

Die Bremer Dienstleistungszentren*

Befragung von Ehrenamtlichen 2019

Ergebnisbericht – Entwurf, Stand 04.02.20

* gefördert von der Stadt Bremen
www.dlz-bremen.de



Die Träger der Bremer Dienstleistungszentren



●
Horn
Schwachhausen-Nord
Obervieland
Huchting
Vegesack
Blumenthal
Lesum



●
Schwachhausen
Mitte
Hastedt



●
Vahr
Osterholz
Neustadt
Findorff
Walle
Gröpelingen



●
Huckelriede/Buntentor

Inhalt

Einleitung	Seite
Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse	Seite
A. Die Ehrenamtlichen: Personenbezogene Angaben	Seite
B. Effekte der Organisierten Nachbarschaftshilfe für die Ehrenamtlichen	Seite
C. Die Organisierte Nachbarschaftshilfe: Tätigkeiten	Seite
D. Das Verhältnis der Ehrenamtlichen zu den DLZ	Seite
E. Nachfrage und Bereitschaft zur Digitalen Assistenz	Seite
F. Der Fragebogen	Seite

Impressum

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

Text: Dr. Detlef Luthe

Datenauswertung: Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib),
Prof. Dr. Herbert Kubicek

Titelgrafik: www.ramschdesign.de

Bremen, Februar 2020

Einleitung

Viele ältere Menschen sind für die alltäglichen Dinge auf Hilfe angewiesen und wollen möglichst lange in ihrer Wohnung leben. Deshalb gibt es seit 45 Jahren die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ), gefördert durch die Stadt Bremen. Sie sind Informations- und Beratungsstellen für ältere, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung und deren Angehörige. Die Information und Beratung ist unentgeltlich. Die Vermittlung von ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer*innen bzw. Alltagsassistent*innen kostet monatlich 26 bzw. 30 Euro. Die Ehrenamtlichen unterstützen im Haushalt, leisten Gesellschaft oder helfen im Alltag. Die Kund*innen zahlen dafür 8,50 Euro pro Stunde als pauschale Aufwandentschädigung.

2018 waren in den 17 DLZ 3.400 Nachbarschaftshelfer*innen tätig. Sie haben 600.000 Stunden für knapp 5.000 ältere Menschen geleistet: www.dlz-bremen.de

Wir wollten wie schon 2014 von den Ehrenamtlichen wissen: Warum sind Sie tätig? Was haben Sie von Ihrem Engagement? Wie zufrieden sind Sie?

Von Mitte August bis Mitte November 2019 wurden von allen 17 Dienstleistungszentren (DLZ) insgesamt 2.838 Ehrenamtliche angeschrieben. Diese befanden sich zum Zeitpunkt des Anschreibens im Einsatz. Die Ehrenamtlichen erhielten per Post einen Fragebogen (1 Blatt A-4, beidseitig bedruckt) und ein individuelles Anschreiben des DLZ. Nachgefasst wurde auf unterschiedliche Art und Weise, persönlich, per Telefon, per E-Mail. Auf eine zweite Aussendung per Post an alle Adressat*innen wurde verzichtet.

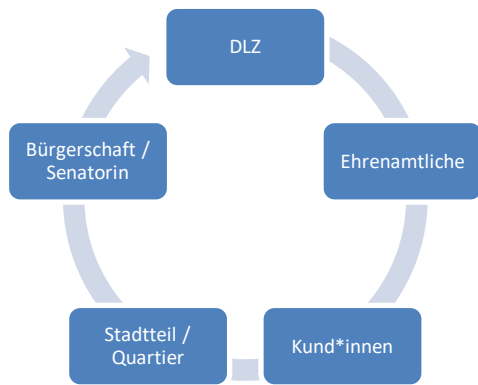
Die Auswertung erfolgte durch Prof. Dr. Herbert Kubicek, Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib). Die Befragung wurde im Rahmen des Projekts „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“ vom Senator für Finanzen bezuschusst.

Der Rücklauf betrug 49,4% (1.403 auswertbare Fragebögen).

In Anbetracht der Rücklaufquote halten wir die Aussagen aus den ausgewerteten Fragebögen für aussagekräftig für die gesamte Gruppe der zu dem Befragungszeitraum aktiven 2.838 Ehrenamtlichen.

