Forschungsgesellschaft
für Gerontologie e.V.

Institut für Gerontologie
an der TU Dortmund

in Kooperation mit

Evaluation der Organisationsformen und Leistungsbereiche der Seniorenbüros in Nordrhein-Westfalen

- Abschlussbericht -

Gefördert vom

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

IMPRESSUM

Herausgeber:
Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V. /
Institut für Gerontologie an der TU Dortmund
Evinger Platz 13
44339 Dortmund
ffg@institut-fuer-gerontologie.de
www.ffg.tu-dortmund.de

Auftraggeber:
Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen
Referat VI B 2 (Altenpolitische Infrastruktur, Teilhabe im Alter)
Fürstenwall 25
40219 Düsseldorf

Bearbeitung:
Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V. /
Institut für Gerontologie an der TU Dortmund
Evinger Platz 13
44339 Dortmund
ffg@institut-fuer-gerontologie.de
www.ffg.tu-dortmund.de

in Kooperation mit

4k Projekte
Beusselstraße 74
10553 Berlin
rahn@4kprojekte.com

Projektleitung:
Dr. Elke Olbermann (FfG)

Bearbeitung:
M.A. Markus Kühnel (FfG)
Dipl.-Psych. Frank Luschei (FfG)
Dipl.-Päd. Erik Rahn (4k Projekte)

unter studentischer Mitarbeit von Elisabeth von der Heiden, Birthe Schildknecht, Nicolas Wolowski

Zitierweise:
Olbermann, Elke; Kühnel, Markus; Luschei, Frank; & Rahn, Erik (2019). Evaluation der Organisationsformen und Leistungsbereiche der Seniorenbüros in Nordrhein-Westfalen. Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V. / Institut für Gerontologie an der TU Dortmund und 4k Projekte, Dortmund und Berlin.

Dortmund, im September 2019

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis III
Abbildungsverzeichnis V
Tabellenverzeichnis VII
1. Thematische Einordnung 1
1.1 Soziodemografische Entwicklung 1
1.2 Seniorenpolitische Herausforderungen 2
1.3 Funktion und Zielsetzungen von Seniorenbüros 4
2. Untersuchungsansatz 8
2.1 Aufgabenstellung 8
2.2 Methodisches Vorgehen 8
2.3 Status-Quo-Erfassung 9
2.4 Experteninterviews 9
2.5 Web-Konferenz 10
2.6 Online-Befragung 11
2.7 Fokusgruppe 12
3. Ergebnisse der Untersuchung 13
3.1 Strukturmerkmale 13
3.2 Rahmenbedingungen 20
3.3 Erreichbarkeit und Zielgruppen 31
3.4 Aufgabenfelder von Seniorenbüros: Wichtigkeit und Umsetzung 38
3.6 Qualifizierung 56
3.7 Unterstützung 59
3.8 Haupt- und ehrenamtliche Seniorenbüros 71
4. Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen 81
4.1 Rahmenbedingungen 81
4.2 Erreichbarkeit und Zielgruppen 83
4.3 Begegnung und Teilhabe 85
4.4 Beratung und Vermittlung 85
4.5 Bürgerschaftliches Engagement und Ehrenamt 86
4.6 Zusammenarbeit und Vernetzung 88
4.7 Management und Planung 89
4.8 Ehrenamtliche Seniorenbüros 90

Anhang 94
I Zusätzliche Tabellen zur Online-Befragung 94
II Leitfaden für Exptertenинterviews 111
III Ablauf und Fragestellungen der Web-Konferenz 115
IV Fragebogen der Online-Befragung 116
V Ablauf und Ergebnisse des Dialogs mit Schlüsselpersonen 137
Quellenverzeichnis 140

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Grundgesamtheit und Untersuchungsgruppe nach Stadt- und Gemeindetypen 15
Abbildung 2: Seniorenbüros nach Trägerschaft 16
Abbildung 3: Anzahl hauptamtlich Mitarbeitende in Seniorenbüros 18
Abbildung 4: Berufsabschlüsse der hauptamtlich Mitarbeitenden 23
Abbildung 5: Arbeitsstunden der hauptamtlich Mitarbeitenden 24
Abbildung 6: Kontakthäufigkeit mit der örtlichen Seniorenvertretung 25
Abbildung 7: Einschätzung der Rahmenbedingungen 26
Abbildung 8: Seniorenbüros nach Gründungsjahr 29
Abbildung 9: Seniorenbüros nach räumlicher Zuständigkeit 31
Abbildung 10: Seniorenbüros nach Lage in der Kommune 32
Abbildung 11: Seniorenbüros nach barrierefreier Zugänglichkeit 33
Abbildung 12: Seniorenbüros nach Öffnungszeit (Anzahl Wochentage) 34
Abbildung 13: Zielgruppenerreichung durch Seniorenbüros 35
Abbildung 14: Wichtigkeit und Umsetzung der Aufgabenfelder insgesamt 40
Abbildung 15: Wichtigkeit „Für Anfragen zur Verfügung stehen“ 41
Abbildung 16: Umsetzung „Für Anfragen zur Verfügung stehen“ 42
Abbildung 17: Wichtigkeit „Kommunale Altenplanung“ 42
Abbildung 18: Umsetzung „Kommunale Altenplanung“ 43
Abbildung 19: Aufgaben „Begegnung und Teilhabe“ 44
Abbildung 20: Aufgabenfeld 2 „Beratung und Vermittlung“ 46
Abbildung 21: Aufgabenfeld 3 „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“ 48
Abbildung 22: Aufgabenfeld 4 „Zusammenarbeit und Vernetzung“ 50
Abbildung 23: Aufgabenfeld 5 „Management und Planung“ 52
Abbildung 24: Wichtigkeit und Bewertung von Aufgaben 54
Abbildung 25: Information zu Qualifizierungsangeboten 56
Abbildung 26: Nutzung von Qualifzierungsangeboten 57
Abbildung 27: Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote 58
Abbildung 28: Einschätzung der Unterstützung durch die Kommune 59
Abbildung 29: Einschätzung der Unterstützung durch die örtliche Politik und Parteien 62
Abbildung 30: Einschätzung der Unterstützung durch (andere) örtliche Akteure 63
Abbildung 31: Einschätzung der Unterstützung durch das Land NRW 64
Abbildung 32: Einschätzung der Unterstützung durch die LaS 67
Abbildung 33: Einschätzung der Unterstützung durch die BaS 69

Abbildung 34: Einschätzung der Rahmenbedingungen im Vergleich 72
Abbildung 35: Erreichen von Zielgruppen im Vergleich 73
Abbildung 36: Wichtigkeit von Aufgaben im Vergleich 74
Abbildung 37: Umsetzung von Aufgaben im Vergleich 76
Abbildung 38: Information zu Qualifizierungsangeboten im Vergleich 77
Abbildung 39: Nutzung von Qualifzierungsangeboten sonstiger Anbieter im Vergleich 78
Abbildung 40: Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote im Vergleich 79
Abbildung 41: Unterstützung durch örtliche Akteure im Vergleich 80

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Seniorenbüros nach Stadt- und Gemeindetypen 14
Tabelle 2: Merkmale städtischer und ländlicher Einzugsgebiete aus Expertensicht. 20
Tabelle 3: Entstehungs- und Entwicklungsbedingungen für Seniorenbüros aus Expertensicht 30
Tabelle 5: Seniorenbüros nach Einwohnerzahl 94
Tabelle 6: Haupt- und ehrenamtliche Seniorenbüros nach Gemeindetypen 94
Tabelle 7: Grundgesamtheit und Untersuchungsgruppe nach Gemeindetypen 95
Tabelle 8: Seniorenbüros nach Größe der Kommune 95
Tabelle 9: Seniorenbüros nach Trägerschaft 95
Tabelle 10: Seniorenbüros nach ländlichem oder städtischem Einzugsgebiet 95
Tabelle 11: Seniorenbüros nach Lage in Kommune 96
Tabelle 12: Seniorenbüros nach räumlicher Zuständigkeit 96
Tabelle 13: Seniorenbüros nach barrierefreier Zugänglichkeit 96
Tabelle 14: Öffnungstage pro Woche 96
Tabelle 15: Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender 96
Tabelle 16: Arbeitsstunden pro Woche der hauptamtlich Mitarbeitenden 97
Tabelle 17: Anzahl ehrenamtlich Mitarbeitender 97
Tabelle 18: Kontakthäufigkeit mit Seniorenvertretung 97
Tabelle 19: Unterstützung durch die Kommune 97
Tabelle 20: Unterstützung durch die örtliche Politik 98
Tabelle 21: Unterstützung durch örtliche Akteure 98
Tabelle 22: Unterstützung durch das Land NRW 98
Tabelle 23: Unterstützung durch die LaS 98
Tabelle 24: Unterstützung durch die BaS 99
Tabelle 25: Wichtigkeit und Umsetzung von Aufgaben der Seniorenbüros 100
Tabelle 26: Wichtigkeit und Umsetzung „Begegnung und Teilhabe“ 102
Tabelle 27: Wichtigkeit und Umsetzung „Zusammenarbeit und Vernetzung“ 102
Tabelle 28: Wichtigkeit und Umsetzung „Beratung und Vermittlung“ 103
Tabelle 29: Wichtigkeit und Umsetzung „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“ 103
Tabelle 30: Wichtigkeit und Umsetzung „Management und Planung“ 104
Tabelle 31: Zielgruppenerreichung im Vergleich 104
Tabelle 32: Rahmenbedingungen im Vergleich 105
Tabelle 33: Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote im Vergleich 105
Tabelle 34: Einschätzung der Wichtigkeit von Aufgaben im Vergleich 106

Tabelle 35: Einschätzung der Umsetzung von Aufgaben im Vergleich 108
Tabelle 36: Information zu Qualifizierungsangeboten im Vergleich 110
Tabelle 37: Nutzung von Qualifzierungsangeboten im Vergleich (sonstige Veranstalter) 110

1. Thematische Einordnung

1.1 Soziodemografische Entwicklung

Der Anteil älterer Menschen ab 65 Jahren ist in den letzten Jahrzehnten kontinuierlich gewachsen und wird laut aktueller Prognosen bis zum Jahre 2030 ca. ein Drittel der deutschen Bevölkerung ausmachen (Statistisches Bundesamt 2018). Vor allem wird auch der Anteil der über 80-Jährigen erheblich zunehmen[1]. Diese Entwicklung steht in Zusammenhang mit einer deutlich gestiegenen und vermutlich weiter wachsenden Lebenserwartung. Derzeit liegt die Lebenserwartung für Neugeborene in Deutschland durchschnittlich bei 83,4 Jahren für Frauen und 78,4 Jahren für Männer. Auch die weitere Lebenserwartung von 65-Jährigen hat zugenommen. Männer haben in diesem Alter statistisch im Durchschnitt noch über 17 Lebensjahre vor sich. Bei Frauen sind es 21 Jahre (ebd.).

Die Folgen einer gestiegenen Lebenserwartung in Verbindung mit anhaltend niedrigen Geburtenraten und der Migration nach Deutschland werden mitunter auf die plakative Formel „weniger, älter, bunter“ gebracht. Tendenziell nimmt die Einwohnerzahl mittelfristig ab, wobei es regional erhebliche Unterschiede gibt. Es sind z.T. massive Abwanderungsbewegungen aus strukturschwachen ländlichen Räumen im Gegensatz zu Zuzugsregionen in den städtischen Ballungsräumen zu verzeichnen. Zugleich verändert sich das quantitative Verhältnis der Generationen, indem der Anteil der Älteren stetig zunimmt. Des Weiteren differenziert sich die Bevölkerung durch die Migrationsbewegungen und gesellschaftliche Wandlungsprozesse weiter aus; sie wird sozial und kulturell vielfältiger.

Auch im mit 17,9 Millionen Menschen bevölkerungsstärksten Bundesland Nordrhein-Westfalen führen soziale und demografische Entwicklungen zu erheblichen Veränderungen, wobei hier ebenfalls deutliche Unterschiede zwischen und innerhalb verschiedener Regionen und Kommunen erkennbar sind. Während etwa in der Rhein-Ruhr-Region eine hohe und noch wachsende Bevölkerungsdichte auf Grund von Zuzug zu finden ist, weisen einige ländlich-periphere Gemeinden einen Rückgang der Bevölkerungszahlen auf.

Entsprechend differenziert sind die Herausforderungen zu betrachten, die hiermit verbunden sind. Eine zentrale Stellung in der Gewährleistung von gleichwertigen Lebensverhältnissen nehmen die Kommunen ein, die dabei allerdings auf ein gutes Miteinander mit den anderen föderalen Ebenen angewiesen sind. Es werden unterschiedliche Wege bei der Bewältigung der demografischen Herausforderungen beschritten, z.T. mit zukunftsweisenden Konzepten (VdK NRW 2015). Aber nicht alle Akteure in Politik, Verwaltung und Zivilgesellschaft scheinen hierfür bereits adäquat aufgestellt.

[1] Von 5% in 2009 bundesweit auf 8,3% in 2030 (Statistisches Bundesamt 2018)

Im Bereich der Seniorenpolitik ergibt sich ein komplexes Handlungsfeld, welches zudem durch die beschriebenen regionalen Unterschiede gekennzeichnet ist. Im Hinblick auf die zunehmende Heterogenität von Lebenslagen und Lebensentwürfen zeigen sich vielfältige Anforderungen, etwa bezogen auf Fragen von Mobilität, des Ausbaus sozialer Infrastruktur oder der Bereitstellung von Angeboten im Bereich der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung.

Die gestiegene Lebenserwartung der Menschen ist ein historischer Zugewinn, der mit neuen gesellschaftlichen und individuellen Gestaltungsaufgaben verbunden ist. Die gewonnene Lebenszeit bietet, gute Gesundheit und angemessene materielle Bedingungen vorausgesetzt, eine große Chance und zugleich die Herausforderung zur stärkeren Berücksichtigung und Einbindung der Älteren. Dies ist nicht als rein staatliche oder kommunale Versorgungsaufgabe zu sehen, sondern vielmehr ein vielschichtiger Prozess, der nur im Verbund unterschiedlicher Akteure im Sinne einer Gemeinschaftsaufgabe zu bewältigen ist.

Damit adäquate Angebote zur Gewährleistung von sozialer Teilhabe und Versorgungssicherheit für die wachsende Zahl von Seniorinnen und Senioren wirkungsvoll bereitgestellt werden können, braucht es Institutionen, die die Menschen in ihrem jeweiligen Sozialraum erreichen. Eine wichtige Rolle kann hierbei den Seniorenbüros zukommen. Ihre Existenz und die angemessene Ausstattung solcher Einrichtungen können einen Hinweis darauf geben, ob die Gestaltungsaufgaben und Problemlagen vor Ort gesehen und gezielt angegangen werden.

1.2 Seniorenpolitische Herausforderungen

Individuell und gesellschaftlich ergeben sich aus der beschriebenen Entwicklung, neben der Notwendigkeit der Schaffung angemessener Versorgungsstrukturen, durchaus auch positive Gestaltungsspielräume, die an vorhandene Kompetenzen und Ressourcen der Älteren selbst anknüpfen können. So sind etwa Menschen im Alter von über 65 Jahren laut dem letzten Freiwilligensurvey (2014) überproportional häufig und kontinuierlich im freiwilligen Engagement beteiligt. Vermutet wird, dass weitere Potenziale für ein engagiertes und solidarisches Mitwirken bei den Älteren bestehen, zumal in nächster Zeit die geburtenstarken Jahrgänge in die nachberufliche Lebensphase eintreten. Dafür bedarf es jedoch geeigneter Anknüpfungspunkte und Gelegenheitsstrukturen sowie einer gezielten Ansprache vor Ort (ebd.).

Auf der anderen Seite nimmt mit steigendem Alter der Bevölkerung und oftmals nachlassender Mobilität, insbesondere bei den Hochbetagten, der Beratungs- und Unterstützungsbedarf tendenziell zu. Es gilt, vorhandene Selbsthilfepotenziale zu stärken und abgestufte Hilfeangebote zu entwickeln, die eine möglichst lange selbstbestimmte Lebensführung ermöglichen. Exklusion und drohende Altersarmut, vor allem von Frauen und Menschen mit Zuwanderungsgeschichte, sind dabei als besondere Risiken zu berücksichtigen, auch weil sich lebenslange Benachteiligungen im Alter verstärkt auswirken (Siebter Altenbericht der Bundesregierung 2017).

Nicht zuletzt ist mit einem weiter ansteigenden Pflegebedarf zu rechnen, der mit den bestehenden Instrumenten und Strukturen sowie den aktuell vorhandenen Kräften kaum zu bewältigen sein wird. Insgesamt ist jedoch, dies legen alle Studien, wie zuletzt der Siebte Altenbericht der Bundesregierung (2017) nahe, ein differenziertes Alter(n)sbild notwendig, welches die Vielfalt der Lebenslagen im Alter, wie auch die gesellschaftlichen und individuellen Chancen und Risiken einer alternden Bevölkerung realistisch in den Blick nimmt. Es geht um gesellschaftliche Teilhabe auch für benachteiligte Gruppen, um präventive Gesundheitsförderung, um angemessene Hilfe und Unterstützung, wo diese nötig ist, sowie die Möglichkeit zur engagierten Mitgestaltung der eigenen Lebensumwelt.

Gegenwärtig existiert in Nordrhein-Westfalen keine verbindliche gesetzliche Vorgabe für die gemeinwesenorientierte Altenarbeit in kommunaler Verantwortung, d.h. es handelt sich um eine „freiwillige“ Aufgabe, die örtlich sehr unterschiedlich gelöst wird (Olbermann 2012). Auf Landesebene sind die Maßnahmen der Alten- und Pflegepolitik nach § 19 des Altenpflegegesetzes in einem Landesförderplan zum Teil zusammengeführt worden. Es wird dort die Herausforderung gesehen, „die Rahmenbedingungen für die immer größer werdende Zahl der älteren Menschen so zu gestalten, dass bis zum Lebensende ein möglichst selbstbestimmtes Leben mit einer hohen Versorgungssicherheit möglich ist. Dies bedeutet nicht nur die individuelle Lebenssituation in der Wohnung in den Blick zu nehmen. Genauso wichtig sind der Erhalt sozialer Teilhabe am Leben der Gemeinschaft und die Vermeidung sozialer Ausgrenzung, insbesondere in Folge von Altersarmut und Vereinsamung“ (MAGS 2019, S. 3). Hiermit wird ein umfassender Ansatz angesprochen, der neben der ambulanten und (teil-)stationären Altenpflege auch die gemeinwesenorientierte Seniorenarbeit einbezieht. Insgesamt handelt es sich bei der gemeinwesenorientierten Seniorenarbeit jedoch um ein „äußerst heterogenes Arbeitsfeld, das wenig übergreifende und klare Konturierungen erkennen lässt“ (Schweppe 2012, S. 506).

In der aktuellen wissenschaftlichen gerontologischen Diskussion besteht ein weitgehender Konsens darüber, dass eine ausgewogene Betrachtung von individuellen Kompetenzen und Einschränkungen des Alterns und entsprechend differenzierte Angebote der Unterstützung und sozialer Teilhabe erforderlich sind (Siebter Altenbericht der Bundesregierung 2017). Es wird davon ausgegangen, dass individuelle Risiken, die mit dem Altern verbunden sind, sich durch präventive Maßnahmen und eigene Aktivität reduzieren lassen und gleichzeitig die sozialen Bedingungen, unter denen das Altern stattfindet, gesellschaftlich gestaltbar sind (NRW 2016). Insgesamt wird Altern als ein lebenslanger Prozess angesehen, der sowohl Kontinuität als auch Veränderbarkeit beinhaltet.

In der Praxis waren die Angebote der sogenannten offenen Altenarbeit lange Zeit eher an angenommenen Defiziten orientiert. Ältere Menschen wurden als primär hilfebedürftig betrachtet. Im Vordergrund standen somit Fürsorge und Betreuung. Mit Beginn der 1990er Jahre hielt dann die Prämisse der Aktivierung Einzug in die seniorenpolitischen Konzepte, mit denen auch die Gründung der ersten Seniorenbüros

einherging. Ausgehend von Modernisierungs- und Individualisierungstheorien gewannen in der Folge sukzessive Sichtweisen der Differenzierung und Pluralisierung des Alters an Bedeutung für die praktische Seniorenarbeit (BMFSFJ 2006). Hierbei werden sowohl Chancen wie auch Risiken betrachtet und in einen an den Lebenswirklichkeiten orientierten Gestaltungsansatz integriert.

Der Ansatz der gemeinwesenorientierten Seniorenarbeit mit der Betonung der persönlichen Selbstbestimmung und dem Postulat der sozialen Teilhabe steht in engem Bezug zu neueren Ansätzen einer sozialräumlichen Orientierung in der Seniorenarbeit (Hinte 2017). Eine Hinwendung zu einer partizipativen Arbeitsweise, einer stärkeren Wahrnehmung und Einbindung der Potenziale älterer Menschen, einem inklusiven Verständnis von Nachbarschaften und Quartieren sowie einer Verzahnung von zivilgesellschaftlichen Aktivitäten und kommunalen Leistungen kennzeichnen diese Ausrichtung.

1.3 Funktion und Zielsetzungen von Seniorenbüros

Seniorenbüros sind seit den 1990er Jahren ausgehend von einem Modellprogramm des damaligen Bundesfamilienministeriums entstanden. Hierbei wurden von 1992 bis 1997 an insgesamt 50 Standorten neue Herangehensweisen und Arbeitsformen der gemeinwesenorientierten Altenarbeit erprobt, die insbesondere dem Engagement der Älteren eine wesentliche Rolle zuwiesen und an dem Leitbild der „Neuen Alten“ orientiert waren. Intendiert war damit eine deutliche Abkehr vom Defizitmodell des Alterns, was sich in einer Förderung von selbstbestimmten Aktivitäten, Unterstützung von solidarischer Gemeinschaft sowie Einbeziehung vorhandener Potenziale ausdrückte. Im Laufe der Modellphase und in den folgenden Jahren wuchs die Anzahl der Seniorenbüros stetig an.

Im Jahr 1995 wurde die Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (BaS) gegründet, die den fachlichen Austausch untereinander fördert und die Interessen der Einrichtungen gegenüber Politik und Verwaltung vertritt. Die Anzahl der aktuell bestehenden Seniorenbüros ist nicht exakt bekannt. Sie wird bundesweit aber auf rund 450 Einrichtungen beziffert (BaS 2019), wovon ein knappes Drittel über ihre Trägerschaft im Fachverband der BaS organisiert ist. In Nordrhein-Westfalen werden von der 2010 gegründeten Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (LaS NRW) derzeit 116 Seniorenbüros als Mitglieder genannt. Damit sind in dem bevölkerungsstärksten Bundesland auch die meisten dieser Einrichtungen zu verzeichnen, wobei hier ebenfalls die exakte Gesamtanzahl nicht belegt ist. Darüber hinaus existiert eine unbestimmte Zahl weiterer Service- und Anlaufstellen, welche - ohne die Bezeichnung "Seniorenbüro" zu tragen - im lokalen Raum ähnliche Funktionen erfüllen.

Für den Generali Engagementatlas 2015[2] wurden bundesweit Engagement unterstützende Einrichtungen, u.a. Seniorenbüros, hinsichtlich ihrer strukturellen Bedingungen und ihres Leistungsangebots befragt. Nach dieser Untersuchung sind 70% der Seniorenbüros in kommunaler Trägerschaft, 25% arbeiten als eigenständiger Verein. Im Vergleich aller Einrichtungen (u.a. Freiwilligenagenturen, Mehrgenerationenhäuser, Bürgerstiftungen) hatten die Seniorenbüros die geringsten Budgets. Gut drei Viertel (77%) mussten mit einem Jahresetat von max. 50.000 € auskommen, d.h. zum Teil auch mit deutlich weniger Mitteln, hauptsächlich aus kommunalen Quellen. Laut derselben Untersuchung engagieren sich Seniorenbüros am häufigsten im sozialen Bereich, im Bereich Freizeit und Geselligkeit sowie in der Bildungsarbeit mit Erwachsenen. Als wichtigste Leistungen wurden die Information und Beratung zu Möglichkeiten des freiwilligen Engagements, die Durchführung von Veranstaltungen und die Unterstützung neuer Projektideen von Bürgerinnen und Bürgern genannt. Für etwas weniger als die Hälfte der Seniorenbüros war auch die Information und Beratung zur Selbsthilfe bedeutsam. Es wurde festgestellt, dass das Profil der Einrichtungen eine hohe Varianz aufweist und die verschiedenen Leistungsbereiche nicht von allen Seniorenbüros in gleicher Weise abgedeckt werden. Die Landschaft der Seniorenbüros ist also recht „bunt“, da die organisatorischen Voraussetzungen und zum Teil auch die inhaltlichen Schwerpunktsetzungen sehr unterschiedlich sind.

Seniorenbüros sind somit als lokale Anlaufstellen für ältere Menschen in einem weiten Spektrum unterschiedlicher Aufgaben angesiedelt, das unter günstigen Bedingungen im kommunalen Raum wirksam werden kann. Ausgehend von dem Grundgedanken, sich mit den spezifischen Angeboten und Leistungen an den vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen der älteren Menschen zu orientieren, haben sie zu einem Paradigmenwechsel beigetragen: weg von einer einseitigen Betrachtung des Alters unter dem Gesichtspunkt der „Versorgung“, hin zu einer Stärkung der individuellen Potenziale und der Autonomie der Älteren. Seniorenbüros können damit Ausgangspunkte einer neuen Sichtweise auf das Altern sein, welches nicht länger als ein überwiegend mit Abbau und Rückzug verbundenes Schicksal angesehen, sondern als gestaltbarer und möglichst selbstbestimmter Lebensabschnitt betrachtet wird. Dabei stehen sie vor der Herausforderung, eine Balance zwischen der Ermöglichung von eigener Aktivität und der Förderung von zivilgesellschaftlichem Engagement einerseits sowie der Entwicklung von differenzierten Angeboten der Unterstützung und Hilfe andererseits zu finden.

Vorliegende Untersuchungen zur Arbeit der Seniorenbüros weisen aber auch darauf hin, dass für die Umsetzung dieses weitreichenden und anspruchsvollen Aufgabenspektrums bestimmte Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen (Braun & Claussen 1997). Wichtige Voraussetzungen sind demnach unter anderem eine gute

[2] Neuere Untersuchungen liegen hierzu nicht vor. Es muss einschränkend gesagt werden, dass mit dieser Studie insbesondere Engagement relevante Tätigkeiten erfasst und insofern nicht das ganze Leistungsspektrum der Seniorenbüros angesprochen wurde.

fachliche Aufstellung und Vernetzung, eine adäquate Verankerung im Sozialraum, eine fundierte Einschätzung von Bedarfslagen und notwendigen Angeboten sowie Kenntnisse im Freiwilligenmanagement (ebd.). Es liegt auf der Hand, dass dies nur mit einer angemessenen personellen Ausstattung geleistet werden kann oder eben nur Teilbereiche des anspruchsvollen Portfolios abgedeckt werden können.

Insgesamt können Seniorenbüros inzwischen als wichtige Faktoren einer innovativen und ganzheitlichen kommunalen Senioren- und Engagementpolitik angesehen werden (ebd.). Das wahrgenommene Aufgabenspektrum ist unter den jeweiligen Rahmenbedingungen jedoch durchaus unterschiedlich (ebd.). Zudem wird das Themenfeld von weiteren Akteuren mitgestaltet, mit denen angemessene Formen der Arbeitsteilung und Kooperation gefunden werden müssen. Als weitere wichtige Träger der gemeinwesenorientierten Altenarbeit sind etwa die Wohlfahrtsverbände, Kirchengemeinden sowie eine Vielzahl von unterschiedlichen Initiativen und Vereinen zu nennen.

Seniorenbüros werden gegenwärtig weder direkt von der Bundesebene noch von der Landesebene gefördert[3]. Damit sind die Einrichtungen auf Zuwendungen der Landkreise und Kommunen angewiesen, die allerdings in sehr unterschiedlichem Umfang gewährt werden. Die Spanne geht von geringen Sachkostenzuschüssen bei rein ehrenamtlich geführten Anlaufstellen, insbesondere im ländlichen Raum, bis hin zu personell und materiell gut ausgestatteten Strukturen in einigen Großstädten. Insgesamt zeigt sich ein sehr uneinheitliches Bild, welches den Vergleich der Aufgabenportfolios und der Leistungserbringung erschwert.

Die BaS erhält für ihre fachliche Vernetzungsarbeit, Qualifizierungsmaßnahmen und Beratungstätigkeit der lokalen Einrichtungen Mittel vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. In formal-rechtlicher Anbindung an den Dachverband Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisation hat sich die BaS seit ihrer Gründung 1995 zu der bundesweiten Unterstützungsstruktur der Seniorenbüros entwickelt. Sie begleitet die Einrichtungen durch unterschiedliche Maßnahmen (Jahrestagungen, Thementage, Workshops, Webinare usw.) in ihrer fachlichen Weiterentwicklung. Zudem hat sie zahlreiche bundesweite Projekte mit Beteiligung der kommunalen Träger durchgeführt (u.a. ein Patenschaftsprojekt im Bundesprogramm „Menschen stärken Menschen“, den Aufbau von Nachbarschaftsinitiativen oder das Vorsorgeprojekt „Selbstbestimmt im Alter“).

In einigen Bundesländern ist es gelungen, regionale Vernetzungsstrukturen aufzubauen. Dadurch ist z.B. in enger Zusammenarbeit mit dem Bundesverband die LaS in NRW entstanden, welche seit 2010 auf Landesebene die Arbeit ihrer Mitgliedseinrichtungen fachlich unterstützt. Auch hier werden Fachveranstaltungen unterschiedlicher Art durchgeführt und gemeinsam an einer Profilierung der Seniorenbüros

[3] Eine Ausnahme bildet das Land Niedersachsen, welches in fast allen Landkreisen und kreisfreien Städten „Senioren- und Pflegestützpunkte“, vergleichbar den Seniorenbüros, finanziert.

gearbeitet. Für diese koordinierende Tätigkeit wird die LaS vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes (MAGS) mit einer halben hauptamtlichen Stelle und Sachkosten in einem Volumen von derzeit rund 60.000 € jährlich gefördert.

Für die gemeinwesenorientierte Altenarbeit in NRW sind zudem weitere landesspezifische Strukturen und Akteure in Betracht zu ziehen. Hierzu gehören insbesondere die Landesseniorenvertretung NRW (LSV NRW), die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz, das Forum Seniorenarbeit, die Wohnberatungsstellen, Rubicon, die Landesgemeinschaft der Alzheimer Gesellschaften NRW, die LAG Mehrgenerationenhäuser, die Verbraucherzentrale NRW, der Landessportbund und die Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (lagfa NRW). Diese und andere Organisationen sind mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen tätig und weisen Schnittflächen mit der Arbeit der Seniorenbüros bzw. der LaS auf.

2. Untersuchungsansatz

2.1 Aufgabenstellung

Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) hat in seiner Ausschreibung zur Evaluation der Seniorenbüros das Ziel definiert, vor dem Hintergrund der Diversität der Einrichtungen (siehe Kapitel 1) zu „differenzierteren und aussagekräftigen Erkenntnissen über die Seniorenbüros zu kommen“. Dies soll erreicht werden, indem im Rahmen der Untersuchung „unterschiedliche Organisationsformen und Leistungsbereiche“ von Seniorenbüros ermittelt werden. Zudem soll der Frage nachgegangen werden, „wie viele Menschen durch die Maßnahmen der Seniorenbüros erreicht werden“. Darüber hinaus soll geprüft werden, ob eine Typisierung nach bestimmten Merkmalen möglich ist, „um die Unterstützungsinstrumente der LaS NRW noch zielgenauer auf die Bedarfe der Seniorenbüros anpassen zu können“. Insgesamt sollen die Ergebnisse eine Grundlage für die Verbesserung der Arbeitsfähigkeit von Seniorenbüros als wichtige lokale Infrastruktur für ein selbstbestimmtes Altern und die Förderung des intergenerationellen Miteinanders liefern.[4]

2.2 Methodisches Vorgehen

Methodisch lässt sich das Untersuchungsdesign als „Zustandsevaluation“ (Gollwitzer & Jäger 2014) beschreiben, bei der es um die Feststellung von gegebenen Bedingungen zu einem bestimmten Zeitpunkt geht. Mit einem solchen Ansatz können zwar keine zeitlichen Verläufe und keine spezifischen Wirkungen, jedoch durchaus bestehende Bedarfe zur Intervention erhoben und dafür geeignete Maßnahmen abgeleitet werden. Auch Entwicklungsperspektiven können dabei in den Blick genommen werden.

Um den anspruchsvollen Zielen der Erhebung gerecht zu werden, war eine Anwendung sowohl quantitativer wie auch qualitativer Ansätze erforderlich. Das Forschungsdesign wurde entsprechend als Methoden-Mix angelegt, der unterschiedliche Aspekte abdeckt und in der analytischen Zusammenführung der Befunde fachliche Schlussfolgerungen zulässt. Auf der Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse können Förder- und Unterstützungsbedarfe beschrieben werden. Diese sind Ausgangspunkte für die Formulierung von Empfehlungen zur fachlichen Weiterentwicklung der Seniorenbüros und der Unterstützungsinstrumente der LaS NRW sowie von Hinweisen für die entsprechende Fachpolitik auf der Landes- und Kommunalebene in NRW.

[4] Die Untersuchung hat sehr von der aktiven Unterstützung der LaS profitiert, die das Forschungsteam bei allen Untersuchungsschritten unterstützt hat. Auch die Seniorenbüros selbst haben in hohem Maße an der Untersuchung mitgewirkt. Dasselbe gilt für die befragten Expertinnen und Experten, die mit ihrem Know-how ebenfalls einen wichtigen Beitrag geleistet haben.

2.3 Status-Quo-Erfassung

Um einen Überblick über die Strukturen der gemeinwesenorientierten Altenarbeit in NRW zu gewinnen, wurden vorhandene Informationen zu Konzepten und Leitbildern gesichtet sowie grundlegende landespolitische Ziele und Maßnahmen mit in die Betrachtung einbezogen. Dabei wurden auch bundesweite Studien sowie grundlegende Auswirkungen gesellschaftlicher Wandlungsprozesse mitberücksichtigt. Damit wird eine kontextuale Einordnung des vorherrschenden bzw. unterschiedlichen kommunalen Grundverständnisses zum Themenfeld Alter und seiner aktuellen Förderung möglich.

2.4 Experteninterviews

Im Rahmen der Untersuchung wurden zwölf qualitative Telefoninterviews mit ausgewählten Expertinnen und Experten der kommunalen Seniorenarbeit in NRW durchgeführt. Ziel dieses Untersuchungsschrittes war es, die Organisationsformen und Strukturen der Seniorenbüros aus unterschiedlichen fachlichen Perspektiven zu erörtern. Die Ergebnisse sollten dazu dienen, zu einer externen Einschätzung der Arbeit der Einrichtungen zu kommen und ihre Rolle innerhalb der kommunalen Seniorenarbeit und Engagementförderung zu verorten. Zudem sollten die Befunde Hinweise für die Entwicklung von Fragestellungen für die nachfolgende Online-Befragung der Seniorenbüros geben.

Jeweils etwa die Hälfte der zwölf Expertinnen und Experten waren Ansprechpersonen aus Kommunen bzw. von landesweiten Fachnetzwerken zum Themenfeld Alter. Bei der Auswahl der Kommunen wurden darüber hinaus, soweit möglich, unterschiedliche Gemeindegrößen, verschiedene Trägerschaften und ländliche bzw. städtische Regionen berücksichtigt[5].

Für die Durchführung der Interviews wurde ein Gesprächsleitfaden[6] mit insgesamt 28 Fragen konzipiert, die sich auf folgende Themenbereiche bezogen:

- Relevanz von Seniorenbüros
- (wichtigste) Aufgaben
- Handlungsfelder (analog der LaS-Agenda)
- Zielgruppenerreichung
- Qualitätskriterien
- Vernetzung und Kooperation
- Strukturen
- Unterstützung

Die Interviews dauerten im Durchschnitt ca. eine Stunde und wurden für die Auswertung aufgezeichnet. Das so gewonnene umfangreiche Material wurde

[5] Den Teilnehmenden an den Interviews wurde Anonymität zugesichert.

[6] Siehe Interviewleitfaden im Anhang

vollständig transkribiert und angelehnt an die Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2008) und Kuckartz (2012) inhaltlich-strukturierend und themenbezogen zusammenfassend ausgewertet.

Insgesamt konnte als Ergebnis der Experteninterviews ein vielschichtiges Bild der (externen) Wahrnehmung der Arbeit von Seniorenbüros in NRW gewonnen werden. Dabei wurde in manchen Punkten ein hohes Maß an Übereinstimmung deutlich, andererseits wurden auch markante Unterschiede in der Beantwortung einzelner Fragen sichtbar.

Als Eindruck konnte prinzipiell eine durchweg positive Einschätzung des Einrichtungstyps durch die befragten Expertinnen und Experten festgestellt werden. Seniorenbüros wird eine wachsende Bedeutung im demografischen Wandel zugeschrieben. Zugleich wird die Komplexität der damit verbundenen Funktionen betont, die eine enorme Bandbreite an notwendigen Kompetenzen und vielschichtige Aufgaben umfasst.

2.5 Web-Konferenz

Das Format einer Web-Konferenz mit ausgewählten Mitarbeitenden der Seniorenbüros hatte das Ziel, die unterschiedlichen Perspektiven der Akteure aus den Einrichtungen und ihrem Umfeld einzubeziehen. Mit dieser webbasierten Videokonferenz wurden Verantwortliche aus den Seniorenbüros, also die unmittelbare Praxisebene angesprochen und in partizipativer Weise eingebunden. In einem dialogischen Verfahren kamen zentrale Fragestellungen der örtlichen Arbeit zur Sprache, wichtige Aspekte und zusätzliche Anregungen wurden aufgegriffen und für die laufende Untersuchung nutzbar gemacht. Zugleich diente dieses Vorgehen der Schaffung von Akzeptanz für die Erhebung seitens der Befragten und der weiteren Vorbereitung des noch folgenden Online-Surveys.

Durch die Nutzung eines digitalen Kommunikationsinstruments wurden die zeitlichen Ressourcen der Beteiligten geschont und dennoch ein direkter Austausch ermöglicht. Die Web-Konferenz wurde dank der technischen Unterstützung der Universität Siegen mithilfe einer speziellen Videotechnik des Deutschen Forschungsnetzes durchgeführt.

Mit der Auswahl der Konferenzteilnehmenden wurde das Spektrum der Organisationsformen von Seniorenbüros in NRW[7] und die Vielfalt von beruflichen bzw. fachlichen Hintergründen, unterschiedlichen örtlichen Voraussetzungen und Ausrichtungen sowie verschiedene Trägerkonstellationen gut abgedeckt. Die getroffenen Aussagen können als beispielhaft für das Gesamtfeld angesehen werden.

Den Auftakt[8] der ca. 90-minütigen Web-Konferenz bildete eine Vorstellungsrunde der Teilnehmenden, in der auch die persönliche Motivation für das Engagement im Arbeitsfeld Alter bzw. für die Tätigkeit im Seniorenbüro thematisiert wurde. Es schloss

[7] Teilgenommen haben haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende von Seniorenbüros aus sieben Kommunen.

[8] Siehe Ablauf und Fragestellungen der Web-Konferenz im Anhang

sich eine ausführliche Behandlung der Fragestellung „Warum sind Seniorenbüros heute wichtig?“ an. In der folgenden Runde widmeten sich die Mitwirkenden der Frage „Was steht der Entfaltung der Potenziale der Seniorenbüros im Weg?“. Nach den einzelnen Statements ergab sich ein lebhaftes Gespräch, welches in vielen Punkten durch Übereinstimmung, teilweise aber auch von Unterschieden gekennzeichnet war. Die Diskussion spiegelte eine breite Palette von konzeptionellen Vorstellungen und praktischen Erfahrungen wieder. Darüber hinaus wurden eine große Aufgabenfülle und das Bemühen deutlich, diesem hohen Anspruch im lokalen Raum Wirkung zu verleihen.

2.6 Online-Befragung

Die Zielsetzung der Online-Befragung bestand insbesondere darin, möglichst viele Seniorenbüros in NRW zu erreichen und zu verallgemeinerbaren Erkenntnissen hinsichtlich der Untersuchungsziele zu kommen. Hierfür wurde in einem gestuften, partizipativen Verfahren ein Fragebogen mit 34 Fragen konzipiert[9], in den die Erkenntnisse der vorhergehenden Untersuchungsschritte mit einflossen. Die Entwicklung der Fragestellungen orientierte sich zudem an den vorliegenden Selbstdarstellungen und Aufgabenbeschreibungen der LaS, die für die Befragung in eine aus fachlicher Sicht sinnvoll erscheinende Systematik gebracht wurden.

Insgesamt umfasste der Fragebogen folgende Fragenkomplexe:

- Rahmenbedingungen und Entstehungsfaktoren
- Erreichbarkeit und Zielgruppen
- Begegnung und Teilhabe
- Beratung und Vermittlung
- Bürgerschaftliches Engagement und Ehrenamt
- Zusammenarbeit und Vernetzung
- Management und Planung
- Qualifizierung und Unterstützung

Bevor die Endversion des Fragebogens programmiert und für die Teilnehmenden freigeschaltet wurde, erfolgte ein Pretest des Erhebungsinstrumentes im Rahmen von fünf „Think Aloud Interviews‘“ mit Verantwortlichen aus Seniorenbüros. Es wurden außerdem Einschätzungen von der LaS sowie vom MAGS berücksichtigt. Der Durchführungszeitraum der Online-Befragung betrug vier Wochen (März/April 2019). Es wurde eine hohe Rücklaufquote von 72 Prozent (83 von insgesamt 116 angeschriebenen Seniorenbüros) erreicht.

Die Auswertung der Ergebnisse der Befragung erfolgte mit deskriptiven Statistiken und angemessenen inferenzstatistischen Analysen unter Verwendung der Statistik-Software SPSS.

[9] Siehe Fragebogen der Online-Befragung im Anhang

Die quantitativen Ergebnisse der Online-Befragung werden im Kapitel 3 des Berichtes ausführlich dargestellt und in Verbindung mit den sonstigen Befunden analysiert und interpretiert.

2.7 Fokusgruppe

Ziel der Methode „Fokusgruppe“ war es, die Ergebnisse der Evaluation einer ausgewählten Fachöffentlichkeit zu präsentieren und die Befunde mit den geladenen Expertinnen und Experten zu diskutieren. Dieses Vorgehen folgte der im Forschungsdesign der Evaluationsstudie angelegten partizipativen Ausrichtung. Es sollte u.a. auch dazu dienen, eventuelle Unschärfen in der Analyse zu beheben und mit Blick auf den Abschlussbericht weitere Präzisierung vornehmen zu können.

Die Veranstaltung fand in Form eines eintägigen Workshops statt, zu dem ein ausgewählter Kreis von 20 Personen am 28.05.2019 in die Räume des MAGS eingeladen wurde. Neben Mitarbeitenden des MAGS und des Forschungsteams nahmen Vertretungen mehrerer Seniorenbüros und Kommunen sowie Personen aus den Leitungsgremien der LaS und der BaS teil.

Den ersten Teil der Fokusgruppe bildete die ausführliche Vorstellung der Forschungsbefunde, gefolgt von Nachfragen und Kommentierungen der Teilnehmenden. In einem zweiten Schritt wurden in Kleingruppen auf Basis der Untersuchungsbefunde Schlussfolgerungen für die perspektivische Gestaltung und Unterstützung der Arbeit in den Seniorenbüros erarbeitet und den verschiedenen Verantwortungsebenen zugeordnet. In einer plenaren Runde wurden die Empfehlungen der Arbeitsgruppen diskutiert und priorisiert[10].

Die Ergebnisse aus den Kleingruppen zeigten hinsichtlich der inhaltlichen Schwerpunkte und der Zuordnung zu den vier Akteursebenen (Seniorenbüros, LaS/BaS, Kommunen, Land NRW/MAGS) ein hohes Maß an Überstimmung und bezogen sich im Wesentlichen auf die Aspekte Ressourcen, Qualitätsentwicklung, politische Unterstützung und finanzielle Förderung.

Die Arbeitsergebnisse bilden zusammen mit den sonstigen Untersuchungsbefunden und der abschließenden Analyse des Forschungsteams die Grundlage für die Formulierung der Schlussfolgerungen und Empfehlungen im vorliegenden Bericht.

[10] Siehe Ablauf und Ergebnisse des Dialogs mit Schlüsselpersonen im Anhang

3. Ergebnisse der Untersuchung

Die im Rahmen der Untersuchung gewonnenen Ergebnisse werden im Folgenden zusammenfassend dargestellt. Im Fokus stehen dabei die Befunde der Onlinebefragung. Sie werden jeweils ergänzt durch Ergebnisse der qualitativen Erhebungsverfahren (Experteninterviews, Webkonferenz und Fokusgruppe), soweit diese weitere, wesentliche Differenzierungen oder Vertiefungen zu einzelnen Themen erlauben. Vorliegende aktuelle Strukturdaten zu den Seniorenbüros, die die LaS regelmäßig erfasst und für die Untersuchung zur Verfügung gestellt hat, werden ebenfalls einbezogen.

Die Ergebnisdarstellung gliedert sich in sieben thematische Bereiche, in denen die Seniorenbüros in NRW unter folgenden Gesichtspunkten betrachtet werden:

- Strukturmerkmale
- Rahmenbedingungen und Entstehungsfaktoren
- Erreichbarkeit und Zielgruppen
- Aufgaben und Handlungsfelder
- Qualifizierung
- Unterstützung
- Haupt- und ehrenamtlich geführte Seniorenbüros

3.1 Strukturmerkmale

Die LaS erhebt seit ihrer Gründung im Jahre 2010 regelmäßig bestimmte Daten der Seniorenbüros in NRW und veröffentlicht diese u.a. in ihren Jahresberichten (vgl. LaS NRW 2018). Seit Gründung der LaS NRW hat sich die Anzahl von 78 im Jahre 2010 um weitere 38 Einrichtungen erhöht. Im März 2019 gab es 116 Seniorenbüros in NRW (ebd.). Sie bilden die Grundgesamtheit der vorliegenden Untersuchung[11].

Im Folgenden werden zunächst die vorliegenden Strukturdaten zu den Merkmalen Gemeindetyp, Trägerschaft und Betriebsform der Seniorenbüros in NRW dargestellt. Diese werden mit den Ergebnissen der Online-Befragung verglichen, um Hinweise auf die Repräsentativität der Untersuchungsgruppe zu erhalten.

