

Die Bremer Dienstleistungszentren

Jahresbericht 2022

Die Dienstleistungszentren werden von der Stadt Bremen gefördert.



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: Tobias Opelt, Pauline Lindhoff, Malina Hobbie, Andrea Ackermann, Gabriele Kleine-Kuhlmann,

Karina Busch, 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@pgsd.de

Bremen, Juli 2023

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2022

Inhalt

Einführung	5
1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit	7
2. Kund:innen der Dienstleistungszentren	8
3. Information und Beratung	10
4. Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz	12
5. Strukturveränderungen	16
6. Ehrenamtliche: „Für mich, für uns, für alle“	17
7. Alltagsassistenz: Schulungen	19
8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	19
8.1 Quartierbezogene Arbeit	20
8.2 Kooperation der vier DLZ-Träger	24
8.3 Zusammenarbeit mit den Referaten Pflege und Soziale Stadtentwicklung	24
8.4 Medienresonanz und Veranstaltungen	25
8.5 Projekt „Netzwerk Digitalambulanzen“	25
8.6 Angehörigengruppen	25
9. Personal und Finanzierung	26
10. Zusammenfassung und Ausblick	26
11. Anhang	30
11.1 Interviews mit Kund:innen	30
11.2 Inanspruchnahme der DLZ – Erhebung von Kontakten	32
11.3 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) – Kurzprofil	33
11.4 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz – ein bezahltes Ehrenamt und seine Alleinstellungsmerkmale	34
11.5 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2022 im Überblick – Entwicklung im Verhältnis 2022 zu 2021	34
11.6 Kennzahlen der DLZ-Träger 2022	35
- Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH	35
- AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	36
- Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.	38
- Caritasverband Bremen e.V.	39
11.8 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten	41

DU SCHLEUDERST ÄNGSTE FORT

 **NACHBAR
SCHAFTS
HILFE
IST MEHR.**

Plakatmotiv Anzeigenkampagne 2023

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 48 Jahren wird dieses Angebot von der Stadt Bremen gefördert. Neben der Beratung zu allen Fragen des Alters sind die Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH) und die Alltagsassistenz ein wesentlicher Teil der Arbeit vor Ort. Dies ist ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandentschädigung in Höhe von 9,50 Euro pro Stunde (bis 31.12.2022: 8,50 Euro pro Stunde). Seit dem 01.01.2017 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/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 3.000 Euro im Kalenderjahr (seit 01.01.2021) steuer- und abgabenfrei sind. Diese Form des bezahlten Ehrenamtes praktizierten in den 17 DLZ insgesamt 2.758 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 2.758 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 2022 feststellen: Die von der Bremischen Bürgerschaft bewilligten Mittel zur Förderung der DLZ sind gut investiert:

- 7.151 Bürger:innen erhielten unentgeltlich Information und individuelle Beratung und dadurch Orientierung und Entlastung im immer komplexer werdenden Feld der Altenhilfe.
- Davon erhielten 4.260 Vertragskund:innen (+ 911 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.
- 2.758 Ehrenamtliche waren im Einsatz und haben somit auch 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.
- 5.171 Vertragskund:innen bzw. deren Partner:innen und 2.758 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.

- Die Unterstützungsangebote konnten trotz der Pandemie durchgängig aufrechterhalten werden. Neben der Beratung und Organisation von Unterstützung lag der Fokus im Berichtsjahr darauf, Kund:innen und Ehrenamtliche gut beraten und sicher durch die Pandemie zu begleiten. Die DLZ haben regelmäßig über notwendige Schutz- und Hygienemaßnahmen informiert und ggf. individuell zur Umsetzung beraten.

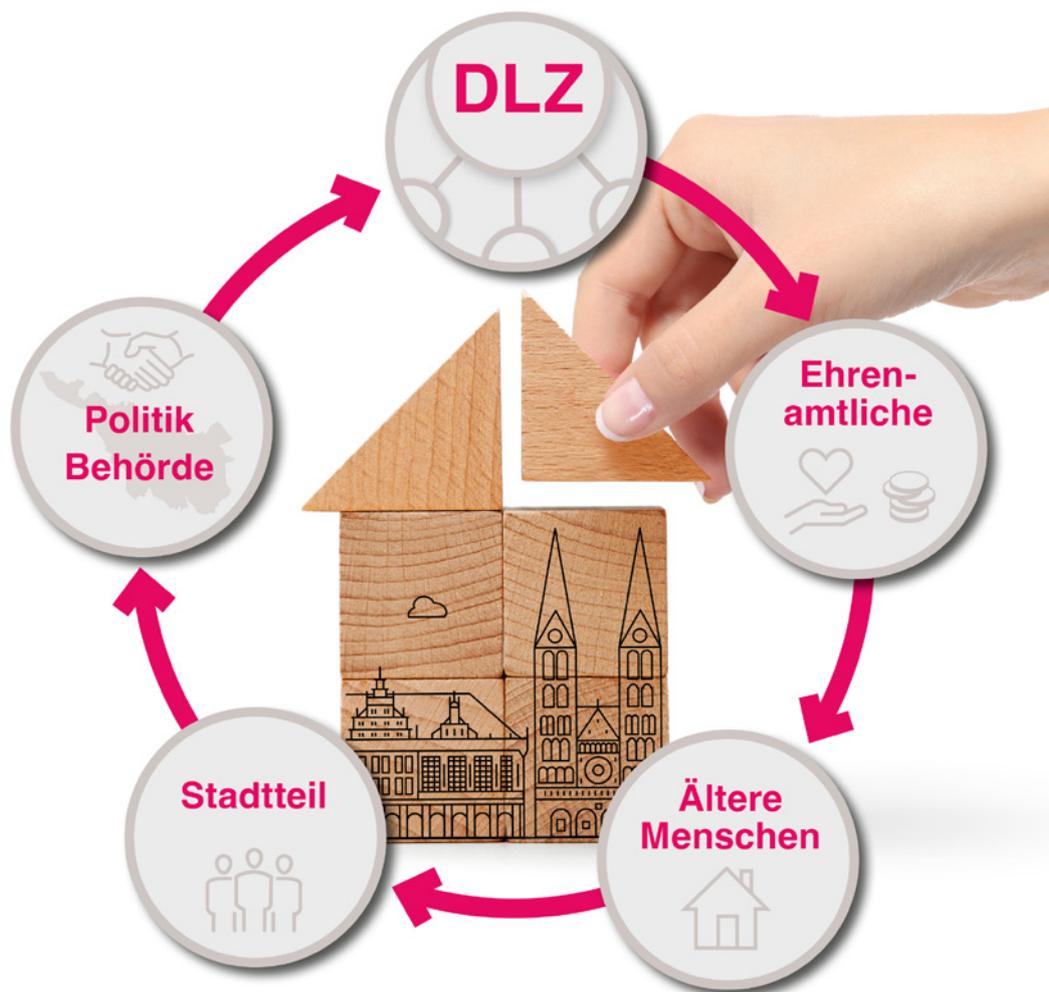


Abb. 1: Wirkungskreislauf der Dienstleistungszentren

Die Grafik macht diesen Wirkungskreislauf deutlich: Die Bremische Bürgerschaft macht die politische Vorgabe und gibt die Zuwendung für den Betrieb der DLZ frei. Die Referate Soziale Stadtentwicklung und Pflege der Senatorin für Soziales begleiten und kontrollieren die Arbeit der DLZ. Die Mitarbeitenden 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

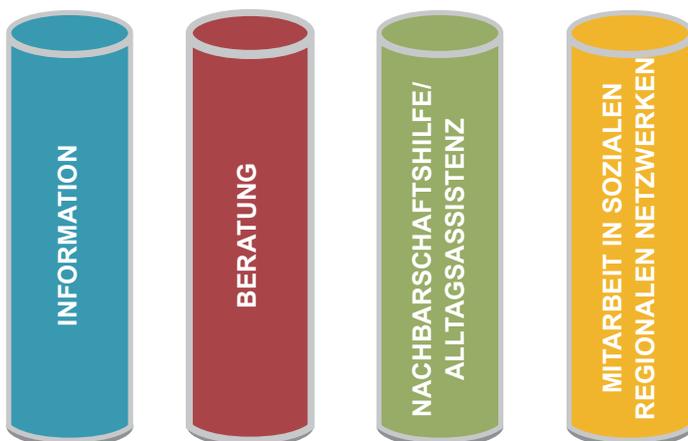


Abb. 2: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit

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 2022 dargestellt.

Das Jahr 2022 war mit seinen Herausforderungen anlässlich der Corona-Pandemie erneut ein besonderes Jahr. Wir haben – analog zu den Vorgaben der Politik – unseren Betrieb dem Infektionsgeschehen angepasst: Hausbesuche und persönliche Beratungsgespräche wurden auf ein unbedingt notwendiges Maß reduziert. Die Schulungen für ehrenamtliche Alltagsassistent:innen fanden zu einem großen Teil nicht statt. Auch die Aufnahme neuer Ehrenamtlicher fand unter eingeschränkten Bedingungen statt. Dies spiegelt sich an vielen Stellen des Jahresberichts in gesunkenen Zahlen wider. Die Zahl der eingesetzten Ehrenamtlichen ist um 15,1% gesunken, die Zahl der Vertragsmonate um 3,2%.

Die Infrastruktur zur Unterstützung unserer Kund:innen konnten die DLZ weitgehend aufrechterhalten. Dies war insbesondere durch intensive Kommunikation zwischen DLZ, Ehrenamtlichen und Kund:innen möglich.

Besonders hervorzuheben sind das Engagement und der Einfallsreichtum von Ehrenamtlichen und Mitarbeitenden, die häufig nach dem Motto „Lösungen lauern überall“ mit großem Engagement tätig waren.

2. Kund:innen der Dienstleistungszentren

In 2022 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 7.151 Kund:innen genutzt (- 1,1%). 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 (3.349 Personen, 79% der Vertragskund:innen). Bei 3.535 Vertragskund:innen gingen die DLZ davon aus, dass sie einen Pflegegrad hatten (83% der Vertragskund:innen).

