

# Jahresbericht 2018

## Die Bremer Dienstleistungszentren \*

Unterstützung für ältere Menschen



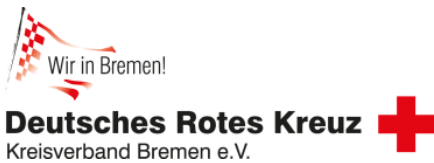


Die Bremer  
Dienstleistungszentren

# Die Bremer Dienstleistungszentren

## Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2018

1.	Vier Säulen der DLZ-Arbeit .....	5
2.	Kund/innen der Dienstleistungszentren.....	6
3.	Information und Beratung.....	8
4.	Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz.....	8
5.	Strukturveränderungen .....	13
6.	Ehrenamtliche: „Für mich, für uns, für alle“ .....	15
7.	Alltagsassistenz: Schulungen .....	17
8.	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung .....	18
8.1	Quartierbezogene Arbeit.....	18
8.2	Kooperation der vier DLZ-Träger .....	20
8.3	Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales .....	20
8.4	Medienresonanz und Veranstaltungen.....	21
8.5	Projekt „Herbsthelfer“ .....	21
9.	Personal und Finanzierung .....	21
10.	Zusammenfassung und Ausblick .....	22
11.	Anhang.....	25
11.1	Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil.....	25
11.2	Die Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz – ein bezahltes Ehrenamt und seine Alleinstellungsmerkmale.....	26
11.3	Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2018 im Überblick Entwicklung im Verhältnis 2018 zu 2017:.....	27
11.4	Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten .....	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, Andrea Ackermann, Gabriele Kleine-Kuhlmann, Diana Loock, 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, Juli 2019

## 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. Mit dieser Infrastruktur wird erreicht, dass ältere Menschen so lange wie möglich in ihrer Wohnung leben können.

Seit über 40 Jahren wird dieses Angebot von der Stadt Bremen gefördert. Ein wesentlicher Teil der Arbeit vor Ort ist die Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH) und Alltagsassistenten. Dies ist ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung in Höhe von 8,50 Euro pro Stunde (seit dem 01.01.2019). Seit dem 01.01.2017 ist die Alltagsassistenten 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 / Monat).

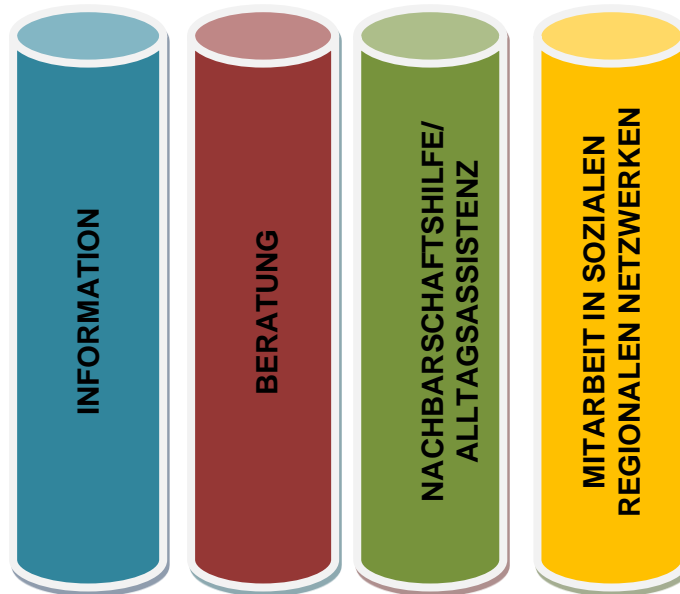
Der Gesetzgeber hat im § 3, Abs. 26, des Einkommensteuergesetzes die Grundlagen dafür geschaffen, dass die Einnahmen aus dort beschriebenen Tätigkeiten in Höhe von maximal 2.400 Euro im Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei sind. Diese Form des bezahlten Ehrenamtes praktizieren in den 17 DLZ insgesamt knapp 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. 3.400 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 2018 feststellen: Die von der Bremischen Bürgerschaft bewilligten Mittel zur Förderung der DLZ sind gut investiert.

- 7.583 Bürger/innen erhielten unentgeltlich Information und Beratung und somit Orientierung und Entlastung im immer komplexer werdenden Feld der Altenhilfe.
- Davon erhielten 4.640 Vertragskund/innen (+ 799 Partner/innen der Vertragskund/innen) mit der Organisierten Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten 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.
- 3.419 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. 5.400 Kund/innen und ca. 3.400 Ehrenamtliche treten regelmäßig miteinander in Kontakt. NBH und Alltagsassistenten 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 Akzeptanz, dass sie Zug um Zug weitere Unterstützung im Alter brauchen, z.B. um Einsamkeit und Isolation zu vermeiden oder mindestens zu reduzieren.

## 1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit



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

Die Arbeit der DLZ basiert auf vier Säulen, für die unterschiedlich viel Arbeitszeit aufgewendet wird. Die DLZ bieten für alte, chronisch kranke und Menschen mit Behinderung und deren Angehörigen 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 Ehrenamtliche vermittelt. Darüber hinaus organisieren die DLZ Netzwerke im Quartier oder arbeiten darin aktiv mit (s. Kapitel 8).

Basis für diese Arbeit ist ein Zuwendungsvertrag, der jährlich neu mit der Senatorin für Soziales geschlossen wird.

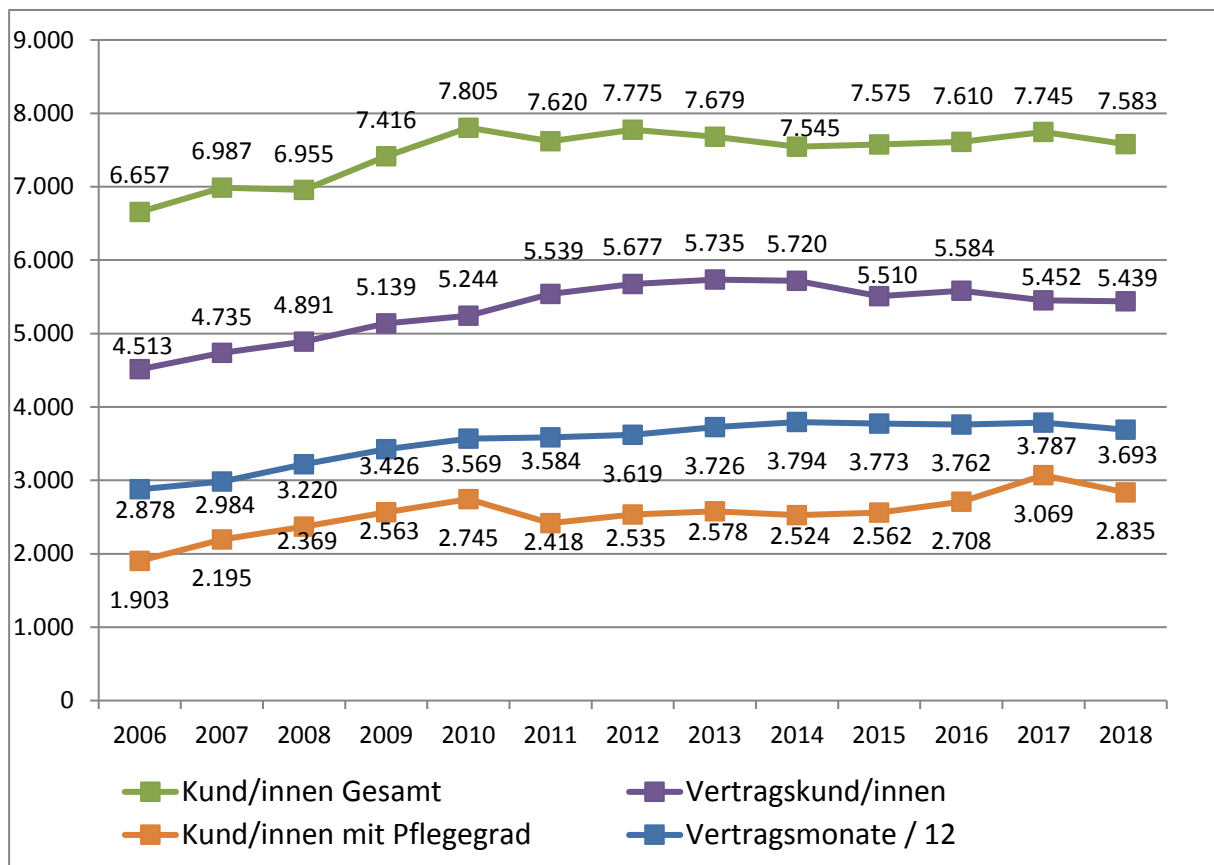
In diesem Bericht werden die zentralen Zahlen und Entwicklungen des Jahres 2018 dargestellt. Außerdem dokumentieren wir den Verlauf einiger Kennzahlen seit 2006.

