

Seniorenbüros in der Landeshauptstadt Hannover

Untersuchung der Wirkungen
und Erfahrungen aus Sicht der
ehrenamtlichen und hauptamtlichen
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Kapitel I bis V erstellt durch:

Elke Sauermann, Anne Kehrein	Koordinationsstelle Sozialplanung im Gesundheits-, Jugend- und Sozialdezernat
---------------------------------	--

Kapitel VI erstellt durch die Arbeitsgruppe „Offene Dienste“ :

Gabriele Allgeier	DRK-Kreisverband Hannover-Stadt
Gabriele Block	Gemeindecaritas
Elke Sauermann	Gesundheits-, Jugend- und Sozialdezernat, Koordinationsstelle Sozialplanung
Ute Schönleiter	AWO-Kreisverband Hannover-Stadt
Jutta Schulte	Diakonisches Werk
Siegfried Ullmann	Sozialamt – Abteilung Altenhilfe (OE 50.50)
Dagmar Wacker	Sozialamt – Abteilung Altenhilfe (OE 50.52)
Bernhard Weiland	Sozialamt – Abteilung Altenhilfe (OE 50.50)

Stand Januar 2001

Seniorenbüros in der Landeshauptstadt Hannover

Wirkungsanalyse

Inhaltsübersicht

	Seite
I. Einleitung	4
II. Allgemeine Angaben und Standortanalyse	5
III. Ergebnisse der Befragung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	9
1. Die Teams der Ehrenamtlichen	9
2. Das Engagement der Ehrenamtlichen im Seniorenbüro	11
3. Die Angebote der Seniorenbüros	12
4. Nutzerinnen und Nutzer der Seniorenbüros	15
5. Räumliche Gegebenheiten	15
6. Fachliche Begleitung durch den Träger	16
7. Wünsche für die Zukunft	17
8. Persönliche Erfahrungen durch die ehrenamtliche Arbeit	18
Exkurs: Die Situation in Marienwerder	18
IV. Ergebnisse der Befragung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	19
1. Aufgaben und zeitlicher Einsatz der fachlichen Anleitung	19
2. Stellungnahme zu den Seniorenbüros durch die fachliche Anleitung	20
V. Zusammenfassende Betrachtung und Bewertung	22
VI. Stellungnahme der Arbeitsgruppe „Weiterentwicklung Der Offenen Dienste“	25

I. Einleitung

Im Jahr 1996 wurde in der Landeshauptstadt Hannover das erste Seniorenbüro gegründet. Vorausgegangen war eine intensive Planungsphase in der Arbeitsgruppe „Offene Dienste“, die mit der Umsetzung des diesbezüglichen Abschnittes des hannoverschen Altenhilfeplanes beauftragt ist. Mitglieder dieser Arbeitsgruppe sind Vertreterinnen und Vertreter der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas, des Deutschen Roten Kreuzes, des Diakonischen Werkes und der Stadt Hannover.

Die Arbeitsgruppe hat folgende Grundidee für die Seniorenbüros in Hannover vereinbart:

„Aufgabe der Seniorenbüros soll es sein, Kontakte zwischen älteren Menschen zu schaffen und zum gemeinsamen Tun anzuregen. Es sollen Möglichkeiten des sozialen, ehrenamtlichen Engagements aufgezeigt werden. Zielgruppe sind nicht nur bereits aktive Seniorinnen und Senioren, sondern möglichst auch diejenigen, die sich bisher nicht anderen Menschen und konkreten Aufgaben zugewandt haben.

Das Seniorenbüro soll eine ständige Einrichtung mit regelmäßigen Öffnungszeiten sein. Es soll eine Beratungs- und Vermittlungsfunktion haben, indem es über Hilfsangebote und Aktivitäten verschiedener Träger informiert, die Bereitschaft zu Selbsthilfeaktivitäten fördert und einen Ort der Begegnung für ältere Menschen bietet. Das Seniorenbüro soll ausschließlich mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besetzt sein, die die Möglichkeit der Selbstorganisation erhalten. Die inhaltliche Begleitung der Seniorenbüros erfolgt durch die Träger.“

Es wurde die Verabredung getroffen, dass die in der Arbeitsgruppe vertretenen Verbände die Trägerschaft für jeweils ein Seniorenbüro übernehmen. Die Einrichtung und Finanzierung der Seniorenbüros durch die Landeshauptstadt Hannover wurde von den Ratsgremien beschlossen. Daraufhin haben die einzelnen Träger ihre Arbeit aufgenommen. Das Seniorenbüro Bult wird erst ab dem Jahr 2001 in die Regelförderung durch die Stadt Hannover aufgenommen. Die Anschubfinanzierung hat das Diakonische Werk als Träger geleistet.

Mit der Umsetzung der Idee der Seniorenbüros wurde in der Stadt Hannover ein neuer Weg in der Seniorenarbeit eingeschlagen. Inzwischen ist das erste Seniorenbüro seit vier Jahren tätig. Es wurden umfassende Erfahrungen gemacht, die als Grundlage für die Planung möglicher weiterer Seniorenbüros genutzt werden sollen, bzw. die Auskünfte darüber geben, inwieweit die bestehenden Rahmenbedingungen geeignet sind, die Idee der Seniorenbüros um zu setzen. Diese Erfahrungen sollten erhoben und ausgewertet werden.

Die Arbeitsgruppe „Offene Dienste“ hat die Koordinationsstelle Sozialplanung mit der Untersuchung der Wirkungen und Erfahrungen von Seniorenbüros in der Landeshauptstadt Hannover beauftragt.

Die Untersuchung basiert auf den Bausteinen:

- Standortanalyse der Seniorenbüros
- Befragung des Teams der Ehrenamtlichen in den Seniorenbüros in Form eines Gruppeninterviews von Oktober bis November 2000
- Schriftliche Befragung der fachlichen Anleiterinnen und Anleiter von Oktober bis November 2000

II. Allgemeine Angaben und Standortanalyse

Seniorenbüro Stöcken

Das Seniorenbüro Stöcken wurde als erstes der fünf Seniorenbüros im August 1996 in der Stünkelstraße 12 eröffnet. Die Trägerschaft hat das Deutsche Rote Kreuz, Kreisverband Hannover-Stadt übernommen.

Das Seniorenbüro Stöcken befindet sich in einem Wohngebiet, das formal zum Stadtteil Ledeburg gehört. Es steht ein Ladenlokal mit einem Gemeinschaftsraum, einem kleinen Büro, einer Küche und einem behindertengerechten WC zur Verfügung. Diese Fläche wird gemeinsam mit dem Ortsverein des DRK genutzt. Der Endpunkt der Stadtbahnlinie 5 liegt gut 200 Meter entfernt. Das Einkaufszentrum des Stadtteils Stöcken befindet sich in ungefähr 700 Meter Entfernung.

Die Bevölkerungsstruktur und die soziale Situation im Umfeld des Seniorenbüros bilden den Rahmen, in dem die Arbeit des Seniorenbüros stattfindet. Aufgrund der Tatsache, dass das Seniorenbüro Stöcken formal in Ledeburg liegt und die Nutzerinnen und Nutzer aus beiden Stadtteilen kommen, werden die Stadtteile im folgenden zusammen beschrieben.

In den Stadtteilen Stöcken und Ledeburg leben insgesamt 17.300 Personen. Hiervon sind 3.050 Personen (18 % aller Einwohnerinnen und Einwohner) 65 Jahre alt und älter. Betrachtet man die Gruppe der 55-Jährigen und älteren Menschen, die das Seniorenbüro als Zielgruppe ansprechen möchte, erhöht sich die Personenzahl auf rund 5.600 (32 % aller Einwohnerinnen und Einwohner).

Die soziale Situation kann in Stöcken in einigen Quartieren als sehr prekär, in anderen als durchschnittlich bezeichnet werden. In Ledeburg lässt sich die soziale Situation ebenfalls als durchschnittlich beschreiben. Dieses lässt sich fest machen an den Arbeitslosenzahlen und der Zahl der Empfängerinnen und Empfänger von Hilfe zum Lebensunterhalt.

Der Stadtteil Stöcken ist geprägt durch einen im Vergleich zur Stadt Hannover hohen Anteil an Arbeitslosen (13,3 % der potentiell Erwerbstätigen von 18 bis 64 Jahren). Mehr als jeder fünfte Arbeitslose (228 Personen) ist bereits 55 Jahre alt und älter. In Ledeburg liegt der Anteil der Arbeitslosen insgesamt mit 10,1 % geringer, dafür ist der Anteil der älteren Arbeitslosen hier mit 24 % (189 Personen) höher.

In Stöcken wird mit 9,6 % insgesamt ein überdurchschnittlicher Anteil an Empfängerinnen und Empfängern von Sozialhilfe erreicht. In einigen Quartieren liegen die Werte deutlich darüber. In Ledeburg werden leicht überdurchschnittliche Anteilswerte in der Sozialhilfe erreicht.

Ältere Menschen (65 Jahre und älter) sind in Stöcken mit 4,8 % über- und in Ledeburg mit 2,5 % unterdurchschnittlich häufig auf Sozialhilfe angewiesen.

Seniorenbüro Kirchrode

Als zweites Seniorenbüro wurde das Seniorenbüro Kirchrode im Januar 1997 eröffnet. Es befindet sich in der Trägerschaft der Stadt Hannover und hat Räume im Schulpavillon der Wasserkamp-Schule, Wasserkampstraße 1 bezogen. Neben einem Büro mit Küchenzeile und zur Zeit noch nicht behindertenge-

rechten Sanitäreinrichtungen verfügt das Seniorenbüro über einen großen teilbaren Gemeinschaftsraum. Dieser wird auch vom kommunalen Senioren Service und der freikirchlichen Gemeinde genutzt.

Das Seniorenbüro befindet sich in rund 300 Meter Entfernung zum Stadtteilzentrum und zur Haltestelle der Stadtbahnlinien 4 und 5.

Im Stadtteil Kirchrode leben insgesamt 10.000 Menschen. Davon sind rund 3.000 Personen 65 Jahre und älter (30 %), knapp 4.800 Personen (47 %) zählen zur Zielgruppe der Seniorenbüros (55 Jahre alt und älter). Damit erreicht Kirchrode bezüglich des Anteils älterer Menschen an der Bevölkerung in der Stadt Hannover einen Spitzenwert.

Allgemein lässt sich die soziale Situation im Stadtteil als gut bürgerlich beschreiben. Dieses drückt sich aus in einem geringen Anteil an Arbeitslosen (4,2 % der 18 bis 64-Jährigen), welches 244 Personen entspricht. Hiervon ist fast jeder Dritte (32,4 %) 55 Jahre alt und älter.