Die 17 DLZ unterscheiden sich in Bezug auf die Sozialstruktur der Kund*innen und der Nachbarschaftshelfer*innen. Es bestehen teilweise große sozio-ökonomische Unterschiede zwischen den Stadtteilen. Da jedoch alle DLZ beim Rücklauf angemessen vertreten sind, halten wir die Aussagen für generalisierbar.

Die Ergebnisse spiegeln im Wesentlichen die Alltagserfahrungen aus den DLZ wider. Bei der Organisierten Nachbarschaftshilfe ebenso wie bei der Alltagsassistenten (als besondere Form der Nachbarschaftshilfe) handelt es sich um ein Setting, was sich durch ein ausgewogenes Geben und Nehmen auszeichnet: Die Kund*innen der DLZ profitieren ebenso wie die Ehrenamtlichen selber. Sie engagieren sich freiwillig mit einem Nutzen für sich selber, für andere und damit auch für die Nachbarschaft in ihrem Stadtteil. Die organisierte Nachbarschaftshilfe in der Stadt Bremen steht somit 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).



Die Ergebnisse der Befragung beleuchten das „Bremer Modell der Dienstleistungszentren“ und dessen Wirkungsspirale:

Für jeden Stadtteil der Stadt Bremen ist ein Dienstleistungszentrum zuständig. Mit der öffentlichen Bezuschussung wird eine unentgeltliche Information und Beratung älterer Menschen und ihrer Angehörigen realisiert. Darüber hinaus werden Ehrenamtliche gewonnen, geschult und vermittelt, um älteren Menschen Unterstützung im Haushalt und im Alltag zu geben. Die Erwartungen bzw. Motive der Ehrenamtlichen decken sich weitgehend mit dem Nutzen, den sie aus ihrem Engagement ziehen.

Die Kund*innen werden bei ihrem Wunsch unterstützt, so lange wie möglich in ihrem privaten Umfeld wohnen zu können. Die öffentliche Co-Finanzierung und der Status der Ehrenamtlichkeit ermöglichen allen Bremer*innen – unabhängig von ihrem Einkommen – die Unterstützung. Da die DLZ sich auch in den Stadtteilen für die Belange älterer Menschen einsetzen, tragen sie die Interessen älterer Menschen auch in die einschlägigen Gremien und beteiligen sich an Projekten und Angeboten für die Zielgruppe. In den Quartieren wirkt auch die Tatsache, dass Nachbarschaftshelfer*innen kundige Multiplikator*innen sind für Angebote, die sich an ältere Menschen richten. Auf diese Weise schafft das „Bremer Modell“ einen wertvollen sozialen Zusammenhalt in allen Stadtteilen, der den Ehrenamtlichen, den älteren Menschen und der Kommune zu Gute kommt.

Die Organisierte Nachbarschaftshilfe kann im Spiegel dieser Befragungsergebnisse weiterhin als Erfolgsmodell angesehen werden. Der Nutzen realisiert sich dreifach: Für die Kund*innen, die Ehrenamtlichen und für die Stadt Bremen.

Die Ergebnisse werden in fünf Kategorien dargestellt. Ausgewählte Ergebnisse werden mit den Zahlen einer im Jahr 2014 durchgeführten Befragung verglichen. Neu sind Fragen zur Digitalassistenz als mögliche Erweiterung des Leistungsspektrums der organisierten Nachbarschaftshilfe mit Blick auf die zunehmende Digitalisierung in der Nahversorgung

Kontakt:

Dr. Detlef Luthe, d.luthe@paritaet-bremen.de, Telefon 0421 79 199 – 46
Sprecher der 17 Bremer DLZ

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 arbeitssuchend.

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.