3.1.1 Gemeindetyp

Damit eine Einschätzung über die Verteilung von Seniorenbüros in NRW auf verschiedene Gemeindetypen getroffen werden kann, wurden die Informationen des aktuellen Mitgliederverzeichnisses der LaS über die Standorte der Seniorenbüros im Rahmen einer Sekundäranalyse entsprechend der Gemeindeklassifizierung des BBSR (2012) aufbereitet und ausgewertet. Die nachfolgende Tabelle zeigt jeweils die

[11] Die Untersuchung berücksichtigt auftragsgemäß *nur* Seniorenbüros, die Mitglied der LaS NRW sind. Die tatsächliche Anzahl von Seniorenbüros in NRW liegt höher, ist aber gegenwärtig nicht genau bekannt.

Anzahl und den Anteil der Kommunen mit Seniorenbüros und der Seniorenbüros insgesamt, differenziert nach den Stadt- und Gemeindetypen.

Tabelle 1: Seniorenbüros nach Stadt- und Gemeindetypen

Stadt- und Gemeindetyp	große Großstadt (ab 500.000)	kleine Großstadt (100.000 bis unter 500.000)	große Mittelstadt (50.000 bis unter 100.000)	kleine Mittelstadt (20.000) bis unter 50.000)	größere Kleinstadt (10.000 bis unter 20.000)	kleine Kleinstadt (bis 10.000)	Gesamt
Anzahl Kommunen m. Senioren-büros	2	14	17	27	21	1	82
Anteil Kommunen m. Senioren-büros	2,4%	17,1%	20,7%	32,9%	25,6%	1,2%	100%
Anzahl Senioren-büros	15	32	19	28	21	1	116
Anteil Senioren-büros	12,9%	27,6%	16,4%	24,1%	18,1%	0,9%	100%

Datenquelle: LaS NRW (Stand März 2019). Aufbereitung: FfG gemäß Gemeindetypisierung nach BBSR 2012.

Die 116 in der LaS organisierten Seniorenbüros verteilen sich auf 82 Kommunen. Hierbei handelt es sich bei

- knapp einem Fünftel (19,5%) um Großstädte,
- gut der Hälfte um Mittelstädte (53,6%),
- gut einem Viertel um Kleinstädte (26,8%).

Bezogen auf alle 396 Kommunen in NRW gibt es demnach Seniorenbüros

- in etwas mehr als jeder fünften Kommune,
- gut jeder zweiten Großstadt,
- knapp jeder vierten Mittelstadt und
- etwas weniger als jeder achten Kleinstadt.

Unter den 82 Kommunen mit Seniorenbüros gibt es in den Großstädten in der Regel mehr als ein Seniorenbüro, während die Mittelstädte bis auf wenige Ausnahmefälle und die Kleinstädte generell nur ein Seniorenbüro haben. Entsprechend verschiebt sich die Verteilung der Seniorenbüros nach Stadt- und Gemeindetypen im Vergleich zur Verteilung der Kommunen mit Seniorenbüros zugunsten der Großstädte.

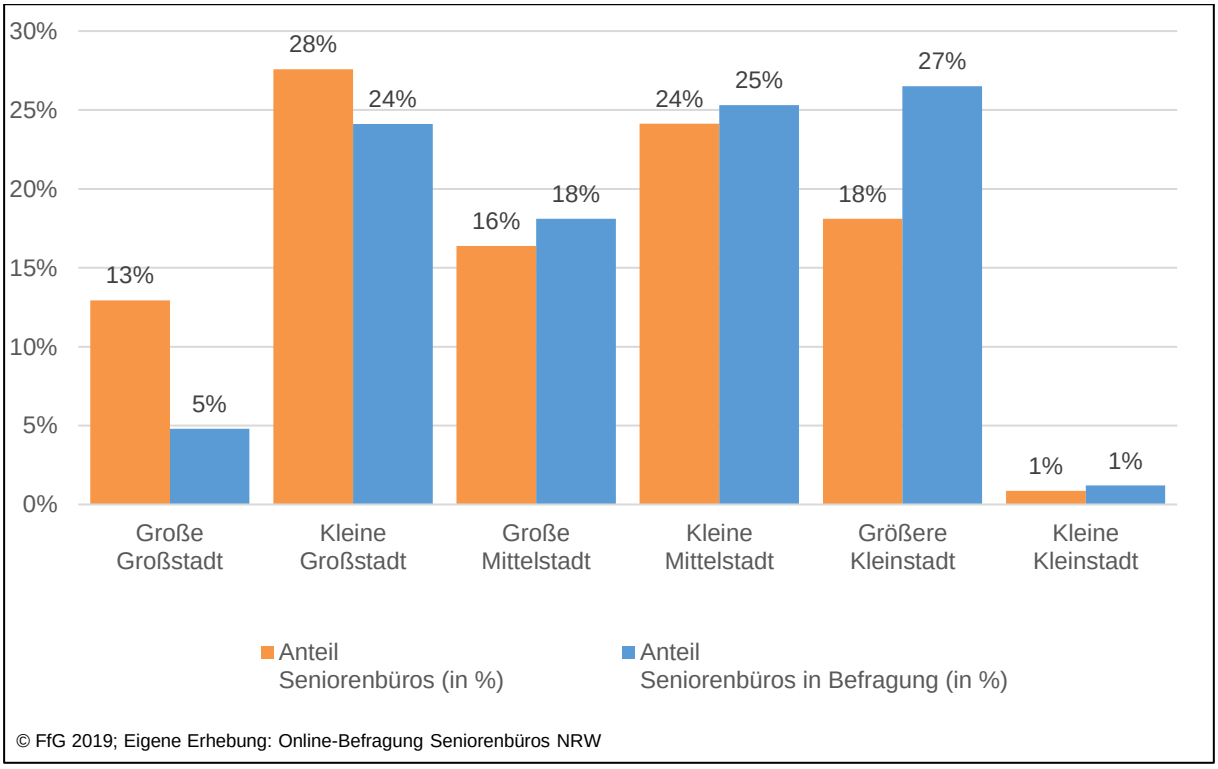
Von den 116 Seniorenbüros befinden sich

- 47 Seniorenbüros, also zwei Fünftel (40,5%) in Großstädten
- 47 Seniorenbüros, also ebenfalls zwei Fünftel (40,5%) in Mittelstädten,
- 22 Seniorenbüros, also knapp ein Fünftel (19,0%) in Kleinstädten.

Die Daten veranschaulichen, dass sich die Seniorenbüros in NRW vor allem auf Großstädte und Mittelstädte verteilen; nur ein relativ kleiner Anteil entfällt auf Kleinstädte, wobei es sich nahezu ausschließlich um größere Kleinstädte handelt. Lediglich ein Seniorenbüro in NRW befindet sich in einer kleinen Kleinstadt.

Der Vergleich mit den Ergebnissen der Online-Befragung zeigt, dass Seniorenbüros aus Großstädten, und hier vor allem aus großen Großstädten, in der Untersuchungsgruppe unterrepräsentiert sind. Der Anteil der Seniorenbüros aus Mittelstädten ist in der Untersuchungsgruppe nur geringfügig höher als bei den Seniorenbüros insgesamt. In der Untersuchungsgruppe sind besonders Seniorenbüros aus Kleinstädten häufiger vertreten, wobei es sich hierbei nahezu ausschließlich um größere Kleinstädte handelt. Abgesehen von einer Ausnahme gibt es in kleinen Kleinstädten keine Seniorenbüros.

Abbildung 1: Grundgesamtheit und Untersuchungsgruppe nach Stadt- und Gemeindetypen



Datenquelle: LaS NRW (Stand März 2019). Gemeindetypisierung nach BBSR 2012. Eigene Befragung. Werte gerundet.

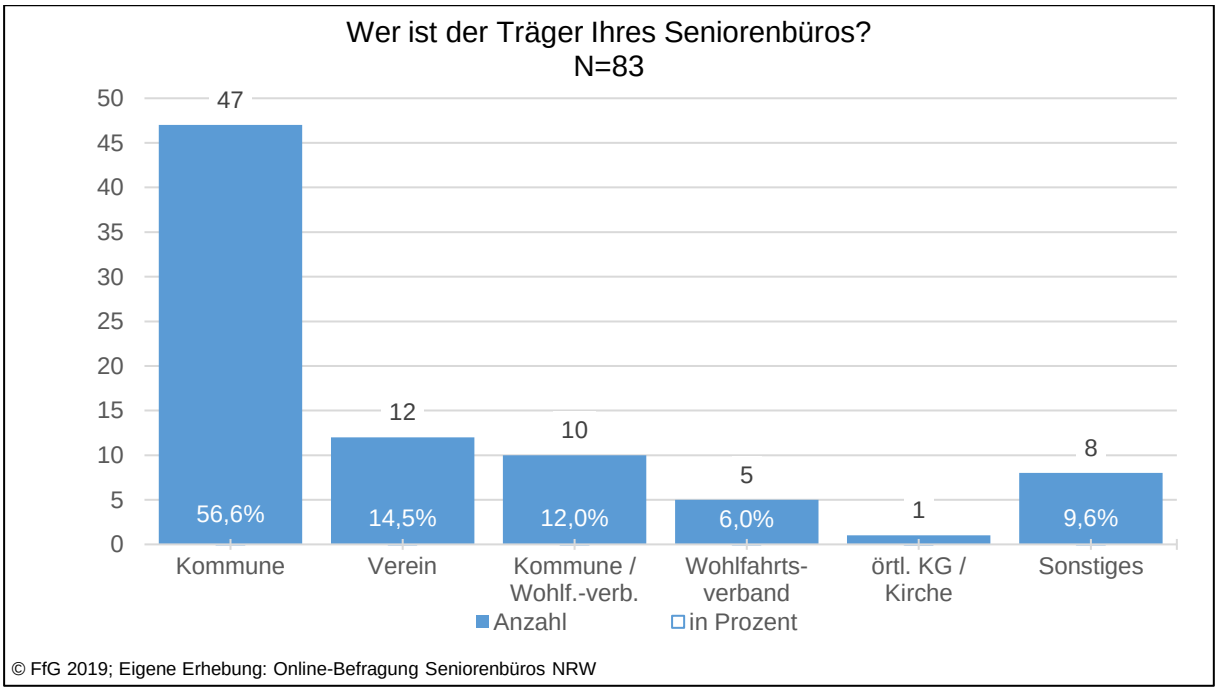
3.1.2 Trägerschaft

Im Hinblick auf die Trägerschaft werden von der LaS vier Typen genannt, auf die sich die 116 Seniorenbüros in NRW verteilen. Demnach weist der weit überwiegende Anteil der Seniorenbüros eine kommunale Trägerschaft auf. Hierzu gehören auch Formen gemeinsamer Trägerschaft aus Kommune und Wohlfahrtsverband („Tandemstruktur"), deren genaue Zahl allerdings in der LaS-Auswertung nicht beziffert wird. An zweiter Stelle folgt eine Trägerschaft durch Vereine oder Stiftungen (22%) während

Wohlfahrtsverbände (7%) oder Kirchengemeinden (4%) nur vereinzelt als Träger von Seniorenbüros vorkommen (vgl. LaS 2019, S.7).

Diese Trägerstruktur spiegelt sich weitgehend in der Untersuchungsgruppe wider. In der Untersuchungsgruppe sind kommunal (56,6%) und gemeinsam von Kommune und Wohlfahrtsverband (12%) getragene Seniorenbüros sehr gut abgebildet. Ihr gemeinsamer Anteil von beinahe 69 Prozent entspricht annähernd den Angaben der LaS zu diesen Trägerformen. Ebenfalls gut erreicht wurden von Wohlfahrtsverbänden (6%) getragene Seniorenbüros. Etwas unterrepräsentiert sind von Vereinen und Stiftungen o.ä. getragene Seniorenbüros sowie solche in kirchlicher Trägerschaft.

Abbildung 2: Seniorenbüros nach Trägerschaft



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Kommunale und nicht-kommunale Trägerschaft aus Expertensicht

Die befragten Expertinnen und Experten sehen in den folgenden Aspekten wesentliche Unterschiede zwischen kommunaler und nicht-kommunaler Trägerschaft:

Seniorenbüros in kommunaler Trägerschaft …

- haben einen besseren Zugang zu Ressourcen der Kommunalverwaltung.
- haben oft eine bessere Vernetzung.
- sind von politisch verantwortlichen Akteuren legitimiert und können in der Kommune als „Spinne im Netz“ agieren.
- werden von den Zielgruppen mitunter als „neutraler“ wahrgenommen.

Seniorenbüros in sonstiger Trägerschaft (Vereine, Stiftungen, Verbände, Kirchen etc.) …

- sind unabhängiger in ihrer Aufgabenwahrnehmung.
- sind manchmal weniger wirkmächtig, da ihre Mittelausstattung tendenziell geringer ist.
- sind stärker in bestimmten Segmenten eingebunden und können nicht ohne weiteres trägerneutral agieren.
- haben eine weniger ausgeprägte Vernetzung und müssen teilweise Trägerinteressen beachten.
- können gegenüber der Zielgruppe oder den Mitarbeitenden in Interessenkonflikten durch Eigeninteressen des Trägers kommen.

Zusammengefasst erscheint den befragten Expertinnen und Experten eine kommunale Trägerschaft oder eine Mehrfachträgerschaft von Seniorenbüros als erfolgversprechender, um dem komplexen Aufgaben- und Anforderungsprofil zu entsprechen.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews

3.1.3 Betriebsform

Laut Mitgliederstatistik der LaS werden 98 Seniorenbüros (85,5%) hauptamtlich und 18 Seniorenbüros (14,5%) ausschließlich ehrenamtlich betrieben. Die Sekundäranalyse zeigt, dass sich ehrenamtlich betriebene Seniorenbüros zumeist in Kleinstädten mit 10.000 bis 20.000 Einwohnerinnen und Einwohnern oder in Mittelstädten mit 20.000 bis 50.000 Einwohnerinnen und Einwohnern befinden. In Großstädten unter 500.000 Einwohnerinnen und Einwohnern und Mittelstädten mit 50.000 bis 100.000 Einwohnerinnen und Einwohnern gibt es nur vereinzelt ehrenamtlich betriebene Seniorenbüros. Diese dienen vermutlich als Ergänzung zu hauptamtlich besetzten Seniorenbüros, denn in Groß- und Mittelstädten mit

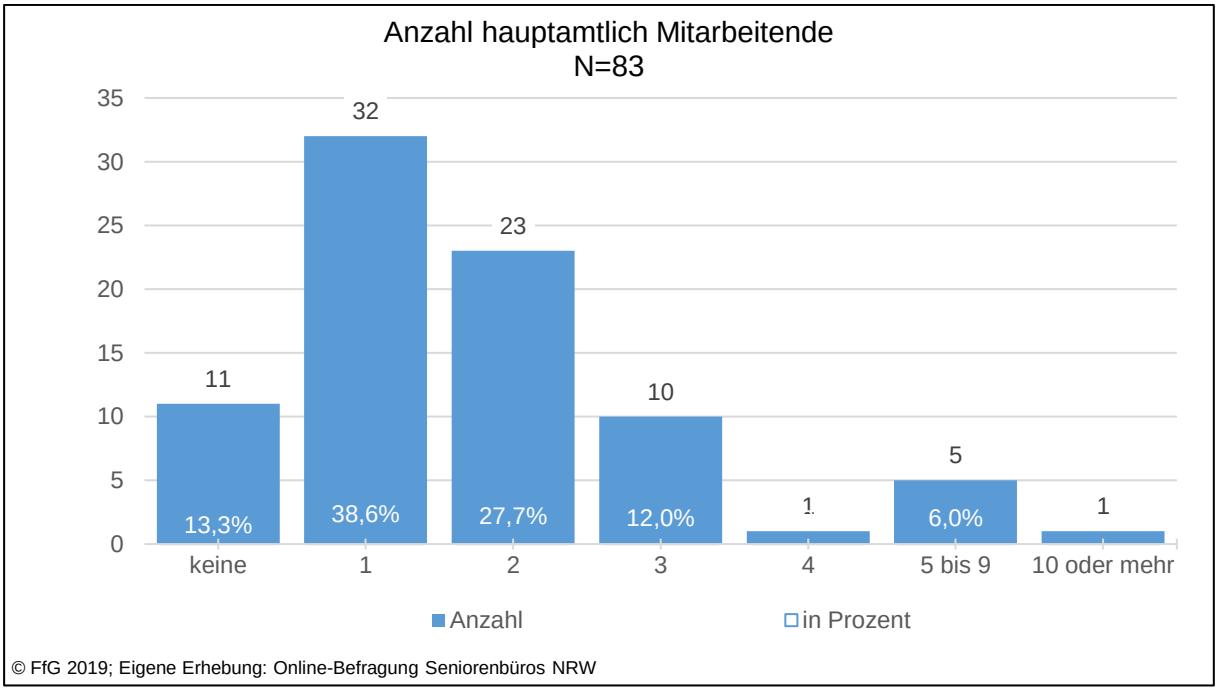
ehrenamtlichen Seniorenbüros gibt es stets noch ein weiteres Seniorenbüro mit hauptamtlichem Personal.

Der Vergleich der Untersuchungsgruppe mit der Grundgesamtheit zeigt eine hohe Übereinstimmung im Hinblick auf das Merkmal „Betriebsform“. An der Online-Befragung beteiligten sich 72 Seniorenbüros mit hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (86,4%). 11 Seniorenbüros (13,3%) gaben an, über keine hauptamtlich Mitarbeitende zu verfügen; es handelt sich also um rein ehrenamtlich geführte Seniorenbüros.

Die Untersuchungsergebnisse zur Anzahl hauptamtlicher Mitarbeitender zeigen, dass erhebliche Unterschiede bei der Ausstattung mit hauptamtlichem Personal bestehen, die Mitarbeiterzahl in der Regel allerdings sehr gering ist. In der Untersuchungsgruppe haben

- die meisten Seniorenbüros einen (38,6%) oder zwei (27,7%) hauptamtlich Mitarbeitende,
- elf Seniorenbüros (13,3%) drei bzw. in einem Fall vier Mitarbeitende,
- fünf Seniorenbüros (6,0%) fünf bis neun Mitarbeitende und
- ein Seniorenbüro sogar 10 oder mehr Mitarbeitende.

Abbildung 3: Anzahl der hauptamtlich Mitarbeitenden in Seniorenbüros



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Im Rahmen der Befragung wurde ebenfalls nach der Anzahl der ehrenamtlich Mitarbeitenden in Seniorenbüros gefragt. Die Antworten dazu sind allerdings sehr lückenhaft und lassen keine verlässlichen Aussagen zu, sodass auf deren Darstellung an dieser Stelle verzichtet wird.

Unterschiede zwischen haupt- und ehrenamtlichem Betrieb aus Experten-sicht

Die befragten Expertinnen und Experten begründen den Vorrang hauptamtlich betriebener Seniorenbüros u.a. wie folgt:

- Schaffung verlässlicher Strukturen
- Gewährleistung von Professionalität
- klare Zielvorgaben in der Verwaltung
- Erbringung verlässlicher Leistungen
- begünstigt Ehrenamt

Die Möglichkeit einer guten ehrenamtlichen Betriebsführung wurde bei geeigneten Rahmenbedingungen (z.B. gute Kooperation mit Kommune und weiteren Akteuren) nicht von allen Expertinnen und Experten ausgeschlossen, aber – zumindest ohne Unterstützung durch die Kommune – doch mehrheitlich als (langfristig) kaum praktikabel eingeschätzt. Die Nachteile ehrenamtlicher Führung liegen demnach insbesondere darin, dass …

- Einschränkungen in der personellen und zeitlichen Besetzung gegenüber hauptamtlichen Strukturen bestehen,
- ggf. eine (zu) starke Fokussierung auf eigene, persönlich relevante Inhalte erfolgt,
- eine engere Spannweite von Themen besteht und
- eine geringere Offenheit für anderweitige Projekte vorhanden ist.

Andererseits werden auch besondere Qualitäten ehrenamtlich betriebener Seniorenbüros genannt: sie sind mitunter „freier“ als hauptamtlich geführte Seniorenbüros, d.h. es gibt keine Rechenschaftspflicht, die Setzung eigener Themenschwerpunkte ist möglich und von Dritten nahegelegte Aufgaben können auch abgelehnt werden.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.2 Rahmenbedingungen

3.2.1 Einzugsgebiet

Städtische und ländliche Regionen haben z.T. sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen. In der Untersuchungsgruppe gibt es etwas mehr Teilnehmende, die ihr Seniorenbüro eher im ländlichen (57,3%) als im städtischen (42,7%) Raum verorten.

Seitens der befragten Expertinnen und Experten wurde eine Reihe von Merkmalen beschrieben, die eher auf große Kommunen mit städtischer Prägung bzw. auf eher ländlich geprägte, kleinere Kommunen zutreffen und für die Arbeit von Seniorenbüros mit entsprechenden Einzugsgebieten relevant sind.

Tabelle 2: Merkmale städtischer und ländlicher Einzugsgebiete aus Expertensicht

eher große bzw. städtisch geprägte Kommunen	**eher kleine bzw. ländlich geprägte Kommunen**
• hauptamtliche Struktur • zahlenmäßig größere und diverse Zielgruppe • Initiative durch (professionelle) Verwaltung • hohe Angebots- und Akteursvielfalt • finanzieller Spielraum höher • Einsamkeit, Isolation und Kontaktarmut häufiges Phänomen • Nachbarschaftshilfe gering ausgeprägt • geringer Bekanntheitsgrad untereinander • geringerer Vernetzungsgrad • größere Anstrengungen zur Erreichbarkeit der Zielgruppen notwendig	• geringe/keine Hauptamtlichkeit • Initiative eher durch Zielgruppe • geringe Angebots- und Akteursvielfalt • finanzieller Spielraum häufig niedrig • Zusammenhalt/ Unterstützung stark ausgeprägt • intakte Dorf- und Kirchengemeinden • hoher Bekanntheitsgrad untereinander • gute Vernetzung untereinander • steigender Bedarf • schwer veränderbare (rigide) Strukturen

FfG 2019; Eigene Erhebung. Experteninterviews.

Einschätzungen zu Merkmalen des Einzugsgebietes aus Expertensicht

Große, eher städtisch geprägte Kommunen haben in der Regel mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Bewältigung der Aufgabe zur Verfügung und können auf hauptamtliche Strukturen zurückgreifen. Dem steht allerdings (besonders in Großstädten) auch eine größere und sehr heterogene Zielgruppe gegenüber. In städtischen Räumen gibt es im Vergleich zu ländlichen Räumen eine wesentlich höhere Akteurs- und Angebotsvielfalt, welche für die Zielgruppe jedoch schnell unübersichtlich wird. Ganz allgemein nimmt mit zunehmender Gemeindegröße die persönliche Erreichbarkeit ab. Städte werden als anonymer beschrieben, d.h. Menschen kennen sich weniger untereinander und die nachbarschaftliche Hilfe ist weniger stark ausgeprägt. Phänomene wie Einsamkeit, Isolation und Kontaktarmut betreffen demnach eher ältere Menschen in der Stadt als in ländlichen Räumen. Für Seniorenbüros ist die Zielgruppe aufgrund dieser Rahmenbedingungen weniger gut erreichbar, d.h. in Städten müssen häufig größere Anstrengungen unternommen werden, um ältere Menschen zu erreichen (z.B. Flyer, Zeitungen usw.).

Kleinere, eher ländlich geprägte Kommunen sind anders als die Städte mehr von Zusammenhalt und einem höheren Bekanntheitsgrad untereinander geprägt. Die (älteren) Menschen sind untereinander besser vernetzt, weil „man sich kennt“, d.h. kleinere Kommunen profitieren anders als die tendenziell anonymen größeren Kommunen vom hohen wechselseitigen Bekanntheitsgrad und der Möglichkeit von „Mund-zu-Mund-Propaganda“. Es sind vielfach intakte Dorf- und Vereinsstrukturen sowie Kirchengemeinden vorhanden.

Dies hat auch Auswirkungen auf die Entstehung von Seniorenbüros: Während die Initiative für Seniorenbüros in kleineren Kommunen häufig eher von den Senioren selbst ausgeht, ist es in großen Kommunen nach Einschätzung der Befragten eher die Verwaltung, die als Initiator auftritt. Auch in der Leitung gibt es Unterschiede. Während Seniorenbüros in kleineren Kommunen oftmals ehrenamtlich geführt werden, gibt es in mittleren und großen Kommunen eher hauptamtliche Strukturen.

Die in kleineren Kommunen vorhandenen Strukturen können sowohl als Vor- als auch als Nachteil interpretiert werden. Einerseits begünstigen sie informelle Unterstützungs- und Hilfeleistungen. Andererseits ist die Angebots- und Akteursvielfalt in ländlichen Räumen geringer ausgeprägt. Diese Strukturdefizite können z.T. nur schwer verändert werden.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

Einschätzungen zu Merkmalen des Einzugsgebietes aus Expertensicht (Fortsetzung)

Eine geringe Angebots- und Akteursvielfalt wird z.T. sehr kritisch gesehen, denn dadurch kann es im Zuge der Beratung zu Rollenkonflikten zwischen dem Anspruch der Seniorenbüros einer möglichst neutralen Beratung und den in ländlichen Räumen häufig durch freie Träger angebotenen Diensten und Leistungen kommen, z.B. wenn ein Wohlfahrtsverband Träger des Seniorenbüros vor Ort mit einem entsprechenden Beratungsanspruch ist und zugleich selber Leistungen vor Ort anbietet, zu denen dann vermittelt wird. Die geringere Angebotsvielfalt in ländlichen Räumen führt demnach auch dazu, dass es andere Formate als in der Stadt braucht, um etwa Pflegebedürftigkeit zu begegnen. Weitere maßgebliche Unterschiede werden vorrangig in finanziellen Aspekten gesehen. Es wird angenommen, dass im städtischen Raum tendenziell mehr Geld zur Verfügung steht und dort insgesamt größere Handlungsmöglichkeiten bestehen.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

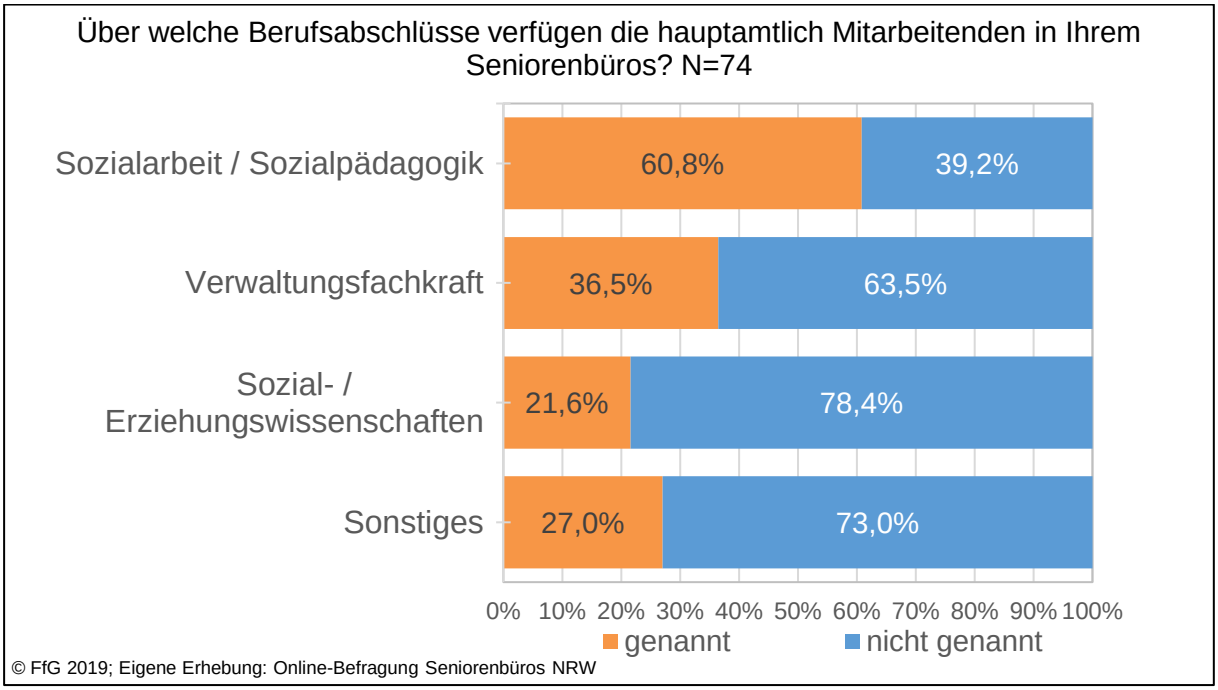
Bei der Differenzierung zwischen eher städtischem und eher ländlichem Einzugsgebiet muss allerdings berücksichtigt werden, dass es sich um eine starke Vereinfachung der z.T. sehr unterschiedlichen Bedingungen in ländlichen und städtischen Räumen handelt. Die Thematisierung von Stadt-Land-Unterschieden zielte dementsprechend eher auf grobe Trends und sollte nicht den Blick für die große Heterogenität der Seniorenbüros in unterschiedlichen Regionen und verschieden großen Kommunen verstellen.

3.2.2 Qualifikation und Beschäftigungsumfang von hauptamtlich Mitarbeitenden

Berufsabschlüsse der hauptamtlich Mitarbeitenden

Im Hinblick auf die Qualifikation und den beruflichen Hintergrund der hauptamtlich Mitarbeitenden in Seniorenbüros werden am häufigsten (Fach-) Hochschulabschlüsse mit der Fachrichtung Sozialarbeit / Sozialpädagogik angegeben (60,8%). Am zweithäufigsten sind Verwaltungsfachkräfte vertreten (36,5%). Etwas mehr als ein Fünftel der Teilnehmenden haben eine akademische Ausbildung im Bereich Sozial- oder Erziehungswissenschaften. In der Antwortkategorie „Sonstiges“ wurden weitere handlungsfeldbezogene Hochschul- und Berufsabschlüsse, z.B. in den Fachrichtungen Soziale Gerontologie und Pflege, genannt. Darüber hinaus gibt es offenbar auch Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger, die etwa aus dem kaufmännischen Bereich kommen.

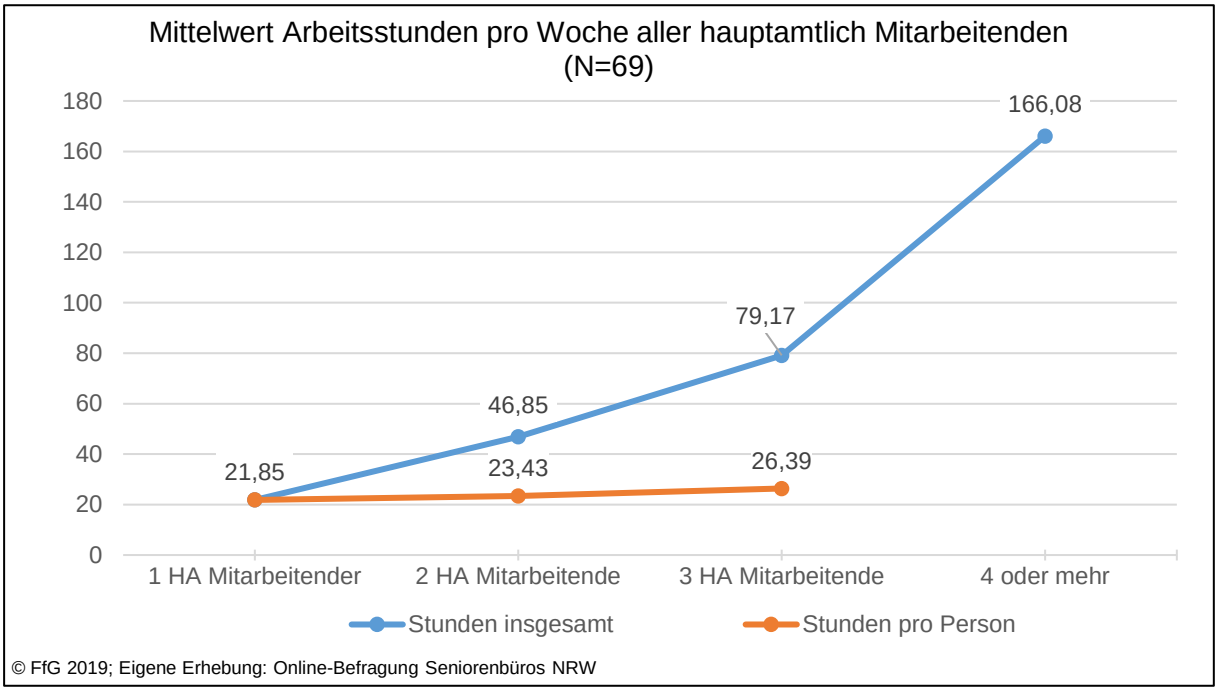
Abbildung 4: Berufsabschlüsse der hauptamtlich Mitarbeitenden



Beschäftigungsumfang der hauptamtlich Mitarbeitenden

Die Spannweite der Angaben zum wöchentlichen Beschäftigungsumfang aller hauptamtlich Mitarbeitenden reicht von 2 bis 312 Stunden. Mit der Anzahl der Mitarbeitenden steigt auch die Anzahl der Arbeitsstunden pro Person leicht an. Dennoch liegt der durchschnittliche Beschäftigungsumfang nur etwas über einer halben Stelle pro Person, d.h. in der Regel haben Mitarbeitende in Seniorenbüros keine vollen Stellen. Die nachfolgende Abbildung zeigt den Mittelwert der Arbeitsstunden pro Woche aller hauptamtlich Mitarbeitenden. Dabei wird zwischen den Gesamtstunden und den Stunden pro Person differenziert.

Abbildung 5: Wöchentliche Arbeitsstunden der hauptamtlich Mitarbeitenden

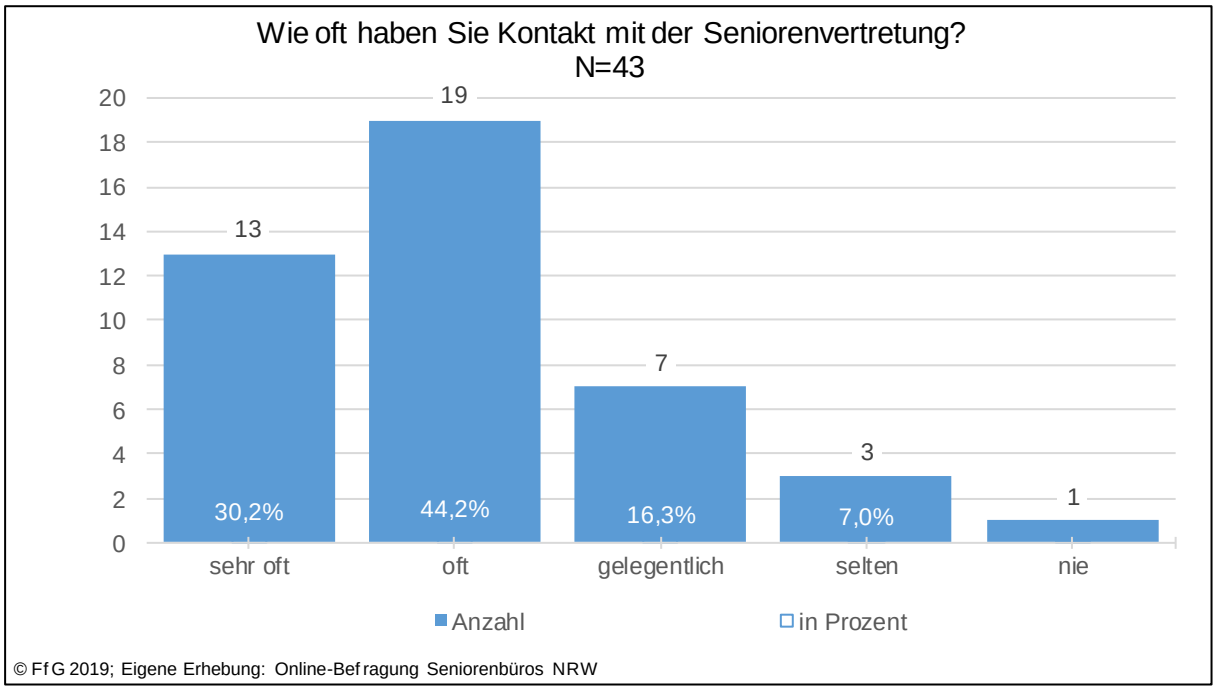


© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

3.2.3 Seniorenvertretungen

Bei gut der Hälfte (53,7%) der Befragten gibt es eine Seniorenvertretung vor Ort. Wie Abbildung 6 zeigt, haben die betreffenden Seniorenbüros überwiegend sehr oft (30,2%) oder oft (44,2%) Kontakt mit der örtlichen Seniorenvertretung. Es kann also in der Regel von einem regen Austausch zwischen beiden Einrichtungen ausgegangen werden. Allerdings gibt auch ca. ein Viertel der Seniorenbüros an, nur gelegentlich (16,3%) bzw. selten (7%) Kontakt mit der Seniorenvertretung zu haben, so dass der Austausch in einigen Standorten doch eher begrenzt zu sein scheint.

Abbildung 6: Kontakthäufigkeit mit der örtlichen Seniorenvertretung



Bedeutung von Seniorenvertretungen aus Expertensicht

Die Ergebnisse der Experteninterviews weisen darauf hin, dass das Vorhandensein eines örtlichen (aktiven) Seniorenbeirats positive Wirkungen haben kann. Seniorenvertretungen …

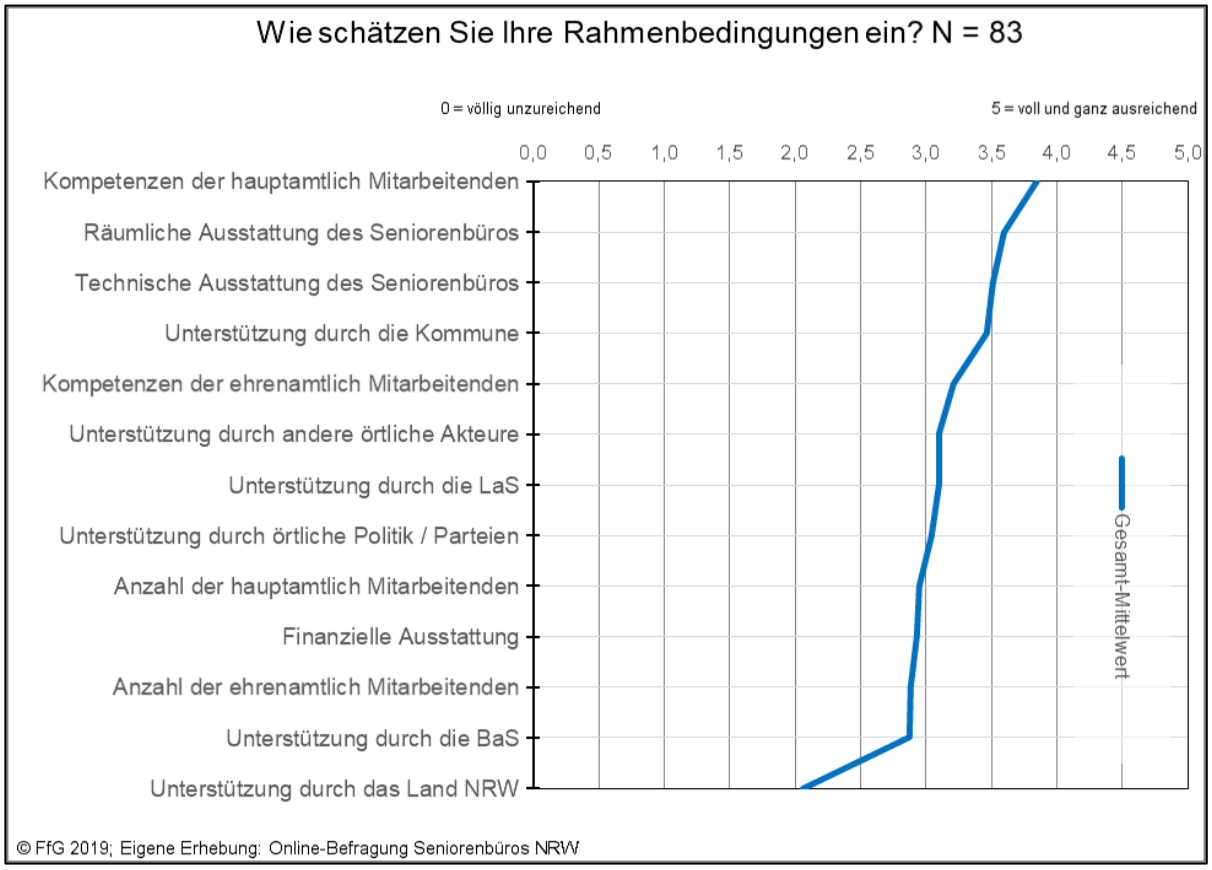
- fördern die Entstehung und Weiterentwicklung eines Seniorenbüros und können zu positiven Synergieeffekten führen.
- entfalten durch die Zusammenarbeit mit Seniorenbüros und anderen Akteuren positive Wirkungen im Handlungsfeld Begegnung und sozialer Teilhabe.
- können sich förderlich auf das bürgerschaftliche Engagement auswirken.
- sind hilfreich, um Themen in die Kommunen zu tragen bzw. an übergeordnete Stellen weiterzugeben.
- wirken unterstützend bei der Vernetzung und Kooperation.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.2.4 Einschätzung von Rahmenbedingungen

Die Leistungsfähigkeit der Seniorenbüros hängt nicht zuletzt davon ab, wie gut sie ausgestattet sind und in ihrer Arbeit unterstützt werden. Im Rahmen der Befragung konnten die Teilnehmenden verschiedene Rahmenbedingungen ihrer Arbeit (personelle und materielle Ausstattung sowie Unterstützung durch verschiedene Akteure) anhand einer Skala von "0=völlig unzureichend" bis "5=voll und ganz ausreichend" bewerten. Die Ergebnisse sind in der folgenden Abbildung zusammengefasst.

Abbildung 7: Einschätzung der Rahmenbedingungen



Demnach wird die Kompetenz der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vergleich zu allen anderen Merkmalen am besten bewertet. Bezüglich der personellen Ausstattung werden die Kompetenzen der ehrenamtlich Mitarbeitenden und vor allem die Anzahl sowohl der hauptamtlich als auch der ehrenamtlich Mitarbeitenden als weniger ausreichend eingeschätzt. Im Hinblick auf die materiellen Ressourcen erhielten die Merkmale räumliche und technische Ausstattung relativ hohe Zufriedenheitswerte, während die finanzielle Ausstattung häufiger als weniger ausreichend bewertet wurde. Im Bereich der Unterstützung werden die Kommunen am positivsten bewertet. Im Vergleich dazu werden die Unterstützung durch örtliche Akteure, durch die LaS, durch die örtliche Politik und durch die BaS (in dieser Reihenfolge tendenziell abnehmend) als weniger zufriedenstellend bewertet. Am wenigsten ausreichend wird die Unterstützung durch das Land NRW eingeschätzt.

3.2.5 Schwierigkeiten und Herausforderungen

In einem offenen Antwortfeld des Fragebogens konnten sich die Befragten dazu äußern, welche aktuellen und zukünftigen Schwierigkeiten und Herausforderungen sie für ihre Arbeit sehen. Deutlich mehr als die Hälfte der Seniorenbüros in der Untersuchungsgruppe (49 von 83) hat von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. Die genannten Schwierigkeiten und Herausforderungen beziehen sich auf folgende Themen:

- Überlastung (z.B. schlechte Lobby, zu große Einzugsbezirke, Zunahme von Aufgaben)
- Ehrenamt (z.B. Akquise, Generationenwechsel, Aufwandsentschädigung)
- Personelle Ressourcen
- Isolation/Vereinsamung (insbesondere von bestimmten Teilgruppen)
- Wohnen (z.B. bezahlbarer Wohnraum für Senioren)
- Gesundheit/Pflege (z.B. durch Unterversorgung in teil- und vollstationärer Pflege)
- Mobilität (z.B. mehr Mobilitätsangebote für Ältere, mehr aufsuchende Arbeit notwendig)
- Bürgerinnen und Bürger bzw. Seniorinnen und Senioren gewinnen (z.B. fehlendes Interesse)
- Finanzielle Ressourcen (z.B. zu geringes Budget für anstehende Aufgaben)
- Verantwortung (z.B. geringe Bereitschaft Verantwortung zu übernehmen)
- Bürokratie (z.B. übertriebene Bürokratie bei Verbänden)
- Kommunen (z.B. Unterschätzung der Tragweite des Themas Alter)
- Verarmung (z.B. durch niedrige Rente und Pflegebedürftigkeit)
- Versorgung (z.B. aufsuchende Beratung, Möglichkeit zur Supervision)

Schwierigkeiten und Herausforderungen aus Expertensicht

Eine grundsätzliche Schwierigkeit der Weiterentwicklung von Seniorenbüros wird in den Experteninterviews darin gesehen, eine geeignete Organisationsform bei Querschnittsthemen (z.B. Seniorenarbeit, Inklusion, Barrierefreiheit, Ehrenamt) zu finden. Insbesondere beim Thema bürgerschaftliches Engagement gibt es Bedarf nach einer „passenden" kommunalen Organisationsform, die offenbar in einigen Kommunen noch nicht vorhanden ist. Durch diesen Sachverhalt kann es in den entsprechenden Kommunen zu Doppelstrukturen kommen, die ggf. durch eine abgestimmte Gesamtstrategie oder passende Organisationsformen (z.B. Stabsstellen) abgebaut werden können.

Grundsätzlich besteht aus Expertensicht auch eine Herausforderung darin, die Arbeit der Seniorenbüros bekannt zu machen. Allerdings gibt es bezüglich der Bezeichnung unterschiedliche Einschätzungen. Auf der einen Seite kann die Bezeichnung „Seniorenbüro" aufgrund eines bei der Zielgruppe häufig noch vorherrschenden negativen Altersbildes „abschreckend" wirken. Andererseits kann auch die Vermeidung des Begriffs „Senior" dazu führen, dass „gute Arbeit" vor Ort nicht mit den Seniorenbüros in Verbindung gebracht wird. Der Begriff „Seniorenbüro" wird demnach als förderlich und hemmend zugleich erlebt.

