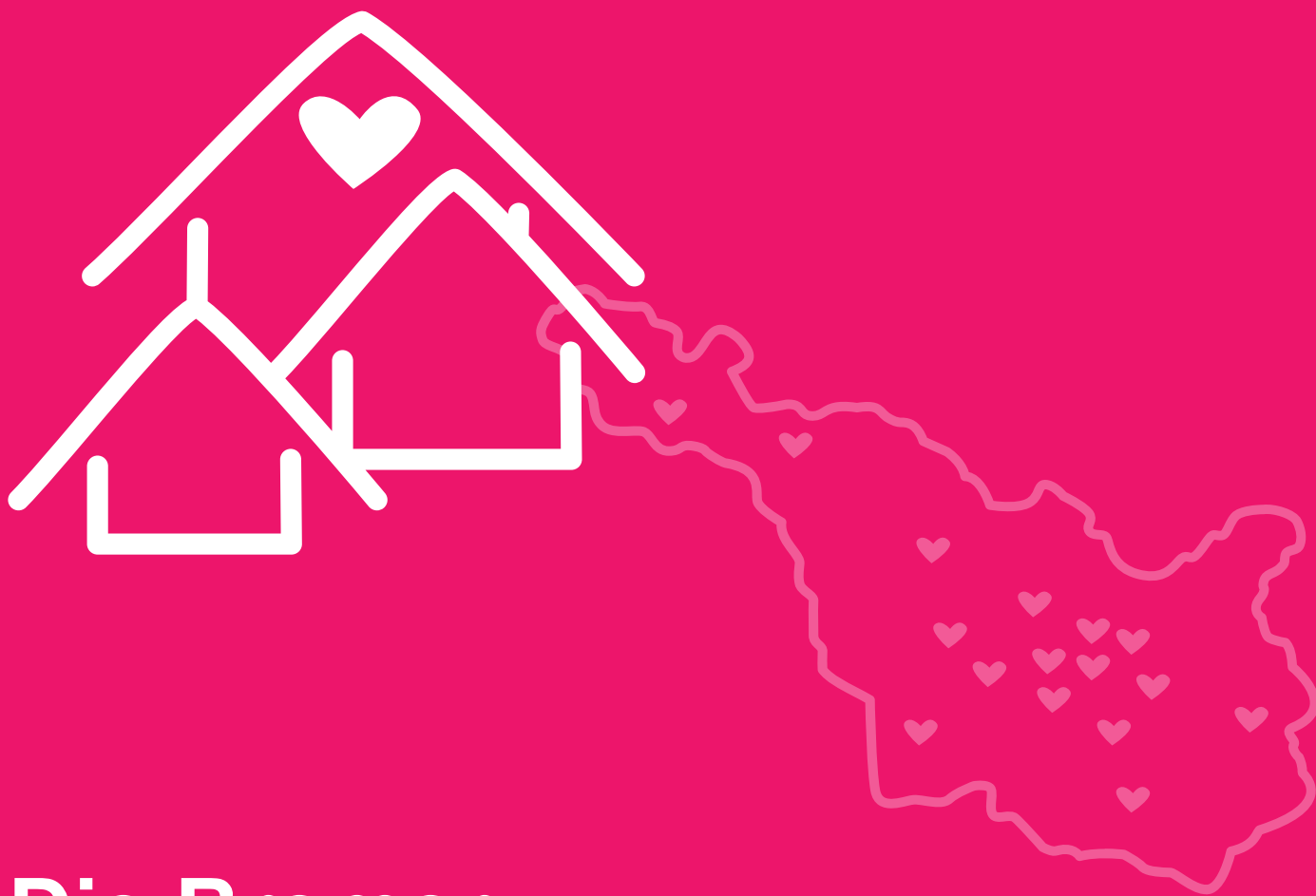
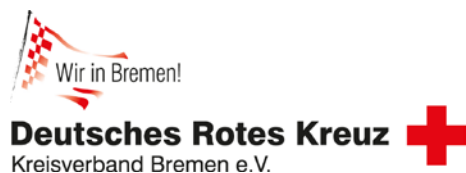




Die Bremer Dienstleistungszentren

Jahresbericht 2023

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,
Miriam Kautz, Karina Busch, Dr. Detlef Luthé

Gestaltung: www.ramschdesign.de

Kontakt

Andrea Ackermann
Auf den Häfen 30 - 32
28203 Bremen
Tel. 0421/79 02 - 35
E-Mail: Andrea.Ackermann@awo-bremen.de

Bremen, Juli 2024

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2023

Inhalt

Einführung	5
1. Vier Säulen der DLZ-Arbeit	7
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	20
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	24
8.5 Netzwerk Digitalambulanzen	25
8.6 Angehörigengruppen	25
9. Personal und Finanzierung	26
10. Zusammenfassung und Ausblick	26
11. Anhang	30
11.1 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil	30
11.2 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe - Alleinstellungsmerkmale	31
11.3 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2023 im Überblick	31
11.4 Kennzahlen der DLZ-Träger 2023	32
- Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH	32
- AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	33
- Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.	35
- Caritasverband Bremen e.V.	36
11.5 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten	38



**NACHBAR
SCHAFTS
HILFE
IST MEHR.**

**DU LÄSST
HOFFNUNG
AUFBLÜHEN**

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 49 Jahren wird dieses Angebot von der Stadt Bremen gefördert. Neben der Beratung zu allen Fragen des Alters sind die Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH) und die Alltagsassistenten 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. 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 3.000 Euro im Kalenderjahr steuer- und abgabenfrei sind. Diese Form des bezahlten Ehrenamtes praktizierten in den 17 DLZ insgesamt 2.709 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 2.709 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 2023 feststellen: Die von der Bremischen Bürgerschaft bewilligten Mittel zur Förderung der DLZ sind gut investiert:

- 6.951 Bürger:innen erhielten unentgeltlich Information und individuelle Beratung und dadurch Orientierung und Entlastung im immer komplexer werdenden Feld der Altenhilfe.
- Davon erhielten 4.343 Vertragskund:innen (+ 902 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.
- 2.709 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.
- 5.245 Vertragskund:innen bzw. deren Partner:innen und 2.709 Ehrenamtliche treten regelmäßig miteinander in Kontakt. NBH und Alltagsassistenten sind hauswirtschaftliche Assis-

tenz 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. Nach der Corona-Pandemie sind in der Beratung auch Themen wie Gesundheitsschutz, Hitzeschutz und Hygienemaßnahmen im Fokus.

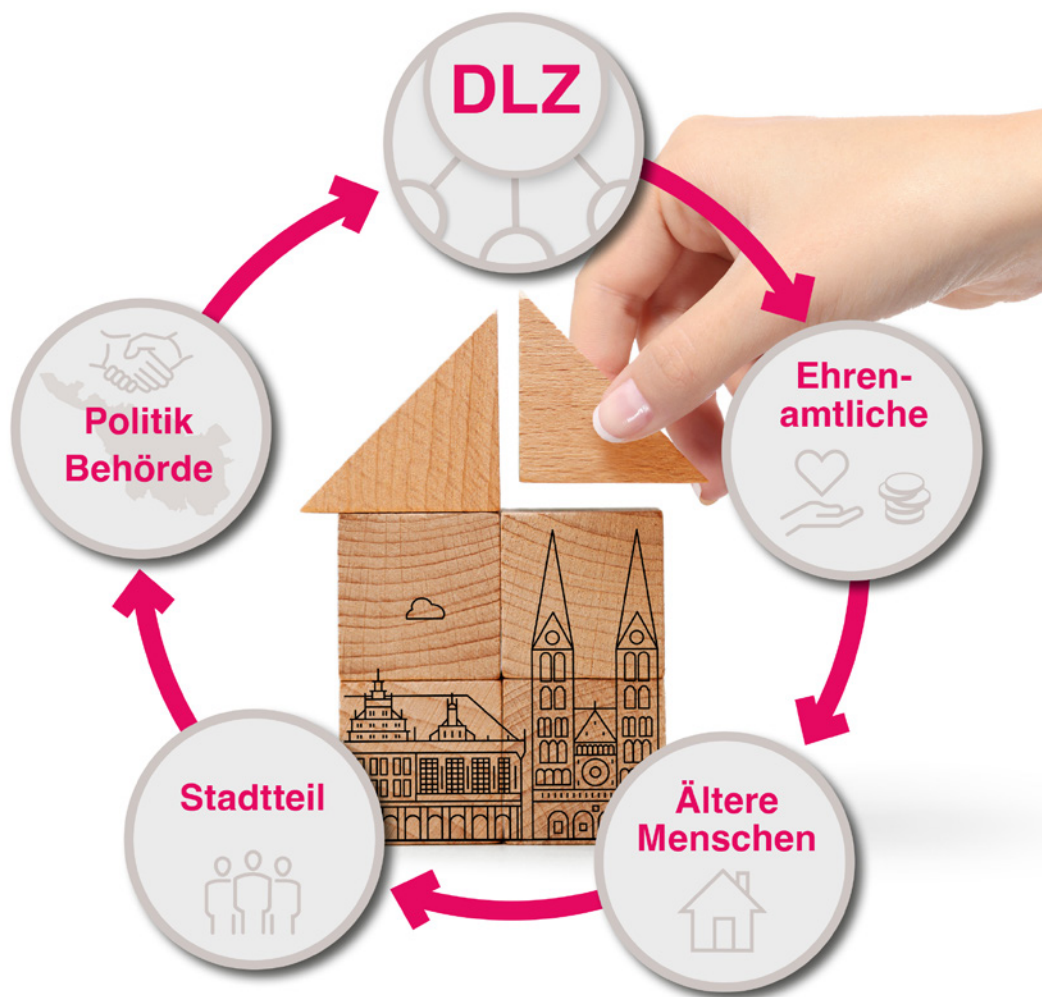


Abb. 1: Wirkungskreislauf der Dienstleistungszentren

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. Ab 2024 ist die Senatorin für Gesundheit zuständig. 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

