

NACHBAR SCHAFTS HILFE IST MEHR.



WWW.DLZ-BREMEN.DE

**Die Bremer
Dienstleistungszentren**

Jahresbericht 2025

Die Dienstleistungszentren werden von der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz gefördert

Die Bremer Dienstleistungszentren

Gemeinsamer Bericht für das Jahr 2025

Inhalt

1. Einführung	4
2. Kund:innen der Dienstleistungszentren.....	8
3. Information und Beratung.....	11
4. Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenz	12
5. Ehrenamtliche	15
6. Alltagsassistenz: Schulungen	17
7. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung.....	18
7.1 Quartierbezogene Arbeit	19
7.2 Kooperation der vier DLZ-Träger.....	20
7.3 Zusammenarbeit mit den Referaten Pflege und Soziale Stadtentwicklung	20
7.4 Medienresonanz.....	21
7.5 Angehörigengruppen.....	21
8. Personal und Finanzierung.....	22
9. Strukturveränderungen.....	22
9.1 Bremer Hausbesuche	23
9.2 Grenzverschiebungen	23
10. Zusammenfassung und Ausblick.....	24
11. Anhang	25
11.1. DLZ Struktur und Transfer.....	25
11.2 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) - Kurzprofil.....	26
11.3 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe Alleinstellungsmerkmale.....	27
11.4 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2025 im Überblick.....	28
11.5 Kennzahlen der DLZ Träger	29
11.6 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten	33



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: Miriam Kautz, Karina Busch, Nicole Bahn, David Brazier, Andrea Ackermann,

Gestaltung: www.ramschdesign.de

Kontakt:

Nicole Bahn

Tel.: 0421 / 79199-50

E-Mail: info@pgsd.de

Bremen, Juni 2026

1. Einführung

Die Dienstleistungszentren (DLZ) in der Stadt Bremen sind seit 1975 eine zentrale Anlauf-, Beratungs- und Unterstützungsstruktur für:

- ältere Menschen,
- chronisch kranke Menschen,
- Menschen mit Behinderungen
- sowie deren Angehörige.

Ziel dieser Infrastruktur ist es, den betroffenen Personen ein möglichst langes selbstständiges Leben in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen und damit ihre gesellschaftliche Teilhabe sowie Lebensqualität zu erhalten. Seit mehr als fünf Jahrzehnten wird dieses Angebot durch die Freie Hansestadt Bremen gefördert und kontinuierlich weiterentwickelt.

Neben der Beratung zu allen Fragen des Älterwerdens und des Lebens im Alter bilden die Organisierte Nachbarschaftshilfe (NBH) sowie die seit 2017 etablierte Alltagsassistentz wesentliche Bestandteile der Arbeit der DLZ. Beide Angebote basieren auf freiwilligem sozialem Engagement und werden mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung von 9,50 Euro pro Stunde vergütet. Die Alltagsassistentz stellt eine besondere Form der Organisierten Nachbarschaftshilfe dar.

Versicherte mit einem Pflegegrad können die Kosten für diese Unterstützungsleistungen im Rahmen des Entlastungsbetrags nach § 45b SGB XI von ihrer Pflegekasse erstatten lassen. Im Berichtsjahr betrug dieser Betrag bis zu 131 Euro monatlich.

Die rechtliche Grundlage für die steuer- und abgabenfreie Aufwandsentschädigung bildet § 3 Nr. 26 Einkommensteuergesetz (EStG). Danach bleiben Einnahmen aus begünstigten nebenberuflichen Tätigkeiten bis zu einem Betrag von 3.000 Euro pro Kalenderjahr steuer- und sozialabgabenfrei.

In den 17 Bremer Dienstleistungszentren engagierten sich im Berichtsjahr insgesamt 3.050 Ehrenamtliche in der Organisierten Nachbarschaftshilfe und der Alltagsassistentz. Die Aufwandsentschädigung stellt dabei einen wichtigen Anreiz dar, um freiwilliges Engagement in diesem Umfang und in diesem anspruchsvollen Aufgabenfeld dauerhaft zu ermöglichen. Ohne diese Form der Anerkennung stünden deutlich weniger Ehrenamtliche für die Unterstützung älterer und hilfebedürftiger Menschen zur Verfügung.

Die von den DLZ koordinierten Ehrenamtlichen leisten einen erheblichen sozialen und volkswirtschaftlichen Beitrag für die Stadt Bremen. Ihr Engagement stärkt den sozialen Zusammenhalt, unterstützt den Verbleib hilfebedürftiger Menschen in ihrer vertrauten Wohnumgebung und entlastet gleichzeitig soziale Sicherungssysteme. Für diesen Einsatz verdienen die Ehrenamtlichen besondere Anerkennung und Wertschätzung.

Für das Berichtsjahr 2025 lässt sich zusammenfassend feststellen, dass die von der Bremischen Bürgerschaft bereitgestellten Fördermittel wirksam und nachhaltig eingesetzt wurden:

- 6.972 Bürger:innen erhielten kostenfreie Informationen und individuelle Beratung. Dadurch wurden Orientierung, Unterstützung und Entlastung in einem zunehmend komplexen Hilfesystem für ältere Menschen ermöglicht.
- 4.400 Vertragskund:innen sowie 870 Partner:innen der Vertragskund:innen nutzten die Angebote der Organisierten Nachbarschaftshilfe oder der Alltagsassistenten. Diese Unterstützung trägt wesentlich dazu bei, trotz alters-, krankheits- oder behinderungsbedingter Einschränkungen möglichst lange in der eigenen Wohnung leben zu können. Stationäre Unterbringungen können dadurch vermieden oder zumindest hinausgezögert werden. Zugleich stellt das Angebot eine vergleichsweise kostengünstige Form der Unterstützung dar – sowohl für Pflegekassen und Sozialhilfeträger als auch für selbstzahlende Kund:innen.
- 3.050 Ehrenamtliche waren im Berichtsjahr aktiv. Durch ihre Tätigkeit erwerben sie umfangreiche Kenntnisse über die Unterstützungs- und Versorgungsstrukturen für ältere Menschen in Bremen. Sie werden dadurch zu wichtigen Multiplikator:innen in ihren sozialen Netzwerken und Stadtteilen. Hochgerechnet auf die vergangenen zehn Jahre verfügen inzwischen mehr als 9.000 aktuelle und ehemalige Ehrenamtliche über fundierte Kenntnisse der lokalen Unterstützungsangebote und tragen dieses Wissen in die Stadtgesellschaft hinein.
- Regelmäßige Kontakte zwischen 5.270 Vertragskund:innen beziehungsweise deren Partner:innen und 3.050 Ehrenamtlichen fördern soziale Teilhabe und stärken nachbarschaftliche Netzwerke.
- Organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenten verbinden praktische Unterstützung im Haushalt mit sozialer Begleitung. Neben hauswirtschaftlichen Hilfen steht insbesondere der persönliche Kontakt im Mittelpunkt der Angebote.
- Für viele Kund:innen stellt die Unterstützung durch Ehrenamtliche einen ersten Schritt dar, den eigenen Unterstützungsbedarf anzuerkennen und weitere Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen. Dies kann dazu beitragen, Einsamkeit und soziale Isolation vorzubeugen oder deren Folgen zu mindern. Darüber hinaus gewinnen Themen wie Gesundheitsförderung, Hitzeschutz, Hygiene und Prävention seit der Corona-Pandemie zunehmend an Bedeutung und werden verstärkt in die Beratungsarbeit integriert.

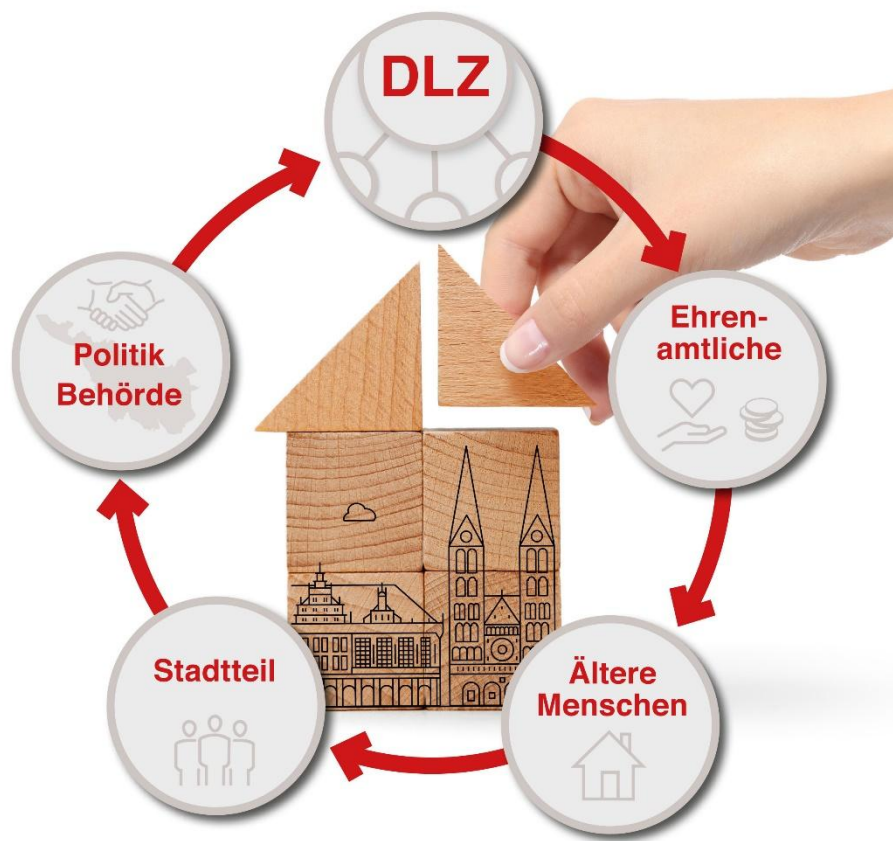


Abb. 1: Wirkungskreislauf der Dienstleistungszentren

Die Grafik veranschaulicht den Wirkungskreislauf der DLZs:

Die Bremische Bürgerschaft macht die politische Vorgabe und gibt die Zuwendung für den Betrieb der DLZ frei. Das Referat Pflege der Senatorin für Gesundheit begleitet und kontrolliert die Arbeit der DLZ.