2018 war erneut ein besonders anforderungsreiches Jahr für die Bremer Dienstleistungszentren. Mit dem zum Januar 2017 in Kraft getretenen Pflegestärkungsgesetz wurde die neue Vertragsvariante Alltagsassistent eingeführt, die über die Pflegekasse refinanziert werden kann. Die Einführung dieser Vertragsart hat auf mehreren Ebenen zu einer Erhöhung der Komplexität der DLZ-Arbeit geführt, die auch in 2018 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, und bei der Gewinnung der Ehrenamtlichen muss dazu beraten werden. Zusätzlich zu den Ersts Schulungen mussten in 2018 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 bindet sie auch die Ehrenamtlichen an die DLZ; für mehr Personen als erwartet, sind die Schulungen attraktiv.

## 2. Kund/innen der Dienstleistungszentren

In 2018 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.583 Kund/innen genutzt (- 2,1%). 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 Vertragskund/innen lebt alleine im eigenen Haushalt (3.658 Personen, 79% der Vertragskund/innen). Bei 2.835 Vertragskund/innen gingen die DLZ davon aus, dass sie einen Pflegegrad hatten (61% der Vertragskund/innen).



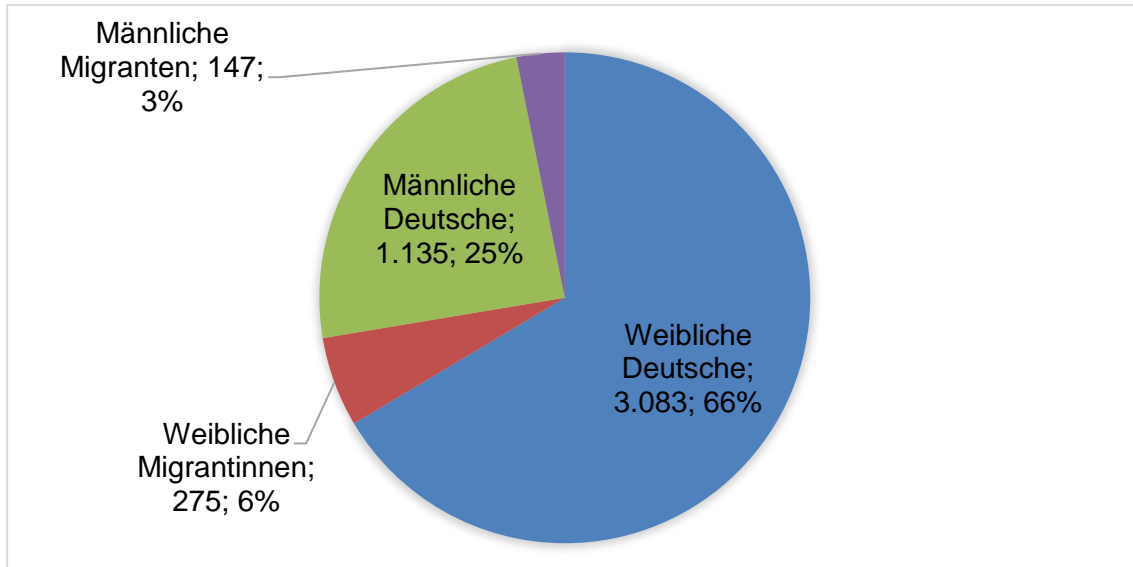
**Abb. 2: Entwicklung der DLZ-Kund/innen von 2006 bis 2018**

Aufgrund der Anforderungen des Datenschutzes werden seit der Statistik 2018 die personenbezogenen Daten (Partner, Geschlecht, Migrationshintergrund, Alter, Alleinlebend, Pflegegrad) ausschließlich für unsere Vertragskund/innen (und nicht für deren Partner/innen oder für Beratungskund/innen) erfasst. Deshalb sinkt 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 2018 wurden 4.844 Verträge abgeschlossen (- 5,7%). Addiert man die Partner/innen von Vertragskund/innen kamen die Verträge insgesamt 5.439 Personen zu Gute, (s. Abb. 2). Partner/innen hatten auch dann nur einen Vertrag, wenn beide Partner eine eigene Ehrenamtliche hatten.

Die Ehrenamtlichen haben im Berichtsjahr 605.042 Stunden geleistet (- 7,6%), (s. Abb. 6).

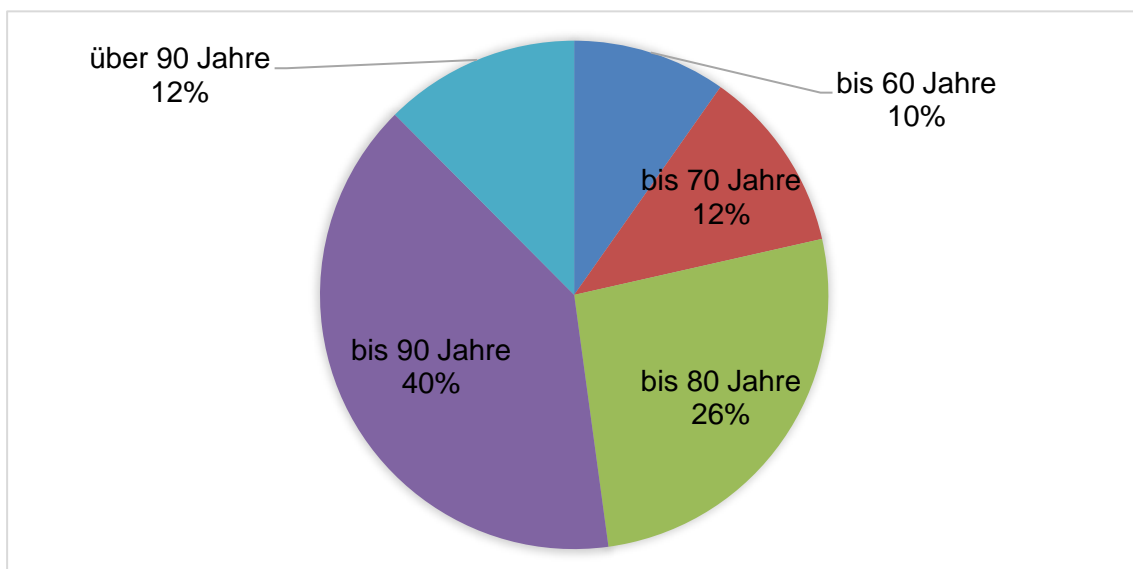
Die Pflegeversicherung finanziert seit dem 01.01.2017 Hilfen im Alltag nach §45 SGB XI. Dies sind Leistungen, die die Kund/Innen von anerkannten Dienstleistern erbringen lassen müssen. Die Kosten in Höhe von bis zu 125 Euro / Monat werden von der Pflegeversicherung erstattet.



**Abb. 3: DLZ Kund/innen 2018 (Geschlecht, Migrant/innen)**

Von den im Berichtsjahr begleiteten Vertragskund/innen waren 3.358 Frauen (72%) und 1.282. Männer (28%). 422 Vertragskund/innen sind Migrant/innen (9%, s. Abb. 3).

