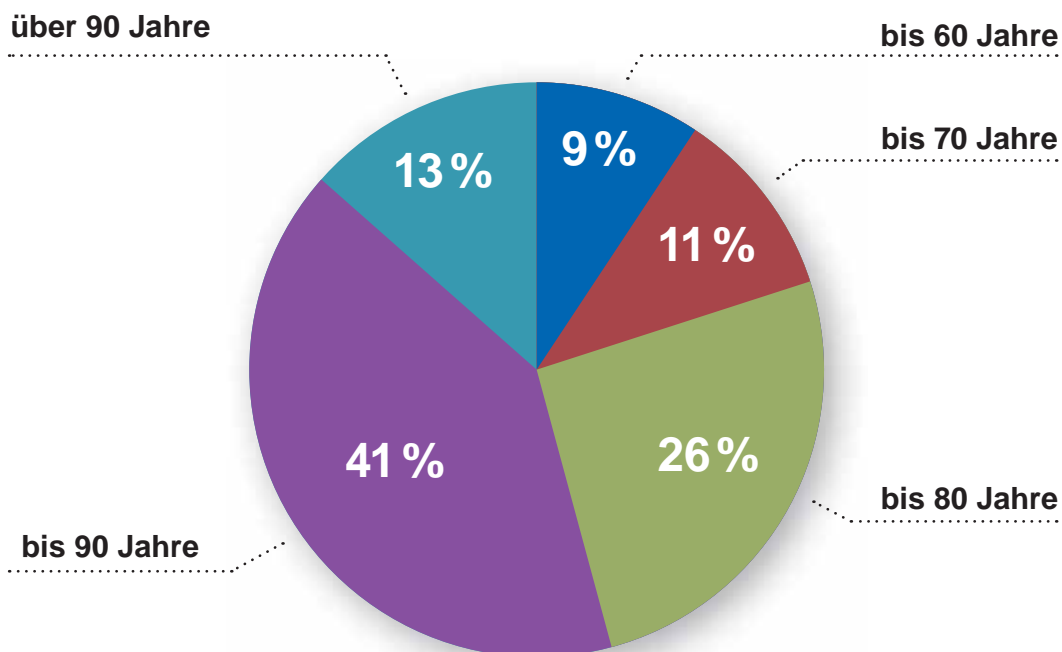


Abb. 5: Altersgruppen der DLZ-Vertragskund*innen 2019

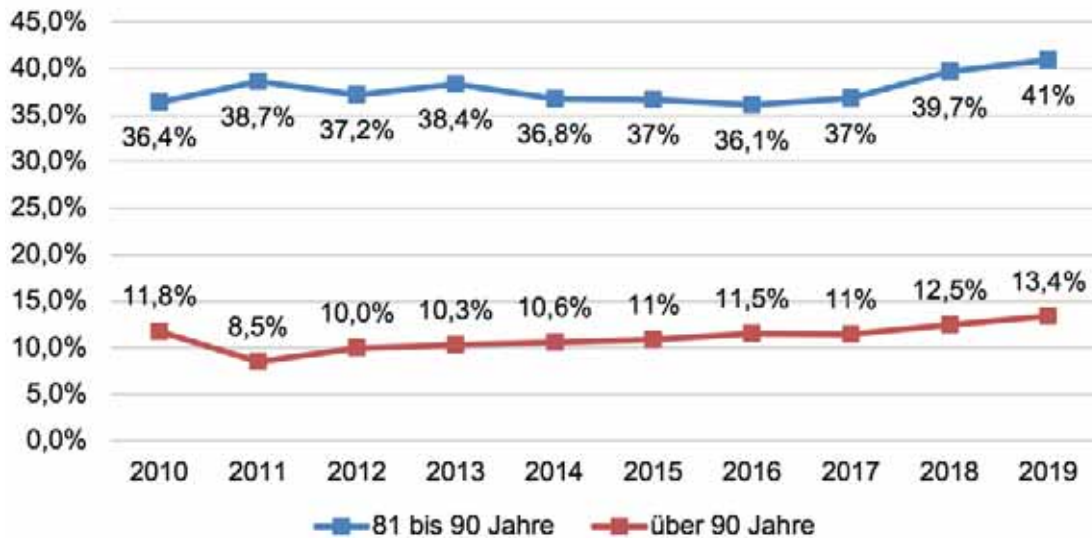


Abb. 6: Entwicklung der Altersgruppen 2010 bis 2019

Die Zeitreihe macht deutlich, dass die Zahl der hochbetagten Vertragskund*innen kontinuierlich steigt.

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. Pro Hausbesuch müssen durchschnittlich, mit Wege- und Dokumentationszeit, 1,5 bis 2 Stunden aufgewendet werden. Die zielgerichtete Beratung im eigenen Zuhause ermöglicht eine individuelle Einschätzung des Bedarfs. Im Anschluss daran kann die Unterstützung durch Telefonate mit den Kund*innen oder Angehörigen leichter begleitet werden. 2019 wurden 4.264 Hausbesuche durchgeführt (+ 7,4%).

Meistens 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.

Ein Überblick illustriert die Vielfalt. In den DLZ findet Beratung unter anderem statt:

- über das Angebotsspektrum der Altenhilfe allgemein und im Stadtteil
- 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
- zur Kostenerstattung von Leistungen der Alltagsassistenz
- von an Demenz erkrankten Menschen und deren Angehörigen



Abb. 7: Wir wissen das!

Die DLZ-Mitarbeiter*innen haben einen vollständigen und aktuellen Überblick über alle Angebote im Stadtteil, die für die Zielgruppe der DLZ relevant sind.

4. Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz

Diese Unterstützungsangebote sind ein niedrighschwelliges Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die von den DLZ vermittelten Personen üben eine ehrenamtliche, nebenberufliche Tätigkeit zur Betreuung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3, Ziffer 26, Einkommensteuergesetz (EStG) aus. 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). Es werden keine pflegerischen Leistungen erbracht.

Die Dienstleistungszentren schließen mit ihren Kund*Innen einen Vertrag ab, in dem die Bedingungen für die Organisierte Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz geregelt sind. Die Kund*innen zahlen dafür eine monatliche Pauschale von derzeit 26 Euro für die Organisierte Nachbarschaftshilfe und 30 Euro für die Alltagsassistenz.

Die Ehrenamtlichen sind Laien und praktizieren ein freiwilliges Engagement mit pauschaler Aufwandsentschädigung oder anders ausgedrückt: DLZ organisieren ein bezahltes Ehrenamt.

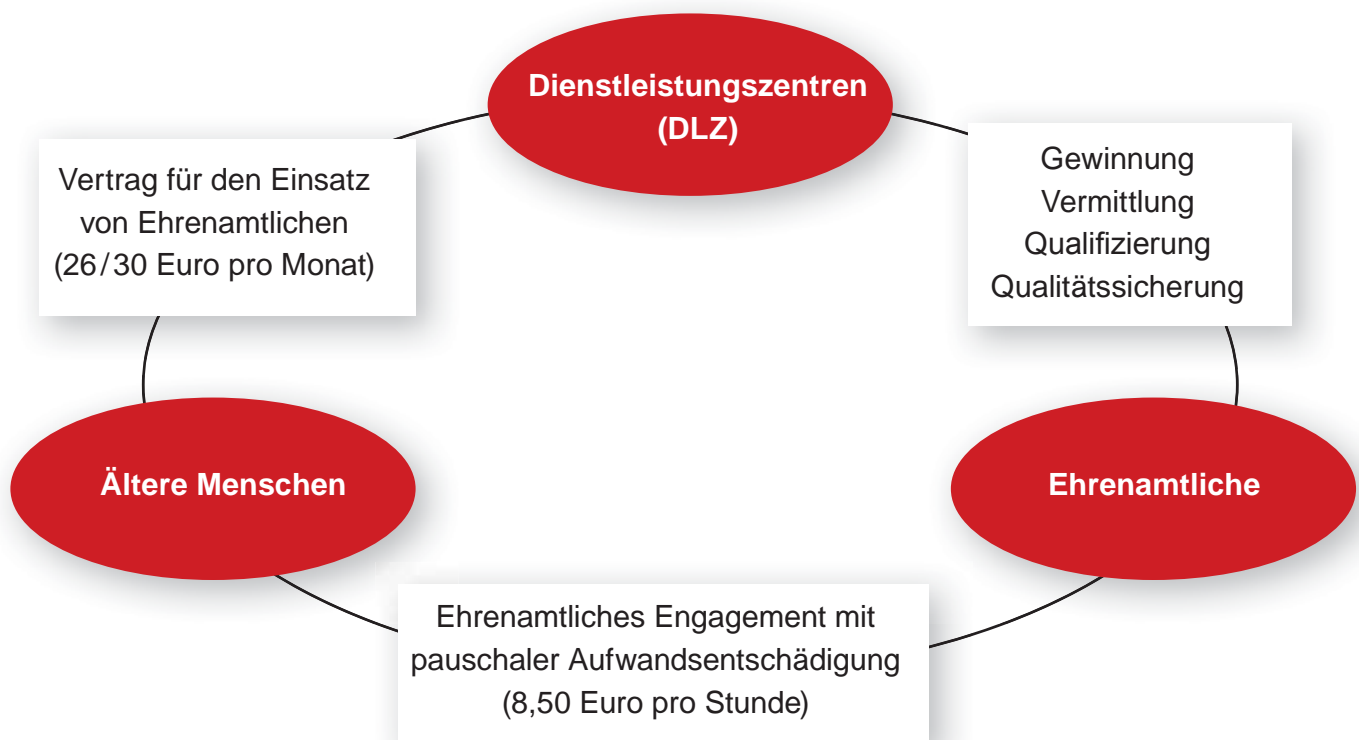


Abb. 8: Das Modell der Organisierten Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz

Ehrenamtlich tätig zu sein als Nachbarschaftshelfer*in oder Alltagsassistent*in bedeutet, einige Stunden wöchentlich verantwortungsvoll und verlässlich einem älteren Menschen das Wohnen in der eigenen Wohnung zu erleichtern bzw. zu ermöglichen. Einige Ehrenamtliche erbringen auch über die vereinbarte Zeit hinaus nicht bezahlte Stunden für die älteren Menschen. Eine im Berichtsjahr durchgeführte Befragung der Nachbarschaftshelfer*innen ergab, dass 81 % der Ehrenamtlichen mehr als die bezahlte Zeit einsetzen.

Diese Unterstützung wird von den DLZ für Bremer Bürger*innen organisiert und von Ehrenamtlichen erbracht. Diese erhalten für ihre Unterstützung pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro. Ein Freibetrag von 2.400 Euro im Kalenderjahr ist steuer- und abgabenfrei.

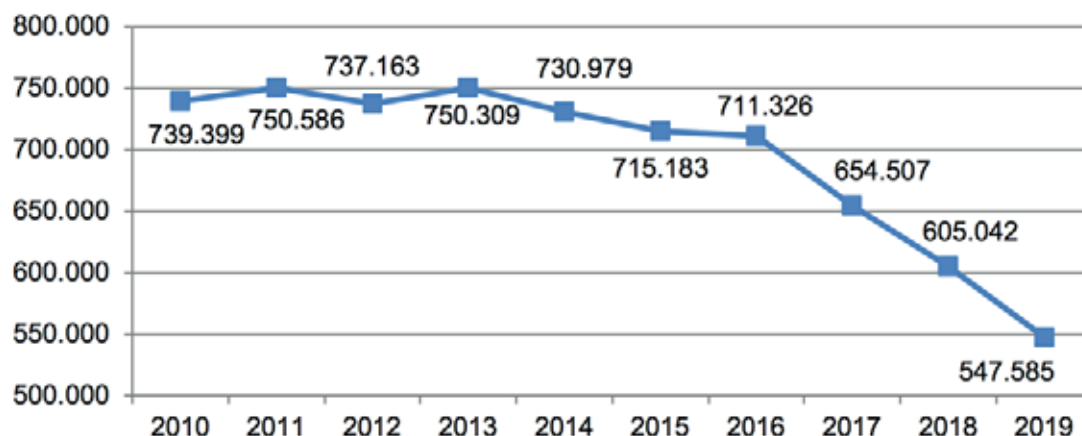


Abb. 9: Geleistete Stunden pro Jahr von 2010 bis 2019

Die Anzahl der geleisteten Stunden ist in 2019 erheblich gesunken: Von 605.042 in 2018 auf 547.585 in 2019 (- 9,5%). Auch im Zeitverlauf seit 2010 ist die Anzahl der Stunden drastisch gesunken. Die Zahl der durchschnittlich geleisteten Stunden korrespondiert damit (Abb. 14: Die Ehrenamtlichen leisten durchschnittlich 2,8 Stunden pro Woche). Gleichwohl zeigt der Verlauf aber auch: Seit 2010 wurden deutlich weniger Stunden für deutlich mehr Vertragskund*innen mit mehr Vertragsmonaten geleistet.

Die gesunkene Stundenzahl hat unter anderem mit der Logik der erstattungsfähigen Leistungen nach § 45 SGB XI zu tun: Die Mehrzahl der Vertragskund*innen nutzen die Alltagsassistenz. Der Erstattungsbetrag von 125 Euro (abzüglich der 30 Euro für den Vertrag) führt rechnerisch zu 11 Stunden pro Monat bzw. durchschnittlich 2,5 Stunden pro Woche. Die meisten Kund*innen gehen nicht unbedingt von ihrem wöchentlichen Unterstützungsbedarf aus, sondern von dem Erstattungsbetrag pro Monat.

Von den insgesamt geleisteten 547.585 Stunden wurden 108.438 (19,8%) für Empfänger*innen von Sozialleistungen erbracht (- 19,3%). Der erhebliche Rückgang bei dieser Personengruppe hat ebenfalls mit der Änderung der Pflegeversicherung ab 01.01.2017 zu tun. Empfänger*innen von Transferleistungen haben, bei Vorliegen der Anspruchsgrundlagen, einen Pflegegrad erhalten. Somit bekamen sie Anspruch auf die Erstattung von 125 Euro / Monat von ihrer Pflegeversicherung. Auf diese Weise wurden auch in 2019 viele zu Selbstzahler*innen. Im Bedarfsfall wurden Stunden vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

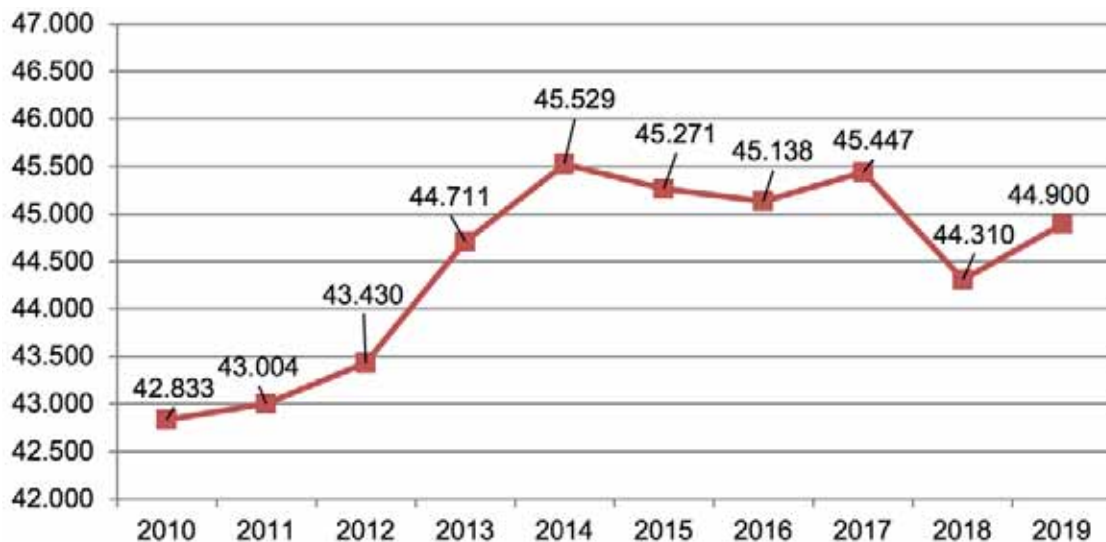


Abb. 10: Vertragsmonate von 2010 bis 2019

Summe der Monate, in denen bei Kund*innen Verträge bestanden

Im vergangenen Jahr bestanden in 44.900 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund*innen (+ 1,3%). Die Zahl der von den DLZ berechneten Vertragsmonate ist seit 2010 um 4,6% gestiegen (s. Abb. 10).

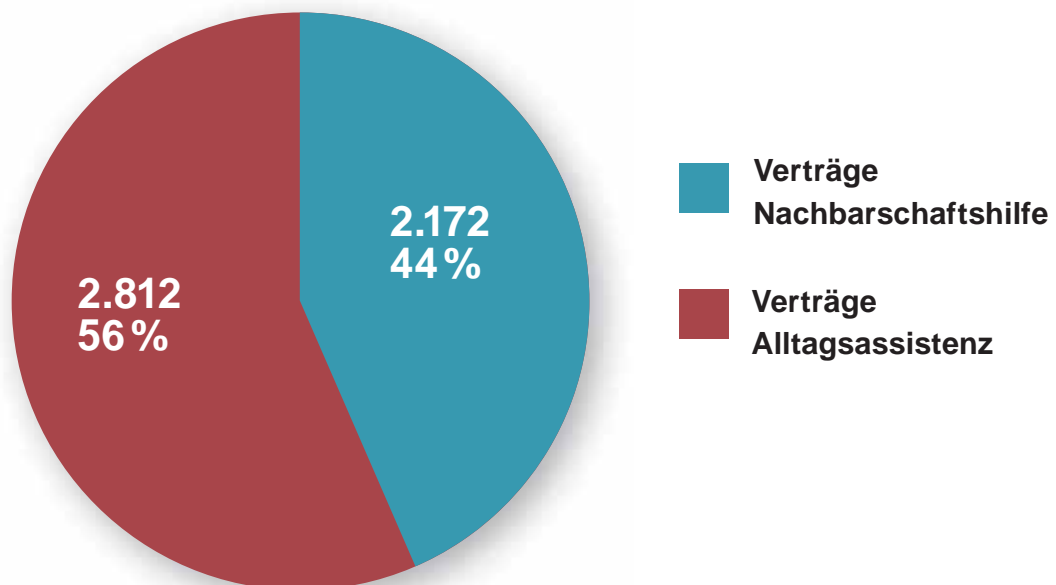


Abb. 11: Verträge NBH und Alltagsassistentz 2019

Mit der Einführung der über die Pflegekassen abrechenbaren Alltagsassistentzverträge zum Januar 2017 sind zwei Vertragsvarianten entstanden: Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistentz. Im dritten Jahr machten die NBH-Verträge 2.172 (43,6%) der Verträge aus; 2.812 (56,4%) der Verträge wurden für die Alltagsassistentz abgeschlossen.