Eine weitere institutionelle Herausforderung wird in der häufig „niedrigen Hierarchieebene" von kommunal getragenen Seniorenbüros gesehen. Die damit verbundenen geringen Einflussmöglichkeiten können dazu führen, dass auch gute Ideen im Bereich der Alten- und Seniorenpolitik in der Verwaltung „steckenbleiben".

Nicht alle Mitarbeitende in Seniorenbüros haben nach Einschätzung einiger Expertinnen und Experten ausreichende Kompetenzen, sodass eine Herausforderung auch in der Qualifikation von Mitarbeitenden vor Ort gesehen wird.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

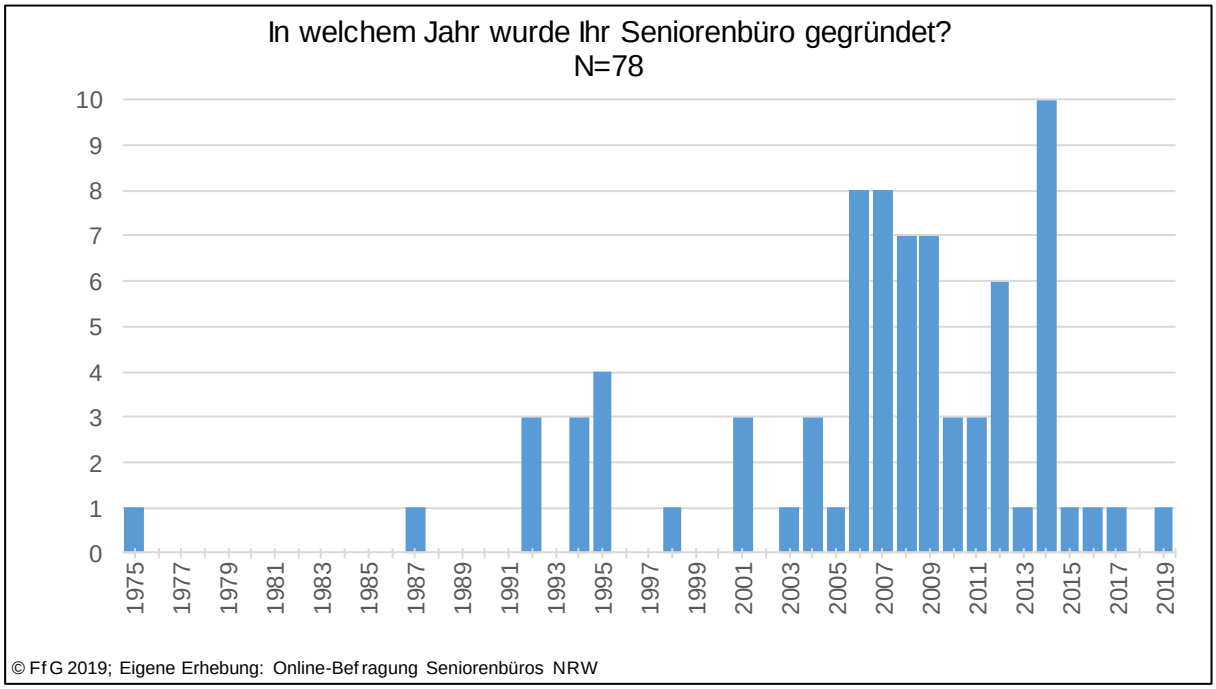
3.2.6 Entstehungs- und Entwicklungsfaktoren

Gründung von Seniorenbüros

In der Untersuchungsgruppe lassen sich unterschiedliche zeitliche Abschnitte mit erhöhten Gründungsaktivitäten von Seniorenbüros identifizieren. Eine erste Phase mit Gründungen in noch geringem Umfang kann in der Anfangszeit (1993-1995) des Modellprojektes Seniorenbüros durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) verortet werden. Bis zum Beginn der 2000er Jahre gab

es dann nur vereinzelt Neuöffnungen von Seniorenbüros. Die Hauptgründungsphase der Seniorenbüros liegt zwischen 2006 und 2014 mit insgesamt 53 Einrichtungen, wobei 2014 das Jahr mit den meisten Neugründungen (10) war. Dies ist zugleich der Zeitraum vor und nach Gründung der LaS NRW in 2010. Das jüngste Seniorenbüro in NRW wurde 2019 gegründet. In der Untersuchung wurden als älteste „Seniorenbüros" Einrichtungen aus den Jahren 1975 und 1987 genannt, d.h. noch weit vor der Initiierung des Modellprojektes durch BMFSFJ. Dies kann dahingehend interpretiert werden, dass es offenbar bereits in den 1970er Jahren erste Formen von Seniorenbüros gab. Inwieweit es sich dabei bereits um Seniorenbüros nach heutigem Verständnis handelte, kann jedoch nicht gesagt werden.

Abbildung 8: Seniorenbüros nach Gründungsjahr



Hemmende und fördernde Faktoren für die Entstehung und (Weiter-) Entwicklung von Seniorenbüros

Seniorenbüros werden in den Kommunen entweder *neu* geschaffen oder sie entstehen in einem Weiterentwicklungsprozess bestehender Angebote bzw. Einrichtungen. Tabelle 3 zeigt die wichtigsten hemmenden und fördernden Faktoren für die Entstehung und (Weiter-)Entwicklung von Seniorenbüros aus Sicht der befragten Expertinnen und Experten.

Tabelle 3: Entstehungs- und Entwicklungsbedingungen für Seniorenbüros aus Expertensicht

Erschwerende Faktoren	Begünstigende Faktoren
keine/wenig Unterstützung der politisch Verantwortlichen (z.B. durch mangelndes Problembewusstsein, Verweis auf geringen Bedarf oder vorhandene Strukturen)	ausreichende Unterstützung der politisch Verantwortlichen (z.B. durch Ratsbeschlüsse, Einsatz der Verwaltung, institutionelle Verankerung in der Kommunalpolitik)
keine Themen-Anwaltschaft (z.B. keine aktive Seniorenvertretung vorhanden	vorhandene Themen-Anwaltschaft (z.B. engagierte Personen und aktive Seniorenvertretung vorhanden)
fehlende Ressourcen (keine Bereitstellung von Personal- und Sachmitteln)	vorhandene Ressourcen (Bereitstellung von Personal- und Sachmitteln)
zu enge oder einseitige Anbindung an Träger oder Ressort (z.B. Sozialamt)	Träger- und themenübergreifende Ausrichtung
ländliche Räume (z.B. gering ausgeprägte Angebotsvielfalt)	städtische Räume (z.B. vorhandener Bedarf, bestehende Angebotsvielfalt)
schlechte Zugänglichkeit (z.B. lange Wege, keine zentrale Lage, geringe Barrierefreiheit)	gute Zugänglichkeit (z.B. zentrale Lage und Barrierefreiheit)
geringe Engagementbereitschaft älterer Menschen vor Ort	starke Engagementbereitschaft älterer Menschen vor Ort
unklares Leistungsprofil	klares Leistungsprofil

FfG 2019; Eigene Erhebung: Experteninterviews

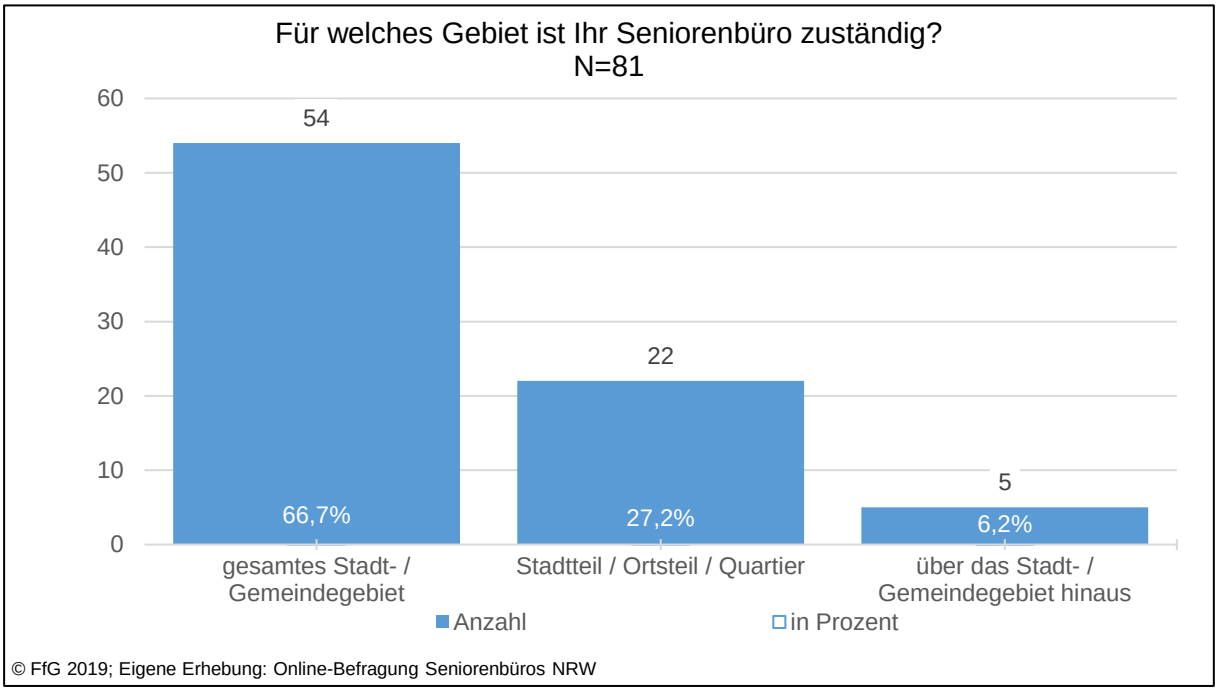
3.3 Erreichbarkeit und Zielgruppen

Es gibt eine Reihe unterschiedlicher Faktoren, die die Erreichbarkeit von Zielgruppen durch Seniorenbüros beeinflussen können. Hierzu gehören einerseits bestimmte Rahmenbedingungen (z.B. Barrierefreiheit), die es wahrscheinlicher machen, dass ältere Menschen ein Seniorenbüro aufsuchen können. Andererseits gibt es auch zielgruppenspezifische Faktoren, die z.B. mit der Lebenslage Älterer zusammenhängen und die Einfluss auf die Erreichbarkeit haben können.

3.3.1 Räumliche Zuständigkeit

Im Rahmen der Erhebung wurde auch gefragt, für welches Gebiet das teilnehmende Seniorenbüro jeweils zuständig ist (vgl. Abbildung 9). Zwei Drittel der Seniorenbüros sind für das gesamte Stadtgebiet und gut ein Viertel ist für einen Stadtteil zuständig. Zudem gibt es eine kleine Gruppe von Seniorenbüros, die für Gebiete zuständig sind, die über die Stadtgrenzen hinausgehen. Hierbei handelt es sich vermutlich um Seniorenbüros, die auf Kreisebene angesiedelt sind.

Abbildung 9: Seniorenbüros nach räumlicher Zuständigkeit

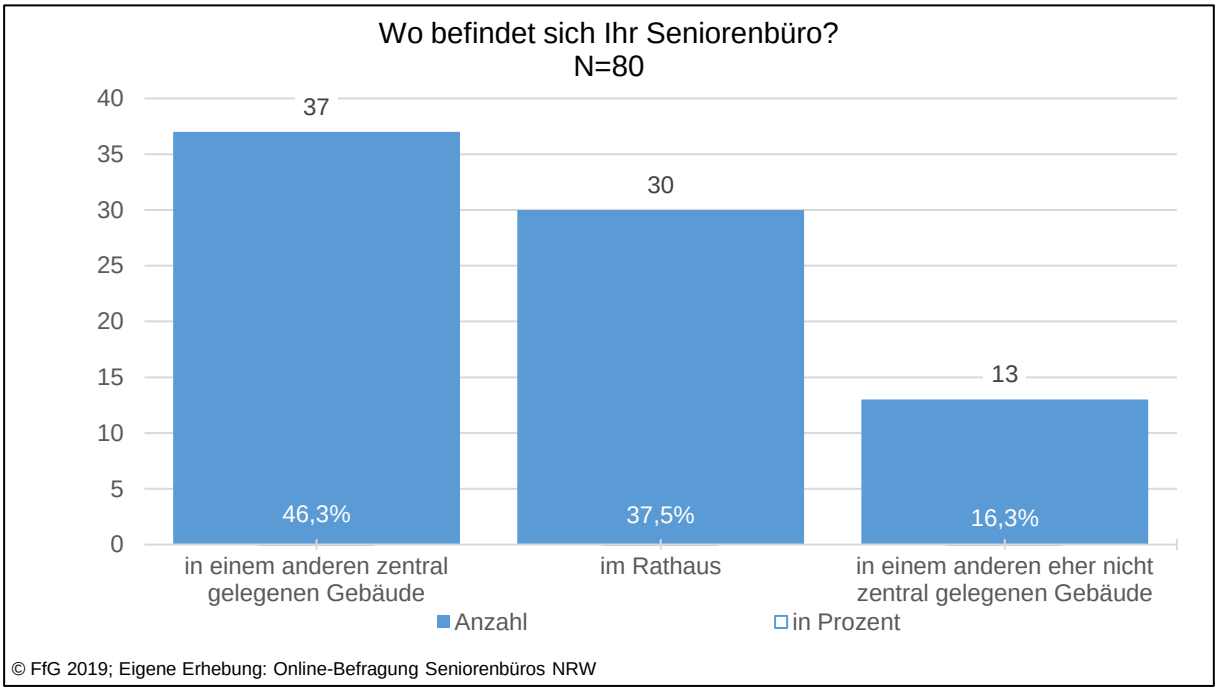


© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

3.3.2 Lage in der Kommune

Die nachfolgende Abbildung 10 zeigt die räumliche Verortung des Seniorenbüros in der Kommune. Demnach befinden sich rund 84 Prozent der Seniorenbüros im Rathaus (37,5%) oder in einem anderen zentral gelegenen Gebäude (46,3%). Nur 16,3 Prozent der Seniorenbüros befinden sich in einem anderen nicht zentral gelegenen Gebäude.

Abbildung 10: Seniorenbüros nach Lage in der Kommune

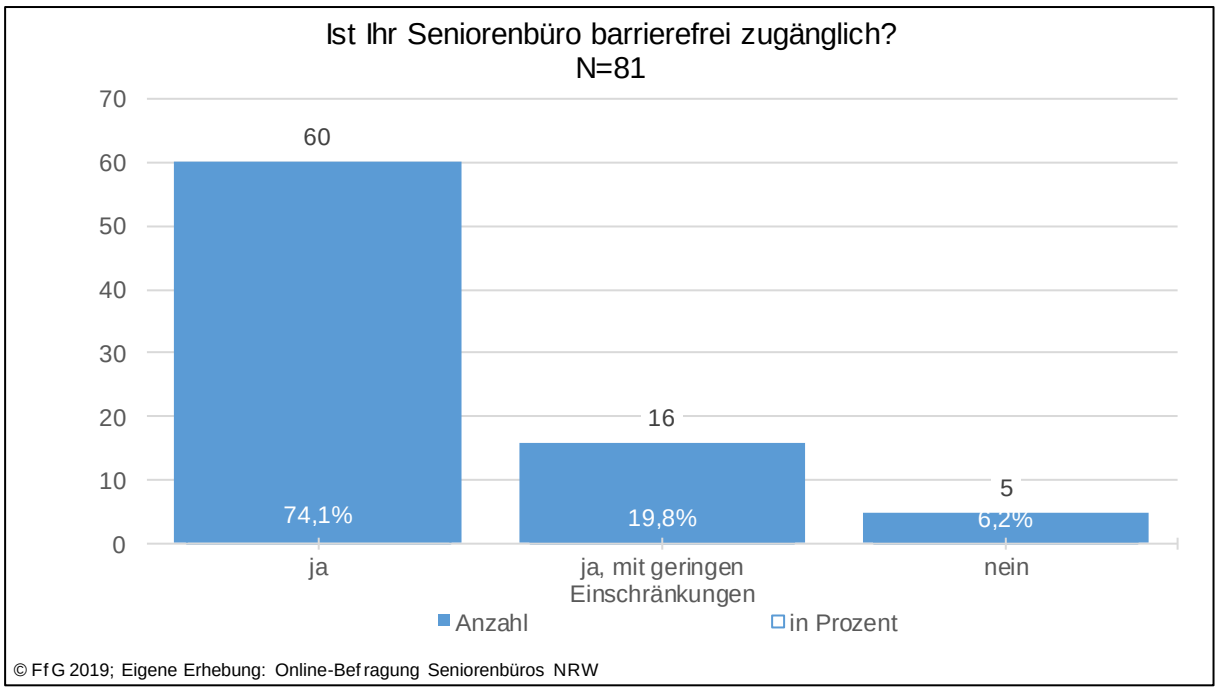


© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

3.3.3 Barrierefreiheit

Drei Viertel der Seniorenbüros sind barrierefrei zugänglich. Weitere rund 20 Prozent sind barrierefrei mit Einschränkungen und nur sehr wenige Seniorenbüros (6,2%) sind nicht barrierefrei zugänglich.

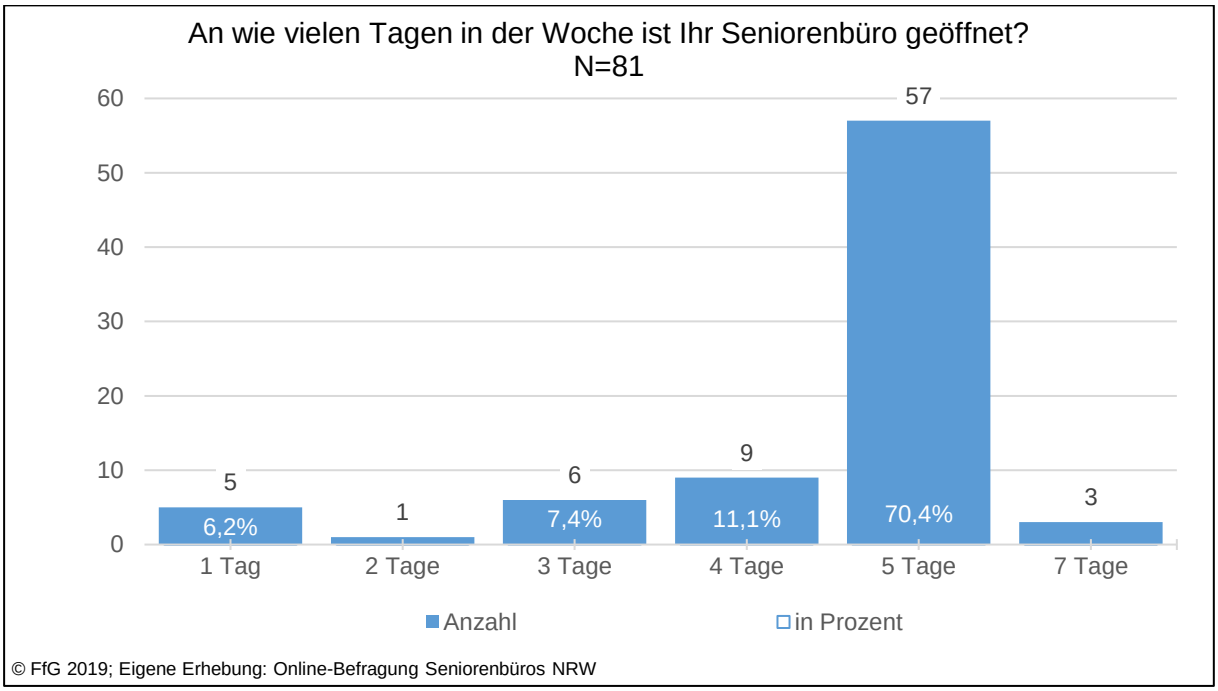
Abbildung 11: Seniorenbüros nach barrierefreier Zugänglichkeit



3.3.4 Öffnungszeiten

Die meisten Seniorenbüros (70,4%) haben an fünf Tagen pro Woche geöffnet. Drei Seniorenbüros gaben sogar an, täglich geöffnet zu haben, während sieben Seniorenbüros nur ein oder zweimal die Woche für (ältere) Bürgerinnen und Bürger zugänglich sind.

Abbildung 12: Seniorenbüros nach Öffnungszeit (Anzahl Wochentage)



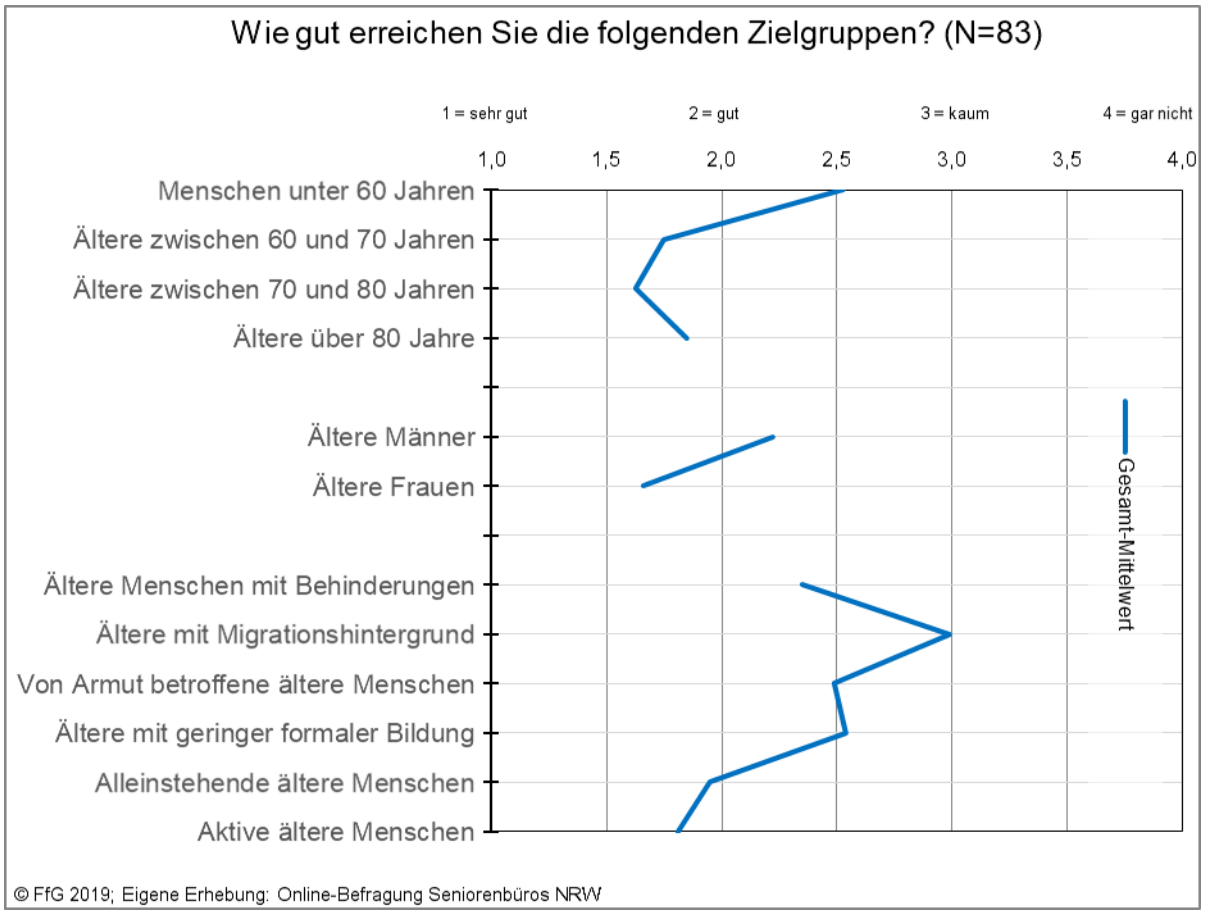
© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

78 Seniorenbüros machten auch Angaben dazu, wie viele Stunden ihr Seniorenbüro pro Woche geöffnet ist. Das gesamte Spektrum von bis zu 50 Stunden wird abgedeckt mit Schwerpunkten auf 10, 20 und 40 Öffnungsstunden. 24 Seniorenbüros haben demnach bis zu 10 Stunden pro Woche geöffnet. Weitere 25 Seniorenbüros öffnen mehr als 10 und bis zu 20 Stunden pro Woche. Zwischen 20 und 30 Stunden pro Woche öffnen 8 Seniorenbüros. Immerhin 19 Seniorenbüros öffnen bis zu 40 Stunden pro Woche und zwei Seniorenbüros geben sogar an, dass ihr Seniorenbüro bis zu 50 Stunden in der Woche geöffnet ist.

3.3.5 Zielgruppen

Die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren ist in sich sehr heterogen. Vor diesem Hintergrund wurde untersucht, inwieweit Seniorenbüros verschiedene Gruppen älterer Menschen erreichen. Hierzu sollten die befragten Seniorenbüros auf einer Skala von 1=“sehr gut“, 2=“gut“, 3=“kaum“ und 4=“gar nicht“ einschätzen, wie gut sie verschiedene Gruppen älterer Menschen differenziert nach Alter, Geschlecht und ausgewählten Lebenslagemerkmalen erreichen. Die nachfolgende Abbildung 13 zeigt, dass es deutliche Unterschiede im Hinblick auf die Erreichbarkeit verschiedener Gruppen älterer Menschen gibt.

Abbildung 13: Zielgruppenerreichung durch Seniorenbüros



Demnach erreichen Seniorenbüros vor allem ältere Menschen in der Altersklasse von 70 bis 80 Jahren, aber auch in der Altersklasse von 60 bis 70 Jahren relativ gut, während die Gruppe der hochaltrigen Menschen ab 80 Jahren etwas weniger gut und die unter 60-Jährigen deutlich seltener erreicht werden. Differenziert nach Geschlecht zeigt sich zudem, dass ältere Frauen etwas besser erreicht werden als ältere Männer. Im Hinblick auf verschiedene Lebenslagemerkmale älterer Menschen sind die Unterschiede der Erreichbarkeit besonders stark ausgeprägt. Während aktive ältere Menschen und mit etwas Abstand auch alleinlebende Ältere nach Einschätzung der Seniorenbüros relativ gut erreicht werden, ist dies bei älteren Menschen mit Behinderungen, bei von Armut betroffenen älteren Menschen und bei älteren Menschen mit geringer formaler Bildung weit weniger der Fall. Noch deutlich schlechter werden ältere Menschen mit Migrationshintergrund erreicht.

Erreichbarkeit von Zielgruppen aus Expertensicht

Welche älteren Menschen besonders gut erreicht werden können, ist schwer zu beurteilen, wie die Experteninterviews zeigen, da aufgrund der Heterogenität das Alter als alleiniges Merkmal nicht ausreichend erscheint. Verschiedene Expertinnen und Experten führen sowohl die „jungen Alten“ (ab 60 Jahre) als auch eher mittelalte (70plus) oder Hochaltrige als gut erreichte Zielgruppe an. Die Einschätzung der Erreichbarkeit von Zielgruppen variiert aus Sicht der Expertinnen und Experten stark mit dem Thema. Im Themenbereich bürgerschaftliches Engagement werden eher jüngere Seniorinnen und Senioren ab 60 Jahren (z.B. in Verbindung mit ZWAR-Gruppen) erreicht, während im Bereich Gesundheit, Pflege und Hospizarbeit eher hochaltrige Seniorinnen und Senioren erreicht werden. Große Einigkeit besteht darüber, dass aktive ältere Menschen (z.B. in Vereinen, der Kirche), die sich regelmäßig informieren (z.B. mittels Tageszeitung), sich engagieren wollen und gezielt nach Informationen suchen, von Seniorenbüros im Allgemeinen gut erreicht werden.

Seniorenbüros erreichen aber nicht nur Seniorinnen und Senioren, sondern - je nach Themengebiet und Bedarf - auch deren Familien, Angehörige oder Begleitende mit Informations-bedarf (z.B. zu Pflege- und Wohnberatung). Im Rahmen der Projektarbeit werden auch Kinder erreicht, z.B. bei intergenerativen Kontakten oder durch intergenerative Spielplätze. Bei der Erreichbarkeit der Zielgruppen kann neben dem Thema auch der räumliche Bezug bedeutsam sein. Seniorinnen und Senioren in der (Innen-)Stadt werden demnach besser erreicht als solche im Umland. Bei den weniger gut erreichbaren Gruppen handelt es sich um …

- inaktive eher zurückgezogen lebende, sozial- und/oder bildungsschwache und vor allem nicht mobile Seniorinnen und Senioren (z.B. ohne Auto, kein ÖPNV-Ticket), die keinen Zugang oder kein Interesse an Informationen (z.B. Tageszeitung) haben und nicht an Vereine und/oder sonstige Gruppen angebunden sind
- ältere Menschen mit Migrationshintergrund
- ältere Menschen mit Behinderungen
- ältere Menschen mit Suchterkrankungen sowie
- aktive Ältere, die z.T. noch besser erreicht werden könnten.

Als schwer erreichbare Gruppen werden in diesem Zusammenhang auch Multi-plikatorinnen und Multiplikatoren genannt (z.B. Ärztinnen und Ärzte), die eine Brücke zur Zielgruppe sein könnten, aber bisher noch nicht im gewünschten Ausmaß mit Seniorenbüros zusammenarbeiten.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

Steigerung der Erreichbarkeit aus Expertensicht

Wie können die vorgenannten Gruppen besser als bisher erreicht werden? Die befragten Expertinnen und Experten sind der Ansicht, dass an und für sich ausreichend „gute Ideen“ vorhanden sind, die aber noch nicht ausprobiert bzw. angewendet werden. Besonders vielversprechende Ansätze sind demnach…

- aufsuchende Angebote, für die gegenwärtig jedoch häufig zu wenige Ressourcen vorhanden sind.
- mobile Angebote zur Ansprache Älterer in Dorfumgebungen bzw. Angebote vor Ort äquivalent zur Jugendarbeit.
- zielgruppenspezifische Projekte (z.B. für Menschen mit Migrationshintergrund, Behinderungen oder Suchterkrankungen), um abseits vom „Tagesgeschäft“ die Möglichkeit zur Fokussierung auf einzelne Gruppen mit bestimmten Lebenslagemerkmalen nutzen zu können.
- die verstärkte Einbindung von mehrsprachigem Personal, um Menschen mit Migrationsgeschichte besser zu erreichen.
- der Aufbau bzw. Ausbau von Nachbarschaftsnetzwerken.
- eine verstärkte Kooperation unterschiedlicher Einrichtungen.
- die stärkere Berücksichtigung bzw. der Einsatz digitaler Medien.
- die Entwicklung von Strategien zur besseren Einbindung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wie etwa Ärztinnen und Ärzten, welche besonderes Vertrauen bei der Zielgruppe genießen.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.4 Aufgabenfelder von Seniorenbüros: Wichtigkeit und Umsetzung

Im Zentrum der Untersuchung stand die Erfassung und Einschätzung des Leistungsspektrums der Seniorenbüros. Dieses wird, wie gezeigt, unter sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen erbracht. Die Diversität der Organisationsformen und Strukturmerkmale von Seniorenbüros, angesiedelt in Großstädten oder in kleinen Kommunen im ländlichen Raum mit hauptamtlicher Besetzung oder rein ehrenamtlichem Personal und insbesondere mit sehr unterschiedlicher Mittelausstattung, erschweren einen unmittelbaren Vergleich der erbrachten Leistungen. Um dennoch zu einer angemessenen Erhebung und Bewertung zu kommen, orientierte sich die Evaluation an den in einem längeren Prozess erarbeiteten Selbstbeschreibungen der LaS.

Demnach haben Seniorenbüros grundsätzlich zwei übergeordnete Zielsetzungen, nämlich „die Förderung des sozialen und generationenübergreifenden Miteinanders“ (LaS 2019, S.6) sowie „die Stärkung der selbstständigen Lebensführung älterer Menschen“ (ebd.). Davon ausgehend werden drei handlungsleitende Arbeitsfelder beschrieben, die für alle Seniorenbüros als verbindlich betrachtet werden. Es geht erstens um die Initiierung von Gemeinwesen- und Quartiersarbeit für und mit älteren Menschen. Zweitens soll das bürgerschaftliche oder freiwillige Engagement von Älteren in Anknüpfung an vorhandene Kompetenzen und Erfahrungen unterstützt werden. Und drittens geht es um die Entwicklung von „Angeboten und Projekten für Ältere und ihre Familien zur sozialen Teilhabe“ (LaS 2019, S.7). Dieses sind zunächst eher allgemeine Beschreibungen, die jedoch bereits auf ein tendenziell sehr weites Spektrum unterschiedlicher Tätigkeiten von Seniorenbüros hinweisen.

Vor dem Hintergrund der Vielschichtigkeit der Seniorenbüros hat die LaS verschiedene Funktionsebenen definiert, die in einem Stufenmodell dargestellt werden (LaS 2019, S.7). Danach gibt es eine allgemeine „Lotsenfunktion“, die der Orientierung über vorhandene Angebote und Möglichkeiten dienen soll. Außerdem soll eine „Beratungsfunktion“ erfüllt werden, die im Sinne der Vermittlung oder eines Matching von bestehenden Bedürfnissen und existierenden Angeboten angesehen werden könnte. Darüber hinausgehend wird eine „Unterstützungsfunktion“ genannt, wohl zu verstehen als direkte Intervention und Vermittlung spezifischer Hilfeangebote. Noch höher angesiedelt wird das sogenannte „Care- und Case-Management“, welches sich durch die diesem Tätigkeitsbereich zugeschriebene größere Fachlichkeit von den anderen Ebenen abheben soll. Die Plausibilität dieses gestuften Funktionsmodells und seine Verbindlichkeit in der Praxis kann nicht ohne weiteres eingeschätzt werden. Es beschreibt jedoch das formulierte Selbstverständnis des Landesnetzwerks und steckt zumindest theoretisch den fachlichen Bezugsrahmen für die örtlichen Organisationen und ihre Tätigkeit ab.

Für eine Erfassung der verschiedenen konkreten Aufgaben der Seniorenbüros kann zudem auf die ebenfalls von der LaS definierten vier thematischen Leistungsbereiche zurückgegriffen werden, die sich auf „Soziale Teilhabe und bürgerschaftliches Engagement“, weiterhin „Wohnen, Wohnumfeld, Quartier“ sowie „Gesundheit,

Vorsorge, Pflege“ und schließlich „Begegnung und soziale Inklusion“ beziehen (LaS 2019, S.6).

Durch diese verschiedenen Ansätze der Beschreibung der Ziele und Aufgaben von Seniorenbüros in NRW werden bereits die Schwierigkeit einer angemessenen Darstellung und die Komplexität ihres gesamten Arbeitsfeldes deutlich. Ein präzises Bild ihrer tatsächlichen Tätigkeiten ergibt sich hierdurch noch nicht. Um diese für die vorliegende Evaluation zugänglich zu machen, wurden ihre Aufgaben nicht einfach „von außen“ definiert, sondern aus der Zusammenführung der unterschiedlichen Selbstbeschreibungen, der Einschätzung durch externe Fachleute und einer intensiven Praxisbetrachtung erschlossen. In Verknüpfung der inhaltlichen Bereiche mit den aus dem zitierten Funktionsmodell abgeleiteten Tätigkeitsformen wurde für die Untersuchung ein Katalog von 27 Aufgaben erstellt, welcher geeignet schien, das gesamte Arbeitsspektrum der Einrichtungen zu umreißen[12]. Diese Einzelaufgaben wurden systematisch fünf Aufgabenfeldern zugeordnet[13]:

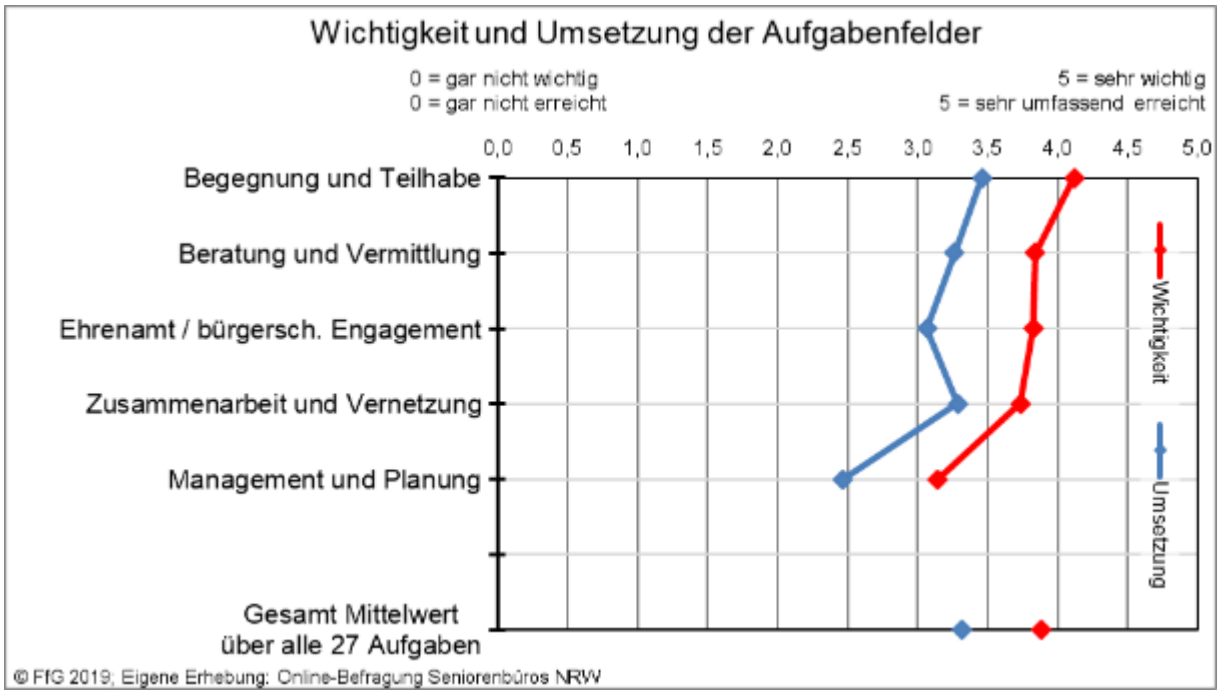
- Begegnung und Teilhabe
- Beratung und Vermittlung
- Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement
- Zusammenarbeit und Vernetzung
- Management und Planung

In der Online-Befragung wurden die Teilnehmenden zunächst gebeten, die Wichtigkeit der einzelnen Aufgaben innerhalb einer Skala von 0 = „gar nicht wichtig“ bis 5 = „sehr wichtig“ einzuschätzen. In einem zweiten Schritt wurde nach der aktuellen Umsetzung dieser Aufgaben gefragt und eine Bewertung von 0 = „gar nicht erreicht“ bis 5 = „sehr umfassend erreicht“ erbeten.

[12] Siehe hierzu auch Online-Fragebogen im Anhang.

[13] Diese Systematik wurde durch einen Pretest überprüft.

Abbildung 14: Wichtigkeit und Umsetzung der Aufgabenfelder insgesamt



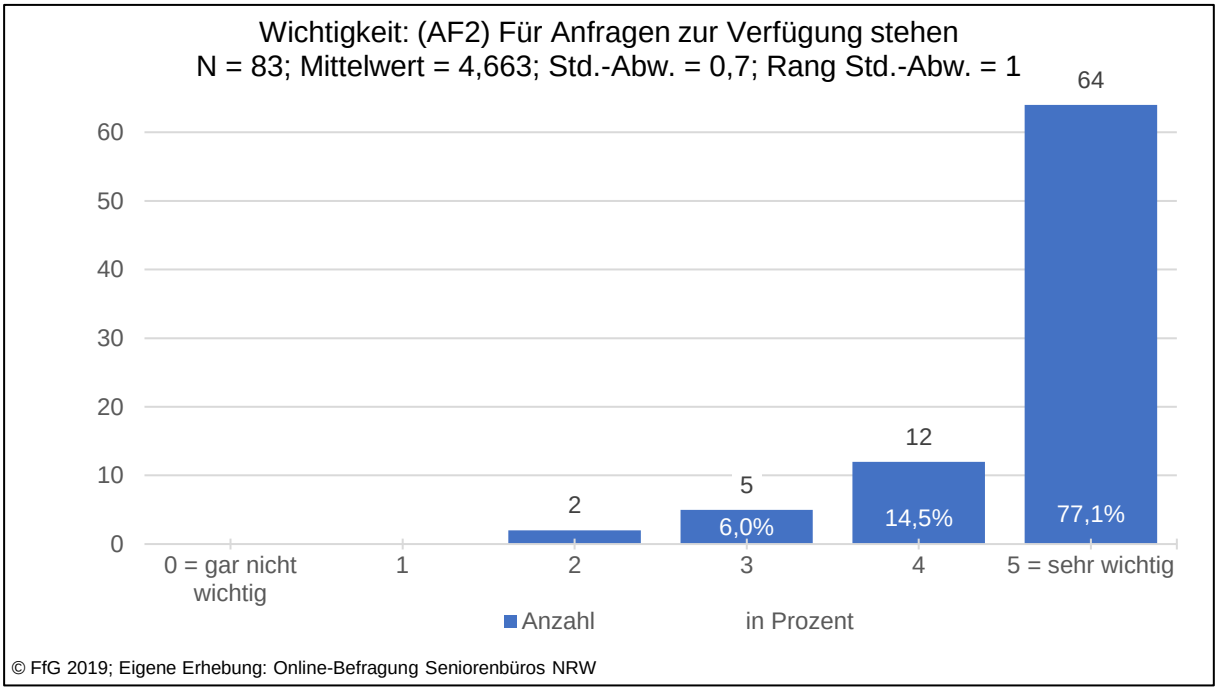
Die Abbildung zeigt die Zusammenfassung der Angaben der Teilnehmenden zur Wichtigkeit und zur Umsetzung der 27 abgefragten Aufgaben nach den fünf Aufgabenfeldern. Der Mittelwert zur Wichtigkeit über alle Aufgaben hinweg beträgt 3,88 Punkte. Dies zeigt, dass grundsätzlich allen Aufgabenfeldern von den Befragten eine hohe Wichtigkeit zugewiesen wird. Es bestehen eher graduelle Unterschiede bei den Einschätzungen der jeweiligen Bedeutung, die aber dennoch einen sichtbaren Ausschlag haben. Als mit Abstand wichtigstes Feld wird insgesamt „Begegnung und Teilhabe“ angesehen, gefolgt von „Beratung und Vermittlung“, „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“ sowie „Zusammenarbeit und Vernetzung“ (mit jeweils leicht fallender Tendenz). Im Vergleich dazu wird dem Aufgabenfeld „Management und Planung“ eine deutlich geringere Wichtigkeit zugewiesen. Damit werden alle von der LaS definierten Ziele und Arbeitsbereiche grundsätzlich angesprochen und mit einer insgesamt hohen Wichtigkeit bewertet. Es gibt ein hohes Maß an Übereinstimmung der Befragten, dennoch werden von den Mitarbeitenden der Seniorenbüros durchaus Differenzierungen in der Bedeutungszuschreibung der Aufgabenfelder vorgenommen. Die Gesamtschau lässt eine weitergehende Interpretation noch nicht zu. Die Bewertung der einzelnen Aufgaben und damit die Wichtigkeit der Aufgabenfelder kann unterschiedlichen fachlichen und materiellen Notwendigkeiten folgen. Sie ist z.B. abhängig von der jeweiligen Personalausstattung und der damit einhergehenden Priorisierung bestimmter Aufgaben.

Die Linie zur Einschätzung des Umsetzungsstands bezogen auf die 27 definierten Aufgaben in den fünf Feldern zeigt einen ähnlichen Verlauf; der Mittelwert über alle Aufgaben hinweg liegt etwas niedriger als bei der Wichtigkeit. Er verläuft in weitgehend gleichem Abstand parallel zur Wichtigkeit der Aufgabenfelder, d.h. die Einschätzung

des Umsetzungsgrades weicht, mit Ausnahme des Aufgabenfeldes „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“, überall ähnlich weit von der zuvor angegebenen Wichtigkeit ab. Verstanden werden kann dies als ein durchschnittlich guter Stand der Aufgabenerfüllung, der aber nach Einschätzung der Befragten noch weiteres Potenzial erkennen lässt.

Insgesamt wird der Umsetzungsstand im Hinblick auf die verschiedenen Aufgabenfelder als relativ hoch eingeschätzt, wobei jedoch graduelle Unterschiede zwischen ihnen festzustellen sind. Auch hier gibt es konkrete Aufgaben, bei denen die Befragten bezüglich des Umsetzungsstandes sehr einheitliche Einschätzung abgeben (z.B. „Für Anfragen zur Verfügung stehen“), bezüglich anderer Aufgaben gehen die Meinungen der Befragten deutlich auseinander (z.B. „Kommunale Altenplanung durchführen“).