10% der Vertragskund/innen sind jünger als 60 Jahre, 12% sind zwischen 61 und 70 Jahre, 26,4% zwischen 71 und 80, 40% zwischen 81 und 90 Jahre alt. 12% von ihnen sind über 90 Jahre alt. 52% der Kund/innen sind älter als 80 Jahre.



**Abb. 4: Altersgruppen der DLZ-Kund/innen 2018**

### 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 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. 2018 wurden 3.941 Hausbesuche durchgeführt (- 0,8%).

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.

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
- zur Kostenerstattung von Leistungen der Alltagsassistenz
- von an Demenz erkrankten Menschen und deren Angehörigen

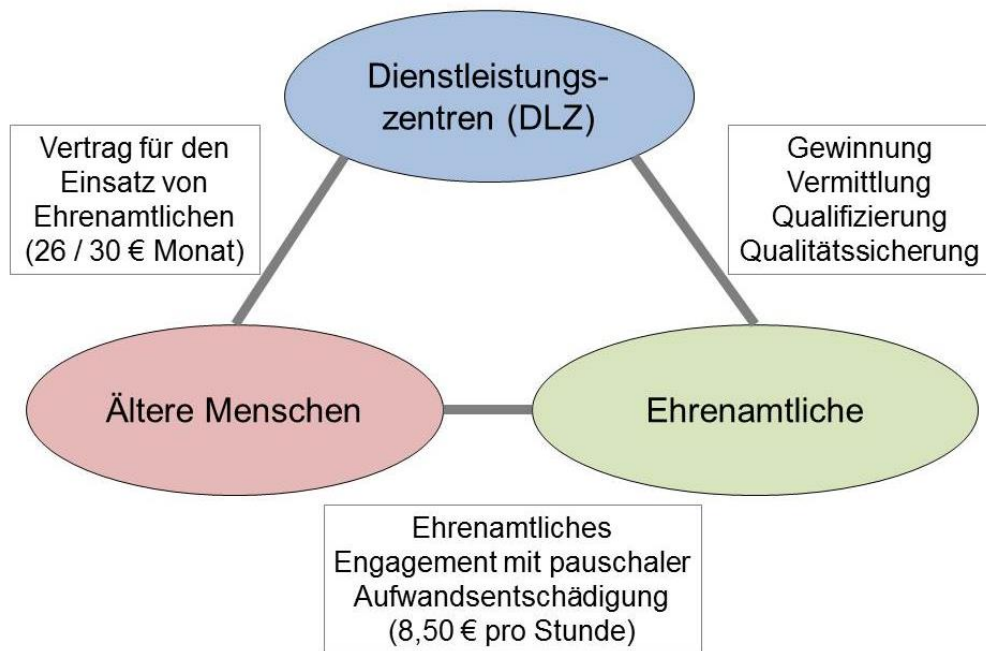
### 4. Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz

Diese Unterstützungsangebote sind ein niedrigschwelliges 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 € für die Organisierte Nachbarschaftshilfe und 30 € für die Alltagsassistenz.

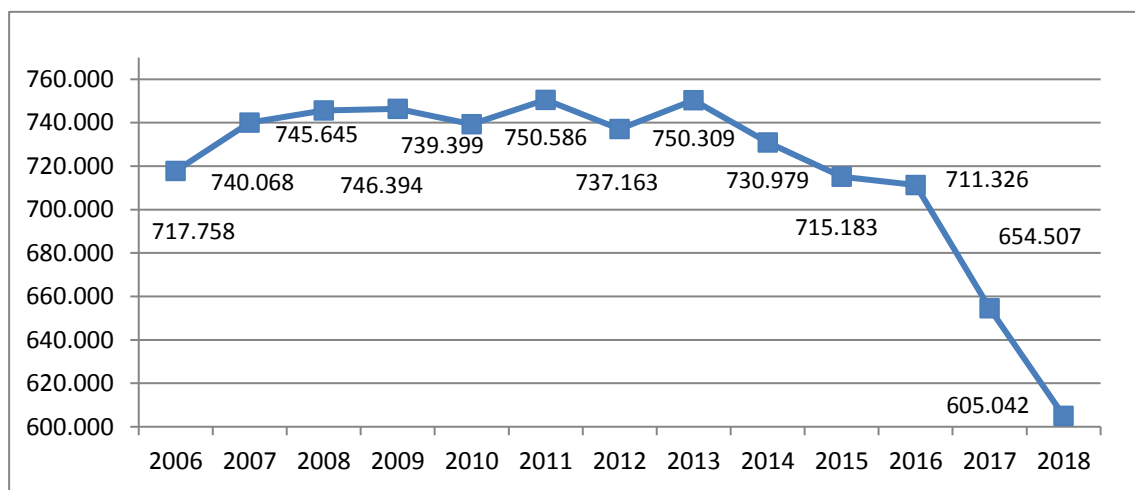


Die Ehrenamtlichen sind Laien und praktizieren ein freiwilliges Engagement mit pauschaler Aufwandsentschädigung oder anders ausgedrückt: DLZ organisieren ein bezahltes Ehrenamt.



**Abb. 5: Das Modell der Organisierten Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistentenz**

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.



**Abb. 6: Geleistete Stunden pro Jahr von 2006 bis 2018**

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 (seit 01.01.2019). Ein Freibetrag von 2.400 € im Kalenderjahr ist steuer- und abgabenfrei. Die Anzahl der geleisteten Stunden ist in 2018

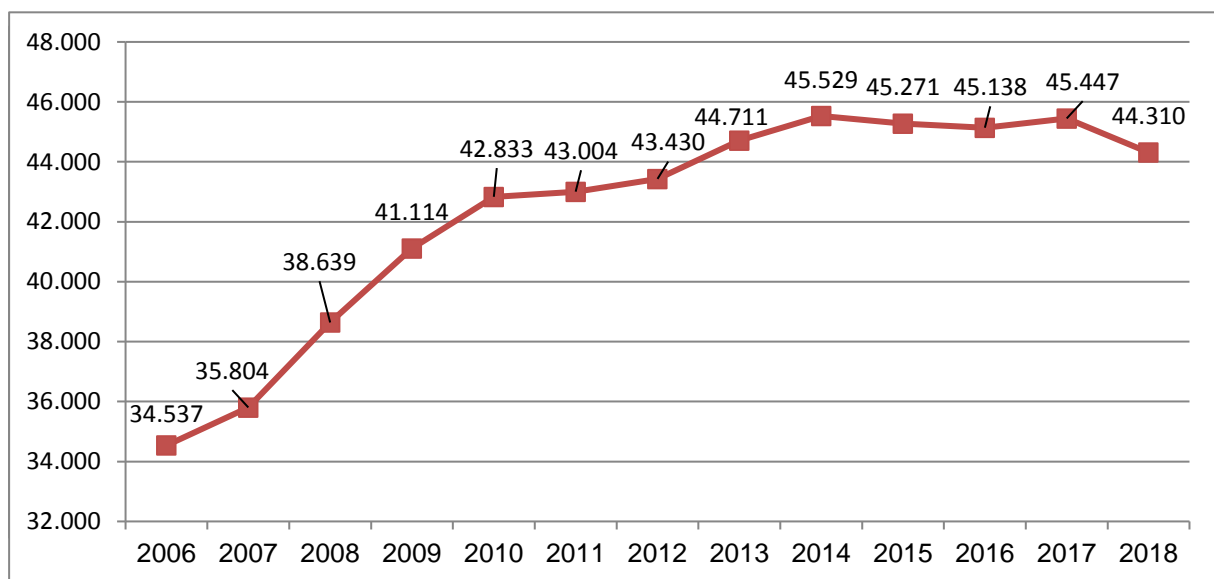
erheblich gesunken: Von 654.507 in 2017 auf 605.042 in 2018 (- 7,6%). Dies geht einher mit der gesunkenen Zahl von eingesetzten Ehrenamtlichen. Sie stehen nicht mehr an allen Standorten in ausreichender Anzahl und Eignung zur Verfügung. Gründe dafür sind aus unserer Sicht:

- die Situation am Arbeitsmarkt, der interessierten Ehrenamtlichen neue Perspektiven bietet
- die zahlreich geschaffenen Stellen im Bereich Hauswirtschaft bei den Pflegediensten
- gesellschaftliche Veränderungen im Bereich Berufstätigkeit von Frauen

Von den insgesamt geleisteten 605.042 Stunden wurden 134.362 (22,2%) für Empfänger/innen von Sozialleistungen erbracht (- 21,1%).