A. Die Ehrenamtlichen: Personenbezogene Angaben

Die Dauer des Engagements:

Seit wann sind Sie ehrenamtlich im DLZ engagiert? (Frage 1)

Antwort	Anzahl	Prozent
		1365 FB
Weniger als 1 Jahr	235	17.2 %
1-3 Jahre	333	24.4 %
4-5 Jahre	202	14.8 %
mehr als 5 Jahre	595	43.6 %

		Seit wann sind Sie ehrenamtlich im DLZ engagiert?							
Altersgruppen	Anzahl	Weniger als 1 Jahr		1-3 Jahre		4-5 Jahre		mehr als 5 Jahre	
unter 30	48	27	56.3%	15	31.3%	5	10.4%	1	2.1%
30 - 49	271	75	28.4%	80	30,3%	35	13,3%	74	28.0%
50 - 65	566	81	14.7%	125	22.1%	76	13.8%	269	48.8%
65 + älter	312	23	7.5%	67	21.5%	52	17.4%	164	53.6%

Das Alter der Aktiven (Frage 15):

1.197 Personen haben Angaben zu ihrem Alter gemacht.

Die Altersgruppe 50-65 Jahre ist mit 566 Personen (47,3%) am stärksten repräsentiert. 65 Jahre und älter sind 312 Personen (26,1%). D.h. 73,4% der Ehrenamtlichen sind älter als 50 Jahre.

Alter	Anzahl	Prozent
	1.401 FB	1.197 FB
unter 30	48	4,0%
30 - 49	271	22.6%
50 - 65	566	47.3%
65 + älter	312	26.1 %
keine Angaben	204	

73% sind älter als 50 Jahre, ein Viertel älter als 65 Jahre.
Das Durchschnittsalter liegt bei 56,1 Jahre (2014: 47 Jahre).

Geschlecht (Frage 15):

Geschlecht	Anzahl	Prozent	Zum Vergleich 2014
		1.307 FB	1.150 FB
weiblich	1.144	87.5 %	91.0 %
männlich	163	12.5 %	9.0%

Status (Frage 15):

Die Frage nach dem Status: „Ich bin zur Zeit...“ (Freiwillige Angaben zur Person) haben insgesamt 1.257 der Befragten beantwortet:

Ich bin zurzeit	Anzahl	Prozent	Zum Vergleich 2014
		1.257 FB	1.150 FB
Rentner/in	514	40.1 %	35,0 %
berufstätig	273	21.7 %	23,0 %
Hausmann/-frau	193	15.4 %	7,4 %
arbeitssuchend	179	14.2 %	25,8%
erwerbsunfähig	72	5.7 %	-*)
Student/in	26	2.1 %	1,2 %
keine Angaben	144	10.3 %	17.6%

*) Erwerbsunfähigkeit wurde 2014 nicht erfragt. Aber es gab die Antwortmöglichkeit „Sonstiges“, die 16,1 % gewählt haben.

Es wird deutlich, dass die DLZ eine Ressource nutzen, die sonst nicht – auf keinen Fall in diesem Umfang – für die Unterstützung von älteren Menschen zur Verfügung stehen würde. Die Option einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung wäre vermutlich nur für eine Minderheit eine Alternative zum ehrenamtlichen Engagement.

Haushalte mit Kindern:

Leben in Ihrem Haushalt Kinder unter 18 Jahren? (Frage 15)

Antwort	Anzahl	Prozent
		1.251 FB
Ja	257	20,7 %
Nein	994	79.3 %

B. Effekte der Organisierten Nachbarschaftshilfe für die Ehrenamtlichen

Wie gut kennen Sie sich mit Hilfen für ältere Menschen in Ihrem Stadtteil aus? (Frage 9)

sehr gut		gut		weniger gut		wenig		kaum		gar nicht		keine Angabe	
311	22.2%	475	33.9%	341	24.3%	107	7.6%	45	3.2%	54	3.9%	68	4.9%

56,1% der Ehrenamtlichen kennen sich sehr gut bzw. gut mit Hilfen für ältere Menschen in ihrem Stadtteil aus. Es ist davon auszugehen, dass sie dieses Wissen auch in ihrem Umfeld weitergeben und für sich selbst perspektivisch nutzen werden. Die DLZ haben also knapp 800 Multiplikator*innen, die Kenntnisse über Angebote für ältere Menschen weitergeben.