Der Anteil an Sozialhilfeempfängerinnen und –empfängern liegt mit 1,3 % weit unter dem städtischen Durchschnitt. Besonders ältere Menschen (65 Jahre und älter) sind mit einer HLU-Quote von 0,6 % im Vergleich zur Stadt Hannover insgesamt deutlich unterdurchschnittlich betroffen.

Seniorenbüro Marienwerder

Das Seniorenbüro Marienwerder hat im Mai 1998 seine Arbeit aufgenommen. Seinen Standort hat es in der Großen Pranke 1 in einem Ladenlokal direkt im Einkaufszentrum des Stadtteils. Die Arbeiterwohlfahrt hat die Trägerschaft für das Seniorenbüro übernommen. Das Seniorenbüro verfügt über einen Gemeinschaftsraum, eine Küchenzeile und nicht behindertengerechte sanitäre Anlagen.

Der Stadtteil Marienwerder grenzt baulich direkt an die Nachbarkommune Garbsen, die Verbindung zu den benachbarten Stadtteilen Hannovers ist dagegen räumlich durch Industrie-, Gewerbe- und auch Grünanlagen unterbrochen. Das Zentrum des Stadtteils Marienwerder ist mit der Stadtbahn nicht direkt, sondern über eine Buslinie ab Marienwerder / Wissenschaftspark erreichbar.

In Marienwerder leben rund 2.700 Menschen. Damit gehört Marienwerder zu den kleinen Stadtteilen Hannovers. 500 Einwohnerinnen und Einwohner (18,5 %) sind bereits mindestens 65 Jahre alt, zur Zielgruppe des Seniorenbüros (55 Jahre und älter) zählen rund 900 Personen (34,6 %) des Stadtteils.

Die soziale Situation in Marienwerder kann als durchschnittlich beschrieben werden. Der Anteil der Arbeitslosen liegt mit 8,7 % (144 Personen) leicht unter dem städtischen Durchschnitt. Ältere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (55 Jahre und älter) sind mit 20 % an allen Arbeitslosen seltener betroffen als im Stadtdurchschnitt.

Auch der Anteil der Sozialhilfeempfängerinnen und –empfänger liegt mit 7,2 % leicht unter dem Stadtwert. Ältere Menschen sind ebenso durchschnittlich betroffen.

Zusammenfassend ist zu bemerken, dass das Seniorenbüro aufgrund der isolierten Lage in der Stadt Hannover nur einen sehr kleinen Einzugsbereich hat, der sich auch durch den direkten Übergang zu Garbsen nur geringfügig erweitert.

Das Seniorenbüro Marienwerder wird seine Arbeit im September 2001 einstellen. Aufgrund der geringen Ausnutzung der Räumlichkeiten hat der Träger entschieden, den Mietvertrag für den Standort Marienwerder zu lösen. Die Angebote sollen voraussichtlich in Räumen der Kirchengemeinde weitergeführt werden (vgl. S. 18).

Seniorenbüro Sahlkamp

Das Seniorenbüro Sahlkamp wurde Ende 1998 eröffnet und befindet sich im Stadtteiltreff Sahlkamp an zentraler Stelle im Stadtteil. Dem Seniorenbüro steht ein Raum zur Verfügung, der stundenweise von anderen Diensten mitgenutzt wird. Die Trägerschaft hat die Epiphania Kirchengemeinde übernommen.

Die Haltestelle der Stadtbahnlinie 8 liegt in gut 200 Meter Entfernung, vom Nachbarstadtteil Vahrenheide kann das Seniorenbüro auch mit einem Bus erreicht werden.

Im Stadtteil Sahlkamp leben rund 14.000 Bewohnerinnen und Bewohner. Hiervon sind rund 4.000 (29 %) 55 Jahre und älter und mehr als 2.000 (15 %) haben bereits das 65. Lebensjahr erreicht.

Weite Teile des Stadtteils müssen als sozial belastet eingestuft werden. Die Bewohnerinnen und Bewohner sind weit überdurchschnittlich oft (15,6 %) auf Sozialhilfe angewiesen. Im Zentrum des Sahlkamps erreicht die HLU-Quote sogar über 40 %. Der Anteil älterer Menschen (65 Jahre und älter) in der Sozialhilfe ist im Stadtteil Sahlkamp im Vergleich zum Stadtdurchschnitt etwa doppelt so hoch. Auch der Anteil an Arbeitslosen liegt mit 12,2 % über dem städtischen Durchschnitt. Jeder Fünfte hiervon ist 55 Jahre alt und älter.

Seniorenbüro Bult

Das Seniorenbüro Bult wurde im Oktober 1999 eröffnet und befindet sich auf dem Gelände der Gustav-Brandt'schen-Stiftung am Bischofsholer Damm 79. Das Diakonische Werk des evangelisch-lutherischen Stadtkirchenverbandes Hannover hat in Kooperation mit der Gustav-Brandt'schen-Stiftung und der Melancton-Kirchengemeinde die Trägerschaft übernommen. Bisher nutzte das Seniorenbüro einen Konferenzraum in der dritten Etage, der nur über eine enge Treppe zu erreichen war. Im Dezember 2000 wird ein Umzug in den angrenzenden Neubau stattgefunden haben. Dort wird ein Raum mit Sitzgelegenheiten für 12 Personen sowie eine Büroeinrichtung, behinderten gerechte Sanitäranlagen und eine Küchenzeile vorhanden sein.

Der Stadtteil Bult ist - wie Marienwerder - mit 2.980 Bewohnerinnen und Bewohnern ein kleiner Stadtteil Hannovers. Die Zahl der älteren Menschen (65 Jahre und älter) liegt hier unter 800 Personen (26 %). Auch die Altersgruppe der 55-Jährigen und älteren ist mit rund 1.200 Personen (38,8 %) zahlenmäßig schwach vertreten. Das Seniorenbüro bezieht allerdings die direkt angrenzende Südstadt in das Einzugsgebiet mit ein. Dort leben allein östlich der Hildesheimer Straße (welches hier aufgrund der räumlichen Nähe zum Standort des Seniorenbüros als Einzugsgebiet definiert wird) mehr als 30.000 Menschen, von denen knapp 6.000 Personen (19 %) 65 Jahre und älter sind.

Die soziale Situation kann auf der Bult als sehr entspannt bezeichnet werden. Sowohl die Arbeitslosenquote (5 % der 18 bis 64-Jährigen) als auch die Sozialhilfequote (2,9 %) liegen weit unter dem städtischen Durchschnitt. Dieses gilt auch für ältere Menschen, obwohl der Anteil an Sozialhilfeempfängerinnen und -empfängern nicht so weit unterdurchschnittlich ist. Auch in der Südstadt stellt sich mit einer

Arbeitslosenquote von 6,4 % und einer Sozialhilfequote von 3,7 % eine entspannte soziale Situation dar.

Tabelle 1: Bevölkerungsstruktur im Einzugsgebiet der Seniorenbüros am 01.01.2000

	Bevölkerung	65 Jahre und älter		55 Jahre und älter	
	absolut	absolut	in % *	absolut	in % *
Stöcken	11.423	1.927	16,9	3.485	30,5
Ledeburg	5.883	1.124	19,1	2.067	35,1
Kirchrode	10.077	3.044	30,2	4.749	47,1
Marienwerder	2.665	492	18,5	921	34,6
Sahlkamp	14.233	2.118	14,9	4.107	28,9
Bult	2.979	786	26,4	1.156	38,8
Südstadt (östl. Hildesheimer Str.)	30.948	5.890	19,0	k.A.	k.A.
Hannover insgesamt	506.252	92.100	18,2	158.171	31,2

* in % an der Gesamtbevölkerung

k.A. Die Altersgruppe kann aus datentechnischen Gründen für diese räumliche Einheit nicht ausgewiesen werden.

Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Statistikstelle

Tabelle 2: Arbeitslose am 31.03.2000 und Empfängerinnen und Empfänger von Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU) außerhalb von Einrichtungen am 31.12.1999 im Einzugsgebiet der Seniorenbüros

	Arbeitslose insgesamt		Arbeitslose 55+		HLU	HLU 65+
	absolut	in %*	absolut	in %**	in %***	in %****
Stöcken	1.019	13,3	228	22,4	9,6	4,8
Ledeburg	365	10,1	189	24,4	8,6	2,5
Kirchrode	244	4,2	79	32,4	1,3	0,6
Marienwerder	144	8,7	29	20,0	7,2	3,0
Sahlkamp	1.091	12,3	229	21,0	15,6	6,3
Bult	91	5,0	23	25,2	2,9	2,9
Südstadt (östl. Hildesheimer Str.)	242	4,7	59	24,4	3,7	1,7
Hannover insgesamt	32.916	9,4	6.634	20,2	7,8	3,2

* in % an der Bevölkerung 18-64Jahre

*** in % an der Bevölkerung

** in % an allen Arbeitslosen

**** in % an der Bevölkerung 65 Jahre und älter

Quelle: Landeshauptstadt Hannover, Statistikstelle

III. Ergebnisse der Befragung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

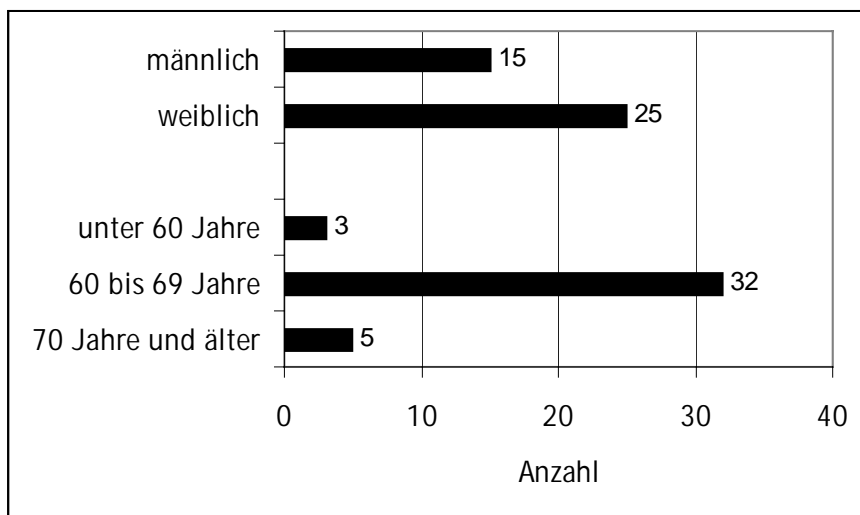
Anhand eines Interviewleitfadens wurden die ehrenamtlichen Teams der fünf Seniorenbüros in der Landeshauptstadt Hannover zu ihrer Tätigkeit, zu Erfahrungen, Wirkungen und Problemen befragt. Insgesamt haben 36 Ehrenamtliche an den Gesprächen teilgenommen, in der Regel konnten die Gesprächsteilnehmerinnen und -teilnehmer Informationen zu nicht anwesenden Teammitgliedern machen, so dass Ergebnisse für 40 Ehrenamtliche vorliegen. Die Gespräche fanden im November 2000 jeweils in den Räumlichkeiten der Seniorenbüros statt.