Im Berichtsjahr waren 3.419 Ehrenamtliche im Einsatz (- 2,5%).

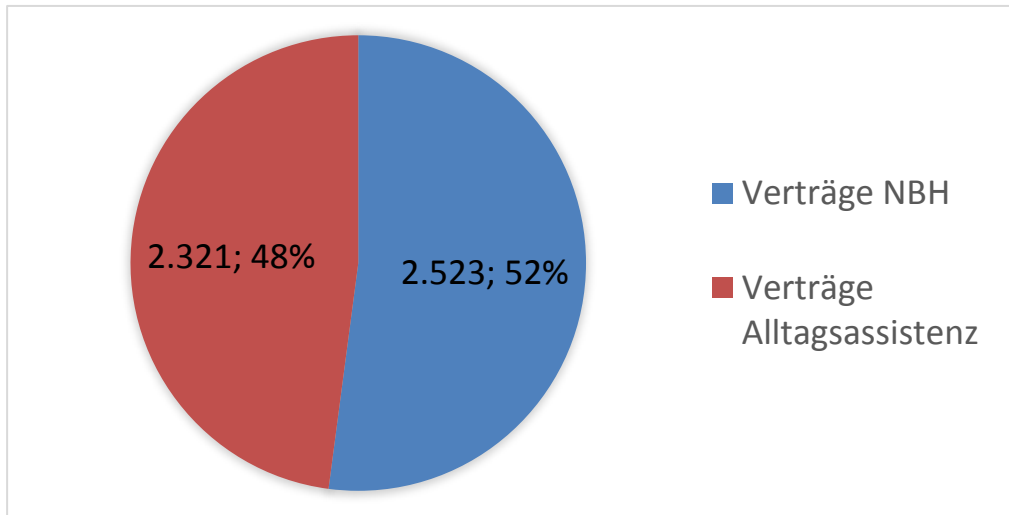
Der erhebliche Rückgang dieser Zahlen hat u.a. mit der Änderung der Pflegeversicherung ab 01.01.2017 zu tun. Empfänger/innen von Transferleistungen haben, bei Vorliegen der Anspruchsgrundlagen, einen Pflegegrad erhalten. Somit bekamen sie Anspruch auf die Erstattung von 125 Euro / Monat von ihrer Pflegeversicherung. Auf diese Weise wurden auch in 2018 viele zu Selbstzahler/innen. Im Bedarfsfall wurden Stunden vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.



**Abb. 7: Vertragsmonate von 2006 bis 2018**

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

Im vergangenen Jahr bestanden in 44.310 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund/innen (- 2,5%). Die Zahl der von den DLZ berechneten Vertragsmonate ist seit 2006 um 28% gestiegen (s. Abb. 7).

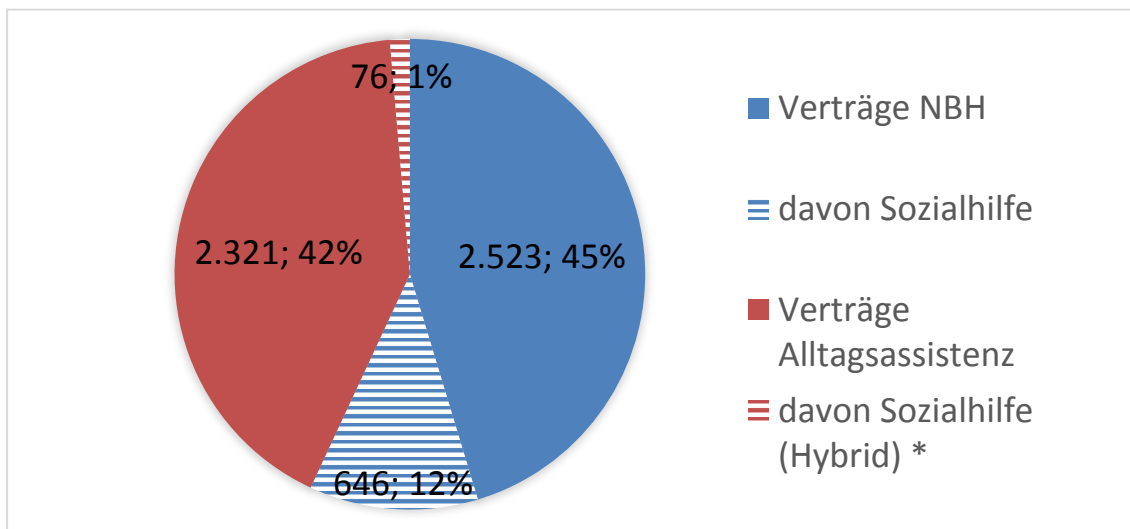


**Abb. 8: Verträge NBH und Alltagsassistentz 2018**

Mit der Einführung der über die Pflegekassen abrechenbaren Alltagsassistentzverträge zum Januar 2017 sind zwei Vertragsvarianten entstanden: Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistentz. Im zweiten Jahr machten die NBH-Verträge 52% der Verträge aus; 48% der Verträge wurden für die Alltagsassistentz abgeschlossen (s. Abb. 8).

In 2017 war das Verhältnis noch 70% NBH und 30% 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.

Bei der Alltagsassistentz 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 € Betreuungs- und Entlastungsleistungen zur Finanzierung der Alltagsassistentz 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 2018 insgesamt 2.321 Alltagsassistentzverträge, davon wurden 76 vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.



**Abb. 9: Verträge NBH und Alltagsassistentz mit dem Anteil der Verträge, die vom Amt für Soziale Dienste finanziert werden**

Es bestanden in 2018 insgesamt 2.523 Verträge für Organisierte Nachbarschaftshilfe. Von diesen wurden 646 über das Amt für Soziale Dienste bezahlt. Damit erhielten 26% unserer Vertragskund/innen 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 Selbstzahlern 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 der Sozialämter.

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.

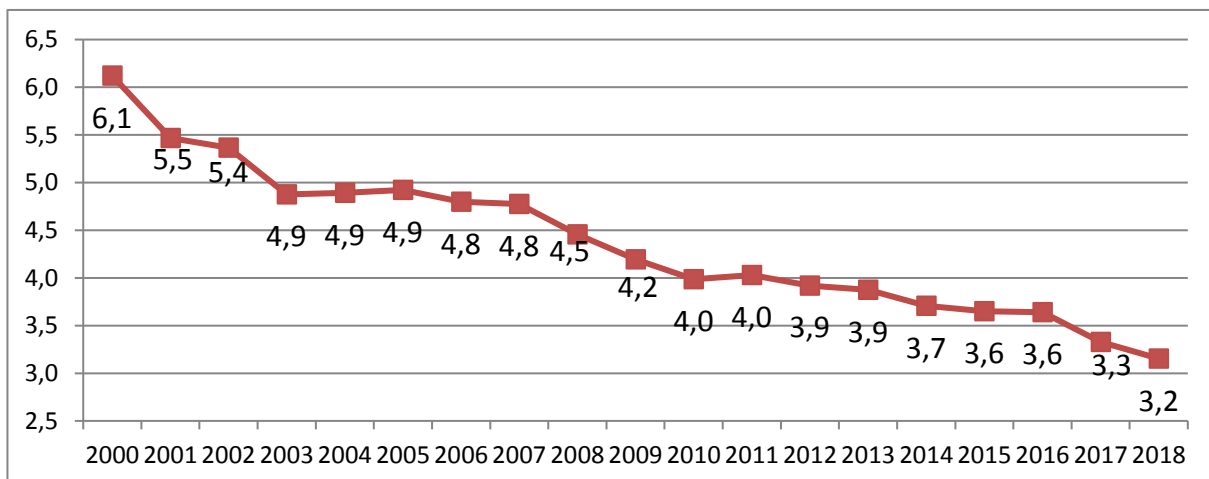
Andere Zahlen werden in einem Stichmonat erhoben, i.d.R. im Dezember. Dies gilt z.B. für Einsatzhäufigkeit, Jahresstunden. Ein Vergleich von kumulierten Zahlen mit Stichmonatszahlen birgt folglich Probleme. Ein Beispiel: Die Einsatzhäufigkeit wird in einem Beispielmonat erhoben. Die Addition aller Einsätze in diesem Monat ergibt in 2018 die Zahl 3.806. Die kumulierte Zahl aller Vertragskund/innen beträgt jedoch 4.640. Die Differenz hat zwei Gründe: Der Erhebungsmonat bildet nicht den Jahresdurchschnitt ab und: Bei den Einsätzen wird der Einsatz pro Haushalt gezählt, unabhängig davon, ob es sich um einen Ein-Personen- oder Mehr-Personen-Haushalt handelt.