In 2018 war das Verhältnis noch 52% NBH und 48% Alltagsassistentz. Dieser Trend wird sich auch in den nächsten Jahren fortsetzen, denn immer mehr Menschen mit einem Pflegegrad wollen die erstattungsfähigen Leistungen für sich nutzen.

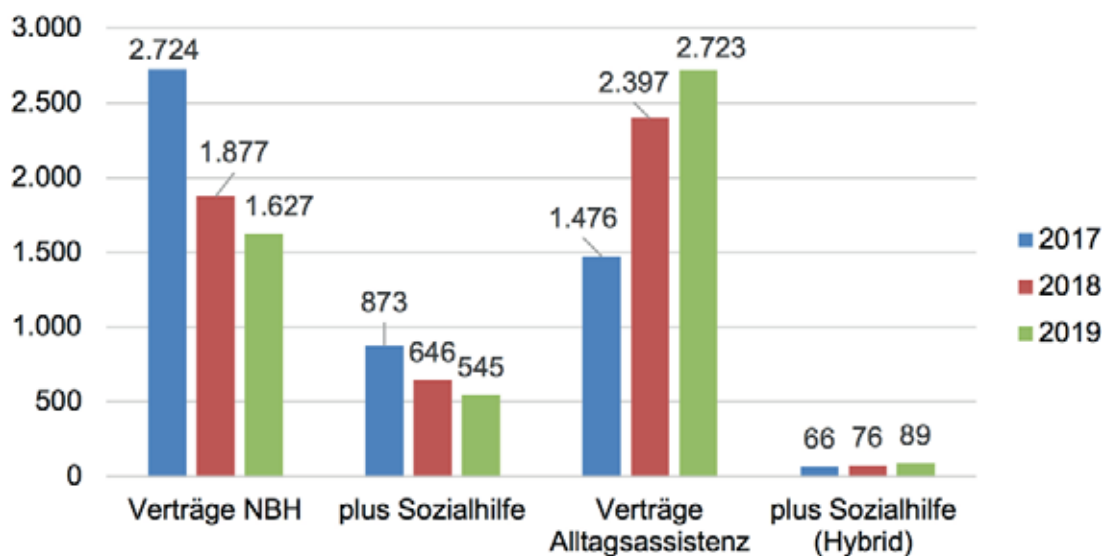


Abb. 12: Verträge NBH und Alltagsassistentenz im Zeitverlauf 2017 bis 2019

Bei der Alltagsassistentenz ist der Anteil der Verträge, die von den Ämtern für Soziale Dienste finanziert werden, deutlich geringer als bei der Nachbarschaftshilfe. Kund*innen mit Pflegegrad 1 müssen vorrangig ihre 125 Euro Betreuungs- und Entlastungsleistungen zur Finanzierung der Alltagsassistentenz einsetzen. Eine Kostenübernahme vom Amt für Soziale Dienste erhalten sie nur, wenn ihr vom Amt festgestellter Bedarf nicht aus diesem Budget finanziert werden kann und eine Aufstockung notwendig ist. Es bestanden in 2019 insgesamt 2.812 Alltagsassistentenzverträge, davon wurden 89 vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

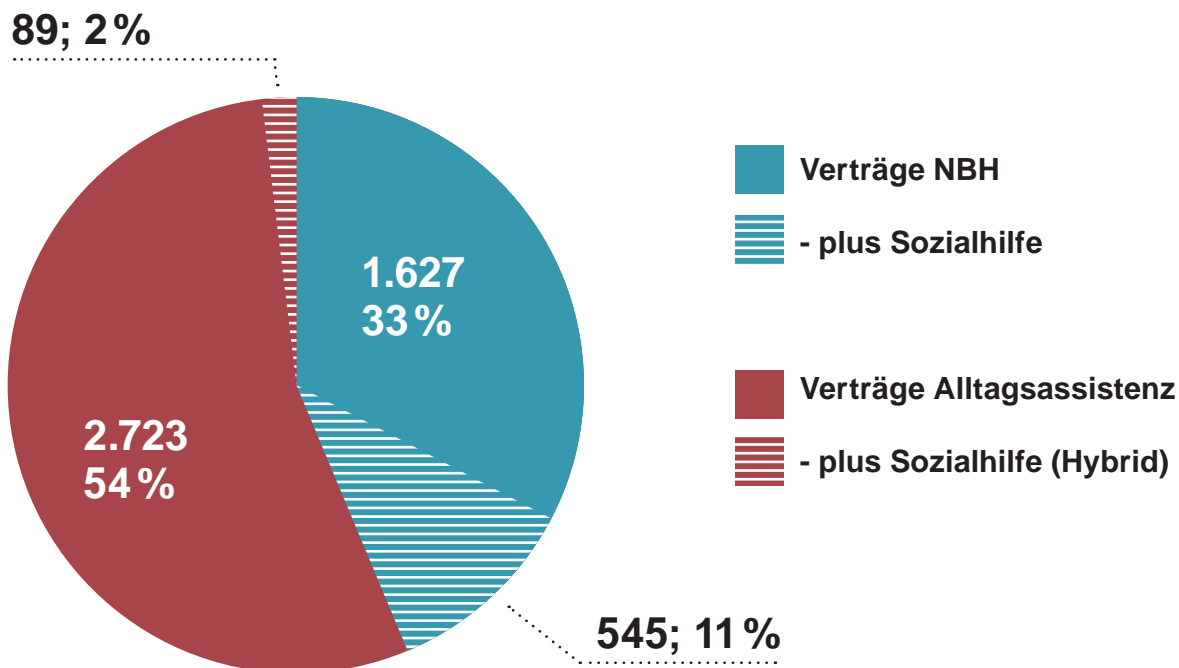


Abb. 13: Verträge NBH und Alltagsassistentz mit dem Anteil der Verträge, die vom Amt für Soziale Dienste finanziert werden

Es bestanden in 2019 insgesamt 2.172 Verträge für Organisierte Nachbarschaftshilfe. Von diesen wurden 545 über das Amt für Soziale Dienste bezahlt. Damit hatten insgesamt 634 (29,2%) der Verträge eine Kostenübernahme vom Amt für Soziale Dienste.

Es findet nach wie vor eine Umsteuerung in der Finanzierung der Verträge statt. Viele Kund*innen, die die Verträge bisher über das Amt finanziert bekommen haben, sind durch die neuen Leistungen aus der Pflegeversicherung zu Selbstzahler*innen geworden. Dieser Prozess kann sich in der Zukunft teilweise auch wieder in die gegenläufige Richtung entwickeln. Ab Pflegegrad 2 können das Amt für Soziale Dienste bei Empfänger*innen von Transferleistungen die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nicht zur Finanzierung der Nachbarschaftshilfe anrechnen. Aus einigen Selbstzahlern werden dann zukünftig wieder Kund*innen des Amtes für soziale Dienste.

Diese Veränderungen in den Abrechnungsmodalitäten verursachen bei den Dienstleistungszentren einen erheblichen Beratungs- und Verwaltungsaufwand (anderer Vertrag, anderer Stundennachweis).

An dieser Stelle ist eine grundsätzliche Anmerkung zu den Zahlen der DLZ-Statistik sinnvoll. Die Erhebung der Zahlen erfolgt aus der Software Parat heraus und folgt einer Logik, die hier kurz beleuchtet wird: Die meisten Zahlen werden kumuliert über das ganze Jahr erhoben, z.B. Kund*innen gesamt, Vertragsmonate gesamt, Anzahl Verträge, Ehrenamtliche im Einsatz. Andere Zahlen werden in einem Stichmonat erhoben, i.d.R. im Dezember. Dies gilt z.B. für Einsatzhäufigkeit, Jahresstunden. Ein Vergleich von kumulierten Zahlen mit Stichmonatszahlen birgt folglich Probleme.

5. Strukturveränderungen

Die organisierte Nachbarschaftshilfe hat sich im Laufe der Jahre verändert. Seit Jahren steigt die Zahl der Vertragskund*innen, aber die Zahl der geleisteten Stunden pro Jahr sinkt kontinuierlich (s. Abb. 9). Auch die durchschnittliche Zahl der von den Ehrenamtlichen geleisteten Stunden pro Woche sinkt konstant (Abb. 14), von 3,9 Stunden pro Woche im Jahr 2010 auf 3,1 in 2019 (Jahresstunden geteilt durch eingesetzte Ehrenamtliche geteilt durch 52 Wochen).