1. Die Teams der Ehrenamtlichen

Die Teams der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Seniorenbüro haben jeweils fünf bis zehn Mitglieder. Mit neun Teammitgliedern wird die Gruppengröße im Seniorenbüro Kirchrode als optimal bezeichnet, da eine größere Gruppe als nicht arbeitsfähig eingeschätzt wird. Alle anderen Seniorenbüros wünschen sich weitere Ehrenamtliche in den Teams, um Arbeit und Verantwortung auf mehrere Schultern verteilen zu können.

Mit Ausnahme des Seniorenbüros Kirchrode überwiegt der Anteil der Frauen, die ehrenamtlich in den Seniorenbüros tätig sind. Mehr als drei Viertel aller Ehrenamtlichen sind zwischen 60 und 69 Jahre alt. Das verbleibende Viertel verteilt sich auf die unter 60-Jährigen und die 70-Jährigen und älteren.

Abbildung 1: Struktur der Teammitglieder (n = 40)



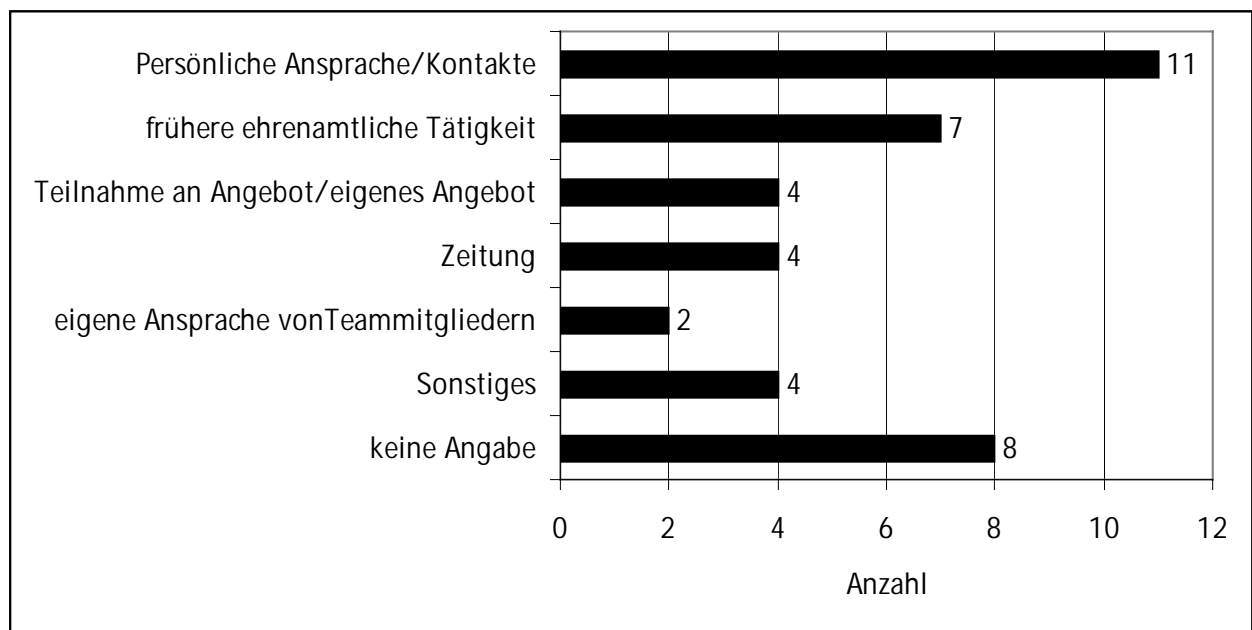
Quelle: eigene Erhebung

Nahezu alle Ehrenamtlichen waren früher erwerbstätig, eine Tatsache, die besonders bei den Frauen dieser Altersgruppe überrascht. Die Mehrzahl der Ehrenamtlichen hatte eine einfache bis mittlere Stellung im Beruf, in Kirchrode und zum Teil im Seniorenbüro Bult hatten die Ehrenamtlichen weitgehend eine beruflich gehobene Position. Dieses dürfte der allgemeinen sozialen Struktur im Stadtteil entsprechen.

Fast ohne Ausnahme waren die Teammitglieder schon früher ehrenamtlich tätig. Dabei wurden Funktionen in allen denkbaren Bereichen (z.B. Sport, Politik, Kirche, Altenhilfe) übernommen. Für das Seniorenbüro Bult liegen hierzu keine repräsentativen Aussagen vor, da viele Teammitglieder abwesend waren und deren persönlicher Hintergrund den Anwesenden nicht bekannt war.

Die Ehrenamtlichen haben ihren Wohnsitz überwiegend in dem Stadtteil, in dem das jeweilige Seniorenbüro seinen Standort hat. Ein Teil der Teammitglieder kommt aus direkt angrenzenden Stadtteilen. Nur zwei Ehrenamtliche sind in einem Seniorenbüro tätig, welches keinen Bezug zum Wohnort hat.

Abbildung 2: Art der Kenntnisnahme (N = 40) durch



Quelle: eigene Erhebung

Der größte Anteil der Ehrenamtlichen wurde durch persönliche Kontakte und direkte Ansprache für die Arbeit im Seniorenbüro gewonnen. Eine weitere größere Gruppe hat den Zugang zum Seniorenbüro durch voran gegangene ehrenamtliche Tätigkeiten bekommen. Weitere Ehrenamtliche haben von der Einrichtung des Seniorenbüros in der Zeitung gelesen oder hatten zunächst nur an einem Kurs bzw. einer Veranstaltung des Seniorenbüros teilgenommen bzw. einen Kurs angeboten.

Als Grund für das Engagement im Seniorenbüro wurde vor allem genannt, dass nach Ausscheiden aus dem Beruf oder auch dem Verlust des Partners eine sinnvolle Aufgabe gesucht wurde. Für einzelne war dabei wichtig, dass es eine Aktivität im eigenen Stadtteil war oder dass die Betätigung für eine unabhängige und überparteiliche Einrichtung erfolgt. Ebenso wurde der Wunsch genannt, etwas für andere zu tun.

In fast allen Seniorenbüros hat es einen Wechsel in der Zusammensetzung des Teams gegeben. Ehrenamtliche sind ausgeschieden, weil sie sich in einem anderen Stadtteil engagieren wollten oder aufgrund von Fortzug, Alter und Tod. Parallel hierzu haben neue Mitglieder das Kernteam verstärkt.

Es lässt sich zusammenfassen, dass mit der Idee der Seniorenbüros vor allem jüngere Seniorinnen und Senioren für eine ehrenamtliche Tätigkeit gewonnen werden konnten. Auslöser für dieses Engagement

war überwiegend die persönliche Ansprache anderer Ehrenamtlicher oder auch Hauptamtlicher und deren Bitte, die Arbeit der Seniorenbüros zu unterstützen. Fast ausschließlich wurden auf diese Weise Seniorinnen und Senioren erreicht, die schon früher ehrenamtlich tätig waren. Es ist somit nur bedingt gelungen, ältere Menschen zu aktivieren, die sich bisher nicht ehrenamtlich betätigt haben. Die persönliche Ansprache durch Teammitglieder ist - neben dem ausdrücklichen Wunsch vieler Ehrenamtlicher, sich im eigenen Stadtteil zu engagieren – ein Grund dafür, dass vor allem Seniorinnen und Senioren erreicht werden, die in unmittelbarer Nähe zum Seniorenbüro wohnen.

2. Das Engagement der Ehrenamtlichen im Seniorenbüro

Der Aufbau der Seniorenbüros erfolgte auf unterschiedliche Weise:

- Im Seniorenbüro Stöcken waren im ersten Jahr eine Anerkennungspraktikantin und eine hauptamtliche Kraft des Trägers tätig, die den Aufbau des Seniorenbüros in den Bereichen Verwaltung, Angebotsgestaltung, Öffentlichkeitsarbeit, Finanzierung und Aufbau eines Nachbarschaftsdienstes mit 30 Wochenstunden unterstützt haben.
- In Kirchrode wurden Konzeption, Planung, Umsetzung und Werbung sowie der Aufbau eines Partnerbesuchsdienstes ausschließlich durch das Team der Ehrenamtlichen geleistet.
- Das Seniorenbüro Marienwerder wurde beim Aufbau durch einen hauptamtlichen Mitarbeiter des Trägers unterstützt, der einen Teil seiner Arbeitszeit für das Seniorenbüro einsetzt. Außerdem baute das Team auf den Ergebnissen einer Planungsrunde von Ehrenamtlichen, die nicht aus dem Stadtteil kamen, auf.
- Das Seniorenbüro Sahlkamp konnte zwei Jahre auf die Unterstützung einer hauptamtlichen Kraft (ABM) zurückgreifen, die 30 Wochenstunden im Seniorenbüro tätig war.
- Im Seniorenbüro Bult erfolgt der Aufbau des Seniorenbüros durch die Ehrenamtlichen, intensiv unterstützt durch die fachliche Anleitung.

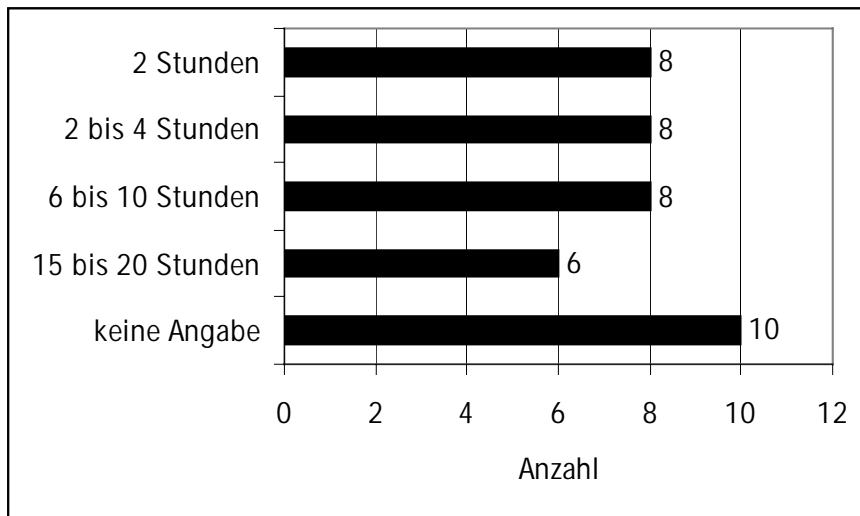
Alle Seniorenbüros übernehmen heute die Leitung von Hobbygruppen und führen offene Beratung bzw. Sprechstunden und Veranstaltungen durch.