Warum engagieren Sie sich in der Organisierten Nachbarschaftshilfe? (Frage 2)

(Mehrfachnennungen waren möglich)

Antwort	Anzahl	Prozent	Zum Vergleich
		1.393 FB	2014
Ich helfe gerne anderen Menschen.	1.184	85.0 %	83,2%*
Es macht mir Spaß.	928	66.6 %	72,5%
Ich kann das Geld gut gebrauchen.	794	57.0 %	62,7%
Ich bekomme Lob und Anerkennung.	631	45.3 %	29.8 %
Ich möchte nicht den ganzen Tag zu Hause sein.	612	43.9 %	44,8%
Ich kann sagen, was ich machen möchte und wie viel.	477	34.2 %	32.6%

*) Wörtlich: „Weil ich gerne helfe“

Insgesamt gab es 4.626 Nennungen von 1.393 Ehrenamtlichen. Durchschnittlich wurden also 3,3 Motive für das Engagement genannt. Dabei dominieren die Motive „Helfen“ und „Spaß“ mit 85% bzw. 66%. An dritter Stelle wird „Geld“ als Motiv genannt (57%). Die Antworten machen die biografische, subjektive Bedeutung des Engagements zwischen „Helfen“ und Einkommenerzielung deutlich. Außerdem weisen die Mehrfachnennungen, die von den Antwortenden nicht mit

Prioritäten abgefragt wurden, auf die regelmäßig vorhandenen Bündel von Motiven hin. Kaum jemand engagiert sich ausschließlich mit dem Motiv der Einkommenserzielung. Oder anders formuliert: Es gibt regelmäßig weitere Motive, um sich in der Organisierten Nachbarschaftshilfe zu engagieren.

Was bekommen Sie durch die Tätigkeit in der Organisierten Nachbarschaftshilfe? (Frage 10)
(Mehrfachnennungen waren möglich)

Antwort	Anzahl	Prozent
		1.360 FB
Dankbarkeit von den Menschen, denen ich helfe	1.240	91,2 %
Informationen und Erfahrungen, die ich auch privat für mich nutzen kann.	744	54.7 %
Lob und Anerkennung von anderen für mein Engagement	650	47.8 %
Eine umfangreiche Schulung, die mich gut auf den Einsatz vorbereitet	481	35.4 %
Kontakt zu anderen Nachbarschaftshelfer*innen	347	25.5 %
Erfahrungen, die ich für eine Berufstätigkeit nutzen kann	230	16.9 %

Durchschnittlich wurden von den Befragten 2,7 Angaben zum Nutzen des Engagements gemacht. Wie bei den Erwartungen dokumentieren die Befragten auch bei den Nutzen ein jeweils individuelles Bündel an Motiven und Ergebnissen. Die Antworten korrespondieren deutlich mit den Motiven für das Engagement: Wer helfen möchte erwartet – und bekommt – Dankbarkeit von denen, die unterstützt werden. Knapp die Hälfte erhält zudem Lob und Anerkennung von anderen.

Sie bekommen eine pauschale Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro pro Stunde.

Was trifft auf Sie zu? (Frage 5)

Dieses Geld...	Anzahl	Prozent/Anzahl FB (pro Frage)
		1.403 FB
ist eine zusätzliche Einnahme, die ich gut gebrauchen kann.	928	66.2 %
ist für meinen Lebensunterhalt fest eingeplant.	328	23.4 %
spielt für mich keine Rolle.	127	9.1 %
keine Angaben	20	1.4 %

Die Bedeutung der pauschalen Aufwandsentschädigung spiegelt sich auch bei den Antworten auf die Frage 2 wider: Warum engagieren Sie sich? Dort antworteten 57% mit „Ich kann das Geld gut gebrauchen“. Das Geld in Form der pauschalen Aufwandsentschädigung ist offensichtlich nur für 9,1% der Ehrenamtlichen nicht von Bedeutung.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Tätigkeit insgesamt? (Frage 3)

(Bitte verwenden Sie Schulnoten von 1 „sehr zufrieden“ bis 6 „sehr unzufrieden“.)

	sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		eher zufrieden (3)		eher unzufrieden (4)		Un- zufrieden (5)		sehr unzufrieden (6)	
2019	648	46.3%	537	39.4%	115	8.4%	16	1.2%	18	1.2%	30	2.2%
2014*	464	41.4%	510	45.5%	121	10.8%	12	1.1%	55	0.4%	8	0.7%

*) Wörtlich: Wie zufrieden sind Sie als Nachbarschaftshelfer*in insgesamt?

94,1% der Ehrenamtlichen sind sehr zufrieden bzw. zufrieden bzw. eher zufrieden (2014: 97,7%).
4,6% der Ehrenamtlichen sind eher unzufrieden, unzufrieden bzw. sehr unzufrieden (2014: 2,2%).