Auch in 2019 sind Kund*innen von der Nachbarschaftshilfe in die Alltagsassistenten gewechselt. Viele haben exakt so viele Stunden beauftragt, wie mit dem Entlastungsbetrag von 125 Euro zu finanzieren sind (11 Stunden/Monat). Bei vielen „Wechselkund*innen“ reduzierte sich auf diese Weise die Anzahl der Stunden.

Aber auch die weiterhin konsequente Berücksichtigung des nach dem Einkommenssteuergesetz vorgegebenen Freibetrags von 2.400 Euro pro Jahr hat dazu geführt, dass umfangreiche Einsätze nur mit einer großen Zahl von Ehrenamtlichen abzudecken wären. Dies ist von den Kund*innen oft nicht gewünscht und im Rahmen von Ehrenamtlichkeit nicht mehr leistbar.

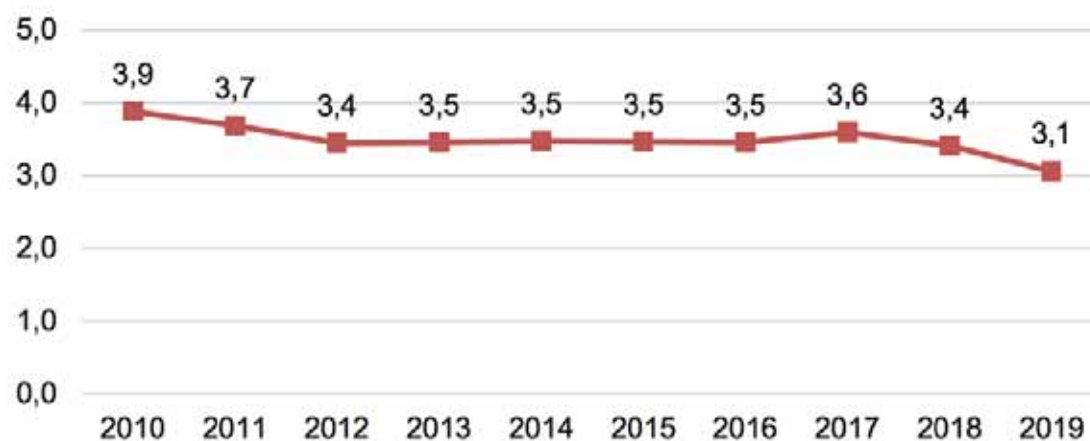


Abb. 14: Geleistete Wochenstunden der Ehrenamtlichen im Durchschnitt
 Jahresstunden geteilt durch eingesetzte Ehrenamtliche geteilt durch 52 Wochen.

Veränderungen spiegeln sich auch bei der Betrachtung der Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten im Zeitverlauf. So haben sich die Anteile der Kund*innen mit höheren Einsatzhäufigkeiten kontinuierlich verringert. Häufig besteht bei diesen Kund*innen eine Kombination mehrerer ambulanter Hilfeangebote.

Von den Vertragskund*innen hatten im Dezember 2019:

- 8 (0,2 %) 6-7 Einsätze wöchentlich (- 43%)
- 44 (0,9 %) 4-5 Einsätze wöchentlich (- 14%)
- 892 (18,5 %) 2-3 Einsätze wöchentlich (- 13%)
- 2.397 (49,8 %) 1 Einsatz wöchentlich (+ 7%)
- 560 (11,6 %) Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf (+ 18%)

6. Ehrenamtliche: „Für mich, für uns, für alle“

Im Jahr 2019 wurden von den DLZ 3.447 Ehrenamtliche eingesetzt (+ 0,8 %). Im Jahr 2010 waren es 3.670. Von 2010 bis 2019 ist die Zahl der eingesetzten Ehrenamtlichen um 223 gesunken.

Die Fluktuation bei den Ehrenamtlichen ist relativ konstant: 2019 gab es 790 Abgänge (statt 735 in 2018). Dies sind 22,9% der eingesetzten Ehrenamtlichen insgesamt. Im Gegenzug gab es 784 Neuzugänge (statt 763 in 2018). Dies sind 22,7% der Ehrenamtlichen insgesamt.

Diese neuen Laienhelfer*innen wurden 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. Die im Vergleich zu 2018 konstant gebliebene Zahl der Ehrenamtlichen ist vermutlich auch auf die forcierten Bemühungen der DLZ bei der Suche und Ansprache von Ehrenamtlichen zurückzuführen.

Gleichwohl finden Menschen, die daran interessiert sind, auf dem Arbeitsmarkt eine Anstellung, insbesondere im Bereich von Hauswirtschaft und Pflege – und stehen dann dafür nicht mehr als Ehrenamtliche zur Verfügung.

Die Gründe für die Beendigung des freiwilligen sozialen Engagements sind unterschiedlich. Oft haben die Ehrenamtlichen 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.

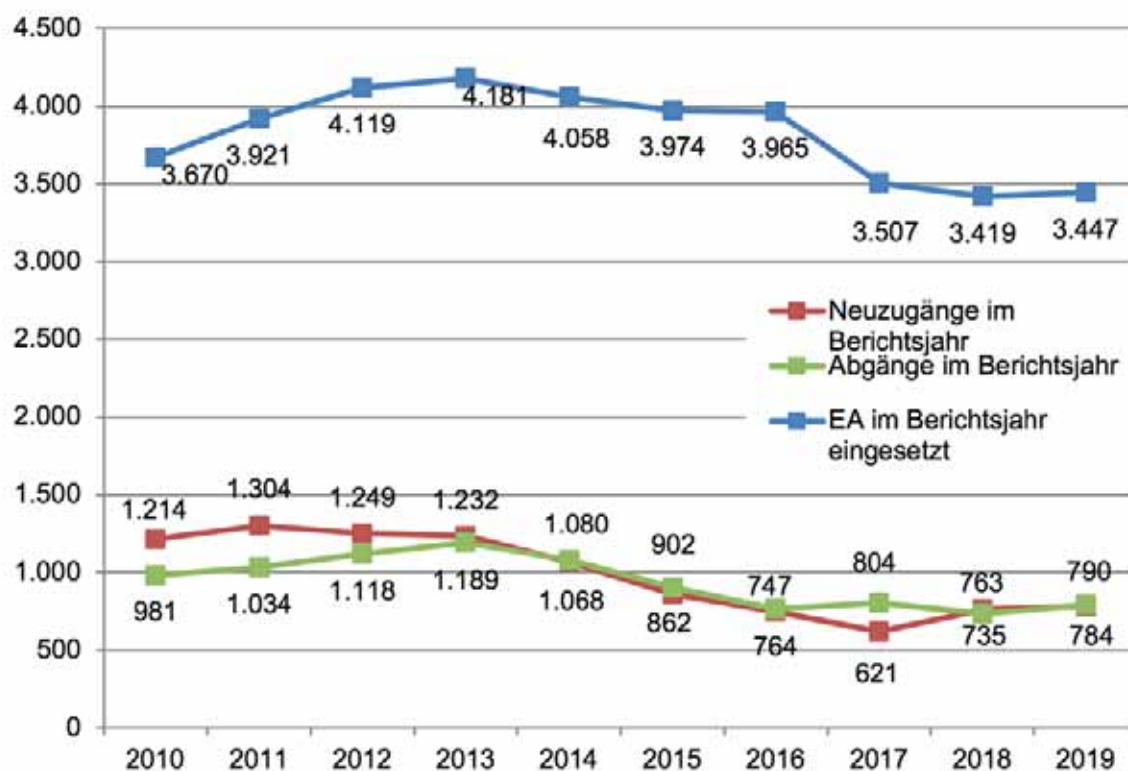


Abb. 15: Anzahl der Ehrenamtlichen, Zugänge und Abgänge 2010 bis 2019

Ehrenamtliche der DLZ unterstützen gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung Menschen mit Nachbarschaftshilfe oder Alltagsassistenz in der Stadt Bremen.

Diesen Menschen wird somit ein Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglicht. Gleichzeitig bietet das bezahlte Ehrenamt vielen Engagierten ein sinnvolles Betätigungsfeld und eine willkommene Einnahme.

Die von den DLZ vermittelte Ehrenamtlichkeit 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).

6.1 Befragung von Ehrenamtlichen

Von Mitte August – Mitte November 2019 habe alle 17 Bremer DLZ ihre damals 2.838 Ehrenamtlichen im Einsatz schriftlich befragt. Die Auswertung erfolgte durch Prof. Dr. Herbert Kubicek, Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib). Die Befragung wurde im Rahmen des Projekts „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“ vom Senator für Finanzen bezuschusst. Eine ausführliche Dokumentation der Befragungsergebnisse ist im Februar 2020 erstellt worden.

Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse:

Rücklauf: 49% (1.403) von 2.838 aktiven Ehrenamtlichen haben geantwortet.