## 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 ist inzwischen unterhalb des Niveaus von 2006 (Abb. 6). Auch die durchschnittliche Zahl der Stunden pro Woche bei den Kund/innen ist gesunken (Abb. 10), von 6,1 Stunden pro Woche im Jahr 2000 auf 3,2 in 2018 (Jahresstunden geteilt durch 52 Wochen geteilt durch die Anzahl der Ehrenamtlichen).

Auch in 2018 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.

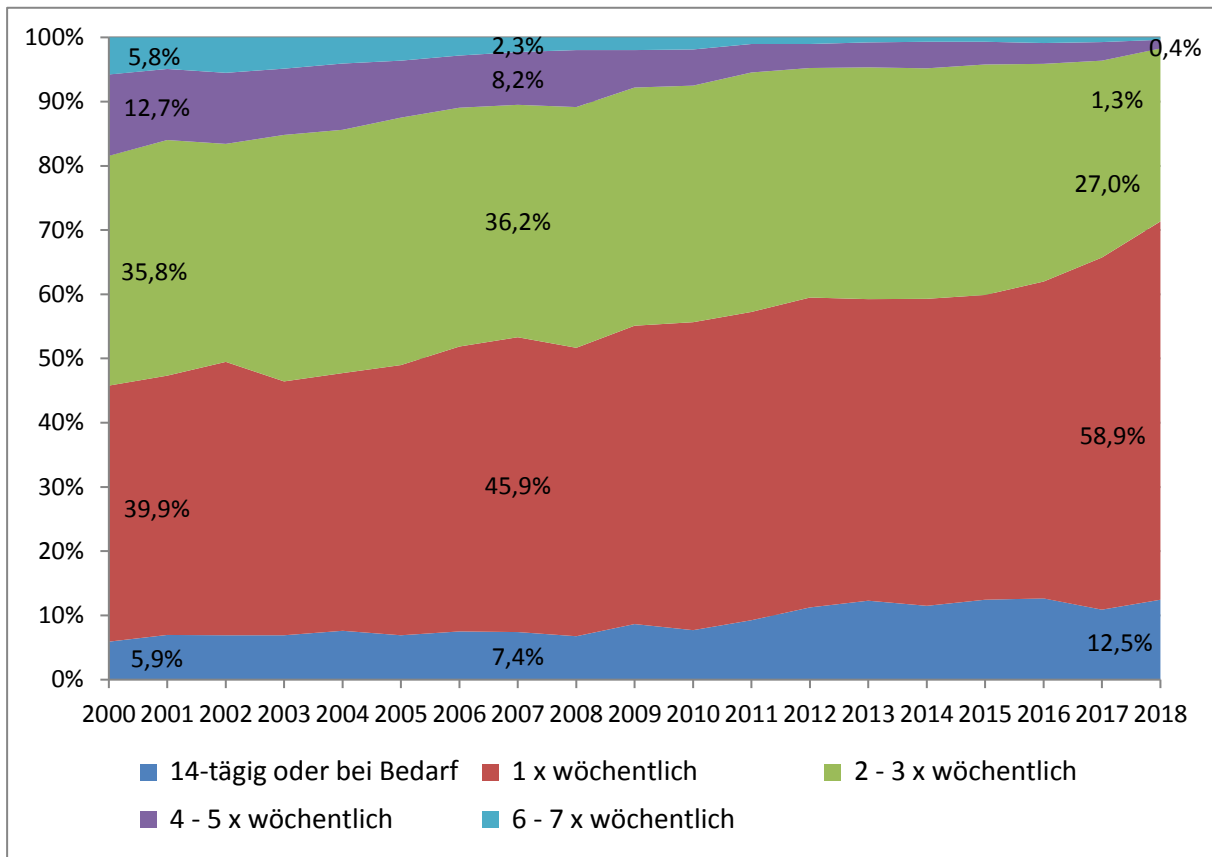
Aber auch die weiterhin konsequente Berücksichtigung des nach dem Einkommenssteuergesetz vorgegebenen Freibetrags von 2.400 € pro Jahr hat dazu geführt, dass umfangreiche Einsätze nur mit einer großen Zahl von Ehrenamtlichen abzudecken wären. Dies ist von den Kund/innen oft nicht gewünscht und im Rahmen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



**Abb. 10: Geleistete Stunden pro Woche bei Kund/innen im Durchschnitt**

Stunden pro Vertragsmonat umgerechnet auf eine Woche (geteilt durch 4,33 Wochen).

Veränderungen spiegeln sich auch bei der Betrachtung der Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten im Zeitverlauf (Abb. 11). So haben sich die Anteile der Kund/innen mit höheren Einsatzhäufigkeiten kontinuierlich verringert. Nur 14 Vertragskund/innen haben eine extrem hohe Einsatzfrequenz (6-7mal wöchentlich). Ihr Anteil lag 2018 bei nur noch 0,4%. Die 51 Vertragskund/innen mit 4-5 Einsätzen wöchentlich haben einen Anteil von 1,3%. Häufig besteht bei diesen Kund/innen eine Kombination mehrerer ambulanter Hilfeangebote.



**Abb. 11: Entwicklung der Einsatzhäufigkeiten bei Vertragskund/innen im Zeitverlauf in %**

Die Zahl der Kund/innen mit einer geringeren Einsatzhäufigkeit hat abgenommen:

- 12,5% der Kund/innen haben Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf.
- 58,8% der Kund/innen hat einen Einsatz pro Woche.
- Der Anteil der Kund/innen mit 2-3 Einsätzen wöchentlich lag bei 26,9%.

Gleichwohl werden 22,2% der insgesamt geleisteten Stunden für Empfänger/innen von Sozialhilfe erbracht. Der Sozialhilfeträger realisiert somit den gesetzlich vorgeschriebenen Anspruch auf hauswirtschaftliche Unterstützung im Rahmen der Hilfe zur Pflege nach wie vor kostengünstig.

