
Wege finden – Seniorenorientierte Navigation (SONA)
Entwicklung und Implementierung eines „Lotsensystems“ für ältere
Menschen in Mülheim an der Ruhr

Abschlussbericht

Herbert Schubert

Stephanie Bremstahler

Karin Papenfuß

Holger Spieckermann



Forschungsschwerpunkt
Sozial • Raum • Management

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung, und Forschung im Rahmen der Förderlinie SILQUA-FH („Soziale Innovationen für Lebensqualität im Alter“) unter dem Förderkennzeichen 03FH004SX2 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Praxispartner ist das Sozialamt der Stadt Mülheim an der Ruhr.

Kooperationspartner ist das Institut für Soziologie und Sozialpsychologie der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln unter der Leitung des geschäftsführenden Direktors Univ.-Prof. Dr. Frank Schulz-Nieswandt.

Projektleitung:

Prof. Dr. Dr. Herbert Schubert

Projektbearbeitung:

Stephanie Bremstahler, M.A.

Karin Papenfuß, M.A.

Holger Spieckermann, M.A.

SRM-Arbeitspapier 56

Forschungsschwerpunkt Sozial • Raum • Management (SRM)
Technische Hochschule Köln
Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften
Ubierring 48
50678 Köln
<http://www.th-koeln.de>
<http://www.sozial-raum-management.de>

Köln, Dezember 2015

Inhaltsverzeichnis

Abstract	5
1 Ausgangssituation	6
1.1 Problemdarstellung	6
1.2 Vorgeschichte	9
1.3 Situationsbeschreibung in Mülheim an der Ruhr	11
1.4 Ziele eines Lotsensystems	13
2 Entwicklung des Lotsenmodells	14
2.1 Good-Practices-Analyse im Rahmen der Konzeptionsphase	14
2.2 Qualitätskriterien zur Realisierung eines Lotsensystems	18
2.3 Ableitung des Lotsenmodells	28
3 Entwicklungsschritte in Mülheim an der Ruhr	37
3.1 Bedarfsanalyse durch Haushaltsbefragung	37
3.2 Zielgruppen	41
3.3 Konzeptentwicklung	43
3.4 Koordinierungsstruktur	45
3.5 Akquise der Lotsen und Qualifizierung	46
3.6 Vermittlungsformen und Kontaktmöglichkeiten	53
3.7 Akquise der Ansprechpartner („Ankerpersonen“) und Vermittlungsablauf zwischen Lotsen, Koordination und Ankerpersonen	54
3.8 Öffentlichkeitsarbeit	56
3.9 Finanzierung	56
3.10 Rechtliche Rahmenbedingungen	56
3.11 Zeitressourcen	56
3.12 Erprobung	57
4 Verfahrensmodell für die Evaluation des Mülheimer Lotsenmodells	58
4.1 Der Qualitätsbegriff und Qualitätsstandards	58
4.2 Die Qualitäts- und Evaluationsdimensionen	64
4.3 Die Evaluationsbausteine im Rahmen des Qualitätskonzepts in Mülheim an der Ruhr	75
4.4 Evaluationsergebnisse	77
4.5 Zusammenfassung der Evaluation	99

5	Nutzen und Perspektiven des Mülheimer Lotsenmodells	108
5.1	Wirkung und Nutzen des Lotsenmodells.....	108
5.2	Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen	110
6	Verzeichnisse	119
6.1	Literatur	119
6.2	Abbildungsverzeichnis	123
6.3	Tabellenverzeichnis	124
6.4	Anhang	126

Im nachfolgenden Text wird eine geschlechtsneutrale Sprache verwendet. Bei der konkreten Ansprache von Personen werden sowohl die weiblichen als auch männlichen Personen benannt.

Abstract

Ein großer Teil der älteren Bevölkerung lebt relativ zurückgezogen und ist nur eingeschränkt in das sozialräumliche Umfeld eingebunden. Mit zunehmendem Alter werden die sozialen Netzwerke kleiner und sind stärker durch familiäre Beziehungen geprägt. Allerdings sind die Familienbezüge räumlich entfernt oder sozial prekär, ebenso Kontakte in die Nachbarschaft oder ins weitere Umfeld im Quartier. Auch wenn Kontakte auf vereinzelte Familienbeziehungen oder auf einen engen Ausschnitt des herkunftskulturellen Milieus konzentriert bleiben, ist eine aktive Teilhabe schwach ausgeprägt. Einerseits handelt es sich um einen freiwilligen und bewussten sozialen Rückzug; andererseits resultieren die Gründe für das zurückgezogene Leben aus körperlichen, sozialen und/oder kognitiven Einschränkungen. Die zu Grunde liegenden Bewältigungsstrategien sind mit dem Risiko sozialer Isolation verbunden und münden in eine reduzierte Lebensqualität und die Anfälligkeit für Krankheiten aller Art.

Mit zunehmendem Lebensalter treten darüber hinaus neue Fragen auf, die die Orientierung im Alltag älterer Menschen betreffen: Das betrifft beispielsweise das selbstbestimmte Wohnen, die Gestaltung des Wochen- und Tagesablaufs und reicht bis zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Ältere Menschen wissen häufig nicht, an wen sie sich mit ihren Fragen wenden können. Vor diesem Hintergrund besteht der Bedarf eines lokalen Lotsensystems, das die Fragen älterer Menschen nicht nur aufnehmen kann, sondern für sie Anschlüsse zu den „richtigen“ Stellen herstellt.

Im Projekt SONA („Seniorenorientierte Navigation“) wurde im Zeitraum 2012-2015 in Zusammenarbeit mit der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr ein Infrastrukturmodell von „Wegweisern“ bzw. „Lotsen“ entwickelt und erprobt, das sowohl die Funktion der Vermittlung von Informationen und Wegen in den verschiedenen Feldern des alltäglichen Lebens als auch die von „Kümmerern“ für Belange älterer Menschen übernimmt. Gefördert wurde das Projektvorhaben im Rahmen der SILQUA-FH-Förderlinie („Soziale Innovationen im Alter“) des Bundesministeriums für Bildung und Forschung mit dem Ziel, den Herausforderungen, die sich angesichts des demografischen Wandels ergeben, angemessen Rechnung zu tragen. Im Vordergrund der Forschungsaktivitäten stand die Verbesserung der Lebensqualität älterer Menschen sowie die Erhaltung und Stärkung ihrer Autonomie.

Der vorliegende Abschlussbericht stellt einen integrierten Handlungsrahmen dar, in dem auf zweierlei Wege über die Ergebnisse des Projekts referiert wird; zum einen werden Erfahrungen und Ergebnisse aus dem Projekt SONA vorgestellt, um sie für die Wissenschaft und Praxis nutzbar zu machen. Zum anderen werden allgemeine Handlungsempfehlungen ausgesprochen, um die Transfermöglichkeiten des Projekts zu erörtern. Zu den zentralen Ergebnissen zählt in diesem Kon-

text beispielsweise, dass ein Lotsensystem nur dann nachhaltig verankert werden kann, wenn es eine zentrale Koordinations- und Steuerungsverantwortlichkeit gibt. Darüber hinaus ist die Implementierung eines prozesshaften Qualitätsmanagements empfehlenswert, um die interne Organisation mit den Lotsen und Ansprechpartnern in den Themenfeldern sowie den Kontakt mit den Bürgern so zu gestalten, dass auf die Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen passgenau reagiert werden kann.

1 Ausgangssituation

In Kapitel 1.1 wird zunächst die Ausgangslage dargestellt, auf der das Forschungsprojekt SONA basiert und eine theoretische Kurzeinführung in die Problematik gegeben. Kapitel 1.2 skizziert die Vorgeschichte des Projekts SONA. In diesem Kontext wird auch Bezug zu dem Projekt „CityNet“ genommen, das in den Jahren 2009 bis 2011 von der TH Köln in Kooperation mit der Stadt Mülheim an der Ruhr erprobt wurde und Anlass für die Entwicklung eines Lotsensystem war. In Kapitel 1.3 erfolgt eine Vorstellung der Stadt Mülheim an der Ruhr sowie des Untersuchungsraums Altstadt I, in dem das Lotsen-Projekt in den Jahren 2012-2015 systematisch entwickelt und praktisch erprobt wurde. Kapitel 1.4 stellt abschließend die Ziele des Lotsensystems dar.

1.1 Problemdarstellung

Der demografische Wandel, der durch sinkende Bevölkerungszahlen bei gleichzeitiger Verschiebung der Altersstruktur gekennzeichnet ist, stellt insbesondere für die Kommunen und Akteure des sozialen Dienstleistungssektors eine Herausforderung dar. Diverse Zukunftsprognosen konstatieren diese Entwicklung in den nächsten Jahren (vgl. Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung 2012). Die Kommunen müssen auf die Alterung der Gesellschaft reagieren, um den lokalen Auswirkungen mit passgenauen Handlungskonzepten zielorientiert begegnen zu können. Es bedarf vor allem adäquater Konzepte der Netzwerkarbeit und Netzwerkintervention. Doch oftmals fehlt es den öffentlichen und freien Trägern an Konzepten, die sich an der Lebenssituation und den Versorgungsbedarfen der älteren Gesellschaft orientieren. Hinzu kommt ein fehlendes vernetztes und integriertes Handeln der Dienstleistungsakteure, was auf die institutionelle Zergliederung der Daseinsvorsorge in eine Vielzahl funktionaler Teilaufgaben in den zurückliegenden Jahr(zehnt)en zurückzuführen ist (vgl. Schubert 2008: 20). Denn durch die Zuordnung von Einzelproblemen in bestimmte Funktionsbereiche – wie beispielsweise die Bereiche Bildung, Gesundheit und Soziales (vgl. ebd.: 86) – haben sich die sozialen Dienste stark ausdifferenziert, was ungeplant zu einer Zergliederung der institutionellen Unterstützungsstrukturen führte. Für die Gesellschaft, insbesondere für ältere Menschen, ergibt sich dadurch die Schwierigkeit, die angebotenen Leistungen überblicken zu können und gemäß den (Versorgungs-) Bedürfnissen das „Paket“ der sozialen Dienstleistungen zusammenzustellen und auszuwählen (vgl. Bullinger, Nowak 1998: 149).

Um auf die veränderten Problemlagen älterer Menschen mit passgenauen Handlungskonzepten reagieren zu können, empfiehlt es sich, das Altern zunächst lebenslauf- und prozessbezogen zu betrachten und im Zusammenhang mit den Schlüsselprozessen zu sehen, die den Lebensalltag älterer Menschen bestimmen. Als Referenzrahmen eignet sich Maslows Bedürfniskonzept, grafisch als Bedürfnispyramide dargestellt. Es handelt sich um eine sozialpsychologische Theorie von Abraham Maslow, mittels derer sich die Bedürfnisse hierarchisch strukturieren lassen (vgl. Abb. 1).

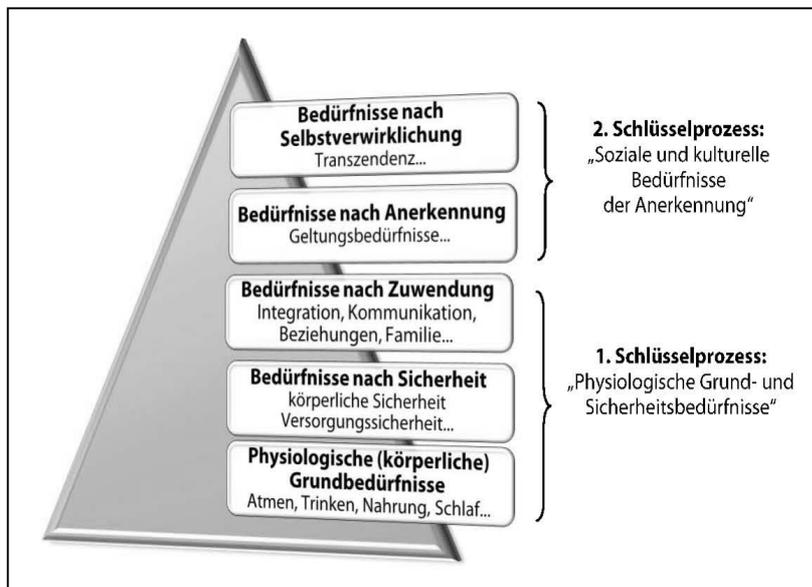


Abbildung 1: Schlüsselprozesse in Anlehnung an die Bedürfnispyramide nach Maslow in Anlehnung an Hobmair (2003)

Maslow vertrat in diesem Zusammenhang die Überzeugung, dass sich im Lebenslauf zuerst die *physiologischen Grundbedürfnisse* – wie beispielsweise Hunger, Durst, Verlangen nach Schlaf und Wohnung – entwickeln. Wenn die physiologischen Bedürfnisse nicht befriedigt werden können, werden alle anderen Bedürfnisse in den Hintergrund gedrängt und können nicht entfaltet werden (vgl. Maslow 2008: 63). Die physiologischen Bedürfnisse äußern sich in verschiedenen Teilprozessen der Bewältigung des Alltagslebens wie z.B. Schlafen, Hygiene, Ernährung und Bewegung – diese Bedürfnisperspektive wird im Folgenden mit dem Begriff des „Lebensprozesses“ belegt. So werden die die physiologischen Bedürfnisse den alltäglichen Lebensprozessen „*Gesundheit*“, „*Versorgung*“ und „*Mobilität*“ zugeordnet (vgl. Abb. 2).

Sobald die physiologischen Bedürfnisse befriedigt sind, tritt auf der nächsten Stufe ein weiteres Bedürfnisensemble auf, das Maslow als *Sicherheitsbedürfnisse* eingeordnet hat (vgl. ebd.: 66). Die Sicherheitsbedürfnisse äußern sich beispielsweise in dem Wunsch nach Schutz, Geborgenheit und Stabilität. Mit diesem Bedürfnis kann beispielsweise die Haushaltsführung bzw. der Lebensprozess des „*Wohnens*“ verbunden werden, da der Wohnraum als Rückzugsort Schutz bietet.

Auf der dritten Stufe steht das Bedürfnis nach Zuwendung im Vordergrund, das die Anerkennung durch Familienmitglieder, Freunde und Bekannte voraussetzt. Dieser Bedürfnishorizont korrespondiert mit dem Lebensprozess der „*sozialen Einbettung*“ (vgl. ebd. 66f.).

Nach den *physiologischen Bedürfnissen und Sicherheitsbedürfnissen* kommen die Bedürfnisse nach *Anerkennung*, wozu das Verlangen nach Liebe, Zuneigung und Zugehörigkeit zählt (vgl. ebd.: 70). Es folgen *Wertschätzungsbedürfnisse*, die sich insbesondere in dem Wunsch nach Anerkennung und Aufmerksamkeit äußern (vgl. ebd.: 72). Der Wunsch nach *individueller Selbstverwirklichung* ist das hierarchisch am höchsten stehende Bedürfnis; er kann allerdings nur realisiert werden, wenn die davor liegenden Bedürfnisse weitgehend erfüllt sind. Das aktuelle Güter- und Dienstleistungsangebot kann Einfluss auf die Bedürfnisstruktur nehmen, da die Bedürfnisse erst durch das Angebot von Produkten und Dienstleistungen geweckt werden können und die Nachfrage entsprechend

bedingen (vgl. Finis-Siegler 2009: 25). Die beiden zuletzt genannten Bedürfniskategorien lassen sich als *soziale und kulturelle Bedürfnisse der Anerkennung* zusammenfassen. Da die Bedürfnisse in der Interaktion mit anderen Charakteren befriedigt werden, ordnen wir sie ebenfalls dem Prozess „soziale Einbettung“ zu. Im Blickpunkt steht dabei das „Streben nach Unabhängigkeit und Selbstbestimmung sowie [...] [die] Verwirklichung und Ausschöpfung seiner eigenen Möglichkeiten“ (vgl. Hobmaier 2003: 270). Das Spektrum der Aktivitäten, die darunter fallen, reicht von der beruflichen Aktivität bis hin zum Nutzen von kulturellen Angeboten. Alle Unternehmungen, die eine Selbstverwirklichung begünstigen oder ermöglichen, stehen in Verbindung mit den Lebensprozessen „Arbeit und Aktivität“ und „Bildung und Kultur“.

Die *physiologischen Grund- und Sicherheitsbedürfnisse* bilden Voraussetzungen für die *sozialen und kulturellen Bedürfnisse der Anerkennung* – sie bilden zwei Bedürfnisfelder, die in einer wechselseitigen Abhängigkeit stehen. In der folgenden Grafik werden die skizzierten Lebensprozesse nach den beiden Bedürfnisfeldern gruppiert (vgl. Abb. 2): Auf der einen Seite hängen die gesundheitliche Lage, die Wohnsituation, das Mobilitätsvermögen und die Versorgungsfähigkeit eng zusammen; das Vermögen diese alltäglichen Lebensprozesse zu bewältigen, ist ausschlaggebend, ob die Grundbedürfnisse im Alter weitgehend selbstständig erfüllt werden können. Auf der anderen Seite wird die soziale Einbettung von der alltäglichen Teilhabe an kulturellen und sozialen Aktivitäten geprägt. Die Verbindungslinien zwischen den beiden Feldern symbolisieren, dass eine Erfüllung der Bedürfnisse der Anerkennung die Befriedigung der Grundbedürfnisse voraussetzt.

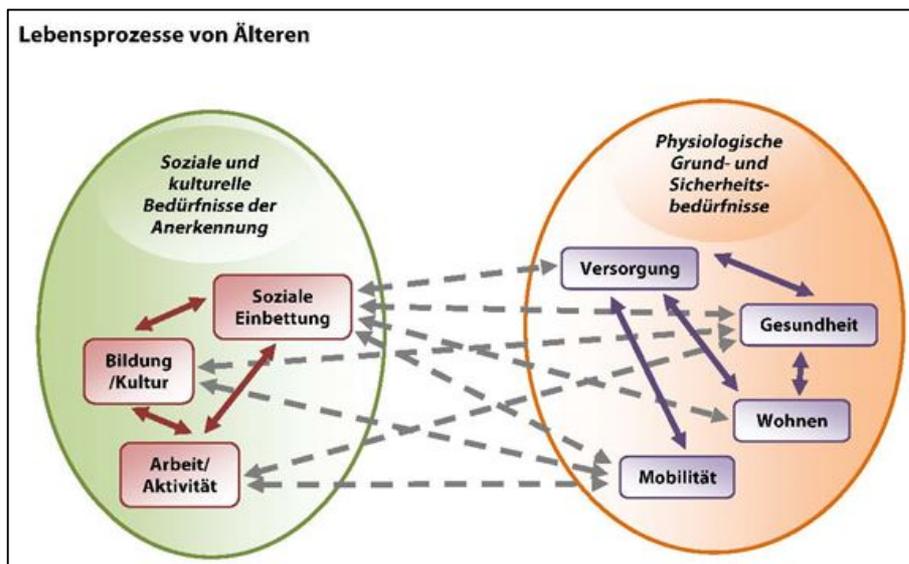


Abbildung 2: Lebensprozesse des Alters

Die Schwierigkeit, angebotene Leistungen zu überblicken und auszuwählen, wird durch die typischen Veränderungen, die mit dem dritten (ca. 60 bis unter 80 Jahre) und vierten Lebensalter¹ (ca.

¹ Der Begriff 3./4. Lebensalter geht auf den englischen Soziologen Peter Laslett zurück, der das Leben des Menschen in vier Phasen einteilt. Das erste Lebensalter stellt das Alter der Sozialisation dar (0- bis unter 30 Jahre), das zweite Lebensalter bezeichnet das Alter der Verpflichtungen in Familie und Beruf (30- bis unter 60 Jahre). Das dritte Lebensalter wird

80 Jahre und älter) und der Befriedigung menschlicher Grundbedürfnisse verbunden sind, verschärft. In diesen Übergangssituationen heißt es für viele ältere Menschen, sich neu orientieren zu müssen. Der Klärungsbedarf fällt dabei relativ hoch aus: Er bezieht sich beispielsweise auf Fragen des selbstbestimmten und altersgerechten Wohnens oder auch auf die Inanspruchnahme von Dienstleistungen bei Hilfebedürftigkeit; darüber hinaus geht es um Altersthemen wie Gedächtnis und Prävention, die sinnvolle Gestaltung der freien Zeit und die Bewältigung von alltäglichen Aufgaben in Selbsthilfe. Ältere Menschen wissen häufig nicht, an wen sie sich mit diesen Fragen wenden können und wo sie Antworten erhalten. Denn mit zunehmendem Alter werden die sozialen Netzwerke kleiner und konzentrieren sich stärker auf familiäre Beziehungen; allerdings sind diese Familienbezüge häufig räumlich entfernt. Auch die Kontakte in der Nachbarschaft reichen oft nicht aus, um zufriedenstellende Antworten und Lösungen zu erhalten.

Die kommunale Seniorenarbeit erreicht diese Zielgruppe über die bestehende soziale Infrastruktur bzw. über Angebote der Altenhilfe fast gar nicht und kann bisher in diese Milieus hinein kaum Impulse geben, die die Autonomie und Eigenverantwortlichkeit im Alter stärken und die menschlichen Bedürfnisse aufgreifen. Vor diesem Hintergrund besteht der Bedarf eines „Lotsensystems“, das auf der einen Seite die Fragen älterer Menschen aufnehmen und auf der anderen Seite die Anschlüsse zu den ‚richtigen Stellen‘ herstellen kann. Ein Lotsensystem kann nicht immer direkte Antworten liefern, älteren Menschen aber Wege zu sozialer Teilhabe, zu Informationen und zu Ressourcen in der Stadt aufzeigen und erschließen.

1.2 Vorgeschichte

Bürger aus verschiedenen Stadtteilen der Stadt Mülheim an der Ruhr kamen aufgrund der demographischen Entwicklung bereits im Jahr 2007 im Rahmen von Stadtteilgesprächen zu dem Ergebnis, dass die Funktion eines aufzubauenden Netzwerkes unter anderem dazu beitragen könnte, der zunehmenden Anonymität und Isolation älterer Menschen wirksam entgegenzuwirken. Ein gut angenommenes Produkt des Sozialamtes zur Information älterer Bürger und deren Angehörigen ist in diesem Zusammenhang beispielsweise der alle zwei Jahre erscheinende Seniorenwegweiser (vgl. Stadt Mülheim an der Ruhr 2015). Dieser enthält wesentliche Informationen aus allen in Frage kommenden Lebensbereichen, die für ältere Menschen von besonderem Interesse sind. Auch das „Netzwerk der Generationen“ zählt zu den Initiativen, die aus dem Wunsch der Bürger nach besseren Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten entstanden sind. Einmal monatlich treffen sich engagierte Bürger und Vertreter von Vereinen, Institutionen, karitativen und privaten Dienstleistern, Kirchengemeinden und Moscheen, um an weiteren Ideen für den Stadtteil zu arbeiten und die Umsetzung zu planen (vgl. Stadt Mülheim an der Ruhr 2014).

Auch mit dem Vorprojekt „CityNet“, das in den Jahren 2009 bis 2011 von der TH Köln in Kooperation mit der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr durchgeführt wurde, wurde das Ziel verfolgt, dem demographischen Wandel durch den Aufbau und ‚Betrieb‘ von infrastrukturellen

auch Alter der persönlichen Erfüllung genannt (60- bis unter 80 Jahre), das vierte Lebensjahr als Alter der unabänderlichen Abhängigkeit und Altersschwäche (80 Jahre und älter). Im vierten Lebensalter sind die eigenen Ressourcen zum Bewältigen des Alltags oft weitgehend aufgebraucht, sodass Frauen und Männer in dieser Phase stärker auf die Solidarität anderer angewiesen sind (vgl. Laslett 1995: 35ff.).

Netzwerken in der Sozialwirtschaft angemessen Rechnung zu tragen. Ziel der Netzwerkorientierung war in diesem Kontext vor allem das Ansetzen an den Primärprozessen des alltäglichen Lebens älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter, zu denen die Prozesse Wohnen, Versorgung, Gesundheit, Mobilität, soziale Einbettung, Arbeit/Aktivität und Bildung/Kultur zählen. Die Prozesse bildeten die Basis, um mit verschiedenen Dienstleistern und Bürgern Mülheims in einen vertiefenden Theorie-Praxis-Dialog zu gelangen. Mit diversen Akteuren der Fachebene sowie der Bürgerschaft Mülheims wurden deshalb in zwei vernetzungsfeldfokussierten Workshops bzw. sogenannten Quartierswerkstätten die Aussichten eines Netzwerkaufbaus erörtert und Versorgungslücken erhoben (vgl. Tab. 1). Dazu wurde an den Möglichkeiten der systematischen Umsetzung unter Berücksichtigung der genannten Bedarfe älterer Menschen ab 60 Jahren gearbeitet.

Tabelle 1: Thema der Quartierswerkstätten im Jahr 2011

Vernetzungsfeld I	Vernetzungsfeld II
1. Quartierswerkstatt zum Thema „Selbstbestimmtes Wohnen im Alter“	2. Quartierswerkstatt zum Thema „Gestaltung der Weitergabe des Wissens und der Fertigkeiten zwischen den Generationen“.

Die beiden Quartierswerkstätten wurden von den Teilnehmern als geeignetes Instrument bewertet, um an innovativen Vernetzungsideen und Handlungsmaßnahmen zu arbeiten, die die infrastrukturelle Versorgungsstruktur im Hinblick auf das selbst versorgte und selbstbestimmte Wohnen älterer Bürger Mülheims optimieren. Auch die Möglichkeiten zur Weitergabe des Wissens und der Fertigkeiten zwischen den Generationen konnten mithilfe der Quartierswerkstatt ergebnisorientiert beleuchtet werden.

In den Quartierswerkstätten wurde darüber hinaus die Notwendigkeit einer Person als „Kümmerer“ konstatiert, die sich insbesondere mit den verschiedenen Belangen älterer Menschen auskennt (z.B. zu den Themenfeldern Wohnen, Versorgung, Gesundheit), indem sie beispielsweise zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen bei Hilfebedürftigkeit berät und auch bei Altersthemen wie Prävention, die Gestaltung der freien Zeit (z.B. Kultur, Technik, Reisen) und bei der Bewältigung von alltäglichen Aufgaben (z.B. Behördengänge) Ansprechpartner für ältere Bürger, Angehörige und Interessierte ist. Zu diesem Zweck soll die Kümmerer-Person mit verschiedenen sozialen Diensten und Akteuren kooperieren. Nach damaliger Meinung der Teilnehmer können sowohl ein Hausmeister einer Wohnungsbaugesellschaft als auch Ehrenamtliche diese Funktion abdecken, um bestehende Versorgungslücken älterer Menschen zielorientiert zu kompensieren und im Netzwerkverbund angemessenere Versorgungs- und Aktivierungspakete zu arrangieren.

Die Idee des „Kümmerers“ wurde daraufhin von der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr weiter ausdifferenziert; zu diesem Zweck wurde die Netzwerkkolle sogenannter Lotsen reflektiert und gemeinsam mit der TH Köln der Projektantrag beim Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Förderlinie SILQUA („Soziale Innovation für Lebensqualität im Alter“) gestellt. In den Jahren 2012-2015 erfolgte die wissenschaftliche Entwicklung und Erprobung des Lotsensystems im Projekt SONA.

1.3 Situationsbeschreibung in Mülheim an der Ruhr

Mülheim an der Ruhr ist eine kreisfreie Stadt im westlichen Ruhrgebiet Nordrhein-Westfalens. Zu den benachbarten Städten gehören Duisburg/Essen und die Landeshauptstadt Düsseldorf. Mülheim an der Ruhr ist die Stadt in Nordrhein-Westfalen mit dem höchsten Bevölkerungsanteil älterer Menschen. Bereits im Familienbericht der Stadt Mülheim an der Ruhr aus dem Jahre 2007 heißt es: „Wir werden weniger. Wir werden älter. Wir werden bunter.“ (vgl. Zentrum für interdisziplinäre Raumforschung (2007): 27). Den zugrunde liegenden Sozialdaten ist in diesem Kontext zu entnehmen, dass sich Mülheim an der Ruhr insbesondere in den Jahren von 1975 bis 2006 einem Wandel unterzogen hat. Während der Anteil der Kinder und Jugendlichen unter 18 Jahren an der Gesamtbevölkerung in dieser Zeit von knapp 23 Prozent auf gut 15 Prozent gesunken ist und sich seit 1987 zwischen 15 und 17 Prozent einpendelt, stieg der Anteil der älteren Bevölkerung in jener Zeit hingegen deutlich an. Im Jahr 2006 betrug der Anteil der Menschen im dritten und vierten Lebensalter fast 24 Prozent. Der Anteil der Kinder und Jugendlichen lag im Jahre 2006 bereits um knapp sieben Prozentpunkte unter dem Wert von 1975, während die Bevölkerung im Alter von 65 und älter um fast acht Prozentpunkte zugenommen hat. Somit überstieg der Anteil der Älteren den Anteil der jüngeren Bevölkerung in Mülheim an der Ruhr deutlich (vgl. ebd.: 30). Eine ähnliche demographische Bevölkerungsentwicklung wurde bereits zum damaligen Zeitpunkt auch für die kommenden Jahre konstatiert und ist auch im bundesweiten Vergleich bereits seit einigen Jahren ein viel diskutiertes Thema. Die Stadt Mülheim an der Ruhr sowie andere Städte, Gemeinden und Länder Deutschlands stehen somit vor erheblichen sozialpolitischen Herausforderungen bei der Gestaltung einer bedarfsgerechten Infrastruktur und Versorgung, die den Bedürfnissen einer überalternden Gesellschaft angemessen Rechnung trägt und ihre Selbstversorgungsfähigkeit zielorientiert stärkt.

Angesichts der demografischen Entwicklung ist eine nachhaltige Veränderung im Bevölkerungsaufbau zu erwarten, die die Stadt Mülheim an der Ruhr bereits seit einigen Jahren vor erhebliche Herausforderungen stellt, die Teilhabe älterer Menschen am gesellschaftlichen Leben zu erhalten. Das Ziel, älteren Bürgern Chancen zur größtmöglichen Partizipation an diversen Themenbereichen wie beispielsweise Kultur, Bildung, Freizeit, Sport und Gesundheit bis hin zur politischen Beteiligung garantieren zu können, gehört dabei zu den wichtigsten Leitlinien der kommunalpolitisch Verantwortlichen der Stadt Mülheim an der Ruhr. Auch der Erhalt und die Förderung der Selbstbestimmung und Selbstversorgung älterer Menschen stehen im Fokus, weswegen unter anderem auch dem Entlass- und Wohnungsmanagement eine tragende Rolle zuteil geworden ist. Ein Lotsensystem kann durch das ehrenamtliche, vermittelnde und informierende Engagement in diversen Themenfeldern Gelegenheit bieten, die Lebenszufriedenheit älterer Menschen positiv zu beeinflussen und der demografischen Entwicklung angemessen Rechnung zu tragen.

Altstadt I als Untersuchungsraum

Um von der differenzierten Infrastruktur und hohen Bevölkerungsdichte zu profitieren, wurde der Untersuchungsraum Stadtmitte in Altstadt I festgelegt. Die Stadt Mülheim erhält durch die modellhafte Implementierung des Lotsensystems in Stadtmitte Gelegenheit, von den facettenreichen Kompetenzen und Ressourcen der Akteure auch langfristig zu profitieren und die Erkenntnisse in andere Stadtteile zu transferieren. Um die Beratungsbedarfe der hiesigen Wohnbevölkerung zu erheben, wurde im statistischen Bezirk „Stadtmitte“ eine Haushaltsbefragung durchgeführt (vgl.

Kap. 3.1, Abb. 4). Von den insgesamt über neun Stadtteilen verteilt lebenden 169.398 Einwohnern haben im Stadtteil „Altstadt I“ insgesamt 20.177 Einwohner und im statistischen Bezirk „Stadtmitte“ 3057 Personen ihren Wohnsitz (Stand 30.06.2015, vgl. Stadt Mülheim an der Ruhr 2015). Zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten (z.B. das Einkaufszentrum „Forum City Mülheim“ sowie eine angrenzende Einkaufszeile „Schloßstraße“) sowie der Bahnhof sind in Stadtmitte gelegen. Die Hochhausanlage am Hans-Böckler-Platz ist ebenfalls zentrales Kennzeichen des Untersuchungsraums (vgl. Abb. 3).



Abbildung 3: links: Schloßstraße, rechts: Hans-Böckler-Platz (Quelle: eigene Darstellung)

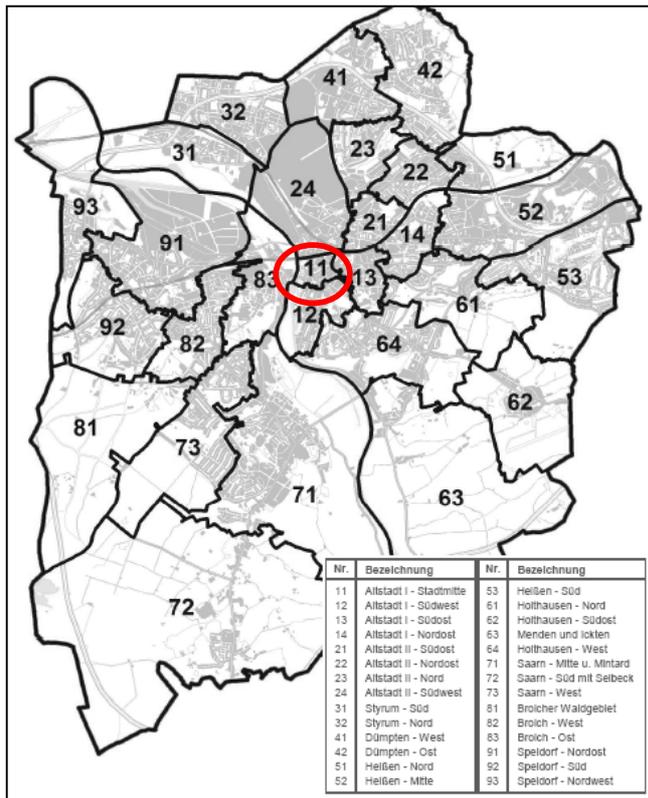


Abbildung 4: Grenzen der neun Stadtteile und der statistischen Bezirke, Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr 2015

1.4 Ziele eines Lotsensystems

Das *strukturbezogene Ziel* des Projekts SONA bestand in dem *flächendeckenden Aufbau* eines *zwei-seitigen Lotsensystems* für ältere Menschen. Im Vordergrund der Lotsentätigkeit stand als Ziel die *Vermittlung* zwischen der Alltagswelt der Ratsuchenden und den – zum großen Teil professionellen – Funktionssystemen in der Kommune, um die Möglichkeiten für ältere Menschen transparenter zu machen. Dabei handelt es sich um eine neue und *ergänzende Beratungs- bzw. Informationsstruktur* im Sozialraum, die den Bürgern kostenlos angeboten wird. In diesem Zusammenhang wurde auch der *Ausbau des Bürgerschaftlichen Engagements* durch interessierte und engagierte Bürger beabsichtigt. Ältere Bewohner können das im Stadtteil vorhandene *soziale Netzwerk* nutzen, um zielgruppenspezifisch ihre Lebensbedingungen im Sozialraum zu verbessern. Es sollten möglichst viele Lotsen im Rahmen einer speziellen *Qualifizierung* gewonnen und durch kontinuierliche Beratung und Unterstützung im Rahmen einer Praxisbegleitung fortgebildet werden. Das Ziel bestand deshalb in einem intensiven und regelmäßigen Austausch mit den Lotsen und Nutzern.

Zu den *zielgruppenorientierten Leitzielen* des Lotsenprojekts zählte unter anderem die unkomplizierte Bereitstellung von benötigten Informationen im Beziehungsumfeld älterer Menschen, um ihnen Orientierung zu geben. Bei Bedarf sollte insbesondere *Kontakt* zu Zielpunkten wie zum Beispiel zu sozialen Dienstleistern, Behörden, Vereinen und Initiativen hergestellt werden. Außerdem bestand ein weiteres Ziel in der *bedarfsorientierten Kompensation* fehlender informeller Lotsen im persönlichen Netzwerk (z.B. Familienmitglieder) durch formelle und intermediäre Lotsen. Durch die

Vermittlung und Begleitung von formellen, informellen und intermediären Lotsen sollte die *strukturelle Lücke*, die zwischen der Alltagswelt der Ratsuchenden und den Funktionssystemen in Kommune besteht, geschlossen werden. Es ging vor allem um die

- die Reduzierung von bestehenden Informations- und Kommunikationslücken,
- die Korrektur von Fehlinformationen,
- die Erhöhung der Informationsdichte,
- die Erhöhung der Weitervermittlungsquote beispielsweise an professionelle Ansprechpartner bei Behörden, Dienstleistern, Verbänden und
- die Verbesserung des sozialen Klimas im Sozialraum durch niedrigschwellige Begegnung.

Im Fokus der zielgruppen- und bedarfsorientierten Vorgehensweise der Lotsen stand dabei unter anderem auch der Gedanke des *Empowerment*. Die Lotsen sollen die Ratsuchenden dazu ermutigen, ihre eigenen Stärken zu erkennen und ihnen Hilfestellung bei der Aneignung von Selbstbestimmung und Lebensautonomie geben („Hilfe zur Selbsthilfe“). Es ging darum, Ressourcen freizusetzen, um die eigenen Lebenswege und Lebensräume selbstbestimmt gestalten zu können (vgl. Stimmer 2000). Dabei wurde ein niedrigschwelliger Zugang angestrebt, sodass sich Lotsen und Bürger auf Augenhöhe begegnen.

In Kapitel 2 wird die Entwicklung des Lotsenmodells erörtert. Dazu berichtet Kapitel 2.1 über eine im Jahr 2013 durchgeführte Good-Practices-Analyse, in der deutschlandweit verschiedene Lotsenprojekte untersucht und zentrale Qualitätskriterien für die Entwicklung des Lotsensystems abgeleitet wurden (vgl. Kap. 2.2). In Kapitel 2.3 wird das Lotsenmodell vorgestellt, das basierend auf der Analyse konzipiert und implementiert wurde. In diesem Zusammenhang wird Bezug zu den Kernelementen des zweiseitigen Lotsenmodells genommen, zu denen zum einen die Lotsenarten als lebensweltliche Schnittstelle und zum anderen die Ankerpersonen der professionellen Dienste als Systemschnittstelle zählen. Darüber hinaus werden die Themen- und Handlungsfelder des Lotsenmodells erörtert. In Kapitel 3 werden die Entwicklungsschritte in Mülheim an der Ruhr dargestellt und referiert, wie die Implementation des Lotsenmodells im Untersuchungsraum Altstadt I erfolgt ist. Kapitel 4 stellt ein Verfahrensmodell vor, das im Rahmen einer prozessbegleitenden Evaluation eingesetzt werden kann. Dabei wird auch Bezug zu den Ergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung im Rahmen der zehnmonatigen Erprobungsphase genommen. Zum Schluss werden in Kapitel 5 der Nutzen und die Wirkungen des Lotsenmodells noch einmal zusammenfassend betrachtet und Handlungsempfehlungen für den Transfer in andere Städte und Kommunen formuliert.

2 Entwicklung des Lotsenmodells

2.1 Good-Practices-Analyse im Rahmen der Konzeptionsphase

Da ein qualitätsvolles Vorgehen bei der Entwicklung eines Lotsensystems eine ganze Reihe von Kriterien berücksichtigen muss, zählte die Good-Practices-Analyse deutschlandweiter Lotsenprojekte im Projekt SONA zu den wesentlichen Arbeitsbausteinen. Im November 2012 wurde mit der deutschlandweiten Sammlung von Lotsenbeispielen begonnen. Anhand festgelegter Kriterien wurden im Internet zunächst Lotsenansätze recherchiert. Anschließend wurden die erhobenen

Beispiele nach formellen, informellen sowie intermediären Vermittlungsformen typisiert und nach Themen- und Handlungsgebieten (z.B. Resozialisierung, Interkulturalität, (Weiter-) Bildung, Alltagsbewältigung, Alltagsbegleitung) gruppiert. Beleuchtet wurden auch internetbasierte Datenbanken, die eine Übersicht über das vielfältige Hilfe- und Unterstützungsangebot für ältere Menschen sowie die verschiedenen Betätigungsfelder ehrenamtlichen Engagements geben. Von insgesamt 50 recherchierten Praxisbeispielen wurden im Anschluss fünfzehn Lotsenprojekte differenzierter analysiert, indem mit den Projektverantwortlichen leitfadengestützte Interviews geführt wurden (tabellarische Auflistung der Projekte sowie eine kurze Projektbeschreibung siehe Anlage, Kap. 6.4, Tab. 28). Am Ende des Arbeitsbausteins stand ein Kriterienkatalog, auf dem die Konzeptionsphase im Projekt SONA aufbaute.

2.1.1 Good-Practice-Kriterien

In der Literatur sind einige Qualitätskriterien benannt, die für die Umsetzung verschiedener Projekte relevant sind. Für Projekte in der *Gesundheitsförderung sozial Benachteiligter* beispielsweise gelten in diesem Zusammenhang folgende Kriterien als relevant: das Vorliegen einer Konzeption, das Eingrenzen einer Zielgruppe, ein innovativer und nachhaltiger Charakter sowie die Existenz eines Multiplikatoren-Konzepts. Außerdem eine niedrigschwellige Arbeitsweise, Partizipationsmöglichkeiten bei der Zielgruppe, Empowerment sowie eine Orientierung am Settingansatz². Auch ein integriertes Handlungskonzept/Vernetzung, ein Qualitätsmanagement bzw. Qualitätsentwicklung, eine Dokumentation und Evaluation sowie Kosten-Nutzen-Relation wurden als zentrale Qualitätskriterien benannt (vgl. BZgA 2011: 16ff.).

Im Themenfeld der *sozialräumlichen Integration von Zuwanderern* wurden gemäß den Angaben aus der Literatur im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse die Kriterien Sozialraumbezug, die Beteiligung der Betroffenen, Flexibilität des Konzepts, der Einbezug lokaler Ressourcen, Ganzheitlichkeit und die Kommunikation als Kriterien formuliert und geprüft. Ein weiteres Kriterium war der Projekterfolg. Ein Projekt wurde in diesem Zusammenhang als besonders gut bewertet, wenn es entweder alle Kriterien erfüllte oder in einem Kriterium neutral bewertet wurde (vgl. Petendra 2005: 5ff.).

Bischof und Weigl (2010) nennen als inhaltliche Auswahlkriterien zur Bestimmung guter Praxisbeispiele für Projekte *mit älteren Menschen* darüber hinaus eine soziodemografisch ausgerichtete Bedarfsanalyse mit Entwicklungsprognosen, die Teilhabe und Beteiligung älterer und alter Menschen, ein zielgruppenspezifischer Ansatz unter Berücksichtigung von Inklusionsaspekten, ein ressortübergreifender Ansatz, die Projektentwicklung als lernende Organisation, die Qualitätssicherung durch Evaluation und den Aufbau nachhaltiger Strukturen. Außerdem eine Quartiersstadtteilorientierung, die Berücksichtigung geschlechtsspezifischer, soziokultureller und ökonomischer Unterschiede, der Aufbau lokaler Netzwerkstrukturen, die Partizipation, der Erhalt von Autonomie im eigenen Wohnumfeld, Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment sowie die Förderung von Engagement (vgl. ebd.: 16f.). Um zu vermeiden, dass die Angebote nicht mit einer unrealistischen Erwartung

² Das Konzept des Settingansatzes adressiert das „setting“ als den alltäglichen Lebensraum, in dem Interventionen greifen. Die WHO entwickelte verschiedene Setting-Konzepte zur Gesundheitsförderung (vgl. „Wissenschaftlich Öffentlich“ der Universität Bielefeld 2004).

tungshaltung konfrontiert werden, ist es nach Bischof und Weigl nicht notwendig, dass die ausgewählten Projekte alle zwölf Kriterien gleichermaßen gut umsetzen. Als Mindestvoraussetzung wird lediglich das Vorliegen einer Konzeption sowie der Einbezug einer sozial benachteiligten Zielgruppe fokussiert (vgl. ebd.: 20ff).

2.1.2 Good-Practices-Analyse im Rahmen der SONA-Konzeptentwicklung

Für den weiteren Transfer wurden Ergebnisse genutzt, die in Bezug auf die Struktur- und Prozessebene Anregungen für das Projekt SONA gegeben haben. Zur Strukturebene zählen beispielsweise die organisatorischen Bedingungen sowie die Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten durch die (nachfragenden) Nutzer. Auch die Qualifikation der Lotsen und aller am Lotsenprojekt Beteiligten sowie Ausstattung/Ausrüstung des Projekts wird der Strukturebene zugeordnet. Auf der Prozessebene wird die Gesamtheit der Aktivitäten berücksichtigt, die zur Erstellung der Lotsentätigkeit notwendig ist. Dazu zählen auch die Risikofaktoren im Projektverlauf, die das Projekt befördern oder behindern können (vgl. Zollondz 2006: 161).

Insbesondere die Strukturqualität nahm im Rahmen der Good-Practices-Analyse einen hohen Stellenwert ein, da die Kompetenzen (erworben durch Qualifikation) der (in-) formellen und intermediären Lotsen sowohl für die Vermittlungstätigkeit als auch den Erfolg des Projekts entscheidend sind. Auch die Vermittlungsformen und Kontaktgelegenheiten tragen zur Nutzungsfrequenz und dem Gelingen des Projekts bei. Außerdem wird im Rahmen der Analyse besonderes Augenmerk auf die personelle Ausstattung und die Arbeitsgremien gelegt, da diese Strukturen für die Nachhaltigkeit des Lotsenangebots ausschlaggebend sein können (vgl. Tab. 2).

Tabelle 2: Kriterien guter Praxis im Projekt SONA

Dimension/Information	Qualitätskriterien „gute Praxis“	Erkenntnisinteresse
Ausgangslage	(1) Soziodemografisch ausgerichtete Bedarfsanalyse	<ul style="list-style-type: none"> • Seit wann gibt es das Projekt (noch laufend, bereits abgeschlossen)? • Was war der Anlass für das Lotsenprojekt? • Gab es im Vorfeld des Lotsenprojekts eine Bedarfsanalyse? • Gibt es andere Lotsenprojekte?
Innovation	(2) Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist das Innovative an dem Lotsenprojekt?
Zielgruppe	(3) Zielgruppe, zielgruppenspezifischer Ansatz unter Beachtung von Unterschieden und Inklusionsaspekten	<ul style="list-style-type: none"> • Wer ist die Zielgruppe des Lotsenprojekts? • Werden geschlechtsspezifische, soziokulturelle und ökonomische Unterschiede berücksichtigt? • Wurden bei der Auswahl der Zielgruppe auch Inklusionsaspekte berücksichtigt (d.h. Berücksichtigung von älteren Menschen mit Demenz, Behinderung, gleichgeschlechtlicher Orientierung, Zuwanderungsgeschichte)?
Konzeptionelle Grundlagen	(4) Konzeption	<ul style="list-style-type: none"> • Was für ein Konzept/Leitbild wird mit dem Lotsensystem verfolgt? • Welche Strukturen sieht das Lotsenkonzept vor (Koordination etc.)?
	(5) Wertebasis	<ul style="list-style-type: none"> • Ist das Lotsenprojekt wertebunden?
	(6) Handlungsbereiche	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es thematische Schwerpunkte im Lotsenprojekt? • Welche thematischen Bereiche werden berücksichtigt? (Abfrage der SONA Handlungsbereiche)
	(7) Flexibilität des Konzepts	<ul style="list-style-type: none"> • Wie flexibel kann das Konzept/Leitbild auf Veränderungen hinsichtlich Ihrer Zielgruppe reagieren?
Rechtliche und finanzielle	(8) Rechtliche Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Welche rechtlichen Rahmenbedingungen haben die Um-

Rahmenbedingungen		setzung des Lotsenprojekts befördert oder behindert?
	(9) Finanzierungsformen	<ul style="list-style-type: none"> Wie gestaltet sich die Finanzierung des Lotsenprojekts?
Qualitätssicherung	(10) Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Wie viele Lotsen werden beschäftigt? Welche Qualifikation haben die Lotsen? Über welche Qualifikationen sollten Lotsen verfügen? Wie werden die Lotsen auf ihre Tätigkeit vorbereitet (z.B. durch eine Schulung)? Wie wird die Qualifikation der Lotsen (ehrenamtlich/professionell) sichergestellt?
	(11) Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Wie wird der Austausch der Lotsen untereinander gefördert? Optional und je nachdem, ob es ehrenamtliche oder professionelle Lotsen gibt: Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen ehrenamtlichen und professionellen Lotsen?
Kontakt zwischen Lotsen und Nutzern	(12) Infrastrukturen, Kontaktgelegenheiten	<ul style="list-style-type: none"> Werden die Nutzer des Projektangebots von den Lotsen aufgesucht oder kommen sie zu den Lotsen in eine Einrichtung? Welche Orte stehen den Lotsen für ihre Lotsen-Tätigkeit zur Verfügung? Wie sind die Infrastrukturen ausgestattet?
	(13) niedrigschwellige Arbeitsweise	<ul style="list-style-type: none"> Wodurch wird Niedrigschwelligkeit erreicht?
	(14) Vermittlungsweisen	<ul style="list-style-type: none"> Wie vermitteln die Lotsen?
	(15) Formale und informale Vermittlungsformen	<ul style="list-style-type: none"> Wo ist die Vermittlungsaufgabe angedockt? Welche Form wurde gewählt?
Sozialräumliche Grundlagen	(16) Sozialraumbezug	<ul style="list-style-type: none"> Inwiefern wird der Sozialraum der Nutzer im Lotsenprojekt berücksichtigt? Wurden Akteure im Sozialraum für das Lotsenprojekt sensibilisiert?
	(17) Lebensweltnähe	<ul style="list-style-type: none"> Wie nah ist die Vermittlung an der Zielgruppe dran?
Erhalt der Autonomie und Selbstbestimmung der Zielgruppe	(18) Partizipation der Nutzer	<ul style="list-style-type: none"> Welche Partizipationsmöglichkeiten am Projekt werden den Nutzern eröffnet?
	(19) Autonomie und Selbstbestimmung	<ul style="list-style-type: none"> Wie werden die Autonomie und Selbstbestimmung der Zielgruppe gefördert?
	(20) Empowerment	<ul style="list-style-type: none"> Wozu befähigen die Lotsen die Nutzer im Verlauf ihrer Lotsentätigkeit?
Netzwerk	(21) Einbezug lokaler Ressourcen, Ressortübergreifender Ansatz, integriertes Handlungskonzept, Ganzheitlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> Ist das Projekt in ein Netzwerk eingebunden? Wenn ja, welche Akteure / Fachbereiche sind an dem Lotsenprojekt beteiligt? Konnten Kooperationspartner gewonnen werden? Welche Kooperationspartner sind besonders wichtig?
	(22) Rückendeckung durch Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Durch wen ist das Projekt abgesichert? Von wem wird das Lotsenprojekt getragen?
Risikofaktoren im Projektverlauf	(23) Projektentwicklung als lernende Organisation	<ul style="list-style-type: none"> Gab es im Projektverlauf Störeinflüsse? Wenn ja, wie wurde mit den Herausforderungen umgegangen?
Evaluation	(24) Dokumentation und Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> Wie werden die Projektschritte dokumentiert? Wird eine wissenschaftliche Begleitung/Evaluation des Projekts durchgeführt?
	(25) Projekterfolg	<ul style="list-style-type: none"> Welche Rückmeldung geben die Nutzer des Lotsenangebots? Wie viele Menschen wurden mit dem Lotsen-Angebot (bisher) insgesamt erreicht? Wurden die angestrebten Projektziele (bisher) erreicht? Gibt es (bereits erste) Projekterfolge? Wenn ja, welche?
	(26) Kosten-Nutzen Relation	<ul style="list-style-type: none"> Inwiefern stehen die Kosten des Projekts im Verhältnis zu

		dem Nutzen, den das Projekt (bisher) bringt?
	(27) Gratifikation	<ul style="list-style-type: none"> • Was bekommt wer dafür? Was hat wer davon?
Nachhaltigkeit	(28) Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Worin bestehen die nächsten Schritte? • Ist eine dauerhafte Implementierung der Lotsen geplant? • Hat das Projekt bereits Modellcharakter angenommen? • Haben sich andere Städten, Kommunen, Gemeinden etc. für das Lotsenprojekt interessiert? • Wurde das Projekt in anderen Städten, Kommunen, Gemeinden etc. bereits nachgeahmt? • Was wird getan, um das Projekt nachhaltig zu verankern?
	(29) Multiplikatorenkonzept, Engagementförderung	<ul style="list-style-type: none"> • Wie wird die langfristige Akquise der Lotsen sichergestellt? • Wie wird (langfristig) das Interesse und die Bereitschaft der Bürger, sich im Rahmen der Lotsentätigkeit ehrenamtlich zu engagieren geweckt?

Nicht alle untersuchten Projekte konnten Ergebnisse in den genannten Qualitätskriterien vorweisen, wurden seitens des Forschungsteams der TH Köln jedoch trotzdem als geeignet bewertet und fanden Berücksichtigung in der Konzeptentwicklung. In diesem Zusammenhang gab es Good-Practices-Kriterien, die besonders wichtig waren, wie beispielsweise die soziodemografisch ausgerichtete Bedarfsanalyse bezüglich der Themen- und Handlungsfelder zu Beginn eines Projekts.

Für die Entwicklung und Implementierung eines Lotsensystems unter Einbezug der Ergebnisse der Good-Practices-Analyse waren darüber hinaus insbesondere folgende Kriterien relevant: (i) die Entwicklung verschiedener Handlungskonzepte als Basis, (ii) der Aufbau nachhaltiger Strukturen durch die Implementierung einer strategischen Stab- und Koordinierungsstelle sowie die operative Umsetzung durch (iii) die Akquisition und Qualifizierung von Lotsen, (iv) die Schaffung von Vermittlungsformen und Kontaktmöglichkeiten zwischen Lotsen und Bürgern, (v) die Akquisition von Ansprechpartnern („Ankerpersonen“) in den Themen- und Handlungsfeldern, (vi) das soziale Marketing. Außerdem (vi) die finanziellen und rechtlichen Rahmenbedingungen, die (vii) die zeitlichen Ressourcen und (viii) die Evaluation als Wirkungsmessung.

In den nachstehenden Kapiteln werden die Qualitätskriterien zur Realisierung eines Lotsensystems zunächst unter Bezugnahme der Ergebnisse der Good-Practices-Analyse erörtert, bevor in Kapitel 3 über die konkreten Entwicklungsschritte in Mülheim an der Ruhr berichtet wird. In Kapitel 4 wird differenzierter Bezug zur Evaluation genommen, in dem ein Verfahrensmodell zur Evaluation der Qualitätskriterien vorgestellt wird, das im Rahmen der wissenschaftlichen Erprobungsphase und Auswertung Anwendung fand.

2.2 Qualitätskriterien zur Realisierung eines Lotsensystems

2.2.1 Konzeptentwicklung als vorbereitende Maßnahme

Im Rahmen eines qualitätsvollen Vorgehens geht es vor allem darum, Ziele und Aufgaben zu bestimmen, die den Entwicklungsprozess bestimmen. Auch alle im Rahmen der Good-Practices-Analyse untersuchten Projektangebote verfügten über eine differenzierte Konzeption zu Beginn der Projekte, wodurch in den meisten Fällen eine detaillierte Entwurfsplanung vorlag. Insbesondere die Flexibilität der Konzeptionen wurde von den meisten Projektverantwortlichen als besonders wichtig empfunden, um auf die sich verändernden Bedürfnis- und Lebenslagen der Zielgruppe passgenau und schnell reagieren zu können. In den meisten Fällen wurde die Flexibilität der Kon-

zepte als hoch eingeschätzt. In einem Projekt wurde die Flexibilität unter anderem mit der Themenvielfalt begründet, die im Projekt angeboten wurde.

2.2.2 Die Implementierung einer Stab- und Koordinierungsstelle

Eine wesentliche Erkenntnis der Good-Practices-Analyse war, dass die deutschlandweiten Projekte nur dann nachhaltig und erfolgreich verankert werden konnten, wenn es eine Projektkoordination gab. Aus der Mehrzahl der Interviews ging hervor, dass eine Koordination als zentraler Gelingensfaktor eingeschätzt wurde. Ein Projekt beispielsweise kam zum Erliegen, da die Mittel für eine Koordinierungsstelle fehlten. Erst die Regelung der finanziellen Zuständigkeiten bildete die Basis für die Wiederaufbautätigkeit des Projekts. Unter Berücksichtigung dieser Erkenntnisse empfiehlt sich, mindestens eine halbe Stelle für die Koordination der Lotsentätigkeiten einzuplanen. Zu den Tätigkeiten der Koordination zählen beispielsweise:

- Akquisition der Lotsen,
- Kontaktpflege mit den Lotsen,
- Organisation und Durchführung der Schulungen und Fortbildungsveranstaltungen,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Netzwerkpflege,
- Berichtswesen / Dokumentation und
- Buchhaltung.

In einem weiteren Beispiel wurde darüber informiert, dass die Selbstorganisation der Lotsen eine Alternative zu einer herkömmlichen Koordinierungsstelle darstellen kann. Allerdings scheint die Selbstorganisation durch die Lotsen ein hohes Maß an Eigenverantwortung und Zuverlässigkeit zu erfordern.

2.2.3 Operative Umsetzung des Lotsensystems durch Akquisition und Schulung der Lotsen

Lotsen zeigen Wege zum Beratungsangebot auf und wenden sich an Menschen, denen es oftmals an Orientierung und Überblick angesichts der Fülle an Angeboten öffentlicher, freier und privater Beratungsangebote fehlt. Lotsen beraten allerdings in den meisten Fällen nicht; sie haben keinen unmittelbaren problembezogenen Versorgerstatus. Niedrigschwelligkeit bedeutet vielmehr eine Reduzierung der Schwellen der Nutzung der Angebote (vgl. Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 9).

Die vermittelnde Funktion des Lotsen geht auch aus der Bedeutung des Lotsenbegriffs hervor, denn ursprünglich stammt der Begriff „Lotse“ aus der Schifffahrt und bedeutet im Niederdeutschen Lootsmann. Aus dem englischen wird der Loadman mit „Geleitsmann“ übersetzt sowie zu load „Weg“, „Straße“. Bei einem Lotsen handelt es sich um einen Berater des Kapitäns oder Schiffsführers in schwierigen Fahrwässern oder Häfen (vgl. Brockhaus 21., völlig neu bearbeitete Auflage: 179).

Die Auswahl und Schulung der Lotsen

Eine qualitätsvolle Vorgehensweise setzt nicht nur die Gewinnung von Lotsen unter Berücksichtigung eines bestimmten Persönlichkeitsprofils voraus, sondern auch die Qualifizierung und Weiterbildung im Verlauf der Lotsentätigkeit.

Alle Good-Practices-Beispiele hatten gemeinsam, dass die Schulung und inhaltliche Vorbereitung der Schulung in den meisten Fällen unabdingbare Voraussetzung war, um eine Lotsentätigkeit aufnehmen zu können. Die Schulungsdauer der einzelnen Projektmaßnahmen variierte. Fortbildungsveranstaltungen im Anschluss dienten der Weiterbildung und dem kommunikativen Austausch der Lotsen untereinander.

Zu den zentralen konzeptionellen Eckpunkten gehört deshalb die Verankerung eines Qualitätssystems, das sowohl die fachliche und methodische Ausgestaltung definiert als auch die Schulungsinhalte der Qualifizierungsmaßnahmen für die Aus- und Weiterbildung der Lotsen sicherstellt. Denkbar ist in diesem Zusammenhang auch die Entwicklung eines Qualitätssiegels. Das Ziel besteht darin, dass aktive Bürger, Einrichtungen und Dienste mit diesem Siegel im Anschluss an die Schulung in Beratungs- und Vermittlungsfragen ausgewiesen sind. Zur nachhaltigen Qualitätssicherung sollte ermittelt werden, in welchen regelmäßigen Zeitabständen (z.B. alle drei bis fünf Jahre) das Qualitätssiegel in Aufbaumodulen des Schulungskonzepts erneuert werden sollte.

Das Anforderungsprofil eines Lotsen

Im Rahmen der Konzeptentwicklung wurde unter anderem auch ein Stellen- bzw. Anforderungsprofil vom Forscherteam der TH Köln entwickelt. Nachstehend wird sowohl zu den Voraussetzungen als auch den Persönlichkeitsmerkmalen eines Lotsen sowie den erforderlichen Fähigkeiten und Ablehnungsgründen Bezug genommen.

Voraussetzungen

Die Übernahme einer Lotsentätigkeit ist an verschiedene Voraussetzungen geknüpft. Die Identifikation mit dem eigenen Wohnort und der Wunsch sich dort für die Belange älterer Mitbürger einzusetzen stehen hierbei im Vordergrund.

Persönlichkeitsmerkmale

Die Tätigkeit als Lotse stellt vielfältige Anforderungen an die Ehrenamtlichen dar, weshalb ein

- freundliches,
- offenes,
- kommunikatives,
- empathisches,
- einfühlsames,
- sensibles,
- verständnisvolles
- verantwortungsbewusstes,
- gewissenhaftes und
- geduldiges

Auftreten wichtig ist. Um den älteren Menschen das Gefühl zu geben, mit ihrem Anliegen ernst genommen zu werden, ist insbesondere das offene und empathische Auftreten von zentraler Bedeutung. Der Umgang mit älteren Menschen erfordert ein gewisses Maß an Geduld und Verständnis für die Belange der Zielgruppe. Um das Vertrauen der Zielgruppe in die Lotsen zu stärken ist eine gewissenhafte Fallbearbeitung wichtig. Nur so kann es zu einer langfristigen und nachhaltigen Etablierung des Lotsensystems kommen.

Erforderliche Fähigkeiten

Um den Senioren bei ihren Problemen und Fragen helfend zur Seite stehen zu können, sind bereits vorhandene Erfahrungen mit der Zielgruppe des Lotsensystems sinnvoll und empfehlenswert. Die Vermittlungsaufgaben erfordern zudem die Fähigkeiten lösungsorientiert zu denken und die erforderlichen Kontakte zu professionellen Ansprechpartnern des Dienstleistungsangebots herzustellen. Um die genauen Problemlagen der Zielgruppe erfassen zu können, müssen die Lotsen über eine gute Auffassungsgabe verfügen und in der Lage sein, gut und aufmerksam zuzuhören.

Qualifizierung der Lotsen

Da eine Lotsentätigkeit vielfältige Anforderungen an die Lotsen stellt muss eine Eignung potenzieller Lotsen in einem mehrschrittigen Verfahren vor Aufnahme der Tätigkeit geprüft werden. Daher ist die Teilnahme an verschiedenen Terminen verpflichtend:

- Die Teilnahme an einem *persönlichen Gespräch* mit der Projektleitung, in dem ein Abgleich zwischen den Wünschen und Kompetenzen der Bewerber und den formulierten Anforderungen durchgeführt werden kann.
- Die aktive Teilnahme an einer *zweitägigen Lotsenschulung*, bei der die Lotsen detaillierte Informationen zum Lotsensystem erhalten, die Ansprechpartner der Themenfelder und deren beruflichen Kontext kennenlernen und sich thematisch in ihre zukünftige Vermittlungstätigkeit einarbeiten. Nach der Schulung sollen die Teilnehmer in der Lage sein, bestimmte Problemlagen älterer Menschen den einzelnen Themenfeldern zuzuordnen und einen Kontakt zu dem entsprechenden Ansprechpartner zu vermitteln. Darüber hinaus sollen die zukünftigen Lotsen nach der Schulung in der Lage sein, die eingeführten Instrumente selbstständig zu benutzen. Am Ende der Lotsenschulung wird abgefragt, wie viel Zeit die Lotsen auf ihre Lotsentätigkeit wöchentlich verwenden möchten. Präzise Zeitangaben sind wichtig, damit die Koordinierungsstelle im Anschluss einen Einsatzplan erstellen kann.

Die *Einarbeitungsphase* der Lotsen beginnt mit der Lotsenschulung. In der Schulung sollten die Lotsen so vorbereitet werden, dass sie ihre Lotsentätigkeit sofort aufnehmen können. Da Unsicherheiten gerade in der Anfangsphase sicherlich eher hoch ausfallen werden, sollte den Lotsen in den ersten Wochen ihrer Lotsentätigkeit die Koordinierungsstelle verstärkt zur Seite stehen. Die Lotsen werden in der Schulung dazu animiert sich mit Problemen, Fragen und Unsicherheit umgehend an die Koordinierungsstelle zu wenden. Darüber hinaus sollten in den ersten zwei Monaten die Reflexionstreffen nicht alle sechs, sondern alle vier Wochen stattfinden. Dadurch soll den Lotsen Sicherheit und Rückhalt vermittelt werden und Ängste und Befürchtungen abgebaut werden. Diese Vorgehensweise gilt insbesondere für die erstmalige Einarbeitung der ersten informellen Lotsen. Bezüglich der Einarbeitung neuer Lotsen in der Zukunft ist ein Hospitationsmodell denkbar. Im Rahmen dieses Modells begleiten neue Lotsen einen bereits erfahrenen Lotsen über einen Zeitraum von circa vier Wochen und führt mit dessen Hilfe erste Vermittlungen durch. So können Fragen schnell beantwortet werden und die Lotsen werden nach und nach an eine selbstständige Ausübung ihrer Tätigkeit herangeführt.

Qualitätssicherung

Die Zufriedenheit sowohl der Lotsen als auch der Bürger steht in dem erarbeiteten Konzept im Vordergrund. Nur wenn die Lotsen Spaß und Erfüllung in ihrer Tätigkeit finden, kann das Lotsenkonzept dauerhaft funktionieren. Auf der anderen Seite ist auch die Zufriedenheit der Bürger von zentraler Bedeutung. Besonders im Fokus steht hierbei die Beziehung zwischen Lotsen und Bürgern. Nur wenn zwischen diesen beiden Parteien ein vertrauensvolles Verhältnis besteht, kann eine Vermittlung gelingen. Daher ist ein gewisser Zeitaufwand für eine längere Zeit unabdingbar, um eine große Lotsenfluktuation zu verhindern. Folgende Faktoren sind im Zuge einer nachhaltigen Qualitätssicherung zwingend notwendig:

- Regelmäßige Teilnahme an Reflexions- und Supervisionstreffen, die alle sechs bis acht Wochen (bzw. alle zwei Wochen in der Einarbeitungsphase) von der Koordinierungsstelle organisiert und durchgeführt werden sollten.
- Verbindliche Teilnahme an einer Gruppendiskussion über die Wirksamkeit des Lotsenmodells.
- Bereitschaft zur Falldokumentation. Diese Falldokumentation ist kein Kontrollinstrument, um die Arbeit der Lotsen zu bewerten. Sie dient lediglich der Evaluation des gesamten Lotsensystems und seiner Wirksamkeit und Effektivität.
- Mindestens aufzubringende Zeit: drei Stunden pro Woche, da ein Lotse nur wirksam vermitteln kann, wenn er auch als Lotse im Stadtteil bekannt und präsent ist. Wird er von den älteren Menschen nicht als Lotse wahrgenommen, so kann auch keine Vermittlung stattfinden.
- Mindestdauer der Lotsentätigkeit: Sechs Monate, da die Schulung und die Einarbeitung neuer Lotsen mit einem hohen Zeitaufwand verbunden ist. Darüber hinaus könnte ein häufiger Wechsel in der Lotsenbesetzung das Misstrauen bei den älteren Menschen schüren, sodass sich diese mit ihren Problemen nicht mehr an Lotsen wenden.
- Abschluss einer Vereinbarung zur Zusammenarbeit (inkl. Datenschutz- und Schweigepflichterklärung und Verbot der Vorteilsnahme), um eine rechtliche Basis zu schaffen und einen gewissen Verbindlichkeitscharakter für die Lotsen herzustellen.

Im Rahmen einer ehrenamtlichen Lotsentätigkeit sind zusätzlich folgende Dinge zu beachten:

- Da die Lotsen für die Senioren, die Ansprechpartner der Themenbereiche und Koordinierungsstelle erreichbar sein müssen, sollten sie über einen E-Mail Account verfügen.
- Die telefonische Erreichbarkeit sollte von den Lotsen ebenfalls sichergestellt werden.
- Sämtliche Kosten (z.B. Fahrtkosten), die durch die Lotsentätigkeit entstanden sind, sollten den Lotsen erstattet werden.
- Im Sinne einer Anerkennungskultur und als Aufwandsentschädigung sollten die Lotsen eine Ehrenamtskarte beantragen können.
- Während ihrer Lotsentätigkeit sollte ein Versicherungsschutz für die Lotsen bestehen.
- Ein Einstieg neuer Lotsen sollte prinzipiell zu jedem Zeitpunkt möglich sein. Allerdings empfiehlt sich die aktuelle Lotsenbesetzung und den Zeitpunkt der nächsten Lotsens Schulung zu berücksichtigen.
- Ein Ausstieg aus der Lotsentätigkeit sollte prinzipiell zu jedem Zeitpunkt möglich sein. Allerdings sollte ein Lotse seine Tätigkeit nicht vor Ablauf von sechs Monaten wieder beenden. Im Falle eines ausscheidenden Lotsen sollte eine Auflösungsvereinbarung sowohl

vom betreffenden Lotsen als auch von der Koordinierungsstelle unterschrieben werden. Außerdem sollte der Lotse zu den Gründen seines Ausscheidens im Sinne einer Qualitätsentwicklung befragt werden.

Ablehnungsgründe

Auch wenn der Bewerber die oben genannten Kriterien erfüllt, kann es zu einer Ablehnung kommen. Gründe, die zu einer Ablehnung führen, können beispielsweise sein:

- eine akute Lebenskrise, die den Wunsch nach Mitarbeit ausgelöst hat,
- das Ehrenamt dient zur Bewältigung eigener Probleme,
- der Bewerber weist ein ausgeprägtes Helfersyndrom auf,
- es liegt eine Drogen- oder Alkoholabhängigkeit vor,
- der Bewerber leidet unter psychischen Auffälligkeiten,
- der Bewerber leidet an einer schwerwiegenden Krankheit,
- der Bewerber möchte nicht aus eigenem Antrieb ehrenamtlich tätig werden,
- der Bewerber wechselt häufig ehrenamtliche Stellen,
- der Bewerber ist nicht bereit, die erforderliche Lotsenqualifikation zu durchlaufen oder
- die erforderlichen Vereinbarungen abzuschließen.

2.2.4 Vermittlungsformen und Kontaktmöglichkeiten zwischen Lotse und Bürger

Wenn es um die Frage nach den Vermittlungsformen zwischen Lotsen und Bürgern geht, wird auch der Begriff der Sozialraumorientierung angesprochen. Denn in der Sozialraumorientierung geht es darum, Lebenswelten zu gestalten, die Menschen dabei helfen, in (prekären) Lebenssituationen zurechtzukommen (vgl. Hinte 2006: 9). Das Prinzip der Sozialraumorientierung dient als konzeptioneller Hintergrund für das Handeln in zahlreichen Feldern der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.) Zu den wesentlichen Prinzipien der Sozialraumorientierung zählen:

- (i) „Ausgangspunkt jeglicher Arbeit sind der Wille / die Interessen der leistungsberechtigten Menschen (in Abgrenzung zu den Wünschen oder naiv definierten Bedarfen),
- (ii) aktivierende Arbeit hat grundsätzlich Vorrang vor betreuender Tätigkeit,
- (iii) bei der Gestaltung einer Hilfe spielen personale und sozialräumliche Ressourcen eine wesentliche Rolle,
- (iv) Aktivitäten sind immer zielgruppen- und bereichsübergreifend angelegt und
- (v) die Vernetzung und Integration der verschiedenen sozialen Dienste sind Grundlage für funktionierende Einzelhilfen“ (vgl. ebd.).

