

Bachelor Thesis

**Impact of elderly offices on the quality
of life of elderly people**

To what extent do elderly offices improve the quality of life of elderly people above the age of 65 in Bochum from the perspective of professionals in social institutions?

Fabian Lefting

S1254162

European Public Administration

University of Twente

1st Supervisor: Dr. Minna van Gerven-Haanpää

2nd Supervisor: Dr. Pieter-Jan Klok

January 28, 2017

Version 1.9

Abstract

As a reaction to demographic change European countries introduced different social reforms and policies. In the last years the focus changed towards community based social innovations, which is why this paper deals with the effects of one of these innovations, namely elderly offices, on the quality of life of elderly people. The core question is: *To what extent do elderly offices improve the quality of life of elderly people above the age of 65 in Bochum?* The analysis is based on a review of the academic literature, data from regional governments/municipalities and interviews with professionals working in different social organizations within the institutional structure of the city. The study focuses on the social dimension of quality of life from the professional perspective meaning the social engagement and activities of elderly adults within the context of elderly offices and its opportunities. In general higher degrees of social activities and well-functioning social networks improve the quality of life. Early conclusions indicate that elderly offices affect these dimensions and therefore also the quality of life of the elderly adults. The purpose of this research is to analyze the importance of these elderly offices within the social care structure of the city of Bochum.

Table of Content

1. Introduction.....	2
2. Theory.....	4
2.1 Quality of life.....	4
2.2 Factors influencing quality of life of elderly adults.....	8
2.2.1. Social networks.....	9
2.2.2. Social activities.....	12
2.2.3 Further dimensions.....	13
3. Methodology.....	15
4. Context: overall developments in elderly care in Germany.....	20
4.1 General perspective/aging/care systems – Regional authorities.....	20
4.2 Elderly offices and the institutional/demographic perspective in North Rhine Westphalia.....	23
4.3 Elderly offices and the institutional/demographic perspective in Bochum.....	25
5. Elderly offices and their role in the community-based care in Bochum.....	26
6. Perceived contribution of elderly offices on the quality of life of elderly adults in Bochum.....	30
6.1 How do elderly offices try to affect the quality of life of elderly adults?.....	30
6.2 Impact on the different dimensions.....	32
6.2.1 Social networks.....	32
6.2.2 Social activities.....	35
6.2.3 Further dimensions.....	39
6.2.3.1 Public engagement.....	39
6.2.3.1 Case Management and Supportive services.....	40
7. Answer to research question and conclusions.....	41
8. Recommendations.....	44
9. List of references.....	44
10. Appendix.....	47

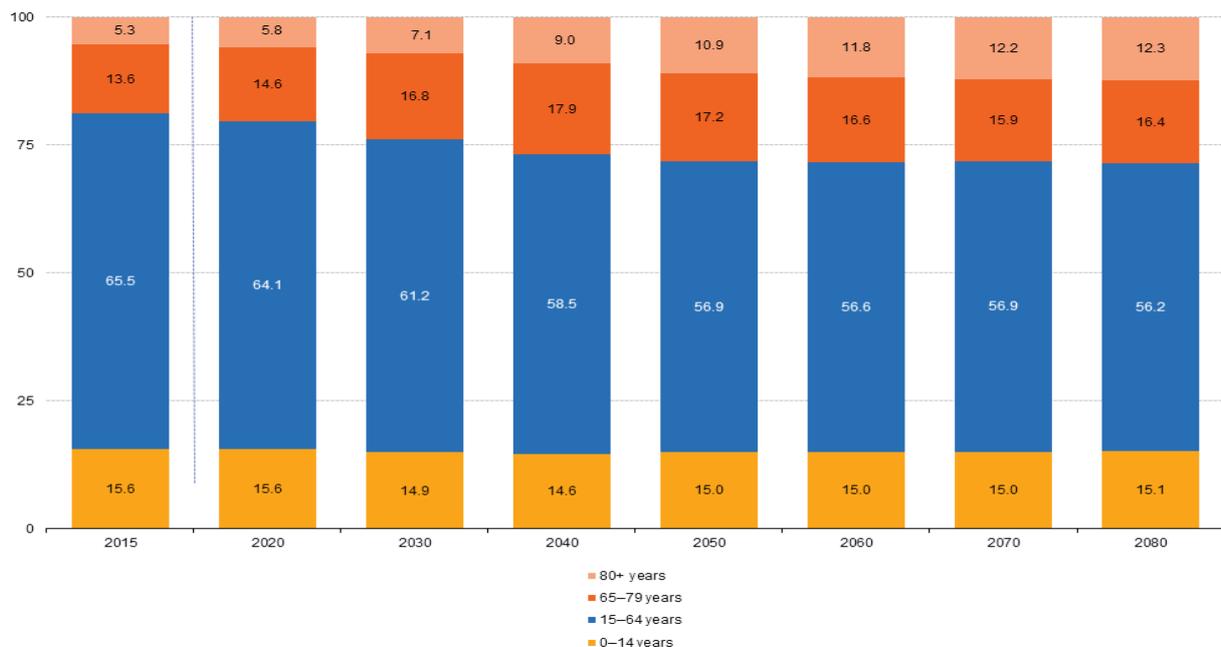
“Ageing is not lost youth but a new stage of opportunity and strength.”

Betty Friedan (1921 – 2006)

1. Introduction

Betty Friedan (1994), writer, activist and one of the most influencing feminists in the 20th century in America, said this in her later years to inspire elderly adults to take initiative and to show younger generations, that the elderly aren't just a burden to the national fiscal markets but also part of the society and deserve the chance to be happy. European societies are ageing and the percentage of elderly adults above the age of 65 is increasing. Recent numbers indicate that the number of elderly adults in Western European countries will rise continuously in the next years. In the last few decades the problem of demographic change was often mentioned and received attention exceeding the academic perspective. Originated from high birth rates in the mid-20th century and increasing life expectancies the number of elderly adults above the age of 65 is in the present time higher than it has been before and will rather in- than decrease (Lesthaeghe, 1995).

Chart 1.1 Population structure by major age groups, EU-28, 2015-80 (% of total population)



(*) 2015: provisional; estimate. 2020–80: projections (EUROPOP2013).
 Source: Eurostat (online data codes: demo_pjangroup and proj_13npms)

By looking at data from Eurostat (2016) it can be observed that the percentage of elderly adults above the age of 65 within European Countries will rise by about 3% every ten years starting in 2020 until 2050. Whereas the percentage of young people under the age of 15 remains quite the

same around 15% within the next decades the percentage of people between 15 and 64 constantly declines from 65.5% in 2015 to 56.9% in 2050 (Eurostat, 2016). Thus we see that the percentage of people in the age group above 65 years rises in all European Countries, indicating that the importance of the quality of life of this age group has to be taken into account when considering the structure of the social system of each state.

In order to deal with requirements of the elderly, Western European countries established different social systems and insurances to cover the expenses for these adults and deal with the financial, medical and social aspects of their late period of life. As the number and the accompanying costs of adults that depend on social welfare benefits rises, the trend in social care goes from centralized institutional care towards regional and local community based care. Community based care consist of preventive, therapeutic and supportive services, provided by formal and informal caregivers in the community to strengthen the independence of individuals from the institutional setting (van Bilsen, Hamers, Groot, & Spreuwenberg, 2008). The urgency to this topic lies, as indicated before, in the developing structure of social institutions stemming from the demands for innovative approaches in order to cover the requirements of the increasing number of elderly adults. Therefore several innovative community based care institutions were established. As an example cities in Germany such as Bochum introduced elderly offices, which objectives are the social and medical help of elderly people. The question remains if the newly created institutions have significant impact on the quality of life of elderly adults.

Introduced in the 1990s elderly offices in Germany had the task to deal with the demands of older citizens above the age of 55. Although there were already social regulations in place in each country, which covered medical and financial problems, individuals often complained about the lack of possible regional social activities and events. Therefore the main tasks of elderly offices concern the social engagement of elderly adults and assisting work in different areas of life.

Based on information retrieved from the “Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros” (BaS), which is a nationwide connection of elderly offices and is funded by the Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (federal department for the family, elderly, women and youth), the work scope of elderly offices should have the following areas:

- Support civil and social engagement of the elderly
- Provide regional social projects and activities
- Assist with regards to medical and financial problems
- Offer training and further education
- Support self-determination of the elderly

These tasks are closely-linked to the social connections of elderly adults and might affect their well-being and the social dimension of their quality of life.

Although there is not much research on the influence of elderly offices on quality of life several authors investigated different causes for the quality of life of elderly adults regarding social aspects (Borg, Hallberg, & Blomqvist, 2006; Bowling, 1994; Brown, Bowling, & Flynn, 2004; Huxhold, Miche, & Schüz, 2014; Jang, Mortimer, Haley, & Graves, 2004). The authors investigated especially the social interaction of elderly adults with other individuals and its effects on the quality of life. Important concepts that contribute to the quality of life of elderly adults are social capital, social networks, social activities and public engagement. According to information on elderly offices these concepts and the underlying actions are closely related to the work elderly offices do.

The purpose of this bachelor thesis is therefore the impact of elderly offices on the quality of life of elderly adults in Bochum. As mentioned before these impacts haven't been analyzed yet, so this research might lead to further insight into the current social structure concerning elderly care of cities in Germany.

Thus my main research question will have an explanatory character and will be: *To what extent do elderly offices improve the quality of life of elderly people above the age of 65 in Bochum from the perspective of professionals of social institutions?* To get a better understanding of the situation and current developments it is important to ask sub questions. These sub questions are:

- *How do elderly offices try to improve the quality of life of elderly adults?*
- *To what extent do elderly offices really improve the quality of life of elderly (as perceived by the professionals of social institutions)?*

2. Theory

In order to answer the research question and its sub-questions the important concepts need to be defined and the areas of quality of life that might get affected by the work of elderly offices have to be highlighted. Therefore the following theory section defines the concept quality of life and factors influencing the concept with a special focus on social networks and social activities.

2.1 Quality of life

Quality of life has been an important concept focusing on social, medical and economical facets of ageing in the past years and will continue to be interesting. As the amount of people above the age of 65 will increase significantly over the next years the research on the quality of life in general and especially in this target group will also grow of importance. The concept of quality of life is a rather complex one, since the focus is multi-layered and offers a wide range of com-

ponents (Walker, 2005). Quality of life is linked to several specialized areas such as sociology, psychology, medical and nursing science, economics, philosophy, history and geography (Farquhar, 1995). In the academic literature quality of life was often used interchangeably with the terms life-satisfaction and personal well-being. Although they might have certain similarities the core questions focus on different factors and dimensions. Quality of life has no standardized definition and no fixed measures but the concept can be divided into different sub levels, which explain possible causes and effects with regards to different perspectives (Walker & Lowenstein, 2009). According to Walker & Lowenstein (2009) these perspectives for example consist of the micro level of the individual, the meso level of the family and the community and macro level of the society. Since this research will focus on the perspective of professionals towards the influence of elderly offices, the main focus lies on the micro and the meso level of the concept. This means the focus of this research will concentrate on the individual relationship with quality of life and the relations of individuals with their family, friends and also the community they live in. In addition the concept can be divided into subjective/perceived views and objective factors towards the quality of life and have positive or negative implications (Walker & Lowenstein, 2009). Although both the subjective and the objective models are often applied in the academic research, each has advantages and disadvantages with regards to the direction of the research.

The subjective part of the concept is rather focusing on personal expressions such as personal expectations, feeling and the values of respondents towards variables being asked (Felce & Perry, 1995). Different authors argue that the subjective perspective towards quality of life offers a better understanding of the actual feelings of a person on certain aspects (Bowling, 1994, Bowling, 2005, Diener, Suh, 1997). This is sometimes problematic since different people have different sets and weighting of values (Farquhar, 1995). This leads to quite different results with regards to their well-being according to the test results and their perceived well-being in that period of life. Although the majority of scales were designed by professionals the definitions and standards compared to those responding are not necessarily the same, since feelings about the personal life are intrinsic, subjective matters (Farquhar, 1995). Therefore problems arise in the process of answering personal questions meaning that most of the respondents will answer correctly to the questions but some may either lie on purpose, color their answers, or answer as expected from them according to the perceived aim of the questionnaire (Farquhar, 1995).

On the contrary the objective perspective on the quality of life can be described by life conditions without any subjective interpretation of how the individual perceives and reacts to such conditions (Felce & Perry, 1995). Therefore the objective quality of life is often measured through typical objective factors such as gender, age, income, education, living conditions or employment status (Walker & Lowenstein). Thus these are measurable factors, which can de-

scribe medical or financial areas of the concept, but are difficult to apply towards the social dimension of quality of life (Evans, 1994). Whereas subjective results might include problems because of personal differences in values or misunderstanding of questionnaires, exclusively objective factors often lack the influence of people's feelings or expectations, which means that the individual perspective is rarely included (Evans, 1994). As a result social such as social relationships, social networks and social engagement were also included within the objective perspective of quality of life (Netuveli & Blane, 2008). Recent studies have shown that the measurement of quality of life on larger scales often include subjective and objective factors in order to present results, which can be used in the further academic framework of research (Farquhar, 1995).

Therefore the measurement of quality of life is based on the disciplinary perspective a researcher wants to look at. Currently eight different models of quality of life are applicable in gerontological literature (Brown et al., 2004; Walker, 2005; Walker & Lowenstein, 2009):

1. Objective social indicators of the standard of living, health and longevity, typically with reference to data on income, wealth, morbidity and mortality
2. Satisfaction of human needs with reference to subjective satisfaction in life
3. Subjective social indicators of life satisfaction and psychological well-being, morale, esteem, individual fulfillment and happiness
4. Social capital in the form of personal resources, measured by indicators of social networks, support, participation in activities and community integration
5. Ecological and neighborhood resources covering objective and subjective indicators with relation to local well-being
6. Health and functioning, focusing on physical and mental capacity and incapacity and broader health status
7. Psychological models of factors such as cognitive competence, autonomy, etc.
8. Hermeneutic approaches on individual values and perceptions based on qualitative or semi-structured quantitative techniques.

Although the models offer different approaches to the quality of life and vary with regards to their perspectives on the concept, they focus on the opinions of experts rather than individuals themselves (Walker & Lowenstein, 2009). Since all these models are used in the field of gerontological science, they could be appropriate to study the effects of elderly offices on the quality of life. As mentioned in the research question the focus of this study will be based on the perspective of professionals within the social structure of the city. Therefore factors of subjective well-being in this research can't be included as there is no direct contact with the individuals.

Secondly quality of life is often measured from the perspective of people who are younger than 65 and might provide unnecessary questions, which are inappropriate concerning the age of the respondents. According to the survey by Farquhar (1995), elderly adults have different evaluations regarding the quality of life. Whereas economic and medical factors of course influence the quality of life to a certain degree, the role of social interaction with families, friends are of higher importance to the respondents (Farquhar, 1995). Furthermore it has been argued that older people consistently chose factors such as relationships with family and others, independence and autonomy, finances, health, spirituality, and institutional care as important (Brown et al., 2004). Similar results were observed in the research by Gabriel & Bowling (2004). This indicates that according to elderly adults the concept and measurement of quality of life goes beyond health and financial matters and has higher emphasis on social interactions and the active participation in activities (Netuveli & Blane, 2008).

At last the focus of research in the thesis is restrained to the limits of the work of elderly offices. Therefore it is necessary to look at the structure and scope of elderly offices. Elderly offices are in general institutions implemented in the local framework of the elderly work of a city, normally introduced by the city. They act as decentralized contact persons or offices for elderly adults and their relatives within a certain space and are therefore the first point of reference for individuals. Responsible for the structure and work of elderly offices are normally the cities introducing these institutions, although the “Bundesarbeitsgemeinschaft für Seniorenbüros” (BaS), as the German parent organization of elderly offices, has quality standards that have to be met in order to work together with them. Next to elderly offices, there are other actors involved in the delivery of elderly care such as other organs of the city for example the social department, social welfare organizations, congregations and private organizations. The actors tend to work together especially the different institutions of the city cooperate with each other and often include social welfare organizations or congregations as partners. In some cases the responsibilities of elderly offices are divided between the city and different social welfare organizations to foster cooperation and harness the mutual resources. The number of elderly offices and its employees depends on the size of the city and the number of inhabitants.

Despite the term elderly office is not fixed, offices from different regions have similar fields of work. According to the BaS employees of elderly offices are meant to support elderly adults within their local or regional setting with regards to social, medical and financial aspects. Next to consulting tasks in medical and financial matters the services of elderly offices consist of different pillars: (1) the support of public engagement meaning that elderly offices support exchange, engagement and activities. They accompany elderly individuals with the self-organization of groups within the district. (2) Networking within the local district. Through cooperation with other actors and individuals elderly offices promote a functioning local social

network to safeguard appropriate care provision and social contacts. (3) Case support, so creating circumstances and offering help for elderly adults to live self-determinant and autonomous in their known environment. (4) Diversity, the offices try to bring individuals from different generations, nationalities, cultural backgrounds, living habits and religions together and foster cooperation of these different actors through projects and events. In addition to these general opportunities regional or local elderly offices often cooperate with other actors in this area and provide additional broader possibilities and offers. Thus elderly offices offer help with financial and medical matters, but the main target is to keep elderly people socially active and engaged in different projects and possible activities.

2.2 Factors influencing quality of life of elderly adults

By applying the mentioned restrictions to this research, namely the objective character of the study, the emphasis on the elderly perspective and the area of work of elderly offices on the aforementioned models the most appropriate model to measure the quality of life from the perspective of professionals of social institutions is: Social indicators of the standard of living, health and longevity, typically with reference to data on income, wealth, morbidity and mortality (Andersson, 2005) could be included, but these are probably difficult to assess from the professional perspective. Therefore the focus of this research is directed on social capital in the form of personal resources, measured by indicators of social networks, support, participation in activities and community integration (Bowling, 1994). Social capital consists of social ties, shared norms and trust to contribute to the economic efficiency and well-being of individuals (Bowling 1994, Coleman, 1990, Putnam, 1995a). Since non-profit organizations take on greater responsibility in different tasks of the several stages of the public work it is important that public organs and non-profit organizations should act according to shared values and cooperate with each other (Kalu & Remkus, 2010).

Furthermore the combination of an active government and mobilized communities can lead to a faster achievement of the common objective namely social welfare and public good (Kalu & Remkus, 2010). In order to increase social capital networks based on shared trust, ideas and norms have to be developed (Fukuyama, 1999, Kalu & Remkus, 2010, Putnam, 1995a). Therefore social capital and social networks play a large role within the provision of care if non-profit organizations, governmental institutions and the communities are involved. Part of social capital and partially interchangeable with social networks are social activities (Bowling, 1994). Whereas social networks offer the social support by other individuals and the exchange with public and non-profit actors the provision of social activities is based on projects and groups in which individuals can meet other individuals and take action responding to common interests (Baumeister & Leary, 1995). Therefore the essence of social activities is based on the individual activity and exchange with other persons with similar interests while social networks focus on

passive advantages of having a functioning circle of persons they trust. According to Jang et. al (2004) the participation in social activities improve several psychological and physiological aspects of older adults. In addition further dimensions such as public engagement and social support trough supportive and advising services are mentioned in the work of Bowling (1994). The amount of public engagement and participation in the local decision making is also mentioned in the works of Putnam as part of social capital (1995a, 1995b). The provision of formal supportive and advising services was contributes to the social support dimension, which individuals normally receive trough their relatives and friends (Bowling, 1994). Resulting from this there are different factors which contribute to the quality of life of elderly adults according to the social capital proposal by Bowling (1994): social networks, social activities, public engagement and supportive services, which are dealt with in the following sections.

2.2.1. Social networks

Especially the social network dimension with regards to the scope of elderly offices seems to be interesting to focus on since the social network is an important factor for the quality of life of elderly adults. Relationships are important ways for the individual to influence social life and vice versa (Bowling, 1994, Kalu & Remkus, 2010, Putnam, 1995a, 1995b). “Networks are the identified social relationships that surround a person, their characteristics, and the individual's perceptions of them. Social support can be defined as the interactive process in which emotional, instrumental, or financial aid is obtained from one's social network. This support is dynamic, and can be positive and/or negative in effect” (Bowling, 1994). Social networks include several indicators assessing the social integration of a person, so the number of social ties (Bowling, 1994, Heaney & Israel, 2008). Also the contact and the quality of interaction with those social ties are important. Typically social networks are based on shared trust, ideas and norms that have to be developed to contribute to social capital (Fukuyama, 1999, Kalu & Remkus, 2010, Putnam, 1995a).

According to Heaney and Israel (2008) the structure of social networks is often dyadic, meaning it consists of characteristics between the respondent and other people of the network and characteristics of the whole network. These dyadic characteristics of social networks concern the reciprocity, the intensity, the complexity, the formality, the density, homogeneity, geographic dispersion and the directionality of relationships (Heaney & Israel, 2008). The size of networks depends on socio-demographic, cultural and personality factors (Bowling 1994). In addition social networks offer several functions for each individual. These include social capital, which describes the resources characterized by norms of reciprocity and social trust, social influence meaning a process in which thoughts and actions are changed by the actions of others, social undermining, which is also a process but focuses rather on criticism and negative effects that might hinder individuals in reaching certain goals, companionship, which includes leisure activ-

ities with others and social support, so aid and assistance through others (Heaney & Israel, 2008).

According to Ann Bowling (1994) social capital is an important cause for a credible civil society. She further elaborated that it is also relevant in building democratic discourse, shared values and trust to establish political consensus and especially collective action (Bowling, 1994, Kalu & Remkus, 2010). In addition Putnam (1995b) states that “(...) the norms, networks, and trust link substantial sectors of the community and ‘bridge’ underlying social cleavages, then the enhanced cooperation is likely to serve broader interests and to be widely welcomed”. Therefore social capital refers to relationships and trust between individuals (Kalu & Remkus, 2010).

Social support can also be divided into emotional, instrumental, informational and appraisal support (Heaney & Israel, 2008). A general overview with regards to the characteristics and functions of social networks can be derived in the subsequent table.

Table 2.1 Characteristics and functions of social networks

Concepts	Definitions
<i>Structural characteristics of social networks:</i>	
Reciprocity	Extent to which resources and support are both given and received in a relationship
Intensity of strength	Extent to which social relationships offer emotional closeness
Complexity	Extent to which social relationships serve many functions
Formality	Extent to which social relationships exist in the context of organizational or institutional roles
Density	Extent to which network members know and interact with each other
Homogeneity	Extent to which network members are demographically similar
Geographic Dispersion	Extent to which network members live in close proximity to focal person
Directionality	Extent to which members of dyad share equal power and influence
<i>Functions of social networks:</i>	
Social capital	Resources characterized by norms of reciprocity and social trust
Social influence	Process by which thoughts and actions are changed by actions of others
Social undermining	Process by which others express negative affect or criticism or hinder one's attainment of goals

Companionship	Sharing leisure or other activities with networks members
Social support	Aid and assistance exchanged through social relationships and interpersonal transactions
<i>Types of social support:</i>	
Emotional support	Expressions of empathy, love, trust and caring
Instrumental support	Tangible aid and services
Informational support	Advice, suggestions and information
Appraisal support	Information that is useful for self-evaluation

(Source: Adapted from Heaney & Israel, 2008)

Of course social networks can differ quite a lot depending on the person responding. Typical social networks of respondents consist of spouses/partners, children, the family, friends, (former) colleagues, neighbors and other persons that are important to the person responding. According to Wenger (1987) the networks of elderly adults normally consist of five to seven persons. Using a longitudinal study she examined 122 individuals repetitively and analyzed that about 95% of the networks of elderly adults change and most of the changes happen due to a loss of friends as a result of death or incapacity (Wenger, 1987, Bowling, 1994). The losses were then replaced by persons of their larger networks (Wenger 1987). Although the work of Kawachi and Berkman “Social ties and mental health” (2001) is not directly applicable regarding the quality of life in general there are also patterns of the relationship between social integration and factors concerning the well-being of individuals visible.

Several authors investigated possible interventions to enhance the number and quality of social networks, for example enhancing the existing network linkages, developing new social network linkages, enhancing networks through the use of indigenous natural helpers or enhancing networks through community capacity building and problem solving (Heaney & Israel, 2008). Further information can be seen in the following table.

Table 2.2 Typology of social network interventions

Intervention Type	Examples of intervention activities
Enhancing existing network linkages	<ul style="list-style-type: none"> - Training of network members in skills for providing support - Training of focal individual in mobilizing and maintaining social networks - Systems approach
Developing new social network linkages	<ul style="list-style-type: none"> - Creating linkages to mentors - Developing buddy systems

	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitating self-help groups
Enhancing networks through the use of indigenous natural helpers and community health workers	<ul style="list-style-type: none"> - Identification of natural or community helpers - Analysis of natural helpers existing networks - Training in health topics and community problem solving strategies
Enhancing networks through community capacity building and problem solving	<ul style="list-style-type: none"> - Identification of overlapping networks within the community - Examination of social network characteristics of members of the selected need or area - Facilitation of ongoing community problem identification and problem solving.

(Source: Adapted from Heaney & Israel, 2008)

One of the most influential surveys with regards to this was conducted by Benum and Anstorp (1987), in which they initiate and create new social networks for women in order to enhance their quality of life. After one year of participation those who were in the experimental group improved their social networks and increased their quality of life compared to those in the control group (Benum & Anstorp, 1987).

Taking the area of work of elderly offices into account we see that they are able to create and increase social networks with regards to complexity, formality, density, homogeneity and geographic dispersion through different projects and events. Also they offer different kinds of social support in the local setting, for example informational and emotional support. This leads to my first hypothesis.

Hypothesis 1: Elderly offices create and improve social networks of elderly adults.

2.2.2. Social activities

When looking at the social causes for quality of life, activities with other people play a large role. With the loss of the daily routine after years of working individuals are likely to look for social activities in order to stay active in their late period of life. As Baumeister and Leary (1995) described:

“More precisely, the belongingness hypothesis is that human beings have a pervasive drive to form and maintain at least a minimum quantity of lasting, positive, and significant interpersonal relationships. Satisfying this drive involves two criteria: First, there is a need for frequent, affec-

tively pleasant interactions with a few other people, and, second, these interactions must take place in the context of a temporally stable and enduring framework of affective concern for each other's welfare.”

Numerous studies have shown that social engagement, through interpersonal relationships and participation in social activities, promotes physical and emotional well-being and lowers mortality rates in later life (Jang et al., 2004). Individuals are looking for frequent interactions with other individuals on the basis of long-term relationships. As the age of adults increases, they more often suffer the loss of those relationships and naturally strive for new interactions to (at least partly) replace those (Baumeister & Leary, 1995). The participation in social activities improve several psychological and physiological aspects of older adults (Jang et al., 2004). According to Huxhold, Miche & Schütz (2014) older adults perform less informal activities with friends and relatives than middle aged adults, but the importance of those social activities plays a larger role with regards to their quality of life. In addition social activities with friends contribute to the overall life-satisfaction more than activities with relatives, which is why engagement beyond the family scope is important (Huxhold et al., 2014). Also informal social activities of elderly adults contribute to a number of key aspects of successful aging above the social network structure (Huxhold et al., 2013). Just like social network the concept of social activity has no universal definition or measurement. Measures focus on talking with friends via telephone or personally, taking courses or participating in discussion groups, going to social clubs or attending church or other theological institutions (Jang et al., 2004). Since these activities can differ according to the respondent, they are not final.

By applying the projects and activities of elderly offices it can be observed that the focus lies next to social networks within this area. If elderly individuals notice a decline in social activities they can engage and join the projects of elderly offices in order to stay active and create new relationships. Thus it can be assumed that there is a positive relationship between the work of elderly offices and the quality of life of elderly adults.

Hypothesis 2: Through the activities initiated by elderly offices, elderly adults improve their quality of life.

2.2.3 Further dimensions

Since elderly offices also include further offers such as the support of public engagement these have to be taken into consideration as further aspects to enhance the quality of life of elderly adults. Through public engagement elderly adults have the possibility to stay active and to devote themselves to the public good, which might also lead to a higher quality of life (Bowling 1995, Putnam, 1995a, 1995b). Although a certain correlation between public engagement and the quality of life can be assumed, especially regarding elderly adults, this dimension is affected

by the creation of social networks and the participation of social activities that accompany the higher degree of public engagement. As Kalu & Remkus state “The conceptual relevance of civic engagement derives from its presumed ability to enhance the democratic franchise by making it possible for citizens to participate in the governance process by involving them in decision making, information sharing, opinion representation, and transparency in governance.” Furthermore civic engagement can be described as “(...) government policies or community issues, and on deliberative civic engagement in the sense that it focuses on exchange of information and opinions among citizens and/or competing organizational actors” (Park & Perry, 2009). Through public engagement individuals in cooperation with municipal institutions and non-profit organizations become not only stakeholders but also facilitators of a new administrative norm based on consensus-building, reciprocity, information exchange, and learning from each other (Kalu & Remkus, 2010). Therefore the role of public and civic engagement is to increase the involvement of individuals in the local decision-making and the community.

In addition according to the official papers of the BaS (2016) and information gathered from the elderly offices beforehand another dimension consists of the medical and financial support/consulting. By case management and supportive services the professionals working in elderly offices influence the lives of individuals regarding their financial, physical and mental well-being. These measures also include different forms of social support: Informational, emotional, instrumental and appraisal support (Heaney & Israel, 2008). It is commonly assumed that people living alone are a risk group in relation to vulnerability (Bowling, 1994). Through the increased use of professional services and therefore more formal contact compared to those living in relationships such individuals are no more likely to report loneliness, mental disturbance, physical morbidity, frailty or poor life satisfaction (Luker & Perkins, 1979, Bowling 1991, 1994). Therefore the provision of such services is delivered preferably to those living alone (Bowling, 1994). This means that social support through the use of professional services can also influence the quality of life of elderly adults. Thus questions concerning further dimensions such as public engagement and social support are to be included in the questionnaire to safeguard the integration of all aspects concerning elderly offices.

Concluding theoretical considerations regarding the quality of life of individuals, especially elderly adults, can be built up on the basis of many studies and researches conducted. Although the concept is quite diverse, certain aspects of the quality of life and the factors influencing it such as social networks and social activities deserve special attention. The literature has yet to analyze the effects of elderly offices, but this research tries to show certain directions.

3. Methodology

The following section describes how the research is structured, how information was gathered and which problems can occur. Therefore the research design and the reasons of this design are explained. The second part highlights why the cases were selected and why these are appropriate in this field of research. This is followed by methods of operationalization and at last by measures of data analysis.

Research Design

The thesis is divided into different sections. First the focus is on the institutional framework, different policies, economically and socially, and the concerning actors, who are part of the social system that were established in the city, so public, private and civic actors. This is important to highlight the role of elderly offices in the institutional context and the possible problems, elderly offices may face in their task to assist the elderly. The second section, and the main body of the empirical research, includes interviews with several professionals, who work within the social care system in Bochum, thus people, who work in social care institutions established by the municipalities and those who work in the elderly offices. Thus semi-structured, responsive expert interviews with open questions have been conducted (Rubin, 2012). Expert interviews in general offer required information relatively quickly and are therefore an appropriate measure to gather information in qualitative research (Bogner, Littig & Menz, 2009). The expert is thereby chosen based on professionalism, connections to other subject specific persons and holds a broad overview of knowledge in his specific field (Bogner, Littig & Menz, 2009). The third section analyzes the results and determine to what extent elderly offices really have an impact on the quality of life of elderly adults above the age of 65.

The problem of the third variable is a common problem, is the effect really caused by the cause observed or is there another reason the effect takes place? Although medical and financial causes for quality of life might be threats to the validity the focus of this study is specifically on the social causes and can be therefore separated. Since the conducted interviews are taken from the perception of professionals, who are actually working in the field of elderly care, this should give a rather good set of data, when looking at the causal effects on the quality of life of the elderly. Also professionals from different stages within the hierarchy of social institutions are asked. In addition it is possible to deal with the impact of elderly offices by posing a counterfactual in the interviews: What happens if elderly offices didn't exist? How would this affect the quality of life of elderly people above the age of 65? Such questions at least give some reflection about the causal role of the elderly offices to the quality of life.

Concluding, this research analyzes the overall situation in Bochum and will offer an overview over the effects of elderly offices on the quality of life of elderly people above the age of 65 in

Bochum, but of course from the perspective of professionals, who actually work the social system.

Case selection and sampling

The purpose of this research is based on elderly offices, since these institutions are relevant the context of social support for elderly people and are expected to gain importance in the coming years with the ageing of Germany society. The reason for investigating one city is that the role of elderly offices has yet to be analyzed and it helps to compare the current system to its predecessor before initiating measures of generalization. Bochum is a good example since elderly offices in Bochum were established in the beginning of 2014 and the professionals working in social institutions can compare the current system to the old one. Therefore this research will concentrate first on the general impacts of elderly offices and can later be compared to those systems of other cities in Germany and of course other countries.