Die Mitarbeitenden der Dienstleistungszentren (DLZ) beraten ältere Menschen sowie Menschen mit chronischen Erkrankungen oder Behinderungen zu Fragen der Alltagsbewältigung, Unterstützung und Versorgung. Darüber hinaus gewinnen sie Ehrenamtliche, qualifizieren diese für ihre Aufgaben, begleiten ihr Engagement fachlich und vermitteln sie bedarfsgerecht an unterstützungsbedürftige Personen.

Die DLZ sind fest in den jeweiligen Stadtteilen verankert und verfügen über umfassende Kenntnisse der lokalen Unterstützungs-, Beratungs- und Versorgungsangebote für ihre Zielgruppen. Durch ihre Mitarbeit in kommunalen Netzwerken, Arbeitskreisen und Gremien tragen sie zur Vernetzung der Akteur:innen und zur Weiterentwicklung sozialer Unterstützungsstrukturen bei.

Das Zusammenwirken von Beratung, ehrenamtlichem Engagement, Vermittlung und Vernetzung verfolgt das Ziel, älteren sowie unterstützungsbedürftigen Menschen ein möglichst langes selbstständiges Leben in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen und ihre soziale Teilhabe zu fördern.

Grundlage für die Arbeit der DLZ bildete im Berichtsjahr weiterhin ein Zuwendungsvertrag mit der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz der Freien Hansestadt Bremen.

Vier Säulen der DLZ-Arbeit

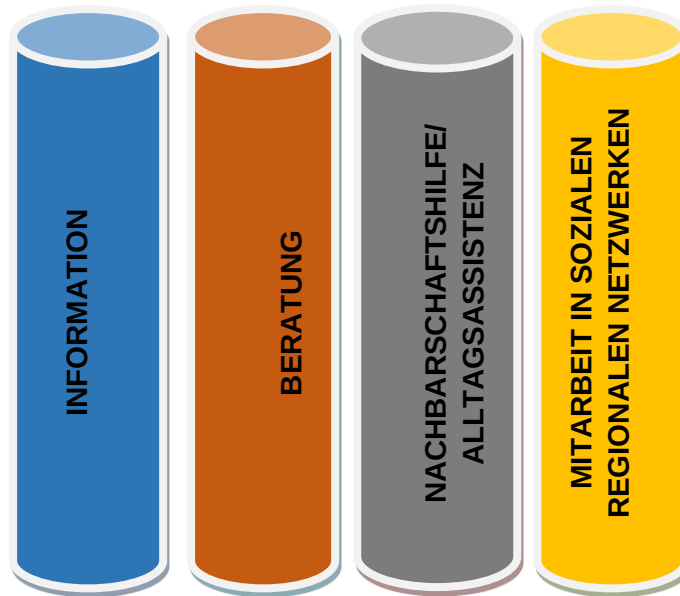


Abb. 2: Die vier Säulen der DLZ-Arbeit

Die vier Säulen verdeutlichen die Arbeitsfelder der DLZ, die gleichberechtigt nebeneinander stehen, bzw. miteinander verwoben sind.

- Die DLZ informieren breit über Angebote für die Zielgruppe
- Sie bieten eine individuelle und ausführliche Beratung an, mit dem Ziel, bedarfsge- rechte und nachhaltige Lösungen für die jeweilige Lebenssituation zu finden.
- Sie bieten konkrete Unterstützung und Hilfestellungen im Rahmen der Nachbarschafts- hilfe / Alltagsassistenten.
- Sie arbeiten engagiert in sozialen Netzwerken, Arbeitskreisen und Stadtteilgremien mit

An dieser Stelle ist eine grundlegende Anmerkung zur Interpretation der in der DLZ-Statistik ausgewiesenen Kennzahlen erforderlich. Die Datenerhebung erfolgt über die Fachsoftware „Parat“ und folgt dabei einer differenzierten Systematik.

Ein Teil der Kennzahlen wird als Jahresgesamtwert kumuliert erfasst, beispielsweise die Gesamtzahl der Kund:innen, die Anzahl der Vertragsmonate, die Anzahl der Verträge sowie die Zahl der im Jahresverlauf eingesetzten Ehrenamtlichen. Andere Kennzahlen werden hingegen stichtagsbezogen erhoben, in der Regel zum Ende des Jahres (Dezember). Dies betrifft insbesondere Angaben zur Einsatzhäufigkeit sowie zu den im Jahr geleisteten Stunden.

Vor diesem Hintergrund ist ein direkter Vergleich zwischen kumulierten Jahreswerten und stichtagsbezogenen Angaben nur eingeschränkt aussagekräftig und methodisch zu relativieren.

2. Kund:innen der Dienstleistungszentren

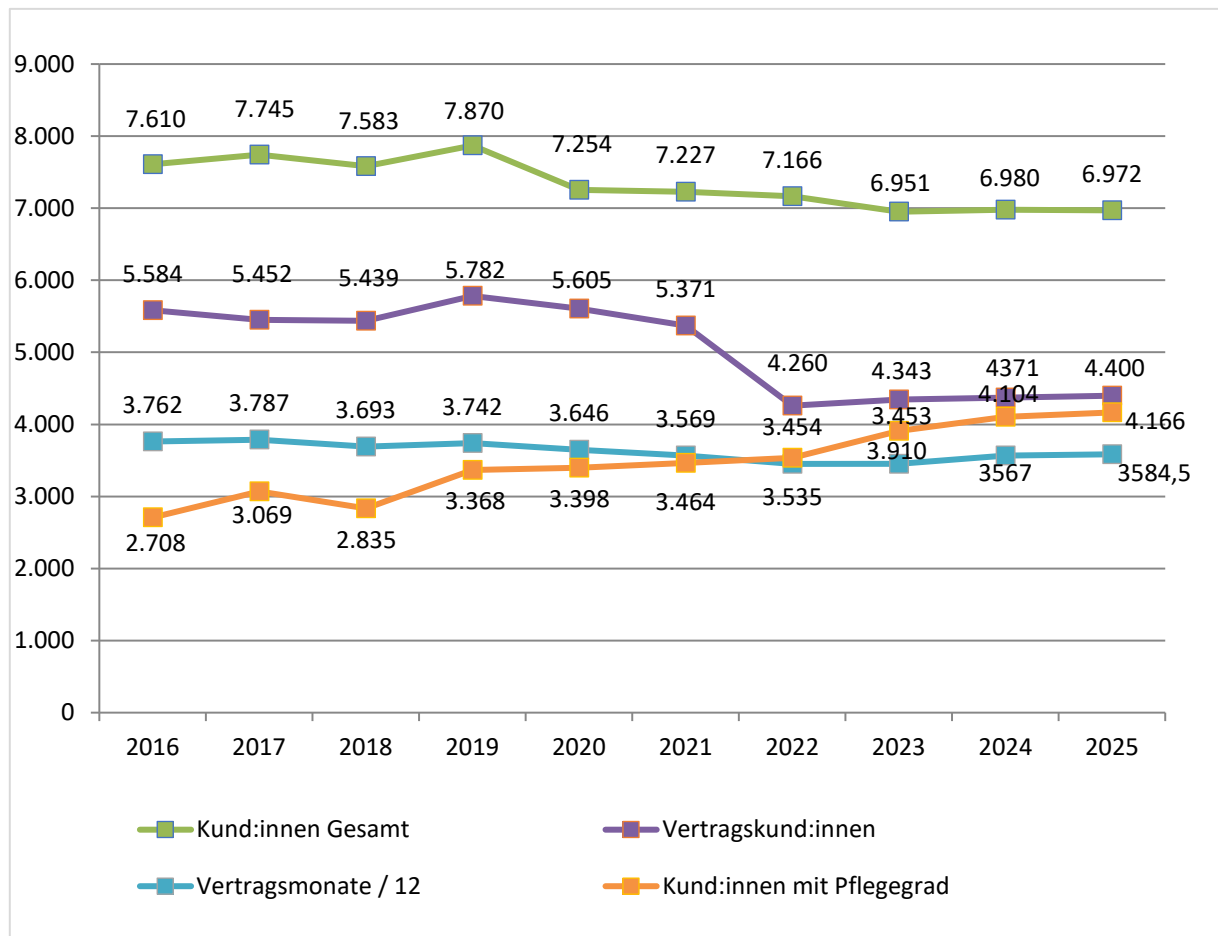


Abb. 3: Entwicklung der Kundenzahlen von 2016 - 2025

Im Berichtsjahr blieb die Zahl der Vertragskunden mit 4400 (+29) stabil. Es ist aber festzuhalten, dass die Entwicklung in den Stadtteilen unterschiedlich verläuft.

Datenschutzrechtliche Regelungen haben dazu geführt, dass seit 2018 personenbezogene Daten nur noch von Vertragskund:innen erhoben werden.

- Die DLZ hatten in 2025 insgesamt 6972 Kund:innen, davon 1702 Beratungskund:innen und 5270 Vertragskund:innen und Partner:innen.
Kurze Anfragen, Kontakte und Gespräche sind in dieser Zahl nicht enthalten, obwohl sie täglich erfolgen. Statistisch erhoben werden Daten erst bei intensiveren oder mehrmaligen Gesprächen.
- Die Vertragskund:innen der DLZ sind überwiegend alleinlebend: 3557 (+2,9%)
- 4166 Kund:innen haben mitgeteilt, dass sie einen Pflegegrad haben.(+1,5), diese Angabe erhalten wir nicht immer zuverlässig und aktuell.
- 72% der Vertragskund:innen sind weiblich.
- 20 % haben einen Migrationshintergrund, davon 11% männlich.
- Im Berichtsjahr lag die Steigerungsrate der Inanspruchnahme durch Migrant:innen bei + 10,6%.