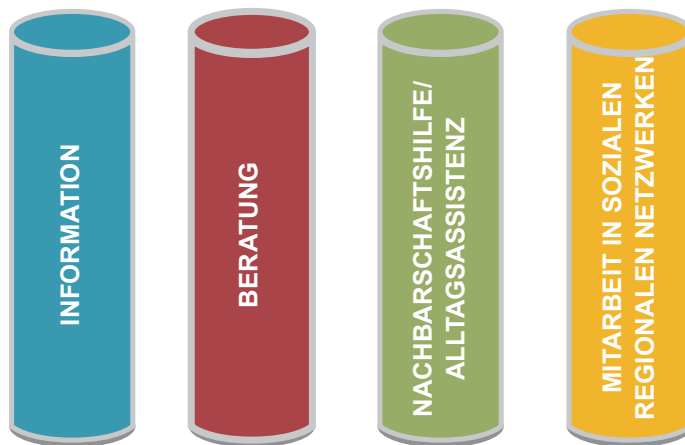


Abb. 2: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit

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 2023 dargestellt.

Der Anfang des Jahres 2023 war bis März noch von der Corona-Pandemie gekennzeichnet. Erst ab März konnten die Schutzmaßnahmen aufgehoben werden. Im Laufe des Jahres konnten die DLZ wieder ihren regulären Betrieb ohne die Einschränkungen der Pandemiepläne aufnehmen.

2. Kund:innen der Dienstleistungszentren

In 2023 wurden die Bremer DLZ von insgesamt 6.951 Kund:innen genutzt (- 3,0%). 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 bei mehrmaligen Gesprächen.

Der überwiegende Anteil der Vertragskund:innen lebt alleine im eigenen Haushalt (3.431 Personen, 79% der Vertragskund:innen). Bei 3.910 Vertragskund:innen gingen die DLZ davon aus, dass sie einen Pflegegrad hatten (90% der Vertragskund:innen).

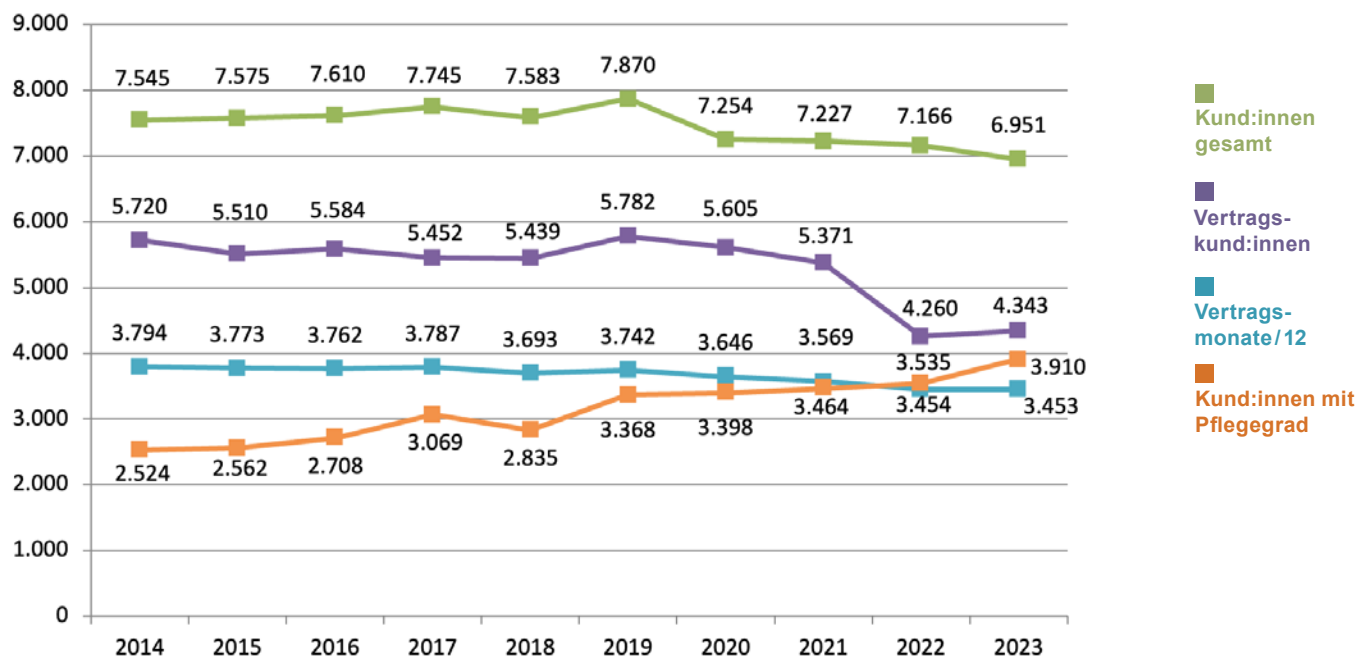


Abb. 3: Entwicklung der DLZ-Kund:innen von 2014 bis 2023

Aufgrund der Anforderungen des Datenschutzes werden seit der Statistik 2018 die personenbezogenen Daten Partner:innen, Geschlecht, Migration, 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 im Durchschnitt in den Dienstleistungszentren gültigen Verträge ab.

Im Jahr 2023 gab es 4.343 Vertragskund:innen (+ 1,9%). Addiert man die 902 Partner:innen von Vertragskund:innen, kamen die Verträge insgesamt 5.245 Personen zu Gute. Die Anzahl der insgesamt abgeschlossenen 4.518 Verträge ist höher als die Zahl der Vertragskund:innen. Das liegt z.B. daran, dass im Laufe eines Jahres ein Wechsel von der Nachbarschaftshilfe in die Alltagsassistenten erfolgt ist.

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 anerkannten Dienstleistern erbringen lassen müssen. Die Kosten in Höhe von bis zu 125 Euro/Monat können von der Pflegeversicherung erstattet werden.

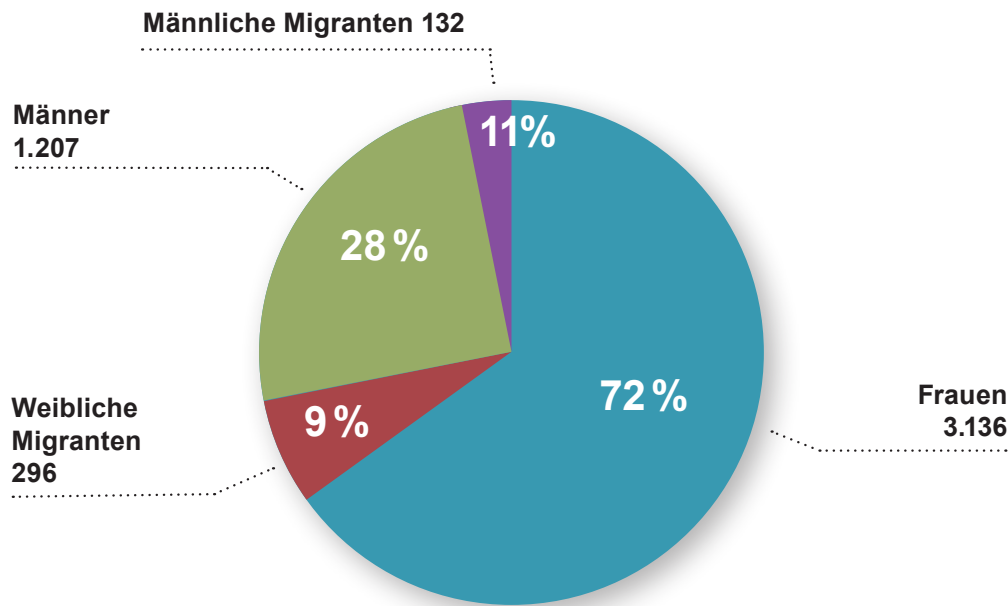


Abb. 4: DLZ Kund:innen 2023 (Geschlecht, Migrant:innen)

Von den im Berichtsjahr begleiteten Vertragskund:innen waren 3.136 Frauen (72%), davon 296 (9%) Migrantinnen und 1.207 Männer (28%), davon 132 (11%) Migranten. Insgesamt sind 428 unserer Vertragskund:innen Migrant:innen (9,9%).