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

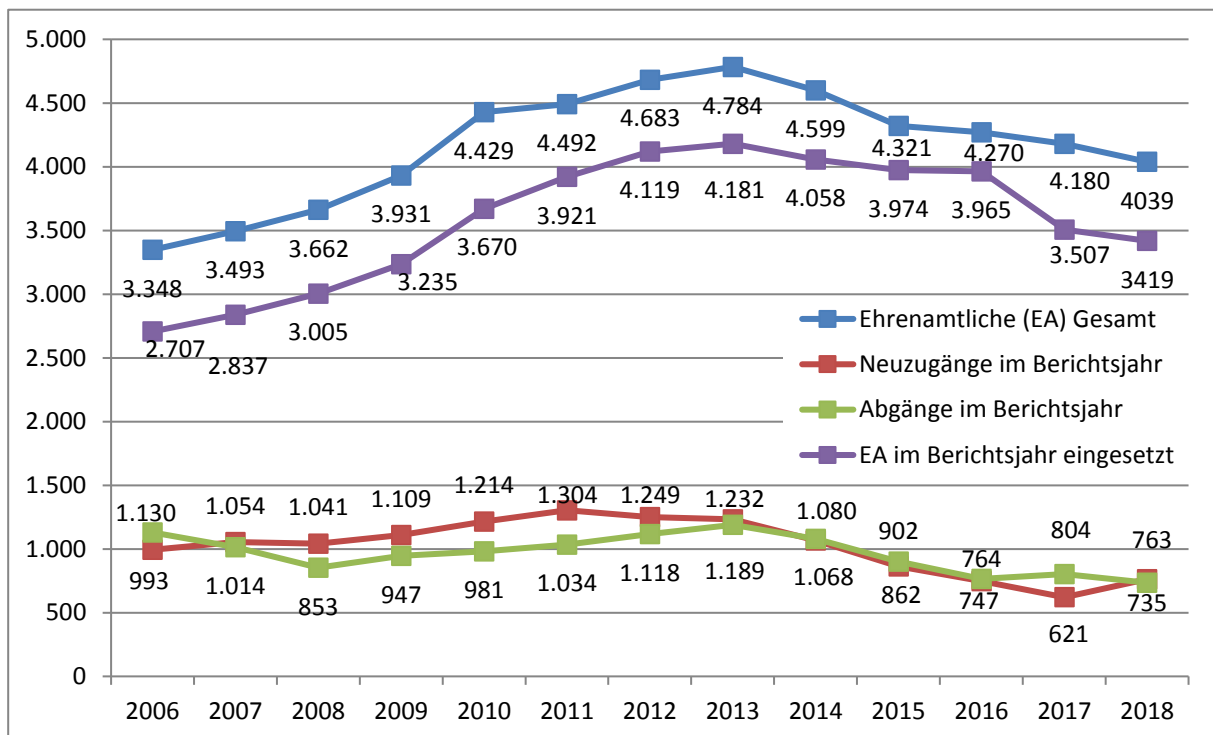
In Abb. 12 ist die Entwicklung rückblickend seit 2006 dargestellt. Im Jahr 2018 wurden von den DLZ 3.419 Ehrenamtliche eingesetzt (-2,5%). Im Jahr 2006 waren es 2.707. Von 2006 bis 2018 ist die Zahl der eingesetzten Ehrenamtlichen um 712 (21%) angestiegen.

Die Fluktuation bei den Ehrenamtlichen ist relativ konstant: 2018 gab es 735 Abgänge (statt 804 in 2017). Dies sind 21,5% der eingesetzten Ehrenamtlichen insgesamt.

Im Gegenzug gab es 763 Neuzugänge (statt 621 in 2017). Dies sind 21,5% 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. Der Anstieg bei der Zahl der Neuzugänge und der Rückgang bei der Zahl der Abgänge ist vermutlich auch auf die forcierten Bemühungen der DLZ bei der Suche und Ansprache von Ehrenamtlichen zurückzuführen.

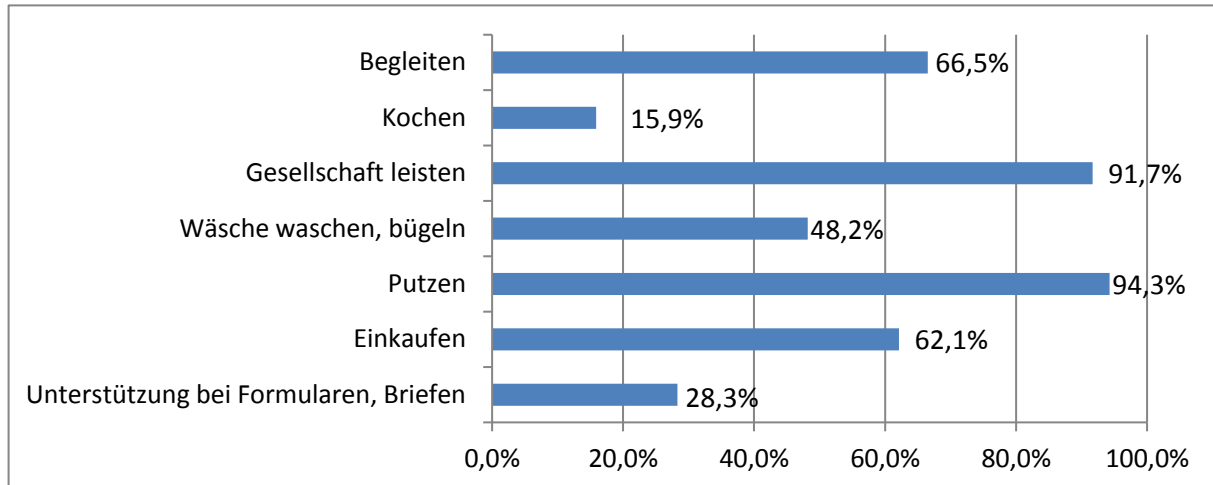
Gleichwohl finden Menschen, die daran interessiert sind, auf dem Arbeitsmarkt eine Anstellung, insbesondere im Bereich von Hauswirtschaft und Pflege – und stehen nicht mehr als Ehrenamtliche zur Verfügung.

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. 12: Anzahl der Ehrenamtlichen, Zugänge und Abgänge von 2006 bis 2018**

Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz sind vielfältig, haben aber 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%). 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. 13: Tätigkeiten der Ehrenamtlichen**

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

Diese Ergebnisse einer Befragung in 2014 gelten sicherlich auch heute noch. Eine Wiederholung der Befragung ist in 2019 geplant.

Bei einer aktuellen Befragung der Ehrenamtlichen könnte auch einem weiteren Aspekt nachgegangen werden: Immer mehr der Engagierten nutzen die Tätigkeit, um sich von Mitarbeiter/innen der DLZ in eigenen Angelegenheiten informieren und unterstützen zu lassen. Die meisten von ihnen sind auf der Suche nach einem Hinzuverdienst, nicht auf der Suche nach einer umfänglichen sozialversicherungspflichtigen Anstellung.

Ehrenamtliche der DLZ unterstützen gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung 5.439 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](http://www.deutscher-buergerpreis.de)).



## 7 Alltagsassistentenz: Schulungen

Seit dem 01.01.2017 sind Ehrenamtliche zu schulen, wenn sie in der Alltagsassistentenz 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“. Die DLZ-Träger haben sich den Schulungsanforderungen seit 2017 in unterschiedlicher Weise gestellt. Deshalb macht an dieser Stelle eine separate Aufstellung Sinn.

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 á 3 bzw. 4 Stunden eingeteilt; ein Modul davon ist das Notfallwissen. Auch die Aufbau- oder Schwerpunktschulung ist in drei Module á 3 bzw. 4 Stunden unterteilt. Die PGSD hat sich entschieden, Schulungen mit eigenen Mitarbeiter/innen bzw. Honorarkräften durchzuführen. Ein Katalog mit Lerninhalten wurde erstellt, und der Schulungsinhalt wurde auf sechs Veranstaltungen mit insgesamt 20 Stunden verteilt. Insgesamt wurden 186 Veranstaltungen mit 1.508 Teilnehmer/innen durchgeführt.

Die anderen Träger haben eine andere Struktur für ihre Schulungen gewählt.