- Die Anzahl der Kund:innen im Sozialhilfebezug ist weiter rückläufig. Leistungen der Pflegeversicherung werden deutlich seltener „aufgestockt“.

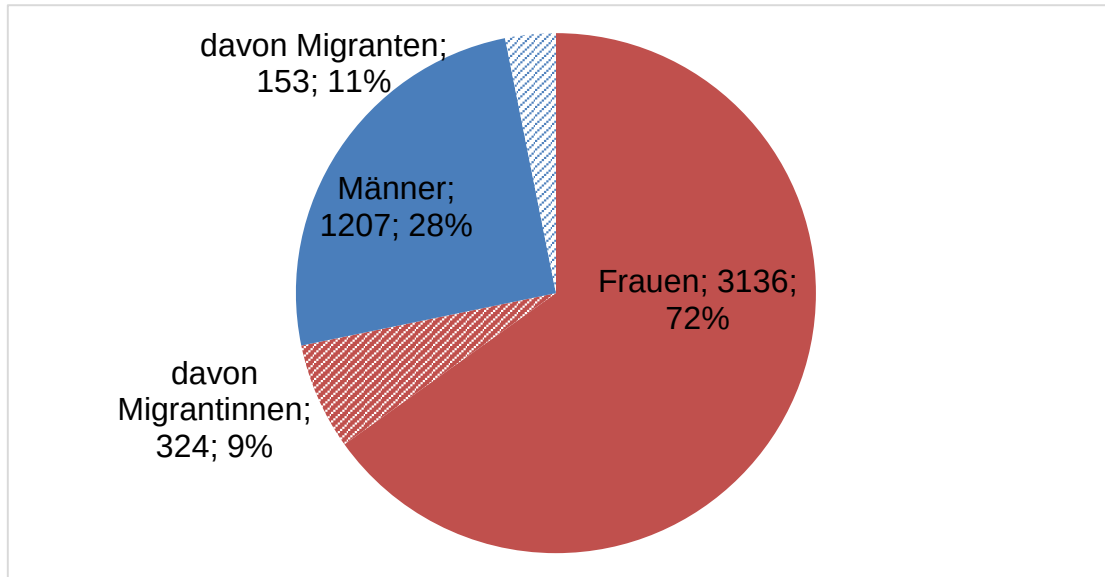


Abb. 4: DLZ Kund:innen 2025 (Geschlecht, Migrant:innen)

Im Berichtsjahr wurden im Vergleich zum Vorjahr mehr Männer und insgesamt mehr Menschen mit Migrationshintergrund erreicht.

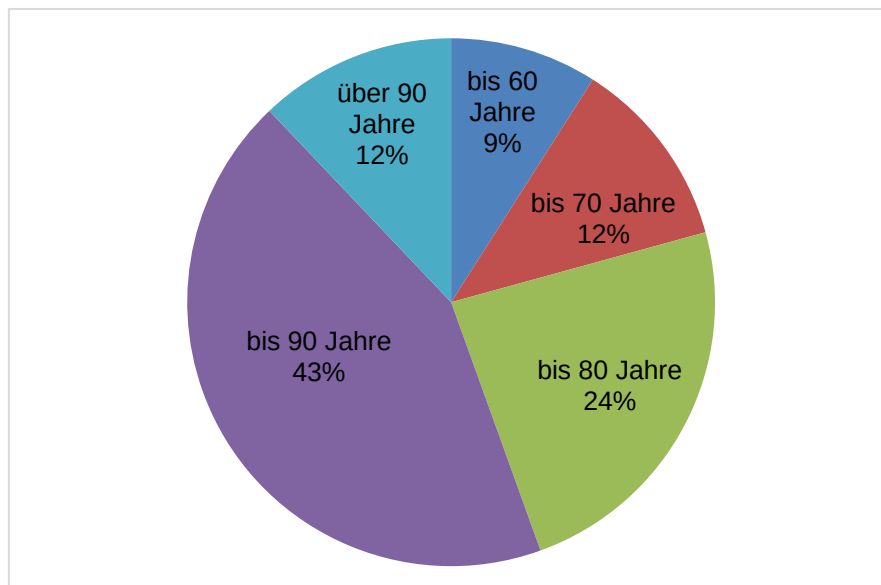


Abb. 5: Altersgruppen der DLZ-Vertragskund:innen 2025

In der Altersstruktur unserer Vertragskund:innen gibt es keine wesentlichen Veränderungen. Die Gruppe der Hochaltrigen nimmt zu. Dagegen nimmt die Gruppe der 81-90 Jährigen ab:

397	(8,7%)	jünger als 60 Jahre	+4,5%
515	(11,4%)	zwischen 61 und 70 Jahre	+3,4%
1046	(23,5%)	zwischen 71 und 80 Jahre	+1,9%
1910	(45,3%)	zwischen 81 und 90 Jahre	-3,6 %
532	(11,1%)	älter als 90 Jahre	+9,9%

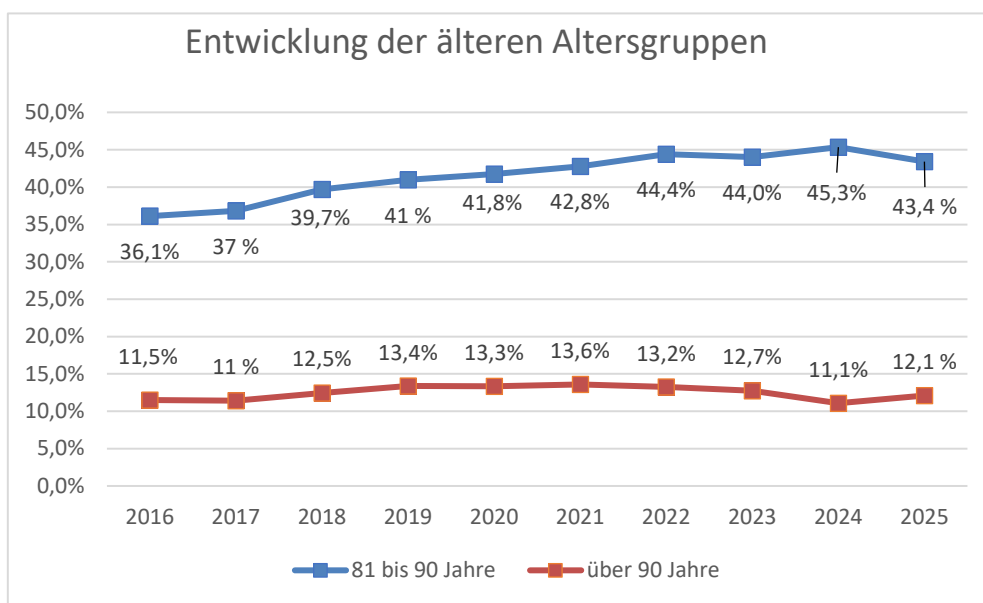


Abb. 6: Entwicklung der Altersgruppen 2016 – 2025

3. Information und Beratung



Abb. 7: Wir wissen das!

Die Mitarbeitenden der DLZ verfügen über umfassende Kenntnisse der im Stadtteil vorhandenen Angebote, die für die jeweilige Zielgruppe relevant sind.

Die Beratung stellt einen zentralen Bestandteil der DLZ-Arbeit dar und erfolgt in der Regel im Rahmen von Hausbesuchen. Diese aufsuchende Beratung im häuslichen Umfeld ermöglicht eine individuelle und ganzheitliche Einschätzung des Unterstützungsbedarfs. Auf dieser Grundlage können weiterführende Unterstützungsleistungen, beispielsweise durch telefonische Kontakte mit Kund:innen oder Angehörigen, zielgerichtet initiiert und begleitet werden.

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 3.313 Hausbesuche durchgeführt (+1,6 %). Die Anzahl der Kund:innen, die ausschließlich Beratungsleistungen in Anspruch nehmen und keine Leistungen der Nachbarschaftshilfe oder Alltagsassistenten nutzen, ist im Vergleich zum Vorjahr nahezu konstant geblieben (2024: 1.690; 2025: 1.702; +0,7 %).

Alle Kund:innen der Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten werden vor Beginn des Einsatzes umfassend über die bestehenden Unterstützungs- und Versorgungsangebote informiert und beraten. Diese Beratungsleistungen werden statistisch nicht gesondert erfasst. Bei 1.041 Neuzugängen pro Jahr stellt dieser Beratungsanteil jedoch eine relevante Größe dar. Hinzu kommen kontinuierliche Beratungs- und Abstimmungsgespräche im Verlauf bestehender Einsätze, die ebenfalls nicht statistisch abgebildet werden.

Im Berichtsjahr standen insbesondere folgende Beratungsthemen im Vordergrund:

- allgemeine Angebote der Altenhilfe im Stadtteil und darüber hinaus
- Maßnahmen zur Vermeidung von Einsamkeit und sozialer Isolation
- Fragen des Gesundheits-, Hygiene- und Hitzeschutzes

- Unterstützung bei Antragsstellungen und behördlichen Verfahren
- Beratung für pflegende und nicht pflegende Angehörige
- Leistungen nach dem SGB XII (Sozialhilfe) und SGB XI (soziale Pflegeversicherung)
- Nutzung von Unterstützungsangeboten wie Hausnotrufsystemen, mobilen Essensdiensten u. a.
- weiterführende Versorgungs- und Betreuungsangebote (z. B. Betreuungsgruppen, Tagespflege, ambulante und stationäre Pflege)
- Antragstellung und Inanspruchnahme von Leistungen der Pflegekassen
- Kostenerstattung im Rahmen der Alltagsassistenten
- spezifische Beratungen für Menschen mit Demenz sowie deren Angehörige

Die Verweildauer der Kund:innen in den Angeboten der DLZ ist nach Einschätzung weiterhin hoch. Eine im Jahr 2024 in sechs DLZ der AWO durchgeführte Erhebung zeigte, dass 24,3 % der Kund:innen über einen Zeitraum von mehr als fünf Jahren durch Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten begleitet werden.