In den Good-Practices-Beispielen wurde der Sozialraum berücksichtigt, in dem die im Sozialraum angesiedelten Akteure beispielsweise für die Lotsenprojekte sensibilisiert wurden. Sozialräumliche Ressourcen wurden in diesem Zusammenhang gebündelt und in einem Netzwerk zusammengefügt. Insbesondere bei den Kontaktmöglichkeiten mit den Lotsen zeigte sich diese Ressourcenbündelung, denn in einigen Praxisbeispielen wurden den Lotsen Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt, in denen die Lotsen „Treffpunktangebote“ für einzelne Zielgruppen anbieten konnten. Zu den Kontaktgelegenheiten zählten außerdem beispielsweise Räumlichkeiten in Kreisgeschäftsstellen oder öffentlichen Räumen in Gemeindezentren. Auch Lotsensprechstunden in einem Generati-

onentreff wurden zum Teil organisiert. Auch in alltäglichen Situationen im Rahmen der beruflichen Tätigkeiten sowie bei privaten Kontakten fanden Beratungen durch Lotsen statt (z.B. in Weiterbildungsberatungsstellen, Schulen, bei der Agentur für Arbeit und Bildungsträgern).

Kontaktmöglichkeiten wurden in vielen Fällen auch über Email, Telefon und Internet hergestellt. Dazu wurden den Lotsen PCs, Drucker und Telefon zur Verfügung gestellt. Ein Projektverantwortlicher informiert darüber, insbesondere die Möglichkeit der Telefonberatung habe die Flexibilität des Angebots erhöht, da die Beratung auch in den Abendstunden stattfinden kann.

Um möglichst viele Bürger mit dem Lotsen-Projekt zu erreichen, sind Kontakte im unmittelbaren Wohnumfeld der Bürgerschaft sinnvoll. Informelle Lotsen können sich beispielsweise im Stadtteil aufhalten, um auf die spontanen Belange der älteren Bevölkerung einzugehen. Denkbar ist in diesem Zusammenhang beispielsweise, im Rahmen der Konzeptionsphase alle Gelegenheiten und Treffpunkte älterer Menschen mittels einer Sozialraumanalyse zunächst zu erheben, bevor der konkrete Einsatz der Lotsen systematisch geplant wird. Zu den häufig besuchten Einrichtungen zählen beispielsweise Vereine, Familienbildungsstätten, kirchliche Einrichtungen, Begegnungsstätten, Ladenkirchen oder Volkshochschulen.

Denkbar ist außerdem, dass sich Lotsen beispielsweise dienstags, donnerstags, freitags oder samstags von 8 bis 15 Uhr auf Wochenmärkten aufhalten oder eine regelmäßig stattfindende Lotsensprechstunde anbieten. Da sich im Rahmen der Good-Practices-Analyse gezeigt hat, dass auch Hausbesuche von den Bürgern angenommen wurden (insbesondere von Personen, die mobilitäts eingeschränkt waren), besteht außerdem die Möglichkeit, Hausbesuche anzubieten. Um zu vermeiden, dass sich Menschen mit kriminellen Absichten Zutritt zu den Wohnungen älterer Menschen verschaffen, sollte jedoch ein Sicherheitskonzept entwickelt werden.

2.2.5 Weitervermittlung der Bürger an Ansprechpartner in den Themenfeldern („Ankerpersonen“)

„Wegweiser“, „Vermittler“ und „Ansprechpartner“ sind nur einige Begriffe, mit denen die Rolle eines Lotsen auch im Rahmen der Good-Practices-Analyse von vielen Projektverantwortlichen umschrieben wurde. In diesem Kontext geht es vor allem um die Weitervermittlung der Bürger an kompetente Ansprechpartner, denn jedes Handlungs- und Themengebiet des Lotsensystems verfügt über zentrale Ansprechpartner und Experten (sogenannte „Ankerpersonen“), die wertvolle Antworten auf die Fragen der Bürger liefern (vgl. Kap. 2.3.4).

2.2.6 Soziales Marketing

Soziales Marketing geht von der Erkenntnis aus, dass auch soziale Dienste und Soziale Arbeit auf einem umkämpften Markt auftreten. Dadurch stehen sie in Konkurrenz zu anderen Anbietern und Produzenten um Kunden und Klienten (vgl. Schmid 2007: 566). Grundlage für ein erfolgreiches Sozialmarketing ist deshalb eine Kunden- und Dienstleistungsorientierung. In diesem Zusammenhang sollten die Klienten nicht als Objekte der Hilfe sondern eigenständige Subjekte verstanden werden, um die es zu werben geht. Eine wichtige Schnittstelle ist somit die Öffentlichkeitsarbeit, die darüber entscheidet, wie Soziale Dienste von der Öffentlichkeit wahrgenommen werden (vgl. ebd.).

In der Good-Practices-Analyse kristallisierte sich heraus, dass insbesondere die Berichterstattung in der lokalen Presse förderlich war, um die Lotsenprojekte in der Wohnbevölkerung publik zu machen. Genannt wurden außerdem Werbemaßnahmen durch Bekanntgabe über einen Internetauftritt oder das lokale Fernsehen. Nicht in allen Projekten erwies sich der Einsatz eines Flyers als zielführend. Dennoch wird der Flyer von dem Forschungsteam der TH Köln als ein Hilfsmittel bewertet, um die Lotsen im Stadtteil bekannter zu machen. Insbesondere im Hinblick auf die telefonische Erreichbarkeit der Koordinierungsstelle und Lotsen scheint ein Flyer ein geeignetes Instrument zur Streuung der Kontaktdaten zu sein. Unter nachhaltigen Gesichtspunkten empfiehlt sich außerdem beispielsweise eine regelmäßige Vorstellung

- im örtlichen Sozialausschuss,
- im örtlichen Seniorenbeirat,
- bei Nachbarkommunen und
- bei Tagungen, Veranstaltungen.

Auch feste Stände bei Veranstaltungen – z.B. Seniorenmessen, Sommerfeste, Weihnachtsmärkte – sind geeignet, um den Bekanntheitsgrad des Lotsensystems zu verbessern.

Eine Informationsmappe, welche die Konzeption, den Flyer und die Listen der aktiven Lotsen und der jeweiligen Bezugsstellen bzw. Ansprechpartner aus den verschiedenen Themenfeldern enthält, kann den Bürgern einen guten Überblick über das Lotsenmodell geben. Eine Datenbank mit Kontaktdaten der Ansprechpartner von verschiedenen Themenfelder bildet dabei die Grundlagen zur Erstellung einer Übersicht und eines Pfadsystems.

2.2.7 Finanzielle Rahmenbedingungen und Kostenfaktoren

Zu den Kostenfaktoren eines Lotsensystems zählen unter anderem eine Koordinierungsstelle, die Schulungen, Fortbildungsveranstaltungen und Materialkosten (z.B. für Print, Drucksachen, Kleidung). Bei der Entwicklung eines Lotsensystems gibt es möglicherweise ein Unterstützungsnetzwerk in der Verwaltung, das die benötigten Finanz- und Sachmittel bereitstellen kann. Um das Projekt möglichst nachhaltig zu implementieren und auf eine breite Basis zu stellen, erscheint es außerdem notwendig, Finanzierungsfragen möglichst frühzeitig zu klären und über alternative Finanzierungsformen nachzudenken (z.B. Spenden). In diesem Kontext empfiehlt es sich auch zu klären, ob die Lotsen eine Aufwandsentschädigung sowie eine Ehrenamtskarte erhalten.

2.2.8 Schriftliche Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung zur Tätigkeit als ehrenamtlicher Lotse

Bei der Ausübung eines Ehrenamts empfiehlt es sich, verbindliche Vereinbarungen zwischen den Lotsen und der Koordinierungsstelle zu treffen. Eine schriftliche Vereinbarung sorgt nicht bei den Ehrenamtlichen für Klarheit und Transparenz. Auch auf Seiten der Koordination wird Planungssicherheit ermöglicht. Damit wird unter anderem auch Bezug zu den Ergebnissen der Good-Practices-Analyse genommen, in der darüber berichtet wurde, dass einige Lotsen ihre Tätigkeit für eigene berufliche/gewerbliche Interessen missbraucht haben. Die Lotsen suchten die älteren Menschen zu Hause auf, um ihnen beispielsweise Produkte zu verkaufen.

Um Missbrauch vorzubeugen und der älteren Wohnbevölkerung ein Höchstmaß an Sicherheit zu bieten, wurde im Verlauf der Konzeptionsphase eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklä-

rung zur Tätigkeit als ehrenamtlicher Lotse erarbeitet. Dabei wurde Bezug zu folgenden Punkten genommen (vgl. auch Anhang 6.4, Tab. 42):

➤ **Persönliche Daten**

Die Aufnahme der persönlichen Daten ist aus Sicherheitsgründen wichtig. Die Koordinierungsstelle sollte über die Anschrift und Kontaktmöglichkeiten informiert sein.

➤ **Zeitaufwand**

Zur differenzierten Einsatzplanung ist eine verbindliche Erklärung über den Zeitaufwand empfehlenswert. Eine Änderung des gewünschten Zeitrahmens sollte zwischen Koordination und Lotse jederzeit möglich sein.

➤ **Schulung**

Der Lotse sollte verbindlich erklären, dass er an der Schulung mitwirkt, da sie eine wesentliche Voraussetzung zur Ausübung des Ehrenamts darstellt. Auch die Teilnahme an weiteren Schulungen und Reflexionstreffen sollte verbindlich sein.

➤ **Erstattung von Kosten**

Eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit sollte auch den Punkt der Kostenerstattung regeln, um Missverständnissen entgegen zu wirken. Zu den Kosten, die erstattet werden können, zählen beispielsweise Fahrt- oder Telefonkosten. Eine Erstattung der Kosten ist nur mit einem entsprechenden Beleg möglich. Um die Tätigkeit als Lotse zu honorieren, kann die Vereinbarung zur Zusammenarbeit auch die Möglichkeit, eine Ehrenamtskarte zu erwerben, beinhalten.

➤ **Versicherungsschutz eines Lotsen**

Ehrenamtliche Mitarbeiter sind im Rahmen der Lotsentätigkeit haftpflichtversichert. Aus Gründen der Transparenz sollte ihnen zu Beginn der Tätigkeit ein Informationsblatt zum Versicherungsschutz ausgehändigt werden.

➤ **Schweigepflicht- und Datenschutzerklärung**

Während und nach der Beendigung der Lotsentätigkeit sollten Lotsen dazu verpflichtet werden, über die ihnen bei der Tätigkeit bekannt gewordenen Angelegenheiten Verschwiegenheit zu bewahren.

➤ **Informations- und Beteiligungsformen**

Eine schriftliche Vereinbarung zur Zusammenarbeit sollte auch die Informations- und Beteiligungsformen der Lotsen regeln. In diesem Kontext wird nicht nur zugesichert, dass die Lotsen über alle Projektentwicklungen per Email, Briefe und Newsletter regelmäßig informiert werden, sondern auch sichergestellt, dass sie an allen Veranstaltungen (Schulungen und Workshops) teilnehmen.

➤ **Einwilligungserklärung zur Speicherung und Verwaltung persönlicher Daten**

Eine Einwilligungserklärung informiert über das Einverständnis, dass persönliche Daten gespeichert und verwaltet werden dürfen. Die Speicherung und Verwaltung der Daten dient dabei allein

den projektinternen und statistischen Zwecken. Inwiefern die Festnetz- und Mobilfunknummer sowie Emailadresse des Lotsen veröffentlicht werden dürfen, sollte ebenfalls schriftlich vereinbart werden.

➤ **Verbot der Vorteilsnahme**

Den Lotsen ist es untersagt, von den Nutzern des Projekts, deren Angehörigen und sonstigen Dritten Vermögensvorteile zu erlangen oder sich versprechen zu lassen. Dazu zählen insbesondere Geldgeschenke, Übereignung von Sachen, Überlassen von Sachen zum Gebrauch, sonstige geldwerte Leistungen. Der Vermögensvorteil darf auch nicht in Form eines Nachlasses bzw. Hinterlassenschaft gewährt werden. Gleichzeitig ist es untersagt, das Ehrenamt für die eigenen beruflichen und gewerblichen Interessen (z.B. durch Verkauf der Produkte) zu nutzen.

➤ **Beendigung der Lotsentätigkeit**

Eine schriftliche Vereinbarung zur Zusammenarbeit sollte auch Regelungen zur Beendigung der Lotsentätigkeit treffen und klären, dass die Beendigung rechtzeitig mitgeteilt wird. Aus Planungsgründen sollte die Mitteilung möglichst zum Monatsanfang mitgeteilt und zum Monatsende wirksam werden. Somit hat die Koordination die Möglichkeit, den Einsatzplan anders zu besetzen.

2.2.9 Zeitressourcen

Eine gute Zeitplanung unterstützt dabei, die Ziele eines Konzepts in einer angemessenen Zeit zu erreichen und den Einsatz der Lotsen zu strukturieren. Im Rahmen der Konzeptionsphase wurde für die Lotsentätigkeit eine Mindestzeit von drei Stunden pro Woche formuliert. Darin bereits enthalten sind die Stunden für die Reflexionstreffen im Rahmen der Weiterqualifizierung, die alle 6-8 Wochen stattfinden sollten.

Die Mindestdauer der Lotsentätigkeit sollte sechs Monate betragen, da die Schulung und die Einarbeitung neuer Lotsen mit einem hohen Zeitaufwand verbunden sind. Darüber hinaus könnte ein häufiger Wechsel in der Lotsenbesetzung das Misstrauen bei den älteren Menschen schüren, so dass sich diese aufgrund eines Vertrauensverlustes mit ihren Problemen nicht mehr an Lotsen wenden möchten.

Gemäß den Ergebnissen der Good-Practices-Analyse und aufgrund des vielfältigen Aufgabenspektrums einer Lotsenkoordination wird für die Einrichtung einer Koordinationsstelle ein Stellenanteil von mindestens 50% empfohlen.

2.2.10 Evaluation als zentrales Kriterium im Rahmen einer Qualitätsentwicklung

Evaluation bedeutet im Allgemeinen die Beschreibung, Analyse und Bewertung einer Sache. Damit auf soziale Veränderungsprozesse eingewirkt werden kann, müssen deren bestimmenden Faktoren identifiziert und die Wirkungszusammenhänge bekannt gemacht werden (vgl. Stockmann 2010: 15). In diesem Zusammenhang sollte Evaluation die eingesetzten Beurteilungskriterien transparent machen, um dem Vorwurf zu entgehen, nur die Perspektive der politischen Eliten und Entscheidungsträger verwendet zu haben (vgl. ebd.: 17). Evaluation trägt somit dazu bei, gesellschaftliche Aufklärung zu leisten. Gleichzeitig wird die Steuerungsfähigkeit der einzelnen Maßnahmen erhöht (vgl. ebd.: 19). Die Evaluation ist somit ein wichtiges Instrument im Rahmen einer zielorientierten Qualitätsentwicklung.

Einige Projektangebote im Rahmen der Good-Practices-Analyse wurden in der Vergangenheit wissenschaftliche evaluiert (z.B. von externen Forschungseinrichtungen, im Rahmen von Studienarbeiten). Manche Akteure berichteten in diesem Zusammenhang außerdem von Jahres- und Sachberichten, mittels derer sie den Projektträgern und Geldgebern den Projektverlauf dokumentieren.

2.3 Ableitung des Lotsenmodells

Angesichts der in Kapitel 1 beschriebenen demografischen Entwicklung und den damit verbundenen Herausforderungen ging es im Forschungsverlauf darum, neuartige „Informations-, Vermittlungs- und Aktivierungsstrukturen“ zu entwickeln und in der kommunalen Altenhilfe der Stadt Mülheim an der Ruhr zu erproben. Deshalb wurde im Projektverlauf ein Lotsensystem für ältere Menschen in einer Kommune entwickelt, das einerseits generationenübergreifend auf der zivilgesellschaftlichen Ebene ehrenamtlichen Engagements ansetzt und andererseits auf der wirtschaftlichen Ebene professioneller Stellen und Dienste verankert wurde. Das Lotsensystem wurde nach den Prinzipien des Qualitätsmanagements konzipiert und als Infrastruktur für ältere Menschen implementiert. Die Infrastrukturplanung folgt in diesem Kontext Schlüsselerkenntnissen der Netzwerkforschung, dass ‚Brückenakteure‘ die Rolle von Gatekeepern übernehmen müssen, um sektoren- und ressortübergreifende Verbindungen zu garantieren, über die ältere Menschen effizient Zugänge zu den für sie bedeutsamen Informationspunkten finden können. Die Lotsenrolle fungiert dabei als „Kümmerer“ für die Belange der älteren Menschen und setzt ein Netz von systematisch gepflegten Kontakten voraus, um Informationen zu altersspezifischen Themen und Ansprechpartnern zu vermitteln und interessierten älteren Menschen wegbegleitend zur Seite stehen.

Vor diesem Hintergrund wurde für Mülheim an der Ruhr ein *zweiseitiges Lotsenmodell* entwickelt: auf der einen Seite stellen die Lotsen eine Verbindung zur Lebenswelt älterer Menschen dar und auf der anderen Seite stellen „Ankerpersonen“ die Schnittstellen zu dem System dar, aus dem Antworten und Hinweise auf die Beratungs- und Informationsbedarfe älterer Menschen generiert werden. Die Brückenbeziehung zwischen Lotsen und Ankerpersonen stellt somit das besondere Kennzeichen des Mülheimer Lotsenmodells dar. Über diese Bereiche werden die Bedarfe anschlussfähig an die administrativen und ökonomischen Strukturen, zu denen sonst kein Zugang bestünde.

Das entwickelte Lotsenmodell geht aus vom Modell des „One-Stop-Government“ hervor (vgl. Behjat 2007: 133), wie er mit den lokalen Servicepunkten beabsichtigt ist. Danach sollen alle Dienstleistungen, die in einer Lebenslage anfallen, von einer Stelle koordiniert werden können. Das One-Stop-Government verfolgt dabei das Ziel, das Lotsensystem möglichst zeitlich und räumlich flexi-

bel sowie dezentral zu verorten. Durch das Leitbild des One-Stop-Government sollte die „formelle Infrastruktur“ mit der „informellen Infrastruktur“ eines Lotsensystems, über das im Beziehungsumfeld älterer Menschen Informationen fließen und Lösungen „barrierefrei“ (im übertragenen Sinn) passgenau vermittelt werden sollen, ergänzt werden. Ein Lotse stellt im Beziehungsumfeld des älteren Menschen unkompliziert die benötigten Informationen bereit und kann bei Bedarf den Kontakt zu Zielpunkten wie zum Beispiel sozialen Dienstleistern, Behörden, Vereinen und Initiativen herstellen.

Damit die Lotsenfunktion im Wohnumfeld zielorientiert realisiert werden kann, sind einerseits regelmäßige Schulungen und andererseits eine differenzierte Kenntnis über den Informations- und Vermittlungsbedarf der älteren Menschen sowie drittens aktuelle Informationspools über die Vermittlungswege notwendig. Diese Infrastruktur wurde exemplarisch in Mülheim an der Ruhr geschaffen; mit wissenschaftlichen Leistungen (z.B. Konzepterstellung und Entwicklung von Evaluationinstrumenten) wurde die örtliche Sozialplanung dabei unterstützt.

Nachstehend wird Bezug zu den Kernelementen des Lotsenmodells genommen und zunächst die Anforderungen an ein Lotsenmodell nach der Netzwerktheorie vorgestellt. Im Anschluss werden die Lotsenformen vorgestellt, zu denen die formellen, informellen und intermediären Lotsen als lebensweltliche Schnittstelle gehören. Außerdem wird Bezug zu den Ankerpersonen genommen, die im Lotsensystem die Schnittstelle zur Systemwelt darstellen. Darüber hinaus werden die potentiellen Themen- und Handlungsfelder des Lotsenmodells erneut erörtert.

2.3.1 Anforderungen an das Lotsensystem nach der Netzwerktheorie

Das Spektrum des „Kümmerer“-Bezugs kann bis hin zur Einführung in neue technische Apparate sowie bis zu Fragen der Inanspruchnahme von (sozialen) Dienstleistungen zur Gesunderhaltung und Pflege im Alter reichen. Somit können Lotsen zwischen dem formellen Sozial- und Gesundheitsmanagement und dessen Versorgungsauftrag einerseits und der direkten Versorgung in Diensten und Einrichtungen sowie im Verhältnis zur Selbstsorge und zu informeller Unterstützung andererseits versorgen (vgl. Wendt 2010: 67). Dieses Anforderungsprofil eines Lotsen macht deutlich, dass das Handlungsfeld verschiedene Netzwerkebenen betrifft. Denn der Mensch als soziales Wesen ist in bestimmte Funktions- und Strukturzusammenhänge eingebunden, in denen er sich anpassen muss und die er gleichzeitig zu gestalten versuchen kann.

Laut Bullinger und Nowak (1998) existieren unterschiedliche Netzwerkformen, in denen ein Mensch mehr oder weniger eingebunden ist. In diesem Zusammenhang kann das direkte familiäre bzw. verwandtschaftliche und freundschaftliche Umfeld als *primäres oder auch mikrosoziales Netzwerk* beschrieben werden, da es den direkten sozialen Lebensbereich des Menschen (Familie, Freunde etc.) umfasst. Diese Art von Netzwerk erhält das Individuum bereits mit seiner Geburt oder wählt es im Laufe seines Lebens selbst aus (vgl. ebd.: 70). Das primäre Netzwerk zeichnet sich durch eine hohe zeitliche Stabilität und starken Bindungen zwischen den Angehörigen (bspw. Vater, Mutter und Geschwister) aus.

Das *sekundäre bzw. makrosoziale Netzwerk* bezeichnet einen weiteren Netzwerktyp, worüber Individuen ebenfalls wichtige Kontaktpartner und Unterstützung finden können. Bei diesem Netzwerk kann es sich zum einen beispielsweise um nachbarschaftliche Beziehungen und Selbsthilfegruppen handeln. Zum anderen um Mitgliedschaften in Vereinen und anderen Organisationen. Zwar

gehören die genannten Netzwerkformen zum sekundären/makrosozialem Netzwerk, dennoch unterscheiden sie sich in den jeweiligen Merkmalsausprägungen voneinander (vgl. Tab. 3), da insbesondere Kontakte zur Nachbarschaft oder Selbsthilfegruppen eher gering organisiert sind und sich auf kleinere Netzwerke beschränken. Mitgliedschaften in Vereinen beispielsweise zeichnen sich hingegen durch eine starke Organisation aus und sind auf größere Netze bezogen. Allerdings sind beide Netzwerkausprägungen durch eher schwache Bindungen geprägt, aus der eine hohe Beziehungsflexibilität resultiert, die einen vielfältigen Zugang zu sozialen Ressourcen im sozialen Umfeld ermöglicht (vgl. Schubert 2008: 38).

Allgemein werden primäre und sekundäre Netzwerke zu den „natürlichen Verflechtungen“ gezählt, da diese Netze sich im Wesentlichen über das primäre Beziehungssystem definieren und sich somit aus informellen Beziehungen zusammensetzen. Aufgrund dieses wesentlichen Merkmals werden die natürlichen Netzwerke eines Menschen auch als „informelle Netzwerke“ bezeichnet.

Zu der Kategorie „künstlichen Netzwerke“ gehören die *tertiären bzw. mesosozialen Netzwerke*. „Bei diesen Netzwerken handelt es sich überwiegend um Organisationen und Bürokratien des Produktions- und Reproduktionssektors, [...] zu denen alle privat und marktwirtschaftlich[en] und alle öffentlich organisiert[en] Netzwerke [zählen]“ (Bullinger, Nowak.: 82). Unter dem Begriff marktwirtschaftlich institutionelle Netzwerke verstehen Bullinger und Nowak Betriebe und Firmen der Industrie und des Dienstleistungssektors (ebd.).

Ein wesentliches Merkmal dieser Organisationen ist die Angebots- und Nachfragestruktur. Zu den öffentlichen institutionellen Netzwerken zählen laut Bullinger und Nowak „alle politischen infrastrukturellen und sozialstaatlichen Dienstleistungen, die im Wesentlichen über Steuern und Abgaben finanziert und den Bürger/innen angeboten werden“ (ebd.), wie beispielsweise die Seniorenberatung oder der Pflegestützpunkt. Im Unterschied zu den primären und tertiären Netzwerken besteht diese soziale Infrastruktur aus professionellen und somit formellen Beziehungen der jeweiligen Netzwerkangehörigen. Deswegen werden sie auch „formelle Netzwerke“ genannt (vgl. Tab. 3).

Tabelle 3: Netzwerkformen

Netzwerkart	Natürliche Netzwerke			Künstliche Netzwerke	
Netzwerktyp	Primäres/mikrosoziales Netzwerk	Sekundäres/makrosoziales Netzwerk		Tertiäres/mesosoziales Netzwerk	
Merkmal des Netzwerks	Nicht organisiert Hohe zeitliche Stabilität Starke Bindungen	Gering organisiert Kleine Netze Große Beziehungsflexibilität Schwache Bindungen	Stark organisiert Größere Netze Laiendienste Große Beziehungsflexibilität Schwache Bindungen	Gemeinnütziger Dritter Sektor Institutionelle Dienste	Märkte Marktbezogene Kooperationen
Netzwerkakteure	z.B. Familie Verwandte Freund/-innen Kollegen/-innen Etc.	z.B. Nachbarschaft Selbsthilfegruppen Etc.	z.B. Vereine Organisationen Etc.	z.B. Seniorenberatung und andere Akteure im Stadtteil	z.B. Einkaufszentrum Friseur Elektriker Etc.
Beziehungsform	Informell organisiert	Informell organisiert	Informell organisiert	Formell organisiert	Formell organisiert
Potenzielle Ressourcen	Soziale Ressourcen	Zivilgesellschaftliches Sozialkapital	Zivilgesellschaftliches Sozialkapital	Professionelle Potenziale	Professionelle Potenziale

Quelle: Modifiziert nach Schubert 2008: 38

Aufgrund der Lebenskomplexität eines Menschen wird deutlich, dass dieser nur durch die Ausrichtung an anderen Menschen und die unmittelbare und mittelbare Unterstützung der Gemeinschaft sein eigenes Leben (aus-) gestalten kann (vgl. Treibel 2008: 69). Denn Menschen „sind Mitglieder einer Figuration [die] durch [...] gegenseitige Abhängigkeiten (Interdependenzketten) aneinander gebunden [sind]“ (ebd. 2008: 70). Aufgrund dessen bedarf es eines intakten Netzwerks, um geplante Handlungs- oder Lebensziele umsetzen zu können. Wenn die sozialen Ressourcen eines informellen Netzwerks (primäre oder sekundäre Netzwerkebene) zur Erreichung der eigenen Ziele jedoch nicht ausreichen, ist der Betroffene auf Hilfen eines „künstlichen Netzwerks“ angewiesen. Im Fall eines älteren, pflegebedürftigen Menschen kann dies eintreten, wenn die eigenen Kinder die benötigte Pflegeleistung nicht mehr selbst aufbringen können und deswegen die Unterstützung eines ambulanten Pflegedienstes in Anspruch nehmen wollen.

2.3.2 Formelle, informelle und intermediäre Lotsen als lebensweltliche Schnittstelle

Die Lotsenfunktion können unter Berücksichtigung der verschiedenen Netzwerkebenen, die aus der einschlägigen Literatur abgeleitet wurden, sowohl *informelle Akteure* der primären und sekundären Netzwerkebene, als auch *formelle Akteure* der tertiären Netzwerkebene ausüben (vgl. Abb. 5). Zu den informellen Lotsen werden beispielsweise Familienangehörige, Nachbarn oder Kollegen gezählt, die sich ehrenamtlich engagieren können.

Bei den formellen Akteuren handelt es sich um professionelle Dienstleister im sozial- und marktwirtschaftlichen Sektor, wie beispielsweise Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste, Pflegestützpunkte oder Seniorenberatungsstellen. Ein formeller Lotse agiert zumeist aufgrund eines abrechenbaren Arbeitsauftrags und der damit verbundenen professionellen Rolle als Vermittler oder Unterstützer. Dadurch werden fehlende informelle, Netzwerkbeziehungen bedarfsorientiert kompensiert.

Darüber hinaus können *intermediäre Lotsen* eingesetzt werden, die auf der tertiären Netzwerkebene tätig sind. Dazu zählen beispielsweise Ärzte, Apotheker oder Hausmeister eines Wohnungsunternehmens, die zu (älteren) Menschen oftmals einen vertrauensvollen Zugang haben. Da nicht nur Akteure des informellen und formellen Netzwerks die Funktion des Lotsen übernehmen können, sondern auch intermediäre Vertreter, ist das Lotsensystem dreidimensional organisiert (vgl. Abb. 5).

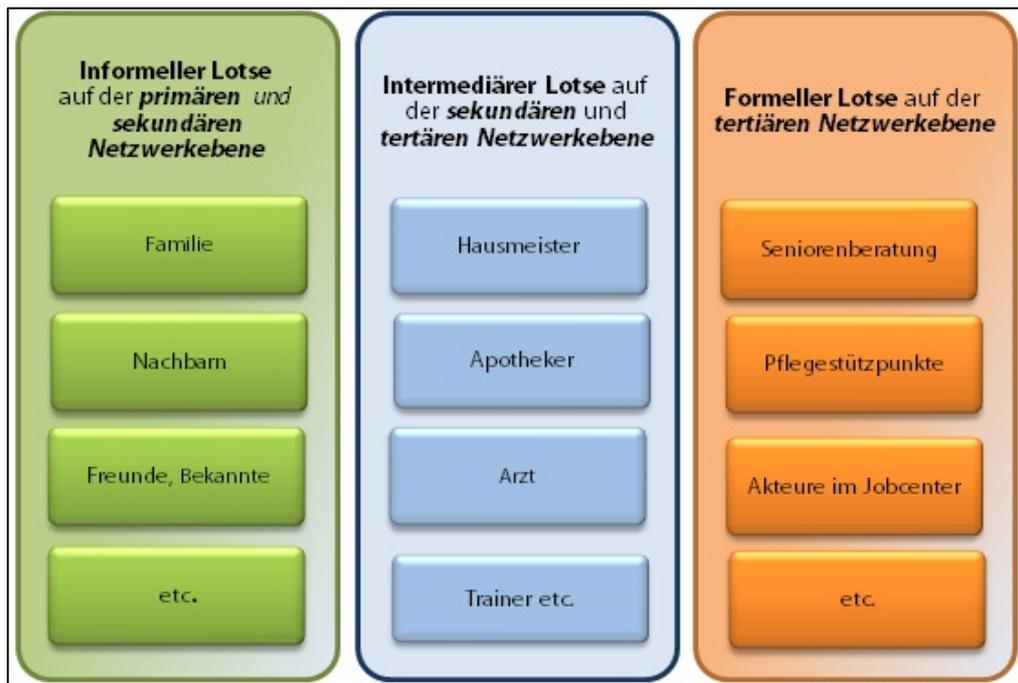


Abbildung 5: Dreidimensionales Lotsensystem

Insbesondere intermediäre Akteure können eine Doppelrolle einnehmen, wie sich am Beispiel des Arztes zeigt: Der Arzt ist primär für die medizinische Behandlung und Versorgung seines Patienten zuständig und somit ein Akteur der tertiären Netzwerkebene. Der Arzt ist für ältere Menschen jedoch häufig auch ein wichtiger Ansprechpartner, wenn es um Themen des Alltags oder soziale Anliegen geht. Wenn der Arzt zusätzlich zu dem medizinischen Versorgungs- und Behandlungsbedarf Informationen vermittelt und den Patienten im Bedarfsfall an professionelle Dienste weiterleitet, handelt es sich um eine Zusatzleistung. Der Arzt übernimmt eine Lotsenfunktion und kann zwischen der Alltagswelt der Ratsuchenden und der Systemwelt der professionellen Dienste vermitteln. Somit kann das „strukturelle Loch“, das zwischen beiden Systemebenen besteht, geschlossen werden (vgl. Abb. 6). Aufgrund seiner Zusatzfunktion wird der Arzt intermediärer Akteur genannt. Gleiches gilt beispielsweise auch für den Apotheker, Hausmeister oder Trainer eines Sportvereins.

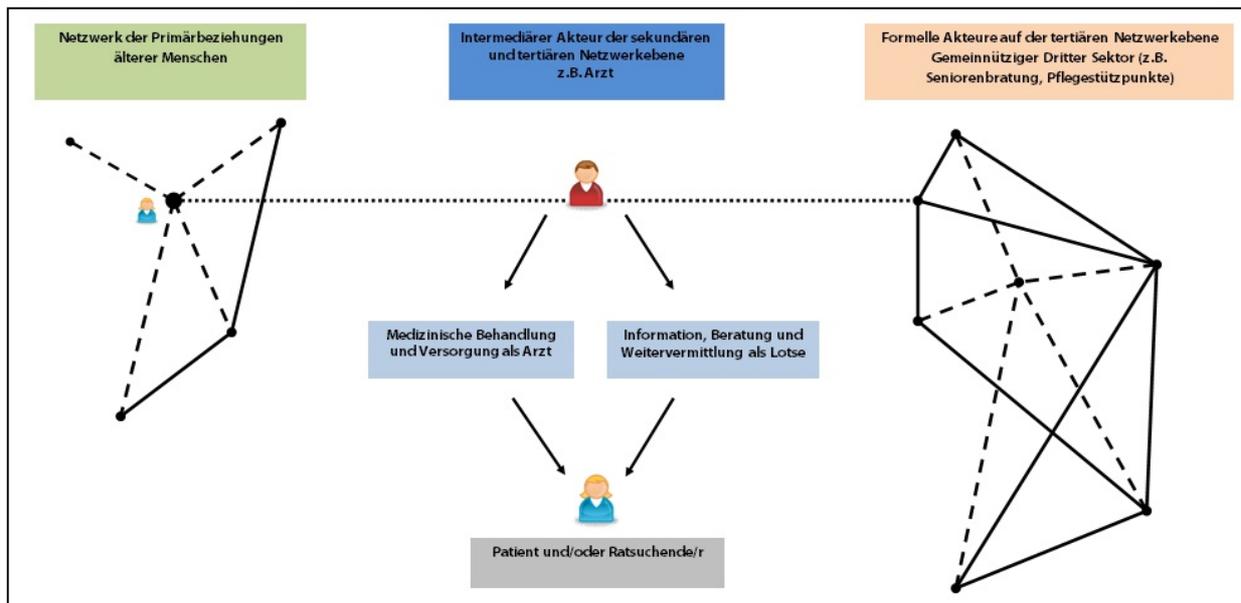


Abbildung 6: Intermediäre Lotsen zwischen der Alltagswelt älterer Menschen und der Systemwelt professioneller Dienste

Durch die kreisförmige Anordnung der in Frage kommenden Lotsen wird die individuelle Auswahlmöglichkeit der hilfesuchenden Person deutlich (vgl. Abb. 7). Gleichzeitig wird von einer starken Eingebundenheit des Individuums in die verschiedenen Netzwerkebenen ausgegangen (vgl. schwarz gestrichelte Linie). Bei einer fehlenden Eingebundenheit, die durch Lücken und Dysfunktionalitäten hervorgerufen werden kann, wirkt das Lotsensystem somit kompensierend. Vor allem die informellen Netzwerke bieten praktische, emotionale und kognitive Unterstützung in (Belastungs- und Krisen)-Situations, auch wenn die familialen Beziehungen von alten Menschen sich heute mehrheitlich unter Bedingungen der räumlichen Trennung zwischen den Generationen gestalten (vgl. Schilling/Wahl 2002: 304ff). Auch umgekehrt kann es der ältere Mensch vorziehen, in Beratungsangelegenheiten die formellen Lotsen hinzuziehen, beispielsweise bei problembelasteten Beziehungsgefügen innerhalb des primären und sekundären Netzwerks.

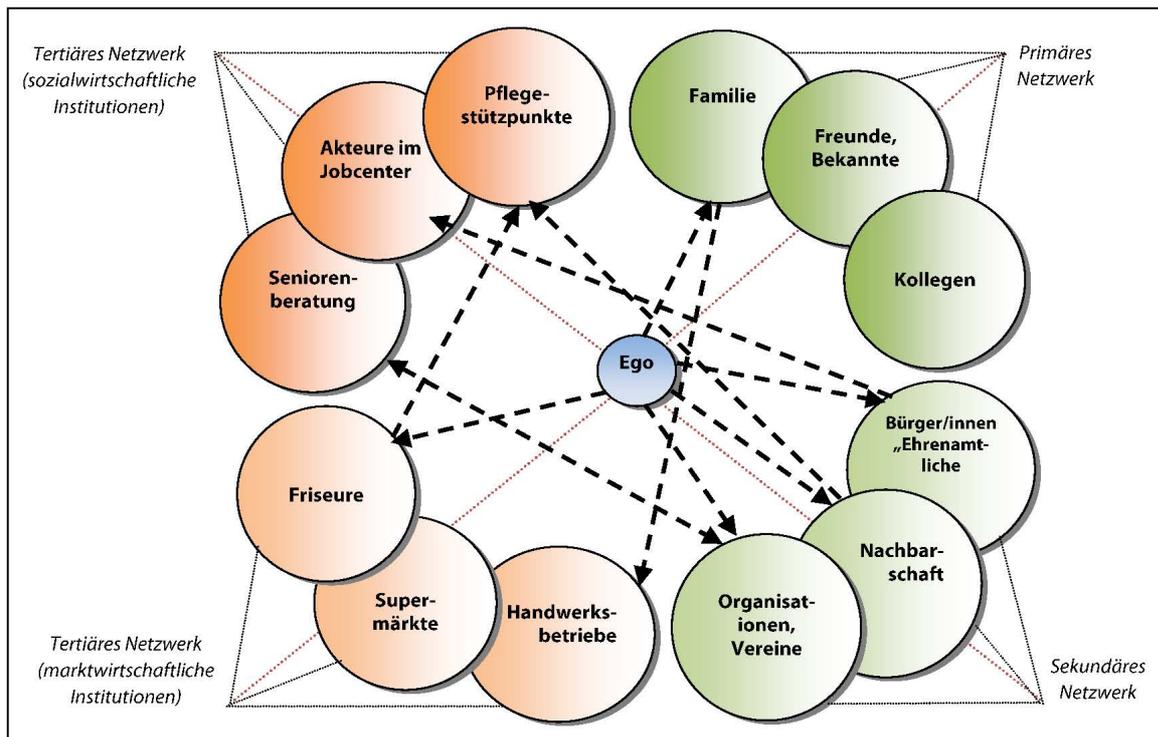


Abbildung 7: Funktionsweise eines mehrdimensionalen Lotsensystems

2.3.3 Nutzer des Lotsensystems

Bei Betrachtung der Zielgruppen ist eine weitere Gruppe ganz Wesentlich: die Nutzerschaft. Im Rahmen der im Projektverlauf durchgeführten Good-Practices-Analyse (vgl. Kap. 2.1) wurden andere Lotsenbeispiele deutschlandweit betrachtet. Zu den Zielgruppen und Handlungsfeldern dieser Projekte gehörten unter anderem bildungsbenachteiligte Personen, Menschen mit Behinderung, Frauen und Männer, die sucht- oder Glückspielabhängig sind, Inhaftierte sowie sozial benachteiligte Personen. Außerdem auch Menschen mit Migrationshintergrund sowie ältere Menschen.

Im Rahmen dieser Good-Practices-Analyse wurde deutlich, dass es für alle Daseinsthemen eines Menschen Beratungsbedarfe gibt, auf die mit entsprechenden Beratungs- und Vermittlungsangeboten durch Lotsen reagiert wird. Eine Auswahl und entsprechende Implementierung sollte daher situations- und bedarfsspezifisch getroffen und arrangiert werden.

2.3.4 Themen- und Handlungsfelder des Lotsenmodells

Ein Lotsensystem sollte thematisch breit aufgestellt sein, damit zu allen Fragen und Bedürfnissen, die im Alterungsprozess eine Rolle spielen (vgl. Kap. 1.1), verlässliche Informationen gegeben werden und auf kurzen Wegen vermittelt werden können. Lotsenbedarfe gibt es beispielsweise in den Feldern Reisen, Teilhabe an Kultur, Gestaltung der freien Zeit, Finden einer Dienstleistung oder Umgang mit Behörden (vgl. Abb. 8).

Eine Bedarfsanalyse im Vorfeld einer Implementierungsphase gibt darüber Auskunft, auf welche Themen sich ein Lotsensystem konzentrieren sollte. Wie Kapitel 3.1 zeigt, kann eine solche Bedarfsidentifikation beispielsweise mittels einer Haushaltsbefragung – wie im Projekt SONA durchgeführt - praktiziert werden.

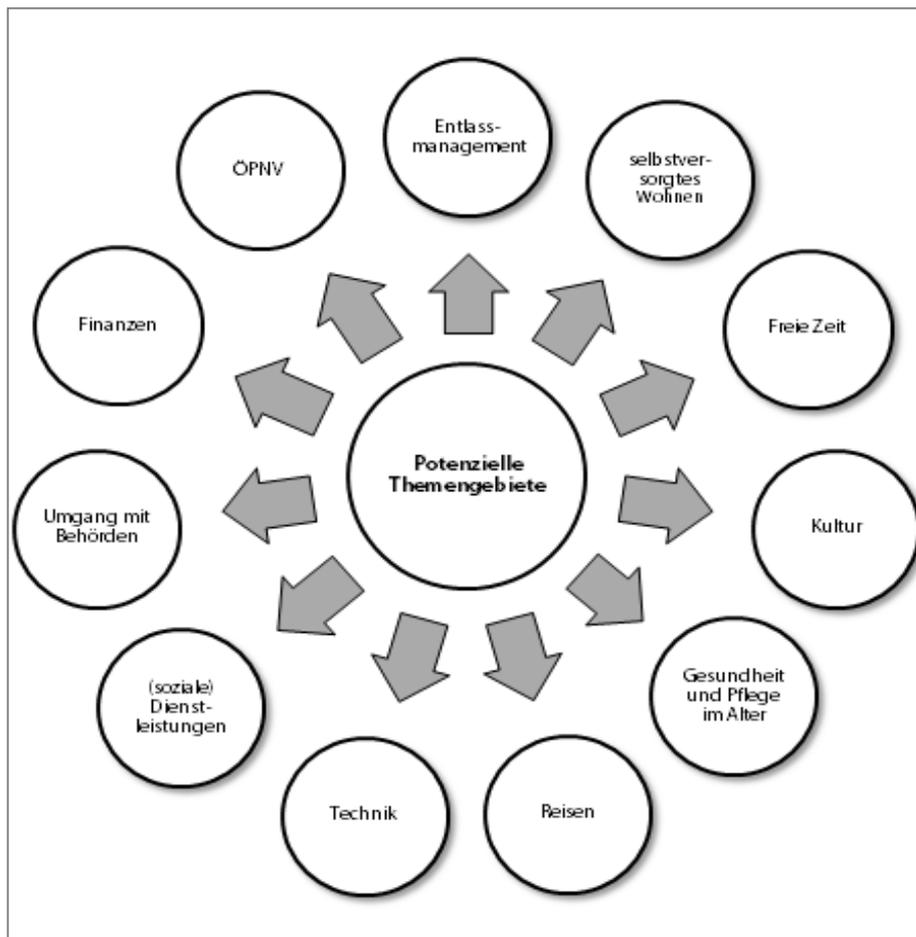


Abbildung 8: potentielle Themenfelder im Lotsensystem

2.3.5 Ankerpersonen im Lotsensystem als Systemschnittstelle

Für jedes Themen- und Handlungsfeld gibt es einen kompetenten Experten, an den die Lotsen den Bürger mit ihrem entsprechenden Beratungs- und Informationsbedarf weitervermitteln können. Der Experte des Themen- und Handlungsfeldes (z.B. ein Mitarbeiter des Pflegestützpunktes) liefert Antworten auf die Fragen, die ältere Menschen haben. Im Rahmen der Implementierung eines Lotsenmodells sind die Identifikation und der Einbezug der Ansprechpartner somit grundlegende Aufgaben einer Koordination, um das zweiseitige Lotsensystem tragfähig zu machen.

Die Ansprechpartner der Themen- und Handlungsfelder bilden aus der systemischen Perspektive heraus den äußeren Ring des zweiseitigen Lotsenmodells und wurden im Projekt SONA aufgrund ihrer Schlüsselfunktion auch „Ankerpersonen“ genannt. Mit dem zentralen Bild der Ankerfunktion soll deutlich gemacht werden, dass die Experten der Themen- und Handlungsfelder eine wichtige Unterstützungsfunktion einnehmen und das Lotsenmodell komplementieren. Durch eine gezielte Auswahl und Einbezug der Ankerpersonen entsprechend der identifizierten Themen- und Handlungsfelder entsteht eine „Ankerlandschaft“ (vgl. Abb. 9).

Ankerpersonen haben jedoch nicht nur die Aufgabe die Beratungs- und Informationsbedarfe älterer Menschen aufzugreifen, sondern können darüber hinaus auch für die Qualifizierung der Lotsen einen wichtigen Beitrag leisten, indem sie beispielsweise Schulungsunterlagen erarbeiten und ihr

Arbeitsfeld differenziert vorstellen. Der Einbezug der Ankerpersonen setzt einen intensiven Dialog und fachlichen Austausch zwischen der Koordination und den Ankerpersonen voraus. In Kapitel 5 werden hinsichtlich der Kontaktgestaltung differenzierte Handlungsempfehlungen gegeben.

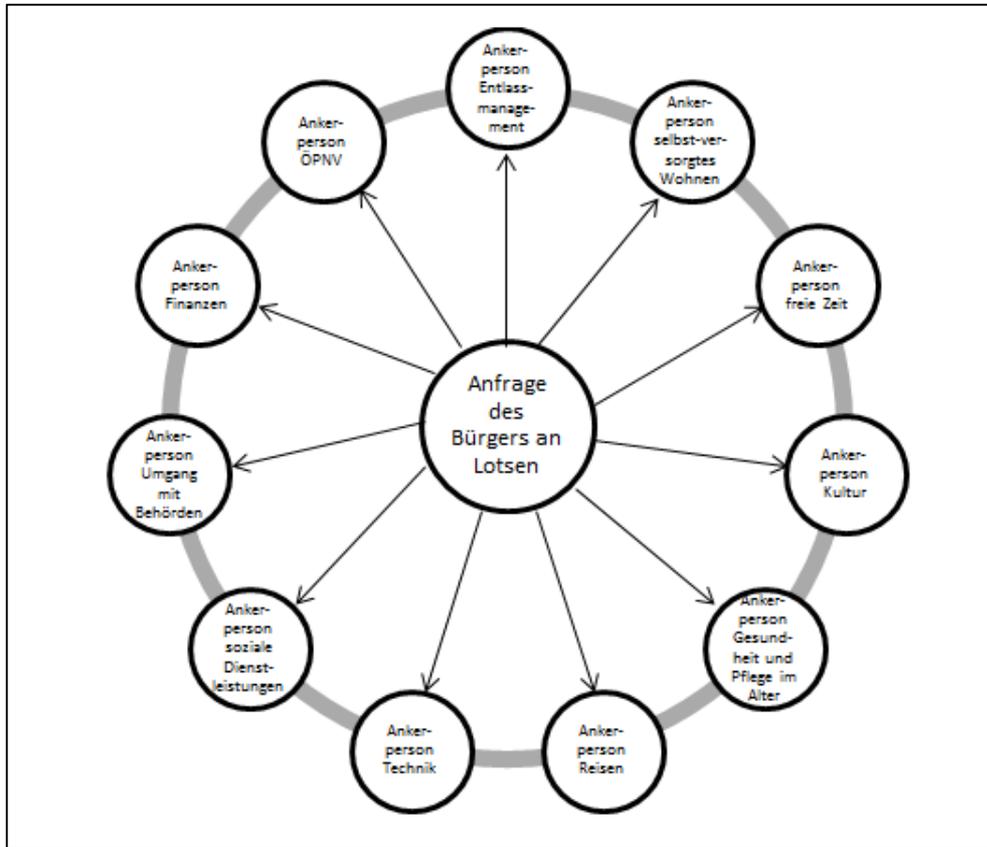


Abbildung 9: Ansprechpartner in den Themen- und Handlungsfeldern („Ankerpersonen“)

3 Entwicklungsschritte in Mülheim an der Ruhr

In Kapitel 3 wird die Umsetzung einzelner Qualitätskriterien in Mülheim an der Ruhr vorgestellt. In diesem Zusammenhang wird in Kapitel 3.1 zunächst Bezug zu der von Mai bis Dezember 2013 durchgeführten Haushaltsbefragung genommen, mittels derer die Auswahl der Themen- und Handlungsfelder erfolgte. In den Kapiteln 3.2 bis 3.7 wird über die Auswahl der Zielgruppe, die Konzeptentwicklung, die Koordination, Lotsen und Ankerpersonen berichtet. Darüber hinaus werden die Vermittlungsformen und Kontaktgelegenheiten zwischen Bürgern und Lotsen thematisiert. Kapitel 3.8 ff. beleuchten das Soziale Marketing, Finanzierungsformen, rechtliche Rahmenbedingungen sowie Zeitressourcen. Kapitel 3.12 nimmt Bezug zu der im Rahmen der Erprobungsphase geplanten Evaluation und wissenschaftlichen Begleitung.

3.1 Bedarfsanalyse durch Haushaltsbefragung

Im Rahmen einer von Mai bis Dezember 2013 im Untersuchungsraum Altstadt I durchgeführten Haushaltsbefragung wurden die Beratungs- und Informationsbedarfe der älteren Zivilbevölkerung (ab 60) Jahre erhoben. Von den in Altstadt I (Stadtmitte) lebenden Menschen konnten 1044 Personen anhand ihres Alters (Personen ab 60 Jahren) zur Zielgruppe gezählt werden. Alle 1044 Personen wurden über das Befragungsvorhaben informiert. In diesem Kontext kamen ca. 30 Briefe als „unzustellbar“ an die Absender zurück. 394 Personen nahmen die Möglichkeit einer Nicht-Teilnahme in Anspruch. Weitere 464 Personen verweigerten im Kontakt mit den Interviewern eine Teilnahme oder waren aufgrund anderer Umstände (Umzug, Krankenhausaufenthalt, Tod etc.) nicht mehr erreichbar. Somit konnten die Interviewkräfte insgesamt 186 Personen im Untersuchungsgebiet für ein Interview gewinnen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 17,8%.

Methodisches Vorgehen

Für die Durchführung der Haushaltsbefragung wurden ehrenamtliche Interviewer akquiriert, die zuvor durch eine zweitägige Schulung auf ihre Tätigkeit vorbereitet wurden. Insgesamt beteiligten sich 16 Bürger der Stadt im Alter von 30 bis 70 Jahren als Interviewer an der Durchführung der empirischen Erhebung. Zur Erreichung der im Untersuchungsgebiet lebenden Migranten konnten auch türkischsprachige Interviewer gewonnen werden, sodass der Fragebogen im Bedarfsfall in türkischer Sprache vorgelesen werden konnte. Darüber hinaus wurde vor Beginn der Befragung ein Informationsschreiben zum Forschungsvorhaben sowohl in deutscher als auch in türkischer Sprache an die entsprechenden Haushalte mit einem Unterstützungsschreiben des Dezernenten der Stadt Mülheim an der Ruhr versendet. Unter anderem wurde mit dem Anschreiben auch auf die Möglichkeit einer Nicht-Teilnahme hingewiesen. Vorherige Absagen der angeschriebenen Personen wurden telefonisch von den Verantwortlichen entgegen genommen.

Als vertrauensstärkende Maßnahme wurden die Interviewer mit entsprechenden Ausweisen (inklusive der Kontaktdaten des zuständigen Sozialplaners der Stadt) ausgestattet. Des Weiteren erhielten die Interviewer sogenannte „Meldekarten“, die bei Abwesenheit der Zielperson in den Briefkas-

ten geworfen wurden. Die Meldekarten bezogen sich zum einen auf das bereits versendete Informationsschreiben und enthielten zum anderen Angaben über den jeweiligen Interviewer sowie dessen Kontaktdaten für eine (weitere) Terminvereinbarung. Mit dem Instrument der „Meldekarten“ wurde eine Erhöhung der Befragungsquote beabsichtigt. Erst nach drei vergeblichen Kontaktversuchen wurde die jeweilige zu interviewende Person in die Gruppe der „nicht erreichten Personen“ aufgenommen.

Während des gesamten Erhebungszeitraums wurden regelmäßige, monatlich stattfindende „Feedback-Gespräche“ mit den Interviewkräften geführt, sodass eventuelle Hindernisse, weitere Anregungen und individuelle Erkenntnisse der Interviewer zum Austausch gebracht werden konnten. Aufgrund des partizipativen Erhebungsansatzes entschieden sich nach Abschluss der empirischen Erhebungsphase einige Interviewer zur Übernahme einer Lotsentätigkeit.

Aufteilung des Untersuchungsgebiets

Die Befragung der älteren Menschen ab 60 Jahren im Untersuchungsgebiet Altstadt I wurde nach vorheriger Ankündigung und Terminvereinbarung bei den Zielpersonen zu Hause durchgeführt. Bei Bedarf bestand für die zu Befragenden auch die Möglichkeit sich mit dem Interviewer in den Räumlichkeiten des Sozialamts der Stadt Mülheim an der Ruhr zu treffen. Für eine zeitnahe Befragung der angeschriebenen Personen wurde das Untersuchungsgebiet in vier Planquadrate unterteilt (vgl. Tab. 4). Jedem Interviewer wurden pro Planquadrat Straßenabschnitte zugeteilt, sodass jeder Interviewer eine Liste von ca. 30 zu befragenden Personen (pro Quadrat) erhalten hat, die für eine Befragung zur Verfügung standen. Dieses Vorgehen wurde bei allen weiteren Planquadraten wiederholt.

Die höchste Beteiligungsrate wurde dabei mit 36,6% im Planquadrat D erzielt. Wie die Interviewer bei regelmäßig stattfindenden Feedback-Gesprächen berichteten, wurde dies auf die Wohnsituation am Hans-Böckler-Platz zurückgeführt. In diesem Zusammenhang wurde vermutet, dass die Pförtnerdienste für ein sicheres Wohngefühl sorgen. Dies erhöhte aus Sicht der Interviewer die Bereitschaft für eine Befragung.

Tabelle 4: Aufteilung des Untersuchungsgebietes

Untersuchungsgebiet: Altstadt I	
Planquadrat	Straßenzüge
A	<ul style="list-style-type: none"> - Bachstraße - Kaiserstraße - Friedrich-Ebert-Straße - Friedrichstraße - Ruhrstraße - Delle - Althofstraße
B	<ul style="list-style-type: none"> - Leineweberstraße - Bahnstraße - Löhberg - Kohlenkamp - Eppinghofer Straße - Auerstraße - Schloßstraße
C	<ul style="list-style-type: none"> - Wallstraße - Viktoriastraße - Löhstraße - Schloßstraße
D	<ul style="list-style-type: none"> - Hans-Böckler-Platz 1 - Hans-Böckler-Platz 3 - Hans-Böckler-Platz 7 - Hans-Böckler-Platz 9

Identifikation der Beratungs- und Themengebiete sowie der professionellen Ansprechpartner („Ankerpersonen“)

Auf die Frage „Wie gut fühlen Sie sich über die Angebote in Mülheim an der Ruhr informiert?“ antworteten 32,3% der Befragten mit „sehr gut informiert“, weitere 31,7% gaben an, sich „eher gut“ informiert zu fühlen. 22,6% der Befragten fühlten sich „teils, teils“ gut informiert, 7% „eher nicht“ und 2,7% „nicht gut“ informiert (vgl. Abb. 10).

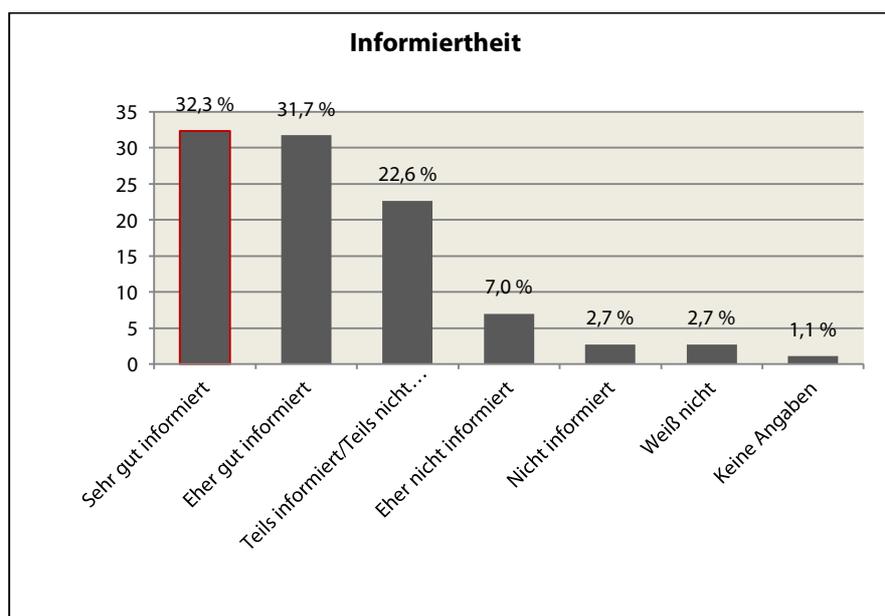


Abbildung 10: Informationsstand in Mülheim an der Ruhr (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)

Die überwiegende Mehrheit der Gruppe wünschte sich insbesondere mehr Informationen oder Hilfestellungen über die Bereiche „Pflege im Alter“, „Gesundheit im Alter“, „Rückführung in die eigene Wohnung nach einem Krankenhausaufenthalt und „Finden von Ansprechpartnern bei Behörden und im Dienstleistungsbereich“ (Mehrfachnennungen möglich, vgl. Tab. 5). Auch hatten die Befragten die Möglichkeit, sonstige Themenbereiche zu nennen (vgl. Fragebogen im Anhang, Kap. 6.4, Tab. 29).

Tabelle 5: Themenauswahl (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=126)

Platz	Themen- und Handlungsbereich	Angaben in %
1	Pflege im Alter	30,3
2	Gesundheit im Alter	20,2
	Rückführung in die eigene Wohnung nach einem Krankenhausaufenthalt (Entlassmanagement)	20,2
	Finden von Ansprechpartnern bei Behörden	20,2
3	Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich	19,3
4	Informationen über aktuelle Kulturveranstaltungen	16,0
	Umgang mit öffentlichen Verkehrsmitteln	16,0
5	Gestaltung der freien Zeit	13,4
6	Wohnen im Alter	12,6
7	Umgang mit Technik	11,8
8	Regelung von finanziellen Angelegenheiten	8,4
9	Unterstützung bei der Reiseplanung	6,7
	Kein Bedarf Informationen und Hilfestellungen zu erhalten	21

In 21,0% der Fälle gaben die die Befragten an, zu keinem der genannten Themenbereiche Informationen oder Hilfestellungen zu benötigen. Dies wurde auf ausreichende Kompetenzen und ein enges Hilfenetz im familiären und freundschaftlichen Umfeld zurückgeführt.

Im Rahmen einer differenzierten Themenauswahl und anschließenden Implementierung eines Lotsensystems wurde außerdem noch danach gefragt, inwiefern ein Lotsenangebot in Anspruch genommen würde. 78,6% der Befragten gaben an, ein Lotsensystem in Anspruch nehmen zu wollen, weitere 15% verneinten die Frage. 5,9% waren zum Zeitpunkt der Erhebung noch unsicher, ob sie ein Lotsensystem in Anspruch nehmen würden (vgl. Abb. 11). Begründet wurde dies unter anderem mit einer guten Versorgung durch Familie, Freunde, Nachbarn oder in Altenheimen. Weiterhin wurde eine Inanspruchnahme als nicht notwendig erachtet, da einige Befragten angaben, die alltäglichen Herausforderungen (noch) selbständig bestreiten zu können. Darüber hinaus ließen die Aussagen von einigen wenigen älteren Personen eine eher kritische Haltung bzw. Unsi-

cherheiten bezüglich der Funktion eines Lotsen (bspw. Offenlegung von persönlichen Daten) vermuten.

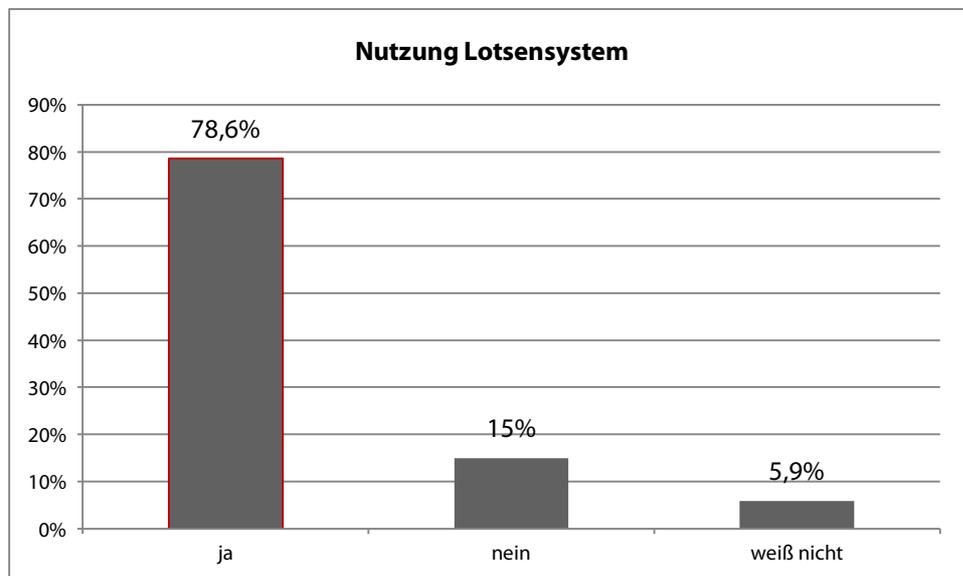


Abbildung 11: Bedarf eines Lotsensystems (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=187)

Unter Berücksichtigung der Befragungsergebnisse wurden die Themen- und Handlungsfelder durch die Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr festgelegt und die entsprechenden Ansprechpartner („Ankerpersonen“), an die die Lotsen vermitteln können, von der Sozialverwaltung identifiziert (vgl. Kap. 3.7). Zu den Themen- und Handlungsfeldern, auf die man sich angesichts der häufigen Nennungen zunächst konzentrieren wollte, zählten demnach:

- Gesundheit
- Pflege
- Schwerbehinderung
- Grundsicherung im Alter
- Überleitung vom Krankenhaus in die eigene Wohnung
- Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich
- Finden von Ansprechpartnern bei Behörden
- Technik und Mobilität
- Wohnen

Um einer Überforderung der Lotsen angesichts der vielen Themenbereiche und Ansprechpartner entgegen zu wirken, entschied sich die Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr dafür, die Bereiche „Gestaltung der freien Zeit“ und „Unterstützung bei finanziellen Angelegenheiten“ zu einem späteren Zeitraum aufzugreifen.

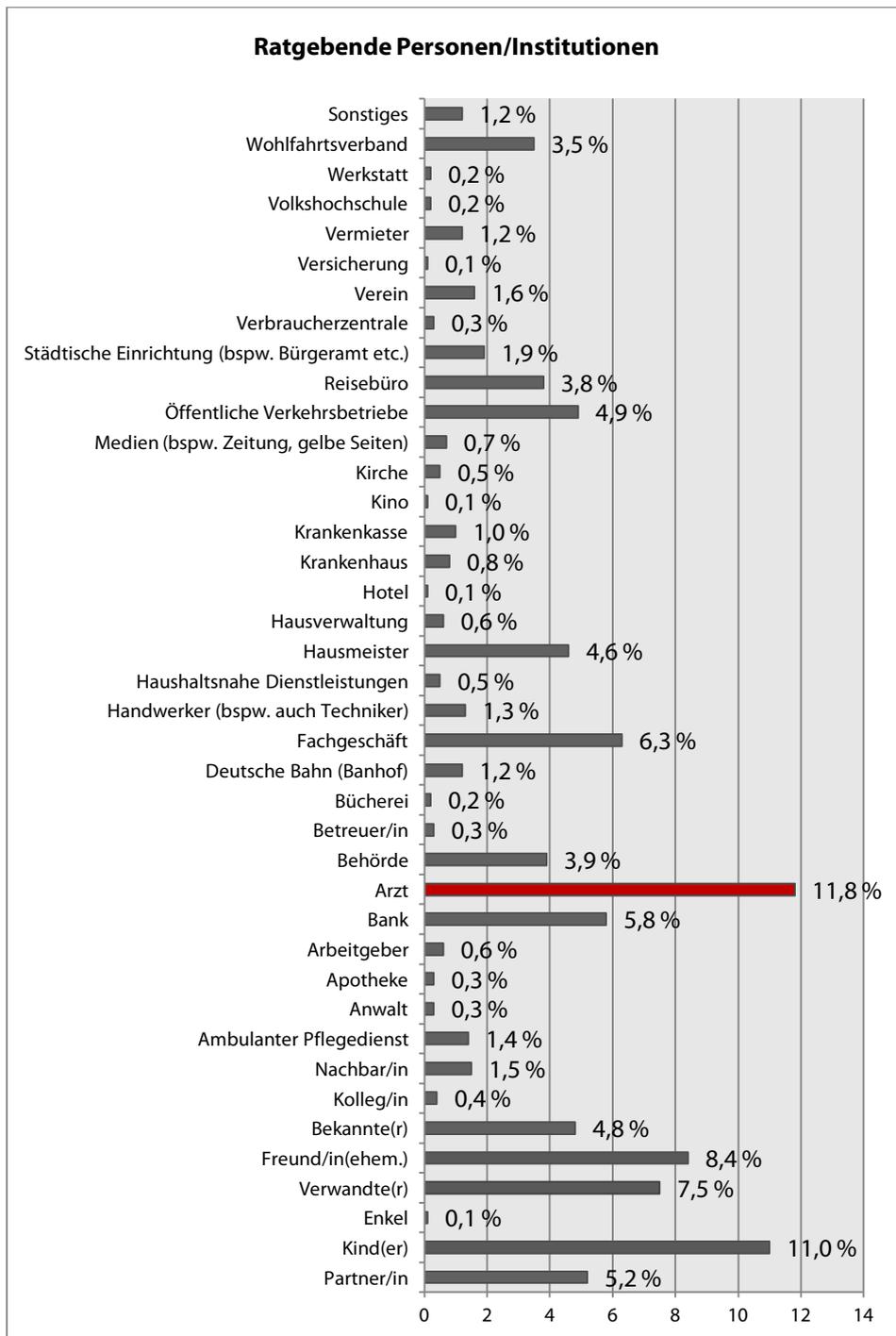
3.2 Zielgruppen

Angesichts der bereits eingangs beschriebenen demografischen Entwicklung in Mülheim an der Ruhr entschied sich die örtliche Sozialplanung zu Beginn des Forschungsprojekts dafür, ein Lotsensystem für ältere Menschen ab 60 Jahren zu implementieren.

Bezüglich der Dimensionen des Lotsensystems wurden im Projektverlauf zunächst die informelle und die formelle Ebene in die Konzeptions- und Umsetzungsphase integriert. Ein Einbezug der intermediären Ebene als dritte Dimension, beispielsweise durch die Ärzteschaft oder Apotheker, wurde seitens der Sozialverwaltung ebenfalls für sinnvoll erachtet. Die Wichtigkeit der intermediären Ebene wurde auch in der Haushaltsbefragung deutlich, in der die ältere Wohnbevölkerung unter anderem zu ihrem persönlichen Unterstützung- und Beratungsnetzwerk befragt wurde. Das persönliche Beratungs- und Hilfenetzwerk weist zumeist eine Größenordnung von mindestens drei bis maximal 14 Personen auf (vgl. Kap. 6.4, Tab. 30ff). Unabhängig von den unterschiedlichen Themenbereichen wurden Ärzte mit 11,8% (n=183) am häufigsten als Ansprechpartner angegeben. Als nächstes die eigenen Kinder (11,0%), Freunde (8,4%) und Verwandte (7,5%, vgl. Tab. 6)

Angesichts der Komplexität der notwendigen Umsetzungsschritte wurde der Einbezug der intermediären Ebene von der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr auf einen späteren Zeitpunkt vertagt. Somit richtete sich der Fokus des Projekts SONA während der Projektlaufzeit auf den Einbezug der informellen und formellen Ebene.

Tabelle 6: Unterstützungsnetzwerk (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, Mehrfachantworten möglich, n=183)



3.3 Konzeptentwicklung

Im Forschungsprojekt SONA wurde seitens der TH Köln während der Konstituierungsphase an der Entwicklung verschiedener Konzepte gearbeitet, die in Tabelle 7 nochmal stichwortartig zusammen gefasst sind. Zu den Konzepten zählte zum einen das Konzept „Mülheimer Lotse“, das Hinweise zur Strategie, Zielgruppe, Zielen, Maßnahmen und dem Zeitplan beinhaltet. Zum anderen

wurde ein Stellenprofil für die Mülheimer Lotsen formuliert, das eine Tätigkeitsbeschreibung, mögliche Formen der Mitwirkung und Voraussetzungen für die Aufnahme eines Ehrenamts beschreibt. Darüber hinaus wurde ein Schulungskonzept erstellt, um die Auswahl der Lotsen, die Inhalte und Ziele der Schulung sowie die praxisbegleitenden Reflexionstreffen zu erörtern. Die Inhalte der Konzepte fließen in den nachfolgenden Kapiteln ein. Außerdem wurde ein Verfahrensmodell zur Evaluation der Qualitätskriterien entwickelt (vgl. auch Kap. 4). Dieses enthielt diverse Instrumente/Dokumente, die für die Fallbearbeitung und Evaluation benötigt wurden.

Durch regelmäßige Gespräche mit der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr konnten im Rahmen der Konzeptentwicklung genaue Absprachen getroffen, Ideen formuliert und Instrumente entwickelt werden. Bei der Konzeptentwicklung wurde die Flexibilität nicht außer Acht gelassen. Die Themenfelder, in denen ältere Menschen Informationen und Hilfe vermittelt werden sollten, wurden deshalb nicht nur gemäß den Umfrageergebnissen der Haushaltsbefragung gewählt. Eine Erweiterung der Themenfelder und der Einbezug weiterer Ansprechpartner bei Bedarf, wurden von den Verantwortlichen der Stadt Mülheim an der Ruhr darüber hinaus als Option in Erwägung gezogen.

