

Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ)

Glossar

Stand: 13.06.2016

Das Glossar ist das Ergebnis einer Arbeitsgruppe, bestehend aus den vier Koordinator/innen der DLZ-Träger, abgestimmt mit den DLZ-Leiter/innen auf zwei Workshops am 19.01.11 und 17.04.11. Eine Aktualisierung erfolgte im Mai 2015 und im Juni 2016.

Das Glossar dient der Klärung von Begriffen, die für die Arbeit der Dienstleistungszentren (DLZ) relevant sind. Für die Mitarbeiter/innen aller DLZ ist es handlungsleitend. Das Glossar soll ebenfalls der Orientierung für Kooperationspartner, Multiplikator/innen, Politik und Verwaltung dienen.

Dienstleistungszentren (DLZ)

Dienstleistungszentren

- werden von gemeinnützigen Organisationen betrieben
- sind in 17 Stadtteilen der Stadt Bremen zentrale Informations- und Beratungsstellen für ältere, chronisch kranke Menschen und Menschen mit Behinderung sowie deren Angehörige
- vermitteln ehrenamtlich tätige Nachbarschaftshelfer/innen
- kooperieren und vernetzen sich im Stadtteil bzw. Ortsteil mit anderen Hilfe- und Dienstleistern, insbesondere in der Altenhilfe
- werden von der Stadt Bremen gefördert. Ca. 60 % der Kosten finanziert die Senatorin für Soziales.

Die Bremische Bürgerschaft bzw. die Deputation für Soziales beschließen die Höhe der finanziellen Mittel für die Arbeit der DLZ. Die Haushaltsmittel werden im Rahmen des Zuwendungsrechts an die gemeinnützigen Träger der insgesamt 17 DLZ vergeben. Basis dafür ist ein Zuwendungsvertrag, den die Stadt Bremen mit den Trägern der DLZ abschließt.

Die Verwaltung kontrolliert die sachgemäße Verwendung der Mittel, z.B. im Rahmen der Wirtschaftsplanung und Verwendungsnachweise. Ein Beirat begleitet die Arbeit der DLZ. Jahresberichte der Träger geben öffentlich Auskunft über die Arbeitsergebnisse.

Auftraggeber

Die Kund/innen der DLZ, die einen Vertrag über Leistungen der Organisierten Nachbarschaftshilfe (NBH) abgeschlossen haben, sind Auftraggeber/innen. Andere Hilfeinstanzen, Einzelpersonen oder Kooperationspartner sind Anfragende: Dies sind z.B. der Sozialdienst Erwachsene, des Sozialpsychiatrische Dienst, Krankenhaussozialdienste, Ärzt/innen, Pflegeheime, Pflegedienste, Anbieter von Betreuten Wohngemeinschaften etc. Die DLZ prüfen die jeweiligen Anfragen und organisieren – wenn möglich – Unterstützung für Einzelpersonen. In gleicher Weise wird mit Anfragen von Familienangehörigen oder aus Freundeskreisen verfahren.

Alle Anfragen – von Kund/innen selbst, von Familienangehörigen, von Hilfeinstanzen – werden in gleicher Weise auf Durchführbarkeit hin geprüft. Kriterien für die Prüfung sind z.B.: Gibt es für den jeweiligen Einsatz geeignete Nachbarschaftshelfer/innen? Entsprechen die Wünsche bzw. Anforderungen der Kund/in den Möglichkeiten der Nachbarschaftshelfer/innen etc.?

Eine Anfrage kann den Abschluss eines Vertrags für die Organisierte Nachbarschaftshilfe zur Folge haben; sie kann aber auch begründet abgelehnt werden.

Unabhängig von der Prüfung, ob Organisierte Nachbarschaftshilfe in Frage kommt oder nicht, wird wettbewerbsneutral über andere Unterstützungsmöglichkeiten außerhalb der Organisierten Nachbarschaftshilfe informiert und beraten.

Ehrenamtlichkeit

Ehrenamtliche Tätigkeiten haben i.d.R. 5 Merkmale:

- Sie sind freiwillig
- Sie werden unentgeltlich erbracht (Erstattung von Auslagen oder eine pauschale Aufwandsentschädigung sind möglich)
- Sie werden i.d.R. innerhalb gemeinnütziger Organisationen ausgeübt
- Sie werden i.d.R. regelmäßig, d.h. nicht nur einmalig, ausgeübt
- Sie werden für Dritte, d.h. nicht für die eigene Familie, erbracht

Der gebräuchliche, aber etwas antiquierte Begriff der Ehrenamtlichkeit wird zunehmend durch freiwilliges soziales Engagement bzw. bürgerschaftliches Engagement ersetzt.

Ehrenamtliche Organisierte Nachbarschaftshilfe

Die ehrenamtlich ausgeübte Organisierte Nachbarschaftshilfe ist eine nebenberufliche Tätigkeit zur Betreuung von Menschen i.S. des § 3, Ziffer 26 Einkommensteuergesetz (EStG). Gemäß § 1 des Zuwendungsvertrages zwischen

der Stadt Bremen und den Trägern der DLZ können ältere, chronisch kranke Menschen, Menschen mit Behinderung, Menschen mit Demenzerkrankungen und psychisch kranke ältere Menschen im Rahmen der Organisierten Nachbarschaftshilfe unterstützt werden. Der Altenplan der Stadtgemeinde Bremen definiert „Ältere Menschen“ als Menschen, die älter als 60 Jahre sind (vgl. Senator für AFGJS, 2007).

