

# **Die Bremer Dienstleistungszentren (DLZ)**

## **Glossar (A – Z)**

Stand: 06.12.2024

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. Aktualisierungen erfolgten im Mai 2015, im September 2017, im Dezember 2024.

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.

### **Alltagsassistenz / Organisierte Nachbarschaftshilfe**

Beide Tätigkeiten werden in der Regel von Laien ausgeübt, sind ein niedrighschwelliges Angebot der Offenen Altenhilfe in der Stadt Bremen und sind keine pflegerische Leistung und kein Fachdienst. Die Alltagsassistenz ist eine besondere Form der Organisierten Nachbarschaftshilfe.

Die Alltagsassistenz richtet sich an Menschen mit einem Pflegegrad. Der Servicevertrag mit dem DLZ kostet 35 Euro / Monat. Die Ehrenamtlichen erhalten von den Kund:innen eine pauschale Aufwandsentschädigung von 9,50 Euro / Stunde. Alltagsassistent:innen werden nach den Anforderungen der Verordnung zur Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag nach § 45a SGB XI geschult. Die Kosten für die Alltagsassistenz können von der Pflegekasse innerhalb der gültigen Höchstsätze erstattet werden.

Die Organisierte Nachbarschaftshilfe richtet sich an ältere oder chronisch kranke Menschen oder Menschen mit Behinderungen, die Unterstützung im Alltag brauchen. Der Servicevertrag mit dem DLZ kostet 29 Euro / Monat. Die Ehrenamtlichen erhalten von den Kund:innen eine pauschale Aufwandsentschädigung von 9,50 Euro / Stunde. Nachbarschaftshelfer:innen werden Schulungsangebote gemacht; auf die Nutzung dieser Angebote wirken die DLZ hin.

### **Auftraggeber**

Die Kund:innen der DLZ, die einen Vertrag über Leistungen der Organisierten Nachbarschaftshilfe (NBH) oder Alltagsassistenz abgeschlossen haben, sind Auftraggeber:innen. Andere Organisationen, Einzelpersonen oder Kooperationspartner sind Anfragende: Dies sind z.B. der Sozialdienst Erwachsene, der 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, Sozialzentren oder anderen – werden in gleicher Weise auf Durchführbarkeit hin geprüft. Kriterien für die Prüfung sind z.B.: Gibt es für den jeweiligen Einsatz geeignete Ehrenamtliche? Entsprechen die Wünsche bzw. Anforderungen der Kund/in den Möglichkeiten der Ehrenamtlichen etc.?

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

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

## **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 / Alltagsassistent:innen,
- kooperieren und vernetzen sich im Stadtteil bzw. Ortsteil mit anderen Akteuren und Dienstleistern, insbesondere in der Altenhilfe,
- werden finanziert durch eine Zuwendung der Stadt Bremen, von den Kund:innen selbst sowie mit Eigenmitteln der Träger.

Die Bremische Bürgerschaft beschließt die Höhe der finanziellen Mittel für die Arbeit der DLZ. Die Haushaltsmittel werden nach den Vorschriften der Landeshaushaltsordnung als Zuwendungen 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 Senatorin für Gesundheit kontrolliert die sachgemäße Verwendung der Mittel, z.B. im Rahmen der Wirtschaftsplanung und Verwendungsnachweisprüfung. Jahresberichte der Träger geben öffentlich Auskunft über die Arbeitsergebnisse.

## **Ehrenamtlichkeit**

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

- Sie sind freiwillig.

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

Die Tätigkeit als Nachbarschaftshilfe / Alltagsassistent:in ist ein Ehrenamt und im steuerrechtlichen Sinne eine nebenberufliche Tätigkeit zur Betreuung von Menschen i.S. des § 3 Ziffer 26 Einkommensteuergesetz (EStG). Die Ehrenamtlichen erhalten von den Kund:innen der DLZ pro Stunde eine pauschale Aufwandsentschädigung. „Einnahmen aus nebenberuflichen Tätigkeiten“, „als Betreuer“, „im Dienst oder im Auftrag“ einer gemeinnützigen Organisation sind bis zur Höhe eines Freibetrags von 3.000 Euro im Jahr „steuerfreie Einnahmen“ (§ 3 Ziffer 26 EStG).

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. Die Einnahmen sind 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- bzw. Alltagsassistenten-Vertrages in der Pflicht.

Darüber hinaus prüft das DLZ bei Bedarf ihm zur Kenntnis gelangende, offensichtliche Bedarfe der 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 Ratsuchende bzw. Kund:innen.

## **Niedrigschwellig**

Niedrigschwelligkeit bedeutet im Kontext der von Dienstleistungszentren organisierten Nachbarschaftshilfe bzw. Alltagsassistenten, 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 29 Euro/Monat bzw. 35 Euro /Monat für die Alltagsassistenz 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 Soziale 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 Verständnis, welches 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 vorhanden
- dem Sozialdienst Erwachsene des Amtes für Soziale Dienste im Falle von Unterstützungsbedarf

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 Unterstützungssysteme verwiesen bzw. an diese vermittelt werden. Regelmäßig wird die Information an das zuständige Amt für Soziale Dienste weitergeleitet.

Die DLZ haben auch Verantwortung gegenüber den Ehrenamtlichen. Sie bieten eine angemessene Begleitung und Unterstützung der Nachbarschaftshelfer:innen / Alltagsassistent: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 bzw. Alltagsassistenz vermittelt und entsprechend begleitet.

Die DLZ sind nicht Dienstleister für Dritte. Es existiert kein Versorgungsauftrag.

## **Wettbewerbsneutralität**

DLZ informieren und beraten neutral und unabhängig über alle Anbieter relevanter Unterstützungs- und Dienstleistungen, unabhängig von der Trägerschaft bzw. unabhängig von der Frage, ob es sich um gemeinnützige oder gewerbliche Anbieter handelt. Zu diesem Zweck werden Informationen 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 Ehrenamtliche 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. In einem weiteren Sinne sind auch Angehörige und sonstige Bezugspersonen von Kund:innen eine Zielgruppe der DLZ.

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

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

Bei Menschen mit einem großen Hilfebedarf (z.B. von mehr als zehn Stunden 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 / Alltagsassistenz eine angemessene Unterstützung erbracht werden kann. Alternativ wird auf andere Unterstützungsangebote verwiesen.

Im Rahmen der Alltagsassistenz sind Menschen mit einem Pflegegrad ebenfalls eine Zielgruppe der DLZ, sofern sie erstattungsfähige Leistungen nach § 45a SGB XI erhalten wollen.

Nicht zuletzt sind auch die Ehrenamtlichen eine Zielgruppe der DLZ.