Das Alter unserer Vertragskund:innen:

- 372 jünger als 60 Jahre (8,6%)
- 508 zwischen 61 und 70 Jahre (11,7%)
- 999 zwischen 71 und 80 Jahre (23%)
- 1.911 zwischen 81 und 90 Jahre (44%)
- 553 älter als 90 Jahre (12,7%)

2.464 der Vertragskund:innen sind älter als 80 Jahre (56,7%)

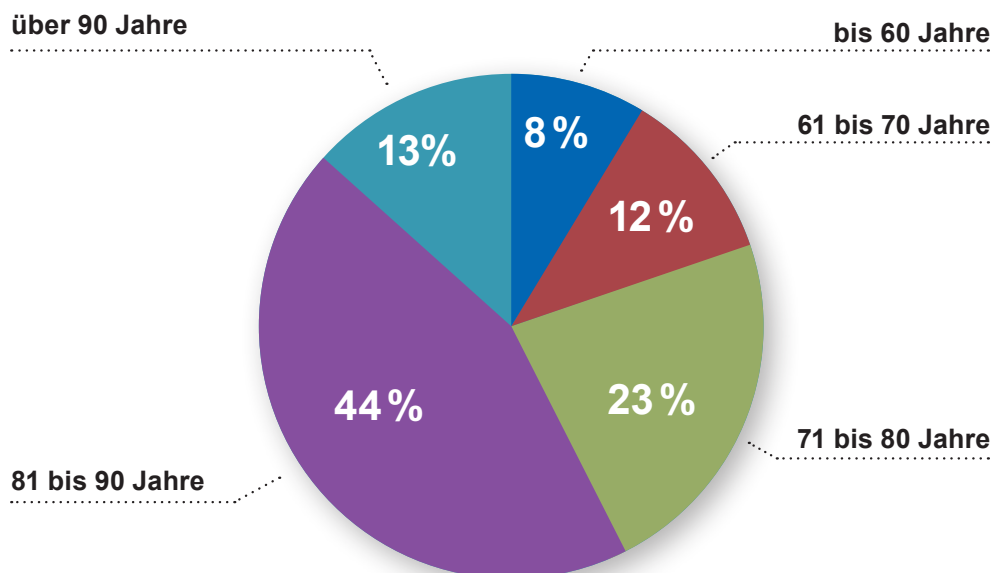


Abb. 5: Altersgruppen der DLZ-Vertragskund:innen 2023

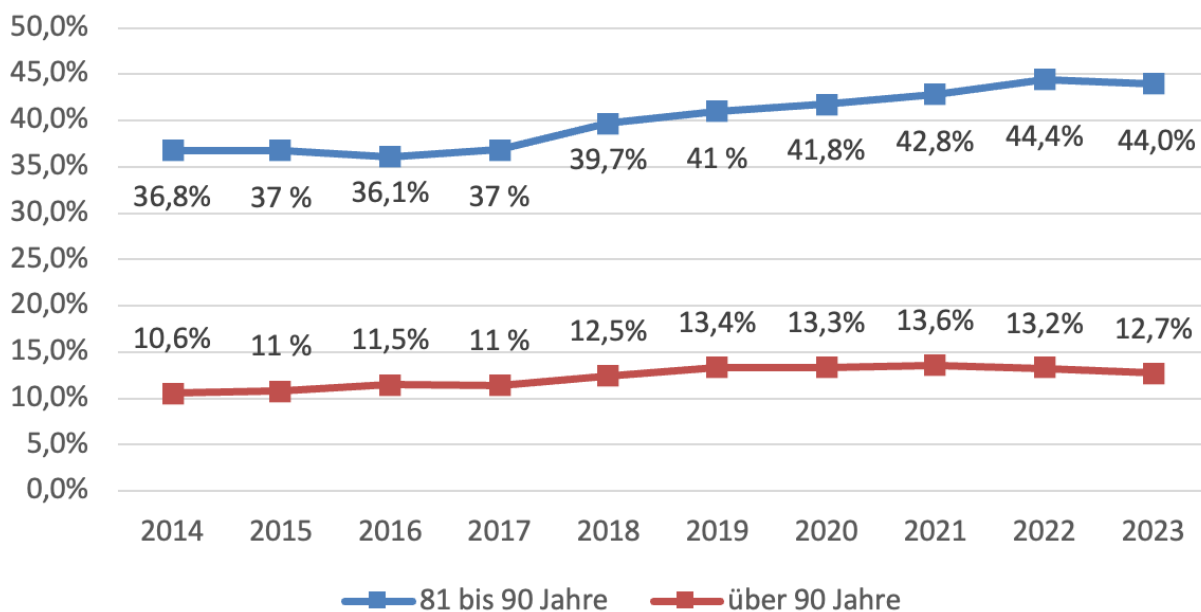


Abb. 6: Entwicklung der Altersgruppen 2014 bis 2023

3. Information und Beratung

Ein großer Bestandteil der Tätigkeiten eines Dienstleistungszentrums ist die Information und Beratung der Bürger:innen. Die insgesamt 17 DLZ sind für alle Stadtteile zuständig.

Information und Beratung finden telefonisch, in persönlichen Gesprächen im DLZ 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.

2023 wurden 3.039 Hausbesuche durchgeführt (+ 14,8%). 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
- zur Verhinderung von Einsamkeit
- zu Fragen von Gesundheitsschutz, Hygiene und Hitzeschutz
- zu verschiedenen Antragshilfen
- für pflegende und nicht pflegende Angehörige
- zum Sozialgesetzbuch (SGB) XII (Sozialhilfe) und XI (Soziale Pflegeversicherung)

- zu verschiedenen Hilfsmöglichkeiten wie Hausnotruf, mobile Essensdienste u.a.
- über weiterführende Hilfen (Betreuungsgruppen, Tagespflege, häusliche Pflege, vollstationäre Pflege)
- zur Beantragung der Leistungen der Pflegekassen
- zur Kostenerstattung von Leistungen der Alltagsassistenz
- von an Demenz erkrankten Menschen und deren Angehörigen



Abb. 7: Wir wissen das!

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

4. Organisierte Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistentenz

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. Alltagsassistentenz geregelt sind. Die Kund:innen zahlen dafür in 2023 eine monatliche Pauschale von 26 Euro für die Organisierte Nachbarschaftshilfe und 33 Euro für die Alltagsassistentenz. Zum 01.12.23 erhöhte sich der Preis auf 29 Euro für die Nachbarschaftshilfe und auf 35 Euro für die Alltagsassistentenz.

Ehrenamtliche sind Laien und praktizieren ein freiwilliges Engagement mit pauschaler Aufwandsentschädigung oder anders ausgedrückt: DLZ organisieren ein bezahltes Ehrenamt. Die pauschale Aufwandsentschädigung wurde zum 01.01.23 von 8,50 Euro auf 9,50 Euro pro Stunde erhöht.

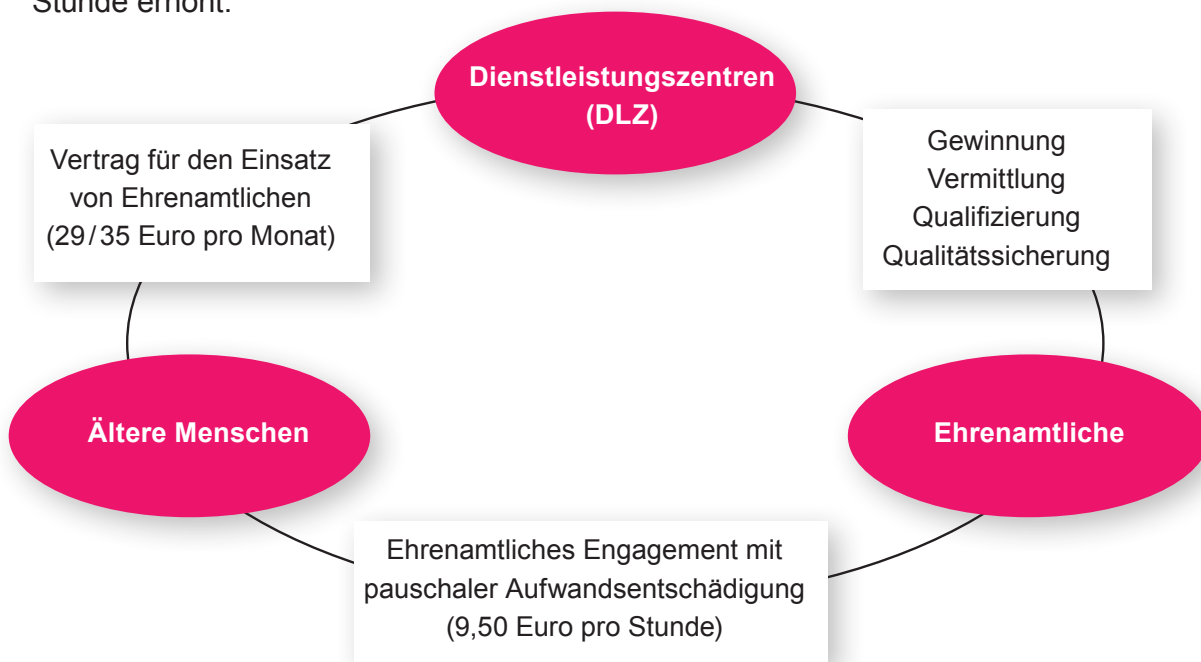


Abb. 8: Das Modell der Organisierten Nachbarschaftshilfe/Alltagsassistentenz

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. Viele 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.