Zwei wesentliche Veränderungen zwischen 2014 und 2019 haben möglicherweise Einfluss auf die Zufriedenheit:

- Die Pauschale Aufwandsentschädigung wurde ab 01.01.2019 erhöht auf 8,50 Euro / Stunde (2014: 7,15 Euro / Stunde).
- Die Alltagsassistenz als besondere Form der NBH wurde zum 01.01.2017 eingeführt. Seitdem gibt es die Verpflichtung bzw. das Angebot für die Ehrenamtlichen, an Schulungen teilzunehmen, wenn sie in der Alltagsassistenz eingesetzt werden wollen/sollen. Unabhängig von der Schulungsverpflichtung beträgt die pauschale Aufwandsentschädigung sowohl bei der Alltagsassistenz als auch bei der Nachbarschaftshilfe 8,50 Euro pro Stunde.

C. Die Organisierte Nachbarschaftshilfe: Tätigkeiten

Wie oft übernehmen Sie die folgenden Tätigkeiten? (Frage 4)

(Mehrfachnennungen möglich)

	immer		oft		selten		nie	
Putzen	640	64,6%	247	19,9%	110	8,9%	82	6,6%
Gesellschaft leisten	369	53,2%	353	30,6%	121	10,5%	66	5,7%
Einkaufen	319	28,1 %	364	32,0%	317	27,9%	137	12,1%
Begleiten (z. B. zum Arzt, Einkauf, Spaziergang, ...)	196	17,7%	320	28,9%	348	31,5%	242	21,9%
Wäsche waschen, bügeln	148	14,7%	191	19,0%	315	31,2%	354	35,2%
Unterstützung bei Formularen, Briefen etc.	88	8,9%	171	17,3%	309	31,2%	423	42,7%
Kochen	53	5,7%	78	8,3%	176	18,8%	630	67,2%

84,5% der Ehrenamtlichen putzen immer bzw. oft (2014: 94,3%). Gleichzeitig leisten 83,8% immer bzw. oft Gesellschaft (2014: 91,7%). Dies ist eine Chiffre für Beziehungsarbeit mit ganz unterschiedlichem Inhalt: Dazu gehören beispielsweise Reden, Zuhören, Trösten, Aufmerksamkeit und Wertschätzung zeigen.

Die Organisierte Nachbarschaftshilfe ist selten ausschließlich auf eine Tätigkeit ausgerichtet. Das zeigt sich auch bei der Anzahl der 3.537 Nennungen „immer“ und „oft“ auf den 1.403 Fragebögen. Die Ehrenamtlichen führen folglich durchschnittlich ca. 2,5 verschiedene Tätigkeiten bei ihren Einsätzen aus.

Wenn Sie bei Frau X oder Herrn Y im Einsatz sind, welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?
(Frage 6) (mehrere Antworten möglich)

Antwort	Anzahl	Prozent	Zum Vergleich 2014
		1.356 FB	1.150 FB
Wenn noch etwas zu tun ist, schaue ich nicht so genau auf die Uhr und bleibe länger.	1.091	80.5 %	51.7%*
Wir trinken noch einen Kaffee, obwohl die Zeit eigentlich vorbei ist.	723	53.3 %	40.0 %
Wenn ich für mich einkaufe, kaufe ich auch mal für sie / ihn mit ein.	549	40.5 %	39.9%
Ich kann es mir nicht leisten, länger als vereinbart zu bleiben.	100	7.3 %	21.2%**)

*) Aussage wörtlich: „Ich bleibe länger als die vereinbarte Zeit“

***) Aussage wörtlich: „Ich halte die vereinbarte Einsatzzeit genau ein“

Diese Aussagen dokumentieren auch die Beziehungsqualität der Organisierten Nachbarschaftshilfe. Für die Kund/innen wird nicht nur etwas „erledigt“. Sie erhalten i.d.R. mehr als eine Dienstleistung, sondern auch persönliche Zuwendung.

D. Das Verhältnis der Ehrenamtlichen zu den DLZ

Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung durch das DLZ insgesamt? (Frage 8)

sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		eher zufrieden (3)		eher unzufrieden (4)		unzufrieden (5)		sehr unzufrieden (6)		keine Angabe	
781	58.4%	423	31.6%	85	6.4%	15	1.1%	18	1.4%	16	1.1%	63	4.7%

1.289 von 1.340 Befragten sind grundsätzlich zufrieden mit der Unterstützung durch das DLZ (96,2%). Unzufriedenheit wurde von 49 Personen geäußert (3,7%).