Die Seniorenbüros Kirchrode, Stöcken und Sahlkamp übernehmen als weitere Aufgaben die Programmgestaltung, Verwaltung und Organisation, Finanzen/Kasse, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und die Vertretung nach außen. Die Ehrenamtlichen des Seniorenbüros Bult sind für die Programmgestaltung und die Vertretung nach außen verantwortlich. Im Seniorenbüro Marienwerder werden diese Aufgaben weitgehend von dem hauptamtlichen Mitarbeiter des Trägers übernommen.

Die Kernteams der Seniorenbüros treffen sich regelmäßig, um grundsätzliche und aktuelle Themen zu besprechen. In Kirchrode und in Stöcken finden die Teamsitzungen alle 14 Tage statt. Die Ehrenamtlichen des Seniorenbüros Sahlkamp und Bult treffen sich einmal pro Monat. In Marienwerder finden die Sitzungen viermal pro Jahr statt. Die Sitzungen der Kernteams - mit Ausnahme Marienwerder - erfolgen entlang einer Tagesordnung, die Ergebnisse werden in einem Protokoll festgehalten.

Den höchsten zeitlichen Einsatz bringen Ehrenamtliche in den Seniorenbüros in Kirchrode und Stöcken ein. Spitzenwerte der zeitlichen Belastung erreichen grundsätzlich die Sprecherinnen und Sprecher bzw. Leiterinnen und Leiter der Seniorenbüros mit bis zu 20 Wochenstunden.

Abbildung 3: Zeitliches Engagement der Ehrenamtlichen (Stunden pro Woche) (N = 40)



Quelle: eigene Erhebung

Die größte Unabhängigkeit beim Aufbau und dem Betrieb der Seniorenbüros von den hauptamtlichen fachlichen Anleitern realisiert das Seniorenbüro Kirchrode. Die Ehrenamtlichen sehen diese Unabhängigkeit als entscheidende Rahmenbedingung für ihre Tätigkeit an. Diese Tatsache erfordert jedoch eine hohe zeitliche Bindung der Ehrenamtlichen. Alle anderen Seniorenbüros nutzen verstärkt die Infrastruktur und die Fachlichkeit des Trägers bzw. der fachlichen Anleitung. Dadurch reduziert sich die zeitliche Bindung jedes einzelnen im Team. Die Ehrenamtlichen haben in diesem Zusammenhang deutlich gemacht, dass sie eine höhere zeitliche Verpflichtung ablehnen, um sich ihren persönlichen Freiraum zu erhalten. Grundsätzlich ist zu bemerken, dass mit abnehmendem Zeitanteil der fachlichen Anleiterinnen und Anleiter die Teamarbeit zum Beispiel durch häufigere Treffen verstärkt wird und der Organisationsgrad bei den Ehrenamtlichen ansteigt.

3. Die Angebote der Seniorenbüros

Die Seniorenbüros bieten in den Bereichen „Beratung“, „Dienste“ und „Freizeit“ Angebote verschiedenster Art an.

Das Beratungsangebot wird von den Seniorenbüros unterschiedlich häufig angeboten (alle zwei Wochen, einmal pro Woche, dreimal pro Woche). Unabhängig von der Häufigkeit des Beratungsangebotes wird die Beratung in allen Büros nur sehr wenig in Anspruch genommen.

Im Seniorenbüro Bult, das erst seit einem Jahr besteht, kommen pro Sprechstunde ein bis zwei Anfragen (telefonisch oder persönlich), man ist dort jedoch damit zufrieden und hofft, dass die Nachfrage steigt, wenn das Seniorenbüro und dessen ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekannter sind. Bei den schon länger existierenden Seniorenbüros besteht dagegen eine gewisse Enttäuschung angesichts der weiterhin schlechten Resonanz, da auch in den jeweiligen Veranstaltungsfaltern explizit für die Beratung geworben wird und die Ehrenamtlichen Zeit und Arbeit für die Beratung investieren.

Tabelle 3: Angebote und Akzeptanz der Angebote

Seniorenbüros in der Reihen- folge ihrer Eröffnung	Beratung			Dienste				Freizeitangebote																			
	3 Mal pro Woche	1 Mal pro Woche	Alle 2 Wochen	Einkaufshilfe	Projekt Nachbarn	Wissensbörse	Partnerbesuchsdienst	Besichtigungen	Sonntagscafé	Tanznachmittag	Wohnen im Alter	Gesprächsrunde	Gedächtnstraining	Spielenachmittag	Zeichnen/Malen	Sprachkurse	Töpfern	Internet-/PC-Kurse	Videogruppe	Nähkurs	Turnen mit Musik	Rückengymnastik	Yoga	Kegeln	Fußpflege	Musikalische Angebote	
Stöcken			↔	↑				↑	↑			↑		↑						↑	↑						
Kirchrode		↔					↑	↑						↑	↑		↑	↑									↔
Marienwerder		↔				↓			↑					↑	↓			↓			↑	↓		↑	↑		
Sahlkamp	↔								↑	↑	↔				↑	↑			↑			↑					
Bult		↔						↑				X	↑		X	↑		X					↑				

↑ Angebot läuft und wird gut bis sehr gut angenommen

↓ Angebot lief schlecht und wurde eingestellt

↔ Angebot läuft und wird schlecht angenommen

X Angebot in Planung

Quelle: eigene Erhebung

Eine Erklärung für die geringe Resonanz könnte nach Meinung des Teams in Marienwerder sein, dass ältere Menschen nicht mit persönlichen Fragen oder Problemen an das Seniorenbüro herantreten, da sie die dort ehrenamtlich tätigen Menschen womöglich kennen würden und somit eine Anonymität nicht gewährleistet sei. Es wurde auch vermutet, dass viele Hilfsangebote und Anlaufstellen bekannt seien und eine „Koordinationsstelle“ oder „Vermittlungsstelle“ nicht benötigt werde.

In Stöcken wurde berichtet, dass viele Menschen einfach auf ein kurzes Gespräch vorbeikommen und weder Beratung wollen noch einen festen Gesprächskreis, sondern einfach einen Ort, wo sie sich ab und an unterhalten können. Dieses entspricht nicht der hohen Erwartungshaltung bezüglich der Qualität an Beratung, die bei den Ehrenamtlichen zu bemerken ist. In der Bult wird Wert darauf gelegt, dass es statt einer Beratungszeit eine Sprechstunde gibt, wo jeder Gelegenheit zum Reden hat.

Im Bereich „Dienste“ wurden in Stöcken erfolgreich eine Einkaufshilfe sowie in Kirchrode ein Partnerbesuchsdienst eingerichtet, bei dem nach einer Aufbauphase von einem Jahr inzwischen 10 Partnerschaften existieren. Hingegen ist der Versuch gescheitert, in Marienwerder eine Wissensbörse zu etablieren und in Stöcken ein Nachbarschaftsprojekt aufzubauen.

Bei den Angeboten im Bereich „Freizeit“ unterscheiden sich die Seniorenbüros durch ihre Angebote und die Erfahrungen bezüglich der Akzeptanz. Die Angebotsgestaltung ist von den Interessen und Fertigkeiten der Ehrenamtlichen und von der jeweiligen Nachfrage abhängig. Die Nachfrage nach ein und demselben Angebot kann in den verschiedenen Stadtteilen unterschiedlich sein. So werden zum Beispiel PC- und Internetkurse in Kirchrode gut angenommen, in Stöcken und Marienwerder dagegen nicht. Häufig werden Angebote, die gut angelaufen sind, nach und nach so stark nachgefragt, dass räumliche und personelle Engpässe entstehen.

Die Seniorenbüros haben neue Angebote geschaffen. Dabei haben sie zum Teil eine Bedarfslücke im Stadtteil geschlossen, zum Teil stehen sie aber auch in Konkurrenz zu anderen Anbietern entweder im Stadtteil oder in angrenzenden Stadtteilen. Bestehen andere Angebote im Stadtteil, sieht man sie nicht unbedingt als Konkurrenz an, sondern versucht entweder eine andere Zielgruppe zu erreichen (z.B. in der Bult mit „Aktiver Altenarbeit“ die etwas jüngeren alten Menschen anzusprechen im Gegensatz zur Kirche, die „Betreute Altenarbeit“ anbietet und damit die alten Menschen als Zielgruppe hat) oder schafft Angebote für ältere Menschen in unmittelbarer Wohnortnähe. Besteht tatsächlich eine Konkurrenzsituation, wird diese als Ansporn und Anregung für die eigene Arbeit gesehen. Problematisch wird die Konkurrenzsituation in Marienwerder eingeschätzt. Vor allem Vereine aus dem Landkreis würden viele Menschen an sich binden. In Kirchrode wurde festgestellt, dass bei Konzertangeboten durch die professionelle Konkurrenz innerhalb der Stadt der Anspruch der Zuhörerinnen und Zuhörer so hoch sei, dass diesem nicht im Rahmen der ehrenamtlichen Arbeit und dem damit verbundenen Budget entsprochen werden könne.

Die bestehenden Angebote haben sich aus den Fähigkeiten der Ehrenamtlichen und den Interessen der Nutzerinnen und Nutzern entwickelt. Die Angebote werden sowohl von den Ehrenamtlichen als auch von Externen angeboten. Zu Beginn der Arbeit wurde in Stöcken eine Bedarfsanalyse erstellt. Diese konnte jedoch nicht mehr ausgewertet werden, da durch die Beendigung des Anerkennungspraktikums keine Personalkapazitäten zur Verfügung standen. In Marienwerder wurde das bestehende Angebot des Altenclubs weitgehend unter dem Dach des Seniorenbüros gebündelt. Die fachliche Anleitung versuchte darüber hinaus neue Angebote zu schaffen.