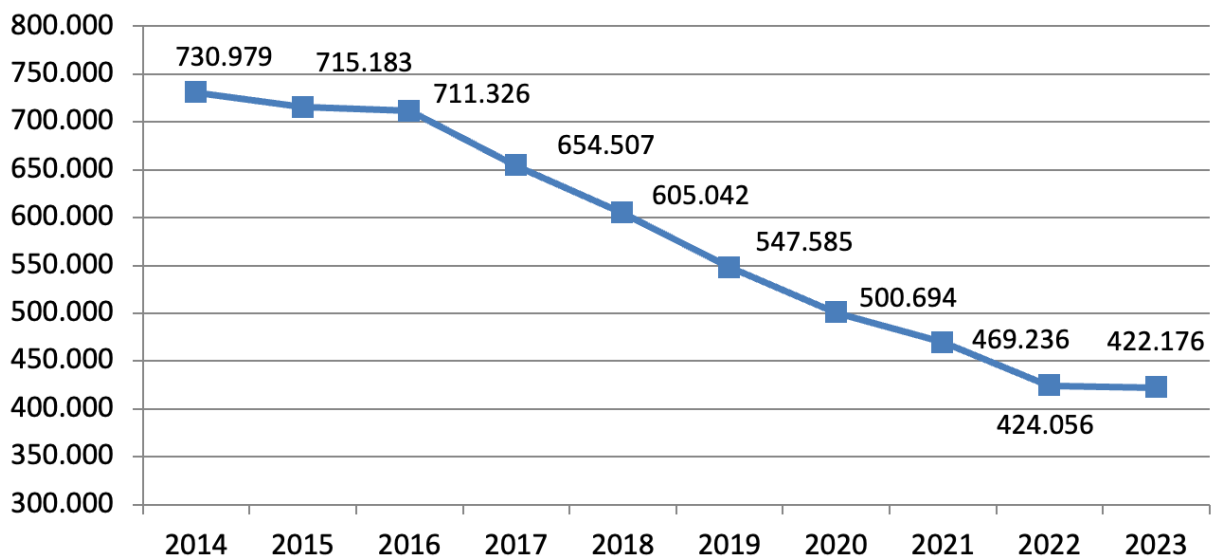


Abb. 9: Geleistete Stunden pro Jahr von 2014 bis 2023

Die Anzahl der geleisteten Stunden war in 2023 konstant bei 422.176 (- 0,4%). Im Zeitverlauf seit 2014 ist die Anzahl der Stunden gesunken. Die Zahl der durchschnittlich geleisteten Stunden korrespondiert damit (vgl. Abb. 13: Die Ehrenamtlichen leisten durchschnittlich 3 Stunden pro Woche).

Die 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 35 Euro für den Vertrag) führt rechnerisch zu 9,5 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 422.176 Stunden wurden 50.376 (12%) für Empfänger:innen von Sozialleistungen erbracht (- 14,9%). 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 2023 viele zu Selbstzahler:innen. Im Bedarfsfall wurden Stunden vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

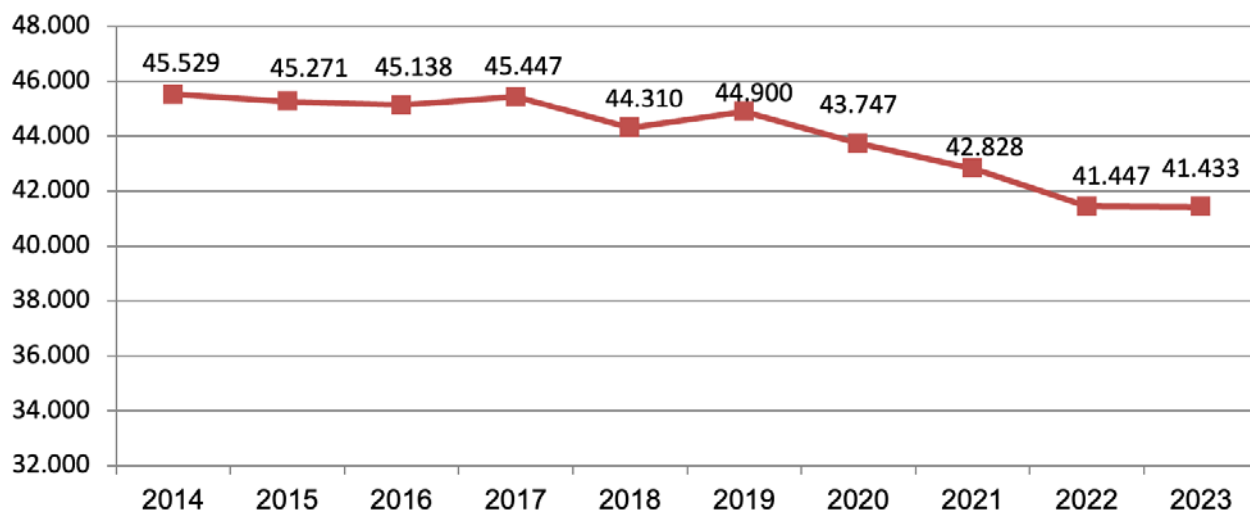


Abb. 10: Vertragsmonate von 2014 bis 2023

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

2023 bestanden in 41.433 Monaten Verträge zwischen den Dienstleistungszentren und ihren Kund:innen (+/- 0%).

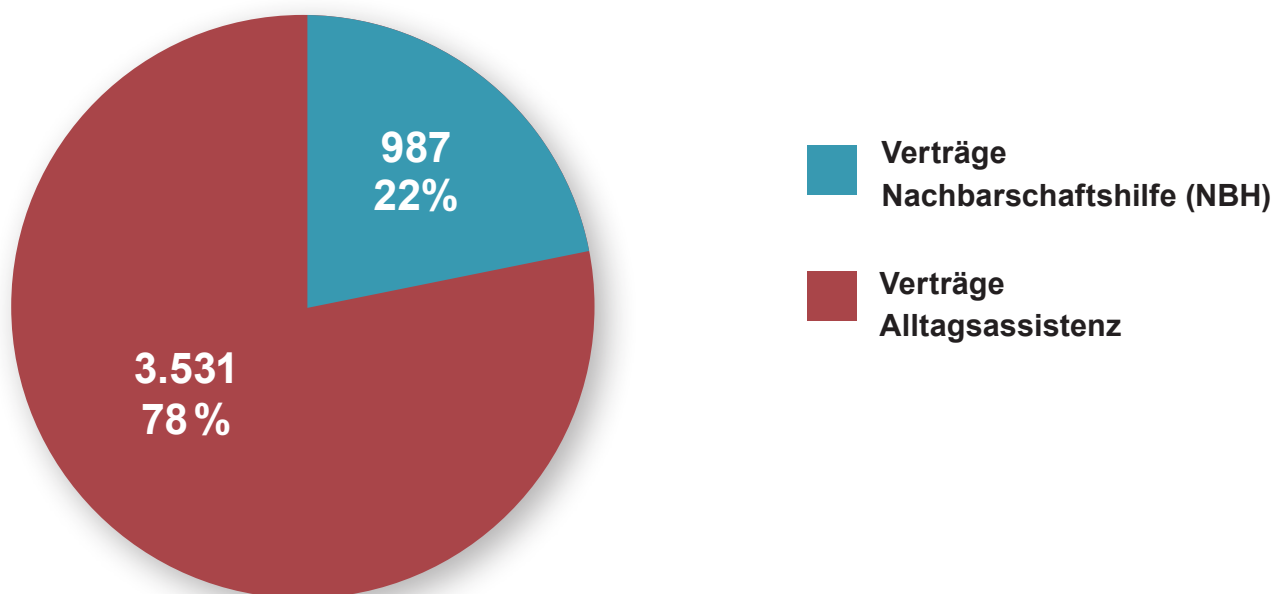


Abb. 11: Verträge NBH und Alltagsassistentz 2023

Mit der Einführung der über die Pflegekassen abrechenbaren Alltagsassistentzverträge zum Januar 2017 sind zwei Vertragsvarianten entstanden: Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistentz. Im siebten Jahr machten die NBH-Verträge 987 (22%) der Verträge aus; 3.531 (78%) der Verträge wurden für die Alltagsassistentz abgeschlossen.