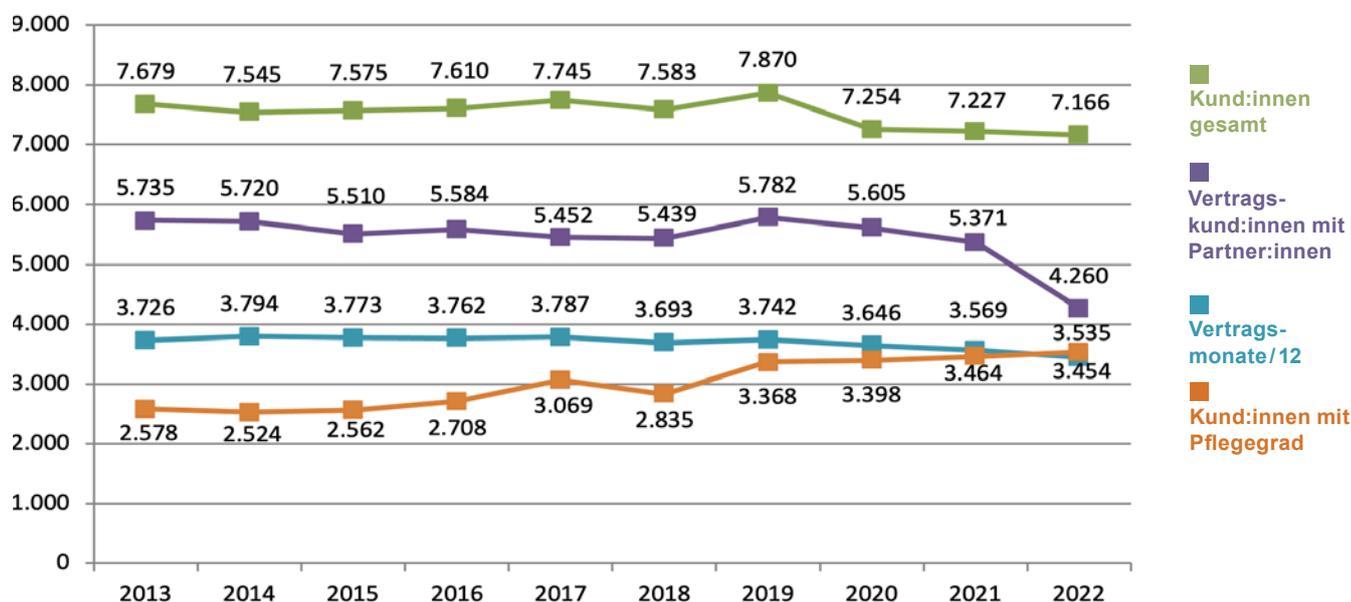


Abb. 3: Entwicklung der DLZ-Kund:innen von 2013 bis 2022

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.

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 2022 gab es 4.442 Verträge (- 3,6%). Addiert man die 911 Partner:innen von Vertragskund:innen, kamen die Verträge insgesamt 5.353 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 durch die Sozialbehörde anerkannte Dienstleister erbringen lassen müssen. Die Kosten in Höhe von bis zu 125 Euro/Monat können von der Pflegeversicherung erstattet werden.

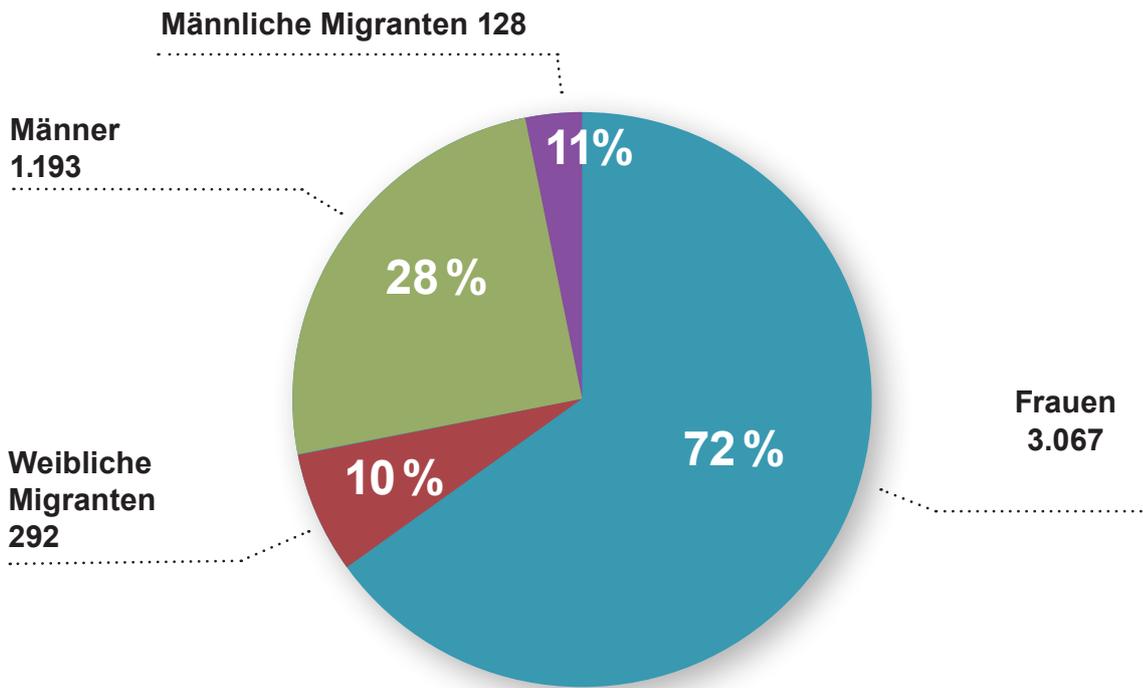


Abb. 4: DLZ Kund:innen 2022 (Geschlecht, Migrant:innen)

Von den im Berichtsjahr begleiteten Vertragskund:innen waren 3.067 Frauen (72%), davon 292 (10%) Migrantinnen und 1.193 Männer (28%), davon 128 (11%) Migranten. Insgesamt sind 420 unserer Vertragskund:innen Migrant:innen (9,9%).

363 (8,5%) der Vertragskund:innen sind jünger als 60 Jahre, 478 (11,2%) sind zwischen 61 und 70 Jahre, 964 (22,6%) zwischen 71 und 80, 1.891 (44,4%) zwischen 81 und 90 Jahre alt. 564 (13,2%) von ihnen sind über 90 Jahre alt. 2.455 (58%) der Vertragskund:innen sind älter als 80 Jahre.

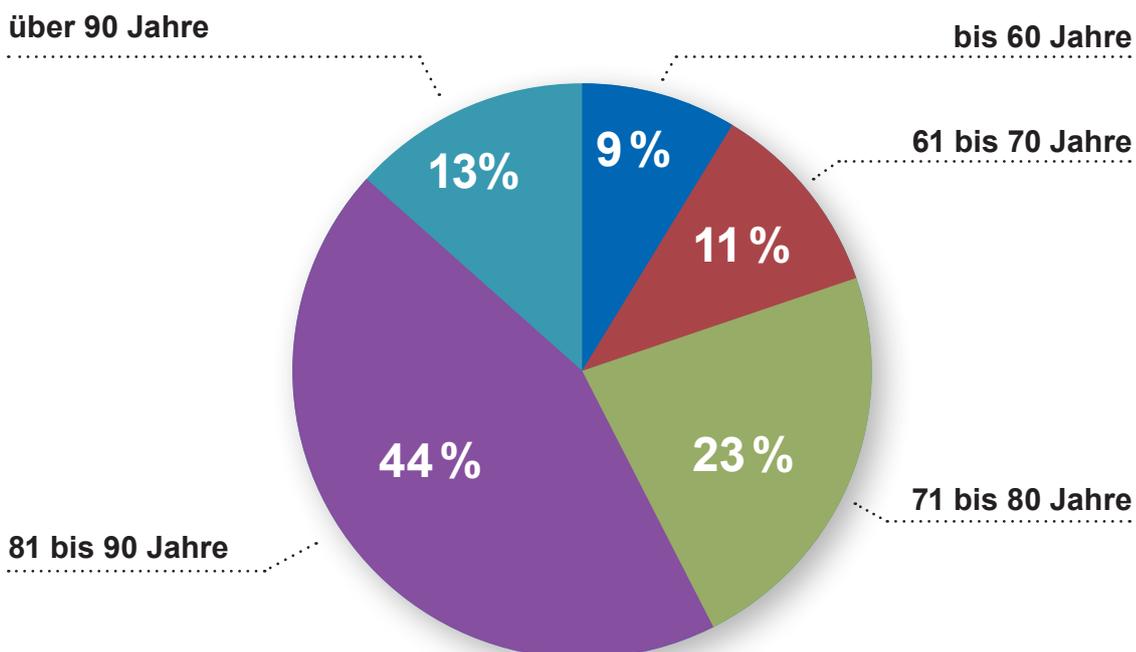


Abb. 5: Altersgruppen der DLZ-Vertragskund:innen 2022

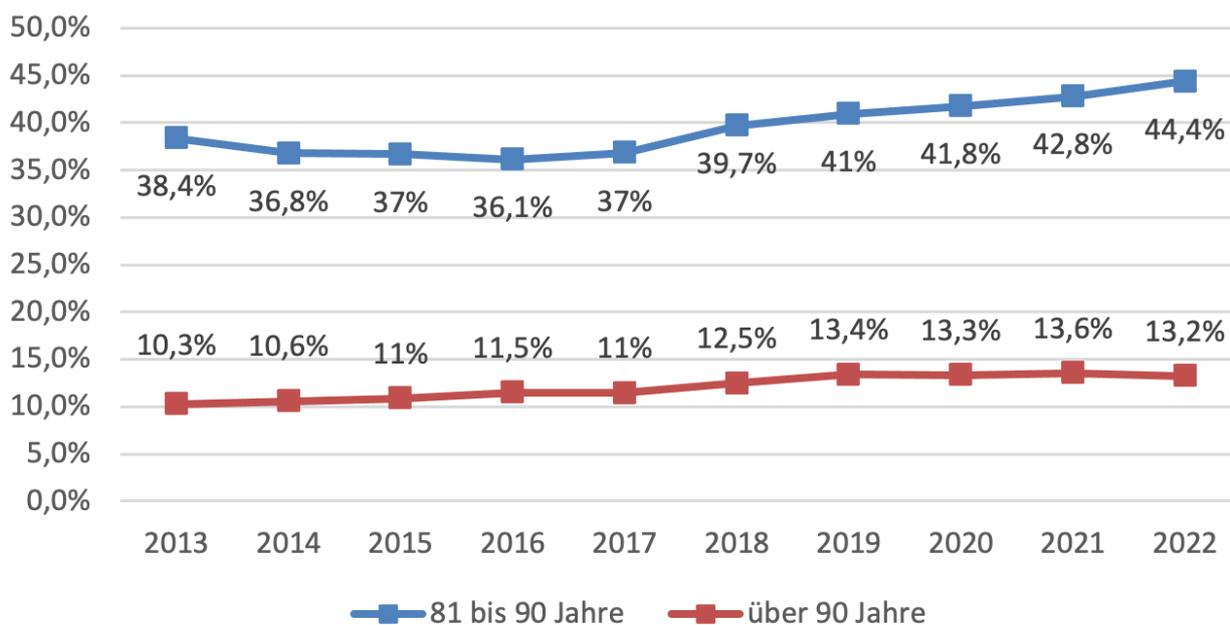


Abb. 6: Entwicklung der Altersgruppen 2013 bis 2022

3. Information und Beratung

Ein großer Bestandteil der Tätigkeiten eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger:innen. Durch die Verteilung der insgesamt 17 DLZ auf alle Stadtteile sind diese 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. 2022 wurden 2.647 Hausbesuche durchgeführt (+ 8,4%). Zum Vergleich: In 2019, d.h. vor der Corona-Pandemie, waren es 4.264; der Rückgang ist der Corona-Pandemie geschuldet. Die Zahl der Telefonate, mit deren Hilfe Kontakt zu Kund:innen gehalten wurde, ist nicht dokumentiert, überstieg aber auch im vergangenen Jahr deutlich das bisher Übliche.