Insgesamt zeigt sich, dass die Angebotsstruktur das Ergebnis eines Prozesses ist, der vom Einsatz und Engagement der Ehrenamtlichen abhängig ist. Überdacht werden sollte das Beratungsangebot und die damit verbundenen Erwartungshaltungen.

4. Nutzerinnen und Nutzer der Seniorenbüros

Die Besucherzahlen der Seniorenbüros liegen durchschnittlich zwischen 80 und 200 Personen pro Monat. Die einzelnen Veranstaltungen sind unterschiedlich gut besucht. Nach Einschätzung der Ehrenamtlichen bedarf es sehr viel Arbeit, um Menschen zu aktivieren, an Angeboten teilzunehmen. Auch würden oftmals die Menschen angesprochen, die sowieso schon aktiv seien. Menschen im Alter zu aktivieren, die allein sind und wenig Außenkontakte haben, sei trotz dieses niedrig schwelligen Angebotes äußerst schwierig.

Die Nutzerinnen und Nutzer kommen zu einem großen Anteil aus dem jeweiligen Stadtteil oder aus direkt angrenzenden Stadtteilen. Ein kleiner Teil kommt aus entfernteren Stadtteilen oder aus anderen Städten. Durchweg nutzen mehr Frauen als Männer die Angebote der Seniorenbüros, doch stellt sich dieses je nach Angebot anders da (Aquarellmalen überdurchschnittlich viele Frauen, Video-/PC-Kurse überdurchschnittlich viele Männer). Die Seniorenbüros sprechen nicht nur allein stehende Frauen und Männer an, sondern auch in Partnerschaft lebende Menschen, die die Kurse allein besuchen, und Paare. Bis auf das Seniorenbüro Sahlkamp geben alle Büros an, dass sich das soziale Milieu des Stadtteils bei den Nutzerinnen und Nutzern widerspiegeln würde. Im Sahlkamp würde sich der hohe Ausländeranteil sowie die Armutproblematik nicht im Nutzerkreis wiederfinden.

5. Räumliche Gegebenheiten

Alle Seniorenbüros unterscheiden sich durch die jeweiligen räumlichen Gegebenheiten. Bei der Beurteilung war – bis auf das Seniorenbüro Bult - zunächst eine allgemeine Zufriedenheit festzustellen, nach kurzer Zeit wurden aber doch einige Probleme oder Verbesserungswünsche angemerkt.

Durch die Doppelnutzung der Räumlichkeiten mit dem Ortsverband des DRK hat das Seniorenbüro Stöcken nach Aussage der Ehrenamtlichen eine optimale Infrastruktur. Es gibt einen kleinen Büroraum, eine Küche, ein behindertengerechtes WC sowie einen großen Gemeinschaftsraum. Zur Straße hin befinden sich zwei große Schaufenster, in denen unter anderem auch das Seniorenbüro für sich werben kann. Für die anfallenden Aufgaben sei das Büro groß genug. Würde die Beratung stärker in Anspruch genommen, wäre hier mit einem Engpass zu rechnen. Für die Ausweitung des Angebotes wäre ein weiterer Raum ohne Teppichboden wünschenswert.

In Kirchrode stehen dem Seniorenbüro im Schulpavillon der Wasserkamp-Schule ein Büroraum mit Küchenzeile, ein Gemeinschaftsraum sowie zur Zeit noch nicht behindertengerecht ausgestattete Sanitäreinrichtungen zur Verfügung. Die Mitglieder des Kernteams haben in die Gestaltung der Räume sehr viel Zeit investiert, um sie ihren Ansprüchen und Bedürfnissen entsprechend zu gestalten. Mit der Ausstattung sei man insgesamt zufrieden, wünsche sich aber für eine Ausweitung der Angebote einen zusätzlichen PC-Raum mit entsprechender technischer Ausstattung. Die Räumlichkeiten werden ebenfalls vom kommunalen Senioren Service und einer freikirchlichen Gemeinde genutzt. Die Ehrenamtlichen sind mit dieser Situation nicht zufrieden, da es immer wieder zu Spannungen und Reibungen komme. Zudem könnten die eigenen Angebote durch die bestehende Mehrfachnutzung der Räume nicht ausgeweitet werden.

Das Seniorenbüro Marienwerder befindet sich in einem Ladenlokal im Erdgeschoss eines Wohnhauses. Es gibt einen Gemeinschaftsraum mit einer Küchenecke, ein Büro sowie sanitäre Einrichtungen, die nicht behindertengerecht sind. Die Mitglieder des Teams sind mit den Räumen und der Ausstattung zufrieden.

Im Stadtteilzentrum Sahlkamp hat das Seniorenbüro einen Raum zur Verfügung gestellt bekommen, der gleichzeitig als Büro und Veranstaltungsraum für das Seniorenbüro und als Veranstaltungsraum für Angebote Dritter (Altenhilfe, AWO) genutzt wird. Der Raum sowie die sächliche Ausstattung werden als optimal bezeichnet. Problematisch sei hingegen die Doppelnutzung als Büro und Veranstaltungsraum. Während Veranstaltungen durchgeführt werden, könne nicht zeitgleich im Büro Arbeit erledigt werden. Zudem könne das Eigentum des Seniorenbüros nicht vor Dritten weggeschlossen werden. Der Wunsch besteht nach einem separaten Büro sowie einem etwas größerem Veranstaltungsraum, um der Nachfrage bei Veranstaltungen angemessen entsprechen zu können.

Der Raum des Seniorenbüros Bult befand sich zur Zeit des Interviews noch im 3. Stock des Altbaus der Gustav-Brandt'schen Stiftung. Es handelte sich um einen Konferenzraum, in dem keine Bürotätigkeiten im engeren Sinne möglich sind. Zugang zum Raum bestand über eine relativ enge Treppe. Anfang Dezember 2000 wird das Seniorenbüro in den 2. Stock des Neubaus der Gustav-Brandt'schen Stiftung umzogen sein. Dort wird ein Büroraum mit PC und einer Personenkapazität bis zu 12 Personen zur Verfügung gestellt sowie behinderten gerechte sanitäre Anlagen. Erreichbar ist das Büro mit dem Fahrstuhl. Veranstaltungen fanden zur Zeit des Interviews in Räumen der Gustav-Brandt'schen Stiftung oder der Kirche statt, was auch weiterhin möglich sein wird. Die momentane Situation wird als ungünstig eingestuft. Es handele sich um eine Übergangsphase und man freue sich auf die neue, komfortablere Ausstattung.

Es ist festzustellen, dass für ein optimales und reibungsfreies Arbeiten eines Seniorenbüros grundsätzlich eine räumliche Trennung von Büro und Gemeinschaftsraum wünschenswert ist und sofern möglich, eine Doppelnutzung mit Dritten ausgeschlossen werden sollte.

6. Fachliche Begleitung durch die Träger der Seniorenbüros

Von Seiten der Träger stehen den Seniorenbüros Ansprechpersonen zur Verfügung. Diese fachliche Begleitung wird durchweg als positiv bezeichnet, unterschiedlich ist in allen Seniorenbüros dagegen die zeitliche Inanspruchnahme der fachlichen Begleitung.

In Stöcken stand den Ehrenamtlichen im ersten Jahr eine Anerkennungspraktikantin mit 30 Wochenstunden zur Verfügung. Danach übernahm eine Mitarbeiterin des Trägers zusätzlich zu ihrer bisherigen Tätigkeit die Begleitung, die zeitlich begrenzter war als im ersten Jahr. Dieser Übergang gestaltete sich nach Aussagen der Ehrenamtlichen zunächst als schwierig und sei verbunden gewesen mit einer Neuorientierungsphase. Im Laufe der Zeit hat sich die hauptamtliche Mitarbeiterin des Trägers immer weiter zurückgezogen. Anfangs nahm sie jede Woche an der Sitzung des Kernteams teil, danach reduzierte sie dieses auf alle zwei Wochen, inzwischen kommt sie lediglich ein Mal im Monat hinzu. Der Anteil der eigenverantwortlichen Arbeit der Ehrenamtlichen hat somit zugenommen, es wird von den Ehrenamtlichen aber positiv beurteilt, dass es im Hintergrund eine hauptamtliche Person gibt, die im Bedarfsfall Ansprechperson ist. Durch den Träger bekommen die Senioren Gelegenheit, an internen oder externen Fortbildungen teilzunehmen.

Die Seniorinnen und Senioren in Kirchrode arbeiten seit Beginn auf eigenen Wunsch autonom. Sie treffen sich wöchentlich ohne fachliche Anleitung und sehen diese Selbständigkeit als Herausforderung an. Die fachliche Begleitung wird punktuell in Anspruch genommen, jedoch wird das Wissen um eine potentielle Anlaufstelle als positiv bewertet und unbedingt gewünscht.

Im Seniorenbüro Marienwerder wird die fachliche Begleitung als durchweg gut bewertet. Vier Mal im Jahr finden Besprechungen statt, an denen der Anleiter teilnimmt. Dazwischen besteht Verbindung über Telefon, Fax oder Treffen bei anderen Sitzungen. Fortbildungsangebote des Trägers werden teilweise genutzt.

Die bisherige Begleitung im Sahlkamp wird als positiv eingeschätzt. Im Dezember 2000 wird eine neue Situation für die Seniorinnen und Senioren eintreten. Die zweite ABM-Kraft wird ihre Arbeit beenden, so dass nun – wie bereits in Stöcken geschehen - die zeitlich geringere Begleitung durch eine hauptamtliche Mitarbeiterin des Trägers erfolgen wird. Dieser Übergang wird seit fast einem Jahr von der ABM-Kraft und den Seniorinnen und Senioren vorbereitet. Es wurden neue Ehrenamtliche geworben, um die Arbeiten auf mehrere Schultern zu verteilen, eine Geschäftsordnung wurde erstellt und einzelne Aufgaben wurden nach und nach an die Ehrenamtlichen abgetreten.

Durch die ungünstige räumliche Situation konnten im Seniorenbüro Bult bisher keine Bürotätigkeiten übernommen werden, so dass von der fachlichen Anleitung allgemeine Bürotätigkeiten, Öffentlichkeitsarbeit, Finanzierung, Angebotsgestaltung und die Organisation der Teamsitzungen übernommen werden. Mit den neuen Räumlichkeiten wird die Aufgabenverteilung neu überdacht werden. Die Zusammenarbeit klappt gut. Es gibt feste Besprechungstermine und Absprachen „auf Zuruf“, man fühlt sich als ein Team. Fortbildungen werden vom Diakonischen Werk insgesamt für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt.