Tabelle 7: Konzepte SONA

Konzept	Inhalt	Instrumente/Dokumente
Konzept Mülheimer Lotse	Strategie, Zielgruppe, Ziele, Maßnahmenplan (z.B. Einrichten einer Koordinierungsstelle, Entwicklung einer Sicherheitsstrategie, rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen), Zeitplan	-
Stellen- bzw. Anforderungsprofil eines Lotsen	Tätigkeitsbeschreibung, Mögliche Formen der Mitwirkung, Voraussetzung für die Aufnahme eines Ehrenamts, Leistungen für die Lotsentätigkeit	-
Schulungskonzept	Auswahl der Lotsen, Vorstellung der Themenfelder, Ziele und Inhalt der Schulung, zeitlicher Ablauf, Durchführung fortlaufende Praxisbegleitung	-
Konzept zur Vergabe des Qualitätssiegels „Mülheimer Lotse“	Anforderungen an eine interne Qualitätsentwicklung (Aufgaben einer Koordination), Umsetzung einer formativen Selbstevaluation, Kriterienkatalog als Handlungsleitfaden, Ableitung von Zielen, Überprüfung der Qualitätsdimensionen, Bewertung der Ergebnisse, Entwicklung von Qualitätsstandards, Bedeutung des Qualitätsmanagements	<ul style="list-style-type: none"> • Zyklus Selbstevaluation • Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die Lotsentätigkeit • Schweigepflichtserklärung • Lotsenausweis • Ehrenamtskarte • Liste der Lotsen • Liste der Ansprechpartner (Fallüberleitung) • Gesprächsleitfaden (Erstgespräche Lotsen) • Gesprächsleitfaden Gruppendiskussion • Falldokumentation • Rückmeldebogen Zielgruppe • Rückmeldebogen der Ansprechpart-

		ner <ul style="list-style-type: none"> • FAQ-Liste Ansprechpartner • Steckbrief Lotsentätigkeit • Schulungsordner (Handouts) • Protokolle bspw. von Praxistreffen der Lotsen etc. • Teilnehmerlisten • Teilnehmerlisten • Newsletter (Informationsfluss) • Homepage • Lotsen-Logo • Kostenplan
--	--	--

3.4 Koordinierungsstruktur

In Mülheim an der Ruhr fiel die Entscheidung auf eine dreigliedrige Koordinationsstruktur. In diesem Zusammenhang waren zwei Mitarbeiter des Sozialamts der Stadt Mülheim an der Ruhr und ein Mitarbeiter der Wohn- und Seniorenberatung im Projektverlauf für die Organisation und Verwaltung der Lotsen und den Kontakt mit den Ansprechpartnern in den Themenfeldern verantwortlich. Auf Grund der positiven Erfahrungen wurde eine Beibehaltung dieser Koordinationsstrukturen über die Projektgrenzen hinaus im Herbst 2015 formuliert. Die Projektverantwortlichen waren zu Überzeugung gekommen, dass sich die Verteilung der Koordinationsaufgaben auf „drei Schultern“ als wirksam erwiesen hat.

Die verschiedenen Koordinationsaufgaben wurden dabei in drei Teilbereiche gegliedert. Die (i) operativen Aufgaben, welche primär aus der Begleitung und fachlichen Anleitung der Lotsen während der Ausübung ihrer Tätigkeiten bestehen, wurden ab dem 1. November 2014 von einer Senioren- und Wohnberaterin der Stadt Mülheim an der Ruhr übernommen. Der (ii) administrative Part der Koordination kam hingegen einer Mitarbeiterin des Sozialamts, die seit Projektbeginn sowohl als Ankerperson für die Dienstleistungen des Sozialamtes fungierte als auch für die Informationsweiterleitung innerhalb des Amtes und den jeweiligen Gremien (bspw. Seniorenbeirat) zuständig war, zuteil (Multiplikatorfunktion). Strategisch geprägte Leitungsaufgaben wurden (iii) von der Sozialplanung der Stadt übernommen und beinhalteten im Wesentlichen die Strukturierung der regelmäßigen Reflexionstreffen des Lotsenteams, die Organisation und Terminierung der Lotsensprechstunde am Informationsstand im Mülheimer Einkaufszentrum Forum, Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit mit allen Stakeholdern, Kontaktpflege zur Bürgerschaft (beispielsweise auch durch Präsenzzeiten während der Lotsensprechstunde am Informationsstand im Mülheimer Forum als Zusatzleistung) sowie die Weiterentwicklung des Mülheimer Lotsensystems. Tabelle 8 fasst die Verantwortungsbereiche und Zusatzleistungen der drei Koordinationsebenen stichwortartig zusammen.

Tabelle 8: Verantwortungsbereiche der Koordinationsebene

Koordinationsebene	Verantwortungsbereich	Zusätzliche Leistungen
Strategische Leitung	Weiterentwicklung, Strukturbildung, interne und externe Kommunikation mit den Kooperationspartnern, direkter Ansprechpartner für die wissenschaftliche Begleitung,	4 Standtermine im Monat

	Öffentlichkeitsarbeit, Beschaffung von Materialien und Bedarfs-, Zeit- und Ressourcenplanung innerhalb des Amtes. Berichterstattung in den zuständigen Gremien, Abstimmung mit den Ankerpersonen, Gewinnung neuer Lotsen und Ankerpersonen	
Operative Begleitung	Betreuung der Lotsen, Einzel- und Gruppenberatung der Lotsen, Ansprechpartner für Bürger über die Telefonhotline (zentrale Rufnummer der Lotsen), Vermittlung von Hilfsangeboten, Hausbesuche bei Hilffsuchenden, Kommunikation mit Ankerpersonen, Berichterstattung zum Projekt im Team der Amtsleitung, Weiterbearbeitung von Hilfefällen, die gemeinsam mit den Kollegen der Senioren- und Wohnberatung und des Pflegestützpunkten sowie den Pflegefachkräften durchgeführt werden.	4 Standtermine im Monat
Administrative Organisation	Organisation, Schriftverkehr, Bewerbermanagement, Reflexion und Vermittlung zur Weiterentwicklung des Projekts und Implementierung in der Verwaltung. Kontaktpartner der Ankerpersonen, Ansprechpartner der Lotsen, selbst Ankerperson für das Sozialamt, Mitarbeit in der Öffentlichkeitsarbeit und bei der Beschaffung von Öffentlichkeitsmaterial	Teilnahme an Planungs- und Projektentwicklungstreffen, Springerfunktion in der Standbegleitung

3.5 Akquise der Lotsen und Qualifizierung

3.5.1 Das Lotsenprofil in der Haushaltsbefragung

Bevor die Auswahl und Schulung der Lotsen erfolgte, wurde im Rahmen der Haushaltsbefragung (Mai bis Dezember 2013) zunächst ein Idealbild der Lotsen erörtert. Dazu wurden den Bürgern Mülheims unter anderem Fragen zur Rolle des Lotsen sowie des favorisierten Alters gestellt.

Auf die Frage, wer für die Übernahme einer Lotsentätigkeit in Frage kommt, bevorzugten rund 37% der Befragten ehrenamtliche Bürger anstelle professionelle Anbieter (z.B. Sachbearbeiter in Ämtern, Apotheker, Friseure). Allerdings standen knapp ein Drittel der Befragten dem Einsatz eines professionellen oder ehrenamtlichen Lotsen gleichgültig gegenüber.

Die Erwartungshaltung an einen professionellen Lotsen unterschied sich im Gegensatz zu der Erwartungshaltung an einen ehrenamtlichen Lotsen vor allem im Hinblick auf die Kompetenz. Ein professioneller Lotse sei laut der Zielgruppe besser ausgebildet als ein Ehrenamtlicher, habe mehr Erfahrung und könne zielgerichtete Hilfestellungen geben. Die Entscheidung für einen professionellen Lotsen wurde unter anderem auch auf ein vertraglich geregeltes Angestelltenverhältnis zurückgeführt, sodass kein Betrug zu erwarten sei (vgl. Abb. 12).

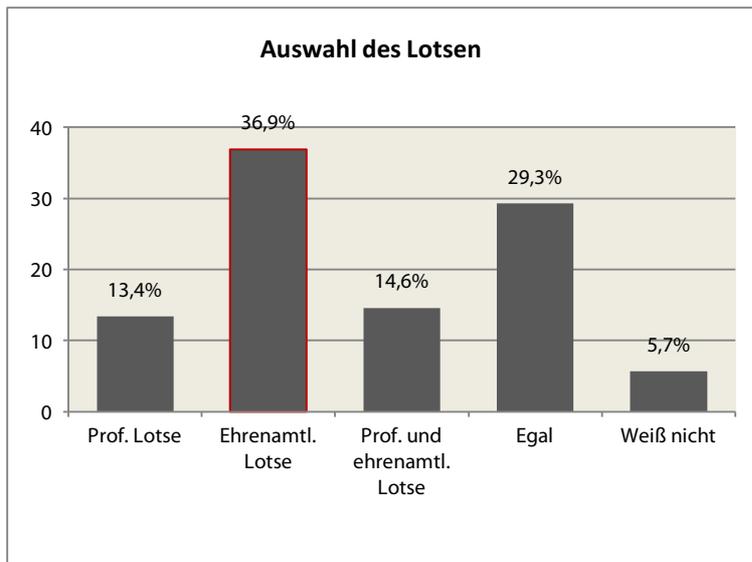


Abbildung 12: Funktion des Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)

Ein eher differenziertes Bild ergab sich bei der Frage nach dem favorisierten Alter eines Lotsen. Rund 33% der Befragten gaben an, das Alter eines Lotsen sei für die Ausübung der Tätigkeit nicht relevant. Circa 40,0% der Befragten äußerten, dass die Lotsen zwischen 40 und 60 Jahre alt sein sollten (vgl. Abb. 13).

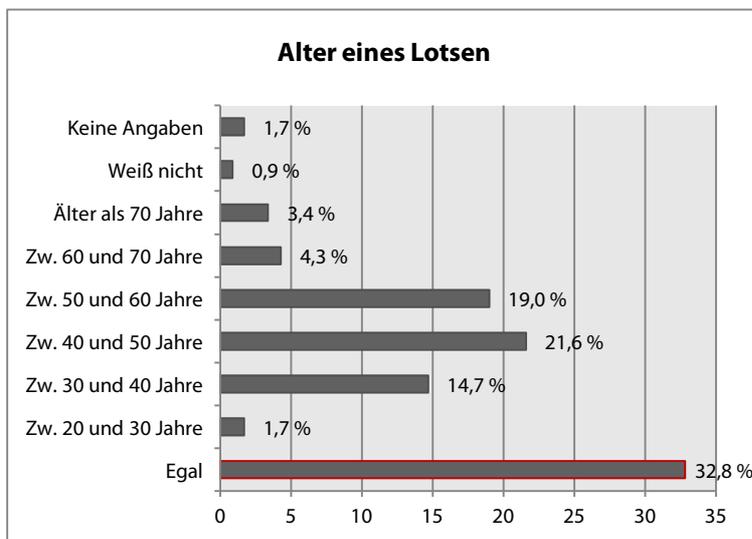


Abbildung 13: Alter eines Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr, n=46)

Wie die Ergebnisse der Haushaltsbefragung zeigen, spielte das Geschlecht eines Lotsen für 82,2% der Befragten keine Rolle. Darüber hinaus forderten fast alle befragten Personen (92,9%) die Teilnahme der Lotsen an einer Schulung (vgl. Abb. 14).

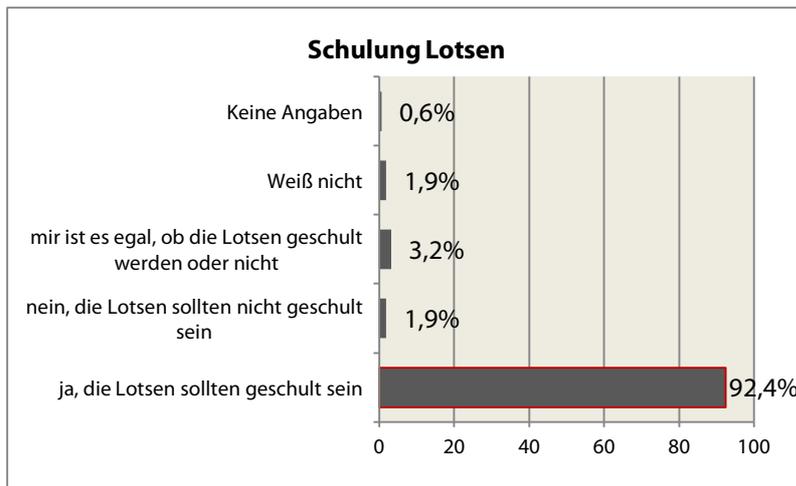


Abbildung 14: Schulung der Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)

Bezüglich der Erreichbarkeit des Lotsen favorisierten knapp 41,4% der Befragten eine Einrichtung bzw. ein spezielles Lotsenbüro. Dennoch forderten ca. ein Viertel der älteren Menschen den Zugang zum Lotsensystem über die Begegnung im Stadtteil (vgl. Abb. 15). Die Option, beide Zugangsweisen nutzen zu können, wählten 19,1%.

Aus Gründen einer besseren Erreichbarkeit (z.B. telefonische Kontaktaufnahme, Terminvereinbarungen, feste Sprechstundenzeiten) wünschten sich die Befragten für die Kontaktaufnahme mit den Lotsen eine feste Anlaufstelle bspw. eine Einrichtung oder ein Lotsenbüro. Nach Aussage vieler Bürger habe eine feste Büroräumlich den Vorteil, mehr Sicherheit zu bieten und eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. Ein Lotsenbüro könne nach Meinung der Befragten unter anderem im Bürgeramt, im Rathaus, im Mülheimer Forum oder in der Verbraucherzentrale eingerichtet werden. Auch kirchliche Einrichtungen und Räumlichkeiten in der Stadtverwaltung waren in der engeren Wahl der Befragten. Als Grund, weswegen die Bürger die Lotsen gern im Stadtteil antreffen möchten, wurde unter anderem die zentrale Lage und gute Erreichbarkeit genannt. In diesem Zusammenhang gaben einige der Befragten an, in Stadtmitte oder in der unmittelbaren Umgebung zu wohnen.

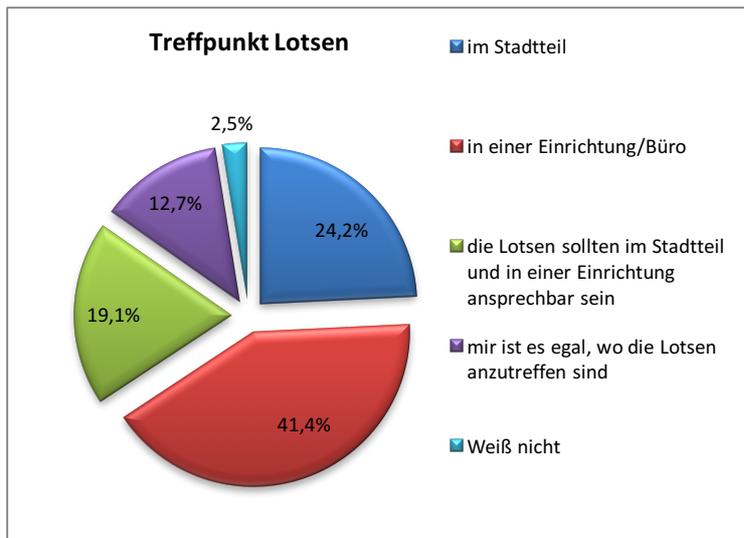


Abbildung 15: Einsatzorte der Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)

3.5.2 Das Auswahlverfahren der Lotsen durch die Sozialverwaltung der Stadt Mülheim/Ruhr

An einer Lotsentätigkeit im Rahmen der Haushaltsbefragung interessierte Bürger wurden in einer Kontaktliste aufgenommen. Im Dezember 2013 hatten sich bereits 32 interessierte Bürger gemeldet. Dazu gehörten unter anderem auch Personen aus dem Interviewerkreis, die die Haushaltsbefragung durchgeführt hatten. Eine Lotsin arbeitete unter anderem bei der Stadt Mülheim an der Ruhr, wodurch sie eine Doppelrolle einnahm. Zum anderen interessierten sich Bürger, die während der Haushaltsbefragung zum Lotsensystem interviewt worden waren und ihr Interesse für die Ausübung des Ehrenamts bekundet hatten (vgl. Abb. 16).

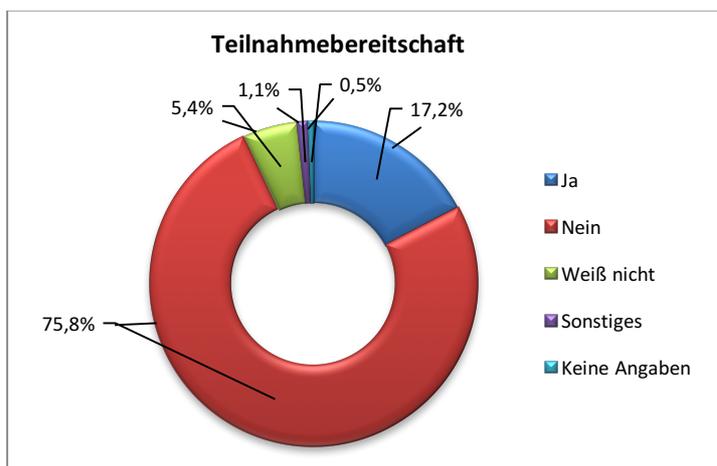


Abbildung 16: Teilnahmebereitschaft am Lotsensystem (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)

In diesem Zusammenhang waren 34,4% der Befragten bereit, sich mit einem wöchentlichen Stundenumfang von 5-7 Stunden zu engagieren. Weitere 28,1% der Befragten gaben an, sich sogar 8-10 Stunden pro Woche als Lotse zur Verfügung stellen zu wollen (vgl. Abb. 17).

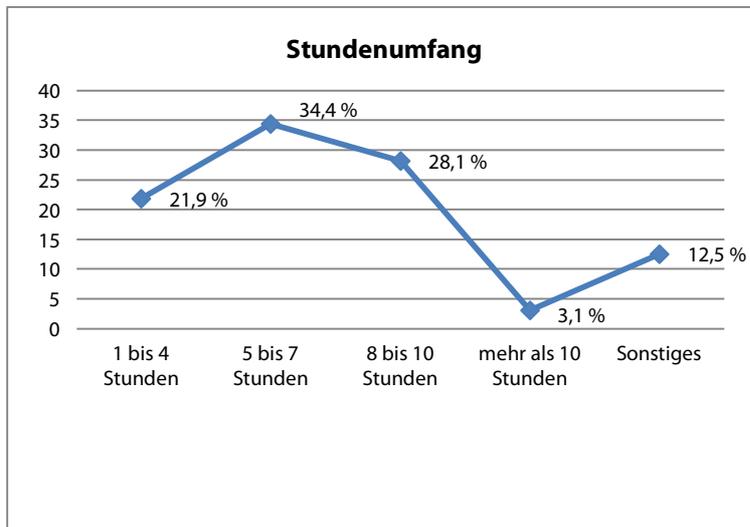


Abbildung 17: wöchentlicher Stundeneinsatz der Interessierten (Quelle: Haushaltbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=32)

In einem persönlichen Auswahlgespräch wurden die Bürger Mülheims im April 2014 für die Lotsentätigkeit von der Sozialplanung der Stadt Mülheim an der Ruhr zu ihrer Teilnahmebereitschaft befragt. Dabei wurde insbesondere auf die in Kap. 2.2.3 genannten Anforderungen geachtet. Auch die im Mai 2014 anschließende Schulung, an der elf Lotsen teilnahmen, gab erneut Gelegenheit, die genannten Anforderungen und gewünschten Kompetenzen zu berücksichtigen.

3.5.3 Die zweitägige Schulung der Lotsen in Mülheim an der Ruhr

Im Rahmen einer zweitägigen Schulung wurden die angehenden Lotsen auf ihr Ehrenamt vorbereitet. Dazu wurden professionelle Ansprechpartner der ausgewählten Themen- und Handlungsbereiche (vgl. Kap. 3.1, 3.7) eingeladen, ihre Arbeitsschwerpunkte vorzustellen und einen inhaltlichen Input zu geben. Außerdem wurde die Beratungskompetenz der angehenden Lotsen anhand von Fallbeispielen und Rollenspielen erprobt und vertieft. Der Ablauf der Schulung basierte auf einem zuvor entwickelten Schulungskonzept durch die TH Köln.

Ziele der Schulung

Zu den Zielen der Schulung zählten:

1. die Lotsen sollten sich untereinander kennenlernen und wurden in die Aufgaben der Koordinierungsstelle eingewiesen,
2. die Lotsen erhielten einen Überblick über die Ansprechpartner und Zuständigkeiten in den für die Erprobungsphase ausgewählten Themenfeldern,

3. den Lotsen wurden die Arbeitsbereiche und Aufgaben der Ansprechpartner vermittelt. Sie erhielten eine FAQ-Liste zu den Themenbereichen sowie ein Pfadsystem je Themengebiet („Wer, wann, wo?“)³.
4. Die Lotsen sollten im Anschluss an die Schulung einen differenzierten Überblick über alle Themenfelder bekommen haben,
5. die Lotsen und Ansprechpartner erörterten die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit und trafen verbindliche Absprachen,
6. die Lotsen und Ansprechpartner sollten sich am Ende der Schulung als ein Netzwerk verstehen, das zielorientiert und wirkungsvoll im Interesse der Bürger zusammen arbeitet,
7. die Lotsen sollten Kenntnis über die Aufgaben eines Lotsen erhalten und im Verlauf der Schulung in der Lage sein, die Aufgaben eigenverantwortlich und selbstständig zu übernehmen (Selbstmanagement),
8. die Lotsen erarbeiteten Lösungsmöglichkeiten wie sie auf die Belange älterer Menschen eingehen können und sollten im Anschluss an die Schulung in der Lage sein, Bürger Mülheims an die Ansprechpartner zielorientiert zu vermitteln,
9. die Lotsen sollten lernen, einen kompetenten Umgang mit den Bürgern im Rahmen der Lotsentätigkeit zu pflegen.

Zeitlicher Ablauf der zweitägigen Schulung

Die Lotsen erhielten zunächst eine allgemeine Einführung zur Projektidee und den Projektzielen, bevor wesentliche Ergebnisse der Haushaltsbefragung vorgestellt wurden. Anschließend folgte eine detaillierte Einführung in das erarbeitete Lotsenmodell. Hierbei wurden vor allem die konkrete Lotsentätigkeit und die damit verbundenen Rahmenbedingungen (z.B. Versicherungsschutz während ehrenamtlicher Tätigkeit) thematisiert. Als Erinnerungshilfe erhielten die Lotsen ein Merkblatt (Steckbrief) mit allen notwendigen Informationen zum Nachlesen. Die anschließende Übung „Partnerinterview“ diente einem ersten Kennenlernen der Lotsen untereinander und sollte zu einer entspannten Atmosphäre in der Gruppe beitragen. Nach einer kurzen Mittagspause begann die Vorstellung der einzelnen Themenfelder durch die entsprechenden Experten und Reflexion des Tags (vgl. auch Tab. 9)

Tabelle 9: Ablauf erster Schulungstag

Tag 1 (ca. 7 h)	Schulungsinhalt
10:00-10:20 Uhr	Ankommen und Beantwortung des Fragebogens
10:20-10:30 Uhr	Einstimmung, Begrüßung und Vorstellung des Moderationsteams sowie der weiteren Projektverantwortlichen
10:30-10:35 Uhr	Erläuterung Zielsetzung der Veranstaltung, Darstellung des Zeitplans
10:35-10:50 Uhr	Vorstellung der Teilnehmer/innen (nur Nennung des Namens, Erstellung Namenstischkarten)
10:50-11:10 Uhr	Beschreibung der Ausgangslage, Projektidee und Projektziele
11:10-11:20 Uhr	Kurze Darstellung der wesentlichen Ergebnisse der Haushaltsbefragung
11:00-11:20 Uhr	Detaillierte Einführung in das entwickelte Lotsenmodell (bspw. Beschreibung der Lotsentätigkeit, Rahmenbedingungen etc.)

³ Aus Datenschutzgründen und Rücksicht auf die Ansprechpartner der Themen- und Handlungsfelder wurde die FAQ-Liste dem Abschlussbericht nicht beigelegt.

11:20-11:30	Beantwortung von Fragen und Diskussion (Aushändigung des Steckbriefs)
11:30-12:00	Gruppenübung „Partnerinterview“
<i>12:00-12:45 Uhr Pause</i>	
12:45-13:00 Uhr	Auswertung der Gruppenübung (gegenseitige Vorstellung)
13:00-13:30	Themengebiet 4 <i>Finden von Ansprechpartnern bei Behörden</i>
<i>13:30-14:15 Uhr Pause (Fotos für Lotsenausweise erstellen)</i>	
14:15-15:15	Vorstellung Themengebiet 4 <i>Finden von Ansprechpartnern bei Behörden</i> und Vorstellung Themengebiet 1 <i>Pflege</i>
15:15-15:45	Vorstellung Themengebiet 3 <i>Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich</i>
15:45-16:45 Uhr	Vorstellung Themengebiet 2 <i>Technik und Mobilität</i>
16:45-17:00 Uhr	Reflexion und Abschluss

Am zweiten Tag erhielten die Lotsen eine Einführung in das Instrument der Falldokumentation, das für die spätere Evaluation genutzt wurde (siehe Anlage 6.4, Tab. 45). Eine anschließende Übung sollte den Lotsen den Umgang mit diesem Instrument verdeutlichen und Unsicherheiten beseitigen. Für das anschließende Rollenspiel erhielten die Lotsen konstruierte Fallbeispiele von hilfesuchenden älteren Menschen. In Zweiergruppen sollten die Lotsen diese Fälle bearbeiten und Lösungsmöglichkeiten herausarbeiten. Am Nachmittag wurden weitere Themenbereiche von den Experten vorgestellt. Abschluss der Schulung beinhaltete das Ausstellen vorläufiger Lotsenausweise sowie die Aushändigung von Teilnahmebescheinigungen. Auch ein erster Reflexionstermin wurde bekannt gegeben. (vgl. Tab. 10).

Tabelle 10: Ablauf zweiter Schulungstag

Tag 2 (ca. 6 h)	Schulungsinhalt
10:00-10:30 Uhr	Einstimmung und Begrüßung
10:30-10:35 Uhr	Darstellung des Zeitplans
10:35-10:50 Uhr	Einführung in die Falldokumentation
10:50-11:00 Uhr	Beantwortung von Fragen und Diskussion
<i>11:00-11:10 Uhr Pause</i>	
11:10-12:00	Übung inkl. Auswertung (Rollenspiel)
12:00-13:00 Uhr	Vorstellung Themengebiet 8 <i>Wohnen</i>
<i>13:00-14:00 Uhr Pause</i>	
14:00-14:30	Vorstellung Themengebiet 7 <i>Grundsicherung im Alter</i>
14:30-15:00 Uhr	Vorstellung Themengebiet 9 <i>Schwerbehinderung</i>
15:00-15:30 Uhr	Vorstellung Themengebiet 6 <i>Entlassungsmanagement</i>
<i>15:30-15:40 Uhr Pause</i>	
15:40 Uhr-15:50 Uhr	Antragstellung für Ehrenamtskarte, Vergabe Teilnahmebescheinigung, Aushändigung Lotsenausweis
15:50-16:00 Uhr	Auswertung der Schulung, Terminbekanntgabe Reflexionstreffen etc. und Abschluss

3.5.4 Reflexionstreffen in Mülheim an der Ruhr

Im Rahmen der Erprobungsphase und zum Zweck der Weiterqualifizierung trafen sich die Lotsen und die Koordinatoren des Lotsenprojekts in einem Turnus von 6-8 Wochen. Begleitet wurden die Treffen vom Forschungsteam der TH Köln.

Die Treffen wurden für den gegenseitigen Erfahrungsaustausch, die Entwicklung eines Lotsenlogos als identitätsbildende Maßnahme sowie die inhaltliche Weiterentwicklung genutzt. In diesem Zusammenhang wurde beispielsweise über Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit den Bürgern,

sowie den Vermittlungsablauf im Rahmen des Lotsenmodells (vgl. Kap. 3.7) gesprochen. Außerdem wurden Termine vereinbart und Ergebnisse der Öffentlichkeitsarbeit (z.B. die Vorstellung des Projekts bei Pressekonferenzen) von der Projektkoordination an die Lotsen weitergeleitet.

3.6 Vermittlungsformen und Kontaktmöglichkeiten

Um das Lotsen-Projekt nachhaltig und erfolgreich zu implementieren, ist die Frage nach der sozial-räumlichen Verortung von Belang. In Mülheim an der Ruhr entschieden sich die Projektverantwortlichen zu Beginn der Erprobungsphase zunächst für einen zentral gelegenen Informationsstand im Mülheimer Einkaufszentrum Forum. Die Koordinatoren legten die Termine dabei ganz absichtlich auf unterschiedliche Wochentage und unterschiedliche Tageszeiten, um herauszufinden, zu welchen Zeiten die meisten Gespräche geführt werden. Darüber hinaus sollten durch dieses Vorgehen auch Bürger erreicht werden, die mit einem stets wiederkehrenden, gleichen Zeitpunkt nicht erreicht werden. Anzutreffen waren die Lotsen in der Erprobungsphase 2-3 Mal die Woche, auch samstags. Im Verlauf der Erprobungsphase kamen die Koordinatoren und Lotsen zu der Erkenntnis, dass der Freitagnachmittag von 14.00-16.00 Uhr nicht so geeignet erscheint, da die Bürger mit Wochenendeinkäufen beschäftigt seien und achtloser vorbeieilen würden. Geeigneter sei dagegen die Zeit von 10.00-12.00 Uhr, da viele ältere Menschen im Forum unterwegs sind.

Bei der Ausweitung der Kontaktmöglichkeiten liefern die Ergebnisse der Haushaltsbefragung wichtige Erkenntnisse. Denn die Bewohner Mülheims wurden danach gefragt, an welchen Straßen und Plätzen sie Lotsen gern antreffen würden. Im Rahmen der Haushaltsbefragung wurden folgende Straßen, Plätze und Einrichtungen benannt:

- Forum am Hauptbahnhof Mülheim an der Ruhr
- Busbahnhof/Straßenbahnhaltestelle
- Schloßstraße
- Rathaus
- Sozialamt
- Bürgeramt
- Medienhaus
- Verbraucherzentrale
- Kirchliche Einrichtungen
- Viktoriaplatz
- Berliner Platz
- Leineweberstraße

Da im Rahmen der Haushaltsbefragung 15,1% der Bürger auch den Wunsch äußerten, dass die Lotsen nicht nur im Stadtteil anzutreffen sind, sondern auch Hausbesuche anbieten, kann langfristig möglicherweise auch über den Ausbau diesbezüglich nachgedacht werden (vgl. Abb. 18).

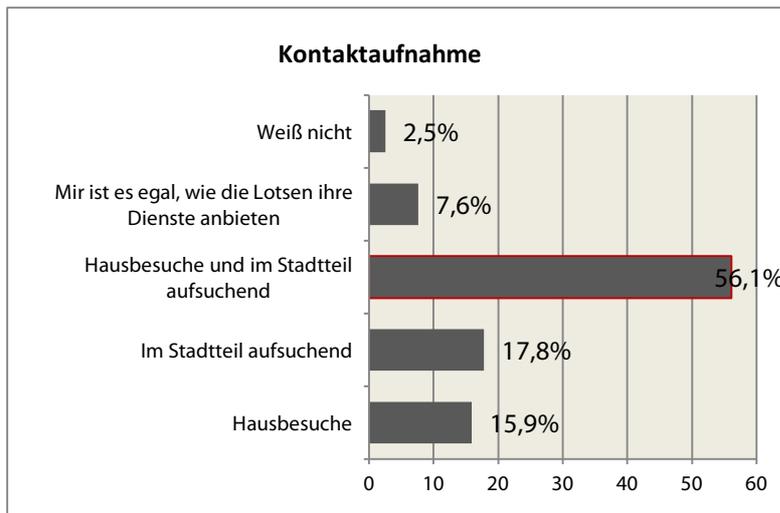


Abbildung 18: Kontaktaufnahme mit den Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=187)

3.7 Akquise der Ansprechpartner („Ankerpersonen“) und Vermittlungsablauf zwischen Lotsen, Koordination und Ankerpersonen

In Mülheim an der Ruhr wurden die Ankerpersonen von den Projektverantwortlichen zunächst identifiziert und zu einem ersten Informationsgespräch eingeladen. Im Rahmen dieses Gesprächs wurde ihnen nicht nur die Projektidee vorgestellt, sondern auch nach der Bereitschaft zur Mitwirkung gefragt. Alle Ankerpersonen (12 Personen) der im Rahmen der Haushaltsbefragung identifizierten Themen- und Handlungsbereiche sagten ihre Mitwirkung zu. In diesem Zusammenhang waren die Themenbereiche zum Teil auch doppelt mit Ankerpersonen besetzt.

Im weiteren Projektverlauf entwickelten die Ankerpersonen Schulungsunterlagen, da sie gebeten wurden, ihr Handlungsfeld während der zweitägigen Schulung vorzustellen und einen inhaltlichen Input zu geben. Außerdem erstellten sie eine Kontaktliste, die Auskunft über ihre (telefonische) Erreichbarkeit gab.

Im Verlauf der Erprobungsphase wurde der Vermittlungsablauf zwischen den Lotsen, Koordinatoren sowie Ansprechpartnern konkretisiert und von dem Forscherteam der TH Köln in Kooperation mit der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr ein praxisbezogenes Vermittlungsmodell entwickelt (vgl. Abb. 19). Dieses setzt sich aus vier wesentlichen Prozessen zusammen: (i) die Kontaktaufnahme eines Lotsen mit einem Bürger, (ii) die Fallannahme, (iii) die Fallbearbeitung durch die professionellen Ansprechpartner der jeweiligen Themen- und Handlungsfelder sowie (iv) den Fallabschluss. In diesem Zusammenhang gibt es die Möglichkeit, dass die Lotsen ihren Fall entweder an die Koordination weiterleiten, die dann Kontakt zu den Ansprechpartnern aufnimmt. Zum anderen können die Lotsen direkt an die professionellen Ansprechpartner weitervermitteln. Die professionellen Ansprechpartner bearbeiten die Fälle und geben dem Lotsen eine Rückmeldung über den Ausgang bzw. aktuellen Status. Sollte der Ansprechpartner den Fall nicht abschließend bearbeitet haben, so kann sich der Lotse erneut an den ratsuchenden Bürger wenden und eine Rückmeldung bezüglich des Bearbeitungsstatus geben.

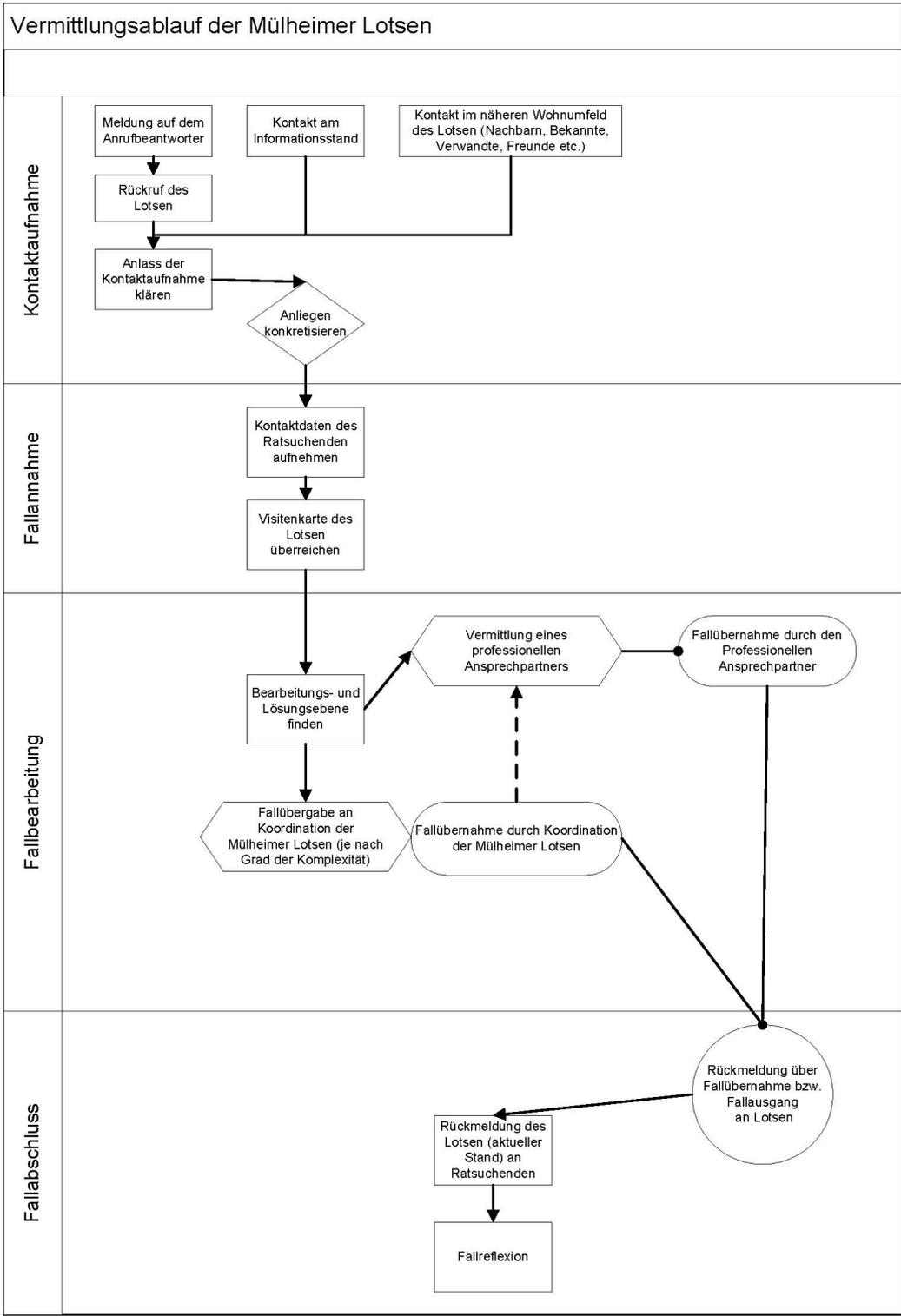


Abbildung 19: Prozessmodell des Vermittlungsablaufs der Lotsen

Durch das praxisbezogene Modell wird erneut deutlich, dass die Lotsen keine Fälle selbst bearbeiten, sondern lediglich mit der Vermittlung an die professionellen Ansprechpartner und Rückmeldung an die Bürger betraut werden. Um weitervermitteln zu können, wird jedoch vorausgesetzt,

dass die Lotsen das entsprechende AnkerNetz gut kennen und eine Übersicht über die bestehenden Dienstleistungsangebote haben. Diese fachliche Kompetenz kann vor allem während der Schulung vermittelt werden.

3.8 Öffentlichkeitsarbeit

Um den Wiedererkennungswert zu erhöhen, fand die Lotsensprechstunde im Mülheimer Forum im Verlauf der Erprobungsphase mindestens zweimal pro Woche und zu unterschiedlichen Tageszeiten statt. Einheitliche Jacken und das Lotsenlogo waren darüber hinaus weitere Bausteine, um den Bekanntheitsgrad und Wiedererkennungswert des Lotsensystems zu verbessern. Darüber hinaus wurden im Projektverlauf einige öffentlichkeitswirksame Aktionen durchgeführt wie beispielsweise die Bekanntmachung in Zeitungsartikeln, Pressekonferenzen, bei Tagungen etc.

3.9 Finanzierung

In Mülheim an der Ruhr wurden die Kosten für die Umsetzung des Lotsenprojekts von der Stadtverwaltung getragen. Dazu zählten insbesondere die Kosten für die Koordinierungsstellen. In diesem Kontext wurden zwei Mitarbeiter, die bei der Stadt angestellt, neben ihrer ursprünglichen Arbeit mit der Koordination des Projekts betraut. Zu den weiteren Kosten, die von der Stadtverwaltung getragen wurden, zählten insbesondere Materialkosten wie beispielsweise der Druck von Flyern sowie die einheitliche Bekleidung für die Lotsen.

Den Lotsen selbst sind im Rahmen ihrer Tätigkeit keine Kosten entstanden, wie eine Befragung im Sommer 2015 gezeigt hatte. In diesem Zusammenhang handelt es sich um eine ressourcenschonende Tätigkeit.

3.10 Rechtliche Rahmenbedingungen

In Mülheim an der Ruhr wurde die Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die ehrenamtliche Lotsentätigkeit im Mülheimer Lotsen-Projekt vor Aufnahme der Lotsentätigkeit ausgeteilt und von allen Lotsen ausgefüllt.

Wie in Kap. 4.3 dargestellt, wurden im Rahmen der Evaluation Falldokumentationen und Telefonlisten geführt. Die Bürger Mülheims, die in den Telefonlisten aufgenommen wurden, wurden von den Lotsen ausdrücklich um Zustimmung und Weitergabe ihrer Kontaktdaten gebeten. Die Kontaktaufnahme und Auswertung der Interviews erfolgte anonym und ließ keinen Rückschluss zu.

Auch bei der Haushaltsbefragung wurde strengstens auf den Datenschutz geachtet. Die Daten waren nur der Stadtverwaltung und Interviewern bekannt. Nach Beendigung der Umfrage wurden die Daten gelöscht. Die Auswertung erfolgte anonymisiert.

3.11 Zeitressourcen

3.11.1 Zeitplanung der Lotsen

Um den Einsatz der Lotsen planen zu können, erstellte die Koordination im Erprobungszeitraum monatlich einen Arbeitsplan. Dazu wurden während die Einsatz- und Standzeiten der Lotsen per Onlineumfrage abgefragt und verbindlich geregelt. Spontan sprachen sich die Lotsen laut Angaben der Koordination mittels eines Chat-Dienstes ab. Die Einsatzpläne geben darüber Auskunft,

dass die Lotsen im Schnitt zwei Stunden pro Woche am Informationsstand im Mülheimer Einkaufszentrum Forum anzutreffen waren. Hinzu kamen die Zeiten für die Reflexionstreffen.

3.11.2 Zeitplanung der Koordination

Aufgrund des breiten Aufgabenspektrums wurde im Verlauf der Gespräche mit der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr schnell deutlich, dass für die Entwicklung und spätere Implementierung des Lotsenmodells ein komplette Stellenkapazität (mindestens aber eine 30 Std.-Stelle) wünschenswert wäre. Entsprechend des hohen zeitlichen Bedarfs wurde die Einrichtung von drei Funktionen geplant, mit der die Steuerung und Begleitung des Projekts abgedeckt werden sollte (vgl. Kap. 3.4). Jeder der drei Funktionen wurde ein Zeitbudget pro Woche zugeteilt. Hinzu kamen weitere Arbeitsstunden durch monatliche Standtermine im Mülheimer Einkaufszentrum Forum, sowie die An- und Abfahrt sowie Vor- und Nachbereitung von Gruppentreffen. Tabelle 11 fasst die Zeitbudgets der drei Ebenen zusammen und zeigt, dass das wöchentliche Budget der strategischen Leitung 7,5 Stunden, der operative Begleitung 11 Stunden und der administrativen Organisation 4 Stunden beträgt. Dies entspricht einem Gesamtstundenanteil von 22,5 Stunden pro Woche.

Tabelle 11: Zeitbudget pro Woche und Zusatzstunden im Monat

Koordinations-ebene	Zeitbudget pro Woche	Zusätzliche Stunden im Monat	Arbeitsaufwand pro Woche
Strategische Leitung	5 Arbeitsstunden pro Woche	10 Stunden (4 Standtermine im Monat)	7,5 Stunden
Operative Begleitung	8 Arbeitsstunden pro Woche	12 Stunden (4 Standtermine im Monat und ein Gruppentreffen pro Monat a 2 Stunden)	11 Stunden
Administrative Organisation	3 Arbeitsstunden pro Woche	4 Stunden (Planungs- und Projektentwicklungstreffen)	4 Stunden
<i>Summe:</i>			22,5 Stunden

3.12 Erprobung

Im Rahmen des Projekts SONA war nicht nur die Implementation des Lotsensystems sondern auch eine mehrmonatige Erprobung in der Implementierungsphase geplant. Ziel der Evaluation bestand in der Qualitätssicherung und Identifikation von Chancen und Risiken des Lotsenmodells. Darüber hinaus sollten die Chancen einer nachhaltigen Etablierung erörtert werden. Zu diesem Zweck wurden verschiedene Messinstrumente entwickelt, die im Verlauf der Erprobungsphase zur Anwendung kamen.

Da die Erprobung und Auswertung der Ergebnisse einen wesentlichen Baustein im Rahmen der Qualitätsentwicklung darstellt, wird der Punkt in einem eigenen Kapitel differenziert beleuchtet. In Kapitel 4 wird Bezug zu dem Verfahrensmodell genommen, das im Projektverlauf vom Forscherteam der TH Köln für die Evaluation des Mülheimer Lotsenmodells konzipiert wurde. In diesem Zusammenhang wurden nicht nur Qualitätsdimensionen und Ziele entwickelt sowie Prozessschritte geplant, sondern auch Instrumente zur Prozessumsetzung und Kontrolle definiert und tabellarisch dargestellt.

4 Verfahrenmodell für die Evaluation des Mülheimer Lotsenmodells

Die Einführung und Umsetzung eines internen Verfahrensmodells für die Evaluation dient der Entwicklung von Qualitätsstandards und Qualitätssicherung. Erst wenn verschiedene Indikatoren auf Wirksamkeit hin geprüft werden, kann von einem qualitätsvollen Vorgehen gesprochen werden. Das Qualitätskonzept kann nicht nur auf das Mülheimer-Lotsensystem sondern auch auf weitere Lotsenkonzepte in Deutschland übertragen werden. Kapitel 4.1 befasst sich zunächst mit Qualitätsbegriff und Qualitätsstandards, bevor in Kapitel 4.2 potentielle Qualitätsdimensionen und Evaluationsmöglichkeiten eines Lotsensystems vorgestellt werden.

4.1 Der Qualitätsbegriff und Qualitätsstandards

Maßgebend für die Entwicklung eines internen Verfahrensmodells ist zunächst eine Definition von Bedürfnissen und Anforderungen der Zielgruppe (vgl. Scholz 2013:16f). Die konzepteigenen Gelingenskriterien eines Lotsenmodells stellen hierbei den wesentlichen Bezugspunkt dar. Nach der Gruppierung der Bedürfnisse und Konzeptschwerpunkte können Qualitätskriterien abgeleitet werden, die wiederum mehrere Qualitätsmerkmale enthalten. Letztere sind durch die jeweilige Messgrößen und Kennwerte empirisch auswertbar, sodass die Qualität in verschiedener Hinsicht (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) gemessen werden kann (vgl. Scholz 2013:16f).

Dieser Vorgang ermöglicht vor allem die Entwicklung von überprüfbaren Qualitätsstandards, die den Nutzern eines (Mülheimer-) Lotsensystems einen Orientierungsrahmen und somit eine Form von Sicherheit bieten können (unter anderem auch durch die Verbreitung eines speziellen Mülheimer Qualitätssiegels oder -logos).

Definition Qualität

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, was genau unter dem Begriff Qualität verstanden wird und wie die Qualität in Bezug auf das Lotsensystem gemanagt werden kann. Der Begriff Qualität leitet sich aus dem lateinischen von „*Qualis*“ = Beschaffenheit und „*Qualitas*“ = Verhältnis zu den Dingen ab. Wie Zollandz bereits festgestellt hat, lässt sich aus der Wortherkunft eine Ambivalenz des Begriffs „Qualität“ erkennen. Dieser schließt sowohl die Art und Weise der Beschaffenheit bspw. eines Produkts als auch dessen Eigenschaftlichkeit und das Verhältnis zu den Dingen oder Prozessen ein (vgl. Zollandz 2006: 9). Qualität ist somit das Ergebnis, das aus dem Vergleich der realisierten Beschaffenheit der einzelnen Merkmale und den zuvor definierten Qualitätsanforderungen entstanden ist (vgl. Zollandz 2006: 164 f).

Bezogen auf die Umsetzung des Lotsensystems kann die Bewertung der Qualität nur merkmalsbezogen erfolgen. Erst die Gesamtbetrachtung der Einzelergebnisse lässt eine abschließende Benotung des Mülheimer Lotsensystems zu.

Bedeutung der Evaluation

Welche Wirkung das Angebot der Lotsentätigkeit bei den Nutzern hervorruft und welche Qualität diese letztendlich erreicht, kann durch eine Evaluation überprüft werden. Ganz allgemein wird unter dem Begriff Evaluation die Bewertung einer Sache oder eines Prozesses verstanden. Die Bewertung basiert auf dem Erreichen von vorher gesetzten Zielen in einer vorher festgelegten Zeitspanne. Jedem Ziel sind bewertbare Erfolgskriterien bzw. Indikatoren sowie eine Methode der Erfassung zuzuordnen. Die Feststellung der Qualität bzw. ihre Weiterentwicklung kann durch zwei Verfahren erfolgen: die externe (Fremd-)Evaluation und die interne (Selbst-)Evaluation.

Von einer externen Evaluation wird gesprochen, wenn eine Bewertung durch unabhängige Experten vorgenommen wird, die nicht direkt an einer Projektmaßnahme beteiligt sind und zudem in keiner Beziehung zum Auftraggeber stehen (vgl. Spiel et al. 2010: 227). Beispielsweise werden Fremdevaluationen von externen und dadurch objektiven Institutionen wie z.B. von einem wissenschaftlichen Hochschulinstitut durchgeführt.

Mit der internen (Selbst-) Evaluation ist die Bewertung der Maßnahme durch die Projektverantwortlichen bzw. von Personen, die für die Durchführung der Maßnahmen verantwortlich sind, gemeint. Durch eine Kombination beider Verfahren (bspw. kann die interne Perspektive durch eine externe Evaluation ergänzt werden) kann ein möglicher Nachteilsausgleich durch die Anwendung von „nur“ einem Bewertungsverfahren geschaffen werden. „Blinde Flecken“, die im laufenden Betrieb kaum wahrgenommen werden, können so erfasst werden.

Notwendigkeit eines Qualitätsmanagements

Zur Erreichung des gesetzten Ziels, überprüfbare Qualitätsstandards in der Umsetzung eines Lotsensystems zu schaffen, ist ein gezieltes Qualitätsmanagement notwendig.

Unter dem Begriff „Qualitätsmanagement“ werden aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken eines Projekts bezüglich der Qualität verstanden (vgl. Zollandz 2006: 210). Dies bedeutet, dass alle Prozesse identifiziert und deren Qualitätsfähigkeit bestimmt werden muss. Weiterhin sind die Qualitätsziele zu formulieren und materielle sowie immaterielle Ressourcen zu planen und bereitzustellen. Außerdem sollten die Verantwortlichen bzw. die Projektbeteiligten über die Umsetzung des Qualitätskonzepts informiert und miteinbezogen werden. Ein Hauptaugenmerk liegt dabei auf den Lotsen und der Nutzerschaft des Lotsenprojekts. Wie bereits erwähnt, sind es die Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer aus denen die Qualitätsanforderungen abgeleitet werden können, um eine bestmögliche Passgenauigkeit des Angebots zu schaffen. Die Funktion der Lotsen beschränkt sich dabei nicht nur auf die eigentliche Vermittlungsleistung sondern ebenso auf ein entsprechendes Qualitätsbewusstsein, das durch vorherige Schulungen geschaffen werden sollte. Dies sind die wesentlichen Bestandteile für eine strukturelle Verankerung eines Qualitätsmanagement-Konzepts, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im (Mülheimer) Lotsenprojekt etablieren zu können. Dabei bilden die Evaluationsergebnisse die Basis für weitere Entscheidung im Qualitätsmanagement (vgl. Zollandz 2006: 208).

Selbstevaluation

Für eine kontinuierliche Bewertung eines Lotsenmodells wird eine formative Selbstevaluation durch den Koordinator sowie den Lotsen und anderen Bezugsstellen (Institutionen etc.) empfohlen. Durch eine formative Evaluation werden die Verläufe und Prozesse des Vorhabens tiefenscharf untersucht und ggf. einzelne prozessverbessende Erkenntnisse generiert. Somit ist eine ständige

(formgebende) Weiterentwicklung des Lotsenprojekts gewährleistet (vgl. König 2007:40). Mögliche Veränderungen können dabei vom Koordinator in Form eines halbjährlichen Evaluationsberichts festgehalten und durch einen abschließenden Jahresbericht bewertet werden.

Ziele und Funktionen der Selbstevaluation

Eine Selbstevaluation sollte parallel zum Lotsenstart erfolgen. Idealerweise werden alle Mitwirkenden an dem Evaluationsvorhaben beteiligt. Mit dieser Vorgehensweise werden verschiedene Perspektiven eingenommen, die zum einen ebenfalls mögliche „blinde Flecken“ minimieren und zum anderen bei den erhobenen Erkenntnissen eine tiefere Interpretation ermöglichen (vgl. Scholz 2013: 66). Folgende Sichtweisen sollten miteinbezogen werden:

- Sichtweise des Projektkoordinators,
- Sichtweisen der Lotsen,
- Sichtweisen der Angebotsnutzer (Bürger),
- Sichtweisen der Ansprechpartner der verschiedenen Themenfelder (bspw. Soziale Einrichtungen, Ämter, Ärzte etc.).

Eine Selbstevaluation wird allgemein als sinnvoll und gut bezeichnet, wenn sie sich auf zuvor definierte Praxisausschnitte bezieht und sich auf selbst formulierte Kriterien stützt. Dabei ist die Ableitung der Kriterien durch eine detaillierte Beschreibung nachvollziehbar darzustellen, um diese theoretisch sowie fachlich absichern zu können (vgl. König 2007: 41). Für den Erhalt von aussagekräftigen Evaluationsergebnissen sind insbesondere verlässliche und vollständige Informationen grundlegend. Das heißt, dass vor Beginn des Lotsenprojekts mögliche Informationsquellen auf ihre Glaubwürdigkeit und Relevanz überprüft werden müssen, um einen größtmöglichen Nutzen der anschließenden Evaluationsergebnisse für alle Beteiligten erreichen zu können (vgl. Scholz 2013: 66).

In der nachfolgenden Abbildung (vgl. Abb. 20) sind die wesentlichen Schritte einer formativen Selbstevaluation dargestellt. Diese sind als Zyklus zu verstehen und können nacheinander oder teilweise parallel bearbeitet werden.

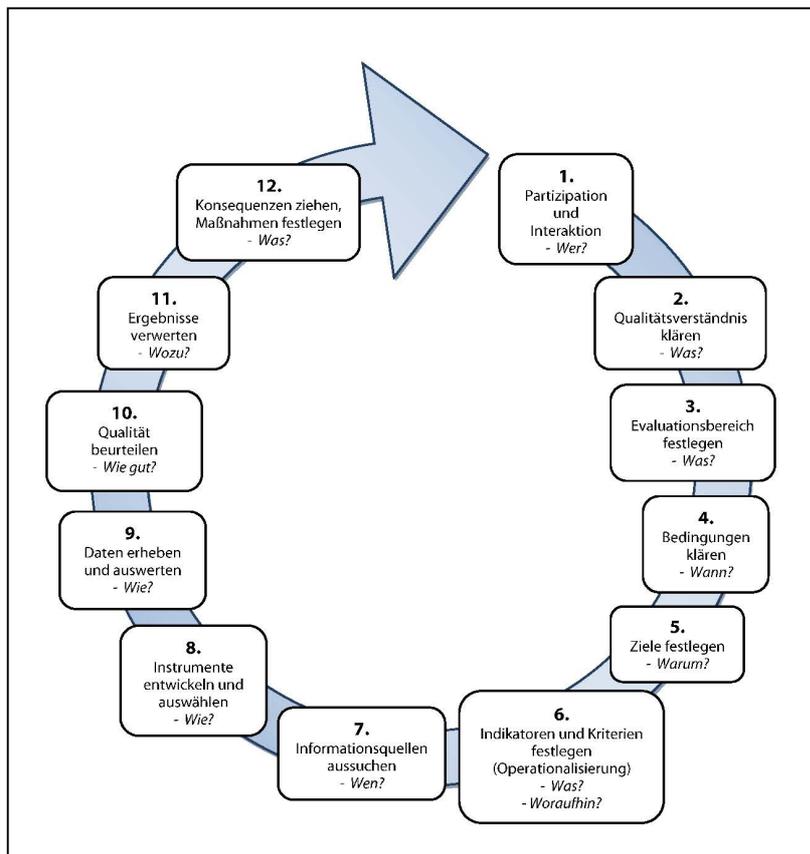


Abbildung 20: Zyklus der formativen Selbstevaluation verändert nach König 2007: 59

Als Grundvoraussetzungen für die Selbstevaluation gelten dabei die Schritte 1 bis 4. Mit der „Partizipation und Interaktion“ soll sichergestellt werden, dass alle Beteiligten über das Vorhaben einer Evaluation informiert werden, damit diese die Gelegenheit bekommen den Prozess aktiv mitgestalten zu können. Ohne den Einbezug von wichtigen Akteuren (bspw. Amtsleitung, Sozialplanung, Lotsen etc.) und die Rückkopplung von vorgenommenen Maßnahmen können die definierten Ziele und die Akzeptanz für das Lotsenmodell nicht erreicht werden. Durch eine transparente Vorhabengestaltung und die Herausstellung des gemeinsamen Nutzens der zu erwartenden Ergebnisse, kann die Tragfähigkeit als auch das Engagement der Beteiligten und der Betroffenen erhöht werden. Auch die „Klärung des Qualitätsverständnisses“ ist ein weiterer Schritt, der zur Steigerung der Akzeptanz führen kann, wenn der Qualitätsrahmen nochmals überprüft und ggf. durch weitere Dimensionen und Kriterien ergänzt wird. Im dritten Schritt steht die anschließende Auswahl der zu evaluierenden Bereiche im Mittelpunkt. Hier stellt sich die Frage, ob alle Bereiche evaluiert werden sollen oder ob einige Bereiche zunächst vernachlässigt werden können. Unter Berücksichtigung der Good-Practices-Analyse kommen folgende Bereiche für eine Evaluation in Betracht:

- Zielgruppe,
- Lotsen,
- Informations- und Vermittlungsleistung der Lotsen,
- Schulung der Lotsen,
- Einsatzbereiche der Lotsen,

- Kommunikation,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Koordination,
- Finanzierung.

Bevor mit einem ersten Evaluationsdurchgang gestartet werden kann, sollten die individuellen Bedingungen und Voraussetzungen geklärt werden. Als vierter Schritt werden daher die Gesamtkosten des Vorhabens ermittelt, um ggf. ein angemessenes Budget zur Verfügung stellen zu können, das schnelle Entscheidungen oder geplante Maßnahmen wie die Durchführung einer Gruppendiskussion ermöglichen. Darüber hinaus sind weitere Bedarfe in Hinblick auf die materiellen Grundausstattungen (bspw. Räume, Computer, Telefone etc.) zu ermitteln. Auf der individuellen Ebene sollte eine hohe Motivation der Mitwirkenden vorliegen, um das Evaluationsvorhaben erfolgreich umsetzen zu können (vgl. Schritt 1 und König 2007: 71f).

Nachdem die Schritte 1 bis 4 bearbeitet wurden, beschäftigt sich Schritt 5 mit der Festlegung von konkreten Zielen. Erst wenn feststeht, was mit der Implementation eines Lotsenmodells erreicht werden soll und welche Ziele in den einzelnen Bereichen anvisiert werden, kann eine passende Methode zur Messung der definierten Ziele herangezogen werden. Ziele schaffen demnach Klarheit, sichern Effektivität, steigern Effizienz und ermöglichen überdies erst eine (Selbst-)Evaluation und Qualitätsentwicklung (vgl. BMFSFJ 1999: 28).

Hilfreich bei der Definition von Zielen ist die SMART-Methode (vgl. Stöger 2009: 121). Mit dieser Methode gelingt es, konkrete Ziele zu erarbeiten und zu formulieren. Die Abkürzung SMART steht für die Formel:

S = Spezifische Zielsetzung

M = Messbarkeit

A = Akzeptanz und Attraktivität

R = Realistische Zielsetzung

T = Terminierung.

Durch die spezifische Zielsetzung wird ein in der Zukunft liegender angestrebter Zustand beschrieben, der zu einem bestimmten Zeitpunkt erreicht und umgesetzt werden soll (Terminierung) (vgl. BMFSFJ 1999: 11). Aus den Zielen werden messbare Merkmale abgeleitet, um einen Rückschluss auf den Grad der Zielerreichung ziehen zu können. Weiterhin sollten die festgelegten Ziele für alle Anspruchsgruppe erstrebenswert und attraktiv sein, um eine größtmögliche Unterstützung für das Vorhaben sicherstellen zu können. Die zur Verfügung stehenden Ressourcen geben dabei den Rahmen der Umsetzbarkeit vor (realistische Zielsetzung).

Im Anschluss an die Festlegung von Zielen wird mit dem sechsten Schritt – der Operationalisierung des Lotsenmodells – begonnen. Mit der Operationalisierung werden zunächst die verschiedenen Bereiche (Dimensionen) und die dazugehörigen Kriterien des Lotsenmodells in den Fokus gestellt, um im Anschluss erfassbare Indikatoren (Merkmale) ableiten zu können. Vereinfacht beschrieben bezeichnet die Operationalisierung die Ableitung von Konkretem aus Allgemeinem. Hierbei ist besonders auf die Vollständigkeit und Trennschärfe der gewählten Indikatoren zu achten, damit die wesentlichen Bestandteile des Lotsensystems vollständig erfasst werden können und keine

anderen oder ähnliche Sachverhalte beschrieben werden. Erst bei der Auswertung (vgl. Schritt 9) und der Gesamtbetrachtung der Ergebnisse auf der Ebene von Indikatoren kann ein Rückschluss auf den Erfolg des Lotsenmodells gezogen werden (vgl. König 2007: 81ff). Eng verbunden mit Schritt 6 sind die nachfolgenden Schritte 7 und 8.

In Schritt 7 stellt sich zunächst die Frage, welche Quellen für die Sammlung von Informationen zur Prüfung der ausgewählten Indikatoren geeignet sind. Auch der Zugang von Informations- und Datenquellen sowie die Auswahl von zu befragenden Personen sind in diesem Zusammenhang relevant. Die Nutzung von Quellen kann im Lotsenmodell über vielfältige Möglichkeiten erfolgen. Zum einen kann sich auf Erfahrungsberichte von den Nutzern des Angebots sowie der Lotsen gestützt werden und zum anderen auf Aussagen von Experten (bspw. Koordinator, Kooperationspartner etc.). Außerhalb von involvierten Personenkreisen ist auch die Analyse von Dokumenten in Form von beispielsweise Protokollen oder Audioaufnahmen sinnvoll. Sind die benötigten Quellen gewählt, werden zur Informationsgewinnung passende Methoden und Instrumente entwickelt (Schritt 8) (vgl. ebd.: 93ff).

In Abhängigkeit zu Schritt 8 folgt Schritt 9 mit der Datenerhebung bzw. Auswertung. Die Entscheidung für die Auswertungsmethode fällt, je nachdem welche Datenerhebungsmethoden zum Einsatz kommen (bspw. Befragungen, Beobachtungen oder Dokumentenanalyse) (vgl. ebd.: 114 ff). Im Wesentlichen kann hierbei auf die qualitative und quantitative Dateninterpretation zurückgegriffen werden. Ziel beider Auswertungsmethoden ist es, aus den gewonnenen Informationen einen aussagekräftigen Wert bzw. Sinngehalt zu erhalten (vgl. Stockmann et al. 2010: 217).

Mit der Beurteilung der Qualität (Schritt 10) stehen nicht nur die gewonnenen Ergebnisse im Vordergrund sondern auch die Reflektion der durchgeführten Selbstevaluation. Zur Beurteilung der durchgeführten Selbstevaluation können die Kriterien der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (DeGEval) herangezogen werden, um die Güte der Selbstevaluation bestimmen zu können und bei einem weiteren Durchgang ggf. Anpassungen durch entsprechende Maßnahmen vornehmen zu können. Vier grundlegende Kriterien sind demnach zu erfüllen i) Nützlichkeit, ii) Durchführbarkeit, iii) Fairness und iv) Genauigkeit (vgl. DeGEval 2004: 9). Die Verwertung der Ergebnisse (Schritt 11) stellt zusammen mit dem letzten Schritt der Maßnahmenplanung (Schritt 12) einen gesonderten Bearbeitungspunkt dar. Hier gilt es, die gewonnenen Ergebnisse in Form eines Halbjahres- und Jahresberichts festzuhalten und darüber hinaus der Öffentlichkeit zu präsentieren. Dies kann bspw. über die projekteigene Homepage geschehen, aber auch durch eine Tagung oder Präsentationen in Gremien wie dem Seniorenbeirat etc. Auch die Nutzung weiterer Medien wie beispielsweise Zeitungen trägt zur transparenten Informationspolitik bei (vgl. König 2007: 138ff). Zur Steigerung der Qualität des Lotsenmodells ist die Aufstellung eines Maßnahmenplans in Bezug auf die Ergebnisse der Selbstevaluation grundlegend. Hier wird der weitere Verlauf mit den Fragen „Wer kann was, bis zu welchem Zeitpunkt“ zur Verbesserung des Mülheimer Lotsenmodells übernehmen“? geklärt. Mit dem Abschluss des letzten Schritts im Zyklus der Selbstevaluation beginnt der Reflexionskreislauf bereits erneut. Zum einen werden durch die Veröffentlichung der Ergebnisse die beteiligten Personen erneut miteinbezogen (vgl. Schritt 1) und zum anderen kann die gewünschte Wirkung der weiteren geplanten Maßnahmen in einem zweiten Evaluationsdurchgang überprüft werden.

Grenzen der formativen Selbstevaluation

Trotz der Vorteile, die eine Selbstevaluation bietet, kann dieses Verfahren zur Qualifizierung und Optimierung der praktischen Arbeit eine externe wissenschaftliche Evaluation nicht ersetzen. Im Allgemeinen ist die Selbstevaluation von dem Interesse und der Motivation aller Beteiligten nicht vollständig zu isolieren, wodurch auch die Dauer und die Intensität beeinflusst werden. Darüber hinaus sind die erzielten Ergebnisse aufgrund ihrer Fallgebundenheit von den Projektverantwortlichen wenig verallgemeinerbar, da die Ergebnisse an lokale Verhältnisse gebunden sind. Gleichzeitig wird den Verantwortlichen der Selbstevaluation oftmals eine fehlende Distanz zu ihrem Forschungsgegenstand vorgeworfen bzw. es besteht die Gefahr, dass sich das Hauptaugenmerk nur auf die Prozessdimension und deren Veränderungsmöglichkeiten verlagert, anstatt den Einfluss weiterer Faktoren – z.B. Input, Kontext und Produkt – mit zu berücksichtigen. Dies kann durch die Fokussierung auf einen Arbeitsbereich bzw. Fragestellung gefördert werden. Zwar besteht durch die Selbstevaluation die Möglichkeit, eventuelle „Stolpersteine“ zu erfassen, dennoch kann deren selbständige Bearbeitung zu einer Herausforderung werden, wenn persönliche Grenzen überschritten werden. Beispielsweise kann dies teaminterne Prozesse betreffen. Eine weitere Grenze scheint mit der Hauptintention erreicht, die Selbstevaluation hauptsächlich als Instrument zur Kostenüberprüfung bzw. -senkung zu nutzen (vgl. von Spiegel 1997: 41). Hierfür sind tiefgreifende Methoden zur Kosten-Nutzen-Analyse wie der SROI-Ansatz (Social Return On Investment) besser geeignet.

4.2 Die Qualitäts- und Evaluationsdimensionen

Die in Kap. 4.1 beschriebenen Schritte 5 bis 8 stellen den Kern der Selbstevaluation dar. Im Rahmen der Selbstevaluation ist es empfehlenswert, verschiedene Evaluationsbereiche zu formulieren und konkrete Ziele zu bestimmen. Zu den verschiedenen Bereichen des Mülheimer Lotsenmodells wurden je nach Ziel unterschiedliche Qualitätskriterien aufgestellt, die durch die definierten Qualitätsmerkmale und entsprechende Instrumente überprüft werden können. Zu den Qualitätsdimensionen und Evaluationsbereichen des im Projekt SONA entwickelten Verfahrensmodells gehören die Kriterien „Zielgruppe“, „Lotsen“, „Lotsentätigkeit“, „Schulung“, „Themen- und Handlungsfelder“, „Kommunikation“, „Öffentlichkeitsarbeit“, „Koordination“ und „Finanzierung“.

Die nachstehenden Tabellen geben eine zusammengefasste Übersicht über die Ziele, die Qualitätskriterien sowie die Instrumente, die im Rahmen einer Prozessgestaltung und zur Überprüfung der Qualität im Rahmen einer fortlaufenden Evaluation herangezogen werden können. In Kapitel 4.3 werden einige Instrumente noch einmal differenzierter vorgestellt, da sie im Rahmen der wissenschaftlichen Evaluation zur Anwendung kamen.

4.2.1 Zielgruppe

Zu der Qualitätsdimension „Zielgruppe“ wurden verschiedene Ziele beispielsweise zu der Zusammensetzung der Nutzerschaft, zu den Bedarfen und der Zufriedenheit definiert. Die nachfolgende Tabelle gibt Auskunft über die Kriterien und Merkmale, anhand derer der Grad der Zielerreichung überprüft werden kann.

Mit Hilfe der „Falldokumentationsbogen für die Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 45) und „Rückmeldebogen Zielgruppe“ (vgl. Kap. 6.4, Tab 47) welche die Lotsen im Rahmen ihrer Tätigkeit führen, können

die Qualitätskriterien „Erfassung der Zielgruppe“, „Bedarfe“, und Selbstwirksamkeit“ erhoben werden. Die Abfrage der Zufriedenheit der Zielgruppe erfolgt hingegen nur über das Instrumentarium des Rückmeldebogens (vgl. ebd.). Dieser kann dem Bürger, der eine Beratung durch einen Lotsen und professionellen Ansprechpartner eines Themengebiets erhalten hat, mit einem frankierten Rücksendeumschlag mit den Kontaktdaten des Projektkoordinators ausgehändigt werden. Durch die Möglichkeit, anonym eine Rückmeldung geben zu können, kann einem sozial erwünschten Antwortverhalten der Nutzerschaft entgegen gewirkt werden. Die Auswertung der Falldokumentation und der Rückmeldebögen kann vom Koordinator des Lotsenprojekts übernommen werden.

Tabelle 12: Erhebungsplan Qualitätsdimension Zielgruppe

Qualitätsdimension: Zielgruppe			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-)Instrumente
1. Das Angebot des (Mülheimer) Lotsenmodells soll hauptsächlich Menschen ab dem 60. Lebensjahr erreichen, die ein eingeschränktes Hilfenetzwerk haben.	Erfassung der Zielgruppe	Alter	<ul style="list-style-type: none"> • Falldokumentationsbogen für die Lotsen • Rückmeldebogen Zielgruppe
		Geschlecht	
		Staatsangehörigkeit	
		Erwerbstätigkeit	
		Bezug staatliche Leistungen	
2. Die Vermittlung von Zugangswegen zu Hilfsdiensten etc. ist an den Bedarfen der Nutzerschaft ausgerichtet.	Bedarfe	Bisheriges Unterstützungsnetzwerk <ul style="list-style-type: none"> • Partnerschaft • Anzahl der im Haus lebende Personen • Kinder 	
		Vorheriger Ratgeber	
		Anzahl Personen	
		Hilfebedarf	
		Auftrag	
3. Nach Abschluss der Lotsentätigkeit sind 60,0 % der Nutzer mit der Leistung zufrieden.	Zufriedenheit	Pflegestufe	<ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldebogen Zielgruppe • Namens- und Telefonliste
		Erreichbarkeit der Lotsen	
		Zufriedenheit Leistung	
		Bearbeitung Anliegen Lotse	
		Bearbeitung Anliegen Experte	
		Bearbeitungsstatus	
		Vermittlung an Fachstelle	
		Begründung keine Fallklärung	
		Weitere Inanspruchnahme des Lotsensystems	
		Weiterempfehlung	
Bewertung des Lotsensystems			

4.2.2 Lotsen

Die Qualitätsdimension „Lotsen“ wird durch die Kriterien (i) Akquisition, (ii) Qualifikation, (iii) Erwartung, (iv) Zufriedenheit, (v) Bestand und (vi) Einsatzgebiete abgebildet. Erst durch ein solides Akquisitionskonzept kann die Umsetzung des Lotsenmodells erfolgen. Denkbar ist in diesem Zusammenhang der Einbezug von Vermittlungsstellen, die bei der Suche nach geeigneten Lotsen unterstützen. Auch die Inanspruchnahme von Anzeigen in lokalen Zeitungen oder Hinweise auf

einer projekteigenen Homepage können für eine kontinuierliche Anfrage von interessierten Bürgern dienlich sein.