PGSD:	Notfallwissen	Basis 1+2	Wiederholung	Aufbau	Gesamt
Teilnehmende (TN)	296	305	524	383	1.508
Veranstaltungen (VA)	39	40	56	51	186
Ø TN-Zahl pro VA	7,6	7,6	9,4	7,5	8,1

Abb. 14.1: Schulungsteilnehmer/innen PGSD 2018

AWO Soziale Dienste:	Basis	Aufbau	Wiederholung	Notfallwissen	Gesamt
Teilnehmende (TN)	178	191	542		911
Veranstaltungen (VA)	16	12	41		69
Ø TN-Zahl pro VA	11,1	15,9	13,2		13,2

Abb. 14.2: Schulungsteilnehmer/innen AWO 2018

(Notfallwissen ist Bestandteil der Basisschulung, Erste-Hilfe-Schulungen sind unter Wiederholungsschulungen gezählt)

DRK:	Basis	Aufbau	Wiederholung	Notfallwissen	Gesamt
Teilnehmende (TN)	20	29	170	20	239
Veranstaltungen (VA)	2	2	10	2	16
Ø TN-Zahl pro VA	10	14,5	17	10	14,9

Abb. 14.3: Schulungsteilnehmer/innen DRK 2018

Caritas:	Notfall- wissen	Basis	Aufbau	Wieder- holung	Gesamt
Teilnehmende (TN)	27	16	8	72	123
Veranstaltungen (VA)	2	2 (3)	1 (2)	7	12
Ø TN-Zahl pro VA	13,5	8	8	10	10,3

**Abb. 14.4: Schulungsteilnehmer/innen Caritas 2018**

Insgesamt fanden 283 Veranstaltungen mit 2.781 Teilnehmenden statt.

Die Schulungsarbeit hat allen Mitarbeiter/innen bei allen Trägern sehr viel abverlangt: 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.

### 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 2018):

- Sozialer Arbeitskreis „Älter werden im Bremer Westen“ (6)  
mit der Untergruppe „Heimathafen Demenz“ (6)
- Lenkungsgruppe AK „Älter werden“ (6)
- Präventionsrat West (3)
- Sozialer Arbeitskreis „Ältere Menschen in PUSDORF“ (9)
- Sozialer Arbeitskreis Seniorenarbeit Vahr (4)
- Stadtteilkonferenz Vahr (4)
- Sozialer Arbeitskreis „Alte Vielfalt Hemelingen“ (6)
- Projektgruppe Tenever (4)
- Forum Demenz (2)
- AG zur Vorbereitung des Fachtags Demenz (6)
- Stadtteil AK Neustadt (3)
- Beiratssitzungen (2)

- Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“ (10)
- Stadtteilgruppe des Quartiermanagements Lüssum-Bockhorn (10)
- Inter-Institutionelle AG Wohnen in Nachbarschaften Blumenthal (1)
- Sozialer Arbeitskreis Bremen-Nord (4)
  
- Sozialer Arbeitskreis Horn (3): Geschäftsführung durch das DLZ
- AG Wohnen in Nachbarschaften Huchting (11)
  
- Sozialer Arbeitskreis Obervieland (4)
- „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)
  
- Stadtteilkonferenz Schwachhausen (2)
- Kooperationsverbund Schwachhausen der Stiftung Bremer Sparer-Dank (4)
- Kooperation DLZ Mitte mit allen Partnern „Haus im Viertel“ (4 + 20 in kleineren Runden)
- Sozialer Arbeitskreis Mitte / östliche Vorstadt / Hastedt (4): Leitung durch das DLZ Hastedt
- AG „Alte Vielfalt“ (9 + 1 Aktionstag)
- Gründung und Leitung einer Angehörigengruppe Demenz „OASE“ (4)
- Kooperation mit dem Verein Ambulante Dienste Perspektive im Projekt „Nachbarschaftshilfe Inklusiv“ (6)
- Stadtteilkreis Schwachhausen / Horn (4)
  
- Stadtteilarbeitskreis Neustadt (4): Leitung DLZ Huckelriede
- AG „Stadtteilplan Neustadt“ (2)
  
- Kooperationen mit Wohnangeboten (5)
- Besuch Seniorenkreise (1)
  
- Hauskonferenz Quartierszentrum Huckelriede (2)
- WIN Forum (1)
- Stadtteilbeirat Soziales (1)
- Treffen mit „Selbstbestimmt Leben“ e.V. (2)
- Workshop Gesunde Neustadt (1)

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, 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 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.

## **8.2 Kooperation der vier DLZ-Träger**

Die Kooperation der vier Träger der Bremer DLZ war in 2018 ebenfalls erfolgreich. Dabei geht es um den internen Informations- und Erfahrungsaustausch, gemeinsame Fortbildungen oder gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

In 2018 stand weiterhin die Umsetzung der Änderungen in der Pflegeversicherung im Vordergrund. In diesem Zusammenhang gab es zahlreiche Abstimmungen untereinander.

Zudem wurde in 2018 weiterhin an einem umfangreichen Update zur Aktualisierung der Software „Parat“ gearbeitet.

## **8.3 Zusammenarbeit mit dem Referat Ältere Menschen der Senatorin für Soziales**

Diese Zusammenarbeit ist auf mehreren Ebenen strukturiert:

### **DLZ-Beirat**

Es fanden zwei Sitzungen unter der Leitung des Fachreferats statt.

### **AG Qualität**

Es fanden zwei Sitzungen unter Leitung des Fachreferats statt. Es nahmen daran acht Teilnehmer/innen aus den DLZ teil.

### **AG Koordination der DLZ-Koordinator/innen**

Es fanden neun Sitzungen intern und sechs Sitzungen zusammen mit Vertreter/innen des Fachreferats statt.

### **Vertragskommission**

Um die Finanzierung der DLZ zu erörtern traf sich in 2018 die Vertragskommission einmal.

### **Fachtag „DLZ und Sozialzentren“**

Diese Tagung fand am 18.10.18 in der Begegnungsstätte Haferkamp statt. Es nahmen alle DLZ-Leiter/innen, die Koordinator/innen sowie Mitarbeiter/innen aus jedem der sechs Sozialzentren sowie Mitarbeiter/innen des Referats Ältere Menschen teil.

## 8.4 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, 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 „Heimathavenprogramms“, beim Stadtteilstfest „Schweizer Eck“, im Rahmen der Veranstaltungsreihen „Zukunft Gröpelingen“, „Feuerspuren“. Die DLZ-Arbeit wurde u.a. im Bürgerhaus Hemelingen, in der Begegnungsstätte in Woltmershausen, auf dem Stadtteilstfest am Vahrer See, am Aktionstag im Hansa-Carree, am Freiwilligentag in Hemelingen präsentiert.

Die Angebote der DLZ werden auf relevanten Websites eigener und 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), [www.drk-bremen.de](http://www.drk-bremen.de), [www.caritas-dienstleistungszentrum-bremen.de](http://www.caritas-dienstleistungszentrum-bremen.de).

In 2018 gab es insgesamt 29 Artikel (PGSD: 21, AWO: 6, DRK: 2) zur Arbeit der DLZ. Sie erschienen überwiegend im Weser-Kurier und den entsprechenden Stadtteilkurieren oder in Verbandszeitschriften.

## 8.5 Projekt „Herbsthelfer“

In 2018 begann im April ein 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“ ist 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.

Es muss festgestellt werden, dass auf diesem Weg leider keine zusätzlichen geeigneten Ehrenamtlichen gewonnen wurden. Gleichwohl war die Teilnahme an diesem Modellprojekt produktiv. Es entstehen aktuell eine gemeinsame Website aller 17 Bremer DLZ sowie ein gemeinsamer Flyer zur Ansprache von Ehrenamtlichen.