4. Organisierte Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten

Diese beiden Unterstützungsangebote stellen niedrigschwellige Leistungen der offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen dar. Die durch die DLZ vermittelten Personen üben eine ehrenamtliche bzw. nebenberufliche Tätigkeit zur Unterstützung hilfebedürftiger Menschen im Sinne des § 3 Nr. 26 Einkommensteuergesetz (EStG) aus.

Die Leistungen richten sich an:

- ältere Menschen
- Menschen mit chronischen Erkrankungen oder Behinderungen
- Menschen mit Demenzerkrankungen
- sowie psychisch erkrankte ältere Menschen

(vgl. Zuwendungsvertrag zwischen den Trägern der DLZ und der Stadt Bremen, § 1)

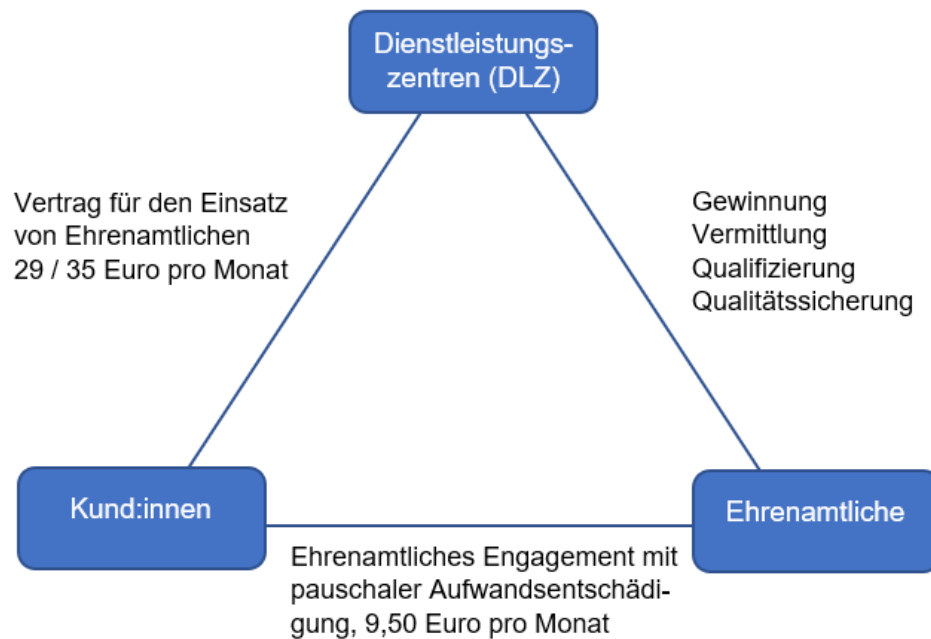


Abb. 8: Das Modell der Organisierten Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistentenz

Die Dienstleistungszentren schließen mit ihren Kund:innen vertragliche Vereinbarungen, in denen die Rahmenbedingungen der Organisierten Nachbarschaftshilfe sowie der Alltagsassistentenz geregelt sind. Für diese Leistungen entrichten die Kund:innen eine monatliche Pauschale in Höhe von 29 € für die Organisierte Nachbarschaftshilfe bzw. 35 € für die Alltagsassistentenz.

Die Alltagsassistentenz ist grundsätzlich über die Pflegekassen refinanzierbar und setzt eine entsprechende Grundqualifikation der eingesetzten Kräfte sowie die regelmäßige Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen voraus.

Die eingesetzten Ehrenamtlichen erbringen ihre Leistungen im Rahmen eines freiwilligen Engagements und erhalten hierfür eine pauschale Aufwandsentschädigung in Höhe von 9,50 € pro Stunde.

Sowohl in der Nachbarschaftshilfe als auch in der Alltagsassistentenz werden keine pflegerischen Tätigkeiten durchgeführt. Die inhaltlichen Grenzen der Tätigkeit ergeben sich einerseits aus dem individuellen Aufgabenverständnis und der Bereitschaft der Ehrenamtlichen sowie andererseits aus der notwendigen Flexibilität und dem kooperativen Umgang der Kund:innen. Diese Rahmenbedingungen sind individuell ausgeprägt und variieren im Einzelfall.

Die Tätigkeit als Nachbarschaftshelfer:in bzw. Alltagsassistent:in umfasst in der Regel einen mehrstündigen wöchentlichen Einsatz, durch den älteren Menschen das selbstständige Leben in der eigenen Häuslichkeit erleichtert oder ermöglicht wird. Häufig leisten Ehrenamtliche dabei auch über die vereinbarte Zeit hinaus zusätzliche, unentgeltliche Stunden, was in zwei umfangreichen Befragungen der Ehrenamtlichen in den vergangenen Jahren bestätigt wurde (81 % der Befragten gaben an, regelmäßig mehr als die vereinbarte Zeit zu leisten).

Die Nachfrage nach Unterstützungsleistungen übersteigt derzeit die vorhandenen Kapazitäten, wobei deutliche Unterschiede zwischen den Stadtteilen bestehen, insbesondere im Bereich der hauswirtschaftlichen Unterstützung.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass in Stadtteilen mit höherem Sozialindex vergleichsweise weniger Personen bereit sind, gegen eine Aufwandsentschädigung hauswirtschaftliche Unterstützung zu übernehmen. Gleichzeitig besteht insgesamt nur eine geringe Nachfrage nach Begleit- und Gesellschaftsleistungen, während hauswirtschaftliche Unterstützung von älteren Menschen am häufigsten nachgefragt und akzeptiert wird.

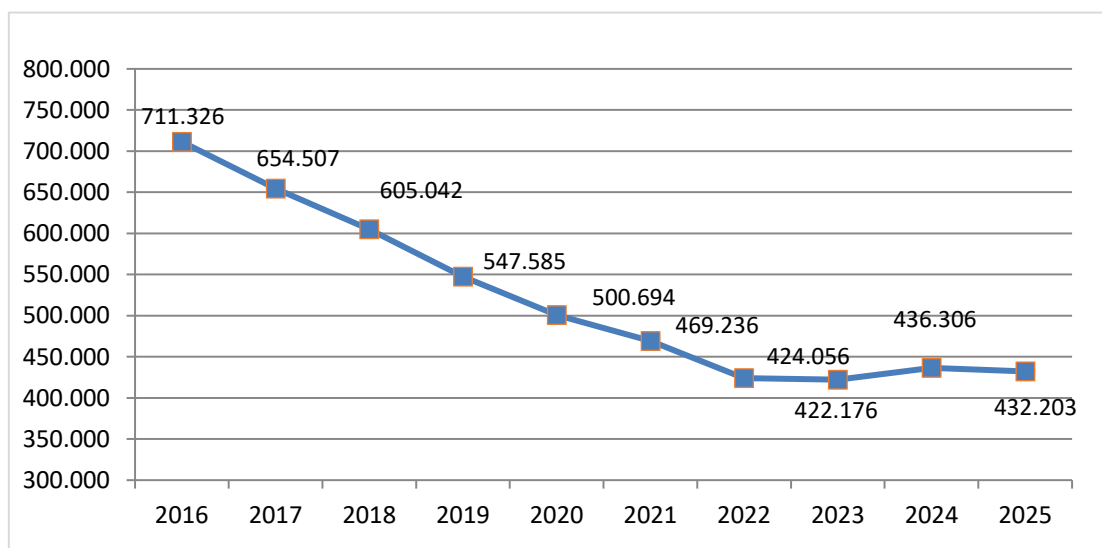


Abb. 9: Geleistete Stunden pro Jahr von 2016 bis 2025

Die Gesamtzahl der geleisteten Stunden ist leicht gesunken. (-0,9%) mit 432.203 aber immer noch eine beachtliche Unterstützung für die Nutzer:innen und die Stadt Bremen.

Bei den 3.614 Kund:innen im Monat Dezember 2025 lag die Einsatzhäufigkeit wie folgt:

Anzahl Kund:innen	Einsatzhäufigkeit	Abweichung zum Vorjahr
507	14- tägig oder bei Bedarf	+3,5 %
2595	1 x wöchentlich	+1,2 %
499	2-3 x wöchentlich	-7,9 % weiter deutlich rückläufig
18	4-5 x wöchentlich	-5,3 % 1 Person
3	6-7 x wöchentlich	+50 % 1 Person

Die Einsätze erfolgen, wie bereits im Vorjahr, überwiegend in einem zweiwöchentlichen oder wöchentlichen Rhythmus.

Die angefragte Stundenzahl steht im Wesentlichen im Zusammenhang mit der Systematik der erstattungsfähigen Leistungen nach § 45a SGB XI. Ein Großteil der Vertragskund:innen nutzt hierbei die Alltagsassistentenz. Der monatliche Erstattungsbetrag in Höhe von 131 € (abzüglich der vertraglich vereinbarten Pauschale von 35 €) entspricht rechnerisch einem Leistungsumfang von etwa 9,5 Stunden pro Monat bzw. durchschnittlich rund 2,2 Stunden pro Woche.

In der Praxis orientieren sich viele Kund:innen dabei weniger an ihrem tatsächlichen wöchentlichen Unterstützungsbedarf, sondern vielmehr am maximal verfügbaren Erstattungsbetrag pro Monat.

Umfangreichere Einsätze sind aus unterschiedlichen Gründen schwer zu besetzen. Ein wesentlicher Faktor ist, dass die Leistungen auf freiwilligem Engagement basieren und Einsätze daher unter Umständen kurzfristig ausfallen oder Vertretungen nicht unmittelbar nachbesetzt werden können.