Mit Hilfe des Qualifizierungsprogramms in Form einer zweitägigen Schulung sollen die potenziellen Lotsen auf ihre Eignung geprüft und zugleich auf die zukünftige Lotsentätigkeit vorbereitet werden. Als allgemeine Arbeitsgrundlage und Qualitätsinstrument gilt dabei das Formular „Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die Lotsentätigkeit“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 42). Während der Ausübung der Lotsentätigkeit kann eine Weiterqualifizierung beispielsweise durch die regelmäßig stattfindenden Praxistreffen und durch Informationsveranstaltungen gewährleistet werden.

Eine Übersicht über die aktiven Lotsen und deren Einsatzzeiten sowie Einsatzgebiete wird durch eine „Informationsliste über die Lotsen“ gegeben (vgl. Kap. 6.4, Tab. 48). Die Liste sollte vom Koordinator geführt werden. Zu den weiteren Instrumenten, die im Rahmen der Prozessgestaltung und Evaluation genutzt werden können, zählen beispielsweise persönliche Gespräche, Praxisbegleitungen sowie die Rückmeldebögen der Lotsen (vgl. Kap. 6.4., Tab. 43, 44).

Tabelle 13: Erhebungsplan Qualitätsdimension Lotsen

Qualitätsdimension: Lotsen			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-)Instrumente
4. Mit Beginn des Lotsenmodells wurden potenzielle Vermittlungsstellen von ehrenamtlich Interessierten kontaktiert und eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit getroffen. 5. Zur Akquisition der Lotsen werden alle zur Verfügung stehenden Medien genutzt.	Akquisition	Ehrenamtsbörse	Internet, Zeitung, Nutzung von • Netzwerken • Gatekeepern • Institutionen
		Anzahl abgeschlossener Vereinbarungen zur Zusammenarbeit	
		Internetanzeige	
		Zeitungsartikel	
		Persönliche Ansprache	
		Anzahl interessierter, potenzieller Bürger/Lotsen	
		Zugang Lotsenprojekt	
6. Die Aufnahme der Lotsentätigkeit erfolgt nachdem die Erklärung der Lotsentätigkeit unterzeichnet ist und die Vereinbarung zur Zusammenarbeit getroffen wurde. 7. Die Eignung der potenziellen Lotsen wird zuvor durch persönliche Gespräche und durch eine zweitägige Schulung überprüft und sichergestellt.	Qualifikation	Interesse	• Persönliches Gespräch • Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die Lotsentätigkeit • Schulungen • Praxisbegleitung, • Rückmeldebogen Lotsen MZ 1 • Rückmeldebogen Lotsen MZ 2 • Informationsliste über die Lotsen
		Motivation	
		Erwartungen	
		Beruf	
		Erfahrungen mit der Zielgruppe	
		Umgang mit der Zielgruppe	
		Theoretischer Wissenstand	
Praktische Handlungskompetenz			
8. Über die Hälfte der aktiven Lotsen geben nach Beendigung der Erprobungsphase an, dass sich ihre anfänglichen Erwartungen in Bezug auf die Lotsentätigkeit erfüllt haben.	Erwartungen	Motivation	
		Erwartungen	
		Einschätzung Lotsentätigkeit	
		Begleitung	
		Erwartung Lotsengruppe	
9. Alle Lotsen sind über die Erprobungsphase	Zufriedenheit	Zufriedenheit Konzeption	

hinaus als Lotse tätig.		Verbesserungsbedarfe	
		Dauer der Lotsentätigkeit	
		Weiterempfehlung	
		Zusätzliche Anregungen	
		Ausstiegsdatum und Grund	
10. Im laufenden Lotsenmodell sind mindestens 10 Lotsen aktiv.	Bestand	Anzahl Lotsen	
		Funktion von Lotsen (informell, intermediär, formell)	
11. Alle Funktionsbereiche (Informell, intermediär und formell) sind durch die aktiven Lotsen abgedeckt.			
12. Das Einsatzgebiet der Lotsen ist klar definiert	Einsatzgebiet	Ort (bspw. öffentliche Einrichtung)	
		Einsatzgebiete (Straßenzug im Stadtteil)	
Treffpunkt Lotse			
Erreichbarkeit Lotse			
Lotsen-Büro			
Einrichtungen (bspw. Geschäfte, Arztpraxen etc.)			
Wochenstunden			
Zeiten Lotsensprechstunde			
13. Am Ende der Erprobungsphase des Lotsenprojekts ist ein tragfähiges Hilfe- und Vermittlungsnetz aufgrund der Lotsentätigkeit entstanden, welches durch ein „Pfadsystem zur Vermittlung von Ratsuchenden“ und einer Beschreibung des Pfadsystems dokumentiert ist.		Einsatz Informationsstand	

4.2.3 Lotsentätigkeit

Die Identifikation des Hilfebedarfs und Auftrags an den Lotsen kann Auskunft darüber geben, welche Hilfestellungen die Betroffenen von den Lotsen benötigen und welche „strukturellen Löcher“ bestehen und von dem Lotsen überwunden werden müssen. Ein weiterer Effekt, der sich bei der Auswertung der Ergebnisse ergeben kann, ist die Möglichkeit zur schnellen Anpassung des Lotsenangebots auf die Bedürfnisse der sich stetig verändernden Zielgruppe (siehe Kohortenphänomen)⁴. Zu den Instrumenten, die im Rahmen der Prozessgestaltung, Bewertung und Evaluation eingesetzt werden können, zählen beispielsweise die „Rückmeldebögen der Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 43,44), der „Falldokumentationsbogen für die Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 45), der „Rückmeldebogen Zielgruppe“ (vgl. Kap. 6.4., Tab. 47), die „Informationsliste über Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 48) und der „Rückmeldebogen Ansprechpartner aus den Themenfeldern“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 49).

Tabelle 14: Erhebungsplan Qualitätsdimension Lotsentätigkeit

Qualitätsdimension: Lotsentätigkeit
--

⁴ Mit dem Kohortenphänomen sind die erlebten Unterschiede, die zwischen den verschiedenen Kohorten (Einteilung einer Gruppe von Personen nach Alter) bestehen, gemeint. Beispielsweise lassen sich die Unterschiede auf die jeweiligen biografisch erlebten sozialen und umweltbedingten Einflüsse zurückführen.

Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
14. Die niedrighschwellige Ansprache von älteren Menschen im Sozialraum ermöglicht einen besseren Kontakt als bei institutionalisierten Anlaufstellen.	Kontakt	Erstkontakt	<ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldebogen Lotsen MZ 1 • Rückmeldebogen Lotsen MZ 2 • Falldokumentation • Rückmeldebogen Zielgruppe • Liste Rückmeldung Ansprechpartner aus den Themenfeldern • Informationsliste über Lotsen
		Fallbearbeitung (Kontaktaufnahme)	
		Treffpunkt Lotse	
		Erreichbarkeit Lotse	
15. Im Verlauf der Erprobungsphase ist ein kontinuierlicher Anstieg von Anfragen und Lotseneinsätzen erkennbar.	Vermittlung	Fallreflektion (bspw. Bearbeitungsstatus)	
		Hilfebedarf	
		Auftrag	
		Kompetenz Lotse	
		Bearbeitung Anliegen Lotse	
		Bearbeitung Anliegen Experte	
		Bearbeitungsstatus	
		Vermittlung an Fachstelle	
		Begründung keine Fallklärung	
16. Alle Anliegen werden von den Lotsen an die jeweiligen Experten weitergeleitet.	Rahmenbedingungen	Arbeitsaufwand	
		Wochenstunden	
		Aufgewendete Zeit zur Fallbearbeitung	
		Zufriedenheit Konzeption	
		Verbesserungsbedarfe	
17. Ca. 80,0 % der Anfragen werden vollständig geklärt.	Auswirkungen auf die Lotsen	Umgang mit Zielgruppe	
		Theoretischer Wissenstand	
		Praktische Handlungskompetenz	
		Allgemeine Selbstwirksamkeitserwartung	
		Lotsenbezogene Anforderungen	
		Identifikation	
18. Die pro Lotse individuell angegeben Wochenstunden werden nicht überschritten.	Auswirkungen auf die Nutzerschaft	Allgemeine Selbstwirksamkeitserwartung	
		Weitere Inanspruchnahme des Lotsensystems	
		Weiterempfehlung	
19. Ein Anstieg des Arbeitsaufwands erfolgt proportional zu den Wochenstunden.			
20. Am Ende der Erprobungsphase ist eine Steigerung der Kompetenzen erkennbar.			
21. Die Inanspruchnahme des Lotsensystems führt zur Lösung der zuvor genannten Anliegen/Probleme der Nutzerschaft			

4.2.4 Schulung Lotsen

Zur Durchführung der zweitägigen Lotsenschulung werden in dieser Qualitätsdimension die (i) Qualifikation der Referenten, die (ii) Schulungsinhalte und die (iii) Teilnahme als Qualitätskriterien herangezogen. Durch die Erfassung des Berufsbilds und der Berufserfahrung sollen passende Referenten zu bestimmten Themengebieten (vgl. häufig genannte Themengebiete in Haushaltsbefragung) gefunden werden. Diese können sowohl aus den Ansprechpartnern der späteren Bezugsstellen oder aus Experten der jeweiligen Fachgebiete bestehen. Im Rahmen eines „Anforderungsprofils für Referenten“ können die Voraussetzungen vom Koordinator festgehalten werden und später durch die Erfahrungswerte der Lotsen eine Ergänzung finden (beispielsweise innerhalb einer Gruppendiskussion).

Die zu vermittelnden Schulungsinhalte sind zuvor von den Referenten schriftlich auszuarbeiten und in Zusammenarbeit mit dem Koordinator in einen Schulungsordner zu fassen. Die erstellten Schulungsunterlagen werden anschließend jedem Lotsen ausgehändigt. Auf dieser Grundlagen können weitere Themen hinzugefügt oder spezielle Erfahrungswerte der Lotsen eingebracht werden, sodass ein Handlungsleitfaden für die Lotsen abgeleitet werden kann, welcher eine allgemeine FAQ-Liste enthält und zudem durch eine kurze Abhandlung über die verschiedenen Pfadsysteme für jedes Themenfeld informiert. Über die Anwesenheitsliste kann zudem nachvollzogen werden, ob alle Schulungstage besucht worden sind und darüber hinaus an weiteren Informationsveranstaltungen etc. Interesse bestand. Das Instrument „Rückmeldebogen Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 43, 44) liefert darüber hinaus beispielsweise wertvolle Erkenntnisse darüber, inwiefern die Schulung Einfluss auf die Handlungs- und Lösungskompetenz der Lotsen nehmen konnte.

Tabelle 15: Erhebungsplan Qualitätsdimension Schulung Lotsen

Qualitätsdimension: Schulung Lotsen			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
22. Die Mehrheit der Referenten setzt sich aus den ausgewiesenen Ansprechpartnern der identifizierten Themen- und Handlungsschwerpunkte zusammen.	Qualifikation Referenten	Berufsbild	<ul style="list-style-type: none"> • Schulung, • Schulungsordner • Handout • FAQ-Liste • Gruppendiskussion • Reflektionsgespräche • Rückmeldebogen Lotsen
23. Jeder Referent erstellt in Absprache mit dem Projektkoordinator themenspezifische Schulungsmaterialien.		Schulungsunterlagen	
		Medieneinsatz	
		Beteiligung der Lotsen	
24. Die Aktualität der Schulungsinhalte wird unter anderem durch das Erfahrungswissen der Lotsen in den jeweiligen Themenfeldern gesichert.	Schulungsinhalte	Rückmeldung der Lotsen	
25. Alle potenziellen Lotsen durchlaufen vor Aufnahme der Lotsentätigkeit eine zertifizierte Schulung.		Themenfelder	
		Fachwissen	
		Themeneinbringung von Lotsen (Erfahrungswissen)	
	Teilnahme	Anzahl der Teilnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Anwesenheitsliste

4.2.5 Themen- und Handlungsgebiete

Eine zentrale Bedeutung in der formativen Selbstevaluation wird der Qualitätsdimension „Themen- und Handlungsfeldern“ zugeschrieben (vgl. Tab 16). Denn die ausgewählten Themenfelder (vgl. Haushaltsbefragung, Kap. 3.1) bestimmen das Arbeitsfeld der Lotsen und beeinflussen deren Vorgehensweise. Durch die Indikatoren „Identifikation von strukturellen Löchern“ und „Definition von Vermittlungszielen bzw. Vermittlungsoptionen“ sollen die typischen Merkmale der Themengebiete erfasst werden. Ausgehend von diesen Erkenntnissen kann ein detailliertes Pfadsystem zur Vermittlung von Ratsuchenden durch den Koordinator, Referenten, Ansprechpartner und die Lotsen erstellt und in den Handlungsleitfaden für Lotsen aufgenommen werden. Die Sammlung von Ansprechpartnern ermöglicht darüber hinaus die Erstellung eines Pfadsystems (FAQ-Liste), die ebenfalls einen einfachen Arbeitsvorgang der Lotsen begünstigen kann. Darüber hinaus kann durch das Instrument einer Gruppendiskussion (vgl. Kap. 4.3) sowie die „Rückmeldebögen der Ansprechpartner“ (vgl. Kap. 6.4 Tab. 49) der verschiedenen Themenfelder ein standardisiertes Kommunikationssystem abgeleitet werden, das den Vorteil einer schnellen Fallbearbeitung mit sich bringt.

Tabelle 16: Erhebungsplan Qualitätsdimension Themen- und Handlungsbereiche

Qualitätsdimension: Themen- und Handlungsbereiche			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
26. Mit der Aufnahme der Lotsentätigkeit werden weitere strukturelle LÖcher identifiziert und durch die Arbeit der Lotsen geschlossen, indem neue Bezugsstellen/Ansprechpartner in das Projekt mit einbezogen werden.	Themenfelder	Identifikation von strukturellen LÖchern	<ul style="list-style-type: none"> • FAQ-Liste • Gruppendiskussion • Falldokumentation • Rückmeldebögen Lotsen MZ 2 • Liste Rückmeldung Ansprechpartner
		Definition Vermittlungsziele und Optionen (angepasst an Bedürfnisse der Zielgruppe)	
		Sammlung Ansprechpartner/innen	
		Aufbau standardisierter Kommunikationsstrukturen	
		Verbesserungsbedarf	
		Hilfebedarf	
27. Nach Ablauf der Erprobungsphase besteht ein Pfadsystem mit allen aktiven Ansprechpartnern aus den verschiedenen Themenfeldern.		Auftrag	
28. Zum Ende der Erprobungsphase existiert eine standardisierte Kommunikationsstruktur/Vermittlungsmodell			

4.2.6 Kommunikation

Die Qualitätskriterien „Betreuung/Begleitung“ und „Austausch“ sind unter der Qualitätsdimension „Kommunikation“ zusammengefasst. Eine aktiv gestaltete und gelebte Freizeit- und Anerkennungskultur wird empfohlen, um den Dialog der Lotsen zu intensivieren. Darüber hinaus ist denkbar, dass die Leistung der Lotsen durch Vergünstigungen honoriert wird (z.B. durch den Einsatz einer Ehrenamtskarte). Durch regelmäßige Praxistreffen und Informationsveranstaltungen werden die Lotsen begleitet. Weiterhin kann der Austausch zwischen den Lotsen durch die Gruppendiskussion fokussiert werden. Eine wesentliche Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation ist dabei der Zugang zum Internet sowie Telefon für jeden Lotsen. Der Koordinator regt unter anderem durch die Versendung von sog. Newslettern und Nachrichten den Informations- und Kommunikationsfluss an. Inwiefern die Lotsen mit dem Austausch untereinander zufrieden sind, kann mittels des Instruments „Rückmeldebögen Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 43, 44) erhoben und regelmäßig evaluiert werden.

Tabelle 17: Erhebungsplan Qualitätsdimension Kommunikation

Qualitätsdimension: Kommunikation			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
29. Mit der Aufnahme der Lotsentätigkeit erfolgt eine Honorierung der Tätigkeit durch den Erhalt einer Ehrenamtskarte.	Betreuung/Begleitung	Ehrenamtskarte	<ul style="list-style-type: none"> • Antrag Ehrenamtskarte • Regelmäßige Praxistreffen mit Lotsen • Rückmeldebogen Lotsen MZ 2 • Gruppendiskussion (aktive Prozessgestal-
30. Die Lotsen werden einmal im Jahr, in Form einer Gruppendiskussion, an der weiteren Prozessgestaltung betei-		Anzahl und Dokumentation der Gruppendiskussion	

ligt.			tung) • Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung der Lotsentätigkeit • Protokolle • Newsletter
31. In einem zeitlichen Abstand von sechs Wochen finden regelmäßige Praxistreffen zur Reflektion und Fallbesprechung mit den Lotsen und dem Projektkoordinator statt.		Anzahl und Protokolle der Praxistreffen	
32. Einmal im Jahr findet ein vom Projektkoordinator organisierter Betriebsausflug für die Lotsen statt.		Freizeitgestaltung (Betriebsausflug, Stammtisch)	
33. In Absprache mit der Projektkoordination findet im Rahmen der Möglichkeiten des Lotsen-Projektes eine Erstattung von bspw. Fahrtkosten nach Erbringung eines Nachweises quartalsmäßig statt.		Kostenerstattung	
34. Durch einen engen Kontakt zwischen dem Projektkoordinator und den Lotsen steigt die Motivation und damit die Zufriedenheit der Lotsen.		Zufriedenheit Konzeption	
		Verbesserungsbedarf	
35. Mit der Aufnahme der Lotsentätigkeit sind die Lotsen über eine E-Mail Adresse und telefonisch für die Nutzerschaft erreichbar.	Austausch	E-Mail Zugang	
36. Die Lotsen werden über aktuelle Ereignisse per E-Mail, Newsletter oder Informationstreffen von dem Projektkoordinator informiert.		Telefon	
37. Der Austausch wird über die regelmäßigen Praxistreffen (alle sechs Wochen) und durch die Teilnahme an der Gruppendiskussion gefördert.		Weiterleitung aktuelle (Projekt-)Informationen Aufklärung	
		Anzahl Treffen Praxistreffen und Gruppendiskussionen	

4.2.7 Öffentlichkeitsarbeit

Zum Kommunikationsmanagement des Projektkoordinators zählt neben der internen Kommunikation des Lotsenmodells die externe Kommunikation in Form der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit (Berichterstattung in Zeitungsartikeln, Beiträge in Rundfunk und Fernsehen, Präsenz bei stadttinternen Veranstaltungen etc.). Bereits mit der Entwicklung eines Qualitäts- oder Lotsenlogos wird die Strategie für eine öffentlichkeitswirksame Kampagne festgelegt. Durch die regelmäßige Teilnahme des Koordinators an themenorientierten Netzwerksitzungen besteht zudem die Möglichkeit, weitere Unterstützer oder Bezugsstellen für das Lotsenmodell zu gewinnen. Die Funktionsfähigkeit und Bekanntheit der kreierte Pfade wird anschließend über das Instrument „Rückmeldebogen von den Ansprechpartnern aus den Themenfeldern“ (vgl. Kap. 6.4, Tab. 49) und durch die „Rückmeldungen der Lotsen“ (vgl. Kap. 6.4., Tab 43,44) überprüft.

Tabelle 18: Erhebungsplan Qualitätsdimension Öffentlichkeitsarbeit

Qualitätsdimension: Öffentlichkeitsarbeit			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
38. Die Entwicklung eines Lotsen-Logos ist zum	Bekanntmachung	Ausstattung der Lotsen mit	• Flyer

Auftakt der Erprobungsphase des Lotsenmodells abgeschlossen.		dem Erkennungszeichen	<ul style="list-style-type: none"> • Lotsen-Logo • Zeitung • Radio • Fernsehsender • Internet • Informationsstand • Fachtagungen • Netzwerke (Seniorenbeirat, Sozialausschuss, etc.)
39. Das Lotsenmodell wird durch verschiedene Berichterstattungen der Bürgerschaft vorgestellt.		Zeitungsartikel	
		Radiobeitrag	
		Flyer	
40. Mit Beginn des Lotsenmodells wird durch einen Informationsstand ein Flyer inkl. Logo bei verschiedenen Gelegenheiten an die Bürger ausgeteilt.		Vertretung durch Informationsstand bei: <ul style="list-style-type: none"> ○ Märkte, ○ Veranstaltungen ○ Festen 	
41. Der lokale Fernsehsender nimmt einen Beitrag über das Lotsenmodell auf.		Filmbeitrag im lokalen Fernsehen	
42. Aktuelle Ereignisse und Aktionen werden von dem Koordinator auf der projekteigenen Homepage fortlaufend veröffentlicht.		Anzahl Einträge Projekt-Homepage	
		Aktionen (bspw. durch einen Künstler, der im Stadtteil mit Projektionen auf die Lotsentätigkeit aufmerksam macht)	
43. Während der gesamten Erprobungsphase informiert der Projektkoordinator über das Lotsenmodell bei lokalen Netzwerktreffen und Gremiensitzungen etc.	Gewinnung von Unterstützern	Teilnahmen an: <ul style="list-style-type: none"> ○ Netzwerktreffen ○ Gremien ○ Beiräten ○ Tagungen ○ Sitzungen von Nachbarkommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerktreffen • Gremienarbeit • Präsentation • Protokolle • Konzeption • Informationsmappe • Dienstleister-Datenbank • Liste Rückmeldung Ansprechpartner
		Vorstellung der Konzeption	
		Einladung von potenziellen Unterstützern	
44. Mit dem Start des Lotsenmodells wird eine Dienstleister-Datenbank aufgebaut und über den gesamten Projektverlauf fortgeführt.		Kontaktaufnahme zu: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vereinen ○ Wohnheimen ○ Krankenhäusern ○ Ärzten ○ Beratungsstellen ○ Selbsthilfegruppen ○ Familienzentren etc. 	
		Erstellung einer Dienstleister-Datenbank	
45. Jeder aktive Ansprechpartner aus den verschiedenen Themenfeldern kennt die tätigen Lotsen und den Koordinator des Lotsenprojekts.		Kenntnis Lotsen und Koordinator	

4.2.8 Koordination

Für eine erfolgreiche Umsetzung eines Lotsenmodells ist, wie eingangs beschrieben, eine Koordinierungsstelle grundlegend (vgl. Kap. 2.2.2). Der Koordinator gilt als offizieller Ansprechpartner und ist für die Organisation, Betreuung, Evaluation und Buchhaltung zuständig. Unter Bezugnahme der gewonnenen Ergebnisse, die mit den unterschiedlichen Instrumenten (z.B. Kostenplan, Auswertung der Falldokumentationsbögen, Rückmeldebögen, Reflexionstreffen) erhoben wurden, erstellt der Koordinator im Verlauf der Erprobungsphase einen internen Bericht. Es empfiehlt sich, Berichte der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, um die Entwicklungen des Projekts verdeutlichen zu können.

Tabelle 19: Erhebungsplan Qualitätsdimension Koordination

Qualitätsdimension: Koordination			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
46. Der Koordinator des Lotsenmodells ist als offizieller Ansprechpartner in der Öffentlichkeit bekannt.	Offizielle/r Ansprechpartner/in	Angabe von Kontaktdaten des Koordinator	<ul style="list-style-type: none"> • Projekt-Homepage • Stellenprofil • Koordinator • Liste der Lotsen • Schulung • Handouts • Schulungszertifikat • FAQ-Liste • Reflektionstreffen mit Lotsen • Betriebsausflug
		Beschwerdemanagement	
47. Die Strategieentwicklung zur Akquisition von Lotsen obliegt dem Koordinator und ständig optimiert.	Organisation	Anzahl Lotsen	
48. Für einen themenspezifischen Ausbau der Vermittlungsleistungen von Lotsen sind weitere entsprechende Referenten vom Koordinator zu akquirieren.		Anzahl der Ansprechpartner	
49. Vor Beginn der zweitägigen Schulung ist es Aufgabe des Koordinators zusammen mit den Referenten einen aktuellen und übersichtlichen Schulungsordner für die Lotsen anzulegen.		Schulungsordner	
50. Während der zweitägigen Schulung unterstützt der Koordinator die Referenten und übernimmt die Moderation.		Durchführung von Schulungen	
		Schaffung von Räumlichkeiten (Schulung, Anlaufstelle für Lotsen etc.)	
51. Nach Abschluss der Lotsenschulung verteilt der Koordinator die Zertifikate an Lotsen, die die Schulung erfolgreich abgeschlossen haben.		Zertifizierung von Lotsen	
52. Der Koordinator überprüft zu Beginn der Lotsentätigkeit die Erreichbarkeit der Lotsen und stellt diesen weitere „Arbeitsmaterialien“ wie Lotsenausweise, Falldokumentationen, Rückmeldebogen und Flyer sowie den Schulungsordner zur Verfügung.		Anschaffung von Materialien (Computer, Schreibmaterialien, Telefonanschluss etc.)	
		Erstellung Lotsenausweise	
53. Zu Informationszwecken und zur Gewinnung von potenziellen Unterstützern erstellt der Koordinator zu Beginn des Lotsenmodells eine Informationsmappe (inkl. Flyer, Konzeption etc.).	Aktualisierung Konzeption		
	Erstellung/Aktualisierung Flyer		
	Erstellung Informationsmappe		
54. Der Koordinator des Lotsenmodells ist für die Erstellung von Einsatzplänen für den Informationsstand und eine ausgeglichene Belegung durch die Lotsen verantwortlich.	Organisation Informationsstand		
	Planung und Durchführung von öffentlichkeitswirksamen Aktionen		
55. Mit Beginn des Lotsenmodells ist eine eigene Projekt-Homepage existent.	Betreuung	Homepage	
		Entwicklung Online-Forum	
56. Mittels einer Lotsen-Datenbank werden die Einsätze der Lotsen von dem Koordinator des Projekts dokumentiert.		Erstellung und Pflege Liste der Lotsen	
57. Nach Abschluss der Erprobungsphase besteht ein Pfadsystem zur Vermittlung von Ratsuchenden, die den Lotsen eine passgenaue Vermittlung erleichtert.		Erstellung einer FAQ-Liste	
58. Die Betreuung bzw. Honorierung der Lotsentätigkeit erfolgt durch Aktivitäten außerhalb			Organisation und Durchführung von Reflektionstreffen

des Lotsenprojekts und wird einmal im Jahr vom Projektkoordinator und einigen Lotsen angeboten.		der Lotsen Organisation Freizeitaktivitäten mit Lotsen	
59. Die Auswertung der Erprobungsphase des Lotsenmodells erfolgt über den Projektkoordinator und dient der Weiterentwicklung des Lotsenmodells.	Evaluation	<u>Auswertung:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Falldokumentation ○ Rückmeldebogen Lotsen MZ 1 ○ Rückmeldebogen Lotsen MZ 2 ○ Rückmeldebogen Zielgruppe ○ Liste Rückmeldung Ansprechpartner ○ Gruppendiskussion ○ Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die Lotsentätigkeit ○ Liste der Lotsen ○ Teilnehmerlisten ○ Kostenplan ○ Protokolle ○ Gesprächsleitfaden Erstgespräche Weiterentwicklung des Lotsenprojekts bzw. Transfer in andere Stadtteile	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung vorhandener Auswertungsinstrumente
60. Die erhobenen Ergebnisse der Erprobungsphase werden vom Koordinator in Form einen Halbjahresberichts und eines Abschlussberichts zusammengetragen und veröffentlicht.	Berichterstattung	Halbjährliche Berichterstattung (intern) Zusammenfassender Bericht einmal jährlich (extern) Verfassung Zeitungsartikel Einspeisung aktueller Informationen/Ereignissen auf Homepage Präsentation der Ergebnisse (in Gremien, Netzwerken etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Halbjahresberichte • Jahresbericht • Homepage • Zeitungsartikel • Präsentation
61. Der Koordinator führt während der gesamten Erprobungsphase des Lotsenmodells einen Nachweis (bspw. Kostenplan, Aktendokumentation) über die Erstattung von Kosten die im Rahmen der Lotsentätigkeit angefallen sind. 62. Für die Nachhaltigkeit des Lotsenmodells werden während der gesamten Erprobungsphase weitere Finanzierungsquellen durch den Koordinator gesucht.	Buchhaltung	Antragsstellung Ehrenamtskarte Sammlung von Kostennachweisen Sicherung der Finanzierung (bspw. durch Antragstellung bei Stiftungen etc., Spendenaufrufe)	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenplan • Spendenkonto

4.2.9 Finanzierung

Eine unsichere Finanzierungslage gilt als Risikofaktor für die Beständigkeit eines Lotsenprojekts. Aus diesem Grund wird mit der Qualitätsdimension „Finanzierung“ das Augenmerk auf eine frühzeitige Kostenkalkulation- und Prüfung gelegt (vgl. Tab. 20).

Ziel ist es mit Hilfe des Instruments Kostenplan die verschiedenen Ausgaben und Einnahmen (z.B. Spenden) festzuhalten, um am Ende der Erprobungsphase des Lotsenmodells eine nachhaltige

Fortführung des Projekts einschätzen zu können und ggf. rechtzeitig alternative Finanzierungsformen bestimmen zu können. Eine Kostenanalyse ist Aufgabe des Koordinators.

Tabelle 20: Erhebungsplan Qualitätsdimension Finanzierung

Qualitätsdimension: Finanzierung			
Ziele	Qualitätskriterien	Qualitätsmerkmale (Indikatoren)	(Mess-) Instrumente
63. Am Ende der Erprobungsphase des Lotsenmodells gibt es einen detaillierter Kostenplan, welcher vom Koordinator geführt wird, Auskunft über die verschiedenen Ausgaben und eventuellen Einnahmen (Spenden?) des Projekts.	Personalkosten	Koordinationsstelle	• Kostenplan

4.3 Die Evaluationsbausteine im Rahmen des Qualitätskonzepts in Mülheim an der Ruhr

In Bezug auf die Entwicklung eines Qualitätskonzepts bestanden die Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung nicht nur in der Erstellung verschiedener Handlungskonzepte sondern vor allem auch in der Entwicklung und Vorbereitung einer kriteriengeleiteten Selbstevaluation. Dieser Arbeitsschritt umfasste die Erstellung von methodischen Instrumenten und die Vermittlung der in Kap. 4.1 beschriebenen selbstevaluativen Methoden. Eine Unterstützung erfolgt darüber hinaus auch bei der Auswertung und der Interpretation der Evaluationsergebnisse.

Mit der Antragsstellung war zunächst vorgesehen, eine outcome-orientierte Evaluation durchzuführen, indem eine Berechnung des *Sozial Return On Investment* erfolgen sollte. Im Rahmen der Qualitätssicherung und im Hinblick auf das Ziel, möglichst differenzierte Evaluationsergebnisse zu erzielen, wurde mit dem Institut für Soziologie und Sozialpsychologie der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln eine Kooperation geschlossen. Ziel dieser Kooperation bestand in der Entwicklung einer komplementären Evaluationsstudie. Aufgrund geringer Fallzahlen reduzierte sich die Evaluation auf Zufriedenheits- und Akzeptanzerfahrungen der beteiligten Akteursgruppen, zu denen die Lotsen, die Ankergruppen und die Nutzerschaft zählten. Darüber hinaus wurde eine Identifikation von Chancen und Risiken des Lotsenmodells bestimmt und die Möglichkeiten einer langfristigen Etablierung diskutiert.

Die Evaluation und Bewertung der Erprobungsphase erfolgte dabei durch eine Auswertung verschiedener Messinstrumente, die bereits in Bezug auf das Verfahrensmodell zur Evaluation des Mülheimer Lotsenmodells vorgestellt wurden. In den nachstehenden Kapiteln wird differenzierter Bezug zu den verwendeten Instrumenten genommen. Dazu zählen:

- der Rückmeldebogen Lotsen (vgl. Kap. 6.4., Tab. 43, 44),
- der Falldokumentationsbogen für die Lotsen (vgl. Kap. 6.4, Tab. 45) und
- der Rückmeldebogen Zielgruppe (vgl. Kap. 6.4, Tab. 47).

Die verwendeten Fragebögen waren zum Teil standardisiert und zum Teil offengehalten. Die ausgefüllten Fragebögen wurden sowohl von dem Forscherteam der TH Köln als auch dem Institut der Soziologie und Sozialpsychologie der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln im Rahmen der ergänzenden Evaluation quantitativ ausgewertet (vgl. Kap. 4.4 f.).

Neben den verschiedenen Fragebögen wurden außerdem zwei Gruppen-Workshop-Diskussionen durchgeführt, in denen die Lotsen und Ansprechpartner der Themenfelder zu einem strukturierten Erfahrungsaustausch und Reflexionsprozess zusammen kamen. Der Gesprächsleitfaden der Gruppen-Workshop-Diskussionen befindet sich im Anhang (vgl. Kap. 6.4, Tab. 50). Die Gruppendiskussionen wurden sowohl vom Forscherteam der TH Köln als auch dem Institut für Soziologie und Sozialpsychologie der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln begleitet.

Ziel der Entwicklung der Instrumente war zum einen eine projektbegleitende Evaluation, um Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Zum anderen wurden die Instrumente so aufbereitet, dass eine Verwendung über die Projektgrenzen hinaus – zum Beispiel in anderen Kommunen – möglich ist. Auf diese Weise kann einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung, wie eingangs beschrieben, angemessen Rechnung getragen werden. Eine kontinuierliche Qualitätsprüfung und Entwicklung ist die Aufgabe einer zielgerichteten Koordination.

4.3.1 Akteursbefragungen

Befragung der Lotsen durch das Instrumentarium „Rückmeldebogen Lotsen“

Die Lotsen erhielten sowohl zum Zeitpunkt ihrer Schulung (Mai 2014) sowie im Juni 2015 einen Fragebogen (vgl. Kap. 6.4., Tab. 43, 44), in dem sie unter anderem Angaben zu ihrer Zufriedenheit, ihrem aktuellen Wissensstand in den Themen- und Handlungsfeldern, ihrer Problem- und Lösungskompetenz und zeitlichen Belastung machen konnten. Eine eindeutige Zuordnung der Antworten zu den Personen war nicht möglich. Die Fragebögen ließen dennoch einen Rückschluss auf den Entwicklungsverlauf der Lotsen zu und lieferten Anlass, erste Handlungsempfehlungen zu formulieren. Die Ergebnisse werden in Kapitel 4.4.1 präsentiert.

Dokumentation der Fallverläufe durch das Instrumentarium „Falldokumentationsbogen für die Lotsen“

Im Oktober 2014 nahmen die Bürger ihr Ehrenamt als Lotse auf. Um analysieren zu können, was Anlass für die Kontaktaufnahme war, an welche Ankerpersonen weitergeleitet wurde und wie der Bearbeitungsstatus der Fälle ist, wurden die Lotsen gebeten, im Verlauf der Erprobungsphase Falldokumentationen (vgl. Kap. 6.4., Tab. 45) zu führen.

Die Falldokumentationen wurden im Verlauf der Erprobungsphase zu zwei verschiedenen Messzeitpunkten (Mai/Juni 2015 und September 2015) eingesammelt und ausgewertet. Kapitel 4.4.2 beschäftigt sich mit der Auswertung der Falldokumentationen (N=51).

Befragung der Nutzerschaft durch das Instrumentarium „Rückmeldebogen Zielgruppe“

Im Rahmen der Fallberatung wurden die Bürger um Mitwirkung und Aufnahme ihrer Kontaktdaten in einer sogenannten Telefonliste (vgl. Kap. 6.4, Tab. 46) gebeten. Die Telefonlisten wurden im Verlauf der Erprobungsphase zu zwei verschiedenen Messzeitpunkten (Mai/Juni 2015 und September 2015) eingesammelt und ausgewertet. Die leitfadengestützten Telefoninterviews wurden ebenfalls im Mai/Juni 2015 und September 2015 geführt. Sie dauerten im Schnitt zwischen 15-20 Minuten. Die Bürger wurden insgesamt drei Mal zu verschiedenen Tageszeiten versucht zu erreichen. Danach erfolgte kein weiterer Kontaktversuch. In Kapitel 4.4.3 werden die Ergebnisse der Befragung

der Nutzerschaft vorgestellt. Von insgesamt 51 Bürgern konnten 27 Bürger telefonisch erreicht werden. Davon nahmen 44,4% an der Befragung teil, 51,9% lehnten eine Mitwirkung ab. Begründet wurde die Absage entweder damit, dass die Bürger keine Zeit hatten oder ihnen das Lotsensystem nicht bekannt war. In einigen Fällen gaben die Bürger auch an, sie hätten keinen Lotsen in Anspruch genommen

4.3.2 Gruppendiskussionen zur Befragung der Lotsen und Ankerpersonen

Auf Basis der empirisch ermittelten Beratung- und Informationsbedarfe der älteren Wohnbevölkerung der Stadt Mülheim an der Ruhr und den Ergebnissen der Best-Practice-Analyse wurden zwei Gruppendiskussionen (30.04.2015/11.06.2015) mit professionellen Akteuren und Trägern (Ankerpersonen) sowie den Lotsen aus Mülheim an der Ruhr durchgeführt und die jeweiligen Entwicklungs- und Anpassungsbedarfe des Lotsensystems erhoben. Im weiteren Verlauf wurden zu den Ergebnissen der erfolgten Gruppendiskussionen Handlungsempfehlungen abgeleitet. Die Ergebnisse der Gruppendiskussionen werden in Kapitel 4.4.4 dargestellt. Der Gesprächsleitfaden der Gruppendiskussionen befindet sich im Anhang (vgl. Kap. 6.4, Tab. 50).

Ziel der Gruppendiskussion war, ein einheitliches Ergebnis über die Ausprägung des in Mülheim an der Ruhr zu implementierenden Lotsensystems zu erhalten. Weiterhin sollte die Gruppendiskussion als Korrektiv bzw. Komplement zu den bisherigen Ergebnissen aus der empirischen Erhebung in Mülheim an der Ruhr und den Erfahrungen der interviewten Good-Practice-Akteure dienen. Mit dieser Methodentriangulation wurde ein größtmöglicher Erkenntnisgewinn über den Implementierungsverlauf eines zielgruppenorientierten Lotsensystems angestrebt.

4.4 Evaluationsergebnisse

4.4.1 Entwicklungsverlauf der Lotsen

Zum Zeitpunkt des ersten Messzeitpunkts im April 2014 lagen elf Fragebögen vor. Aufgrund des Ausscheidens einiger Lotsen im Projektverlauf wurden zum Zeitpunkt des zweiten Messzeitpunktes im Mai 2015 insgesamt sieben Lotsen befragt.

Motive der Lotsen

Die Lotsen nennen im April 2014 unterschiedliche Motivlagen, die dazu geführt haben, dass sie Lotse geworden sind. Dazu zählen beispielsweise Erfahrungen mit hilfebedürftigen, älteren Personen (beispielsweise bei Demenz) sowie die Suche nach einer sinnvollen Beschäftigung und dem Wunsch, sich für die Gesellschaft zu engagieren (Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 22).

Nicht alle befragten Lotsen geben an, bereits Erfahrungen mit älteren Menschen zu haben. Die Mehrheit informiert jedoch darüber, über Erfahrungen zu verfügen, wie z.B. in der Familie oder im Kontext anderweitiger ehrenamtlicher Aktivitäten (vgl. ebd.). Auf die Frage, wie sicher sich die Personen vor diesem Hintergrund im Umgang mit dem Alter fühlen, fallen die Antworten differenziert aus: „teils, teils“ ebenso wie „sehr sicher“ und auch „eher sicher“ (vgl. ebd.).

Langenhorst und Schulz-Nieswandt vom Institut der Soziologie und Sozialpsychologie der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln verweisen in ihrem komplementären Auswertungsbericht darauf, dass die Antworten bezüglich der Frage, was für eine Rollenausübung als Lotse wichtig ist, mit den Antworten aus dem theoriegeleiteten Forschungsertrag

übereinstimmen. Genannt werden unter anderem „Akzeptanz und Bekanntheit“, „Verständnis“, „Einfühlungsvermögen“ und „Fachkompetenz“, „kostenlose Hilfeleistung“ und „vorurteilsfreie Kommunikation“. Ein „Ansprechpartner“ zu sein verweist in diesem Zusammenhang auf Akzeptanz und Vertrauen, „Hilfe anzubieten“ koppelt sich zur Motivhaltung zurück und verweist auf Bedürfnisorientierung (vgl. ebd.). Auch Kenntnisse über das Netzwerk werden als wichtig erachtet. Darüber hinaus geht es um „Zusammenarbeit“ und „relativ schnelle Hilfe“. „Kompetente Ansprechpartner“ und „Kenntnisse über das Netzwerk“ werden benötigt.

Sicherheit im Umgang mit älteren Menschen

Bezüglich der Sicherheit im Umgang mit hilfebedürftigen Menschen zeigt sich ein positives Bild. Sowohl beim ersten Messzeitpunkt vor Aufnahme der Lotsentätigkeit im Sommer 2014 als auch beim zweiten Messzeitpunkt im Sommer 2015 fühlen sich die Lotsen tendenziell „sehr sicher“ und „eher sicher“. Nur eine Person gibt im Sommer 2015 an, im Umgang mit hilfebedürftigen Personen „teilweise“ sicher zu sein, eine Person fühlt „eher nicht sicher“.

Zufriedenheitsabfrage mit diversen Aspekten des Lotsensystems

Die Lotsen sind überwiegend „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ mit der Schulung. Auch mit der Begleitung durch die Projektkoordination, dem Austausch zwischen den Lotsen und der Projektkoordination, sowie den Praxistreffen sind die Lotsen beim zweiten Messzeitpunkt im Sommer 2015 überwiegend „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“. Nur eine Person bewertet die Schulung und den Austausch zwischen der Lotsengruppe und der Projektkoordination mit „teils, teils“. Sie beurteilen auch die Zusammensetzung der Lotsengruppe und den Austausch der Lotsen untereinander positiv.

Die Themen- und Handlungsfelder entsprechen den Vorstellungen der Lotsen, sodass sie mehrheitlich „eher zufrieden“ sind. Nur eine Person bewertet die Auswahl der Themen- und Handlungsfelder mit „teils, teils“. Sowohl mit den Ansprechpartnern der Themenfelder („Ankerpersonen“) als auch dem geforderten Aufgabenspektrum sind die Lotsen mehrheitlich „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“. Positiv fällt außerdem auf, dass sechs von sieben Lotsen mit der Anerkennung, die sie im Rahmen ihrer Lotsentätigkeit erfahren, „sehr zufrieden“ sind und sich offensichtlich wertgeschätzt fühlen. Lediglich eine Person macht zu diesem Punkt keine Angabe.

Die Lotsen sind mit den Möglichkeiten aktiver Mitwirkung überwiegend „sehr zufrieden“, nur eine Person bewertet diesen Punkt mit „teils, teils“. Auch die Wahl, am Lotsenprojekt mitzuwirken, beinhaltet hohe Zufriedenheitswerte. Nur eine Person gibt in diesem Zusammenhang an, mit ihrer Wahl „teils, teils“ zufrieden zu sein (vgl. Tab. 21).

Tabelle 21: Zufriedenheitsabfrage

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit...?									
Antworten	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Teils, teils	Eher nicht zufrieden	Nicht zufrieden	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total	
Schulung	4	2	1					7	
Begleitung durch Projektkoordination	5	2						7	
Austausch zwischen Lotsengruppe und Projektkoordination	4	2	1					7	
Praxistreffen	4	3						7	
Lotsengruppe	6	1						7	
Austausch innerhalb der Lotsengruppe	5	2						7	
Themen- und Handlungsfeldern eines Lotsen	2	3	1				1	7	
Ansprechpartner der Themenfelder „Ankerpersonen“	3	3				1		7	
Aufgaben eines Lotsen	3	3					1	7	
Anerkennung der Lotsentätigkeit	6						1	7	
Möglichkeiten aktiver Mitwirkung	4	2	1					7	
Wahl, am Lotsenprojekt mitzuwirken	4	2	1					7	

Befragung Messzeitpunkt 2 im Juni 2015 n=7

Wissensstand zu den Themen- und Handlungsfeldern im Lotsensystem

Pflege und Gesundheit

Der Wissensstand zum Thema Pflege und Gesundheit wurde von vier Personen beim ersten Messzeitpunkt im Sommer 2014 tendenziell „eher niedrig“ eingestuft. Drei Personen waren der Meinung, einen „hohen“ und „eher hohen“ Wissensstand zu haben. Auch im Sommer 2015 zeigt sich, dass drei Lotsen ihren Wissensstand „eher niedrig“ einstufen, während drei weitere Lotsen ihren Wissensstand „hoch“ und „eher hoch“ beurteilen (vgl. Tab. 22).

Rückführung aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung

Der Wissensschatz zum Thema „Rückführung aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung“ wird im Rahmen der ersten Messung im Sommer 2014 von den meisten mit „teils, teils“ und „eher niedrig“ eingeschätzt. Im Sommer 2015 zeigt sich eine positive Entwicklung; einige Lotsen sind inzwischen der Meinung, ihr Wissensstand sei „hoch“ und „eher hoch“. Nach wie vor geben einige Lotsen jedoch auch an, ihr Wissensstand sei „teils, teils“, „eher niedrig“ und „niedrig“ (vgl. Tab. 22).

Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden

Während der Wissensstand zum Thema Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden im Sommer 2014 tendenziell eher mit „teils, teils“ eingeschätzt wird, geben drei Lotsen auch im Sommer 2015 an, ihr Wissensstand sei „teils, teils“. Zwei weitere Lotsen bewerten ihren Wissensstand als „hoch“ und „eher hoch“ (vgl. Tab. 22).

Technik und Mobilität

Der Wissensstand zum Thema Technik und Mobilität wird beim ersten Messzeitpunkt im Sommer 2014 mehrheitlich mit „teils, teils“ bewertet. Beim zweiten Messzeitpunkt im Sommer 2015 bewerten die Lotsen den Wissensstand tendenziell „eher hoch“ (vgl. Tab. 22).

Wohnen

Der Wissensstand zum Thema Wohnen wird von den Lotsen beim ersten Messzeitpunkt mehrheitlich „eher niedrig“ bewertet. Beim zweiten Messzeitpunkt zeigt sich eine positive Entwicklung, da die Lotsen überwiegend positiv eingestellt sind und ihren Wissensstand als „eher hoch“ bewerten. Lediglich eine Person gibt an, der Wissensstand sei „niedrig“ (vgl. Tab. 22).

Schwerbehinderung und Grundsicherung im Alter

Die Frage nach dem Wissensstand zu den Themen „Schwerbehinderung“ und „Grundsicherung im Alter“ wurde nachträglich aufgenommen und im Sommer 2015 das erste Mal gestellt. Hier zeigt sich, dass die Lotsen ihren Wissensstand zum Thema „Schwerbehinderung“ tendenziell „hoch“ und „eher hoch“ einstufen (vgl. Tab. 22).

Den Wissensstand zum Thema „Grundsicherung im Alter“ schätzen zwei Lotsen im Sommer 2015 „hoch“ ein, zwei weitere „eher hoch“. Ein Lotse bewertet den Wissensstand „eher niedrig“ und ein weiterer „niedrig“ (vgl. Tab. 22).

Tabelle 22: Wissensstand zu verschiedenen Themen- und Handlungsfeldern

Frage: Wie ist ihr Wissensstand zum Thema...?									
Antworten		Hoch	Eher hoch	Teils, teils	Eher niedrig	niedrig	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total
Pflege und Gesundheit	Messzeitpunkt 1	2	1	2	4	1		1	11
	Messzeitpunkt 2	2	1		3			1	7
Rückführung aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung	Messzeitpunkt 1			4	4	2		1	11
	Messzeitpunkt 2	1	2	1	1	1		1	7
Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich	Messzeitpunkt 1		3	4	2	1		1	11
	Messzeitpunkt 2	2	2	3					7
Technik und Mobilität	Messzeitpunkt 1	1	1	6	2			1	11
	Messzeitpunkt 2	1	4	1	1				7
Wohnen	Messzeitpunkt 1	1	2	1	6			1	11
	Messzeitpunkt 2	1	3	1		1		1	7
Schwerbehinderung	Messzeitpunkt 2	2	2	1		1		1	7
Grundsicherung im Alter	Messzeitpunkt 2	2	2		1	1		1	7

Befragung Messzeitpunkt 1 im Mai 2014 n=11, Befragung Messzeitpunkt 2 im Juni 2015 n=7

Lösungskompetenz zu verschiedenen Themen- und Handlungsfeldern

Pflege und Gesundheit

Die Mehrheit der Lotsen fühlt sich beim ersten Messzeitpunkt „eher gut“ in der Lage, zum Thema Pflege und Gesundheit eine Lösung herbeizuführen. Beim zweiten Messzeitpunkt sind die Lotsen in der Lage „eher gut“ und „teils, teils“ eine Lösung für Hilfesuchende herbeizuführen zu können (vgl. Tab. 23).

Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Wohnung

Jeweils drei Lotsen fühlen sich beim ersten Messzeitpunkt „eher gut“ in der Lage, zum Thema Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Wohnung eine Lösung herbeizuführen. Drei weitere Lotsen bewerteten ihre Lösungskompetenz mit „teils, teils“. Zwei weitere Lotsen stufen ihre Lösungskompetenz als „eher weniger gut“ und „nicht gut“ ein. Auch beim zweiten Messzeitpunkt zeigt sich eine Verteilung auf die verschiedenen Antwortkategorien. Drei Lotsen schätzen ihre Lösungskompetenz mit „eher gut“ ein, jeweils ein weiterer Lotse mit „eher weniger gut“ und „nicht gut“. Lediglich ein Lotse bewertet seine Lösungskompetenz mit „sehr gut“ (vgl. Tab. 23).

Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden

Vier Lotsen sind bei der ersten Messung der Ansicht, ihre Lösungskompetenz sei im Hinblick auf das Thema Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden „eher gut“. Drei weitere Personen schätzen ihre Lösungskompetenz mit „teils, teils“ ein, zwei Personen sogar mit „eher weniger gut“ und „nicht gut“. Bei der zweiten Messung sind die Lotsen tendenziell der Meinung „eher gut“ zum Thema Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden beraten zu können (vgl. Tab. 23).

Technik und Mobilität

Zum Thema Technik und Mobilität kann die Mehrheit der Lotsen zum Zeitpunkt der ersten Messung „teils, teils“ beraten. Drei Lotsen bewerteten ihre Lösungskompetenz „eher gut“, zwei Lotsen „eher weniger gut“. Lediglich ein Lotse ist der Auffassung über eine „sehr gute“ Lösungskompetenz zu verfügen. Bei der zweiten Messung bewerteten die Lotsen ihre Lösungskompetenz mehrheitlich als „eher gut“ (vgl. Tab. 23).

Wohnen

Zum Thema Wohnen können vier Lotsen bei der ersten Messung „teils, teils“ eine Lösung herbeizuführen, drei weitere Lotsen „eher weniger gut“. Zwei Lotsen geben an, ihre Lösungskompetenz sei „eher gut“, ein Lotse bewertet sie sogar als „sehr gut“. Beim zweiten Messzeitpunkt sind nur zwei Lotsen der Meinung ihre Lösungskompetenz sei „eher weniger gut“, wohingegen drei Lotsen ihre Lösungskompetenz tendenziell als „eher gut“ einschätzen. Ein Lotse schätzt sie sogar mit „sehr gut“ ein (vgl. Tab. 23).

Schwerbehinderung und Grundsicherung im Alter

Die Frage „Wie gut fühlen Sie sich in der Lage zu den Themen „Schwerbehinderung“ und „Grundsicherung im Alter“ eine Lösung für Hilfesuchende herbeizuführen, wurde den Lotsen erstmals im Sommer 2015 gestellt und fällt tendenziell eher positiv aus. Drei Lotsen sind der Meinung, sie seien im Hinblick auf das Thema Schwerbehinderung „eher gut“ in der Lage eine Lösung anzubieten, ein

weiterer Lotse bewertet seine Lösungskompetenz sogar mit „sehr gut“. Zwei weitere Lotsen schätzen ihre Lösungskompetenz dagegen mit „eher weniger gut“ und „nicht gut“ ein (vgl. Tab. 23).

Drei Lotsen geben beim zweiten Messzeitpunkt im Sommer 2015 an, ihre Lösungskompetenz zum Thema „Grundsicherung im Alter“ sei „eher gut“. Ein Lotse bewertet sie sogar mit „sehr gut“. Zwei weitere Lotsen sind der Überzeugung, sie seien „nicht gut“ in der Lage, zum Thema Grundsicherung im Alter eine Lösung für Hilfesuchende herbeizuführen zu können (vgl. Tab. 23).

Tabelle 23: Lösungskompetenz zu verschiedenen Themen- und Handlungsfeldern

Frage: Wie gut fühlen Sie sich in der Lage zu den Themen ... eine Lösung für Hilfesuchende herbeizuführen?									
Antworten		Hoch	Eher hoch	Teils, teils	Eher niedrig	niedrig	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total
Pflege und Gesundheit	Messzeitpunkt 1	2	3	2	2	1		1	11
	Messzeitpunkt 2	1	2	2	1			1	7
Rückführung aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung	Messzeitpunkt 1		3	3	2	2		1	11
	Messzeitpunkt 2	1	3		1	1		1	7
Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich	Messzeitpunkt 1	1	4	3	1	1		1	11
	Messzeitpunkt 2	1	4	2					7
Technik und Mobilität	Messzeitpunkt 1	1	3	4	2			1	11
	Messzeitpunkt 2	1	4	1	1				7
Wohnen	Messzeitpunkt 1	1	2	4	3			1	11
	Messzeitpunkt 2	1	3		2			1	7
Schwerbehinderung	Messzeitpunkt 2	1	3		1	1	1		7
Grundsicherung im Alter	Messzeitpunkt 2	1	3			2		1	7

Befragung Messzeitpunkt 1 im Mai 2014 n=11, Befragung Messzeitpunkt 2 im Juni 2015 n=7

Handlungskompetenzen als Lotse und Problembewältigung

Sechs Lotsen finden es beim ersten Messzeitpunkt „eher zutreffend“, dass die Lösung schwieriger Probleme ihnen gelingt. Beim zweiten Messzeitpunkt bewerten drei Lotsen diese Aussage mit „teils, teils“. Zwei Lotsen finden die Aussage „eher zutreffend“ und zwei weitere Lotsen finden, dass die Aussage „zu trifft“.

Die Aussage „In unerwarteten Situationen weiß ich immer, wie ich mich verhalten soll“ finden sieben Lotsen beim ersten Messzeitpunkt „eher zutreffend“. Beim zweiten Messzeitpunkt ist die Mehrheit der Meinung, die Aussage treffe „teils, teils“ zu.

Sechs Lotsen finden es beim ersten Messzeitpunkt „eher zutreffend“, dass sie mit überraschenden Ereignissen zurechtkommen. Beim zweiten Messzeitpunkt finden drei Lotsen die Aussage „eher zutreffend“, drei weitere Lotsen vergeben ein „teils, teils“.

Vier Lotsen finden es beim ersten Messzeitpunkt „eher zutreffend“, dass sie Schwierigkeiten gelassen entgegen sehen, weil sie ihren Fähigkeiten immer vertrauen. Vier weitere Lotsen geben an, diese Aussage treffe „teils, teils“ zu. Beim zweiten Messzeitpunkt bewertet die Mehrheit der Lotsen diese Aussage mit „teils, teils“.

Die Aussage „Was auch immer passiert, ich werde schon klarkommen“ findet die Mehrheit der Lotsen beim ersten Messzeitpunkt „teilweise“ zutreffend. Vier Lotsen geben an, die Aussage treffe „eher zu“, zwei weitere Lotsen vergeben ein „trifft zu“. Beim zweiten Messzeitpunkt finden drei Lotsen die Aussage „zutreffend“. Drei weitere vergeben ein „teils, teils“.

Die Mehrheit der Lotsen reagiert beim ersten Messzeitpunkt auf die Aussage „Für jedes Problem kann ich eine Lösung finden“ mit der Antwort „teils, teils“. Vier Lotsen finden die Aussage „trifft eher zu“. Beim zweiten Messzeitpunkt ist die Mehrheit der Lotsen der Meinung, diese Aussage „treffe eher zu“.

Die Mehrheit der Lotsen findet es beim ersten Messzeitpunkt „eher zutreffend“, bei neuen Sachen zu wissen, wie sie damit umgeht. Fünf weitere Lotsen geben an, diese Aussage treffe „teils, teils“ zu. Beim zweiten Messzeitpunkt ist die Mehrheit der Meinung, die Aussage „treffe eher zu“.

Die Aussage „Wenn ein Problem auftaucht, kann ich es aus eigener Kraft meistern“ findet die Mehrheit der Lotsen beim ersten Messzeitpunkt „teils, teils“ richtig. Vier Lotsen finden die Aussage „eher zutreffend“. Beim zweiten Zeitpunkt ist die Mehrheit ebenfalls der Meinung, die Aussage treffe „teils, teils“ zu. Eine Person ist sogar der Meinung, die Aussage „treffe eher nicht zu“ (vgl. Tab. 24).

Tabelle 24: Handlungskompetenzen als Lotse und Problembewältigung

Frage: Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?									
Antworten		Trifft zu	Trifft eher zu	Teils, teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total
Die Lösung schwieriger Probleme gelingt mir immer, wenn ich mich darum bemühe	Messzeitpunkt 1	3	6	2					11
	Messzeitpunkt 2	2	2	3					7
In unerwarteten Situationen weiß ich immer, wie ich mich verhalten soll	Messzeitpunkt 1	1	7	3					11
	Messzeitpunkt 2		3	4					7
Auch bei überraschenden Ereignissen glaube ich, dass ich gut mit ihnen zurechtkommen werde	Messzeitpunkt 1	2	6	3					11
	Messzeitpunkt 2	1	3	3					7
Schwierigkeiten sehe ich gelassen entgegen, weil ich meinen Fähigkeiten immer vertrauen kann	Messzeitpunkt 1	2	4	4	1				11
	Messzeitpunkt 2	2	2	3					7
Was auch immer passiert, ich werde schon klarkommen	Messzeitpunkt 1	2	4	5					11
	Messzeitpunkt 2	3	1	3					7
Für jedes Problem kann ich eine Lösung finden	Messzeitpunkt 1	1	4	5	1				11
	Messzeitpunkt 2		4	2	1				7
Wenn eine neue Sache auf mich zukommt, weiß ich, wie ich damit umgehen kann	Messzeitpunkt 1		6	5					11
	Messzeitpunkt 2	2	3	2					7
Wenn ein Problem auftaucht, kann ich es aus eigener Kraft meistern	Messzeitpunkt 1	1	4	6					11
	Messzeitpunkt 2	1	2	3	1				7

Zusammenfassend zeigt sich, dass sich der Wissensstand und die Lösungskompetenz der Lotsen zu den im Projektverlauf identifizierten Themen- und Handlungsfeldern im Verlauf der Erprobungsphase etwas verbessert haben und die Lotsen an Souveränität offensichtlich dazu gewinnen konnten. Die Handlungskompetenz (beispielsweise in Bezug auf den Umgang mit neuen Situationen oder das Vertrauen in eigene Fähigkeiten) dagegen hat sich nur bei einigen Aspekten verändert. Kapitel 4.5 fasst die zentralen Ergebnisse zusammen und stellt auch die Entwicklungsschritte der Lotsen im Verlauf der Erprobungsphase nochmal grafisch dar.

Bewertung der Lotsentätigkeit

Sechs von sieben Lotsen sind zuversichtlich, den Anforderungen eines Lotsen gewachsen zu sein. Vier Lotsen haben eine Übersicht über die Strukturen der Mülheimer Stadtverwaltung und Dienstleistungslandschaft gewonnen, drei weitere bewerten diesen Punkt mit „teils, teils“. Es fällt ihnen tendenziell leicht, Kontakt zu den Ansprechpartnern herzustellen. In diesem Kontext sind die meisten Lotsen sicher, wen sie bei der Fallbearbeitung um Rat fragen müssen. Nur drei Lotsen geben an, „teils, teils“ noch unsicher zu sein. Sechs Lotsen pflegen einen überwiegend guten Kontakt zur Zielgruppe. Ein Lotse gibt an, der Kontakt sei „teils, teils“. Wenn die Lotsen das Anliegen eines Hilfesuchenden nicht lösen können, wirkt sich dies nicht negativ auf ihre Motivation aus. Die Praxistreffen werden von allen Lotsen als Bereicherung für die Lotsentätigkeit bewertet. Fünf Lotsen können ihre Lotsentätigkeit gut mit den beruflichen und privaten Verpflichtungen vereinbaren. Nur zwei Lotsen bewerten diesen Punkt mit „teils, teils“. In diesem Zusammenhang werden die Schicksale der Ratsuchenden (eher) nicht als große emotionale Belastung gesehen, sondern die Tätigkeit von allen Lotsen als spannend und herausfordernd empfunden. Alle Lotsen geben an als Lotse tätig zu sein, weil sie dies inhaltlich zufriedenstellt und sie Freude bei der Ausübung ihres Ehrenamts empfinden. Vier Lotsen glauben in diesem Zusammenhang daran, dass sie das Leben anderer durch die Lotsentätigkeit positiv beeinflussen können. Zwei Lotsen finden diese Aussage dagegen nur „teils, teils“ zutreffend. Vier Lotsen finden es außerdem für zutreffend, dass die Erfahrungen, die sie im Lotsenprojekt sammeln, auch für das eigene Leben nutzbar sind. Zwei weitere Lotsen finden dies „teil, teils“ zutreffend, ein Lotse „eher nicht“ zutreffend. Mit Ausnahme eines Lotsen sind alle sechs anderen Lotsen stolz, ein Lotse zu sein. Lediglich ein Lotse findet dies nur „teils, teils“ zutreffend (vgl. Tab. 25).

Tabelle 25: Bewertung der Lotsentätigkeit

Frage: Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?								
Antworten	Trifft zu	Trifft eher zu	Teils, teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total
Zuversichtlich, den Anforderungen der Lotsentätigkeit gewachsen zu sein	5	1	1					7
Übersicht über die Strukturen der Mülheimer Stadtverwaltung und Dienstleistungslandschaft erhalten	1	3	3					7
Unsicherheit, wen bei Fallbearbeitung um Rat fragen			3	1	3			7
Es fällt leicht, Kontakt zu den Ansprechpartnern in den Themenfeldern aufzunehmen	4	1	2					7
Falldokumentation ist vertraut und umsetzbar	3	1	2				1	7
Guter Kontakt zu Zielgruppe auch in schwierigen Situationen	4	2	1					7
Wenn ein Anliegen eines Hilfesuchenden nicht gelöst werden kann, wirkt sich dies nicht mindernd auf die Motivation aus	6						1	7
Praxistreffen werden als Bereicherung für die Lotsentätigkeit gesehen	6	1						7
Gute Vereinbarung von Lotsentätigkeit und beruflicher/privater Verpflichtungen	4	1	2					7
Große emotionale Belastung durch die Schicksale von Ratsuchenden				2	4		1	7
Als Lotse tätig, da dies inhaltlich zufriedenstellt und Freude macht	3	3					1	7
Glaube daran, das Leben anderer durch die Lotsentätigkeit positiv zu beeinflussen	2	2	2				1	7
Lotsentätigkeit ist spannend und herausfordernd	4	2					1	7
Gemachte Erfahrungen als Lotse sind für das eigene Leben nutzbar	4		2	1				7
Stolz, als Lotse zu fungieren	6		1					7

Befragung Messzeitpunkt 2 im Juni 2015 n=7

Zeitlicher Aufwand

Sowohl beim ersten Messzeitpunkt als auch zweiten Messzeitpunkt wurden die Lotsen danach gefragt, wie sie den zeitlichen Arbeitsaufwand beurteilen. Beim ersten Messzeitpunkt im Sommer 2014 geben zwei Lotsen an, der zeitliche Aufwand sei ihrer Meinung nach „eher hoch“. Fünf weitere Lotsen schätzen den zeitlichen Aufwand mit „teils, teils“ ein. Ein weiterer Lotse vermutet, der zeitliche Aufwand sei „eher niedrig“, zwei weitere Lotsen vergeben ein „weiß nicht“. Im Sommer 2015 gibt nur noch ein Lotse einen „eher hohen“ Zeitaufwand an. Die Mehrheit vergibt ein „teils, teils“. Drei weitere Lotsen sind sogar der Meinung der zeitliche Aufwand sei „eher niedrig“ und „niedrig“ (vgl. Tab. 26).

Tabelle 26: zeitlicher Aufwand als Lotse

Frage: Wie hoch schätzen Sie den Arbeitsaufwand als Lotse ein?								
Antworten	Sehr hoch	Eher hoch	Teils, teils	Eher niedrig	niedrig	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total
Messzeitpunkt 1		2	5	1		2		10
Messzeitpunkt 2		1	3	2	1			7

Befragung Messzeitpunkt 1 im Mai 2014 n=11, Befragung Messzeitpunkt 2 im Juni 2015 n=7

Identität mit dem Lotsen-Projekt und Weiterempfehlung

Auf die Frage „Wie sehr fühlen Sie sich mit dem Lotsen-Projekt verbunden?“ antwortet die Mehrheit der Lotsen beim zweiten Messzeitpunkt „eher stark“ und „sehr stark“ verbunden zu sein. Eine Person gibt an „teils, teils“ verbunden zu sein (vgl. Tab. 27).

Sowohl beim ersten Messzeitpunkt als auch beim zweiten Messzeitpunkt fällt die Weiterempfehlungsrate positiv aus. Während beim ersten Messzeitpunkt ein Teilnehmer noch unsicher ist, ob er das Lotsenprojekt weiterempfehlen wird, geben beim zweiten Messzeitpunkt sechs von sieben Lotsen an, dass sie das Lotsen-Projekt anderen ehrenamtlich Interessierten weiterempfehlen würden. Ein Lotse hat das Projekt zu diesem Zeitpunkt bereits weiterempfohlen (vgl. Tab. 27).

Langenhorst und Schulz-Nieswandt verweisen in ihrem Evaluationsbericht darauf, dass die einhellige Meinung, SONA weiter zu empfehlen, plausibilisiert sei, da die Haltung mit anderen Antwortmustern kompatibel ist (vgl. Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 24).

Tabelle 27: Verbundenheit mit dem Lotsen-Projekt und Weiterempfehlungsrate

Frage: Wie stark fühlen Sie sich mit dem Lotsen-Projekt verbunden?								
Antworten	Sehr stark	Eher stark	Teils, teils	Eher weniger stark	schwach	Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total
Messzeitpunkt 2	2	4	1					7
Frage: Würden Sie das Lotsen-Projekt an weitere ehrenamtlich Interessierte empfehlen?								
Antworten	Ja	Nein	Ich habe das Lotsen-Projekt bereits weiterempfohlen		Weiß nicht	Keine Angabe	Stimmen total	
Messzeitpunkt 1	8				1	1	10	
Messzeitpunkt 2	6		1				7	

Befragung Messzeitpunkt 1 im Mai 2014 n=11, Befragung Messzeitpunkt 2 im Juni 2015 n=7

4.4.2 Auswertung der Falldokumentationsbögen

Art und Ort der Kontaktaufnahme

56,9% aller Fälle waren weiblich und 43,1% männlich. In 88,2% aller Fälle fand der Erstkontakt zwischen Lotse und Ratsuchendem am Informationsstand im Mülheimer Forum in Stadtmitte statt.

Weitere 3,9% geben an, sie hätten in einer öffentlichen Einrichtung Kontakt zu den Lotsen aufgenommen. Auch ein Hausbesuch hat stattgefunden. Unter „Sonstige“ (5,9%) nennen einige Bürger beispielsweise den Erstkontakt in Stadtmitte oder dem Sozialamt (vgl. Abb. 21).

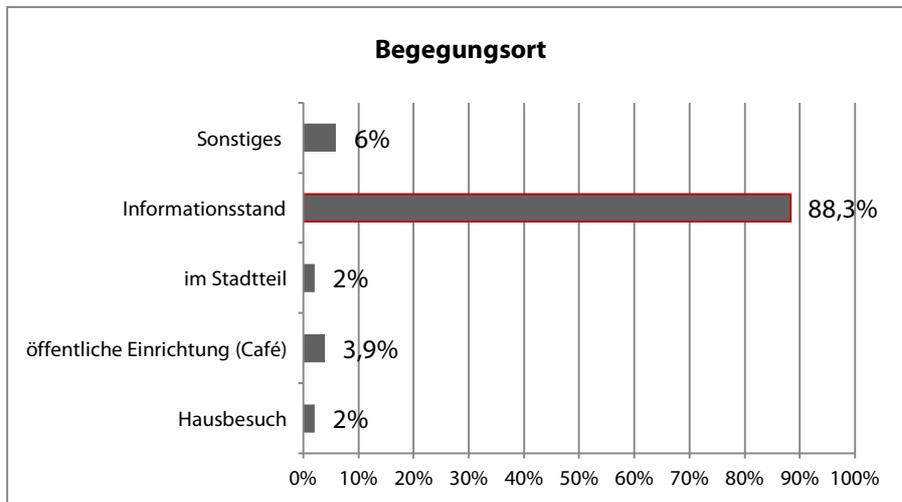


Abbildung 21: Begegnungsort (n=51)

Anlass für die Kontaktaufnahme

Die Anlässe für die Kontaktaufnahme sind vielfältig. Anbei eine Auflistung der genannten Gründe:

- Freizeit $n=4$
- Wohnungssuche $n=4$
- Nachbarschaftskonflikte $n=1$
- Sozialrechtsfragen (Behinderung, Unterhaltspflicht, Rente) $n=10$
- Gebührenordnungen $n=1$
- Drohende Verwahrlosung $n=3$
- Haushaltshilfe $n=2$
- Begleithilfe bei Behinderung $n=1$
- Obdachlosigkeit $n=1$
- Pflege $n=3$
- Gesundheitsbeeinträchtigung/Haushaltsführung $n=2$
- Haustechnik bei Behinderung $n=2$
- Hilfsmittel $n=2$
- Auswanderungsbürokratie $n=2$
- Mietrechtsfragen $n=1$
- Ausschilderungen im öffentlichen Raum $n=3$
- Einkommenssicherung $n=2$
- Suche nach Handwerker $n=1$

Langenhorst und Schulz-Nieswandt verweisen in ihrem ergänzenden Evaluationsbericht darauf, dass es sich bei den Themen nicht um solche spezifischen Bedarfslagen des höheren Alters handelt, aber doch überwiegend. In diesem Zusammenhang seien die Themen deutlich alltags-

zentriert, siedeln sich im Haushalt im Kontext des Wohnens und des Wohnumfeldes an (vgl. Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 28). Das Thema der Barrierefreiheit sei nicht nur ein solches bezogen auf die eigenen Wohnung, sondern auch den öffentlichen Raum. Nachbarschaft sei nicht nur Ort der Konflikte, sondern auch der Achtsamkeit und des Hilfeengagements. Die Sozialrechtsfragen bezüglich Behinderung, Rente und Unterhaltspflicht verweisen außerdem auf die kompliziert erlebten Verrechtlichungen der Sozialpolitik. Auch andere Intransparenzen (z.B. Marktübersicht, Verbraucherfragen, Gebührenordnungen) sind nach Meinung der Autoren spürbar (vgl. ebd.).