Sozialstruktur:

- 44% der Befragten sind länger als fünf Jahre engagiert
- 73% der Ehrenamtlichen sind älter als 50 Jahre
- Durchschnittsalter der Ehrenamtlichen: 56 Jahre
- 88% der Ehrenamtlichen sind Frauen
- 40% der Ehrenamtlichen sind Rentner*innen
- 14% sind arbeitsuchend

Tätigkeiten:

- Die Organisierte Nachbarschaftshilfe ist regelmäßig ein Mix von unterschiedlichen Tätigkeiten: 85% putzen immer bzw. oft und 84% leisten immer bzw. oft Gesellschaft. 47% begleiten immer bzw. oft ihre Kund/innen bei Spaziergängen oder Einkäufen.
- Durchschnittlich werden 2,5 unterschiedliche Tätigkeiten ausgeübt.
- 81% der Ehrenamtlichen setzen mehr Zeit ein als mit der Bezahlung pro Stunde entgolten wird.

Motive für das Engagement:

- Bei den Motiven für das Engagement dominieren „Ich helfe gerne anderen Menschen“ (85%) und „Es macht mir Spaß“ (67%). „Ich kann das Geld gut gebrauchen“ gaben 57% als Motiv an.

Nutzen für die Ehrenamtlichen:

- Der immaterielle Nutzen für die Ehrenamtlichen ist deutlich: 91 % erhalten Dankbarkeit von den Menschen, denen sie helfen. 48 % erhalten Lob und Anerkennung von anderen für ihr Engagement. 55 % profitieren von Informationen und Erfahrungen, die sie auch privat nutzen.

Zufriedenheit mit dem Engagement:

- 99 % würden ihre Tätigkeit weiterempfehlen.
- 94 % der Befragten sind mit ihrer Tätigkeit insgesamt zufrieden.
- 96 % sind mit der Unterstützung durch das DLZ insgesamt zufrieden.
- Mit den von den DLZ organisierten Schulungen sind grundsätzlich 83 % der Befragten zufrieden; nur 5 % äußerten Unzufriedenheit.

Die Motive und Erwartungen der Ehrenamtlichen werden weitgehend erfüllt. Sie erhalten Wertschätzung und Anerkennung für ihr freiwilliges Engagement und bekommen als Gegenleistung auch Geld für ihre Tätigkeiten.

7. Alltagsassistenz: Schulungen

Seit dem 01.01.2017 sind Ehrenamtliche zu schulen, wenn sie in der Alltagsassistenz eingesetzt sind. Dies ergibt sich aus der „Verordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag nach § 45a (...) des Elften Buches Sozialgesetzbuch für das Land Bremen vom 12.03.2019“.

Alle Träger berücksichtigen die Anforderungen, die sich aus der Verordnung ergeben und organisieren 10 Stunden Basis- und 10 Stunden Aufbauschulungen. Die PGSD hat z.B. die Basisschulung in drei Module à 3 bzw. 4 Stunden eingeteilt; ein Modul davon ist das Notfallwissen. Auch die Aufbau- oder Schwerpunktschulung ist in drei Module à 3 bzw. 4 Stunden unterteilt. Die AWO, das DRK und die Caritas bieten die Basis- und Aufbauschulungen jeweils in 2 Modulen à 5 Stunden an.

	Notfallwissen	Basis	Aufbau	Wiederholung	Gesamt
Teilnehmende (TN)	427	569	707	1.492	3.195
Veranstaltungen (VA)	52	55	72	127	306
Ø TN-Zahl pro VA	8,2	10,3	9,8	11,7	10,4

Abb. 16: Schulungsveranstaltungen und Teilnehmende 2019

Insgesamt fanden 306 Veranstaltungen mit 3.195 Teilnehmenden statt.

Die Schulungsarbeit verlangt allen Mitarbeiter*innen bei allen Trägern sehr viel ab: Räume organisieren, Materialien bereitstellen, Ehrenamtliche einladen, überzeugen, Absagen entgegennehmen, Teilnahmebestätigungen ausstellen, etc.

Die Schulungsangebote wurden von den Ehrenamtlichen grundsätzlich positiv aufgenommen. Gleichwohl haben sich Ehrenamtliche auch gegen die Schulung entschieden und damit auch gegen den Einsatz in der Alltagsassistenz.

8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit der DLZ lässt sich lokal und zentral darstellen. Lokal sind sie an ihren 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.

Wesentlich für die öffentliche Präsenz der DLZ waren in 2019 drei Maßnahmen:

- Die gemeinsame Website www.dlz-bremen.de
- Der gemeinsame Flyer zur Gewinnung von Ehrenamtlichen für die DLZ
- Die Ausgabe von Taschen mit dem Aufdruck „Ich bin Nachbarschaftshelfer*in“ an Ehrenamtliche

8.1 Quartierbezogene Arbeit

Eine wichtige Aufgabe ist nach wie vor die Netzwerkarbeit in den Stadtteilen. Dies 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!

DLZ engagieren sich beispielsweise in den folgenden Gremien oder Arbeitszusammenhängen (in Klammern jeweils die Anzahl der Treffen in 2019):

Findorff

- Treffen mit Mitarbeitenden des Sozialzentrums Mitte (1)
- Pressegespräch mit der Sozialsenatorin im Dienstleistungszentrum, Teilnahme von Nachbarschaftshelfer*innen und einer Kundin; intensiver Austausch über das Angebot des DLZ (1)
- AK Älter werden im Bremer Westen (6)

Walle

- AK Älter werden (6)
- Heimathafen (6)
- Aktion zur Veröffentlichung der Stadtteilbroschüre (1)
- Kulturveranstaltung im Rahmen des offenen Adventskalenders (1)
- Ausflug im Rahmen des Programms „Heimathafen“ (1)
- AK Überarbeitung der Stadtteilbroschüre (8)
- Vortrag Thema Alltagsassistenz in der Begegnungsstätte (1)
- Tag der offenen Tür (1)

Gröpelingen

- Teilnahme als Vertreter für die Altenarbeit an der Diskussionsveranstaltung zur Zukunft Gröpelingens (7)
- Teilnahme am „Lebendigen Adventskalender“ (1)
- AK Überarbeitung der Stadtteilbroschüre (6)
- Arbeitskreis Älter werden im Bremer Westen (6)
- Steuerungsgruppe AK (4)
- Präventionsrat West (3)
- AK Gesundheitsversorgung (4)

Neustadt

- Teilnahme an Beiratssitzungen (2)
- Teilnahme am „Runden Tisch Buten aktiv“ (1)
- Sozialer Arbeitskreis „Ältere Menschen in PUSDORF“ (8)
- Teilnahme am Sozialen Arbeitskreis Neustadt (1)
- Teilnahme am Netzwerktreffen der GEWOBA (1)

Vahr

- AG Seniorenarbeit (6)
- Stadtteilkonferenzen (4)
- Stadtteilfest Vahradies (1)

Osterholz

- Stadtteilfest Schweizer Eck (1)
- Aktionstag für ältere Menschen Hansa Carré (1)
- AK Schweizer Eck (4)
- Projektgruppe Tenever (4)
- Treffen Alte Vielfalt (8)

Hastedt

- Herbsthelfertreffen (9)
- Nahi-Inklusiv (7)
- AG Fachtag Demenz (10)
- Fachtag Demenz (1)
- Alte Vielfalt Hemelingen/Hastedt (8)
- Angehörigengruppe – Oase (11)
- Sozialer Arbeitskreis Mitte/östliche Vorstadt (3)
- Aktionstag Hansa Carree (1)

Mitte

- Herbsthelfertreffen (9)
- Kl. Koop.-Treffen Haus im Viertel (22)
- Gr. Koop.-Treffen (2)
- AG-Qualität (1)
- Infotag Hemelingen/Hastedt (8)
- Angehörigengruppe – Oase (11)
- Sozialer Arbeitskreis Mitte/östliche Vorstadt (3)

Schwachhausen

- Stadtteilkonferenz (2)
- Forum Demenz (4)
- Treffen mit AfSD Mitte (1)

Schwachhausen-Nord

- Kooperationsverbund Schwachhausen der Stiftung Bremer Sparer-Dank (4)
- Stadtteilkreis Schwachhausen/Horn (4)
- Stadtteilfest Schwachhausen (1)

Blumenthal, Lesum, Vegesack

- Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“ (10)
- Stadtteilgruppe des Quartiermanagements Lüssum-Bockhorn (10)
- Inter-Institutionelle AG Wohnen in Nachbarschaften Blumenthal (1)
- Qualitätszirkel Geriatrie des KHS Bremen-Nord (2)
- Sozialer Arbeitskreis Bremen-Nord (4)

Horn

- Sozialer Arbeitskreis Horn (3)
- Vortrag im Rahmen der Lokalen Allianz für Demenz (1)

Huchting

- AG Wohnen in Nachbarschaften Huchting (11)
- Seniorennetzwerk Huchting (2)
- Vortragsveranstaltungen in Kooperation mit der Stadtteilbibliothek (4)
- Beratungsangebot in Kooperation mit dem Helga-Jansen-Haus (10)
- Angehörigengruppe (10)