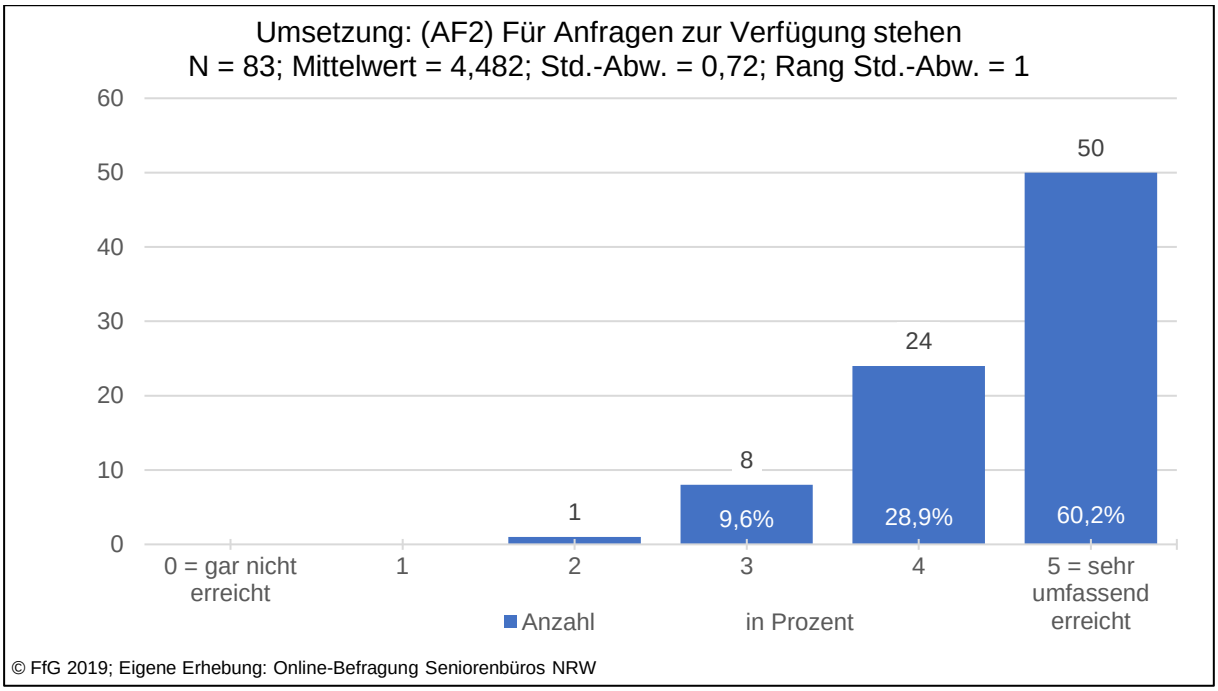
Abbildung 15: Wichtigkeit „Für Anfragen zur Verfügung stehen“



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

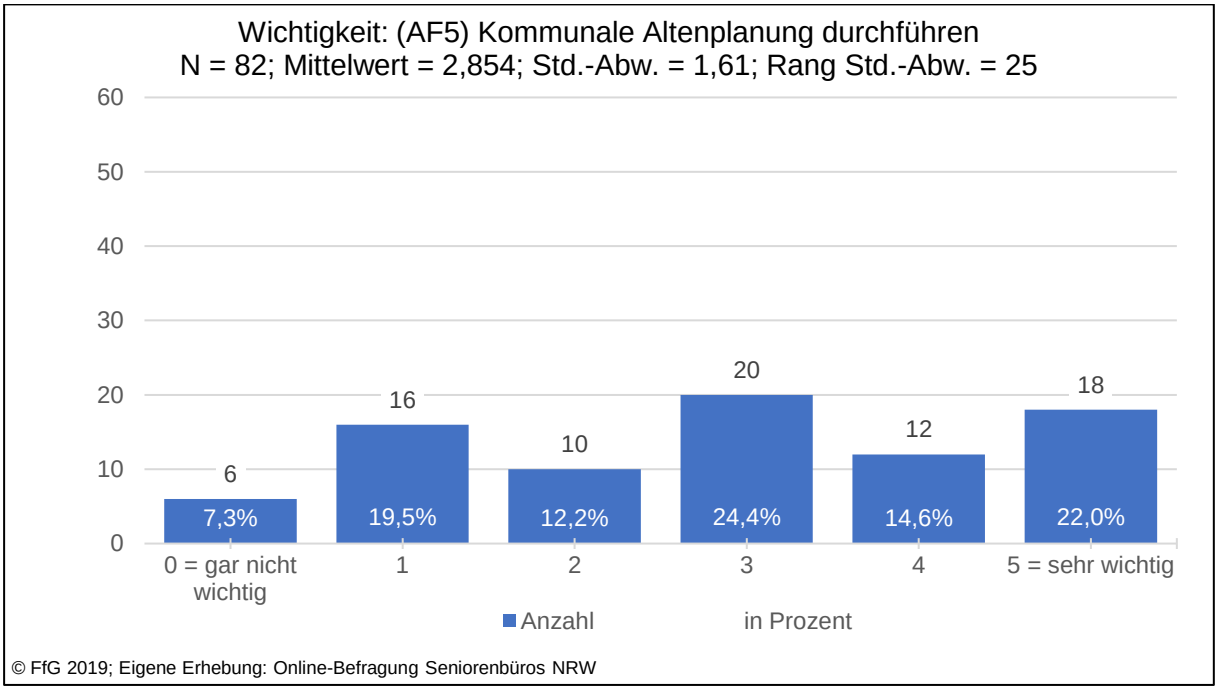
Wie Abbildung 15 zeigt, wird die Aufgabe „Für Anfragen zur Verfügung stehen“ von nahezu allen Befragten als sehr wichtig oder wichtig angesehen. Damit nimmt sie den höchsten Rang innerhalb der verschiedenen Aufgaben ein. Zugleich gibt es hierzu die geringste Abweichung vom Mittelwert, also die höchste Übereinstimmung in der Beantwortung.

Abbildung 16: Umsetzung „Für Anfragen zur Verfügung stehen“



Auch beim Umsetzungsgrad rangiert dieses Item an erster Stelle. Es wird also – und zwar in hoher Übereinstimmung aller Befragten – überwiegend als im hohen Maß erreicht eingeschätzt.

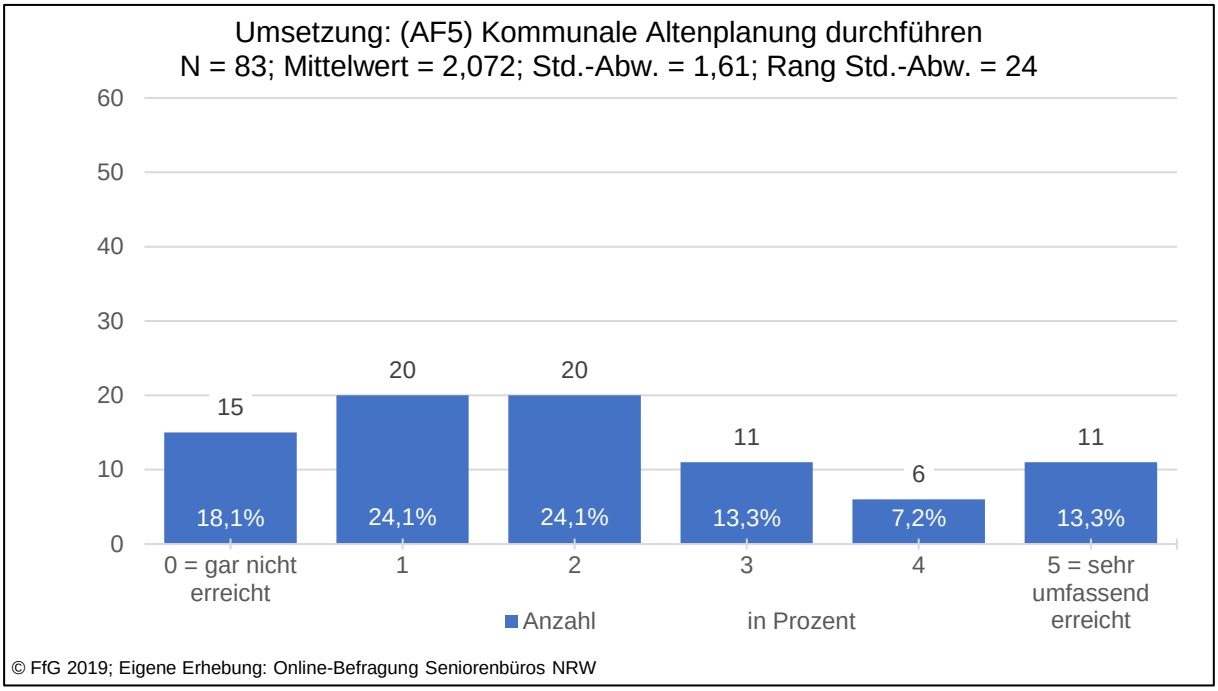
Abbildung 17: Wichtigkeit „Kommunale Altenplanung“



Die Befragungsergebnisse zur Aufgabe „Kommunale Altenplanung durchführen“ zeigen, dass diese am unteren Ende der Rangreihe zur Wichtigkeit der abgefragten Aufgaben angesiedelt ist. Zugleich wird sichtbar, dass hier erhebliche Abweichungen

bei den Antworten vorliegen; die Übereinstimmung der Einschätzungen ist also besonders niedrig.

Abbildung 18: Umsetzung „Kommunale Altenplanung“



Dasselbe Bild ergibt sich für die Einschätzung der Umsetzung dieser Aufgabe durch die Befragten. Dieses Item wird insgesamt als am wenigstens „umfassend erreicht“ bewertet. Zugleich gibt es aber auch hierbei erhebliche Abweichungen bei der Beantwortung, also eine relativ geringe Übereinstimmung bei den Akteuren.

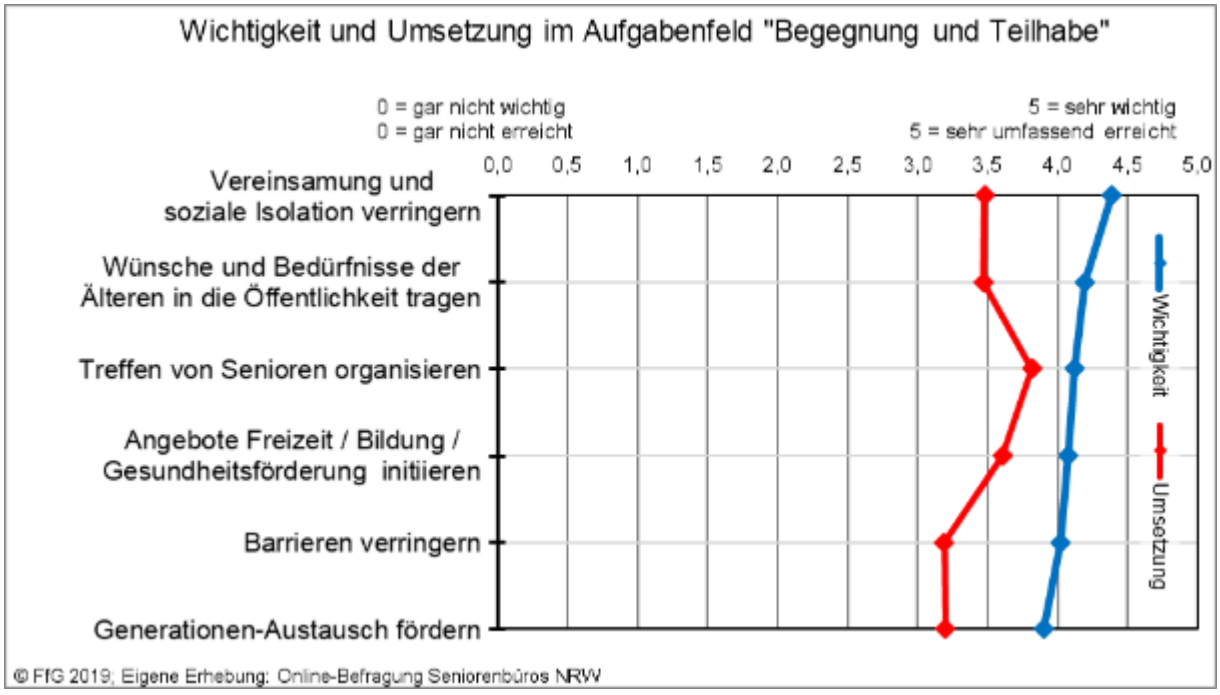
Im Rahmen der Untersuchung wird eine geringe Abweichung der jeweiligen Werte für Wichtigkeit und Umsetzung zu den verschiedenen Aufgaben als eher niedriges Optimierungspotenzial eingeschätzt. Dagegen wird eine höhere Abweichung als Hinweis auf einen größeren Entwicklungsbedarf angesehen.

Berücksichtigt werden ferner die Position der einzelnen Aufgabe im Gesamtranking der Wichtigkeit sowie eine hohe Übereinstimmung der Einschätzung des Umsetzungsgrads (Standardabweichung vom Mittelwert).

3.4.1 Aufgabenfeld 1: Begegnung und Teilhabe

Dem insgesamt als am wichtigsten angesehenen Aufgabenfeld „Begegnung und Teilhabe“ wurden sechs zentrale Aufgaben zugeordnet. Die hier am wichtigsten bewertete Aufgabe ist „Vereinsamung und soziale Isolation verringern“. Mit etwas Abstand folgen dann „Wünsche und Bedürfnisse Älterer in die Öffentlichkeit tragen“, „Treffen von Senioren organisieren“, „Angebote für Freizeit, Bildung und Gesundheitsförderung initiieren“ sowie „Barrieren verringern“ und „Generationen-Austausch fördern“.

Abbildung 19: Aufgaben „Begegnung und Teilhabe“



Setzt man Wichtigkeit und Umsetzung in ein Verhältnis, gehört das Aufgabenfeld „Begegnung und Teilhabe“ zu den Bereichen mit höherer Abweichung. Dabei gibt es jedoch deutliche Unterschiede bei den einzelnen Aufgaben. Tendenziell wenig Entwicklungsbedarf kann demnach etwa für „Treffen von Senioren organisieren“ und „Angebote für Freizeit, Bildung und Gesundheitsförderung initiieren“ angenommen werden, zumal hier auch ein hohes Maß an Überstimmung der Antworten besteht. Hier wird also davon ausgegangen, dass diese Aufgaben bereits überwiegend zufriedenstellend oder gut erfüllt werden.

Mehr Optimierungspotenzial kann hingegen für die Aufgaben „die Verringerung von Barrieren“ sowie „Den Austausch zwischen Jüngeren und Älteren fördern“ vermutet werden. Dies gilt auch für „Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen“. Hier wird die Wichtigkeit von vielen Befragten hoch eingeschätzt und zugleich der Umsetzungsgrad tendenziell niedriger; es wird also Entwicklungsbedarf gesehen.

Das Merkmal „Vereinsamung und soziale Isolation verringern“ sticht durch hohe Übereinstimmung der Einschätzung der Wichtigkeit bei gleichzeitig eher kritischer Bewertung des Umsetzungsgrads hervor. Hier ergibt sich demnach ein noch höheres Entwicklungspotenzial.

Ergänzende Befunde zu „Begegnung und Teilhabe“ aus Expertensicht

Insgesamt schätzen die Befragten den Beitrag der Seniorenbüros zu Begegnung und sozialer Teilhabe positiv ein, d.h. sie bieten aus ihrer Sicht gute Anknüpfungspunkte für die Erfüllung der damit verbundenen Aufgaben. Dieses Aufgabenfeld wird als integraler Bestandteil der „Idee“ von Seniorenbüros angesehen, was auch in den Selbstbeschreibungen der LaS zum Ausdruck kommt. Insofern deckt sich hier die Außenwahrnehmung mit der Selbsteinschätzung der Einrichtungen. Von einigen Befragten wird der direkte Beitrag zur Begegnung und sozialen Teilhabe jedoch, trotz positiver Gesamteinschätzung, als eher gering eingeschätzt. Aus Sicht dieser Expertinnen und Experten haben Seniorenbüros eher eine intermediäre oder mittelbare Funktion, da sie oft nicht selbst als Anbieter von Angeboten auftreten.

Aus der Perspektive der meisten Befragten fungieren Seniorenbüros als zentrale Anlaufstellen. Sie sind damit Orte der Begegnung, sowohl innerhalb der Generation der Älteren als auch für einen generationenübergreifenden Austausch. Hierbei wird jedoch auf Unterschiede zwischen den Seniorenbüros verwiesen. Während einige Einrichtungen sich explizit als Begegnungsstätten sehen, haben andere bewusst nicht eine solche Funktion. Letztere wirken wiederum eher indirekt auf das Aufgabenfeld Begegnung und soziale Teilhabe ein.

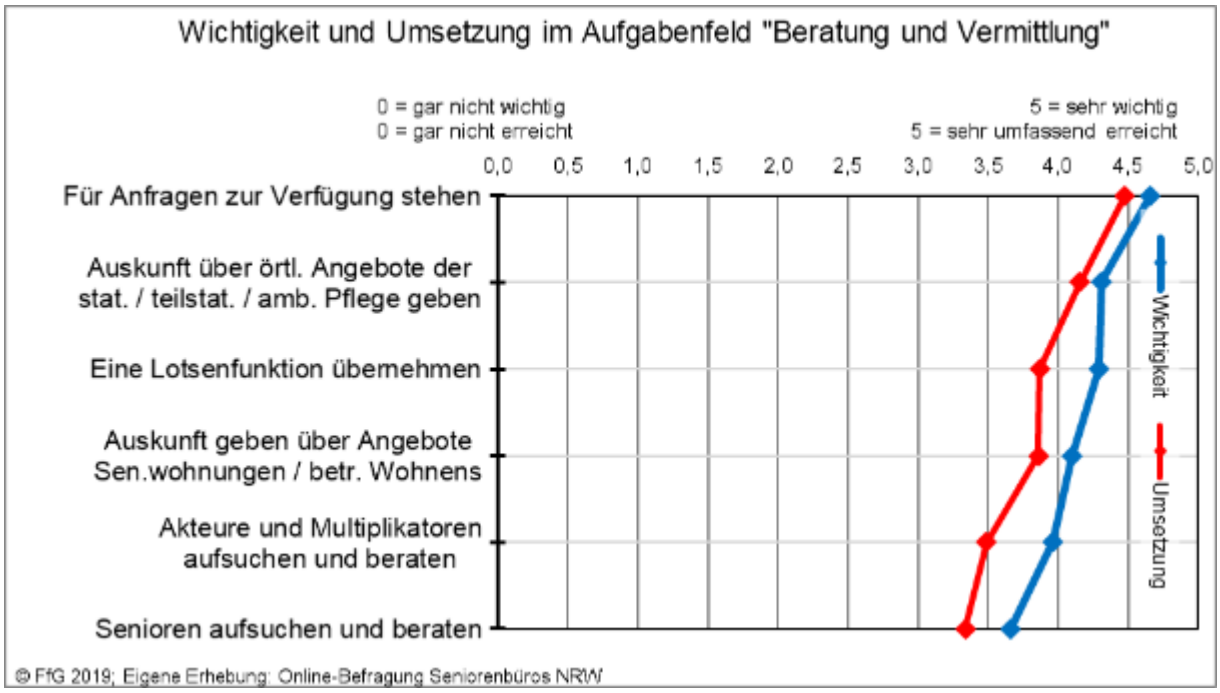
Seniorenbüros können diese Funktion auch unterstützen, indem sie Räumlichkeiten für Angebote Dritter zur Verfügung stellen. Weitere Beiträge zur Förderung von Begegnung und sozialer Teilhabe können etwa im Rahmen der Initiierung, Planung und Durchführung von unterschiedlichen Projekten geleistet werden. Von einzelnen befragten Akteuren wird in diesem Zusammenhang auch die Zusammenarbeit mit Seniorenvertretungen mit dem Ziel der Unterstützung der kommunalpolitischen Mitwirkung älterer Menschen als wichtig angesehen.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.4.2 Aufgabenfeld 2: Beratung und Vermittlung

„Beratung und Vermittlung“ ist in der Gesamtschau aus Sicht der Einrichtungen das zweitwichtigste der fünf Aufgabenfelder. Ihm wurden in der Untersuchung sechs zentrale Aufgaben zugeordnet, von denen als deutlich wichtigste „Für Anfragen zur Verfügung stehen“ angesehen wird. Es folgen mit einigem Abstand und in absteigender Rangfolge „Auskunft über örtliche Pflegeangebote geben“, „eine Lotsenfunktion übernehmen“ und „Auskunft über betreutes Wohnen/Seniorenwohnen geben“. Die beiden Aufgaben „Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und beraten“ und „Einzelne Senioren aufsuchen und beraten“ werden hingegen als im Vergleich weniger wichtig eingeschätzt.

Abbildung 20: Aufgabenfeld 2 „Beratung und Vermittlung“



Im Aufgabenfeld „Beratung und Vermittlung“ finden sich im Vergleich zu den anderen Bereichen die geringsten Abweichungen zwischen der Einschätzung der Wichtigkeit von Aufgaben und der Bewertung ihrer Umsetzung. Ein besonders hoher Umsetzungsgrad wird für die Aufgabe „Für Anfragen im Seniorenbereich zur Verfügung stehen“ festgestellt. Dies ist die von den meisten Seniorenbüros als insgesamt am wichtigsten angesehene Aufgabe mit zugleich höchstem Umsetzungsgrad. Dies gilt auch, in etwas geringem Umfang, für „Über die örtlichen Angebote der stationären, teilstationären und ambulanten Pflege Auskunft geben“, gefolgt von „Über örtliche Angebote von Seniorenwohnungen und des betreuten Wohnens Auskunft geben“. Die Aufgabe „Lotsenfunktion für ältere Menschen und ihre Angehörigen übernehmen“ wird zwar im Durchschnitt als etwas wichtiger angesehen, der Grad der Umsetzung jedoch ebenfalls geringer bewertet. Diese Einschätzung wird von vielen Seniorenbüros geteilt.

Hier besteht demnach tendenziell mehr Entwicklungsspielraum. Die übrigen Aufgaben „Einzelne Senioren aufsuchen und beraten“ und „Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und über seniorenspezifische Fragen beraten“ werden zwar mit einer hohen Übereinstimmung von vielen als wichtig erachtet, die Umsetzung jedoch recht unterschiedlich bewertet.

Ergänzende Befunde zu „Beratung und Vermittlung“ aus Expertensicht

Hierbei muss angemerkt werden, dass der zugrundeliegende Beratungsbegriff nicht näher definiert ist. Im Kontext der vorliegenden Untersuchung wurde deshalb eine eher allgemeine Einschätzung der vorhandenen Beratungskompetenz erfragt.

Von den Expertinnen und Experten wird die Vielschichtigkeit der Einrichtungen als Grund für eine schlechte generelle Beurteilbarkeit angeführt, vielfach wird sie von den vorhandenen Rahmenbedingungen abhängig gemacht. Die Bewertung der Beratungskompetenz ist insgesamt heterogen. Sie wird bei den einzelnen Seniorenbüros als deutlich unterschiedlich in ihrer Qualität wahrgenommen. Insofern gehen die Einschätzungen von „sehr hoch“ bis „eher schwach ausgeprägt“ weit auseinander. Einige Befragte sehen die Beratung beschränkt auf eine „Lotsenfunktion“ und bescheinigen den Seniorenbüros eine „geringe Beratungstiefe“. Grund hierfür sei die teilweise unzureichende Professionalisierung; „Beratung“ wird von diesen Befragten zudem grundsätzlich als Aufgabe von Hauptamtlichen angesehen.

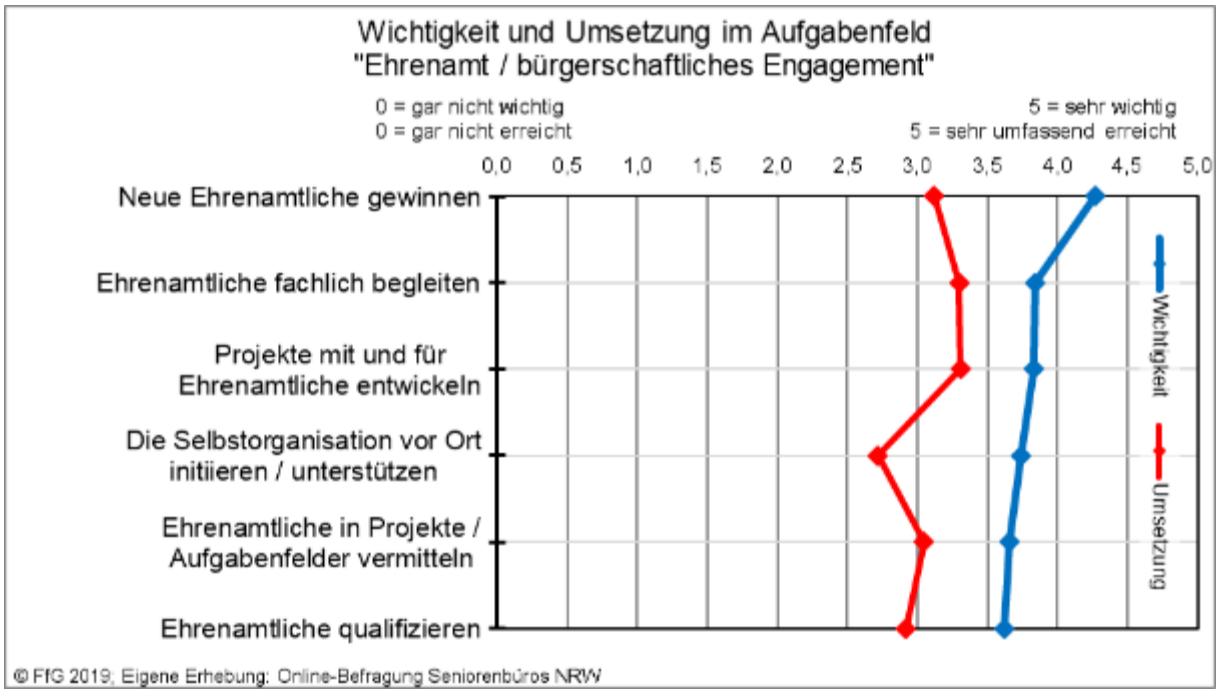
Im Gegensatz dazu gibt es jedoch Auffassungen, die auch bei den ehrenamtlich Tätigen große Kompetenzen erkennen. Diese seien vielmehr von der jeweils vorhandenen thematischen Expertise der handelnden Personen abhängig, welche z.B. durch entsprechende berufliche Vorerfahrungen erworben wurde, und weniger vom formalen Status. Fachliche Unterstützung, etwa durch das Angebot von Fortbildungen und Schulungen, wird jedoch als Voraussetzung angesehen, um eine angemessene Beratungsqualität zu gewährleisten. Von Einzelnen wird „Beratung“ auch überhaupt nicht als genuine Aufgabe von Seniorenbüros angesehen, sondern bei anderen spezifischen Beratungsstellen verortet.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.4.3 Aufgabenfeld 3: Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement

Dieses Aufgabenfeld rangiert insgesamt an dritter Stelle der Wichtigkeit; ihm wurden sechs spezifische Aufgaben zugeordnet. Die hierbei als wichtigste bewertete ist „Neue Ehrenamtliche gewinnen“, mit sichtbarem Abstand gefolgt von „Ehrenamtliche fachlich begleiten“, sodann von „Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln“, „Selbstorganisation vor Ort unterstützen[14]“ sowie mit weiter fallender Tendenz von „Ehrenamtliche in Projekte vermitteln“ und „Ehrenamtliche qualifizieren“.

Abbildung 21: Aufgabenfeld 3 „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“



Bei einzelnen Aufgaben ist eine erhebliche Diskrepanz zwischen der Einschätzung von Wichtigkeit und Umsetzung zu beobachten. So besteht insbesondere bei der Aufgabe „Selbstorganisation vor Ort unterstützen“ und „Neue Ehrenamtliche gewinnen“ ein relativ hoher Differenzwert. Ein ebenfalls etwas größerer Abstand wird bei der Aufgabe „Ehrenamtliche qualifizieren“ gesehen. Eine bessere Passung besteht hingegen bei den Aufgaben „Ehrenamtliche in Projekte vermitteln“, „Ehrenamtliche fachlich begleiten“ sowie „Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln“. Es muss bei der Gesamteinschätzung jedoch berücksichtigt werden, dass bei allen Einzelaufgaben eine recht breite Streuung der Antworten, d.h. eine geringe Übereinstimmung in den Bewertungen besteht. Was für das eine Seniorenbüro von besonderer Wichtigkeit ist,

[14] Im vollen Wortlaut wurde danach gefragt, wie hoch die Wichtigkeit ist für: „Die Selbstorganisation vor Ort im Sinne aktiver Nachbarschaft zur Gestaltung des Gemeinwesens vor Ort initiieren / unterstützen“.

trifft für andere Einrichtungen nicht in demselben Maße zu. Insofern kann auch der Umsetzungsgrad nachvollziehbar unterschiedlich bewertet werden.

Ergänzende Befunde zu „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“ aus Expertensicht

Nicht alle Expertinnen und Experten können sich detailliert zu diesem Thema äußern, es überwiegt jedoch ein positiver Gesamteindruck. Das Aufgabenfeld spielt nach Ansicht vieler eine zentrale Rolle für die Tätigkeit der Seniorenbüros. Auch hier sind jedoch die unterschiedlichen Rahmenbedingungen in Rechnung zu stellen und bei den konkreten Umsetzungsmöglichkeiten zu berücksichtigen.

Eine der wichtigsten Aufgaben ist aus Expertensicht die Kenntnis über vorhandene Angebote zum bürgerschaftlichen Engagement und deren Bekanntmachung. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist eine umfassende lokale Vernetzung und Kooperation mit unterschiedlichen Akteuren (z.B. mit Wohlfahrtsverbänden, Kirchengemeinden, Initiativen). Nur so können fundierte Informationen generiert werden und deren gezielte Vermittlung gelingen. Bürgerschaftliches Engagement kann nach Auffassung der befragten Akteure auch über thematische Ansätze und Angebote gefördert werden. So führen manche Seniorenbüros eigene Projekte durch, andere gestalten diese gemeinsam mit weiteren Akteuren. Weitere praktische Aufgaben sind aus Sicht der Befragten etwa die persönliche Ansprache und das Bereitstellen von Engagementinformationen an zentralen Orten und bei Veranstaltungen.

Damit ein Gemeinwesen vom bürgerschaftlichen Engagement Älterer profitieren kann, ist es aus Expertensicht sinnvoll, die älteren Menschen bereits früh „abzuholen“. Über Angebote der Seniorenbüros im Freizeitbereich kann Interesse zur eigenen Aktivität geweckt werden. Als ein Defizit wird das Fehlen von Gesamtstrategien zum Engagement in den Kommunen genannt.

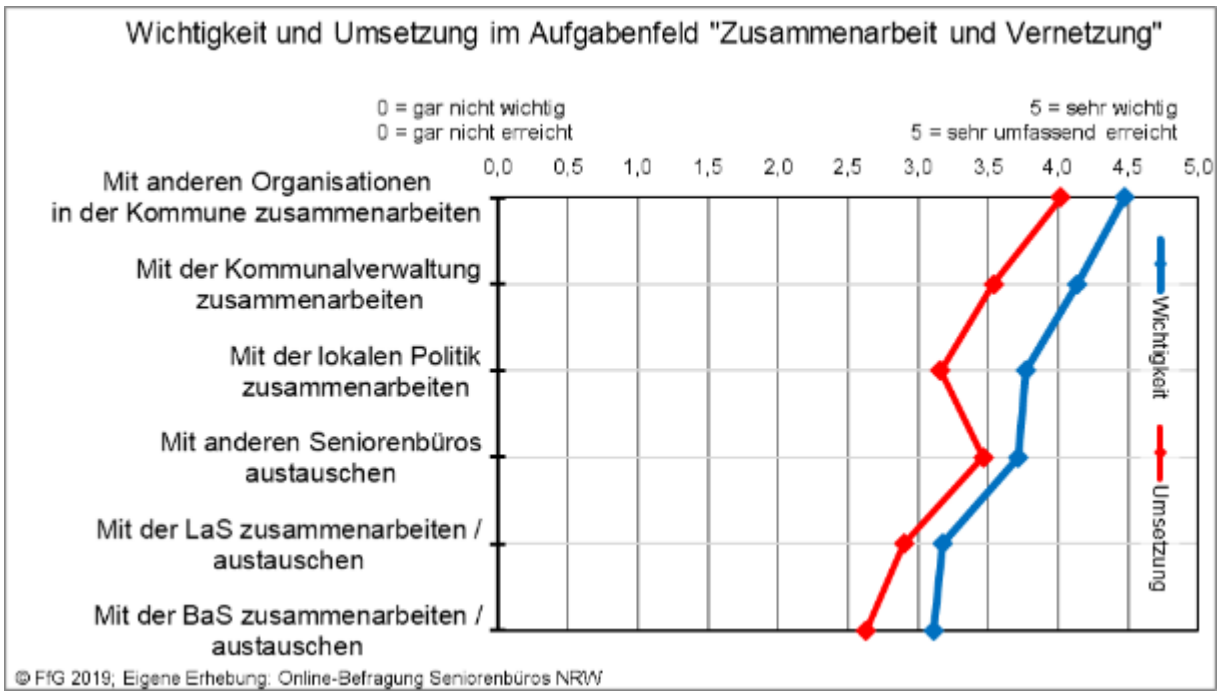
Seniorenbüros können für bürgerschaftliches Engagement sensibilisieren und als Mittler zwischen Bürgerschaft, Verwaltungen und Trägern auftreten. Dabei müssen auch die Grenzen des Ehrenamtes berücksichtigt werden. Als ebenfalls förderlich, wird eine Zusammenarbeit mit dem örtlichen Seniorenbeirat angesehen. Um Menschen verschiedenen Alters zu erreichen, werden generationenübergreifende Angebote genannt. Vermutet wird: Je „moderner“ die Ausrichtung der Einrichtung, desto erfolgreicher ist die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.4.4 Aufgabenfeld 4: Zusammenarbeit und Vernetzung

Dem Bereich „Zusammenarbeit und Vernetzung“ wurden insgesamt sechs Aufgaben zugeordnet. Die wichtigsten sind hier nach Einschätzung der Befragten „Mit der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten“ und „Mit anderen Organisationen in der Kommunen zusammenarbeiten“, gefolgt mit etwas Abstand von „Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten“ sowie „Mit anderen Seniorenbüros austauschen“. Als weniger wichtig werden demnach „Mit der LaS zusammenarbeiten/ austauschen“ und „Mit der BaS zusammenarbeiten/ austauschen“ eingeschätzt. Diese Rangfolge erscheint mit Blick auf die primär kommunale Verankerung der Seniorenbüros schlüssig.

Abbildung 22: Aufgabenfeld 4 „Zusammenarbeit und Vernetzung“



Im Vergleich der Wichtigkeit der Aufgaben zu der Bewertung der gegenwärtigen Umsetzung gibt es in diesem Aufgabenfeld eher geringe Abweichungen. Am geringsten ist der Unterschied bei den Aufgaben „Mit anderen Seniorenbüros austauschen“ und „Mit der LaS zusammenarbeiten/austauschen“, etwas größer bei den Aufgaben „Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten“ sowie „Mit der BaS zusammenarbeiten/austauschen“. Die vergleichsweise größten Diskrepanzen werden bei der „Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten“ und „Mit der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten“ gesehen. Die als wichtigste eingeschätzten Aufgaben im kommunalen Kontext weisen zugleich den höchsten Grad an Übereinstimmung bei den Antworten auf, dagegen sind die Vernetzungsaspekte auf Landes- und Bundesebene etwas uneinheitlicher besetzt. Entwicklungspotenziale werden mit relativ hoher Übereinstimmung bei der Zusammenarbeit mit Politik und Verwaltung gesehen.

Ergänzende Befunde zu „Zusammenarbeit und Vernetzung“ aus Expertensicht

Die Ergebnisse der quantitativen Befragung werden durch die Aussagen der Expertinnen und Experten der qualitativen Untersuchung gestützt. Einerseits werden die Wichtigkeit einer guten Vernetzung und stabiler Kooperationsbeziehungen herausstellt. Dabei wird dies insbesondere auf der lokalen Ebene als wichtige Aufgabe betrachtet. Andererseits wird der Vernetzungsgrad bzw. die konkrete Vernetzung von Seniorenbüros mit anderen Organisationen und Akteuren als überwiegend gut bis sehr gut eingeschätzt, d.h. bei Seniorenbüros werden Einblick und Kontakte zu unterschiedlichen Themenfelder wie Gesundheit, Pflege, Wohnen usw. sowie ein struktureller und regelmäßiger Austausch mit verschiedenen Fachebenen in der Kommune, in Gremien und Arbeitsgruppen sowie weiteren Netzwerken beobachtet. Abgesehen von gewissen Unterschieden in der Intensität, werden die Einrichtungen überwiegend als aktiv in dieser Hinsicht wahrgenommen.

Während die Tätigkeit auf der lokalen Ebene als gut beurteilt wird, sei die Vernetzung auf der regionalen Ebene oder auf Bundesebene weniger stark ausgeprägt. Regional wird eine Zusammenarbeit in städtischen Ballungsräumen begünstigt, während sich diese im ländlichen Raum schwieriger gestaltet. Überregional kommt in NRW erschwerend die Flächenstruktur des Bundeslandes hinzu, die weite Wege erforderlich macht. Allerdings wird auch die hohe Zahl an Seniorenbüros positiv hervorgehoben.

Als wichtiger Faktor auf regionaler Ebene wird besonders die unterstützende Tätigkeit der LaS genannt, deren aktuelle Ausstattung jedoch hierfür als unzureichend angesehen wird. Für die Vernetzung auf Bundesebene wird die Tätigkeit der BaS positiv erwähnt, die durch unterschiedliche Formate zusätzliche fachlichen Impulse und Möglichkeiten der Kontaktpflege bietet, welche aber nur teilweise von den Seniorenbüros wahrgenommen werden (können).

Es werden trotz der positiven Gesamteinschätzung noch Optimierungspotenziale, z.B. bei der Zusammenarbeit mit Freiwilligenagenturen und Selbsthilfekontaktstellen gesehen. Teilweise wird zudem davon ausgegangen, dass diese Aufgaben von den Seniorenbüros selbst nicht hinreichend priorisiert würden. Ungenügende Absprachen untereinander und mangelnde Kooperationsbereitschaft werden als weitere Probleme genannt.

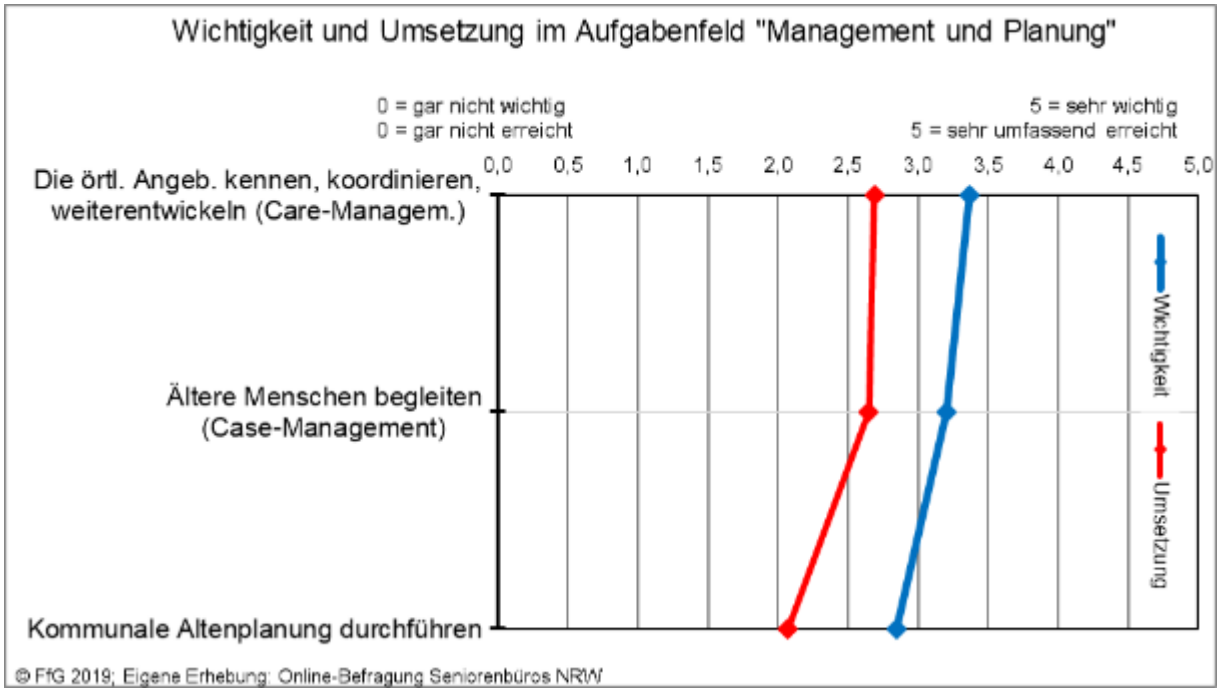
Der zeitliche Aufwand für diese Aktivitäten wird als hoch eingeschätzt, wobei digitale Möglichkeiten zum Austausch und zur Zusammenarbeit bislang kaum genutzt würden. Grundsätzlich sind Vernetzungsaktivitäten stark abhängig von den vorhandenen Ressourcen sowie den örtlichen Voraussetzungen; der Tätigkeit wird aber in den Zeitbudgets der Mitarbeitenden mitunter nicht genügend Raum beigemessen. Insbesondere ehrenamtliche Seniorenbüros können weniger Ressourcen in die Vernetzungsarbeit investieren.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.4.5 Aufgabenfeld 5: „Management und Planung“

Dem Aufgabenfeld „Management und Planung“ wurden, ausgehend von den Definitionen der LaS drei Aufgaben zugeordnet. Dabei wurde dem Item „Die örtlichen Angebote kennen, koordinieren und weiterentwickeln“ („Care-Management“) durchschnittlich die höchste Wichtigkeit zugeschrieben, gefolgt von „Ältere Menschen begleiten“. („Case-Management“). Mit deutlichem Abstand wird die Aufgabe „Durchführung von kommunaler Altenplanung“ als weniger wichtig eingeordnet. Letztere Aufgabe hat nicht nur in diesem Aufgabenfeld, sondern auch insgesamt den geringsten Wert. Die Einschätzung der Wichtigkeit des Aufgabenfelds und seiner einzelnen Aufgaben durch die Seniorenbüros ist im Vergleich zu den anderen deutlich nachrangig. Dabei gibt es jedoch eine recht breite Streuung der Antworten, also eine relativ hohe Uneinigkeit in der Bewertung durch die Befragten.

Abbildung 23: Aufgabenfeld 5 „Management und Planung“



Bezogen auf das Aufgabenfeld „Management und Planung“ lassen sich zwischen der Einschätzung von Wichtigkeit und Umsetzung bei den zugehörigen Aufgaben relativ hohe Diskrepanzen feststellen. Am geringsten ist die Abweichung beim „Case-Management“, etwas höher beim „Care-Management“ und bei „Kommunale Alten-planung durchführen“. Auch in der Bewertung des Umsetzungsgrades gibt es allerdings erhebliche Unterschiede bei den Antworten, sodass diese Einschätzung nur eine bedingte Aussagekraft hat. Anders ausgedrückt: diese Aufgaben sind im Verhältnis zu den andern in der konkreten Arbeit vieler Einrichtungen weniger prioritär, ihre Umsetzung ist demzufolge ebenfalls nicht vorrangig. Die breite Streuung der

Einschätzungen deutet jedoch daraufhin, dass hierbei zwischen den einzelnen Seniorenbüros große Unterschiede bestehen.

3.4.6 Gesamtüberblick von Wichtigkeit und Umsetzung der Aufgaben

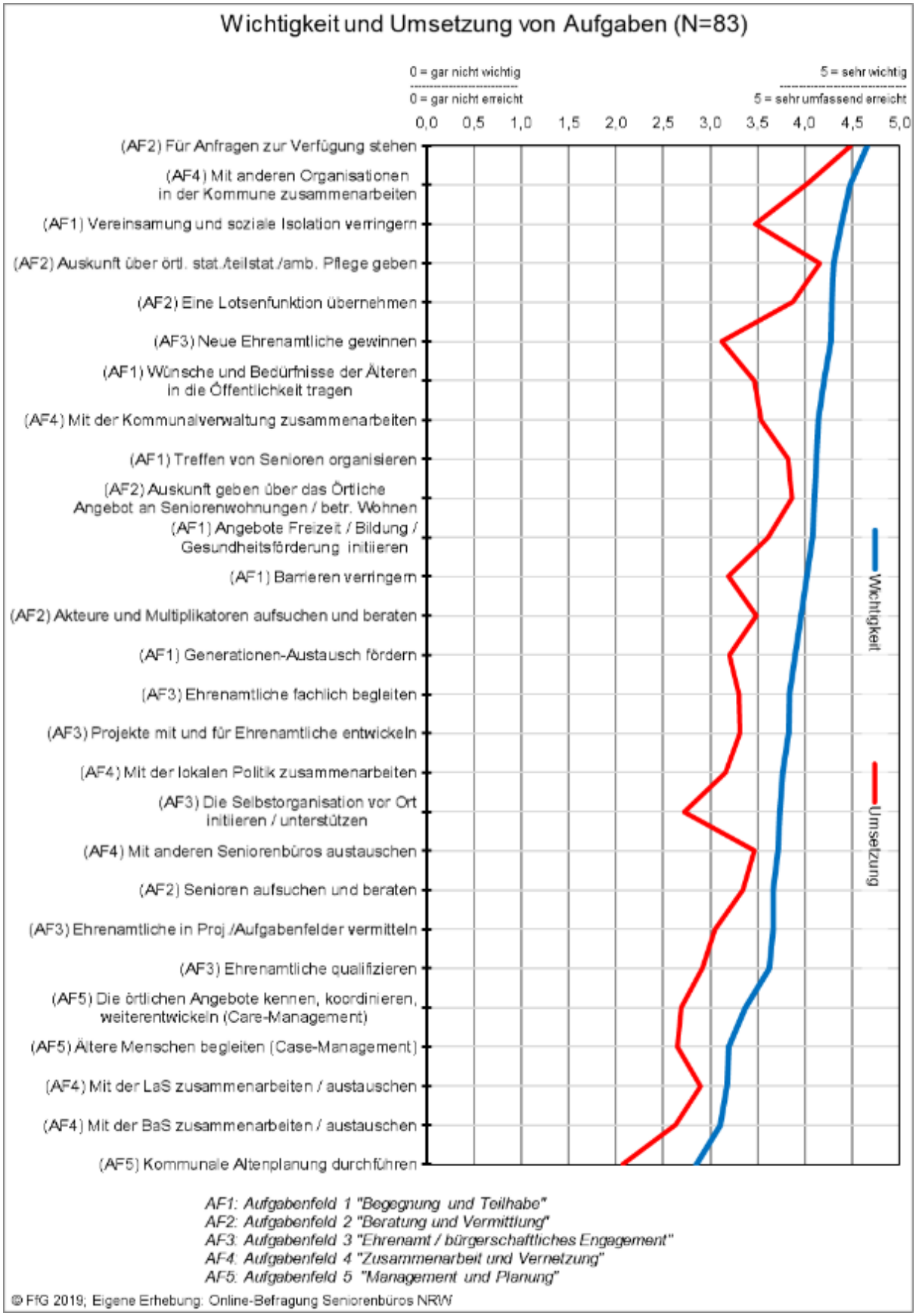
Die nachfolgende Abbildung zeigt, unabhängig von der vorgenommenen systematischen Zuordnung zu den fünf Aufgabenfeldern, die Einschätzung der Befragten hinsichtlich der Wichtigkeit der einzelnen Aufgaben. Die somit insgesamt als wichtigste angesehene Aufgabe ist „Für Anfragen zur Verfügung stehen“. Die Bewertung dieser recht allgemein formulierten Anforderung wird, wie gezeigt (vgl. Seite 56), auch von den meisten Befragten geteilt. Sie könnte damit, zusammen mit den weiteren im oberen Bereich der Wichtigkeit folgenden Aufgaben wie „Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten“, „Vereinsamung und soziale Isolation verringern“ oder „Auskunft über stationäre/teilstationäre/ambulante Pflege geben“ usw., dem basalen Konsens über die von Seniorenbüros zu leistenden Aufgaben zugerechnet werden.