Vermittlung

19,6% der Fälle wurden an den Themenbereich „Finden von Ansprechpartnern bei Behörden II“ weitergeleitet. 13,7% der Ratsuchenden wurden an die Ankerperson des Themenbereichs „Schwerbehinderung“ übergeben. In 9,8% der Fälle war die Ankerperson des Themenbereichs „Grundsicherung im Alter“ Ansprechperson. Weitere 7,8% der Ratsuchenden wurden an die Ankerperson des Themenbereichs „Pflege“ und wiederum 5,9% an die Ankerperson des Themenbereichs „Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich“ vermittelt. In 3,9% der Fälle wurde im Themenfeld „Technik und Mobilität“ und „Wohnen“ um Rat gesucht. Jeweils 2% der Fälle wurden an die Ankerpersonen der Themenfelder „Gesundheit“ und „Finden von Ansprechpartnern bei Behörden I“ weitergeleitet (vgl. Abb. 22)

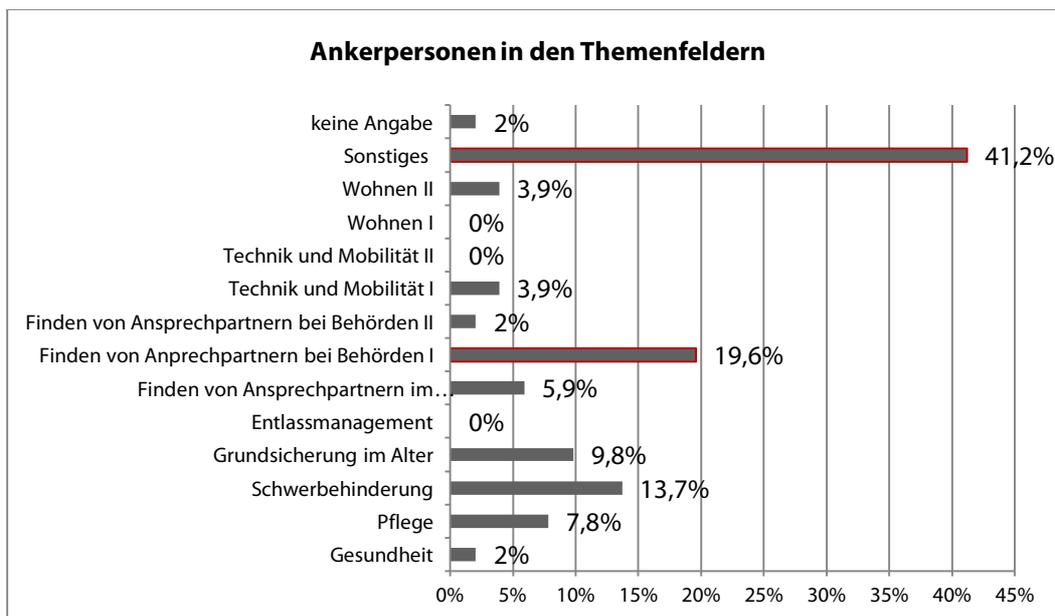


Abbildung 22: Ankerperson in den Themenfeldern (n=51)

41,2% der Fälle wurden darüber hinaus an Ansprechpartner vermittelt, die nicht zu den aktuellen Ankerpersonen der Themen- und Handlungsfelder gehören. Zu den sonstigen Vermittlungen zählen mit 18% insbesondere eine Koordinatorin des Lotsenprojekts sowie eine Mitarbeiterin der Mülheimer Wohn- und Seniorenberatung (4%, vgl. Abb. 23).

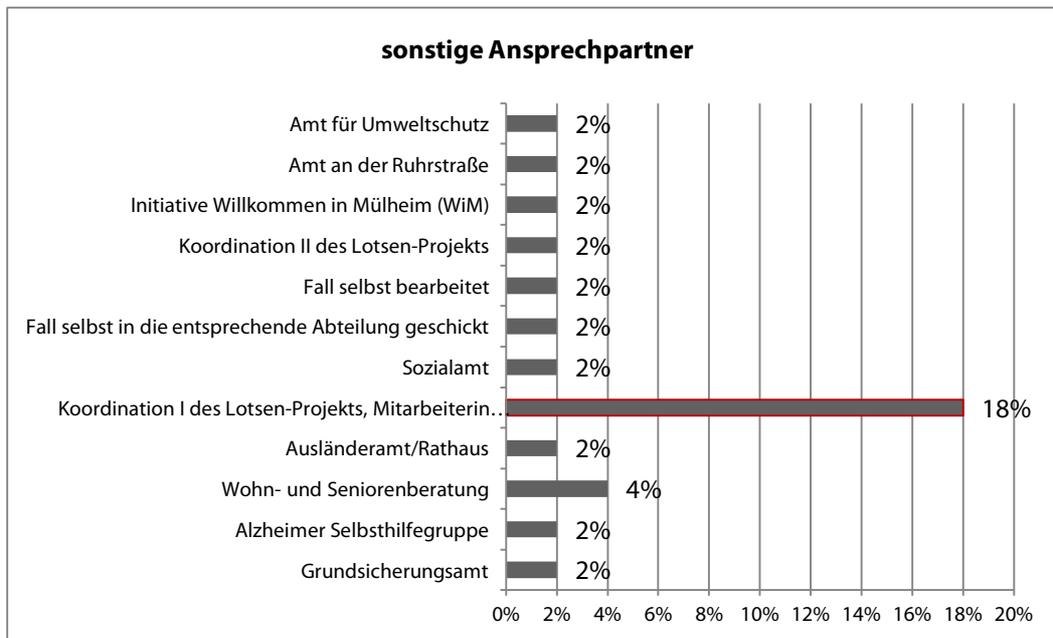


Abbildung 23: Sonstige Ansprechpartner (n=21)

Bearbeitungsstatus der Fälle

Die Lotsen geben an, dass 51% der Fälle erfolgreich beendet wurden. Weitere 25,5% sind zum Zeitpunkt der Auswertung (September 2015) noch in Bearbeitung. Weitere 7,8% wurden ohne Ergebnis beendet (vgl. Abb. 24). Als Gründe geben die Lotsen beispielsweise an, die Bürger seien nicht erreichbar gewesen oder der Fall sei an die entsprechende Ankerpersonen weitergeleitet worden und der Ausgang unklar.

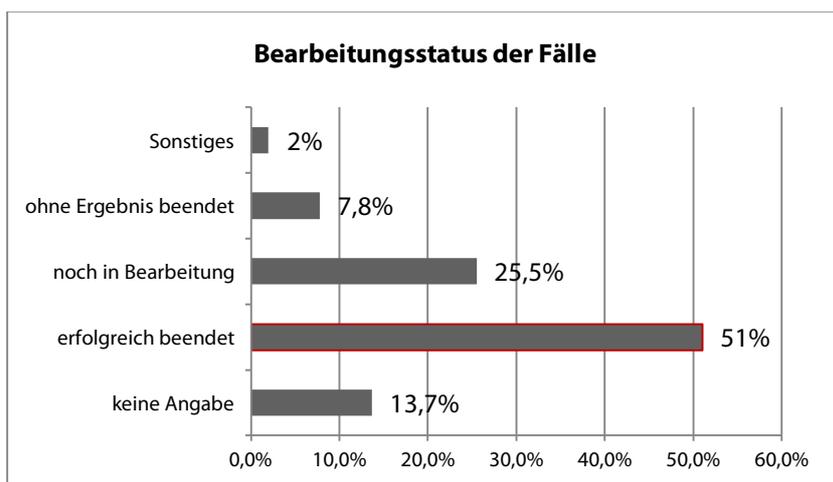


Abbildung 24: Bearbeitungsstatus der Fälle (n=51)

Kosten und aufgewendete Arbeitszeit

In 37,3% aller Fälle sind keine Kosten entstanden. Bei den übrigen 62,7% wurden keine Angaben zu den Kosten gemacht.

33,3% der Fälle konnten zwischen 0,25 bis 1 Stunde bearbeitet werden. 13,7% der Fälle nahmen sogar weniger als 0,25 Stunden in Anspruch. In 45,1% aller Fälle ist unklar, wie viel Zeit die Bearbeitung in Anspruch genommen hat (vgl. Abb. 25).

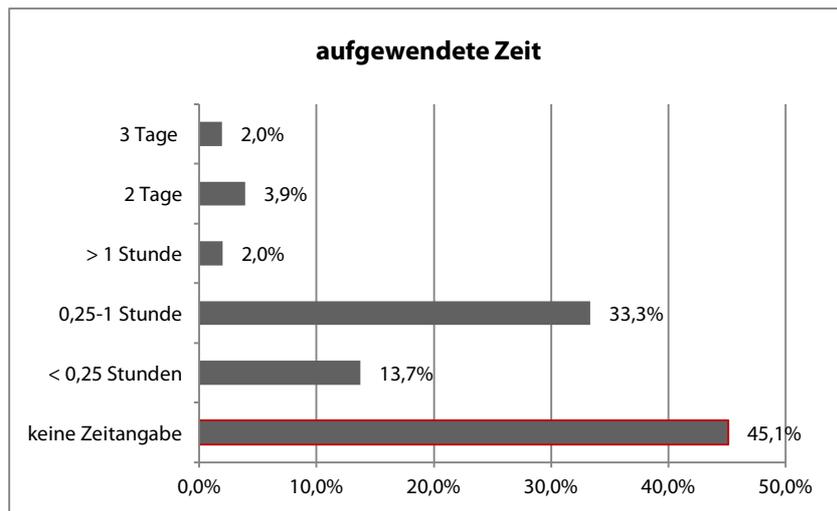


Abbildung 25: Arbeitszeit (n=51)

4.4.3 Telefonische Befragung der Bürger

Im September 2015 wurden die Bürger angerufen, um ihnen Gelegenheit zur Rückmeldung und Bewertung ihrer Beratungssituation zu geben. Von insgesamt 50 Bürgern waren 12 Bürger – also ein Viertel – im Rahmen der Befragung auskunftsbereit. Davon waren 58,3% weiblich und 41,6% männlich. 83,3% aller Befragten hatten die deutsche Staatsangehörigkeit, 8,3% die Türkische. 8,3% haben keine Angabe zu ihrer Staatsangehörigkeit gemacht.

Die Mehrheit der Befragten war zwischen 70-79 Jahre alt (41,6%, vgl. Abb. 26) und verwitwet (41,6% vgl. Abb. 27). 91,6% der Befragten gingen zum Zeitpunkt der Befragung keiner Erwerbstätigkeit nach, weitere 8,3% wollten zu diesem Punkt keine Angabe machen. 58,3% bezogen zum Zeitpunkt der Befragung eine Altersrente, weitere 8,3% eine Witwenrente und 8,3% Arbeitslosengeld II.

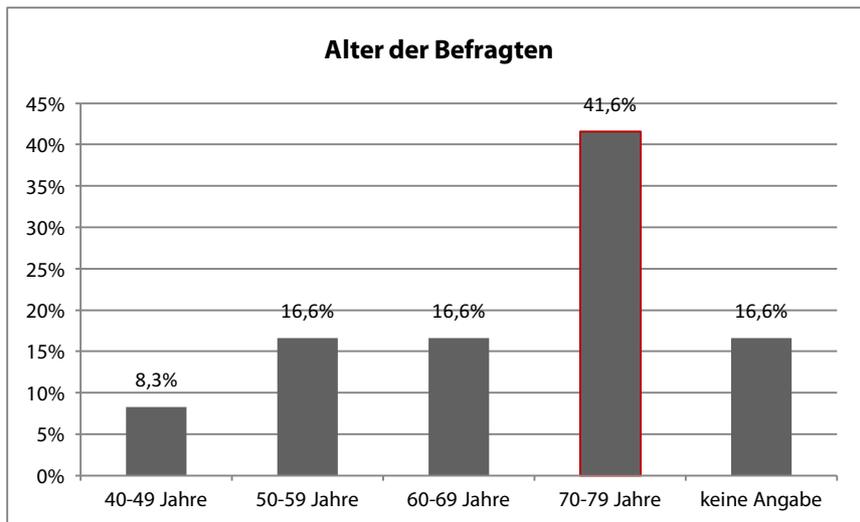


Abbildung 26: Alter der Stichprobe (n=12)

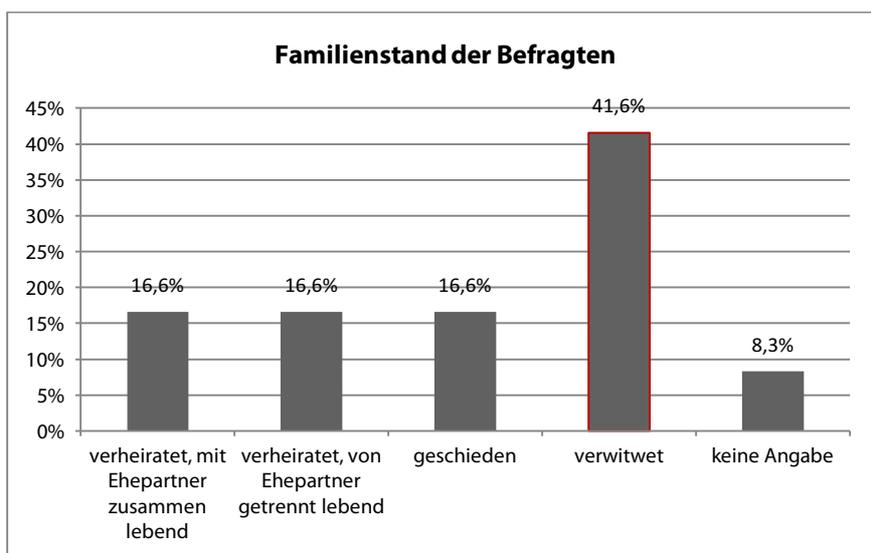


Abbildung 27: Familienstand der Befragten (n=12)

Erstkontakt zwischen Lotse und Bürger sowie Bewertung der Erreichbarkeit

Der überwiegende Teil aller Befragten (91,6%) entgegnet, sie seien am Informationsstand im Mülheimer Forum zum ersten Mal mit den Lotsen in Kontakt getreten. 8,3% geben außerdem an, von einem Lotsen im Sozialamt angesprochen worden zu sein. Somit sind die Ergebnisse mit denen der Falldokumentationen deckungsgleich.

Von den befragten Personen informieren 75% darüber, dass sie die Erreichbarkeit des Lotsen als „sehr gut“ bewerten. 8,7% sind unsicher, wie sie die Erreichbarkeit bewerten sollen, weitere 16,6% machen zu dieser Frage keine Angabe.

Zufriedenheit mit der Beratungsleistung

58,3% der Befragten waren mit der Beratungsleistung „sehr zufrieden“. 16,6% waren nicht zufrieden. In zwei Fällen wurde als Grund für die Unzufriedenheit angegeben, die Lotsen seien nicht erreichbar gewesen und hätten sich auch nicht zurückgemeldet. Eine Person informiert in diesem Zusammenhang darüber, sie habe am Informationsstand eine Visitenkarte erhalten, unter der angegebenen Rufnummer den Lotsen telefonisch jedoch nicht erreichen können. Weitere 8,3% können keine Angabe zu ihrer Zufriedenheit tätigen, da ihr Anliegen nicht abschließend bearbeitet wurde und sie über den Ausgang des Anliegens somit nicht ausreichend informiert seien (vgl. Abb. 28).

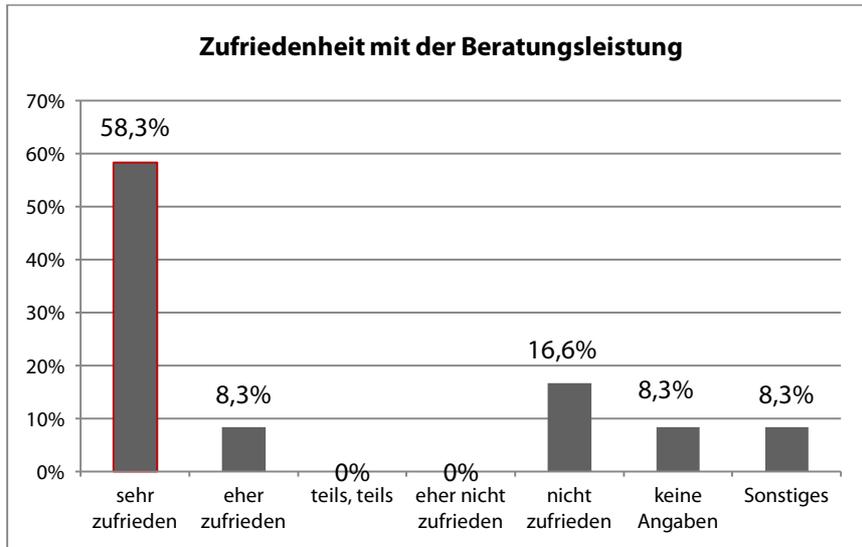


Abbildung 28: Zufriedenheit mit der Beratungsleistung (n=12)

58,3% der Befragten geben an, dass der Lotse sich sehr für die Lösung des Anliegens engagiert hat. 8,3% finden dies „eher zutreffend“. 16,6% der Befragten dagegen finden nicht, dass sich der Lotse sehr für das Anliegen engagiert hat und 8,3% sind nicht sicher, welche Bewertung sie bei diesem Punkt abgeben sollen. Erneut wird als Grund angeführt, der Lotse habe sich nicht um das Anliegen der entsprechenden Person gekümmert und sei nicht erreichbar gewesen. Ein Bürger, der einen Lotsen aus Sorge um eine Nachbarin angesprochen hat, ist nicht sicher wie das Engagement des Lotsen bewertet werden soll, weil der Ausgang des Falls unklar sei (vgl. Abb. 29).

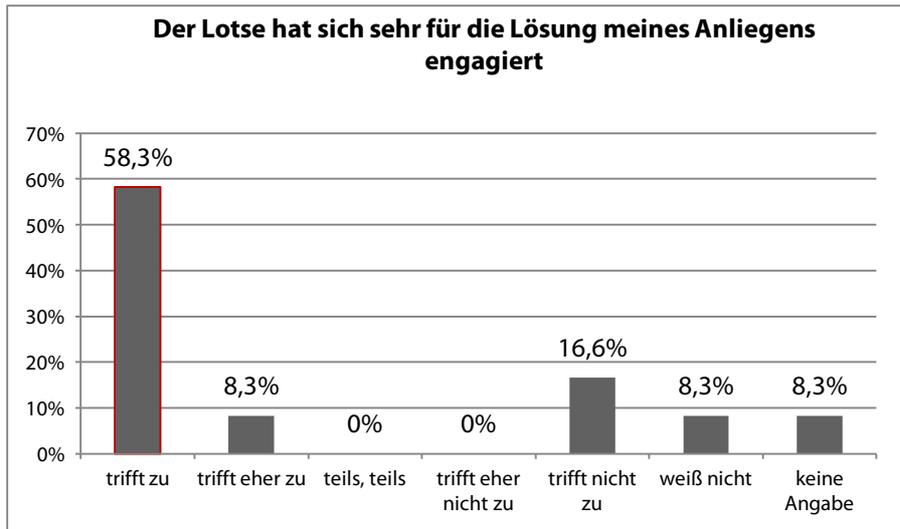


Abbildung 29: Engagement bei der Fallbearbeitung (n=12)

91,6% aller Befragten fühlen sich unabhängig des Bearbeitungsstatus ihres Anliegens im Rahmen des Erstkontakts jedoch von dem für sie zuständigen Lotsen ernst genommen. Lediglich 8,3% machen keine Angabe zu dieser Frage (vgl. Abb. 30).

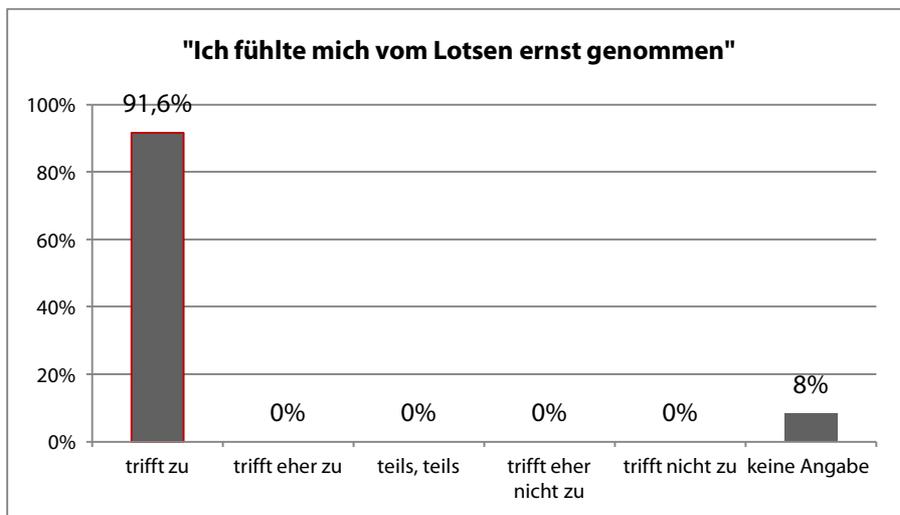


Abbildung 30: Vom Lotsen mit Anliegen ernst genommen (n=12)

58,3% der Befragten finden es zutreffend, dass das Anliegen von dem Lotsen zuverlässig bearbeitet wurde. 16,6% finden die Aussage unzutreffend, weitere 16,6% sind aus den bereits oben genannten Gründen nicht sicher, wie sie die Frage beantworten sollen. Weitere 8,3% machen keine Angabe (vgl. Abb. 31).

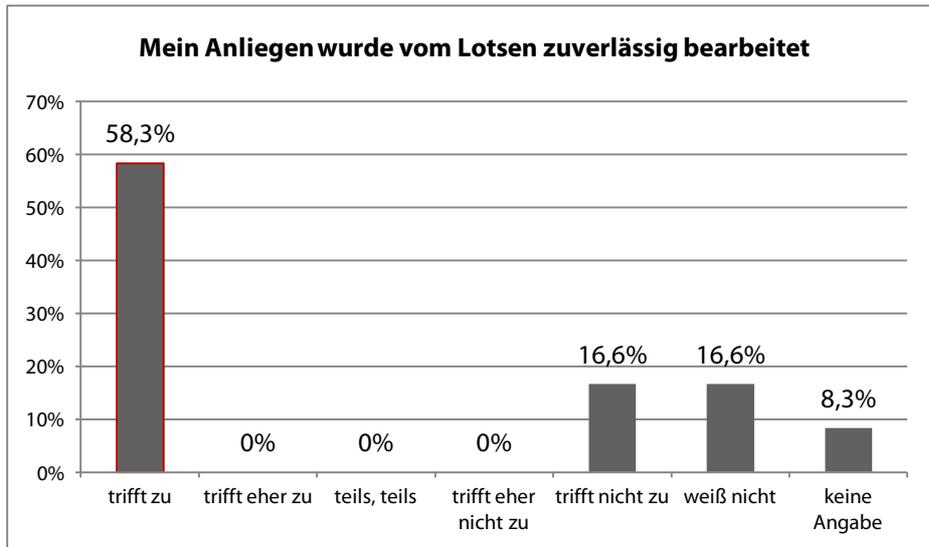


Abbildung 31: Zuverlässigkeit bei der Fallbearbeitung (n=12)

Bearbeitung des Anliegens

33,3% der Befragten geben an, sie seien von dem Lotsen an einen Experten weitervermittelt worden. Weiteren 33,3% informieren darüber, der Lotse habe das Anliegen bearbeitet. 25% geben an, das Anliegen sei (noch) nicht bearbeitet worden (vgl. Abb. 32).

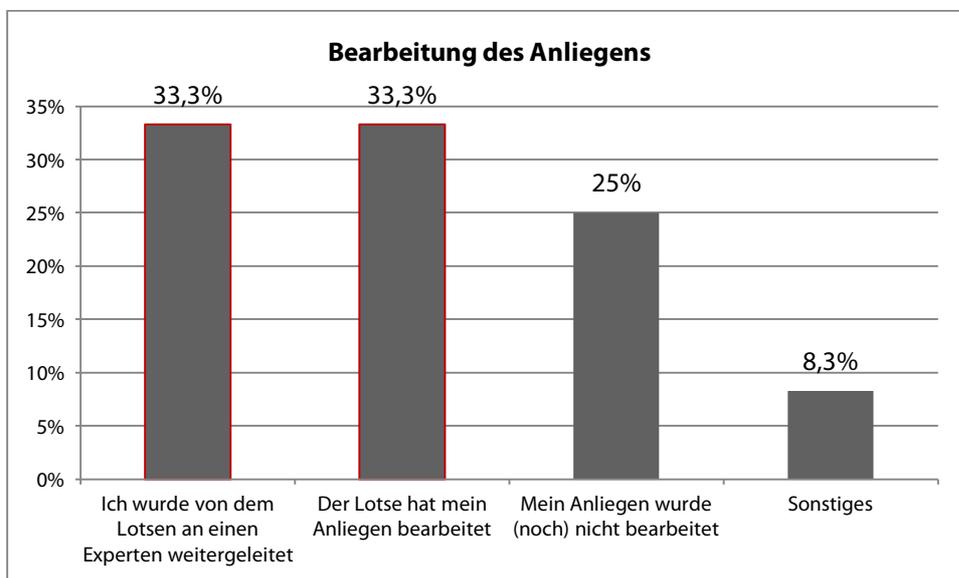


Abbildung 32: Bearbeitung des Anliegens (n=12)

75% der Fälle, die an einen Experten weitergeleitet wurden, konnten erfolgreich geklärt werden. Bei den übrigen 25% konnte das Anliegen noch nicht abschließend bearbeitet werden (vgl. Abb. 33).

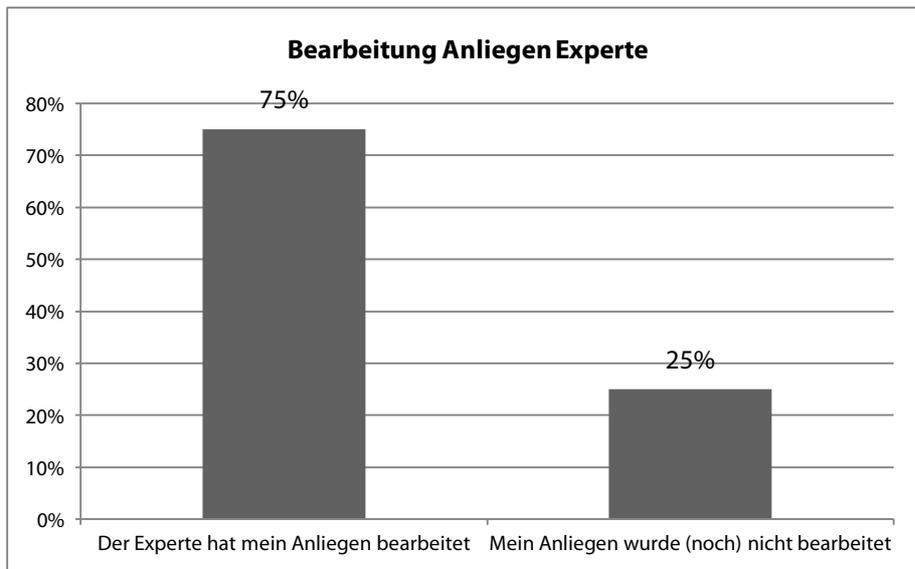


Abbildung 33: Bearbeitung des Anliegens durch Experten (n=4)

Weiterempfehlung

91,6% der Befragten würden das Lotsen-Projekt weiterempfehlen. 8,3% geben an, das Projekt nicht weiterempfehlen zu wollen. Nachstehend ein Auszug aus den Rückmeldungen:

- „Mein Anliegen wurde sofort bearbeitet“
- „Der Antrag für eine Haushaltshilfe wäre alleine nicht machbar gewesen“
- „Mir gefällt, dass die Lotsen freundlich auf einen zugehen und sofort gehandelt wird“
- „Ich finde die Menschlichkeit toll, mit der die Lotsen auf einen zukommen. Das Gespräch mit dem Lotsen hat mir Kraft und Motivation gegeben. Ich habe mich danach glücklich gefühlt.“
- Ich finde es gut, dass die Lotsen im Forum stehen und zuhören. Aber ich hätte auch gerne eine Rückmeldung.“
- „Die Idee ist gut, aber es bringt nichts, wenn der Lotse nicht erreichbar ist und sich auch nicht zurückmeldet. Ich würde einen Lotsen nur dann nochmal in Anspruch nehmen, wenn die Lotsen auch erreichbar sind.“
- „Man fühlt sich sicher und aufgehoben. Ich habe nichts zu kritisieren“.

4.4.4 Erkenntnisse aus den Gruppendiskussionen

In beiden Gruppendiskussionen, in denen weitgehend eine gleiche personelle Besetzung erzielt wurde, wurden folgende Evaluationsdimensionen diskutiert (vgl. Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 13):

- Projektmanagement,
- Projektmarketing,
- Fall-Rekonstruktionen,
- Qualifikations- und Kompetenzanforderungen, psychodynamische Aspekte, Problemstellungen und Bedarfskonstellationen der Nutzer,

- Ankerfunktionen.

Zu den wesentlichen Ergebnissen zählte im Rahmen des Projektmarketings unter anderem der Lotsenstandort. Seit Beginn der Implementierungsphase (Oktober 2014) sind die Lotsen mit einem Informationsstand im Forum der Stadt Mülheim an der Ruhr präsent. Wenngleich eine häufig frequentierte Einkaufspassage mit dem WahrnehmungsfILTER zu kämpfen hat, die Lotsen würden etwas verkaufen, wurde der Standort von den Beteiligten während der Gruppendiskussion als geeignet bewertet. Um dem WahrnehmungsfILTER entgegen zu wirken, wurde in der Vergangenheit nachhaltig an einer Erkennungs- und Wiedererkennungssymbolik gearbeitet (vgl. ebd.: 15). Einheitliche Jacken sowie das Logo des Mülheimer Lotsensystems seien in diesem Zusammenhang Bausteine, welche die Wiedererkennung erleichtern sollen. Auch weitere öffentlichkeitswirksame Aktionen seien geplant (z.B. Bekanntmachung über weitere Zeitungsartikel und Pressekonferenzen). Wie die Koordination des Mülheimer Lotsensystems berichtet, wurde der Standort des Informationsstands seit Juni vor das Mülheimer Einkaufscenter Forum verlegt. Aufgrund der unmittelbaren Nähe zur Fußgängerzone sei der Stand für die Öffentlichkeit weiterhin sichtbar und auch die erhöhte Kontaktdichte zu potenziellen Nutzern habe den Vorzug der Lage bestätigt. Eine Ausweitung auf andere Stadtteile war zum Zeitpunkt der Gruppendiskussion noch nicht vorgesehen, weil dies aufgrund der niedrigen Lotsenzahl nicht realisierbar sei.

„Plaudern“ wird gemäß den Angaben der Diskussionsteilnehmer als Gesprächsstrategie mit „Türöffner“-Funktion verstanden. In diesem Zusammenhang wurde im Rahmen der Erprobungsphase von den Lotsen keine Beratung geleistet, sondern durch eine problem- bzw. themenorientierte Triage in das Gespräch mit den Bürgern eingeleitet (vgl. ebd.: 15). Dabei sei es wichtig, sich auf persönliche Gespräche einlassen zu können, um eine Vertrauensbasis herzustellen und verdeckte Bedarfe der Ratsuchenden wahrnehmen zu können. Oftmals wissen die Bürger nicht, dass es für ihre individuelle Problemsituation Unterstützungsangebote gebe. Zudem seien viele der Angesprochenen nicht in der Lage, ihre Anliegen konkret als Hilfesuchung zu formulieren, da sie zumeist das Angebotsspektrum der Lotsen nicht einschätzen können und keine Übersicht über die jeweilige Zuständigkeit haben. Aus diesem Grund seien einige Passanten in der Vergangenheit noch zögerlich gewesen oder hätten erst während des Gesprächs einen Eindruck über die Lotsenleistung bekommen, wodurch ihr Anliegen erst anschließend formulieren wurde. Neben den konkreten Hilfesuchen seien die Lotsen für viele Bürger auch Ansprechpartner bei Beschwerden. Dies sei jedoch nicht Bestandteil der Lotsentätigkeit, da hierfür die Bürgeragentur zuständig sei. Zudem solle der Lotse keine Anwaltsfunktion des Bürgers einnehmen, sondern primär als Vermittler zu den richtigen Ansprechpartnern fungieren.

Die Art der Kontaktaufnahme entscheide im Wesentlichen über die Steigerung der Nachfrage, da sich erst im Gespräch der konkrete Bedarf der Bürger abzeichne und das Leistungsangebot der Lotsen vorgestellt werden könne. Von 20 Kontakten seien fünf Kontakte aus Eigeninitiative der Bürger entstanden. Häufig könnten kleinere Anliegen vor Ort geklärt werden, beispielsweise wenn es sich um eine Wegbeschreibung handelt.

Die Art und Weise der Kontaktaufnahme und Kontaktgestaltung mit den Bürgern entscheide über eine tatsächliche Nutzung des Lotsensystems. Beobachtungen hätten gezeigt, dass eine problemfokussierte Ansprache („Sie können sich gerne an uns wenden, wenn Sie ein Problem haben...“) die Bürger tendenziell eher von einer Nutzung des Lotsensystems abhalten würde. Gespräche hin-

gegen, welche sich primär auf die Vorstellung und Information des Mülheimer Lotsensystems (bspw. Fokussierung auf den Vermittlungsaspekt und die Ehrenamtlichkeit der Lotsen) beziehen und somit individuell und situativ auf den Bürger eingehen, hätten zu einem intensiveren und möglicherweise auch erinnerungswürdigeren Gesprächsaustausch geführt.

Die Stigma-Wirkung, die damit verbunden sein kann, „ein Problem zu haben“, wird von den Teilnehmern der Gruppendiskussion sensibel diskutiert. Als bedeutsam wird gesehen, nicht das Sozialamt als zentraler Anker erkennbar zu machen. Denn das Sozialamt sei aus Sicht vieler Bürger negativ besetzt (vgl. ebd.). Deshalb sei es wichtig, an dem positiven Image des Lotsensystems zu arbeiten. Dies betrifft zum einen die Informationspolitik über das Lotsensystem insgesamt, aber auch das situativ-kommunikative Auftreten der Lotsen (vgl. ebd.).

Auffallend deutlich wird von den Gruppendiskussionsteilnehmern gesehen, wie ausgeprägt allgemeine Kommunikationsbedürfnisse älterer Menschen sind. In diesem Zusammenhang lerne der Lotse nicht nur die Alltagsorgen der Bürger im Sozialraum kennen sondern auch neue Bedarfssfelder. Dabei werden die Chancen und Grenzen des eigenen Handelns jedoch kritisch reflektiert (vgl. ebd.). Die daraus resultierenden Erkenntnisse zur Qualifikation und zu den notwendigen Kompetenzprofilen sollen nach Meinung der Gruppendiskussionsteilnehmer bei der Auswahl zukünftiger Lotsen auch weiterhin eine Rolle spielen. Neue Lotsen können so beispielsweise im Rahmen eines Assessmentverfahrens durch Gespräch mit den bereits tätigen Lotsen (quasi als Mentoren) gefunden werden (vgl. ebd.). Zur Entlastung der Lotsen war deshalb für Herbst 2015 eine Erweiterung des Lotsenpools beabsichtigt. Die Gruppendiskussionsteilnehmer informieren darüber, dass sich bereits während der „Lotsensprechstunden“ im Forum einige Freiwillige für eine Übernahme der Lotsentätigkeit bei der Koordination des Mülheimer Lotsensystems gemeldet haben. Weitere Interessenten sollen durch eine Pressekonferenz und Pressemitteilungen gewonnen werden.

Auch das Problem von Nähe und Distanz wird von den Lotsen während der Gruppendiskussionen thematisiert. Dies gilt für den Wunsch nach mitgehend-begleitender Arbeit, Hausbesuche oder für die Überlänge von Gesprächen. In diesem Zusammenhang zeichne sich oftmals der Bedarf nach (themenloser) Kommunikation ab (vgl. 16). Langenhorst und Schulz-Nieswandt verweisen in ihrem Evaluationsbericht darauf, dass es bei älteren Menschen also nicht nur einen themenzentrierten und problembezogenen Vermittlungsbedarf im Kontext fragmentierter und intransparenter Beratungsinfrastrukturen im kommunalen Raum gibt, sondern darüber hinaus auch Bedürfnisse im Rahmen kommunikativer Beziehungsarbeit. Hier werden die Grenzen der Machbarkeit seitens der Lotsen während der Gruppendiskussionen jedoch klar benannt (vgl. ebd. 16).

Die eigene ehrenamtliche Motivation wird in diesem Zusammenhang auch auf Gefahren falscher Fremdbilder und möglicher eigener Helfer-Syndrome während der Gruppendiskussion hinterfragt. Insofern zeichnen sich kompetenzbezogen mehrere Qualifizierungsfelder für ehrenamtlich tätige Lotsen ab: Einerseits fachliche (sozialrechtliche) Einblicke in die Kommunalverwaltung und andererseits die Fundierung der Navigator-Kompetenz. Dies müsse aber eingebettet sein in einem *learning-by-doing*, was begleitend Supervision durch Gruppendiskussionstreffen und Fallkonferenzen benötigt (vgl. ebd. 16f.). Im Verlauf der Erprobungsphase des Mülheimer Lotsensystems konnten die Lotsen nach eigener Aussage ihren Wissenspool in diesem Zusammenhang erweitern. Dennoch wird die professionelle Begleitung (operativ und strategisch) als hilfreiche Unterstützung empfunden, um mögliche Wissenslücken schnell kompensieren zu können. Aufgrund des professi-

onellen Blickwinkels der Koordinatoren sei eine Einschätzung eines komplexeren Hilfesuchts häufig besser möglich. Zukünftig seien auch weitere Informationsveranstaltungen für die Lotsen geplant, welche aktuelle Themen aus der Gruppe aufgreifen und bearbeiten können.

Positiv herausgestellt werden außerdem die verschiedenen Fähigkeiten der einzelnen Lotsen. Unter anderem wird hier die Souveränität der Lotsen bei der Kontaktaufnahme genannt sowie die verschiedenen Sprachkompetenzen, welche den Zugang zu ausländischen Mitbürgern deutlich erleichtern.

Aufgrund der zunehmenden Anforderungen an das Mülheimer Lotsensystem wurde während der Gruppendiskussion eine Modifikation des Lotsenmodells erörtert. Denn sowohl die Erweiterung des Lotsensystems um weitere Einsatzgebiete, als auch die persönlichen Einsatzvorstellungen und Zeitkontingente der Lotsen könne die Aufspaltung in ein „Backoffice“ und ein „Frontoffice“ erfordern. Organisatorisch sei es daher denkbar, dass einige Lotsen, welche aus zeitlichen oder gesundheitlichen Gründen nicht am Informationsstand im Forum teilnehmen können, die Recherche von Sachverhalten oder die Sammlung der Falldokumentationen zur späteren Selbstevaluation (Abfrage der Zufriedenheit von ehemaligen Ratsuchenden) übernehmen. Auch das sog. „Frontoffice“ könne unterteilt werden in die Einsatzbereiche „Informationsstand“ und in den späteren Präsenzbereich von lokalen Geschäften wie beispielsweise Apotheken oder Friseursalons.

Thematisiert wurde während der Gruppendiskussionen außerdem ein hohes Interesse an den Fallverläufen. Dies betrifft die Schnittstelle zu den Ankerfunktionen (vgl. ebd.). Während der Praxisphase wurde deshalb der Vermittlungsablauf zwischen den Lotsen und den Ankerpersonen nochmals angepasst, da in der Vergangenheit in Einzelfällen eine reibungslose Vermittlung von Ratsuchenden an die Ankerperson häufig misslungen sei. Dies sei insbesondere im Vertretungsfall der ansonsten zuständigen Ankerperson aufgrund von fehlenden Informationen aufgetreten. Zur Situationslösung wurde während eines Reflexionsgesprächs mit dem Lotsenteam beschlossen, dass eine Fallübergabe zunächst an die Koordination des Lotsensystems erfolgt damit diese mit der Vertretung der Ankerperson Kontakt aufnehmen und eine Fallklärung vornehmen kann. Insgesamt wurde die Effektivität an den Schnittstellen zu den Ankerfunktionen jedoch als gelingend eingestuft.

Im Rahmen eines qualitativen Vorgehens wurde während der Gruppendiskussion darüber gesprochen, dass Reflexionsgespräche zur Qualitätskontrolle der praktizierten Prozessabläufe dienen, sodass situationsbedingte Anpassungen vorgenommen werden können. Auch die durch die wissenschaftliche Begleitung erstellten Dokumente (bspw. Telefonlisten und Falldokumentationen) sollen weiterhin in angepasster Form von den Lotsen genutzt werden, um in regelmäßigen Abständen die Zufriedenheit von ehemaligen Ratsuchenden bestimmen zu können. Die telefonische Zufriedenheitsabfrage könne anschließend von einem Lotsen übernommen werden, um Rückschlüsse auf den Erfolg des Lotsensystems ziehen zu können. Darüber hinaus sei eine Bewerbung um einen Ehrenamtspreis oder weitere Fördermittel denkbar.

Auch zukünftig soll eine Rückkopplung durch die Koordination in die Kommunalverwaltung erfolgen, indem regelmäßig über den aktuellen Stand des Lotsenmodells berichtet wird. Auf diese Weise können auch Kontakte zu neuen Ankerpersonen entstehen.

4.5 Zusammenfassung der Evaluation

Nach Auswertung der Entwicklungsverläufe, Falldokumentationen und Gruppendiskussionen zeigt sich eine ausgeprägte Zufriedenheit der Lotsen und Ankerpersonen mit dem Lotsen-Projekt. In diesem Zusammenhang wird deutlich, dass die Erwartungen der Lotsen erfüllt wurden. Dies lässt Rückschluss darauf zu, dass das Tätigkeitsfeld im Vorfeld der Erprobungsphase sowohl bei den Auswahlgesprächen als auch im Rahmen der Schulung klar vermittelt worden sind und ein hohes Maß an Transparenz für alle am Lotsenprojekt beteiligten Akteursgruppen vorherrscht.

Was die Sicherheit im Umgang mit hilfebedürftigen Menschen anbelangt, fühlten sich die Lotsen vor der Erprobungsphase tendenziell bereits „sehr sicher“ und „eher sicher“. Auch im Sommer 2015 zeigt sich ein hohes Maß an Sicherheit im Umgang mit der Zielgruppe. Lediglich zwei Personen geben an, „teils, teils“ und „eher nicht sicher“ zu sein.

Eine Berechnung des Mittelwerts ergibt, dass die Lotsen mit allen abgefragten Aspekten des Lotsensystems „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ sind. Besonders positiv wird in diesem Zusammenhang die Begleitung durch die Projektkoordination, die Zusammensetzung der Lotsengruppe sowie der Austausch untereinander von den Lotsen bewertet. Am zufriedensten sind die Lotsen allerdings mit der Anerkennung, die sie im Rahmen ihrer Lotsentätigkeit erfahren (vgl. Abb. 34). Im Sinne eines lernenden Systems und qualitätsvollen Vorgehens empfiehlt sich trotz der positiven Bewertung an einer Weiterentwicklung zu arbeiten. Dies betrifft insbesondere die Auswahl der Themen- und Handlungsfelder, die laut Angaben der Projektkoordination durch Aufnahme neuer Ansprechpartner („Ankerpersonen“) in Zukunft ausgebaut werden sollen, um den Handlungsbedarfen der Bürger gerecht werden zu können.

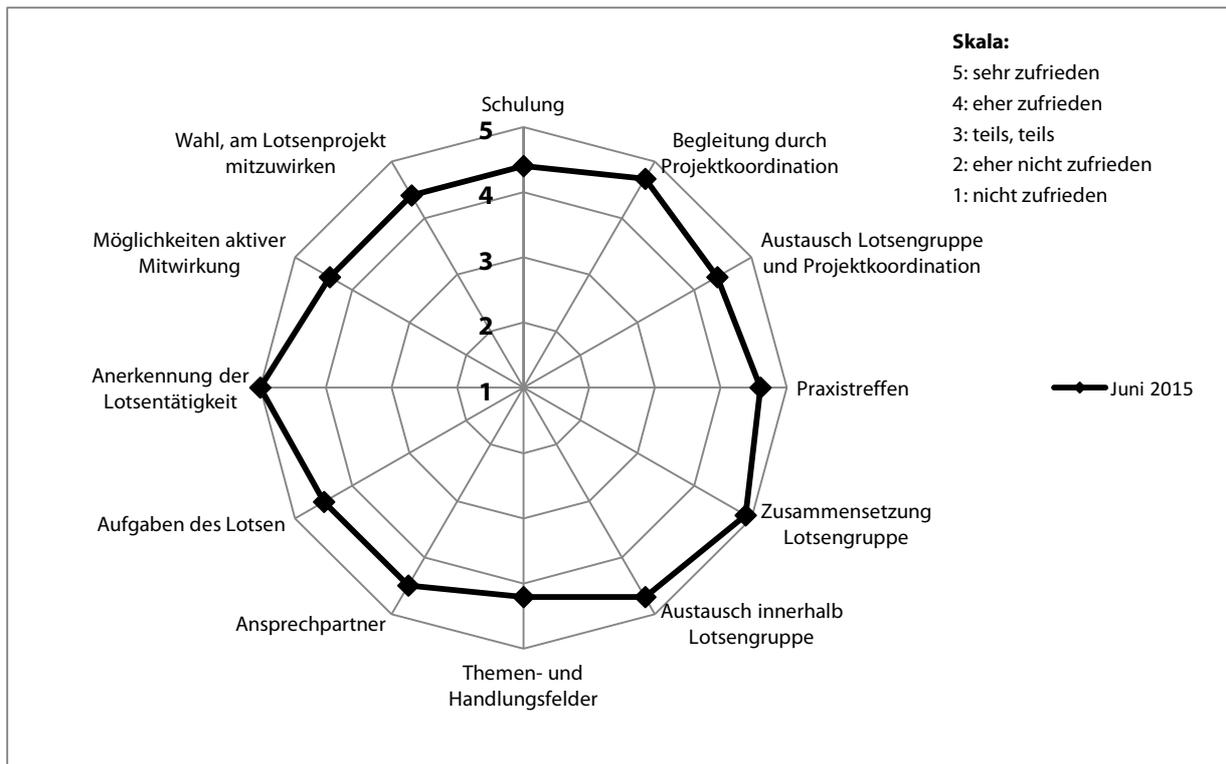


Abbildung 34: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Lotsensystems (n=11)

Der Wissensstand zu den Themen „Pflege und Gesundheit“, „Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden“, „Rückführung aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung“, „Technik und Mobilität“ und „Wohnen“ wird von den Lotsen im Sommer 2014 tendenziell mit „teils, teils“ und „eher niedrig“ eingeschätzt. Im Sommer 2015 fällt die Beurteilung tendenziell etwas positiver aus; insbesondere in den Themengebieten „Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden“ sowie „Technik und Mobilität“ bewerten die Lotsen ihre Kompetenzen als „eher hoch“. Die Bereiche „Schwerbehinderung“ und „Grundsicherung im Alter“ werden im Sommer 2015 das erste Mal abgefragt. Der Wissensstand zu diesen Themen wird zwischen „eher hoch“ und „teils, teils“ eingeordnet.

Die Schulungen und Reflexionen haben offensichtlich einen positiven Beitrag auf den Kompetenzzuwachs der Lotsen genommen. Dies wird von den Lotsen auch während der Gruppendiskussionen positiv hervorgehoben. Der Bedarf neue Lotsen zu qualifizieren wird im Sinne eines zielorientierten Qualitätsmanagements während der Gruppendiskussion auch in Zukunft gesehen (vgl. Abb. 35).

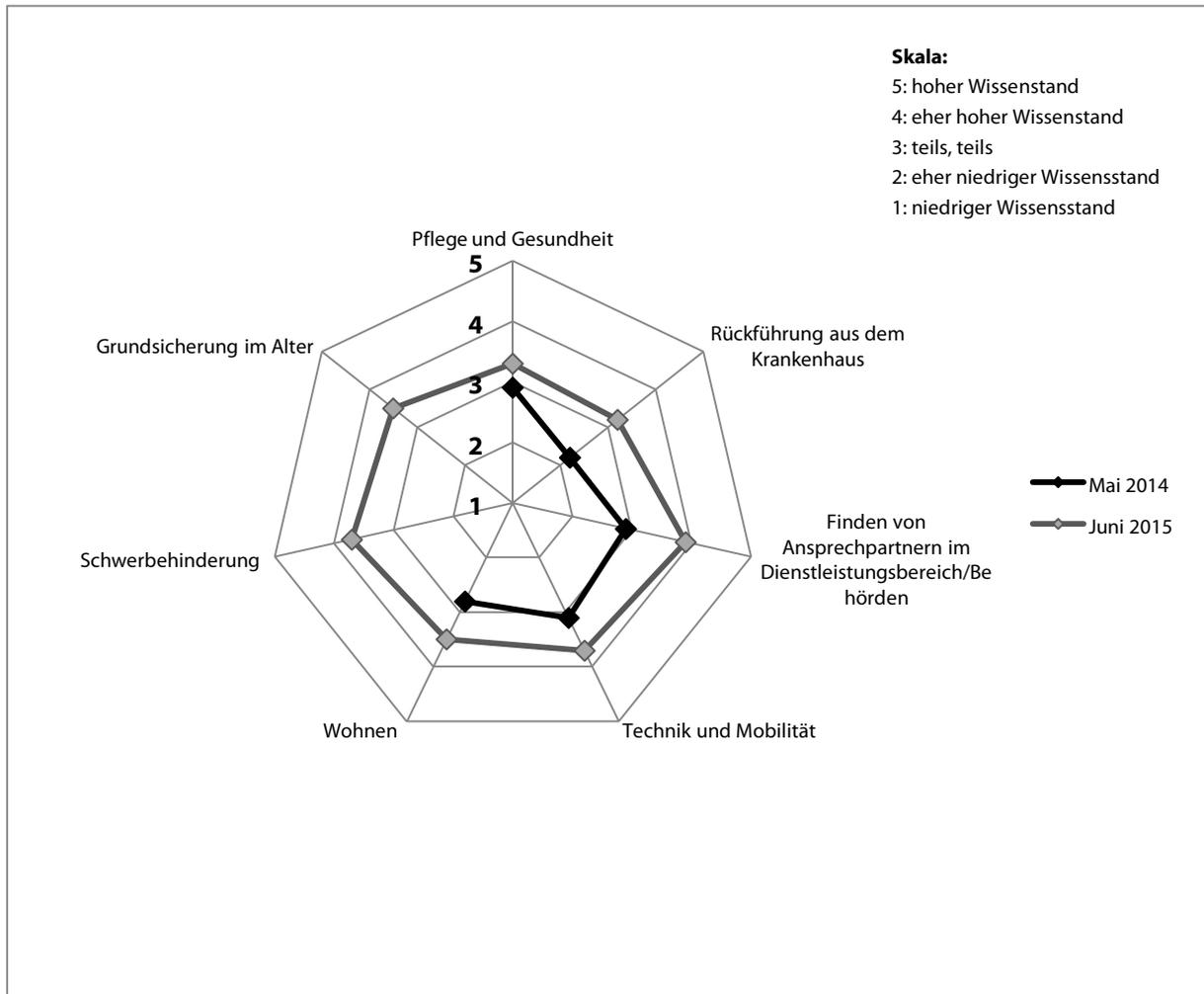


Abbildung 35: Wissensstand zu den Themen- und Handlungsgebieten, Befragung Messzeitpunkt 1 (Mai 2014) n=11, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015) n=7

Im Hinblick auf die Lösungskompetenz zu den genannten Themen- und Handlungsbereichen zeigt sich im Sommer 2014, dass die Lotsen ihren Wissensstand mehrheitlich mit „teils, teils“ oder „eher hoch“ einstufen. Die Entwicklungskurve in Abbildung 36 gibt darüber Auskunft, dass die Lotsen ihre Lösungskompetenz im Sommer 2015 besser einschätzen. Die Lösungskompetenz wird im Themenbereich „Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden“ am besten eingeschätzt. Auch im Bereich „Technik und Mobilität“ bewerten die Lotsen ihre Lösungskompetenz „eher hoch“. Offensichtlich konnte die Schulung und regelmäßige Praxisbegleitung auch hier einen wichtigen Beitrag leisten, damit die Lotsen an Sicherheit und Routine dazu gewinnen.

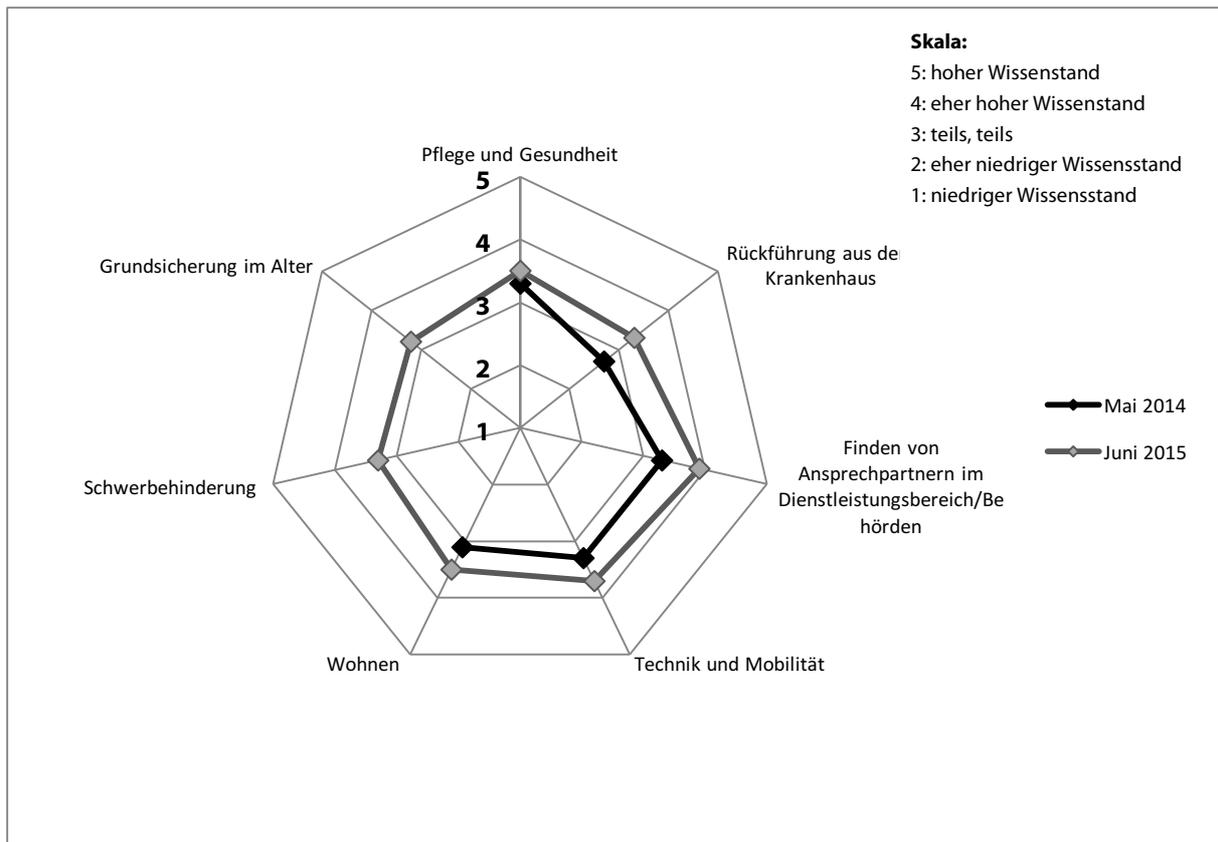


Abbildung 36: Lösungskompetenz zu den Themen- und Handlungsfeldern, Befragung Messzeitpunkt 1 (Mai 2014) n=11, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015) n=7

Der überwiegende Teil der Lotsengruppe ist zuversichtlich, den Anforderungen der Lotsentätigkeit gewachsen zu sein und findet es „eher zutreffend“, dass in den vergangenen Monaten eine Übersicht über die Mülheimer Stadtverwaltung und Dienstleistungslandschaft erlangt wurde. Entsprechend fällt die Beurteilung hinsichtlich der Frage aus, welche Ankerpersonen bei der Fallbearbeitung um Rat gefragt werden können. In diesem Kontext ist der Durchschnitt der Lotsen eher nicht unsicher, welche Ankerpersonen angesprochen werden sollten. Um die Unsicherheiten abzubauen wurde in der Vergangenheit das Vermittlungsmodell im Rahmen der Fallbearbeitung angepasst. Möglich ist seitdem, den Fall entweder selbst zu bearbeiten oder aber an die Koordination abzugeben, die den Kontakt zum richtigen Ansprechpartner herstellt. Um den Schnittstellenproblemen auch in Zukunft entgegen zu wirken, sollten der Einbezug und die Vorstellung der Ankerlandschaft weiterhin Aufgabe der Projektkoordination sein. Dem überwiegenden Teil der Lotsen fällt es eher leicht, Kontakt zu den Ansprechpartnern in den Handlungs- und Themenfeldern zu knüpfen. Die meisten Lotsen finden es darüber hinaus „eher zutreffend“ und „zutreffend“, dass sie einen guten Kontakt zur Zielgruppe haben (vgl. Abb. 37).

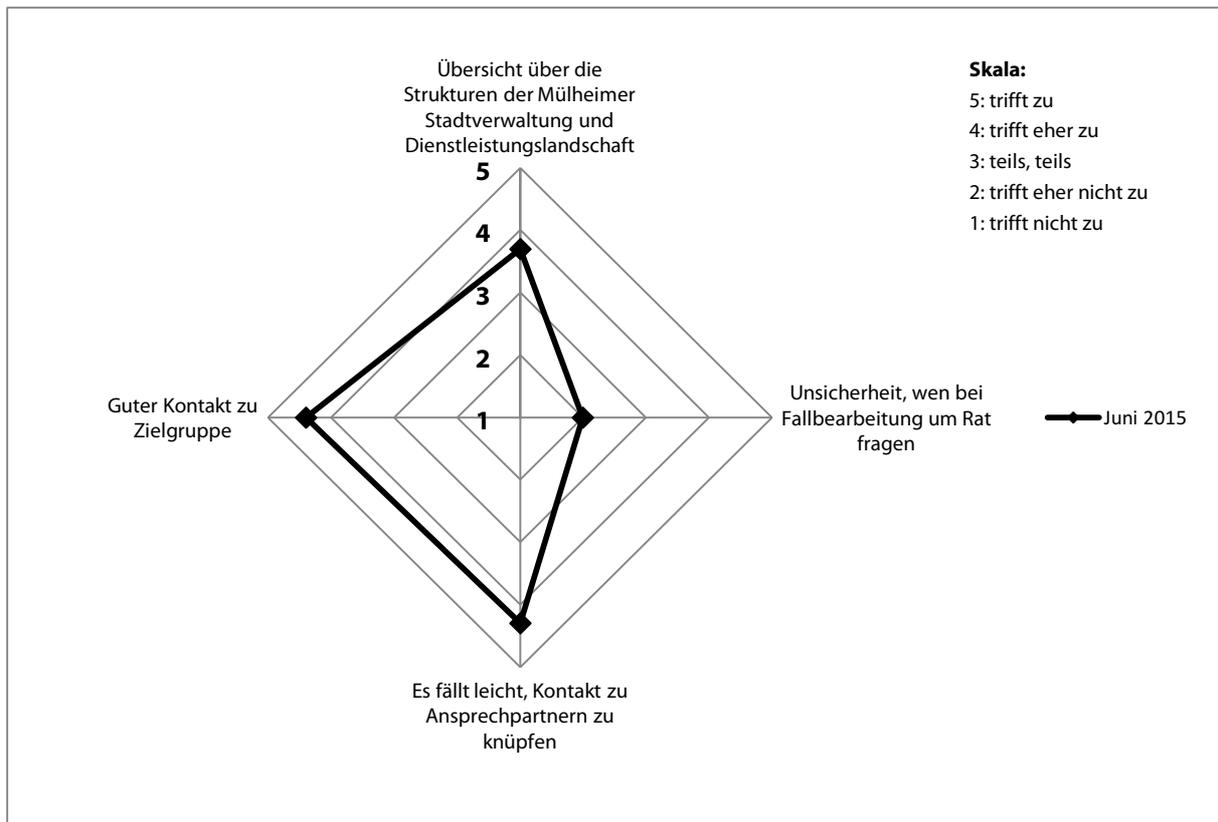


Abbildung 37: Übersicht über die Strukturen der Mülheimer Stadtverwaltung und Kontakt zur Zielgruppe, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015), n=7

Die Lotsen schätzen ihre Handlungskompetenzen hinsichtlich der Lösung schwieriger Probleme, dem Verhalten in unerwarteten Situationen und dem Zurechtkommen mit überraschenden Ereignissen zum Zeitpunkt der ersten Befragung im Mai 2014 tendenziell besser ein als im Juni 2015. Einzige Ausnahme beinhaltet das Verhalten in unerwarteten Situationen oder dem Zurechtkommen mit überraschenden Ereignissen. Verbessert hat sich die Selbsteinschätzung beispielsweise im Hinblick auf das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und dem Umgang mit neuen Sachen. In diesem Zusammenhang sind die meisten Lotsen der Meinung, die Aussagen „trifft eher zu“. Unverändert ist die Selbsteinschätzung beispielsweise in Bezug auf die Problemlösung aus eigener Kraft, sowie die Überzeugung, dass es für jedes Problem eine Lösung gibt (vgl. Abb. 38).

Obwohl die Selbsteinschätzungswerte im oberen Bereich liegen und somit überwiegend positiv ausfallen, ist die kontinuierliche Förderung der Selbstsicherheit und Selbstwirksamkeit der Lotsen auch zukünftig sinnvoll. Insbesondere der regelmäßige Erfahrungsaustausch der Lotsen untereinander und die Praxisbegleitung durch die Koordination können dazu verhelfen, positiv Einfluss zu nehmen.

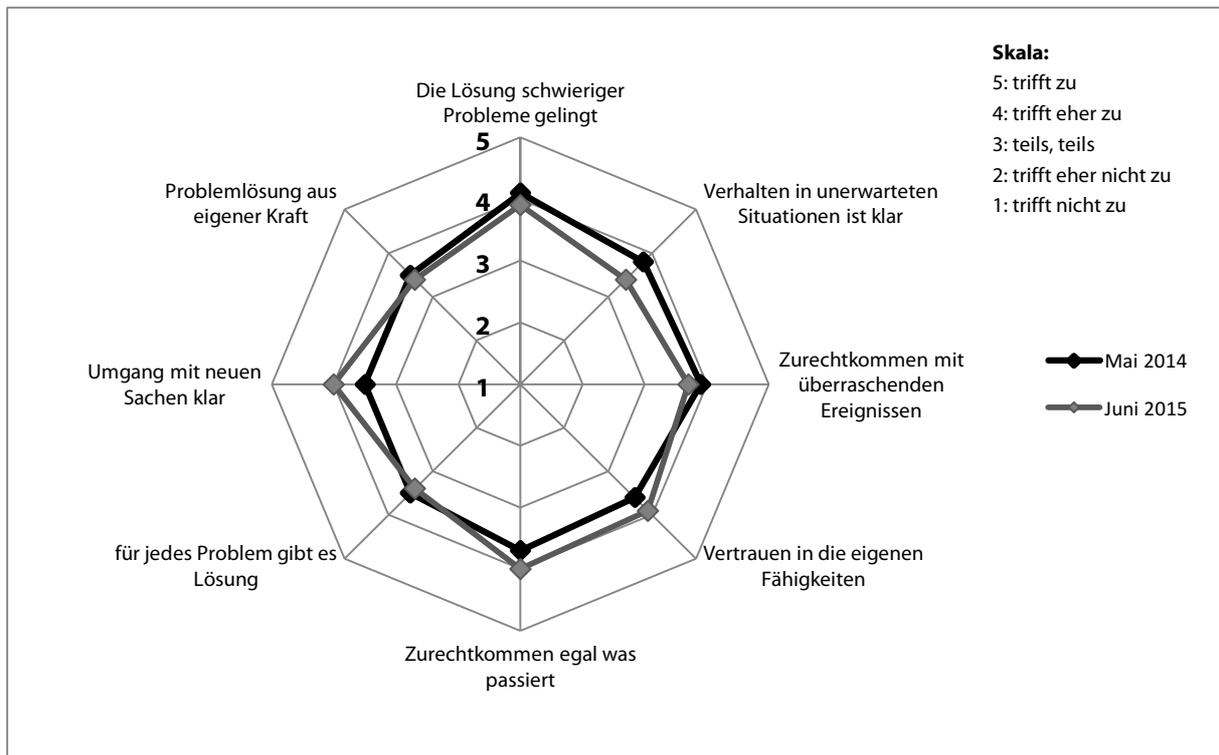


Abbildung 38: Handlungskompetenzen, Befragung Messzeitpunkt 1 (Mai 2014) n=11, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015) n=7

Alle Lotsen geben an, dass es sich nicht negativ auf die Motivation auswirkt, wenn ein Anliegen der Bürger nicht gelöst werden kann. Die Lotsentätigkeit ist für die meisten Lotsen stattdessen spannend, herausfordernd und zufriedenstellend. Die meisten Lotsen finden es tendenziell „eher zutreffend“, dass sie die Lotsentätigkeit gut mit den beruflichen und privaten Verpflichtungen vereinbaren können. Die Lotsen fühlen sich tendenziell durch die Schicksale der Bürger emotional nicht belastet. Auch während der Gruppendiskussionen wird im Rahmen einer Selbstsorge auf die Notwendigkeit von Nähe und Distanz im Umgang mit den Fallbearbeitungen verwiesen, wodurch ein hohes Maß an Selbstreflexivität erkennbar wird. Die Lotsen halten es für „eher zutreffend“, dass sie das Leben der Bürger durch die Lotsentätigkeit positiv beeinflussen können und dass die gemachten Erfahrungen für das eigene Leben nutzbar sind. Positiv fällt vor allem auf, dass mit Ausnahme eines Lotsen im Sommer 2015 alle übrigen sechs Lotsen stolz sind, als Lotse fungieren zu können. Dies deutet erneut auf eine hohe Identifikation mit dem Lotsen-Projekt hin, die insbesondere aus nachhaltigen Gesichtspunkten heraus wichtig ist (vgl. Abb. 39).

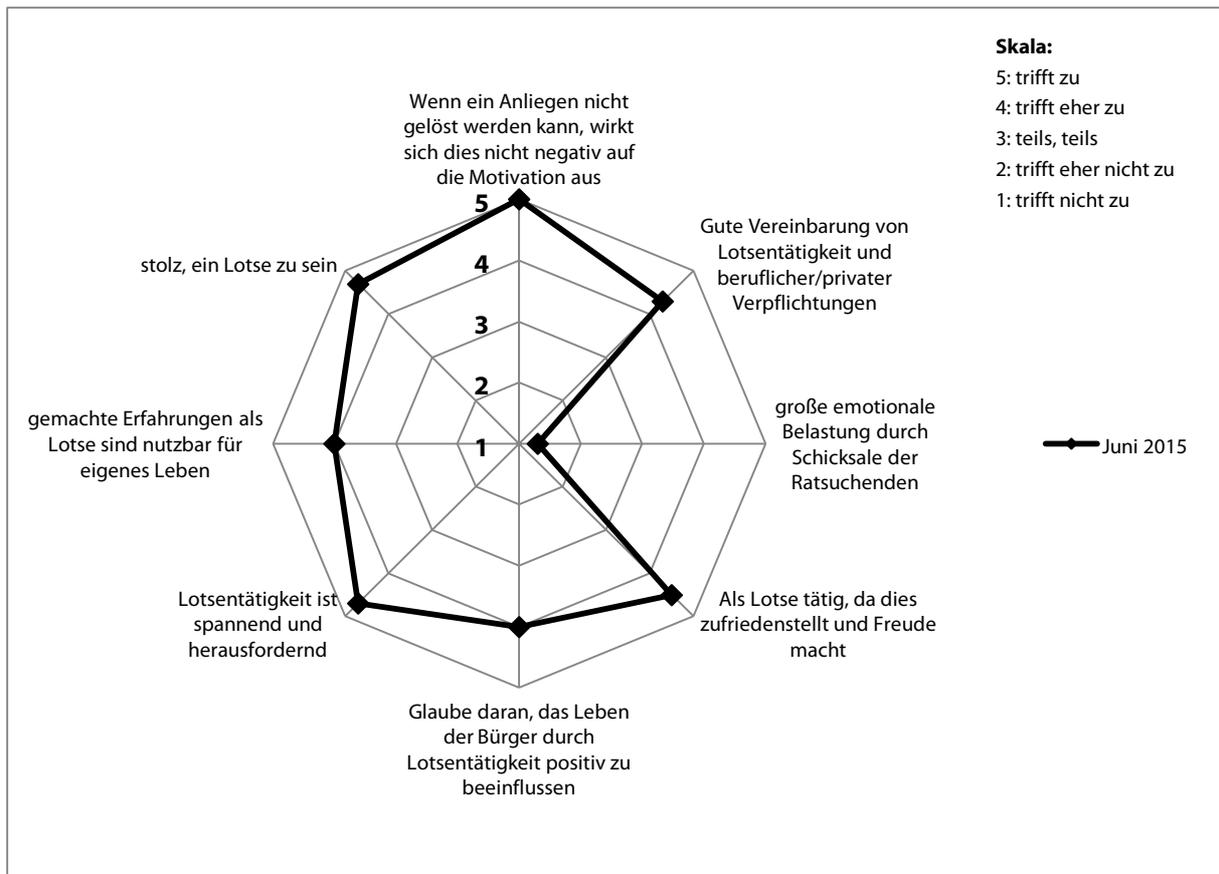


Abbildung 39: Bewertung der Lotsentätigkeit Messzeitpunkt 2 (Juni 2015), n=7

Was den zeitlichen Aufwand anbelangt, sind die Meinungen sowohl beim ersten als auch zweiten Messzeitpunkt unterschiedlich. Einige Lotsen schätzen den geforderten Arbeitsaufwand „eher niedrig“ ein, manche „eher hoch“. Einige Lotsen vergeben ein „teils, teils“. Der geforderte zeitliche Aufwand wirkt sich jedoch nicht negativ auf die Identität mit dem Lotsen-Projekt aus, da sich der überwiegende Teil der Lotsen im Sommer 2015 „eher stark“ mit dem Lotsen-Projekt verbunden fühlt. Auch die geringe Lotsenfluktuation im Verlauf der Erprobungsphase deutet daraufhin, dass die zeitliche Belastung mit den beruflichen und privaten Verpflichtungen kompatibel ist. Dementsprechend hoch fällt auch die Weiterempfehlungsrate aus.

Die Auswertung der Falldokumentationen zeigt, dass der überwiegende Teil der Kontakte über den Informationsstand geknüpft wurde. Der Informationsstand ist vor dem Mülheimer Forum aufgebaut und somit zentral gelegen. Die Erreichbarkeit der Lotsen wird auch von der befragten Nutzerschaft im Rahmen der telefonischen Nachfragen als „sehr gut“ bewertet. Auch die Lotsen bewerten die Wahl des Lotsenstandes während der Gruppendiskussionen als geeignet, wenngleich der Informationsstand oftmals als Verkaufsstand wahrgenommen wurde und somit am Projektmarketing (beispielsweise durch Lotsenkleidung und Entwicklung eines Lotsenlogos) gearbeitet werden musste. Im Sinne eines sozialraumorientierten Vorgehens und um auch mobilitätseingeschränkte Bürger besser zu erreichen, ist der Ausbau des Beratungsangebots (z.B. durch aufsuchende Beratung oder Informationsstände in anderen Einrichtungen der Stadt) ratsam. In den Handlungsempfehlungen in Kap. 5 wird zu diesem Punkt erneut Bezug genommen.