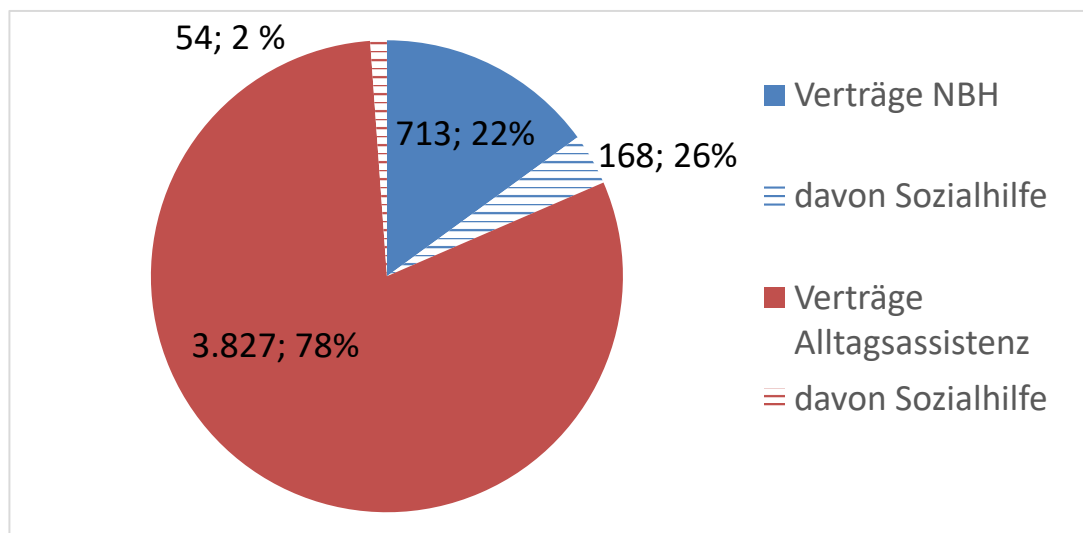


Abb. 10: Verträge NBH und Alltagsassistentenz mit dem Anteil der Verträge, die vom Amt für Soziale Dienste finanziert werden.

Die Zahl der Vertragsmonate ist um 0,5% gestiegen. Der Anteil der öffentlichen Kostenträger ist weiter rückläufig.

5. Ehrenamtliche

„Sinnvoll für mich, für uns, für alle“

Ehrenamtliche der DLZ unterstützen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe oder Alltagsassistentenz in der Stadt Bremen gegen eine pauschale Aufwandsentschädigung. Dadurch wird vielen unterstützungsbedürftigen Menschen ein Verbleib in der eigenen Häuslichkeit ermöglicht.

Gleichzeitig bietet das vergütete Ehrenamt den Engagierten selbst einen Mehrwert, insbesondere durch:

- ein sinnstiftendes und gesellschaftlich anerkanntes Tätigkeitsfeld
- eine zusätzliche finanzielle Aufwandsentschädigung

- die Einbindung in die Strukturen der DLZ bzw. der organisierten Nachbarschaftshilfe

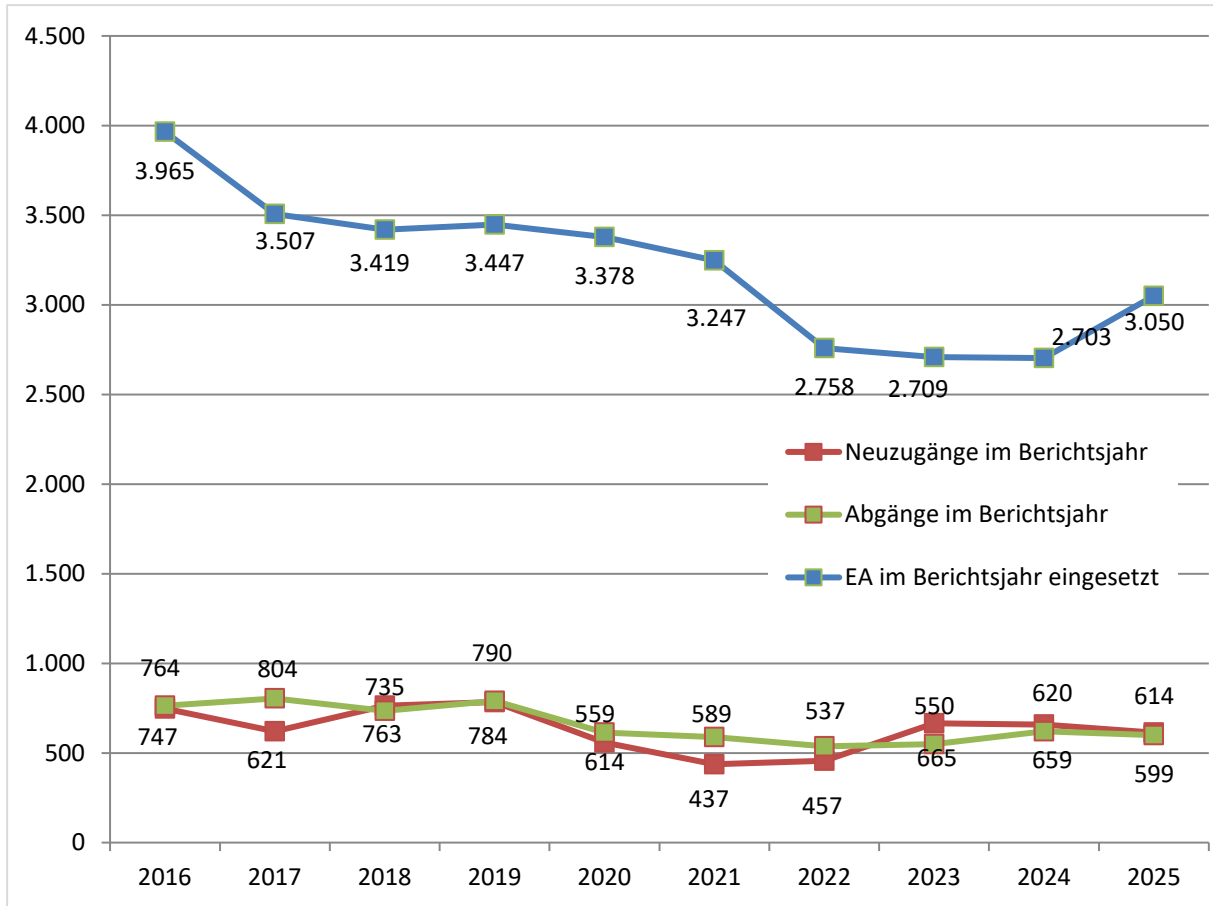


Abb. 11: Anzahl der Ehrenamtlichen, Zugänge und Abgänge 2016 bis 2025

Die Zahl der eingesetzten Ehrenamtlichen ist im Berichtsjahr deutlich um 18 % gestiegen. Dabei zeigt sich jedoch eine heterogene Entwicklung zwischen den Stadtteilen. Insbesondere in Stadtteilen mit höherem Sozialindex gestaltet sich die Gewinnung von Ehrenamtlichen, die gegen Aufwandsentschädigung hauswirtschaftliche Unterstützung leisten, zunehmend schwieriger.

Im Berichtsjahr waren sowohl geringere Zugänge als auch geringere Abgänge zu verzeichnen. Insgesamt bleibt die Verweildauer der Ehrenamtlichen weiterhin hoch.

Als zentrale Motivationsfaktoren werden sowohl die Aufwandsentschädigung als auch das Erleben einer sinnstiftenden Tätigkeit genannt, bei der eine tatsächlich benötigte Unterstützung geleistet wird. Das Ziel der DLZ, stabile und langfristige persönliche Beziehungen zu vermitteln, wird in der Praxis häufig erreicht.

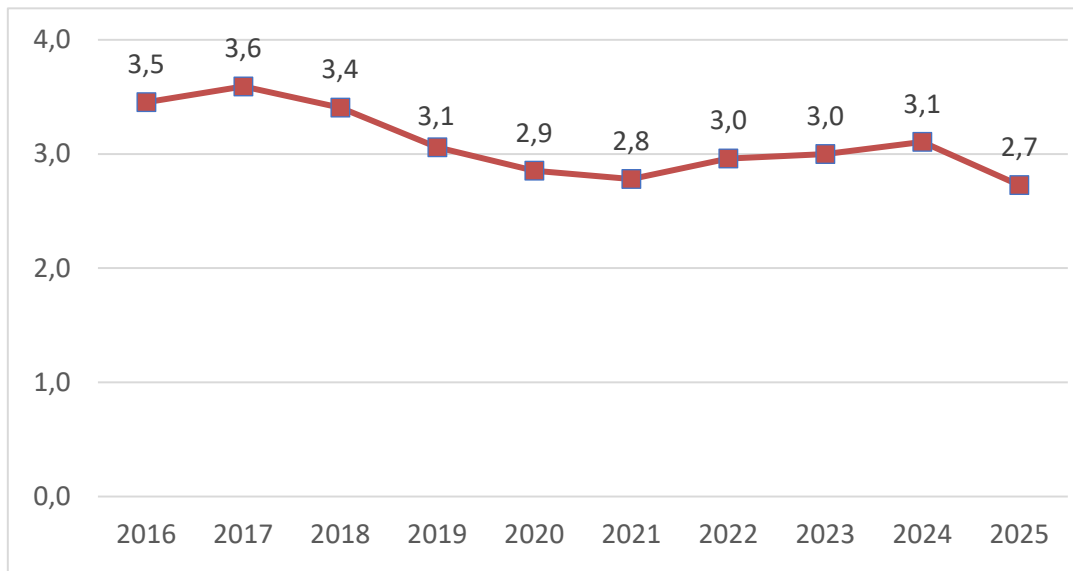


Abb. 12: Geleistete Wochenstunden der Ehrenamtlichen im Durchschnitt Jahresstunden geteilt durch eingesetzte Ehrenamtliche geteilt durch 52 Wochen

Die durchschnittliche wöchentliche Stundenzahl ist weiterhin rückläufig. Dies ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass sich viele Kund:innen am im Rahmen des Entlastungsbetrags refinanzierbaren Leistungsumfang orientieren.

Zudem stehen viele Ehrenamtliche selbst noch im Berufsleben, haben kleine Kinder oder sind als pflegende Angehörige eingebunden. Diese Rahmenbedingungen wirken sich unmittelbar auf den möglichen zeitlichen Umfang der übernommenen Einsätze aus.