Dies gilt für die im unteren Bereich der Skala angesiedelten Aufgaben in einem ungleich geringeren Maß; nur für entsprechend weniger Seniorenbüros erscheinen die dort verorteten Tätigkeiten verbindlich.

Beim Vergleich der Wichtigkeit mit der Umsetzung in der aktuellen Praxis werden für einige Aufgaben nur geringe Abweichungen sichtbar. Diese werden, im Verständnis der befragten Seniorenbüros, damit bereits gut erfüllt. Dies gilt wiederum etwa für „Für Anfragen zur Verfügung stehen“ oder auch für die im Durchschnitt als etwas weniger wichtig erachte Aufgabe „Mit anderen Seniorenbüros austauschen“. Weitere Aufgaben weisen einen geringeren Umsetzungsgrad auf. Besonders groß ist der Abstand bei „Vereinsamung und soziale Isolation verringern“, welche gleichzeitig als Aufgabe von großer Wichtigkeit angesehen wird. Hier besteht also mit der größte Entwicklungsbedarf, ähnlich wie bei „Neue Ehrenamtliche gewinnen“ oder „Selbstorganisation vor Ort unterstützen“. Am kritischsten wird „Kommunale Altenplanung durchführen“ bewertet, allerdings wird diese Aufgabe insgesamt auch als am wenigsten wichtig eingeschätzt.

Zusammengefasst lässt sich also für einige Merkmale deutlich mehr Entwicklungsbedarf erkennen als für manche andere. Dies ist besonders dann der Fall, wenn die Einschätzung einer hohen Wichtigkeit mit einem eher geringen Umsetzungsgrad einhergeht und diese Einschätzung zudem von vielen Seniorenbüros geteilt wird. Wo die Einschätzungen weiter auseinandergehen, wäre den Ursachen dafür auf den Grund zu gehen. Wie bereits angedacht, kommen hierfür insbesondere die unterschiedlichen personellen Voraussetzungen, aber auch Kompetenz-unterschiede oder ein teilweise divergierendes Aufgabenverständnis als Gründe in Betracht.

Abbildung 24: Wichtigkeit und Bewertung von Aufgaben



Wichtigste Aufgaben aus Expertensicht

Im Rahmen der Interviews wurden Expertinnen und Experten befragt, welches aus ihrer Sicht die wichtigsten Aufgaben von Seniorenbüros sind und ob diese sich verändert haben. Dabei wurde u.a. festgestellt, dass …

- Seniorenbüros als wichtige „Brücke zur Zielgruppe“ verstanden werden, durch welche das bürgerschaftliche Engagement gefördert werden kann;
- Seniorenbüros besonders bei der Bereitstellung und Vermittlung von Informationen wichtig sind;
- häufig bestimmte Themen „Konjunktur“ haben (z.B. Ehrenamt, Einsamkeit, Mobilität), während die Aufgaben der Seniorenbüros (z.B. Information, Beratung, Vermittlung) eigentlich stabil geblieben sind.

Es wurde jedoch auch gesagt, dass…

- die handlungsleitenden Ziele der Seniorenbüros (z.B. Empowerment, Stärkung der Autonomie, Selbstorganisation) in der praktischen Arbeit der Seniorenbüros nur wenig präsent sind;
- ein Ranking der wichtigsten Aufgaben schwer vorgenommen werden kann, weil Seniorenbüros eher als „Gesamtpaket“ aus verschiedenen Elementen wie etwa Netzwerkarbeit, Beratung und Förderung ehrenamtlichen Engagements wirken;
- sehr unterschiedlichen Organisationsformen unter dem Namen „Seniorenbüro“ bestehen und z.T. sehr starke Unterschiede zwischen den Standorten vorhanden sind.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.6 Qualifizierung

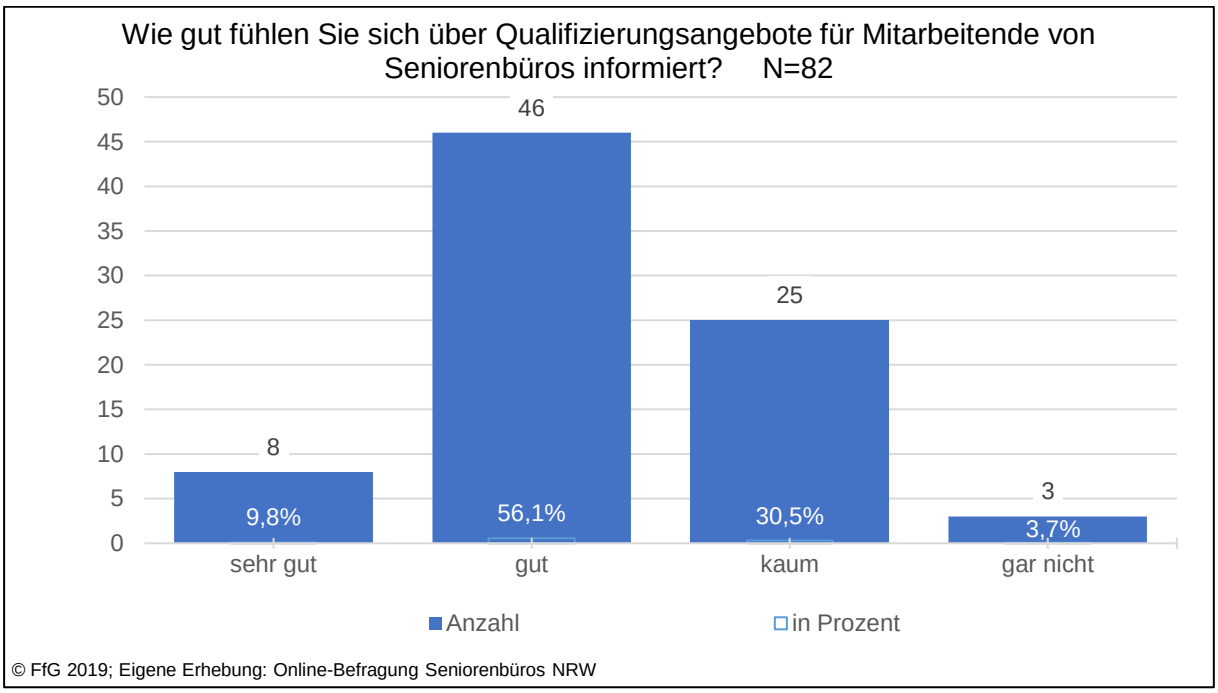
Damit Seniorenbüros ihrem Auftrag nachkommen können, benötigen sie fachlich gut aufgestelltes Personal. Dies setzt neben einer fundierten Grundqualifikation eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung und die Teilnahme an entsprechenden Qualifizierungsangeboten voraus.

Information zu Qualifizierungsangeboten

Mehr als die Hälfte der Befragten fühlt sich über Qualifizierungsangebote für Mitarbeitende von Seniorenbüros gut (56,1%) bzw. sehr gut (9,8%) informiert.

Gut ein Drittel der Befragten fühlt sich hingegen kaum (30,5%) oder gar nicht (3,7%) informiert. Dies verweist einerseits auf einen überwiegend guten Informationsstand über Qualifizierungsangebote, andererseits werden auch diesbezügliche Informationsdefizite bei einem nicht unerheblichen Teil der Seniorenbüros deutlich.

Abbildung 25: Information zu Qualifizierungsangeboten



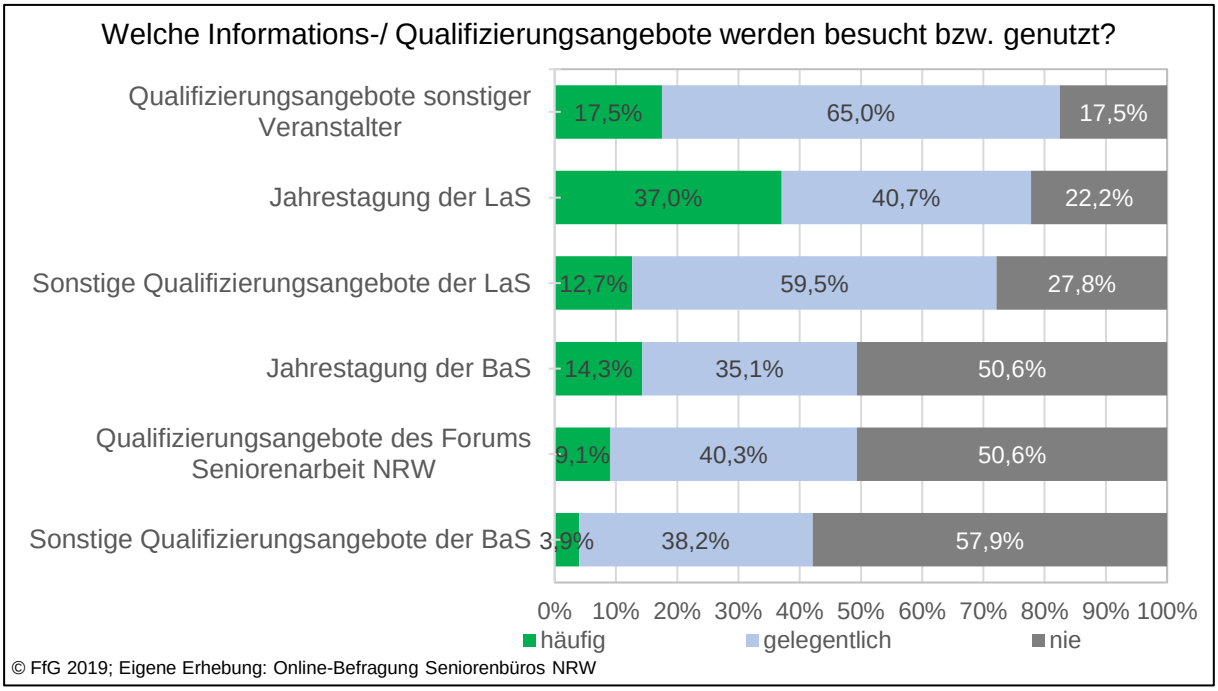
© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Nutzung von Qualifizierungsangeboten

Den Untersuchungsergebnissen zufolge nimmt der Großteil der Mitarbeitenden in Seniorenbüros zumindest gelegentlich an Qualifizierungsmaßnahmen teil. Am häufigsten werden die Jahrestagungen der LaS genannt. Gut ein Drittel der Befragten gibt an, diese häufig zu besuchen und weitere 40 Prozent gelegentlich. Auch sonstige Qualifizierungsangebote der LaS werden von den meisten Seniorenbüros wahrgenommen, allerdings überwiegend „gelegentlich“ (59,5%) und eher selten „häufig“ (12,7%). Etwa die Hälfte der Seniorenbüros nutzt zudem Qualifizierungsangebote der BaS, wobei auch hier die jeweiligen Jahrestagungen häufiger besucht werden als andere Veranstaltungen.

Die Angebote des Forums für Seniorenarbeit NRW spielen ebenfalls für ca. die Hälfte der Seniorenbüros als Qualifizierungsmöglichkeit eine Rolle; sie werden von knapp 10 Prozent der Seniorenbüros häufig und von 40 Prozent gelegentlich in Anspruch genommen. Darüber hinaus ist die Teilnahme an Qualifizierungsangeboten sonstiger Veranstalter weit verbreitet, Seniorenbüros greifen dabei auf ein breites Spektrum von Anbietern zurück. Genannt wurden u.a. Fachhochschulen, Forschungsinstitute, Bildungsstätten, Stiftungen und Verbände, Kommunen, Pflegeeinrichtungen, Wohlfahrtsverbände.

Abbildung 26: Nutzung von Qualifzierungsangeboten



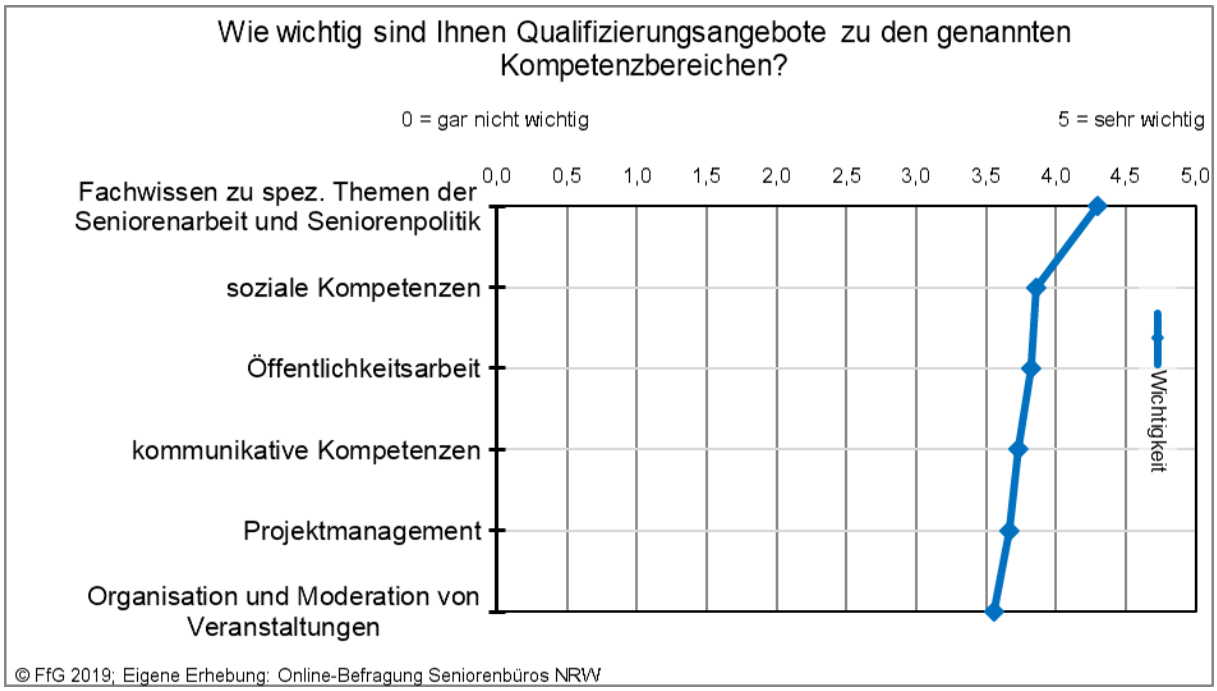
© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote

Um herauszufinden, welche Themen im Rahmen von Qualifizierungsangeboten besonders bedeutsam sind, wurden die Teilnehmenden nach der Wichtigkeit von verschiedenen Kompetenzbereichen gefragt. Demnach ist das Thema „Fachwissen zu Seniorenarbeit und Seniorenpolitik“ mit Abstand das bedeutendste.

Als ebenfalls wichtig, aber etwas weniger bedeutsam, wurden Themen wie „Soziale Kompetenzen“, „Öffentlichkeitsarbeit“ „Kommunikation“, „Projektmanagement“ sowie „Organisation und Moderation von Veranstaltungen“ eingeschätzt.

Abbildung 27: Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote



Die Teilnehmenden hatten im Rahmen eines Freitextfeldes die Möglichkeit weitere Themen zu nennen, bei denen sie Qualifizierungsbedarf sehen. Die Antworten wurden zu übergreifenden Kategorien zusammengefasst. Bedeutsame Themenbereiche sind demnach die folgenden:

- Austausch und Vernetzung (z.B. interdisziplinärer Austausch, kommunale Kooperation)
- Ehrenamt (z.B. Akquise, Versicherungsschutz, Kooperation Haupt- und Ehrenamt)
- Gesundheitliche Aspekte (z.B. geriatrische Themen, Demenz, Vorsorgevollmacht/Patientenverfügung)
- Fördermöglichkeiten (z.B. Programme unterschiedlicher Politikebenen, Spenden/Sponsoring)
- Rechtliche Grundlagen (z.B. gesetzliche Veränderungen, Sozial- und Pflegerecht, Vereinsarbeit)
- Beratungskompetenzen
- Führungskompetenzen (z.B. Umgang mit Konflikten)
- Digitalisierung (z.B. Umgang mit Technik)
- Projektbegleitung (z.B. Projektmanagement)
- Methoden (z.B. Moderation)
- Fortbildungen (z.B. Senior-Trainer)
- Sonstige Aspekte (z.B. Demokratie, Interkulturalität, ländliche Räume)

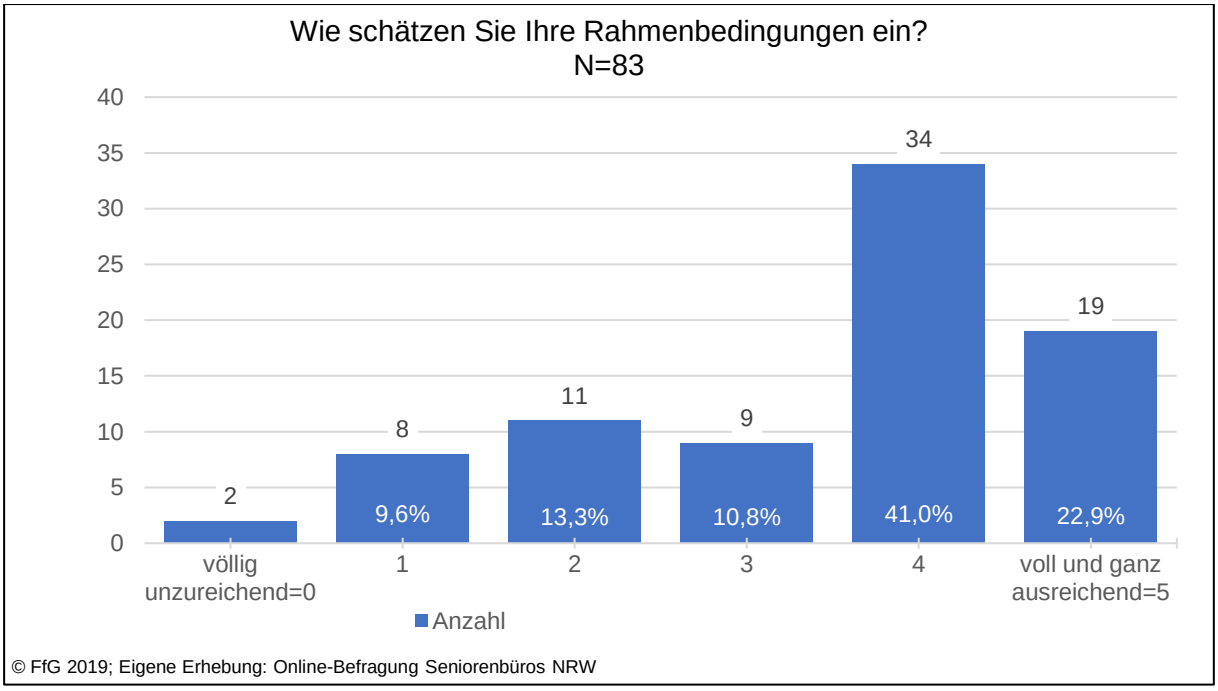
3.7 Unterstützung

Seniorenbüros arbeiten mit einer Vielzahl von Akteuren und Organisationen zusammen. In ihrer täglichen Arbeit sind sie auf verschiedene Formen der mittelbaren und unmittelbaren Unterstützung angewiesen. Welche Bedeutung haben die verschiedenen Akteure für die Arbeit der Seniorenbüros und welche Erwartungen haben Mitarbeitende von Seniorenbüros an diese? Nachfolgend werden jeweils zuerst die Einschätzungen zur Relevanz ausgesuchter Akteursgruppen vorgestellt. Anschließend werden Erwartungen an diese Akteure formuliert.

Unterstützung durch Kommunen und Träger

Die Auswertung zeigt, dass die Unterstützung der Seniorenbüros durch die Kommune von fast zwei Dritteln der Seniorenbüros als ausreichend oder voll und ganz ausreichend bewertet wird. Etwas weniger als ein Viertel sieht hier allerdings noch Defizite, d.h. es gibt durchaus interkommunale Unterschiede bei dieser Einschätzung.

Abbildung 28: Einschätzung der Unterstützung durch die Kommune



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Welche Formen der Unterstützung wünschen bzw. erwarten Seniorenbüros von der ansässigen Stadt-, Gemeinde- oder Kreisverwaltung? Zu dieser Frage haben sich fast die Hälfte der teilnehmenden Seniorenbüros (38 von 83) geäußert. Die Unterstützungserwartungen beziehen sich insbesondere auf den Wunsch nach …

- mehr finanzieller und personeller Unterstützung (z.B. bessere Ausstattung, mehr Fördermöglichkeiten),
- mehr Anerkennung bzw. größerem politischen Stellenwert (z.B. als „wichtige“ Gestaltungsaufgabe wahrnehmen, Anerkennung als „Pflichtaufgabe“ durch entsprechende Ressourcen und Organisation, insb. höhere Personalanteile, schnellere Wiederbesetzung, hauptamtliche „Kümmerer“),
- mehr (Unterstützung bei der) Öffentlichkeitsarbeit,
- besserer Kommunikation bzw. stärkerer Vernetzung (z.B. stärkere interdisziplinäre Einbindung des Themas Senioren / Alter),
- spezifischen Fort- und Weiterbildung (z.B. Einzelfallhilfe) und
- besserer räumlicher Ausstattung.

Unterstützung der Kommunen aus Expertensicht

Obgleich es auch einige gute Praxisbeispiele gibt, wird die Unterstützung der Kommunen für die Seniorenbüros aus Expertensicht überwiegend als nicht ausreichend angesehen, wie die Experteninterviews zeigen. Vereinzelt wird eingeschätzt, dass sich die kommunale Förderung etwas verbessert habe, aber sie sei jedenfalls weiterhin sehr heterogen und oftmals von politischen Einzelentscheidungen abhängig. Es komme jeweils darauf an, ob die Relevanz des Themas vor Ort erkannt werde oder nicht. Manche Gemeinden beschränkten sich auf die Bereitstellung von Räumlichkeiten und sehr geringen sonstigen Mitteln, was eine angemessene Arbeit in vielen Fällen nicht ermöglicht. Einige befragte Kommunalvertreterinnen und Kommunalvertreter betrachten die Lage positiver, wobei sich ihre Einschätzungen primär auf die eigene Gemeinde beziehen. Hier wird auf einen längeren Prozess der Etablierung der Einrichtungen verwiesen, grundsätzlich würden diese nicht (mehr) in Frage gestellt, weil sie als ein wichtiges Glied in der kommunalen Versorgung anerkannt werden. Abgehoben wird auch auf die Vorteile einer kommunalen Trägerschaft, die neben der personellen Ausstattung, eine bessere fachliche und organisatorische Verankerung möglich macht.

Es zeigt sich dennoch eine deutlich negative Gesamteinschätzung hinsichtlich der kommunalen Unterstützung. Wie schon in der vorangegangenen Fragestellung ersichtlich, wird hier noch einmal verschärft auf die finanziellen Defizite hingewiesen. Dies gilt nach Meinung mehrerer Befragter für einen Großteil der Einrichtungen, denen insbesondere ausreichende hauptamtliche Strukturen fehlen. Für die verbindliche Bereitstellung entsprechender Mittel müsse die Arbeit der Seniorenbüros zunächst einmal mehr wertgeschätzt und „politisch gewollt“ sein. Eine stärkere Wirkungsorientierung der Einrichtungen wird dabei als gute Argumentationshilfe angesehen.

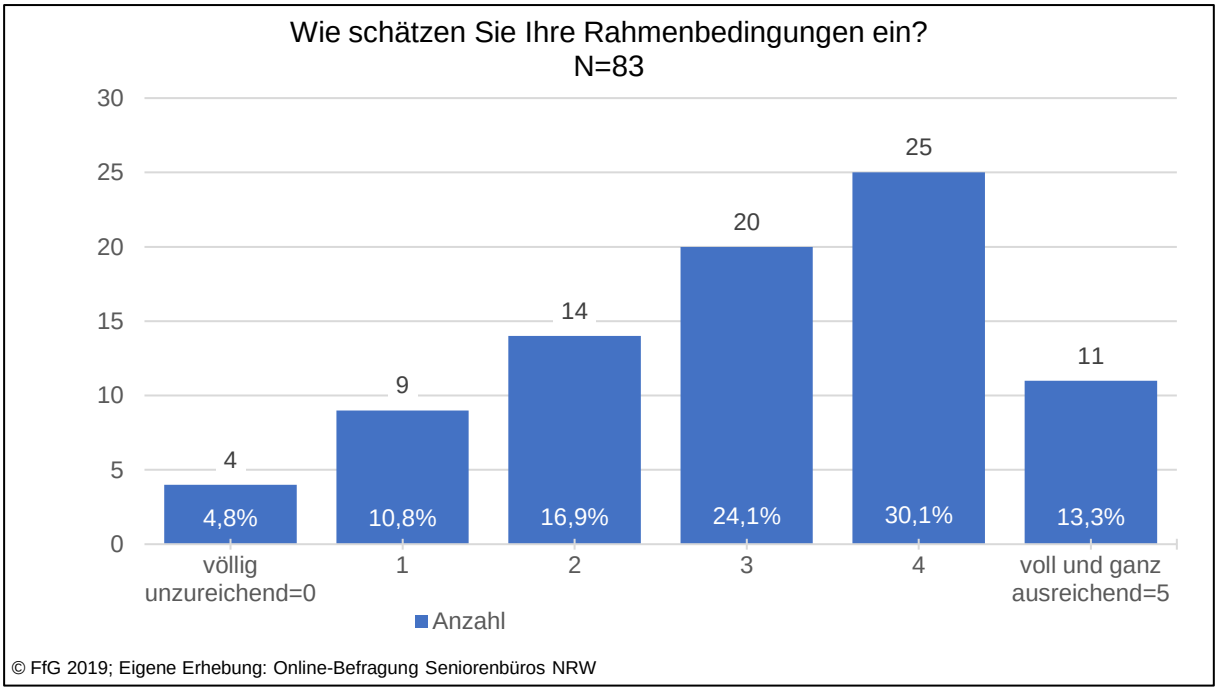
Im Prinzip wird aber eine gesetzliche Regelung als notwendig betrachtet. Auf einer solchen Grundlage könne eine regelhafte Förderung planvoll erfolgen und nicht nur nach örtlichen Opportunitäten. Dabei müsse die Unterstützung der Seniorenbüros bzw. der von ihnen bearbeiteten Themen und erbrachten Leistungen als Gemeinschaftsaufgabe begriffen werden, die nicht allein von den Kommunen geschultert werden kann. Das dominante Problem einer auskömmlichen Finanzierung der Seniorenbüros erscheint ebenso wie in der Online-Erhebung als zentral.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

Unterstützung durch die örtliche Politik

Für die Arbeit von Seniorenbüros spielt die Unterstützung der Politik vor Ort eine wichtige Rolle. Die gegenwärtige Unterstützung wird von ca. einem Drittel der Teilnehmenden als voll und ganz ausreichend oder als ausreichend eingeschätzt. Für etwa 15 Prozent reicht hingegen die Unterstützung durch die Politik gegenwärtig nicht aus.

Abbildung 29: Einschätzung der Unterstützung durch die örtliche Politik und Parteien

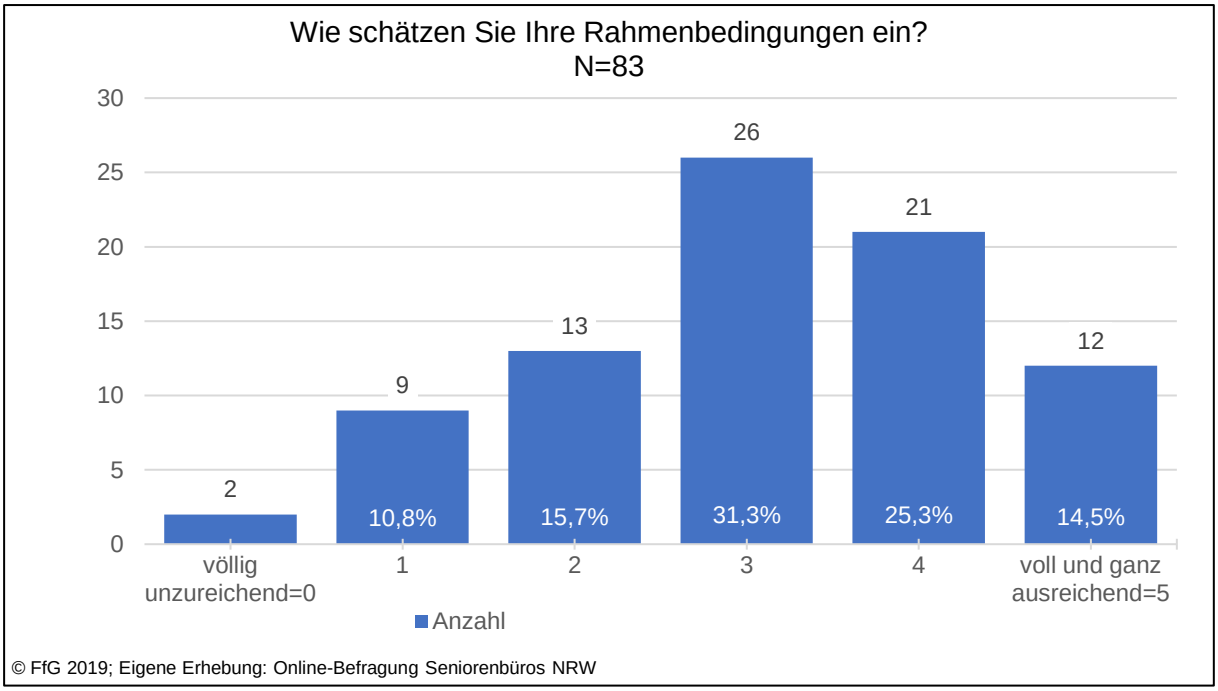


© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Unterstützung durch örtliche Akteure

Die Unterstützung von örtlichen Akteuren (z.B. Vereinen) wird überwiegend positiv eingeschätzt. Zwar sehen nur ca. 15 Prozent deren Beitrag als voll und ganz ausreichend an, aber weitere 56 Prozent sind offenbar zumindest überwiegend zufrieden mit der Unterstützung durch örtliche Akteure (Bewertungsstufe 4 bzw. 3). Etwa 13 Prozent halten deren Unterstützung hingegen für unzureichend oder sogar völlig unzureichend (Bewertungsstufe 0 und 1).

Abbildung 30: Einschätzung der Unterstützung durch (andere) örtliche Akteure

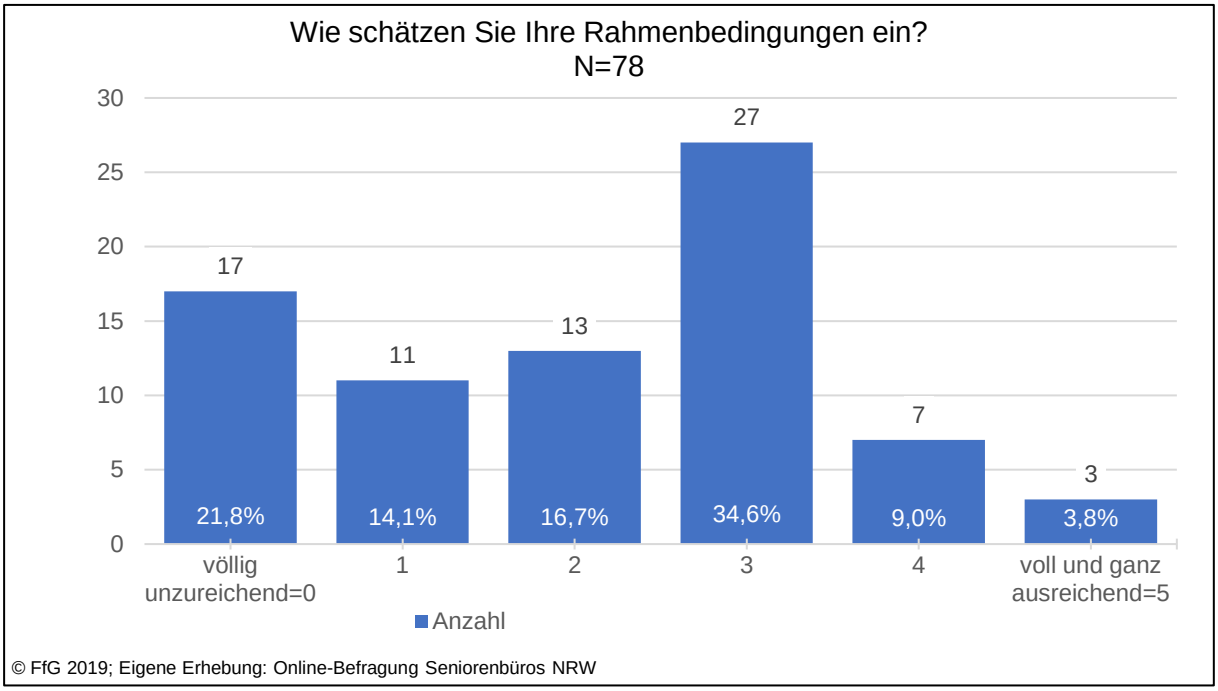


© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Unterstützung durch das Land Nordrhein-Westfalen

Auf der Bundes- und Landesebene werden primär die Rahmenbedingungen für die Arbeit der Seniorenbüros gesetzt. Die Abbildung verdeutlicht, dass über die Hälfte der Seniorenbüros den Beitrag des Landes NRW als unzureichend einschätzt. Lediglich knapp ein Achtel hält die gegenwärtige Unterstützung für ausreichend.

Abbildung 31: Einschätzung der Unterstützung durch das Land NRW



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Welche Formen der Unterstützung wünschen bzw. erwarten Seniorenbüros vom Land NRW? Zu dieser Frage haben sich ein Drittel der teilnehmenden Seniorenbüros (28 von 83) geäußert. Die Unterstützungserwartungen beziehen sich demnach insbesondere auf den Wunsch nach …

- mehr Förderung und finanzieller Unterstützung (z.B. Reflexion von Förderschwerpunkten, Verbesserung finanzieller Ausstattung, finanzielle Unterstützung von Kreisen, Kommunen und Trägern)
- stärkere Verpflichtung bzw. verbindliche Leitlinien (z.B. Seniorenarbeit als „Pflichtaufgabe“, Nachhaltigkeit bei Projektarbeit)
- besserer Vernetzung und mehr Austausch (z.B. Netzwerkbildung, Öffentlichkeitsarbeit)
- einer besseren Förderung und Organisation von Ehrenamt (z.B. Öffentlichkeitskampagnen)
- Sonstiges (z.B. mehr Beratung für das Politikfeld Seniorinnen und Senioren).

Unterstützung durch das Land Nordrhein-Westfalen aus Expertensicht

Die befragten Expertinnen und Experten sehen auf der „Habenseite“ in Bezug auf die landesseitige Unterstützung unterschiedliche Maßnahmen, die für die kommunale Tätigkeit von Bedeutung sind. Es wird hier insbesondere die Förderung der LaS angesprochen, die jedoch aus Sicht der meisten nicht ausreichend ist. Hier sollte demnach aufgestockt werden, damit die LaS die Seniorenbüros durch ihre positiv bewerteten Aktivitäten noch besser unterstützen kann.

Weiterhin fördere das Land NRW die lokalen Aktivitäten durch verschiedene Programme, u.a. zur Prävention im Pflegebereich, zur digitalen Teilhabe, zum seniorengerechten Wohnen oder die Arbeit von ZWAR. Das „Seniorenthema“ habe insgesamt an Bedeutung gewonnen. Hierzu sind etwa die seniorenpolitischen Leitlinien entwickelt worden. Das Land habe einige wichtige fachliche und politische Impulse gesetzt, allerdings müssten diese Ansätze auch kommunal „ankommen“ und verstetigt werden.

Konkret zur Tätigkeit der Seniorenbüros ergibt sich ein anderes Bild; da deren Förderung formal-rechtlich nicht Landesangelegenheit ist, sondern in kommunaler Verantwortung liegt. Diese kommen der Aufgabe jedoch in unterschiedlicher Intensität nach, insgesamt aus Sicht der Befragten zu wenig und zu unverbindlich. Eine direkte Förderung der lokalen Infrastruktur durch das Land NRW existiert aktuell nicht, etwa im Gegensatz zu Niedersachsen. Ein Teil der Befragten hat an das Land NRW die weitergehende Erwartung, sich umfassender und auch finanziell stärker auf der lokalen Ebene zu engagieren, bis hin zur rechtlichen Verankerung der Seniorenarbeit als eine kommunale Pflichtaufgabe, von der auch die Seniorenbüros strukturell profitieren würden.

Teilweise wird gefordert, dass ein „Umdenken“ stattfinden müsse. Vorhandene Strukturen, wie die Seniorenbüros und die LaS auf Landesebene müssten besser und nachhaltig gefördert werden, dazu sei ein Dialog mit den Kommunen und den anderen Trägern notwendig. Es besteht für einen Teil der Befragten eine gemeinschaftliche Verantwortung der föderalen Ebenen, hierzu müsse sich neben den Kommunen auch das Land NRW stärker bekennen. Erhebliche Potenziale, die nachweislich in den Seniorenbüros stecken, könnten so genutzt werden, um die anstehenden Herausforderungen des demografischen Wandels wirksamer zu bewältigen.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

Unterstützung durch das Land Nordrhein-Westfalen aus Expertensicht (Fortsetzung)

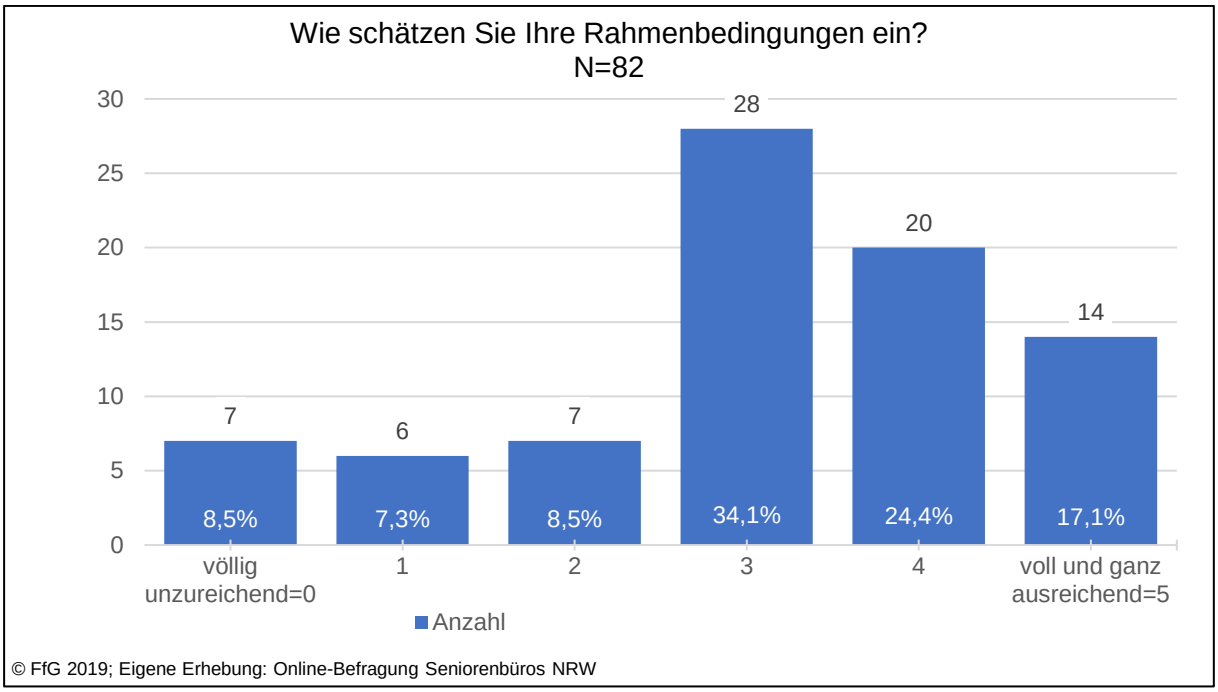
Wie bereits mit Blick auf die kommunale Unterstützung gesehen, werden hier quasi spiegelbildlich Defizite auch auf der Landesseite sichtbar. Es scheint ein deutliches und komplexes Spannungsfeld zwischen der derzeitigen Rechtslage, der realen Förderpraxis und den tatsächlichen Erfordernissen vor Ort zu bestehen. Die konkrete Umsetzung der Arbeit der Seniorenbüros ist unbestreitbar auf der kommunalen Ebene angesiedelt, was jedoch nicht bedeutet, dass dem Bundesland in dieser Hinsicht „die Hände gebunden“ sind.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

Unterstützung durch die Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros Nordrhein-Westfalen

Die Unterstützung seitens der LaS NRW wird von ca. drei Viertel der Seniorenbüros als positiv bewertet. Fast ein Fünftel sieht überhaupt keinen Verbesserungsbedarf. Etwa 15 Prozent wünschen sich aber offenbar deutlich mehr Unterstützung.

Abbildung 32: Einschätzung der Unterstützung durch die LaS



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Welche Formen der Unterstützung wünschen bzw. erwarten Seniorenbüros von der LaS NRW? Zu dieser Frage haben sich wiederum fast die Hälfte der Seniorenbüros (35 von 83) in der Online- Erhebung geäußert. Die Unterstützungserwartungen beziehen sich insbesondere auf den Wunsch nach …

- Austausch / Information / Vernetzung (z.B. Aufbau von Netzwerken, Öffentlichkeitsarbeit)
- Fortbildung (z.B. Workshops und Seminare, adressatengerechte Programme)
- Veranstaltungen / Tagungen (z.B. mehr bedarfsgerechte Veranstaltungen)
- Richtlinien/Politik (z.B. Festlegung von Mindeststandards)
- Praxisbeispiele
- Finanzierung (z.B. Fördermöglichkeiten)

Unterstützung durch die LaS NRW aus Expertensicht

In den Experteninterviews wird die Unterstützung der LaS für die Seniorenbüros eindeutig positiv bewertet, sofern sich die Befragten dazu geäußert haben. Mehrere Expertinnen und Experten verweisen auf ihre zu geringe Kenntnis der aktuellen Tätigkeit oder zu wenig direkten Kontakt, um hier eine sichere Einschätzung abgeben zu können.

Davon abgesehen herrscht eine hohe Wertschätzung der Aktivitäten der LaS wie z.B. die Durchführung der Jahrestagungen, die kontinuierliche Informationsvermittlung, die Weiterleitung von Projekthinweisen usw. vor. Eine kompetente Ansprechperson sei im Bedarfsfall erreichbar, die angebotenen Informationen von hoher Qualität. Es wird gesagt, dass das Netzwerk „fachlich gut aufgestellt" ist und durch die große Zahl an Seniorenbüros in NRW und ihres recht hohen Organisationsgrads eine relativ gute Ausganglage für die Stärkung der gemeinsamen Arbeit besteht. Im Gegensatz zu anderen Bundesländern wird NRW mit einer eigenen Geschäftsstelle damit noch als vergleichsweise „privilegiert" angesehen.

Es wird mehrfach betont, dass die LaS „im Rahmen der Möglichkeiten" sehr viel Gutes leistet, was jedoch gleichzeitig als ein deutlicher Hinweis auf die derzeitigen Beschränkungen zu verstehen ist. Es wird für die Stärkung und den Ausbau der jetzigen Strukturen plädiert, die angesichts der vielen Seniorenbüros und der Flächenstruktur des Landes als nicht ausreichend angesehen werden. Erneut wird die Möglichkeit einer gewissen „Regionalisierung" der LaS-Arbeit angesprochen.

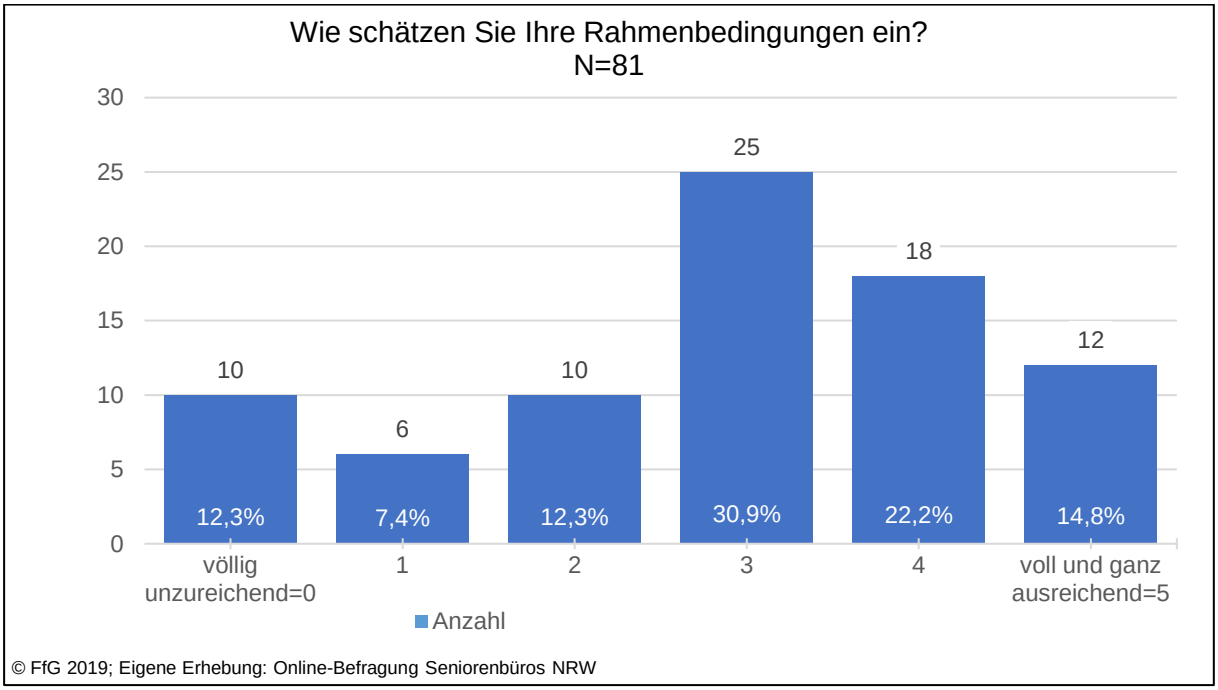
Hinsichtlich der inhaltlichen Ausrichtung der LaS wird dazu geraten, Fragen der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements noch stärker in den Blick zu nehmen und die wahrgenommene Fokussierung auf „Seniorenpolitik", insbesondere in der möglichen Verkürzung auf Pflegefragen, zu öffnen. Es gibt zudem die Anregung zur vermehrten Zusammenarbeit mit anderen Landesnetzwerken, um mit gemeinsamen Positionen besser gegenüber Politik und Verwaltung auftreten zu können.