Die Gründe für die Kontaktaufnahme sind wie in der Haushaltsbefragung bereits angenommen vielfältig und reichen von Fragen zu Anträgen über das Hilfesuch nach Mobiliar bis hin zu Meldungen, dass Nachbarn verwahrlosen. Auch Fragen zu den Themen „altersgerechter Umbau einer Wohnung“ und „Barrierefreiheit“ sind Anlass für einen Besuch bei den Lotsen im Mülheimer Forum. Somit scheint das breite Themen- und Handlungsspektrum im Projekt SONA erneut gerechtfertigt zu sein.

Die Gruppendiskussionen verweisen darauf, dass die Kontaktaufnahme mit den Bürgern ein hohes Maß an Empathie und Einfühlungsvermögen voraussetzt, da die Bürger häufig nicht in der Lage sind, ihr Anliegen konkret zu benennen. In diesem Zusammenhang wird auch auf die Stigma-Wirkung verwiesen, die damit verbunden sein kann, „ein Problem zu haben“. Als bedeutsam wird bewertet, nicht das Sozialamt als zentralen Anker erkennbar zu machen, da das Image des Sozialamts häufig negativ besetzt ist. Auch sollte der Lotse keine Anwaltsfunktion bei Beschwerden einnehmen, sondern primär als Vermittler und Wegweiser zu den richtigen Stellen fungieren. An dieser Stelle wird erneut deutlich, dass an die Lotsen einige Herausforderungen gestellt werden, die bereits im Anforderungsprofil benannt wurden und bei der Auswahl geeigneter Lotsen unbedingt Berücksichtigung finden sollten.

Die Lotsen verweisen während der Gruppendiskussion darüber hinaus auf ein ausgeprägtes Kommunikationsbedürfnis der älteren Bürger, was vielfach auf soziale Isolation und Barrieren der Informiertheit bezüglich Beratungsstrukturen zurückzuführen ist (vgl. Kap. 2). Durch die Vermittlung lernt der Lotse nicht nur viel über die Alltagsorgen der Bürger sondern erschließt auch neue Bedarfswelder. Häufigster Themenbereich ist das Handlungsfeld „Finden von Ansprechpartnern bei Behörden“. Somit erschließt sich unter anderem auch, weswegen das Thema „Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden“ hinsichtlich des Wissensstandes und der Lösungskompetenz von den Lotsen gut bewertet wurde.

Neben den bekannten Ankerpersonen der Themen- und Handlungswelder wurden auch weitere Akteure von den Lotsen in die Fallbearbeitung miteinbezogen, wodurch erneut belegt wird, dass ein Ausbau der Themenlandschaft zukünftig sinnvoll sein kann. Häufiger Ansprechpartner war in diesem Zusammenhang die Koordinatorin des Lotsen-Projekts sowie eine Mitarbeiterin der Senioren- und Wohnberatung. Bei einigen Themen- und Handlungsweldern stehen zwei Ankerpersonen zur Verfügung. Nicht kontaktiert wurden die zweite Ankerpersonen der Themenfelder „Wohnen“ sowie „Technik und Mobilität“. Für das Thema „Entlassungsmanagement“ (nach stationärem Aufenthalt im Krankenhaus) bestand laut Auswertung der Falldokumentationen bisher kein Beratungsbedarf. Um einen Motivationsverlust aller Ankerpersonen entgegen zu wirken, ist der kontinuierliche Einbezug und eine regelmäßige Kontaktpflege somit empfehlenswert (vgl. Kap. 5).

Der überwiegende Teil aller Fälle konnte erfolgreich beendet werden. Es gibt jedoch auch offene Fälle, in denen Bürger nicht erreichbar waren oder unklar ist, inwiefern die entsprechende Ankerperson den Fall bearbeitet hat. Da die Falldokumentationen zum Teil bereits im Januar ausgefüllt wurden und der Fall zu diesem Zeitpunkt noch nicht beendet war, können allerdings keine abschließenden Aussagen zum Bearbeitungsstand getätigt werden. Auch während der Gruppendiskussionen wurde ein ausgeprägtes Interesse an den Problemlösungsverläufen seitens der Lotsen deutlich. Kapitel 5 zeigt in diesem Zusammenhang Möglichkeiten auf, wie die Schnittstellenkom-

munikation zwischen den beteiligten Akteursgruppen im Rahmen einer Qualitätssicherung gelingen kann.

Der Arbeitsaufwand pro Fall variiert und reicht von einer Stunde und weniger bis hin zu zwei bis drei Tagen. Zu berücksichtigen ist bei diesem Punkt, dass einige Lotsen keine Angabe dazu getätigt haben, wie lange die Fallbearbeitung gedauert hat. Bezüglich der Kosten wurden entweder keine Angaben getätigt oder darüber informiert, dass keine Kosten entstanden sind. Es wird davon ausgegangen, dass fehlende Zeit- und Kostenangaben möglicherweise daraufhin deuten, dass der Fall schnell bearbeitet werden konnte und keine Kosten angefallen sind. Somit handelt es sich um ein Beratungssystem, das ressourcenschonend umgesetzt werden kann.

Die Bürger schätzen das Lotsen-Projekt unter anderem wegen der schnellen Abwicklung und fühlen sich von den Lotsen überwiegend ernst genommen. Es gibt jedoch auch kritische, unzufriedene Fälle, die von den Lotsen entweder nicht zurückgerufen wurden oder die Lotsen telefonisch nicht erreichen konnten. Um die Nachhaltigkeit des Lotsen-Projekts zu sichern, empfiehlt sich deshalb die Weiterentwicklung und Entwicklung von Handlungsmaßnahmen (vgl. Kap. 5).

5 Nutzen und Perspektiven des Mülheimer Lotsenmodells

Ein Lotsensystem – wie im Projekt SONA konzipiert – kann auf drei Ebenen umgesetzt werden. Dazu zählen die informellen Lotsen (z.B. Ehrenamtliche), sowie die intermediären Lotsen (z.B. Apotheker, Ärzte und Hausmeister). Darüber hinaus können sich formelle Lotsen engagieren, zu denen professionelle Mitarbeiter des (sozialen) Dienstleistungssektors zählen. In der Erprobungsphase hat sich gezeigt, dass insbesondere die informelle und formelle Ebene für eine Mitarbeit am Lotsenprojekt gewonnen werden konnte. Sogenannte Ankerpersonen – Ansprechpartner und Experten in der Themen- und Handlungsfelder – arbeiten seit Oktober 2014 mit ehrenamtlichen Lotsen zusammen, um die strukturellen Lücken, die zwischen der Alltagswelt der Ratsuchenden und den Funktionssystemen in den Kommunen bestehen, zu schließen und älteren Menschen weggehend zur Seite zu stehen. Durch diese Kooperation ergeben sich einige Chancen für die nachhaltige und langfristige Implementation eines Lotsensystems sowohl in Mülheim an der Ruhr als auch in anderen Städten und Landkreisen. Doch worin liegen die Wirkungen und der Nutzen des Lotsenprojekts konkret und was muss im Rahmen einer Übertragung auf andere Kommunen und Städte berücksichtigt werden? Die nachstehenden Kapitel geben eine Übersicht.

5.1 Wirkung und Nutzen des Lotsenmodells

Unter Wirkung versteht man in diesem Zusammenhang die Folge eines zielgerichteten Handelns. Wirkung sozialer Arbeit lässt sich vor allem beschreiben als eine Veränderung eines Zustands oder das Resultat eines Prozesses, das auf einem Zusammenhang zwischen Anfang, Einflussfaktoren und Ergebnis beruht (vgl. Schmitz 2014: 100). Die Wirksamkeit ist der Grad, in dem die vorher definierten Ziele erreicht wurden. Wirkungen werden angestrebt, weil sie jemand nutzen.

In der Literatur werden sogenannte Wirkungsketten formuliert (vgl. Abb. 40). Die Logik der Wirkungskette sieht vor, dass bestimmte finanzielle, personelle und materielle Ressourcen im Sinne eines Inputs erforderlich sind, um Aktivitäten (bezogen auf SONA also die Vermittlungsarbeit durch die Lotsen) durchführen zu können (vgl. Quiring 2012: 19). Die Vermittlungsarbeit der Lotsen bedeutet auf der Outputebene, dass die Aktivität stattgefunden hat. Die Ziele der Aktivitätserfüllung werden in der Regel von den Projektverantwortlichen bestimmt. Wichtiger ist aber die Wirkung bei den Adressaten oder Zielgruppen („Outcome“). Für die Konzipierung und Umsetzung eines Lotsensystems bedeutet dies, dass die Bürgerschaft das Lotsensystem annimmt und nutzt, wenn die Erwartungen erfüllt und nicht nur Aktivitäten realisiert werden. Für die Planung einer Lotsenschulung beispielsweise wird als Ziel formuliert, dass die geschulten Lotsen ihr neu erworbenes Wissen einsetzen und Erfahrungen damit sammeln. Somit wird deutlich, dass es unterschiedliche Zielformulierungen und Wirkungsketten innerhalb eines Projekts geben kann (vgl. ebd. 20).

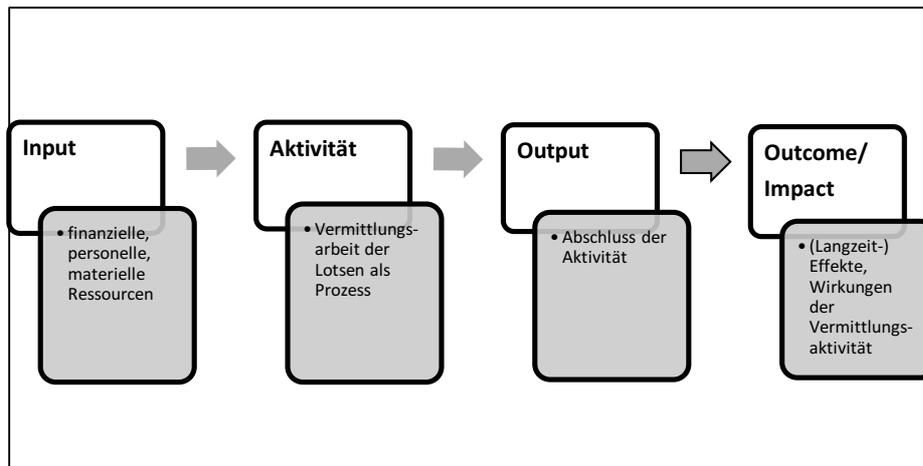


Abbildung 40: Wirkungsketten (vgl. eigene Darstellung modifiziert nach Quiring 2012: 19).

Der Vorteil der Wirkungsketten und Analyse der Wirkung liegt unter anderem in einer Komplexitätsreduktion und besseren Planbarkeit (vgl. ebd.). Dies wurde bereits in Kap. 4.1 differenziert dargestellt. Entscheidend für den Erfolg des Vorhabens ist das „Produkt“. Eine projektbegleitende Evaluation kann deshalb als Erfolgskontrolle dienen. Ein Lotsensystem ist beispielsweise dann wirksam, wenn es die Beratungsbedarfe älterer Menschen aufgreift und die darin enthaltenen Erwartungen erfüllt. Im Ergebnis erhält der Bürger eine Information, wie beispielsweise die Kontaktdaten eines Ansprechpartners. Beispiel:

Frau M. hat zunehmende Mobilitätsprobleme und ist physisch eingeschränkt. Seit längerer Zeit hat sie Schwierigkeiten in ihre Badewanne zu gelangen. Sie ist deshalb bereits mehrfach gestürzt, was unter anderem auch einen Krankenaufenthalt erfordert hat. Frau M. weiß nicht, dass in vielen Fällen die Möglichkeit eines barrierefreien Umbaus besteht. Erst durch den Lotsen erfährt sie, an wen sie sich wenden muss, um die Möglichkeiten eines barrierefreien Umbaus zu erörtern. Nachdem der Lotse den Kontakt zur Senioren- und Wohnberatung hergestellt hat und der Umbau ihres Badezimmers nach Rücksprache mit dem Vermieter veranlasst wurde, ist Frau M. nicht mehr gestürzt.

Der Nutzen eines Prozesses zeigt sich in diesem Kontext jedoch oft erst später. Er tritt bezogen auf das gewählte Fallbeispiel beispielsweise dann zutage, wenn Frau M. tatsächlich weniger stürzt und keine Krankenhaus- und Arztaufenthalte mehr erforderlich sind. Dadurch verringern sich die Kosten für die öffentliche Verwaltung. Es zeigt sich also, dass auf zwei Ebenen etwas „bewirkt“ werden bzw. ein Nutzen eintreten kann. Die erste Ebene ist die Ebene der Bürger, sodass von einem Adressatennutzen gesprochen werden kann. Bei der zweiten Ebene handelt es sich um die Ebene der Administration, dem Systemnutzen. Möglich ist auch, dass das Lotsensystem zwar wirksam ist, jedoch kein Nutzen eintritt. Zum Beispiel dann, wenn der Lotse Frau M. den Kontakt zur Senioren- und Wohnberatung herstellt, sie diesen jedoch nicht weiter verfolgt.

Langenhorst und Schulz-Nieswandt verweisen in ihrem Evaluationsbericht darauf, dass die Lotsentätigkeit im Sinne des bürgerschaftlichen Engagements vor allem sozialen Nutzen spendet. Der Nutzen ist insbesondere in einer Verbesserung der Lebenslagen der Menschen zu sehen (Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 33). Dieser Gemeinschaftssinn-Effekt ist nach Meinung der Autoren eng mit dem Selbst-Konzept verknüpft. Denn die engagierten Bürger erfüllen ihren Eigensinn, mit

Spaß eine sinnvolle Tätigkeit zu verrichten, die als sozial wertvoll und zugleich im wohlverstandenen Eigeninteresse liegend verstanden wird. Dadurch ergibt sich eine Konvergenz von Gemeinsinn und Eigensinn, die in der breiten Motivforschung zum bürgerschaftlichen Engagement als verhaltenswissenschaftlich plausibilisierter empirischer Befund gedeckt ist (vgl. ebd.). Eine ähnliche Zielkompatibilität ergibt sich Meinung der Autoren darüber hinaus mit den Aufgaben der kommunalen sozialen Daseinsvorsorgepolitik. Denn diese soll die Lebenslagen älterer Menschen verbessern und hierfür die Formen bürgerschaftlichen Engagements nutzen (vgl. ebd.)

Darüber hinaus werden durch das differenzierte Themen- und Handlungsspektrum verschiedene Sektoren angesprochen, wovon die Kommunalverwaltung profitiert, da es zu einer vertieften integrierenden, vernetzenden Kommunikation zwischen Teilbereichen der kommunalen Stadtverwaltung kommt (vgl. ebd.) Somit werden strukturelle Lücken nicht nur geschlossen, sondern auch der fachliche Austausch untereinander intensiviert. Die Kommunalverwaltung lernt dadurch exemplarisch und auf personalisierte Lebenslagen bezogen einiges über das soziale Leben ihrer Bürgerschaft (vgl. ebd.). Es kommt also zu einer *Win-Win*-Situation zwischen den Bürgern (Bedarflagen), den Lotsen (Motive bürgerschaftlichen Engagements) und kommunaler Daseinsvorsorge (sozialraumorientierte, bedürfnisorientiert-bürgernahe soziale Arbeit in sozialpolitisch relevanten Themenfeldern, vgl. ebd.: 18).

5.2 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Die vorliegende Studie zeigt, dass im Projekt „Wege finden – Seniorenorientierte Navigation“ (SONA) die systematischen Grundlagen für die Implementierung und Durchführung eines Lotsensystems in Mülheim an der Ruhr geschaffen wurden. Das Ziel des zweiseitigen Lotsensystems besteht darin, das strukturelle Loch zwischen der Alltagswelt älterer Menschen und der Systemwelt der professionellen Dienste zu schließen. Im Verlauf der Erprobungsphase konnten die Lotsen bereits Bürgern Antworten auf ihre Fragen ermöglichen und den Kontakt zu den richtigen Ansprechpartnern der in der Haushaltsbefragung ermittelten Themen- und Handlungsfelder herstellen. Dabei wurden von den Bürgern insbesondere die schnelle Bearbeitung und der freundliche Kontakt mit den Lotsen positiv bewertet. Die wissenschaftliche Prozessbegleitung gibt darüber Auskunft, dass die Akteure in Mülheim an der Ruhr zum Projektende hin an der Verstetigung und Ausdifferenzierung ihres Lotsenkonzepts arbeiten. In diesem Zusammenhang wurden im September 2015 fünf neue Lotsen akquiriert und die Instrumente (z.B. für eine Evaluation) weiter entwickelt.

Unter Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit und basierend auf den Erkenntnissen aus der im Projektverlauf durchgeführten Good-Practices-Analyse von Projekten in Deutschland empfiehlt es sich, bei der Umsetzung eines Lotsen-Projekts einige Qualitätskriterien zu berücksichtigen. Im Rahmen eines Mainstreamings können Schlussfolgerungen gezogen und Empfehlungen gegeben werden, die für die Übertragbarkeit des zweiseitigen Lotsenmodells auf andere Kommunen förderlich sind.

5.2.1 Koordination und Steuerung

Nicht nur die Good-Practices-Analyse sondern auch die Erfahrungen der Erprobungsphase in Mülheim an der Ruhr haben gezeigt, dass mit der Entwicklung und Umsetzung eines Lotsensystems vielfältige Aufgaben verbunden sind. Dazu zählen nicht nur die Entwicklung von verschiedenen Konzepten sondern auch die Begleitung und Qualifizierung der Lotsen. Darüber hinaus gehört das

Soziale Marketing zu den zentralen Handlungsfeldern der Koordination. Das Einrichten einer Koordinierungsstelle mit mindestens 50% der wöchentlichen Arbeitszeit ist somit empfehlenswert, um den Anforderungen adäquat gerecht werden zu können.

In Mülheim an der Ruhr entschieden sich die Projektverantwortlichen für eine dreigliedrige Koordinierungsstruktur, indem die strategische Leitung, operative Begleitung und administrative Organisation miteinander verknüpft und in der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr verankert werden. Mit einem wöchentlichen Stundenkontingent von 22,5 Stunden werden die Lotsen seitdem von den Koordinationskräften ausgebildet und begleitet. Die Aufteilung der Aufgaben und Handlungsfelder zwischen mehreren Koordinationskräften hat sich im Projektbeispiel als besonders zielführend und wirksam herausgestellt. Es ist auch möglich, die Aufgaben bei einer mitarbeitenden Person zu bündeln.

Das zweiseitige Lotsenmodell stellt besondere Anforderungen, weil die Koordination quasi auf zwei Ebenen stattfindet: Einerseits sind die Lotsen und ihr Einsatz zu begleiten; zum anderen sind die Ankerpersonen in die Abstimmungsprozesse einzubeziehen. Damit die Kooperation mit den Ankerpersonen reibungslos gelingen kann, sind entsprechende Anweisungen und Aufträge von den Leitungskräften der jeweiligen Ressorts erforderlich. Diese vertikale Beauftragung der Ankerpersonen, in der Kooperation mit den Lotsen als Vermittler tätig zu werden, ist eine Voraussetzung für das Gelingen der horizontalen Koordination im Lotsensystem.

5.2.2 Sozialpolitische Passung

Sozialpolitik umfasst im Allgemeinen die Gesamtheit aller Maßnahmen, die darauf abzielen, die Bevölkerungsgruppen, die dazu ohne Hilfe nicht in der Lage wären, vor den Auswirkungen existenzbedrohender Risiken wie Krankheit, Arbeitslosigkeit und Alter zu schützen (vgl. Schmid 2007: 594). Sozialpolitische Maßnahmen dienen deshalb der Verbesserung der wirtschaftlichen und sozialen Lebenslage von Bevölkerungsgruppen (vgl. ebd.). Das Projekt SONA fügt sich in das sozialpolitische Portfolio der Kommune ein; deshalb können das Lotsensystem und die Bereitstellung seiner Koordination durch die Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr als Ergänzung der bestehenden sozialpolitischen Leistungen wahrgenommen werden. Trotz des Konsolidierungsdrucks öffentlicher Haushalte sehen sich die Verantwortlichen der Stadt Mülheim an der Ruhr angesichts des demographischen Wandels in der Verantwortung, ein Lotsensystem zu implementieren und die Umsetzung strategisch zu steuern. Die Projektverantwortlichen signalisierten zum Projektende ein großes Interesse am Fortbestand des Lotsensystems und sicherten die weitere Koordination ab. Das Lotsen-Projekt weist einen hohen Stellenwert in der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim auf: Auf dieser Grundlage konnte es strategisch passgenau implementiert werden.

Im Hinblick auf die Übertragung auf andere Kommunen ist daher zu empfehlen, das Lotsensystem nicht projektförmig anzulegen, sondern es mit Nachdruck in die bestehenden Strukturen der Sozialverwaltung einzubetten.

5.2.3 Qualitätsrahmen

Im Projekt SONA wurden im Rahmen eines schrittweisen und qualitätsvollen Vorgehens diverse Konzepte und Messinstrumente entwickelt. Zu den Konzepten zählten nicht nur ein Umsetzungs-konzept, sondern auch ein Schulungs- und Akquisitionskonzept sowie ein Verfahrensmodell zur

Evaluation verschiedener Qualitätskriterien. Im Rahmen der Konzeptentwicklung wurden Ziele formuliert und mit den Kooperationspartnern der Sozialverwaltung der Stadt Mülheim an der Ruhr abgestimmt. Auf der Basis eines durchdachten Qualitätsrahmens erwies sich die Konzeptentwicklung als zentraler Baustein; unter diesem reflektierten und strukturierten Rahmen konnte die Komplexität der Projektplanung und Projektimplementierung reduziert werden.

Die Einbettung der Konzeptentwicklung in ein Qualitätsmanagement gilt deshalb als Erfolgsfaktor. Es wird empfohlen, diesen Rahmen in der Übertragung auf andere Kommunen beizubehalten. Die konzeptionelle Architektur eines Ablaufmodells für die Umsetzung, der Akquisition und Schulung von Lotsen und eines Verfahrensmodells zur Evaluation sowie Reflektion der Erfahrungen repräsentiert Vorbedingungen des Managements eines Lotsensystems.

5.2.4 Personalakquisition und Personalentwicklung im Ehrenamt

Im Projektverlauf sind drei Lotsen aus persönlichen Gründen aus dem Projekt ausgeschieden. Die übrigen Lotsen wollen über die Erprobungsphase hinaus weiter als Lotse tätig bleiben und waren sehr engagiert. Somit war die Fluktuationsrate unter den Lotsen relativ gering, was als Erfolg zu bewerten ist. Um einer Fluktuation entgegen zu wirken, ist die Entwicklung eines kontinuierlichen Akquisitionsverfahrens und eines Stellenanforderungsprofils ratsam. In diesem Zusammenhang sind vor allem die gezielte Auswahl von Lotsen zu Beginn sowie die klare und transparente Vermittlung und Kommunikation von Aufgabenschwerpunkten wichtig. Aus Effizienzgründen wird empfohlen, für die Lotsenakquisition ein differenziertes Ablaufmodell anzuwenden, mit dem kontinuierlich potenziell Interessierte rekrutiert werden können.

Regelmäßige Reflexionstreffen sowie Zeit für die Beratung und Betreuung von Lotsen können darüber hinaus einer Lotsenfluktuation entgegen wirken, da Unsicherheiten und Schwierigkeiten seitens der Lotsen frühzeitig wahrgenommen und besprochen werden können. Auch in Mülheim an der Ruhr wurden seitens der Projektkoordination neue Besprechungsformen erörtert. In diesem Zusammenhang wurden ein monatliches „Entwicklungstreffen“ (verbindliche Teilnahme), ein monatliches „Reflexionstreffen als Gruppenberatung“ (freiwillige Teilnahme) und eine monatliche „Sprechstunde“ (nach persönlicher Anmeldung) als Besprechungsangebote institutionalisiert, um einen intensiven Dialog mit den Lotsen aufrecht zu erhalten. Diese Angebote stellen geeignete Hilfsmittel dar, um die Zufriedenheit der Lotsen kontinuierlich zu fördern.

Die Evaluationsergebnisse haben außerdem dargelegt, dass es im Verlauf der Erprobungsphase eine bemerkenswerte Identifikation der Lotsen mit dem Projekt gab. Die meisten Lotsen fühlten sich ausreichend wertgeschätzt und waren auch mit dem Austausch mit den Ankerpersonen zufrieden. Somit gab es im Projektverlauf keine Schwierigkeiten hinsichtlich des Rollenverständnisses zwischen den ehrenamtlichen Lotsen und den hauptamtlichen Ankerpersonen.

Um zu vermeiden, dass ein Konkurrenzdenken entsteht, empfiehlt sich eine Sensibilisierung aller Akteure und klare Aufgabenverteilung zu Beginn der Implementationsphase. Auch eine klare Zeitkalkulation und Reflexionsrunden können dazu beitragen, eventuellen Unstimmigkeiten entgegenzuwirken.

Die Lotsen haben den zeitlichen Aufwand für die Standzeiten im Mülheimer Forum und die Reflexionstreffen zu Beginn der Erprobungsphase unterschiedlich eingeschätzt. Im Verlauf der Erprobungsphase hat sich jedoch gezeigt, dass die meisten Lotsen ihre ehrenamtliche Tätigkeit gut mit

den privaten und beruflichen Verpflichtungen vereinbaren können. Somit ist es zu keiner Überforderung der Lotsen gekommen.

Um die Motivation der Lotsen aufrecht zu halten und einer Überlastung entgegen zu wirken, ist es ratsam, den zeitlichen Umfang beizubehalten bzw. in einem Turnus von 6-8 Wochen zu überprüfen. In diesem Zusammenhang können beispielsweise Zufriedenheitsabfragen und Feedbackgespräche durch die Projektkoordination Aufschluss über die Arbeitsbelastung geben.

Da davon auszugehen ist, dass die Fälle im Verlauf der Erprobungsphase aufgrund eines steigenden Bekanntheitsgrades des Lotsensystems zunehmen werden, ist die kontinuierliche Akquisition und Schulung weiterer Lotsen ratsam, um die Arbeitsbelastung von Einzelnen möglichst gering zu halten.

5.2.5 Netzwerkaufbau

Das Lotsensystem ist so aufgebaut, dass die Lotsen den Kontakt zu den Ankerpersonen herstellen. Das setzt voraus, dass alle Lotsen eine Übersicht über die Dienstleistungslandschaft haben und die entsprechenden Ankerpersonen (Ansprechpartner in den Themen- und Handlungsfeldern) ausreichend identifizieren können. Außerdem ist wichtig, dass die Ankerpersonen von ihren Dienstvorgesetzten mit dieser Brückenfunktion beauftragt sind, um das Zusammenspiel von Lotse und Ankerperson aktiv zu gestalten. Es wird empfohlen, die Ankerpersonen im Rahmen einer mehrtätigen Schulung vorzustellen und das Beziehungsgefüge zwischen Lotsen und Ankerpersonen durch die Förderung persönlicher Kontakte zu stärken.

Außerdem können regelmäßig stattfindende (Reflexions-)Treffen sowie andere Veranstaltungen dazu genutzt werden, eventuelle Unsicherheiten abzubauen und das System der Ankerpersonen in den Themen- und Handlungsfeldern kontinuierlich weiter zu vermitteln. Auf diese Weise kann auch gefördert werden, dass alle Ankerpersonen kontaktiert werden. In Mülheim an der Ruhr waren einige Themen- und Handlungsfelder in diesem Zusammenhang doppelt mit Ankerpersonen besetzt, weswegen manche Lotsen nicht bzw. seltener in die Beratung mit einbezogen wurden. Um einem Motivationsverlust der Ankerpersonen entgegen zu wirken, ist deshalb nicht nur der Bekanntheitsgrad, sondern auch regelmäßige Austausch zwischen Koordination und Ankerpersonen ratsam.

5.2.6 Schnittstellenkommunikation

Einige Bürger haben während der telefonischen Befragung im Verlauf der Erprobungsphase mitgeteilt, dass die Lotsen nicht erreichbar waren und sie keinen Rückruf erhielten. Die Gespräche mit der Koordination des Lotsen-Projekts gaben ferner darüber Auskunft, dass der Lotse oftmals nicht wusste, ob die für den Fall zuständige Ankerperson den Bürger telefonisch erreicht hat. Aus diesem Grund blieb der Ausgang der Fallbearbeitung häufig unklar. In einigen Fällen konnte weder der zuständige Lotse noch die entsprechende Ankerpersonen den Bürger erreichen, um die Problemstellung zu bearbeiten. Dadurch konnte der Fall ebenfalls nicht abgeschlossen werden.

Die Gruppendiskussionen belegen ebenfalls einige misslungene Vermittlungsversuche zwischen Ratsuchenden und Ankerpersonen. Rückkopplungsschwierigkeiten waren insbesondere bei Abwesenheit einer Ankerperson wegen Urlaub oder Krankheit der Fall. Aus diesem Grund kam es wäh-

rend der Erprobungsphase zu einer Anpassung des Vermittlungsablaufs zwischen der Lotsen und Ankerpersonen.

Vor diesem Hintergrund wird empfohlen, die Beziehungsbrücke zwischen Lotsen und Ankerpersonen nach dem Prinzip des „Schnittstellen-Steckers“ zu gestalten. An den Übergängen müssen die Kooperationspartner bilateral vorab definierte Qualitätsstandards einhalten. Nach dem Modell des „Schnittstellen-Steckers“ sind dabei folgende Prinzipien bedeutsam (vgl. Abbildung 41): Danach muss zuerst die „Logistik“ abgestimmt werden; hier geht es insbesondere um die Fragen, wie der Übergang einer Anfrage zwischen den beiden Seiten ablaufen soll, welche Operationen auf den beiden Seiten ineinandergreifen greifen und welche Qualitäten auf jeder Seite einzuhalten sind. Auch dem Informationsfluss kommt eine große Bedeutung zu. Einerseits ist eine angemessene Informierung der älteren Menschen im Sinne einer Rückmeldung erforderlich; andererseits ist der gegenseitige Informationsfluss zwischen den Lotsen und den Fachbereichen der Ankerpersonen während des Prozesses sicherzustellen (z.B. teilweise unter Berücksichtigung des Datenschutzes). Ein weiteres Prinzip betrifft die Kultur der Kooperation; dabei geht es um eine Balance von fachlicher und persönlicher Interaktion.

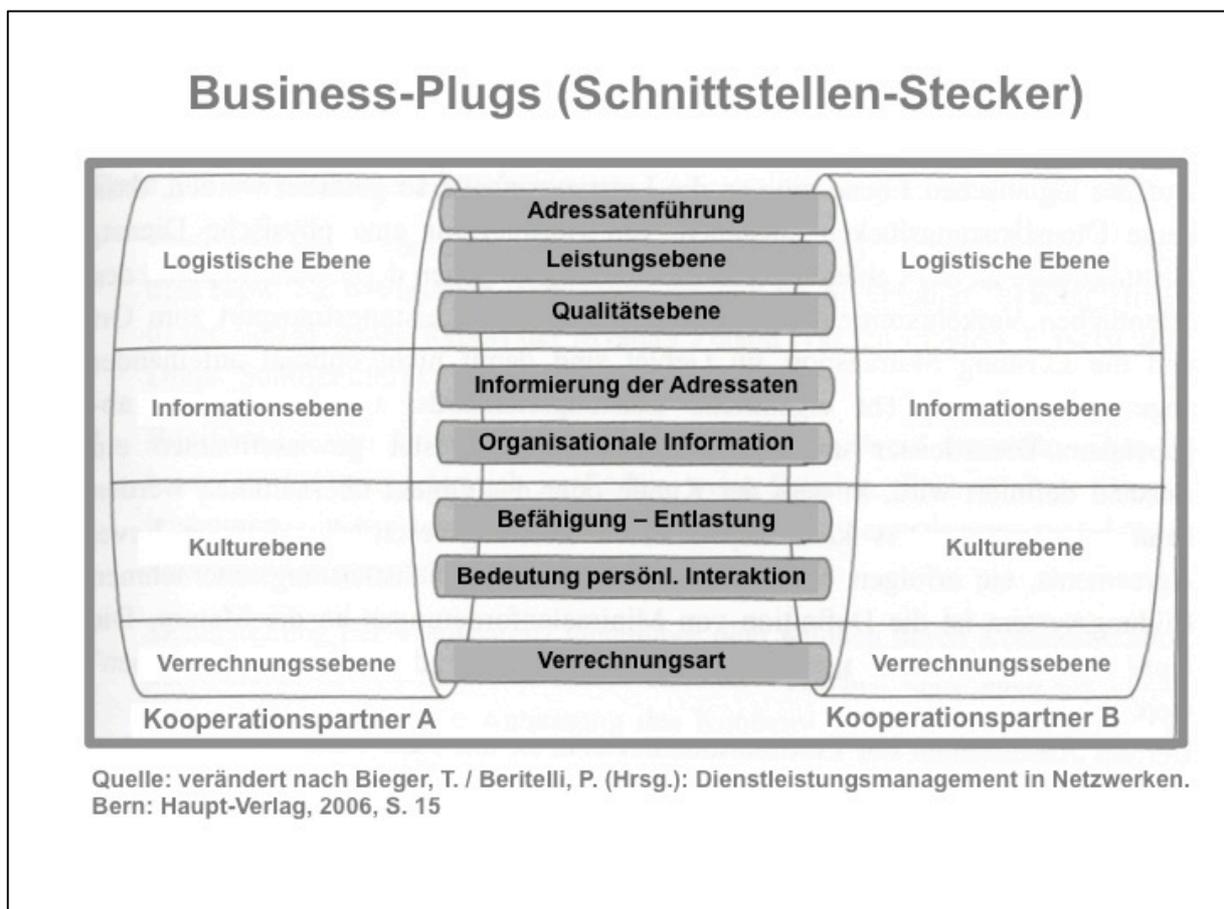


Abbildung 41: Prinzipien des Schnittstellen-Steckers

Da die Qualität der Kommunikationsstruktur einen wesentlichen Gelingensfaktor für den Erfolg und die Nachhaltigkeit des Lotsen-Projekts darstellt, ist es ratsam, ein Kommunikationssystem zu entwickeln, das sowohl die Kommunikation zwischen

1. Lotse und Bürger,
2. Lotse und Ankerperson,
3. Lotse und Koordination als auch
4. Ankerperson und Bürger

transparent abbildet und intensiviert. Folgende (standardisierte) Umsetzungsmöglichkeiten⁵ kommen in Betracht:

- 1) Jeder Lotse erhält ein Prepaid-Handy, sodass er über eine eigene Rufnummer telefonisch erreichbar ist. Die Telefonnummer wird auf einer Visitenkarte des Lotsen abgedruckt, sodass der Bürger eine konkrete Ansprechperson hat. Auch die Telefonnummer der Projektkoordination steht auf der Visitenkarte, sodass mindestens eine Person für den Bürger erreichbar ist.
- 2) Zu empfehlen ist, nicht nur die Telefonnummer des Lotsen zu notieren, sondern auch die Adresse des Bürgers. Sollte der Lotse den Bürger telefonisch nicht erreichen können, kann er eine Postkarte versenden und um Rückruf bitten. Unter Gesichtspunkten des Datenschutzes ist wichtig, dass die Angabe der Adresse freiwillig erfolgt und anonym behandelt wird. Nach Fallabschluss sollte die Adresse vernichtet werden.
- 3) Nachdem der Lotse den Fall an die Ankerperson weitergeleitet hat, tauschen sich Ankerperson und Lotse einige Tage später erneut aus und klären den Handlungsbedarf. Es empfiehlt sich, den Beratungsprozess schriftlich zu dokumentieren, um offene Fälle zu einem späteren Zeitpunkt erneut aufnehmen zu können.
- 4) Auch für den Fall, dass der Lotse sich zunächst an die Koordination wendet, wird eine erneute Rückkopplung und schriftliche Dokumentation empfohlen.
- 5) Die Ankerperson versucht den Bürger mehrfach zu erreichen (mindestens 3 Mal). Für den Fall, dass der Bürger telefonisch nicht erreichbar ist, kann auch der Versand einer Postkarte dafür sorgen, dass der Kontakt nicht abreißt.

5.2.7 Sozialraumorientierung

Ein Ausbau der Lotsengruppe - bezogen auf das Projektbeispiel – hat zur Folge, dass das Beratungsnetz ausgeweitet werden kann und auch mobilitätseingeschränkte Bürger erreicht werden. In Mülheim an der Ruhr wurden die Bürger bisher fast ausschließlich an einem Informationsstand im öffentlichen Stadtraum beraten. In der Haushaltsbefragung wurde von den Bürgern jedoch der Wunsch formuliert, dass die Lotsen auch Hausbesuche anbieten.

Insbesondere im Sinne eines sozialraum- und somit zielgruppenorientierten Vorgehens ist ein flächendeckender Einsatz von Lotsen ratsam. Denkbar sind nicht Hausbesuche sondern auch Lotsensprechstunden in diversen Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung (z.B. Pflegestützpunkte, Bibliotheken) sowie in verschiedenen Geschäftsräumen der intermediären Lotsenebene (z.B. beim Apotheker, Arzt), um den Einbezug aller Lotsenebenen zu ermöglichen. Darüber hinaus ist ein Lotsenbüro vorstellbar. Der Wunsch nach einer festen Anlaufstelle in Form eines Büros wurde in die-

⁵ In diesem Zusammenhang wurde gegen Ende der Erprobungsphase von den Projektverantwortlichen in Mülheim an der Ruhr die Einführung eines Prepaid-Handys in Erwägung gezogen.

sem Zusammenhang von 41,4% der im Rahmen der Haushaltsbefragung Interviewten als Treffpunkt favorisiert (vgl. Kap. 3.5.1, Abb. 15, n=157).

In diesem Zusammenhang sollte berücksichtigt werden, dass die Arbeitsbelastung und der zeitliche Aufwand im Rahmen eines flächendeckenden Ausbaus weiter ansteigen. Dies sollte bei der Akquise der Lotsen und in den konzeptionellen Planungen entsprechend abgewogen werden.

5.2.8 Einbezug der intermediären Ebene alltäglicher Kontakte

In der Erprobungsphase wurde die intermediäre Ebene der alltäglichen Kontakte im Wohnquartier und Stadtteil aus Komplexitätsgründen nicht einbezogen und stattdessen der Fokus auf die unmittelbare Ansprache ehrenamtlicher Lotsen im öffentlichen Stadtraum und deren Weiterleitung von Anfragen zu professionellen Ankerpersonen gelegt. Im Rahmen der Haushaltsbefragung hatte sich jedoch gezeigt, dass viele ältere Bürger bei Alltagsproblemen vor allem die intermediären Alltagskontakte nutzen. Unabhängig von den unterschiedlichen Themenbereichen handelt es sich dabei um Ärzte, Apotheken und Geschäftsleute, die deren fachliche Unterstützung oft angefragt wird (vgl. Kap. 6.4. Tab. 30ff.). Die Befragungsergebnisse belegen somit die eingangs formulierte Annahme, dass die intermediäre Ebene einen großen Stellenwert für ältere Menschen hat. Der Einbezug von alltäglichen Kontaktpunkten auf der intermediären Ebene⁶ stellt folglich eine weitere Möglichkeit dar, die Beratungs- und Vermittlungsbedarfe von Bürgern schnell aufzugreifen und über die Lotsen an die Ankerpersonen zu vermitteln. Durch Nutzung dieser dreiteiligen „Brücke“ von Intermediärem → Lotsen → Ankerperson kann der Wirkungsgrad des Lotsensystems deutlich erhöht werden.

5.2.9 Bedarfsanalyse

Im Allgemeinen erheben die kommunale Sozialplanung oder die Altenhilfeplanung Bedarfe der Bevölkerung. Eine Bedarfsanalyse liefert Erkenntnisse, welche Themen- und Handlungsfelder unter Bevölkerungsgruppen in einem Untersuchungsraum relevant sind. Es werden die Themen identifiziert, an denen das Lotsensystem andocken kann - daher repräsentiert eine Bedarfsfeststellung im Vorfeld eine wesentliche Handlungsgrundlage eines Lotsensystems.

Im Projekt SONA wurde die Bedarfsanalyse mittels der Haushaltsbefragung realisiert. Da dieses Verfahren aufgrund des Einsatzes verschiedener Interviewer und der Entwicklung eines Fragebogens zeit- und kostenaufwändig ist, können auch vorbereitende Untersuchungen der Sozialplanung wie zum Beispiel Sozialraumanalysen (z.B. Auswertung von Strukturdaten) Aufschluss über die Bedarfe im Sozialraum geben.

Die Anliegen und Beratungsbedarfe der Bürger sind vielfältig, weswegen auch ein breites Themen- und Handlungsfeld empfehlenswert ist. Im Projekt SONA wurden die Themen- und Handlungsfelder aufgenommen, die von den Bürgern im Rahmen der Haushaltsbefragung am häufigsten genannt wurden. Somit gab es einen partizipativen Ansatz. Im Verlauf der Erprobungsphase zeigte

⁶ Vgl. ÖFFNA-Studie der TH Köln – publiziert als: Schubert, Herbert / Leitner, Sigrid / Veil, Katja / Vukoman, Marina (2014) Öffnung des Wohnquartiers für das Alter. Entwicklung einer kommunikativen Informationsinfrastruktur zur Überbrückung struktureller Lücken im Sozialraum, Köln: Verlag Sozial Raum Management.

sich jedoch, dass neben den im Vorfeld der Befragung festgelegten Ankerpersonen von den Lotsen auch andere Ansprechpartner genannt wurden, die nicht Teilnehmer des aktuellen Anker-netzes waren. Daher ist ein kontinuierlicher Ausbau des Anker-netzes erforderlich, damit möglichst viele Bedarfe gedeckt werden können. Aus den Gesprächen mit der Mülheimer Stadtverwaltung geht in diesem Zusammenhang hervor, dass neben den in der Erprobungsphase praktizierten Themengebieten in Zukunft weitere Themen- und Handlungsfelder aufgenommen werden sollen, um die Anschlussmöglichkeiten für die ältere Menschen zu erhöhen.

Während der beiden Gruppendiskussionen wurde ein Ausbau des Anker-netzes angeregt, um eine wohnortnahe Hilfe für Ratsuchende zu gewährleisten. Beispielsweise sollen Bürger aus weiteren Stadtteilen von Mülheim an der Ruhr nicht ausschließlich auf Unterstützungsangebote in Stadtmit-te verwiesen werden.

5.2.10 Lernendes Projekt und Wissenstransfer

Die im Projekt durchgeführte Auswertung guter Praxis (Good-Practices-Analyse) hat wesentlich dazu beigetragen, die Konzepte und Instrumente zu entwickeln, die für eine erfolgreiche Implementierung notwendig sind. Das Projekt SONA wurde von Beginn an als lernendes Projekt angelegt. Im Vordergrund stand nicht die schnelle Skizze einer möglichen Lösung, sondern die Aufnahme und Berücksichtigung von Kriterien guter Praxis, die sich in guten Beispielen bereits bewährt hatten. Zur Sicherstellung eines prozesshaften und qualitätsvollen Ablaufs empfiehlt es sich, zu Beginn der Konzeptionsphase eines Lotsensystems bestehende Praxisbeispiele zu vergleichen und Anregungen daraus zu gewinnen.

Der Wissensstand zu den verschiedenen Themen- und Handlungsfeldern wurde im Mai 2014 von einigen Lotsen kritisch eingeschätzt. Im Juni 2015 fiel die Beurteilung besser aus. Dies lässt darauf schließen, dass die Schulung und die regelmäßigen Reflexionstreffen dazu beigetragen haben, den Wissensstand und die Lösungskompetenz zu entwickeln. Dennoch äußerten einige Lotsen auch im Juni 2015 hinsichtlich ihres Wissensstandes und ihrer Lösungskompetenz noch den Wunsch nach Verbesserung.

Um den Wissensstand der Lotsen kontinuierlich zu erweitern, empfiehlt sich die Organisation und Durchführung von Workshops zu verschiedenen Themen- und Handlungsgebieten. Die Workshops stellen eine Erweiterung des bisherigen Schulungsangebots dar. Ferner kann Supervision dazu beitragen, die Handlungs- und Lösungskompetenz zu optimieren. Der Erfahrungsaustausch und die fachliche Beratung wirken sich dann unter Umständen auch positiv auf die Sicherheit im Umgang mit der Zielgruppe aus.

Es ist ratsam, bei der Akquisition neuer Lotsen sogenannte Patenschaften zu schließen. Ein erfahrener Lotse führt als Pate oder Patin den neuen Lotsen in das Ehrenamt ein und begleitet ihn in den ersten Wochen und Monaten. Auf diese Weise wird nicht nur ein Wissenstransfer sichergestellt, sondern es werden auch der soziale Zusammenhalt in der Lotsengruppe und der Austausch untereinander gefördert.

5.2.11 Öffentlichkeitsarbeit

Im Verlauf der Erprobungsphase (von Oktober 2014 bis September 2015) wurden von den Lotsen insgesamt 51 Fallbearbeitungen dokumentiert. Nach der Testphase wurden weitere Fälle aufge-

nommen. Die Lotsen berichteten darüber, dass einige Anfragen der Bürger direkt am Informationsstand abgewickelt werden konnten – weil dabei die Brücke zu den Ankerpersonen nicht genutzt wurde und nur eine kurze Informationsweitergabe erfolgte, wurden diese Fälle nicht in den Dokumentationen erfasst.

Um den Bekanntheitsgrad eines Lotsensystems zu erhöhen und die Beratungsleistungen breiter zu streuen, ist eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit wichtig. Dadurch kann das Modell nicht nur Ratsuchenden sondern auch interessierten Bürgern vermittelt werden, die sich gerne als Lotse engagieren wollen.

Im Verlauf der Erprobungsphase wurde das Lotsensystem von der Projektkoordination beispielsweise in verschiedenen Pressemitteilungen und Zeitungsartikeln sowie im Rahmen von Tagungen vorgestellt. Die Resonanz wurde von der Projektkoordination jedes Mal hoch eingeschätzt. Eine verstärkte Öffentlichkeit bewirkt außerdem, dass die Lotsen auch über die Grenzen des Raumes hinaus bekannt werden, in dem die Erprobung stattfand. Für die Nachhaltigkeit und die Teilhabechancen aller Bürger ist die sukzessive Ausweitung auf das gesamte Stadtgebiet empfehlenswert.

5.2.12 Evaluation

Nicht nur in der Mülheimer Sozialverwaltung verdeutlichte der Projektverlauf, dass das Lotsensystem im Zeithorizont strategischen Managements reflektiert werden muss (vgl. Langenhorst, Schulz-Nieswandt 2015: 17). Auch die Lotsen selbst erkannten im Verlauf der Erprobungsphase und insbesondere während der Gruppendiskussionen im Sommer 2015 den Bedarf eines begleitenden Qualitätsmanagements (z. B. über Fall-Verarbeitungs-Konferenzen) und eines strategischen Perspektiv- und Orientierungsrahmens. Der Fokus auf Qualität wurde von allen Beteiligten in einen engen Bezugsrahmen mit der eigenen Lotsenpraxis und dem Gelingen der Beratungs- und Informationsleistungen gesetzt.

Zur Sicherung der Qualität gehört auch eine Evaluation, in der die Wirkungen ermittelt und notwendige Anpassungen zeitnah eingeleitet werden können. In Kapitel 4 wurde bereits darauf verwiesen, dass eine Evaluation zum einen extern durchgeführt werden kann und zum anderem im Rahmen einer sogenannten Selbstevaluation erfolgen kann. Im Projekt SONA wurde die projektbegleitende Evaluation gewählt, indem die Verantwortlichen des Sozialamts in Mülheim an der Ruhr bei der Entwicklung und Nutzung geeigneter Messinstrumente unterstützt wurden (vgl. Kap. 6.4, Tab. 43 ff.). Insbesondere die Falldokumentationsbögen (vgl. Kap. 6.4, Tab. 45) liefern in diesem Zusammenhang Erkenntnisse über die Nutzungszahlen und den (wirtschaftlichen) Erfolg eines Lotsensystems. Deshalb ist es ratsam, dass sowohl die Koordination als auch die Lotsen mit dem Dokumentationssystem vertraut sind und es regelmäßig anwenden.

Für die Zukunft muss eine Balance gefunden werden, wie sich Schritte der Selbstevaluation ein- bis zweimal jährlich in die Prozesse des Lotsensystems integrieren lassen. Der Verzicht darauf würde bedeuten, dass eine flexible Weiterentwicklung und Anpassung des Lotsensystems an veränderte Rahmenbedingungen nicht mehr möglich wäre und stattdessen ein starres, nicht mehr lernfähiges Modell fixiert würde.

5.2.13 Grenzen und Risiken

In einigen Good-Practice-Beispielen wurde auf das Problem verwiesen, dass sich Bürger über ihre Lotsentätigkeit Zugang zur älteren Wohnbevölkerung verschafft haben, um ihnen beispielsweise Produkte zu verkaufen. Um das Risiko eines solchen Missbrauchs zu minimieren, wird empfohlen, einerseits engen Kontakt mit den Lotsen im Rahmen der genannten Austauschinstrumente zu halten und andererseits die Nutzer immer wieder auch nach ihrer Zufriedenheit zu fragen. Als Standard ist die Unterzeichnung einer Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit dem Punkt „Verbot der Vorteilsnahme“ durch die Lotsen zu institutionalisieren, um einem potenziellen Missbrauch vorzubeugen.

6 Verzeichnisse

6.1 Literatur

- Backes, G. M. (2007): Geschlechter – Lebenslagen – Altern. In: Pasero, U. / Backes, G. / Schroeter, K. (Hrsg.) Altern in Gesellschaft: Ageing - Diversity - Inclusion. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 151-183.
- Backes, G. (2008): Potenziale des Alter(n)s – Perspektiven des homo vitae longae? In: Amann, A. /Kolland, F. (Hrsg.): Das erzwungene Paradies des Alters? Fragen an eine Kritische Gerontologie. Wiesbaden, S. 63-100.
- Backes, G. M. / Amrhein, L. (2008): Potenziale und Ressourcen des Alter(n)s im Kontext von sozialer Ungleichheit und Langlebigkeit. In: Künemund, H. / Schröter, K. (Hrsg.) Soziale Ungleichheiten und kulturelle Unterschiede in Lebenslauf und Alter. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 71-84.
- Behjat, S (2007): Prozessmanagement in der Verwaltung. Shared Services in der Verwaltung durch Gestaltung von Wertschöpfungsprozessen. Saarbrücken: VDM Verlag.
- Bischof, C.; Weigl, B. (2010): Handbuch innovative Kommunalpolitik für ältere Menschen. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.
- Brinkmann, V. (2014): Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit im Wohlfahrtsverband: Tradition, Ökonomisierung und Professionalisierung. Münster: Lit.-Verlag.
- Brockhaus Enzyklopädie Einundzwanzigste (21.) völlig neu bearbeitete Auflage. Leipzig Mannheim: wissenmedia.
- Bullinger, H.; Nowak J. (1998): Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (1999): Zielfindung und Zielklärung. Ein Leitfaden. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhil-

- fe. Online verfügbar unter: http://www.univation.org/download/QS_21.pdf Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (2011): Kriterien guter Praxis in der Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten. 2. erweiterte und überarbeitete Auflage. Online verfügbar unter: http://www.brigitta-goldberg.de/pdf/BZgA_Gesundheitsfoerderung_konkret_Bd_5.pdf. Zuletzt geprüft am 29.10.2015.
- DBH Fachverband für Soziale Arbeit, Strafrecht und Kriminalpolitik (o.J.): Projekt LOTSE. Online verfügbar unter: <http://www.dbh-online.de/unterseiten/fachverband/lotse.php>. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Deutsche Gesellschaft für Evaluation (DeGeval) (2004): Empfehlungen zur Anwendung der Standards für Evaluation im Handlungsfeld der Selbstevaluation, Alter. Online verfügbar unter: <http://www.alt.degeval.de/calimero/tools/proxy.php?id=24059> Zuletzt geprüft am 06.11.2013.
- Deutsche Gesellschaft für Evaluation (DeGeval) (2004): Online verfügbar unter: http://www.degeval.de/fileadmin/Publikationen/DeGeval_-_Empfehlungen_Selbstevaluation.pdf. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Feuerhelm, W. (2007): Taschenlexikon der Sozialarbeit. Wiebelsheim: Quelle und Meyer Verlag.
- Finis-Siegler, B. (2009): Ökonomik Sozialer Arbeit. 2. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Hinte, W. (2006) Geschichte, Quellen und Prinzipien des Fachkonzepts „Sozialraumorientierung“ (Einleitung). In: Budde, W., Früchtel, F., Hinte, W., S. 7-24.
- Institut für Migrantenforschung und interkulturelle Studien (2010): Evaluierung des Projektes „Integrationslotsen in Niedersachsen“. Zusammenfassung der Ergebnisse. Universität Osnabrück.
- Koordination Bildungsberatung im Projekt „Lernen vor Ort“ (o.J.): Das Harburger Zukunftslotsen-Netzwerk. Empfehlungen für den Transfer des Modells in andere Kommunen und weitere Harburger Bezirke.
- König, J. (2007): Einführung in die Selbstevaluation. Ein Leitfaden zur Bewertung der Praxis der Sozialen Arbeit. 2., neu überarbeitete Auflage. Lambertus-Verlag: Freiburg im Breisgau.
- Langenhorst, F., Schulz-Nieswandt, F. (2015): Evaluation des Projekts SONA ([Wege finden-] Seniororientierte Navigation [in Mülheim an der Ruhr]). Köln.
- Laslett, P. (1995): Das dritte Alter. Historische Soziologie des Alterns. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Maslow, A. (2008): Motivation und Persönlichkeit. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Nell, W. (2007): Konzepte (der Sozialpädagogik/Sozialarbeit). In: Feuerhelm, W. (2007), S. 369-370.
- Obrowski, F. (2013): Werdegang der Bürgerlotsen. Bad Dürkheim.

- Petendra, B. (2005): Sozialräumliche Integration von Zuwanderern. Best-Practice-Projekte. Online verfügbar unter: http://archiv.schaderstiftung.de/docs/endbericht_gesamt_21062005_th.pdf. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Quiring, E. (2012): Wirkungen der entwicklungspolitischen Bildungsarbeit messen? Anmerkungen zu einem lange gehegten Wunsch. In: Zeitschrift für internationale Bildungsforschung und Entwicklungspädagogik. Nr. 2/2012. Online verfügbar unter: http://www.pedocs.de/volltexte/2014/9364/pdf/ZEP_2_2012_Quiring_Wirkungen_der_entwicklungspolitischen.pdf. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Scholz, H. (2013): Qualität für Bildungsdienstleistungen. Qualitätssicherung und –entwicklung nach DIN EN ISO 9001, DIN ISO 29990, DVWO und AZAV, 2. überarbeitete und erweiterte Auflage, Berlin, Wien, Zürich: Beuth Verlag GmbH.
- Schubert, H. (2008): Netzwerkmanagement. Koordination von professionellen Vernetzungen. Grundlagen und Praxisbeispiele. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schubert, H.; Leitner, S.; Veil, K.; Vukoman, M. (2014) Öffnung des Wohnquartiers für das Alter. Entwicklung einer kommunikativen Informationsinfrastruktur zur Überbrückung struktureller Lücken im Sozialraum, Köln: Verlag Sozial Raum Management.
- Schilling, O. / Wahl, H.-W. (2002): Familiäre Netzwerke und Lebenszufriedenheit alter Menschen in ländlichen und urbanen Regionen. In: KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 54, S. 304-317.
- Schmid, M. (2007): Soziales Marketing. In: Feuerhelm, W. , Taschenlexikon der Sozialarbeit, Wiebelsheim, S. 566-567.
- Schmid, M. (2007): Sozialpolitik. In: Feuerhelm, W. , Taschenlexikon der Sozialarbeit, Wiebelsheim, S. 594-597.
- Schmitz, N. (2014): Wohin steuert soziale Arbeit. In: Brinkmann, V. (Hrsg.) Münster, S. 81-114.
- Schweppe, C. (2007): Alter und Familie. In: Ecarius, J. (Hrsg.): Handbuch Familie. Wiesbaden :VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 270-282.
- Spiel, C.; Gradinger, P.; Lüftenegger, M. (2010): Grundlagen der Evaluationsforschung. In: Holling, Heinz; Schmitz, Bernhard (Hrsg.) (2010): Handbuch Statistik, Methoden und Evaluation. Göttingen, Bern, Wien, Paris, Oxford, Prag, Toronto, Cambridge, Amsterdam, Kopenhagen, Stockholm: Hogrefe Verlag GmbH und Co KG.
- Stadt Mülheim an der Ruhr (2014): Netzwerk der Generationen. Online verfügbar unter: https://www.muelheim-ruhr.de/cms/netzwerk_der_generationen2.html. Zuletzt geprüft am 30.09.2015.
- Stadt Mülheim an der Ruhr (2015): Bevölkerungsbestand. Online verfügbar unter: <https://www.muelheim-ruhr.de/cms/bevoelkerungsbestand.html>. Zuletzt geprüft am 30.09.2015.
- Stadt Mülheim an der Ruhr (2015): Seniorenwegweiser. Online verfügbar unter: <https://www.muelheim-ruhr.de/cms/seniorenwegweiser.html>. Zuletzt geprüft am 19.11.2015

- Stufflebeam, D. (2000). The CIPP model for evaluation, in D.L. Stufflebeam, G. F. Madaus, & T. Kellaghan, (Hrsg.), Evaluation models, Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Stimmer, F. (2000): Lexikon der Sozialpädagogik und Sozialarbeit., 4. völlig überarbeitete und erweiterte Auflage. München Wien: Oldenbourg Verlag.
- Stockmann, R. (2010): Rolle der Evaluation in der Gesellschaft. In: Stockmann, R.; Meyer, W. (2010), Evaluation. Eine Einführung, S. 15-54.
- Stockmann, R.; Meyer, W. (2010): Evaluation. Eine Einführung. Opladen & Bloomfield Hills: Verlag Barbara Budrich.
- Stöger, R. (2009): Prozessmanagement. Qualität, Produktivität, Konkurrenzfähigkeit, 2. Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Szydlik, M. (2000). Lebenslange Solidarität? Generationenbeziehungen zwischen erwachsenen Kindern und Eltern. Opladen: Leske + Budrich Verlag.
- Tornov, H. (2005): Wirkung und Effizienz. Begriffsdefinitionen. Online verfügbar unter: http://els-institut.de/tl_files/Bilder/Qualitaetsmanagement/Begriffe_Wirkung-Effizienz.pdf. Zuletzt geprüft am 26.10.2015.
- Transferzentrum Sprach- und Integrationsmittlung Diakonie Wuppertal – Migrationsdienste (o.J.): Der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittlern (SprInt) in der Kinder- und Jugendhilfe. Online verfügbar unter: <http://www.bing.com/search?pc=COSP&ptag=D102715-A6B219395BABB4E59ADF&form=CONBDF&conlogo=CT3332005&q=Der+Einsatz+von+Sprach++und+Integrationsmittlern+%28SprInt%29+in+der+Kinder++und+Jugendhilfe>. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Treibel, A. (2008): Die Soziologie von Norbert Elias. Eine Einführung in ihre Geschichte, Systematik und Perspektiven. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.
- Uykun, R. (o.J.): Projektdarstellung Integrationslotsen Niedersachsen.
- „Wissenschaft öffentlich“ der Universität Bielefeld (2004): Was beinhaltet der Setting-Ansatz? Online verfügbar unter: <http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/Zentrale%20Institute/IWT/FWG/Gesundheitszirkel/Setting-Ansatz.html>. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.
- Wendt, W. (2010): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 5. Überarbeitete Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Zentrum für interdisziplinäre Ruhrgebietsforschung (ZEFIR) der Ruhr-Universität Bochum, Stadt Mülheim der Ruhr an (2007): Familienbericht Mülheim an der Ruhr 2007. Lebenslage und Zufriedenheit von Familien.
- Zollondz, H. (2006): Grundlagen Qualitätsmanagement. Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte. 2. ,vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. München, Wien: R. Oldenbourg Verlag

ZsL Köln (2013): Kontakt. Online verfügbar unter: <http://www.lotsen-nrw.de/ZsL/index.php?page=kontakt>. Zuletzt geprüft am 28.10.2015.

6.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlüsselprozesse in Anlehnung an die Bedürfnispyramide nach Maslow in Anlehnung an Hobmair (2003).....	7
Abbildung 2: Lebensprozesse des Alters.....	8
Abbildung 3: links: Schloßstraße, rechts: Hans-Böckler-Platz (Quelle: eigene Darstellung)	12
Abbildung 4: Grenzen der neun Stadtteile und der statistischen Bezirke, Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr 2015	13
Abbildung 5: Dreidimensionales Lotsensystem	32
Abbildung 6: Intermediäre Lotsen zwischen der Alltagswelt älteren Menschen und der Systemwelt professioneller Dienste	33
Abbildung 7: Funktionsweise eines mehrdimensionalen Lotsensystems	34
Abbildung 8: potentielle Themenfelder im Lotsensystem	35
Abbildung 9: Ansprechpartner in den Themen- und Handlungsfeldern („Ankerpersonen“)	36
Abbildung 10: Informationsstand in Mülheim an der Ruhr (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)	40
Abbildung 11: Bedarf eines Lotsensystems (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=187)	41
Abbildung 12: Funktion des Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)	47
Abbildung 13: Alter eines Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr, n=46).....	47
Abbildung 14: Schulung der Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)	48
Abbildung 15: Einsatzorte der Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)	49
Abbildung 16: Teilnahmebereitschaft am Lotsensystem (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=157)	49
Abbildung 17: wöchentlicher Stundeneinsatz der Interessierten (Quelle: Haushaltbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=32)	50
Abbildung 18: Kontaktaufnahme mit den Lotsen (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=187)	54
Abbildung 19: Prozessmodell des Vermittlungsablaufs der Lotsen.....	55

Abbildung 20: Zyklus der formativen Selbstevaluation verändert nach König 2007: 59	61
Abbildung 21: Begegnungsort (n=51)	87
Abbildung 22: Ankerperson in den Themenfeldern (n=51)	88
Abbildung 23: Sonstige Ansprechpartner (n=21)	89
Abbildung 24: Bearbeitungsstatus der Fälle (n=51).....	89
Abbildung 25: Arbeitszeit (n=51)	90
Abbildung 26: Alter der Stichprobe (n=12)	91
Abbildung 27: Familienstand der Befragten (n=12).....	91
Abbildung 28: Zufriedenheit mit der Beratungsleistung (n=12).....	92
Abbildung 29: Engagement bei der Fallbearbeitung (n=12).....	93
Abbildung 30: Vom Lotsen mit Anliegen ernst genommen (n=12)	93
Abbildung 31: Zuverlässigkeit bei der Fallbearbeitung (n=12)	94
Abbildung 32: Bearbeitung des Anliegens (n=12).....	94
Abbildung 33: Bearbeitung des Anliegens durch Experten (n=4)	95
Abbildung 34: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Lotsensystems (n=11)	100
Abbildung 35: Wissensstand zu den Themen- und Handlungsgebieten, Befragung Messzeitpunkt 1 (Mai 2014) n=11, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015) n=7	101
Abbildung 36: Lösungskompetenz zu den Themen- und Handlungsfeldern, Befragung Messzeitpunkt 1 (Mai 2014) n=11, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015) n=7	102
Abbildung 37: Übersicht über die Strukturen der Mülheimer Stadtverwaltung und Kontakt zur Zielgruppe, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015), n=7	103
Abbildung 38: Handlungskompetenzen, Befragung Messzeitpunkt 1 (Mai 2014) n=11, Messzeitpunkt 2 (Juni 2015) n=7	104
Abbildung 39: Bewertung der Lotsentätigkeit Messzeitpunkt 2 (Juni 2015), n=7	105
Abbildung 40: Wirkungsketten (vgl. eigene Darstellung modifiziert nach Quiring 2012: 19).....	109
Abbildung 41: Prinzipien des Schnittstellen-Steckers	114

6.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Thema der Quartierswerkstätten im Jahr 2011	10
Tabelle 2: Kriterien guter Praxis im Projekt SONA	16
Tabelle 3: Netzwerkformen.....	30
Tabelle 4: Aufteilung des Untersuchungsgebietes	39

Tabelle 5: Themenauswahl (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, n=126)	40
Tabelle 6: Unterstützungsnetzwerk (Quelle: Haushaltsbefragung Mülheim/Ruhr 2013, Mehrfachantworten möglich, n=183)	43
Tabelle 7: Konzepte SONA	44
Tabelle 8: Verantwortungsbereiche der Koordinationsebene	45
Tabelle 9: Ablauf erster Schulungstag	51
Tabelle 10: Ablauf zweiter Schulungstag	52
Tabelle 11: Zeitbudget pro Woche und Zusatzstunden im Monat.....	57
Tabelle 12: Erhebungsplan Qualitätsdimension Zielgruppe.....	65
Tabelle 13: Erhebungsplan Qualitätsdimension Lotsen	66
Tabelle 14: Erhebungsplan Qualitätsdimension Lotsentätigkeit	67
Tabelle 15: Erhebungsplan Qualitätsdimension Schulung Lotsen	69
Tabelle 16: Erhebungsplan Qualitätsdimension Themen- und Handlungsbereiche	70
Tabelle 17: Erhebungsplan Qualitätsdimension Kommunikation	70
Tabelle 18: Erhebungsplan Qualitätsdimension Öffentlichkeitsarbeit.....	71
Tabelle 19: Erhebungsplan Qualitätsdimension Koordination	73
Tabelle 20: Erhebungsplan Qualitätsdimension Finanzierung	75
Tabelle 21: Zufriedenheitsabfrage	79
Tabelle 22: Wissensstand zu verschiedenen Themen- und Handlungsfeldern.....	80
Tabelle 23: Lösungskompetenz zu verschiedenen Themen- und Handlungsfeldern	82
Tabelle 24: Handlungskompetenzen als Lotse und Problembewältigung.....	83
Tabelle 25: Bewertung der Lotsentätigkeit.....	85
Tabelle 26: zeitlicher Aufwand als Lotse	86
Tabelle 27: Verbundenheit mit dem Lotsen-Projekt und Weiterempfehlungsrate	86
Tabelle 28: Good-Practices-Beispiele	126
Tabelle 29: Fragebogen der Haushaltsbefragung.....	132
Tabelle 30: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Technik“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	174
Tabelle 31: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Kultur“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	175
Tabelle 32: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Gesundheit“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	176

Tabelle 33: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Pflege im Alter“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186).....	177
Tabelle 34: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Entlassmanagement“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	178
Tabelle 35: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Wohnen“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	180
Tabelle 36: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Umgang mit dem ÖPNV“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186).....	181
Tabelle 37: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Reisen“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	182
Tabelle 38: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Gestaltung der freien Zeit“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	183
Tabelle 39: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Finden von Dienstleistungen“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	184
Tabelle 40: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Finanzielle Angelegenheiten“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)	185
Tabelle 41: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Umgang mit Behörden“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186).....	186
Tabelle 42: Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die ehrenamtliche Lotsentätigkeit im Mülheimer Lotsen-Projekt.....	188
Tabelle 43: Rückmeldebogen Lotsen Messzeitpunkt 1	192
Tabelle 44: Rückmeldebogen Lotsen Messzeitpunkt 2	197
Tabelle 45: Falldokumentationsbogen für die Lotsen	203
Tabelle 46: Namens- und Telefonliste Nutzerschaft.....	205
Tabelle 47: Rückmeldebogen Zielgruppe	206
Tabelle 48: Informationsliste über Lotsen	213
Tabelle 49: Rückmeldebogen Ansprechpartner aus den Themenfeldern	213
Tabelle 50: Diskussionsleitfaden für die Gruppendiskussionen.....	214
Tabelle 51: Teilnahmebescheinigung Lotsenschulung	215

6.4 Anhang

Tabelle 28: Good-Practices-Beispiele

	Projekt	Projekthalt	Interviewdurchführung
--	---------	-------------	-----------------------

1	Zukunftslotsen in Harburg	Lernen ist für viele bildungsbenachteiligte Menschen negativ besetzt und zum Teil mit traumatischen Erlebnissen verbunden. Beratungs- und Bildungsangebote werden von dieser Zielgruppe wenig und häufig gar nicht genutzt. Um Zielgruppen zu erreichen, die bislang nicht oder nur unterdurchschnittlich an Bildungsangeboten teilgenommen haben, hat „Lernen vor Ort“ das Pilotprojekt „Zukunftslotsen“ ins Leben gerufen und in Hamburg-Harburg initiiert (vgl. Koordination Bildungsberatung im Projekt „Lernen vor Ort“ Hamburg o.J.: 3). Sowohl informelle als auch formelle Lotsen wurden im Projekt eingesetzt. Die erste Schulung fand Ende 2010 statt. Das Projekt hatte eine Laufzeit bis 2014.	Das Telefoninterview wurde am 12.02.2013 mit der Koordination Bildungsberatung, Freie Hansestadt Hamburg, Behörde für Schule und Berufsbildung, Amt für Weiterbildung „Lernen vor Ort“, geführt.
2	ZsL Lotse/Lotsin für Menschen mit Behinderung	Das Zentrum für selbstbestimmtes Leben (ZsL) Köln hat 2012 im dritten Durchlauf eine Fortbildung im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales (MAIS) des Landes NRW mit dem Titel „Hilfe zur Selbsthilfe vor Ort – Lotse/in für Menschen mit Behinderung“ organisiert und koordiniert. Seit 2010 besteht das Ziel des Projekts in einem flächendeckenden Aufbau eines Netzes von ehrenamtlichen Lotsen für Menschen mit Behinderung bzw. chronischen Erkrankungen im Rheinland. Neben einer Schulungsreihe zu Themen des Sozialrechts, der Beratung und Vernetzung werden die Teilnehmenden beim Aufbau und der Ausübung ihrer Lotsentätigkeit unterstützt und begleitet (vgl. ZsL 2013).	Das Telefoninterview wurde am 18.02.2013 mit der Koordination des Projekts ZsL „Hilfe zur Selbsthilfe, Lotse/Lotsin für Menschen mit Behinderung“, geführt.
3	Lotsennetzwerk Brandenburg zur Rückfallprävention für Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen	Das Brandenburger Lotsennetzwerk startete im Sommer 2007 als Modellprojekt in Trägerschaft der Brandenburgischen Landesstelle für Suchtfragen – BLS e.V. und sollte ursprünglich bis zum 31.12.2009 erprobt werden. Das Projekt wurde später bis zum 31.12.2010 verlängert; aber im Anschluss nicht fortgesetzt, da die notwendige Koordinierungsstelle nicht finanziert werden konnte. Seit September 2012 wird das Projekt vom Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz finanziell wieder unterstützt, sodass die Koordinierungsstelle inzwischen neu besetzt werden konnte (Interview mit der Koordination am 20.02.13). Um substanzabhängige oder glückspielabhängige Menschen auf dem Weg in das Suchthilfesystem zu begleiten, werden Lotsen eingesetzt. Bei den Lotsen handelt es sich um Ehrenamtliche, die selbst substanz- oder glückspielabhängig waren, abstinent leben, sich aktiv mit der Krankheit auseinandergesetzt haben und Mitglied in einer Selbsthilfegruppe sind. Auch Angehörige können die Lotsentätigkeit ausüben, wenn sie Mitglied einer Selbsthilfegruppe sind.	Am 20.02.2013 wurde mit der Koordination des „Lotsennetzwerks Brandenburg“ ein Telefoninterview geführt.
4	LOTSE – Ehrenamtliche Straffälligenhilfe	Das Projekt LOTSE ist eine Einrichtung des DBH-Fachverbands für Soziale Arbeit, Strafrecht und Kriminalpolitik. Das Projekt unterstützt in NRW die ehrenamtlichen Betreuer im Strafvollzug und Ehrenamtliche in den weiteren justiznahen Bereichen. Durch die ehrenamtliche Arbeit wird das Betreuungsangebot	Am 13.03.2013 wurde mit der Koordination des Projekts „LOTSE – Ehrenamtliche Straffälligenhilfe“ ein Telefoninterview geführt.