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 Alltagsassistentz
- von an Demenz erkrankten Menschen und deren Angehörigen

Was? Wo? Wann? WIR WISSEN DAS!

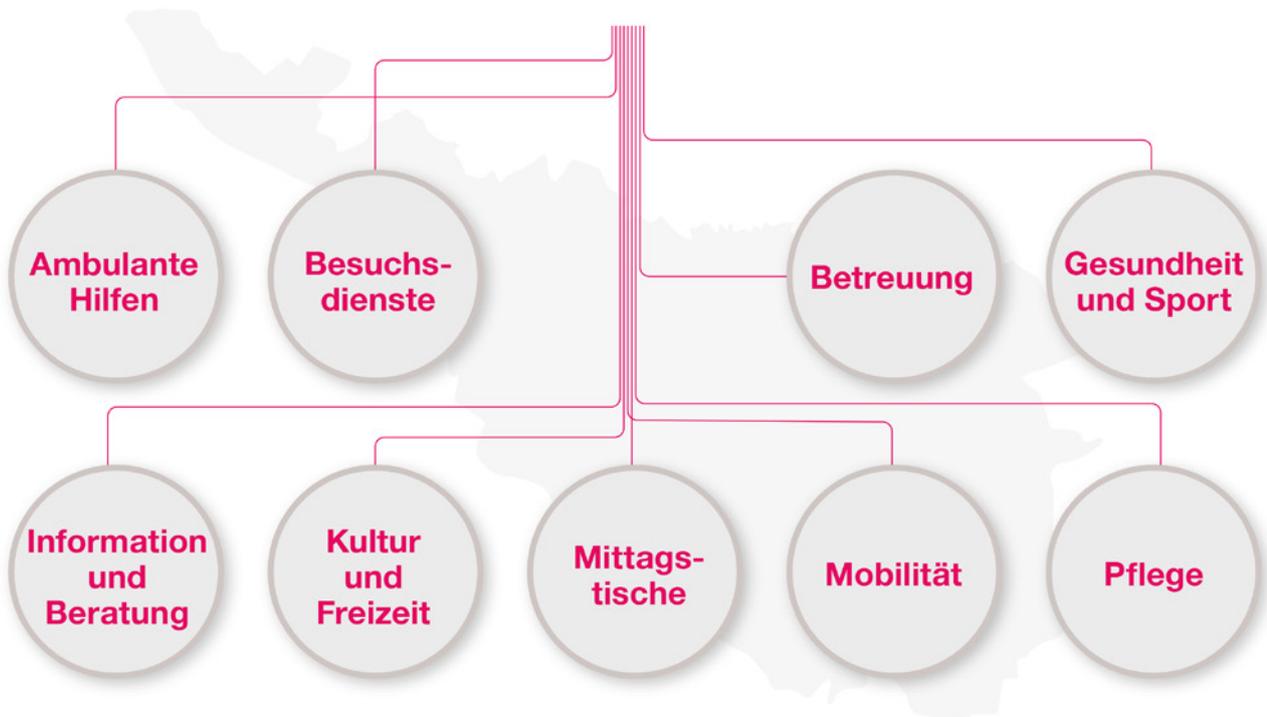


Abb. 7: Wir wissen das!

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 in 2022 eine monatliche Pauschale von 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.

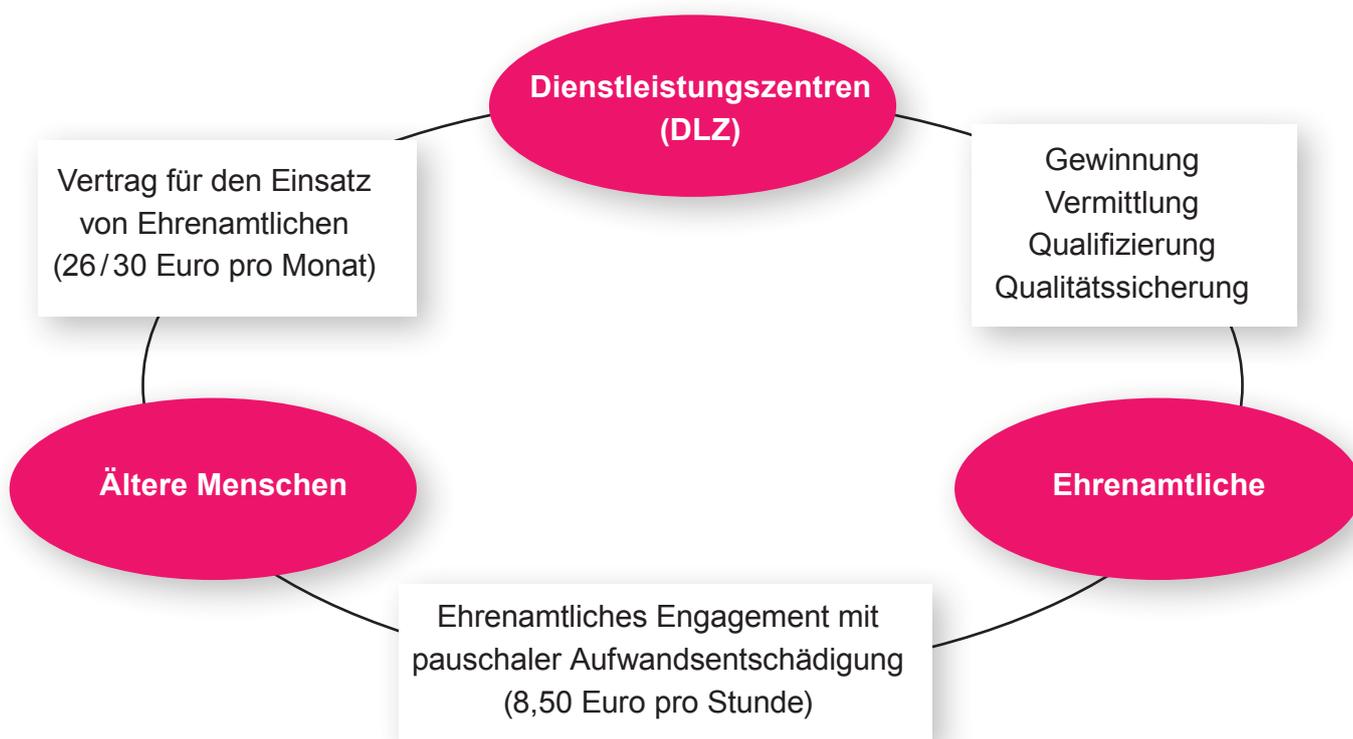


Abb. 8: Das Modell der Organisierten Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistenz

Die Preise galten bis 31.12.22. Die pauschale Aufwandsentschädigung wurde ab 01.01.23 auf 9,50 Euro pro Stunde erhöht. Der Vertrag Alltagsassistenz kostet seit dem 01.01.23 33 Euro pro Monat.

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 2019 durchgeführte Befragung der Ehrenamtlichen ergab, dass 81% von ihnen mehr Zeit als die vereinbarte und bezahlte Zeit zu Gunsten älterer Menschen einsetzen.

Diese Unterstützung wird von den DLZ für Bremer Bürger:innen organisiert und von Ehrenamtlichen erbracht.

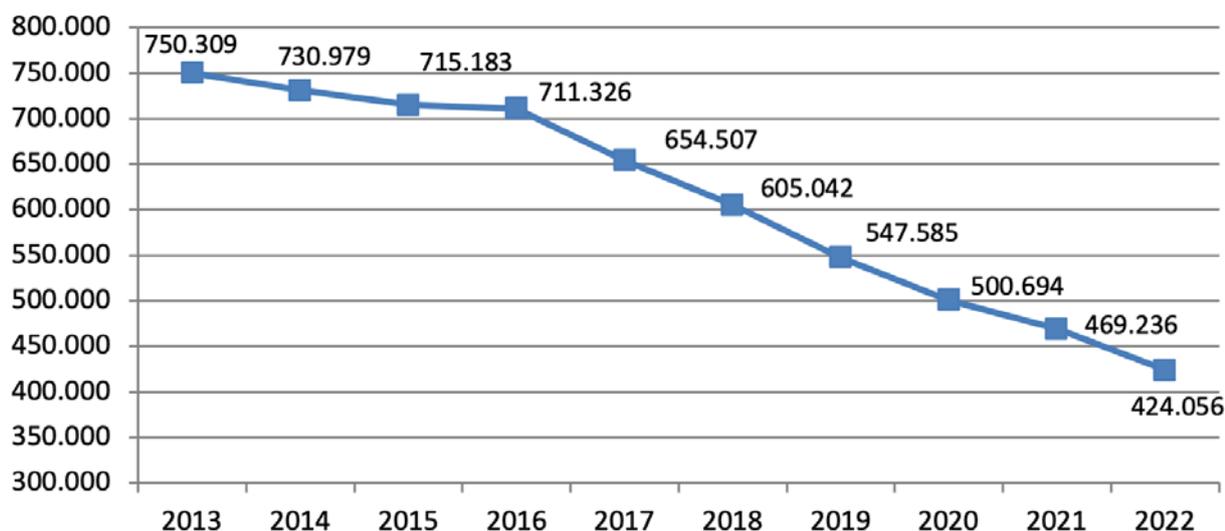


Abb. 9: Geleistete Stunden pro Jahr von 2013 bis 2022

Die Anzahl der geleisteten Stunden ist in 2022 auf 424.056 gesunken (- 9,6%). Auch im Zeitverlauf seit 2013 ist die Anzahl der Stunden gesunken. Die Zahl der durchschnittlich geleisteten Stunden korrespondiert damit (vgl. Abb. 13: Die Ehrenamtlichen leisten durchschnittlich 3 Std. pro Woche).

Die gesunkene Stundenzahl hat im Wesentlichen mit der Logik der erstattungsfähigen Leistungen nach § 45a SGB XI zu tun: Die Mehrzahl der Vertragskund:innen nutzen die Alltagsassistenz. Der Erstattungsbetrag von 125 Euro (abzüglich der 30 bzw. seit 2023 33 Euro für den Vertrag) führt rechnerisch zu 9,7 Std. pro Monat bzw. durchschnittlich 2,2 Std. pro Woche. Die meisten Kund:innen gehen nicht unbedingt von ihrem wöchentlichen Unterstützungsbedarf aus, sondern von dem maximalen Erstattungsbetrag pro Monat.

Dies spiegelt auch die Statistik wider, in der mit Einführung des Entlastungsbetrages die Jahresstunden sinken.