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

Unterstützung durch die Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros

Zwei Drittel der Seniorenbüros schätzen die Unterstützung der BaS als (überwiegend) positiv ein. Etwa 15 Prozent halten diese für voll und ganz ausreichend. Immerhin fast ein Fünftel sieht diesbezüglich aber noch erheblichen Verbesserungsbedarf.

Abbildung 33: Einschätzung der Unterstützung durch die BaS



© FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Welche Formen der Unterstützung wünschen bzw. erwarten Seniorenbüros von der BaS? Zu dieser Frage haben deutlich weniger Seniorenbüros (24 von 83) im Rahmen der Online-Erhebung Erwartungen formuliert. Die Unterstützungserwartungen beziehen sich insbesondere auf den Wunsch nach …

- Vernetzung/Austausch/Information (z.B. zum Thema Ehrenamt)
- Fortbildung (z.B. Workshops und Seminare, adressatengerechte Programme)
- Lobbyarbeit / Interessenvertretung (z.B. gesetzliche Forderungen nach Verbesserung der Seniorenarbeit)
- Ehrenamt
- Veranstaltungen / Tagungen (z.B. mehr bedarfsgerechte Veranstaltungen)
- Praxisbeispiele
- Beratung

Sonstige Aspekte aus Expertensicht

In den Experteninterviews hatten die Teilnehmenden abschließend die Möglichkeit, weitere Aspekte und Faktoren zu benennen, die zuvor nicht (oder nicht ausreichend) behandelt oder angesprochen wurden. Von dieser Gelegenheit machten fast alle Expertinnen und Experten Gebrauch. Wichtige Themen, die hier angesprochen wurden, waren …

- der generelle Wunsch, mehr für die Zielgruppe(n) von Seniorenbüros tun zu können als bisher und damit einhergehend der Bedarf nach einer besseren (finanziellen und personellen) Ressourcenausstattung.
- die in Kommunen z.T. fehlende kommunale Gesamtstrategie im Bereich bürgerschaftlichem Engagement, die in der Praxis zu „Doppelstrukturen“ und Zuständigkeitsfragen führen.
- die Gewährleistung von Kompetenzen und Qualifikationen von ehrenamtlich tätigen Personen, d.h. bei der Vielzahl unterschiedlicher Angebote durch freiwillig engagierte Personen darf die „Qualitätssicherung“ auch jenseits von „Führungszeugnissen“ nicht vernachlässigt werden, wobei die Seniorenbüros sowie die Kommunen (bei entsprechender Trägerschaft) eine besondere Verantwortung haben, die stärker wahrgenommen werden sollte.
- der generelle Wunsch nach einem stärkeren Austausch als bisher (z.B. über gute Praxisbeispiele).
- der Wunsch nach einer Verstärkung der Kooperation und Vernetzung untereinander und mit anderen (kommunalen) Akteuren und Trägern.
- der Wunsch einer differenzierteren Wahrnehmung und einer stärkeren Aufwertung des Themas Altern sowie von Seniorenbüros durch die Politik.
- die Wahrnehmung der Notwendigkeit einer stärkeren politischen Partizipation und Aktivität von Älteren sowie die Unterstützung von Seniorenbüros dabei als „Anwälte“ für die Belange älterer Menschen, u.a. wird bemängelt, dass ältere Menschen z.T. zu „zurückhaltend, brav und angepasst“ sind.
- die Anregung einer stärkeren politischen Rolle von Seniorenbüros als „Botschafter der Demokratie“ vor dem Hintergrund einer zunehmenden Demokratiegefährdung durch soziale Problemlagen und Verunsicherung (z.B. durch Altersarmut, Wettbewerb um Wohnraum, Sicherheitsgefühl im öffentlichen Raum, Zuwanderung, nachteiligen Folgen der Globalisierung).

Quelle: FfG 2019. Qualitative Experteninterviews.

3.8 Haupt- und ehrenamtliche Seniorenbüros

Im Rahmen der Evaluation wurden verschiedene Möglichkeiten einer Typenbildung der Seniorenbüros in NRW geprüft. Eine Kategorisierung der Seniorenbüros entlang ihrer Leistungsangebote hat sich schon in der Vergangenheit aufgrund einer zu geringen Trennschärfe als wenig zielführend erwiesen (vgl. Schulte 2016; LaS 2017). Als weitere theoretisch begründbare Kategorisierungen kommen verschiedene Rahmenbedingungen in Betracht, unter denen die Seniorenbüros tätig sind. Hierzu gehören z.B. die Einwohnerzahl der Stadt, in der das Seniorenbüro angesiedelt ist oder die personelle Ausstattung der Seniorenbüros. Zur Identifizierung möglicher Typen wurde der Datensatz im Hinblick auf verschiedene Merkmalskombinationen ausgewertet. Dies führte jedoch zu keinen belastbaren Befunden, die eine differenzierte Typenbildung zulassen.

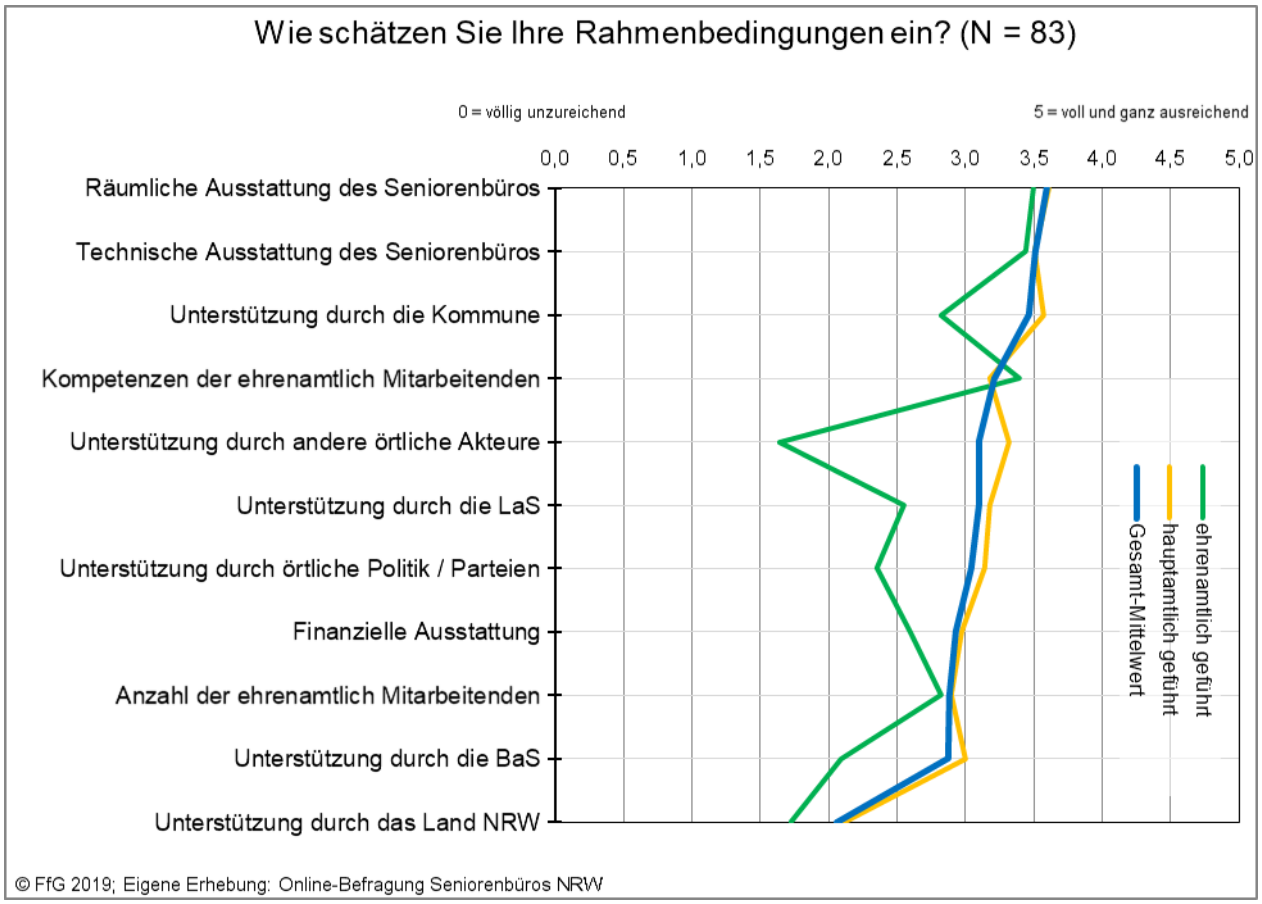
Ein grundlegender Unterschied in der Organisationsform von Seniorenbüros besteht jedoch darin, ob sie über hauptamtliches Personal verfügen oder rein ehrenamtlich arbeiten. Im Folgenden wird untersucht, inwieweit sich diese beiden Organisationsformen im Hinblick auf wesentliche Merkmale unterscheiden. Hierzu werden die Untersuchungsergebnisse zu ausgewählten Themenbereichen jeweils differenziert nach haupt- und ehrenamtlichen Seniorenbüros dargestellt. Aus den Befunden ergeben sich zum Teil Implikationen für unterschiedliche Unterstützungsbedarfe.

3.8.1 Rahmenbedingungen

Der Vergleich der Einschätzungen zu verschiedenen Rahmenbedingungen zeigt, dass diese von rein ehrenamtlich arbeitenden Seniorenbüros - abgesehen von einer Ausnahme - bei allen Merkmalen als weniger ausreichend eingeschätzt werden als von hauptamtlich arbeitenden Seniorenbüros. Lediglich die „Kompetenzen ehrenamtlich Mitarbeitender“ werden von den ehrenamtlichen Seniorenbüros geringfügig besser beurteilt.

Ehrenamtliche Seniorenbüros schätzen insbesondere die Unterstützung ihrer Arbeit durch die verschiedenen Akteursgruppen als weniger gut ein, besonders groß ist der Unterschied bei der Unterstützung durch andere örtliche Akteure. Aber auch die Unterstützung durch die örtliche Politik/Parteien und die jeweilige Kommune sowie durch die LaS und die BaS werden von ehrenamtlichen im Vergleich zu hauptamtlichen Seniorenbüros tendenziell als weniger zufriedenstellend eingeschätzt.

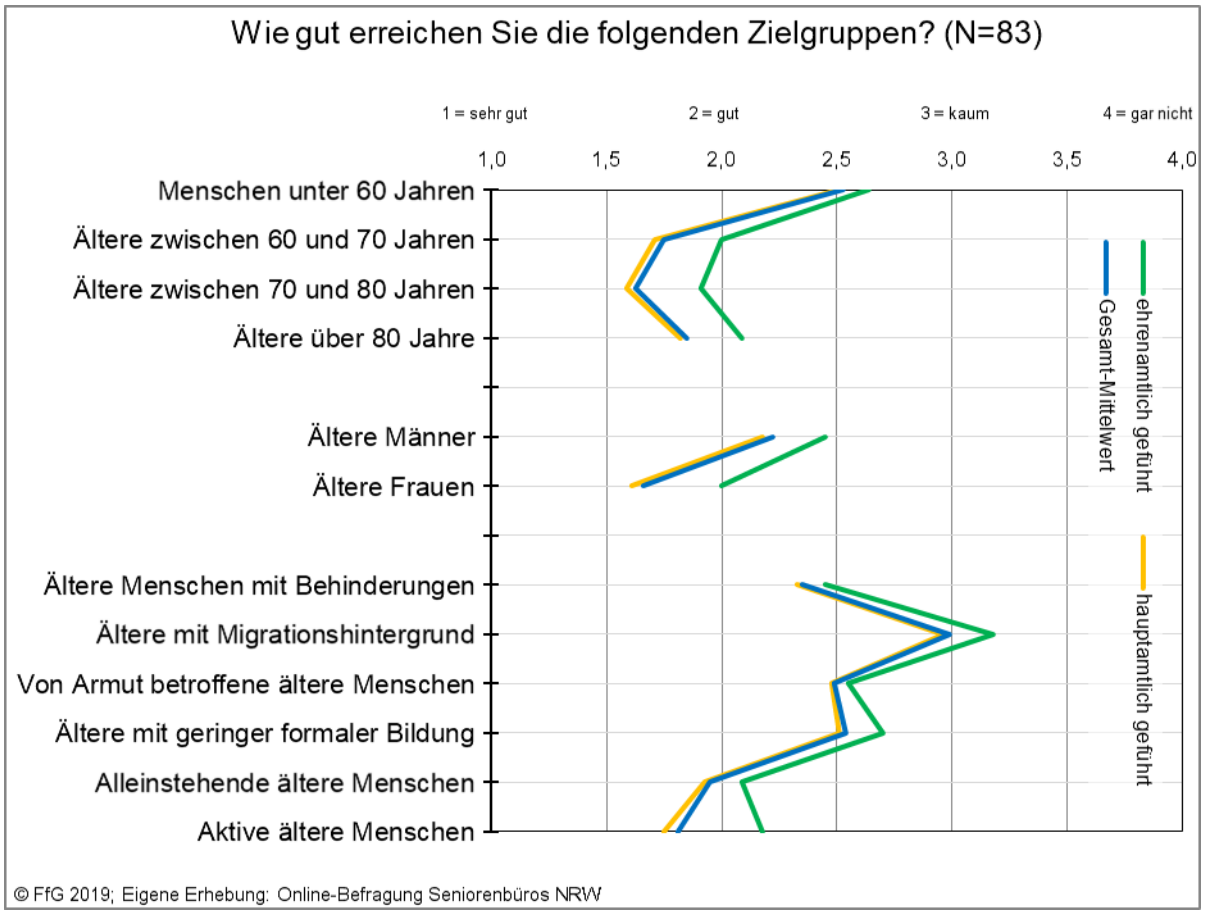
Abbildung 34: Einschätzung der Rahmenbedingungen im Vergleich



3.8.2 Zielgruppen

Im Hinblick auf verschiedene Zielgruppen wird deutlich, dass diese von ehrenamtlichen Seniorenbüros nach eigener Einschätzung durchgängig weniger gut erreicht werden als von hauptamtlichen Seniorenbüros. Vor allem im Hinblick auf die Erreichung von älteren Frauen und aktiven älteren Menschen sind die ehrenamtlichen Einrichtungen demnach offenbar weniger erfolgreich als hauptamtliche Seniorenbüros. Mit Ausnahme der unter 60-Jährigen erreichen die hauptamtlich betriebenen Seniorenbüros alle Altersgruppen besser als die ehrenamtlichen Seniorenbüros. Bei Menschen in besonderen Lebenslagen sind die Unterschiede zwischen haupt- und ehrenamtlichen Seniorenbüros eher gering.

Abbildung 35: Erreichen von Zielgruppen im Vergleich

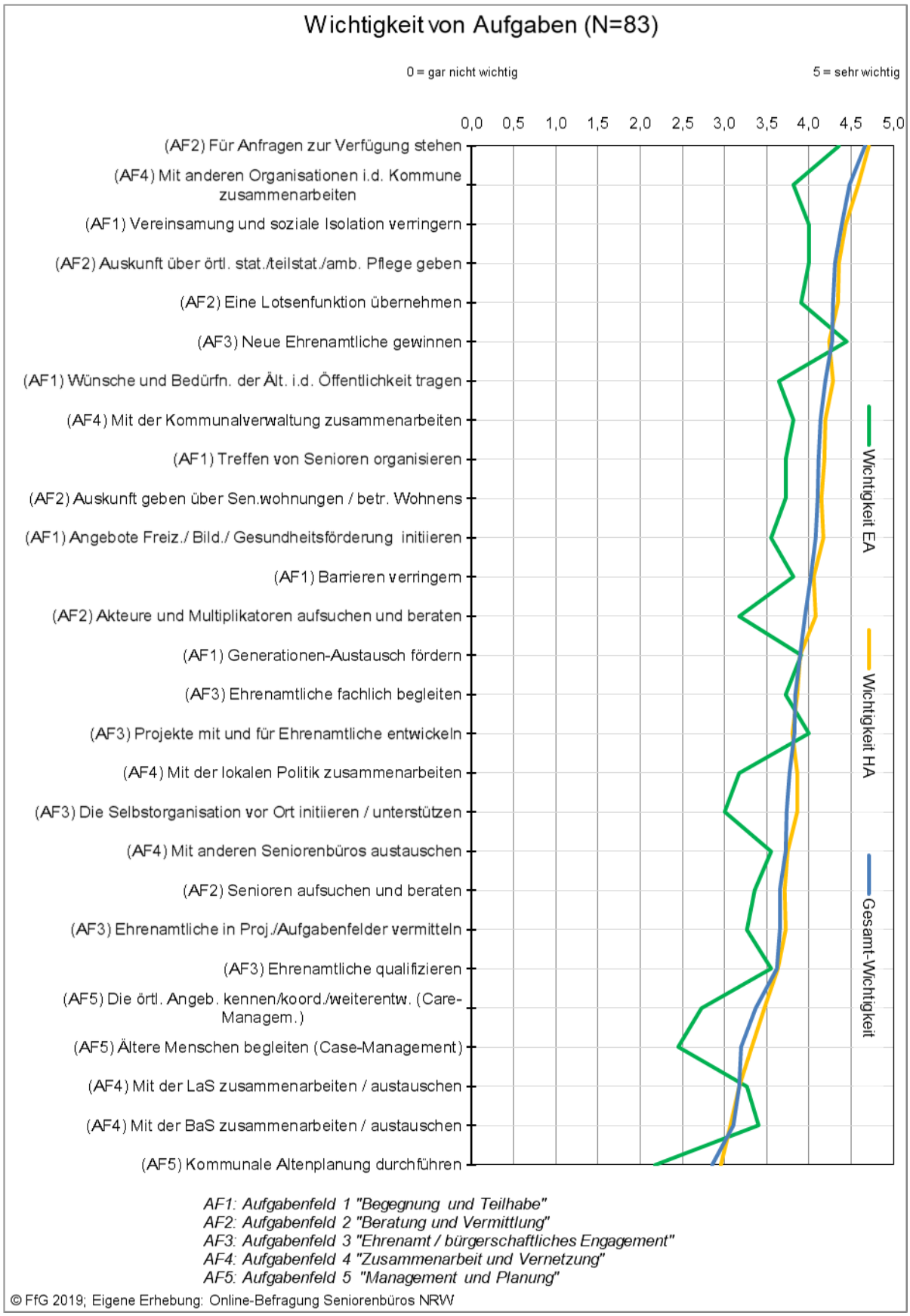


3.8.3 Aufgaben und Umsetzung

Beim Vergleich der Einschätzungen zur Wichtigkeit der insgesamt 27 Aufgaben zeigt sich, dass ehrenamtliche Seniorenbüros deren Wichtigkeit bis auf wenige Ausnahmen insgesamt niedriger einschätzen als hauptamtliche Seniorenbüros. Besonders deutlich wird dies bei den Merkmalen „mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten“, „Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen“, „Angebote in den Bereichen Freizeit, Bildung und Gesundheitsförderung initiieren“, „Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und beraten“ sowie etwas weniger ausgeprägt bei den Merkmalen „Selbstorganisation vor Ort initiieren / unterstützen“ und „Ältere Menschen begleiten (Case-Management)“.

Hingegen schätzen ehrenamtliche Seniorenbüros die Wichtigkeit der Aufgaben „Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln“, die „Zusammenarbeit mit der LaS“ und die „Zusammenarbeit mit der BaS“ tendenziell etwas höher ein als die hauptamtlichen Seniorenbüros.

Abbildung 36: Wichtigkeit von Aufgaben im Vergleich

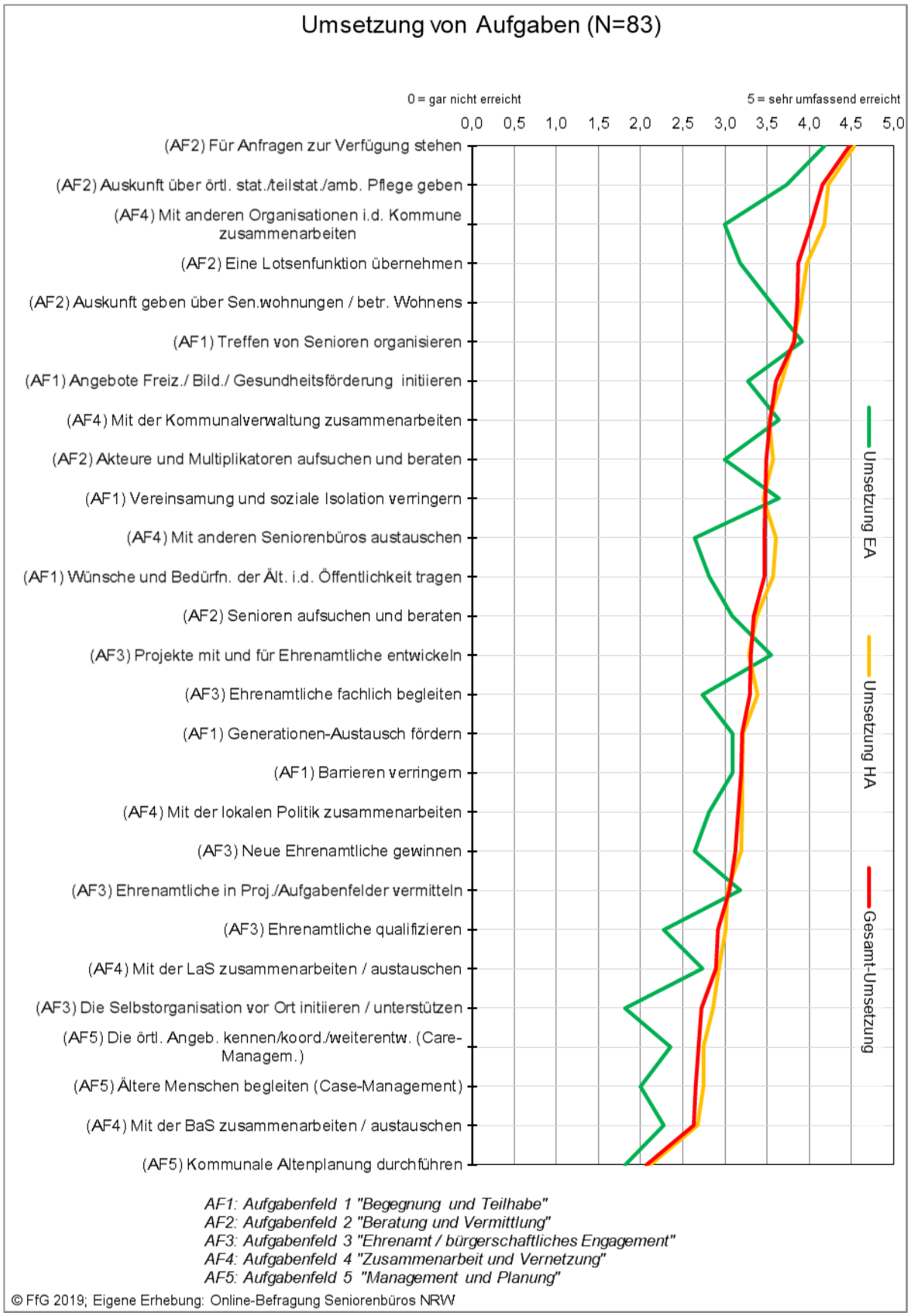


Des Weiteren zeigen die Befragungsergebnisse, dass ehrenamtliche Seniorenbüros nicht nur die Wichtigkeit, sondern auch den Umsetzungsgrad von Aufgaben bis auf wenige Ausnahmen niedriger einschätzen als dies bei den hauptamtlichen Seniorenbüros der Fall ist.

Besonders deutliche Unterschiede weisen die Einschätzungen zu den Merkmalen „Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten“, „Mit anderen Seniorenbüros austauschen“, „Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen“ sowie „Selbstorganisation vor Ort initiieren / unterstützen“ auf.

Bei einigen Merkmalen lässt sich aber bei ehrenamtlichen Seniorenbüros eine vergleichsweise bessere Beurteilung der Umsetzung beobachten. Hierbei handelt es sich um die Aufgaben „Treffen von Senioren organisieren“, „Mit der Kommune zusammenarbeiten“, „Vereinsamung und soziale Isolation verringern“, „Projekte mit Ehrenamtlichen entwickeln“ und „Ehrenamtliche in Projekte/Aufgabenfelder vermitteln“.

Abbildung 37: Umsetzung von Aufgaben im Vergleich

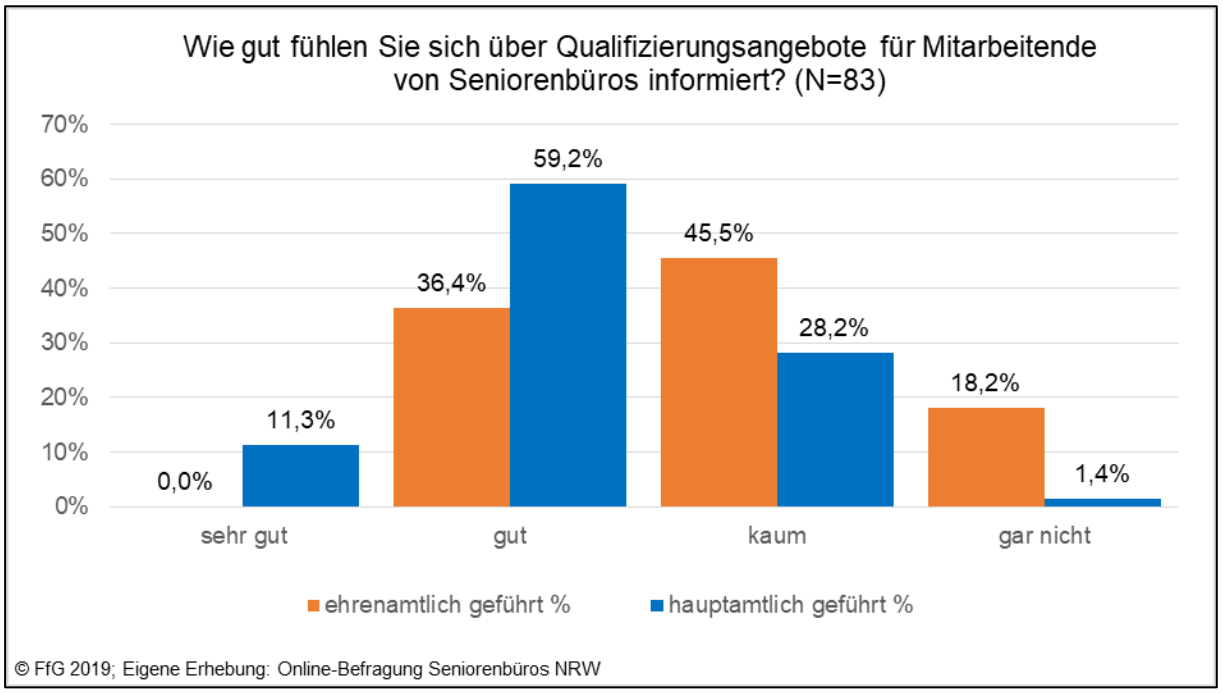


3.8.4 Qualifizierung

Information zu Qualifizierungsangeboten

Hauptamtliche Seniorenbüros zeigen sich deutlich besser über Qualifizierungsangebote informiert als ehrenamtliche Seniorenbüros. Demnach fühlen sich über 70 Prozent der hauptamtlichen Seniorenbüros sehr gut oder gut informiert, während dies nur auf rund die Hälfte der ehrenamtlichen Seniorenbüros zutrifft.

Abbildung 38: Information zu Qualifizierungsangeboten im Vergleich

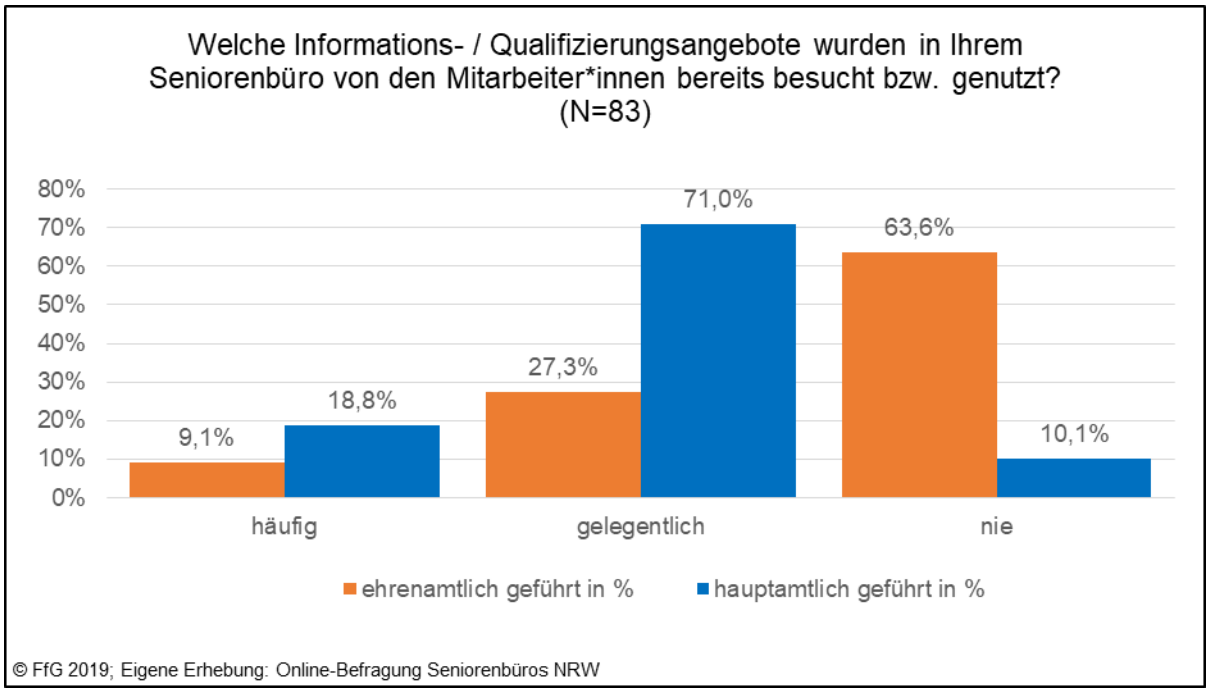


Nutzung von Qualifizierungsangeboten

Im Hinblick auf die Nutzung von Qualifizierungsangeboten der LaS, der BaS und des Forums Seniorenarbeit NRW ergaben sich kaum relevante Unterschiede.

Jedoch besuchen Mitarbeitende von hauptamtlichen Seniorenbüros mit annähernd 90 Prozent deutlich häufiger Angebote „sonstiger Anbieter“ (z.B. Fachhochschulen, Forschungsinstitute, Bildungsstätten, Stiftungen und Verbände, Kommunen, Pflegeeinrichtungen, Wohlfahrtsverbände). Demgegenüber geben fast zwei Drittel der ehrenamtlichen Seniorenbüros an, dass ihre Mitarbeitenden nie ein Angebot „sonstiger Anbieter“ besucht haben.

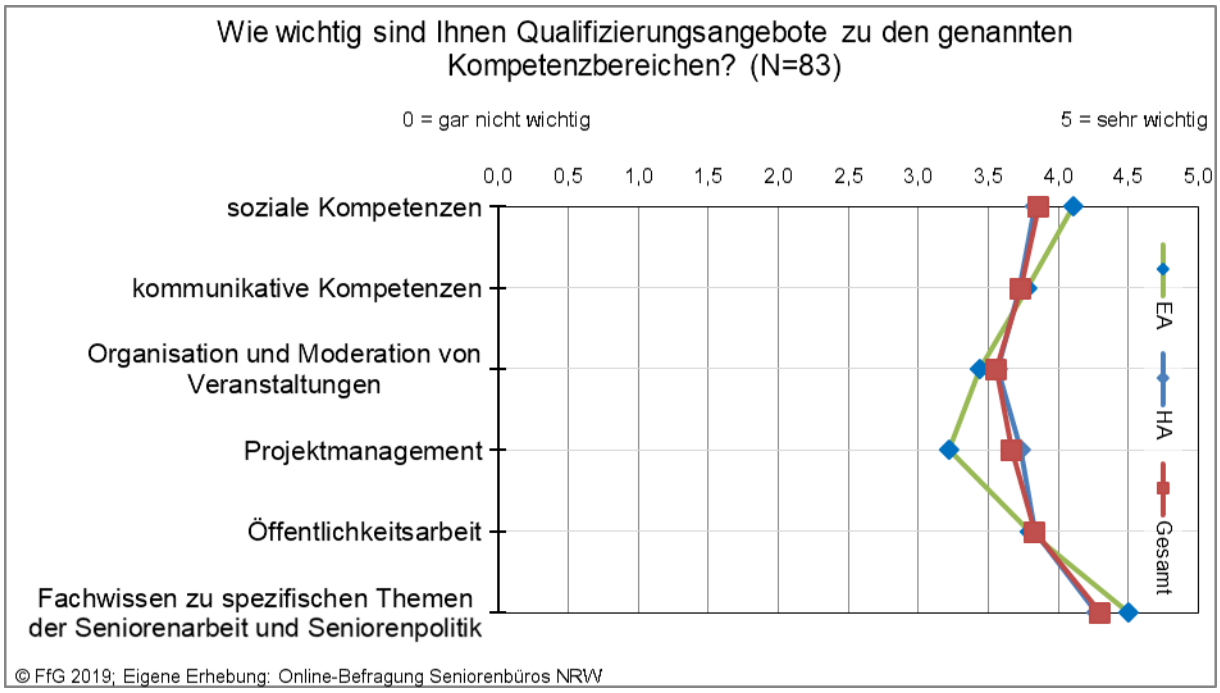
Abbildung 39: Nutzung von Qualifzierungsangeboten sonstiger Anbieter im Vergleich



Wichtigkeit von Qualifizierungsangeboten

Ein Vergleich haupt- und ehrenamtlicher Seniorenbüros hinsichtlich der Wichtigkeit von Qualifizierungsangeboten zu verschiedenen Kompetenzbereichen zeigt, dass es insgesamt nur geringe Unterschiede gibt. Lediglich Qualifikationsangebote zum Kompetenzbereich „Projektmanagement“ werden von den ehrenamtlichen Seniorenbüros als etwas weniger wichtig eingeschätzt.

Abbildung 40: Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote im Vergleich

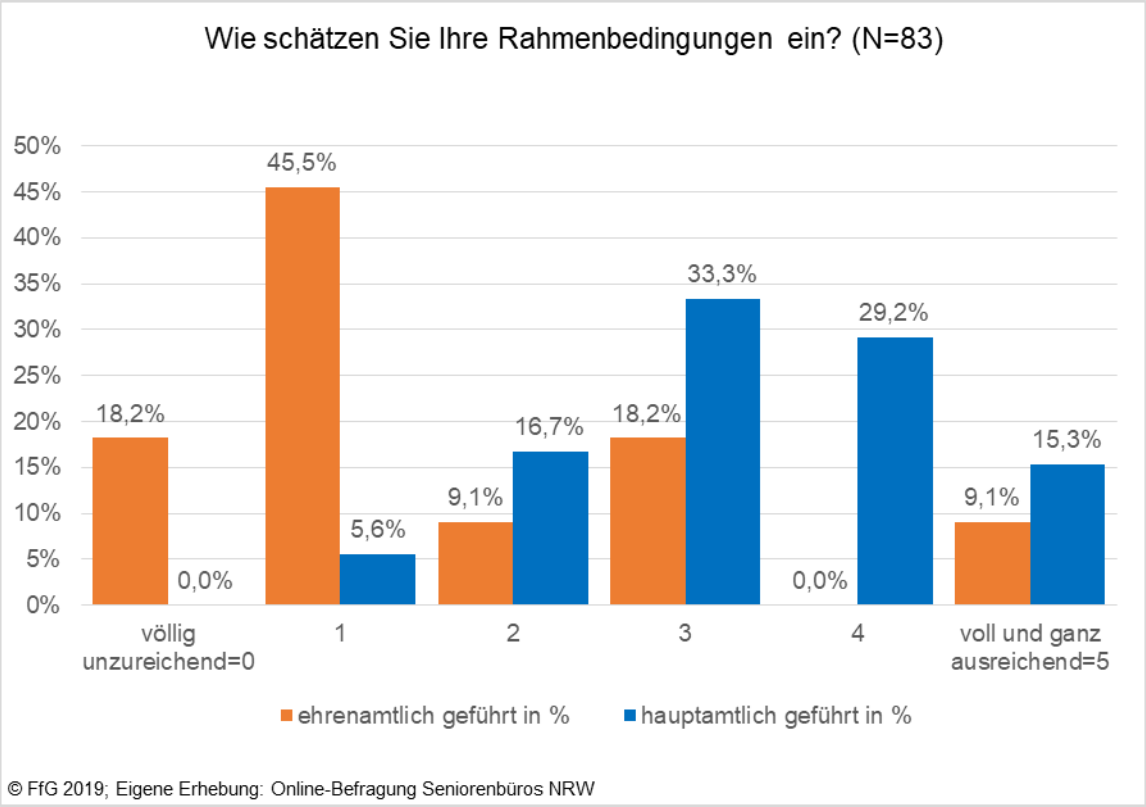


3.8.5 Unterstützung

Ein Vergleich haupt- und ehrenamtlicher Seniorenbüros hinsichtlich der Einschätzung der Unterstützung durch unterschiedliche Akteursgruppen weist, mit einer Ausnahme, keine auffälligen Unterschiede auf.

Ehrenamtlich betriebene Seniorenbüros schätzen die Zusammenarbeit mit anderen örtlichen Akteuren deutlich schlechter ein. Fast zwei Drittel der Befragten sehen hier deutliche Defizite. Teilnehmende aus hauptamtlich betriebenen Seniorenbüros schätzen die Unterstützung dagegen weit überwiegend als ausreichend ein.

Abbildung 41: Unterstützung durch örtliche Akteure im Vergleich



4. Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Die im Rahmen der Untersuchung durchgeführten qualitativen und quantitativen Analysen verweisen sowohl auf Erfolge in der bisherigen Arbeit der Seniorenbüros in NRW als auch auf Entwicklungspotenziale. Im Folgenden werden die gewonnenen Ergebnisse bezogen auf die strukturellen Merkmale, die definierten Aufgabenfelder der Einrichtungen und die Organisationsform interpretiert und im Anschluss daraus Handlungsempfehlungen für die verschiedenen Akteursebenen abgeleitet. Dabei fließen auch die Einschätzungen der Verantwortlichen selbst (z.B. aus der Fokusgruppe) mit ein.

4.1 Rahmenbedingungen

Obwohl in NRW eine im Vergleich zu den anderen Bundesländern recht hohe Anzahl an Seniorenbüros existiert, kann von einer flächendeckenden Verbreitung nicht gesprochen werden. Zwar gibt es Seniorenbüros bereits in gut der Hälfte aller nordrhein-westfälischen Großstädte, aber nur in rund einem Drittel aller Mittelstädte und noch einmal deutlich weniger in Kleinstädten (unter 10 Prozent). Die Einrichtung und der Betrieb von Seniorenbüros erfolgen bislang häufig nicht auf Grundlage einer einheitlichen und abgestimmten Planung, sondern sind überwiegend von den örtlichen Bedingungen abhängig. Dies bedeutet, dass nicht alle älteren Menschen in NRW dieselben Zugangsmöglichkeiten zu den Leistungen und Angeboten von Seniorenbüros haben.

Es bestehen grundsätzlich erhebliche Stadt-Land-Unterschiede und solche zwischen größeren und kleineren Kommunen, die einheitliche Aussagen erschweren. Seniorenbüros in größeren Städten besitzen in der Regel hauptamtliche Strukturen, ebenso ist dort die Akteurs- und Angebotsvielfalt größer. Seniorenbüros in kleineren und eher ländlich gelegenen Kommunen profitieren hingegen mitunter von einem höheren Bekanntheitsgrad ihres Angebots und einer tendenziell besseren Vernetzung mit den anderen Akteuren. Allerdings ist hier die Ressourcenausstattung häufig schlechter, was bis hin zu einer rein ehrenamtlichen Besetzung der Seniorenbüros reicht.

Seniorenbüros stehen aus Sicht von Mitarbeitenden und Expertinnen bzw. Experten vor einer Reihe sehr unterschiedlicher Herausforderungen, die die Wirksamkeit ihrer Arbeit erschweren können. In Anbetracht des wachsenden Anteils älterer Menschen und des breiten Aufgabenspektrums von Seniorenbüros ist insbesondere ihre personelle Ausstattung als überwiegend sehr niedrig und in vielen Fällen als nicht ausreichend einzuschätzen.

Bislang existiert kein verbindlich angewandtes Konzept für die Seniorenbüros; die materiellen und inhaltlichen Aufstellungen weichen erheblich voneinander ab. Direkte Vergleiche der Leistungserbringung oder Wirksamkeit der sehr unterschiedlichen Einrichtungen mit dieser Bezeichnung sind deshalb schwierig und bergen das Risiko, den jeweiligen Ausgangsbedingungen nicht genügend Rechnung zu tragen. Die Empfehlungen zur inhaltlichen Weiterentwicklung müssen deshalb immer unter dem

Vorbehalt des Vorliegens entsprechender Ressourcen betrachtet werden. Dies gilt in besonderer Weise für die ausschließlich ehrenamtlich arbeitenden Seniorenbüros.

Voraussetzung für eine weitere Etablierung von Seniorenbüros ist mancherorts einerseits ein noch stärkeres Problembewusstsein in Politik und Verwaltung bezüglich der Herausforderungen der alternden Gesellschaft und andererseits eine Verdeutlichung der Chancen, die in der Einrichtungsform Seniorenbüro stecken.

Diese zu veranschaulichen, liegt auch im Interesse der Akteure aus der Praxis und ihrer Netzwerke auf Landes- und Bundesebene. Eine Stärkung der „Identität" von Seniorenbüros und eine plausible Darstellung ihrer Wirkungsmöglichkeiten könnten ihre Akzeptanz und damit letztlich auch die politische Bereitschaft zur Verbesserung der Rahmenbedingungen erhöhen.

Eine angemessene Personalausstattung ist die Grundbedingung für die Leistungsfähigkeit eines Seniorenbüros. Diese ist jedoch nicht abstrakt zu bestimmen, sondern abhängig vom Einzugsgebiet bzw. der Gemeindegröße, der Unterstützung durch Politik und Verwaltung, der Existenz sonstiger Angebote, spezifischen Trägerinteressen und nicht zuletzt von den der Einrichtung zugeschriebenen Aufgabenpaketen. Insofern kann hinsichtlich der quantitativen Bemessung des Personaltableaus keine allgemeingültige Empfehlung ausgesprochen werden. Jedoch ist es zwingend notwendig, ausgehend von den jeweiligen lokalen Voraussetzungen, hier ein adäquates Maß zu finden. Dies ist zu allererst eine kommunale Aufgabe, die idealerweise auf Grundlage einer fachlich fundierten Bedarfsplanung für die offene Seniorenarbeit in Verbindung mit konzeptionellen Ansätzen zur lokalen Engagementunterstützung erfolgen kann.

Im Rahmen der Untersuchung wurde verschiedentlich angeregt, die offene Seniorenarbeit als verbindliche Aufgabe der Kommunen zu definieren, was bislang nicht der Fall ist. In der Konsequenz erhält z.B. die Unterstützung und Finanzierung der Seniorenbüros nicht überall die gleiche Priorität und ihre Existenz ist mitunter stark von der jeweiligen Haushaltslage abhängig.

Empfehlungen:

- Die Etablierung und Verbreitung von Seniorenbüros in NRW könnte gefördert werden, in dem LaS NRW und BaS (weiterhin) öffentlichkeitswirksame Maßnahmen ergreifen und ggf. intensivieren, die die Auswirkungen der Bevölkerungsalterung auf sämtliche kommunale Handlungsfelder veranschaulichen und die Chancen bzw. den Mehrwert der Seniorenbüros zur Bewältigung der Herausforderungen der alternden Gesellschaft aufzeigen und kommunizieren. Hilfreich wäre eine gezielte Informationsstrategie, u.a. mit Darstellungen von anschaulichen Praxisbeispielen, die über das Internet, in einschlägigen Fachzeitschriften oder auf Fachveranstaltungen für Verantwortliche in Politik und Verwaltung verbreitet werden könnten. Hierzu sollte auch eine stärkere Kooperation mit der LSV NRW und den kommunalen Spitzenverbänden NRW angestrebt werden.

- Die LaS sollte gemeinsam mit den Seniorenbüros und ggf. mit externer fachlicher Unterstützung geeignete Verfahren der Selbstevaluation entwickeln und anwenden. Nicht zuletzt könnte dies auch dazu beitragen, die Bereitschaft zur politischen und finanziellen Unterstützung von Seniorenbüros durch die Kommunen zu erhöhen.
- Eine angemessene Personalausstattung hängt von den spezifischen Bedingungen vor Ort ab und kann (nur) auf Grundlage einer kommunalen Bedarfsplanung für die offene Altenarbeit und die Engagementunterstützung bestimmt werden. Hier sind die Kommunen gefordert entsprechend Planungsprozesse durchzuführen und fundierte Informationen zur Bestimmung des Personalbedarfs von Seniorenbüros zur Verfügung zu stellen.
- Für eine nachhaltige Verankerung von Seniorenbüros in der Fläche bedarf es einer Debatte von Bund, Ländern und Gemeinden, wodurch Aufgaben und Lasten verbindlich geklärt und idealerweise rechtlich verankert werden könnten. Vor dem Hintergrund einer dauerhaft alternden Bevölkerung wäre es wünschenswert, wenn das Land NRW eine entsprechende Debatte anstoßen würde, um mittelfristig eine gesetzliche Verankerung der gemeinwesenorientierten Seniorenarbeit, vergleichbar mit der offenen Jugendarbeit, zu erreichen.

4.2 Erreichbarkeit und Zielgruppen

Befindet sich das Seniorenbüro an einer zentralen Stelle in der Kommune, z.B. im Rathaus, ist es für die Zielgruppen in der Regel besser zu erreichen. In größeren Städten können dezentrale bzw. wohnortnahe Ansiedlungen mehrerer Einrichtungen sinnvoll sein. Eine trägerübergreifende Ausrichtung als „neutrale“ Anlaufstelle kann Hemmschwellen für Interessierte abbauen und die Vernetzung mit lokalen Akteuren fördern.