Die Organisierte Nachbarschaftshilfe

- wird von 17 gemeinnützigen Dienstleistungszentren (DLZ) organisiert
- wird an Kund/innen der DLZ vermittelt
- wird von Ehrenamtlichen erbracht, die dafür von den Kund/innen pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung erhalten und steuerfrei maximal 2.400 Euro im Kalenderjahr vereinnahmen dürfen.
- ist i.d.R. eine von Laien ausgeübte Tätigkeit
- bietet der Zielgruppe Betreuungsleistungen im Sinne des § 3, Ziffer 26 EStG an.
- wird finanziert von der Stadt Bremen, von den Kund/innen selbst sowie mit Eigenmitteln der DLZ-Träger
- ist ein niedrigschwelliges Angebot der Offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen
- Organisierte Nachbarschaftshilfe ist keine pflegerische Leistung und kein Fachdienst.

Anmerkungen:

- Die Einnahmen aus dieser Tätigkeit sind von Sozialabgaben und der Einkommensteuer befreit. „Einnahmen aus nebenberuflichen Tätigkeiten“, „als Betreuer“, „im Dienst oder im Auftrag“ einer gemeinnützigen Organisation sind bis zur Höhe von 2.400 Euro im Jahr „steuerfreie Einnahmen“ (§ 3, Ziffer 26 EStG).
- Nach dem Einkommensteuergesetz sind Einnahmen „alle Güter die in Geld oder Geldeswert bestehen und dem Steuerpflichtigen zufließen“ (www.wikipedia.de).
- Nebenberuflich ist eine Tätigkeit, „wenn sie – bezogen auf das Kalenderjahr – nicht mehr als ein Drittel der Arbeitszeit eines vergleichbaren Vollzeiterwerbs in Anspruch nimmt. Es können deshalb auch solche Personen nebenberuflich tätig sein, die im steuerrechtlichen Sinne keinen Hauptberuf ausüben, z.B. Hausfrauen, Rentner/innen, Student/innen etc. (Anwendungsschreiben des BMF zu § 3 Nr. 26a EStG vom 25.11.2008, Ziffer 2).
- Einnahmen sind grundsätzlich dem Finanzamt in der Steuererklärung anzugeben.

- Wer Empfänger/in von Transferleistungen ist (ALG I, ALG II, Grundsicherung) hat entsprechende Auskunftspflichten und Freigrenzen zu beachten.

Fallmanagement

Für ihre Kund/innen stehen die DLZ auf der Basis des Zuwendungsvertrages bzw. des NBH-Vertrags in der Pflicht.

Darüber hinaus prüft das DLZ bei Bedarf ihm zur Kenntnis gelangende, offensichtliche Bedarfe seiner Kund/innen, sofern diese das wünschen. Die Prüfung hat nicht zwangsläufig das Ergebnis, dass vom DLZ aus selbst Maßnahmen ergriffen oder Verantwortlichkeiten übernommen werden. Das DLZ hat im Einzelfall die Aufgabe, jeweils verantwortliche Instanzen / Personen zu unterrichten, auf sie zu verweisen, sie einzubeziehen und zu unterstützen. Die DLZ haben keine fallführende Alleinverantwortung für Hilfesuchende bzw. Kund/innen.

Niedrigschwellig

Niedrigschwelligkeit bedeutet im Kontext der von Dienstleistungszentren organisierten Nachbarschaftshilfe, dass es nur relativ niedrige Hürden bei der Zugänglichkeit zu diesem Unterstützungsangebot gibt:

- DLZ sind in 17 Stadtteilen Bremens vorhanden; d.h. das nächste DLZ ist nicht weit.
- Menschen können sich mit allen Problemen und Fragen rund um das Alter, Behinderungen, chronische Erkrankungen an ein DLZ wenden.
- Es sind grundsätzlich keine Terminvereinbarungen für einen Besuch im DLZ erforderlich. Bei Bedarf und auf Wunsch kann auch ein Hausbesuch stattfinden.
- Die Information und Beratung sind unentgeltlich.
- Die Kosten für einen Vertrag für die Organisierte Nachbarschaftshilfe sind mit zur Zeit 26 Euro/Monat (seit 01.07.16) relativ niedrig.
- Die Leistung wird von ehrenamtlich tätigen Laien erbracht, die von professionellen Fachkräften im DLZ ausgewählt, angeleitet bzw. unterstützt werden.