Dieser Trend hin zur Alltagsassistentz 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 Alltagsassistenz ist der Anteil der Verträge, die von den Ämtern für Soziale Dienste finanziert werden, deutlich geringer als bei der Nachbarschaftshilfe. Kund:innen mit Pflegegrad 1 müssen vorrangig ihre 125 Euro Betreuungs- und Entlastungsleistungen zur Finanzierung der Alltagsassistenz 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 2023 insgesamt 3.531 Alltagsassistenzverträge, davon wurden 63 vom Amt für Soziale Dienste aufgestockt.

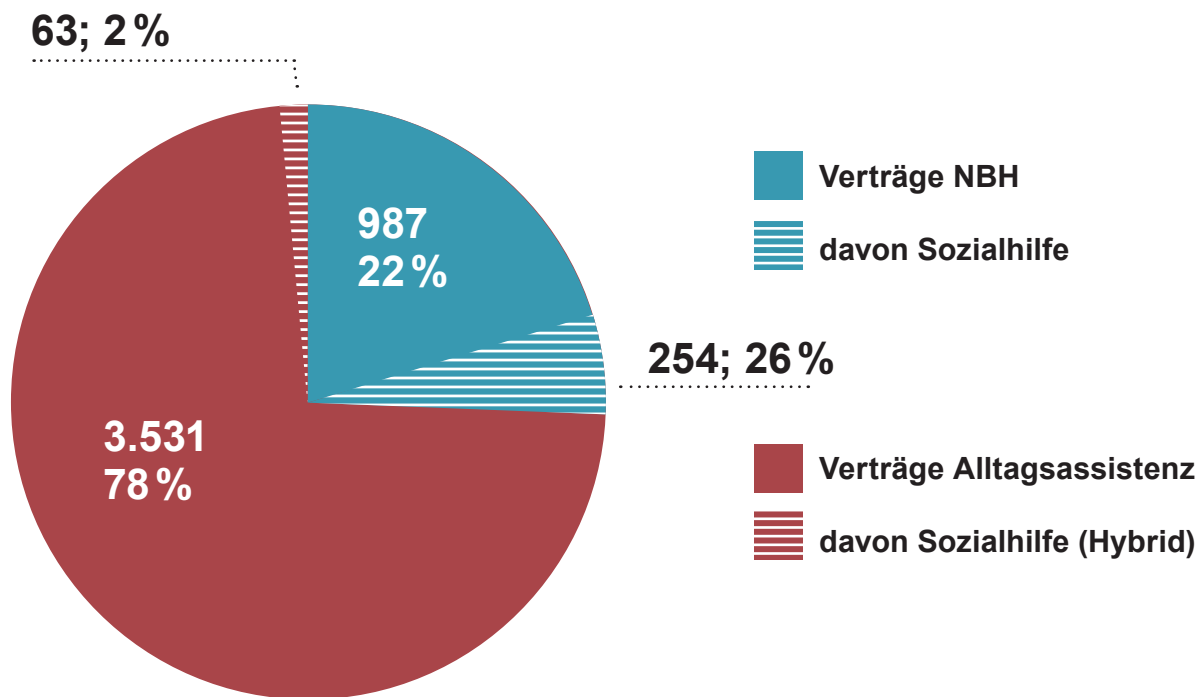


Abb. 12: Verträge NBH und Alltagsassistenz mit dem Anteil der Verträge, die vom Amt für Soziale Dienste finanziert werden

Es bestanden in 2023 insgesamt 987 Verträge für Organisierte Nachbarschaftshilfe. Von diesen wurden 254 (26%) über das Amt für Soziale Dienste bezahlt. Damit hatten insgesamt 317 (7%) 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 Selbstzahler:innen 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 (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 2014 auf 3 in 2023.

Auch in 2023 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 2023 ca. 9 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 Euro 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 leistbar.

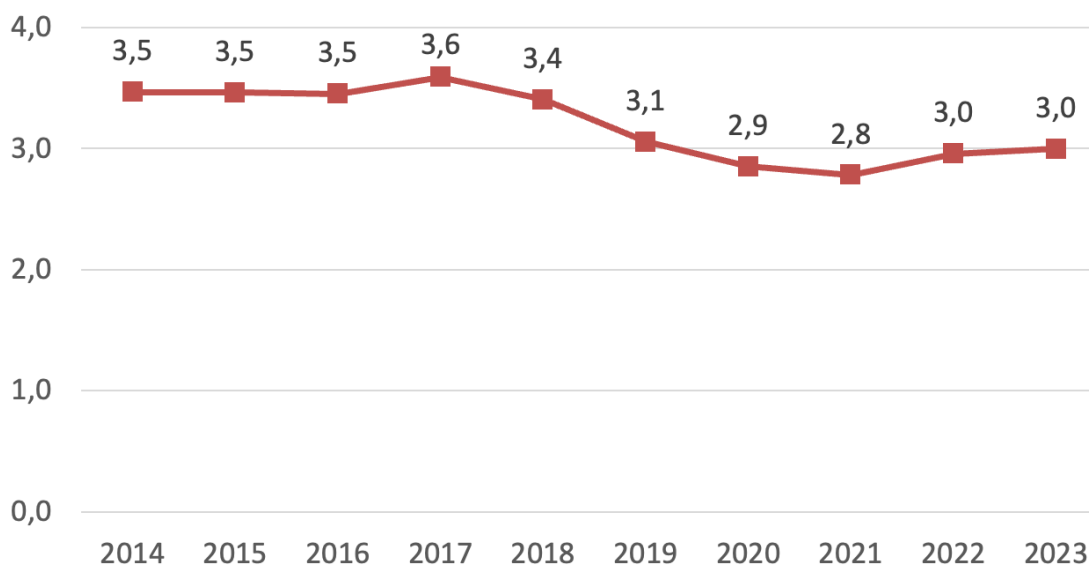


Abb. 13: Geleistete Wochenstunden der Ehrenamtlichen im Durchschnitt
Jahresstunden geteilt durch eingesetzte Ehrenamtliche geteilt durch 52 Wochen.

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 3.498 Vertragskund:innen im Dezember 2023 hatten:

- 5 (0,1 %) 6-7 Einsätze wöchentlich
- 21 (0,6 %) 4-5 Einsätze wöchentlich
- 551 (15,8%) 2-3 Einsätze wöchentlich
- 2.406 (68,8 %) 1 Einsatz wöchentlich
- 515 (14,7%) Einsätze 14-tägig oder bei Bedarf

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

Im Jahr 2023 konnten von den DLZ 2.709 Ehrenamtliche eingesetzt werden (- 1,8%). Im Jahr 2022 waren es 2.758. Der Trend der rückläufigen Zahlen geeigneter Ehrenamtlicher konnte gestoppt werden. Wir arbeiten weiterhin intensiv daran, die Zahl zu erhöhen, unter anderem mit Hilfe der im Februar 2023 gestarteten Werbekampagne zur Ansprache von Ehrenamtlichen.

2023 gab es 550 Abgänge (statt 537 in 2022). Dies sind 20% der eingesetzten Ehrenamtlichen insgesamt. Im Gegenzug gab es 665 Neuzugänge (statt 457 in 2022). Dies sind 25% 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.