The focus lies on professionals from social institutions who work with these elderly people on the every-day basis. The professionals are due to their long experience in social care able to assess the contribution of elderly offices on the quality of life of the elderly. They offer a rather rational and eligible perspective on the topic of social care, although they perceive elderly offices and their effects on the quality of life in a subjective manner. Furthermore they are able to name problems within the social systems, which might influence the delivery of care. Several professionals from different institutions in Bochum were selected based on their experiences and current position in social and elderly work. Thus a small amount of data can be retrieved, which has a high quality, but the implications with regards to generalization of the results are beyond the scope of the cases analyzed.

In total 9 interview partners were selected. Since they partly work in the same institution three of the interviews were conducted with two respondents each. The highest proportion of the interview partners work directly in elderly offices. They are either employed at social welfare institutions or the municipality. The employees of elderly offices can be separated based on the organization they work for with regards to the scope of work, although both have consulting tasks for elderly adults in case of questions regarding financial or medical matters. Employees of the department of social welfare in Bochum are mainly destined to work in case treatment of elderly adults (70%), who are not self-determinant anymore or suffer from unpleasant situations. A smaller amount of work (30%) focuses on civic and social engagement. The employees of social welfare organizations solely work in the latter area and support the activation of elderly adults. To get more information on general developments of elderly care further respondents from the city and from social welfare organizations were also interviewed. One interview was conducted with the managing director of elderly work in one of the largest social welfare organ-

ization in the Ruhr area, who has strategic tasks with regards to elderly work and social development. The other interview was conducted with Britta Anger, city counselor and head of the social department in Bochum. She is responsible for the social planning and is able to explain institutional connections and overall developments in Bochum.

Operationalization of the main concepts and data collection methods

In order to get general data on demographic and social development for North Rhine Westphalia and Bochum several sources are used, such as regional and nationwide policy papers and data from surveys. Data from the Sozialbericht Bochum, which is published in Bochum every year consisting of the most important social and demographic changes, was used to describe the demographical situation within the city.

In the theory part the role of social networks and activities with regards to the quality of life were mentioned which is applicable to assess the quality of life with focus on social support offered by elderly offices. To include the concept in this research an inductive approach is used and a questionnaire to interview the professionals of social institutions was created. In order to get a clear insight, professionals working in elderly offices and others, who have different tasks in the social structure of the cities, were interviewed. It is necessary to get different perspectives from actors of higher levels within the social system and those who have direct contact with the elderly to measure the impact of elderly offices within the institutional structure. Thus professionals of at least two institutions or organizations in the city need to be interviewed. The first professionals interviewed are those of public actors in each city and able to evaluate the role of elderly offices in the institutional context. The second type consists of professionals, who work in the administrative fields of elderly offices with direct contact to the elderly. Since the elderly offices in Bochum have different organizations which are responsible for the work they do information of professionals of several actors was gathered. Therefore the direction of this research was altered towards the perception of professionals on the role of elderly offices with regards to quality of life. Thus open questions with more individual freedom to answer these are the appropriate measurement instrument. This should lead to a good impression on the effects of elderly offices on the quality of life of elderly adults above the age of 65 from the perspective of those professionals.

Structure of the interview

The questionnaire is attached to the appendix in German language. After defining the confidentiality terms and explaining the reason for and core aspects of the interview the structure follows 7 stages. Each state builds up on the former and will include main and sub-questions to go in detail and depth to answer the research question (Rubin, 2012).

1. Information for the interview

General information of the respondents to evaluate what they currently do with regards to the topic and which positions they obtained in the past.

2. General introduction and status quo

Demographic developments and the urgency to the topic are explained. Questions regarding the institutional role of elderly offices within the city and the resources are asked.

3. Field of work of elderly offices

Scope of work of elderly offices is highlighted. The main questions relate to the aims of elderly offices and the general implications on the life of elderly adults.

4. Social network dimension

The core questions focus on the role of elderly offices with regards to social networks of elderly adults. Also questions regarding other actors in this field are asked.

5. Social activities dimension

The core questions focus on the role of elderly offices with regards to social activities of elderly adults. Also questions regarding other actors in this field are asked.

6. Other possible dimensions

As elderly offices might also have other areas of work, which are not mentioned in the official strategy papers, they can be mentioned in this part to offer further background information.

7. Finalization

Concluding questions regarding the role of elderly offices are asked. Also a counterfactual is proposed to receive information regarding the perceived reactions to closing elderly offices. At last acknowledgements and further remarks are stated.

Realization of the interviews

Before conducting the interviews approval of the supervising professors and the ethics committee of the University of Twente in Enschede was given. The interviews have been conducted in

December 2016 and January 2017 in the offices of the corresponding institution. The interview with Britta Anger was conducted via telephone. The interviews have been recorded and transcribed. Rules, responsibilities and ethical issues have been clarified beforehand (Rubin, 2012). As mentioned all respondents agreed with confidentiality and privacy terms and agreed to publish the interview within the academic framework.

Data analysis

Data analysis with qualitative data is always difficult, since the research is based on a small amount of cases. To analyze the impact of elderly offices this research relies on interviews with the professionals of social institutions. Although the structure and tasks of elderly offices and their role within the social system are important to look at, the relevant part of my thesis, namely the effects on the quality of life of elderly adults above the age of 65 reflect the subjective perspectives of the professionals. In order to give reliable results on the effects of elderly offices on the quality of life professionals of different institutions are included, those working in elderly offices and those working for a public actor. This will also give different views with regards to the roles of the elderly offices. By posing counterfactual questions threats of internal validity will be minimized. After analyzing the interview a significant impact of elderly offices on the quality of life of the elderly adults is expected, since the social dimension is an essential part of the concept.

The analysis of the interviews is carried out step by step from the data given and follows the suggestions for data analysis by Rubin (2012) and Lamnek (2010). Based on these suggestions the data analysis has the sole purpose to extract information that can be used to answer research questions. The steps for data analysis consist of according to Meuser and Nagel (2009):

1. Transcription:

If respondents allow it, the interviews are audio recorded. The audio files are transformed into a written form. The transcript does not include and consider pauses or breaks, laughter, interruptions or non-verbal aspects as they are not of interest for the analysis (Lamnek, 2010).

2. Paraphrasing and thematic order:

Structure the interview parts into text sections. The sections are then explained in own words according to the content. Then topics and headlines are created. At last the segments are thematically ordered according to the terminology of the interviewed.

3. Thematic comparisons:

After reordering the text sections and segments comparisons of the interviews have to be made. By combining these it is possible to unify the headlines and categorize the content.

4. Conceptualization:

Compare the different categories with own knowledge/other studies, reformulate into scientific language, interpret the results.

5. Theoretical generalization:

Include theories and try to look for patterns which can be generalized, although it is qualitative research. Certain topics will be explained with theoretical backgrounds, interpretation of results.

The five steps contribute to a systematical order and analysis of the content of multiple interviews in order to answer the research questions.

The research design and the methods used represent the qualitative character of this bachelor thesis. The emphasis lies on the interviews with professionals of social institutions and the careful analysis of these interviews including focus on the ethical considerations while directly working with human respondents.

4. Context: overall developments in elderly care in Germany

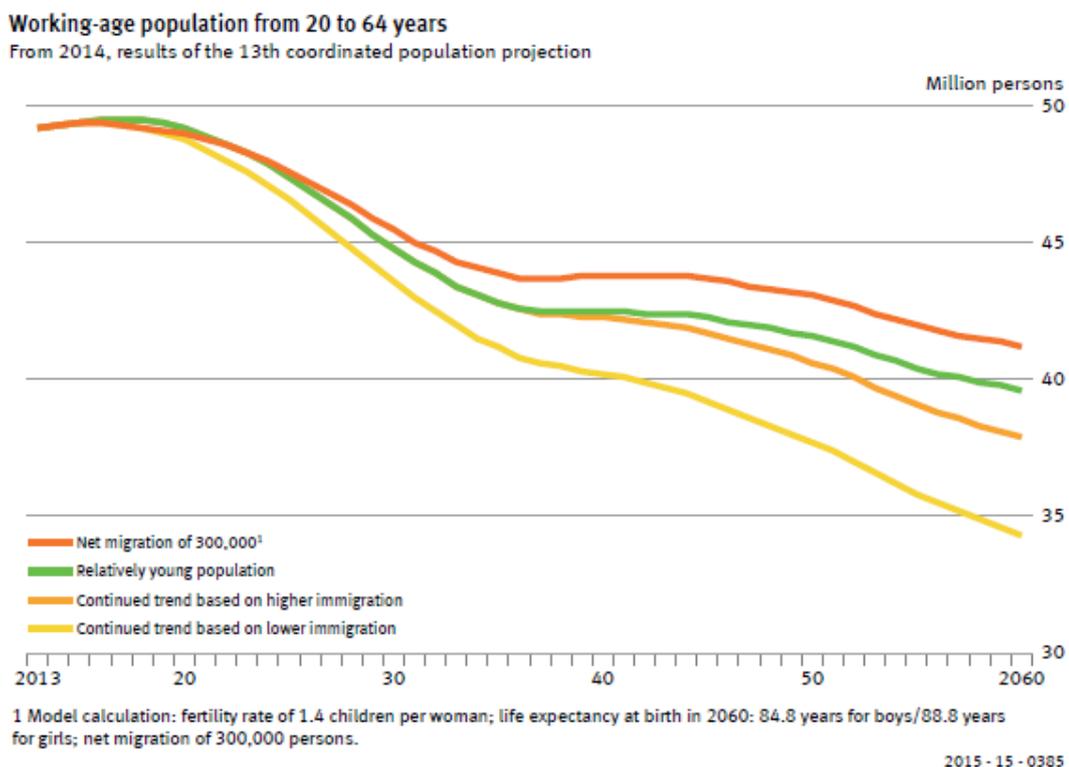
As mentioned in the first section of this bachelor thesis the demographic structure of Germany is developing to a higher aged society. This section describes which development occurred in Germany in the past concerning elderly care and if the demographic developments are also visible within the federal and local scope. Furthermore an overview of actors in elderly care is presented in North Rhine Westphalia and Bochum.

4.1 General perspective/aging/care systems – Regional authorities

Elderly care in Germany has a long history and tradition. The national health insurance system can be traced back to the formation of the social insurance system under Bismarck in the 1880s (Light & Schuller, 1986). After the Second World War and the economic boom ending in the early 1980s Germany had to face several economic problems resulting in an economic crisis in the late 1980s and early 1990s. The high expenditures for the reunification of Germany after the fall of the German Democratic Republic, high unemployment rates due to global competition and the high wages, large numbers of immigrants and a growing elderly population (Wegner, 2001). As a result the expenditures for social welfare, including high proportions in community-based and institutional services, increased in the 1990s and the demand for a new system was

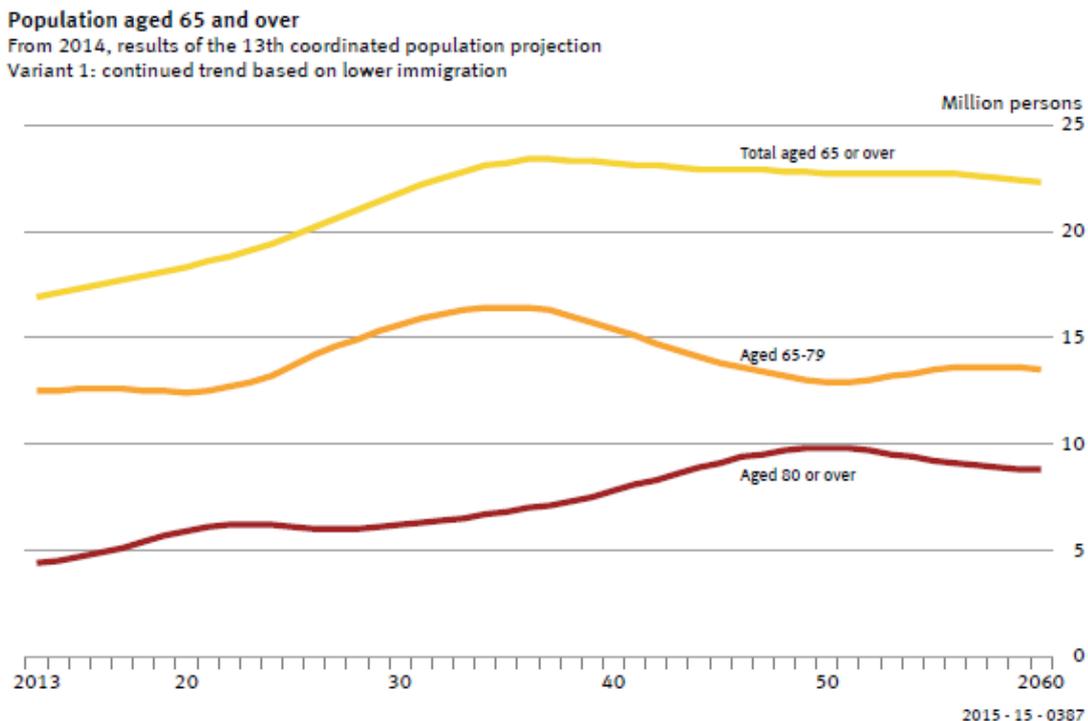
mentioned (Wegner, 2001). In 1995 new provisions (the social long-term care system) were implemented by the German state to provide for long-term care and assistance, including a higher focus on community-based care, which covers a wide range of services such as personal care, household help, technical aids and the modification of the home, and payments to family caregivers or nursing homes (Wegner, 2001). The core aim of the new regulation was to reduce costs for the states and increase the amount of community-based care by the family and other actors. Accompanied by these developments were changes in the structure of service providers. The non-profit organizations that were responsible for local social stations in order to deal with the demands of elderly people in their neighborhood were highly depending on state subsidies and had to restructure themselves after most of the subsidies got eliminated (Wegner, 2001). Thus they competed with a new form of caregivers, namely privately organized home care agencies and had to shift their service provision towards the needs of consumers. After several years working, the system is due to the demographic changes again difficult to subdue (Arntz et al., 2007).

When looking at the data on the proportion of elderly adults in Germany from 2013 towards the projected proportions of 2060 the demographic and accompanying financial and social problems are visible. According to the Federal Statistical Office (2015) the age structure will see a clear shift towards older adults. If you look at the graph below you see the strong shift within the labor market until 2060, which indicates that the number of individuals in the working age will decline significantly.



(Source: Federal statistical office of Germany, 2015)

In addition the number elderly adults above the age of 65 will increase significantly until 2035 and decreases only slightly in the years to come. The age group of the 80-year-olds and older ones, consisting of less than 5 million people in 2013, will clearly grow by 2050 to almost 10 million people and decrease afterwards. Their number will rise to almost 6 million in a first stage by 2020 (Pöttsch & Rößger, 2015). The share of the very old ones in all people aged 65 years and older will no longer amount to less than a quarter, but to more than 40%. The very strong increase in the number of people aged 80 years and older will probably cause the number of people in need of care to rise as well as shown in the table below (Pöttsch & Rößger, 2015).



(Source: Federal statistical office of Germany, 2015)

The current structure for care consists of several actors. The federal states such as North Rhine Westphalia are responsible for ensuring an efficient infrastructure to safeguard adequate and qualitatively high provision of care (Arntz et al., 2007). The corresponding authorities (federal, regional and local governments/authorities) have to ensure the supply and support of care including supervision of state and non-state actors in every region in Germany (Arntz et al., 2007). Secondly care providers such as local, state-owned, non-profit and privately maintained organizations have the responsibility to take care of their customers and offer solutions to the problems of the individual. Thirdly insurances funds are important to take care of the financial expenditures of individuals in the need of care and bargain with providers about the demands and the coverage of financial support (Arntz et al., 2007). The latter has no direct influence on the provision of care but rather on the financial aspects accompanying care. The provision re-

mains therefore within the scope of the other actors mentioned. Apart from governmental, religious or humanitarian, private or public actors there are also associations such as the BaS, which is coordinating the work of elderly offices on the federal stage. These associations are funded by the federal department of health and offer supervision and coordinative functions with regards to experiences and the work of elderly offices in Germany.

4.2 Elderly offices and the institutional/demographic perspective in North Rhine Westphalia

As described before the care structure of each federal state consists of several actors under the responsibility of the work of each corresponding ministry to engage demographical problems and the demands of elderly adults (Arntz et al., 2007). North Rhine Westphalia (NRW) is the federal state with the highest amount of inhabitants in Germany. According to the “Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen” (Ministry for Health, Equalities, Care and Ageing of North Rhine Westphalia) (MGEPA) more than 17 Million inhabitants currently live in NRW and more than 20 percent (20.29%) consist of the age group above 65 years. Whereas the overall population in NRW will decline slightly by 3.6 percent until 2030 the number of adults above 65 will rise by 27.4 percent in its total number from 3.62 million in 2012 to 4.62 million in 2030. This means that in 2030 about 26.88 percent of the population is 65 that the old-age dependency ratio will also rise from 33.6 in 2012 to 47.9 in 2030 indicating the number of people contributing to the social care system declines whereas the number of people depending on social benefits rises until 2030 (MGEPA, 2016).

To cover the demands of the elderly the MGEPA coordinates different actors within NRW and cooperates with these on the regional basis. One of the most important actors initiated by the federal state and ministry is the “Landesseniorenvertretung Nordrhein-Westfalen e.V.” (Federal Elderly Agency North Rhine Westphalia) (LSV) acting as a parent organization for 166 municipal elderly agencies, which are integrated in the municipal institutional framework, and dates back to 1984. Starting as a local office the organization developed into the central regulatory actor in NRW to coordinate elderly work and implement the interests of the MGEPA. Each of the municipal actors or offices represents the interests of the elderly people within the city or municipality. Despite of the regulatory aims of the LSV the main tasks lie in the political representation of elderly adults within the municipal framework and less in the operative functions that are rather limited due to other actors. The names of those organs can differ depending on the municipality, for example the agency in Bochum is called “Seniorenbeirat”. As said the tasks are mainly to represent elderly adults within the political framework of the city and in North Rhine Westphalia. The main operative functions mostly are within the responsibility of the local government, whether it be the city or the municipality. The local governments include social departments, which are responsible for the medical, financial and social well-being of the

inhabitants. In addition to elderly adults, the work scope of social departments concerns families, youth, immigrants, disabled and other individuals that are in need or socially weak. General implications are default by the MGEPA, but the operative tasks need to be fulfilled through the regional or local government. Each municipality therefore is rather independent and has to take care of the demands of the individuals in its respected area. Also elderly offices fall within this scope of work.

Apart from that there are several large social welfare organizations in Germany and North Rhine Westphalia that are based on non-profit and charitable principles. The largest social welfare organizations are: “Arbeiterwohlfahrt” (AWO), “Deutscher Caritasverband” (DCV), “Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband“ (DPWV), „Deutsches Rotes Kreuz“ (DRK) and the „Diakonie Deutschland“ (Diakonie). These organizations base their social work on religious, humanitarian or political beliefs and don't act according to economical interests. Each of these organizations has departments in the different federal states, in the regions and in different cities to cover the needs of elderly, the disabled, the youth and other socially deprived groups. The structure of these organizations can therefore be described as decentralized and coordinative. Similar structures can be observed with religious organizations such as the Protestant or the Catholic Church in NRW and the corresponding parishes in the cities. In addition to the rather big organizations, there is also a variety of charitable, public or private organizations and institutions, which only operate on the local basis.

In addition to these actors and quite similar to the BaS the “Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros Nordrhein-Westfalen” (LaS) was established in 2010 as the parenting organization of elderly offices in NRW. Although elderly offices officially belong to social department of each municipality, this organization was created to enhance cooperation between the elderly offices in NRW. Since 2010 more than 100 elderly offices became part of the organization and operate according to the standards set by the LaS and the BaS. The main tasks of the LaS consist of the support of engagement of elderly adults, the support and networking of and between elderly offices in NRW, the promotion of successful experiences and projects within the organization and the publishing of important matters of the MGEPA. Thus the LaS has rather coordinative than operative tasks within NRW.

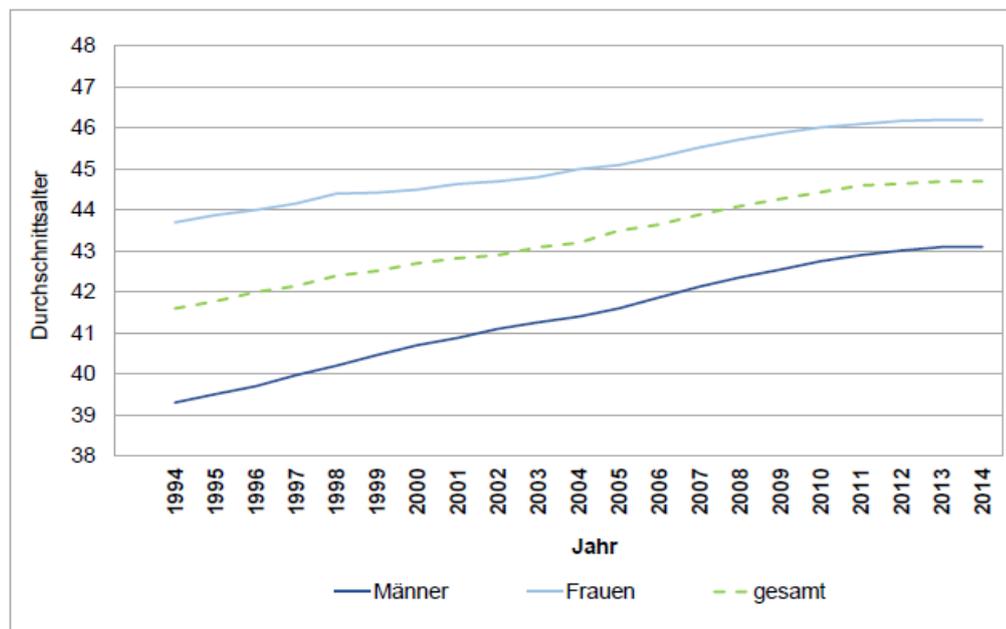
Thus concerning North Rhine Westphalia the coverage of the demands of elderly adults is based on a multi-pillar system including the state and the municipalities, political, religious and humanitarian organizations and a variety of public and private actors on the smaller scale, which all cooperate with each other.

4.3 Elderly offices and the institutional/demographic perspective in Bochum

The city of Bochum is located in the center of the Ruhr region and rather central in North Rhine Westphalia. Bochum offers a long industry culture and had to face structural problems after the decline of coal and steel industry in the past century. Just like other cities in the region, Bochum had to suffer from high unemployment rates and low income during the late 20th century which also affected the economic situation of the city. Although the city developments went rather positive in the last decade, the expenditures for social welfare are limited.

Just like the overall population in Germany and North Rhine Westphalia the general demographic trends in Bochum lead towards an increasing amount of elderly adults. The most recent number indicates more than 102.000 of the 365.000 inhabitants are 60 and older (Stadt Bochum, 2016), which is about 28%. More over 79.000 are above the age of 65 which accounts for 21.6% of the total population. Starting with 10% in 1960, the amount of inhabitants above the age of 65 was continuously rising (Stadt Bochum, 2016). Fitting to this the average age of the population in Bochum increased from 41.6 years in 1994 to 44.7 years in 2014 (Stadt Bochum). Thus the population in Bochum is ageing and the amount of elderly adults is increasing.

Chart 4.1 Average Age of population in Bochum by years (1994 – 2014)



(Source: Stadt Bochum, Fachbereich Statistik und Stadtforschung, Einwohnerstatistikdatei, 2015)

Responsible for the well-being of the elderly adults is the social department of the city of Bochum. This includes as mentioned before the medical, financial and social well-being of the inhabitants. In addition to elderly adults, the work scope of social departments concerns families, youth, immigrants, disabled and other individuals that are in need or socially weak. Since the MGEPA as the federal department for social and welfare matters in NRW defaults strategic

and coordinative regulations, the social department has to act according to the aims of those. Still the operative nature of the social work lies within the scope of department and the city. The social department of the city is therefore independent and has to take care of the demands of the individuals in Bochum. In order to achieve this, the department receives funds of the city and the federal state, which have to be invested in appropriate projects and institutions.

Some of the institutions under the scope of the social department are the 6 elderly offices. They are located in each of the districts, initiated by the city and have to report to the coordinator of elderly offices working for the social department. In addition to the city each elderly office has a second responsible actor from social welfare organizations. This means that there are 6 social welfare organizations, which are included in the work of elderly offices and cooperate with the social department. These organizations are as mentioned above: Diakonie, DCV, DPWV, DRK, AWO and at last the “Deutscher Malteserverband” (DMV). The organizations are apart from the work in the elderly offices also involved in social welfare projects such as social engagement projects and medical and financial support. They also manage different institutions in Bochum, for example several retirement homes and community centers. Thus the social welfare organizations are very active in the treatment and provision of elderly adults and socially weak individuals. In addition there are many public actors, private actors and parishes in Bochum, which also cover the needs of elderly adults mostly within the neighborhood. These actors are further decentralized and are located in all areas within Bochum. The demands taken care of are either of medical assistance such as nursing services or within the social or religious scope of the parishes. On top there are several institutions that advise elderly adults regarding questions of ageing.

Overall the demographic perspective in Germany, North Rhine Westphalia and Bochum developed quite similar towards a more aged society. As part of the multi-pillar system elderly offices work according to the regulations of the MGEPA and the social department in Bochum and in close cooperation with the social welfare organizations. They include municipal social workers and employees of the welfare organizations and therefore elderly offices connect municipal and non-municipal actors within Bochum as part of the social structure.

5. Elderly offices and their role in the community-based care in Bochum

This section focuses on the creation and development of elderly offices. Also the role of elderly offices within the community-based care in Bochum is highlighted with regards to the work scope and differences within elderly offices and compared to other actors. For further insights information of the interviews with the head of the social department and the other respondents is used.

Elderly offices play an essential role in the provision of elderly care in Bochum. The elderly offices in Bochum are part of the BaS and the LaS and have to act according to the quality standards of these networks. According to the head of the social department in Bochum, the implementation of elderly offices was a result to the demographic changes in Bochum. Analyses of the distribution of care and of the financial resources concerning elderly care between 2009 and 2011 highlighted that most of these resources were used to support inhabitants of retirement homes (HSD, MSW). Although the support of these inhabitants is also important the core result was that relatively little individuals could profit of these resources (HSD, EO3, EO4, EO6 and EO7)

“Even before 2009 the social department of the city of Bochum thought about possibilities, how to distribute the resources for elderly work reasonable. Therefore we investigated between 2009 and 2011 where the resources go and which persons profit from them. During the analysis of the results we noticed that a majority of the budget flows in the support of elderly adults in retirement homes. This is also important, but in total a relatively small number of inhabitants profits from the resources. (HSD)

Thus several employees of the municipality, the social department of the city and social welfare organizations (SWOs) created a project to reform the elderly work in Bochum. The result of this project was that after 3 years of planning elderly offices in Bochum were opened in 2014(HSD, MSW). Since Bochum is divided into 6 districts, namely Bochum North, East, South, South-west, Wattenscheid and Centre, in each of these districts the city established an elderly office (HSD, MSW, Stadt Bochum, 2016). The elderly offices are under the responsibility of the social department and the employees work in the offices provided by social welfare organizations as underlined in each of the interviews. Thus the city and the social welfare organizations namely the Diakonie, DCV, DPWV, DRK, AWO and the IFAK cooperate in the provision of elderly care through these institutions. According to EO1, EO2, EO5, HSD and MSW all of these actors were active before within the local provision of elderly care. This amount of involvement in elderly care varied depending on the type of organization and the cultural and historical background (EO1, EO2, MSW). While some SWOs managed retirement homes, others were also involved in the provision of social activities and networks through community centers (MSW, HSD).

EO3, HSD and MSW mention that there is as a contract between the city and the social welfare organizations. The SWOs had to apply to be part of the project including elderly offices and after the city decided which SWOs were appropriate according to the demands of the inhabitants and the city these SWOs were included using cooperation-contracts with a length of 3 years. In the summer 2016 a reevaluation of the role of elderly offices was conducted so the city and the SWOs decided to continue the work within the elderly offices and further cooperate

through these (EO3, EO4, HSD and MSW). Each of the elderly offices has municipal and non-municipal employees working together on equal terms with different focuses of activity.

As part of the LaS the elderly offices in Bochum are inclined to construct an engagement-supporting infrastructure for elderly adults. To improve the opportunities of elderly adults in Bochum the projects, events and possibilities offered by the city and other actors for this target group have to be suitable to the individual demands (LaS, 2016). The target group of elderly offices can be described as inhabitants within the district above the age of 55 independent from their gender, nationality, political or religious beliefs, social or sexual preferences (EO1, EO2, EO3, EO4, Stadt Bochum, 2016). Therefore one part of the support provided by these actors is the support of self-determination and promotion of public and civic engagement (Stadt Bochum, 2016). The offices serve as low-threshold and barrier-free contact for elderly adults to offer support in their daily routine and to provide possibilities to encounter others within the neighborhood (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6, EO7 and MSW). Also elderly offices create elderly networks, groups and opportunities for public engagement within the districts to keep elderly adults in their neighborhood active (Stadt Bochum, 2016). According to all respondents further work is done to create professional networks within the districts to advise the inhabitants according to their respective needs appropriately. Tasks regarding public and civic engagement are within the scope both types of the employees whereas the second pillar namely case management is the main task of the social workers of the municipality (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7).

This means that these workers advise and accompany individuals within the district, who are not able to communicate or deal with their demands (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7, Stadt Bochum, 2016). In case there is no other care structure for these elderly individuals the city of Bochum is inclined to take over the responsibilities by the work of social professionals within the district. If action is needed to safeguard the physical or mental health, in matters the financial stability, household and social connection to others, these professionals support the individuals in need and provide assistance to them and their relatives (Stadt Bochum, 2016).

These two pillars are the main scopes of work of elderly offices, but they are not completely new in Bochum. According to Britta Anger the institutions already offered this help to elderly adults, but the institutional structure was rather centralized:

“With this regards it has to be mentioned that there already were offers of the social welfare organizations and the city. Of course these offers were accessible for the inhabitants of the city, such as the case management of our municipal colleagues, who support individuals that are not able to take care of themselves or have other problems. The case management was centrally

organized in the city center and if necessary the employees visited the individuals at home” (HSD)

Also the engagement of elderly adults was not really fostered by the events initiated through municipal services. Initially large events were created and promoted within the district or in central locations of the city which elderly adults could visit. The events were not created according to the demands of elderly adults but rather to praise the elderly adults and their experiences and accomplishments so far. A new concept would be needed to encourage the inhabitants to engage in projects, to do something, to stir themselves and to deal with their own matters of ageing. Therefore the main task was to decentralize the work of the social department into the districts:

“(...) the city thought together with different actors (...), how to reestablish and structure the elderly work and in cooperation with the other actors we decided to organize the elderly work decentralized.” (HSD)

Resulting from these ambitions the main work scope of elderly offices can be described according to the following table. The content was taken from a strategic overview of the work of elderly offices created by professionals of the elderly office centre.

Table 5.1 Tasks of elderly offices divided by employment status of professionals and combined

SOCIAL WELFARE TASKS	COMBINED TASKS	MUNICIPAL TASKS
Preventive activities and events	Support of public engagement	Individual case assessment and management
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation of demands in the district - Initiation and support regarding planning, organization and execution of propositions and events with different emphases and topics, such as group events, courses, seminars, fests, markets and excursions - Cooperation with relevant institutions and persons (such as the family, neighbors, health and care insurances, hospitals, doctors, educational providers, migration organizations, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation of demands in the district - Support and company of already publically engaged individuals - Placement of volunteers in appropriate areas of work - Support of associations with the procedure of voluntary projects - Support and initiation of new projects to promote the civil engagement - Construction of informational infrastructure to attract more volunteers 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigation of individual demands - Creation of support plans - Securing support in financial, care or other matters, connection to other departments or institutions - Cooperation with other actors - Dialogue with relevant individuals concerning the case - Amendment, completion and optimization of support plans - Eventually handing over responsibility to other actors - Case closure - Evaluation of cases
Local networking in the district		Supportive services
<ul style="list-style-type: none"> - Construction and support of a coordinative cooperation between social and care services in the district - Promotion of offers for elderly 	<ul style="list-style-type: none"> - Networking between different projects and forms of civil engagement - Creation of new forms of supra-institutional cooperation 	<ul style="list-style-type: none"> - Advice and help with regards to financial and care problems and applying for further support - Contact of other departments and

<ul style="list-style-type: none"> - Suggestion and initiation of further offers or opportunities - Connection of the given offers regarding information and education for elderly adults - Supervision of corresponding demands and suggestions concerning possible provision shortages - Development of public relation strategies - Development and support of participating structures for self determination 	<ul style="list-style-type: none"> - ation between engaged individuals - Creation and development of advanced education and training for engaged civilians 	<ul style="list-style-type: none"> - actors, as well as the family - Support in provision of appropriate living space - Advice with regards to physical and psychological issues - Support with relationships - Advice for alcohol and drug abuse - Advice concerning mental and health problems - Intervention in case of crises - Eventually establishment of supervision of care professionals
--	--	---

(Source: Task matrix of elderly offices, original version in Appendix 3, adapted during interview 3, 2016)

The task matrix shows how the tasks within elderly offices are divided between the social welfare and the municipal professionals working in the elderly offices.