Von den insgesamt geleisteten 424.056 Stunden wurden 59.222 (14%) für Empfänger:innen von Sozialleistungen erbracht (- 24,6%). Der über die letzten Jahre 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 2022 viele zu Selbstzahler:innen. Im Bedarfsfall wurden Stunden vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

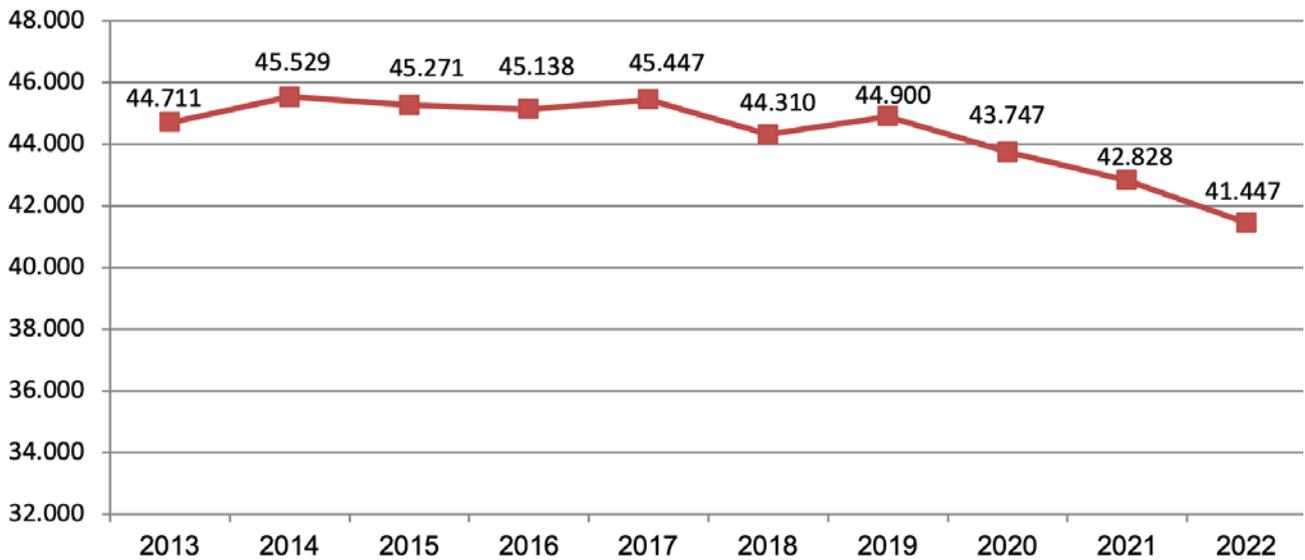


Abb. 10: Vertragsmonate von 2013 bis 2022

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

Im vergangenen Jahr bestanden in 41.447 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund:innen (- 3,2%).

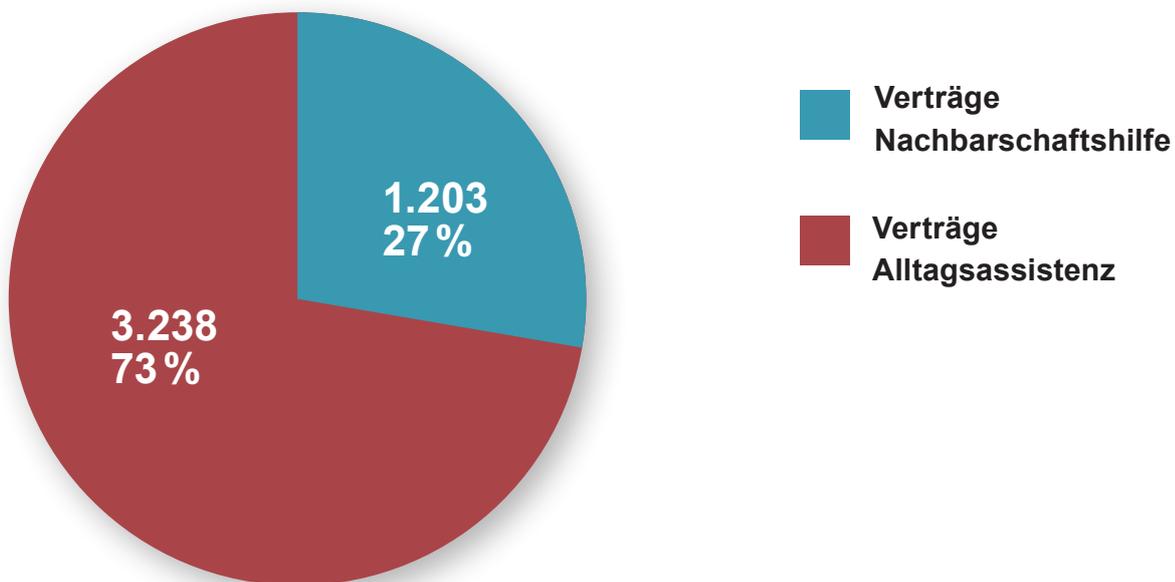


Abb. 11: Verträge NBH und Alltagsassistentenz 2022

Mit der Einführung der über die Pflegekassen abrechenbaren Alltagsassistentenzverträge zum Januar 2017 sind zwei Vertragsvarianten entstanden: Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistentenz. Im sechsten Jahr machten die NBH-Verträge 1.203 (27%) der Verträge aus; 3.238 (73%) der Verträge wurden für die Alltagsassistentenz abgeschlossen.

Dieser Trend hin zur Alltagsassistentenz wird sich auch in den nächsten Jahren fortsetzen, denn immer mehr Menschen mit einem Pflegegrad (und ihre Angehörigen) wollen die erstattungsfähigen Leistungen für sich nutzen.

Bei der Alltagsassistenten 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 Alltagsassistenten 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 2022 insgesamt 3.238 Alltagsassistentenverträge, davon wurden 53 vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

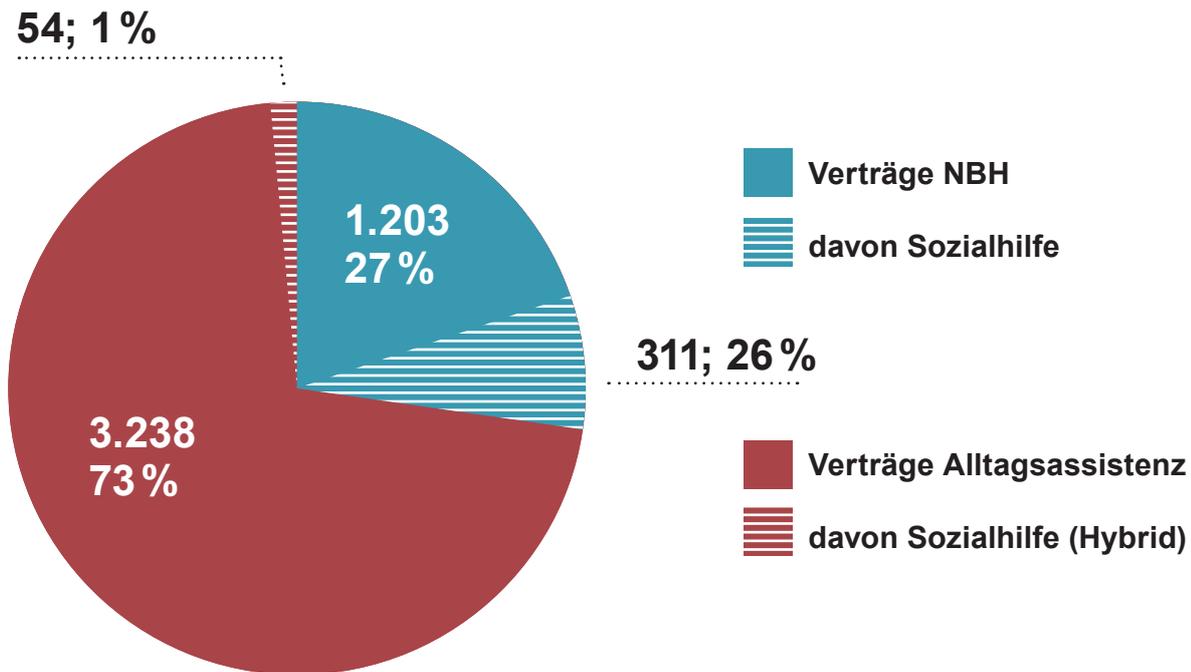


Abb. 12: Verträge NBH und Alltagsassistenten mit dem Anteil der Verträge, die vom Amt für Soziale Dienste finanziert werden

Es bestanden in 2022 insgesamt 1.203 Verträge für Organisierte Nachbarschaftshilfe. Von diesen wurden 311 (26%) über das Amt für Soziale Dienste bezahlt. Damit hatten insgesamt 365 (8,2%) 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 kann 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. Die Zahl der Vertragskund:innen ist nach wie vor auf einem hohen Niveau, 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. 13), von 3,5 Stunden pro Woche im Jahr 2013 auf 3 in 2022.

Auch in 2022 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 (in 2022 ca. 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 3.000 € pro Jahr (seit 01.01.2021) 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.

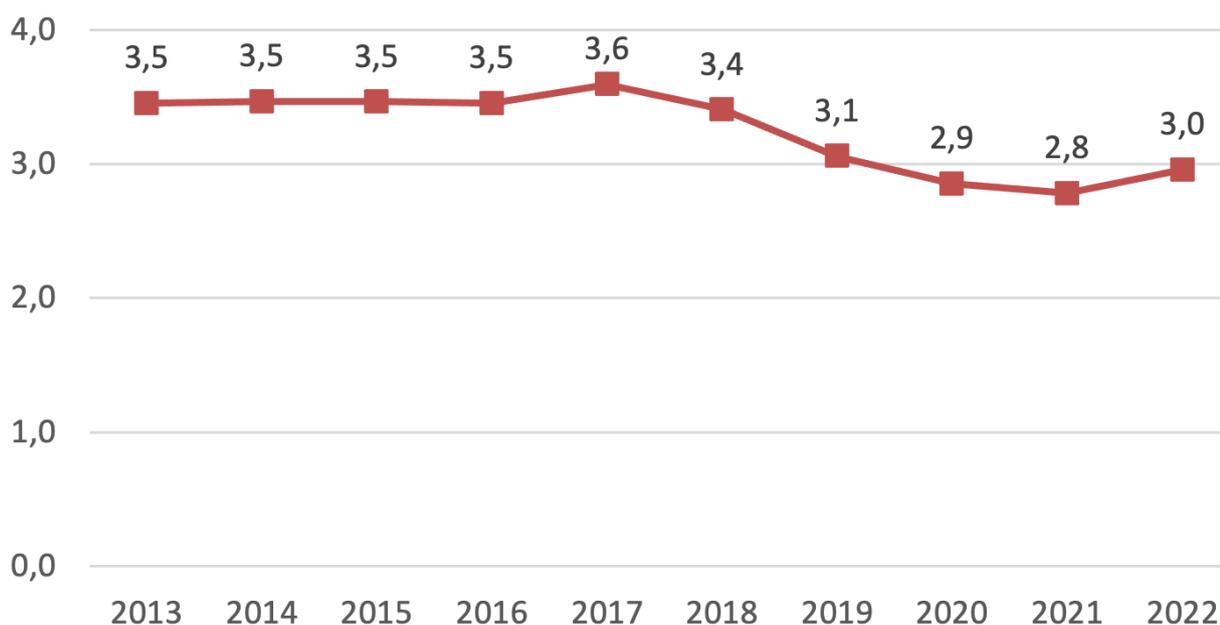


Abb. 13: Geleistete Wochenstunden der Ehrenamtlichen im Durchschnitt
 Jahresstunden geteilt durch eingesetzte Ehrenamtliche geteilt durch 52 Wochen.