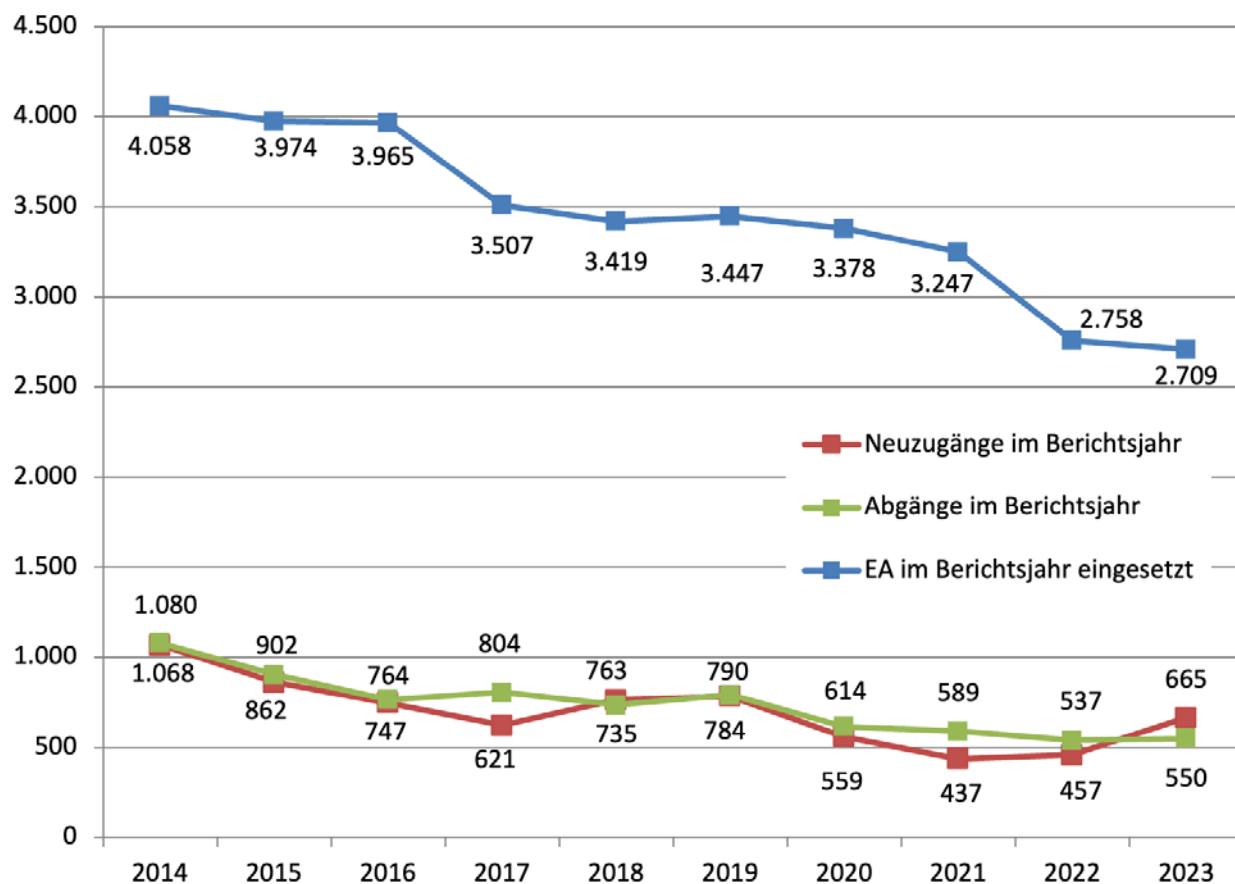


Abb. 14: Anzahl der Ehrenamtlichen, Zugänge und Abgänge 2014 bis 2023

Ehrenamtliche der DLZ unterstützen gegen Zahlung einer pauschalen Aufwandsentschädigung Menschen mit Nachbarschaftshilfe oder Alltagsassistenten 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. Alltagsassistenz: Schulungen

Seit dem 01.01.2017 sind Ehrenamtliche zu schulen, wenn sie in der Alltagsassistenz 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. Auch 2023 konnten einige der geplanten Schulungen in Präsenz nicht stattfinden.

	Realisiert	Teilnehmende
Veranstaltungen	13 (DRK)	191
	106 (PGSD)	880
	14 (CV)	126
	54 (AWO)	495
Gesamt	187	1692

Abb. 15: Schulungsveranstaltungen und Teilnehmende 2023

Zusätzlich zu den Schulungen in Präsenz wurde in 2022 damit begonnen, unsere Online-Schulungsplattform zu bewerben. Dieses Angebot wird zunehmend von den Ehrenamtlichen angenommen. Bis April 2024 haben insgesamt 175 Ehrenamtliche die Online-Schulung absolviert und ein entsprechendes Zertifikat erhalten.

Die Motivation der Ehrenamtlichen, an Schulungen teilzunehmen, ist sehr unterschiedlich ausgeprägt. Für eine größere Gruppe der Ehrenamtlichen ist die Schulungsverpflichtung eine große Bürde, und die DLZ müssen einen hohen Aufwand betreiben, um die Teilnahme zu realisieren.

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 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:

Blumenthal

- Runder Tisch „Älter werden in Blumenthal“ mit drei Veranstaltungen (5)
- Stadtteilgruppe des Quartiermanagements Lüssum-Bockhorn (4)
- AK Blumenthal (4)
- Quartiersrat Blumenthal (3)
- WiN-Forum Blumenthal (3)
- Kooperationstreffen DIKS und Stadtteilinitiativen (1)
- Treffen Sanierungsträger Blumenthal u. DLZ (1)
- Treffen Ortsamtleiter und DLZ (1)
- Präsentation des DLZ im Haus der Familie, Projekt Neue Wolle, Quartierszentrum, Ortsamt (4)

Findorff

- AK Älter werden (6)
- Kerngruppe (3)
- Heimathafen (5)
- KOOP Runde Findorff (4)
- Koop. Treffen AfsD West (1)
- Allg. Info zum Thema Demenz (1)

- Hands on Dementia (1)
- Findorffer Geschäftsleute (1)
- Torfhafenfest (1)
- Tag der Nachbarn (1)
- Stadtteilbeirat Findorff (1)
- Koop BREBAU (1)
- Jubiläumsver. 30 Jahre AK Älter werden (1)

Gröpelingen

- Arbeitskreis Älter werden im Bremer Westen
 - Treffen (7)
 - Kerngruppentreffen (3)
 - UAG 30+ Treffen (7)
 - Infotreffen Sozialdelegation Dortmund (1)
 - Austausch mit MdBB Sator (1)
 - Demenz Info VA für IFB + Schura (1)
- Präventionsrat (3)
 - Treffen UAG Zukunft (6)
 - Hands on Dementia (2)
- S-Team (3)
- Netzwerk Demenz (2)
- Krise in der Pflege (1)
- RunderTisch Entlassungsmanagement (3)

- Runder Tisch Pflege (2)
- Koop Treffen AfsD (1)
- Koop Treffen AAA+ (1)
- Fachtag (1)
- Stadtteillbörse Gröpelingen (1)
- Teambesuch/ Koopgespräch mit der Mevlana Moschee (1)
- Teambesuch/ Koopgespräch LIGA (1)

Hastedt

- Sozialer Arbeitskreis (4)
- Forum Demenz (2)
- Tag der Nachbarn
- Engagement Strategien – Freiwilligen Agentur (1)
- Öffentlichkeitsarbeit Strategien – alle DLZs
- Online Vernetzungstag (nachbarschaftszentren.at)
- Aktionsnachmittag: „Fit und Aktiv“

Horn

- Sozialer Arbeitskreis Horn (4)

Huchting

- WiN AG Huchting und Stadtteilgruppe (3)
- Tag d. offenen Tür Stadtteilhaus Huchting (1)
- Organisationsteam Seniorenmesse Huchting (3)
- Teilnahme am Sodenmattfest (1)

Huckelriede/Buntentor

- Beiratssitzungen (2)
- WiN-Forum Huckelriede (4)
- Forum Demenz (2)
- Aktivoli 16.04.23 (1)
- Infotag im Caritas-Stadtteilzentrum St. Michael (1)
- Werbeaktionen im Stadtteil (2)
- Teilnahme am Sommerfest im Quartierzentrum (1)
- Stadtteil-Arbeitskreis Neustadt, Orga. (3)

Lesum

- AK Senior:innen in Marßel (1)
- Forum Demenz (3)
- 30. Lesumer Kulturtage Sommer in Lesmona, 10.06.23

Mitte

- Koop. Treffen Haus im Viertel (25)
- Großes Kooperations-Treffen (2)
- Jubiläum Haus im Viertel: Infostand
- Sozialer Arbeitskreis (4)
- Tag der Nachbarn
- Engagement Strategien – Freiwilligen Agentur (3)
- Öffentlichkeitsarbeit Strategien – alle DLZs
- Aktionsnachmittag: Fit und Aktiv

Neustadt

- SAK Woltmershausen (5)
- Demenz Aktiv (1)
- SAK Süd (1)
- Beirat (1)
- Runder Tisch (1)
- Aprilfest Lahnstraße (1)
- Tag der Nachbarn (1)

Obervieland

- Sozialer Arbeitskreis Obervieland (1)
- Demenzinitiative Obervieland (7)
- Veranstaltungen mit dem AK Kultur und Freizeit (8)
- AK Kultur und Freizeit Obervieland (4)
- Quartierforum Kattenturm (5)
- AG Mobilität Obervieland (2)
- Mitveranstalter einer Fachdiskussion zur Lebenssituation älterer Menschen (1)

Osterholz/Hemelingen

- AK Alte Vielfalt (1)
- AK Ältere Menschen (3)
- Hemelinger Vielfalt (1)
- Hoffest Stiftungsdorf Ellener Hof (1)

Schwachhausen

- Forum Demenz (2)
- Tag der Nachbarn
- Öffentlichkeitsarbeit Strategien – alle DLZs
- Fachtag „soziale Dienste“ Schnittstelle zur Pflegeberatung
- Aktionsnachmittag: „Fit und Aktiv“

Schwachhausen-Nord

- Kooperationsverbund Schwachhausen der Stiftung Bremer Sparer-Dank (4)
- Beiratssitzung Fachausschuss Soziales (1)
- Stadtteilstadt Schwachhausen (1)

Walle

- AK Älter werden (6)
- Kerngruppe (4)
- Heimathafen (4)
- Netzwerktreffen Lokale Allianzen (2)
- Koop Treffen AfsD West (2)
- Jubiläumsver. 30 Jahre AK Älter werden (1)
- Musiknachmittag f. Menschen m. Demenz (1)
- SÄM Theater (1)
- Hands on Dementia (1)
- Vortrag „und plötzlich werde ich alt“ (1)
- Tag der Nachbarschaft (1)
- Sommerfest am Pulverberg (1)
- Vortrag „Wie beantrage ich e. Pflegegrad“ (1)

Vahr

- Fachtag Netzwerkarbeit (1)
- Armutskonferenz (1)
- Forum Demenz (2)
- Stadtteilkonferenz (2)
- AK Alte Vielfalt (1)
- AK Gesundheit in der Vahr (2)
- Netzwerk Stadtteilarbeit (2)
- Neujahrsempfang (1)
- Hemelinger Vielfalt (1)
- Jubiläum Nachbarschaftstreff (1)
- M-Gender Projekt (1)
- Interview für Masterarbeit

Veegesack

- Kooperationstreffen DLZ u. Ortsamtsleiter (1)
- Vortrag des DLZ im Beirats-Ausschuss für Soziales (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 2023 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.