Thus the 6 elderly offices in Bochum are included in the multi-pillar system consisting of the municipality, political, religious and humanitarian organizations and a variety of public and private actors on the local scale, which all cooperate with each other. As an organization with a rather decentralized structure the system of elderly offices contributes to the work of social welfare organizations and the work scope of the city.

6. Perceived contribution of elderly offices on the quality of life of elderly adults in Bochum

As the core institution dealing with elderly adults in Bochum, elderly offices are expected to contribute to the quality of life of elderly adults. The following section investigates the assumption by creating the overview of the competencies of elderly offices and analyzing the interviews conducted with different professionals in the social care sector.

6.1 How do elderly offices try to affect the quality of life of elderly adults?

According to the interviews with professionals of elderly offices there is not one specific aim in the work of elderly offices, but instead several areas they want to tackle. The work of elderly offices can be divided in the work of the employees of social welfare organizations (SEE) and the work of municipal social workers (MSE). Based to the task matrix and information of the interviews the former group focuses in the provision of social activities and social networks. All respondents agreed on the division of work between the social welfare and municipal workers. The provision of social activities is able to create diversion from the everyday life and through social networks individuals are less vulnerable to loneliness (MSW, EO1, EO2, EO6 and EO7). The latter group of MSEs concentrates on case management and advising task that is likely to affect the lives of elderly individuals rather on the medical and financial side. Moreover the case

management is focusing on individuals not able to communicate their demands or care for themselves. The tasks belong exclusively to the respective group, which means that social welfare employees don't interfere with the case management and the municipal employees don't interfere with the provision of social activities (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). The support of public engagement of elderly adults is targeted and conducted by both groups and can be seen as a common aim of elderly offices as all respondents indicated. Also all respondents mentioned that public engagement in general can be seen as a possibility to find new tasks and projects in life to avoid isolation and boredom. Individuals engaging in public projects often receive recognition and appreciation through this work by others (EO1, EO2, EO3, EO6 and EO7). According to the MSEs of the elderly offices interviewed their scope of work is pre-divided meaning that 70% of their work amount should be within the case management and advising tasks and 30% concentrates on the support of public engagement (EO2, EO3, EO4, EO5 and EO7). This predefinition of work was set out by the municipality to secure the appropriate care for those, who are not able to care for themselves. The advisory tasks are under the premise to support elderly adults neutrally (EO1, EO5, EO6 and EO7). The intention has to focus on the demands of elderly adults and not be based on the interests of welfare organizations (EO1, EO5, EO6 and EO7). This also includes the local aspect of care, meaning that it is best to keep elderly adults in their neighborhood, because they know the environment and other individuals, which leads to lower insecurities (EO1 and EO2).

Since the support of public engagement is partly overlapping with the provision of activities and networks there is no certain distribution of the amount of work SEEs do. Therefore SEEs can arrange their area of work according to the current demands and projects. The detailed tasks depend on the demands of the elderly adults within the district and can therefore differ, but in general the main tasks are social activities, networking, the promotion of civil engagement, case management and supportive services according to all respondents in the interviews, as mentioned by all respondents. Moreover elderly offices want to increase the awareness of the ongoing process of ageing within the society and try to keep elderly adults as long as possible self-determinant and active (EO1, EO2, EO6, EO7). Also the professionals in elderly offices move elderly adults away of their isolation and create a certain degree of self-assurance (MSW, EO1, EO2, EO3, EO4, EO6 and EO7). Also to influence the quality of life the employees of elderly offices are encouraged to foster the initiative of the elderly individuals within the certain district (HSD, MSW, EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). The first step to foster the initiative is to ask the inhabitants of a certain district what they wish to develop (MSW, EO3, EO4, EO5 and HSD). Several meetings have to be organized with the inhabitants of districts and discussions in cooperation with other actors are moderated by the elderly offices to evaluate what is needed in the district (MSW, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). If some civilians have ideas and projects they want to initiate the elderly offices provide support and sometimes space or re-

sources to establish these projects (MSW, EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Thus autonomous action of the local individuals is demanded to create new projects. Much of this action is guided through voluntary work within the district.

Therefore the areas of quality of life that actually can be affected by elderly offices are limited to these few causes.

6.2 Impact on the different dimensions

The last section described how elderly offices try to affect the quality of life of elderly adults. As indicated the main tasks lie in several aspects of the lives of elderly adults and can be roughly divided in social activities, social networks, the support of public engagement, case management and supportive services. The next section investigates the role of elderly offices concerning the different areas of quality of life of elderly adults.

6.2.1 Social networks

The establishment, provision and reinforcement of social networks are some of the key aspects of the work of elderly offices (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). There are two forms of social networks which can be affected through the work of elderly offices. The first form characterizes networks of professionals in the social and care sector within a certain district (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). This form of professional social networks (PSN) helps to coordinate and optimize the provision of care in the local context and pool the care resources and offers (EO5, EO6 and EO7). The second form of networks consists of personal social networks of the individuals. The individual social networks (ISN) include personal contacts such as relatives, friends, neighbors and other groups of the inhabitants in the district (EO1, EO2, EO5, EO6 and EO7). Both forms of networks were mentioned in the conducted interviews.

According to the task matrix elderly offices construct and support coordinative cooperation between social and care services within the district. These PSNs should include if possible all actors within the field of elderly care and elderly offices serve as moderators and mediators to gather all information about the actors and pass this information to the individuals (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Therefore this coordination pools information for the elderly adults concerning general information, educational measures, social activities and public engagement (EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Elderly adults receive a neutral overview of the supplies in their environment (EO1, EO2, EO6 and EO7). To initiate professional social networks the employees of elderly offices invite actors and/or inhabitants of the corresponding district to meetings to discuss local matters as mentioned by all of the respondents. Also accord-

ing to all of the respondents it is essential to include the population within the district to gain more information of possible approaches to improve the overall quality of life of the inhabitants.

An example of a professional social network is the dementia network, offered and moderated by one of the elderly offices. The dementia network consists of all actors within the district that are somehow related to dementia or ageing (EO6 and EO7). Actors that are involved in the network are divided with regards to their profession or the reason for contacting them (EO6 and EO7). The categories include the elderly office as direct contact and apart from this:

- Hospitals
- Living and nursing + short-term care such as retirement homes
- Outpatient care or home care
- Health/fitness/sport
- Contacts for dementia advice
- The police station
- Medical and social daycare
- Informational and emotional support for relatives
- Contacts and sociability for individuals and relatives
- Trips and excursions
- Spirituality such as parishes
- Palliative and hospice care
- Nursing and educational offers

If individuals or their relatives have questions concerning dementia they are able to contact the elderly offices. The offices provide information and overviews over the care provision of each actor and give neutral advice, which other actor would be best to deal with the matters of the individual. Other professional networks initiated by elderly offices deal either with dementia or generally with ageing (EO3, EO4 and EO5). The aim of professional networks is to connect the professional actors within the district with each other and also with the elderly individuals.

Apart from the professional social networks elderly offices are involved in the creation or enhancement of individual social networks. These include the individual dimension of a person and focus on their relationships with others. Other actors in ISNs are often families, relatives, friends, neighbors, (former) work-colleagues or sometimes even doctors and nurses, who regularly take care of the individuals. The creation or enhancement of individual social networks is based on projects of the elderly offices that should motivate elderly adults to take initiative in public engagement or in other activities (HSD, SWO, EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Also ISNs can be created through the work and ideas of voluntary workers or people that are publically engaged and get supported by elderly offices (EO1, EO2, EO3, EO4 and EO5).

The members of those networks are mainly elderly adults and therefore they can be called elderly networks. Based on the interviews with employees of the elderly offices it can be said that elderly offices are always interested in the provision of new networks, but that the networks should develop into independence once they are started and working. Thus networks are often focusing on the interests of the individuals. There are groups that meet up regularly to discuss certain topics, to go walking, to make sport, to cook, or networks to improve the appearance of their district (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). During these activities and within the networks elderly adults are able to find new friends or people, who are interested in similar things (EO1, EO2, EO5, EO6 and EO7). After the creation of the ISNs by elderly offices, some of the groups even formed an association. According to the interviews elderly offices do not have influence on the individual social networks concerning the family or relatives. Although it is mentioned, that if some elderly adults are part of certain networks, they sometimes invite their partners or spouses to also be part of the group (EO1 and EO2). Thus the social networks of individuals are rather enlarged with regards to the dimension of friends (EO1, EO2, EO6 and EO7). Depending on the person the elderly networks might add further aspects to the social network dimension, such as association work. The aim of individual elderly networks is to offer the possibility for elderly adults to meet each other, to strengthen the social contacts, to provide daily structure and to secure them from loneliness.

Two examples of elderly networks were explained more extensively in the interviews. The first one is “Senioren Aktiv”, which is a network consisting of active elderly adults above the age of 55 that meet regularly as a whole and offers several interest groups for the individuals according to their demands (EO1, EO2 and EO3). It exists for 6 years and uses the facilities of the elderly offices and other local rooms to provide the elderly with some of their offers. The structure of the network is quite extensive and has its own homepage and administration (EO1 and EO2). The 14 interest groups welcome new members, which are for example interested in painting, table games, music and singing, sport, photography, culture and excursions, patchwork, computers, etc. As indicated by EO1 and the flyer of the network it is predetermined how members should engage the network:

“Members shouldn’t only ask what the network is able to do for them, but also what they could do for the network” (EO1)

According to the employees of the elderly office these networks are open to all elderly adults and offer new opportunities to share their knowledge and experiences from their professional life (EO1 and EO2). It can be said that most of the individuals, that are interested in the activities tend to stay within the networks therefore the networks are quite resilient (EO1 and EO2).

The second example of elderly networks is the “ZWAR Network”. ZWAR (Zwischen Arbeit und Ruhestand) means between the working life and retirement and offers many engagement possibilities for elderly adults above the age of 55 is a concept of groups that was developed in Dortmund (HSD, EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). In Bochum two of these networks were implemented by the elderly offices. The ZWAR networks include social or interest groups. The groups can also vary according to the interests of the individuals and the underlying idea is to help each other (EO3, EO4 and EO5). There are groups to offer walking, basement-cleaning, tradeoff of clothes and other things, sports, and other interest groups (EO5). This can also include spending time with a 85 year old lady in the neighborhood (EO5). Normally these groups are also quite resilient, because they are formed according to the interests of the individuals but in some case the interests are changing and projects are finished therefore some of the groups are paused or closed (EO3, EO4 and EO5).

Hypothesis 1: Elderly offices create and improve social networks of elderly adults.

After evaluating the role of elderly offices with regards to social networks it can be stated that elderly offices indeed support and initiate social networks. These networks can either be characterized by professional actors accompanied by the provision of care towards individuals or by relationships of individuals with others in their environment and their engagement within interest groups. The main aim of professional networks is to provide and coordinate care to all inhabitants of the district. Therefore professional networks don't have direct influence on the well-being or the quality of life of elderly adults, but rather procedural and optimizing tasks. The aims of individual networks focus on the social relationships and the social engagement of individuals. Through the creation of networks based on interests or aims the elderly individuals find new friends or get to know their neighbors. Thus they increase the number of relationships within the districts and support regularly interaction with those. Still elderly offices have no direct influence on the family dimension of social networks.

6.2.2 Social activities

Since the provision of social activities with other individuals is one of the key aspects of elderly offices there are many types of activities offered through projects, public engagement and social networks. To the tasks of elderly offices belong the initiation and support regarding the planning, organization and execution of group events, courses, seminars, fests, markets, excursions and other activities. The activities aim at motivating the individuals and therefore correspond to the interests of the individuals within the respective district and are quite diverse. They can include sports, cooking, strolling, talking, photography and other things according to the interests of the inhabitants and often closely linked to the networks in the district (EO, 1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Also the repair-café, intergeneration-café, board-game afternoons, dancing-afternoons, the internet-café, elderly brunch and other activities are included within the

frame of elderly offices (EO3, EO4). Many activities focus on the strengthening of public engagement and will be dealt with in a later stage of this bachelor thesis. Though some of the offers existed before the creation of the elderly offices, the amount and scope of the activities increased (EO3, EO4).

Activities are normally initiated by the elderly offices themselves or interest groups and networks. Since many of the activities demand space, most of the activities are offered within the framework of community centers or other locations, which belong to the social welfare organization and the city (EO1, EO2, EO3 and EO4).

“Not all elderly offices have the same possibilities. Still that is the great advantage of working together with the social welfare organizations, because we can use their locations together even for our daily work, therefore we can reach die individuals much faster (...). One has to say that we are able to provide a fascinating amount of offers for the civilians.” (EO3)

The core of the activities are meetings with other members of each group or activity on the regularly basis. Depending on the activity these meetings can be 2 times a week, once a week, once every two weeks, monthly or only once if the activity belongs to a certain project. Since all of the activities initiated are somehow related to elderly offices, they serve as guiding institution and accompany the groups and activities in the first time (EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Still it is important to mention that the groups and activities are supposed to become independent and continue self-contained through the help of volunteers (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). The work of volunteers organizing and supervising the groups and activities is essential for the elderly offices since they only have limited numbers of employees (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). After creating and starting an activity the volunteers work in cooperation with elderly offices. After a certain time the latter unplug themselves a bit and only support if it is asked. In regularly meetings with the employees of the elderly offices and other volunteers, these volunteers describe what is happening within their groups (EO3, EO4, EO6 and EO7). The role of voluntary work and public engagement will be elaborated further in the next part of the bachelor thesis.

According to the interviews each of the elderly offices offers district walks for the elderly adults (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). These walks are open to everyone and many individuals are repetitively using this activity as a possibility to get to know the district and each other better (EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Based on this activity all offices cooperated together and created within the “week of elderly offices” walks between all elderly offices. Through this cooperation the interest of elderly individuals developed to get to know the walkers of other elderly offices and to organize combined walks (EO5, EO6 and EO7). Further sportive activities that are offered by several of the elderly offices are gymnastics, sauna/swimming,

Nordic walking and different courses such as aerobics and general fitness for the elderly (EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). These activities are supposed to support the overall health of elderly adults and to strengthen their motivation, animation and self-assurance in the everyday-life. For this purpose elderly offices cooperate also with sport associations in order to use their spaces or resources for the training of elderly adults (EO3, EO4). Important with regards to sportive activities is the proximity to their place of living. Although the people are determined to make sports the courses should be offered in the neighborhood to be easily available even for adults with a lower mobility (EO3, EO4). Courses in the neighborhood also increase the probability of seeing familiar people and faces and decrease possible reasons or obstacles for not being active (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). In general for most of the activities initiated by elderly offices the proximity to the place of living plays an important role, since social activities are supposed to strengthen local relationships and creation contacts within the neighborhood. (EO3, EO4). Therefore elderly offices attend neighborhood-fests and local events to present themselves as institutions with local focus for the elderly adults (EO1, EO2).

Apart from sportive activities other opportunities are open to the elderly adults within the district. Some of the elderly offices offer cultural and informational excursions and trips to other cities and regions (EO1, EO2, EO6 and EO7). They include sightseeing and group activities with larger groups and can be offered less frequently than other activities (monthly) since the organization is costlier due to more planning (EO1, EO2). Other groups focus their cultural ambitions on the local area and offer visits in theaters, museums and music events. Music and singing in general are offered in various groups and activities. Photography and filming are also proposed in the activity overview. If individuals like to do more practical things each of districts offers a few activities that were accompanied by the elderly offices focusing on craftsmanship. These can include painting/drawing, patchworking /stitching and glazing. Also cooking in groups is used often according to all employees of the elderly offices. Further courses are established to teach elderly individuals how to use computers, smartphones or other devices of the recent media (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7).

In addition two of the elderly offices included “repair cafés” (EO3, EO4 and EO5). When the first repair café was initiated the employees of the elderly offices started asking around, who would be interested in such a project:

“(...) soon some individuals were found. Thus we came together and analyzed, who could repair certain kinds of objects and who had certain talents in repairing computers, bikes, electronic devices, etc. Then we published the event in the using the press and newspapers. Soon the first event took place and this is how the event and the elderly office became acquainted.”
(EO3)

Now these events happen monthly and are organized by elderly volunteers who do practical work for others. If individuals in the district have broken objects they can come and visit the event. The elderly adults repair electrical devices, household items, toys, clothes and other objects. Other elderly adults make waffles, coffee and other beverages for the visitors (EO3, EO4). The repair cafés are visited by all kinds of individuals and serve as intergenerational meeting points. Normally about 70 people use the café to fix their broken objects and many more visit to meet other elderly and also younger individuals (EO3, EO4). As a result to this project the willingness of elderly adults to contact the elderly offices has increased (EO3, EO4).

In general many of the activities receive high attention by individuals. Depending on the district and sub-districts the number of activities and the amount of individuals using the activities differ. All respondents of the elderly offices reported that at least 200 elderly adults participate repetitively in social activities within the framework of the elderly offices or groups relating to elderly offices. Of course many elderly individuals try certain activities and decide to no participate any more Based on the example of EO3 and EO4:

“(...) there are 20 people attending regularly in coordinative meetings and 100 people connected to them who participate in certain activities within one sub-district. For example they might be interested in walking together but don’t want to use other offers. (...) Other groups often have 20 to 25 members and the internet café consists of 12 to 15 individuals. In summary there are at least 200 – 300 elderly adults, who regularly participate.”

Hypothesis 2: Through the activities initiated by elderly offices, elderly adults improve their quality of life.

Based on the project and the other offers it can be observed that the aims of social activities are concentrating on the contact with other individuals and the activation of elderly adults. Regularly activities with others not only improve the mental and physical fitness of elderly adults but also promote the satisfaction with life due to more interaction and relationships with others. Through practical activities elderly individuals can use the knowledge they acquired during their working life and use it to help others (EO1, EO2, EO3 and EO4). Thus the contact between individuals in the district is supposed to be fostered and by the creation and practicing of certain activities with others the motivation to engage within the neighborhood is also supported (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Therefore the contribution in social activities should lead to a contribution in the public engagement (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7).

6.2.3 Further dimensions

Based on the information acquired from the interviews and additional sources the further dimensions that can be affected through elderly offices relate to the public engagement and advisory and supportive services. The role of public engagement was shortly introduced in the last section and will be further elaborated in the following part.

6.2.3.1 Public engagement

Voluntary work and the contribution in public engagement on the local scale are central to the work of elderly offices. As mentioned with regards to social networks and social activities, elderly offices aim to strengthen the public engagement, since the amount of work of elderly offices is limited due to the personnel budget defaulted by the city (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Although many networks and social activities were initiated by or in cooperation with elderly offices it is essential to have volunteers to organize and coordinate the work within these groups (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Each elderly office receives certain personnel recourses according to the number of elderly adults within the district and the maximum of professionals within the elderly offices is 4 (full-time and part-time). Therefore 2 to 4 professionals are destined to organize activities and projects to support the elderly individuals within a district. According to the respondents these numbers only offer enough workforces to handle the operative functions of the elderly offices and leave rarely space for the coordination of projects and activities, which is why the voluntary elderly adults, who organize these are very important (EO1, EO2, EO3, EO4, EO6 and EO7).

Apart from that elderly offices initiated certain networks, activities or projects with the sole purpose to find elderly adults willing to help other individuals on the voluntary basis. The scope of these projects is quite diverse but concentrates mainly on support and social contact with socially or physically weak individuals (EO1, EO2, EO5, EO6, EO7). The activities include telephonic visiting or care services for elderly adults at home or in retirement homes, reading services, sponsorship for children of socially weak families, companionship during daily activities and the support of immigrant families and children (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Important to mention is that these voluntary tasks can only affect the social dimension of those individuals (EO5). Medical or care treatment has to be given through professionals and can't be based on the work volunteers (EO5). Just like the engagement in social activities the participation in voluntary public engagement offers several benefits for elderly adults (EO1, EO2, EO6 and EO7). Through the support of socially or physically weaker individuals, elderly adults don't have the feeling to have outlived their usefulness (EO5). They are needed by others and can contribute their experiences and knowledge to do something for the community (EO1, EO2, EO5, EO6 and EO7).

Ongoing projects concerning the public engagement are for example the telephonic visiting service, which is offered by all 6 elderly offices. The service includes regularly, weekly, confidential calls of about an hour for elderly individuals who are alone at home or feel lonely. The individuals have permanent voluntary partners, who talk to them about different things just to keep contact (EO1, EO2, EO6 and EO7). If possible the elderly offices try to find volunteers, who are able to speak to the elderly adults in their native language. Before volunteers are allowed to call the elderly adults they have to do an 8-hour instruction to focus on the demands and interests of the others (EO1, EO2, EO5, EO6 and EO7). Also the volunteers are accompanied by the professionals of the corresponding elderly office in the district. Until now elderly offices instructed about 30 elderly individuals who are interested in calling other elderly individuals on the regularly basis (EO1, EO2).

Another project is called “Glückskäfer” and supports the integration of immigrant youth through the voluntary work of elderly adults (EO1, EO2 and EO5). The project is supposed to secure a trustful integration of young immigrants into the society (EO5). Elderly adults should share their experiences and knowledge and help the children to discover their theoretical, practical and sportive talents (EO5). Through the work with children the cultural and intergenerational barriers between them and the elderly adults are removed. Since this project might offer problems of acceptance in the society it is accompanied through social workers of the city and by the elderly offices. The support of refugees and immigrants in general is an objective, which was named in several interviews (HSG, SWO, EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7).

Resulting from the projects and the voluntary work of elderly adults the elderly offices are relieved from several tasks and are able to coordinate the work more efficiently without losing contact. Through the increased amount of public engagement the scope of elderly offices is increasing and more elderly adults are reached either by receiving the help of others or by doing voluntary work themselves.

6.2.3.1 Case Management and Supportive services

The focus of the municipal employees of elderly offices lies next to the support of public engagement mainly within the support of the socially weak individuals. Since 70% of the work of MSWs is focusing on case management and advisory services they are rather focusing on individual support measures for elderly adults. According to the task matrix the case management consists of the investigation of individual demands, creation, amendment, completion and optimization of support plans, securing support in financial or care matters and the cooperation with other actors. The interviews indicate similar results: The procedure normally starts with calls of relatives, friends or the fire or police department reporting individuals in poor life circumstances (EO1, EO2 and EO5). The MSWs often don't know what situation awaits them and have to be

flexible to deal with the elderly individuals (EO3, EO4). Questions of the individuals relate to care applications, how to find nursing services, where to find supportive services in the household, etc (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). The provision of such care can't depend on voluntary work but has to include professional institutions or organizations (EO5). This leads us to the supportive services which consist of advice and support with regards to financial, medical and care problems. The advice includes physical and psychological issues, helps with mental or health problems and it concerns individuals with drug or alcohol problems. Also some individuals don't have an appropriate standard of living or are not able to keep their home clean, which has to be dealt with by professionals of elderly offices (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). In such interventions the professionals come together with the individuals and their relatives to discuss possible measures to change the situation. They are also responsible for the contact to other actors and the inclusion of assistive services or supervision by other professionals (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Through the cooperation with doctors, medical houses and care services in the district elderly offices are able to neutrally inform the elderly individuals and conciliate them to other actors that are appropriate to take care of the demands of the individuals (EO1, EO2, EO6, and EO7). Apart from these non-municipal actors elderly offices work closely together with the social department where the MSWs of elderly offices are officially employed in order to apply for financial and medical support or applications concerning disabled person's passes (EO1, EO2, EO3, EO4, EO5, EO6 and EO7). Since the elderly individuals sometimes lose the overview of their financial situation the elderly offices arrange measures to avoid indebtedness or homelessness (EO1, EO2).

These services exist to help elderly adults in difficult situations and to serve as an institution for informational and emotional support for elderly individuals and their relatives. Through the cooperation with other actors a neutral overview can be presented and the elderly offices are able to conciliate the individuals to other institutions.

7. Answer to research question and conclusions

Resulting from the demographic developments in Bochum the social department established with the help of social welfare organizations elderly offices in 2014. After 2 years in service the project was extended for 3 more years and will probably be further run by the actors. The 6 offices provide elderly care decentralized in each of the districts. As institutions with municipal and non-municipal employees elderly offices work in close cooperation with the social department and other actors related to the provision of elderly care in Bochum. Still the contribution of elderly offices has yet to be analyzed. The main research question was: *To what extent do elderly offices improve the quality of life of elderly people above the age of 65 in Bochum from*

the perspective of professionals of social institutions? To answer this question a more precise look on the sub-questions has to be done.

How do elderly offices try to improve the quality of life of elderly adults?

Based on the information acquired during the interviews the elderly offices focus their scope of work on five pillars of work: Preventive activities and events, local networking in the district, support of public engagement, individual case assessment and management and supportive services. Thus elderly offices support and initiate social networks. These networks can either be characterized by professional actors accompanied by the provision of care towards individuals or by relationships of individuals with others in their environment and their engagement within interest groups. The main aim of professional networks is to provide and coordinate care to all inhabitants of the district. The aims of individual networks focus on the social relationships and the social engagement of individuals. In addition elderly offices offer social activities. The aims of social activities are concentrating on the contact with other individuals and the activation of elderly adults. Through practical activities elderly individuals can use the knowledge they acquired during their working life and use it to help others. Thus the contact between individuals in the district is supposed to be fostered and by the creation and practicing of certain activities with others the motivation to engage within the neighborhood is also supported. Therefore the contribution in social activities should lead to a contribution in the public engagement. Resulting from voluntary work of elderly adults the elderly offices are relieved from several tasks and are able to coordinate the work more efficiently without losing contact. Through public engagement elderly individuals can support others and align their knowledge and talents towards further use. The case management and supportive services exist to help elderly adults in difficult situations and to serve as an institution for informational and emotional support for elderly individuals and their relatives. Through the cooperation with other actors a neutral overview can be presented and the elderly offices are able to conciliate the individuals to other institutions. Thus elderly offices try to improve the quality of life of elderly adults by offering these 5 services.

To what extent do elderly offices really improve the quality of life of elderly adults (as perceived by the professionals of social institutions)?

General implications concerning the contribution of elderly offices on the quality of life of elderly adults are difficult to mention since this study is limited to the perception of professionals. The professional perspective offers structural and procedural backgrounds concerning the work of elderly offices, but lacks direct response of the individuals within the target group, so elderly adults above the of 65 in Bochum. Still there are some interesting leverage points, which can be used to study this area of research further. Elderly offices play a large role in the provision and creation of social networks and social activities. Initially it was assumed that the networks were

only focusing on the relationships of the individual, but networking from the professional perspective is also very important according to the respondents in the interviews. As the center of professional networks elderly offices often act as a conciliator and pool all offers of elderly work within this professional network. This makes the provision of elderly work and the access for elderly adults much more efficient. Concerning social networks of the individual it can be said the amount and quality of relationships with other individuals in the district is higher, when the individuals participate and engage within the social networks offered by the elderly offices. Therefore elderly offices do have positive influence on the social network dimension of elderly adults above the age of 65 in Bochum. Considering the dimension of social networks with regards to social capital the findings support the hypothesis and the results of Bowling (1994) and Putnam (1995a, 1995b) as indicated in the beginning of this thesis.

Furthermore based on the information of the interviews elderly offices are indeed entitled to establish social activities for elderly adults. These activities were either based on ideas of the elderly offices or ideas of the individuals and often correspond to the interests of the elderly adults within the district. Additional it was expected that elderly offices would have more organizing and coordinative tasks with regards to individual social networks and social activities, but through only limited personnel resources they obliged to hand over responsibilities to volunteers. This leads us to the next point: Although the provision of activities lies within the scope of elderly offices their employees tend to include elderly adults as voluntary staff to maintain the activities. The role of public engagement of elderly adults is greater than expected. Because of the tight budget volunteers are destined to autonomously coordinate and maintain social activities and groups. In case of emergencies they are able to contact the elderly offices and receive advice or help but the offices try to foster the initiative of the elderly individuals and claim self-reliance. Thus by providing social activities and projects the elderly offices try to motivate and activate elderly adults. Through higher commitment of elderly adults the individuals have more opportunities to involve themselves into the sphere of public good and attain a daily structure which prevents depression and loneliness.

Thus the defined concepts are appropriate choices to analyze the contribution of elderly offices on the quality of life of elderly adults. In general elderly offices act according to the interests of the population, especially the elderly population. They consider the demands and wishes within the provision of care and secure the attention of their offers by including the elderly adults within the decision making. Still the elderly adults have to be active to profit from the offers of elderly offices. To get back at the research question it can be said that based on the perspective of professionals elderly offices indeed contribute to the quality of life of elderly adults above the age of 65. According to the interviews the influence of elderly offices is significant with regards to the provision of care and the conciliation between the actors involved in the provision of care

and the individuals themselves. Returning to the quotation of Betty Friedan in the introduction elderly adults not necessarily need to be taken care of, but also have the opportunity to dedicate within the local framework of elderly care and can therefore contribute to the greater good in the society. Thus ageing is not a lost in youth but a new stage of opportunity and strength.

8. Recommendations

Since this study only shows the professional perspective of the contribution of elderly offices on the quality of life of elderly adults further research has to be done with regards to perspective of the elderly adults and include more comparative measures between different social systems with and without elderly offices. Although the elderly offices role in the provision of elderly care in Bochum is an important one, the counterfactuals, which were included in the interviews led to room for improvement. Though they are aware of the fact that the city of Bochum doesn't have unlimited finances each respondent working in elderly offices faulted the limited resources and the close personnel budget. Some of the elderly offices are responsible for the elderly work in multiple sub-districts and can't be present in all of them equally. Therefore some of the districts receive less attention and fall short with regards to elderly work. Thus the social department should consider increasing the budget for elderly offices and to further decentralize the structure of the elderly offices and the provision of care also with the guaranteed perspective of demographic and population developments. If elderly individuals have contact offices in each sub-district they tend to engage in public work even more as it is assumed. Since many elderly adults are not as flexible as younger persons local spaces for meetings foster the connection with each other in the neighborhood and prevent obstacles for engagement and activity. Further consideration should be focused on the distribution of space. Although some of the elderly offices have close cooperation with local community centers the distribution of offers and activities could be increased further. Since parishes and retirement homes have many community rooms in the districts a first point of entry could be to harness the spaces available in the districts in cooperation with elderly offices without the demand build new facilities.

9. List of references

- Andersson, L. (2005). Sweden: quality of life in old age I. *Growing older in Europe*, 105-128.
- Arntz, M., Sacchetto, R., Spermann, A., Steffes, S., & Widmaier, S. (2007). The German social long-term care insurance-structure and reform options.
- BaS: Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (2016). *Qualitätsmerkmale*. Retrieved November 25, 2016 from: <http://www.seniorenbueros.org/index.php?id=32>

- BaS: Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros (2016). *Seniorenbüros – Entwicklungszentren für innovative Seniorenarbeit*. Retrieved November 25, 2016 from: <http://www.seniorenbueros.org/index.php?id=5>
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*, 117(3), 497.
- Benum, K., & Anstorp, T. (1987). Social network stimulation. Health promotion in a high risk group of middle-aged women. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 76(S337), 33-41.
- Bogner, A., Littig, B., & Menz, W. (2009). Experteninterviews: Theorien, Methoden, Anwendungsfelder.
- Borg, C., Hallberg, I. R., & Blomqvist, K. (2006). Life satisfaction among older people (65+) with reduced self-care capacity: the relationship to social, health and financial aspects. *Journal of Clinical Nursing*, 15(5), 607-618.
- Bowling, A. (1991). *Measuring health: a review of quality of life measurement scales* (pp. 1-55). Milton Keynes: Open University Press.
- Bowling, A. (1994). Social networks and social support among older people and implications for emotional well-being and psychiatric morbidity. *International Review of Psychiatry*, 6(1), 41-58.
- Bowling A., Gabriel Z., Dykes J. et al. (2003). Let's ask them: definitions of quality of life and its enhancement among people aged 65 and over. *International Journal of Aging*, 56, 269–306.
- Bowling, A. (2005). *Ageing well: Quality of life in old age*. McGraw-Hill Education (UK).
- Brown, J., Bowling, A., & Flynn, T. (2004). *Models of quality of life: A taxonomy, overview and systematic review of the literature*.
- Diener, E., Suh, E. (1997). Measuring quality of life: Economic, social, and subjective indicators. *Social indicators research*, 40(1-2), 189-216.
- Evans, D. R. (1994). Enhancing quality of life in the population at large. *Improving the Quality of Life* (pp. 47-88). Springer Netherlands
- Farquhar, M. (1995). Elderly people's definitions of quality of life. *Social science & medicine*, 41(10), 1439-1446
- Felce, D., & Perry, J. (1995). Quality of life: Its definition and measurement. *Research in developmental disabilities*, 16(1), 51-74.
- Friedan, B. (1994). How to live longer, better, wiser. *Parade Magazine*, 20.
- Fukuyama, F. (1999). *The great disruption: Human nature and the reconstitution of social order* (Vol. 368). New York: Free Press.
- Gabriel, Z., Bowling, A. (2004) Quality of life from the perspectives of older people. *Ageing Soc*, 24, 675–691.

- Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2008). Social networks and social support. *Health behavior and health education: Theory, research, and practice*, 4, 189-210.
- Huxhold, O., Fiori, K. L., & Windsor, T. D. (2013). The dynamic interplay of social network characteristics, subjective well-being, and health: The costs and benefits of socio-emotional selectivity. *Psychology and Aging*, 28(1), 3.
- Huxhold, O., Miche, M., & Schüz, B. (2014). Benefits of Having Friends in Older Ages: Differential Effects of Informal Social Activities on Well-Being in Middle-Aged and Older Adults. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 69(3), 366-375.
- Jang, Y., Mortimer, J. A., Haley, W. E., & Graves, B. (2004). The Role of Social Engagement in Life Satisfaction: Its Significance among Older Individuals with Disease and Disability *Journal of Applied Gerontology*, 23(3), 266-278.
- Kalu, K. N., & Remkus, B. W. (2010). The Evolution of Social Capital and Civic Engagement Between Nonprofit Networks and County Representatives: A Social Constructivist Approach. *Social Science Computer Review*, 28(1), 135-150.
- Kawachi, I., & Berkman, L. F. (2001). Social ties and mental health. *Journal of Urban health*, 78(3), 458-467.
- Lamnek S. (2010): *Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch*. 5th ed. Weinheim:Beltz.
- LaS: Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros NRW (2017). *Selbstverständnis*. Retrieved January 25, 2017 from: <http://www.las-nrw.de/uber-uns/selbstverstandnis/>
- Lesthaeghe, R. (1995). The second demographic transition in Western countries: An interpretation. *Gender and family change in industrialized countries*, 17-62.
- Light, D., & Schuller, A. (1986). Political values and health care: The German experience.
- Luker, K. A., & Perkins, E. S. (1987). The elderly at home: service needs and provision. *JR Coll Gen Pract*, 37(299), 248-250.
- Meuser, M., & Nagel, U. (2009). Das Experteninterview—konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft* (pp. 465-479). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- MGEPA NRW: Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen (2016). *Zahlen und Fakten*. Retrieved December 12, 2016 from: http://www.mgepa.nrw.de/alter/demographische_entwicklung/zahlen___fakten/index.php
- Netuveli, G., & Blane, D. (2008). Quality of life in older ages. *British medical bulletin*, 85(1), 113-126.
- Pöttsch, O., Rößger, F. (2015). *Germany's Population by 2060: Results of the 13th coordinated population projection*. Federal Statistical Office of Germany.

- Putnam, R. D. (1995a). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), 65-78.
- Putnam, R. D. (1995b). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political science & politics*, 28(04), 664-683.
- Putnam, R. D. (2001). Social capital: Measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 41-51.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. SAGE Publications.
- Sarvimäki, A., & Stenbock-Hult, B. (2000). Quality of life in old age described as a sense of well-being, meaning and value. *Journal of advanced nursing*, 32(4), 1025-1033.
- Stadt Bochum (2015) Dezernat für Soziales, Jugend und Gesundheit, Stabsstelle Steuerungsunterstützung - V/SU - *Sozialbericht Bochum 2015*. Retrieved from: [http://www.bochum.de/C125708500379A31/vwContentByUNID/6DEC38FE05DF87AFC1257F9500446FEB/\\$FILE/Sozialbericht_Bochum_2015.pdf](http://www.bochum.de/C125708500379A31/vwContentByUNID/6DEC38FE05DF87AFC1257F9500446FEB/$FILE/Sozialbericht_Bochum_2015.pdf)
- Statistical Offices of the European Communities. (2015) . EUROSTAT: *Population Structure and ageing*. Retrieved from: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Population_structure_by_major_age_groups,_EU-28,_2015%E2%80%939380_\(%C2%B9\)_\(%25_of_total_population\)_YB16.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Population_structure_by_major_age_groups,_EU-28,_2015%E2%80%939380_(%C2%B9)_(%25_of_total_population)_YB16.png)
- van Bilsen, P., Hamers, J., Groot, W., & Spreeuwenberg, C. (2008). The use of community-based social services by elderly people at risk of institutionalization: An evaluation. *Health Policy*, 87(3), 285-295.
- Walker, A. (2005). A European perspective on quality of life in old age. *European Journal of Ageing*, 2(1), 2-12.
- Walker, A., & Lowenstein, A. (2009). European perspectives on quality of life in old age. *European Journal of Ageing*, 6(2), 61-66.
- Wegner, E. L. (2001). Restructuring care for the elderly in Germany. *Current Sociology*, 49(3), 175-188.
- Wenger, G. C. (1987). *Support Networks: Change and Stability: Second Report of a Follow-up Study of Old Elderly People in North Wales*. University College of North Wales, Centre for Social Policy Research and Development.

10. Appendix

Appendix 1 - Interview with professionals of social institutions

Bevor wir mit dem Interview beginnen, möchte ich gerne den Datenschutz erläutern. Natürlich werden Ihre persönlichen Daten für die weitere akademische Nutzung anonymisiert. Nur der mich betreuende Professor und der Zweitleser werden Ihre(n) Namen, Ihre Position, Organisati-

on und Ihre persönlichen Daten erfahren um zu bestätigen, dass Sie geeignete Interview Partner sind. Wenn Sie sich unwohl fühlen oder das Interview nicht weiterführen möchten, können Sie dies jederzeit ohne Angabe von Gründen tun. Zusätzlich habe ich noch Fragen zu diesem Thema bevor wir das Interview beginnen:

- Sind Sie damit einverstanden das Interview mit einem Aufnahmegerät aufzuzeichnen?
- Sind Sie damit einverstanden, dass das Interview als Datenquelle für das untenstehende Thema bzw. für meine Bachelorarbeit genutzt werden darf?
- Bestätigen Sie, dass das Interview im Rahmen der Bachelorarbeit anonymisiert für die weitere akademische Nutzung veröffentlicht werden darf?
- Haben Sie bestimmte Bedingungen, die erfüllt werden müssen, damit das Interview veröffentlicht werden darf?

Interview:

Mein Name ist Fabian Lefting, ich studiere aktuell European Public Administration an der Universität Twente in Enschede. Ich lebe in Bochum. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit fokussiere ich mich auf den Einfluss von Sozialen Institutionen auf die Lebensqualität von älteren Menschen. Genauer gesagt konzentriere ich mich auf den:

Einfluss von Seniorenbüros auf die Lebensqualität von älteren Menschen aus der professionellen Perspektive von Mitarbeitern sozialer Institutionen.

Die Kernfrage lautet: *Inwiefern verbessern Seniorenbüros die Lebensqualität älterer Menschen(über 65) in Bochum aus der professionellen Perspektive von Mitarbeitern sozialer Institutionen?* Um einen besseren Überblick über das Thema zu erhalten ist es wichtig Unterfragen zu stellen. Diese lauten:

- *Wie versuchen es Seniorenbüros die Lebensqualität älterer Menschen zu verbessern?*
- *Inwiefern können Seniorenbüros die Lebensqualität dieser Personengruppe wirklich verbessern (aus der Sicht der Mitarbeiter sozialer Institutionen)?*
- *Wo liegen die Unterschiede zu der Seniorenarbeit anderer Anbieter?*

Um diese Fragen zu beantworten wird sich meine Arbeit hauptsächlich auf die Interviews mit Mitarbeitern verschiedener Institutionen aus Bochum, unter anderem aus Seniorenbüros und dem städtische Umfeld, fokussieren. Das Interview wird in sieben Themenblöcke unterteilt und wie folgt abgefragt:

Teil I: Informationen für das Interview

- Wie lautet Ihr Name, Ihre aktuelle Position und in welcher Organisation/Institution arbeiten Sie aktuell?
 - o Welche Aufgaben betreuen Sie und welche Rolle in Ihrer aktuellen Organisation haben Sie inne?
 - o In welchen Positionen hinsichtlich sozialer und/oder Seniorenarbeit haben Sie in der Vergangenheit gearbeitet?

Teil II: Einführung in die Thematik und Status Quo

Aus dem demografischen Wandel resultierend wird die Anzahl der Menschen, die 65 Jahre oder älter sind in den nächsten Jahren kontinuierlich steigen. Daher wird das Thema Lebensqualität von älteren Menschen immer wichtiger. Das Konzept Lebensqualität ist sehr komplex und da es sehr schwierig ist, das Konzept in Gänze zu beschreiben, werde ich mich vor allem auf die Einzelperson und die Interaktion mit der Familie und dem Freundeskreis fokussieren. Es gibt verschiedene Faktoren wie zum Beispiel medizinische, finanzielle oder auch soziale Faktoren, die die Lebensqualität beeinflussen. Durch das Interview möchte ich mich vorrangig mit den sozi-

alen Faktoren beschäftigen und möchte erklären, wie sich diese auf die Lebensqualität auswirken.

Generelle Fragen:

- Welche Rolle spielt Ihre Organisation im lokalen Umfeld der Unterstützung älterer Menschen? Gibt es viele Akteure in diesem Bereich?
- Kooperieren diese miteinander oder beeinflussen sie sich gegenseitig? Wenn ja, wie?
- Wo sehen Sie die spezifische Rolle von Seniorenbüros im städtischen Umfeld?
- Wie werden Seniorenbüros finanziert? Städtisch oder Privat? Welche Träger gibt es? Gibt es Profite und wenn ja, was wird mit diesen gemacht?

Teil III: Arbeitsbereich von Seniorenbüros

- Was sind die Hauptaufgaben von Seniorenbüros?
- Welche Bereiche der Lebensqualität älterer Menschen möchte Ihre Organisation beeinflussen?
- Welche anderen Anbieter gibt es in diesem Umfeld?
- Glauben Sie, dass diese ähnliche Ziele und Ressourcen haben?
- Welche Bereiche von Lebensqualität können durch Seniorenbüros wirklich beeinflusst werden?
- Was sind die Kernkompetenzen von Seniorenbüros im Bezug auf soziale Faktoren von Lebensqualität?

Teil IV: Soziale Netzwerke

In der wissenschaftlichen Literatur gelten Soziale Netzwerke als einer der sozialen Faktoren, die die Lebensqualität beeinflussen. Diese kann man am besten mit dem Level an sozialer Integration und an sozialen Bindungen im Umfeld definieren. Diese Netzwerke beinhalten die Familie, Freunde, (ehemalige) Kollegen, Nachbarn oder andere Gruppen. Wenn Menschen ein funktionierendes soziales Netzwerk haben scheint die Lebensqualität dieser Menschen hoch zu sein.

- Unterstützen Seniorenbüros dabei soziale Netzwerke zu kreieren oder verbessern? Wenn ja wie?
 - o Können Sie mir Beispiele von aktuellen oder ehemaligen Aktivitäten in diesem Bereich nennen?
 - o Welche Akteure oder Individuen sind typischerweise Teil dieser Netzwerke (zum Beispiel Seniorenbüros, andere Senioren, Familienmitglieder, Freunde, Nachbarn, andere Kollegen aus dem sozialen Bereich, private oder städtische Akteure)?
 - o Was sind die Ziele dieser Netzwerke?
- Inwiefern glauben Sie, dass diese Ziele durch Seniorenbüros erreicht werden?
- Wie beständig Sie diese Netzwerke in Ihren Augen?
- Sind Ihnen andere Organisationen bekannt, die ebenfalls an diesen Zielen arbeiten? Wenn ja wie erfolgreich schätzen Sie diese ein? Was ist der Extranutzen, den Seniorenbüros in diesem Zusammenhang anbieten?

Teil V: Soziale Aktivitäten

Zusätzlich zu sozialen Netzwerken sind soziale Aktivitäten und Engagement wichtige soziale Faktoren der Lebensqualität. Viele Studien haben gezeigt, dass sozial aktive Menschen zufriedener sind und gegenüber Menschen, die tendenziell eher alleine sind, eine höhere Lebensqualität vorweisen können.

- Inwiefern sind Seniorenbüros in die Organisation von sozialen Aktivitäten für ältere Menschen involviert?
 - o Können Sie mir Beispiele von aktuellen oder ehemaligen Aktivitäten in diesem Bereich nennen?

- Wie viele ältere Menschen nehmen typischerweise an diesen Projekten teil?
Wie alt schätzen Sie die Teilnehmer im Schnitt?
- Wie viele Teilnehmer bringen Sie wiederholt in die Projekte ein (Wöchentlich, Monatlich)?
- Helfen die Aktivitäten den Kontakt zu anderen Menschen in der Nachbarschaft zu stärken?
- Inwiefern glauben Sie, dass diese Ziele durch Seniorenbüros erreicht werden?
- Sind Ihnen andere Organisationen bekannt, die ebenfalls an diesen Zielen arbeiten?
Wenn ja wie erfolgreich schätzen Sie diese ein? Was ist der Extranutzen, den Seniorenbüros in diesem Zusammenhang anbieten?

Teil VI: Andere Dimensionen

Natürlich ist Lebensqualität sehr komplex und soziale Institutionen haben verschiedenste Arbeitsbereiche, daher würde ich gerne wissen:

- Gibt es noch andere Dimensionen der Lebensqualität älterer Menschen, die durch Seniorenbüros beeinflusst werden?
 - Können Sie mir Beispiele von aktuellen oder ehemaligen Aktivitäten in diesem Bereich nennen? Was waren die Ziele?
- Inwiefern glauben Sie, dass diese Ziele durch Seniorenbüros erreicht werden?
- Welche anderen Akteure gibt es ebenfalls in diesem Bereich?

Teil VII: Zusammenfassung und weitere Anmerkungen

- Zusammenfassend, denken Sie, dass Seniorenbüros wichtig sind um die Lebensqualität von älteren Menschen in Bochum zu steigern?
- Würden Sie etwas ändern wenn Sie unbegrenzte Mittel hätten?
- Stellen Sie sich vor Seniorenbüros würden in 2017 geschlossen werden – Was würde passieren?
 - Werden die Aufgaben durch andere Akteure übernommen?
 - Was würden die älteren Menschen sagen?
 - Was ist die Besonderheit von Seniorenbüros?
- Haben Sie noch weitere Anmerkungen?

VIELEN DANK FÜR DAS INTERVIEW!!!

Appendix 2 – Respondents

Code	Respondent Status	Date of the interview
HSD	Head of social department	11.01.2017
SWO	Director of social welfare organization	13.01.2017
EO1	Employee of elderly office/social welfare organization	December 2016
EO2	Employee of elderly office/municipality	December 2016
EO3	Employee of elderly office/municipality	December 2016
EO4	Employee of elderly office/municipality	December 2016
EO5	Employee of elderly office/social welfare organization	December 2016
EO6	Employee of elderly office/social welfare organization	December 2016
EO7	Employee of elderly office/municipality	December 2016

Appendix 3 – Transcription of the interviews

Since all respondents are German the interviews were conducted in German as well. Some of the interviews were conducted with two interview partners. Each interview was started with an introduction to the topic and questions of confidentiality. Each respondent agreed to the confidentiality terms. The interviews start with a short introduction and the reason for the interview.

I: Interviewer R: Respondent (S: Second Respondent)

Interview 1- EO1 (SWO) & EO2 (City)

Part I:

I: Wie lautet Ihr Name, Ihre aktuelle Position und in welcher Organisation/Institution arbeiten Sie aktuell?

R: Mein Name ist (Respondent 1), ich bin Mitarbeiterin des Roten Kreuzes hier in Bochum schon seit 2005 und arbeite hier im Seniorenbüro als verbandliche Mitarbeiterin und bin halt für das Seniorenbüro zuständig. Ich leite es in gewisser Weise von Seiten des Verbandes aus, und auch den Bereich der offenen Altenarbeit.

I: Welche Aufgaben betreuen Sie und welche Rolle in Ihrer aktuellen Organisation haben Sie inne?

R: Also ich bin hier für den gesamten Bereich des Seniorenbüros zuständig, das fängt bei den administrativen Geschichten an. Sei es Verwaltung der Gelder, sei es eben auch Anmietung beziehungsweise Organisation neuer Räumlichkeiten, aber eben auch inhaltlich sind meine Schwerpunkte im Bereich der Netzwerkarbeit. Der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, aber auch Angebote für Senioren zu entwickeln, zu schauen welche Schwerpunkte wir hier zukünftig setzen in der Arbeit. Aber auch Beratung von Senioren, wobei da liegt der Schwerpunkt mehr bei meiner städtischen Kollegin, die Fallmanagement und Einzelfallhilfe macht.

I: Das geht dann eher in die Richtung medizinische Betreuung und Beratung?

R: Medizinische jetzt nicht so, sondern eher um die ganzen organisatorischen Geschichten, sei es, dass eine Pflegestufe beantragt werden muss oder eine Beratung zum Thema Pflege gemacht werden, aber jetzt nicht so in den medizinischen Bereich hinein, sondern eher in den Bereich: Was steht mir alles zu, wo kann ich überall Anträge stellen und bei Bedarf eben auch unterstützt und dann wird das dann auch mit demjenigen auf den Weg gebracht.

I: Und in welchen Positionen haben Sie hinsichtlich der sozialen und/oder Seniorenarbeit in der Vergangenheit schon gearbeitet?

R: Es gab ja einen Vorgänger zu den Seniorenbüros. Es gab die Begegnungsstätten mit Stützpunktcharakter, die gab's Mitte der 1990er Jahre und in dem Bereich habe ich in zwei Stadtteilen gearbeitet. Die wir jetzt auch betreuen, wo wir jeweils einen Stützpunkt hatten, wo es eher darum ging Bewohner der Seniorenwohnanlagen, die es hier in Bochum gibt zu betreuen und zu begleiten, sei es soziokulturelle Angebote zu schaffen, Ausflüge zu organisieren, Feste zu feiern aber auch Beratung vor Ort zu machen, aber weniger im Stadtteil. Dann habe ich im Bereich der Migration längere Zeit gearbeitet, aber immer mit dem Fokus Altenhilfe in einem Projekt, wo es darum ging Menschen mit Migrationshintergrund für das Ehrenamt in der Altenhilfe zu gewinnen und zu qualifizieren. Und dann hab ich als Vorgänger hierzu ein Modellprojekt, wo es darum ging Menschen für selbstorganisierte Gruppen zu gewinnen und auch zu unterstützen. Das

Ganze war ein Modellprojekt in dem Sinne, dass wir damals schon eng mit der Stadt Bochum und mit dem Seniorenbeirat zusammengearbeitet haben. Wir waren also ein Trias Team.

Part II:

I: Welche Rolle spielt Ihre Organisation im lokalen Umfeld der Unterstützung älterer Menschen? Gibt es viele Akteure in diesem Bereich?

R: Also unsere Organisation, Das Rote Kreuz, hat neben diesem Seniorenbüro hier auch ein Altenpflegeheim in einem Stadtteil. Ein Haus der Generationen, wo auch jüngere pflegebedürftige sind, die unter 65 Jahren alt sind, aber eben auch ein Großteil über 65 und noch viel älter. Wir haben ein Fachseminar für Altenpflege sind also auch in der Ausbildung tätig. Wir haben die Fachberatungsstelle Demenz, also Alzheimer-Hilfe. Das ist zu vergleichen mit dem Demenz Servicezentrum oder der Alzheimer-Gesellschaft hier in Bochum beziehungsweise NRW. Wir haben ein Familienbildungswerk, welches auch Angebote für Senioren bereit hält. Wir sind da schon recht gut aufgestellt. Wir sind nicht so ein großer Verband, aber dennoch sind wir hier ein guter und langjähriger Akteur, der hier im Feld in Bochum aktiv ist. Hausnotrufe werden bei uns ebenfalls angeboten und sind ein wichtiges Gebiet. Wie viele Akteure hier in Bochum tätig sind? Das sind natürlich die Wohlfahrtsverbände, die aktiv sind und natürlich an den Seniorenbüros beteiligt sind, Caritas, Diakonie, AWO, der Verein für psychosoziale Betreuung und die IFAK. Die beiden letztgenannten sind unter dem Dach des Paritätlers, des paritätischen Vereins, vertreten. Dann natürlich noch eine Vielzahl von kleineren Vereinen, aber auch Pflegedienste und Privatpersonen, die sich auch auf den Weg gemacht haben und auch Angebote für Senioren machen. Auch so etwas wie ein „Café Cheese“, welches hier gegenüber liegt und Leseabende für Senioren anbietet. Also auch solche Akteure kann man hier finden.

I: Es sind also auch sehr viele private Personen, die sich ebenfalls in der Seniorenbetreuung engagieren?

R: Es ist so beginnend. Es sind ja nicht nur die Pflegedienste, welche auch von Privatpersonen gegründet wurden, aber eben auch die Betreuung anbieten. Diese bieten mittlerweile verstärkt Rundumsorglos-Pakete an. Es gibt auch viele, die die Vermittlung von Pflegekräften aus Osteuropäischen Ländern machen.

I: Kooperieren diese miteinander oder beeinflussen sie sich gegenseitig? Wenn ja, wie?

R: Unsere Aufgabe als Seniorenbüro ist es zu vernetzen, also wir sind jetzt kein Akteur, der als zusätzliches Angebot oder als Konkurrent in die Bezirke gekommen ist. Sondern unsere Aufgabe ist es zu schauen, wo gibt es ähnliche Themen, wo können wir das Miteinander in Einklang bringen, weil wir auch nur 2 Personen hier sind, zwei Vollzeitstellen. Wir können also nicht drei Stadtteile abdecken. Wir sind ja für mehrere Stadtteile verantwortlich. Wir haben zum Beispiel im letzten Jahr ein Netzwerk in einem Stadtteil aufgebaut und wollen es im nächsten Jahr fortführen, wo es darum geht ein Seniorennetzwerk zu etablieren, wo die Akteure im Stadtteil zusammen sitzen beziehungsweise zusammenkommen um für Senioren etwas anzubieten. Anfang des Jahres ist dann zum Beispiel ein Vortrag zum Thema Pflegestärkungsgesetz. Das Ganze kommt dann von einer Aktion, die das Demenz-Servicezentrum gemacht hat zum Thema Demenz unter dem Schirm entstanden, wo wir schon mal zusammen gearbeitet haben und daraus hat sich Weiteres entwickelt. Und so ist es dann, wenn wir versuchen mit den einzelnen Akteuren zu kooperieren und ihnen zu zeigen, wir kommen nicht mit Pflegediensten an und nehmen irgendwelche Dinge weg, sondern wir schauen, wo kann man viel für die Menschen gestalten, dass sie lange und gut im Quartier leben können.

I: Wo sehen Sie die spezifische Rolle von Seniorenbüros im städtischen Umfeld?

R: Also einmal ist es natürlich so, dass die städtischen Kollegen jetzt in den Bezirken sitzen. Die Kollegen gab es vorher schon. Sie saßen aber zentral in der Innenstadt. Die sind von da aus zwar raus gefahren, wenn sie Hausbesuche gemacht haben oder wenn wir von der Polizei von Auffälligkeiten gehört haben, da hat sich auch nicht viel geändert. Aber die Mitarbeiter sind jetzt direkt vor Ort im Bezirk und dadurch schon mal anders erreichbar, bekannter und werden mehr nachgefragt. Und ansonsten ist es eine Aufgabe der Stadt zu koordinieren oder auch zu schauen für die Senioren etwas gut zu gestalten. Es gibt ja den Seniorenrat um das wirklich auch umzusetzen in den Stadtteilen, also wirklich zu gucken, wer ist da aktiv und wer kann mit wem etwas für die Senioren auf den Weg bringen. Und das ist auch eine finanzielle Frage. Je mehr Leute zuhause leben können für längere Zeit, umso weniger ziehen in die Seniorenheime ein und die Stadt muss weniger einspringen, was die Finanzen der Menschen angeht. Denn wer kann sich heutzutage noch einen Platz im Seniorenheim leisten? Und da ist natürlich schnell das Sozialamt mit im Boot und muss die weiteren Gelder auch aufbringen, das ist für eine Kommune, der es auch nicht so gut geht, halt auch ein Rechenspiel. Der finanzielle Aspekt ist natürlich auch da.

I: Wie werden Seniorenbüros finanziert? Städtisch oder Privat? Welche Träger gibt es? Gibt es Profite und wenn ja, was wird mit diesen gemacht?

R: Also wir werden finanziert wir bekommen Mietkosten, Sachkosten und Personalkostenpauschalen von Seiten der Kommune, mit der wir dann auch auskommen müssen beziehungsweise in dessen Rahmen wir agieren. Wir als Verbände haben jeweils die Räumlichkeiten angemietet, das heißt wenn von der Kommune Kosten gekürzt werden, stehen wir in der Regresspflicht dem Vermieter gegenüber in den einzelnen Seniorenbüros. Wir tragen demnach die Verantwortung. Wir sind auch für alles rund um dieses Büro mit verantwortlich. Die Organisation spielt hier eine große Rolle. Wie Sie sehen sind wir hier sehr beengt. Wir werden Anfang nächsten Jahres umziehen und bekommen größere Räumlichkeiten, also um sich darum zu kümmern, den Umbau, die Einrichtung und so weiter läuft alles über den Verband. Darum kümmert sich auch die Stadt nicht, nur um ihren städtischen Part, also die Kollegin bekommt ihre Sachen, aber alles andere läuft über die verbandliche Ebene, zum Beispiel Tische für Veranstaltungen oder Angebote und die generelle Einrichtung wie eine Küche. Das können wir auch nicht geltend machen.

I: Wo sehen Sie denn die Unterschiede zwischen die verbandlichen Mitarbeitern und denen, die von der Stadt gestellt werden?

R: Die Unterschiede liegen in den Aufgaben. Die städtischen Kollegen haben zu 70% den Bereich Einzelfallhilfe und Fallmanagement und zu 30% Gemeinwesen-orientierte Arbeit, sprich Förderung der bürgerschaftlichen Engagements oder der Aktivitäten hier im Stadtteil. Wir verbandlichen Mitarbeiter haben schon den Schwerpunkt mehr in der Netzwerkarbeit, im bürgerschaftlichen Engagement, in der Organisation des gesamten operativen Bereich und ein kleinerer Teil ist auch die Beratung, insbesondere wenn auch die städtischen Mitarbeiter nicht da sind. Das ist bei uns zum Beispiele eine 1 zu 1 Geschichte, dann zählt es auch zu meinen Aufgaben das mit zu vertreten bis zu einem gewissen Punkt, wenn jemand kommt der Beratung braucht. Im Fallmanagement gibt es städtische Vertretungen aus einem anderen Seniorenbüros.

Part III:

I: Kommen wir zum nächsten Teil: Was sind denn die Hauptaufgaben von Seniorenbüros?

R: Die Hauptaufgaben sind Ermunterung zum bürgerschaftlichen Engagement, Vernetzung im Stadtteil, Information und Orientierung bei Fragen rund um das Älter werden, die Einzelfallhilfe und Vielfältigkeit, das heißt wir grenzen keinen aus, sondern es ist wichtig deutlich zu machen, dass hier jeder willkommen ist, egal welcher Religion, Nationalität, sexueller Ausrichtung, Alter sowieso. Auch wenn hier Seniorenbüro draufsteht, können natürlich auch jüngere Menschen kommen. Wir haben hier eine Aktion gemacht vor 1,5 Jahren, da haben wir die Regenbogenflagge aufgehängt, also auch solche Aktionen. Das ist uns sehr wichtig deutlich zu machen, dass wir nicht einseitig, sondern offen sind.

I: Welche Bereiche der Lebensqualität möchte denn Ihre Organisation beeinflussen?

R: Die Organisation hat verschiedene Schwerpunkte. Im offenen Bereich ist das Ziel, dass die Menschen lange und gut im häuslichen Bereich leben können. Die Alzheimer Hilfe auch noch das Angehörige Unterstützung bei der Pflege bekommen, falls Menschen erkrankt sind, dass diese die Menschen pflegen können. Das betrifft sowohl die Alzheimer Hilfe als auch uns, dass wir das Thema Alter und Demenz ins Viertel tragen, dass wir sagen: Das ist hier, die Menschen leben unter euch, wir werden älter und wir können auch Demenz bekommen. Und das ist Teil des gesamten. Dafür zu sensibilisieren sehe ich als eine Aufgabe. Fachseminare in den Menschen gewonnen und geschult werden für eine Tätigkeit in der Seniorenarbeit und der Pflege, auch da zu sensibilisieren. Wir haben Kollegen, die in Schulen gehen, wir haben ja auch den ambulanten Hospiz-Dienst, wo die Kollegin auch in Schulen geht. Wir versuchen dauerhaft Menschen zu gewinnen auch eine Ausbildung zu machen, was ganz wichtig ist. Ich war auch häufig in der EFH(Evangelische Fachhochschule Bochum) und hab dort die Arbeit des Seniorenbüros vorgestellt, um den Gedanken den Studenten nahe zu bringen, auch die Altenarbeit ist interessant, denn der Kinder- und Jugendbereich ist überlaufen, da wollen alle am Anfang hin, aber guckt doch mal in die andere Richtung, auch die älteren können euch gut gebrauchen. Das Alten- und Pflegeheim hat natürlich auch die Prämisse und die Auslegung: Wir wollen unser Haus belegen, wir wollen Menschen in unser Haus bekommen, dass sie bei uns wohnen und sich wohlfühlen. Es gibt viele Unterschiede aber auch Gemeinsamkeiten.

I: Man merkt da gibt es sehr viele Überschneidungen mit den anderen Gebieten.

R: Genau, außerdem haben Seniorenbüros die Aufgabe neutral zu beraten. Wir haben zwar jeweils einen Verband, der auch als Träger gilt, dennoch heißt das nicht, dass nur die Produkte des Verbandes vermittelt werden. Wir haben die Prämisse: Wir müssen neutral beraten, und teilweise macht es auch keinen Sinn, wir haben hier im Stadtteil auch kein Pflegeheim von unserer Organisation, sondern nur von einer anderen Organisation und von der Stadt. Natürlich vermittelt man dann dorthin, denn die Leute wollen gerne in ihrem näheren Gebiet bleiben.

I: Kommen wir mal zum nächsten Punkt, der die anderen Anbieter betrifft, allerdings haben Sie diesen gerade schon zum Teil mit beantwortet: Gibt es vielleicht von der Stadt noch Anbieter oder private Anbieter?

R: Also es gibt ein Alten- und Pflegeheim, eins von der Stadt und eins von einer anderen Organisation bzw. zwei von der anderen Organisation. Dann gibt es noch die Pflegedienste, eine Vielzahl, die immer mehr werden, dann gibt es private Anbieter, aber dieser Bereich ist noch nicht so gut erschlossen hier im Bereich. Die Kirche ist hier noch aktiv, das Familienbildungswerk bietet auch noch für Senioren etwas an und dann gibt es noch Sportvereine.

I: Glauben Sie, dass diese Anbieter ähnliche Ziele und Ressourcen haben wie Sie?

R: Wenn es um private Anbieter geht, der sich darüber finanziert, der möchte natürlich dann Geld damit verdienen. Unsere „Senioren Aktiv“ Gruppe hat eigentlich die Prämisse: Wir möchten Menschen hierher holen, Menschen die mitmachen und da kommt es nicht auf Geld an, denn es ist alles kostenfrei, nur Interessen und das monetäre ist dann nicht so wichtig. Die Gruppe hat in dem Sinne keine finanziellen Ressourcen, sondern verkaufen dann manchmal Waffeln oder haben eine Box hier stehen, wo man etwas Geld einwerfen kann, von dem dann bestimmte Dinge finanziert werden, wie zum Beispiel Kaffee oder andere Dinge. Sie nutzen die Räumlichkeiten hier kostenfrei, somit ist es auch eine Win-Win Situation für beide Seiten, aber es gibt keine finanzielle Förderung für so eine Initiative.