Obervieland

- Sozialer Arbeitskreis Obervieland (3)
- „Menschen brauchen Menschen“ in Obervieland (4)
- Demenzinitiative Obervieland (4)
- AK Kultur und Freizeit Obervieland (9)
- Quartierforum Kattenturm und Arsten-Nord (10)
- AG Mobilität im Alter in Obervieland (3)
- Angehörigengruppen (32)

Huckelriede/Buntentor

- Stadtteilarbeitskreis Neustadt (1)
- WIN-Forum (1)
- AG „Stadtteilplan Neustadt“ (4)
- Hauskonferenz Quartierzentrum Huckelriede (3)
- Beratungsangebot im Quartierzentrum Huckelriede (40)
- Gruppenangebot „Klön und Schnack 60+“ (3)
- Kooperationen mit Wohnangeboten (5)
- Treffen mit „Selbstbestimmt Leben“ e.V. (4)
- AG Vorbereitung Fachtag Demenz (6)

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 die Zusammenarbeit in Obervieland. Zum Teil ergeben sie sich praktisch aus der fallbezogenen Zusammenarbeit vor Ort, z.B. mit den zuständigen Sozialzentren, dem sozialpsychiatrischen Dienst, den Quartiersmanager/innen oder den in der Vahr und in Vegesack ansässigen Pflegestützpunkten.

Eine nicht vollständige Auswahl konkreter Kooperationsbeziehungen illustriert die Vielfalt: Bürgerhaus Obervieland, Nachbarschaftshaus Helene Kaisen, „Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz“ (Blumenthal, Horn), „Aufsuchende Altenarbeit – Hausbesuche“ in Obervieland, Blumenthal, Gröpelingen, Osterholz, Neustadt und Hemelingen, Stadtteilhäuser der Bremer Heimstiftung in Obervieland, Gröpelingen; Osterholz, Walle, Neustadt, Huchting, „Haus im Viertel“, St. Remberti, Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“, Der Aktivierende Hausbesuch“ in Schwachhausen, Hastedt und Mitte, JUH-Begegnungsstätte, Mehrgenerationenhaus Neustadt, Begegnungszentren und Treffs in den jeweiligen Stadtteilen, ebenso stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen in den jeweiligen Stadtteilen.

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



Abb. 17: Netzwerkarbeit

Die Grafik macht deutlich, dass jedes DLZ in seinem Stadtteil mit allen relevanten Akteuren Kontakt hat, die für die Zielgruppe der DLZ relevant sind.

8.2 Kooperation der vier DLZ-Träger

Die Kooperation der vier Träger der Bremer DLZ war in 2019 ebenfalls erfolgreich. Dabei ging es um den internen Informations- und Erfahrungsaustausch oder gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit. In 2019 erfolgten außerdem zahlreiche Änderungen in der gemeinsam genutzten Software „Parat“. Dieses Projekt erforderte zahlreiche Abstimmungen und Entwicklungsprozesse mit dem Softwareentwickler und wurde Anfang 2020 erfolgreich abgeschlossen.

8.3 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen

Diese Zusammenarbeit ist auf mehreren Ebenen strukturiert:

DLZ-Beirat

Es fanden zwei Sitzungen unter der Leitung des Fachreferats statt.

AG Qualität

Es fanden vier Sitzungen unter Leitung des Fachreferats statt. Es nehmen daran acht Mitarbeiter*innen von DLZ teil.

AG Koordination der DLZ-Koordinator*innen

Es fanden zehn Sitzungen intern und vier Sitzungen zusammen mit Vertreter*innen des Fachreferats statt.

Die Koordinator*innen haben darüber hinaus Fachgespräche geführt mit Mitarbeiterinnen der Pflegestützpunkte (20.11.19), der Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Bremen (18.06.19), dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister Bras e.V. (28.10.19) sowie Mitarbeiter*innen des Jobcenters (23.10.19).

Fachtag „DLZ und Sozialzentren“

Diese Tagung fand am 24.10.19 in der Begegnungsstätte Haferkamp statt. Es nahmen alle DLZ-Leiter*innen, die Koordinator*innen, Mitarbeitende aus jedem der sechs Sozialzentren sowie Mitarbeitende des Referats Ältere Menschen teil.

Fachtag DLZ-Leitungen und Fachreferat

Am 19.11.19 trafen sich alle 17 DLZ-Leitungen, Koordinator*innen und Mitarbeiter*innen des Referats Ältere Menschen im Lidice-Haus. In drei Arbeitsgruppen wurde an Zukunftsthemen der DLZ gearbeitet: Öffentlichkeitsarbeit, Weiterentwicklung der Software „Parat“, Struktur und Perspektiven der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen.

8.4 Medienresonanz und Veranstaltungen

An fast allen Standorten finden im Laufe eines Jahres Tage der offenen Tür und andere öffentlichkeitswirksame Aktivitäten statt. Auf diese Weise präsentieren sich die DLZ z.B. bei „Fockes Fest“ in Schwachhausen, beim Aktionstag der „Alten Vielfalt“ in Hastedt, bei Vorstellungen der Arbeit der DLZ im Rahmen des „Herbsthelferprojekts“, in Ortsamtssitzungen und in der VERDI Seniorengruppe, beim Stadtteilstfest „Safari“, bei verschiedenen Veranstaltungen im Rahmen des „Heimathafenprogramms“, beim Stadtteilstfest „Schweizer Eck“, im Rahmen der Veranstaltungsreihen „Zukunft Gröpelingen“.

Die Angebote der DLZ werden auf relevanten Websites eigener und anderer Organisationen kommuniziert, z.B. www.diks-bremen.de, www.seniorenlotse.de, www.familiennetz-bremen.de, www.drk-bremen.de, www.caritas-dienstleistungszentrum-bremen.de, www.pgsd.de.

In 2019 gab es insgesamt 21 Artikel (PGSD: 11, AWO: 6, DRK: 3, CV: 1) zur Arbeit der DLZ. Sie erschienen überwiegend im Weser-Kurier und den entsprechenden Stadtteilkurieren.

8.5 Projekt „Herbsthelfer“

Von April 2018 bis Juni 2019 arbeiteten die DLZ in einem Kooperationsprojekt mit der Post AG, der Senatorin für Finanzen und dem Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib). An vier Standorten sollten mit Hilfe von Zusteller*innen der Post AG Menschen angesprochen werden, um sie für ein freiwilliges Engagement als Ehrenamtliche in den DLZ zu gewinnen. In einem zweiten Durchgang wurde an drei Standorten versucht, ältere Menschen auf die Leistungen der DLZ aufmerksam zu machen. Dieses „Lotsenprojekt“ war als eines von sechs Teilprojekten eingebunden in das Projekt „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“. Die Zwischenevaluation des ifib wurde im Mai 2019 der Deputation für Soziales und somit auch der Öffentlichkeit vorgelegt.

Auf diesem Weg wurden keine zusätzlichen geeigneten Ehrenamtlichen gewonnen. Die Kooperation war dennoch erfolgreich: Es entstanden eine gemeinsame Website aller 17 Bremer DLZ (www.dlz-bremen.de), die im August 2019 online gestellt wurde, sowie ein gemeinsamer Flyer zur Ansprache von Ehrenamtlichen (Veröffentlichung im Juni 2019).

Im Rahmen dieser Kooperation wurde an 4 verschiedenen Standorten ebenfalls der Einsatz von Digitalassistent*innen erprobt.

8.6 Angehörigengruppen

Zusätzlich zu ihren Regelaufgaben bieten DLZ an einigen Standorten Angehörigengruppen an. Damit werden pflegende Angehörige in angeleiteten Gesprächskreisen gestärkt.

Die Gruppen dauern zwischen 90 und 120 Minuten.

DLZ	Anzahl der Treffen	Anzahl der Teilnehmenden im Durchschnitt
Huchting	10	5
Obervieland		
Gruppe 1	10	9
Gruppe 2	20	10
Hastedt/Mitte	11	6
Huckelriede	15	3

Insgesamt fanden 66 Treffen mit durchschnittlich 6,6 Teilnehmenden statt.

9. Personal und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter*innen (33 % der Gesamtstunden, +1,8 %), Sozialberater*innen (60 % der Gesamtstunden, +1 %) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (6,3 % der Gesamtstunden, +11,6 %) oder Aushilfen (0,7 % der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.689 Personalstunden pro Woche zur Verfügung (+2,3 %). Durchschnittlich verfügt ein DLZ somit über knapp 99 Personalstunden pro Woche.

Die Mitarbeiter*innen werden im Rahmen der Vergütungsregelungen der einzelnen Träger bezahlt. Die Finanzierung der DLZ erfolgt auf der Basis einer Zuwendung der Senatorin für Soziales in Höhe von ca. 50 %. Die anderen ca. 50 % setzen sich aus den Einnahmen für die Serviceverträge sowie aus Eigenmitteln der Träger zusammen.