Seit Februar 2023 nutzen alle Träger das Material der zusammen mit der Bremer Agentur vom-höresehen erarbeiteten Kampagne zur Ansprache und Gewinnung von Ehrenamtlichen. Die Kosten der Kampagne sind mit einer Zuwendung der Senatorin für Soziales finanziert worden.

8.3 Zusammenarbeit mit den Referaten Pflege und Soziale Stadtentwicklung

Fachtag Pflegeberatung

Am 11.10.23 fand auf Einladung des Referats Ältere Menschen ein Fachtag „Soziale Dienste an der Schnittstelle zur Pflegeberatung“ statt.

Preiserhöhungen

Im Einvernehmen mit der Senatorin für Soziales wurde ab 01.01.23 eine Erhöhung der pauschalen Aufwandsentschädigung für die Ehrenamtlichen von 8,50 Euro auf 9,50 Euro pro Stunde vereinbart; außerdem wurde der Preis für die Verträge Alltagsassistenz von 30 Euro auf 33 Euro pro Monat erhöht. Ab 01.12.23 wurde der Preis für Nachbarschaftshilfe-Verträge auf 29 Euro und für Alltagsassistenz-Verträge auf 35 Euro pro Monat erhöht.

AG Koordination der DLZ-Koordinator:innen

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

8.4 Medienresonanz

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, oder bei anderen Anlässen.

Medienresonanz:

- 26.01.23: Stadtteilkurier Weser-Kurier „Für pflegende Angehörige: Austausch in der Gruppe“
- 20.03.23: Weser-Kurier „Nachbarschaftshilfe nimmt Sorgen des Alltags“
- 28.03.23: Weser-Kurier „Der Franz kann alles“
- 01.03.23: Presseinfo „Nachbarschaftshilfe ist mehr“
- 03.04.23: Weser-Kurier, Leserbrief „Toll dass es das gibt“
- 04.2023: AWO Zeitung Bericht „Nachbarschaftshilfe ist mehr“
- 02.07.23: blv, unentgeltliches Anzeigenblatt in HB-Nord „Ein Fest für Ehrenamtliche“
- 07.2023: AWO Zeitung Bericht „Hanna Harder Haus auf SaVAHRI“
- 11.09.23: Stadtteilkurier Weser-Kurier „Hilfe im Alltag“
- 09.2023: Teilnahme einer Ehrenamtlichen am „Besserwisserquiz“ im Gespräch mit dem Moderator Bericht über ihren Einsatz als Nachbarschaftshilfe
- 27.11.23: Spot Online Magazin der Sparkasse HB: „Die Bremer DLZ bieten Unterstützung im Alltag“
- 02.12.23: Weser-Kurier Die Norddeutsche „Helferinnen auf Hausbesuch“
- 03.12.23: blv „Ehrenamtlich im Einsatz für Blumenthal“
- Dezember: Stadtmagazin Bremen „Große Hilfe bei kleinen Aufgaben“

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

8.5 Netzwerk Digitalambulanzen

Das Netzwerk Digitalambulanzen ist ein projektgefördertes Angebot des Landes Bremen in Zusammenarbeit mit zahlreichen Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven. Es wurde 2020 ins Leben gerufen. Die DLZ-Träger beteiligen sich als Kooperationspartner am Netzwerk Digitalambulanzen. Gemeinsam mit zahlreichen Partner-Organisationen werden auf der Web-site <https://vska.de/bremen/projekte/netzwerk-digitalambulanzen/> Angebote zur Unterstützung digitaler Anwendungen für ältere Menschen präsentiert.

8.6 Angehörigengruppen

Zusätzlich zu ihren Regelaufgaben bieten DLZ an einigen Standorten Angehörigengruppen an. Damit werden pflegende Angehörige in angeleiteten Gesprächskreisen gestärkt. Die Gruppen dauern zwischen 90 und 120 Minuten.

DLZ	Treffen	Teilnehmende im Durchschnitt
Huchting	12	6
Mitte	16	9
Huckelriede	10	3
Vahr	12	10

9. Personal und Finanzierung

Die DLZ sind mit Leiter:innen (502 Stunden, 31,4% der Gesamtstunden, + 0,6%), Sozialberater:innen (1.080 Stunden, 67,7% der Gesamtstunden, + 2,2%) und in einigen DLZ in geringem Stundenumfang mit einer Verwaltungskraft (11 Stunden, 0,7% der Gesamtstunden) oder Aushilfen (0,1% der Gesamtstunden) ausgestattet. Insgesamt standen 1.595 Personalstunden pro Woche zur Verfügung (- 0,4%). 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. Diese Mittel sind jedoch fixiert; steigende Personal- und Sachkosten lassen sich damit nicht kompensieren.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Seit 49 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 2023 (im Vergleich zu 2022) 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 erhielten 2023 knapp 1,5 Mill. Euro aus der Festbetragsfinanzierung und 408.000 Euro als Projektfinanzierung.
- Die Personalressourcen sind konstant (- 0,4%).
- Die Zahl der Hausbesuche stieg deutlich auf 3.039 (+ 14,8%).
- Die Zahl der Vertragskund:innen, an die Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten vermittelt wurden, ist leicht auf 4.343 gestiegen (+ 1,9%).
- Die Anzahl der Verträge ist leicht auf 4.518 gestiegen (+ 1,7%).
- Die Zahl der geleisteten Stunden stagniert bei 422.176 (- 0,4%).
- Die Anzahl der eingesetzten Ehrenamtlichen ist leicht gesunken auf 2.709 (- 1,8%).
- Der Aufwand für die Schulung der Ehrenamtlichen in der Alltagsassistenten bestand in 2023 in der Planung und Durchführung von Präsenzveranstaltungen und in der Bewerbung der Online-Lernplattform.

Die Zahlen des Jahres 2023 spiegeln mehrere Entwicklungen:

Nach den einschränkenden Rahmenbedingungen der Corona-Pandemie hat sich die DLZ-Infrastruktur weiterhin als stabil erwiesen, punktuell auch wieder ausgeweitet.

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 Alltagsassistenten 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. 2.700 Ehrenamtlichen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung. 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. 1,9 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 Alltagsassistenz
- zahlen pro Stunde Geld an die Ehrenamtlichen als pauschale Aufwandsentschädigung
- erhalten Unterstützung von den DLZ und den Ehrenamtlichen
- bauen persönliche Beziehungen zu den Ehrenamtlichen auf

Die Ehrenamtlichen

- fragen eine sinnvolle Tätigkeit nach, wollen älteren Menschen helfen
- fragen eine Möglichkeit zum Hinzuverdienst nach
- bauen persönliche Beziehungen zu den Kund:innen und zu den Mitarbeiter:innen der DLZ auf
- haben für Ihr eigenes Leben einen Rahmen in dem sie einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft leisten was sich positiv auf ihre Selbstwahrnehmung auswirkt

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.

**NACHBAR
SCHAFTS
HILFE
IST MEHR.**



**DU SAUGST
SORGEN WEG**

Plakatmotiv Anzeigenkampagne 2023

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 Alltagsassistenten 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/Alltagsassistenten

- 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.

11.2 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe - Alleinstellungsmerkmale

Durchschnittliche Tätigkeit der Ehrenamtlichen pro Woche ca. drei 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.