I: Es fällt auf, dass die Ziele zum Teil unterschiedlich sind, je nachdem welche Interessen man verfolgt. Ich habe gemerkt, dass Ihr Fokus auf dem Angebot liegt und nicht der monetäre Aspekt. Kommen wir also zum nächsten Punkt: Welche Bereich von Lebensqualität können durch Seniorenbüros wirklich beeinflusst werden? Lebensqualität kann ja verschiedene Schwerpunkte haben, soziale Aktivitäten, das Wohlbefinden der älteren Menschen, was glauben Sie, was in diesem Sinne beeinflusst werden kann?

R: Es ist uns ein Anliegen die Menschen aus Ihrer sozialen Isolation rauszuholen, zu erkennen, wo lebt jemand, der isoliert lebt und dann auch guckt, dass man seine Lebensqualität eben verbessert. Wir wollen die Netzwerke auch nicht nur unter Akteuren aufbauen, sondern auch unter Senioren, die sich dann gegenseitig auffangen. Das ist natürlich für jemanden, der anderweitig keine Anknüpfungspunkte mehr hat, schon ein Punkt, der ihm Sicherheit gibt und auch dadurch seine Lebensqualität steigert. Er hat wieder Kontakte, auch teilweise über die Familie hinaus, weil man sich ja hier noch mal anders austauscht. Der gesundheitliche Aspekt. Sobald man aktiv wird, geht es einem auch direkt wieder ganz gut, man wird von seinen Sorgen abgelenkt. Wir haben hier keine gesundheitlichen Angebote. Es gibt aber Seniorenbüros, die haben zum Beispiel Sport für Ältere, die arbeiten dann mit einem Sportverein zusammen. Und da kommt die städtische Kollegin gerade in den Raum.

Short Break

I: So, (Respondent 2), Sie sind gerade reingekommen und Sie arbeiten, wenn ich das richtig verstanden habe bei der Stadt. Können Sie sich ebenfalls einmal kurz vorstellen?

S: Mein Name ist Respondent 2, ich sitze mit der Verbandskollegin im Seniorenbüro, bin aber bei der Stadt Bochum angestellt und bin Sozialarbeiterin. Hauptsächlich zuständig für die Einzelfallhilfe, gemeinwesenorientierte Arbeit ist wahrscheinlich schon Thema gewesen, da bin ich mit 30% zuständig und zu 70% Prozent mache ich eben diese Einzelfallhilfe. Dazu noch ein paar Informationen, was die Einzelfallhilfe eigentlich bedeutet: Wir gehen beispielsweise in die Häuslichkeit und beraten bei den Senioren zu Hause, weil sie häufig Mobilitäts-eingeschränkt sind, das heißt, sie sind darauf angewiesen, dass ich vor Ort Hilfe leisten kann bei der Antragsstellung, Pflegeantrag oder Schwerbehindertenausweis. Ansonsten bekommen wir Polizeiberichte und werden tätig, wenn sich verwirrte Senioren irgendwo im Straßenverkehr aufhalten und sich selbst gefährden. Solche Dinge und Beratung zum Thema Demenz und Pflege allgemein, Wohnraumberatung. Das wären so Dinge, die ich hauptsächlich tue.

I: Und in welchen Positionen hinsichtlich der Senioren oder der sozialen Seniorenarbeit haben Sie in der Vergangenheit gearbeitet?

S: Also bevor ich beim Seniorenbüro angefangen habe, war ich in der Altenhilfe tätig. Hatte da zu 90% Einzelfallhilfe und das hat sich jetzt prozentual etwas verändert, aber an sich war es derselbe Arbeitsbereich.

I: Gut dann können wir auch zurückkommen zum Arbeitsbereich der Seniorenbüros. Wir haben generelle Fragen schon aufgearbeitet. Zum nächsten Punkt, also den Kernkompetenzen von Seniorenbüros im Bezug auf soziale Faktoren von Lebensqualität, würde ich Sie gerne befragen.

S: Da bräuchte ich ein paar konkretere Fragen, um den Einstieg zu bekommen.

I: Wir haben gerade darüber gesprochen, dass die Lebensqualität der Senioren im Vordergrund steht. Dabei geht es um soziale Netzwerke, soziale Aktivitäten, soziales Kapital, was für die älteren Menschen interessant ist. Also wie Seniorenbüros darauf hinarbeiten, diese Bereiche auch bei den älteren Menschen in der Vordergrund zu stellen.

S: Da ist die gemeinwesenorientierte Arbeit, glaube ich, das zentrale Thema. Wir sind ja auch da um bürgerschaftliches Engagement oder Seniorennetzwerke mit zu gründen und die Ideen der Senioren aufzugreifen und dann geht es vorrangig darum Kontakte zu knüpfen, Interessensgemeinschaften entstehen, dass aber hauptsächlich selbstorganisiert dann diese Gruppen weiter funktionieren.

I: Das passt gut zum kommenden Teil, den sozialen Netzwerken.

Part IV:

I: Unterstützen Seniorenbüros dabei die sozialen Netzwerke zu verbessern und wenn ja wie?

S: Auf jeden Fall. Wir Anlaufstelle und ein Ort der Begegnung, wie es zuletzt genannt wurde. Wir bieten jede Möglichkeit, dass sich interessierte Senioren zusammenschließen können zu verschiedensten Themen wie zum Beispiel Literaturkreise, Senioren Aktiv als Beispiel für ein funktionierendes Seniorennetzwerk, welches selbstorganisiert weiterläuft. Ich hatte zuletzt ein Gespräch mit einem Mitglied dieses Seniorennetzwerks, welches gesagt hat, nach der Berufstätigkeit wollte sie sich noch weiter engagieren in der Jugendarbeit, aber das hat sich alles erübrigt, da sie hier ihre Anlaufstelle gefunden hat, ist hier aktiv auf verschiedenen Aktivitäten, Waffeln backen und verschiedenste Dinge, Smartphone-Kurse, also die Fähigkeiten, die man aus dem Beruf mitgenommen hat, kann man hier weiter einbringen.

I: Welche Akteure sind typischerweise Teil dieser Netzwerke? (Es gibt Familien, Freunde, Nachbarn, usw.)

S: Das ist ganz verschieden. Die Menschen kommen aus verschiedensten Berufsfeldern mit verschiedensten Hintergründen. Im Grunde ist es bunt gemischt.

R: Da der Begriff Familienmitglieder auch gefallen ist: Meist ist es so, dass eine Person aus der Familie in einem Netzwerk anfängt und die Familie dann dazukommt, zum Beispiel der Partner oder die Kinder. Das ist wirklich sehr verschieden. Bei dieser Art von Netzwerken kann man das wirklich nicht sagen.

S: Auch vom Alter her, die Altersstruktur ist auch ganz unterschiedlich.

I: Was sind typischerweise die Ziele der Netzwerke?

S: Soziale Kontakte fördern, also alte Kontakte bewahren und mehr Tagesstruktur bringen.

I: Inwiefern glauben Sie, dass die Ziele durch die Seniorenbüros erreicht werden?

R: Ich denke schon, dass die Ziele, die wir uns gesetzt haben und die uns gesetzt wurden, erreicht werden durch unsere stetige Arbeit vor Ort. Natürlich sieht es noch mal anders aus, was hier passiert und welche Ziele wir hier verfolgen im Vergleich zu einem anderen Stadtteil, wo wir noch nicht so viel machen konnten und wo wir auch keinen Standort haben. Also da muss man dann noch mal gucken, wie man die Ziele verfolgen kann. Wenn man einen Bewohner aus einem anderen Stadtteil fragt, würde der vielleicht sagen: Hier haben Sie die Ziele nicht erreicht. Weil wir auch nicht zur gleichen Zeit an allen Orten sein können.

S: Ja und die personellen Ressourcen reichen einfach nicht aus um flächendeckend das anzubieten, was wir hier anbieten.

R: Aber ich denke, dass das was wir in den vergangenen drei Jahren geschaffen haben in allen sechs Seniorenbüros an allen Standorten, da haben wir die Ziele erfolgreich umgesetzt.

S: Vielleicht sind da auch die ZWAR-Netzwerke noch mal interessant: Ich weiß nicht ob Ihnen ZWAR ein Begriff ist: Zwischen Arbeit und Ruhestand. Es gibt Seniorenbüros, die sich dazu entschlossen haben nach dem Konzept von ZWAR-Gruppengründungen bzw. soziale Interessensgemeinschaften zu gründen. Gibt es auch. Wir haben hier „Senioren Aktiv“ als alternatives Beispiel zu ZWAR, aber das ist auch noch mal ein guter Punkt.

I: Wie beständig sind diese Netzwerke in Ihren Augen?

R: Also dieses Netzwerk „Senioren Aktiv“ besteht seit fast sechs Jahren. Ich finde schon, dass das ein Zeichen dafür ist, dass diese sehr beständig sind.

S: Mit eigener Homepage und Verwaltung, also da steckt auch viel Arbeit dahinter. Es wird alles aktualisiert. Wenn Angebote ausfallen wird das auch hier sichtbar über eine Tafel in unserem Schaufenster also das läuft lange und gut.

I: Sind denn die Senioren, die von Anfang an dabei waren, abgesehen von Todesfällen oder Ähnlichem, immer noch Teil dieser Gruppe?

R: Ein Großteil der Menschen, die damals im Rahmen des Projektes da auf diese Weg gemacht haben, sind noch dabei, aber es gehen auch welche weg und es kommen welche dazu. Natürlich gibt es Menschen die reinschnuppern, aber feststellen, dass das nichts für sie ist. Die erwarten, dass für sie etwas organisiert wird und wollen nicht selber organisieren oder einbringen. Eigentlich ist das eine sehr beständige Geschichte.

I: Sind Ihnen denn noch weitere Organisationen bekannt, die ebenfalls mit diesen Zielen arbeiten? Was glauben Sie wo die Unterschiede sind oder wo der Extranutzen von Seniorenbüros liegt?

S: Ich glaube wir sind hauptsächlich ergänzend. Es gibt Kirchengemeinden und andere Akteure, die ebenfalls mit uns zusammenarbeiten. Wir weiten einfach dieses Angebot noch mal aus. Wir sind vor allem dezentral so gut es geht.

I: Das heißt also ein wichtiger Punkt ist, dass Sie versuchen in allen Stadtteilen aktiv und als Ansprechpunkt da zu sein?

S: Und zu vernetzen und auf andere Angebot aufmerksam zu machen beziehungsweise das Wissen weiter zu geben.

I: Dann kommen wir zu den sozialen Aktivitäten. Das deckt sich jetzt zum Teil mit den sozialen Netzwerken.

Part V:

I: Inwiefern sind Seniorenbüros in die Organisation von sozialen Aktivitäten für ältere Menschen involviert? Was sind typische Angebote von sozialen Aktivitäten, die Sie typischerweise anbieten?

S: Stadtteilspaziergänge sind eine Geschichte, welche bei allen Seniorenbüros angeboten werden, aber mehr oder weniger gut laufen. Hier wird dieses Angebot nicht so angenommen trotzdem besteht es zum Thema Bewegung im Alter.

I: Also Aktivitäten dann sehr stark auf lokaler Ebene oder auch Bochum weit?

S: Da alle Seniorenbüros beteiligt sind ist das Angebot auch Bochum weit. Klar gibt es Unterschiede in der Fitness der Senioren, aber da gibt es verschiedene Spaziergänge, die in den Seniorenbüros angeboten werden.

R: Wir hatten die Woche der Seniorenbüros in diesem Jahr und da haben wir auch Wanderungen in der ganzen Woche von Seniorenbüro zu Seniorenbüro gemacht, wo einige auch jede Strecke mitgelaufen sind, aber natürlich können nicht alle Senioren alle Strecken mitmachen. Dennoch haben auch die, die Kurzstrecken mitgelaufen sind andere Menschen kennen gelernt. Der Wunsch kommt auch aus den Gruppen, die normalerweise an den Stadtteilspaziergängen teilnehmen, dass sie sich gerne mit den anderen Gruppen von anderen Büros vernetzen möchten. Ansonsten gibt es Bochum weit den telefonischen Besuchsdienst, den wir aufgebaut haben für das Seniorenbüro Mitte und das Seniorenbüro Ost, wo wir Ehrenamtliche schulen, die dann andere zu einer festgelegten Zeit anrufen. Das ist dann auch immer eine feste Paarung. Vor allem um die älteren Menschen aus der Isolation zu holen.

S: Qualifizierung ist da auch noch mal wichtig zu nennen, weil man gerade bei Themen wie dem telefonischen Besuchsdienst, nicht einfach ungeschulte Senioren ans Telefon setzen, sondern dafür bieten wir unterstützende Schulungen an, damit man sich auf das Klientel einstellen kann.

R: Außerdem haben wir den Vorlesedienst, in dem Senioren den Bewohnern aus Altenheimen etwas vorlesen. Dann sind wir gerade wieder dabei einen Großeltern-Patenschafts-Dienst zu reaktivieren, in dem ältere Menschen die Patenschaft für ein Kind übernehmen. Wir haben auch seit dem letzten Jahr ein Projekt in dem Senioren Geflüchtete unterstützen zum Beispiel durch Sprachcafés oder Einzelbetreuung, den häuslichen Betreuungsdienst, in dem für Senioren eingekauft wird, mit ihnen gespielt wird oder Ähnliches und dieser Bereich wird durch Ehrenamtliche noch mal gestärkt im nächsten Jahr.

I: Wie viele ältere Menschen nehmen typischerweise an diesen Projekten teil?

R: Es ist sehr unterschiedlich zum Beispiel bei telefonischen Besuchsdienst haben wir in Bochum insgesamt ca. 30 qualifiziert und geschult und 22 Patenschaften. Der Lesedienst besteht aktuell aus 4 Leuten. Das ist sehr unterschiedlich. Wir sind da auch für Ideen offen und es kommt nicht auf die Masse an sondern darauf, dass Menschen mit Ideen kommen und wir schauen dann ob es Menschen gibt, die daran Interesse haben. Das können dann auch gerne kleinere Gruppen sein.

I: Nutzen die Senioren diese Gruppen denn häufiger bzw. wiederholt?

R: Das sind ja zwei Paar Schuhe. Gruppen wie Seniorenaktiv haben häufiger auch wechselnde Mitglieder je nachdem was für eine Person gerade ansteht. Sie beteiligen sich dann auch um sich für andere Senioren in den Gruppen zu engagieren. So etwas wie der telefonische Besuchsdienst läuft eher langfristig. Bei den Spaziergeh-Paten ist es auch so, dass sich ehrenamtlich wiederholt für andere engagieren und das wird sehr gut angenommen, auch wenn das bei unserem Seniorenbüro etwas schleppend verläuft. Es ist aber auch von Gebiet zu Gebiet unterschiedlich. Wenn hier die Bedarfe nicht sind, dann suchen die Leute erst mal Ehrenamtliche und wenn das nicht klappt, muss man es eben später noch mal versuchen.

I: Helfen den die Aktivitäten auch die Kontakte in der Nachbarschaft zu stärken? Gibt es auch nachbarschaftliche Angebote?

R: Also das wird in der Form gemacht, dass wir auch an sämtlichen Nachbarschaftsfesten oder Aktivitäten wie „Bänke raus“ oder Weihnachtsmärkten versuchen teilzunehmen.

S: Wir haben allerdings von städtischer Seite auch die Nachbarschaftshilfe und Kontaktpersonen, also Menschen, die in Seniorenwohnanlagen leben und da auch Ansprechpersonen für die dort lebenden Personen sind. Da werden auch Besuche abgestattet oder auch kleinere Hilfsdienste geleistet.

I: Kann man davon ausgehen, dass die Kooperation von der Stadt und den Verbänden fließend verläuft?

S: Ja ganz genau, wenn das nicht so wäre, wäre die Arbeit für uns häufig sehr schwierig. Die Aufgaben sind zwar aufgeteilt, aber wir sehen uns als ein Team.

R: Zu Beginn sprachen Sie über den Seniorenbeirat, daher möchte ich zu diesem Thema auch gerne sagen, dass auch ein enger Kontakt zum Seniorenbeirat besteht, bei uns auch aufgrund der Historie, da uns ein Mitglied des Seniorenbeirats schon längere Zeit in unserem Seniorenbüro begleitet und sie auch einmal im Monat Sprechstunden hält, sodass Themen zwischen den Büros und dem Seniorenbeirat besprochen werden können.

S: Darüber hinaus gibt es regelmäßige Meetings mit der Koordinatorin und dem Seniorenbeirat und Mitgliedern aus den Verbänden, sodass ein stetiger Austausch herrscht.

Part VI

I: Gibt es noch andere Dimensionen der Lebensqualität älterer Menschen, die durch Seniorenbüros erreicht werden können? Aus meiner Sicht bestehen ja medizinische als auch finanzielle Aufgaben eher mit dem Fokus der Beratung?

S: Beratend ja auf jeden Fall. Außerdem helfen wir bei der Antragsstellung, wenn es zum Beispiel, um die Grundsicherung der älteren Menschen geht oder zum Beispiel Vergünstigungen oder Schwerbehinderten Ausweise zählen zu diesen Anträgen, dass betrifft vor allem auch die finanziellen Bereich. Der Fokus liegt ganz klar auf der Unterstützung der älteren Menschen in verschiedenen Lebensbereichen. Zum Beispiel Verschuldung oder Vermeidung von Obdachlosigkeit sind wichtige Dinge. In diesen Fällen ist es aber so, dass wir an andere Organe weiterleiten und hauptsächlich vermittelnd tätig sind.

I: Es besteht also eine starke Kooperation mit anderen Organen bzw. Akteuren?

S: Ja natürlich. Wir dürfen zwar keine Rechtsberatungen anbieten, aber Empfehlungen in verschiedenen Bereichen finden auf jeden Fall statt.

R: Ich möchte gerne noch eine Sache ergänzen und zwar die Möglichkeit für die Menschen sich hier einzubringen. Das ist ja auch eine Form der Lebensqualität. Gewonnene Erfahrungen oder Kenntnisse können weiterhin eingebracht werden und die Personen werden nicht auf das Abstellgleis geschoben, sondern können bei verschiedenen Angeboten mitmachen oder etwas gemeinsam aufbauen. Das ist ein wichtiger Punkt damit man nicht mit dem Eintritt in die Arbeitsfreie Phase die Möglichkeiten verliert etwas für sich und für die Gesellschaft zu tun und vor allem damit man nicht bedrückt zuhause sitzt.

S: Vor allem können auch Menschen Vorträge oder Schulungen für andere halten, wenn sie besonders viel zu einem Thema wissen oder es vorher beruflich gemacht haben.

R: Genau, denn so können Menschen ihre Erfahrungen aus ihrer beruflichen Laufbahn auch noch einfließen lassen. Darüber hinaus haben diese Menschen ja viel Kompetenz und Fachwissen aus verschiedensten Bereich, welches in der Arbeitswelt aktuell nicht mehr gebraucht wird.

I: Ich schätze, dass sich das jedoch in den nächsten Jahren auch noch mal ändern wird, sodass auch Menschen jenseits der 65 noch arbeiten müssen.

R: Ja wir haben das beste Beispiel aktuell hier in unserer Gruppe. Der Herr hat nach der Verrentung noch zwei Jahre weiter gearbeitet auf Teilzeit-Basis mit freier Zeiteinteilung. Da hoffe ich, dass die Firmen da auch langsam schlauer werden und die Fachkompetenz nicht einfach aufgeben oder die Übergänge noch besser ausarbeiten.

Part VII

I: Zusammenfassend denken Sie, dass die Seniorenbüros wichtig sind um die Lebensqualität der älteren Menschen zu steigern?

S: Auf jeden Fall denken wir, dass die Arbeit wichtig ist und das hat sich auch in der Vergangenheit gezeigt, dass wir erfolgreich miteinander arbeiten und für die Senioren und deren Lebensqualität einiges leisten.

R: Dem schließe ich mich voll und ganz an.

I: Würden Sie irgendetwas ändern wenn Sie unbegrenzte Mittel hätten?

R: Das wäre natürlich ein Traum, dann hätten wir glaube ich in jedem Stadtteil oder Quartier einzelne Büros und in jedem Büro wären zwei Mitarbeiter.

S: Genau, dann wären Verband und Stadt in jedem Stadtteil vertreten und wären noch dezentraler und noch flexibler. Ja „I have a dream“ sozusagen.

I: Es ist also schon schwierig mit den aktuellen Mitarbeitern und Mitteln die verschiedenen Stadtteile abzudecken?

S: Der Bedarf wird größer und wir werden bekannter, dadurch kommen wir aktuell mit unseren Kapazitäten an unserer Grenzen.

I: Eine etwas unübliche Frage: Stellen Sie sich vor Seniorenbüros würden 2017 geschlossen bleiben – Was würde passieren? Würden Aufgaben von andern Akteuren übernommen werden?

S: Es gibt ja bestehende Angebote, daher werden diese Angebote einfach weitergeführt werden, aber die Lebensqualität würde auf jeden Fall leiden. Auch die Senioren würden auf die Barrikaden gehen, da sie jetzt an diese Möglichkeiten gewöhnt sind und wissen, was die Seniorenbüros machen und leisten. Wenn diese dann wegfielen würde sich das über kleinere Aufstände äußern. Vor allem würden die Angebote für Senioren wieder von der Stadt zentral geregelt und man hätte keine dezentrale Aufteilung und Kooperation mehr. Dies hätte Einflüsse auf die Einsamkeit der Menschen in den Stadtteilen, da die Anlaufstelle in der Umgebung wegfällt. Das wäre auf jeden Fall keine schöne Entwicklung.

R: Auch Gruppen die sich regelmäßig treffen haben keine Räumlichkeiten der Begegnung mehr und müssten sich andere Orte suchen um sich zu treffen. Es treffen sich fast alle Gruppen in den Büros und haben kaum Möglichkeiten kostenpflichtig Räume zu mieten.

I: Abschließend was ist die Besonderheit von Seniorenbüros im Gegensatz zu anderen Angeboten?

R: Also die Wohnortnähe ist wichtig. Vorher konnte man seinen Sozialarbeiter nur vom Telefon, zu vernetzen. Außerdem die Kooperation zwischen Stadt und Verband ist sehr gut.

S: Außerdem ist die Angebotsstruktur bekannt und jeder weiß, was er machen bzw. wo er sich engagieren kann.

I: Ok super, dann war es das auch schon von meiner Seite. Ich bedanke mich sehr herzlich für das Interview und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag und viel Erfolg bei der weiteren Arbeit.

Interview 2 – EO3 (City) & EO4 (City)

Part I:

I: Wie lautet Ihr Name, Ihre aktuelle Position und in welcher Organisation/Institution arbeiten Sie aktuell?

R: Mein Name ist (Respondent 1), ich bin 62, arbeite seit 40 Jahren bei der Stadt Bochum und nun seit 3 Jahren im Seniorenbüro hier vor Ort. Das Team hier vor Ort besteht aus 4 Mitarbeitern, 2 vom Wohlfahrtsverband und 2 von der Stadt.

I: Welche Aufgaben betreuen Sie in Ihrer aktuellen Position und welche Rolle in der Organisation haben Sie inne?

R: Ich betreue als städtische Mitarbeiterin den Bereich Fallmanagement, das heißt meine Aufgabe ist es Senioren ab dem 60sten Lebensjahr in Ihrer Häuslichkeit zu besuchen. Ich schaue ob ich einen Hilfeplan mit ihnen erstelle und mache die ganze Palette ab 60 aufwärts. Im Grunde alle Problematiken, die dort entstehen. 30% meiner Tätigkeit ist in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Wohlfahrtsverbände bürgerschaftliches Engagement zu stärken und initiieren. Das ist der Part den ich hier ausfülle. Ich bin ein gleichwertiges Teammitglied. Alle Mitarbeiter arbeiten auf Augenhöhe, wir haben keinen, der das Sagen hat, sondern wir besprechen alles im Team. Also besteht 70% meiner Aufgabe im Fallmanagement und 30% im bürgerschaftlichen Engagement.

I: Sie sagten, dass Sie seit 40 Jahren für die Stadt arbeiten, welche Positionen haben Sie den in der Vergangenheit betreut?

R: Ja, aber noch nicht in dieser Position. Die Seniorenbüros gibt es ja erst seit 3 Jahren. Vorher war das ja nur ein Konzept. Hier musste sich die Stadt Bochum umwandeln und durch das Konzept hat sich die Seniorenarbeit hier im Bezirk sehr gut gemacht. Vorher habe ich im Rahmen der Altenhilfe nach dem Paragraph 71 Hausbesuche gemacht und habe viele Sozialhilfeangelegenheiten geregelt. Mein letztes Arbeitsgebiet bevor ich ins Seniorenbüro gegangen bin, war das ich im Informations- und Beratungsbüro gearbeitet habe und dort Beratungen für Leute im Alter und Beratung zur Wohnraumanpassung gemacht habe. Und dann wurden eben vor 3 Jahren die Seniorenbüros eingerichtet und die Stellen wurden neu aufgeteilt und dadurch musste ich mich auch umorganisieren und in dieses neue Konzept der Seniorenbüros einarbeiten. Das ist uns hier aber allem Anschein nach sehr erfolgreich gelungen und macht mir viel Freude. Vorher habe ich zentral bei der Stadt Bochum im zentralen Verwaltungsgebäude gearbeitet, wo alles zusammenströmt und diese Aufgabe hier war dahingehend neu, da ich nie dezentral gesessen habe im Stadtbezirk und Quartierarbeit gemacht habe in diesem Sinne. Das gab es vorher im Rahmen der Altenhilfe noch nicht. Im Jugendamt war das zwar bekannt aber in der Altenhilfe war das neu.

Part II

I: Welche Rolle spielt Ihre Organisation im lokalen Umfeld der Unterstützung älterer Menschen? Wie viele Akteure gibt es in diesem Bereich ungefähr? Mit Akteuren sind gemeint zum Beispiel die Stadt, die Wohlfahrtsverbände, und andere private Akteure, die zusammen arbeiten.

R: Zuvor muss ich Ihnen sagen wir sind eines der größten Seniorenbüros mit 4 Mitarbeitern mit einem großen Anteil von aktiven Senioren. In diesem Bezirk leben über 70.000 Einwohner und davon sind bestimmt 10.000 zwischen 55 und 64, und 16.000 sind über 65 Jahre alt. Das ist schon eine ganze Menge. Als Akteure arbeiten hier im Bezirk alle Wohlfahrtsverbände, auch sehr viele private Organisationen und auch die Politik zusammen. Hier im Bezirk gibt es auch ein eigenes Rathaus und die Bürger fühlen sich eher dem Bezirk zugehörig als der Stadt. Zudem gibt es noch die Bezirksbürgermeister, die mit uns Kontakt haben und zu diesen Bezirksvertretungen gibt es einen sehr guten Kontakt. Die Bezirksvertreter machen überall Werbung für unser Angebot und das Seniorenbüro und dementsprechend haben wir hier eine sehr hohe Fluktuation an Bürgern und Senioren. Wir haben verschiedene Netzwerke gegründet zwischen den Akteuren, aber darauf kommen wir dann später zu sprechen.

I: Sie haben gerade schon beschrieben, dass es eine Kooperation mit den anderen Akteuren gibt.

R: Genau mit allen. Wir arbeiten eng mit allen anderen Akteuren hier im Stadtbezirk zusammen und haben eine enge Kooperation. Und da ist es ganz egal, ob es sich um konfessionelle oder andere Anbieter, wie zum Beispiel privaten Pflegedienste, Sanitätshäuser, Pflegeheime, Tagespflege-Einrichtungen, also alle Akteure, die hier sind, die kennen wir und mit denen arbeiten wir zusammen.

I: Wo sehen Sie denn dann die spezifische Rolle von Seniorenbüros in diesem Umfeld?

R: Das Seniorenbüro hat den Vorteil, dass es eben im Quartier ist und sehr zentral ist hier im Bezirk. Direkt um die Ecke gibt es 2 Mal in der Woche den Markt. Die Senioren haben hier eine sehr gute Anlaufstelle wo sie sich beraten lassen oder sich selber aktivieren können. Und das ist ja eine große Aufgabe, nämlich das bürgerschaftliche Engagement mit unterstützen. Wir haben hier ein großes Seniorenbüro mit großer Fläche, wo viel Raum für mögliche Treffen oder Begegnungen der Bürger und das nehmen diese hier auch an. Der Vorteil liegt vor allem darin, dass wir hier sehr zentral liegen. Dadurch nutzen die Bürger unser Angebot schon mal schneller,

was für uns ein großes Plus ist sowohl für die Verbandskollegen als auch für uns städtische Mitarbeiter. Die Bürger rufen uns schon mal schneller an, wenn ihnen irgendeine problematische Situation auffällt, das haben sie vorher nicht gemacht. Von daher hat sich das gut etabliert. Die Bürger, die Polizei, die Vermieter oder die Pflegedienste rufen an wenn es irgendwo Probleme gibt, sodass man im Vorfeld mit den älteren Bürgern schneller etwas regeln kann, als wenn es dann zu spät ist. Das ist ein sehr großer Vorteil der Seniorenbüros hier am Standort. Die Hemmschwellen werden einfach deutlich kleiner. Anfangs dachte ich, dass ich als städtischer Mitarbeiter hier hin komme, dass die Bürger nicht unbedingt in ein Haus des Wohlfahrtsverbands kommen, aber das stört diese überhaupt nicht. Hier kommt jeder rein, egal ob er eine Konfession hat oder keine. Uns ist sehr wichtig, dass hier jeder rein kommen kann. Das ist schon eine Qualität die man hier hat. Das ist auch der große Unterschied zu der Arbeit die ich vorher gemacht habe. Ich habe viel engeren Kontakt zu den Bürgern, Ärzten, Ehrenamtlichen und anderen Akteuren im Stadtteil.

I: Die Seniorenbüros haben ja immer die Stadt als Träger und einem verbandlichen Träger. Wie werden Seniorenbüros denn finanziert?

R: Die Seniorenbüros setzen sich immer zusammen aus Mitarbeitern der Wohlfahrtsverbände und Mitarbeitern der Stadt und die Wohlfahrtsverbände mussten sich damals bewerben um Träger der Seniorenbüros zu werden und anschließend wurden dann Verträge mit diesen Wohlfahrtsverbänden gemacht. In diesen Verträgen ist geregelt, dass die Stellen der Wohlfahrtsverbände auch von der Stadt bezahlt werden. Diese Verträge galten für 3 Jahre, erst befristet und Mitte 2016 konnten die Wohlfahrtsverbände entscheiden, ob sie weiter diese Interessenbekundungsverfahren machen wollen oder sie kündigen und die Verbände haben alle dem Verfahren zugestimmt und die Verträge laufen nicht aus, sodass die Stellenfinanzierung auch bei den Stellen der Wohlfahrtsverbände durch die Stadt klar geregelt sind. Dafür gibt es einen städtischen Etat für die Kosten an Sozialarbeitern, hier ist es allerdings so, dass sowohl Voll- als auch Teilzeitkräfte beschäftigt werden.

Part III + IV + V

I: Es wurden eben schon angesprochen, dennoch noch mal die Frage: Wo sehen Sie die Hauptaufgaben der Seniorenbüros im Stadtteil/im Bezirk?

R: Unsere Arbeitsschwerpunkte sind insgesamt drei Stück. Information und Beratung, Vermittlung von Hilfen in allen Fragen des Älter-werdens für Betroffene und Angehörige. Dann als zweites die Vernetzung von Akteuren im Stadtteil, Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements auf Grundlagen der Stadtteil Analysen, die wir gemacht haben. Und als drittes die Einzelfallhilfe auf der Basis von zu entwickelnden Hilfeplänen zwischen den am Prozess beteiligten Personen.

I: Wenn man von der Lebensqualität älterer Menschen ausgeht, dazu zählen Themen wie Isolation, Soziale Aktivitäten, Soziale Netzwerke, welche Bereiche möchte das Seniorenbüro beziehungsweise Ihre Organisation beeinflussen?