Im Berichtsjahr wurde die Finanzierung der DLZ geändert. Durch die Bewilligung von Projektgeldern für die Alltagsassistenz konnte der DLZ-Haushalt aufgestockt werden. Nur dadurch waren Personalaufstockungen wie oben beschrieben möglich.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Seit 45 Jahren bieten an 17 Standorten der Paritätische, die AWO, das DRK und der Caritasverband Beratung und Hilfen für ältere 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 und ihrer Angehörigen erhöht wird.

Auch mit Blick auf das Jahr 2019 (im Vergleich zu 2018) markieren die zentralen Kennzahlen den Rahmen der DLZ-Arbeit:

- Die städtische Zuwendung war bis 2018 zehn Jahre lang unverändert. Seit 2019 stehen den DLZ mehr Mittel zur Verfügung, die sich aus der Festbetragsfinanzierung lt. Zuwendungsvertrag und aus Projektmitteln für die Alltagsassistenz zusammensetzen. Die DLZ-Träger erhalten 1.384.230 Euro aus der Festbetragsfinanzierung und 396.000 Euro als Projektfinanzierung = 1.780.230 Euro.
- Die Personalressourcen sind leicht gestiegen (+ 2,3 %).
- Die Zahl der Hausbesuche konnte im Vergleich zu 2018 deutlich erhöht werden (+ 7,4 %).
- Die Zahl der Vertragskund*innen, an die Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz vermittelt wurde, ist leicht gestiegen (+ 3,7 %).
- Die Anzahl der Verträge ist gestiegen (+ 2,9 %).
- Die Zahl der geleisteten Stunden ist gesunken (- 9,5 %).
- Die Anzahl der eingesetzten Ehrenamtlichen stagniert (+ 0,8 %).
- Der Aufwand für die Schulung der Ehrenamtlichen in der Alltagsassistenz ist gestiegen: Es gab 306 Veranstaltungen mit 3.195 Teilnehmenden (in 2018: 283 Veranstaltungen mit 2.781 Teilnehmenden).

Die Zahlen des Jahres 2019 spiegeln mehrere Entwicklungen:

- Der Schulungsbetrieb ist seit 2017 eine konstante und erhebliche Anforderung, die Zeit und Energie kostet.
- Wegen der stagnierenden Zahl von Ehrenamtlichen können nicht alle angefragten Verträge abgeschlossen werden.
- Die Nachfrage nach den Leistungen der DLZ ist gestiegen: Immer mehr Menschen mit einem Pflegegrad wollen ihre Kostenerstattungsansprüche gegenüber ihrer Pflegekasse geltend machen. Sie würden gerne das kostengünstige Angebot der DLZ nutzen. Leider sind die DLZ jedoch nicht in der Lage, alle diese Interessen zu befriedigen. Der Kommunikationsaufwand für die Beratung über Alternativen hat erheblich zugenommen, spiegelt sich jedoch nicht in Kennzahlen wider.
- Die nicht ausreichend vorhandene Anzahl von geeigneten Ehrenamtlichen erfordert kontinuierlich Maßnahmen zur Ansprache und Gewinnung.
- Die Einführung der Alltagsassistenz hat zu einem höheren Aufwand für die Information und Begleitung der Verträge geführt. Viele Kund*innen brauchen Unterstützung bei der Kostenerstattung durch ihre Pflegekasse. Die DLZ leisten in erheblichem Umfang Hilfen beim Schriftwechsel, monatlichen Versand der Stundennachweise, etc.

Im Rahmen dieser Herausforderungen sorgen die Bremer DLZ weiterhin 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 deshalb 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 ca. 3.500 Ehrenamtlichen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandentschädigung. Gleichzeitig sind diese Engagierten gut informierte Botschafter*innen für das Angebot der Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die öffentliche Zuwendung in Höhe von knapp 1,8 Mill. Euro für alle 17 DLZ wird also weiterhin gut verwendet: Sie nützt den Kund*innen, den Ehrenamtlichen und der Stadt Bremen!



Abb.19: Transfers

Das Schaubild zeigt die mit der DLZ-Infrastruktur generierten Transfers:

Die Kund*innen

- fragen Unterstützung nach
- zahlen monatlich Geld an die DLZ für den Vertrag NBH oder Alltagsassistenz
- zahlen pro Stunde Geld an die Ehrenamtlichen als pauschale Aufwandsentschädigung
- erhalten Unterstützung von den DLZ und den Ehrenamtlichen
- bauen persönliche Beziehungen zu den Ehrenamtlichen auf

Die Ehrenamtlichen

- fragen eine sinnvolle Tätigkeit nach, wollen älteren Menschen helfen
- fragen eine Möglichkeit zum Hinzuverdienst nach
- bauen persönliche Beziehungen zu den Kund*innen und zu den Mitarbeiter*innen der DLZ auf

Die DLZ

- befriedigen die Nachfrage nach Beratung und Unterstützung für ältere Menschen
- befriedigen die Nachfrage nach einer sinnvollen Tätigkeit mit einem Hinzuverdienst für die Ehrenamtlichen
- unterstützen zahlreiche Ehrenamtliche in ihrem Alltag
- sorgen u.a. mit den Schulungen für Ehrenamtliche für Informationen und Verständnis rund um das Alter

Im Kern führen diese Transfers zu gegenseitigem Respekt und Wertschätzung und somit zu einem gesellschaftlichen Zusammenhalt. Die DLZ verschaffen also nicht nur den Kund*innen eine Dienstleistung und den Ehrenamtlichen einen Hinzuverdienst. Die Wirkung der DLZ-Arbeit geht weit darüber hinaus: Die Zielgruppe kann so lange wie möglich und gewünscht zu Hause leben, und innerhalb der Kommune generieren die DLZ sozialen Zusammenhalt.

11. Anhang

11.1 Inanspruchnahme der DLZ

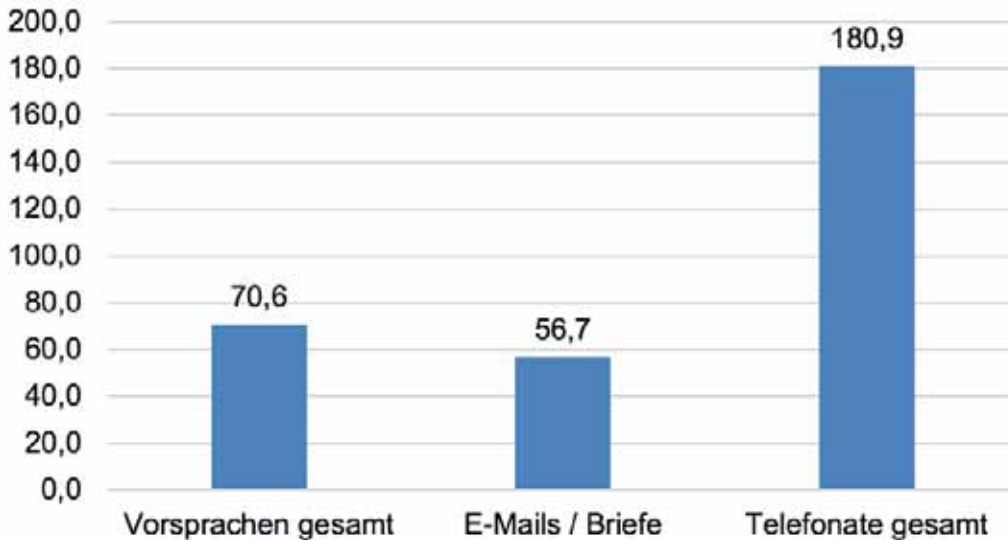


Abb. 19: Kontakte in einem DLZ pro Woche

(Basis sind die sechs DLZ der AWO im Okt. und Nov. 2019)

In diesem Berichtsjahr wurden über zwei Monate alle persönlichen Vorsprachen, E-Mails, Briefe und Telefonate statistisch erhoben. Ziel war es, die vielfältigen Anforderungen im Alltag sichtbar zu machen.

Sichtbar wird in dieser statistischen Erhebung der Teil des Alltags in den DLZ, der mit Außenkontakten verbunden ist. Diese Statistik ist kein Nachweis über den Einsatz der Personalressourcen. Nicht sichtbar sind beispielsweise Hausbesuche, Arbeitskreise, Gremienarbeit, Schulungen, Veranstaltungen und der gesamte Bereich der Dokumentation.

Hochgerechnet auf alle 17 DLZ entstanden ca. 1.000 Kontakte pro Tag bzw. ca. 5.200 pro Monat bzw. ca. 63.000 pro Jahr.