Grundsätzlich ist eine fachliche Begleitung durch den Träger eines Seniorenbüros gerade in der Gründungsphase wichtig. Der Übergang von einer zeitlich intensiven hin zu einer punktuellen Begleitung sollte gut vorbereitet werden. Die zeitliche Inanspruchnahme der fachlichen Begleitung sollte im Einvernehmen mit den Bedarfen der Ehrenamtlichen abgestimmt werden.

7. Wünsche für die Zukunft

Zum Abschluss wurden die Ehrenamtlichen gefragt, was sie sich für die Zukunft ihrer Seniorenbüros noch wünschen würden.

Insgesamt ist es ein großes Anliegen, dass der Begriff „Seniorenbüro“ in seiner durch dieses Projekt festgelegten Bedeutung geschützt wird. Es wird mit Irritation bis Verärgerung registriert, dass Angebote, die von Hauptamtlichen durchgeführt werden, ebenfalls mit „Seniorenbüro“ betitelt werden.

Um noch weitere Ideen umsetzen zu können und um aufgrund der bisherigen zeitlichen Belastung die Ehrenamtlichen zu entlasten, könnten im Team der Ehrenamtlichen in Stöcken noch weitere Mitglieder benötigt werden. Darüber hinaus wird eine größere Akzeptanz, eine bessere und damit zentralere Lage des Seniorenbüros sowie ein größeres Budget gewünscht.

Die Mitglieder des Seniorenbüros Kirchrode wollen auch weiterhin eine autonome Struktur und damit eine „reine Ehrenamtlichkeit“ beibehalten. Für die Anerkennung der ehrenamtlichen Tätigkeit sei die Zahlung einer Aufwandsentschädigung angemessen.

In Marienwerder wünscht man sich eine stärkere Resonanz und mehr Nutzerinnen und Nutzer.

Fortbildungsangebote in der näheren Umgebung, um somit die Kosten für die Ehrenamtlichen gering zu halten, stellen einen Punkt dar, der den Ehrenamtlichen im Sahlkamp ein Anliegen ist. Für einen Erfahrungsaustausch sollte es ein jährliches Treffen der in Hannover ansässigen Seniorenbüros geben. Zur Zeit gibt es ein Treffen, an dem auch Mitglieder aus anderen Städten teilnehmen. Gewünscht wird ein Treffen, an dem alle Mitglieder der hannoverschen Seniorenbüros teilnehmen könnten und das zum Beispiel durch den kommunalen Senioren Service organisiert werden sollte. Bei der Finanzabwicklung durch den Träger wünscht man sich eine unbürokratische Handhabung.

Im noch in der Aufbauphase befindlichen Seniorenbüro Bult erwartet man sich für die Zukunft noch mehr Menschen, die im Seniorenbüro mitarbeiten wollen und mehr Menschen, die die Angebote nutzen wollen.

8. Persönliche Erfahrungen durch die ehrenamtliche Arbeit

Die Arbeit im Seniorenbüro macht vielen Ehrenamtlichen nach eigener Aussage den Übergang vom Berufsleben in die Rente einfacher. Sie hätten sich freiwillig einer Aufgabe angenommen, bei der sie das Gefühl hätten, noch gebraucht zu werden, und bei der sie Ehrgeiz entwickeln könnten. Die Kontakte zu anderen Menschen und damit die Möglichkeit zum Wissens- und Erfahrungsaustausch würden geschätzt. Daraus ergibt sich für die Seniorinnen und Senioren ein Gefühl der Zufriedenheit, sie bekommen Anerkennung durch andere und ihr Bekanntheitsgrad wird höher.

Im Sahlkamp besteht die Einschätzung, dass sich durch das ehrenamtliche Engagement im Seniorenbüro persönlich nicht so viel geändert habe. Die Ehrenamtlichen seien schon immer aktiv gewesen, ob nun beruflich, ehrenamtlich oder privat. Festgestellt wurde, dass weniger Zeit im privaten Bereich bliebe. Ein soziales Engagement werde als wichtig eingestuft, man sei aber nicht bereit, dafür zu viele Anteile der privaten Zeit zu verwenden.

Einige Senioren auf der Bult nutzen das ehrenamtliche Engagement, um einen anstehenden Umzug in diesen Stadtteil zu erleichtern, Kontakte zu schaffen und ein Betätigungsfeld zu haben. Der Alltag gestalte sich sinnvoller und mache zudem Spaß. Neu sei es, sich intensiv mit einem Thema auseinander zu setzen, das man selber anbieten möchte. Die Zuwendung zur eigenen Altersgruppe und eine damit verbundene Umorientierung seien ebenfalls neue Erfahrungen.

Exkurs: Die Situation in Marienwerder

Das Seniorenbüro wird im September 2001 aufgrund einer Entscheidung des Trägers geschlossen. Die Arbeit des Seniorenbüros und damit die verschiedenen Angebote würden nicht so stark genutzt wie erhofft. Letztlich seien aber finanzielle Gründe ausschlaggebend für die baldige Schließung. Nach der Schließung werden die bisherigen Angebote voraussichtlich in kirchlichen Räumen weitergeführt.

Nach Einschätzung der Ehrenamtlichen in Marienwerder lässt sich die schlechte Resonanz verschiedenartig erklären. Die Menschen, die aktiv sein wollten, seien es bereits oftmals in anderen Zusammenhängen. So bestehe seit langem ein großes Angebot vor allem von Vereinen im direkt angrenzenden Landkreis Hannover, aber zum Teil auch in Marienwerder und der Landeshauptstadt Hannover. Diejenigen Menschen aber, die man aktivieren müsse, seien in Marienwerder besonders schwer zu motivieren. Nach eigener Aussage fehlt den Ehrenamtlichen das Talent, diese Menschen zu Aktivitäten zu bewegen.

Ein anderer Aspekt sei, dass die Menschen gemeinsam alt würden und Ehepaare viel zu zweit unternehmen. Hinzu komme die räumliche Situation. Das Seniorenbüro befindet sich im Erdgeschoss eines Hochhauses im Einkaufszentrum von Marienwerder. Die Infrastruktur geht immer weiter zurück, es bestehen kaum noch Einkaufsmöglichkeiten, so dass die Attraktivität dieses Platzes abgenommen habe. Zudem habe sich die Bewohnerstruktur im Hochhaus und in Marienwerder insgesamt verändert. Früher hätten dort viele ältere Menschen gewohnt, viele seien inzwischen aber weggezogen. Hinzugekommen seien viele Aussiedler, die aber nicht ins Seniorenbüro kommen würden.

IV. Ergebnisse der Befragung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Grundidee der hannoverschen Seniorenbüros schreibt fest, dass die Träger der jeweiligen Seniorenbüros die fachliche Anleitung der Ehrenamtlichen übernehmen. Um zu erfahren, welche Aufgaben dabei übernommen werden, in welchem Umfang dieses erfolgt und welche Erfahrungen die Anleiterinnen und Anleiter mit den Seniorenbüros gemacht haben, wurden an die Träger Fragebögen verschickt. Die Ergebnisse der Befragung werden im folgenden dokumentiert.

1. Aufgaben und zeitlicher Einsatz der fachlichen Anleitung

Beim Aufbau der Seniorenbüros haben die Träger, vertreten durch die fachlichen Anleiterinnen und Anleiter bzw. die eingesetzten hauptamtlichen Kräfte (ABM, Anerkennungspraktikantin) folgende Aufgaben übernommen:

- Gewinnung von Ehrenamtlichen
- Schulung und Begleitung von Ehrenamtlichen
- Bereitstellung und Ausstattung von Räumen
- Inhaltliche und fachliche Unterstützung
- Öffentlichkeitsarbeit (nicht in Kirchrode)

In Stöcken und Sahlkamp wurde vom Träger zusätzlich die Anleitung der Jahrespraktikantin bzw. die Beantragung, Einstellung und Verwaltung der ABM-Kräfte übernommen. Als weitere Aufgabe wurde die Beantragung und Abrechnung der städtischen Mittel genannt.

Bis heute hat sich der Aufgabenkatalog der fachlichen Anleitung nicht gravierend geändert. Zusätzlich aufgezählt wurde die Teilnahme an Teamsitzungen und die Übernahme von Einzelfallhilfe.

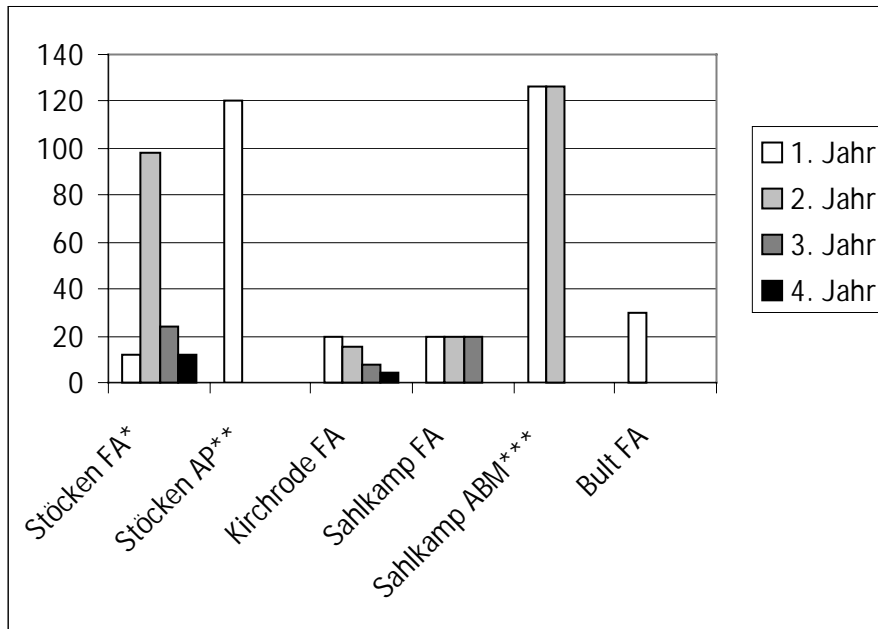
Die fachliche Anleitung wird entweder durch eine Person (Kirchrode, Stöcken, Marienwerder) oder durch zwei Personen (Bult, Sahlkamp) übernommen. Hierfür wenden die Hauptamtlichen - in Abhängigkeit von der Dauer des Bestehens des Seniorenbüros - unterschiedlich viel Zeit auf.

Die fachliche Anleitung wird übernommen von Sozialpädagoginnen und -pädagogen, Sozialarbeiterinnen, einer Religionspädagogin und einer Soziologin/Psychologin (ABM).