R: Beeinflussen in dem Sinne nicht. Wir sind dazu angehalten, die Bürger zur Eigeninitiative zu ermutigen. Das heißt wir können das nicht direkt selber beeinflussen. Wir können nur darauf zurückgreifen, dass falls Bürger wenig engagiert sind, sie gerne auf uns zukommen können mit Ideen und wir überlegen mit ihnen zusammen, wie man diese umsetzen kann. Wir können in den Stadtteil gehen und Umfragen machen um zu schauen, was erforderlich ist, und danach richtet man sich dann mit den Angeboten, wie zum Beispiel Bürgerstammtische, Bürgertreffs,

Akteurs-Tische um mit den Bürgern zusammen zu schauen, was man im Stadtteil braucht. Wir geben das also nicht vor sondern die Bürger und Akteure müssen das gemeinschaftlich machen. Also ich kann jetzt nicht, wie früher, einfach Veranstaltungen organisieren, die die Bürger vielleicht gar nicht interessieren, sondern es muss von der Bürgerschaft und den Akteuren auch selber kommen. Die müssen dann zu uns kommen und sagen, was sie gerne machen möchten. Und wir versuchen das dann wie gesagt umzusetzen mit den Akteuren zusammen. Das ist eine andere Art zu arbeiten als vorher. Vorher wurden dafür Großveranstaltungen gemacht für Senioren im Stadtteil oder im Ruhrkongress. Die Senioren kamen dahin und haben sie beweihräuchern lassen und fertig. So soll es nun nicht mehr sein. Es soll ein neues Konzept gefahren werden, wo die Bürger merken, dass sie sich engagieren, etwas tun, sich bewegen, für das eigene Alter etwas machen, sich mit dem Alter auseinander setzen und da müssen wir die Bürger hinkommen. Und dann muss man schauen wie eigenverantwortlich sind die Bürger und wo müssen wir noch unterstützen. Da sind schon einige spannende Sachen entstanden. Zum Beispiel haben wir im Bezirk zwei ZWAR-Gruppen gegründet, die den Übergang zwischen Arbeit und Ruhestand einfacher machen sollen durch Aktivitäten. Hier werden Bürger zwischen 55 und 65 eingeladen und treffen sich regelmäßig. Das erste Jahr wurden die Gruppen durch Mitarbeiter des Seniorenbüros begleitet, aber mittlerweile läuft das sehr selbstständig und dabei sind tolle und interessante Sachen entstanden. Das läuft mittlerweile alles über Eigeninitiative. Genau ist das mit der anderen ZWAR-Gruppe. Zu den traditionellen Sachen, wie Spaziergänge, Spiele- und Computer-Abende, was eigeninitiativ gemacht wird. Es wurden anfangs dann noch alle 14 Tage Treffen veranstaltet wo jeder erzählt hat, was in seiner Gruppe an gemeinsamen Aktivitäten stattgefunden hat und dann sind sie wieder ausgeschwärmt. So etwas hat es auch vorher nicht gegeben.

S: Das ist auch kein Verein, sondern alle müssen sich gleichwertig einbringen. Also ein Treffen zwischen Gleichgesinnten, die gemeinsam etwas machen wollen.

R: Wir haben da ganz verschiedene Aktivitäten gefördert, zum Beispiel gibt es 1mal im Monat ein Repair-Café, wo viele Ehrenamtliche selber Reparaturen für Andere machen. Dies findet auch in unseren Räumlichkeiten, in unserer Begegnungsstätte statt. Das hat sich auch schon so eingespielt, dass andere Bürger sich schon darauf eingestellt haben und immer am 1. Freitag des Monats hier zu uns kommen um Dinge reparieren zu lassen.

S: Das wurde vom Seniorenbüro angestoßen und letztendlich wurde das dann wieder in die Eigenständigkeit abgegeben. Dadurch wird die Eigeninitiative ja auch gefördert.

R: Oder der Suppenstammtisch in einem Stadtteil, in dem sich Bürger gesucht haben, die Interesse haben miteinander zu kochen und dadurch sind dann auch verschiedene Gruppen entstanden. Anfangs haben wir dazu Equipment mitgebracht und das ein wenig begleitet und dadurch sind dann diese Gruppen entstanden, die das mittlerweile alles selbstständig durchführen. Und aus den ZWAR-Gruppen ist mittlerweile ein zweiter Suppenstammtisch entstanden, in dem nur Männer miteinander kochen. Der erste war ein gemischter Stammtisch.

S: Das bringt natürlich immer die gleichen Probleme mit sich. Es gibt einen der sich durchsetzt, Mitläufer usw.

R: Es gab auch noch weitere Bürgertreffs die zum Beispiel durch Umfragen, die wir vorher getätigt haben, entstanden sind. Wir waren dazu auf dem Wochenmarkt und haben die Bürger gefragt was ihnen wichtig ist. Aus dem Bürgertreff ist dann schnell aufgrund der hohen Flüchtlingszahlen ein Netzwerk für Flüchtlinge gegründet und haben da ihr Netzwerk für Engagement gefunden. Dadurch mussten wir dann keine Begleitung mehr leisten. Ähnliche lief es auch in

anderen Stadtteilen, wo wir erst gefragt haben was gewünscht wird und später sind dann Selbstläufer daraus geworden. Einer der Bürgertreffs hat Spenden gesammelt um eine Büchertauschbörse zu organisieren und dazu wurden mit anderen Akteuren dann entsprechende Mittel gesammelt und letztendlich wurde das Projekt erfolgreich umgesetzt. Es sind sehr verschiedenen Aktivitäten, die die Bürger mittlerweile organisieren, aber es gibt immer unser Büro als Treffpunkt falls es mal Probleme geben sollte.

S: Bei den Zwar-Gruppen besteht auch meist der Hintergedanke, dass sich den Aktiven, diese Gruppe irgendwann nicht mehr reicht und dass diese sich auch noch woanders engagieren.

R: Wir merken ganz stark, dass es diese Gruppen und die verschiedenen Möglichkeiten ohne die Seniorenbüros gar nicht gegeben hätte. Auch die Netzwerke mit den verschiedenen Akteuren wären wahrscheinlich gar nicht existent.

S: Man merkt auch, dass durch Pressearbeit mittlerweile sehr viel nachkommt. Durch diese Arbeit können Bürger wesentlich besser verfolgen, was es eigentlich im Stadtteil gibt an Angeboten. Wenn wir etwas ankündigen in der Zeitung merken wir auch sehr stark, dass wir gute Resonanz haben.

R: Wir nutzen die Zeitungen auch gerne und haben das Glück, dass uns die Presse wohlgesonnen ist, denn wenn wir etwas ankündigen möchten geht das meist mit Berichten und Fotos und kann daher öffentlichkeitswirksam präsentiert werden. Von daher gibt es da immer große Resonanzen. Man muss den Leuten auch klar machen, dass es diese Angebote gibt, sonst wären viele Gruppen wahrscheinlich nicht entstanden. Beim Repair-Café gab es auch diesen Aufruf und da haben sich schnell Leute gefunden, die Interesse hatten. Wir haben uns also zusammengesetzt und geschaut, wer welche Dinge reparieren kann, sodass wir schnell verschiedene Bereiche hatten, wo Menschen gewissen Talente hatten, ob an Computern, Fahrrädern, Elektrogeräten usw. Dann haben wir das auf den Weg gebracht und das wieder über die Presse vermarktet. Dann gab es den ersten Termin mit der Presse und so wird man dann sehr schnell bekannt. Dadurch haben wir als Seniorenbüro auch große Bekanntheit erlangt und vieles ist entstanden. Die Bürger kommen gerne auf uns zu, wenn sie Ideen haben. Wir haben außerdem sehr gute Kooperationen mit dem Seniorenbeirat, der hat einmal im Monat eine Sprechstunde hier. Wir haben auch das Netzwerk Demenz gegründet, in dem alle zusammensitzen, die sehen, dass was im Bereich der Demenz gemacht werden muss. Dazu haben wir auch ein Flyer erstellt, wo sich Interessierte informieren können und uns gegebenenfalls ansprechen können. Das hat sich auch alles entwickelt. Oder Aktionen mit der Rosa-Strippe oder Regenbogenfahnen, dann rausgehängt wurden. Es gab da verschiedenste Projekte und Aktionen. Da gab es natürlich positives und negatives Feedback aber wir stehen für Toleranz und jeder Mensch ist wie er ist, also warum sollten wir das als Seniorenbüro verurteilen? Davon haben wir dann natürlich auch einen Presseartikel gemacht und dadurch noch mehr Aufmerksamkeit bekommen. Weitere Aktionen waren auch der International Tag der Senioren, bundesweite Senioren-Vorlesestunde, wo Ehrenamtliche in den Kindertagesstätten den Kindern vorgelesen haben. Zudem gibt es noch sportliche Aktionen, wo wir mit Sportvereinen zusammen Sportkurse und Möglichkeiten für Senioren anbieten. Daraus sind dann Kurse in „Pantoffel-Nähe“ entstanden, also Sportkurse für Menschen über 70, die in der direkten Nachbarschaft stattfinden. Außerdem gab es noch in Kooperation mit der Stadtbücherei Lesungen zum Beispiel von Kurzkrimis gemacht. Der Saal war brechend voll und den Bürgern hat das sehr gut gefallen.

S: Diese ganzen Aktionen haben aber immer den Hintergrund, die Menschen zu aktivieren und von unseren anderen Angeboten zu überzeugen.

I: Also dienen diese ganzen Möglichkeiten hauptsächlich dazu die Bürger aktiv und fit und engagiert zu halten?

R: Genau, das ist unsere Aufgabe, also die Bürger zu aktivieren und ich habe gesehen das kommt auch noch in den sozialen Aktivitäten, diese ganzen Aktivitäten laufen noch nebenher also zum Beispiel Repair-Café, Spielenachmittage, Mal-Treff, Generationen-Café, Seniorenfrühstück, Kaffeeklatsch, Kursangebote für Gymnastik, Tanznachmittage, Internet-Café. Die Angebote gab es hier zum Teil auch vorher schon, sind sie aber noch mal stark erweitert worden. Es kommen zum Teil auch Senioren aus anderen Stadtteilen hierher. Das ist trotzdem sehr beeindruckend. Der Großteil der Arbeit hier läuft nur mit Ehrenamtlichen. Das liegt aber zum großen Teil auch an dem Standort hier mit dem großen Gebäude des Trägers in dem wir auch unser Büro haben. Diese Möglichkeiten haben aber leider nicht alle Seniorenbüros. Das ist aber der große Vorteil an der Arbeit mit den Trägern zusammen, denn wir können die Räumlichkeiten zusammen nutzen, auch für unsere tägliche Arbeit und erreichen dadurch die Menschen viel schneller. Für uns ist hier auch der Vorteil der schnell Kommunikation, dass sich hier Leute treffen können, dass es offen ist für jeden, und das niemand ausgegrenzt wird wenn er Interesse hat mitzumachen. Man muss sagen, dass es dadurch ein faszinierendes Angebot für die Bürger gibt. Natürlich gibt es auch Kirchengemeinden und andere Träger, die Angebote haben aber wir sehen das nicht als Konkurrenz sondern eher als Ergänzung.

I: Ok, das wäre eine Frage auf die ich noch zu sprechen gekommen wäre, also andere Anbieter, die es noch gibt. Welche sind Ihnen bekannt?

R: Ein großer Träger hat hier um die Ecke noch eine große Geschäftsstelle, die haben auch Räumlichkeiten, in denen Angebote für Senioren gemacht werden. Die machen auch Spielereffs oder Mittagstische, aber das ist, wie gesagt, keine direkte Konkurrenz. Dazu gibt es die Kirchengemeinden, die immer schon Angebot für Senioren hatten. Die stellen sich aber aktuell ein wenig um. Sie machen das mittlerweile auch ein wenig Publikums-wirksam, sodass sie ihre Angebote auch in der Presse immer darstellen, was ich auch sehr gut finde. Wir haben in einer regionalen Zeitung einen Ratgeber, also eine Spalte und da findet man alle Möglichkeiten, wo sich Gruppen treffen und wo etwas stattfindet. Das finde ich sehr gut. Zwar hatten die Gemeinden anfangs eine gewisse Skepsis durch die vielen neuen Angebote, auch als die ZWAR-Gruppen gegründet wurden gab es die Ängste, dass wir denen die Menschen wegnehmen.

S: Genau die Vereine und Kirchengemeinden haben ja immer Probleme Nachwuchs zu bekommen. Gleichzeitig ist uns aber an einer Kooperation gelegen gewesen und man kann beides nutzen. Das typische Vereinsleben wird auch nicht mehr so gelebt wie früher. Die jungen Leute wollen sich in Vereinen gar nicht mehr so engagieren und sind eher darauf aus in Fitnessstudios zu gehen, wo es keine Jahressitzung oder ähnliches gibt sondern jeder für sich bleiben kann. Man möchte keine Ämter oder Verbindlichkeiten mehr übernehmen. Deswegen müssen die Sportvereine auch neue Wege gehen. Deswegen machen die Sportvereine mittlerweile auch Kurse wo man nicht Mitglied des Vereins sein muss, sondern einfach nur Teilnahmegebühren für die Kurse zahlen.

R: So ähnlich werden das auch die Gemeinden machen müssen. Man sollte einander also nicht als Konkurrenz sehen, sondern versuchen möglichst viel Angebot zu schaffen, damit alle diese Angebote auch nutzen können. Im Grunde versuchen alle Träger, Gemeinden und andere Akteure neue Wege zu gehen.

I: Und wenn sie das jetzt vergleichen mit der Seniorenarbeit vor 5 Jahren scheint das ja schon deutlich dezentraler zu sein und eher mit dem Fokus auf den Bezirk oder wie sehen Sie das?

S: Ja und vor allem das eigene Tätig werden. Ich kann mich nicht darauf verlassen, dass ich versorgt werde, denn diesen Hintergrund haben wir nicht mehr. Die Frauen von heute sind nicht mehr alle zu Hause und pflegen die Älteren, sondern arbeiten mittlerweile auch größtenteils und da muss man sich als zu pflegender oder älter werdender Mensch selber auf den Weg machen, damit sich um mich gekümmert wird. Und die Möglichkeiten sind auf jeden Fall da. Wer also was machen möchte, hat ein breites Angebot. Es muss keiner mehr vor dem Fernseher sitzen und vor lauter Langeweile nicht wissen was er tun kann. Auch wenn man kein Internet hat, so gibt es die Presse und das Fernsehen, wo man sich Angebote suchen kann.

R: Und dadurch kommen die älteren Menschen, was für unsere Arbeit auch sehr wichtig ist, aus der Isolation raus. Das ist schon eine tolle Entwicklung. Ich hätte das nie gedacht. Wenn mir einer vor fünf Jahren erzählt hätte: Du bist hier im Bezirk vor Ort, stehst ständig in der Zeitung und die Bürger wissen wer du bist, kommen hier hin, das hätte ich nicht für möglich gehalten. Das sind schon tolle Wege, die wir hier gegangen sind. Natürlich merkt man das auch bei den Arbeitszeiten. Wir haben keine geregelten Stunden. Wir müssen häufig auch abends oder am Wochenende arbeiten. Wir müssen die Leute auch da in Empfang nehmen, wo sie sind. Wenn also jemand berufstätig ist, müssen wir unsere Angebote eben abends anbieten. Trotzdem ist es ein spannendes Arbeitsfeld, wir haben immer andere Menschen um uns herum und ich finde diese Entwicklung, die die Stadt gemacht hat sehr gut, vor allem für die Bürger. Für uns ist das natürlich sehr viel Arbeit. Aber es macht ja auch sehr viel Spaß.

I: Jetzt wurden natürlich auch sehr viele Fragen von sozialen Netzwerken und sozialen Aktivitäten auch schon beantwortet. Möchten Sie dazu noch etwas ergänzen?

R: Also zu den sozialen Aktivitäten möchte ich sagen, dass vieles auch von der Begegnungsstätte hier vor Ort angeboten wird. Das könnte man insgesamt noch ausbauen. Wir würden gerne einen ehrenamtlichen Betreuungsdienst haben, das haben andere Seniorenbüros bereits, das haben wir leider noch nicht. Bisher gibt es über den Wohlfahrtsverband zwei Arbeitsgelegenheiten, die Betreuungs- und Besuchsdienst machen und das würden wir gerne noch erweitern. Dabei könnten ehrenamtliche mit den älteren Menschen spazieren gehen, oder diese besuchen, oder einmal im Monat zur Bank, oder zum Friedhof, das würde unsere Arbeit noch ein wenig erleichtern. Die Kollegin und ich können das nämlich nicht leisten kontinuierliche Hausbesuche zu machen um zu schauen ob es den Bürgern noch gut geht, und wenn wir da jemanden hätten, der die Bürger regelmäßig besucht, würde unsere Arbeit entlasten. Die beiden Arbeitsgelegenheiten machen das super, aber die schaffen das auch nicht alles aufgrund der begrenzten Stundenzahl.

I: Sie haben jetzt sehr viele Aktivitäten genannt, kann man den grob sagen wie viele Menschen durchschnittlich bei den Aktivitäten teilnehmen?

R: Also in einem Stadtteil gibt es 20 Menschen die regelmäßig die Planungstreffen besuchen und noch einmal 100 daran angeknüpft sind und einzelne Angebote wahrnehmen. Die gehen spazieren oder zu Spiele-Abenden, haben aber kein Interesse an den Basisgruppen. Die wurden dann von anderen mitgenommen und nutzen die Angebote. Dadurch, dass es kein Verein ist, können die Leute ja einfach teilnehmen oder auch nicht. Und wenn man jetzt den Suppenstammtisch nimmt, klar es können immer nur ein paar Leute kochen, sind es 8-10 ältere Menschen. Wenn man dann mehr wird, muss man sich eben mal abwechseln. Das Repair-Café wird immer von einem festen Stamm an Mitarbeitern aus ca. 15 Ehrenamtlichen betreut und es

kommen meist 50-70 Besucher an dem jeweiligen Nachmittagen. Und die anderen Gruppen werden etwa zwischen 20 und 25 Personen sein. Das Internet-Café besteht immer aus 12 bis 15 Personen. Insgesamt kann man auf jeden Fall von mindestens 200-300 Leuten ausgehen, die regelmäßig an den Möglichkeiten teilnehmen.

S: Da muss man aber auch unterscheiden. Es gibt natürlich einige, die alles mitnehmen und sich immer dazusetzen und sich dazu gesellen, damit sie nicht alleine sind und jemanden zum unterhalten haben. Die würden vielleicht nichts anbieten, aber freuen sich immer, wenn es irgendwo ein Programm gibt, wie zum Beispiel in der Stadtbücherei – da waren es auch um die 50, die sich das Programm angeschaut haben. Es ist schon einiges passiert, es wurde schon einiges bewegt.

I: Eine kleine Frage hierzu noch: Stärken diese Gruppen denn auch die Kontakte in der Nachbarschaft?

S: Die ZWAR-Gruppen sind ja in der Nachbarschaft. Der Kern dieser Gruppen kommt immer aus dem gleichen Stadtteil, also aus der Nachbarschaft. Es werden zu diesen Gruppen dann auch immer nur bestimmte Menschen eingeladen, die meistens auch einer Nachbarschaft kommen und sich daher schon vom Sehen kennen, aber immer aneinander vorbei gelaufen sind. In verschiedenen Gruppen gab es schon Treffen zwischen Nachbarn, die vorher noch nie etwas miteinander zu tun hatten. Sie waren also jahrelang der Arbeit nachgegangen, kannten sich aber gar nicht, obwohl sie direkte Nachbarn waren. Das ist natürlich positiv. Zudem gibt es ja noch das Turnen in „Pantoffel-Nähe“, was nichts anderes bedeutet als ein Sportkurs in der direkten Nachbarschaft. Es werden also je nach Gruppe immer nur bestimmte Nachbarschaften angesprochen. Dazu braucht man allerdings auch immer die Räumlichkeiten im Stadtteil, sonst wird es schwierig das überall anzubieten. In den anderen Stadtteilen wird das aber auch so gemacht, dass dementsprechend meist nur Bürger aus der direkten Umgebung angesprochen werden, damit man sich gegenseitig kennen lernt. Was mir auch noch einfällt, dass viele Gruppen hier im Stadtbezirk durch Karneval miteinander verbunden sind. Das gilt vor allem für Menschen, die von Geburt an hier im Stadtbezirk groß geworden sind. Wenn man sich jedoch die ZWAR-Gruppen anschaut merkt man, dass viele zugezogen sind und den Anschluss etwas verloren haben. Es ist einfach Leute kennen zu lernen, wenn man Kinder bekommen hat, dann bleiben alle stehen und fragen nach. Vorher weiß man gar nicht wer da wohnt, aber wenn jemand mit dem Kinderwagen vorbei kommt wird man von allen zu dem Kind befragt. Anschließend sieht man viele andere Eltern im Kindergarten, in der Schule, usw. wieder sodass man schneller Anschluss findet. Wenn man jedoch älter ist und woanders hinzieht, bin ich ein wenig im Loch und kenne nicht so viele andere Menschen. Der Fokus liegt mittlerweile auch wieder viel stärker auf dem Quartier. Da gibt es andere Städte, die da auch schon weiter sind. Man möchte also Stadtteile wieder enger zusammenbringen und die Beziehungen untereinander stärken. Es gibt wieder Haus- oder Hoffeste und lernt die anderen Menschen kennen. Zu unserer Zeit gab es Schützenfeste, Karneval, Straßenfeste usw. in der direkten Nachbarschaft gefeiert. Und genau das bringt diese Menschen in den Quartieren ja auch wieder zusammen.

Part VI

I: Natürlich arbeiten Seniorenbüros auch noch in der Beratung, welche zum Beispiel medizinische oder finanzielle Probleme lösen soll. Das machen Sie dann vor Ort wahrscheinlich auch oder?

R: Genau wir machen alle Anträge, arbeiten mit den Ärzten, Sanitätshäusern und den Pflegediensten zusammen. Auch das Sozialamt, wo wir ja offiziell angestellt sind arbeitet eng mit uns zusammen. Also Anträge zum Wohngeld, zu Pflege, alles, die ganze Palette .

S: Speziell die Einzelfallhilfe für die Menschen, die sich nicht mehr selber um sich kümmern können oder nicht mehr in Lage sind alles alleine zu regeln, ist in diesem Fall unsere Aufgabe. Das heißt aber auch, dass wir nie wissen, was auf uns zukommt, was uns erwartet, wo wir unterwegs sind oder Ähnliches. Wenn ich Sprechstunden oder Hausbesuche mache, weiß ich nicht, wer oder was mich da erwartet. Es ist jeden Tag anders. Auch wenn wir Veranstaltungen machen, weiß man nie, wie viele Besucher kommen, ob wir genug zu essen oder trinken haben.

Part VII

I: Also zusammenfassend denken Sie, dass die Seniorenbüros wichtig sind um die Lebensqualität der älteren Menschen zu steigern?

R: Auf jeden Fall. Das habe ich vorhin schon gesagt, wenn mir vor 5 Jahren jemand gesagt hätte, dass ich im Seniorenbüro sitze, hätte ich das nicht geglaubt. Und ich bin begeistert, was die Stadt hier geschaffen hat. Das man da ein paar alte Zöpfe abgeschnitten und geguckt hat, dass wir bald eine neue Generation bekommen und wir da anders denken müssen. Auch die Teams mussten erst einmal zusammenwachsen. Klar da gab es auch Stolpersteine, aber die musste man dann Stück für Stück aus dem Weg räumen und für mich ist immer wichtig, dass man alles im Team bespricht und versucht es im Team zu lösen. Weder die Stadt oder der Wohlfahrtsverband haben den Hut auf, sondern es muss miteinander auf den Weg bringen und das haben wir hier im Bezirk sehr gut erreicht. Tolles Team, wir fetzen uns mal, wir lachen auch mal, es ist ein bisschen lustig und so soll es auch sein, die Arbeit ist schwer genug.

I: Was würden Sie denn sagen oder machen wenn Sie unbegrenzte Mittel hätten?

R: Mehr Personal auf jeden Fall. Das ist einfach zu wenig. Wir sind am Limit mit unserer Arbeitskraft hier. Also wir brauchen für die Wohlfahrtsverbände und für die Städte mehr Stellen. Bei den Räumlichkeiten sind wir gut aufgestellt, auch der Etat ist gut.

S: Mir wäre noch wichtig, dass es Raum zum Treffen gibt. Dass man auch den Raum, der da ist, kostenfrei zur Verfügung hat. Das machen einige, aber nicht alle. Klar müssen die Materialien auch bezahlt werden, das ist auch kein Problem, aber die Miete der Räumlichkeiten können sich die Ehrenamtlichen nicht leisten. Ja und das Personal muss wie gesagt aufgestockt werden. Bei manchen Seniorenbüros kommen täglich neue Fälle rein, die natürlich Vorrang haben, aber dann können Projekte und Aktionen nicht mehr durchgeführt bzw. daran teilgenommen werden, weil es zu viele zu betreuende Menschen für den einzelnen gibt.

R: Der Personalschlüssel ist aktuell einfach zu eng. Wir brauchen mehr Mitarbeiter von der Stadt und von den Verbänden.

I: Stellen Sie sich vor Seniorenbüros würden 2017 geschlossen werden – Was würde passieren? Wer würde übernehmen und was würden die Bürger sagen?

R: Die Bürger würden Amok laufen. Die würden sich sofort an die Bezirksregierung wenden und fragen was das denn jetzt soll. Die würden sofort zum Bezirksbürgermeister rennen und fragen, was ist denn jetzt los. Das geht gar nicht.

S: Es fehlt einfach die Anlaufstelle für ältere Menschen. Wo sollen die hingehen, wenn sie Fragen haben oder überfordert sind.

R: Ist nicht mehr denkbar, dass die Büros weg sind. Wo sollen sie auch sonst hingehen.

S: Bei den Freizeitaktivitäten kann es durchaus sein, dass einige Bürger gesehen haben, wie das am besten funktioniert und einige Gruppen bestehen ja auch schon. Wahrscheinlich würden dann einige auch selber aktiv werden. Aber die Sammelstelle also Anlaufpunkt für Menschen, die nicht wissen wohin mit ihren Fragen oder ihrem Elend, dafür gibt es dann keine Adresse mehr.

R: Auch von der politischen Seite wäre das gar nicht möglich. Die beiden vom Seniorenbeirat würden sofort dafür sorgen, dass das an die Stadtspitze getragen wird. Es ist so. Das Problem gab es ja schon bei der Diskussion zwischen Weihnachten und Neujahr. Da die Stadt Energiekosten einsparen möchte, bleibt alles geschlossen und da haben sich schon einige Bürger beschwert. Das ist ein langer Zeitraum für die Bürger. Ich könnte mir das nicht vorstellen, dass die Büros geschlossen würden.

I: Gibt es noch weitere Anmerkungen oder Dinge, die Sie gerne noch loswerden möchten?

R: Nein

S: Nein, das geht zu sehr ins Detail.

I: Super, dann bedanke ich mich sehr herzlich bei Ihnen für Ihre Zeit und die Informationen und wünsche Ihnen beiden einen schönen Tag.

Interview 3 – EO5 (SWO)

Part I

I: Wie lautet Ihr Name, Ihre aktuelle Position und in welcher Organisation/Institution arbeiten Sie aktuell?

R: Mein Name ist (Respondent 1) ich bin Mitarbeiterin des Verbandes, bin Diplomsozialpädagogin und staatliche geprüfte Gymnastik-Lehrerin.

I: Welche Aufgaben betreuen Sie in Ihrer aktuellen Position und welche Rolle in der Organisation haben Sie inne?

R: Meine Aufgaben sind hier hauptsächlich die Arbeit in den Stadtteilen. Dieser Bezirk besteht aus 9 Stadtteilen und ich bin dafür zuständig, diese Projekte anzustoßen in den einzelnen Stadtteilen und die Akteure an einen Tisch zu bekommen, also Stadtteilkonferenzen einzuberufen, an bestehenden teilzunehmen, zu gucken, was wird schon gemacht und was ist los im Stadtteil und die Zielgruppe ist dabei 55+.

I: Sie sind also hauptsächlich für die koordinativen Aufgaben und die Betreuung der älteren Menschen zuständig?

R: Wir sind hier mit 4 Leuten im Büro. Zwei Mitarbeiter des Wohlfahrtsverbandes und zwei von der Stadt. Das ist ja auch die besondere Situation hier in Bochum. Die Seniorenbüros, es gibt 6 an der Zahl, arbeiten mit 6 verschiedenen Verbänden und der Stadt Bochum zusammen. Also jedes Seniorenbüro hat einen verbandlichen Träger und die Stadt als Träger. Die Kollegen

der Stadt sind hauptverantwortlich für die Einzelfallarbeit, also fahren raus, hauptsächlich, wenn es brennt und der Nachbar oder die Feuerwehr ruft an, die Polizei ruft an. Das ist dann also die Aufgabe der städtischen Kollegen, und meine Kollegin und ich vom Verband machen als Kernaufgabe die Vernetzung im Stadtteil, Koordination der Akteure unter dem Aspekt 55+. Wie bei den anderen Büros machen die städtischen Mitarbeiter aber 70% Einzelfallhilfe und 30% Gemeinwesen-orientierte Arbeit.

I: In welchen Positionen haben Sie denn bisher schon im Bereich der sozialen oder auch Seniorenarbeit?

R: Ich komme aus der stationären Altenhilfe. War auch lange für den Verband in einer stationären Einrichtung tätig im sozialen Dienst und habe da auch eben die unterschiedlichen Bereiche der Alten- und Seniorenarbeit kennen gelernt.

Part II

I: Welche Rolle spielt Ihre Organisation im lokalen Umfeld der Unterstützung älterer Menschen, was machen Sie im Verband für die älteren Menschen?

R: Im Seniorenbüro machen wir verschiedene Dinge. Zum Beispiel gibt es den telefonischen Besuchsdienst, wo es darum geht vereinsamte Menschen, die nicht mehr mobil sind oder am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können, zu unterstützen. Dafür gibt es dann Ehrenamtliche, die einmal die Woche mit einem älteren Menschen telefonieren, maximal eine Stunde und sich mit diesen Menschen über den Stadtteil oder andere Themen unterhalten. Ziel ist, dass derjenige der zu Hause ist, weiterhin am gesellschaftlichen Leben teilnehmen kann, was der Vereinsamung vorbeugt und Telefonseelsorge, die mit im Boot ist um die Ehrenamtlichen zu schulen, was ja auch eine unserer Aufgaben beinhaltet, nämlich die Förderung des Ehrenamtes. Die Seelsorge hat uns auch bestätigt, dass diese Anrufe dem Suizid vorbeugen. Es hilft den Menschen, wenn sie über ihre Sorgen und Nöte sprechen können, eigentlich geht es nur darum mit jemandem sprechen zu können, damit man weiterhin Kontakt nach außen hat. Das ist eines der Projekte, die aktuell laufen. Dann haben wir ganz viele verschiedene Projekte in den einzelnen Stadtteilen. Wir haben nach der Schaffung der Seniorenbüros vor knapp drei Jahren begonnen uns Stadtteil für Stadtteil durchzuarbeiten, um den Stadtteil zu Fuß zu begehen um zu schauen, was es für ältere Menschen oder auch Barrieren im Stadtteil für ältere Menschen gibt. Wo gibt es zum Beispiel Bänke und wo gibt es keine Bänke. Das ist ja immer ein großes Thema. Dann haben wir uns bei den Stadtteilkonferenzen, wir nennen sie „Runde Tische“, mit den Akteuren an einen Tisch gesetzt und geschaut was es für die Menschen 55+ schon im Stadtteil gibt und was wir noch erreichen wollen. Was wollen wir einrichten und was kann man noch machen immer unter dem Aspekt, was können sie dafür tun. Wir sind ja eher Anstupser, die den Menschen klar machen wollen, dass sie selber auch einiges leisten können. Wir geben das zumindest nicht immer vor sondern erarbeiten das zusammen mit den Akteuren im Stadtteil und das ist die Akteursarbeit. Und zudem haben wir eine Idee zum Beispiel aus einer der Gruppen, da ist einer aktiv zu uns gekommen und wollte gerne eine Bürgerinitiative gründen, um das Leben im Stadtteil zu verbessern um den nachbarschaftlichen Gedanken wieder für die Menschen ins Leben zu rufen. Daher rief uns diese Person an und fragte inwieweit wir ihn dabei unterstützen würde und wir haben dahingehend unterstützt, dass wir die Treffen publik gemacht haben durch die Presse und so weiter, dazu eingeladen haben, moderiert haben und am Ende mit geschaut haben, was man noch gebrauchen könnte. Mittlerweile ist diese Gruppe sehr gut vernetzt und sowohl die Gruppe als auch wir versuchen die Stadtteile so zu gestalten, dass sie für alle Altersgruppen

geeignet und schön sind. Und diese Worte wie Nachbarschaft und Zusammengehörigkeit sind ja Worte, die lange Zeit verpönt gewesen sind, aber das kommt jetzt wieder.

I: Und welche anderen Akteure gibt es in dem Bereich, mit denen Sie dort zusammen arbeiten?