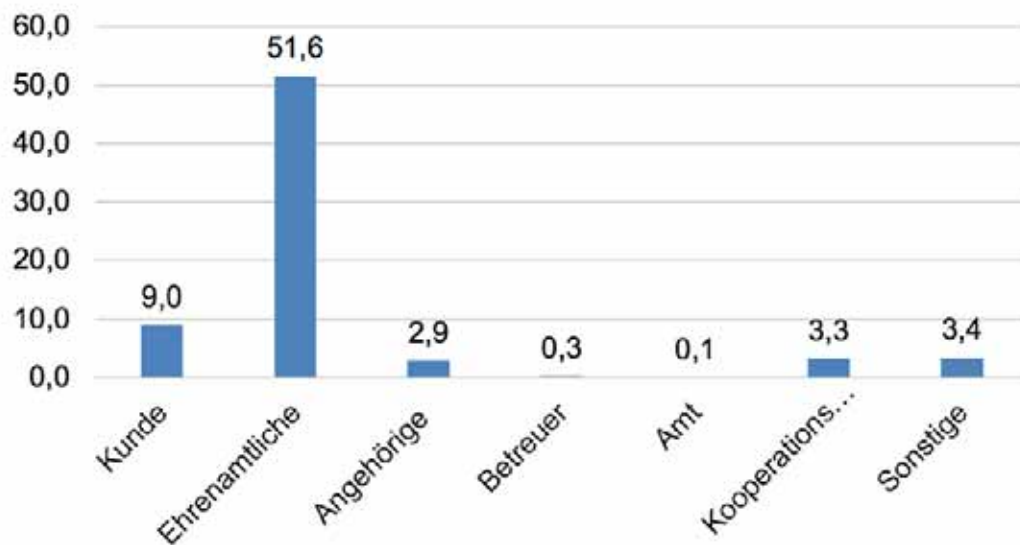


Abb. 20: Persönliche Vorsprachen pro DLZ pro Woche nach Gruppen
(Basis sind die sechs DLZ der AWO im Okt. und Nov. 2019)

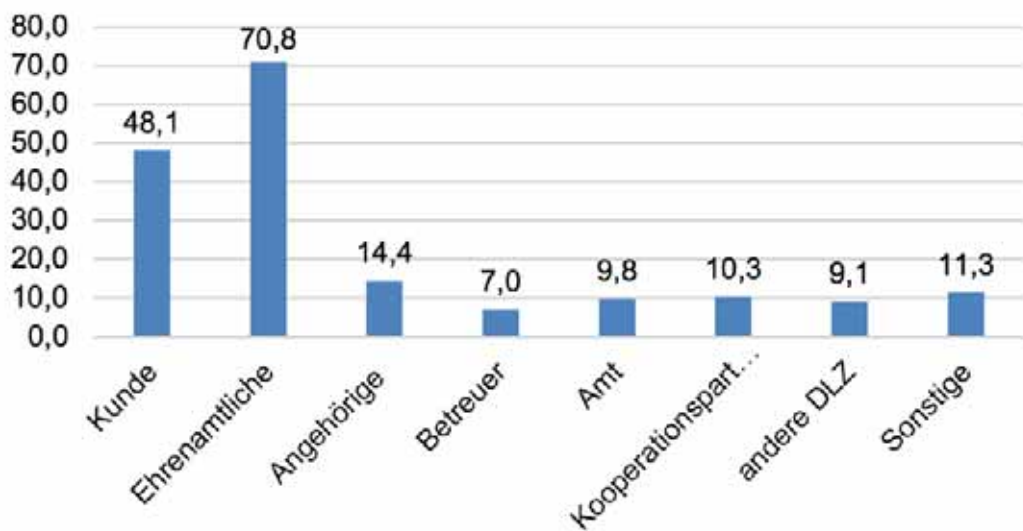


Abb. 21: Telefonate pro DLZ pro Woche nach Gruppen
(Basis sind die sechs DLZ der AWO im Okt. und Nov. 2019)

Die Erhebung zeigt: Die Ehrenamtlichen sind ein wesentlicher Baustein auch in der Kommunikation mit den Kund*innen. Der Austausch über die Einsätze mit den Ehrenamtlichen nimmt, neben den administrativen Klärungen, viel Raum ein. Insgesamt wird deutlich, dass der Alltag in den DLZ auch geprägt ist, von vielen Telefonaten und Vorsprachen mit unterschiedlichsten Herausforderungen und Fragen.

11.2 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 und Alltagsassistenz 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 Unterstützung sowie Dienstleistungen aller Anbieter
- zur Orientierung im „Dschungel“ von Zuständigkeiten und komplexen Lebenslagen
- zu Finanzierungsfragen und bei Antragstellungen

Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz

- Gewinnung, Anleitung und Begleitung sowie Organisation und Einsatzplanung von Ehrenamtlichen
- Hauswirtschaftliche Assistenz
- Begleitung bei Arztbesuchen und anderen Anlässen
- zahlreiche andere Unterstützungsleistungen im Haushalt der Kund*innen

Kooperation und Vernetzung mit Einrichtungen und Initiativen im Stadtteil

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

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

11.3 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz – ein bezahltes Ehrenamt und seine Alleinstellungsmerkmale

- **Maximale durchschnittliche Tätigkeit pro Woche ca. 5,4 Stunden**
→ Konzentration auf ein bis max. drei Kund*innen.
- **Flexibilität für die Ehrenamtlichen**
→ 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 Ehrenamtlichen und dem DLZ) individuelle Absprachen treffen, z.B. Spaziergang statt Einkauf, Kochen statt Putzen).
- **Prinzip der „Wahlverwandtschaft“**
→ Die Vermittlung erfolgt im beiderseitigen Einvernehmen. Ehrenamtliche 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 Ehrenamtlichen und Kund*innen**
→ Erfahrene und kompetente Fachkräfte in den DLZ begleiten sowohl die Ehrenamtlichen als auch die Kund*innen, suchen gemeinsam nach Lösungen in Konfliktfällen und unterstützen mit Schulungen und Gesprächsangeboten.

11.4 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2019 im Überblick – Entwicklung im Verhältnis 2019 zu 2018









- 7.870 Kund*innen insgesamt (+ 3,8%)
- 4.984 Verträge NBH oder Alltagsassistenz (+ 2,9%)
- 44.900 Vertragsmonate (+ 1,3%)
- 1.689 Personalstunden insgesamt; 99 Personalstunden
durchschnittlich pro DLZ pro Woche (+ 2,3%)
- 4.264 Hausbesuche wurden geleistet (+ 7,4%)
- 547.585 Stunden wurden geleistet (- 9,5%)
- 3.447 Ehrenamtliche wurden eingesetzt (+ 0,8%)



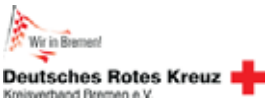






Im Vergleich die Entwicklung ausgewählter Kennzahlen der letzten zehn Jahre, d.h. im Verhältnis 2010 zu 2019 (2010 = 100%):

	2010	2019	Prozent
Kund*innen gesamt	7.805	7.870	+ 0,8%
Verträge	3.954	4.844	+ 22,5%
Stunden	739.399	547.585	- 25,9%
Vertragsmonate	42.833	44.900	+ 4,8%
Ehrenamtliche im Einsatz	3.670	3.447	- 6,1%
Durchschnittliche Anzahl Stunden Ehrenamtlicher pro Woche	4,0	3,1	- 22,5%

11.5 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten

Stand: 01.06.2020

Region Mitte/West	Einzugsbereich	Kontakt	Träger
DLZ Findorff Herbststraße 118 28215 Bremen	Weidedamm, In den Hufen, Findorff, Regens- burger Straße	Telefon: 377 89-0 dlz-findorff@awo-bremen.de	 Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
DLZ Mitte Im Krummen Arm 13 28203 Bremen	Steintor, Ostertor, Altstadt, Fesenfeld Stephanieviertel	Telefon: 699 30-100/-102 dlz-mitte@drk-bremen.de	 Wir in Bremen! Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.
DLZ Walle Wartburgstraße 11 28217 Bremen	Utbremen, Steffens- weg, Westend, Walle, Osterfeuerberg, Hohweg, Blockland, Handelshafen	Telefon: 388 98-0 dlz-walle@awo-bremen.de	 Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
DLZ Gröpelingen Gröpelinger Heerstr. 248 28237 Bremen	Lindenhof, Gröpe- lingen, Ohlenhof, In den Wischen, Oslebshausen, Industrieafen	Telefon: 691 42-66 dlz-groepelingen@ awo-bremen.de	 Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
Region Süd	Einzugsbereich	Kontakt	
DLZ Huchting Tegeler Plate 23 A 28259 Bremen	Mittelshuchting, Sodenmatt, Kirchhuchting, Grolland	Telefon: 58 20 11 dlzhuchting@ paritaet-bremen.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste
DLZ Huckelriede/ Buntentor Kornstraße 371 28201 Bremen	Huckelriede, Neuenland, Buntentor, Gartenstadt Süd, Südvorstadt	Telefon: 87 34 10 dlz@caritas-bremen.de	
DLZ Neustadt/ Woltmershausen Lahnstraße 65 28199 Bremen	Alte Neustadt, Hohentor, Neustadt, Woltmershausen, Rablinghausen, Seehausen, Strom, Neustädter Hafen	Telefon: 87 34 10 dlz@caritas-bremen.de	 Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
DLZ Obervieland Alfred-Faust-Str. 115 28277 Bremen	Habenhausen, Arsten, Kattenturm, Kattenesch	Telefon: 84 02-500 dlzobervieland@ paritaet-bremen.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste

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