Die Verweildauer der Ehrenamtlichen ist insgesamt weiterhin hoch. Gründe für die Beendigung von Einsätzen liegen in der Praxis überwiegend in alters- oder gesundheitsbedingten Einschränkungen, in Pflegeverpflichtungen innerhalb der eigenen Familie oder in beruflichen Veränderungen. Eine Unzufriedenheit mit dem Einsatz stellt nur selten den Anlass für eine Beendigung des Engagements dar.

Grundsätzlich definieren die Ehrenamtlichen selbst den Umfang und die Art ihrer Tätigkeiten sowie ihre individuellen Belastungsgrenzen. Dies führt zu einem sehr flexiblen, zugleich aber auch stark individualisierten System der Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenten.

6. Alltagsassistenten: Schulungen

Neue Ehrenamtliche werden von den DLZ-Mitarbeiter:innen in Erstgesprächen auf ihre Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen vorbereitet und in ihre Aufgaben, den Kundenwünschen und Bedarfen entsprechend, eingewiesen. Im weiteren Verlauf gibt es dann einen, sich in der Häufigkeit nach dem Einzelfall richtenden, Austausch. Viele Ehrenamtliche kommen monatlich zur Abgabe der Stundennachweise ins DLZ. Daneben gibt es regelmäßige Schulungsangebote, die in der Alltagsassistenten verpflichtend sind.

Alle Träger setzen die Anforderungen, die sich aus der „Verordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag“ ergeben, um.

Grundsätzlich verpflichtend ist eine umfangreiche „Grundschulung“. Dazu ist die Teilnahme an einer jährlichen „Wiederholungsschulung“ verpflichtend.

Die Träger haben eine gemeinsame Lernplattform, auf der Schulungen digital/online angeboten werden. Daneben gibt es vielfältige Präsenzangebote, die von den Ehrenamtlichen genutzt werden können.

	Veranstaltungen	Teilnehmende	LPF
PGSD	77	622	302
Caritas	16	150	70
DRK	21	212	56
AWO	70	413	201
GESAMT	184	1397	2026

Abb. 13: Schulungsveranstaltungen und Teilnehmende 2024

Die Motivation zur Teilnahme an Schulungen ist heterogen ausgeprägt. Ein Teil der Ehrenamtlichen lässt sich nur mit erheblichem Aufwand zur Teilnahme an verpflichtenden Schulungen motivieren. Der damit verbundene organisatorische und kommunikative Aufwand für die Dienstleistungszentren ist entsprechend hoch.

Gleichzeitig ist insbesondere in dieser Gruppe ein hoher Anteil erfahrener Ehrenamtlicher zu verzeichnen, die über langjährige Praxis verfügen und auch mit komplexen Unterstützungssituationen sicher umgehen können.

7. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die Bremer Dienstleistungszentren verfügen über eine gemeinsame Website: <https://www.dlz-bremen.de>

Zudem gibt es einheitliche Flyer, Leitfäden und Informationsmaterialien.

Die Träger der DLZ arbeiten eng und kontinuierlich zusammen. Darüber hinaus besteht eine Kooperation mit dem Referat Pflege der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz der Freien Hansestadt Bremen sowie mit dem Referat Stadtentwicklung der Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration der Freien Hansestadt Bremen.

Im Berichtsjahr konnten die Bremer Dienstleistungszentren ihr 50-jähriges Bestehen feiern. Aus diesem Anlass wurden die Mitarbeitenden sowie die Ehrenamtlichen im Rahmen eines Senatsempfangs geehrt. Dieser wurde von den DLZ-Koordinator:innen in Kooperation mit der zuständigen Behörde vorbereitet und fand insbesondere bei den Ehrenamtlichen großen Anklang.

Darüber hinaus fanden anlässlich des Jubiläums vielfältige Veranstaltungen der DLZ in den Stadtteilen statt.

7.1 Quartierbezogene Arbeit



Abb. 14: Netzwerkarbeit

Die Grafik verdeutlicht, dass jedes DLZ im jeweiligen Stadtteil mit den für seine Zielgruppe relevanten Akteur:innen vernetzt ist.

Die lokale Zusammenarbeit in den Stadtteilen wird eigenverantwortlich durch die jeweiligen DLZ gestaltet. Netzwerkarbeit ist dabei grundsätzlich als wechselseitiger Prozess zu verstehen, der den Austausch von Informationen, Erfahrungen, Ideen und Ressourcen umfasst. Netzwerke sind nur dann stabil und wirksam, wenn alle Beteiligten aktiv Beiträge leisten.

Die DLZ wirken grundsätzlich in allen Arbeitskreisen und Gremien im Stadtteil mit, sofern diese für die Zielgruppe relevant sind oder einen inhaltlichen Bezug zu deren Unterstützungsbedarfen haben. Die Liste der Kooperationspartner:innen in den jeweiligen Regionen ist entsprechend umfangreich und vielfältig.

Im Folgenden werden exemplarisch einige aufgezählt:

- Pflegeanbieter stationär und ambulant
- AfSD
- Soziale Arbeitskreise im Stadtteil
- Gesundheitszentren, Gesundheitspunkte, Pflegefachkräfte im Quartier
- Beiräte
- DIKS
- Quartiersmanager
- Gemeinden, Moscheen
- KomFort – Wohnberatung -
- Begegnungszentren
- Projekte im Bereich Pflege oder Gesundheit
- Hospize
- Krankenhäuser
- Kranken- und Pflegekassen
-

DLZ beteiligen sich an Stadtteilveranstaltungen wie z.B. Sommerfesten, Umweltprojekten, oder ähnlichen Aktionen.

Es gibt vertraglich fixierte Kooperationen z.B. mit der BREBAU, oder Projekten wie z.B. Pflegenetzwerke oder Demenzfreundliche Kommune.

Weitere Kontakte und Kooperationen ergeben sich aus der konkreten Fallarbeit.

7.2 Kooperation der vier DLZ-Träger

Die Zusammenarbeit der vier DLZ - Träger zeigte sich auch im Berichtsjahr kooperativ, und zielorientiert.

Es fanden regelmäßige Treffen der Koordinator:innen zu aktuellen Themen der DLZ statt, sowie zur Weiterentwicklung der gemeinsamen Lernplattform oder der gemeinsam genutzten Software Parat.

7.3 Zusammenarbeit mit den Referaten Pflege und Soziale Stadtentwicklung

Im Berichtsjahr fanden weiterhin regelmäßige gemeinsame Sitzungen mit Vertreter:innen der zuständigen Behörden statt. Die Zusammenarbeit gestaltete sich dabei insgesamt gut und zielorientiert.

Auf regionaler Ebene wurden zudem Austauschtreffen zwischen den DLZ und den Stadtteilzentren durchgeführt. Ziel dieser Treffen ist es, bestehende Herausforderungen in der Zusammenarbeit zu identifizieren, zu bearbeiten und Prozesse zu vereinfachen.

Ein Austausch mit den Mitarbeitenden des Fachdienstes Teilhabe hat im Berichtsjahr nicht stattgefunden.

Im Verlauf des Berichtsjahres wurde darüber hinaus gemeinsam mit dem Referat Stadtentwicklung der Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration unter Einbeziehung des Referates Pflege der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz das Projekt „Bremer Hausbesuche“ weiterentwickelt. In diesem Zusammenhang fanden zahlreiche Abstimmungsgespräche mit unterschiedlichen Beteiligten aus verschiedenen Arbeitsfeldern statt (vgl. hierzu Abschnitt 9.1 „Strukturveränderungen“).

Zum Jahresende wurden Gespräche zwischen den DLZ-Trägern und Vertreter:innen der Senatorin für Gesundheit über eine Neuausrichtung der DLZ-Finanzierung aufgenommen. Die vom Ressort angestrebte Umstellung von der bisherigen Festbetrags- auf eine Fehlbedarfsfinanzierung wird von den DLZ-Trägern kritisch bewertet. Die damit verbundenen Auswirkungen und Risiken werden derzeit in weiteren Gesprächen erörtert. Ziel bleibt eine einvernehmliche Lösung, die den langfristigen Erhalt der DLZ-Strukturen sicherstellt (siehe auch Kapitel 9).

7.4 Medienresonanz

Auch im Berichtsjahr haben die DLZ vielfältige Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit in den Stadtteilen umgesetzt. Hierzu zählten unter anderem Berichterstattungen in der regionalen Presse sowie Beiträge in Verbandszeitschriften.

Darüber hinaus nutzen die DLZ Veranstaltungen und besondere Anlässe regelmäßig, um ihre Angebote und Leistungen öffentlich zu präsentieren und die Medienarbeit zu unterstützen. Ob und in welchem Umfang eine Berichterstattung erfolgt, liegt jedoch letztlich in der Entscheidung der jeweiligen Medien.

Weder die Veröffentlichung des Jahresberichtes noch der anlässlich des 50-jährigen Bestehens der DLZ durchgeführte Senatsempfang fanden im Berichtsjahr eine nennenswerte Resonanz in der Presse.

Zur Gewinnung von Ehrenamtlichen werden bei Bedarf Anzeigen in Printmedien sowie Online-Anzeigen über soziale Medien und digitale Plattformen geschaltet. Ergänzend kommen Flyer, Aushänge und weitere Informationsmaterialien in den Stadtteilen zum Einsatz.

Regelmäßig erscheinen zudem Anzeigen im Anzeigenblatt BLV (Bremen-Nord) sowie im Pusdorfer für den Stadtteil Woltmershausen.

7.5 Angehörigengruppen

Zusätzlich zu ihren Regelaufgaben bieten DLZ an einigen Standorten Angehörigengruppen an. Damit werden pflegende Angehörige in angeleiteten Gesprächskreisen gestärkt. Die Gruppentreffen haben eine Dauer von 90 bis 120 Minuten.