Sozialer Arbeitskreis

Ein Sozialer Arbeitskreis (SAK) ist in Regionen, Stadtteilen oder Ortsteilen ein Gremium von vielen, in dem Fragen des Alterns und des Lebens für ältere Menschen im Stadtteil erörtert werden. DLZ beteiligen sich aktiv an diesen SAK. Sie kooperieren dabei mit dem zuständigen Sozialzentrum des Amtes für Soziales

Dienste (vgl. § 1 des Zuwendungsvertrages). Die SAK stehen allen behördlichen, gemeinnützigen und gewerblichen Anbietern von Hilfe- und Dienstleistungen rund um das Alter offen. Sie treffen sich i.d.R. drei Mal pro Jahr für ca. zwei Stunden zu einem Informations- und Erfahrungsaustausch. Die SAK geben sich i.d.R. eine Geschäftsordnung, in der u.a. geregelt wird, wer die Geschäftsführung, die Protokollführung und Organisation übernimmt.

Verantwortung

Die Arbeit der DLZ basiert auf einem Hilfeverständnis, das grundsätzlich von einer nachrangigen Verantwortungsübernahme ausgeht (orientiert am „Subsidiaritätsprinzip“). Demnach obliegt die Verantwortung für ihre Lebenslage zunächst

- den Kund/innen selbst
- den Angehörigen der Kund/innen
- gesetzlichen Betreuer/innen, sofern erforderlich bzw. vorhanden
- dem Sozialdienst Erwachsene des Amtes für Soziale Dienste im Falle von Hilfebedürftigkeit

Bei Menschen die in stationären Einrichtungen der Altenhilfe oder in Krankenhäusern untergebracht sind, obliegen diesen Einrichtungen ebenfalls Verantwortlichkeiten im Rahmen ihrer Leistungsverträge.

Eine besondere Gruppe sind Menschen mit eingeschränkter Souveränität, ohne Angehörige, gesetzliche Betreuer/innen oder sonstige Bezugspersonen. Diese Menschen unterstützt das DLZ, damit sie auf angemessene Weise auf bestehende Hilfesysteme verwiesen bzw. an diese vermittelt werden. Regelmäßig wird die Information an das zuständige Amt für Soziale Dienste weiter geleitet.

Ferner bieten die DLZ auch eine angemessene Begleitung und Unterstützung der Nachbarschaftshelfer/innen an.

Versorgungsauftrag

Grundsätzlich sind die DLZ primär dem Wohl Ihrer Nutzer/innen bzw. Kund/innen verpflichtet.

Wenn DLZ tätig werden, kooperieren sie auf angemessene Art und Weise mit anderen Hilfe- und Dienstleistern, die von den Kund/innen für sich genutzt werden. DLZ liefern in diesem Kontext einen genau beschreibbaren Beitrag: Information und Beratung. Bei Bedarf und auf Wunsch wird Organisierte Nachbarschaftshilfe vermittelt und entsprechend begleitet.

Die DLZ sind nicht Dienstleister für Dritte. In diesem Sinne existiert kein umfassender Versorgungsauftrag; der Begriff ist im Kontext der DLZ-Arbeit nicht definiert.

Wettbewerbsneutralität

DLZ informieren und beraten neutral und unabhängig über alle Anbieter relevanter Hilfen- und Dienstleistungen, unabhängig von der Trägerschaft bzw. unabhängig von der Frage, ob es sich um gemeinnützige oder gewerbliche Anbieter handelt. Zu diesem Zweck werden Listen vorgehalten, die Auskunft geben über die Dienstleistungen von z.B. Pflegediensten, Putzdiensten, Menüanbietern, Tagespflegen etc. Die DLZ haben die Lebenslagen und Bedarfe ihrer Kund/innen als Focus.

Gleichwohl arbeiten die DLZ in Trägerschaft gemeinnütziger Organisationen und zeigen dies auch in der Öffentlichkeit. Sie verweisen regelmäßig auf die Förderung der DLZ durch die Stadt Bremen.

Zielgruppen

Die Informations- und Beratungsarbeit wird grundsätzlich für alle Ratsuchenden erbracht, insbesondere auch für Angehörige.

Eine Zielgruppe im engeren Sinne sind die Kund/innen, an die ehrenamtlich tätige Nachbarschaftshelfer/innen vermittelt werden. Die Vermittlung erfolgt ausschließlich an Menschen, die wegen ihres Alters (ab 60 Jahren, vgl. Altenplan der Stadtgemeinde Bremen 2007, S. 15) oder wegen individueller Einschränkungen wegen einer Behinderung oder chronischen Erkrankung Unterstützung benötigen.

Selbstzahler/innen können unabhängig von Einkommen und Vermögen Leistungen der Nachbarschaftshelfer/innen anfragen.

Empfänger/innen von Sozialleistungen können nach einer entsprechenden Bedarfsfeststellung und Kostenzusicherung durch das Amt für Soziale Dienste Nachbarschaftshilfe erhalten.

Bei Menschen mit einem großen Hilfebedarf (z.B. von mehr als zehn Std. pro Woche) oder bei Anfragen von bzw. für Menschen mit psychischen Erkrankungen und Beeinträchtigungen wird von den Mitarbeiter/innen der DLZ geprüft, ob mit dem Angebot der Organisierten Nachbarschaftshilfe eine angemessene Unterstützung erbracht werden kann.

Weitere Zielgruppen für die DLZ-Arbeit sind die ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer/innen sowie die Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen von Kund/innen.