R: Pflegedienste, stationäre Altenhilfe, Ärzte teilweise, Apotheker. Das sind keine Massen, aber wir haben festgestellt, dass da Qualität besser ist als Quantität. Es gibt teilweise kleinere Runden, die aber sehr gute Ideen haben. Und natürlich gibt es auch verschiedene Interessen bei den Akteuren. Da muss man auch darauf achten, dass alle ihre Interessen äußern können und weiterhin mitarbeiten wollen. Das ist die Kunst. Und da muss ich sagen, dass das ganz funktioniert hat. Der Start der Seniorenbüros vor 3 Jahren war auch ein guter Zeitpunkt, da alle versuchen sich zusammen zu finden, zu kooperieren und gemeinsam etwas schaffen wollen. Das erleben wir auch noch momentan sehr stark. Man muss dazu aber auch sagen, dass wir ein starker Partner sind. Der Verband und die Stadt Bochum in Zusammenarbeit sind attraktive Partner, was wir natürlich auch merken. Viele Akteure sind ja auch interessiert mit uns zusammen zu arbeiten, daher wurden wir überall mit offenen Armen empfangen.

I: Wo sehen Sie denn die Rolle von Seniorenbüros im städtischen Umfeld? Was glauben Sie, was die Rolle von Seniorenbüros besonders ausmacht?

R: Das Vernetzen der verschiedenen Akteure. Das ist eine der spezifischen Kernaufgaben, auch weil sowohl die verschiedenen Akteure aber zum Beispiel auch Bewohner der Stadtteile zusammen überlegen was man verbessern kann. Ohne uns würde das zum Beispiel wahrscheinlich gar nicht stattfinden. Oder auch die Stadtteilspaziergänge, wir haben in jedem Stadtteil einen Spaziergang einmal die Woche. Dafür haben wir Paten gesucht, die regelmäßig an einem verabredeten Treffpunkt stehen und mit interessierten die Stadtteile besuchen. Da hat man gleich soziale Kontakte, man bewegt sich an der frischen Luft und lernt zudem noch den Stadtteil kennen. Das sind drei Zusatzkomponenten, die es ohne uns wohl nicht so gegeben hätte. Alle haben zwar gesagt, dass das eine super Idee ist, aber wahrscheinlich hätte sich keiner die Mühe gemacht, so etwas anzubieten. Das ist ohne Ressourcen natürlich auch schwierig. Und nebenbei lerne ich andere Menschen kennen, an die ich mich wenden kann, wenn es mir mal nicht so gut gehen sollte. Außerdem fällt es vielleicht auf, wenn ich auf einmal nicht mehr mitkomme. Da macht sich dann eventuell auch jemand Gedanken, falls ich nicht da bin. Das ist doch super.

I: Ich denke mal, dass das Seniorenbüro dann auch über die Stadt Bochum finanziert wird oder?

R: Genau, die Stadt Bochum finanziert uns. Man hat sich vor 5-6 Jahren Gedanken gemacht wie es mit der Seniorenarbeit weitergehen soll. Früher gab es die Begegnungsstätten und Seniorenwohnanlagen, wo sich die älteren Menschen treffen konnten. Die Altenhilfe war zentral im Rathaus organisiert und da hat die Stadt Bochum sich überlegt, wie sie die Altenhilfe umstrukturieren kann. Daher hat man sich die Verbände mit ins Boot geholt. Man hat also geschaut wer Interesse hat und das Modell gab es schon in anderen Städten in Nordrhein-Westfalen und daran hat man sich orientiert. Also Personal- und Sachkosten laufen alle über die Stadt Bochum und Räumlichkeiten werden dann von den Verbänden angemietet oder sind im Besitz dieser. Genau so sind immer die Hälfte der Mitarbeiter bei den Verbänden angestellt, bekommen ihr Geld aber von der Stadt Bochum.

Part III

I: Sie haben jetzt ja schon einige Aufgaben der Seniorenbüros genannt – Wo sehen Sie die Hauptaufgaben?

R: Beratung, Vernetzung, Akquise von Ehrenamt, das sind eigentlich die Kernaufgaben. Unter dem Vielfältigkeitsgedanken natürlich auch. Das steht zum Beispiel auch mit in dem Vertrag zwischen den Verbänden und der Stadt Bochum. Also das sind die Kernaufgaben.

I: Ok und welche Bereiche der Lebensqualität möchten die Seniorenbüros oder der Verband jetzt besonders beeinflussen? Vielleicht soziale Netzwerke oder Aktivitäten oder ähnliches?

R: Da gibt es keine Priorisierung. Wir gucken einfach wo die Bedarfe sind und orientieren uns danach, was sich die Menschen im Stadtteil wünschen. Man kann auch nicht überall Bürgerinitiativen ins Leben rufen. Nicht in allen Stadtteilen gibt es die gleichen Interessen, daher gibt es auch kein Patentrezept oder die klassische Aufgabe, die wir überall erledigen müssen. Wir haben jetzt noch ein großes Projekt, in dem es darum geht wie wir einen der Stadtteile in der Innenstadt verschönern können. Die Menschen wohnen ja selten in der Innenstadt sondern gehen zur Arbeit in die Stadt und fahren abends wieder nach Hause. Die Bewohnerschaft ist auch relativ gemischt, da kann man schlecht Stadtteilkonferenzen einberufen weil kaum oder weniger Leute kommen würden. Daher gründen wir da jetzt ein ZWAR-Netzwerk, und das wird jetzt im Januar gestartet, um da einen gewissen Zugang zu bekommen.

I: Gibt es denn Anbieter, die in Konkurrenz zu Ihnen stehen?

R: Konkurrenz würde ich nicht unbedingt sagen. Das Hauptproblem ist es immer diese ganzen Angebote zu bündeln. Meine direkten Kollegen hier vor Ort sind für einen bestimmten Stadtteil zuständig. Dieser Stadtteil wurde vor einigen Jahren großflächig umgebaut und dadurch ist sehr viel in Bewegung. Dadurch gibt es ziemlich viele Akteure, die ziemlich viel bewegen möchten. Und die Kollegen haben jetzt im Rahmen eines „Runden Tisches“, dazu gab es auch einen Zeitungsartikel, mit diese Akteuren einen Demenzwegweiser erstellt. Was wir aber auch feststellen, das merkt man aber auch in allen Stadtteilen, dass es viele Angebote gibt, die Anbieter aber teilweise nichts voneinander wissen. Oder, als Beispiel, in einer Gemeinde treffen sich sonntags 3 Senioren und in einer anderen 6 Senioren, da wäre es super wenn man die miteinander verknüpfen könnte. Dann hätte man auf einmal 9 zusammen und bräuchte nur den halben Platz. Man könnte sich da ja auch abwechseln, aber dazu muss erst einmal die Bereitschaft da sein, man muss also voneinander wissen. Und da sind wir dann wieder gefragt da zusammen zu bringen und zu vernetzen. Naja und Konkurrenz erleben wir vielleicht vereinzelt aber sonst eher nicht.

I: Es gibt also keine privaten Anbieter, die ihr eigenes Süppchen kochen?

R: Nein das kann man so nicht sagen. Und wenn dann ist das eben so. Natürlich gibt es da auch Gemeinden, die eigenen Angebote haben, aber das ist ja nichts Schlimmes.

I: Und welche Bereiche von Lebensqualität wirklich beeinflusst werden sind ja vor allem die genannten oder?

R: Richtig, Vernetzung, Kontakte knüpfen durch den telefonischen Besuchsdienst, auch Vorbeugen vor Vereinsamung und es geht eigentlich immer um soziale Kontakte, wie zum Beispiel bei dem ZWAR-Netzwerk, welches wir gründen wollen und dass man einfach sein Alter gemeinsam gestalten kann.

Part IV

I: Und wenn man jetzt noch mal auf die Sozialen Netzwerke zu sprechen kommt. Das ist es schon so, dass soziale Netzwerke initiieren oder?

R: Genau, das ist ja das was wir die ganzen Zeit machen. Wir berufen Stadtteil- oder Akteurs-Treffen, wo aber auch Bewohner teilnehmen können. Und dann überlegt man gemeinsam was man noch machen kann. Zum Beispiel kann man aber auch Bürgerversammlungen einberufen, in denen Dinge besprochen werden können. Also was kann gemacht werden und was nicht, und woran kann gearbeitet werden. Das läuft dann meistens über die Presse. Natürlich ist unsere Zielgruppe auch die Zielgruppe der großen Zeitungen und Printmedien, also viele ältere Menschen lesen noch regelmäßig Zeitung. Und man muss sich einfach wundern, wie hoch der Anteil da noch ist. Dadurch akquirieren wir auch Ehrenamtliche oder berufen Versammlungen ein.

I: Die Ziele dieser Netzwerke sind dann?

R: Die Vernetzung der Bewohner und Akteure, die Aktivierung der älteren Menschen, und so weiter. Zum Beispiel ging es in einem Stadtteil darum, dass nicht genügend Bänke da waren und wir haben dann mit den Stadtteilspaziergängern geschaut, wo Bänke noch sinnvoll wären. Anschließend haben wir uns mit der Politik und verschiedenen Firmen besprochen und geschaut was denn Sinn macht. Letztendlich sind drei Bänke dazu gekommen, deren Plätze von den Bewohnern ausgesucht werden konnten. Das sind dann Beispiele.

I: Und die Vernetzung der älteren Menschen untereinander?

R: Da gibt es natürlich auch einige Gruppen wie die Spaziergänger oder andere Gruppen, die sich regelmäßig treffen um sich auszutauschen und da entstehen natürlich auch Freundschaften unter den älteren Menschen. Aus manchen dieser Gruppen ist zum Beispiel auch ein Verein entstanden, dem man beitreten kann aber nicht muss. Es ist also alles ganz offen. Da gibt es, wie bei ZWAR auch, verschiedene Untergruppen je nach Interesse. Da gibt es Wandergruppen, Keller-Aufräum-Gruppen, Tauschbörsen, alle möglichen Ideen und unterliegend immer der Gedanke gegenseitig zu helfen. Wenn man zum Beispiel eine Nachbarin hat die 85 ist, kann man auch mal in die Runde fragen ob nicht jemand Lust hat diese zu besuchen. Und das klappt mittlerweile immer häufiger. Auch die Gruppe, in der Leute sich gegenseitig den Keller entrümpeln wollen. Das finde ich total klasse.

I: Da es die Seniorenbüros und die Gruppen noch nicht so lange gibt – Glauben Sie, dass diese Gruppen beständig sind?

R: Ja, das glaube ich auf jeden Fall. Da die Gruppen nach Interessen gestaffelt sind gibt es fast alle Gruppen meines Wissens nach noch und die Leute treffen sich sehr regelmäßig. Was ich auch finde: Wenn sich so ein Netzwerk gründet, egal ob mit Bürgern oder nur Akteuren, und man merkt, dass es ein bisschen einschläft, dann ist es auch ok, wenn man das ein Jahr ruhen lässt. Bevor man sich da Geschichten oder Themen aus dem Ärmel schüttelt, kann man das besser ruhen lassen. Der Fokus liegt ja ganz klar darauf, dass die Menschen auch das Interesse haben. Wir bringen gerne Ideen ein, aber die Umsetzung können wir nicht alleine leisten. Dafür brauchen wir die tatkräftige Unterstützung der Bewohner oder Ehrenamtlichen oder Akteure. Das Interesse muss einfach da sein. Wenn die Menschen kein Interesse haben Ihren Stadtteil zu verbessern oder zu verschönern bringt es nichts, wenn wir versuchen den Bewohnern das aufzuzwingen. Die klare Grenze muss man aber auch ziehen, dass der Nachbar mich nicht pflegt. Das muss man ganz klar so sehen, auf der sozialen Ebene, also dem direkten Kontakt sind natürlich Nachbarn, Freunde, die Familie gefragt, aber die Pflege sollte professionell stattfinden. Da hört dann vor allem das Nachbarschaftliche auf. Trotzdem darf man die nachbarschaftlichen Themen nicht unterschätzen. Das fängt ja schon da an, dass der Nachbar für einen die Pakete annimmt. Daher sollte man das nie vergessen. Das sind ja nicht nur Nachbarschaftsfeste sondern meistens eher die kleinen Dinge, die die Nachbarschaft ausmachen.

Part V

I: Neben den sozialen Netzwerken sind natürlich soziale Aktivitäten sehr wichtig für die Lebensqualität älterer Menschen. Da haben Sie ja einige genannt, Spaziergänge, Gruppen, regelmäßige Treffen mit anderen, usw. Können sich einschätzen wie viele älteren Menschen regelmäßig die sozialen Aktivitäten nutzen, die Sie anbieten?

R: Das ist natürlich sehr unterschiedlich. Beim telefonischen Besuchsdienst gibt es 30 Ehrenamtliche, die regelmäßig andere kontaktieren und Zeit für diese aufbringen oder mit ihnen verbringen. Im Stadtteil-Miteinander sind es 50 oder 60. Ganz unterschiedlich. Dann gibt es auch noch das Glückskäferprojekt wo ältere Menschen die Patenschaft für Kinder mit Migrationshintergrund übernehmen. Da machen auch einige Menschen mit und das läuft über ganz Bochum. Da sind auch regelmäßige Treffen und Veranstaltungen. Also insgesamt gibt es eine ganze Menge älterer Menschen, die regelmäßig an verschiedenen Gruppen und Projekten teilnehmen, da kann ich gar nicht sagen wie viele das insgesamt sind.

I: Ok über die Beziehung zur Nachbarschaft haben wir bereits besprochen, daher können wir das auch überspringen.

Part VI

I: Daher kommen wir jetzt zu den anderen Dimensionen die auch die Lebensqualität älterer Menschen einwirken können. Also vor allem die medizinische und finanzielle Beratung der älteren Menschen steht da im Vordergrund oder?

R: Richtig, das ist dann die Einzelfallhilfe. Meistens rufen die Angehörigen oder Pflegedienste, die Feuerwehr oder Polizei bei uns an, um uns davon in Kenntnis zu setzen, dass es einer älteren Person nicht so gut geht und die städtischen Kollegen kümmern sich dann meist um die Betreuung dieser Person. Das kann dann ganz verschiedene Gründe haben: Wo finde ich einen Pflegedienst, wie stelle ich einen Pflegestufenantrag, wo bekomme ich Leistungen, wie schreibe ich eine Vorsorgevollmacht und Haushaltshilfe ist ein großes Thema. Das läuft dann aber weniger über das Ehrenamt sondern viel mehr über professionelle Einrichtungen und Akteure, wie Pflegedienste und stationäre Einrichtungen. Das muss man dann auch ganz klar so sehen, dass diese dafür am besten geeignet und geschult sind. Abgesehen davon können die Seniorenbüros aber außer der Vermittlung nicht viel machen, daher richten sich unsere Aufgabengebiete schon sehr stark auf die oben genannten Themen.

Part VII

I: Zusammenfassend glauben Sie, dass die Seniorenbüros wichtig sind um die Lebensqualität der älteren Menschen in Bochum zu steigern?

R: Ja, natürlich auf jeden Fall. Ich finde das auch total klasse, dass sich die Stadt Bochum da auch auf den Weg gemacht hat und diese Seniorenbüros ins Leben gerufen hat. Vor allem in Verbindung mit den Verbänden ist das eine gute Sache. Wir arbeiten sehr eng zusammen, wir sind gut etabliert hier in Bochum dank Presse, Funk und Fernsehen, wir haben aber auch ordentlich Klingeln geputzt und uns überall bekannt gemacht, uns gut aufgestellt. Ich sehe das auf jeden Fall so, dass die Seniorenbüros der Stadt auch sehr geholfen haben. Vor allem der dezentrale, lokale und nachbarschaftliche Gedanke steht jetzt im Vordergrund. Klar bei manchen Stadtteilen könnten noch 10 weitere Mitarbeiter helfen, aber bei der Knappheit der Mittel ist das eine super Sache. Ich finde, wir haben das Beste daraus gemacht.

I: Was würden Sie den ändern, wenn Sie unbegrenzte Mittel hätten?

R: Ich würde in jedem Stadtteil einen Stadtteil-Treff einrichten. Das ist auch ein großes Thema in den Stadtteilen, dass es keine Möglichkeiten gibt sich zu treffen. Da finden sich die Menschen zusammen, haben aber keine Örtlichkeit. Wenn die in der Nähe von uns sind, laden wir diese gerne ein, aber wir wollen auch, dass sich die Gruppen selbstständig machen und da stellt sich die Frage wohin. In einem Stadtteil gibt es dafür ein Kulturhaus, aber da muss man dann auch Miete bezahlen. Also ich würde ganz viele kleine lokale anmieten und die Unterhaltskosten, das ist ja auch immer ein großes Thema, werden dann von uns übernommen. Mit der Miete ist es ja nicht getan: Wer putzt da, wer hält alles sauber, wer kümmert sich um Verpflegung, Heizung und so weiter. Wenn es diese Treffs dann gibt ergibt sich wahrscheinlich der Rest daraus. Außerdem wären dann natürlich auch mehr Mitarbeiter gut, die sich um die Menschen in den Stadtteilen kümmern, die vielleicht auch noch Projekte mit anstoßen können. Aber trotzdem sollen die Mitarbeiter nur helfen und die Menschen vor Ort sollen sich selber auch aktiv um den Stadtteil kümmern, sie sollen ja auch aktiv werden. Das finde ich auch mit mehr finanziellen Mitteln. Das merken wir hier auch. Es braucht Hauptamtliche, die vor allem koordinierend tätig sind, weil die Menschen das alleine selten auf die Beine stellen können. An den Beispielen der Spaziergänge oder den Besuchsdiensten merkt man, dass das meistens erst einmal über die Hauptamtlichen laufen muss, bevor die ehrenamtlichen Mitarbeiter vieles alleine machen dürfen und können. Auch die Stadtteiltreffs. Es braucht einfach jemanden der als Ansprechpartner für die verschiedenen Gruppen fungiert.

I: Was würde passieren, wenn sie Seniorenbüros 2017 geschlossen werden? Was würde passieren? Würden Akteure übernehmen und was würden die älteren Menschen sagen?

R: Ich glaube schon, dass hier rebellisch aufgeschrien wird. Dass wir da einen großen Anteil leisten in der Seniorenarbeit. Auch die anderen Akteure könnten das nicht so schnell auffangen. Das wäre für alle eine großer Verlust und nicht so einfach zu kompensieren. Man muss auch dazu sagen, dass Seniorenbüros und die dezentrale Organisation der Seniorenarbeit der richtige Weg ist um die Belange der Älteren zu stärken. Wenn es uns nicht mehr geben würde, müsste das zwar auch jemand übernehmen, aber woher soll das Geld dann kommen? Das ist ja auch wieder die Frage. Und private Akteure werden das nicht machen, denn wir produzieren einfach nichts, da müssen wir uns auch nichts vormachen. Mit uns kann man keine Gewinne erzielen. Die Lebensqualität sollte da im Vordergrund stehen.

I: Gibt es noch weitere Anmerkungen?

R: Nein, ich wüsste jetzt nichts. Wahrscheinlich fällt mir nachher was ein, aber akut nichts.

I: Super, dann möchte ich mich noch einmal für das Interview bedanken. Das hat mir sehr geholfen. Ich wünsche Ihnen weiterhin alles Gute.

Interview 4 – EO6 (SWO) & EO7 (City)

Part I

I: Wie lautet Ihr Name, Ihre aktuelle Position und in welcher Organisation arbeiten Sie aktuell?

R: Mein Name ist (Respondent 1) ich bin als Mitarbeiterin vom Wohlfahrtsverband für dieses Seniorenbüro verantwortlich und leite es quasi. Bevor ich beim Seniorenbüro angefangen habe zu arbeiten war ich 7 Jahre im Sozialdienst in einem Altenheim tätig, habe in der Altenpflegeschule gearbeitet und bereits 5 Jahre Stützpunktarbeit, also bei dem Vorgänger der Seniorenbü-

ros, gemacht. Des Weiteren bin ich Diplompädagogin für Sozialarbeit und Geronto-Therapeutin.

S: Mein Name ist (Respondent 2) ich bin bei der Stadt Bochum angestellt und bin hier im Seniorenbüro für die Einzelfallbetreuung verantwortlich. Bevor ich hier angefangen habe zu arbeiten, habe ich Sozialpädagogik und Soziale Arbeit studiert und bin anschließend bei der Stadt angefangen.

I: Welche Aufgaben betreuen Sie in Ihrer aktuellen Position und welche Rolle in der Organisation haben Sie inne?

S: Meine Aufgaben liegen zu 30% in der gemeinwesenorientierten Arbeit und zu 70% in der Einzelfallhilfe.

R: Meine Arbeit ist ausschließlich im Bereich des Gemeinwesens und der Verbandsarbeit. Also wir haben verschiedene Aufgaben, die uns durch den Vertrag der Stadt mit den Wohlfahrtsverbänden vorgegeben wurden, wie zum Beispiel die Einzelfallhilfe durch meine Kollegin, die Vernetzung von Bürgern und Akteuren im Stadtteil, Ermunterung zum bürgerschaftlichen Engagement, Hilfe und Informationen bei Fragen rund um das Älter werden und die Prämissen der Vielfalt. Zudem habe ich durch den Verband noch die Aufgabe Qualitätsstandards des Verbandes durch Management Maßnahmen durchzuführen. Dazu sollen wir regelmäßig formelle Standards überprüfen und Umfragen mit Ehrenamtlichen und Kunden durchführen. Es gibt auch ein spezielles Ehrenamtsverfahren, was Ehrenamtliche durchlaufen müssen, bevor sie tätig werden dürfen.

Part II

I: Welche Rolle spielt Ihre Organisation im lokalen Umfeld der Unterstützung älterer Menschen? Gibt es viele Akteure in diesem Bereich? Kooperieren Sie mit diesen?

R: Hier im Stadtbezirk beziehungsweise in Bochum gibt es natürlich sehr viele Akteure in der Seniorenhilfe. Die Stadt hat bestimmte Angebote, es gibt die Wohlfahrtsverbände, Gemeinden, Wohnanlagen, ambulante Pflegedienste, Kliniken, Beratungsbüros. Sie können alle diese Akteure in unserem Flyer anschauen. Es gibt also sehr viele Akteure, allerdings haben jeweils unterschiedliche Aufgaben. Natürlich kooperieren wir mit diesen ganzen Akteuren. Wir arbeiten eng mit den unterschiedlichen Anbietern zusammen und prüfen wann es Sinn macht mit wem in Kontakt zu treten.

I: Wo sehen Sie die spezifische Rolle von Seniorenbüros im städtischen Umfeld?

R: Wir dienen vor allem als Vermittler. Durch die vielen Akteure mit unterschiedlichen Angeboten ist es schwierig für eine Person zu entscheiden, wo sie sich melden soll. Wir versuchen also, alle Angebote zu bündeln, die älteren Menschen und ihre Angehörigen zu beraten und gegebenenfalls an andere Akteure zu vermitteln und kooperieren dazu mit anderen Einrichtungen. Im Grunde sind wir der erste Ansprechpartner und das Bindeglied zwischen dem Bürger und den unterschiedlichen Unternehmen oder Institutionen, die Angebote für diese Bürger haben. Außerdem bieten wir ja auch einige Gruppen an.

I: Wie wird das Seniorenbüro finanziert?

S: Das Seniorenbüro wird durch die Stadt finanziert. Also die Mitarbeiter der Seniorenbüros werden von der Stadt bezahlt, auch wenn diese manchmal bei einem Wohlfahrtsverband angestellt sind. Die Räumlichkeiten und die Ausführung liegen beim Verband.

Part III

I: Wo sehen Sie die Hauptaufgaben von Seniorenbüros? Im Grunde haben Sie diese schon am vorher beantwortet, aber vielleicht fallen Ihnen noch zusätzliche Dinge ein?

R: Also zusätzliche zur Netzwerkarbeit und der Einzelfallhilfe ist das Ehrenamt bei uns sehr groß. Wir haben über 50 Ehrenamtliche, die hier viele Aufgaben haben und bei Fragen immer wieder zu uns kommen. Tätigkeiten sind zum Beispiel, dass sie als Kontaktfrauen in Seniorenwohnanlagen fungieren, wo diverser Fragen der Bewohner beantwortet werden müssen. Dann gibt es noch die Nachbarschaftshilfe, die durch die Stadt organisiert wird, aber natürlich auch zum Teil über uns hier läuft. Es gibt Flüchtlingspaten, die sich um Flüchtlinge kümmern. Es gibt Patientenbegleiter und den Hausbesuchsdienst. Außerdem gibt es überall in Bochum Stadtteil-Spaziergänge, die durch Ehrenamtliche koordiniert werden, auch hier. Es gibt Kulturtreffs und Plauderstunden und das alles wird von Ehrenamtlichen gemacht.

I: Welche Bereiche der Lebensqualität älterer Menschen möchte Ihre Organisation beeinflussen?

S: Das kann man pauschal gar nicht sagen. Natürlich geht es darum, die Bürger aktiv zu halten und Ihnen die Möglichkeit zu geben, sich irgendwo zu engagieren. Das hilft den Menschen sich weiterhin selbst zu verwirklichen. Und vieles läuft hier über das Ehrenamt. Durch die Ehrenamtlichen ist es auch möglich andere vor der Vereinsamung zu schützen in dem man regelmäßig anruft oder sich mal persönlich meldet als eine Art Vororthilfe. Den Ehrenamtlichen kommt da natürlich auch Wertschätzung entgegen. Man möchte sein Alter ja auch besser gestalten und nicht nur zuhause vor dem Fernseher sitzen. Dadurch kann man sich selber fit halten und für andere etwas tun. Und genau da hilft das Seniorenbüro als Ansprechpartner für alle, die Interesse haben etwas zu machen. Wir sind da auch einzigartig, weil keine andere Institution so viele Möglichkeiten bietet sich umfassend zu informieren.

I: Damit haben sie mir die anderen Fragen auch schon beantwortet. Kommen wir also zu den sozialen Netzwerken.

Part IV

I: Wie glauben Sie unterstützen Seniorenbüros bei der Schaffung oder Verbesserung von sozialen Netzwerken? Wer ist Teil dieser Netzwerke?

S: Das läuft vor allem über die Angebote und die Aktivitäten mit anderen. Es gibt zum Beispiel Angebote für Ausflüge, die immer sehr gut besucht sind. Darum kümmert sich ein Ehrenamtlicher und dieser überlegt dann immer mit anderen, welche Ziele interessant sein könnten. Bei diesen Angeboten, wie zum Beispiel Ausflüge lernen sich die älteren Menschen auch gegenseitig kennen. Sie finden neue Bekanntschaften und erweitern so ihr soziales Netzwerk. Außerdem gibt es ganz viele verschiedene Gruppen, wie Kochgruppen, Sportgruppen oder Gruppen zum Wandern, die sich immer wieder treffen und dadurch Ihre sozialen Netzwerke bereichern. Im Fall des Hausbesuchsdienstes sind es auch immer die gleichen Menschen, die die älteren Menschen zu Hause besuchen. Daher sind das Fixpunkte für die älteren Menschen und sind auch Teil des Netzwerks. Daher bestehen die Netzwerke aus ganz vielen unterschiedlichen Menschen, je nachdem wie fit eine Person ist und wie viel Kontakt sie mit anderen hat.

I: Wo liegen denn die Ziele dieser Netzwerke?

R: Vor allem darin nicht alleine zu sein. Außerdem gibt es immer jemanden der hilft, wenn man mal Probleme hat. Es ist auch wichtig das Engagement des einzelnen zu wecken. Es gab ja früher auch schon Quartiersarbeit, aber die bestand darin den Menschen „den Arsch zu pudern“. Also Angebote zu machen und den älteren Menschen viel entgegen zu kommen. Natürlich geht das manchmal auch nicht anders, aber mittlerweile sollen die Menschen zu uns kommen, wenn sie was machen wollen. Sie müssen selber aktiv werden, damit sie sich besser fühlen können. Das ist ein großer Unterschied zu früher und viel besser für uns, als Mitarbeiter im sozialen Bereich, aber auch für die Senioren selber. Es gibt zwar einige Senioren, die das nicht so toll finden, aber durch diese Möglichkeiten ist es uns möglich viel mehr Menschen zu erreichen und auch deutlich mehr Menschen ein aktives Altern zu ermöglichen.

I: Das hört sich alles sehr positiv an.

S: Ja das ist es. Außerdem gibt es jetzt in den Bezirken jeweils Anlaufpunkte für die Senioren, auch von der Stadt. Vorher haben alle städtischen Mitarbeiter im Zentrum gesessen und mussten bei Bedarf dann rausfahren, mittlerweile können wir uns direkt um die Menschen kümmern. Auch die Zusammenarbeit zwischen den Wohlfahrtsverbänden und der Stadt ist viel besser geworden. Es gibt zwar immer Leidtragende, Menschen, die vorher ein Verbandsbüro nebenan hatten, welches dann aufgelöst wurde, aber insgesamt gibt es deutlich mehr Menschen, die von der Neuausrichtung profitieren.

Part V

I: Sie haben mir gerade schon sehr viele Aktivitäten und Gruppen genannt, die die Senioren in Anspruch nehmen können, daher frage ich diesbezüglich nicht noch einmal nach. Es sind auch sehr verschiedene Aktivitäten, dennoch würde ich gerne wissen, wie viele Senioren regelmäßig an sozialen Aktivitäten teilnehmen und ob die Aktivitäten helfen Kontakt zu anderen Menschen in der Nachbarschaft zu fördern?

R: Das ist schwierig zu sagen, aber viele unserer Angebote sind gut besucht und wir haben viele Ehrenamtliche, die sich auch in anderen Gruppen engagieren. Insgesamt haben wir hier bestimmt locker über 200 Senioren, die regelmäßig an unseren Angeboten teilnehmen. Außerdem gibt es noch die Kaffeefahrten und externe Angebote. Aber das ist der Großteil. Und bezüglich der Nachbarschaft kommt es immer ganz darauf an. Wir haben hier mehrere Stadtteile, die zum Bezirk gehören, daher muss man da unterscheiden. Natürlich helfen wir dabei Kontakte zu anderen Menschen im Bezirk zu knüpfen, aber nachbarschaftliche Projekte haben wir bisher noch nicht so gemacht. Dafür gibt es ja auch noch die Nachbarschaftshilfe von der Stadt. Diese wird auch von Ehrenamtlichen unterstützt, die sich bei uns engagieren, daher haben wir da vielleicht indirekten Einfluss.

Part VI

I: Gibt es denn noch andere Dimensionen von Lebensqualität, die Seniorenbüros beeinflussen können? Mir fallen da spontan finanzielle oder medizinische Unterstützungen ein.

S: Natürlich unterstützen wir in diesen Fällen gerne ältere Menschen. Vor Allem vermitteln wir da zwischen den Bürgern und verschiedenen Einrichtungen, weil wir natürlich auch nicht alles abdecken können. Also Beratung und Unterstützung ist vor allem darauf beschränkt zu überlegen, wie man den Menschen helfen kann und gegebenenfalls zu schauen, welcher unserer Partner bzw. der anderen Akteure am ehesten für die Lösung in Frage kommen.

Part VII

I: Zusammenfassend, denken Sie, dass die Seniorenbüros wichtig für die Lebensqualität der älteren Menschen in Bochum sind?

R: Ja auf jeden Fall, die älteren Menschen haben einen Anlaufpunkt in der Umgebung, der allen zugänglich ist. Wir sind auch barrierefrei und relativ zentral gelegen. Daher können die Senioren hier vorbei kommen, wenn Sie Fragen haben oder einfach ein bisschen Zeit mit anderen verbringen möchten. Außerdem vermitteln wir zwischen den ganzen anderen Angeboten und bieten die Menschen die Möglichkeit wieder mehr Freude im Leben zu finden.

I: Was würden Sie denn noch machen, wenn Sie unbegrenzte Mittel und Ressourcen hätten?

S: Der Stadtteil insgesamt müsste noch barrierefreier werden. Außerdem fehlen hier in der Umgebung öffentliche und saubere Toiletten für die Bürger. Dann hätten wir hier auch ein riesiges Büro, da das aktuelle ist ja nicht so groß ist, und große Gemeinschaftsräume für die Menschen hier vor Ort. Das fehlt uns hier in bisschen.

R: Da könnte man auch einen Kaffeebetrieb anbieten, sodass sich die Leute hier zum Frühstück oder Kaffee trinken treffen können. Und auch eine bessere psychiatrische Behandlung für ältere Menschen. Mittlerweile werden Menschen mit 65 sofort an andere Institutionen weiter gegeben, obwohl diese nicht ausreichend geschult sind, mit diesen umzugehen. Das war früher noch etwas anders. Vielleicht gibt es ja aber noch die Möglichkeit die Kooperation zu optimieren.

I: Stellen Sie sich vor 2017 würden die Seniorenbüros geschlossen werden – Was würde passieren und was würden die Senioren sagen?

R: Die älteren Menschen würden auf die Barrikaden gehen. Das ist mittlerweile unvorstellbar, die Seniorenbüros wieder abzuschaffen. Ich wüsste auch nicht, wo sich die Menschen dann melden sollen? Müssten die dann zur Stadt fahren oder wie würde das dann ablaufen? Nein also das würde nicht funktionieren. Da würde es schnell Bürgerproteste geben.