		<p>der professionellen Fachdienste ergänzt. Die Lotsen werden eingesetzt, damit die inhaftierten Menschen Kontakt zur Außenwelt knüpfen. Somit wird ein Beitrag zur Integration geleistet. Das Projekt läuft seit 1996 (vgl. DBH o.J.).</p>	
5	Nachbarschaftslosen in Berlin	<p>Im Projekt wurden Nachbarschaftslosen eingesetzt, die der Bewohnerschaft der Werner-Düttmann-Siedlung bei Bedarf als Vermittler zur Seite stehen. Anlass für das Lotsenprojekt waren vielfältige Problemlagen innerhalb der Werner-Düttmann-Siedlung (z.B. Probleme der Integration, Arbeitslosigkeit). Das dort tätige Quartiersmanagement, das durch zwei Fachkräfte der Sozialen Arbeit vertreten ist, wurde durch die Initiierung des Nachbarschaftslosenprojekts unterstützt (Interview mit der Koordination am 21.02.2013).</p> <p>Zum Erhebungszeitraum waren insgesamt zehn Lotsen mit einem Migrationshintergrund im Einsatz. Sie informierten im Erhebungszeitraum über Beratungs- und Bildungseinrichtungen und Regelangebote des Bezirks. Dabei berieten sie in den jeweiligen Muttersprachen arabisch, türkisch, kurdisch oder bosnisch. Die Nachbarschaftslosen waren seit März 2007 im Einsatz und arbeiten teilweise bis 2014. Das Projekt wurde vom Verband für interkulturelle Arbeit (VIA) Regionalverband Berlin/Brandenburg e.V. ausgeführt. Es wurde von dem Quartiersmanagement der Werner-Düttmann-Siedlung, dem Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg und dem Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg gefördert und begleitet (vgl. Uykun o.J.: 1).</p>	<p>Das Telefoninterview wurde am 21.02.2013 mit dem Nachbarschaftsbeauftragten der Werner-Düttmann-Siedlung geführt.</p>
6	VdK Bürgerlotsen Saarbrücken	<p>Das Bürgerlotsen-Projekt ist aus zwei vorangegangenen Projekten entstanden. Aufgrund der Teilnahme an einer Projektausschreibung der Bundesregierung im Jahr 2009 mit dem Titel „Freiwilligendienst aller Generationen“ wurde das Projekt „Behördenlotse“ konzipiert und umgesetzt. Durch die 2011 vom VdK-Deutschland durchgeführte Pflegekampagne wurde trotz der ausreichend vorhandenen Pflegestützpunkte ein hoher Bedarf an Beratung und Aufklärung der Zielgruppe festgestellt, sodass zusätzlich „Pfegelotsen“ eingesetzt wurden, um eine höhere Aufklärungs- und Vermittlungsquote zu den passgenauen Hilfestellen erreichen zu können. Auch ein „Wegweiser durch den Pflegedschungel“ wurde als unterstützende Hilfe entwickelt. Darin wurden relevante Adressen und weitere Hilfen aufgeführt.</p> <p>Nachdem die finanzielle Förderung durch die Bundesregierung entfallen war und das Projekt aufgrund der Engagementbereitschaft der ehrenamtlichen Lotsen und des hohen Bedarfs der Zielgruppen aus Sicht des VdK Saarlands weitergeführt werden sollte, wurden die „Behördenlotsen“ und die „Pfegelotsen“ zum „VdK-Bürgerlotsen“ zusammengefasst. Die „Bürgerlotsen“ übernahmen somit beide Ehrenämter. Die Projektverantwortlichen gaben während des Interviews an, dass das Projekt seit 2012 zentral koordiniert wird.</p>	<p>Am 14.02.2013 wurde mit einem Projektbeteiligten des Sozialverbands VdK Saarland e.V. ein Interview geführt.</p>

		niert wird.	
7	Integrationslotsen in Niedersachsen	<p>Vorläufer des Integrationslotsen Niedersachsen war eine lokale Initiative der Stadt Osnabrück, die durch die kooperative Migrationsarbeit mit Vertretern des Landes Niedersachsen und kommunalen Vertretern an das Land Niedersachsen herangetragen wurde. Nach einer Projektprüfung durch das Land Niedersachsen wurde diese Initiative als Grundlage für eine landesweite Verbreitung genutzt (Interview am 19.02.2013). Was im Jahr 2005 mit einem Modellprojekt in Osnabrück begann, hat sich zu einer Erfolgsgeschichte entwickelt (Institut für Migrantenforschung und interkulturelle Studien 2010: 2). Das Projekt „Integrationslotsen in Niedersachsen“ ist inzwischen seit 2007 in allen Regionen Niedersachsens verankert. Als Grundlage dient das Handlungsprogramm Integration des Landes Niedersachsen (Interview am 19.02.2013). Über 1.600 Interessierte wurden zu Integrationslotsen ausgebildet. Ein großer Teil von ihnen unterstützt Zugewanderte im Integrationsprozess (vgl. ebd.).</p>	<p>Das Interview wurde am 19.02.2013 mit einem Mitarbeiter des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Frauen, Familie, Gesundheit und Integration geführt.</p>
8	„SprInt“ Sprach- und Integrationsmittler	<p>Seit 2002 setzt sich die Diakonie Wuppertal unter anderem im Rahmen von EQUAL-Projekten thematisch mit Sprachen und Integration auseinander. Dies begründet sich insbesondere aus der bereits vorhandenen Flüchtlings- und Migrationsberatung. Hier wurde deutlich, dass sprachliche und kulturelle Verständigungsprobleme den Zugang zu den Migranten in der Beratungssituation behindert oder verhindert haben. Im Rahmen der EQUAL-Projekte wurde erstmals eine Qualifizierung zu Sprach- und Integrationsmittlern durchgeführt. 2005 konnte sich die Bundesarbeitsgruppe auf die Etablierung des Berufsbildes und die einheitliche Bezeichnung von Sprach- und Integrationsmittlern einigen. Das SprInt-Transfer-Projekt, das 2009 startete, setzte sich das Ziel, weitere Projektpartner zu gewinnen, die sich dem erarbeiteten Curriculum anschließen, um das Berufsbild mit einheitlichem Qualitätsstandard bundesweit zu etablieren. Die Projektpartner verpflichteten sich darüber hinaus, die Qualifizierungen der Sprach- und Integrationsmittler an verschiedenen Standorten durchzuführen. Parallel startete in Wuppertal die erste Qualifizierungsmaßnahme für Sprach- und Integrationsmittler. Zum jetzigen Zeitpunkt übernimmt SprInt-Transfer insbesondere Consulting-Aufgaben (bspw. Hilfestellungen bei der Umsetzung von Qualifizierungen, Finden von geeigneten Partnern, Weitergabe von Handbüchern und Curriculum) für die weiteren Standorte. Im Januar 2011 erfolgte die Anstellung der ausgebildeten SprInts im SprIntpool Wuppertal, was von der EU gefördert wurde. Weitere Unterstützung mit Hilfe einer Finanzierung erhielt das Projekt vom Jobcenter in Wuppertal. Ein Jahr später wurde das SprIntpool-Transfer-Projekt im Rahmen des europäischen Integrationsfonds begonnen. Ziel ist es, gemeinsam mit 12 Projektpartnern, deutschlandweit weitere Vermittlungszentralen (SprIntpool)</p>	<p>Das Telefoninterview wurde am 21.02.2013 mit der Leitung des SprIntpools Wuppertal geführt.</p>

		<p>für Sprints nach dem bereits erstellten Curriculum aufzubauen und diese zu professionalisieren. Der SprIntpool Wuppertal nimmt als Teilprojekt eine Leuchtturmfunktion ein.</p> <p>Unter den zwölf Projektpartnern befanden sich im Erhebungszeitraum zudem drei Hochschulen, die die bundesweit einheitlich geregelten Prüfungen zum SprInt abnehmen. Ein weiteres Ziel des SprIntpool-Transfer-Projekts ist die Anerkennung des Berufsbildes der Sprach- und Integrationsmittler, das eine angemessene Honorierung beinhaltet. Über das Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Bundesinstitut für Berufsbildung wurde versucht, das Ziel zu erreichen. In der Schweiz und Großbritannien wurde ein ähnliches Modell bereits umgesetzt, indem Lehrgänge und eine anschließende Zertifizierung zur Ausführung der Tätigkeit eines „interkulturellen Übersetzers“ und „community interpreting“ berechtigt. Auch in Österreich wurde der Kommundolmetscher bereits als Berufsbild anerkannt. Das SprIntpool-Transfer-Projekt war bis 2015 begrenzt.</p> <p>Der Bedarf und das Interesse an dieser Dienstleistungsart wurden sowohl bei den Projektpartnern vor Ort als auch bei der Zielgruppe als sehr hoch empfunden (Interview 21.02.2013). Mit dem Angebot des Sprints wurde die nachhaltige Verbesserung der Situation von zugewanderten Menschen, die eine medizinische Hilfe oder eine soziale Beratung benötigen, verfolgt (Transferzentrum Sprach- und Integrationsmittlung Diakonie Wuppertal – Migrationsdienste o.J.).</p>	
9	Bürgerlotsen Bad Dürrenheim	<p>Erfahrungswerte zeigten, dass die vorhandenen professionellen Hilfsstrukturen dem hohen Bedarf der Zielgruppen kaum gerecht werden konnten (Interview 21.03.2013). Ab Herbst 2004 wurde an der Konzeption gearbeitet und nach ehrenamtlichen Bürgerlotsen gesucht. Auch die Schulung wurde 2004 entwickelt. Projektstart war der 08.06.2005. Zu den Hilfen gehören unter anderem Basis- und Besuchsdienste. Seit dem 11.11.2008 ist das Projekt auch Mitglied in ARBES e.V. (Arbeitsgemeinschaft des Bürgerschaftlichen Engagements e.V.), d.h. es handelt sich um eine eigenständige Initiative mit eigener Geschäftsordnung und eigenen Vereinsregularien. Außerdem gibt es eine Teilnahme an Informationsveranstaltungen und Weiterbildungsmaßnahmen aus dem Angebot der ARBES (Obrowski 2013: 1).</p>	<p>Am 21.03.2013 wurde mit einem Projektbeteiligten des Projekts Bürgerlotsen Bad Dürrenheim ein Interview geführt.</p>
10	Internetplattform Senioreninfodienst-Sinfodie	<p>Sinfodie ist eine internetgestützte Datenbank und eine Initiative der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtsverbände im Kreis Gütersloh und soll eine Übersicht an Unterstützungsangeboten für ältere Menschen im Kreis Gütersloh geben. Das Angebot besteht seit 2006 und wurde aufgrund einer Rahmenvereinbarung zur Weiterentwicklung der offenen Seniorenarbeit gestartet. Diese Rahmenvereinbarung besteht zwischen dem Kreis Gütersloh, den Wohl-</p>	<p>Das Telefoninterview wurde am 26.06.2013 mit einem Fachberater für Senioren- und Ehrenamtsarbeit des AWO Kreisverbands Gütersloh e.V. geführt.</p>

		fahrtsverbänden und den kreisangehörigen Kommunen. Die Umsetzung wurde zunächst an runden Tischen besprochen und Bedarfs- sowie Bestandsaufnahmen durchgeführt. Somit sollte dem Wunsch der Kommunen nach mehr Transparenz über bereits bestehende Angebote entsprochen werden (Interview am 26.06.2013).	
--	--	---	--

Tabelle 29: Fragebogen der Haushaltsbefragung



Fachhochschule Köln
Cologne University of Applied Sciences
Fakultät für Angewandte
Sozialwissenschaften



Forschungsschwerpunkt
SOZIAL • RAUM • MANAGEMENT

SONA – Wege finden – Seniorenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr

Befragung von Bürger/innen ab 60 Jahren zur Seniorenorientierten Navigation in Mülheim an der Ruhr

Nr. Fragebogen: _____

Interviewer/in	Datum	Uhrzeit
		Beginn:
		Ende:

Begrüßungstext:



Guten Tag, mein Name ist... Wir kennen uns bereits aufgrund der telefonischen Terminvereinbarung zum heutigen Interview, das mit einem Informationsschreiben der Stadt Mülheim und der Fachhochschule Köln angekündigt wurde. Wie am Telefon vereinbart, würde ich Ihnen jetzt gerne ein paar Fragen zu Ihren Aktivitäten in der Stadt Mülheim stellen. Ihre Angaben unterliegen dabei selbstverständlich den allgemeinen Datenschutzbestimmungen, um die Anonymität zu gewährleisten. Das gesamte Interview dauert ca. 60 Minuten.

Bewertung des eigenen Lebens



Zu Beginn der Befragung möchte ich mehr über Ihre jetzige Lebenssituation erfahren.

1 ZUFRIEDENHEIT MIT EIGENEM LEBEN	
Wie zufrieden sind Sie im Moment mit Ihrem Leben?	INT: Bitte vorlesen. (Zur Unterstützung Skalenblatt A austeilen)
<input type="checkbox"/>	Sehr zufrieden
<input type="checkbox"/>	Eher zufrieden
<input type="checkbox"/>	Teils/Teils
<input type="checkbox"/>	Eher nicht zufrieden
<input type="checkbox"/>	Nicht zufrieden
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

2 BINDUNG AN STADTTEIL	
Wie vertraut ist Ihnen Ihr Stadtteil?	INT: Bitte vorlesen. (Zur Unterstützung Skalenblatt A austeilen)
<input type="checkbox"/>	Sehr vertraut
<input type="checkbox"/>	Eher vertraut
<input type="checkbox"/>	Teils/Teils
<input type="checkbox"/>	Eher nicht vertraut
<input type="checkbox"/>	Nicht vertraut
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

Beratungsnetzwerk



Im Folgenden habe ich einige Fragen zu Personen und würde Sie bitten mir nur die Vornamen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens der entsprechenden Personen zu nennen.



INT.: Alternativ kann auch der Anfangsbuchstabe des Vornamens und der Anfangsbuchstabe des Nachnamens genannt werden. Zur besseren Übersicht tragen Sie bitte die genannten Personen untereinander in die entsprechende Liste ein (siehe Beiblatt 1).

3	Personen	Weiter mit Frage
<p>INT: Bitte vorlesen.</p> <p>Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie sich ein technisches Problem – zum Beispiel mit Ihrem Fernsehgerät oder mit Ihrem Radio – erklären lassen möchten?</p> <p>Nennen Sie mir bitte nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens.</p>	<p>INT: Mehrfachantworten möglich.</p> <p><input type="checkbox"/> bei niemanden</p> <p><input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)</p> <p>Bei Person... 1 <input type="checkbox"/></p> <p> 2 <input type="checkbox"/></p> <p> 3 <input type="checkbox"/></p> <p> 4 <input type="checkbox"/></p> <p> 5 <input type="checkbox"/></p> <p> 6 <input type="checkbox"/></p> <p> 7 <input type="checkbox"/></p> <p> 8 <input type="checkbox"/></p> <p> 9 <input type="checkbox"/></p> <p> 10 <input type="checkbox"/></p> <p> 11 <input type="checkbox"/></p> <p> 12 <input type="checkbox"/></p> <p> 13 <input type="checkbox"/></p> <p> 14 <input type="checkbox"/></p> <p> 15 <input type="checkbox"/></p> <p> 16 <input type="checkbox"/></p> <p> 17 <input type="checkbox"/></p> <p> 18 <input type="checkbox"/></p> <p> 19 <input type="checkbox"/></p> <p> 20 <input type="checkbox"/></p> <p> 21 <input type="checkbox"/></p> <p> 22 <input type="checkbox"/></p> <p> 23 <input type="checkbox"/></p> <p> 24 <input type="checkbox"/></p> <p> 25 <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> weiß nicht</p> <p><input type="checkbox"/> keine Angaben</p>	<p>4</p> <p>5</p>

4 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG TECHNIK	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

5 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN KULTUR		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
<p>Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie wissen wollen, welche aktuellen Theater- und Kinovorführungen laufen?</p> <p>Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.</p>	<input type="checkbox"/> bei niemanden	6
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	7
	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
24 <input type="checkbox"/>		
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

4 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG TECHNIK	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

5 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN KULTUR		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
<p>Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie wissen wollen, welche aktuellen Theater- und Kinovorführungen laufen?</p> <p>Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.</p>	<input type="checkbox"/> bei niemanden	6
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	7
	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
24 <input type="checkbox"/>		
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

6 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG KULTUR	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

7 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN GESUNDHEIT		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie sich Rat in einer Gesundheits- oder Krankheitsangelegenheit holen möchten?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	8
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	9
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

8 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG GESUNDHEIT	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

9 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN PFLEGE IM ALTER		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie Informationen über Pflege im Alter benötigen?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	10
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	11
	<input type="checkbox"/> bei Person... <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
	25 <input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> keine Angaben	

10 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG PFLEGE IM ALTER	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

11 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN ENTLASSMANAGEMENT		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie nach einem Krankenhausaufenthalt entlassen werden und Hilfe im Haushalt organisieren müssen?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	12
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	13
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

12 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG ENTLASSMANAGEMENT	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

13 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN WOHNEN		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie jemanden für Reparaturen oder ähnliches im Haushalt benötigen?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	14
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	15
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei Person... <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

14 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG WOHNEN	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

15 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN UMGANG ÖPNV		
INT: Bitte vorlesen.	Personen	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie nicht wissen, welche ÖPNV-Verbindung Sie zu einem bestimmten Ziel nehmen müssen?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	16
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	17
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

16 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG UMGANG ÖPNV	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

17 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN REISEN		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie eine Reise planen?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	18
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	19
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

18 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG REISEN	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

19 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN GESTALTUNG FREIE ZEIT		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
<p>Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie etwas über Ihre Hobbies oder Freizeitaktivitäten wissen wollen?</p> <p>Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.</p>	<input type="checkbox"/> bei niemanden	20
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	21
	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
24 <input type="checkbox"/>		
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

20 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG GESTALTUNG FREIE ZEIT	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

21 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN FINDEN EINER DIENSTLEISTUNG		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
<p>Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie einen Dienstleister (bspw. Handwerker, Gastronomie etc.) suchen?</p> <p>Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.</p>	<input type="checkbox"/> bei niemanden	22
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	23
	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
24 <input type="checkbox"/>		
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

22 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG FINDEN EINER DIENSTLEISTUNG	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

23 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN FINANZIELLE ANGELEGENHEITEN		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
<p>Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie einen Rat in einer finanziellen Angelegenheit benötigen?</p> <p>Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.</p>	<input type="checkbox"/> bei niemanden	24
	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	25
	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
23 <input type="checkbox"/>		
24 <input type="checkbox"/>		
25 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> weiß nicht		
<input type="checkbox"/> keine Angaben		

24 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG FINANZIELLE ANGELEGENHEITEN	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

25 SAMMLUNG VON PRIMÄREN ANSPRECHPARTNERN UMGANG BEHÖRDEN		
INT: Bitte vorlesen.	Personen INT: Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
Bei wem erkundigen Sie sich, wenn Sie etwas über Behördengänge und Formulare wissen wollen?	<input type="checkbox"/> bei niemanden	26
Nennen Sie mir bitte wieder nur den Namen und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens und sagen Sie mir, ob da auch jemand dabei ist, den Sie schon genannt haben.	<input type="checkbox"/> bei niemanden, denn ich nutze <u>ausschließlich</u> Medien (bspw. Internet, Zeitungen, Broschüren etc.)	27
	<input type="checkbox"/> bei Person... und <u>auch</u> Medien (bspw. Internet)	
	Bei Person... 1 <input type="checkbox"/>	
	2 <input type="checkbox"/>	
	3 <input type="checkbox"/>	
	4 <input type="checkbox"/>	
	5 <input type="checkbox"/>	
	6 <input type="checkbox"/>	
	7 <input type="checkbox"/>	
	8 <input type="checkbox"/>	
	9 <input type="checkbox"/>	
	10 <input type="checkbox"/>	
	11 <input type="checkbox"/>	
	12 <input type="checkbox"/>	
	13 <input type="checkbox"/>	
	14 <input type="checkbox"/>	
	15 <input type="checkbox"/>	
	16 <input type="checkbox"/>	
	17 <input type="checkbox"/>	
	18 <input type="checkbox"/>	
	19 <input type="checkbox"/>	
	20 <input type="checkbox"/>	
	21 <input type="checkbox"/>	
	22 <input type="checkbox"/>	
	23 <input type="checkbox"/>	
	24 <input type="checkbox"/>	
	25 <input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> keine Angaben	

28 BEGRÜNDUNG KEINE UNTERSTÜTZUNG PERSÖNLICHER SACHVERHALT	
Aus welchem Grund erkundigen Sie sich bei niemanden?	INT: Nicht vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diese Thematik betrifft mich (zurzeit) nicht
<input type="checkbox"/>	Ich helfe mir selbst
<input type="checkbox"/>	Ich habe keinen, den ich um Unterstützung bitten kann.
<input type="checkbox"/>	Mir ist es unangenehm, um Unterstützung zu bitten
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	



Gehen wir die Liste der Personen, die Sie mir genannt haben, noch einmal durch.
Welche dieser Personen steht in welchem Verhältnis zu Ihnen (bspw. in welchem Verwandtschaftsgrad (auch Partner/in) oder Beziehungsgrad (Freund/in, Nachbarn, ehem. Kollegen etc.).

29		VERHÄLTNIS-BESTIMMUNG DER GENANNTEN PERSONEN	KONTAKTINENSITÄT DER GENANNTEN PERSONEN	HÄUFIGKEIT INANSPRUCHNAHME DER GENANNTEN PERSONEN	ENTFERNUNG DER GENANNTEN PERSONEN
	INT: Bitte vorlesen.	In welchem Verhältnis stehen Sie zu _____?	Wie oft haben Sie Kontakt zu Person.....? (Bspw. durch Besuche, Briefe, Telefonate etc.)	Wie häufig haben Sie diese Person in den letzten 12 Monaten um Rat gefragt?	Wie weit ist die Person..... von Ihrem Wohnort entfernt?
Personencode		Bezeichnungen	Bezeichnungen (Zur Unterstützung Skalenblatt A aussteilen)	Bezeichnungen (Zur Unterstützung Skalenblatt A aussteilen)	Bezeichnungen (Zur Unterstützung Skalenblatt B aussteilen)
1		<input type="checkbox"/> Partner/in	<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> Gar nicht	<input type="checkbox"/> Wohnt im gleichen Haus
		<input type="checkbox"/> Tochter	<input type="checkbox"/> Einmal pro Woche	<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> 0 bis 5 km
		<input type="checkbox"/> Sohn	<input type="checkbox"/> Mehrmals pro Woche	<input type="checkbox"/> Einmal pro Woche	<input type="checkbox"/> 10 bis 50 km
		<input type="checkbox"/> Verwandte(r)	<input type="checkbox"/> Einmal im Monat	<input type="checkbox"/> Mehrmals pro Woche	<input type="checkbox"/> 50 bis 100 km
		<input type="checkbox"/> Freund/in	<input type="checkbox"/> Mehrmals im Monat	<input type="checkbox"/> Einmal im Monat	<input type="checkbox"/> 100 bis 200 km
		<input type="checkbox"/> Bekannte(r)	<input type="checkbox"/> Einmal im Jahr	<input type="checkbox"/> Mehrmals im Monat	<input type="checkbox"/> 200 bis 500 km
		<input type="checkbox"/> (ehem.) Kolleg/in	<input type="checkbox"/> Mehrmals im Jahr	<input type="checkbox"/> Einmal im Jahr	<input type="checkbox"/> Mehr als 500 km
		<input type="checkbox"/> Nachbar/in		<input type="checkbox"/> Mehrmals im Jahr	
	<input type="checkbox"/> Sonstiges: (bitte Nennung schriftl. eintragen)				
	<input type="checkbox"/> weiß nicht	<input type="checkbox"/> weiß nicht	<input type="checkbox"/> weiß nicht	<input type="checkbox"/> weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> keine Angaben	<input type="checkbox"/> keine Angaben	<input type="checkbox"/> keine Angaben	<input type="checkbox"/> keine Angaben	
2		<input type="checkbox"/> Partner/in	<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> Gar nicht	<input type="checkbox"/> Wohnt im gleichen Haus
		<input type="checkbox"/> Tochter	<input type="checkbox"/> Einmal pro Woche	<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> 0 bis 5 km
		<input type="checkbox"/> Sohn	<input type="checkbox"/> Mehrmals pro Woche	<input type="checkbox"/> Einmal pro Woche	<input type="checkbox"/> 10 bis 50 km
		<input type="checkbox"/> Verwandte(r)	<input type="checkbox"/> Einmal im Monat	<input type="checkbox"/> Mehrmals pro Woche	<input type="checkbox"/> 50 bis 100 km
		<input type="checkbox"/> Freund/in	<input type="checkbox"/> Mehrmals im Monat	<input type="checkbox"/> Einmal im Monat	<input type="checkbox"/> 100 bis 200 km
		<input type="checkbox"/> Bekannte(r)	<input type="checkbox"/> Einmal im Jahr	<input type="checkbox"/> Mehrmals im Monat	<input type="checkbox"/> 200 bis 500 km
		<input type="checkbox"/> (ehem.) Kolleg/in	<input type="checkbox"/> Mehrmals im Jahr	<input type="checkbox"/> Einmal im Jahr	<input type="checkbox"/> Mehr als 500 km
		<input type="checkbox"/> Nachbar/in		<input type="checkbox"/> Mehrmals im Jahr	
	<input type="checkbox"/> Sonstiges: (bitte Nennung schriftl. eintragen)				
	<input type="checkbox"/> weiß nicht	<input type="checkbox"/> weiß nicht	<input type="checkbox"/> weiß nicht	<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> keine Angaben	<input type="checkbox"/> keine Angaben	<input type="checkbox"/> keine Angaben	<input type="checkbox"/> keine Angaben	

Beispielhafte Darstellung zur Identifikation der Ansprechpartner in den verschiedenen Themenfeldern. Fortführung der Fragebogenseite bis Personencode 25 (Seite 28)

16

Informationsstand

30 INFORMIERTHEIT		
Wie gut fühlen Sie sich über Angebote (bspw. Dienstleistungen etc.) in Mülheim an der Ruhr informiert?	INT: Bitte vorlesen. (Zur Unterstützung Skalenblatt B austeilen)	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/>	Sehr gut informiert	34
<input type="checkbox"/>	Eher gut informiert	31
<input type="checkbox"/>	Teils informiert /Teils nicht informiert	
<input type="checkbox"/>	Eher nicht informiert	
<input type="checkbox"/>	Nicht informiert	34
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	31
Sonstiges:		

31 GEWÜNSCHTE INFORMATIONEN IN THEMENBEREICHEN		
Zu welchen Themenbereichen hätten Sie gerne mehr Informationen oder Hilfestellungen?	INT: Bitte vorlesen. Mehrfachantworten möglich. (Zur Unterstützung Skalenblatt C austeilen)	
<input type="checkbox"/>	Unterstützung im Umgang mit Technik (bspw. mit Computern)?	
<input type="checkbox"/>	Informationen über aktuelle Kulturprogramm (bspw. Theater- und Kinovorführungen)?	
<input type="checkbox"/>	Hilfe bei gesundheitlichen Fragestellungen (bspw. gesunde Ernährung etc.)?	
<input type="checkbox"/>	Hilfe bei Fragestellungen zum Thema Pflege im Alter (bspw. Pflege von Angehörigen etc.)?	
<input type="checkbox"/>	Fragen zu Krankenhausaufenthalten und der Rückführung in die eigene Wohnung	
<input type="checkbox"/>	Unterstützung im Umgang mit Öffentlichen Verkehrsmitteln (organisieren von Bahnverbindungen, Begleitung)?	
<input type="checkbox"/>	Fragen zum Thema Wohnen (bspw. bzgl. des Mietvertrags oder Betriebskostenabrechnung)?	
<input type="checkbox"/>	Hilfe bei der Planung und Buchung von Reisen (bspw. spezielle Seniorenreisen etc.)?	
<input type="checkbox"/>	Anregungen zur Gestaltung der freien Zeit (bspw. Teilnahme an Kursen etc.)?	
<input type="checkbox"/>	Unterstützung bei der Suche nach Dienstleistungen (bspw. Handwerksdienstleistungen)?	
<input type="checkbox"/>	Informationen im Hinblick auf die Verwaltung von finanziellen Angelegenheiten (Steuererklärung etc.)?	
<input type="checkbox"/>	Hilfe im Umgang mit Behörden (bspw. bei der Antragsstellung)?	
<input type="checkbox"/>	Zu keinen der genannten Themenbereiche	
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

32 BEREICHE FÜR UNTERSTÜTZUNG		
Gibt es Situationen oder Lebensbereiche, in denen Sie sich zusätzlich Hilfe wünschen bzw. benötigen, die noch nicht genannt wurden?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Ja		33
<input type="checkbox"/> Nein		34
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		

33 BENÖTIGTE HILFE	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich	Welche Hilfen benötigen/wünschen Sie sich?
Angaben:	

Ist-Stand Mülheim an der Ruhr

34 LÜCKEN IM INFORMATIONSSYSTEM		
Ist es schon einmal vorgekommen, dass Sie Informationen benötigt haben, aber keine Hilfe erhalten haben?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Ja		35
<input type="checkbox"/> Nein		37
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		35

35 ERLÄUTERUNG	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Um welche Information handelte es sich?
Beschreibung:	

36	PROBLEMBEWÄLTIGUNG
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Wie sind Sie anschließend mit dieser Situation umgegangen? (Haben Sie Ihre Information trotzdem bekommen?)
Beschreibung:	

Engagement

37	EHRENAMT	
Engagieren Sie sich ehrenamtlich?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Ja		38
<input type="checkbox"/> Nein		39
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

38	BEREICH EHRENAMT
In welchem Bereich sind Sie ehrenamtlich tätig?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/> Sport	
<input type="checkbox"/> Kunst/Kultur	
<input type="checkbox"/> Kirche	
<input type="checkbox"/> Natur-Umweltschutz	
<input type="checkbox"/> Hilfs- und Rettungsdienste	
<input type="checkbox"/> Kommunalpolitisches Engagement	
<input type="checkbox"/> Politik und Interessenvertretung	
<input type="checkbox"/> Soziale Arbeit	
<input type="checkbox"/> Jugendarbeit	
<input type="checkbox"/> Arbeit mit Menschen mit Behinderung	
<input type="checkbox"/> Schule	
<input type="checkbox"/> Familie	
<input type="checkbox"/> Gesundheitswesen	
<input type="checkbox"/> Altenhilfe und Altenpflege	
<input type="checkbox"/> Seniorenarbeit	
<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
Sonstiges:	

Lotsensystem



Die Stadt Mülheim an der Ruhr möchte so genannte Lotsen einführen, die Hilfen und Beratung für ältere Menschen bieten oder an die zuständige Institution weitervermitteln.

39 BEDARF LOTSENSYSTEM	
Was halten Sie von einem Lotsensystem für ältere Menschen?	INT: Bitte vorlesen. (Zur Unterstützung Skalenblatt B austeilern)
<input type="checkbox"/> Sehr gut	
<input type="checkbox"/> Eher gut	
<input type="checkbox"/> Teils/teils	
<input type="checkbox"/> Eher nicht gut	
<input type="checkbox"/> Nicht gut	
<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
Sonstiges:	

40 NUTZUNG LOTSENSYSTEM		
Würden Sie dieses Angebot in Anspruch nehmen?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Ja		41
<input type="checkbox"/> Nein		42
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		46
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

41 BEGRÜNDUNG NUTZUNG		
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum würden Sie ein solches Angebot in Anspruch nehmen und was versprechen Sie sich davon?	Weiter mit Frage
Begründung:		43

42 BEGRÜNDUNG KEINE NUTZUNG		
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchen Gründen würden Sie dieses Angebot nicht in Anspruch nehmen?	Weiter mit Frage
Begründung:		71

43 FAVORISIERTE THEMENBEREICHE		
In welchen Themenbereichen würden Sie einen Lotsen in Anspruch nehmen?	INT: Bitte vorlesen. Mehrfachantworten möglich. (Zur Unterstützung Skalenblatt C austeilen)	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/>	Technik	44
<input type="checkbox"/>	Kultur	
<input type="checkbox"/>	Gesundheit	
<input type="checkbox"/>	Pflege im Alter	
<input type="checkbox"/>	Hilfe bei Rückführung in die eigene Wohnung nach Krankenhausaufenthalt (Entlassmanagement)	
<input type="checkbox"/>	Umgang mit ÖPNV	
<input type="checkbox"/>	Wohnen	
<input type="checkbox"/>	Reisen	
<input type="checkbox"/>	Gestaltung der freien Zeit	
<input type="checkbox"/>	Finden einer Dienstleistung	
<input type="checkbox"/>	Regelung von finanziellen Angelegenheiten	45
<input type="checkbox"/>	Umgang mit Behörden	
<input type="checkbox"/>	In keinem der genannten Themenbereiche	
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	46
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

44 BEGRÜNDUNG		
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum würden Sie einen Lotsen in diesen Themenbereich(en) in Anspruch nehmen?	
Begründung:		

45	WEITERE NENNUNG VON IN FRAGE KOMMENDEN THEMENBEREICHEN	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Gibt es noch andere (weitere) Themenbereiche, in denen Sie sich den Rat eines Lotsen wünschen?	
Themenbereiche:	<input type="checkbox"/> keine weiteren Themenbereiche <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben	

Anforderungen Lotse



Jetzt möchte ich von Ihnen wissen, wie das Idealbild eines Lotsen aussehen sollte.

46	IDEALBILD LOTSE MÄNNLICH/WEIBLICH	
Bitte beschreiben Sie mir, wie der ideale Lotse sein sollte. Ist der Lotse männlich oder weiblich?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Mann		47
<input type="checkbox"/> Frau		48
<input type="checkbox"/> Mann und Frau		49
<input type="checkbox"/> Das Geschlecht ist mir egal		
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		

47	LOTSE MANN	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum sollte ein Mann die Lotsentätigkeit übernehmen?	Weiter mit Frage
Begründung:		49

48	LOTSE FRAU	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum sollte eine Frau die Lotsentätigkeit übernehmen?	
Begründung:		

49 IDEALBILD LOTSE GESCHULT/NICHT GESCHULT		
Sollte der Lotse geschult und somit auf seine Tätigkeit vorbereitet worden sein?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> ja, die Lotsen sollten geschult sein		52
<input type="checkbox"/> nein, die Lotsen sollten nicht geschult sein		50
<input type="checkbox"/> mir ist egal, ob die Lotsen geschult werden oder nicht		51
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		52
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		

50 LOTSE KEINE SCHULUNG		
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchem Grund sollte die Lotsin/ der Lotse nicht geschult sein?	Weiter mit Frage
Begründung:		52

51 LOTSE GLEICHGÜLTIGKEIT SCHULUNG		
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchem Grund stehen Sie einer Lotsenschulung gleichgültig gegenüber?	
Begründung:		

52 IDEALBILD LOTSE TREFFPUNKT		
Sollte sich der Lotse irgendwo in der Stadtmitte aufhalten oder hat er ein festes Büro im Stadtteil, wo Sie ihn aufsuchen können?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> im Stadtteil		53
<input type="checkbox"/> in einer Einrichtung/Büro		55
<input type="checkbox"/> die Lotsen sollten im Stadtteil und in einer Einrichtung ansprechbar sein		57
<input type="checkbox"/> mir ist egal, wo die Lotsen anzutreffen sind		60
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		

53	LOTSE IM STADTTEIL
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum sollte der Lotse in der Stadtmitte ansprechbar sein?
Begründung:	

54	LOTSE EINSATZORT IM STADTTEIL I
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	An welchen Orten/Plätzen in der Stadtmitte sollte der Lotse anzutreffen sein?
Begründung:	Weiter mit Frage
	60

55	LOTSE IN EINRICHTUNG
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum sollte der Lotse in einer Einrichtung (in Stadtmitte) ansprechbar sein?
Begründung:	

56	LOTSE BESTIMMUNG EINRICHTUNGEN I	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	In welchen Einrichtungen (Stadtmitte) sollte der Lotse ansprechbar sein?	Weiter mit Frage
Begründung:		60

57	LOTSE IM STADTTEIL UND EINRICHTUNG	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum sollte der Lotse sowohl in der Stadtmitte als auch in Einrichtungen ansprechbar sein?	
Begründung:		

58	LOTSE EINSATZORT IM STADTTEIL II	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	An welchen Orten/Plätzen in der Stadtmitte sollte der Lotse anzutreffen sein?	
Begründung:		

59	LOTSE BESTIMMUNG EINRICHTUNGEN II
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	In welchen Einrichtungen (Stadtmitte) sollte der Lotse ansprechbar sein?
Begründung:	

60	IDEALBILD LOTSE PROFESSIONELL/EHRENAMTLICH
Sollte der Lotse ein professioneller Anbieter oder ein Ehrenamtlicher sein?	INT: Nicht vorlesen. Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> ein Professioneller	61
<input type="checkbox"/> ein Ehrenamtlicher	62
<input type="checkbox"/> ein Professioneller und ein Ehrenamtlicher	63
<input type="checkbox"/> mir ist egal, wer die Lotsentätigkeit ausübt	64
<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
<input type="checkbox"/> Keine Angaben	

61	LOTSE PROFESSIONELL
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchem Grund soll die Lotsentätigkeit von Professionellen ausgeübt werden? Weiter mit Frage
Begründung:	67

62	LOTSE EHRENAMTLICH
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchem Grund soll die Lotsentätigkeit von Ehrenamtlichen ausgeübt werden? Weiter mit Frage
Begründung:	64

63	LOTSE PROFESSIONELL UND EHRENAMTLICH
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchem Grund soll die Lotsentätigkeit von Professionellen und Ehrenamtlichen ausgeübt werden?
Begründung:	

64	IDEALBILD LOTSE HONORIERUNG/KEINE HONORIERUNG	
Sollte der ehrenamtliche Lotse eine Honorierung für seine Arbeit erhalten oder ist das nicht nötig?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/>	Lotsentätigkeit soll honoriert werden	65
<input type="checkbox"/>	Lotsentätigkeit soll nicht honoriert werden	66
<input type="checkbox"/>	mir ist egal, ob die Lotsentätigkeit honoriert wird oder nicht	67
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	

65	VORSCHLAG HONORIERUNG	
Wie sollte das Engagement der ehrenamtlichen Lotsen honoriert werden?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/>	Anerkennung durch bspw. Berichte in Zeitungen	67
<input type="checkbox"/>	Übernahme von Kosten im Rahmen des Ehrenamts	
<input type="checkbox"/>	Vergünstigungen (bspw. bei Einkäufen, Kinobesuchen etc.) durch eine Ehrenamtskarte in Mülheim an der Ruhr	
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

66	LOTSE KEINE HONORIERUNG
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Warum sollte die ehrenamtliche Lotsentätigkeit <u>nicht</u> honoriert werden?
Begründung:	

67	IDEALBILD LOTSE HAUSBESUCH/STREETWORK	
Sollte der Lotse Hausbesuche durchführen oder müssen Sie ihn aufsuchen, wenn Sie eine Information benötigen?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Hausbesuche		69
<input type="checkbox"/> aufsuchen		68
<input type="checkbox"/> Hausbesuche und aufsuchen		69
<input type="checkbox"/> mir ist egal, wie die Lotsen ihre Dienste anbieten		
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
	Keine Angaben	

68	LOTSE AUFSUCHEN	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Wie begründen Sie, dass die Lotsen aufgesucht werden sollten?	Weiter mit Frage
Begründung:		69

69	IDEALBILD LOTSE FESTE SPRECHZEITEN/OFFENE SPRECHZEITEN	
Sollte der Lotse feste Sprechstundenzeiten mit Terminvergabe oder offene Sprechstunden haben?	INT: Nicht vorlesen.	
	<input type="checkbox"/>	festgelegte Sprechstunden
	<input type="checkbox"/>	offene Sprechstunden
	<input type="checkbox"/>	festgelegte und offene Sprechstunden
	<input type="checkbox"/>	mir ist egal, wie die Sprechstunden geregelt sind
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben

70	ALTER LOTSE	
Wie alt sollte der Lotse sein?	INT: Bitte vorlesen. (Zur Unterstützung Skalenblatt B austeilen)	
	<input type="checkbox"/>	Ist mir egal
	<input type="checkbox"/>	Zwischen 20 und 30 Jahre
	<input type="checkbox"/>	Zwischen 30 und 40 Jahre
	<input type="checkbox"/>	Zwischen 40 und 50 Jahre
	<input type="checkbox"/>	Zwischen 50 und 60 Jahre
	<input type="checkbox"/>	Zwischen 60 und 70 Jahre
	<input type="checkbox"/>	Älter als 70 Jahre
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:		

Teilnahme Lotsensystem

71	MÖGLICHE TEILNAHME	
Würden Sie sich ehrenamtlich in das Lotsensystem einbringen?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
	<input type="checkbox"/>	Ja
	<input type="checkbox"/>	Nein
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:		

72	EINSATZMÖGLICHKEIT MOBILER LOTSE	
Möchten Sie als mobiler Lotse tätig sein? Das heißt im Stadtteil ansprechbar sein?	INT: Nicht vorlesen.	
	<input type="checkbox"/>	Ja
	<input type="checkbox"/>	Nein
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:		

73	EINSATZMÖGLICHKEIT STANDORTFESTER LOTSE	
Möchten Sie als Lotse in einer Institution bzw. in einem Büro tätig sein?	INT: Nicht vorlesen.	
	<input type="checkbox"/> Ja	
	<input type="checkbox"/> Nein	
	<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
	Sonstiges:	

74	VORAUSSETZUNGEN TEILNAHME	
Unter welcher Voraussetzung würden Sie sich als Lotse zur Verfügung stellen?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig. Mehrfachantworten möglich.	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte mich als Lotse/Lotsin einsetzen, wenn der Einsatzort in der <u>Nähe meines Wohnortes</u> ist.	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte mich als Lotse/Lotsin engagieren, wenn ich hierfür <u>entlohnt</u> werde.	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte als Lotse/Lotsin tätig werden, wenn ich zuvor bzw. während dessen an <u>Bildungsveranstaltung teilnehmen</u> kann.	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte mich als Lotse/ Lotsin einsetzen, wenn ich hierfür <u>genügend Zeit</u> aufbringen kann.	
	<input type="checkbox"/> Ich stelle mich als Lotsin zur Verfügung, wenn ich weiß an wen ich mich wenden muss (<u>zentrale Kontaktstelle</u>).	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte mich als Lotse/Lotsin engagieren, wenn ich von <u>professionellen Fachkräften</u> thematisch <u>begleitet</u> werde.	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte mich als Lotse/Lotsin engagieren, wenn die Lotsentätigkeit eine <u>entsprechende Anerkennung</u> (bspw. Berichte in Zeitungen oder Entlohnung etc.) erhält.	
	<input type="checkbox"/> Ich möchte mich als Lotse/Lotsin engagieren, wenn ich einen persönlichen Bezug zum Thema habe.	
	<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
	Sonstiges:	

75	BEGRÜNDUNG TEILNAHME	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchen Gründen würden Sie eine Lotsentätigkeit übernehmen?	Weiter mit Frage
Begründung:		77

76 BEGRÜNDUNG NICHTTEILNAHME		
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchen Gründen würden Sie <u>keine</u> Lotsentätigkeit übernehmen?	Weiter mit Frage
Begründung:		83

77 THEMENFELDER BEI TEILNAHME		ERFAHRUNGSBEREICH
INT: Bitte vorlesen	In welchen Themenfeldern/ haben Sie Fähigkeiten? Bitte nennen Sie mir maximal 3 Bereiche. INT: (Zur Unterstützung Skalenblatt C austeilen)	Wodurch haben Sie die Fähigkeiten in dem genannten Themenfeld erlangt? INT: Mehrfachantworten möglich.
	<input type="checkbox"/> Technik	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Kultur	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Gesundheit	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:

INT: Bitte vorlesen	THEMENFELDER BEI TEILNAHME In welchen Themenfeldern/ haben Sie Fähigkeiten? Bitte nennen Sie mir maximal nur 3 Bereiche. INT: (Zur Unterstützung Skalenblatt C austeilen)	ERFAHRUNGSBEREICH Wodurch haben Sie die Fähigkeiten in dem genannten Themenfeld erlangt? INT: Mehrfachantworten möglich.
	<input type="checkbox"/> Pflege im Alter	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Hilfe bei allen Fragen, die einen Krankenhausaufenthalt und die Rückführung in die eigene Wohnung nach Krankenhausaufenthalt betreffen (Krankenhaus- und Entlassmanagement)	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Umgang mit ÖPNV	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Wohnen	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:

INT: Bitte vorlesen	THEMENFELDER BEI TEILNAHME In welchen Themenfeldern/ haben Sie Fähigkeiten? Bitte nennen Sie mir maximal nur 3 Bereiche . INT: (Zur Unterstützung Skalenblatt C austeilten)	ERFAHRUNGSBEREICH Wodurch haben Sie die Fähigkeiten in dem genannten Themenfeld erlangt? INT: Mehrfachantworten möglich.
	<input type="checkbox"/> Reisen	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Gestaltung der freien Zeit	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
	<input type="checkbox"/> Finden einer Dienstleistung	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:

THEMENFELDER BEI TEILNAHME	ERFAHRUNGSBEREICH
INT: Bitte vorlesen In welchen Themenfeldern/ haben Sie Fähigkeiten? Bitte nennen Sie mir maximal nur 3 Bereiche. INT: (Zur Unterstützung Skalenblatt C austeilten)	Wodurch haben Sie die Fähigkeiten in dem genannten Themenfeld erlangt? INT: Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/> Regelung von finanzielle Angelegenheiten	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
<input type="checkbox"/> Umgang mit Behörden	<input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Nebentätigkeit/job <input type="checkbox"/> Hobby <input type="checkbox"/> Freizeit <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Alltagstätigkeit <input type="checkbox"/> Ehrenamt <input type="checkbox"/> weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angaben Sonstiges:
<input type="checkbox"/> Weiß nicht <input type="checkbox"/> Keine Angaben Sonstiges:	

78	BEREITSCHAFTSINTENSITÄT
INT: Bitte vorlesen:	Mit welchem Stundenumfang würden Sie sich in der Woche engagieren?
_____ Std. pro Woche	

79	TEILNAHME SCHULUNG	
Würden Sie an einer Lotsenschulung teilnehmen?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Ja		80
<input type="checkbox"/> Nein		81
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		82
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

80	BEGRÜNDUNG TEILNAHME SCHULUNG	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchen Gründen würden Sie an einer Schulung teilnehmen?	Weiter mit Frage
Begründung:		82

81	BEGRÜNDUNG KEINE TEILNAHME AN SCHULUNG	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Aus welchen Gründen würden Sie <u>nicht</u> an einer Schulung teilnehmen?	Weiter mit Frage
Begründung:		83

82	ERWARTUNG SCHULUNG	
INT: Bitte vorlesen: Mehrfachantworten möglich.	Was sollte eine Schulung der Lotsen leisten/beinhalten?	
Schulungsinhalte:		

Soziodemografische Angaben



Wir sind nun am letzten Fragenblock angelangt. Es geht um Ihre soziodemographischen Angaben, z. B. Fragen zu Ihrer Nationalität und Ihrem Berufsstand.

83	GESCHLECHT DER ZIELPERSON	
	INT: Nicht vorlesen, nur ankreuzen!	
	<input type="checkbox"/>	weiblich
	<input type="checkbox"/>	männlich

84 GEBURTSORT		
Sind Sie in Deutschland geboren?		INT: Nicht vorlesen.
	<input type="checkbox"/> Ja	
	<input type="checkbox"/> Nein	
	<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
85 STAATSANGEHÖRIGKEIT		
Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> deutsch		89
<input type="checkbox"/> polnisch		87
<input type="checkbox"/> italienisch		
<input type="checkbox"/> türkisch		86
<input type="checkbox"/> serbisch		
<input type="checkbox"/> afghanisch		
<input type="checkbox"/> chinesisch		
<input type="checkbox"/> russisch		
<input type="checkbox"/> kroatisch		
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		87
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		
86 AUFENTHALTSSTATUS		
Welchen Aufenthaltsstatus haben Sie?		INT: Bitte vorlesen.
	<input type="checkbox"/> Visum	
	<input type="checkbox"/> Aufenthaltserlaubnis	
	<input type="checkbox"/> Niederlassungserlaubnis	
	<input type="checkbox"/> Erlaubnis zum Daueraufenthalt	
	<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
	<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
Sonstiges:		
87 SPRACHKOMPETENZ		
Wie gut können Sie sich in der deutschen Sprache auf einer Skala von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ verständigen?	INT: Bitte vorlesen. (Zur Unterstützung Skalenblatt B austeilen)	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Sehr gut		89
<input type="checkbox"/> Eher gut		88
<input type="checkbox"/> Teils/teils		
<input type="checkbox"/> Eher schlecht		
<input type="checkbox"/> Sehr schlecht		
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

88	VERSTÄNDIGUNG	
In welchen der folgenden Bereiche benötigen Sie Unterstützung bei der sprachlichen Verständigung?		INT: Bitte vorlesen. Mehrfachantworten möglich.
	<input type="checkbox"/>	Technik
	<input type="checkbox"/>	Kultur
	<input type="checkbox"/>	Gesundheit
	<input type="checkbox"/>	Pflege im Alter
	<input type="checkbox"/>	Hilfe bei Rückführung in die eigene Wohnung nach Krankenhausaufenthalt (Entlassmanagement)
	<input type="checkbox"/>	Umgang mit ÖPNV
	<input type="checkbox"/>	Wohnen
	<input type="checkbox"/>	Reisen
	<input type="checkbox"/>	Gestaltung der freien Zeit
	<input type="checkbox"/>	Finden einer Dienstleistung
	<input type="checkbox"/>	Regelung von finanzielle Angelegenheiten
	<input type="checkbox"/>	Umgang mit Behörden
	<input type="checkbox"/>	In keinem der genannten Themenbereichen
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
	Sonstiges:	

89	ALTER	
Wie alt sind Sie?		INT: Nicht vorlesen.
	<input type="checkbox"/> Jahre
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben

90	WOHNFORM	
Wohnen Sie in einer Mietwohnung, einem gemieteten Haus, einer Eigentumswohnung, einem eigenen Haus oder in einer anderen Wohnform?		INT: Nur vorlesen, wenn nötig.
	<input type="checkbox"/>	Mietwohnung
	<input type="checkbox"/>	Mietshaus
	<input type="checkbox"/>	Eigentumswohnung
	<input type="checkbox"/>	Eigentumshaus
	<input type="checkbox"/>	Betreutes Wohnen
	<input type="checkbox"/>	Altenheim
	<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
	<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
	Sonstiges:	

Bildung

91 SCHULABSCHLUSS

Welchen höchsten Schulabschluss haben Sie?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig.
<input type="checkbox"/>	Haupt-/Volksschulabschluss
<input type="checkbox"/>	Realschulabschluss
<input type="checkbox"/>	Abitur
<input type="checkbox"/>	Fachhochschulreife (Abschluss Fachabitur)
<input type="checkbox"/>	Ohne Schulabschluss
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

92 BERUFSAUSBILDUNG

Haben Sie eine abgeschlossene Berufsausbildung?	INT: Nicht vorlesen.
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

93 STUDIENABSCHLUSS

Haben Sie einen Hochschulabschluss?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage...
<input type="checkbox"/>	ja	94
<input type="checkbox"/>	nein	95
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	

94 NENNUNG STUDIENABSCHLUSS

Welchen Hochschulabschluss haben Sie?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig. Mehrfachantworten möglich.
<input type="checkbox"/>	Diplom
<input type="checkbox"/>	Magister
<input type="checkbox"/>	Staatsexamen bzw. Staatsprüfung
<input type="checkbox"/>	Bachelor
<input type="checkbox"/>	Master
<input type="checkbox"/>	Promotion
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

Familiensituation

95 PARTNERSCHAFT	
Wie ist Ihr Familienstand?	INT: Bitte vorlesen.
<input type="checkbox"/>	Verheiratet, mit Ehepartner/in zusammenlebend
<input type="checkbox"/>	Verheiratet, vom Ehepartner/in getrennt lebend
<input type="checkbox"/>	Geschieden
<input type="checkbox"/>	Verwitwet
<input type="checkbox"/>	Ledig
<input type="checkbox"/>	Eingetragene Lebenspartnerschaft
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

96 ANZAHL DER IM HAUSHALT LEBENDEN PERSONEN	
INT: Bitte vorlesen.	Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt (Sie selbst eingeschlossen)?
Anzahl: _____	

97 KINDER	
Haben Sie Kinder?	INT: Nicht vorlesen.
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

Einkommen

98 ERWERBSTÄTIGKEIT		
Sind Sie erwerbstätig?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/>	ja	103
<input type="checkbox"/>	nein	99
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

99 BEZUG STAATLICHE LEISTUNGEN		
Beziehen Sie derzeit Arbeitslosengeld (I oder II), eine Alters- oder Witwenrente?	INT: Nur vorlesen, wenn nötig. Mehrfachantworten möglich.	Weiter mit Frage
<input type="checkbox"/> Arbeitslosengeld I		101
<input type="checkbox"/> Arbeitslosengeld II		
<input type="checkbox"/> Witwenrente bzw. Witwerrente		
<input type="checkbox"/> Altersrente		100
<input type="checkbox"/> Erwerbslosenrente		101
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

100 ZULETZT AUSGEÜBTE TÄTIGKEIT	
INT: Bitte vorlesen:	Welche berufliche Tätigkeit haben Sie vor dem Ruhestand ausgeübt?
Angaben:	

101 NEBENTÄTIGKEIT		
Gehen Sie zusätzlich einer bezahlten Nebentätigkeit nach?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage...
<input type="checkbox"/> Ja		102
<input type="checkbox"/> Nein		103
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

102 BEGRÜNDUNG NEBENTÄTIGKEIT	
INT: Bitte vorlesen. Mehrfachantworten möglich.	Aus welchem Grund gehen Sie einer Nebentätigkeit nach?
Begründung:	

103 PFLEGESTUFE		
Haben Sie eine Pflegestufe?	INT: Nicht vorlesen.	Weiter mit Frage...
<input type="checkbox"/> Ja		104
<input type="checkbox"/> Nein		105
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		
Sonstiges:		

104 PFLEGESTUFE	
Welche Pflegestufe haben Sie?	INT: Nicht vorlesen.
<input type="checkbox"/> Pflegestufe 0	
<input type="checkbox"/> Pflegestufe 1	
<input type="checkbox"/> Pflegestufe 2	
<input type="checkbox"/> Pflegestufe 3	

 Nun noch einen Frage zum Schluss....

105 ADRESSE		
INT: Bitte vorlesen, wenn Interesse an Übernahme einer Lotsentätigkeit besteht.	Darf ich Ihre Adresse, Email oder Telefonnummer notieren, sodass wir bei der Umsetzung des Lotsensystems eventuell auf Ihre Lotsenfähigkeiten zurück kommen können? Selbstverständlich wird diese auf einem eigenen Zettel notiert, sodass keine Rückschlüsse zu Ihren Antworten im Fragebogen hergestellt werden können.	Weiter mit
<input type="checkbox"/> Ja		Siehe Adresszettel
<input type="checkbox"/> Nein		Befragung beenden!
<input type="checkbox"/> Keine Angaben		Siehe untenstehenden Text.

 Wir sind nun am Ende des Fragebogens angelegt, daher möchte ich mich herzlich für Ihre Unterstützung und Engagement bedanken!

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

INT: Bitte vermerken Sie, ob noch eine dritte Person während des Interviews anwesend war.

Während dem Interview war eine dritte Person anwesend.

Ja Nein

INT: Ich versichere mit meiner Unterschrift, das Interview entsprechend allen Anweisungen korrekt durchgeführt zu haben.

Mülheim an der Ruhr, den Unterschrift:

Tabelle 30: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Technik“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

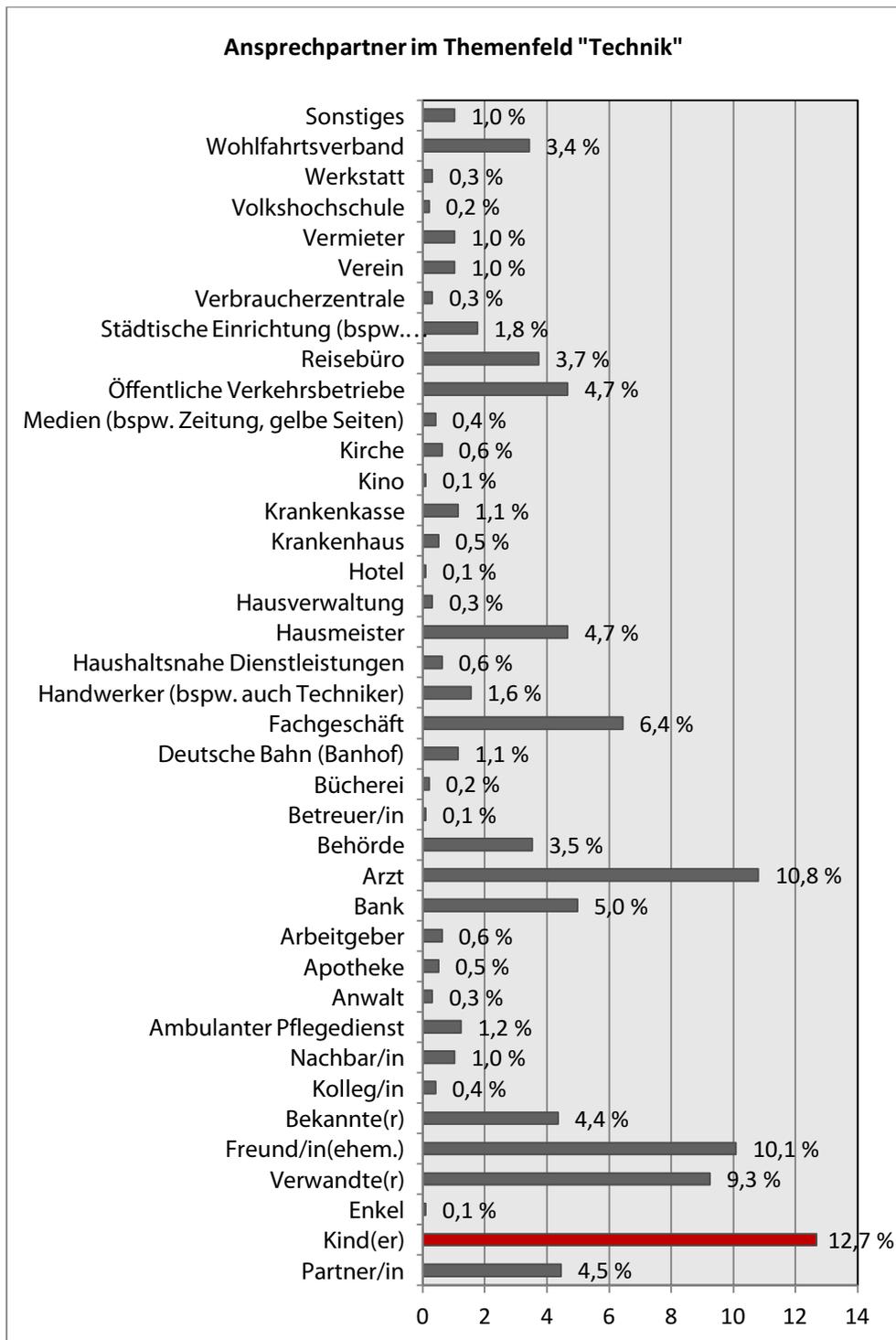


Tabelle 31: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Kultur“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

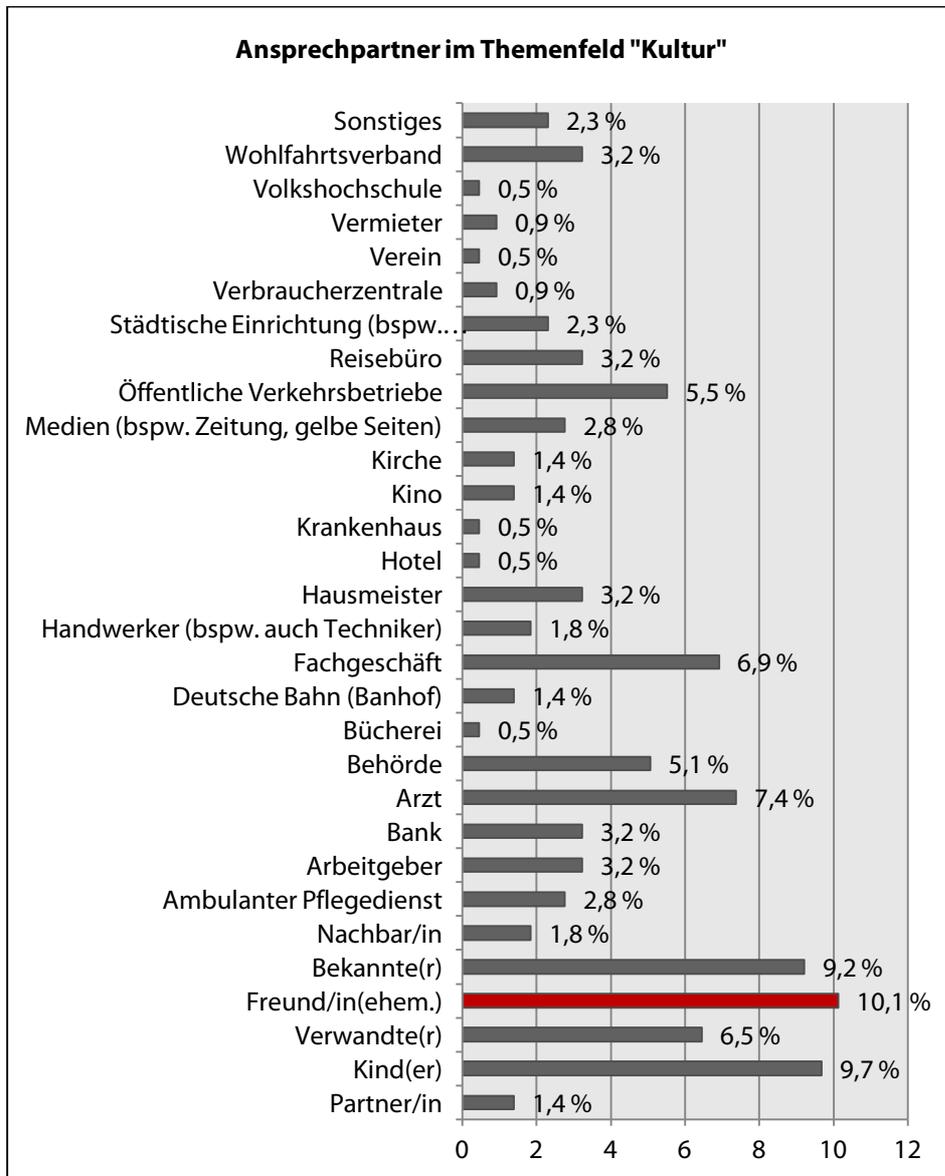


Tabelle 32: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Gesundheit“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

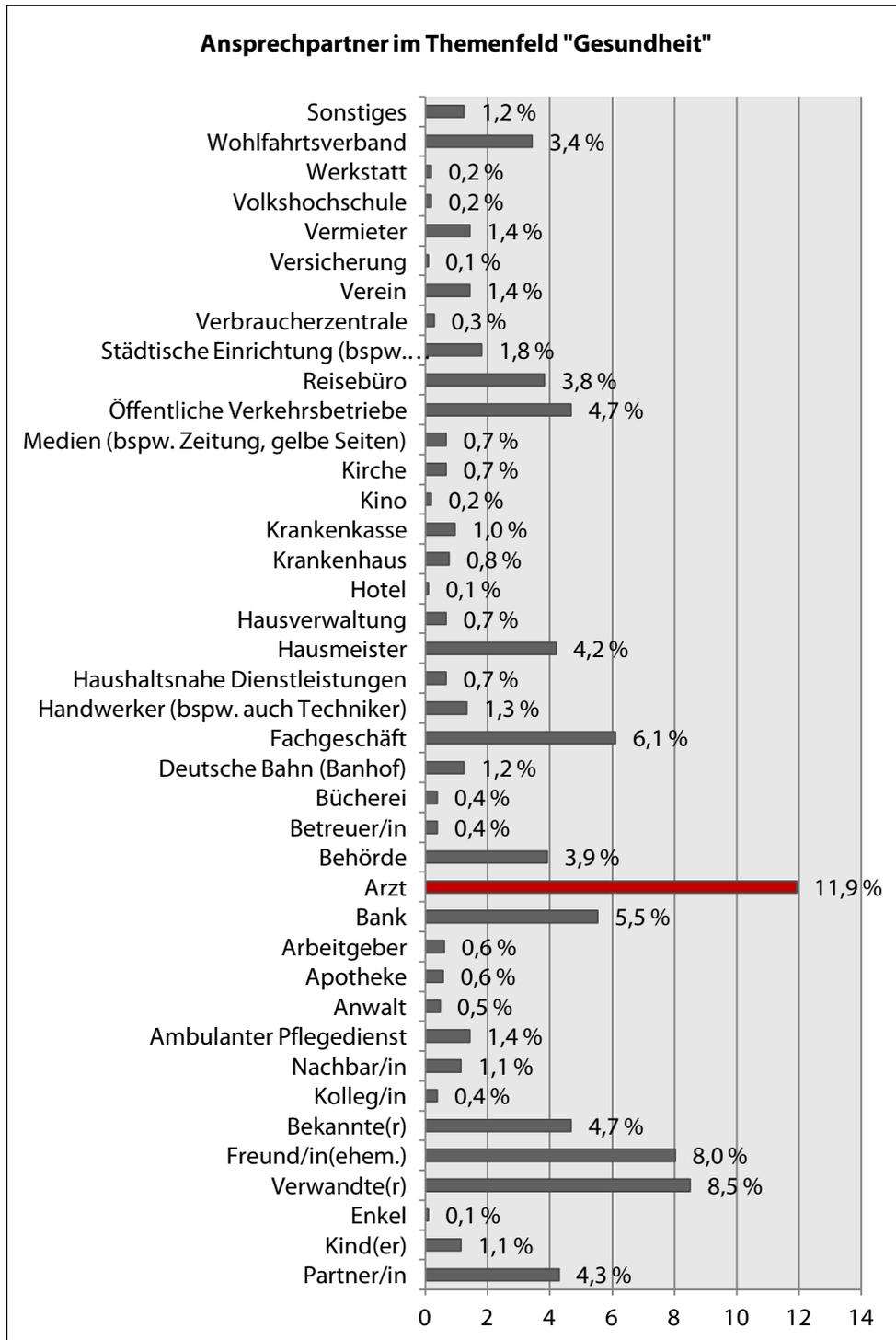


Tabelle 33: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Pflege im Alter“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

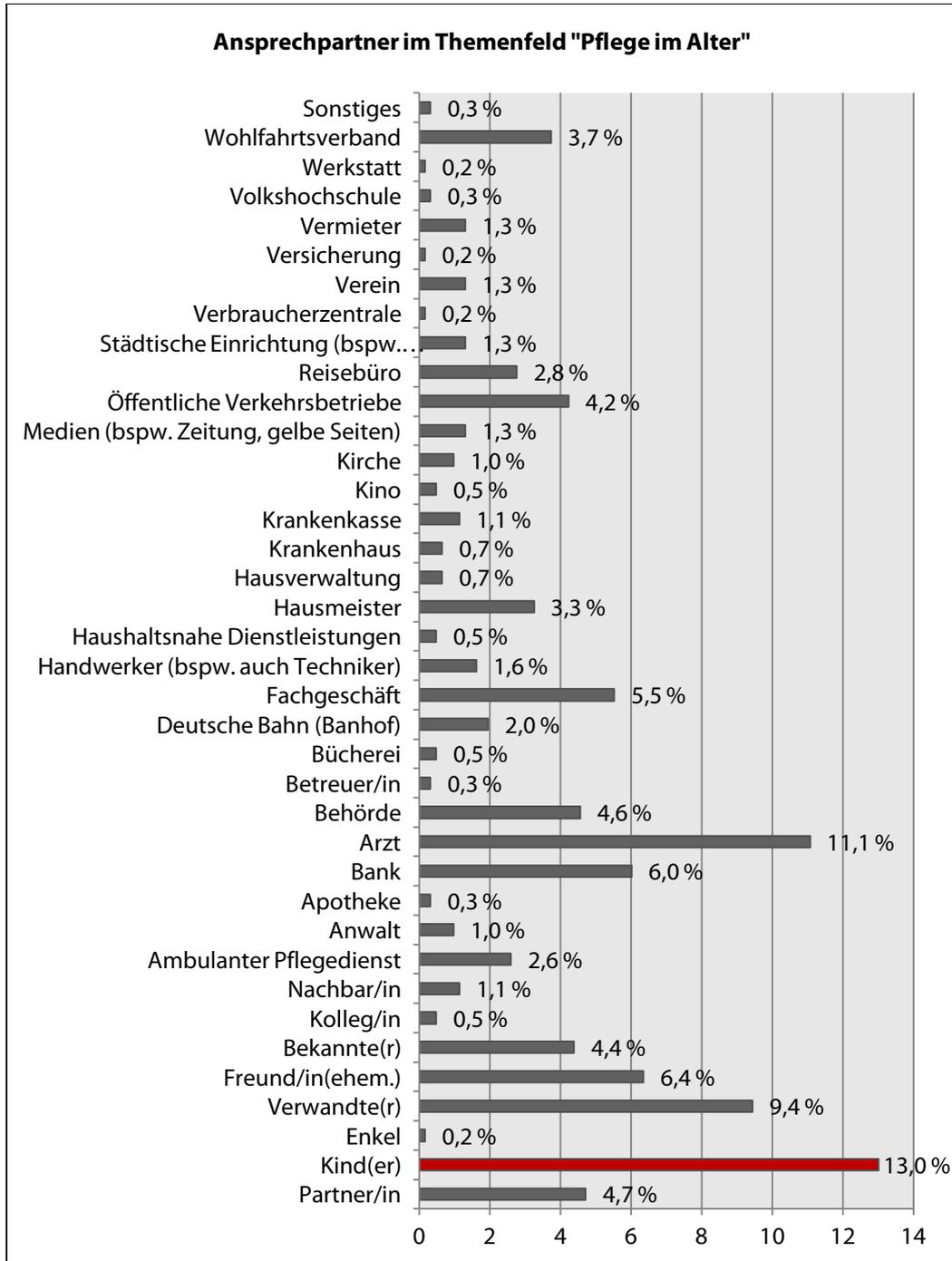


Tabelle 34: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Entlassmanagement“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