Die Seniorenbüros in NRW sind überwiegend barrierefrei oder zumindest barrierearm zugänglich. Dies ist eine wichtige Voraussetzung, damit das vorhandene Angebot auch von mobilitätseingeschränkten Personen wahrgenommen werden kann.

Die meisten Seniorenbüros öffnen an allen Werktagen. Ihre Angebote sind somit in der Regel zeitlich gut und relativ flexibel für Interessierte nutzbar. Dies ist vor dem Hintergrund der vorherrschenden Personalsituation ein bemerkenswerter Befund. Dies gilt jedoch für die rein ehrenamtlich tätigen Seniorenbüros nur in eingeschränkter Weise.

Ältere Menschen werden von Seniorenbüros unterschiedlich gut erreicht. Für die Identifizierung der Zielgruppe(n) von Seniorenbüros reicht das Merkmal *Alter* vor dem Hintergrund der sich ausdifferenzierenden Lebenslagen als einziges Kriterium nicht aus. Momentane Hauptzielgruppe sind aktive und mobile Menschen zwischen 60 und 70 Jahren. Weniger gut angesprochen werden insbesondere Gruppen, die auch ansonsten gesellschaftlich marginalisiert sind, z.B. ältere Migrantinnen und Migranten, isoliert lebende Personen oder Menschen mit Behinderung. Diese Zielgruppen werden

auch von anderen sozialen Angeboten schlechter erreicht. Insofern kann hier nicht von einem spezifischen Defizit der Seniorenbüros ausgegangen werden. Es handelt sich aber um eine wichtige Herausforderung für die perspektivische Entwicklung, die von den Verantwortlichen klar erkannt wird. Viele Einrichtungen sind grundsätzlich bereit, ihre Tätigkeit im Hinblick auf bislang weniger gut erreichte Gruppen auszuweiten, etwa durch Elemente zugehender Arbeit. Damit sind jedoch neue inhaltliche Anforderungen und ein höherer Personalbedarf verbunden. Es stellt sich aktuell jedoch zunächst die Frage, welche Zielgruppen mit den vorhandenen Möglichkeiten tatsächlich angesprochen und fachlich adäquat erreicht werden können.

Empfehlungen:

- Bei denjenigen Seniorenbüros, deren Zugänglichkeit durch eine ungünstige Lage, u.a. an abgelegenen Orten mit schlechter Anbindung an den ÖPNV, eingeschränkt ist, sind die Träger gefordert, sich um einen besseren Standort zu bemühen. Die Kommunen sollten den Seniorenbüros für ihre Arbeit unabhängig von der formalen Trägerschaft adäquate Räumlichkeiten an einem zentralen Standort in der Gemeinde oder Stadt bzw. einzelnen Stadtteilen zur Verfügung zu stellen.
- An den Orten, wo eine Barrierefreiheit bisher nicht gegeben ist, sollte nachgebessert werden. Dazu sind mitunter bauliche Maßnahmen notwendig, für die entsprechende Mittel von Land und Kommune bereitgestellt werden müssten. Im Einzelfall wird auch über einen Umzug der Einrichtung nachzudenken sein.
- Den Seniorenbüros wird empfohlen, unter Federführung der LaS im Rahmen eines partizipativen Prozesses einen Mindeststandard bzw. einen Idealstandard im Hinblick auf die Öffnungszeiten zu entwickeln (z.B. mindestens mehrmals pro Woche vormittags und/oder nachmittags und mindestens einmal wöchentlich in den Abendstunden, u.a. für Angehörige).
- Vor dem Hintergrund der zunehmenden Diversität der (älteren) Bevölkerung und der begrenzten Personalressourcen der Seniorenbüros könnte es zudem hilfreich sein, die (Kern-)Zielgruppen von Seniorenbüros in einem von der LaS anzustoßenden und zu moderierenden Prozess gemeinsam mit den Seniorenbüros und in Abstimmung mit anderen Institutionen stärker zu präzisieren.
- BaS und LaS NRW sollten sich bemühen, die Mitarbeitenden von Seniorenbüros noch gezielter und umfassender über bestehende Bildungsangebote zu informieren sowie gemeinsam mit Bildungsträgern spezifische berufsbegleitende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen zu entwickeln. Mögliche inhaltliche Schwerpunkte wären dabei neben seniorenpolitischen und gerontologischen Themen auch Fragen und Herausforderungen der Digitalisierung.
- Es sollten Möglichkeiten geschaffen werden, die Nutzung von berufsbegleitenden Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die Bewilligung von Zuschüssen (z.B. für Reisekosten, Teilnahmegebühren) zu fördern.

4.3 Begegnung und Teilhabe

Unbestreitbar hat das Aufgabenfeld Begegnung und Teilhabe eine große Bedeutung für das Selbstverständnis und die praktische Arbeit der Seniorenbüros. Die Ermöglichung von Begegnung und die Unterstützung sozialer Teilhabe der Älteren sind zentrale Anliegen der Seniorenbüros; diese Erwartung wird auch von außen, wie durch die Äußerungen der befragten Expertinnen und Experten belegt, an sie gerichtet. Dieser Anspruch drückt sich in der Praxis durch eine Vielzahl unterschiedlicher Angebote und Maßnahmen aus.

Es ergibt sich durch die vorliegende Untersuchung jedoch ein ambivalentes Bild. Die allgemein hohe Bewertung der Wichtigkeit in Verbindung mit dem Befund einer deutlichen Abweichung des Umsetzungsgrades bei einzelnen Aufgaben lassen teilweise einen Handlungsbedarf erkennen. Dies hängt vermutlich auch mit der großen Heterogenität der Rahmenbedingungen zusammen.

Bislang gibt es zudem bezüglich der konkreten Ausgestaltung dieses Aufgabenfeldes bzw. der hier zu leistenden Aufgaben keine gemeinsamen oder gar verbindlichen Kriterien für die Seniorenbüros.

Empfehlungen:

- Der LaS NRW und den Seniorenbüros wird im Zuge einer gemeinsamen Qualitätsentwicklung empfohlen, mittelfristig vergleichbare Standards der unterschiedlichen Aufgaben von Seniorenbüros zu entwickeln, um die Umsetzung erfassen und vergleichen zu können.
- Dieser (längere) Prozess zu einem verbindlichen Qualitätsmanagementsystem braucht auch externes Knowhow. Es sollten Möglichkeiten geprüft werden, wie dieser Prozess durch die Bereitstellung von Fördermitteln für eine externe Unterstützung und Begleitung unterstützt werden kann.

4.4 Beratung und Vermittlung

Das Aufgabenfeld Beratung und Vermittlung beschreibt Leistungen von Seniorenbüros, die sie als zentrale Anlaufstellen für „alle Fragen rund ums Alter“ identifizieren. Es müssen dafür in der Einrichtung die wesentlichen Informationen zu Wohnen, Pflege, Freizeitgestaltung, bürgerschaftlichem Engagement usw. vorliegen, die eine Orientierung der Ratsuchenden erleichtern und, sofern gewünscht, eine zielgenaue Weitervermittlung an spezialisierte Anbieter ermöglichen. Notwendig dafür ist eine allgemeine Beratungskompetenz, deren Schwerpunkt weniger in der Expertise für die verschiedenen Fachgebiete liegt, sondern eher in der Fähigkeit die jeweiligen Bedarfe zu erkennen und in Kenntnis der spezifischen Angebote vor Ort sachgerecht weiter zu vermitteln.

Das hier angesprochene Spektrum mit seinen verschiedenen Aufgaben weist im Rahmen der Untersuchung eine relativ hohe Übereinstimmung zwischen der Einschätzung von Wichtigkeit und Umsetzung auf. Damit wird auf den ersten Blick nur

ein verhältnismäßig geringes Optimierungspotenzial erkennbar. Allerdings weichen bei einzelnen Aufgaben die Einschätzungen der Befragten recht weit voneinander ab, was darauf hindeutet, dass ein gemeinsames Aufgabenverständnis auch hier nur teilweise ausgebildet ist. Die Abweichungen in den Bewertungen können eventuell wiederum auf die heterogenen Rahmenbedingungen zurückgeführt werden, die sich in unterschiedlichen Priorisierungen und Arbeitsweisen auswirken. Zudem erscheint der Begriff der Beratung für die künftige Arbeit der Seniorenbüros klärungsbedürftig. Seniorenbüros müssen nicht zwangsläufig als spezialisierte „Beratungsstellen" fungieren. Eine besondere Qualität der Seniorenbüros kann gerade in ihrer Überblicks-kompetenz gesehen werden. Diese Tätigkeit kann auch durch entsprechend qualifizierte Ehrenamtliche unterstützt werden.

Empfehlungen:

- Die LaS und die Seniorenbüros sollten im Zuge der bereits angeregten Qualitätsentwicklung ein gemeinsames Beratungsverständnis entwickeln, welches die Möglichkeiten und die Grenzen der Beratung durch Seniorenbüros transparent macht.
- Das Grundverständnis von Seniorenbüros als (allgemeine) Anlaufstellen sollte gestärkt werden. Die Träger von Seniorenbüros sollten diese nicht mit zusätzlichen Teilaufgaben unterschiedlicher Art überfrachten, um Überforderungen der Mitarbeitenden, die auch zu Lasten der Zielgruppen gehen, zu vermeiden. Seitens der Träger sollte vielmehr die Fokussierung auf die Kernaufgaben der Seniorenbüros gestärkt werden.
- Die LAS NRW und die einzelnen Seniorenbüros sollten das Selbstverständnis und die Kernaufgaben von Seniorenbüros gegenüber anderen Akteuren deutlicher formulieren, um angemessene Erwartungen zu generieren.
- Der LaS NRW, den kommunalen Spitzenverbänden und den für die Seniorenarbeit relevanten Fachverbänden wird eine stärkere Kooperation und Abstimmung auf der Landesebene empfohlen.
- Das MAGS könnte durch die Organisation eines regelmäßig stattfindenden Austausches, durch die finanzielle Förderung von begleitenden Maßnahmen (Fachtage, Coachings etc.) sowie durch eine fachpolitische Initiative in Richtung der Kommunen und ihrer Verbände unterstützend tätig werden.

4.5 Bürgerschaftliches Engagement und Ehrenamt

Die unterschiedlichen Aufgaben in der Engagementförderung (älterer Menschen) gehören zweifellos zum Portfolio der Seniorenbüros. Dies zeigen die quantitativen und qualitativen Befunde der Evaluation in großer Übereinstimmung. Dem Aufgabenfeld wird zudem in den Selbstdarstellungen der LaS ein hoher Rang eingeräumt. Es kann somit als ein wesentlicher Kern der Arbeit von Seniorenbüros angesehen werden.

Jedoch wird ebenfalls deutlich, dass eine hohe Divergenz in der Einschätzung der Bedeutung der damit verbundenen konkreten Aufgaben bei den Einrichtungen besteht. Ebenso weicht auch die Selbsteinschätzung zur Umsetzung zum Teil deutlich voneinander ab. Während also von vielen Verantwortlichen das Themenfeld grundsätzlich als wichtig angesehen wird, sind in der Praxis mancherorts noch Defizite erkennbar. Die Vermutung: Es fehlt auch hier an einer klaren und für alle Seniorenbüros in gleicher Weise gültigen Aufgabendefinition.

Das Feld der kommunalen Engagementförderung ist von wachsendender Bedeutung für den Erhalt sozialer Kohäsion und die gleichberechtigte Teilhabe der Menschen, unabhängig von Alter, Herkunft, Einkommen oder sonstigen Merkmalen. Die aktive Mitwirkung der Menschen ist zudem eine wichtige Ergänzung der kommunalen Daseinsvorsorge. Letztlich ist das bürgerschaftliche Engagement auch ein zunehmend wichtiger Beitrag zur Stärkung des demokratischen Gemeinwesens.

Diese vielschichtigen Wirkungen zu ermöglichen und zu unterstützen, ist Aufgabe unterschiedlicher Akteure und kann nicht allein von den Seniorenbüros geleistet werden. Ihnen kann aber im Verbund mit den anderen Verantwortlichen aus Politik, Verwaltung und Zivilgesellschaft, insbesondere mit Blick auf ältere Engagierte, eine wichtige Rolle zukommen. Dafür müssen die Mitarbeitenden jedoch angemessen qualifiziert sein und die Einrichtung mit den anderen Akteuren fachlich gut vernetzt sein. Hinderlich sind hingegen verschiedene konkurrierende Einrichtungen mit unklarer Aufgabenverteilung und ein insgesamt nicht abgestimmtes Handeln auf kommunaler Ebene. Bislang haben nur wenige Gemeinden hierzu klare Vorstellungen entwickelt, die die Themen demografischer Wandel bzw. Seniorenpolitik und bürgerschaftliches Engagement konzeptionell miteinander verzahnen.

Empfehlungen:

- Die BaS und die LaS könnten zur Profilierung des Aufgabenfeldes „Bürgerschaftliches Engagement und Ehrenamt“ beitragen, indem Sie fachliche Impulse setzen (z.B. Schwerpunktthemen, Veranstaltungen) und Coachingmöglichkeiten für Seniorenbüros anbieten.
- Die Träger von Seniorenbüros sollten den Mitarbeitenden eine adäquate Qualifizierung im Freiwilligenmanagement durch die Teilnahme an spezifischen Fortbildungsmaßnahmen (z.B. bei der Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland) ermöglichen. Langfristig sollte außerdem über die Entwicklung von qualitativen „Mindeststandards“ für ehrenamtlich Tätige nachgedacht werden.
- Der LaS NRW sollte die Zusammenarbeit mit anderen Landesnetzwerken (z.B. Lagfa, LSV) intensivieren, um eine abgestimmte Position zur Engagementförderung entwickeln und gemeinsam gegenüber (Kommunal-)Politik und Verwaltung vertreten zu können.

- Den Kommunen wird empfohlen, ressortübergreifende Engagementstrategien zu entwickeln, welche die Potentiale verschiedener Bevölkerungsgruppen sowie eine schlüssige Aufgabenteilung der verschiedenen Akteure vor Ort unterstützt.
- Das MAGS sollte im Zusammenhang mit der Entwicklung der Engagementstrategie NRW darauf hinwirken, dass das Potential des Engagements älterer Menschen sowie die Seniorenbüros als wichtige kommunale Akteure der Engagementförderung umfassend einbezogen werden.

4.6 Zusammenarbeit und Vernetzung

Es liegt auf der Hand, dass eine adäquate Vernetzung mit verschiedenen Akteuren für die wirksame Tätigkeit von Seniorenbüros essenziell ist. Dies betrifft fachliche, kollegiale, politische und administrative Aspekte. Die Antworten der Befragten zeigen hier eine klare Bedeutungszuschreibung, die auch hinsichtlich der Priorisierung der lokalen Ebenen einleuchtet. Dennoch werden weitere Potenziale, insbesondere bei der regionalen und überregionalen Vernetzung, erkennbar. Auch hier wird häufig auf mangelnde Zeitressourcen für die allgemein als wichtig angesehenen Aufgaben in diesem Feld hingewiesen.

Es wird deutlich, dass die lokale Zusammenarbeit der Seniorenbüros mit den unterschiedlichen Partnerinnen und Partnern überwiegend gut ausgeprägt ist; sie können in ihrer Arbeit vielfach auf ein breites Netzwerk mit vielen Akteuren aus den für sie relevanten Bereichen zurückgreifen.

Hingegen nimmt der Vernetzungsgrad auf regionalem und überregionalem Niveau deutlich ab, was den fachlichen Austausch und die Weiterentwicklung der Einrichtungen erschwert. Die Angebote der LaS zu Fachtagungen und Weiterbildungen werden zwar von vielen wahrgenommen, ein Ausbau ihrer Tätigkeit und die Ermöglichung einer intensiveren Nutzung durch die Mitglieder erscheint aber erstrebenswert. Dies gilt auch für die Leistungen der BaS.

Eine aktive lokale Seniorenvertretung kann die Arbeit der Seniorenbüros vor Ort sinnvoll unterstützen, v.a. um die kommunalpolitische Beschäftigung mit relevanten „Seniorenthemen“ zu verstärken. Dies gelingt dort am besten, wo beide Akteure kollegial und wertschätzend zusammenarbeiten.

Die Möglichkeiten der digitalen Zusammenarbeit werden offenbar bislang noch wenig genutzt.

Für die Seniorenbüros sind eine kooperative Arbeitsweise und eine adäquate fachliche Vernetzung eine entscheidende Voraussetzung für die Wirksamkeit ihrer Tätigkeit. Es geht für sie vorrangig nicht darum, möglichst viele eigene Angebote selbst zu entwickeln, sondern vielmehr zunächst eine gute Orientierung über das Bestehende im lokalen Raum zu haben und auf dieser Grundlage vermittelnd, beratend und unterstützend zu agieren. Sofern Versorgungsdefizite oder Angebotslücken für die Älteren identifiziert werden, kann das Seniorenbüro, idealerweise im Verbund mit

anderen, auf Abhilfe drängen oder neue Projektansätze, Angebote und Maßnahmen initiieren.

Empfehlungen:

- Träger von Seniorenbüros sollten den Mitarbeitenden die für die Vernetzungsarbeit notwendigen Zeitbudgets zur Verfügung stellen und in den Aufgabenbeschreibungen entsprechend verankern.
- Die Kommunen sollten eine Stelle mit einer Ansprechperson innerhalb der Verwaltung schaffen, die die fachliche Vernetzung trägerübergreifend begleitet.
- Träger und Kommunen sollten eine entsprechende Qualifizierung der Mitarbeitenden und eine bessere technische Ausstattung der Seniorenbüros gewährleisten, um die Nutzung digitaler Instrumente (wie z.B. Webkonferenzen) zu ermöglichen und dadurch nicht zuletzt auch neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu unterstützen.
- Die landesweite Vernetzungsfunktion der LaS sollte durch eine angemessene Aufstockung der Förderung gestärkt werden.

4.7 Management und Planung

Im Vergleich mit den anderen Aufgabenfeldern werden die Bereiche Management und Planung von den Befragten insgesamt uneinheitlicher bewertet, sowohl bezogen auf die Einschätzung der Wichtigkeit der zugeordneten Aufgaben als auch ihrer Umsetzung in der Praxis. Dieses nicht-eindeutige Ergebnis lässt für das Aufgabenfeld nur vorsichtige Interpretationen zu.

Es wird damit zumindest deutlich, dass dieser Tätigkeitsbereich nicht von allen Seniorenbüros überhaupt als verbindlich angesehen wird. Dies mag dem jeweiligen Selbstverständnis, der Aufgabenzuschreibung des Trägers oder auch erneut der bestehenden Ressourcenlage geschuldet sein. Dort jedoch, wo den Aufgaben mit höherer Übereinstimmung eine gewisse Wichtigkeit zugerechnet wird, bestehen offenbar bei allen Teilaspekten noch Entwicklungsmöglichkeiten.

Es stellt sich hier die grundsätzliche Frage, inwieweit die (von der LaS) definierten Aufgaben, wie „Care-Management“, „Case-Management“ oder die „Kommunale Altenplanung“ tatsächlich zum Kernbereich der Aufgaben von Seniorenbüros gehören. Dieser Anspruch wird zumindest von relativ wenigen Einrichtungen vertreten, die praktische Umsetzung scheint in noch geringerem Umfang in zufriedenstellender Weise gegeben. Es mag einige Seniorenbüros geben, die aufgrund ihrer besonderen Ausgangslage diese Leistungen erbringen können, ein durchgängiges Merkmal ist dies jedoch aktuell nicht.

Empfehlungen:

- Die Träger von Seniorenbüros sollten deren Aufgaben auf verbindliche Kernbereiche konzentrieren (s.o.).
- Vor der Übernahme von zusätzlichen Aufgaben im Bereich Management und Planung sollten die Träger von Seniorenbüros das Vorliegen entsprechender Qualifikation und angemessener Personalressourcen prüfen und sicherstellen.
- Die fachliche Einbeziehung von Seniorenbüros in die kommunale Altenplanung ist grundsätzlich sinnvoll. Sowohl von Trägerseite als auch seitens der Kommune bzw. der dort für die Altenplanung Verantwortlichen sollte die Mitwirkung der Seniorenbüros in diesbezüglichen Planungsgremien, Arbeitsgruppen etc. ermöglicht werden.

4.8. Ehrenamtliche Seniorenbüros

Rein ehrenamtlich arbeitende Seniorenbüros unterscheiden sich in verschiedener Hinsicht deutlich von hauptamtlichen Seniorenbüros. Sie unterstützen ältere Menschen nicht nur bei der sinnstiftenden Gestaltung im höheren Lebensabschnitt, sondern sind zugleich selbst Ausdruck dieser Idee der „Selbstermächtigung“. Damit können sie wichtige Impulsgeber für Fragen eines selbstbestimmten und engagierten Alterns sein.

Auch bei den ehrenamtlichen Seniorenbüros handelt es sich offenbar nicht um einen einheitlichen Typus. Ihre jeweilige Ausrichtung und unterschiedliche Schwerpunktsetzung hängt aus Sicht der befragten Expertinnen und Experten u.a. von den handelnden Personen und ihrer Kooperationsfähigkeit, dem guten Zusammenwirken von Haupt- und Ehrenamt vor Ort sowie einer Anerkennung und Unterstützung durch die Kommune ab. Ehrenamtliche Seniorenbüros sollten zudem, so etwa die Einschätzung der Teilnehmenden der Web-Konferenz, nicht als „Lückenbüßer“ instrumentalisiert werden.

Im Rahmen der Untersuchung schätzen die ehrenamtlichen Seniorenbüros ihre Situation bei nahezu allen Merkmalen als weniger zufriedenstellend ein als die Mitarbeitenden in hauptamtlichen Seniorenbüros. Dies betrifft z.B. die Unterstützung durch unterschiedliche Akteure, das Erreichen verschiedener Zielgruppen, die Wichtigkeit und die Umsetzung der verschiedenen Aufgaben sowie die Information und Nutzung von Qualifizierungsangeboten.

Es kann vermutet werden, dass aufgrund der personellen Rahmenbedingungen eine geringere Aufgabenbreite bearbeitet werden kann und möglicherweise besteht auch nicht derselbe Anspruch wie bei hauptamtlich besetzten Seniorenbüros. Für eine systematische Erschließung der Gründe wären weiterführende Untersuchungen notwendig.

Obgleich viele der Empfehlungen in den beschriebenen Aufgabenfeldern für alle Organisationsformen gleichermaßen zutreffend sind, verdeutlichen die Befunde, dass

es bei ehrenamtlichen Seniorenbüros in unterschiedlichen Bereichen möglicherweise darüber hinaus einen spezifischen Bedarf gibt.

Es bleibt grundsätzlich festzuhalten, dass ehrenamtliche Seniorenbüros sich nicht als Ersatz oder Kompensation für nicht vorhandene hauptamtliche Strukturen eignen. Bei Vorliegen entsprechenden Rahmenbedingungen, also einem austarierten Mix haupt- und ehrenamtlicher Leistungen in der offenen Seniorenarbeit vor Ort, können sie aber eine wichtige ergänzende Rolle spielen.

Offenbar ist das bestehende Angebot an Fort- und Weiterbildung überwiegend auf die hauptamtlich betriebenen Einrichtungen und deren Mitarbeitende ausgerichtet. Im Hinblick auf die zukünftige Unterstützung ehrenamtlicher Seniorenbüros könnten deren besondere Bedarfe noch genauer in den Blick genommen werden.

Empfehlungen

- Die LaS und BaS sollten die Besonderheiten der ehrenamtlichen Seniorenbüros bei ihren Qualifizierungs-, Vernetzungs- und Unterstützungsangeboten zukünftig stärker berücksichtigen, indem sie die Eignung der Formate unter inhaltlichen, organisatorischen und zeitlichen Gesichtspunkten überprüfen und ggf. anpassen oder erweitern.
- Darüber hinaus sollten LaS und BaS ehrenamtliche Seniorenbüros intensiver über bestehende und passende Angebote informieren. Besondere Herausforderungen dieses Einrichtungstyps könnten von der LaS NRW ggf. im Rahmen der Jahrestagungen oder gesonderten Veranstaltungen behandelt werden.
- Den ehrenamtlich betriebenen Seniorenbüros wird empfohlen, den Austausch und die Zusammenarbeit mit den Kommunen und anderen Akteuren vor Ort zu intensivieren und sich hinsichtlich möglicher Schwerpunkte der Arbeit stärker abzustimmen.
- Die hauptamtlichen Akteure in den Kommunen sollen ihrerseits eine bessere Zusammenarbeit nicht zuletzt durch eine wertschätzende und anerkennende Haltung gegenüber ehrenamtlichen Seniorenbüros unterstützen.

Schlussbemerkung:

Der wichtigste Befund, welcher sich durch gesamte Untersuchung zieht, ist, dass die finanzielle und damit v.a. personelle Ausstattung der Seniorenbüros überwiegend momentan weder ausreichend noch nachhaltig gesichert ist. Daraus ergibt sich eine ganze Reihe von Beschränkungen, die die mögliche Qualität ihrer Arbeit entscheidend mindern.

Dies gilt insbesondere für die rein ehrenamtlich arbeitenden Anlaufstellen, deren Leistungsfähigkeit, trotz ihres bemerkenswert hohen Engagements, aus fachlicher Sicht grundsätzlich kritisch betrachtet werden muss. Für eine kompetente und verlässliche Tätigkeit ist regelhaft eine angemessene hauptamtliche Begleitung unerlässlich. Nur dann kann erwartet werden, dass die notwendige fachliche Qualität verlässlich vorhanden ist und das vielfältige Aufgabengebiet der Seniorenbüros abgedeckt werden kann. Trotz dieser ratsamen Professionalisierung der Einrichtungen, bleibt die partizipative Einbindung von ehrenamtlich Engagierten weiterhin sehr wichtig und darf nicht aus dem Blickfeld der Hauptamtlichen geraten.

Organisatorisch sollten die vorhandenen Angebote und Dienste fachlich enger verzahnt werden, die Aufgaben der Seniorenbüros müssten klarer definiert werden. Zudem braucht es für die relevanten Themen verlässliche Ansprechpartnerinnen und -partner und eine gute Verankerung in der Kommunalverwaltung. Es besteht zusätzlicher Qualifizierungsbedarf der Seniorenbüros, ebenso kann der fachliche Austausch untereinander noch intensiviert werden.

Darüber hinaus benötigen die Einrichtungen eine adäquate räumliche und technische Ausstattung inkl. leistungsfähiger Internetanbindung sowie eine gute Erreichbarkeit an zentraler Stelle in der Kommune. Diese materiellen Fragen können nur gelöst werden, wenn die Kommunen die durch die Seniorenbüros vertretenen Themen noch bewusster wahrnehmen und die Chancen, die in diesem Einrichtungstypus liegen, deutlicher erkennen. Dazu müssten die lokalen Akteure und ihre Netzwerke sich mehr für ihre Anliegen im Sinne von wohlverstandener Lobbyarbeit einsetzen; eine politische Initiative und mehr Öffentlichkeit erscheinen hier notwendig. Insgesamt muss die kommunale Verantwortung für die Seniorenarbeit gestärkt werden, bestenfalls durch eine klare gesetzliche Regelung.

Für die Weiterentwicklung der Seniorenbüros ist somit ein ganzes Bündel an fachpolitischen, rechtlichen und finanziellen Maßnahmen relevant. Für die Verantwortlichen braucht es dafür den Willen zu einer gemeinsamen Anstrengung und „einen langen Atem“.

Mit der weiteren Etablierung von Seniorenbüros könnten dann aber die großen Gestaltungspotenziale für eine gesellschaftliche Teilhabe und Mitwirkung aller Menschen unabhängig von Alter, Herkunft und sozialem Status besser genutzt werden.

Anhang

I Zusätzliche Tabellen zur Online-Befragung

Tabelle 4: Seniorenbüros nach Einwohnerzahl

Einwohnerzahl	Anzahl/ Prozent	ein Seniorenbüro	mehrere Seniorenbüros	Gesamt
bis zu 10.000	Anzahl	1	0	1
	Zeilen-%	100	0,0	100
10.000 bis unter 20.000	Anzahl	22	0	22
	Zeilen-%	100,0	0,0	100
20.000 bis unter 50.000	Anzahl	18	2	20
	Zeilen-%	90,0	10,0	100
50.000 bis unter 100.000	Anzahl	13	2	15
	Zeilen-%	86,7	13,3	100
100.000 bis unter 500.000	Anzahl	6	14	20
	Zeilen-%	30,0	70,0	100
500.000 und mehr	Anzahl	1	3	4
	Zeilen-%	25,0	75,0	100
Gesamt	Anzahl	61	21	82
	Zeilen-%	74,4	25,6	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 5: Haupt- und ehrenamtliche Seniorenbüros nach Gemeindetypen

Gemeindetyp/ Seniorenbüros	Große Großstadt	Kleine Großstadt	Große Mittelstadt	Kleine Mittelstadt	Größere Kleinstadt	Kleine Kleinstadt	Gesamt
Anzahl Seniorenbüros	15	32	19	28	21	1	116
Anzahl hauptamtlicher Seniorenbüros	15	30	18	21	13	1	98
Anzahl ehrenamtlicher Seniorenbüros	0	2	1	7	8	0	18
Anteil hauptamtliche Seniornbüros (%)	100	93,8	94,7	75,0	61,9	100	84,5
Anteil ehrenamtliche Seniorenbüros (%)	0,0	6,3	5,3	25,0	38,1	0,0	15,5

FfG 2019; Eigene Erhebung: Struktur- und Kontextanalyse. Stand März 2019.

Tabelle 6: Grundgesamtheit und Untersuchungsgruppe nach Gemeindetypen

Gemeindetyp / Kommunen / Seniorenbüros	Große Großstadt	Kleine Großstadt	Große Mittelstadt	Kleine Mittelstadt	Größere Kleinstadt	Kleine Kleinstadt	Gesamt
Anzahl Kommune	2	14	17	27	21	1	82
Anteil Kommune (%)	2	17	21	33	26	1	100
Anzahl Seniorenbüros	15	32	19	28	21	1	116
Anteil Seniorenbüros (in %)	13	28	16	24	18	1	100
Anzahl Seniorenbüros in Befragung	4	20	15	21	22	1	83
Anteil Seniorenbüros in Befragung (in %)	5	24	18	25	27	1	100

Datenquelle: LaS NRW. Gemeindetypisierung nach BBSR 2012.

Tabelle 7: Seniorenbüros nach Größe der Kommune

Einwohnerzahl	bis zu 10.000	10.000 bis unter 20.000	20.000 bis unter 50.000	50.000 bis unter 100.000	100.000 bis unter 500.000	500.000 und mehr	Gesamt
Anzahl	1	22	21	15	20	4	83
Zeilen-%	1,20	26,50	25,30	18,10	24,10	4,80	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 8: Seniorenbüros nach Trägerschaft

Träger	Kommune	Wohlfahrts verband	Kommune / Wohlfahrts -verband	Kirche	Verein	Sonstiges	Gesamt
Anzahl	47	5	10	1	12	8	83
Zeilen-%	56,60	6,00	12,00	1,20	14,50	9,60	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 9: Seniorenbüros nach ländlichem oder städtischem Einzugsgebiet

Einzugsgebiet	ländlich geprägt	städtisch geprägt	Gesamt
Anzahl	47	35	82
Zeilen-%	57,30	42,70	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 10: Seniorenbüros nach Lage in Kommune

Lage in der Kommune	im Rathaus	in einem anderen zentral gelegenen Gebäude	in einem anderen eher nicht zentral gelegenen Gebäude	Gesamt
Anzahl	30	37	13	80
Zeilen-%	37,50	46,30	16,30	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 11: Seniorenbüros nach räumlicher Zuständigkeit

Räumliche Zuständigkeit	Stadtteil / Ortsteil / Quartier	gesamtes Stadt- / Gemeindegebiet	über das Stadt- / Gemeindegebiet hinaus	Gesamt
Anzahl	22	54	5	81
Zeilen-%	27,20	66,70	6,20	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 12: Seniorenbüros nach barrierefreier Zugänglichkeit

Barrierefreie Zugänglichkeit	ja	ja, mit geringen Einschränkungen	nein	Gesamt
Anzahl	60	16	5	81
Zeilen-%	74,10	19,80	6,20	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 13: Öffnungstage pro Woche

Öffnungstage	1 Tag	2 Tage	3 Tage	4 Tage	5 Tage	7 Tage	Gesamt
Anzahl	5	1	6	9	57	3	81
Zeilen-%	6,20	1,20	7,40	11,10	70,40	3,70	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 14: Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender

Anzahl hauptamtlich Mitarbeitenden	keine(n)0	1	2	3	4	5 bis 9	10 oder mehr	Gesamt
Anzahl	11	32	23	10	1	5	1	83
Zeilen-%	13,30	41,60	29,90	13,00	1,30	6,00	1,20	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 15: Arbeitsstunden pro Woche der hauptamtlich Mitarbeitenden

hauptamtlich Mitarbeitende	Anzahl	Stunden insgesamt, Mittelwert	Stunden pro Person	Minimum	Maximum	Std.-abw.
1 HA Mitarbeitende	31	21,85	21,85	2	50	11,74
2 HA Mitarbeitende	23	46,85	23,425	5	80	24,14
3 HA Mitarbeitende	9	79,17	26,39	39	114	25,9
4 oder mehr	6	166,08		100,5	312	74,19

Tabelle 16: Anzahl ehrenamtlich Mitarbeitender

Anzahl ehrenamtlich Mitarbeitende	keine(n)0	1	2	3	4	5 bis 9	10 oder mehr	Gesamt
Anzahl	53	1	3	4	4	8	10	83
Zeilen-%	63,9	1,2	3,6	4,8	4,8	9,6	12,0	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 17: Kontakthäufigkeit mit Seniorenvertretung

Kontakthäufigkeit mit der Seniorenvertretung	sehr oft	oft	gelegentlich	selten	nie	Gesamt
Anzahl	13	19	7	3	1	43
Zeilen-%	30,20	44,20	16,30	7,00	2,30	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 18: Unterstützung durch die Kommune

Unterstützung durch Kommunal-verwaltung	völlig unzureich end=0	1	2	3	4	voll und ganz ausreiche nd=5	Gesamt
Anzahl	2	8	11	9	34	19	83
in Prozent	2,40	9,60	13,30	10,80	41,00	22,90	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 19: Unterstützung durch die örtliche Politik

Unterstützung durch örtliche Politik / Parteien	völlig unzu-reichend=0	1	2	3	4	voll und ganz aus-reichend=5	Gesamt
Anzahl	4	9	14	20	25	11	83
Zeilen-%	4,80	10,80	16,90	24,10	30,10	13,30	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 20: Unterstützung durch örtliche Akteure

Unterstützung durch (andere) örtliche Akteure	völlig unzu-reichend=0	1	2	3	4	voll und ganz aus-reichend=5	Gesamt
Anzahl	2	9	13	26	21	12	83
Zeilen-%	2,40	10,80	15,70	31,30	25,30	14,50	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 21: Unterstützung durch das Land NRW

Unterstützung durch Land NRW	völlig unzu-reichend=0	1	2	3	4	voll und ganz aus-reichend=5	Gesamt
Anzahl	17	11	13	27	7	3	78
in Prozent	21,80	14,10	16,70	34,60	9,00	3,80	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 22: Unterstützung durch die LaS

Unterstützung durch LaS	völlig unzureichend=0	1	2	3	4	voll und ganz aus-reichend=5	Gesamt
Anzahl	7	6	7	28	20	14	82
in Prozent	8,50	7,30	8,50	34,10	24,40	17,10	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 23: Unterstützung durch die BaS

Unterstützung durch BaS	völlig unzu-reichend =0	1	2	3	4	voll und ganz aus-reichend =5	Gesamt
Anzahl	10	6	10	25	18	12	81
in Prozent	12,30	7,40	12,30	30,90	22,20	14,80	100

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 24: Wichtigkeit und Umsetzung von Aufgaben der Seniorenbüros

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Generell für Anfragen im Seniorenbereich zur Verfügung stehen	4,66	4,48	0,18	83
Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten	4,48	4,02	-0,46	83
Die Gefahr von Vereinsamung und sozialer Isolation von Älteren durch Angebote und Projekte verringern	4,39	3,48	-0,91	83
Über die örtlichen Angebote der stationären, teilstationären und ambulanten Pflege Auskunft geben	4,31	4,16	-0,15	83
Eine Lotsenfunktion für ältere Menschen und ihre Angehörigen übernehmen	4,29	3,87	-0,42	83
Aktiv neue Ehrenamtliche gewinnen	4,27	3,12	-1,15	83
Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen	4,20	3,47	-0,73	83
Mit der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten	4,14	3,54	-0,60	83
Treffen von Senioren*innen mit anderen Senior*innen organisieren	4,12	3,82	-0,30	83
Über örtliche Angebote von Seniorenwohnungen und des betreuten Wohnens Auskunft geben	4,10	3,86	-0,24	83
Angebote im Bereich Freizeit / Bildung / Gesundheitsförderung initiieren	4,08	3,61	-0,47	83
Dafür einsetzen, dass Barrieren zur Teilnahme an Angeboten verringert werden	4,02	3,19	-0,83	83
Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und über seniorenspezifische Fragen beraten	3,96	3,49	-0,47	83
Den Austausch zwischen Jüngeren und Älteren fördern	3,90	3,20	-0,70	83

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Ehrenamtliche fachlich begleiten	3,84	3,30	-0,54	83
Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln	3,83	3,31	-0,52	83
Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten	3,77	3,16	-0,61	83
Die Selbstorganisation vor Ort initiieren / unterstützen	3,74	2,72	-1,02	83
Mit anderen Seniorenbüros austauschen	3,72	3,47	-0,25	83
Einzelne Senior*innen aufsuchen und beraten	3,66	3,34	-0,32	83
Ehrenamtliche in Projekte / Aufgabenfelder vermitteln	3,66	3,05	-0,61	83
Ehrenamtliche qualifizieren	3,62	2,92	-0,70	83
Die örtlichen Angebote im Sinne eines Care-Managements kennen, koordinieren und weiterentwickeln	3,37	2,69	-0,68	83
Ältere Menschen individuell im Sinne eines Case-Managements begleiten	3,20	2,65	-0,55	83
Mit der LaS zusammenarbeiten / austauschen	3,18	2,90	-0,28	83
Mit der BaS zusammenarbeiten / austauschen	3,11	2,63	-0,48	83
Kommunale Altenplanung durchführen	2,85	2,07	-0,78	83

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 25: Wichtigkeit und Umsetzung „Begegnung und Teilhabe“

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Die Gefahr von Vereinsamung und sozialer Isolation von Älteren durch Angebote und Projekte verringern	4,39	3,48	-0,91	83
Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen	4,20	3,47	-0,73	83
Treffen von Senior*innen mit anderen Senior*innen organisieren	4,12	3,82	-0,30	83
Angebote im Bereich Freizeit / Bildung / Gesundheitsförderung initiieren	4,08	3,61	-0,47	83
Dafür einsetzen, dass Barrieren zur Teilnahme an Angeboten verringert werden	4,02	3,19	-0,83	83
Den Austausch zwischen Jüngeren und Älteren fördern	3,90	3,20	-0,70	83
Mittelwert	4,12	3,5		

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 26: Wichtigkeit und Umsetzung „Zusammenarbeit und Vernetzung“

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten	4,48	4,02	-0,46	83
Mit der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten	4,14	3,54	-0,60	83
Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten	3,77	3,16	-0,61	83
Mit anderen Seniorenbüros austauschen	3,72	3,47	-0,25	83
Mit der LaS zusammenarbeiten / austauschen	3,18	2,90	-0,28	83
Mit der BaS zusammenarbeiten / austauschen	3,11	2,63	-0,48	83

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 27: Wichtigkeit und Umsetzung „Beratung und Vermittlung“

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Generell für Anfragen im Seniorenbereich zur Verfügung stehen	4,66	4,48	-0,18	83
Über die örtlichen Angebote der stationären, teilstationären und ambulanten Pflege Auskunft geben	4,31	4,16	-0,15	83
Eine Lotsenfunktion für ältere Menschen und ihre Angehörigen übernehmen	4,29	3,87	-0,42	83
Über örtliche Angebote von Seniorenwohnungen und des betreuten Wohnens Auskunft geben	4,10	3,86	-0,24	83
Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und über seniorenspezifische Fragen beraten	3,96	3,49	-0,47	83
Einzelne Senior*innen aufsuchen und beraten	3,66	3,34	-0,32	83

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 28: Wichtigkeit und Umsetzung „Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement“

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Aktiv neue Ehrenamtliche gewinnen	4,27	3,12	-1,15	83
Ehrenamtliche fachlich begleiten	3,84	3,30	-0,54	83
Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln	3,83	3,31	-0,52	83
Die Selbstorganisation vor Ort initiieren / unterstützen	3,74	2,72	-1,02	83
Ehrenamtliche in Projekte / Aufgabenfelder vermitteln	3,66	3,05	-0,61	83
Ehrenamtliche qualifizieren] Wichtigkeit Ehrenamt / bürgerschaftliches Engagement	3,62	2,92	-0,70	83

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 29: Wichtigkeit und Umsetzung „Management und Planung“

Aufgaben	Wichtigkeit	Umsetzung	Differenz	Gültige N
Ältere Menschen individuell im Sinne eines Case-Managements begleiten	3,20	2,65	-0,55	83
Die örtlichen Angebote im Sinne eines Care-Managements kennen, koordinieren und weiterentwickeln	3,37	2,69	-0,68	83
Kommunale Altenplanung durchführen	2,85	2,07	-0,78	83

FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 30: Zielgruppenerreichung im Vergleich

Zielgruppen	ehrenamtlich geführt	hauptamtlich geführt	Gesamt-Mittelwert
Menschen unter 60 Jahren	2,64	2,51	2,53
Ältere zwischen 60 und 70 Jahren	2	1,71	1,75
Ältere zwischen 70 und 80 Jahren	1,91	1,59	1,63
Ältere über 80 Jahre	2,09	1,82	1,85
Ältere Männer	2,45	2,18	2,22
Ältere Frauen*	2	1,61	1,66
Ältere Menschen mit Behinderungen	2,45	2,33	2,35
Ältere mit Migrationshintergrund	3,18	2,96	2,99
Von Armut betroffene ältere Menschen	2,55	2,48	2,49
Ältere mit geringer formaler Bildung	2,7	2,51	2,54
Alleinstehende ältere Menschen	2,09	1,93	1,95
Aktive ältere Menschen*	2,18	1,75	1,81

Quelle: FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW. (* Unterschiede zwischen den Mittelwerten signifikant, $p < .05$)

Tabelle 31: Rahmenbedingungen im Vergleich

	ehrenamtlich geführt	hauptamtlich geführt	Gesamt-Mittelwert
Kompetenzen der hauptamtlich Mitarbeitenden*	1,38	4,13	3,85
Räumliche Ausstattung des Seniorenbüros	3,50	3,61	3,60
Technische Ausstattung des Seniorenbüros	3,44	3,51	3,51
Unterstützung durch die Kommune	2,82	3,57	3,47
Kompetenzen der ehrenamtlich Mitarbeitenden	3,40	3,18	3,21
Unterstützung durch andere örtliche Akteure*	1,64	3,32	3,10
Unterstützung durch die LaS	2,55	3,18	3,10
Unterstützung durch örtliche Politik / Parteien	2,36	3,14	3,04
Anzahl der hauptamtlich Mitarbeitenden*	0,82	3,28	2,95
Finanzielle Ausstattung	2,60	2,97	2,93
Anzahl der ehrenamtlich Mitarbeitenden	2,82	2,90	2,89
Unterstützung durch die BaS	2,09	3,00	2,88
Unterstützung durch das Land NRW	1,73	2,12	2,06

Quelle: FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW. (* Unterschiede zwischen den Mittelwerten signifikant, $p < .05$)

Tabelle 32: Wichtigkeit verschiedener Qualifizierungsangebote im Vergleich

	ehrenamtlich geführt	hauptamtlich geführt	Gesamt
soziale Kompetenzen	4,11	3,83	3,86
kommunikative Kompetenzen	3,78	3,72	3,73
Organisation und Moderation von Veranstaltungen	3,44	3,57	3,56
Projektmanagement	3,22	3,73	3,67
Öffentlichkeitsarbeit	3,8	3,83	3,83
Fachwissen zu spezifischen Themen der Seniorenarbeit und Seniorenpolitik	4,5	4,27	4,30

Quelle: FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 33: Einschätzung der Wichtigkeit von Aufgaben im Vergleich

	ehrenamtlich geführt	hauptamtlich geführt	Gesamt
(AF2) Für Anfragen zur Verfügung stehen	4,36	4,71	4,66
(AF4) Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten*	3,82	4,58	4,48
(AF1) Vereinsamung und soziale Isolation verringern	4	4,44	4,39
(AF2) Auskunft über örtliche (teil-)stationäre und ambulante Pflege geben	4	4,36	4,31
(AF2) Eine Lotsenfunktion übernehmen	3,91	4,35	4,29
(AF3) Neue Ehrenamtliche gewinnen	4,45	4,24	4,27
(AF1) Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen*	3,64	4,29	4,2
(AF4) Mit der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten	3,82	4,19	4,14
(AF1) Treffen von Senioren organisieren	3,73	4,18	4,12
(AF2) Auskunft geben über Seniorenwohnungen / betreutes Wohnens	3,73	4,15	4,1
(AF1)Freizeit und Bildungsangebote/ Gesundheitsförderung initiieren*	3,55	4,17	4,08
(AF1) Barrieren verringern	3,82	4,06	4,02
(AF2) Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und beraten*	3,18	4,08	3,96
(AF1) Generationen-Austausch fördern	3,91	3,9	3,9

	ehrenamtlich geführt	hauptamtlich geführt	Gesamt
(AF3) Ehrenamtliche fachlich begleiten	3,73	3,86	3,84
(AF3) Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln	4	3,8	3,83
(AF4) Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten	3,18	3,86	3,77
(AF3) Die Selbstorganisation vor Ort initiieren / unterstützen	3	3,86	3,74
(AF4) Mit anderen Seniorenbüros austauschen	3,55	3,75	3,72
(AF2) Senioren aufsuchen und beraten	3,36	3,71	3,66
(AF3) Ehrenamtliche in Projekte/Aufgabenfelder vermitteln	3,27	3,72	3,66
(AF3) Ehrenamtliche qualifizieren	3,55	3,63	3,62
(AF5) Die örtlichen Angebote kennen/koordinieren/weiterentwickeln (Care-Management)	2,73	3,47	3,37
(AF5) Ältere Menschen begleiten (Case-Management)	2,45	3,32	3,2
(AF4) Mit der LaS zusammenarbeiten / austauschen	3,27	3,17	3,18
(AF4) Mit der BaS zusammenarbeiten / austauschen	3,4	3,07	3,11
(AF5) Kommunale Altenplanung durchführen	2,18	2,96	2,85

Quelle: FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW. (* Unterschiede zwischen den Mittelwerten signifikant, $p < .05$)

Tabelle 34: Einschätzung der Umsetzung von Aufgaben im Vergleich

	Umsetzung EA	Umsetzung HA	Gesamt-Umsetzung	sign. Umsetzung
(AF2) Für Anfragen zur Verfügung stehen	4,18	4,53	4,48	
(AF2) Auskunft über örtliche ambulante/ (teil-)stationäre Pflege geben	3,73	4,22	4,16	
(AF4) Mit anderen Organisationen in der Kommune zusammenarbeiten*	3	4,18	4,02	4,02
(AF2) Eine Lotsenfunktion übernehmen	3,18	3,97	3,87	
(AF2) Auskunft geben über Seniorenwohnungen / betreutes Wohnen	3,55	3,9	3,86	
(AF1) Treffen von Senioren organisieren	3,91	3,81	3,82	
(AF1) Freizeit- und Bildungsangebote / Gesundheitsförderung initiieren	3,27	3,67	3,61	
(AF4) Mit der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten	3,64	3,53	3,54	
(AF2) Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und beraten	3	3,57	3,49	
(AF1) Vereinsamung und soziale Isolation verringern	3,64	3,46	3,48	
(AF4) Mit anderen Seniorenbüros austauschen	2,64	3,6	3,47	3,47
(AF1) Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen	2,82	3,57	3,47	3,47
(AF2) Senioren aufsuchen und beraten	3,09	3,38	3,34	
(AF3) Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln	3,55	3,28	3,31	
(AF3) Ehrenamtliche fachlich begleiten	2,73	3,39	3,3	

	Umsetzung EA	Umsetzung HA	Gesamt-Umsetzung	sign. Umsetzung
(AF1) Generationen-Austausch fördern	3,09	3,22	3,2	
(AF1) Barrieren verringern	3,09	3,21	3,19	
(AF4) Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten	2,82	3,21	3,16	
(AF3) Neue Ehrenamtliche gewinnen	2,64	3,19	3,12	
(AF3) Ehrenamtliche in Projekte/ Aufgabenfelder vermitteln	3,18	3,03	3,05	
(AF3) Ehrenamtliche qualifizieren	2,27	3,01	2,92	
(AF4) Mit der LaS zusammenarbeiten / austauschen	2,73	2,93	2,9	
(AF3) Die Selbstorganisation vor Ort initiieren / unterstützen	1,82	2,86	2,72	2,72
(AF5) Die örtlichen Angebote kennen/koordinieren/weiterentwickeln (Care-Management)	2,36	2,74	2,69	
(AF5) Ältere Menschen begleiten (Case-Management)	2	2,75	2,65	
(AF4) Mit der BaS zusammenarbeiten / austauschen	2,27	2,68	2,63	
(AF5) Kommunale Altenplanung durchführen	1,82	2,11	2,07	

Quelle: FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW. (* Unterschiede zwischen den Mittelwerten signifikant, $p < .05$)

Tabelle 35: Information zu Qualifizierungsangeboten im Vergleich

		sehr gut	gut	kaum	gar nicht	Gesamt
ehrenamtlich geführt	Anzahl	0	4	5	2	11
	%	0,00	36,40	45,50	18,20	100,00
hauptamtlich geführt	Anzahl	8	42	20	1	71
	%	11,30	59,20	28,20	1,40	100,00
Gesamt	Anzahl	8	46	25	3	82
	%	9,80	56,10%	30,50	3,70	100,00

Quelle: FfG 2019; Eigene Erhebung: Online-Befragung Seniorenbüros NRW

Tabelle 36: Nutzung von Qualifzierungsangeboten im Vergleich (sonstige Veranstalter)

		häufig	gelegentlich	nie	Gesamt
ehrenamtlich geführt	Anzahl	1	3	7	11
	in %	9,10%	27,30%	63,60%	100,00%
hauptamtlich geführt	Anzahl	13	49	7	69
	in %	18,80%	71,00%	10,10%	100,00%
Gesamt	Anzahl	14	52	14	80
	Zeilen-%	17,50%	65,00%	17,50%	100,00%

II Leitfaden für Expterteninterviews

Einleitung / Information vor Beginn des Interviews:

Das Institut für Gerontologie an der TU Dortmund arbeitet in Kooperation mit 4k Projekte und im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen an einer Evaluation der Organisationsformen und Leistungsbereiche der Seniorenbüros in Nordrhein-Westfalen. Betrachtet wird dabei auch die Tätigkeit der Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (LaS NRW). Hierzu führen wir mit einer Reihe von Expertinnen und Experten leitfadengestützte telefonische Interviews durch, die max. 60 Minuten dauern. Vielen Dank für Ihre Bereitschaft zum Gespräch! Für die Auswertung zeichnen wir die Interviews auf. Sind Sie mit der Tonaufnahme dieses Gespräches einverstanden?