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 3.409 Vertragskund:innen im Dezember 2022 hatten:

4 (0,1 %)	6-7 Einsätze wöchentlich
18 (0,5 %)	4-5 Einsätze wöchentlich
599 (17,6 %)	2-3 Einsätze wöchentlich
2.310 (67,8 %)	1 Einsatz wöchentlich
478 (14,0 %)	Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf

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

Im Jahr 2022 konnten von den DLZ 2.758 Ehrenamtliche eingesetzt werden (- 15,1%). Im Jahr 2021 waren es 3.247. Die sinkende Zahl der geeigneten Ehrenamtlichen ist vermutlich u.a. der Coronasituation geschuldet. Aufnahmegespräche mit neuen Ehrenamtlichen finden i.d.R. persönlich statt; die Zahl der persönlichen Begegnungen in den DLZ wurde jedoch stark reduziert. Es ist auch davon auszugehen, dass sich grundsätzlich interessierte Ehrenamtliche aufgrund der Pandemie nicht gemeldet haben. Wir arbeiten intensiv daran, die Zahl zu erhöhen, unter anderem mit Hilfe der im Februar 2023 gestarteten Werbekampagne zur Ansprache von Ehrenamtlichen.

2022 gab es 537 Abgänge (statt 597 in 2021). Dies sind 19,5% der eingesetzten Ehrenamtlichen insgesamt. Im Gegenzug gab es 457 Neuzugänge (statt 437 in 2021). Dies sind 16,6% der Ehrenamtlichen insgesamt.

Die neuen Laienhelfer:innen wurden von den DLZ-Mitarbeiter:innen in Erstgesprächen auf ihre Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen vorbereitet und in ihre Aufgaben, den Kundenwünschen und Bedarfen entsprechend, eingewiesen.

Die Gründe für die Beendigung des freiwilligen sozialen Engagements sind unterschiedlich. Oft finden die Ehrenamtlichen feste Arbeitsplätze, häufig auch im sozialen Bereich, 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.

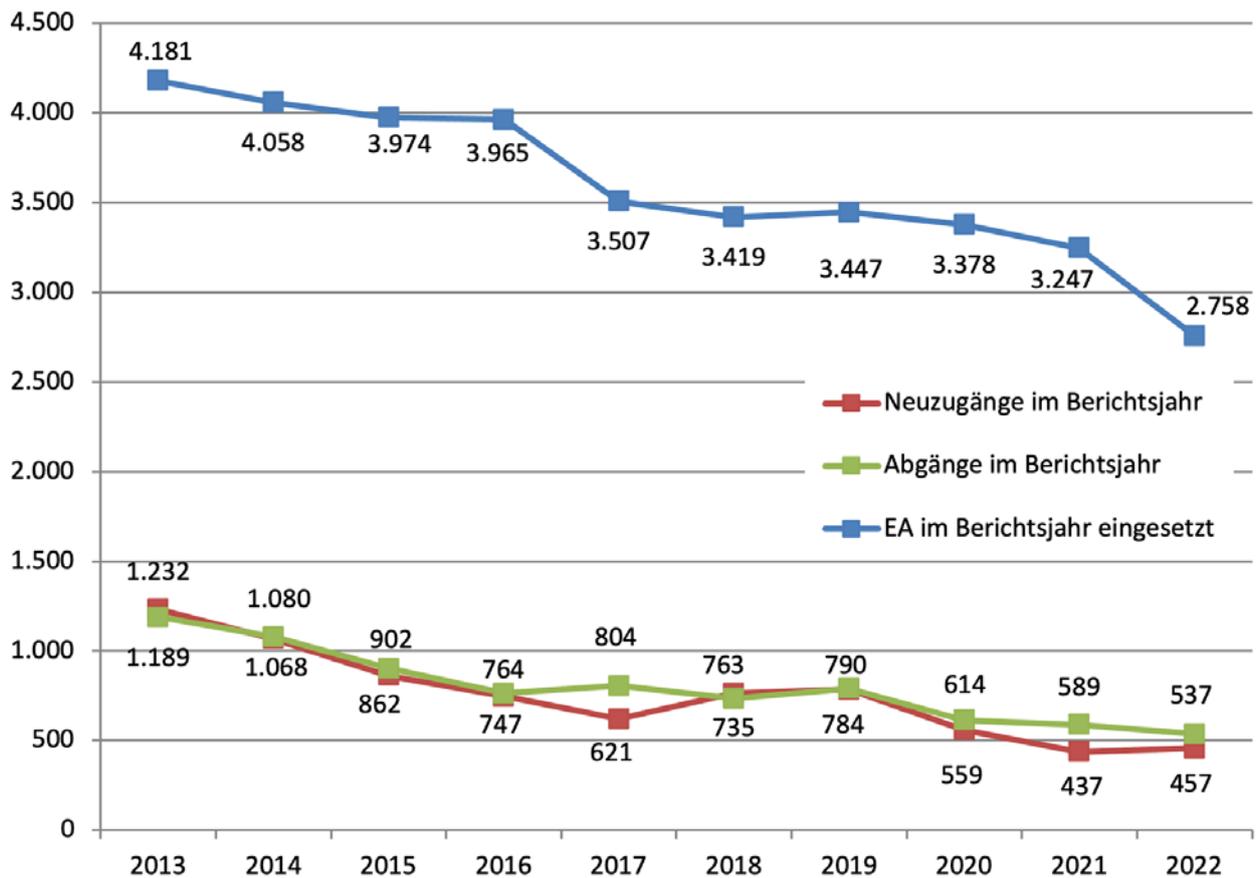


Abb. 14: Anzahl der Ehrenamtlichen, Zugänge und Abgänge 2013 bis 2022

Ehrenamtliche der DLZ unterstützen gegen Zahlung einer pauschalen Aufwandsentschädigung Menschen mit Nachbarschaftshilfe oder Alltagsassistentz 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-engagementpreis.de).

7. Alltagsassistenten: Schulungen

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

Alle Träger haben die Anforderungen zu berücksichtigen, die sich aus der Verordnung ergeben. Grundsätzlich sind dies 10 Stunden Basis- und 10 Stunden Aufbauschulungen. Dazu kommt die Verpflichtung, jährlich für alle geschulten Ehrenamtlichen eine Wiederholungsschulung zu organisieren. Vor der Coronapandemie, d.h. im Jahr 2019, fanden insgesamt 306 Veranstaltungen mit 3.195 Teilnehmenden statt. In 2022 konnten viele der geplanten Schulungen in Präsenz nicht stattfinden.

	Realisiert	Teilnehmende
Veranstaltungen	8 (DRK)	71
	98 (PGSD)	588
	14 (CV)	77
	6 (AWO)	137
Gesamt	126	873

Abb. 15: Schulungsveranstaltungen und Teilnehmende 2022

Zusätzlich zu den Schulungen in Präsenz wurde in 2022 damit begonnen, die Online-Schulungsplattform zu bewerben. Dieses Angebot wird zunehmend von den Ehrenamtlichen angenommen.

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 Pflege bzw. dem Referat Soziale Stadtentwicklung der Senatorin für Soziales.

Wesentlich für die öffentliche Präsenz der DLZ ist die gemeinsame Website www.dlz-bremen.de. Zudem gibt es einheitliche Flyer für Kund:innen und Ehrenamtliche sowie Leitfäden für beide Zielgruppen. Die Flyer dienen einer ersten Werbung und Information; in den Leitfäden sind weitergehende Informationen dokumentiert. Alle Druckwerke sind auch auf der Website abrufbar.

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 engagierten sich beispielsweise in den folgenden Gremien oder Arbeitszusammenhängen. Die Treffen fanden präsent oder online statt:

Gröpelingen

- Arbeitskreis Älter werden im Bremer Westen
 - 7 Treffen
 - 6 Kerngruppentreffen
 - 1 UAG Treffen
- Präventionsrat
 - 2 Treffen
 - 1 UAG Zukunft
- S-Team
 - 4 Treffen online
 - 2 Vorbereitungsteam
- Netzwerk Demenz und Migration – neu seit 2022
 - 4 Treffen online (+Konzert siehe Punkt 7)
 - Konzert und Information mit ZIS im Rahmen des Netzwerks Demenz und Migration und der Weltalzheimerwoche
- Buten aktiv
 - 2 Treffen online (+Stadtteilspaziergang)
 - Stadtteilspaziergang in Kooperation mit Buten Aktiv und ZIS
- Tag der Nachbarschaft
- Offenes Büro mit „Netzwerk Digitalambulanzen“
- Gesundheitswoche Gröpelingen
 - Aktionstag Gesundheit
 - Offene Beratung zum Thema Pflege auf Türkisch und Deutsch
 - Hands-on dementia
- Interview durch Forschungsgruppe zu Forschungsprojekt der Universität Bielefeld und der Fachhochschule Münster zu Nachbarschaft und Demenz
- Besuch des DLZ bei: Blocklandgarten, kom.fort, Stadtteilbibliothek und Beratungs-

angeboten vor Ort, Sozialberatung/Behördenlotse Caritas

- Teilnahme Fachtag „Leben im Alter – in der Krise abgehängt?“

Neustadt

- Teilnahme an Beiratssitzungen digital und in Präsenz (4 mal)
- Sozialer Arbeitskreis ältere Menschen in Pusdorf (8 mal in Präsenz)
- Sozialer Arbeitskreis Süd (2 mal Viko, 2 mal in Präsenz)
- Tag der Nachbarschaft am 20. Mai 2022 in Woltmershausen

Findorff

- 15.02.2022 Vorstellung des AK Älter werden im Findorffer Beirat
- 16.03.2022 Begegnungsstätte der Martin-Luther-Gemeinde DLZ „Was bedeutet das?“
- 20.05.2022 Tag der Nachbarschaft
- Helfer Büro Eröffnung Neustadt, Networking
- (Vernetzung) Eröffnung Mittagstisch der Martin-Luther-Gemeinde
- aktive Teilnahme am Arbeitskreis Älter werden, Mitglied der Kerngruppe
- Mitglied der UAG Heimathafen (Planung eines Programms für 2023)
- Mehrere Vernetzungstreffen in Findorff (Martin-Luther-Gemeinde, AKS, Finnetz)
- Planung des Frühjahrsempfangs 2023
- Advent im Ohr (Koop mit der Martin-Luther-Gemeinde).
- Kooperation mit der Brebau