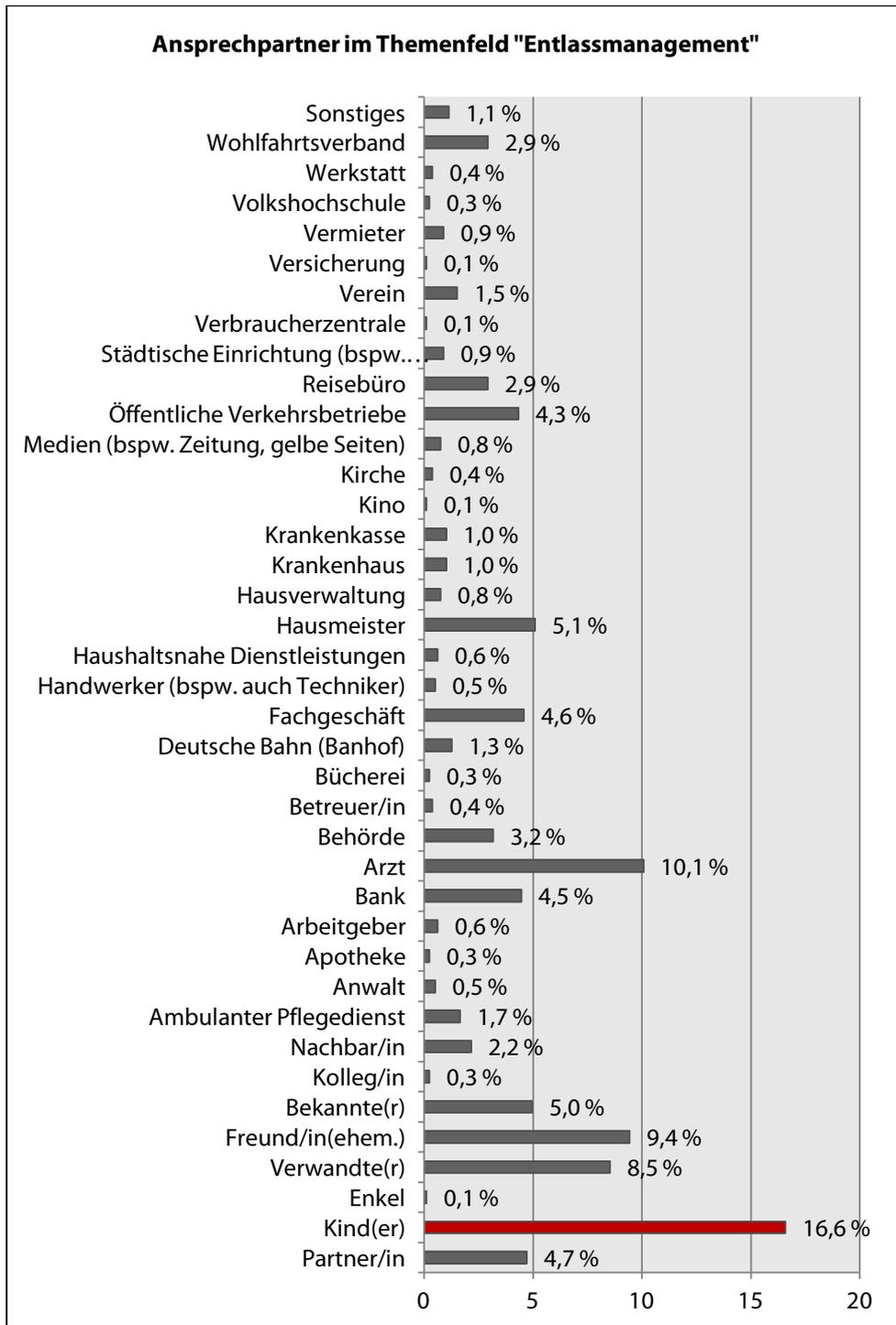


Tabelle 35: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Wohnen“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

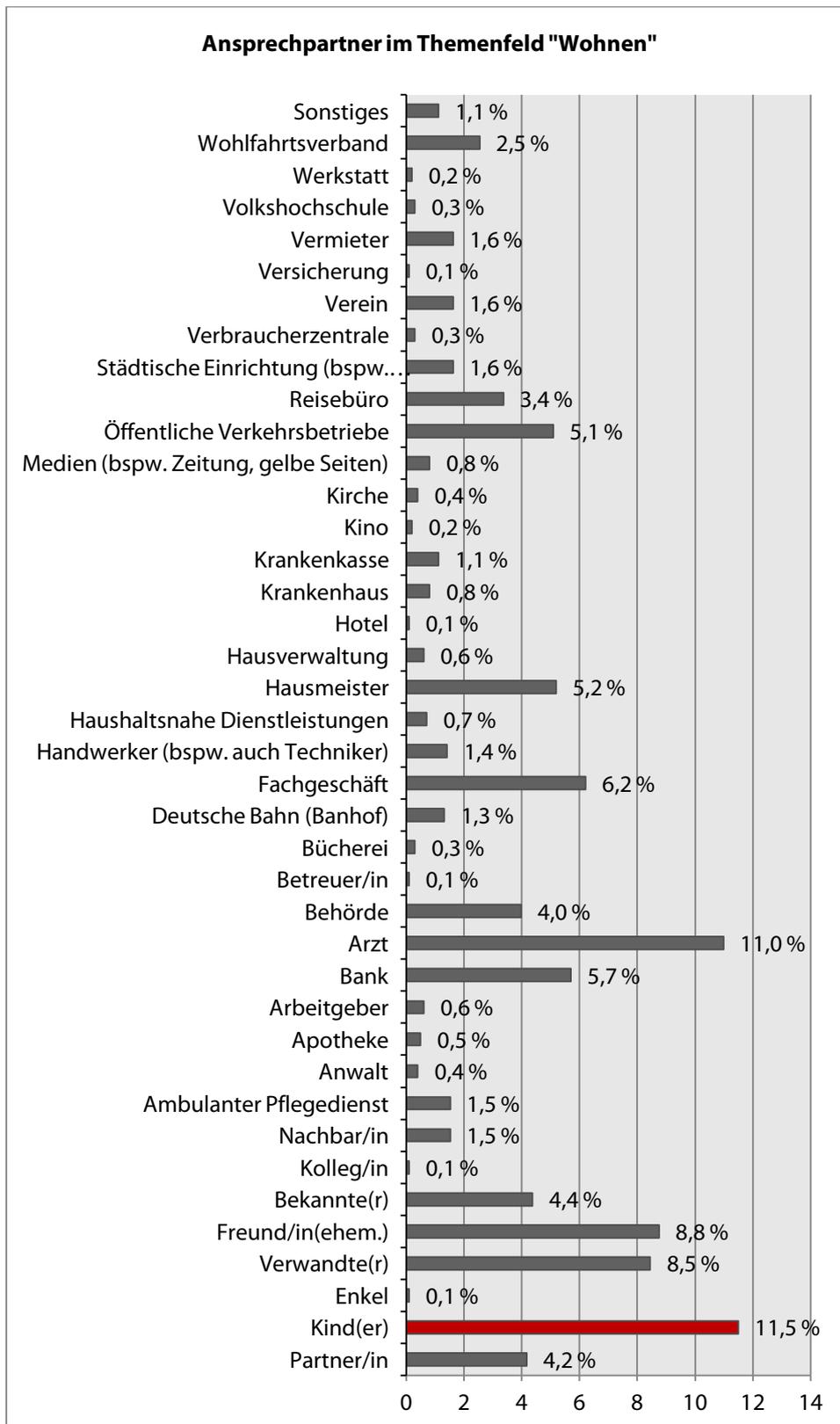


Tabelle 36: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Umgang mit dem ÖPNV“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

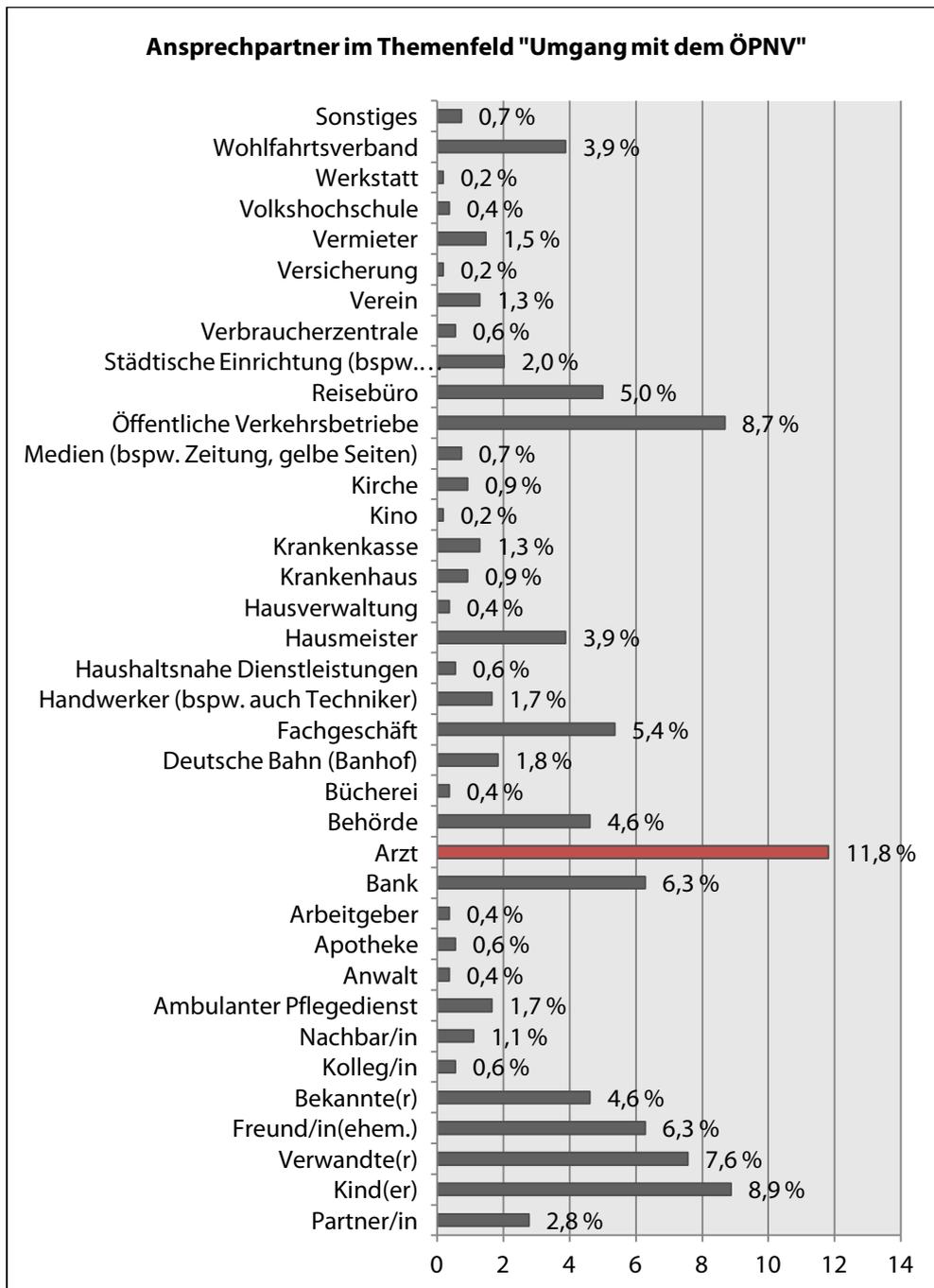


Tabelle 37: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Reisen“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

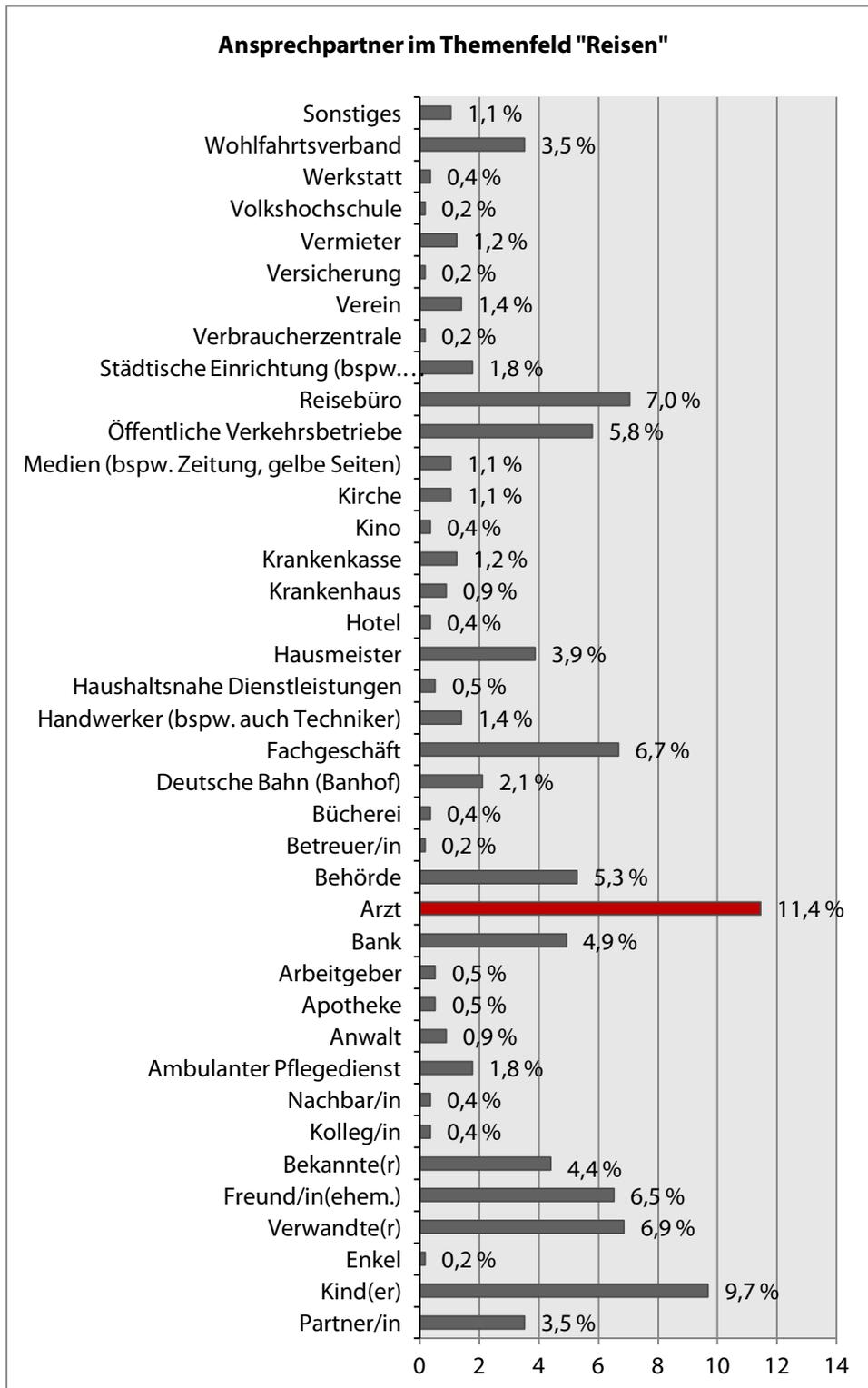


Tabelle 38: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Gestaltung der freien Zeit“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

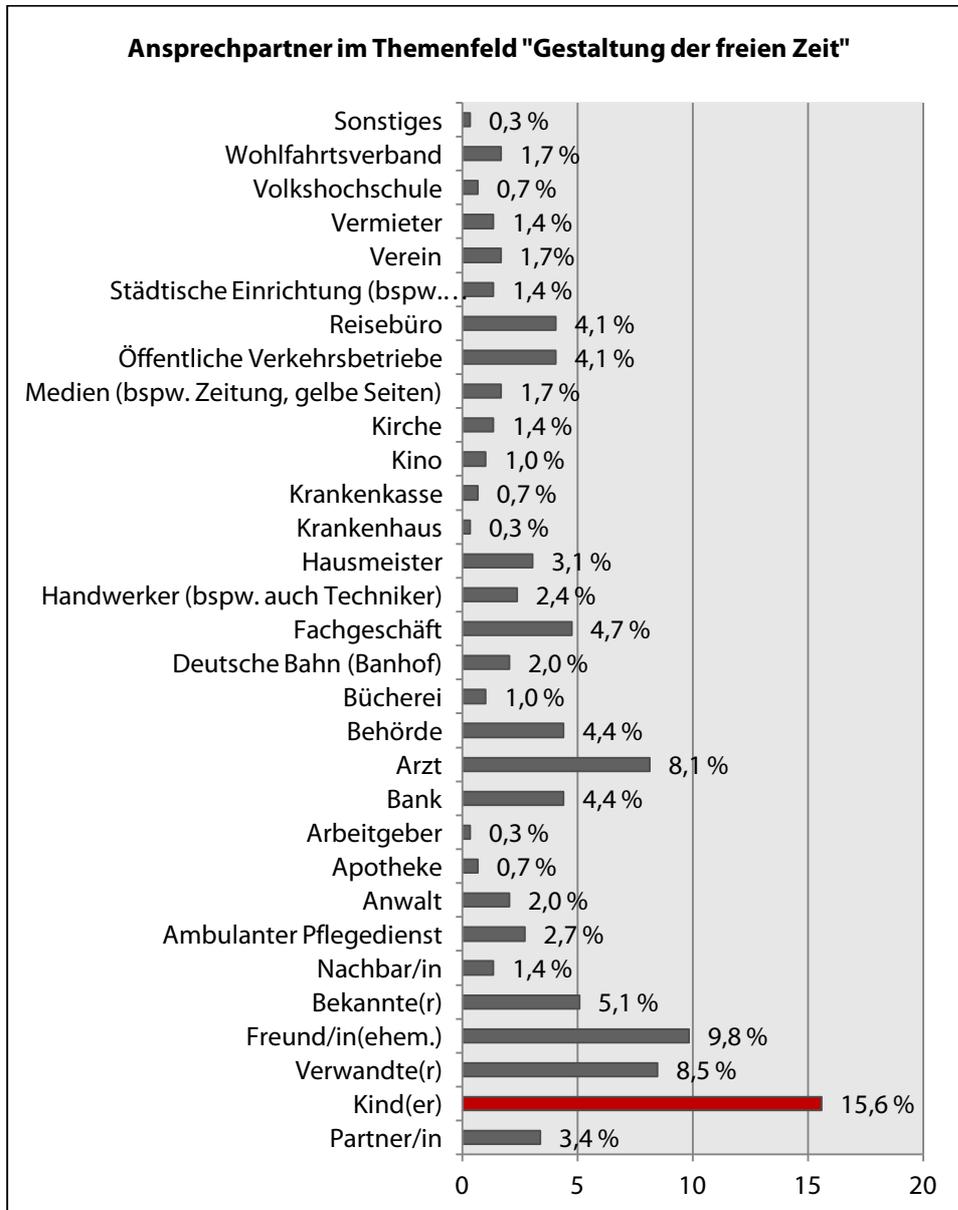


Tabelle 39: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Finden von Dienstleistungen“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

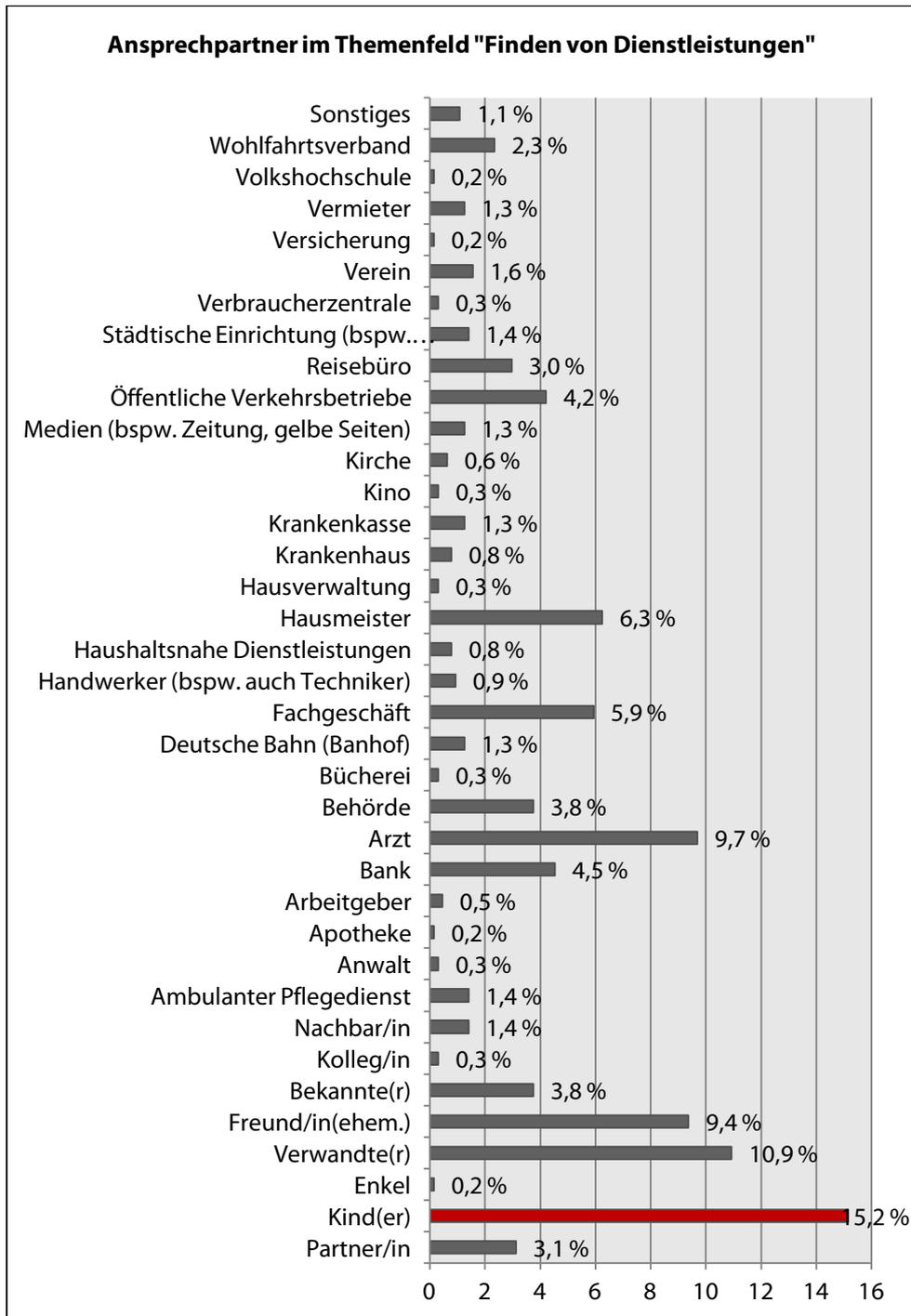


Tabelle 40: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Finanzielle Angelegenheiten“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

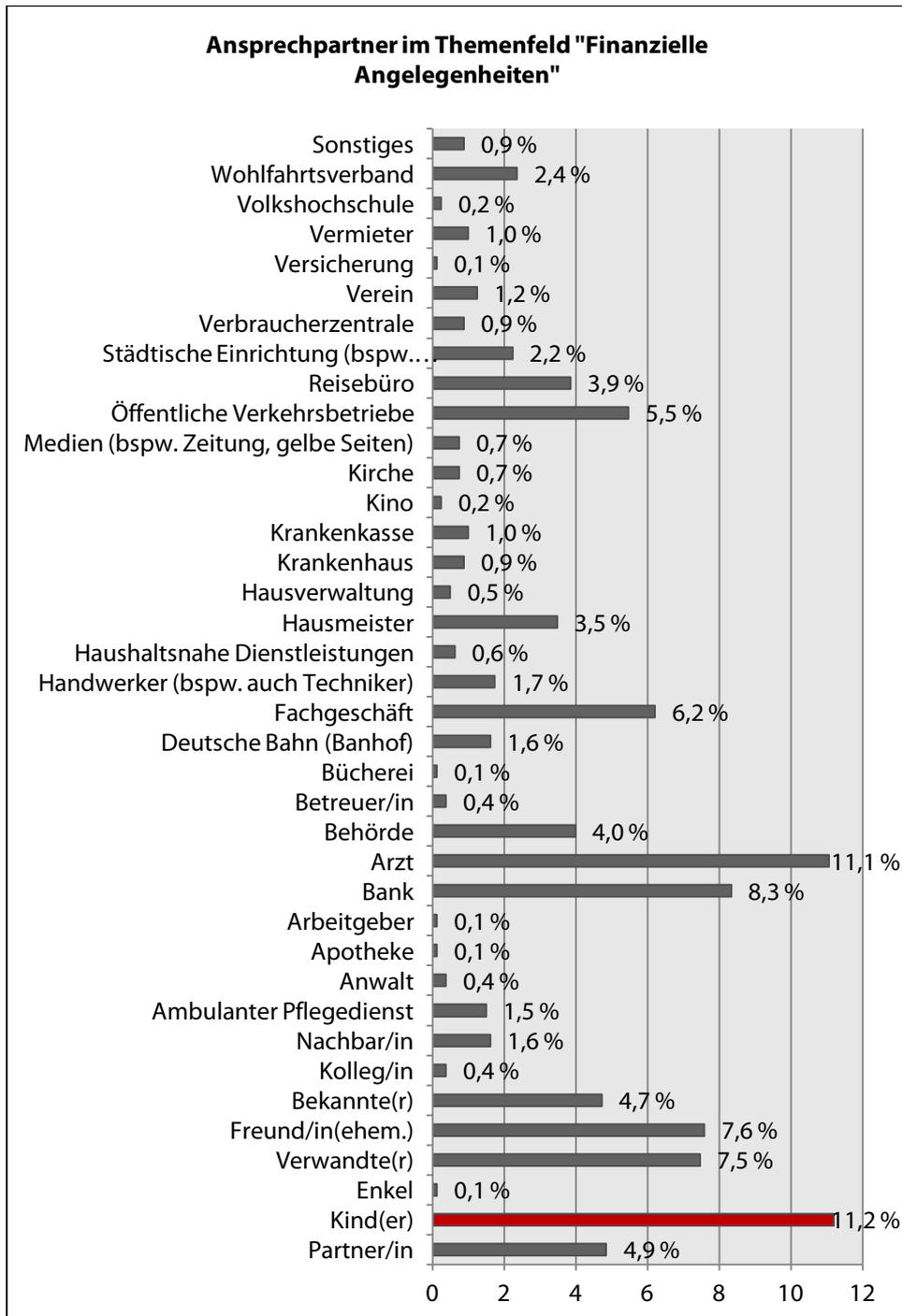


Tabelle 41: Unterstützungsnetzwerk der älteren Wohnbevölkerung zum Thema „Umgang mit Behörden“ (Haushaltsbefragung Mai-Dezember 2013, n=186)

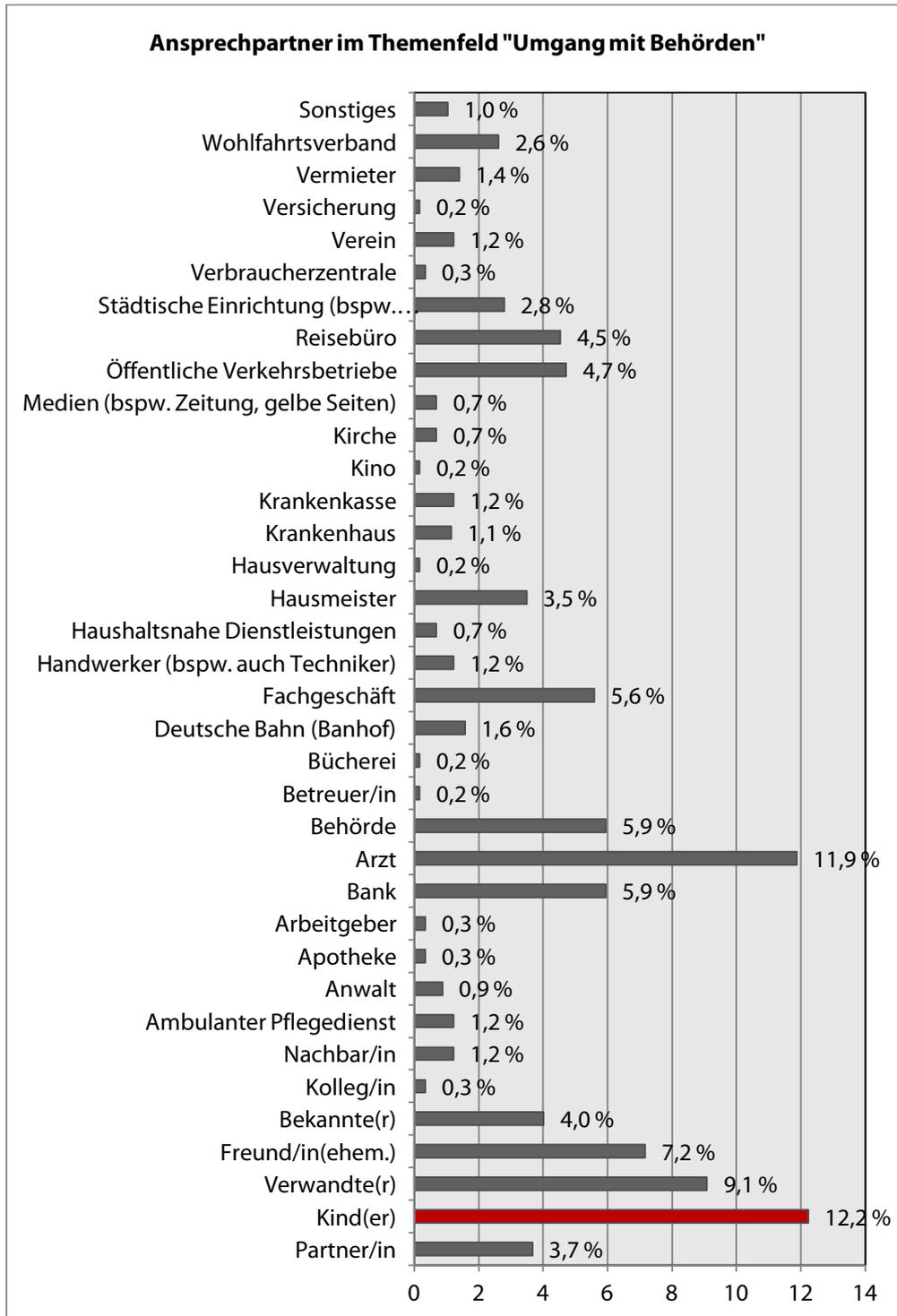


Tabelle 42: Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung über die ehrenamtliche Lotsentätigkeit im Mülheimer Lotsen-Projekt



**Mülheim
an der Ruhr**
Stadt am Fluss
www.muelheim-ruhr.de

SONA – Wege finden
Seniorenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr

Vereinbarung zur Zusammenarbeit und Erklärung zur Tätigkeit als ehrenamtliche/r Lotse/Lotsin im Mülheimer Lotsen-Projekt

1. Persönliche Daten des/der Lotsen/Lotsin.

Name	
Vorname	
Straße	
Postleitzahl, Ort	
Telefon	
Mobil	
Fax	
E-Mail	
Geburtsdatum	
Staatsangehörigkeit	
Berufsbezeichnung/Status	

Frau/Herr _____ erklärt sich bereit, in dem Mülheimer Lotsen-Projekt, ab dem _____ mitzuarbeiten. Sie/er übernimmt die im Folgenden angegebenen Aufgaben freiwillig und unentgeltlich.

2. Gewünschte(s) Einsatzgebiet(e)

Hausbesuche
 Öffentliche Einrichtungen
 Im Stadtteil
 Lotsenbüro
 In meinem beruflichen Kontext

3. Zeitaufwand

Der monatliche Zeitaufwand beträgt etwa _____ Stunden. Sie/er ist bereit, regelmäßig zu folgenden Zeiten die ihr/ihm übertragenden Aufgaben zu übernehmen:

Angabe von bspw. Wochentagen oder ungefähren Zeiträumen

Eine Veränderung des Zeitrahmens wird wechselseitig besprochen.

4. Schulung

Die/der Lotsin/Lotse verpflichtet sich vor Beginn der Lotsentätigkeit die vorgesehene Schulung zu absolvieren. Hierdurch erhält die/der Lotsin/Lotse die Anerkennung (Zertifizierung) als offizielle/r Lotse/Lotsin im Projekt tätig zu sein. Auch die Teilnahme an weiterführenden Schulungen bzw. Informationsveranstaltungen sind verpflichtend.

1

5. Erstattung von Kosten

Die/der ehrenamtlich Tätige hat in Absprache mit der Projektkoordination im Rahmen der Möglichkeiten des Lotsen-Projektes Anspruch auf Erstattung der Fahrtkosten und anderer im Rahmen der Lotsentätigkeit anfallenden Kosten (bspw. Telefonrechnungen). Die Erstattung der Kosten erfolgt quartalsmäßig mit dem Nachweis der angefallenen Ausgaben. Weiterhin hat die/der Lotsin/Lotse die Möglichkeit vielfältige Vergünstigung (bspw. bei kulturellen Veranstaltungen etc.) in Form einer Ehrenamtskarte zu erhalten. Diese wird bei Bedarf von der Projektkoordination beantragt.

Mit Beginn der Lotsentätigkeit möchte ich von der Ehrenamtskarte profitieren.

Finanzielle Ausgaben (wie Fahrtkosten usw.) im Rahmen der Lotsentätigkeit können quartalsmäßig erstattet werden. Aus diesem Grund benötigen wir Ihre Bankverbindung.

Bankinstitut	BIC	IBAN

6. Versicherungsschutz

Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen sind in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit für das Lotsen-Projekt haftpflicht- und unfallversichert. Sie erhalten schriftliche Informationen zum Versicherungsschutz (siehe Versicherungsmerkblatt).

7. Tätigkeitsnachweis

Auf Wunsch erhält die/der Lotsin/Lotse eine Bescheinigung über den Inhalt und Umfang der ehrenamtlichen Tätigkeit.

8. Schweigepflicht

Während und nach Beendigung ihrer Mitarbeit sind Lotsen verpflichtet, über die ihnen bei ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen Angelegenheiten Verschwiegenheit zu bewahren (siehe Schweigepflichts- und Datenschutzerklärung).

Schweigepflichts- und Datenschutzerklärung

Ich verpflichte mich, alle datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten und alle personenbezogenen Angaben, die ich aufgrund meines Ehrenamts erhalten habe oder die mir im Zusammenhang mit meinem Ehrenamt zur Kenntnis gelangt sind, während und nach meiner Tätigkeit und nach der Beendigung Stillschweigen zu bewahren. Darüber hinaus dürfen dienstliche Vorgänge, Abschriften oder Nachbildungen ohne vorherige Genehmigung der Projektkoordination nicht an Dritte ausgehändigt werden. Ich bin darüber informiert, dass Verstöße gegen das Datengeheimnis zum Entzug des Ehrenamts führen könnten.

Ort, Datum

Unterschrift des/der Lotsen/Lotsin

9. Informations- und Beteiligungsformen

Die Lotsen werden über die Entwicklungen des Lotsen-Projekts regelmäßig informiert. Dies geschieht in Form von quartalsmäßig stattfindenden Praxistreffen (gemeinsame Fallsupervision), halbjährlichen Feedback-Workshops (aktive Projektgestaltung) und nach Bedarf stattfindenden allgemeinen Informationsveranstaltungen. Darüber hinaus werden die Lotsen durch Briefe, E-Mails und Newsletter über die genannten Veranstaltungen informiert. Zu diesem Zweck ist die Speicherung und Verwaltung der persönlichen Daten der Lotsen grundlegend (siehe Einwilligung zur Speicherung und Verwaltung persönlicher Daten).

Einwilligungserklärung zur Speicherung und Verwaltung persönlicher Daten

Hiermit erkläre ich mein Einverständnis, dass meine persönlichen Daten gemäß Punkt 1, 2, 3 und 4 dieser Erklärung im Lotsen-Projekt gespeichert und verwaltet werden. Die Speicherung und Verwaltung der Daten dienen allein projektinternen und statistischen Zwecken. Mir ist bekannt, dass ein Teil meiner Daten (bspw. Name, Vorname, Telefonnummer und E-Mail) an weitere Lotsen des Mülheimer Lotsen-Projekts weitergegeben werden, die ebenfalls ihr Einverständnis hierzu gegeben haben.

Für die Durchführung der Lotsentätigkeit werden ihre Kontaktmöglichkeiten und Einsatzzeiten bzw. Sprechzeiten für die Zielgruppe auf der offiziellen Projekt-Homepage veröffentlicht.

Folgende Daten möchte ich zur Veröffentlichung auf der offiziellen Projekt-Homepage freigeben:

- meine Festnetznummer
- meine Mobilfunknummer
- meine E-Mail-Adresse

Ort, Datum

Unterschrift des/der Lotsen/Lotsin

10. Verbot der Vorteilsannahme

Den Lotsen ist es untersagt, von Nutzer/innen des Projekts, deren Angehörigen oder sonstigen Dritten, Vermögensvorteile zu erlangen oder sich versprechen zu lassen. Hierzu gehören beispielsweise:

- Geldgeschenke
- Übereignung von Sachen
- Überlassung von Sachen zum Gebrauch
- Sonstige geldwerte Leistungen etc.

Der Vermögensvorteil darf auch nicht in Form eines Nachlasses bzw. einer Hinterlassenschaft gewährt werden. Gleichzeitig ist es untersagt, das Ehrenamt für eigene berufliche/gewerbliche Interessen (bspw. Verkauf von Produkten etc.) zu nutzen.

Das Verbot zur Vorteilsannahme habe ich zur Kenntnis genommen.

Ort, Datum

Unterschrift des/der Lotsen/Lotsin

11. Beendigung der Lotsentätigkeit

Es ist der Wunsch der Projektkoordination, dass die gemeinsame Arbeit in einem abschließenden Gespräch miteinander ausgewertet und beendet wird. Eine Beendigung der Tätigkeit teilen die ehrenamtlichen Lotsen rechtzeitig der Projektkoordination mit.

Eine Kopie dieser Erklärung ist mir ausgehändigt worden.

Ort, Datum

Unterschrift des/der Lotsen/Lotsin

Ich bestätige die ehrenamtliche Lotsentätigkeit von Frau/Herr _____
im Mülheimer-Lotsen-Projekt.

Ort, Datum

Unterschrift der Projekt-Koordination

SONA – Wege finden
Seniorenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr



Schweigepflichtsentbindung

14 ADRESSE

Für eine bedarfsgerechte Bearbeitung Ihres Anliegens benötige ich Ihr Einverständnis, Ihre persönlichen Daten (Adresse, Email oder Telefonnummer) an die Projektkoordination des Mülheimer Lotsenmodells und im Bedarfsfall an das Gesundheitsamt, Sozialamt, Krankenhäuser in Mülheim an der Ruhr, Pflegestützpunkt, Senioren- und Wohnberatung, Nah & Fair®, Nachbarschaftsvereine, Mülheimer Verkehrsbetriebe und Fachhochschule Köln zu geben.

Bitte unterzeichnen Sie folgendes Formular:

Ich bin über die gesetzliche Schweigepflicht der/des Lotsin/Lotsen _____ unterrichtet worden.

Die zuvor genannte Person entbinde ich freiwillig von der gesetzlichen Schweigepflicht gegenüber Dritten. Anlass für die Notwendigkeit dieser freiwillig abgegebenen Erklärung ist die bedarfsgerechte Zusammenarbeit mit Institutionen, die für meine Belange wesentlich sind.

Diese Erklärung ist zu jedem Zeitpunkt widerrufbar.
Ansonsten behält diese bis zum Abschluss des Falles ihre Gültigkeit.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)

Name, Vorname des/der Betroffenen

Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

Telefonnummer

E-Mail

Tabelle 43: Rückmeldebogen Lotsen Messzeitpunkt 1

SONA – Wege finden
Seniorenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr
1



**Mülheim
an der Ruhr**
Stadt am Fluss
www.muelheim-ruhr.de

Messzeitpunkt 1 **Befragung vor Schulung**

Rückmeldebogen Lotsen

1 ZUGANG LOTSEN-PROJEKT	
Wie sind Sie auf die Möglichkeit zur Lotsentätigkeit aufmerksam geworden?	
<input type="checkbox"/> Durch die Teilnahme an der Befragung	
<input type="checkbox"/> Flyer	
<input type="checkbox"/> Zeitungsartikel	
<input type="checkbox"/> Internet	
<input type="checkbox"/> Homepage der Mülheimer-Lotsen	
<input type="checkbox"/> Informationsstand	
<input type="checkbox"/> Lotsensprechstunde	
<input type="checkbox"/> Durch persönliche Ansprache eines anderen Lotsen im Stadtteil	
<input type="checkbox"/> Durch die eigene Inanspruchnahme der Lotsenleistung	
<input type="checkbox"/> Interviewertätigkeit	
<input type="checkbox"/> Mund zu Mund Propaganda	
<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
Sonstiges:	
2 MOTIVATION	
Warum wollen Sie Lotse werden?	
3 ERFAHRUNGEN MIT ZIELGRUPPE	
Haben Sie bereits Erfahrungen im Umgang mit älteren, hilfebedürftigen Menschen?	Weiter mit Frage...
<input type="checkbox"/> Ja	➔ bitte beantworten Sie nun Frage 4
<input type="checkbox"/> Nein	
<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
Sonstiges:	➔ bitte beantworten Sie nun Frage 5

1

4	UMGANG MIT ZIELGRUPPE
Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit hilfebedürftigen Menschen?	
<input type="checkbox"/>	Sehr sicher
<input type="checkbox"/>	Eher sicher
<input type="checkbox"/>	Teils/teils
<input type="checkbox"/>	Eher nicht sicher
<input type="checkbox"/>	Noch nicht sicher
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

5	EINSCHÄTZUNG LOTSENTÄTIGKEIT
Was ist Ihrer Meinung nach das wichtigste an der Lotsentätigkeit?	

6	BEGLEITUNG
Welche Unterstützung wünschen Sie sich als Lotse/Lotsin?	

7	ERWARTUNGEN LOTSENGRUPPE
Wie sollen die Lotsen zusammen arbeiten?	

8 THEORETISCHER WISSENSTAND							
Wie ist Ihr Wissensstand zu den folgenden Themen?							
	Hoch	Eher hoch	Teils/teils	Eher niedrig	Niedrig	Weiß nicht	Keine Angaben
Pflege und Gesundheit	<input type="checkbox"/>						
Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Wohnung (Entlassmanagement)	<input type="checkbox"/>						
Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden	<input type="checkbox"/>						
Technik und Mobilität	<input type="checkbox"/>						
Wohnen	<input type="checkbox"/>						

9 PRAKTISCHE HANDLUNGSKOMPETENZ							
Wie gut fühlen Sie sich in der Lage zu folgenden Themenbereichen eine Lösung für Hilfesuchende herbeizuführen?							
	Sehr gut	Eher gut	Teils/teils	Eher weniger gut	Nicht gut	Weiß nicht	Keine Angaben
Pflege und Gesundheit	<input type="checkbox"/>						
Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Wohnung (Entlassmanagement)	<input type="checkbox"/>						
Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden	<input type="checkbox"/>						
Technik und Mobilität	<input type="checkbox"/>						
Wohnen	<input type="checkbox"/>						

10 ALLGEMEINE SELBSTWIRKSAMKEITSERWARTUNG							
Inwiefern trifft die folgende Aussage auf Sie zu? Bitte kreuzen Sie die entsprechenden Antworten an.							
	Trifft zu	Trifft eher zu	Teils/teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht	Keine Angaben
Die Lösung schwieriger Probleme gelingt mir immer, wenn ich mich darum bemühe.	<input type="checkbox"/>						
In unerwarteten Situationen weiß ich immer, wie ich mich verhalten soll.	<input type="checkbox"/>						
Auch bei überraschenden Ereignissen glaube ich, dass ich gut mit ihnen zurecht kommen werde.	<input type="checkbox"/>						
Schwierigkeiten sehe ich gelassen entgegen, weil ich meinen Fähigkeiten immer vertrauen kann.	<input type="checkbox"/>						
Was auch immer passiert, ich werde schon klarkommen.	<input type="checkbox"/>						
Für jedes Problem kann ich eine Lösung finden.	<input type="checkbox"/>						
Wenn eine neue Sache auf mich zukommt, weiß ich, wie ich damit umgehen kann.	<input type="checkbox"/>						

Wenn ein Problem auftaucht, kann ich es aus eigener Kraft meistern.	<input type="checkbox"/>						
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

11 ARBEITSAUFWAND	
Wie hoch schätzen Sie den Arbeitsaufwand als Lotse/Lotsin ein?	
<input type="checkbox"/>	Sehr hoch
<input type="checkbox"/>	Eher hoch
<input type="checkbox"/>	Weder hoch noch niedrig
<input type="checkbox"/>	Eher niedrig
<input type="checkbox"/>	Niedrig
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

12 DAUER DER LOTSENTÄTIGKEIT	
Wie lange möchte Sie zum jetzigen Zeitpunkt die Lotsentätigkeit ausüben?	
<input type="checkbox"/>	1-3 Monate
<input type="checkbox"/>	4-6 Monate
<input type="checkbox"/>	7-9 Monate
<input type="checkbox"/>	10-12 Monate
<input type="checkbox"/>	Länger als 12 Monate
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

13 WEITEREMPFEHLUNG	
Würden Sie das Lotsen-Projekt an weitere ehrenamtlich Interessierte weiter empfehlen?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

14 ZUSÄTZLICHE ANREGUNGEN	
Hier haben Sie die Gelegenheit Wünsche, Anregungen oder andere Mitteilungen zu geben.	

Angaben zur Person (anonym)

15	GESCHLECHT
Welches Geschlecht haben Sie?	
<input type="checkbox"/>	weiblich
<input type="checkbox"/>	männlich

16	ALTER
Wie alt sind Sie?	
<input type="checkbox"/>	_____ Jahre
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben

Tabelle 44: Rückmeldebogen Lotsen Messzeitpunkt 2

SONA – Wege finden
Seniorenenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr
1



**Mülheim
an der Ruhr**
Stadt am Fluss
www.muelheim-ruhr.de

Messzeitpunkt 2

Rückmeldebogen Lotsen

1	ERWARTUNGEN LOTSENTÄTIGKEIT
Inwieweit wurden Ihre Erwartungen an das Lotsen-Projekt erfüllt?	
<input type="checkbox"/>	Erfüllt
<input type="checkbox"/>	Eher erfüllt
<input type="checkbox"/>	Teils/teils
<input type="checkbox"/>	Eher nicht erfüllt
<input type="checkbox"/>	Nicht erfüllt
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

2	UMGANG MIT ZIELGRUPPE
Wie sicher fühlen Sie sich im Umgang mit älteren, hilfebedürftigen Menschen?	
<input type="checkbox"/>	Sehr sicher
<input type="checkbox"/>	Eher sicher
<input type="checkbox"/>	Teils/teils
<input type="checkbox"/>	Eher nicht sicher
<input type="checkbox"/>	Noch nicht sicher
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

3	ZUFRIEDENHEIT KONZEPTION						
Wenn Sie auf Ihren bisherigen Erfahrungen zurückblicken: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten des Lotsenprojekts?							
	Sehr zufried en	Eher zufrie den	Teils/ teils	Eher nicht zufried en	Nicht zufrie den	Weiß nicht	Keine Angaben
Mit der Schulung zu Beginn des Lotsen-Projekts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Begleitung durch die Projektkoordination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit dem Austausch zwischen der Lotsengruppe und der Projektkoordination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit den Praxistreffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Lotsengruppe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit dem Austausch innerhalb der Lotsengruppe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1

Mit den Themen- und Handlungsfeldern eines Lotsen.	<input type="checkbox"/>						
Mit den Ansprechpartnern aus den Themenfeldern.	<input type="checkbox"/>						
Mit meinen Aufgaben als Lotse/Lotsin (bspw. Falldokumentation etc.).	<input type="checkbox"/>						
Mit der Anerkennung meiner Lotsentätigkeit	<input type="checkbox"/>						
Mit den Möglichkeiten mich aktiv einzubringen.	<input type="checkbox"/>						
Mit meiner Wahl an dem Lotsenprojekt teilzunehmen.	<input type="checkbox"/>						

4 VERBESSERUNGSBEDARFE

Welche Verbesserungsbedarfe sehen Sie zu den in der Frage 3 genannten einzelnen Aspekten des Lotsenprojekts?

5 THEORETISCHER WISSENSTAND

Wie ist Ihr Wissensstand zu den folgenden Themen?

	Hoch	Eher hoch	Teils/teils	Eher niedrig	Niedrig	Weiß nicht	Keine Angaben
Pflege und Gesundheit	<input type="checkbox"/>						
Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Wohnung (Entlassmanagement)	<input type="checkbox"/>						
Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden	<input type="checkbox"/>						
Technik und Mobilität	<input type="checkbox"/>						
Wohnen	<input type="checkbox"/>						

6 PRAKTISCHE HANDLUNGSKOMPETENZ							
Wie gut fühlen Sie sich in der Lage zu folgenden Themenbereichen eine Lösung für Hilfesuchende herbeizuführen?							
	Sehr gut	Eher gut	Teils/teils	Eher weniger gut	Nicht gut	Weiß nicht	Keine Angaben
Pflege und Gesundheit	<input type="checkbox"/>						
Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Wohnung (Entlassmanagement)	<input type="checkbox"/>						
Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich und bei Behörden	<input type="checkbox"/>						
Technik und Mobilität	<input type="checkbox"/>						
Wohnen	<input type="checkbox"/>						

7 ALLGEMEINE SELBSTWIRKSAMKEITSERWARTUNG							
Inwiefern trifft die folgende Aussage auf Sie zu? Bitte kreuzen Sie die entsprechenden Antworten an.							
	Trifft zu	Trifft eher zu	Teils/teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht	Keine Angaben
Die Lösung schwieriger Probleme gelingt mir immer, wenn ich mich darum bemühe.	<input type="checkbox"/>						
In unerwarteten Situationen weiß ich immer, wie ich mich verhalten soll.	<input type="checkbox"/>						
Auch bei überraschenden Ereignissen glaube ich, dass ich gut mit ihnen zurechtkommen werde.	<input type="checkbox"/>						
Schwierigkeiten sehe ich gelassen entgegen, weil ich meinen Fähigkeiten immer vertrauen kann.	<input type="checkbox"/>						
Was auch immer passiert, ich werde schon klarkommen.	<input type="checkbox"/>						
Für jedes Problem kann ich eine Lösung finden.	<input type="checkbox"/>						
Wenn eine neue Sache auf mich zukommt, weiß ich, wie ich damit umgehen kann.	<input type="checkbox"/>						
Wenn ein Problem auftaucht, kann ich es aus eigener Kraft meistern.	<input type="checkbox"/>						

8 LOTSSENBEZOGENE ANFORDERUNGEN							
Im nachfolgenden sehen Sie verschiedene Aussagen. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese Aussagen auf Sie zutreffen.							
	Trifft zu	Trifft eher zu	Teils/teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht	Keine Angaben
Ich bin zuversichtlich, dass ich den Anforderungen der Lotsentätigkeit gewachsen bin.	<input type="checkbox"/>						
Ich habe eine Übersicht über die Strukturen der Mülheimer Stadtverwaltung und der Dienstleistungslandschaft und kann diesbezüglich immer eine Auskunft erteilen.	<input type="checkbox"/>						
Ich bin mir unsicher, wen ich um Rat fragen kann, wenn sich Probleme bei der Fallbearbeitung ergeben.	<input type="checkbox"/>						
Es fällt mir leicht mit den entsprechenden Ansprechpartnern in den Themenfeldern Kontakt aufzunehmen.	<input type="checkbox"/>						
Die Prozedur der Falldokumentation ist mir vertraut und ich setze diese regelmäßig ein.	<input type="checkbox"/>						
Ich weiß, dass ich zu der Zielgruppe einen guten Kontakt halten kann, selbst in schwierigen Situationen.	<input type="checkbox"/>						
Selbst wenn ich ein Anliegen eines Hilfesuchenden nicht vollständig zur Lösung bringen kann, mindert dies nicht meine Motivation als Lotse/Lotsin tätig zu sein.	<input type="checkbox"/>						
Ich betrachte die regelmäßig stattfindenden Praxistreffen als Bereicherung für meine Lotsentätigkeit.	<input type="checkbox"/>						
Ich kann die Lotsentätigkeit gut mit meinen weiteren beruflichen wie privaten Verpflichtungen vereinbaren.	<input type="checkbox"/>						
Durch die Lotsentätigkeit bin ich gefühlsmäßig am Ende, da mir einige Schicksale von Ratsuchenden mir sehr Nah gehen.	<input type="checkbox"/>						
Ich arbeite als Lotse/Lotsin, da mich dies inhaltlich zufriedenstellt und es mir Freude bereitet.	<input type="checkbox"/>						
Ich glaube, dass ich das Leben anderer Menschen durch meine Lotsentätigkeit positiv beeinflusse.							
Die Lotsentätigkeit ist spannend, da ich mit jedem Einsatz neu herausgefordert werde.	<input type="checkbox"/>						
Ich profitiere von den bereits bearbeiteten Anliegen, indem ich die gemachten Erfahrungen für mein eigenes Leben nutze.	<input type="checkbox"/>						
Ich bin stolz darauf ein/e Lotse/Lotsin zu sein.	<input type="checkbox"/>						

9	ARBEITSAUFWAND
Wie hoch schätzen Sie den Arbeitsaufwand als Lotse/Lotsin ein?	
<input type="checkbox"/>	Sehr hoch
<input type="checkbox"/>	Eher hoch
<input type="checkbox"/>	Teils/teils
<input type="checkbox"/>	Eher niedrig
<input type="checkbox"/>	Niedrig
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

10	IDENTIFIKATION
Wie stark fühlen Sie sich mit dem Lotsen-Projekt verbunden?	
<input type="checkbox"/>	Sehr stark
<input type="checkbox"/>	Eher stark
<input type="checkbox"/>	Teils/teils
<input type="checkbox"/>	Eher weniger stark
<input type="checkbox"/>	Schwach
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

11	DAUER DER LOTSENTÄTIGKEIT
Können Sie sich zum Abschluss der Erprobungsphase vorstellen die Lotsentätigkeit weiterhin auszuüben?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

12	WEITEREMPFEHLUNG
Würden Sie das Lotsen-Projekt an weitere ehrenamtlich Interessierte weiter empfehlen?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ich habe das Lotsen-Projekt bereits weiter empfohlen.
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

13 ZUSÄTZLICHE ANREGUNGEN
Hier haben Sie die Gelegenheit Wünsche, Anregungen oder andere Mitteilungen zu geben.

Angaben zur Person (anonym)

14 GESCHLECHT
Welches Geschlecht haben Sie?
<input type="checkbox"/> weiblich
<input type="checkbox"/> männlich

15 ALTER
Wie alt sind Sie?
<input type="checkbox"/> _____ Jahre
<input type="checkbox"/> Keine Angaben

Tabelle 45: Falldokumentationsbogen für die Lotsen

SONA – Wege finden
Senioreorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr



Falldokumentation

1 FALLBEARBEITUNG				
Name des Lotsen:	Datum:	Kontaktaufnahme	Ort:	Einsatzgebiet ¹ :
		<input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> per E-Mail <input type="checkbox"/> per Brief <input type="checkbox"/> Sonstiges: -----	<input type="checkbox"/> Hausbesuch <input type="checkbox"/> Öffentliche Einrichtung (Café etc.) <input type="checkbox"/> im Stadtteil <input type="checkbox"/> Lotsensprechstunde <input type="checkbox"/> Informationsstand <input type="checkbox"/> Sonstiges: -----	

2 ANLASS
Was ist der Anlass für eine Kontaktaufnahme?

3 VERMITTLUNG
An wen haben Sie die /den Ratsuchende/n vermittelt?
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Gesundheit“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Pflege“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Schwerbehinderung“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Grundsicherung im Alter“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Überleitung vom Krankenhaus in die eigene Wohnung“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Finden von Ansprechpartnern im Dienstleistungsbereich“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Finden von Ansprechpartnern bei Behörden“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Finden von Ansprechpartnern bei Behörden“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Technik und Mobilität“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Technik und Mobilität“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Wohnen“)
<input type="checkbox"/> Frau/Herr xy (Themenfeld „Wohnen“)
<input type="checkbox"/> Keine Angaben
Sonstiges:

4 GESCHLECHT DER ZIELPERSON
<input type="checkbox"/> weiblich
<input type="checkbox"/> männlich

¹ Bspw. Nennung des Straßenzugs oder Aufenthaltsorts (bspw. Forum oder Bahnhof etc.)

1

Abschluss

5 FALLREFLEXION			
Der vorliegende Fall wurde am....			
Datum	Bearbeitungsstatus	Begründung	Dauer (insgesamt)
	<input type="checkbox"/> erfolgreich beendet <input type="checkbox"/> noch in Bearbeitung <input type="checkbox"/> ohne Ergebnis beendet <input type="checkbox"/> abgebrochen <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____		_____ Stunden

Im Rahmen der Fallbearbeitung sind mir folgende Kosten in Höhe von _____ € entstanden:

- Fahrtkosten
- Sonstiges:

Den/die Nachweis/e über die mir entstandenen Kosten habe ich diesem Formular beigelegt.

Ort, Datum

Unterschrift des/der Lotsen/Lotsin

Tabelle 46: Namens- und Telefonliste Nutzerschaft

SONA – Wege finden
Seniorenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr



Namens- und Telefonliste

Name der Lotsin/ des Lotsen: _____

Nr.	Name	Telefonnummer	Sonstiges
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Tabelle 47: Rückmeldebogen Zielgruppe



**Mülheim
an der Ruhr**
Stadt am Fluss
www.muelheim-ruhr.de

SONA – Wege finden
Seniorenorientierte Navigation in Mülheim an der Ruhr

Guten Tag Frau/Herr _____

mein Name ist _____. Ich rufe an, weil Sie vor einiger Zeit vor die Hilfe der Mülheimer Lotsen in Anspruch genommen.

Gerne würden wir wissen, wie Sie die Hilfeleistung empfunden haben. Nun haben Sie die Gelegenheit eine Rückmeldung durch unsere telefonische Befragung zu geben. Ziel ist es mit Hilfe Ihrer Meinung das Mülheimer Lotsenmodell weiter zu entwickeln.

Die Befragung dauert maximal 5-10 Minuten.

Haben Sie im Moment Zeit für ein paar kurze Fragen? (➡ Wenn „Nein“ dann einen anderen Termin vereinbaren!)

Die Angaben zum Mülheimer Lotsenmodell erfolgen selbstverständlich anonym, d.h. es werden keine persönlichen Daten von Ihnen erhoben (wie bspw. Name und Adresse). Somit ist es nicht möglich, Antworten ihrer Person zuzuordnen.

Es wäre schön, wenn Sie uns in unserem Bestreben, das Angebot der Lotsen für die Mülheimer Bevölkerung ständig zu verbessern, durch Ihre Mitwirkung unterstützen.

Rückmeldebogen für die telefonische Befragung

1	INFORMATION LOTSENPROJEKT
Wie sind Sie auf das Angebot der Lotsen aufmerksam geworden?	
<input type="checkbox"/>	Flyer
<input type="checkbox"/>	Zeitungsartikel
<input type="checkbox"/>	Internet
<input type="checkbox"/>	Homepage der Mülheimer-Lotsen
<input type="checkbox"/>	Informationsstand
<input type="checkbox"/>	Lotsensprechstunde
<input type="checkbox"/>	Durch persönliche Ansprache eines Lotsen im Stadtteil
<input type="checkbox"/>	Empfehlung durch Dritte
<input type="checkbox"/>	Mund zu Mund Propaganda
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

1

2 VORHERIGER RATGEBER	
Haben Sie vor dem Einsatz des Lotsen jemanden um Rat gefragt?	Weiter mit Frage....
<input type="checkbox"/> Ja	➔ bitte beantworten Sie nun Frage 3
<input type="checkbox"/> Nein	➔ bitte beantworten Sie nun Frage 4
<input type="checkbox"/> Weiß nicht	
<input type="checkbox"/> Keine Angaben	
Sonstiges:	

3 ANZAHL PERSONEN
Wie viele Personen haben Sie vor der Hilfeleistung des Lotsen um Rat gebeten, die Ihnen jedoch nicht weiter helfen konnten?
Anzahl _____

4 ERSTKONTAKT
Wie haben Sie Kontakt zum Lotsen aufgenommen?
<input type="checkbox"/> persönlich
<input type="checkbox"/> telefonisch
<input type="checkbox"/> per E-Mail
<input type="checkbox"/> per Brief
<input type="checkbox"/> durch Dritte
<input type="checkbox"/> anonym
<input type="checkbox"/> Weiß nicht
<input type="checkbox"/> Keine Angaben
Sonstiges:

5 TREFFPUNKT LOTSE
Wo haben Sie den Lotsen angetroffen?
<input type="checkbox"/> Bei mir zu Hause
<input type="checkbox"/> Im Stadtteil
<input type="checkbox"/> Im Lotsenbüro
<input type="checkbox"/> In einer Einrichtung, die sich durch ein Lotsen-Logo kennzeichnet
<input type="checkbox"/> Weiß nicht
<input type="checkbox"/> Keine Angaben
Sonstiges:

6	ERREICHBARKEIT LOTSE
Wie gut war der Lotse erreichbar?	
<input type="checkbox"/>	Sehr gut erreichbar
<input type="checkbox"/>	Eher gut erreichbar
<input type="checkbox"/>	Teils erreichbar/teils nicht erreichbar
<input type="checkbox"/>	Eher nicht erreichbar
<input type="checkbox"/>	Nicht erreichbar
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

7	ZUFRIEDENHEIT LEISTUNG
Wie zufrieden sind Sie mit der Hilfeleistung des Lotsen?	
<input type="checkbox"/>	Sehr zufrieden
<input type="checkbox"/>	Eher zufrieden
<input type="checkbox"/>	Teils zufrieden/Teils nicht zufrieden
<input type="checkbox"/>	Eher nicht zufrieden
<input type="checkbox"/>	Nicht zufrieden
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

8	KOMPETENZ LOTSE						
Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Sie zu?							
	Trifft zu	Trifft eher zu	Teils / teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht	Keine Angaben
Ich fühlte mich mit meinem Anliegen vom Lotsen ernst genommen.	<input type="checkbox"/>						
Der Lotse hat sich sehr für die Lösung meines Anliegens engagiert.	<input type="checkbox"/>						
Mein Anliegen wurde vom Lotsen zuverlässig bearbeitet.							
Sonstiges:							

9 BEARBEITUNG ANLIEGEN LOTSEN		
Wie wurde Ihr Anliegen vom Lotsen bearbeitet?		Weiter mit Frage....
<input type="checkbox"/>	Ich wurde von dem Lotsen an einen Experten weiter geleitet.	➔ Frage 10
<input type="checkbox"/>	Der Lotse hat mein Anliegen bearbeitet.	➔ Frage 11
<input type="checkbox"/>	Mein Anliegen wurde (noch) nicht bearbeitet.	➔ Frage 13
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	➔ Frage 14
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

10 BEARBEITUNG ANLIEGEN EXPERTE		
Wie wurde Ihr Anliegen vom Experten bearbeitet?		Weiter mit Frage....
<input type="checkbox"/>	Ich wurde von dem Experten an eine andere Fachstelle weiter geleitet.	➔ Frage 12
<input type="checkbox"/>	Der Experte hat mein Anliegen bearbeitet.	➔ Frage 11
<input type="checkbox"/>	Mein Anliegen wurde (noch) nicht bearbeitet.	➔ Frage 13
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	➔ Frage 14
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

11 BEARBEITUNGSSTATUS		
Wie wurde Ihr Anliegen geklärt?		
<input type="checkbox"/>	Vollständig geklärt	
<input type="checkbox"/>	Überwiegend geklärt	
<input type="checkbox"/>	Teils geklärt/ teils nicht geklärt	
<input type="checkbox"/>	Weniger geklärt	
<input type="checkbox"/>	Nicht geklärt	
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

12 VERMITTLUNG AN FACHSTELLE		
Konnte die weitere Fachstelle zu einer Lösung Ihres Anliegens führen?		Weiter mit Frage....
<input type="checkbox"/>	Ja	➔ Frage 14
<input type="checkbox"/>	Nein	➔ Frage 13
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht	
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

13	BEGRÜNDUNG KEINE FALLKLÄRUNG
Aus welchen Gründen konnte ihr Anliegen nicht geklärt werden?	

14	WEITERE INANSPRUCHNAHME DES LOTSSENSYSTEMS
Würden Sie sich zukünftig mit einem Anliegen/Problem weiterhin an das Mülheimer Lotsen-Team wenden?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

15	WEITEREMPFEHLUNG
Würden Sie das Lotsen-Projekt weiter empfehlen?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

16	BEWERTUNG LOTSSENSYSTEM
Was hat Ihnen an dem Mülheimer Lotsenmodell gut gefallen bzw. nicht gefallen? Was hätten Sie sich gewünscht?	

Angaben zur Person (anonym)

17	GESCHLECHT DER ZIELPERSON
Nicht abfragen, nur ankreuzen!	
<input type="checkbox"/>	weiblich
<input type="checkbox"/>	männlich

18 STAATSANGEHÖRIGKEIT	
Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?	
<input type="checkbox"/>	deutsch
<input type="checkbox"/>	polnisch
<input type="checkbox"/>	italienisch
<input type="checkbox"/>	türkisch
<input type="checkbox"/>	serbisch
<input type="checkbox"/>	afghanisch
<input type="checkbox"/>	chinesisch
<input type="checkbox"/>	russisch
<input type="checkbox"/>	kroatisch
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

19 ALTER	
Wie alt sind Sie?	
<input type="checkbox"/>	_____ Jahre
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben

Familiensituation

20 PARTNERSCHAFT	
Wie ist Ihr Familienstand?	INT: Bitte vorlesen.
<input type="checkbox"/>	Verheiratet, mit Ehepartner/in zusammenlebend
<input type="checkbox"/>	Verheiratet, vom Ehepartner/in getrennt lebend
<input type="checkbox"/>	Geschieden
<input type="checkbox"/>	Verwitwet
<input type="checkbox"/>	Ledig
<input type="checkbox"/>	Eingetragene Lebenspartnerschaft
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

21 ANZAHL DER IM HAUSHALT LEBENDEN PERSONEN	
Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt (Sie selbst eingeschlossen)?	
Anzahl: _____	

22 KINDER	
Haben Sie Kinder?	
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

Einkommen

23 ERWERBSTÄTIGKEIT		
Sind Sie erwerbstätig?		Weiter mit Frage...
<input type="checkbox"/>	Ja	➔ Frage 25
<input type="checkbox"/>	Nein	➔ Frage 24
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

24 BEZUG STAATLICHE LEISTUNGEN	
Beziehen Sie derzeit Arbeitslosengeld (I oder II), eine Alters- oder Witwenrente?	
<input type="checkbox"/>	Arbeitslosengeld I
<input type="checkbox"/>	Arbeitslosengeld II
<input type="checkbox"/>	Witwenrente bzw. Witwerrente
<input type="checkbox"/>	Altersrente
<input type="checkbox"/>	Erwerbslosenrente
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben
Sonstiges:	

25 PFLEGESTUFE		
Haben Sie eine Pflegestufe?		Weiter mit Frage...
<input type="checkbox"/>	Ja	➔ Frage 26
<input type="checkbox"/>	Nein	Abschluss der Befragung
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben	
Sonstiges:		

26 NENNUNG DER PFLEGESTUFE	
Welche Pflegestufe haben Sie?	
<input type="checkbox"/>	Pflegestufe 0
<input type="checkbox"/>	Pflegestufe 1
<input type="checkbox"/>	Pflegestufe 2
<input type="checkbox"/>	Pflegestufe 3
<input type="checkbox"/>	Weiß nicht
<input type="checkbox"/>	Keine Angaben



Wir sind nun am Ende angelangt.
Ich möchte mich herzlich für Ihre Mitwirkung auch im Namen des gesamten Lotsenteams bedanken!

Tabelle 50: Diskussionsleitfaden für die Gruppendiskussionen

Themenbereiche	Fragen
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Personen nehmen vordergründig die Hilfe der Lotsen in Anspruch (Altersdurchschnitt, Geschlechterverhältnis, Staatsangehörigkeit etc.)? • Welche Zugangswege werden von der Zielgruppe bevorzugt (bspw. persönliche Ansprache im Forum, Nutzung des Anrufbeantworters, eigene Ansprache der Lotsen, Zugang über Dritte etc.)? • Wie erfolgt die Ansprache der Zielgruppe? • Bei welchen Themenbereichen besteht der größte Hilfebedarf der Ratsuchenden? • Haben Sie auch Ratsuchende, welche aufgrund einer Empfehlung eines zuvor vermittelten Bürgers zu Ihnen kommen?
Lotsinnen und Lotsen	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Nähe-Distanz- Erfahrungen haben Sie mit den unterschiedlichen Ratsuchenden sammeln können? • Was denken Sie über die folgende Annahme? „Neben der Vermittlungsanfrage von Ratsuchenden steht auch häufig eine Beziehungsanfrage an die Lotsen“. • Wie gehen Sie mit einer vordergründigen Beziehungsanfrage um? • Welche weiteren Unterstützungsmöglichkeiten wünschen Sie sich in Ihrer Arbeit als Lotse/Lotsin?
Informations- und Vermittlungsleistungen der Lotsen	<ul style="list-style-type: none"> • Wie gestaltet sich die Kommunikation zwischen den Lotsen und den Ankerpersonen? • Welche Erfahrungen haben die Lotsen gemacht? • Welche Erfahrungen haben die Ankerpersonen machen können? • Was stellt Hindernisse oder Störungen dar? • Welche neuen Themenfelder wurden aufgrund der individuellen Anfragen erschlossen? • Wie viele neue Ansprechpartner konnten als Ankerperson der jeweiligen Themenfelder gewonnen werden? • Wie funktioniert der Einbezug potenzieller Ankerpersonen? • Wie werden noch offene Fälle behandelt? • Wie ist die Verfahrensweise bei Anfragen von Ratsuchenden, welche nicht bearbeitet werden konnten?

Tabelle 51: Teilnahmebescheinigung Lotsenschulung

		
<hr/>		
Zertifikat	<h2>TEILNAHMEBESCHEINIGUNG</h2>	
	<p>Herr/Frau xx hat am 08.05.2014 und am 15.05.2014 jeweils von 10.00 Uhr bis 17.00 Uhr erfolgreich an der Lotsenschulung im Rahmen der Qualifizierung der ehrenamtlichen Lotsen des Mülheimer Lotsensystems teilgenommen.</p>	
	<p>Während dieser zweitägigen Schulung konnten die Teilnehmer/innen einen umfassenden Einblick in das Lotsensystem erhalten. Dieses System wurde von Mitarbeitern der Technischen Hochschule Köln in Kooperation mit dem Mülheimer Sozialamt für Mülheim an der Ruhr entwickelt. Es soll das strukturelle Loch zwischen der Alltagswelt älterer Menschen und den Funktionssystemen der Kommune schließen. Die ehrenamtlichen Lotsen fungieren in dem System als Vermittler älterer Menschen zu den verantwortlichen Ansprechpart/innen in den der für ältere Menschen relevanten Themenfeldern, wie Wohnen, Pflege, Technik, Mobilität und Umgang mit Behörden. Durch praktische Übungen und den Austausch mit den verantwortlichen Ansprechpartner/innen konnte die inhaltliche Vorbereitung der ehrenamtlichen Lotsen sichergestellt werden.</p>	
	<p>Die Teilnahme an oben genannter Schulung berechtigt Herrn/Frau xx zur Ausübung der dargelegten Lotsentätigkeit im Kontext des Mülheimer Lotsensystems.</p>	
	<p>Die Lotsentätigkeit umfasst das Abhalten regelmäßiger Seniorensprechstunden und die Präsenz an Begegnungstätten im Stadtteil und auf Festen und Märkten.</p>	
	<hr/> (Ort und Datum)	<hr/> (Unterschrift Lotsenkoordination)