11.3 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2023 im Überblick - Entwicklung im Verhältnis 2023 zu 2022

- 6.951 Kund:innen insgesamt (- 3%)
- 1.706 Beratungskund:innen (- 14,5%)
- 4.343 Vertragskund:innen (+ 1,9%)
 - 902 Partner:innen von Vertragskund:innen (- 1,0%)
- 4.518 Verträge NBH oder Alltagsassistenten (+ 1,7%)
- 41.433 Vertragsmonate (+/- 0%)
 - 1.595 Personalstunden insgesamt; 94 durchschnittlich pro DLZ/Woche (- 0,4%)
 - 3.039 Hausbesuche wurden geleistet (+ 14,8%)
- 422.176 Stunden wurden geleistet (- 0,4%)
- 2.709 Ehrenamtliche wurden eingesetzt (- 1,8%)

11.4 Kennzahlen der DLZ-Träger 2023

Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste Bremen mbH

Vom DLZ erreichte Kund:innen

Gesamtzahl Kund:innen	2.658
- davon Vertragskund:innen ¹	1.816
- davon Partner:innen ²	408
- davon Beratungskund:innen	434

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	1.816
Weibliche Kunden	1.316
- davon Migrantinnen	89
Männliche Kunden	500
- davon Migranten	29

Alter

bis 60 Jahre	148
61 bis 70 Jahre	184
71 bis 80 Jahre	372
81 bis 90 Jahre	878
über 90 Jahre	234

Kund:innen alleinlebend	1.408
Kund:innen mit Pflegegraden	1.603

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	1.478
- 14-tägig oder bei Bedarf	280
- 1 x wöchentlich	976
- 2 bis 3 x wöchentlich	214
- 4 bis 5 x wöchentlich	7
- 6 bis 7 x wöchentlich	1

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	160.297
- davon Sozialhilfe	9.171
- prozentualer Anteil	5,7%

Vertragsmonate

Gesamtzahl	17.241
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	3.310
- davon Sozialhilfe	595

Vertragsmonate Alltagsassistenz ⁵	13.931
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	134

Verträge ⁷

Gesamtzahl	1.878
Verträge NBH	363
- davon Sozialhilfe	62
Verträge Alltagsassistenz	1.515
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	15

Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	481
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	449

Ehrenamtliche

(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)

Neuzugänge im Berichtsjahr	290
Abgänge im Berichtsjahr	241
Ehrenamtliche eingesetzt	1.196

Hausbesuche	1.077
--------------------	--------------

AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH

Vom DLZ erreichte Kund:innen

Gesamtzahl Kund:innen	3.172
- davon Vertragskund:innen ¹	1.885
- davon Partner:innen ²	384
- davon Beratungskund:innen	903

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	1.885
Frauen	1.349
- davon Migrantinnen	183
Männer	536
- davon Migranten	87

Alter

bis 60 Jahre	183
61 bis 70 Jahre	260
71 bis 80 Jahre	460
81 bis 90 Jahre	755
über 90 Jahre	227

Kund:innen alleinlebend	1.501
Kund:innen mit Pflegegraden	1.747

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistentenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	1.524
- 14-tägig oder bei Bedarf	176
- 1 x wöchentlich	1.069
- 2 bis 3 x wöchentlich	264
- 4 bis 5 x wöchentlich	12
- 6 bis 7 x wöchentlich	3

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	202.800
- davon Sozialhilfe	35.592
- prozentualer Anteil	17,6%

Vertragsmonate

Gesamtzahl	18.226
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	4.090
- davon Sozialhilfe	1.689

Vertragsmonate Alltagsassistentenz ⁵	14.336
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	164

Verträge ⁷

Gesamtzahl	1.974
Verträge NBH	467
- davon Sozialhilfe	172
Verträge Alltagsassistentenz	1.507
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	29

Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	545
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	453

Ehrenamtliche

(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)

Neuzugänge im Berichtsjahr	257
Abgänge im Berichtsjahr	217
Ehrenamtliche eingesetzt	1.185

Hausbesuche

1.145

Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.

Vom DLZ erreichte Kund:innen

Gesamtzahl Kund:innen	795
- davon Vertragskund:innen ¹	422
- davon Partner:innen ²	72
- davon Beratungskund:innen	301

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	422
Frauen	305
- davon Migrantinnen	11
Männer	117
- davon Migranten	10

Alter

bis 60 Jahre	31
61 bis 70 Jahre	43
71 bis 80 Jahre	109
81 bis 90 Jahre	176
über 90 Jahre	63

Kund:innen alleinlebend	350
Kund:innen mit Pflegegraden	357

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistentz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	318
- 14-tägig oder bei Bedarf	33
- 1 x wöchentlich	232
- 2 bis 3 x wöchentlich	51
- 4 bis 5 x wöchentlich	2
- 6 bis 7 x wöchentlich	0

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	38.451
- davon Sozialhilfe	3.222
- prozentualer Anteil	8,4%

Vertragsmonate

Gesamtzahl	3.930
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	1.002
- davon Sozialhilfe	146

Vertragsmonate Alltagsassistentz ⁵	2.928
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	94

Verträge ⁷

Gesamtzahl	438
Verträge NBH	114
- davon Sozialhilfe	14
Verträge Alltagsassistenz	324
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	10
Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	109
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	108

Ehrenamtliche

(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)

Neuzugänge im Berichtsjahr	86
Abgänge im Berichtsjahr	64
Ehrenamtliche eingesetzt	221

Hausbesuche

568

Caritasverband Bremen e.V.

Vom DLZ erreichte Kund:innen

Gesamtzahl Kund:innen	326
- davon Vertragskund:innen ¹	220
- davon Partner:innen ²	38
- davon Beratungskund:innen	68

Personenbezogene Daten der Vertragskund:innen

Gesamtzahl	220
Frauen	166
- davon Migrantinnen	13
Männer	54
- davon Migranten	6

Alter

bis 60 Jahre	10
61 bis 70 Jahre	21
71 bis 80 Jahre	58
81 bis 90 Jahre	102
über 90 Jahre	29

Kund:innen alleinlebend	172
Kund:innen mit Pflegegraden	203

Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistentenz

Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen gesamt ³	178
- 14-tägig oder bei Bedarf	26
- 1 x wöchentlich	129
- 2 bis 3 x wöchentlich	22
- 4 bis 5 x wöchentlich	0
- 6 bis 7 x wöchentlich	1

Jahresstunden

Gesamtzahl ⁴	20.628
- davon Sozialhilfe	2.390
- prozentualer Anteil	11,6 %

Vertragsmonate

Gesamtzahl	2.036
Vertragsmonate NBH ^{5, 6}	330
- davon Sozialhilfe	61

Vertragsmonate Alltagsassistentenz ⁵	1.706
- davon Sozialhilfe (Hybrid) ⁶	57

Verträge ⁷

Gesamtzahl	228
Verträge NBH	43
- davon Sozialhilfe	6
Verträge Alltagsassistentenz	185
- davon Sozialhilfe (Hybrid)	9

Vertragsneuzugänge im Berichtsjahr	76
Vertragsabgänge im Berichtsjahr	51

Ehrenamtliche

(Nachbarschaftshelfer:innen/Alltagsassistent:innen)

Neuzugänge im Berichtsjahr	32
Abgänge im Berichtsjahr	28
Ehrenamtliche eingesetzt	107

Hausbesuche

249

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

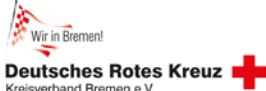
⁴ Die Zahlen ergeben sich aus der Hochrechnung des Referenzmonats Dezember (x12)

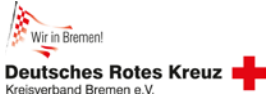
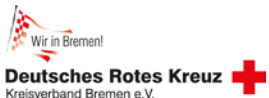
⁵ Bei einem Vertragswechsel, z.B. von NBH zu Alltagsassistentenz zum 01.06. werden für das Jahr 5 Vertragsmonate NBH und 7 Vertragsmonate Alltagsassistentenz gezählt.

⁶ Es besteht ein Vertrag über Alltagsassistentenz, 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 Alltagsassistentenz zum Juni, werden zwei Verträge für das Kalenderjahr gezählt. Dieser Grundsatz wurde bei allen Kategorien angewandt, die Verträge erfassen.

11.5 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 Krummen 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, Südervorstadt	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	 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	 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	 Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bremen e.V.
DLZ Horn Brucknerstraße 15 28359 Bremen	Horn, Lehe, Lehester Deich, Oberneuland, Borgfeld	Telefon: 23 71 21 dlzhorn@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste
DLZ Osterholz Ludwig-Roselius-Allee 181 28327 Bremen	Ellener Feld, Ellenerbrook-Schevemoor, Osterholz, Tenever Mahndorf, Arbergen, Hemelingen	Telefon: 429 84-40 dlz-osterholz@awo-bremen.de	 AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
DLZ Vahr Berliner Freiheit 9c 28327 Bremen	Gartenstadt Vahr, Neue Vahr Nord/Südwest/Südost, Blockdieck, Sebaldsbrück	Telefon: 46 803-27 dlz-vahr@awo-bremen.de	 AWO Soziale Dienste gemeinnützige GmbH
Region Nord	Einzugsbereich	Kontakt	
DLZ Lesum An der Lesumer Kirche 1 28717 Bremen	St. Magnus, Lesum, Burgdamm, Burg-Grambke, Werderland	Telefon: 63 00 34 dlzlesum@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste
DLZ Vegesack Kirchheide 18 28757 Bremen	Vegesack, Grohn, Schönebeck, Aumund-Hammersbeck, Fähr-Lobben-dorf	Telefon: 66 24 99 dlzvegesack@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 dlzblumenthal@pgsd.de	 DER PARITÄTISCHE BREMEN Paritätische Gesellschaft für soziale Dienste