DLZ	Anzahl Treffen	Teilnehmende im Durchschnitt
Huckelriede	6	4 - 10
Mitte	9	8
Vahr	24	6-8
Huchting	10	7
Horn	14	5

8. Personal und Finanzierung

Im Berichtsjahr verfügte ein DLZ durchschnittlich über 95,5 Personalwochenstunden. Abweichungen im Vergleich zu den Vorjahren ergeben sich insbesondere durch unbesetzte Stellen sowie längere krankheitsbedingte Ausfälle (über sechs Wochen).

Die 17 DLZ waren insgesamt wie folgt besetzt:

- Leitung: 495 Stunden -2,1%
- Sozialberatung: 1074 Stunden +3,3%
- Verwaltung: 56 Stunden + 33,3%

Insgesamt standen im Berichtsjahr 1.624 Wochenstunden zur Verfügung, was einem Anstieg von 2,4 % entspricht.

Die Mitarbeitenden werden im Rahmen der jeweiligen Vergütungsregelungen der Träger entlohnt.

Die Finanzierung der DLZ erfolgt auf Grundlage eines Zuwendungsvertrages mit einer Festbetragsfinanzierung durch die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz in Höhe von rund 50 %. Die übrigen rund 50 % werden über Einnahmen aus Serviceverträgen mit den Kund:innen gedeckt.

Die aktuell geführten Gespräche über eine Umstellung der Finanzierung auf eine Fehlbedarfsfinanzierung führen zu einer erheblichen Verunsicherung innerhalb der DLZ und könnten perspektivisch strukturelle Veränderungen in den DLZ nach sich ziehen.

9. Strukturveränderungen

Die Einsatzhäufigkeit der Unterstützungsleistungen nimmt weiterhin ab. Kund:innen reduzieren ihre Inanspruchnahme zunehmend auf die im Rahmen der Pflegeversicherung refinanzierbaren Leistungen.

Weiterhin besteht die Problematik, dass ein Teil der Vertragskund:innen Schwierigkeiten hat, die monatliche Auszahlung der Aufwandsentschädigung vorzufinanzieren, bis die Erstattung durch die Pflegekasse erfolgt. In der Folge verzichten einzelne Kund:innen auf Unterstützungsleistungen.

Die zum Jahresende aufgenommenen Gespräche zwischen den Trägern der DLZ und Vertreter:innen der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz zu möglichen

Veränderungen in der Finanzierung führen zu einer erhöhten Verunsicherung innerhalb der Strukturen. Seitens des Ressorts wird eine Umstellung von Zuwendungsvertrag und Festbetragsfinanzierung hin zu einer Fehlbedarfsfinanzierung angestrebt. Hierzu besteht derzeit ein fachlicher Dissens.

Die DLZ-Träger gehen davon aus, dass eine entsprechende Umstellung der Finanzierungsstruktur perspektivisch auch strukturelle Veränderungen nach sich ziehen würde. In den weiteren Gesprächen werden die Träger die möglichen Auswirkungen der geplanten Finanzierungsänderung darlegen und streben eine einvernehmliche Lösung an, die den langfristigen Erhalt der DLZ in ihrer bisherigen Form sicherstellt.

9.1 Bremer Hausbesuche

Im Berichtsjahr wurde gemeinsam mit dem Referat Stadtentwicklung der Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration ein Konzept für das Angebot „Bremer Hausbesuche“ entwickelt.

Um bestehende Synergien der DLZ zu nutzen, wurde vorgesehen, das Angebot eng an die Struktur der DLZ anzubinden. In zahlreichen Abstimmungsgesprächen mit unterschiedlichen Beteiligten wurden verschiedene inhaltliche Aspekte diskutiert sowie Umsetzungsvarianten hinsichtlich Praxistauglichkeit und Finanzierbarkeit geprüft.

Am Ende dieses Prozesses entstand ein Konzept, das von der Bürgerschaft einstimmig beschlossen wurde. Die Vorbereitungsphase startete am 01.12.2025.

Kern des Konzeptes ist es, insbesondere ältere Menschen zu erreichen, die bislang keine Unterstützung erhalten, sich in vulnerablen Lebenslagen befinden oder bislang nicht durch bestehende Angebote erreicht werden. Ziel ist es, diese Menschen an das Hilfesystem anzudocken und mit geeigneten Maßnahmen ein selbständiges Leben in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen.

9.2 Grenzverschiebungen

Auf Wunsch der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz sollte im Stadtteil Hemelingen ein eigenständiges physisches DLZ eingerichtet werden. Die Versorgung des Ortsteils durch das DLZ Osterholz (Ludwig-Roselius-Allee) sowie die Außenstelle in Arbergen entsprach aus fachlicher Sicht nicht den im Landespflegebericht beschriebenen Bedarfen.

Da für den Aufbau eines zusätzlichen DLZ keine weiteren finanziellen Mittel zur Verfügung gestellt wurden, bestand die Lösung darin, die Zuschnitte der bestehenden DLZ-Gebiete entsprechend anzupassen. Ziel war es, ein eigenständiges DLZ in Hemelingen zu ermöglichen und gleichzeitig die 17 DLZ so zu strukturieren, dass eine wirtschaftlich tragfähige Arbeitsgrundlage erhalten bleibt.

In einem intensiven Abstimmungsprozess gelang es den Mitarbeitenden des DRK und der AWO, eine Neuordnung der Einzugsgebiete zu entwickeln, die dieses Ziel erfüllte.

Insgesamt wurden die Einzugsgebiete von sieben DLZ angepasst. Alle betroffenen Kund:innen und Ehrenamtlichen wurden schriftlich informiert und auf den Wechsel vorbereitet.

Insgesamt mussten rund 150 Kundenverträge neu abgeschlossen werden. In zwei DLZ-Bereichen war zudem die Suche nach neuen Räumlichkeiten erforderlich, sodass entsprechende Standortverlagerungen vorgenommen wurden. 4 DLZ wurden namentlich angepasst.

Trotz des umfangreichen organisatorischen Aufwands konnte sichergestellt werden, dass alle Kund:innen durchgehend weiter versorgt wurden und keine Ehrenamtlichen im Zuge der Umstrukturierung verloren gingen.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Die DLZ haben auch im Berichtsjahr wieder dazu beigetragen, dass zahlreiche stationäre Unterbringungen in Heimen verzögert oder verhindert werden konnten, Kosten reduziert wurden und die Lebensqualität der Zielgruppe und ihrer Angehörigen erhöht wurde.

Die Nachfrage nach Beratung und tätiger Unterstützung ist nach wie vor hoch. Die DLZ bieten hier ein, auf die jeweilige Lebenssituation, individuell angepasstes Angebot. Wie die Nachfrage zeigt, trifft dieses Angebot die Bedarfe der Kunden.

Gleichzeitig ist hervorzuheben, dass die Betätigung in der Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistenten für sehr viele Ehrenamtliche nachhaltige, stabilisierende Auswirkungen auf die eigene Lebenssituation hat. Diese Bedürfnisse an eigener gesellschaftlicher Teilhabe und vor allem an Werterbringung für die Gesellschaft ist nicht zu unterschätzen.

Die Konzeptentwicklung, um DLZ Grenzen anzupassen, die daraus resultierenden Umzüge, die Information von Kund:innen, Ehrenamtlichen und Kooperationspartner:innen sowie die Anpassung von Informationsmaterialien, waren für die beteiligten sieben DLZ neben der täglichen Arbeit sehr belastend und zeitaufwendig.

Die Konzeptentwicklung für die Bremer Hausbesuche in enger Zusammenarbeit mit der Behörde war ebenfalls zeitaufwendig und arbeitsintensiv, aber auch konstruktiv und zielorientiert. Die ersten Erfahrungen mit dem neuen Angebot der Bremer Hausbesuche zeigen, dass das Angebot gut angenommen wird und die Menschen in vulnerablen Lebenssituationen erreicht werden.

Die DLZ haben erneut gezeigt, dass sie trotz hoher Belastung in der Lage sind, strukturelle Veränderungen konstruktiv umzusetzen und das Angebot kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Die Auswirkungen der von der Behörde gewünschten Änderungen der DLZ Finanzierung werden in laufenden Gesprächen thematisiert. Die Stabilität des Angebotes sowohl für die Klient:innen als auch für die Ehrenamtlichen und die Stadtteilstrukturen sollten nicht außer Acht gelassen werden.

Welche Auswirkungen die in der politischen Diskussion befindlichen Änderungen der Pflegeversicherung auf den Betrieb der DLZ und das Angebot der Alltagsassistenten haben werden, ist noch nicht abzusehen. Ebenso nicht die Auswirkungen auf den Sozialhilfeträger und die Folgen für die Ehrenamtlichen.

Die DLZ bleiben offen für Veränderungen. Um den Entwicklungen erfolgreich zu begegnen bedarf es einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit aller Beteiligten.

11. Anhang

11.1 DLZ Struktur und Transfer



Abb.15: 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
- 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

Neben dem sozialen Zusammenhalt, der durch die Arbeit der DLZ verstärkt wird wollen wir auch die Funktion der Ehrenamtlichen als gut informierte Botschafter für das Angebot der offenen Altenhilfe der Stadt Bremen erwähnen.

Die Stadt Bremen ermöglicht mit der Förderung der DLZ:

- den Verbleib älterer Menschen in der eigenen Wohnung,
- vermeidet ungewollte Heimunterbringungen
- reduziert ihre Kosten für die Unterstützung von Menschen mit Transferleistungen
- 3050 Ehrenamtlichen ein freiwilliges soziales Engagement mit einer pauschalen Aufwandsentschädigung.

Die öffentliche Zuwendung in Höhe von ca. 1,9 Mill. Euro für alle 17 DLZ wird auch weiterhin zweckdienlich verwendet: Sie nützt den Kund:innen, den Ehrenamtlichen und der Stadt Bremen. Aufgrund steigender Kosten wäre eine Erhöhung der Zuwendung folgerichtig.

11.2 Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ) – Kurzprofil

Die 17 DLZ werden von der Stadt Bremen gefördert.

Die DLZ werden von vier Wohlfahrtsverbänden betrieben: Sieben vom Paritätischen, sechs von der AWO, drei vom DRK, eines vom Caritasverband. Sie bieten eine flächendeckende Infrastruktur in der Stadt Bremen.