Osterholz

- 20.05.: Tag der Nachbarn; vormittags: DLZ Vahr und Osterholz unterwegs in der Nachbarschaft: Alltagsheld:innen gesucht! Nachmittags: Aktionstag im Stiftungsdorf Ellener Hof
- 05.07.: „Marktplatz der Angebote für Seniorinnen und Senioren“ im Einkaufszentrum Blockdiek (mit den Akteuren des AK Ältere Menschen)
- 08.09.: Kennenlernbesuch im DLZ Osterholz: (Aktionsreihe mit den Akteuren des AK Ältere Menschen: Welche Angebote gibt es in Osterholz für Menschen ab 65?)
- 26.10. bis 14.11.: Präsentation der Angebote des DLZ im „Hemelinger Schaufenster“ im Rahmen der Hemelinger Seniorenwoche (07.-11.11.)
- 11.11.: Aktionstag im Hansa Carré im Rahmen der Seniorenwoche (mit den Akteuren des AK Alte Vielfalt)
- AK Alte Vielfalt (3x persönlich; 1 x digital)
- AK Ältere Menschen (1 x persönlich, 4 x digital)
- AK LLQ: Planung eines neuen Mittagstischangebotes, das im Endeffekt leider nicht zustande kam (4 x persönlich)

Walle

- Teilnahme an Beiratssitzungen digital
- Arbeitskreis „Älter werden im Bremer Westen“
- Kerngruppe AK West (Vorbereitungsgruppe des AK West)
- Unterarbeitskreis „Heimathafen Bremer Westen“ Für Menschen mit und ohne Demenz
- Tag der Nachbarschaft am 20. Mai 2022
- 27. April Vortrag Begegnungszentrum Haferkamp „Und plötzlich werde ich alt“. Wegen Corona vom Haferkamp abgesagt

Vahr

- Vortrag in den Weserterrassen 15.03.22
- Tag der Nachbarschaft 20.05.22, gemeinsam mit DLZ Osterholz unter dem Motto „Alltagsheld:innen gesucht!“

- Stand auf der SaVAHRI; 24.09.22
- AK Forum Demenz (2 x in Präsenz)
- Stadtteilkonferenz Vahr (1 x in Präsenz)
- AK Seniorenarbeit (1 x in Präsenz, 1 x digital)
- AK Netzwerk Gesundheit in der Vahr (1 x digital)
- Netzwerktreffen Angehörigengruppen für Demenz (2 x in Präsenz)

Mitte

- Kooperationstreffen Haus im Viertel (15)
- Beiratssitzung Mitte/Östliche Vorstadt (1)
- Regionaltreffen (1)
- Sozialer Arbeitskreis Mitte/Östliche Vorstadt (3)

Schwachhausen

- Forum Demenz (3)

Hastedt

- Beiratssitzung Mitte/Östliche Vorstadt (1)
- Sozialer Arbeitskreis Mitte/Östliche Vorstadt (2)
- Forum Demenz (2)

Schwachhausen-Nord

- Kooperationsverbund Schwachhausen der Stiftung Bremer Sparer-Dank (3)

Blumenthal, Lesum, Vegesack

- Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“ (5)
- Stadtteilgruppe des Quartiermanagements Lüssum-Bockhorn (3)
- Inter-Institutionelle AG Wohnen in Nachbarschaften Blumenthal (1)
- AK Blumenthal (3)
- Quartiersrat Blumenthal (2)
- Sozialer Arbeitskreis Bremen-Nord (1)
- WiN-Forum Grohn (3)

Horn

- Sozialer Arbeitskreis Horn (3)
- Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz Horn
- Tag der Nachbarschaft am 20. Mai 2022

Huchting

- WiN AG – Wohnen in Nachbarschaften Huchting (1)
- Tag der Nachbarschaft am 20.05.2022

Obervieland

- Sozialer Arbeitskreis Obervieland (3)
- Demenzinitiative Obervieland (5)
- AK Kultur und Freizeit Obervieland (5)
- Quartierforum Kattenturm und Arsten-Nord (7)
- AG Mobilität (4)
- Kooperationstreffen der Angehörigengruppen in Bremen (1)
- Kooperationstreffen der DIKS und Stadtteilinitiativen Obervieland (1)

Huckelriede/Buntentor

- Beiratsitzungen/Ortsamtssitzungen (ViKo 6)
- Stadtteil-AK Süd, Organisation (ViKo 3)
- Kooperationstreffen mit der Gesundheitsfachkraft im WiN-Gebiet (1)
- Vorstellung des Projekts Organisationsassistenz auf der Aktivoli und vor der Stadtbibliothek Gröpelingen
- Kooperationstreffen Sozialzentrum Süd (1)

Die Liste der Kooperationspartner:innen ist umfangreich und pro Standort unterschiedlich. Zum Teil sind Kooperationen vertraglich fixiert, so z.B. mit der Wohnungsbaugesellschaft Brebau GmbH bezogen auf die Zusammenarbeit in Obervieland, Gröpelingen, Findorff. 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 Pflegestützpunkten.

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, Stadtteilmanager:innen, der Betreuungsbehörde, Selbstbestimmt Leben e.V., der Polizei, den Krankenhäusern, den Kirchengemeinden, mit den im Stadtteil agierenden Gewerbetreibenden.



Abb. 16: 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 fand 2022 neben dem regelmäßigen Austausch zur Weiterentwicklung der DLZ im Rahmen verschiedener Projekte statt.

Trägerübergreifend wurde im August 2022 das Projekt „Lernplattform für Ehrenamtliche“ abgeschlossen. Alle Schulungsinhalte sind als Videos erstellt worden. Ein Rahmenvertrag und eine datenschutzrechtliche Rahmenvereinbarung der vier Träger regeln die Zusammenarbeit. Ein regelmäßiger Jour Fixe sorgt fortlaufend für Verbesserungen im Handling für Mitarbeitende und Ehrenamtliche.

Ebenfalls trägerübergreifend wird in einer Arbeitsgruppe fortlaufend an der Anwendersoftware „Parat“ gearbeitet.

Ab Mai 2022 haben alle Träger zusammen mit der Bremer Agentur vomhörensehen an einer groß angelegten Kampagne zur Ansprache und Gewinnung von Ehrenamtlichen gearbeitet. Die Kosten der Kampagne sind mit einer Zuwendung der Senatorin für Soziales finanziert worden.

8.3 Zusammenarbeit mit den Referaten Pflege und Soziale Stadtentwicklung

Diese Zusammenarbeit ist auf mehreren Ebenen strukturiert:

Fach austausch mit den anerkannten Trägern von Angeboten zur Unterstützung im Alltag

Am 12.12.22 fand auf Einladung des Referats Pflege online eine Veranstaltung statt, um die Entwicklung und Perspektiven für Angebote nach § 45a SGB XI im Land Bremen zu diskutieren.

Schulung für DLZ-Mitarbeitende

Am 21.09.22 hat Anja Walecki, Senatorin für Soziales, über die Betreuungsrechtsreform und die Schnittstellen zur DLZ-Arbeit im Rahmen einer Online-Veranstaltung informiert.

AG Koordination der DLZ-Koordinator:innen

Es fanden 17 Sitzungen statt, davon vier zusammen mit Vertreter:innen des Referats Pflege.

Preiserhöhung ab 01.01.2023

Im Einvernehmen wurde ab 01.01.23 eine Erhöhung der pauschalen Aufwandsentschädigung von 8,50 Euro auf 9,50 Euro pro Stunde vereinbart; außerdem wurde der Preis für die Verträge Alltagsassistenz von 30 auf 33 Euro pro Monat erhöht.

8.4 Medienresonanz und Veranstaltungen

Gewöhnlich finden im Laufe eines Jahres an fast allen Standorten Tage der offenen Tür und andere öffentlichkeitswirksame Aktivitäten statt. Die DLZ nehmen dies regelmäßig zum Anlass, sich zu präsentieren und auf die Angebote aufmerksam zu machen, z.B. beim Sodenmattfest in Huchting, beim Wachmannstraßenfest, der Obervieländer Vielfalt, beim Internationalen Frauentag im Kulturbahnhof Vegesack oder der Vegesacker Senior:innenmesse. Außerdem haben viele DLZ am Tag der Nachbarschaft (20.05.22) mit unterschiedlichen Aktionen teilgenommen.

2022 waren die DLZ im Weser-Kurier (3 x) und im blv, einem kostenlosen Anzeigenblatt für Bremen Nord, (1 x) präsent: Z.B. auf der Themenseite „Ehrensache“ des WK am 26.07.22, dreimal in Ausgaben des Stadtteilkuriers des WK.

Das DRK hat drei Imagevideos sowie kurze Clips auf Facebook und Instagram produziert. Der Focus dabei war die Gewinnung von Ehrenamtlichen.

Alle Träger schalten Anzeigen zur Gewinnung von Ehrenamtlichen, in Bremen-Nord z.B. im Anzeigenblatt blv, das DRK hat Online-Anzeigen auf Facebook, Instagram, Schwarzes Brett Bremen.de geschaltet. Außerdem werden Flyer und Aushänge in den Stadtteilen verteilt.

8.5 Projekt „Netzwerk Digitalambulanzen“

Seit Januar 2020 beteiligen sich die DLZ-Träger als Kooperationspartner am Netzwerk Digitalambulanzen. Gemeinsam mit inzwischen 30 Partner-Organisationen werden seit April 2021 auf der Website www.digitalambulanzen.bremen.de Angebote zur Unterstützung digitaler Anwendungen für ältere Menschen präsentiert. Eine Regiestelle bei der Senatorin für Soziales koordiniert diese Angebote.

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. Pandemiebedingt war das Angebot erneut stark reduziert. Dennoch wurde telefonisch und in einzelnen Beratungsgesprächen soweit wie möglich Kontakt gehalten. Einzelne Treffen wurde auch als Videokonferenz durchgeführt.

DLZ	Treffen	Teilnehmende im Durchschnitt
Huchting	6	7
Mitte	8	5
Huckelriede	6	3
Vahr	11	6

9. Personal und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter:innen (31,1% der Gesamtstunden, - 2,0%), Sozialberater:innen (65,9% der Gesamtstunden, -1,5%) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (2,4% der Gesamtstunden, - 30,2%) oder Aushilfen (0,5% der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.602 Personalstunden pro Woche zur Verfügung (- 2,5%). Durchschnittlich verfügt ein DLZ somit über 94 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.