## 9. Personal und Finanzierung

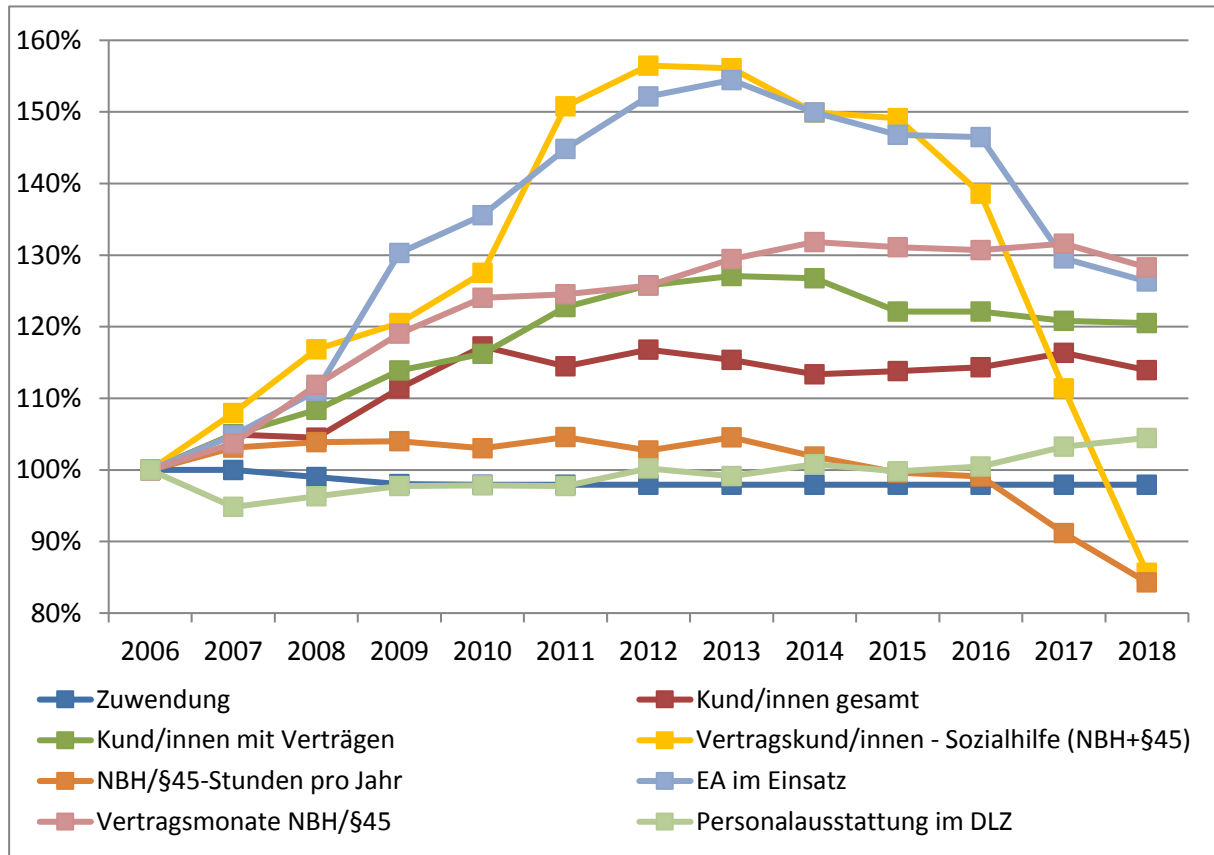
Die DLZ sind mit Leiter/innen (32% der Gesamtstunden, +7,6%), Sozialberater/innen (59,4% der Gesamtstunden, -1,7%) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (5,6% der Gesamtstunden, +19%) oder Aushilfen (2,6% der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.689 Personalstunden pro Woche zur Verfügung (+3,6%). 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.

## 10. Zusammenfassung und Ausblick

Seit über 40 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.



**Abb. 15: Zentrale Kennzahlen der Dienstleistungszentren**

In Abb. 15 sind die Werte des Jahres 2006 als 100% gesetzt. Der Verlauf der acht Kennzahlen über den Zeitraum der letzten 13 Jahre zeigt:

1. Die städtische Zuwendung (dunkelblau) ist seit 2006 gesunken.
2. Die Anzahl der Kund/innen mit Verträgen (dunkelgrün) ist seit 2006 um ca. ein Viertel gestiegen.
3. Die Stunden pro Jahr (orange) sind deutlich gesunken.
4. Die Anzahl der Vertragsmonate (rosa) stieg um fast ein Drittel an.
5. Die Anzahl der Kund/innen (rot) ist seit 2006 um ca. 15% gestiegen.
6. Die Anzahl der Kund/innen mit Verträgen, die Empfänger/innen von Sozialhilfe sind (gelb), sank um ca. 15%.
7. Die Anzahl der eingesetzten Ehrenamtlichen (hellblau) stieg um knapp 20%.
8. Die Personalausstattung in den DLZ (hellgrün) stagniert.

Auch mit Blick auf das Jahr 2018 (im Vergleich zu 2017) skizzieren diese Kennzahlen den Erfolg, aber auch die Grenzen der DLZ:

- Die städtische Zuwendung hatte 2018 im zehnten Jahr die gleiche Höhe (die zwei Jahre davor sank die Zuwendung jeweils um 1%).
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (+ 3,4%) - die Kosten für Gehälter, Energie, Mieten und Informationstechnologie jedoch nicht.
- Die Zahl der Hausbesuche konnte im Vergleich zu 2017 fast konstant gehalten werden (- 0,8%).
- Die Zahl der Vertragskund/innen, an die Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenz vermittelt wurde, ist beinahe konstant geblieben (- 0,2%).
- Die Anzahl der Serviceverträge ist gesunken (- 5,7%).
- Die Zahl der geleisteten Stunden ist gesunken (- 7,6%).
- Die Anzahl der eingesetzten Ehrenamtlichen ist leicht gesunken (- 2,5%).
- Der Aufwand für die Schulung der Ehrenamtlichen in der Alltagsassistenz spiegelt sich in der Anzahl der durchgeführten Veranstaltungen sowie der Menge der Teilnehmenden wider: Es gab 283 Veranstaltungen mit 2.781 Teilnehmenden.

Die Zahlen des Jahres 2018 spiegeln mehrere Entwicklungen:

- Der Schulungsbetrieb ist seit 2017 eine konstante und erhebliche Anforderung, die Zeit und Energie kostet.
- Durch die leicht rückläufige Zahl von Ehrenamtlichen können nicht alle angefragten Verträge abgeschlossen werden.
- Die Nachfrage nach den Leistungen der DLZ ist jedoch enorm 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 führt zu Maßnahmen zur Ansprache und Gewinnung, die jedoch zunehmend Zeit und Energie binden.
- 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. 3.400 Ehrenamtlichen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung. Gleichzeitig sind diese Engagierten 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 weiterhin gut verwendet: Sie nützt den Kund/innen, den Ehrenamtlichen und der Stadt Bremen!



## 11. Anhang

### 11.1 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 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.

## 11.2 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistentenz – 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

### 11.3 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2018 im Überblick Entwicklung im Verhältnis 2018 zu 2017:

- 7.583 Kund/innen insgesamt (- 2,1%)
- 4.844 Serviceverträge (- 5,7%)
- 44.310 Vertragsmonate (- 2,5%)
- 1.689 Personalstunden insgesamt; 99 durchschnittlich pro DLZ pro Woche (+ 3,6%)
- 3.941 Hausbesuche wurden geleistet (- 0,8%)
- 605.042 Stunden wurden geleistet (- 7,6%)
- 3.419 Ehrenamtliche wurden eingesetzt (- 2,5%)

Im Vergleich die Entwicklung ausgewählter Kennzahlen der letzten 13 Jahre,  
 d.h. im Verhältnis 2006 zu 2018 (2006 = 100%):

	<b>2006</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>
Kund/innen gesamt	6.657	7.583	+ 13,9%
Verträge	3.954	4.844	+ 22,5%
Stunden	717.758	605.042	- 15,7%
Vertragsmonate	34.537	44.310	+ 28,3%
Ehrenamtliche im Einsatz	2.707	3.419	+ 26,3%
Durchschnittliche Anzahl Stunden pro Ehrenamtliche/r pro Woche	4,8	3,2	- 28,8%

## 11.4 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten

Stand: 01.07.2019

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 Stephanieviertel	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-bre- men.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-bre- men.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-bre- men.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 Gesellschaft 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> Brucknerstraße 15 28359 Bremen dlzhorn@paritaet-bremen.de	Horn, Lehe, Lehester Deich, Oberneuland, Borgfeld	Paritätische Gesellschaft 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, Arbergen, 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 Gesellschaft 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 Gesellschaft 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, Lüsum-Bockhorn, Rönnebeck, Farge, Rekum	Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH	<b>Telefon</b> 60 21 99