Person/Organisation:

Datum/Zeit:

1 Einstieg

1.1 Warum sind Seniorenbüros aus Ihrer Perspektive wichtig?

2 **Aufgaben**
(Selbstbeschreibung: Förderung des sozialen und generationenübergreifenden Miteinanders und die Stärkung der selbständigen Lebensführung älterer Menschen)

2.1 Welches sind Ihrer Einschätzung nach die wichtigsten Aufgaben von Seniorenbüros?

2.2 Haben sich die Aufgaben in den letzten Jahren verändert? Wenn ja, inwiefern?

3 **Handlungsfelder**
(Selbstbeschreibung: Bürgerschaftliches Engagement, soziale Teilhabe, Wohnen, Wohnumfeld, Quartier, Begegnung, Gesundheit, Vorsorge, Pflege, Seniorenwirtschaft)

3.1 Wie (gut) tragen die Seniorenbüros zur Begegnung und sozialer Teilhabe bei?

3.2 Wie (gut) tragen die Seniorenbüros zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements bei?

3.3 Wie (gut) tragen die Seniorenbüros zur Verbesserung von Wohnen und Wohnumfeld bei?

3.4 Wie (gut) tragen Seniorenbüros zur Unterstützung von Gesundheit, Vorsorge und Pflege bei?

3.5 Wie (gut) tragen Seniorenbüros zur „Kundensouveränität“ von älteren Menschen bei?

4 Zielgruppen

4.1 Welche Gruppen werden nach Ihrer Kenntnis von den Seniorenbüros gut erreicht?

4.2 Welche Gruppen werden nach Ihrer Kenntnis von den Seniorenbüros weniger gut erreicht?

4.3 Wie könnten diese Gruppen ggf. besser erreicht werden?

5 Qualitätskriterien

(Selbstbeschreibung: Verlässliche Strukturen, Personal und Finanzen, Beratungskompetenz, Fach- und Erfahrungswissen, Partizipation und Inklusion, Vernetzung, Gemeinwesen- und Sozialraumorientierung)

5.1 Wie schätzen Sie die Beratungskompetenz der Seniorenbüros ein?

5.2 Wie schätzen Sie die Verbindung von Fach- und Erfahrungswissen durch die Seniorenbüros ein?

5.3 Wie schätzen Sie die Beiträge der Seniorenbüros zu Partizipation und Inklusion ein?

5.4 Wie schätzen Sie die Vernetzung (lokal, regional, landesweit) der Seniorenbüros ein?

5.5 Wie schätzen Sie die Gemeinwesen- und Sozialraumorientierung der Seniorenbüros ein?

5.6 Wie schätzen Sie die Verlässlichkeit der Strukturen der Seniorenbüros ein?

5.7 Wie schätzen Sie die Personal-und Finanzsituation der Seniorenbüros ein?

6 Kooperation und Vernetzung

6.1 Wie schätzen Sie die gegenwärtige Zusammenarbeit der Seniorenbüros mit anderen Organisationen und Akteuren ein?

6.2 Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit Ihrer Organisation mit den Seniorenbüros ein?

6.3 Wie schätzen Sie die Vernetzung der Seniorenbüros untereinander ein?

6.4 Wo sehen Sie Defizite in der gegenwärtigen Vernetzung und Zusammenarbeit der Seniorenbüros?

6.5 Wie könnte nach Ihrer Einschätzung die Vernetzung der Seniorenbüros untereinander und mit anderen Organisationen und Akteuren verbessert werden?

7 Strukturen und Rahmenbedingungen

7.1 Welche Faktoren begünstigen (ganz allgemein) die Entstehung von Seniorenbüros?

7.2 Welche Faktoren erschweren (ganz allgemein) die Entstehung von Seniorenbüros?

7.3 Welche Unterschiede gibt es dabei hinsichtlich der Gemeindegröße?

7.4 Was sind aus Ihrer Sicht gegenwärtig die wichtigsten Herausforderungen für die organisationale (Weiter-)Entwicklung der Seniorenbüros in NRW?

7.5 Welche Unterschiede sehen Sie dabei hinsichtlich eher städtischer oder eher ländlicher Kommunen?

7.6 Welche Unterschiede sehen Sie dabei hinsichtlich der Trägerschaft (kommunal oder freie Träger)?

7.7 Welche Unterschiede sehen Sie dabei zwischen haupt- und ehrenamtlich geführten Seniorenbüros?

8 Unterstützung

8.1 Welche Unterstützungsstrukturen/Ressourcen werden aus Ihrer Sicht von den Seniorenbüros benötigt?

8.2 Ist die Unterstützung seitens der Kommunen ausreichend? Was sollte hier ggf. geschehen?

8.3 Ist die Unterstützung seitens des Bundeslandes ausreichend? Was sollte hier ggf. geschehen?

8.4 Ist die Unterstützung seitens der LaS ausreichend? Was sollte hier ggf. geschehen?

9 Abschluss

9.1 Gibt es weitere Aspekte zu Arbeit der Seniorenbüros in NRW, die in diesem Interview bisher nicht angesprochen wurden, die Sie aber für besonders wichtig halten?

Vielen Dank für das Gespräch!

III Ablauf und Fragestellungen der Web-Konferenz

Web-Konferenz am 30.01.2019, 10.00 - 11.30 Uhr

Ablauf:

10.00 Uhr: Einwahl der Teilnehmenden
Audio/Video-Check, ggf. Behebung technischer Probleme
Tobias Klein, Uni Siegen

10.10 Uhr: Begrüßung und Einführung
Dr. Elke Olbermann, Projektleitung
Forschungsgesellschaft für Gerontologie

10.15 Uhr: Vorstellungsrunde
Name/Ort/Funktion/Wie lange im SB/
„Was treibt mich an in meiner Arbeit?“

10.30 Uhr: Fragestellung 1
„Warum sind die Seniorenbüros heute wichtig?“
Statements / Diskussion

10.50 Uhr: Fragestellung 2
„Was steht der Entfaltung der Potenziale der Seniorenbüros im Weg?“
Statements / Diskussion

11.10 Uhr: Abschlussrunde
Blitzlicht
Ausblick
Verabschiedung

11.30 Uhr: Ende

Moderation: Erik Rahn, 4k Projekte

IV Fragebogen der Online-Befragung

Evaluation der Organisationsformen und Leistungsbereiche der Seniorenbüros in NRW

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dieser Online-Befragung wollen wir herausfinden, wie die Arbeit in Seniorenbüros unterstützt werden kann und welche Faktoren hierfür ausschlaggebend sind. Mit den Ergebnissen soll die Arbeit in den Seniorenbüros gestärkt werden.
Die Teilnahme an der Befragung ist anonym. Aus Ihren Antworten können wir nicht erkennen, wer Sie sind oder aus welchem Seniorenbüro Sie kommen.

Bitte füllen Sie pro Seniorenbüro einen Online-Fragebogen aus! Wenn es bei Ihnen mehrere Mitarbeiter*innen gibt, dann können Sie sich untereinander gern beraten, welche Antworten die passenden sind.

Wenn es in einer Stadt / Gemeinde mehrere Seniorenbüros gibt, dann sollte jedes Seniorenbüro einen eigenen Online-Fragebogen ausfüllen!

Das Ausfüllen des Fragebogens dauert rund 25 Minuten.

Noch ein technischer Hinweis:

Mit der Tastenkombination "STRG +" können Sie jederzeit die Schriftgröße vergrößern und mit "STRG -" verkleinern!

Mit dem Button „weiter“ gelangen Sie zur nächsten Frage; mit dem Button „zurück“ gelangen Sie zu den vorausgegangenen Fragen und können dort Ihre Antworten ggf. auch noch ändern.

Bitte denken Sie daran, zum Schluss den Button „Absenden“ anzuklicken, damit der Fragebogen übermittelt wird!

In dieser Umfrage sind 41 Fragen enthalten.

Wie viele Einwohnerinnen und Einwohner hat Ihre Kommune?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ bis zu 10.000
- ◯ 10.000 bis unter 20.000
- ◯ 20.000 bis unter 50.000
- ◯ 50.000 bis unter 100.000
- ◯ 100.000 bis unter 500.000
- ◯ 500.000 und mehr

Gibt es in Ihrer Kommune ein oder mehrere Seniorenbüros?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ ein Seniorenbüro
- ◯ mehrere Seniorenbüros

Ist das Einzugsgebiet Ihres Seniorenbüros eher ländlich oder städtisch geprägt?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ ländlich geprägt
- ◯ städtisch geprägt

Wer ist der Träger Ihres Seniorenbüros?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ Kommune
- ◯ Wohlfahrtsverband
- ◯ gemeinsame Trägerschaft Kommune / Wohlfahrtsverband
- ◯ örtliche Kirchengemeinde / Kirche
- ◯ Verein
- ◯ sonstiges, und zwar ... [ ]

Wo befindet sich Ihr Seniorenbüro?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ im Rathaus
- ◯ in einem anderen zentral gelegenen Gebäude
- ◯ in einem anderen eher nicht zentral gelegenen Gebäude

Für welches Gebiet ist Ihr Seniorenbüro zuständig?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ Stadtteil / Ortsteil / Quartier
- ◯ gesamtes Stadt- / Gemeindegebiet
- ◯ über das Stadt- / Gemeindegebiet hinaus

Ist Ihr Seniorenbüro barrierefrei zugänglich?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ ja
- ◯ ja, mit geringen Einschränkungen
- ◯ nein

In welchem Jahr wurde Ihr Seniorenbüro gegründet?

❗ Ihre Antwort muss zwischen 1960 und 2019 liegen.
Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

[ ]

An wie vielen Tagen in der Woche ist Ihr Seniorenbüro geöffnet?

❗ Ihre Antwort muss zwischen 1 und 7 liegen.
Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

[ ]

Wie viele Stunden ist Ihr Seniorenbüro pro Woche geöffnet?

❗ Ihre Antwort muss zwischen 0 und 100 liegen.
Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

[ ]

Wie viele hauptamtlich und ehrenamtlich Mitarbeitende gibt es in Ihrem Seniorenbüro?

Hiermit sind die Mitarbeitenden gemeint, die zur personellen Besetzung Ihres Seniorenbüros gehören und zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes beitragen.

Nicht gemeint sind Ehrenamtliche, die gelegentlich in Projekten oder Veranstaltungen mitarbeiten.

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	keine(n) 0	1	2	3	4	5 bis 9	10 oder mehr
Anzahl hauptamtliche Mitarbeiter*innen	○	○	○	○	○	○	○
Anzahl ehrenamtliche Mitarbeiter*innen	○	○	○	○	○	○	○

Wie viele Arbeitsstunden pro Woche stehen der/die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen für Ihr Seniorenbüro insgesamt zur Verfügung?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:
Antwort war größer als 'keine(n)
0' bei Frage '11 [AnzahlMitarbeiter]' (Wie viele hauptamtlich und ehrenamtlich Mitarbeitende gibt es in Ihrem Seniorenbüro? Hiermit sind die Mitarbeitenden gemeint, die zur personellen Besetzung Ihres Seniorenbüros gehören und zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes beitragen. Nicht gemeint sind Ehrenamtliche, die gelegentlich in Projekten oder Veranstaltungen mitarbeiten. (Anzahl hauptamtliche Mitarbeiter*innen))

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Wie viele Arbeitsstunden pro Woche wenden der/die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen für Ihr Seniorenbüro insgesamt auf?

Gemeint ist die Stundenzahl pro Woche, die von Ehrenamtlichen zur Besetzung Ihres Seniorenbüros und zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes eingebracht wird.

Nicht gemeint sind Arbeitsstunden von Ehrenamtlichen, die gelegentlich für Projekte oder Veranstaltungen erbracht werden.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:
Antwort war größer als 'keine(n)
0' bei Frage '11 [AnzahlMitarbeiter]' (Wie viele hauptamtlich und ehrenamtlich Mitarbeitende gibt es in Ihrem Seniorenbüro? Hiermit sind die Mitarbeitenden gemeint, die zur personellen Besetzung Ihres Seniorenbüros gehören und zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes beitragen. Nicht gemeint sind Ehrenamtliche, die gelegentlich in Projekten oder Veranstaltungen mitarbeiten. (Anzahl ehrenamtliche Mitarbeiter*innen))

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Gibt es in Ihrer Kommune eine Seniorenvertretung?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ ja
- ◯ nein

Wie oft haben Sie Kontakt mit der Seniorenvertretung?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:
Antwort war 'ja' bei Frage '14 [Seniorenvertretung]' (Gibt es in Ihrer Kommune eine Seniorenvertretung?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ sehr oft
- ◯ oft
- ◯ gelegentlich
- ◯ selten
- ◯ nie

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Aufgaben im Bereich "Zusammenarbeit und Vernetzung" in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können wählen von "0 = gar nicht wichtig" bis "5 = sehr wichtig".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht wichtig = 0	1	2	3	4	sehr wichtig = 5
Mit {if(Traeger==1,'anderen Fachbereichen / Sachgebieten / Abteilungen in',")} der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten	○	○	○	○	○	○
Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten	○	○	○	○	○	○
Mit anderen Organisationen in der Kommune (Vereine, Selbsthilfegruppen, Wohlfahrtsverbände, ...) zusammenarbeiten	○	○	○	○	○	○
Mit anderen Seniorenbüros austauschen	○	○	○	○	○	○
Mit der Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (LaS) zusammenarbeiten / austauschen	○	○	○	○	○	○
Mit der Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (BaS) zusammenarbeiten / austauschen	○	○	○	○	○	○

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Aufgaben im Bereich "Begegnung und Teilhabe" in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können wählen von "0 = gar nicht wichtig" bis "5 = sehr wichtig".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht wichtig = 0	1	2	3	4	sehr wichtig = 5
Treffen von Senior*innen mit anderen Senior*innen organisieren	○	○	○	○	○	○
Angebote im Bereich Freizeit / Bildung / Gesundheitsförderung initiieren	○	○	○	○	○	○
Die Gefahr von Vereinsamung und sozialer Isolation von Älteren durch Angebote und Projekte verringern	○	○	○	○	○	○
Den Austausch zwischen Jüngeren und Älteren fördern	○	○	○	○	○	○
Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen	○	○	○	○	○	○
Dafür einsetzen, dass Barrieren zur Teilnahme an Angeboten verringert werden	○	○	○	○	○	○

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Aufgaben im Bereich "Beratung und Vermittlung" in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können wählen von "0 = gar nicht wichtig" bis "5 = sehr wichtig".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht wichtig = 0	1	2	3	4	sehr wichtig = 5
Über die örtlichen Angebote der stationären, teilstationären und ambulanten Pflege Auskunft geben	○	○	○	○	○	○
Über örtliche Angebote von Seniorenwohnungen und des betreuten Wohnens Auskunft geben	○	○	○	○	○	○
Generell für Anfragen im Seniorenbereich zur Verfügung stehen	○	○	○	○	○	○
Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und über seniorenspezifische Fragen beraten	○	○	○	○	○	○
Einzelne Senior*innen aufsuchen und beraten	○	○	○	○	○	○
Eine Lotsenfunktion für ältere Menschen und ihre Angehörigen übernehmen	○	○	○	○	○	○

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Aufgaben im Bereich "Ehrenamt / bürgerschaftliches Engagement" in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können wählen von "0 = gar nicht wichtig" bis "5 = sehr wichtig".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht wichtig = 0	1	2	3	4	sehr wichtig = 5
Aktiv neue Ehrenamtliche gewinnen	○	○	○	○	○	○
Ehrenamtliche qualifizieren	○	○	○	○	○	○
Ehrenamtliche fachlich begleiten	○	○	○	○	○	○
Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln	○	○	○	○	○	○
Ehrenamtliche in Projekte / Aufgabenfelder vermitteln	○	○	○	○	○	○
Die Selbstorganisation im Sinne aktiver Nachbarschaften zur Gestaltung des Gemeinwesens vor Ort initiieren / unterstützen	○	○	○	○	○	○

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Aufgaben im Bereich "Management und Planung" in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können wählen von "0 = gar nicht wichtig" bis "5 = sehr wichtig".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht wichtig = 0	1	2	3	4	sehr wichtig = 5
Ältere Menschen individuell im Sinne eines Case-Managements begleiten	○	○	○	○	○	○
Die örtlichen Angebote im Sinne eines Care-Managements kennen, koordinieren und weiterentwickeln	○	○	○	○	○	○
Kommunale Altenplanung durchführen	○	○	○	○	○	○

Wie bewerten Sie den aktuellen Stand der Umsetzung dieser Aufgaben in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können angeben von "0 = gar nicht erreicht" bis "5 = sehr umfassend erreicht".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht erreicht = 0	1	2	3	4	sehr umfassend erreicht = 5
Mit {if(Traeger==1,'anderen Fachbereichen / Sachgebieten / Abteilungen in',")} der Kommunalverwaltung zusammenarbeiten	○	○	○	○	○	○
Mit der lokalen Politik zusammenarbeiten	○	○	○	○	○	○
Mit anderen Organisationen in der Kommune (Vereine, Selbsthilfegruppen, Wohlfahrtsverbände, ...) zusammenarbeiten	○	○	○	○	○	○
Mit anderen Seniorenbüros austauschen	○	○	○	○	○	○
Mit der Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (LaS) zusammenarbeiten / austauschen	○	○	○	○	○	○
Mit der Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (BaS) zusammenarbeiten / austauschen	○	○	○	○	○	○

Wie bewerten Sie den aktuellen Stand der Umsetzung dieser Aufgaben in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können angeben von "0 = gar nicht erreicht" bis "5 = sehr umfassend erreicht".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht erreicht = 0	1	2	3	4	sehr umfassend erreicht = 5
Treffen von Senior*innen mit anderen Senior*innen organisieren	○	○	○	○	○	○
Angebote im Bereich Freizeit / Bildung / Gesundheitsförderung initiieren	○	○	○	○	○	○
Die Gefahr von Vereinsamung und sozialer Isolation von Älteren durch Angebote und Projekte verringern	○	○	○	○	○	○
Den Austausch zwischen Jüngeren und Älteren fördern	○	○	○	○	○	○
Wünsche und Bedürfnisse der Älteren in die Öffentlichkeit tragen	○	○	○	○	○	○
Dafür einsetzen, dass Barrieren zur Teilnahme an Angeboten verringert werden	○	○	○	○	○	○

Wie bewerten Sie den aktuellen Stand der Umsetzung dieser Aufgaben in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können angeben von "0 = gar nicht erreicht" bis "5 = sehr umfassend erreicht".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht erreicht = 0	1	2	3	4	sehr umfassend erreicht = 5
Über die örtlichen Angebote der stationären, teilstationären und ambulanten Pflege Auskunft geben	○	○	○	○	○	○
Über örtliche Angebote von Seniorenwohnungen und des betreuten Wohnens Auskunft geben	○	○	○	○	○	○
Generell für Anfragen im Seniorenbereich zur Verfügung stehen	○	○	○	○	○	○
Akteure und Multiplikatoren aufsuchen und über seniorenspezifische Fragen beraten	○	○	○	○	○	○
Einzelne Senior*innen aufsuchen und beraten	○	○	○	○	○	○
Eine Lotsenfunktion für ältere Menschen und ihre Angehörigen übernehmen	○	○	○	○	○	○

Wie bewerten Sie den aktuellen Stand der Umsetzung dieser Aufgaben in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können angeben von "0 = gar nicht erreicht" bis "5 = sehr umfassend erreicht".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht erreicht = 0	1	2	3	4	sehr umfassend erreicht = 5
Aktiv neue Ehrenamtliche gewinnen	○	○	○	○	○	○
Ehrenamtliche qualifizieren	○	○	○	○	○	○
Ehrenamtliche fachlich begleiten	○	○	○	○	○	○
Projekte mit und für Ehrenamtliche entwickeln	○	○	○	○	○	○
Ehrenamtliche in Projekte / Aufgabenfelder vermitteln	○	○	○	○	○	○
Die Selbstorganisation im Sinne aktiver Nachbarschaften zur Gestaltung des Gemeinwesens vor Ort initiieren / unterstützen	○	○	○	○	○	○

Wie bewerten Sie den aktuellen Stand der Umsetzung dieser Aufgaben in Ihrem Seniorenbüro?

Sie können angeben von "0 = gar nicht erreicht" bis "5 = sehr umfassend erreicht".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht erreicht = 0	1	2	3	4	sehr umfassend erreicht = 5
Ältere Menschen individuell im Sinne eines Case-Managements begleiten	○	○	○	○	○	○
Die örtlichen Angebote im Sinne eines Care-Managements kennen, koordinieren und weiterentwickeln	○	○	○	○	○	○
Kommunale Altenplanung durchführen	○	○	○	○	○	○

Wie gut erreichen Sie verschiedene Gruppen älterer Menschen?

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	sehr gut	gut	kaum	gar nicht
Menschen unter 60 Jahren	○	○	○	○
Ältere zwischen 60 und 70 Jahren	○	○	○	○
Ältere zwischen 70 und 80 Jahren	○	○	○	○
Ältere über 80 Jahre	○	○	○	○
Ältere Männer	○	○	○	○
Ältere Frauen	○	○	○	○
Ältere Menschen mit Behinderungen	○	○	○	○
Ältere Menschen mit Migrationshintergrund	○	○	○	○
Von Armut betroffene ältere Menschen	○	○	○	○
Ältere Menschen mit geringer formaler Bildung	○	○	○	○
Alleinstehende ältere Menschen	○	○	○	○
Aktive ältere Menschen	○	○	○	○

Wie viele Seniorinnen und Senioren bzw. Angehörige haben Sie mit den verschiedenen Aktivitäten Ihres Seniorenbüros im letzten Jahr erreicht?

Wenn die genaue Zahl nicht bekannt ist, geben Sie bitte eine geschätzte Zahl ein!

Die Arbeit der Seniorenbüros hängt von personellen, materiellen und politischen Faktoren ab. Wie schätzen Sie Ihre Rahmenbedingungen ein?

Bitte vergeben Sie Punkte von "0 = völlig unzureichend" bis "5 = voll und ganz ausreichend".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	völlig unzureichend = 0	1	2	3	4	voll und ganz ausreichend = 5
Anzahl der hauptamtlichen Mitarbeiter*innen	○	○	○	○	○	○
Anzahl der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen	○	○	○	○	○	○
Kompetenzen der hauptamtlichen Mitarbeitenden	○	○	○	○	○	○
Kompetenzen der ehrenamtlichen Mitarbeitenden	○	○	○	○	○	○
Räumliche Ausstattung Ihres Seniorenbüros	○	○	○	○	○	○
Technische Ausstattung Ihres Seniorenbüros	○	○	○	○	○	○
Finanzielle Ausstattung	○	○	○	○	○	○
Unterstützung durch die Kommune (Stadt- / Gemeinde- / Kreisverwaltung)	○	○	○	○	○	○
Unterstützung durch die örtliche Politik / die Parteien	○	○	○	○	○	○
Unterstützung durch andere örtliche Akteure (Vereine, Organisationen, ...)	○	○	○	○	○	○
Unterstützung durch die LaS (Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW)	○	○	○	○	○	○
Unterstützung durch die BaS (Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros)	○	○	○	○	○	○
Unterstützung durch das Land NRW	○	○	○	○	○	○

Wie dokumentieren Sie die Arbeit Ihres Seniorenbüros?

Bitte alle zutreffenden Antworten anklicken!

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Tagesprotokolle
- ☐ Einzelprotokolle von Besprechungen / Veranstaltungen
- ☐ Einsatzlisten der Ehrenamtlichen
- ☐ Zählung von Veranstaltungs-Teilnehmenden
- ☐ projektbezogene Sachberichte
- ☐ Berichterstattung in Ausschüssen, Gremien
- ☐ Jahresberichte
- ☐ Dokumentationssoftware
- ☐ Wirkungs-Evaluation von Projekten / Aktivitäten
- ☐ Excel- oder Word-Listen
- ☐ Sonstiges, und zwar:: [ ]

Über welche Berufsabschlüsse verfügen die hauptamtlich Mitarbeitenden in ihrem Seniorenbüro?

Mehrfachnennungen sind möglich!

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:
Antwort war größer als 'keine(n)
0' bei Frage '11 [AnzahlMitarbeiter]' (Wie viele hauptamtlich und ehrenamtlich Mitarbeitende gibt es in Ihrem Seniorenbüro? Hiermit sind die Mitarbeitenden gemeint, die zur personellen Besetzung Ihres Seniorenbüros gehören und zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes beitragen. Nicht gemeint sind Ehrenamtliche, die gelegentlich in Projekten oder Veranstaltungen mitarbeiten. (Anzahl hauptamtliche Mitarbeiter*innen))

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Verwaltungsfachkraft
- ☐ Sozialarbeit / Sozialpädagogik
- ☐ Sozial- / Erziehungswissenschaften
- ☐ Sonstiges, und zwar:: [ ]

Wie gut fühlen Sie sich über Qualifizierungsangebote für Mitarbeiter*innen von Seniorenbüros informiert?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ◯ sehr gut
- ◯ gut
- ◯ kaum
- ◯ gar nicht

Welche Informations- / Qualifizierungsangebote wurden in Ihrem Seniorenbüro von den Mitarbeiter*innen bereits besucht bzw. genutzt?

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	häufig	gelegentlich	nie
Jahrestagung der LaS (Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW)	◯	◯	◯
Sonstige Qualifizierungsangebote der LaS (Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW)	◯	◯	◯
Jahrestagung der BaS (Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros)	◯	◯	◯
Sonstige Qualifizierungsangebote der BaS (Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros)	◯	◯	◯
Qualifizierungsangebote des "Forums Seniorenarbeit NRW"	◯	◯	◯
Qualifizierungsangebote sonstiger Veranstalter	◯	◯	◯

Wer waren die Veranstalter der sonstigen besuchten Qualifizierungsangebote?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:
Antwort war weniger als 'nie' bei Frage '32 [QualiAngebote]' (Welche Informations- / Qualifizierungsangebote wurden in Ihrem Seniorenbüro von den Mitarbeiter*innen bereits besucht bzw. genutzt? (Qualifizierungsangebote sonstiger Veranstalter))

Wie wichtig sind Ihnen Qualifizierungsangebote zu den genannten Kompetenzbereichen?

Sie können wählen von "0 = gar nicht wichtig" bis "5 = sehr wichtig".

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	gar nicht wichtig = 0	**1**	**2**	**3**	**4**	**sehr wichtig = 5**
soziale Kompetenzen	○	○	○	○	○	○
kommunikative Kompetenzen	○	○	○	○	○	○
Organisation und Moderation von Veranstaltungen	○	○	○	○	○	○
Projektmanagement	○	○	○	○	○	○
Öffentlichkeitsarbeit	○	○	○	○	○	○
Fachwissen zu spezifischen Themen der Seniorenarbeit und Seniorenpolitik	○	○	○	○	○	○

Gibt es noch weitere Qualifizierungsangebote, die Ihnen wichtig wären? Hier können Sie sie eintragen:

Welche Unterstützung wäre hilfreich von der Stadt / Gemeinde / vom Kreis?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Welche Unterstützung wäre hilfreich von der LaS (Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW)?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Welche Unterstützung wäre hilfreich von der BaS (Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros)?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Welche Unterstützung wäre hilfreich vom Land NRW?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Welche Schwierigkeiten und Herausforderungen sehen Sie für die Arbeit Ihres Seniorenbüros?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Vielleicht möchten Sie abschließend noch Meinungen oder Vorstellungen äußern, die
mit den Fragen noch nicht berücksichtigt sind.

Hier können Sie sie eintragen!

Denken Sie anschließend daran, auf den "Absenden"-Button zu klicken. So werden die Daten an uns übermittelt.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

Bei Anmerkungen und/oder Rückfragen stehen wir Ihnen natürlich gern zur Verfügung.

Kontakt:

Dipl.-Psych. Frank Luschei; wiss. Mitarbeiter; Tel.: 0231 / 728488-18; E-Mail: luschei@post.tu-dortmund.de (mailto:luschei@post.tu-dortmund.de?subject=Online-Befragung%20zur%20kommunalen%20Altenberichterstattung)
Dr. Elke Olbermann; Projektleitung; Tel.: 0231 / 728488-29; E-Mail: elke.olbermann@tu-dortmund.de (mailto:elke.olbermann@tu-dortmund.de?subject=Online-Befragung%20zur%20kommunalen%20Altenberichterstattung)

Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V.
Institut für Gerontologie an der TU Dortmund

Evinger Platz 13 | D-44339 Dortmund
luschei@post.tu-dortmund.de (mailto:luschei@post.tu-dortmund.de) | www.ffg.tu-dortmund.de (http://www.ffg.tu-dortmund.de)

Übermittlung Ihres ausgefüllten Fragebogens:
Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

V Ablauf und Ergebnisse des Dialogs mit Schlüsselpersonen

Dialog mit Schlüsselpersonen

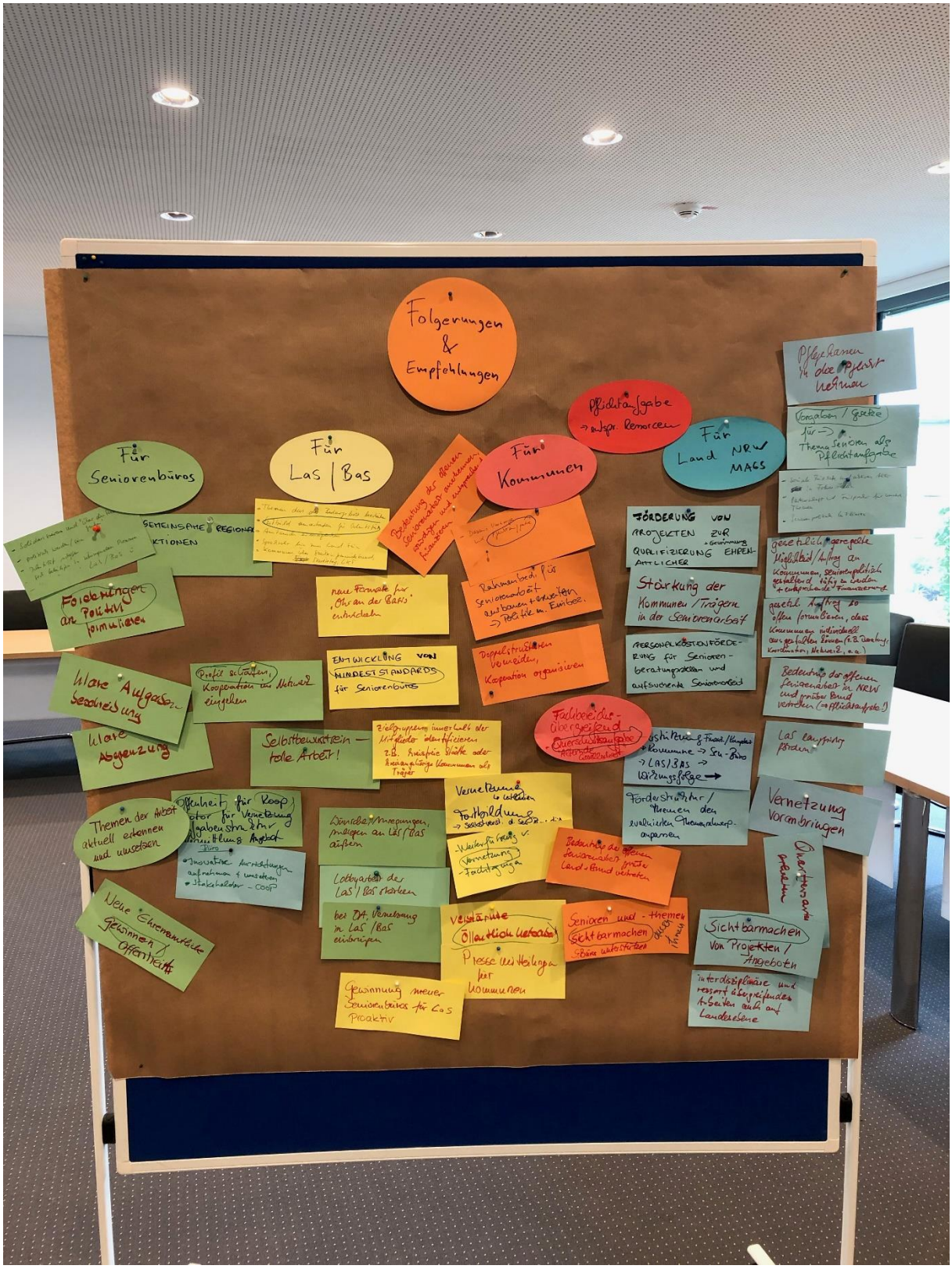
Datum: 28.05.2019
Uhrzeit: 10.00 Uhr bis 15.30 Uhr
Ort: Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, Fürstenwall 25, 40219 Düsseldorf
Raum:

Ablauf

10.00 Uhr	**Ankunft** und Begrüßungskaffee
10.15 Uhr	**Begrüßung** *N.N., Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS)*
10.30 Uhr	**Vorstellung** der Teilnehmenden
11.00 Uhr	**Präsentation** der Evaluationsergebnisse *Dr. Elke Olbermann, Markus Kühnel, Frank Luschei, Forschungsgesellschaft für Gerontologie an der TU Dortmund (FfG)* Nachfragen / Kommentierung / Diskussion
12.15 Uhr	**Mittagspause**
13.00 Uhr	**Arbeitsgruppen** „Welche Schlussfolgerungen lassen sich für die Gestaltung und Unterstützung der Arbeit in den Seniorenbüros ziehen?“
14.00 Uhr	**Plenum** Ergebnissicherung Aussprache
15.00 Uhr	**Ausblick** N.N., MAGS
15.15 Uhr	**Kaffee** zum Abschluss
15.30 Uhr	**Ende** der Veranstaltung

Moderation: Erik Rahn; 4k Projekte Berlin

Folgerungen & Empfehlungen
Für Seniorenbüros
Für LaS/BaS
Für Kommunen
Für Land NRW MAGS
Digitalisierung
Aufsuchende Arbeit stärken
Zugehende Beratung umsetzen
Nicht nachlassen!
Nicht aufgeben!
Fuß in die Tür kriegen / Fuß in der Tür lassen in der Kommunalverwaltung
Tue Gutes und Sprech drüber!
Fokus auf bedarfsgerechte Themen legen
Bedarfe der Büros im Blick haben und bedarfsgerecht reagieren
Qualifizierungen
Formate & Angebote
STÄRKER STIMME DER SB SEIN!
Wissenspool
Fragen - Antworten
Werkzeugkoffer
Nachrangregelungen im SGB XI zugunsten Kommunen
Fachliches Know-How einsetzen und stärken
Netzwerkarbeit finanzieren
Lokale Politik Einbinden
Konsequenzen Nicht Fürchten!
Einfache Sprache!
Hilfestellung für die Kommunen
Austausch mit den Kommunen über fachliche Bedarfe
Förderpraxis verändern
mehr Personal
Gibt es eine Strategie?
Freie Budgets?


Folgerungen & Empfehlungen
Für Seniorenbüros
Für Las | Bas
Für Kommunen
Für Land NRW MAGS
Pflichtaufgabe → entspr. Ressorcen
Pflegekassen in die Pflicht nehmen
Vorgaben / Gesetze für → Thema Senioren als Pflichtaufgabe
Bedeutung der offenen Seniorenarbeit anerkennen, würdigen und entsprechend finanzieren
Rahmenbed. für Seniorenarbeit ausbauen + erweitern → Politik m. Einbez.
Doppelstrukturen vermeiden, Kooperation organisieren
FÖRDERUNG VON PROJEKTEN ZUR QUALIFIZIERUNG EHRENAMTLICHER
Stärkung der Kommunen / Trägern in der Seniorenarbeit
PERSONALKOSTENFÖRDERUNG für Seniorenberatungsstellen und aufsuchende Seniorenarbeit
gesetzlich geregelte Möglichkeit / Auftrag an Kommunen, seniorenpolitisch gestaltend tätig zu werden + entsprechende Finanzierung
gesetzl. Auftrag so offen formulieren, dass Kommunen individuell ausgestalten können (z.B. Beratung, Koordination, Netzwerk, o.a.)
Bedeutung der offenen Seniorenarbeit in NRW und gegenüber Bund vertreten (→ Pflichtaufgabe!)
Las langfristig fördern
Förderungen an Politik formulieren
neue Formate für „Ohr an der Basis" entwickeln
ENTWICKLUNG VON MINDESTSTANDARDS für Seniorenbüros
Profil schärfen, Kooperation im Netzwerk eingehen
klare Aufgaben Beschreibung
klare Abgrenzung
Selbstbewusstsein – tolle Arbeit!
Zielgruppen innerhalb der Mitglieder identifizieren z.B. kreisfreie Städte oder kreisangehörige Kommunen als Träger
Fachbereichs-übergreifend
Querschnittsaufgabe
Aktionsbereich Gesellschaft
Vernetzung → unterstützen
Fortbildung → Selbstverst. d. Sen.-Büro
Förderstruktur / Themen den evaluierten Themenschwerpaupassen
Vernetzung Voranbringen
Themen der Arbeit aktuell erkennen und umsetzen
Offenheit für Koop
Motor für Vernetzung
Aufgabenstruktur
Vernetzung
Fachtagungen
Bedeutung der offenen Seniorenarbeit gegenüber Land + Bund vertreten
Lobbyarbeit der Las / Bas stärken
bei DA, Vernetzung in Las / Bas einbringen
Neue Ehrenamtliche gewinnen / Offenheit
Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit
Presse Mitteilungen für Kommunen
Senioren und -themen Sichtbarmachen
Sichtbarmachen von Projekten / Angeboten
Gewinnung neuer Seniorenbüros für Las Proaktiv
interdisziplinäre und ressort übergreifende Arbeiten auch auf Landesebene

Quellenverzeichnis

Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros (2016). Seniorenbüros – Entwicklungszentren für innovative Seniorenarbeit. Online verfügbar unter http://www.seniorenbueros.org/index.php?id=5 (Stand 09/2019).

Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) (o.J.). Laufende Stadtbeobachtung – Raumabgrenzungen. Online abrufbar unter https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/Raumbeobachtung/Raumabgrenzungen/StadtGemeindetyp/StadtGemeindetyp_node.html (Stand 02/2019).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2017). Siebter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend / Deutsche Zentrum für Altersfragen (2017). Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. Wiesbaden.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.) (2006). Fünfter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Potenziale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft. Der Beitrag der Älteren zum Zusammenhalt der Generationen. Bericht der Sachverständigenkommission. Berlin.

Braun, Joachim / Claussen, Frauke (1997). Freiwilliges Engagement im Alter. Nutzer und Leistungen der Seniorenbüros. Schriftenreihe des BMFSFJ Bd. 142. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Generali Deutschland Holding AG; Institut für sozialwissenschaftliche Analysen und Beratung (Hrsg.) (2015). Generali Engagementatlas – Rolle und Perspektiven Engagement unterstützender Einrichtungen in Deutschland. Köln/Bernkastel-Kues.

Gollwitzer, Mario & Jäger, Reinhold (2014). Evaluation Kompakt. Weinheim/Basel: Juventa Verlag.

Hinte, Wolfgang (2017). Gemeinwesenarbeit. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hg.). Fachlexikon der Sozialen Arbeit. S. 339-340. Baden-Baden: Nomos Verlag.

Information und Technik Nordrhein-Westfalen (2018). Gemeindetyp nach BBSR (2012). Online abrufbar unter https://www.it.nrw/node/83034/pdf

Kuckartz, U. (2012). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (LaS) (2019). Kontaktliste. Unveröffentlichtes Dokument.

Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (LaS) (2019). Jahresbericht 2018. Online abrufbar unter http://www.las-nrw.de/informationsmaterial/jahresberichte/ (Stand 16.09.2019)

Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (LaS) (2018). Jahresbericht 2017. Online abrufbar unter http://www.las-nrw.de/informationsmaterial/jahresberichte/ (Stand 16.09.2019)

Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (LaS) (2017). Vorstellung der Ergebnisse aus der Profilbefragung der Seniorenbüros 2016. Online abrufbar unter http://www.las-nrw.de/wp-content/uploads/2017/06/20170327_Auswertung-LaS-Befragung.pdf (Stand 16.09.2019)

Mayring, Philipp (2008). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Technik. Weinheim und Basel: Beltz.

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) (2019). Landesförderplan „Alter und Pflege“ des Landes Nordrhein-Westfalen. Selbstbestimmt Leben - Gemeinsam Teilhabe ermöglichen. Düsseldorf.

Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen (MGEPA) (2016). Alt werden in Nordrhein-Westfalen. Bericht zur Lage der Älteren. Altenbericht NRW 2016. Düsseldorf.

Naegele, Gerhard; Olbermann, Elke & Kühnel, Markus (2015). Demografie-Konzepte für die Kommunen in NRW – Qualitative Bestandsaufnahme und Beispiele „guter Praxis“. Düsseldorf: VdK (Hrsg.) Eigenverlag.

Schulte, Annika (2016). Vorstellung der Ergebnisse aus der Profilbefragung der Seniorenbüros. Online abrufbar unter http://www.las-nrw.de/wp-content/uploads/2016/09/Anhang_Pr%C3%A4sentation_Auswertung-LaS-Befragung.pdf (Stand 16.09.2019).

Schweppe, Cornelia (2012). Soziale Altenarbeit. In: Thole, Werner (Hg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. S. 505-522. Wiesbaden: Springer VS.

Statistisches Bundesamt (2018). Lebenserwartung für Jungen und Mädchen steigt weiter an. Online abgerufen unter https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2018/03/PD18_108_12621.html (Stand 02/2019).