Die DLZ sind in ihrem Stadtteil die zentrale Anlauf- und Kontaktstelle für alle Fragen, Antworten, Dienstleistungen rund um Alter, Behinderung, chronische Erkrankung.

Sie leisten entweder selbst Hilfen und Dienstleistungen oder informieren und beraten über Unterstützungsleistungen.

Sie koordinieren und begleiten bürgerschaftliches Engagement in Form von Organisierter Nachbarschaftshilfe und 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 spezielle Dienstleistungen der DLZ, z.B. Aktivierende Hausbesuche, eine Tagesbetreuungsgruppe für an Demenz erkrankte Menschen, Gruppen für pflegende Angehörige.

11.3 Die Organisierte Nachbarschaftshilfe Alleinstellungsmerkmale

- **Durchschnittliche Tätigkeit der Ehrenamtlichen pro Woche** ca. 2,5 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 ca. 275 Euro pro Monat bzw. 3.300 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.
→ Die Mitarbeitenden des DLZ achten darauf, dass Führungszeugnisse vorliegen und sind immer ansprechbar.

11.4 Kennzahlen der Dienstleistungszentren für 2025 im Überblick

- 6.972 Kund:innen insgesamt (-0,1%)
- 1.402 Beratungskund:innen (+ 0,7%)
- 4.400 Vertragskund:innen (+ 0,7%)
- 870 Partner:innen von Vertragskund:innen (-5,3%)
- 4.540 Verträge NBH oder Alltagsassistenten (- 0,4%)
- 43.014 Vertragsmonate (+0,5%)
- 1.624,4 Personalstunden insgesamt; 95,55 durchschn.pro DLZ / Woche (+2,4%)
- 3.313 Hausbesuche wurden geleistet (+ 1,6%)
- 432.203 Stunden wurden geleistet (- 0,9%)
- 3.050 Ehrenamtliche wurden eingesetzt (+ 12,8)

11.5 Kennzahlen der DLZ Träger

	Dienstleistungszentren	7 DLZ	6 DLZ	3 DLZ	1 DLZ	17 DLZ	17 DLZ	
	erreichte Kund_innen	PGSD	AWO	DRK	CV	Gesamt lfd. Jahr	Gesamt Vorjahr	Veränderung zum Vorjahr
1.	Gesamt Kund_innen 1.1. + 1.2. + 1.3	2.588,0 0	3.026	942	416	6.972	6.980	- 0,1%
1.1.	Beratungskund_innen	447	794	394	67	1.702	1.690	0,7%
1.2.	Vertragskund_innen*	1.768	1.904	463	265	4.400	4.371	0,7%
1.3.	Partner/innen (der Vertragskund_innen)*	373	328	85	84	870	919	- 5,3%
	Kontrollsumme	2.588	3.026	942	416	6.972	6.980	
1.2.1 .	Weibliche Kundinnen	1.286	1.354	334	202	3.176	3.163	0,4%
	davon Migrantinnen	93	197	17	17	324	309	4,9%
1.2.2 .	Männliche Kunden	482	550	129	63	1.224	1.208	1,3%
	davon Migranten	34	107	7	5	153	145	5,5%
	Kontrollsumme Gender	1.768	1.904	463	265	4.400	4.371	
1.2.3 .	Alleinlebende Kund_innen	1.395	1.576	378	208	3.557	3.456	2,9%
1.2.4 .	Alter der Kund_innen					0	0	
	bis 60 Jahre	157	191	29	20	397	380	4,5%
	61 bis 70 Jahre	170	265	53	27	515	498	3,4%
	71 bis 80 Jahre	376	480	127	63	1.046	1.027	1,9%
	81 bis 90 Jahre	834	749	203	124	1.910	1.982	- 3,6%
	über 90 Jahre	231	219	51	31	532	484	9,9%
	Summe	1.768	1.904	463	265	4.400	4.371	0,7%
1.2.5 .	Kund_innen mit Pflegegraden	1.668,0 0	1.843	408	247	4.166	4.104	1,5%
2.	Nachbarschaftshilfe/ Alltagsassistenz					0		
2.1	Einsatzhäufigkeit Vertragskund_innen (Basis Dezember)*					0		
	- 14-tägig oder bei Bedarf	218	212	28	46	504	487	3,5%
	- 1 x wöchentlich	1077	1.092	276	150	2.595	2.564	1,2%
	- 2 - 3 x wöchentlich	197	230	45	27	499	542	- 7,9%
	- 4 - 5 x wöchentlich	3	12	2	1	18	19	- 5,3%

	- 6 - 7 x wöchentlich	1	2			3	2	50,0 %
	Gesamt Kund_innen:	1.496	1.548	351	224	3.619	3.614	0,1%
2.2	davon Sozialhilfe-Kund_innen: *	abgeschafft	abgeschafft	abgeschafft	abgeschafft	abgeschafft		
	in %	abgeschafft	abgeschafft	abgeschafft	abgeschafft	abgeschafft		
2.3	Jahresstunden (Basis Dezember x12)*					0		
	Gesamt:	175.885	191.628	40.841	23850	432.203	436.306	- 0,9%
2.4	davon Sozialhilfe (Jahresstunden)*	7.222	26.188	2.494	2130	38.035	45.309	- 16,1 %
	in %	4,1%	13,7%	6,1%	8,9%	8,8%	10,4%	
		PGSD	AWO	DRK	CV	Gesamt lfd. Jahr	Gesamt Vorjahr	Veränderung zum Vorjahr
2.5	Vertragsmonate gesamt	17.625	18.562	4.298	2.529	43.014	42.811	0,5%
	Kontrollsumme NBH+AA	18.120	18.562	4.298	2.529	43.509	42.811	1,6%
2.5.1	Vertragsmonate NBH *	2.572	3.036	898	313	6.819	7.369	- 7,5%
	davon Sozialhilfe	420	1.194	107	53	1.774	1.990	- 10,9 %
	Vertragsmonate Anteil NBH ÖK an Gesamt	2,4%	6,4%	2,5%	2,1%	4,1%	4,6%	
2.5.2	Vertragsmonate Alltagsassistenz *	15.548	15.526	3.400	2.216	36.690	35.442	3,5%
	davon Sozialhilfe (Hybrid)*	51	99	44	50	244	334	- 26,9 %
	nbh ök + AA ök	471	1.293	151	103	2.018	2.324	%
	Anteil ÖK (NBH+AA) an Gesamt	2,7%	7,0%	3,5%	4,1%	4,7%	5,4%	
2.6	Vertragsneuzugänge	397	484	106	54	1.041	1.172	- 11,2 %
2.7	Vertragsabgänge	370	474	202	57	1.103	1.004	9,9%
2.8	Verträge Gesamt *	1.817	1.981	475	267	4.540	4.559	- 0,4%
	Kontrollsumme NBH+AA	1.817	1.981	475	267	4.540	4.559	
2.8.1	Verträge NBH	238	337	98	40	713	823	- 13,4 %

								-
	davon Sozialhilfe	36	115	11	6	168	200	16,0 %
2.8.2	Verträge Alltagsassistentenz	1.579	1.644	377	227	3.827	3.736	2,4%
	davon Sozialhilfe (Hybrid) *	12	28	9	5	54	65	- 16,9 %
3.	Ehrenamtliche (Nachbarschaftshelfer_/Alltagsassistent_innen)							
	Gesamt :							
3.1	Neuzugänge im Berichtsjahr	214	286	79	35	614	659	- 6,8%
3.2	Abgänge im Berichtsjahr	226	279	66	28	599	620	- 3,4%
3.3	Ehrenamtliche eingesetzt	1.237	1.291	350	172	3.050	2.703	12,8 %
4.	Hausbesuche	1.191	1376	490	256	3.313	3.260	1,6%
5.	Personalausstattung in WoStd.							
5.1	Leitungsfunktion	219	163,07	96	17,3	495	506	- 2,1%
5.2	Sozialberaterin	410	491,66	94	77,9	1.074	1.039	3,3%
5.3	Verwaltungskraft	28	20		8	56	42	33,3 %
5.4.	Aushilfe					0	0	
	Gesamt	657,0	674,2	190,0	103,2	1.624,4	1.586,5	2,4%

* Legende

zu 2.1 Beratungskund:innen sind alle Kund:innen ohne Vertrag im aktuellen Kalenderjahr, die in der DLZ-Liste liegen.

zu 1.2 Vertragskund:innen: Alle Kund_innen, mit denen im Kalenderjahr ein Vertrag bestand (keine Beratungskund:innen, keine Partner:innen). Die Personenbezogenen Daten 1.2.1 - 1.2.5 beziehen sich ausschliesslich auf die Kund:innen mit einem Vertrag.

zu 1.3 Partner:innen: Gezählt werden ausschließlich die Partner:innen von Vertragskund:innen.

zu 2.1 Einsatzhäufigkeit Vertragskund:innen: abgebildet sind die Dezemberzahlen

zu 2.3 und 2.4 Jahresstunden: Die Wochenstunden aus dem Dezember werden auf das ganze Kalenderjahr hochgerechnet.

zu 2.5.1. Vertragsmonate NBH und 2.5.2. Vertragsmonate Alltagsassistentenz: Bei einem Vertragswechsel, z.B. von NBH zu Alltagsassistentenz zum 01.06. werden für das Jahr 5 Vertragsmonate NBH und 7 Vertragsmonate Alltagsassistentenz gezählt.

zu 2.5.1. Vertragsmonate NBH und 2.5.2. Vertragsmonate Alltagsassistentenz, davon Sozialhilfe (Hybrid): Es besteht ein Vertrag über Alltagsassistentenz, bei dem die Stunden durch das AFSD aufgestockt werden.

zu 2.6 - 2.8.2 Verträge: 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.

WStd geteilt durch 12 Monate x Anzahl Monate in denen die Stelle besetzt bzw. zu finanzieren war

11.6 Die Bremer Dienstleistungszentren – Kontaktdaten

www.dlz-bremen.de