Die fachlichen Anleiterinnen und Anleiter berichten übereinstimmend, dass während der Aufbauphase der Seniorenbüros Mehrarbeit entstanden ist. Die Anleiterinnen aus Stöcken, Kirchrode und der Bult verzeichnen auch langfristig mehr Arbeit im Zusammenhang mit den Seniorenbüros. In zwei Fällen

konnte auch Arbeit der Hauptamtlichen ins Seniorenbüro verlagert werden. Grundsätzlich hat sich eine inhaltliche Veränderung der Aufgaben der fachlichen Anleiterinnen und Anleiter ergeben.

Abbildung 4: Zeitlicher Einsatz der fachlichen Anleitung (in Stunden pro Monat)



Zu Marienwerder wurden keine Angaben gemacht.

* FA: Fachliche Anleitung

** AP: Anerkennungspraktikantin

*** ABM: ABM-Kräfte

Quelle: eigene Erhebung

2. Stellungnahme zu den Seniorenbüros durch die fachliche Anleitung

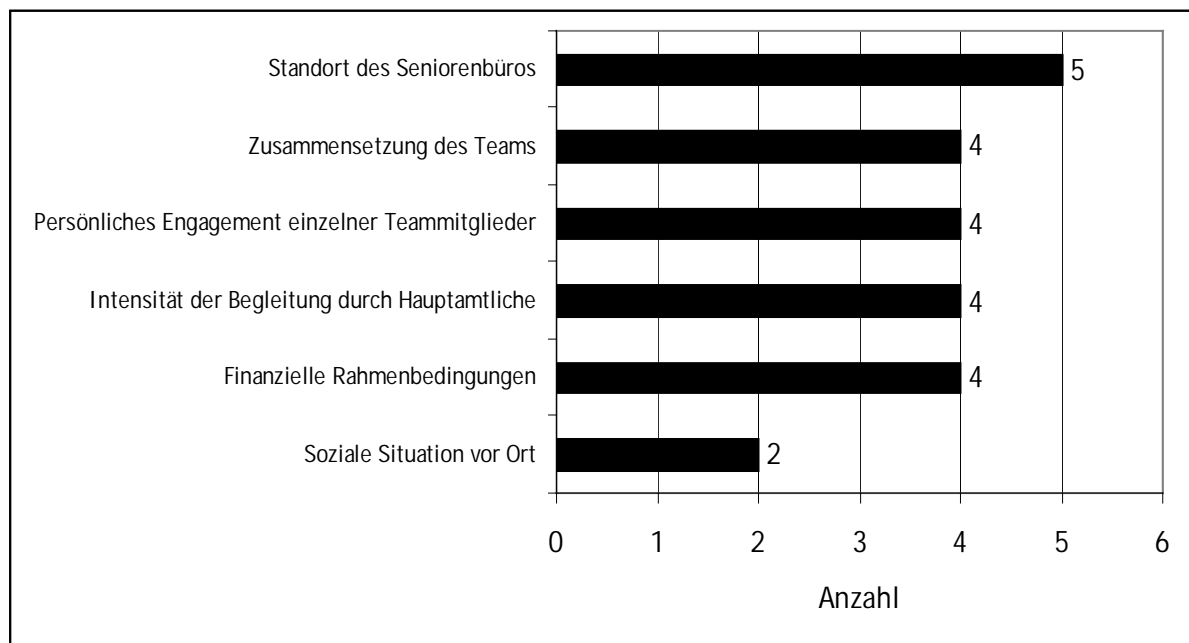
Den Standort des Seniorenbüros stufen alle fachlichen Anleiterinnen und Anleiter als entscheidend für den Erfolg oder Misserfolg eines Seniorenbüros ein. Die Zusammensetzung des Teams und das Engagement Einzelner aus dem Team sowie der finanzielle Rahmen und die Intensität der hauptamtlichen Begleitung wurden fast genauso häufig genannt. Nur zweimal wurde die soziale Situation als Faktor angeführt.

Zur Standortfrage wurde weiter ausgeführt, dass sich die Angebote der Seniorenbüros in die Angebotslandschaft des jeweiligen Stadtteils einfügen und das bestehende Angebot gut ergänzen. Für Stöcken wird angeführt, dass es auch Konkurrenz zu den Angeboten im Stadtteil gibt.

Den fachlichen Anleiterinnen und Anleitern wurde die Grundidee der hannoverschen Seniorenbüros in Erinnerung gerufen, und sie wurden um die Einschätzung gebeten, ob diese als erfolgreich zu bewerten ist. In allen Fällen wurden positive Einschätzungen abgegeben, in drei Fällen sind auch Bemerkungen zu negativen Erfahrungen gemacht worden.

Positiv vermerkt wurde das Engagement von Senioren für Senioren und die Tatsache, dass engagierte Seniorinnen und Senioren gute Multiplikatoren und Anwälte in ihren Angelegenheiten sind. Weiterhin wurde positiv bemerkt, dass die Angebote der Seniorenbüros sich an den Bedürfnissen von Seniorinnen und Senioren und an Bedarfen vor Ort orientieren. Ebenso wurde die Aktivierung vieler brachliegender Kompetenzen und Erfahrungen älterer Menschen und das Aufbauen neuer positiver Kontakte durch Seniorenbüros positiv bewertet. Auch die Möglichkeit für Seniorinnen und Senioren selbstbestimmt und eigenverantwortlich tätig zu sein, spricht aus Sicht der fachlichen Anleitung für das Konzept der Seniorenbüros.

Abbildung 5: Faktoren für den Erfolg bzw. Misserfolg von Seniorenbüros



Quelle: eigene Erhebung

Gleichzeitig wurden folgende negative Einschätzungen abgegeben: Die fachlichen Anleiter bemerken, dass das Beratungsangebot in allen Seniorenbüros nur schlecht angenommen wird. Damit verbinden sie die Forderung, Art und Inhalt des Beratungsangebotes deutlicher zu formulieren. Sie führen weiterhin an, dass für die Beratung ein professioneller Hintergrund erforderlich sei. Kritisch angemerkt wird, dass das Konzept der Seniorenbüros nicht dazu beitragen kann, die bisher nicht aktiven Seniorinnen und Senioren zur Mitarbeit zu gewinnen. Ein Großteil der fachlichen Anleiterinnen und Anleiter hält es nicht für realisierbar, ein Seniorenbüro ausschließlich mit Ehrenamtlichen zu besetzen, vor allem nicht, wenn es sich um eine Einrichtung mit regelmäßigen Öffnungszeiten handelt. Dies gelingt nicht, weil die Seniorinnen und Senioren sich in der Regel nicht so verbindlich und zeitlich gebunden einsetzen lassen wollen.

Die Übertragung der Grundidee der Seniorenbüros auf andere Stadtteile wurde von allen befürwortet, sofern folgende Voraussetzungen geschaffen werden: Zur Entscheidung, ob und wo weitere Seniorenbüros aufgebaut werden sollen, müsse eine Bedarfsanalyse durchgeführt werden. Analysiert werden sollen alle für Seniorinnen und Senioren relevanten Fragestellungen und bereits vorhandenen Angebote

bzw. Angebotslücken vor Ort. Die Verankerung von Seniorenbüros an weiteren Standorten erfordere die Sicherstellung einer dauerhaften professionellen Begleitung. Ebenso müsse der finanzielle Rahmen ausreichend und gesichert sein. Für wichtig erachtet wird weiterhin, die Aufgaben inhaltlich zu modifizieren, dies betrifft besonders die Beratungs- und Vermittlungsfunktion.

Von einzelnen wurde darüber hinaus genannt, dass ein zentraler Standort für die Seniorenbüros gefunden werden muss, und dass Voraussetzung für die Verwirklichung des Konzeptes die ausschließlich ehrenamtliche Leitung der Seniorenbüros ist. Dagegen wird aber auch die Auffassung vertreten, dass Seniorenbüros ohne professionelle Leitung nicht bestehen können.

V. Zusammenfassende Betrachtung und Bewertung

Diesem Kapitel kann als zusammenfassende Bemerkung die Einschätzung voran gestellt werden, dass sich in Hannover das Konzept der Seniorenbüros bewährt hat und die ehrenamtlichen Teams in den vergangenen Jahren im Sinne der Grundidee viele Erfolge verbuchen können. Nicht alle Ziele konnten an allen Standorten erreicht werden, zum Teil erweisen sich Rahmenbedingungen hierbei als hinderlich. Die Übertragung des Konzeptes auf andere Standorte erscheint grundsätzlich als wünschenswert. Hierbei kann aus den Erfahrungen der bestehenden fünf Seniorenbüros gelernt werden. Im folgenden werden deshalb die Kernaussagen der Grundidee sowie weiterer grundlegender Bedingungen der Seniorenbüros in Beziehung gesetzt zu den Aussagen, die in den Gesprächen mit den Ehrenamtlichen sowie aus der schriftlichen Befragung der Hauptamtlichen gewonnen wurden.

Die Kernaussagen der Grundidee lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Ziele und Angebote der Seniorenbüros**
Seniorenbüros sollen ein Ort der Begegnung sein, die Kontakte zwischen älteren Menschen schaffen. Durch Seniorenbüros sollen Angebote unter anderem im Bereich Beratung und Vermittlung entstehen, und sie sollen die Selbsthilfeaktivitäten älterer Menschen fördern. Seniorenbüros müssen hierzu eine feste Einrichtung mit regelmäßigen Öffnungszeiten sein.
- **Team der Ehrenamtlichen**
Für die ehrenamtliche Tätigkeit im Seniorenbüro sollen alle Seniorinnen und Senioren angesprochen werden, unabhängig von ihrer bisherigen Tätigkeit. Unterstellt wird hierbei, dass das Angebot vor allem jüngere Seniorinnen und Senioren anspricht.
- **Zielgruppe**
Zielgruppe sind alle Seniorinnen und Senioren. Es sollen auch ältere Menschen angesprochen werden, die sich bisher nicht beteiligt haben.
- **Zusammenarbeit im Team der Ehrenamtlichen und mit den Hauptamtlichen**
Die Seniorenbüros sollen ausschließlich ehrenamtlich geführt werden. Die inhaltliche Begleitung übernimmt der Träger.
- **Rahmenbedingungen**
Über die inhaltlichen Rahmenbedingungen hinaus sind der Standort eines Seniorenbüros, inklusive des sozialen Umfeldes sowie die räumliche, sächliche und finanzielle Ausstattung Faktoren, die den Erfolg eines Seniorenbüros bestimmen.