In 2019 wurde die Finanzierung der DLZ geändert. Durch die Bewilligung von Projektgeldern für die Alltagsassistenten konnte der DLZ-Haushalt aufgestockt werden. Nur dadurch waren steigende Gehalts- und Sachkosten zu kompensieren.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Seit 48 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 2022 (im Vergleich zu 2021) 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 Alltagsassistenten zusammensetzen. Die DLZ-Träger erhalten ca. 1.370.000 Euro aus der Festbetragsfinanzierung und 408.000 Euro als Projektfinanzierung = ca. 1.800.000 Euro.
- Die Personalressourcen sind relativ konstant (- 2,5%).
- Die Zahl der Hausbesuche stieg auf 2.647 (+ 8,4%).
- Die Zahl der Vertragskund:innen, an die Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten vermittelt wurde, ist leicht auf 4.260 gesunken (- 3,4%).
- Die Anzahl der Verträge ist leicht auf 4.442 gesunken (- 3,6%).
- Die Zahl der geleisteten Stunden ist pandemiebedingt gesunken auf 469.000 (- 6,3%).
- Die Anzahl der eingesetzten Ehrenamtlichen war deutlich rückläufig (- 15,1%).
- Der Aufwand für die Schulung der Ehrenamtlichen in der Alltagsassistenten bestand in 2022

in der Planung von zahlreichen Veranstaltungen von denen pandemiebedingt 126 für 873 Teilnehmende stattfanden.

Die Zahlen des Jahres 2022 spiegeln mehrere Entwicklungen:

- Innerhalb der Rahmenbedingungen der Corona-Pandemie hat sich die DLZ-Infrastruktur weiterhin als stabil erwiesen.
- Wegen der drastisch gesunkenen Zahl von Ehrenamtlichen konnten nicht alle angefragten Verträge abgeschlossen werden.
- Die Nachfrage nach den Leistungen der DLZ ist nach wie vor hoch: 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 im Februar 2023 gestartete Werbekampagne leistet dazu einen Beitrag.
- Die Einführung der Alltagsassistenz hat fortlaufend 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. 2.800 Ehrenamtlichen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandentschädigung. Gleichzeitig sind diese Engagierten gut informierte Botschafter:innen für das Angebot der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen. Die öffentliche Zuwendung in Höhe von ca. 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.17: 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 Alltagsassistentz
- 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.

**DU BRINGST
ZUVERSICHT MIT**

**NACHBAR
SCHAFTS
HILFE
IST MEHR.**

Plakatmotiv Anzeigenkampagne 2023

11. Anhang

11.1 Interviews mit Kund:innen

Im August 2022 haben die DLZ im Rahmen der Marketingkampagne ca. 100 telefonische Interviews mit Kund:innen geführt. Die Kund:innen antworteten auf fünf Fragen. Einige der Antworten dokumentieren wir hier.

Was bedeutet die Nachbarschaftshilfe für Sie persönlich?

„Viel: Die Helferin ist zuverlässig und eine Stütze.“

„Eine ganz große Hilfe: Viele Sachen kann man aufgrund körperlicher Einschränkungen nicht mehr machen...“

„Erleichterung im Haushalt, sozialer Kontakt, Ansprechpartner, jemand zum Reden.“

„Große Entlastung, Vertrauen haben können.“

„Wichtige Institution mit hilfsbereiten Ehrenamtlichen.“

„Toll, dass es so etwas gibt. Jemand kommt zur Unterstützung, und es ist immer schön, dass persönliche Gespräche und Zwischenmenschliches stattfindet.“

„Genau die Hilfe, die ich brauche.“

„Ohne meine Helferin könnte ich nicht mehr in meiner Wohnung leben.“

„Unterstützung in der Selbstständigkeit: Ist Gold wert.“

„Sich kümmern und aufmerksam sein.“

„Ein Stück Freiheit.“

„Unterstützung im Alltag – bei den Sachen, die ich nicht mehr kann.“

„Es bedeutet für mich, dass ich mich auch mit jüngeren Menschen unterhalten kann – das sind ganz andere Gespräche.“

„Sehr viel – ohne die Unterstützung würde ich es nicht schaffen.“

Wofür sind Sie den Nachbarschaftshilfen besonders dankbar?

„Zuverlässigkeit und Hilfe. Ich habe einen Ansprechpartner.“

„Die persönliche Bindung – es stimmt einfach.“

„Das körperliche Handicap wird durch die Hilfe ein Stück weit ausgeglichen.“

„Für die netten Gespräche und Unterhaltungen.“

„Sie gibt Lebenshilfe in allen Bereichen.“

„Sie ist eine sehr liebenswürdige Hilfe.“

„Das sie speziell auf meine Wünsche eingeht.“

„Das da jemand vertrauensvolles kommt und mir den Haushalt abnimmt.“

„Sie unterhält sich sehr gut mit meinem Mann, der das Haus nicht mehr verlassen kann.“

„Die Nachbarschaftshilfe nimmt sich Zeit für meine an Demenz erkrankte Tante und hört ihr zu.“

Was würde Ihnen am meisten fehlen, wenn es ab morgen keine Nachbarschaftshilfe mehr geben würde?

„Ich kann nichts mehr tragen, wir wohnen im dritten Stock. Die Ehrenamtliche trägt mir jede Woche die Einkäufe nach oben und meine Wäsche, ich wüsste sonst gar nicht, was wir tun sollten.“

- „Ohne ihre Unterstützung im Haushalt wüsste ich nicht, wie ich klarkommen soll.“
- „Ich habe den Eindruck, dass die Demenz meiner Tante schneller voranschreiten würde, wenn sie diese regelmäßigen Kontakte nicht hätte.“
- „Die praktische Hilfe: Das Wissen, dass einmal pro Woche jemand verlässlich kommt, der in vielen Lebenslagen hilft.“
- „Allein würde ich ja gar nicht mehr klarkommen.“
- „Die psychische Entlastung. Es würde zu mehr Druck im Haushalt kommen. Sorge vor dem Chaos zu Hause.“
- „Darüber möchte ich gar nicht nachdenken.“
- „Der gesamte freundliche Umgang mit dem vertrauten Menschen.“
- „Ich könnte meinen Haushalt nicht mehr bewerkstelligen. Ich könnte nicht mehr in meinem Umfeld bleiben.“
- „Unterstützung im Haus und Beschäftigung für meinen Mann als Entlastung für mich.“

Was war Ihr bisher schönstes Erlebnis im Zusammenhang mit einer Nachbarschaftshilfe?

- „Urlaubsgrüße per Karte oder Handy.“
- „Ich finde es ganz toll, dass sie manchmal etwas Essen aus ihrer Kultur mitbringt.“
- „Ich konnte erleben wie aus meiner Hilfe im Haushalt eine wirklich menschliche Beziehung wurde.“
- „Die Hilfe ist keine Einbahnstraße; ich kann mit meiner Lebenserfahrung auch Hilfe geben, z.B. beim Bewerbungen schreiben, Deutsch lernen und üben.“
- „Zu merken, dass man auch einem Fremden wichtig sein kann.“
- „Mein Sohn konnte mich Weihnachten nicht besuchen. Meine Helferin hat das mitbekommen und mir nachmittags Pralinen gebracht.“
- „Es ist immer ein tolles Erlebnis wenn sie kommt, das ist Freude pur.“
- „Das sie immer schnell eine Lösung für meine Sorgen hat.“
- „Das man sich privat nähergekommen ist.“
- „Das Kaffeetrinken bevor es los geht.“
- „Die Nachbarschaftshilfe hat mir einen Ausflug nach Walsrode angeboten.“
- „Sie ist so fröhlich, erzählt viel und bringt mich zum Lachen; das ist so erfrischend.“

Wenn Sie sich noch etwas von Ihrer Nachbarschaftshilfe wünschen könnten, was wäre es?

- „Dauerhafter Kontakt, mehr Stunden über den Entlastungsbetrag hinaus.“
- „Ich würde mir das Bundesverdienstkreuz für meine Helferin wünschen.“
- „Mehr Stunden, mehr Aufwandsentschädigung für die Ehrenamtlichen.“
- „Handwerkliche Arbeiten, Rasenmähen und Gartenhilfe.“
- „Mehr Zeit von der Ehrenamtlichen für mich.“
- „Unternehmungen die nichts mit dem Hausputz zu tun haben.“
- „Am liebsten wäre es uns, wenn mehrmals in der Woche jemand kommen könnte, aber die Ehrenamtliche kümmert sich noch um weitere ältere Menschen ...“
- „Die Helferin ist perfekt, nur eine höhere Aufwandsentschädigung wäre schön.“
- „Alle Wünsche sind erfüllt. Aber es ist auch als Kundin wichtig, offen und freundlich zu sein für den Kontakt.“

11.2 Inanspruchnahme der DLZ – Erhebung von Kontakten

In den sieben DLZ der PGSD wurden vom 01.-31.03.2022 alle Kontakte statistisch erhoben, differenziert nach Telefonaten, E-Mail/Brief und Präsenzkontakten. Nicht erhoben wurden dabei z.B. Hausbesuche, Aufnahmegespräche mit Ehrenamtlichen, Schulungen, Gremien, Veranstaltungen. Bei der Anzahl der Präsenzkontakte muss man die Auswirkungen der Corona-Pandemie berücksichtigen. Nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen ist diese Zahl inzwischen wieder wesentlich größer.

Der Monat März hatte 23 Arbeitstage (Montag bis Freitag). Alle anwesenden Mitarbeitenden haben arbeitstäglich dokumentiert, welche Kontaktart sie mit welchen Kontaktgruppen hatten. Bei Sonstigen wurden Kontakte z.B. mit gesetzlichen Betreuer:innen, anderen DLZ, Mitarbeitenden von Behörden oder Pflegediensten etc. dokumentiert. Die Erhebung ist nicht repräsentativ für alle Monate des Jahres und ist stark beeinflusst durch die coronabedingten Rahmenbedingungen. Sie ist eine Momentaufnahme; Abwesenheiten von Mitarbeitenden wegen Urlaub, Krankheit, unbesetzten Stellen sind unberücksichtigt. Wir haben uns selbst einen Eindruck von einem Ausschnitt des Arbeitsalltags verschafft, und zwar unterhalb der Schwelle der Daten, die in die Statistik einfließen.

7 DLZ Kontaktart

Kontaktgruppen	Telefonat	E-Mail/Brief	Präsenz	Gesamt
Kund:innen	1091	207	148	1446
Ehrenamtliche	1164	243	250	1657
Angehörige	341	71	45	457
Sonstige	744	1694	165	2603
Gesamt	3340	2215	608	6163

Es gab 6.163 auf diese Weise dokumentierte Kontakte:

23,5% mit Kund:innen

26,9% mit Ehrenamtlichen

7,4% mit Angehörigen

42,2% mit Sonstigen

Die Kontaktarten:

Telefonat: 3.340 (54,2%)

E-Mail/Brief: 2.215 (35,9%)

Präsenz: 608 (9,9 %)

An 23 Arbeitstagen gab es also durchschnittlich 268 auf diese Weise erhobene Kontakte; pro DLZ also durchschnittlich 38 pro Arbeitstag. Obwohl die Erhebung nur an sieben Standorten erfolgte, lässt sich das Ergebnis vermutlich auf alle 17 DLZ übertragen. Die Hochrechnung ergibt knapp 15.000 Kontakte bzw. 650 pro Arbeitstag bzw. 38 pro DLZ pro Arbeitstag. 2019 wurden über zwei Monate Daten in den sechs DLZ der AWO erhoben. Im Durchschnitt wurden 51 Kontakte pro Arbeitstag pro DLZ gezählt.