I: Eine letzte Frage, was ist in Ihren Augen die Besonderheit von Seniorenbüros?

S: Die vielen Möglichkeiten sich persönlich einzubringen und die Informationsbindung an einem Ort im Bezirk.

R: Ich würde auch sagen, dass die vielen Gestaltungsmöglichkeiten für ältere Menschen sonst nicht gegeben wären, daher ist das einer der Kernvorteile von Seniorenbüros.

I: Super vielen Dank für Ihre Einschätzungen und für das Interview. Ich wünsche Ihnen für die Zukunft alles Gute.

Interview 5 – HSD (Head of social department Bochum)

I: Guten Tag, ich bedanke mich vorab schon einmal für Ihre Eindrücke zum Thema Seniorenbüros. Der Grund für die Interviews ist, dass ich gerne den Einfluss von Seniorenbüros auf die Lebensqualität älterer Menschen untersuchen möchte. Da ich schon mit diversen Kollegen aus den Seniorenbüros, also von den Wohlfahrtsverbänden und der Stadt gesprochen habe, freue ich mich von Ihnen weitere Informationen zu der Gründung der Seniorenbüros zu hören. Vielleicht können Sie mir hierzu etwas sagen?

R: Hallo Herr Lefting, das mache ich sehr gerne. Bereits vor 2009 haben wir uns im Sozialdezernat der Stadt Bochum Gedanken gemacht, wie man die Mittel für die Seniorenarbeit sinnvoll verteilen kann. In diesem Zuge haben wir zwischen 2009 und 2011 untersucht wohin unsere Mittel und Gelder hauptsächlich fließen und welche Menschen davon profitieren. Bei der Analyse der Ergebnisse ist aufgefallen, dass ein Großteil der Mittel in die Unterstützung von älteren Menschen in Seniorenwohnanlagen fließt. Das war zwar auch wichtig, aber insgesamt haben von den Mitteln der Stadt Bochum nur verhältnismäßig wenige Menschen profitieren können. Ein hoher Anteil der Mitbewohner der Stadt Bochum ist bereits in Rente oder wird in den nächsten Jahren in Rente gehen, ich glaube über 100.000 insgesamt, daher war es uns ein Bedürfnis die Seniorenarbeit dieser größer werdenden Zielgruppe anzupassen.

I: Und wie sind Sie auf die Gründung von Seniorenbüros gekommen?

R: Dazu muss man sagen, dass es vorher bereits Angebote von Wohlfahrtsverbänden und der Stadt gab. Natürlich waren diese Angebote auch für alle Bewohner zugänglich zum Beispiel die Einzelfallbehandlung durch unsere städtischen Kollegen, die im Bedarfsfall Menschen unterstützen, die sich selber nicht mehr versorgen können oder andere Probleme haben. Das war dann zentral beim Sozialamt angesiedelt und im Bedarfsfall sind die Mitarbeiter dann zu diesen Personen gefahren, aber da Sie schon mit meinen Kolleginnen gesprochen haben, kennen Sie das bereits oder? Gut, die Stadt hat sich mit verschiedenen Akteuren, zum Beispiel dem „ZWAR-Netzwerk“ und den Wohlfahrtsverbänden in Bochum, Gedanken gemacht, wie man die Seniorenarbeit am besten neu aufstellt und zusammen sind zu dem Schluss gekommen, dass wir die Arbeit dezentraler organisieren wollen und müssen. Daher haben wir mit einer Übergangsphase von knapp 3 Jahren die Seniorenbüros Anfang 2014 gestartet.

I: Also glauben Sie, dass der dezentrale Aspekt wichtig ist?

R: Genau, so haben die älteren Menschen in Bochum verschiedene Ansprechpartner und müssen nicht immer bis in die Stadt fahren. Das ist ja eine der wichtigen Aufgaben von Seniorenbüros: Als Ansprechpartner für Senioren zu dienen, falls diese Sorgen oder Probleme haben. Zudem gibt es die Einzelfallbehandlung, die ich eben schon angesprochen habe. Dann sollen die Seniorenbüros auch noch das bürgerschaftliche Engagement und die allgemeine Aktivität der Bürger fördern, weil man ja weiß, dass aktive Menschen auch im höheren Alter gesünder sind und weniger gesundheitliche Probleme bekommen. Das ist für die Menschen dann auch schöner, aber da braucht es manchmal einen Ruck.

I: Ja das stimmt natürlich. Aktuell gibt es 6 Seniorenbüros in Bochum. Sollen es in Zukunft noch mehr werden oder bleibt die Zahl soweit erst einmal bestehen?

R: Es gibt ja 6 große Stadtbezirke hier in Bochum und dementsprechend 6 Seniorenbüros. Wenn Sie bereits mit den Kollegen vor Ort gesprochen haben, wissen Sie ja bereits, dass diese Seniorenbüros diverse Stadtteile betreuen. Das Seniorenbüro Mitte zum Beispiel ist das größte Seniorenbüro mit den meisten Stadtteilen und kümmert sich um verschiedene Projekte in diesen Stadtteilen. Zum Beispiel verschiedene Projekte in Hamme, in der Innenstadt oder in Altenbochum. Oder auch Wandergruppen aus Ehrenfeld. Das zählt alles zum Aufgabengebiet des Seniorenbüros Mitte. Aber es werden in der Zukunft auch weiterhin 6 Seniorenbüros bleiben, wir werden die Anzahl der Büros also nicht noch weiter aufstocken. Trotzdem muss man natürlich immer im Blick haben, dass die Zahl der Senioren in den kommenden Jahren weiter steigen wird. Auch aus diesem Grund haben wir bereits bei zwei der Seniorenbüros die Mitarbeiterstunden für die Wohlfahrtsverbände hoch gesetzt. Diese beiden Seniorenbüros haben am Anfang weniger Stunden zugesprochen bekommen, weil die Zahl der älteren Menschen in den

Stadtbezirken kleiner war, als bei den anderen. Wir haben damals die Mitarbeiterstunden dahingehend vorgegeben, dass sie der Zahl der Senioren im Stadtbezirk entsprechen. Mittlerweile haben wir aber bei den beiden genannten Büros gemerkt, dass es schwierig ist durch die kürzeren Arbeits- und die damit verbundenen kürzeren Öffnungszeiten der Seniorenbüros, die Bedürfnisse der Bürger zufriedenzustellen. Gerade wenn man nur begrenzte Stunden hat ist es häufig schwierig Projekte anzustoßen und trotzdem Besucher bzw. Senioren zu betreuen. Natürlich haben die Seniorenbüros trotzdem einiges geschafft in den letzten Jahren und wirklich gute Arbeit geleistet.

I: Sie sagten eben, dass zwei Seniorenbüros die Mitarbeiterstunden voraussichtlich etwas aufstocken werden. Werden denn die Mittel in den kommenden Jahren noch weiter dahingehend angepasst, also dass mehr Mittel zur Verfügung gestellt werden?

R: Also erst einmal müssen wir bzw. die Seniorenbüros natürlich mit dem Etat arbeiten, der vorgegeben wird. Wir haben ja gerade erst die Mitarbeiterstunden von zwei Seniorenbüros höher bemessen bzw. das liegt gerade noch zur Bewilligung im Ausschuss. Wir können aber nicht laufend neue Mitarbeiter einstellen oder höhere Stundenzahlen, die dann auch bezahlt werden müssen. Das geht alles Schritt für Schritt. Wir müssen uns aber dennoch den demographischen Entwicklungen anpassen, daher werden wahrscheinlich in den nächsten Jahren regelmäßige Neubewertungen stattfinden und je nach Bedarf werden dann eventuell auch neue Mitarbeiter eingestellt. Im Grunde sind die Seniorenbüros ja als Projekt in Bochum entstanden und das Ganze war vorerst auf 3 Jahre befristet. Wir haben uns aber schon Mitte 2016 mit allen Akteuren zusammengesetzt und entschieden, das Projekt zu verlängern.

I: Sind Sie denn mit der Arbeit der Seniorenbüros im Vergleich zum früheren System zufrieden?

R: Auf jeden Fall. Ich glaube, dass die Seniorenbüros in den letzten drei Jahren sehr gute Arbeit geleistet haben und denke, dass es in den nächsten Jahren auch weiterhin so sein wird.

I: Vielen Dank für Ihre Zeit und für das Interview.

Interview 6 – SWO (Managing director elderly work in social welfare organization)

I: Wie lautet ihr Name, ihre aktuelle Position und in welcher Organisation arbeiten Sie?

R: Als mein Name ist SWO, ich bin bei einem großen Wohlfahrtsverband der verantwortliche Mitarbeiter für den Bereich Altenhilfe. Das klingt jetzt ein bisschen kompliziert. Ich gebrauche immer noch gerne den Begriff des Fachbereichsleiters Altenhilfe. Es gibt ja eine ambulante Pflegegesellschaft in unserem Verband, es gibt zwei Gesellschaften für die stationäre und teilstationäre Pflege zuständig sind und wir haben die offene Altenarbeit. In diesem Arbeitsfeld, übrigens 54 Jahre alt, ist das Seniorenbüro integriert und für dieses Feld bin ich verantwortlich. Das mache ich mittlerweile seit knapp 30 Jahren. Die Aufgaben sind eher strategischer Natur, also Weiterentwicklung der Arbeitsbereiche, Wohnform-Entwicklung, also neue Angebote entwickeln. Teil der offenen Altenarbeit ist zudem noch zu versuchen über Kulturangebote die älteren Menschen und Ehrenamtliche in allen Altersschichten zu erreichen. Und wir müssen das Angebot da immer weiter entwickeln und nicht stehen bleiben, da sich die Erfordernisse immer wieder ändern.

I: Da Sie ja auch einen sehr guten Einblick in die Tätigkeitsfelder der Seniorenbüros haben wäre für mich interessant, welche anderen Akteure in Bochum noch in die Bereitstellung von Seniorenangeboten involviert sind.

R: Die Kolleginnen und Kollegen der freien Wohlfahrtspflege in unterschiedlicher Ausprägung, aber durchaus mit vergleichbaren Angeboten auf dem Markt. Das wären dann auch erst einmal Mitbewerber im Bereich der ambulanten Pflege und Versorgung. Das ist ja mit Beginn der Pflegeversicherung aus so gewollt gewesen, gibt es eine Vielzahl an privatgewerblichen Anbietern, zu denen es aber auch ganz ordentlich Kontakte gibt, diese Anbieter gibt es auch im Bereich der vor-stationären Pflege. Und dann haben wir noch das große Feld der Bereitstellung von geeignetem Wohnraum im Alter, wo wir hoffen, dass noch einiges passiert. Früher sagte man Altenwohnungen, die gibt es heute aber eigentlich gar nicht mehr. Es geht eher um Wohnservice im Alter, also barrierefreies oder barrierearmes Wohnen in Verbindung mit einem Betreuungsangebot. Das kann kleiner sein, also jemand der regelmäßig nachschaut ob alles gut ist, stundenweise da ist, sich um Alltagshilfen kümmert, der sicherlich auch im Blick hat, ob sich jemand zurückzieht und dann gegebenenfalls die Angehörigen kontaktiert, sodass niemand verloren geht. Außerdem sollte man versuchen die Gemeinschaftskultur in solchen Einrichtungen zu fördern. Wenn sich diese Personen untereinander kennen und miteinander etwas anfangen können, dann helfen die sich auch gegenseitig gerne, falls einer mal etwas schwächer ist. Nach diesem kleinen Exkurs komme ich nun wieder zu Ausgangsfrage. Also andere Akteure sind zum Beispiel noch das Gremium nach Sozialgesetzbuch XI, das sind die kommunalen Pflegekonferenzen, da sind auch wesentliche Akteure an Bord, allerdings fehlt der der Bereich der offenen Altenarbeit.

I: Inwiefern kooperieren die Akteure denn miteinander?

R: Wir kooperieren auf jeden Fall mit der Wohnungswirtschaft, die bauen ja auch Wohnanlagen und da herrscht ja immer die Frage, ob es vielleicht Träger in der freien Wohlfahrtspflege gibt, die die Betreuung der Bewohner gewährleisten. Da gibt es einige Beispiele in Bochum, wo diese Kooperation sehr gut funktioniert. Das Problem ist, wenn man sich das sozialpolitisch anschaut, dass wir viel zu wenig geeigneten Wohnraum haben. Es gibt 3%, wir bräuchten aber knapp 30%, weil das auch ein Beitrag wäre um Menschen möglichst lange in der Häuslichkeit zu behalten. Es muss nicht immer barrierefrei sein, meist reicht auch wenn es barrierearmen Wohnraum gibt.

I: Bevor ich das Aufnahmegerät starten konnte sagten Sie, dass Sie auch beim Start der Seniorenbüros dabei waren. Wie waren Sie denn in die Schaffung von Seniorenbüros involviert. Wie ist das abgelaufen.

R: Es gab über rund 19 Jahre eine städtische Förderung der Altenarbeit ganz anderer Art. Es ging am Ende um die Frage: Wie kann man Altenarbeit und Altenpolitik unter dem Gesichtspunkt Quartiersentwicklung nach vorne treiben. Und ist das ein Weg diese freiwilligen Mittel der Kommune dann auch für dieses Arbeitsfeld zu behalten. Dies alles vor dem Hintergrund, dass sich die Stadt Bochum über lange Jahre unter der Budgetbegleitung durch den Regierungspräsidenten befand. Der Impuls kam über die Verwaltungsspitze, also die Sozialdezernentin, und ist das hinein getragen worden in die Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände. Die Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände hatte im Grunde zwei Vertreter in die Konzeptgruppe geschickt, das waren ein Kollege und ich und wir haben uns über einen längeren Weg mit den anderen Akteuren auf die Ausarbeitung dieses Konzeptes und die Schaffung der Seniorenbüros verständigt. Diese sollten mit dem besonderen Aufbau sowohl städtische als auch verbandliche Mitarbeiter haben. Ein Seniorenbüro beziehungsweise ein Wohlfahrtsverband ist dann immer für einen Stadtbezirk zuständig. Eins der Seniorenbüros ist für einen Stadtbezirk mit insgesamt knapp 100.000 Einwohnern zuständig, und dass mit 4 Mitarbeitern. Das ganze läuft jetzt im vierten Jahr, wir haben drei Jahre rum. Das war ursprünglich die Laufzeit, aber die Akzeptanz und die Durchschlagskraft ist einfach so hoch, dass niemand daran denkt, dass man das nicht mehr weiter finanzieren sollte.

I: Durch die Gespräche mit den Vertretern der Seniorenbüros und der Sozialdezernentin habe ich bereits einige Einblicke in die Schaffung der Seniorenbüros und das operative Geschäft erhalten.

R: Dann wird für Sie bestimmt noch interessant sein, was dieses Projekt zu einer Erfolgsgeschichte gemacht hat. Das ist einmal die externe Begleitung, dass die Stadt von vorne rein gesagt hat, sie finanzieren ein Stück weit von außen. Und zwar einmal in Richtung Konzeptentwicklung, aber auch zu dem Part, welche Themen müssen wir eigentlich integrieren. Das Konzept kann ja riesen groß sein und viele Themengebiete beinhalten. Ausgewählte Themen wurden erst einmal angegangen. Der dritte ist die Zusammenführung von unterschiedlichen Ansätzen. Die Stadt und die Verbände hatten ja teilweise verschiedene Auffassungen und durch die enge Kooperation muss es passen zwischen den Akteuren. Insgesamt muss man sagen, dass das sehr gut geklappt hat und in den Büros weitestgehend funktioniert. Im Grunde bis auf kleine Ausnahmen.

I: Aus den anderen Gesprächen habe ich ebenfalls positive Resonanz über die Zusammenarbeit bekommen. Oder haben Sie da einen anderen Eindruck?

R: Der Eindruck ist sehr gut. Die Zusammenarbeit vor Ort ist sehr gut. Es gibt aber zum Beispiel auch einen Beirat, der sich sehr regelmäßig trifft an welchem eine Mitarbeiterin der Seniorenbüros, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Stadt und Vertreter für die Wohlfahrtsverbände teilnehmen. Wir setzen uns etwa alle zwei Monate zusammen und tauschen uns über die Entwicklungen der Seniorenbüros aus, gucken dann wie es weitergehen soll, usw. Wenn man sich das ganze anschaut sieht man, dass es ein sehr gut funktionierendes Konzept ist, zum Beispiel gibt es Strukturelemente wo man in Notfällen ganz schnell eingreifen kann. Außerdem ist die Resonanz in der Öffentlichkeit super, die lokale Nachrichtenerstattung greift gerne Themen auf, weil es tatsächlich so viele neue Sachen gibt, die vorher nicht möglich waren oder nicht stattgefunden haben. Stadtteilspaziergänge wären so ein Beispiel. Dafür braucht es einen strukturellen Rahmen und dann funktioniert so etwas. Das Ziel ist ja über solche Aktivitäten Akteure im Quartier zu finden, die dann möglicherweise hinterher auch weiter eingebunden werden können, um für mehr Stabilität im Quartier zu sorgen. Das Ziel ist ja, dass die Leute so lange wie möglich, auch wenn sie in der Mobilität eingeschränkter sind, im Quartier wohnen bleiben.

I: Da gibt es auch verschiedenste Ansätze warum das Verbleiben im Quartier auch schöner für die Menschen ist, sei es durch soziale Netzwerke, Nachbarschaften, etc.

R: Genau und wenn man diese Thematik jetzt auch volkswirtschaftlich weiterspinnst, dass jeder so lange wie möglich in seinem Bezirk, in seinem Quartier, in seiner Wohnung bleiben kann und so viel Hilfe wie nötig erhält, dann wird der Eintritt in die teuren Versorgungssysteme weiter nach hinten geschoben. Denn, wenn aufgrund des demographischen Wandels mehr und mehr ältere Menschen in die Versorgungssysteme rutschen, ist das alles irgendwann einfach nicht mehr finanzierbar, dann können wir das Licht ausknipsen. Es ist auch vielleicht nicht notwendig, weil viele Menschen auch weiterhin gerne zuhause wohnen bleiben würden.

I: Die wenigsten wollen wahrscheinlich auch in die Altenheime oder wie sehen Sie das?

R: Naja die wenigsten wohnen ja auch tatsächlich in Pflegeeinrichtungen. Von heute knapp 2.400.000 wohnen knapp 700.000 in Pflegeheimen. Da muss man sowieso häufiger mal was gerade rücken: Eine stationäre Pflegeeinrichtung steht seit Jahren schon am Ende einer Versorgungskette und ist nur dann notwendig wenn man 24 Stunden am Tag auf Hilfe zurückgreifen können muss. Vielleicht müssen das ja auch nicht mehr werden, denn, obwohl die Fallzahlen doch erheblich steigen, können Ansätze wie Quartiersansätze und wie eine höhere Anzahl von ambulanten Pflegediensten den Eintritt in das teure Versorgungssystem verringern oder zumindest verzögern. Insofern sieht man, dass man auch mit überschaubaren finanziellen Ressourcen in diesem Fall begrenzten personellen Ressourcen bei den Mitarbeitern der Seniorenbüros, einiges bewegen kann.

I: Die Stellen waren meines Wissens auch an die Anzahl der Einwohner angepasst oder?

R: Genau, es wird aber jetzt an zwei Stellen nachjustiert, weil zwei der Büros einfach nicht genug Personalbudget haben, um die Arbeit gut weiterführen zu können.

I: Wo sehen Sie denn die spezifischen von Seniorenbüros in der Bereitstellung von Pflege in der Stadt?

R: Die Seniorenbüros haben einen ganz wichtigen Anteil geleistet und leisten diesen auch immer noch, nämlich, dass Themen der älter werdenden Bevölkerung in der Presse und im öffentlichen Raum präsent sind. Das ist ein ganz wesentlicher Beitrag, eigentlich am Rande, da man damit der Fokus bei vielen Entscheidungen immer vor dem Hinblick des demographischen Wandels liegen sollte. Wenn man sich rechtzeitig um diese Themen kümmert, sind die Kosten vielleicht etwas höher, aber langfristig deutlich geringer, als wenn man Dinge nachträglich ausbessern muss. Also bestimmte Themen werden durch Seniorenbüros öffentlichkeitswirksam hervorgehoben. Dann bringen sie die anderen Akteure an einen Tisch und zwar aus anderen Aktionen, Verbänden, Gemeinden, aber auch Menschen, die eigenen Ideen haben. Sie schaffen die Möglichkeit, dass sich die Bevölkerung einbringen kann. Und sie schaffen es Bewegung in Stadtteile zu bringen, wo es nicht das klassische Zentrum gibt.

I: Demnach sehen Sie die Aufgaben der Seniorenbüros wo?

R: Vernetzung, Akteure identifizieren und bekanntmachen, das Selbsthilfepotenzial aufzeigen und stärken, Dinge anstoßen aber dann auch in die Eigenverantwortung zu geben. Vor allem Impulse zu geben, wie man sich bürgerschaftlich engagieren kann, denn das wollen einige Menschen, wissen aber nicht wo. Demnach Angebote mit Aktivitäten und Projekten bereitstellen. Denn wenn ich in meiner Freizeit etwas mit Menschen mache, die ich bisher nicht kannte oder wo ich nicht wusste, dass es überhaupt Angebote dieser Art gibt, ist das natürlich spannend. Und natürlich die Beratung der älteren Menschen. Aber ich denke, wenn Sie bereits mit einigen Seniorenbüros gesprochen haben, wissen Sie wahrscheinlich schon vieles.

I: Glauben Sie denn, dass die Seniorenbüros und die Schaffung der Seniorenbüros wichtig sind für die Seniorenarbeit in der Stadt Bochum?

R: Das war der richtige Schritt. Wenn man sich in Sachen Stärkung der Quartiere nicht jetzt auf den Weg gemacht hätte, dann wäre es einfach zu spät geworden. Es ist kein neues Thema, es findet sich in der Gesetzgebung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Bundes verstärkt in den letzten Jahren das Thema Quartiersarbeit auch wenn es das bereits im letzten Jahrhundert als Thema gab beginnend in den 80er Jahren. Natürlich ist der Begriff Quartier immer verschieden, im Zentrum ist ein Quartier anders als in den umliegenden Stadtteilen. Daher ist Quartier schwer zu definieren. Im Grunde muss von den Bürgern kommen: „Das ist mein Quartier“ und danach richtet man sich. Die Menschen wollen es so, haben mehr Interesse bei der Gestaltung mitzuwirken und daher läuft das besser. Der nächste Schritt könnte sein, zu schauen, was wir an Infrastruktur in den Quartieren haben. Wenn man auf die Kirchen schaut, gibt es Gemeindehäuser die bestimmt nicht den ganzen Tag genutzt werden. Manchmal werden die erst am Nachmittag so richtig genutzt. Wenn man also nach infrastrukturellen Anlaufstellen in den Quartieren sucht muss man nicht immer alles neu bauen, sondern könnte die Gemeindehäuser oder auch Altenpflegeheime nutzen für die Begegnung. Die stehen ja meist auch direkt in den Wohngebieten und würden sich daher anbieten. Da würden ja auch stundenweise Angebote reichen. Allerdings steht dem heute noch das Leistungsrecht gegenüber, das würde hier jetzt aber ausschweifen, denn da bräuchte es auf Landes- oder Bundesebene noch weitere Unterstützung. Doch da liegt auch noch ein Entwicklungspotenzial in Kombination mit Seniorenbüros im Quartier, das könnte die Erfolgsgeschichte noch weiter verstärken.

I: Also sollte man die Angebote der Seniorenbüros noch weiter dezentralisieren?

R: Genau, noch weiter dezentralisieren, sodass es überall Ansprechpartner und Begegnungsmöglichkeiten gibt. Das muss man auch nicht neu erfinden. Da kann man gerne mal nach Dänemark fahren und schauen, wie sie das geschafft haben, ob man das von der Finanzierung so übernehmen möchte ist ein anderes Thema, aber von der Struktur her gibt es das dort und vom Raum und den Gebäuden gibt es diese Möglichkeiten bereits. Und zum Thema Arbeit der Seniorenbüros heißt das dann auch wieder, dass der Fokus auf der Einbindung von Ehrenamtlichen

liegt. Da haben manche Mitarbeiter Probleme mit gehabt, die Arbeit und zum Teil auch Verantwortung wieder in andere Hände zu geben, aber darauf wollen wir hinaus. Aber kommen wir schnell ans Limit der Möglichkeiten. Man kann nicht mit drei Mitarbeitern Aktivitäten für mehrere Hundert Menschen organisieren und durchführen. Das geht nicht. Es ist ja genug Potenzial da. Es gibt genug Menschen die sich engagieren möchten. Viele Pensionierte sagen erst einmal, dass sie sich vorerst erholen möchten und dann suche ich mir Projektbezogen etwas neues, was ich machen kann. Das muss ja nicht heißen, dass man ein Amt für die nächsten Dreißig Jahre übernehmen muss.

I: Das war eine Problematik, die ich bereits mitbekommen habe. Früher war es meist nur möglich sich über Jahre ehrenamtlich zu engagieren und es gab es ein aktiveres Vereinsleben. Heute wollen sich die Menschen nicht mehr so stark binden. Damit haben sich auch schon etwas zum nächsten Bereich gesagt: Würden Sie etwas ändern wenn Sie unbegrenzte Mittel hätten?

R: Das ist immer eine schöne Frage. Wenn es die Strukturen nicht so gäb, wie Sie sind, wären wir wahrscheinlich schon viel weiter. Weiter dezentralisieren und die vorhandene Infrastruktur anders nutzen können als es heute geht, aufgrund der Gesetzeslage. Das wäre dann der nächste Quantensprung, den wir gehen können. Mal schauen ob wir das in den nächsten Jahren erleben werden, aber wir haben ja wichtige Wahlen in Berlin und Düsseldorf, wo noch einiges passieren kann.

I: Stellen Sie vor die Seniorenbüros wären 2017 geschlossen geblieben: Würden andere Akteure die Aufgaben übernehmen?

R: Nein es würden keine Akteure die Aufgaben übernehmen. Jeder würde sich wieder im Rahmen seiner Möglichkeiten wieder um seine alten Projekte und Aktionen kümmern. Es braucht da auf jeden Fall eine Strukturhilfe in Form von Seniorenbüros oder anderweitiger Kooperationen. Das Einstellen der Arbeit von Seniorenbüros würde in Folge einen riesigen Rückschritt bedeuten.

I: Was glauben Sie was die älteren Menschen sagen würden?

R: Ich denke, dass es ein hohes Maß an Frustration geben wird und hoffe in der Weise, dass die Leute auf die Barrikaden gehen und eine Demonstration organisieren, die ich gerne mit ihnen zusammen plane.

I: Gibt es noch weitere Anmerkungen zu diesem Thema?

R: Eigentlich nicht. Natürlich sind die Mittel überschaubar. Die Stadt bekommt da auch kaum Zuschüsse. Obwohl das Thema Quartiersarbeit in fast jeder Veröffentlichung von Ministern zu finden ist, hat es nicht dazu geführt, dass es Innovationsmittel oder Zuschüsse für die Kommunen gibt, daher müssen diese das weitestgehend selber machen. Die freie Wohlfahrtspflege hat da auch nicht die Mittel zur Verfügung, um da einsteigen zu können. Die Finanzierung der Altenhilfe in den Wohlfahrtsverbänden läuft größtenteils auch nur über die Kirchensteuer. Trotzdem posaunt jeder Minister das Thema gerne raus. Dieses Thema gibt es auch häufiger bei den Vertretern der Wohlfahrtspflege, es könnte zwar noch mehr werden, aber wir schaffen doch schon einiges mit diesen begrenzten Mitteln. Der Status des Landeshaushalts ist ja offiziell gut, wobei das natürlich nicht so ganz stimmt.

I: Vielen Dank für Ihre Einschätzung zu diesem Thema.

R: Gerne, kein Problem. Dann wünsche ich Ihnen noch viel Erfolg bei der Arbeit.

Appendix 4 – Task matrix elderly offices

Aufgabenmatrix am Beispiel der Vereinbarung Seniorenbüro Mitte (Stand Januar 2014)

VERBAND Prophylaktische Angebote/Veranstaltungen	GEMEINSAM Förderung des bürgerschaftlichen Engagements	STADT Einzelfallhilfe (Fallmanagement)
<ul style="list-style-type: none"> • Eruiierung und Abstimmung der Bedarfe im Stadtbezirk Mitte • Initiierung und Unterstützung bei Planung, Organisation und Durchführung von (prophylaktischen) Angeboten und Veranstaltungen zu unterschiedlichen Schwerpunkten und Themenbereichen, z.B. Gesprächskreise, Gruppenveranstaltungen, Kurse, • Seminare, Feste, Märkte, Ausflüge etc.; • Zusammenarbeit mit relevanten Institutionen und Personen (z. B. Familie, Nachbarn, Krankenkassen, Pflegekassen, Krankenhäuser, Ärzte/innen, Bildungsträger, Migrationsorganisationen etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Eruiierung und Abstimmung der Bedarfe im Stadtbezirk Mitte • Unterstützung und Begleitung von bereits tätigen Freiwilligen • Vermittlung von Freiwilligen in geeignete Tätigkeitsfelder • Unterstützung von Vereinen bei der Durchführung von laufenden Freiwilligenprojekten • Unterstützung und Initiierung von neuen Projekten zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements 	<ul style="list-style-type: none"> • individuelle Bedarfserhebung • Erstellung von Hilfeplänen • Erbringung welcher Dienstleistungen wie z.B. Unterstützung bei der Sicherstellung von finanziellen, pflegerischen und weiteren Leistungen, Weiterleitung an Behörden und Fachdienste etc. • Einschaltung und Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachdiensten • Austausch und Rücksprachen mit Fallbeteiligten • Anpassung, Komplettierung, Optimierung und Nachhaltung des Hilfeplans • ggf. Weitergabe der Fallverantwortung an andere Fachdienste • Fallbeendigung • Ergebnisbewertung/Evaluation des Falles.
<p style="text-align: center;">Kleinräumige Netzwerkarbeit im Bezirk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau und Unterstützung einer koordinierten Zusammenarbeit zwischen Dienstleistungs- und Versorgungsakteuren im Stadtbezirk Mitte; • Informationsarbeit über vorhandene Seniorenangebote; • Anregung und Initiierung weiterer Angebote für z.B. Demenzerkrankte, alte Migrantinnen und Migranten etc.; • Vernetzung vorhandener Angebote zur Information und Fortbildung für z.B. ältere Menschen, pflegende Angehörige, bürgerschaftlich engagierter Personen etc.; • Beobachtung der entsprechende Bedarfe; • Benennung von Vorschlägen zur Behebung von Bedarfslücken; • Erarbeitung von Vorschlägen für eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem/der Koordinator/-in für die Seniorenbüros und zur Abstimmung mit den Trägern; • Entwicklung, Ausbau und Stärkung von partizipativen Strukturen zur Selbsthilfe und zur Gestaltung von Angeboten für Senioren im Quartier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau von Strukturen und Informationswegen zur Gewinnung weiterer engagierter Bürgerinnen und Bürger • Vernetzung von verschiedenen Projekten und Formen des bürgerschaftlichen Engagements • Erarbeitung von trägerübergreifenden Formen der Zusammenarbeit bürgerschaftlich engagierter Bürgerinnen und Bürger / Seniorinnen und Senioren • Aufbau und Weiterentwicklung von Unterstützungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für bürgerschaftlich engagierte Personen 	<p style="text-align: center;">Unterstützungsleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Hilfe bei der Lebensführung (z.B. durch die Beratung bei wirtschaftlichen Schwierigkeiten) • Hilfe bei der Antragstellung für finanzielle und persönliche Hilfen • Kontaktherstellung zu Behörden, Wohnumfeld, Familie • Vermittlung von ambulanten Diensten • Hilfen bei der Versorgung mit angemessenem Wohnraum (z.B. Unterstützung zur Vermittlung von altersgerechten Wohnungen, Stellungnahmen bei Räumungsklagen etc.) • Beratung bei Störungen im körperlichen und seelischen Bereich (z.B. bei Gebrechlichkeit, Behinderung, Kontaktstörungen etc.) • Hilfe bei Ehe- und Partnerschaftsproblemen • Beratung bei Alkoholmissbrauch • Beratung und Hilfen bei Menschen mit Unterstützungsbedarf wie z. B. Verwirrtheit, Demenz, Behinderung etc. • Krisenintervention bei z.B. Selbstmorddrohungen und besonders starken Folgen von Verwahrlosung • Mitwirkung bei der Einrichtung von Eilbetreuungen und Unterbringung nach dem PsychKG.