Diese Kernaussagen lassen sich wie folgt in Beziehung setzen zu den Befragungsergebnissen:

Ziele und Angebote der Seniorenbüros

Die Seniorenbüros haben durch die Schaffung vielfältiger Angebote Menschen zusammengebracht und sie aktiviert und damit einen wesentlichen Anteil der Grundidee erfüllt. Die Angebotsstruktur ist vor allem abhängig vom Engagement der Ehrenamtlichen, von ihren Interessen und Fertigkeiten, sie orientieren sich seltener an Bedarfen im Stadtteil. Die bisherigen Angebote, die meistens gut angenommen werden, sind Ergebnis eines Prozesses, der in jedem Seniorenbüro individuell verlaufen ist.

Die fachlichen Anleiterinnen und Anleiter haben mehrheitlich die Durchführung einer Bedarfsanalyse vor Einrichtung eines Seniorenbüros gefordert. Dies kann in dem Sinne verstanden werden, dass die Entscheidung, ob und wo ein Seniorenbüro eingerichtet werden soll, anhand aktueller Bedarfe an Angeboten für jüngere Seniorinnen und Senioren geklärt werden muss. Die konkrete Angebotsgestaltung wird sich weiterhin an den Präferenzen und Neigungen des ehrenamtlichen Teams ausrichten, weil sie anderenfalls für die Arbeit im Seniorenbüro wahrscheinlich nicht zur Verfügung stehen würden.

Beratung in den Seniorenbüros ist das Element der Grundidee, das sich in der Umsetzung nicht bewährt hat. Es gibt kaum Nutzerinnen und Nutzer, die Beratung als solche in Anspruch nehmen. Aus Sicht der fachlichen Anleiterinnen und Anleiter muss eine Beratungsleistung einen professionellen Hintergrund haben, den die wenigsten Ehrenamtlichen haben. Die hauptamtliche Besetzung des Beratungsangebotes würde allerdings dem Prinzip der Ehrenamtlichkeit in den Seniorenbüros widersprechen. Die Ehrenamtlichen erklären sich dagegen die mangelnde Nachfrage dadurch, dass es keinen Bedarf an Beratung gibt. Grundsätzlich sollte die Art und Weise des Gesprächsangebotes in den Seniorenbüros überdacht werden. Es wäre auch zu überlegen, ob das Beratungsangebot Platz machen sollte für eine offene Sprechstunde. Die Seniorenbüros sollten auf jeden Fall daran festhalten, regelmäßige Öffnungszeiten anzubieten, um für die Öffentlichkeit präsent und ansprechbar zu sein.

Team der Ehrenamtlichen

Es bestätigt sich die Annahme und auch die Zielsetzung, dass für die ehrenamtliche Arbeit im Seniorenbüro vor allem die älteren Menschen erreicht werden, die sich im Übergang zwischen Beruf und Ruhestand befinden, also die jüngeren Seniorinnen und Senioren.

Es engagieren sich schwerpunktmäßig Seniorinnen und Senioren, die früher beruflich und ehrenamtlich aktiv waren. Vor allem bei den im Seniorenbüro aktiven Frauen treffen meist beide Bedingungen zu. Die Berufstätigkeit der Frauen ist angesichts der in dieser Altersgruppe noch vorherrschenden Rollenfestlegungen besonders auffallend. Eine vorherige außerhäusige Tätigkeit scheint es Frauen zu erleichtern, sich auch im Alter außerhalb des familialen Zusammenhanges zu engagieren. Auch die im Seniorenbüro aktiven Männer sind häufig vorher entweder beruflich und/oder ehrenamtlich engagiert gewesen.

Fast ausnahmslos kommen die Ehrenamtlichen und die Hauptamtlichen zu der Einschätzung, dass die Arbeit und damit der Erfolg der Seniorenbüros mit dem Team der Ehrenamtlichen steht und fällt. Die Einzelnen bringen die unterschiedlichsten Lebenserfahrungen mit ein, durch verschiedene Interessen entsteht ein breites Angebot. Persönlicher Einsatz und Kontakte sind wichtig und können nur durch ehrenamtliches Engagement erreicht werden.

Zielgruppe

Es werden hauptsächlich die Seniorinnen und Senioren aus dem jeweiligen Stadtteil erreicht. Das dezentrale Konzept erweist sich somit als sinnvoll und hat sich bewährt. Nutzerinnen und Nutzer sind vor allem ältere Menschen, die schon früher engagiert und aktiv waren. Den Seniorenbüros ist es seltener gelungen, diejenigen zu erreichen, die sich bisher nicht beteiligt haben. Der Kreis der Nutzerinnen und Nutzer repräsentiert in allen Seniorenbüros weitgehend die Struktur der ortsansässigen Bevölkerung. Im Sahlkamp wird bemerkt, dass die Armutsbevölkerung mit dieser Einrichtung nicht erreicht wird.

Zusammenarbeit im Team der Ehrenamtlichen und mit den Hauptamtlichen

In allen Seniorenbüros hat sich eine Teamstruktur herausgebildet, bei der eine einzelne Person die Funktion einer Sprecherin beziehungsweise eines Sprechers übernimmt. Diese Personen investieren in der Regel mehr Zeit und Arbeit als die anderen Teammitglieder. Bei vielen Seniorenbüros wird die Teamgröße zur Zeit noch als zu klein eingestuft. Hier ist die Entwicklung abzuwarten und von den Teams zu beurteilen, ab welcher Teamgröße die Arbeit in der Gruppe nicht mehr sinnvoll ist.

Der Grad der fachlichen hauptamtlichen Unterstützung, die die ehrenamtlichen Teams in Anspruch nehmen, ist abhängig von der Zusammensetzung des Teams, von der Bereitschaft der einzelnen, sich zeitlich zu binden und von den persönlichen Kompetenzen der Teammitglieder.

Die Tatsache, dass alle ehrenamtlichen Teams mit dem Ausmaß der fachlichen Unterstützung äußerst zufrieden sind, macht deutlich, dass es den fachlichen Anleiterinnen und Anleitern anscheinend gelungen ist, auf die Bedarfe und Notwendigkeiten entsprechend zu reagieren. Dabei wird eine große Bandbreite bei der inhaltlichen wie zeitlichen Inanspruchnahme der Hauptamtlichen erreicht.

Grundsätzlich ist eine fachliche Begleitung durch den Träger eines Seniorenbüros gerade in der Gründungsphase wichtig. Die fachliche Begleitung übernimmt in dieser Phase die Rolle der Aufbauhelferin bzw. des Aufbauhelfers. Der Übergang von einer zeitlich intensiven hin zu einer punktuellen Begleitung sollte gut vorbereitet werden. Besonders beim Übergang von einer hauptamtlichen Betreuung (ABM/Anerkennungspraktikant/in) zur fachlichen Anleitung ist eine frühzeitige Übergabe von Verantwortung und Aufgaben vonnöten.

Rahmenbedingungen

Die räumlichen Rahmenbedingungen werden insgesamt als gut eingestuft. Es ist jedoch festzustellen, dass für ein optimales und reibungsfreies Arbeiten eines Seniorenbüros grundsätzlich eine räumliche Trennung von Büro und Gemeinschaftsraum nötig zu sein scheint und sofern möglich, eine Doppelnutzung mit Dritten ausgeschlossen werden sollte.

Der Begriff der „Seniorenbüros“ sollte nach Meinung fast aller Teams geschützt werden. Auf diese Weise sollen die Seniorenbüros als ehrenamtlich getragenes Angebot von Senioren für Senioren klar abgegrenzt werden und sich von den professionellen Angeboten unterscheiden. Hinter dieser Forderung ist eine hohe Identifikation der Ehrenamtlichen mit den Seniorenbüros zu erkennen. Diese Anmerkung wurde bereits aufgenommen. Der kommunale Senioren Service wird zukünftig auf die Verwendung des Namens im hauptamtlichen Bereich verzichten. Die Arbeiterwohlfahrt überlegt, sich in gleicher Weise zu verhalten.

Das zur Verfügung gestellte Budget könnte nach Meinung der Ehrenamtlichen größer sein. Es wurde allgemein die Zahlung einer Aufwandsentschädigung für die Ehrenamtlichen gefordert. Die Teammitglieder engagieren sich auch finanziell im Seniorenbüro zum Beispiel in Form von Telefonaten von zuhause oder Autofahrten, um Erledigungen für das Seniorenbüro zu machen. Es wurde angemerkt, dass sich diese finanzielle Belastung nicht jeder leisten könnte und auf diese Art ein Teil der Seniorinnen und Senioren am Engagement gehindert würde.

Für die inhaltliche Weiterentwicklung sollten Fortbildungsangebote für die Ehrenamtlichen in den Seniorenbüros in der näheren Umgebung angeboten werden und ein Austausch ausschließlich mit allen Ehrenamtlichen der hannoverschen Seniorenbüros zum Beispiel vom kommunalen Senioren Service organisiert werden.

Bei der Wahl des Standortes sollte eine möglichst zentrale Lage im Versorgungszentrum oder im Kommunikationszentrum des Stadtteils gewählt werden. Der Standort sollte ein ausreichend großes Einzugsgebiet (Anzahl der Personen ab 55 Jahren) haben. Am Beispiel von Marienwerder lässt sich erahnen, dass dieses ein entscheidender Faktor für den Erfolg der Arbeit im Seniorenbüro ist. Auch die Anbindung an den ÖPNV ist nicht zu unterschätzen, da diese es Seniorinnen und Senioren, die weiter vom Standort entfernt wohnen, ermöglicht, am Angebot teilzunehmen. Hierdurch erweitert sich das Einzugsgebiet.

VI. Stellungnahme der Arbeitsgruppe „Weiterentwicklung der Offenen Dienste“

Die vorliegende Wirkungsanalyse hat deutlich gemacht, dass die ursprüngliche Grundidee der hannoverschen Seniorenbüros, unter Berücksichtigung der praktischen Erfahrungen erneut diskutiert werden muss und Modifikationen erforderlich erscheinen. Ebenso wird es für notwendig erachtet, die Rahmenbedingungen, unter denen die Arbeit der Seniorenbüros erfolgt, zu überdenken und an die Erfahrungen vor Ort anzupassen.

Diese Diskussion hat die Arbeitsgruppe „Offene Dienste“ auf Grundlage des hier vorliegenden Berichtes bereits eröffnet. Die Arbeitsgruppe schlägt vor, die Diskussionsergebnisse abzuwarten, bevor über weitere Standorte für Seniorenbüros in Hannover entschieden wird.