Wie zufrieden sind Sie mit den Schulungen als Alltagsassistent*in in Ihrem DLZ? (Frage 7)
 (Bitte verwenden Sie Schulnoten von 1 „sehr zufrieden“ bis 6 „sehr unzufrieden“)

sehr zufrieden (1)		zufrieden (2)		eher zufrieden (3)		eher unzufrieden (4)		unzufrieden (5)		sehr unzufrieden (6)	
564	41.7%	443	32.7%	113	8.4%	27	2,0%	20	1.5%	16	1.2%

Ich habe bisher an keiner Schulung teilgenommen		keine Angabe	
170	12.6%	48	3.6%

Insgesamt haben 1.183 Personen Angaben zur Schulungsqualität gemacht. Davon sind 1.120 grundsätzlich zufrieden mit den Schulungen (94,6%). Unzufriedenheit äußern 63 Personen (5,3%).

In diesem Zusammenhang ist die Antwort auf die Frage „Was bekommen Sie durch ihre Tätigkeit?“ relevant. 481 Personen (35,4%) haben die Antwort „Eine umfangreiche Schulung, die mich gut auf den Einsatz vorbereitet“ angekreuzt.

Würden Sie die Tätigkeit als Nachbarschaftshelfer*in weiterempfehlen? (Frage 11)

Antwort	Anzahl	Prozent	Zum Vergleich
		1.363 FB	2014
Ja	1.343	98.5 %	98.5%
Nein	20	1.5 %	1.5%

Die Weiterempfehlungsaussagen sind identisch mit 2014.

E. Nachfrage und Bereitschaft zu Digitaler Assistenz

Nachfrage nach digitaler Assistenz:

Bisher ist die Unterstützung bei der Nutzung digitaler Dienstleistungen nicht ausdrücklich Bestandteil der Organisierten Nachbarschaftshilfe. Wir wollten wissen, ob aus Sicht der Ehrenamtlichen bei unseren Kund*innen eine Nachfrage besteht und ob Ehrenamtliche der DLZ dabei unterstützen können.

Wurden Sie schon einmal in der organisierten Nachbarschaftshilfe darum gebeten, bei der Nutzung eines Smartphones, Tablet oder PC zu helfen? (Frage 12)

Antwort	Anzahl	Prozent
		1.367 FB
Ja, häufiger	96	7.0 %
Ja, aber sehr selten	321	23.5 %
Nein, noch nie	950	69.5 %
keine Angaben	34	2,4%

7% der Befragten sind häufiger nach digitaler Assistenz gefragt worden. Die Kund*innen erwarten aktuell im Rahmen der Organisierten Nachbarschaftshilfe eher keine digitale Unterstützung.

Können Sie sich vorstellen, im Rahmen der organisierten Nachbarschaftshilfe ältere Menschen bei der Nutzung des Internets (z.B. E-Mail, WhatsApp, Google, YouTube) zu unterstützen? (Frage 13)

Antwort	Anzahl	Prozent
		1.355 FB
Ja, auf jeden Fall	464	34.2 %
Ja, aber nur mit einer entsprechenden Schulung	395	29,2 %
Nein	496	36.6 %
keine Angaben	46	3.5%

Grundsätzlich können sich 63,4% der Befragten vorstellen, digitale Assistenz zu leisten; 29,2% jedoch nur mit einer entsprechenden Schulung. Die Bereitschaft ist in den Altersgruppen und je nach Status und Geschlecht unterschiedlich verteilt.

Würden Sie selbst an einer entsprechenden Schulung (ca. 10 Stunden verteilt auf mehrere Tage) teilnehmen? (Frage 14)

Antwort	Anzahl	Prozent
		1329 FB
Ja, auf jeden Fall	435	31.1 %
eher Ja	316	22.6 %
eher Nein	391	27.9 %
Nein, auf keinen Fall	187	13.4 %
keine Angaben	72	5.2 %

751 Ehrenamtliche (53,7%) signalisieren ihre Bereitschaft, sich schulen zu lassen.

F: Fragebogen