11.3 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. Aktivierende Hausbesuche, eine Tagesbetreuungsgruppe für an Demenz erkrankte Menschen, Gruppen für pflegende Angehörige.

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

Maximale durchschnittliche Tätigkeit der Ehrenamtlichen pro Woche ca. 6 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. 250 Euro pro Monat bzw. 3.000 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.

11.5 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2022 im Überblick – Entwicklung im Verhältnis 2022 zu 2021

7.151	Kund:innen insgesamt (- 1,1%)
4.442	Verträge NBH oder Alltagsassistenz (- 3,6%)
41.447	Vertragsmonate (- 3,2%)
1.602	Personalstunden insgesamt; 96 durchschnittlich pro DLZ/Woche (- 2,5%)
2.647	Hausbesuche wurden geleistet (+ 8,4%)
424.056	Stunden wurden geleistet (- 9,6%)
2.758	Ehrenamtliche wurden eingesetzt (- 15,1%)

11.6 Kennzahlen der DLZ-Träger 2022

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH

Vom DLZ erreichte Kund:innen

Gesamtzahl Kund:innen	2.733
- davon Vertragskund:innen ¹	1.775
- davon Partner:innen ²	419
- davon Beratungskund:innen	539

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	1.775
Weibliche Kunden	1.286
- davon Migrantinnen	82
Männliche Kunden	489
- davon Migranten	25

Alter

bis 60 Jahre	127
61 bis 70 Jahre	164
71 bis 80 Jahre	384
81 bis 90 Jahre	849
über 90 Jahre	251

Kund:innen alleinlebend	1.356
Kund:innen mit Pflegegraden	1.506

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	1.466
- 14-tägig oder bei Bedarf	270
- 1 x wöchentlich	941
- 2 bis 3 x wöchentlich	250
- 4 bis 5 x wöchentlich	5
- 6 bis 7 x wöchentlich	0

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	163.285
- davon Sozialhilfe	14.549
- prozentualer Anteil	8,9%

Vertragsmonate

Gesamtzahl	17.402
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	4.123
- davon Sozialhilfe	826

Vertragsmonate Alltagsassistenz ⁵	13.279
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	188

Verträge ⁷

Gesamtzahl	1.834
Verträge NBH	443
- davon Sozialhilfe	80
Verträge Alltagsassistenz	1.391
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	16

Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	421
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	398

Ehrenamtliche**(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)**

Neuzugänge im Berichtsjahr	188
Abgänge im Berichtsjahr	215
Ehrenamtliche eingesetzt	1.164

Hausbesuche	936
--------------------	------------

AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH**Vom DLZ erreichte Kund:innen**

Gesamtzahl Kund:innen	3.286
- davon Vertragskund:innen ¹	1.815
- davon Partner:innen ²	391
- davon Beratungskund:innen	1.080

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	1.815
Frauen	1.296
- davon Migrantinnen	186
Männer	519
- davon Migranten	88

Alter

bis 60 Jahre	185
61 bis 70 Jahre	257
71 bis 80 Jahre	419
81 bis 90 Jahre	740
über 90 Jahre	214

Kund:innen alleinlebend	1.424
Kund:innen mit Pflegegraden	1.488

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistentenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	1.473
- 14-tägig oder bei Bedarf	156
- 1 x wöchentlich	1.036
- 2 bis 3 x wöchentlich	269
- 4 bis 5 x wöchentlich	10
- 6 bis 7 x wöchentlich	2

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	202.161
- davon Sozialhilfe	37.035
- prozentualer Anteil	18,3%

Vertragsmonate

Gesamtzahl	17.618
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	7.701
- davon Sozialhilfe	1.882

Vertragsmonate Alltagsassistentenz ⁵	12.785
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	101

Verträge ⁷

Gesamtzahl	1.904
Verträge NBH	556
- davon Sozialhilfe	198
Verträge Alltagsassistentenz	1.348
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	15

Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	449
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	450

Ehrenamtliche

(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)

Neuzugänge im Berichtsjahr	196
Abgänge im Berichtsjahr	194
Ehrenamtliche eingesetzt	1.189

Hausbesuche	1.116
--------------------	--------------

Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.

Vom DLZ erreichte Kund:innen

Gesamtzahl Kund:innen	829
- davon Vertragskund:innen ¹	458
- davon Partner:innen ²	67
- davon Beratungskund:innen	304

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	458
Frauen	320
- davon Migrantinnen	12
Männer	138
- davon Migranten	10

Alter

bis 60 Jahre	42
61 bis 70 Jahre	38
71 bis 80 Jahre	106
81 bis 90 Jahre	199
über 90 Jahre	73

Kund:innen alleinlebend	391
Kund:innen mit Pflegegraden	370

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	318
- 14-tägig oder bei Bedarf	35
- 1 x wöchentlich	223
- 2 bis 3 x wöchentlich	56
- 4 bis 5 x wöchentlich	3
- 6 bis 7 x wöchentlich	1

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	40.373
- davon Sozialhilfe	5.248
- prozentualer Anteil	13,0%

Vertragsmonate

Gesamtzahl	4.459
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	1.357
- davon Sozialhilfe	228
Vertragsmonate Alltagsassistenz ⁵	3.102
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	128

Verträge ⁷

Gesamtzahl	480
Verträge NBH	151
- davon Sozialhilfe	24
Verträge Alltagsassistenz	329
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	14
Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	105
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	145

Ehrenamtliche**(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)**

Neuzugänge im Berichtsjahr	53
Abgänge im Berichtsjahr	111
Ehrenamtliche eingesetzt	299

Hausbesuche**401****Caritasverband Bremen e.V.****Vom DLZ erreichte Kund:innen**

Gesamtzahl Kund:innen	318
- davon Vertragskund:innen ¹	212
- davon Partner:innen ²	34
- davon Beratungskund:innen	72

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	212
Frauen	165
- davon Migrantinnen	12
Männer	47
- davon Migranten	5

Alter

bis 60 Jahre	9
61 bis 70 Jahre	19
71 bis 80 Jahre	55
81 bis 90 Jahre	103
über 90 Jahre	26

Kund:innen alleinlebend	178
Kund:innen mit Pflegegraden	171

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	152
- 14-tägig oder bei Bedarf	17
- 1 x wöchentlich	110
- 2 bis 3 x wöchentlich	24
- 4 bis 5 x wöchentlich	0
- 6 bis 7 x wöchentlich	1

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	18.238
- davon Sozialhilfe	2.390
- prozentualer Anteil	13,1 %

Vertragsmonate

Gesamtzahl	1.968
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	441
- davon Sozialhilfe	92
Vertragsmonate Alltagsassistenz ⁵	1.527
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	54

Verträge ⁷

Gesamtzahl	224
Verträge NBH	54
- davon Sozialhilfe	9
Verträge Alltagsassistenz	170
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	8
Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	59
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	70

Ehrenamtliche**(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)**

Neuzugänge im Berichtsjahr	20
Abgänge im Berichtsjahr	17
Ehrenamtliche eingesetzt	106

Hausbesuche**194**

¹ Alle Kund:innen, mit denen im Kalenderjahr ein Vertrag bestand

² Gezählt werden ausschließlich die Partner:innen von Vertragskund:innen.

³ Abgebildet sind die Zahlen des Monats Dezember

⁴ Die Zahlen ergeben sich aus der Hochrechnung des Referenzmonats Dezember (x12)

⁵ Bei einem Vertragswechsel, z.B. von NBH zu Alltagsassistenz zum 01.06. werden für das Jahr 5 Vertragsmonate NBH und 7 Vertragsmonate Alltagsassistenz gezählt.

⁶ Es besteht ein Vertrag über Alltagsassistenz, bei dem die Stunden durch das AFSD aufgestockt werden.

⁷ Es werden alle Verträge gezählt, die in diesem Kalenderjahr bestanden. Bei einem Vertragswechsel, z.B. von NBH zu Alltagsassistenz zum Juni, werden zwei Verträge für das Kalenderjahr gezählt. Dieser Grundsatz wurde bei allen Kategorien angewandt, die Verträge erfassen.

11.8 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten

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 Krumpfen Arm 13 28203 Bremen	Steintor, Ostertor, Altstadt, Fesenfeld Stephanieviertel	Telefon: 699 30-100/-102 dlz-mitte@drk-bremen.de	 Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.
DLZ Walle Wartburgstraße 11 28217 Bremen	Utbremen, Steffens- weg, Westend, Walle, Osterfeuerberg, Hohweg, Blockland, Überseestadt	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, Industriehafen	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@pgsd.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	 caritas Bremen
DLZ Neustadt/ Woltmershausen Lahnstraße 65 28199 Bremen	Alte Neustadt, Hohentor, Neustadt, Woltmershausen, Rablinghausen, Seehausen, Strom, Neustädter Hafen	Telefon: 59 814-11 dlz-neustadt@awo-bremen.de	 Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
DLZ Obervieland Alfred-Faust-Str. 115 28277 Bremen	Habenhausen, Arsten, Kattenturm, Kattenesch	Telefon: 84 02-500 dlzobervieland@pgsd.de.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, Getteviertel	Telefon: 34 03-100 34 03-101 dlz-schwachhausen@drk-bremen.de	 Wir in Bremen! Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.
DLZ Schwachhausen-Nord Biermannstraße 17 28213 Bremen	Neu-Schwachhausen, Riensberg, Radio Bremen	Telefon: 21 57 59 dlzschwachhausen@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste
DLZ Hastedt Hastedter Heerstraße 250 28207 Bremen	Hastedt, Peterswerder, Hulsberg	Telefon: 34 03-347 34 03-348 dlz-hastedt@drk-bremen.de	 Wir in Bremen! Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.
DLZ Horn Brucknerstraße 15 28359 Bremen	Horn, Lehe, Leherdeich, Oberneuland, Borgfeld	Telefon: 23 71 21 dlz-horn@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste
DLZ Osterholz Ludwig-Roselius-Allee 181 28327 Bremen	Ellener Feld, Ellenerbrook-Schevemöhlen, Osterholz, Tenneweer, 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, West/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, Lesumburgdamm, Burg-Grambke, Werderland	Telefon: 63 00 34 dlzlesum@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste
DLZ Vegesack Kirchheide 18 28757 Bremen	Vegesack, Groß-Schönebeck, Aumund-Hammersbeck, Fähr-Lobben-dorf	Telefon: 66 24 99 dlzvegesack@pgsd.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 dlz-blumenthal@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste



