

**Vorlage
für die Sitzung
der städtischen Deputation
für Soziales, Jugend und Integration
am 19. April 2018**

Berichtsbitte der Fraktion der CDU „Post persönlich 2.0“

A. Problem

Die Fraktion der CDU hat folgende Fragen an die Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport gerichtet:

1. Welche Vorerfahrungen gibt es aus anderen Kommunen mit dem Projekt „Post persönlich“? Wie wurde von der Post und von den dortigen Behörden begründet, dass das Projekt unter anderem in Nordrhein-Westfalen (u.a. Mülheim und Gelsenkirchen) im Jahresverlauf 2016 eingestellt worden ist? Welche Konsequenzen wurden von Seiten des a) Ressorts und b) der deutschen Post für die bremische Umsetzung – und das Projekt „Post Persönlich 2.0“ – gezogen? Wie soll ein Scheitern hier verhindert werden?
2. In welchem Zusammenhang steht das Projekt „Post persönlich 2.0“ oder eines der anderen geplanten Angebote zum Themenfeld Digitalisierung? Inwiefern werden für das Vorhaben digitale Ziele umgesetzt oder ausgebaut? Mit welcher Begründung wird das Projekt aus dem Haushalt "Digitalisierung und Bürgerservice" der Senatorin für Finanzen finanziert?
3. Wurde erwogen die veranschlagte Summe von beinahe 500.000 € für bereits bestehende Projekte der Altenhilfe einzusetzen? Wenn ja, warum wurde davon abgesehen? Welche Kosten sind für das Projekt mit all seinen Teilvorhaben von der Idee über die Planung und wissenschaftliche Begleitung bis zur Ankündigung entstanden? Werden diese Kosten mit der angekündigten Summe verrechnet? Wie lang war die gesamte Planungszeit?
4. Wie wird die wissenschaftliche Begleitung durch das Institut für Informationsmanagement (Ifib) begründet? Wird die Begleitung durch das Ifib auch sozialwissenschaftliche Perspektiven umfassen, die z. B. die Auswirkungen auf die übrigen Angebote der Alten- oder Seniorenhilfe im Stadtgebiet berücksichtigen? Wäre es aus Sicht des Sozialressorts sinnvoll die wissenschaftliche Begleitung durch sozialwissenschaftliche Institute zu ergänzen oder zu ersetzen?
5. Sollte das Projekt erfolgreich sein, aus welchen Mitteln plant das Ressort die dauerhafte Finanzierung? Mit welchen finanziellen Aufwendungen wird gerechnet und wie und wann sollen diese nach erfolgreicher Testphase in den Produktgruppenhaushalt 41 („Jugend und Soziales“) übernommen werden?
6. Wie wird das Projekt „Post persönlich 2.0“ in die übrigen Angebote der Altenhilfe der Stadtgemeinde Bremen eingepasst? Werden bestehende Angebote dadurch ergänzt oder ggf. verdrängt? Hat es bei der Vorbereitung des Projekts Gespräche mit anderen Angebotsträgern wie z. B. mit den Begegnungsstätten und der Aufsuchenden Altenarbeit gegeben? Wenn ja, welche Meinungen wurden hier gegenüber dem Projekt vertreten? Wenn nein, warum nicht?

7. Werden die Senioren und Seniorinnen für die Nutzung der geplanten Maßnahmen zahlen müssen? Wenn ja, welche Summen sind jeweils geplant? Wie viele Seniorinnen und Senioren sollen insgesamt am Projekt teilnehmen können?

8. Wie wird die Zusammenarbeit des Ressorts mit der Post und den Briefzustellern praktisch aussehen? Was genau soll die Aufgabe der Zusteller sein und wurden sie in die Planungen mit einbezogen?

10. Und noch beispielhaft einige von vielen weiteren Fragen: Werden die Zusteller diesen Dienst freiwillig übernehmen und ist es somit von deren Bereitschaft abhängig, ob es ein solches Angebot vor Ort gibt oder nicht? Wer wird die Zusteller schulen und begleiten? Wie wird die Zusammenarbeit geregelt, wenn die Zusteller bei Fremdfirmen angestellt sind? Wird die Kontaktaufnahme durch die Zusteller alleine von der Anzahl der zuzustellenden Briefsendungen abhängig sein? Inwiefern gibt es eine zusätzliche Entlohnung für die Zusteller, die sich am Projekt beteiligen? Welche zusätzlichen Effekte verspricht sich der Senat von diesem Großprojekt, die nicht durch eine Ausweitung der bestehenden Angebote hätten erzielt werden können?

B. Lösung

Die Fragen werden – wie folgt – beantwortet:

Vorbemerkung:

Ein großer Teil der Fragen bezieht sich auf ein Projekt mit dem Titel „Post Persönlich“. Dabei handelt es sich um eines von insgesamt sechs Teilprojekten des Gesamtvorhabens, das in der Öffentlichkeit als „Herbsthelfer - Bremer Verbund für Seniorendienste“ firmiert. Das Gesamtvorhaben ist Teil des Programmes „Zukunftsorientierte Verwaltung“ (ZOV) und dort im Entwicklungsfeld 5 „Kooperative Verwaltungsentwicklung im Stadtteil“ verortet (Projekt 5.6. „Mobiler Service für ältere Menschen im Stadtteil“). An den sechs Teilprojekten sind jeweils unterschiedliche Partner beteiligt und sie werden aus verschiedenen Quellen finanziert. (Vgl. Anlage: Senatsvorlage 1967/19). Das Vorhaben wurde durch die Senatorin für Finanzen initiiert, die auch die Federführung im Rahmen der Koordination des Verbundes innehat. Die einzelnen Teilprojekte werden durch verschiedene Projektpartner verantwortet.

Das Teilprojekt „Post Persönlich“ ist eine Kooperation der Deutschen Post mit dem Johanniter Hausnotrufdienst. Die Freie Hansestadt Bremen (FHB) ist daran nicht unmittelbar beteiligt und stellt auch keine finanziellen Mittel für dieses Teilprojekt bereit. Das Teilprojekt ist neben den anderen aus einer Machbarkeitsstudie des Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) hervorgegangen, die die Deutsche Post AG 2017 finanziert hat. Das Teilprojekt wurde in das Gesamtvorhaben mit aufgenommen, da es ebenfalls einen Beitrag zur Zielsetzung, die Unterstützungsstrukturen für die ältere Menschen in den Stadtteilen zu verbessern, leistet.

Im Folgenden werden zunächst die Fragen zu diesem Teilprojekt auf Grundlage der Machbarkeitsstudie und nach Rücksprache mit der Deutschen Post beantwortet. In einem zweiten Teil werden die Fragen, die zwar teilweise auch von „Post Persönlich“ sprechen, aber eher den gesamten Verbund „Herbsthelfer“ betreffen beantwortet.

1. Welche Vorerfahrungen gibt es aus anderen Kommunen mit dem Projekt „Post persönlich“? Wie wurde von der Post und von den dortigen Behörden begründet, dass das Projekt unter anderem in Nordrhein-Westfalen (u.a. Mühlheim und Gelsenkirchen) im Jahresverlauf 2016 eingestellt worden ist? Welche Konsequenzen wurden von Seiten des a) Ressorts und b) der deutschen Post für die bremische Umsetzung – und das Projekt „Post Persönlich 2.0“ – gezogen? Wie soll ein Scheitern hier verhindert werden?

Die Deutsche Post führt die mangelnde Akzeptanz auf einen zu hohen Preis zurück. In den Pressekommentaren konnte man auch lesen, dass es Kritik von den Wohlfahrtsverbänden wegen mangelnder Abstimmung sowie einer gewissen Konkurrenz zu ihren Hausnotrufdiensten gab. Positive Berichte gibt es über einen vergleichbaren Dienst der französischen Post. Im Rahmen der Machbarkeitsstudie des ifib wurden Interviews mit 26 Akteuren in der Altenarbeit in Bremen, vier Fokusgruppen mit älteren Menschen und Angehörigen sowie zwei Fokusgruppen mit Zustellerinnen und Zustellern der Deutschen Post geführt. Dabei zeigte sich, dass Hausnotrufdienste in erster Linie auf Notrufe reagieren und die zusätzlich angebotene Tagetaste als positives Signal, dass alles in Ordnung ist, oft nicht mitgebucht und teilweise falsch genutzt wird. Von allen Seiten wurde eingeräumt, dass eine persönliche Ansprache den Betroffenen und ihren Angehörigen mehr Sicherheit gibt und sogar ein längeres Verbleiben in der eigenen Wohnung ermöglichen könnte. Gleichwohl können die Zustellerinnen und Zusteller nicht das medizinisch geschulte Personal der Hausnotrufdienste ersetzen. Als sinnvoll und machbar wurde daher eine Kombination der Stärken beider Dienstleister angesehen. Die Zustellerinnen und Zusteller sind vor Ort und können anders als die Tagetaste aktiv nachfragen, ob alles in Ordnung ist. Sobald es Anzeichen dafür gibt, dass etwas nicht in Ordnung ist, wird der Hausnotrufdienst verständigt. Der Dienst wird im Rahmen einer Erprobung nur in Verbindung mit einem Vertrag zu einem Hausnotrufdienst angeboten. Projektpartner der Deutschen Post sind dabei zu Beginn des Pilotvorhabens die Johanniter.

2. In welchem Zusammenhang steht das Projekt „Post persönlich 2.0“ oder eines der anderen geplanten Angebote zum Themenfeld Digitalisierung? Inwiefern werden für das Vorhaben digitale Ziele umgesetzt oder ausgebaut? Mit welcher Begründung wird das Projekt aus dem Haushalt "Digitalisierung und Bürgerservice" der Senatorin für Finanzen finanziert?

Das Teilprojekt „Post Persönlich“ wird nicht aus den Verstärkungsmitteln „Digitalisierung und Bürgerservice“ finanziert. Es wird durch die Deutsche Post AG zusammen mit dem Johanniter Hausnotrufdienst durchgeführt. Die Nutzung des Services ist in der Pilotphase nur für die Kundinnen und Kunden des Johanniter Hausnotrufdienstes vorgesehen und kostenpflichtig. Das Teilprojekt ist auf Basis der Ergebnisse der Machbarkeitsstudie des ifib in den Verbund „Herbsthelfer“ mit fünf anderen Teilprojekten aufgenommen worden, um die Unterstützungsstrukturen in den Stadtteilen zu verbessern.

Insgesamt gilt, dass Digitalisierungsprojekte auch berücksichtigen müssen, dass die Mehrzahl der älteren Menschen noch nie im Internet war und selbst gelegentliche ältere Nutzerinnen und Nutzer große Vorbehalte haben, wenn es um persönliche Daten geht. Wenn sich Behörden auf E-Government-Angebote zurückziehen, dürfen diese älteren Menschen nicht ausgeschlossen werden.

- Der Formulardienst über das Bürgertelefon Bremen ist daher eine notwendige Ergänzung zum Herunterladen von Formularen aus dem Internet.
- Wenn sie nicht mobil sind, aber Präsenz gesetzlich gefordert wird, soll geprüft werden, ob die Verwaltung nicht zu ihnen kommen kann, zunächst zu den Seniorenwohnheimen, am Beispiel der Bremer Heimstiftung und dem Ummeldedienst.
- Damit sie den Nutzen des Internet erfahren, wird den Bewohnerinnen und Bewohnern dieser Einrichtungen auch gezeigt, wie man E-Books lesen und Medien online bei der Stadtbibliothek bestellen kann.

3. Wurde erwogen die veranschlagte Summe von beinahe 500.000 € für bereits bestehende Projekte der Altenhilfe einzusetzen? Wenn ja, warum wurde davon abgesehen? Welche Kosten sind für das Projekt mit all seinen Teilvorhaben von der Idee über die Planung und wissenschaftliche Begleitung bis zur Ankündigung entstanden? Werden diese Kosten mit der angekündigten Summe verrechnet? Wie lang war die gesamte Planungszeit?

Ein großer Teil der vorgesehenen Mittel in Höhe von 245 T € für 2018 kommt einem Angebotssegment für ältere Menschen zugute, das bisher noch nicht abgedeckt wurde. Es hat eine

andere Zielsetzung als die bestehenden Angebote der Altenhilfe. Die Ergänzung erfolgte in Abstimmung mit dem Referat „Ältere Menschen“ bei der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport und anderen beteiligten Akteuren wie den Wohlfahrtsverbänden und der AOK Bremen.

In der Machbarkeitsstudie des ifib wurde u.a. intensiv mit dem Referat, mit den Dienstleistungszentren der vier Wohlfahrtsverbände in den Stadtteilen, den Quartiersmanagern in WIN-Gebieten besprochen, wo die bestehenden Angebote durch die Präsenz der Briefzustellerinnen und -zusteller sinnvoll ergänzt werden könnten. Dabei wurde deutlich, dass in Bremen mit den Dienstleistungszentren bereits ein sehr gutes Versorgungsangebot besteht und eine Ergänzung nur bei **Hol- und Bringdiensten** in Frage kommt. Vor allem aber wurde der Befund aus der Evaluation der Projekte zur aufsuchenden Altenarbeit berücksichtigt, dass diese bestehenden Angebote zu wenig bekannt und gerade von den Bedürftigsten oft nicht genutzt werden. Die in der Machbarkeitsstudie verwendeten Begriffe „Lotsenfunktion“ und „Radarfunktion“ stammen aus dem Wirksamkeitsbericht von Niels Kohlrausch, PG zum Modellprojekt Aufsuchende Altenarbeit (Nov. 2012).

Während die Radarfunktion, das Entdecken und Melden von Bedürftigkeit, nach Absprache mit dem Ressort ausgeschlossen wurde, wurde im Einvernehmen mit dem Ressort und den vier Trägern der Dienstleistungszentren der **Lotsendienst** zur Unterstützung ihrer Arbeit konzipiert und gemeinsam mit zwei Kampagnen geplant. Den Bedarf belegt auch eine Statistik, nach der die Dienstleistungszentren in ihren Stadtteilen bisher nur zwischen drei und sechs Prozent der Bewohner über 60 Jahren als Kunden gewinnen konnten. Die Zustellerinnen und Zusteller bleiben hier bei ihrer Kernaufgabe und übergeben von den Dienstleistungszentren vorbereitete Postkarten persönlich an der Tür, einmal zur Werbung ehrenamtlicher Nachbarschaftshelferinnen und -helfer (Kampagne 1) und später zur Information über die Angebote der Dienstleistungszentren (Kampagne 2).

Die Vorbereitungszeit des Gesamtvorhabens begann Anfang 2017. Im Rahmen der Projektplanungsphase wurde eine Machbarkeitsstudie, finanziert durch die Deutsche Post, durch das ifib durchgeführt. Der Verbund „Herbsthelfer“ hat sich am 20. Dezember 2017 konstituiert. Die Verstärkungsmittel „Bürgerservice“ fließen in die Umsetzung des Gesamtvorhabens und einzelner Teilprojekte, wie z.B. den Formularservice des Bürgertelefons, sowie die formative Evaluation der gesamten Umsetzungsphase bis Mitte 2019.

4. Wie wird die wissenschaftliche Begleitung durch das Institut für Informationsmanagement (Ifib) begründet? Wird die Begleitung durch das Ifib auch sozialwissenschaftliche Perspektiven umfassen, die z. B. die Auswirkungen auf die übrigen Angebote der Alten- oder Seniorenhilfe im Stadtgebiet berücksichtigen? Wäre es aus Sicht des Sozialressorts sinnvoll die wissenschaftliche Begleitung durch sozialwissenschaftliche Institute zu ergänzen oder zu ersetzen?

Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) wurde durch die Deutsche Post zur Durchführung der Machbarkeitsstudie in 2017 beauftragt. Es verfügt durch das Projekt „Mobile Age“ (Bestandteil des EU-Programmes „Horizont 2020“) zudem über eine ausgewiesene Expertise hinsichtlich älterer Menschen. Aufgrund dieser Vorerfahrungen wurde das ifib für die Durchführung der wissenschaftlichen Begleitforschung und Evaluation der Gesamtvorhabens ausgewählt und auf Basis des gemeinsamen Beschaffungsvertrages des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg und der Freien Hansestadt Bremen mit Dataport vom 01.01.2013 beauftragt.

Das ifib ist ein interdisziplinäres Forschungs- und Beratungsinstitut, das auch über eine hohe sozialwissenschaftliche Kompetenz verfügt. Prof. Dr. Herbert Kubicek ist Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler. Er publiziert u.a. zur Evaluation von Bürgerbeteiligung und der geringen Nutzung des Internets durch ältere Menschen. Die beauftragte Begleitforschung beinhaltet eine formative, begleitende Evaluation, eine Zwischenevaluation und eine abschließende Evaluation

speziell des Lotsendienstes. Diese erfolgt in enger Abstimmung mit den insgesamt sieben beteiligten Dienstleistungszentren und wird wie schon die Machbarkeitsstudie auch die Reaktionen anderer Akteure in der Altenarbeit mit einschließen.

Eine weitere wissenschaftliche Begleitung ist aus Sicht der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport nicht notwendig.

5. Sollte das Projekt erfolgreich sein, aus welchen Mitteln plant das Ressort die dauerhafte Finanzierung? Mit welchen finanziellen Aufwendungen wird gerechnet und wie und wann sollen diese nach erfolgreicher Testphase in den Produktgruppenhaushalt 41 („Jugend und Soziales“) übernommen werden?

Diese Frage muss getrennt für jedes Teilprojekt beantwortet werden.

- (a) Für die Teilprojekte „Post persönlich“, „Bargeldlieferung“ und „Bibliotheksdienst“ werden keine Haushaltsmittel eingesetzt. Die beiden erstgenannten Projekte werden von den jeweiligen Partnern finanziert, der Bibliotheksdienst über eine Spende der Sparkasse Bremen.
- (b) Der Formularservice des Bürgertelefons Bremen wird bei positiver Evaluation dauerhaft über die Senatorin für Finanzen finanziert.
Für den aufsuchende Ummeldeservice vor Ort wird bei positiver Evaluation eine zukünftige Finanzierung zwischen der Senatorin für Finanzen und dem Senator für Inneres abgestimmt.
- (c) Der Lotsendienst ist kein auf Dauer angelegter Dienst, sondern besteht aus befristeten Kampagnen, die zu einem großen Teil von der AOK finanziert werden. Wenn diese in den für den Versuch ausgewählten sieben Stadtteilen erfolgreich sein sollten, muss mit den Trägern, den Kassen und beiden Ressorts über ähnliche Kampagnen in den übrigen Stadtteilen gesprochen werden.

6. Wie wird das Projekt „Post persönlich 2.0“ in die übrigen Angebote der Altenhilfe der Stadtgemeinde Bremen eingepasst? Werden bestehende Angebote dadurch ergänzt oder ggf. verdrängt? Hat es bei der Vorbereitung des Projekts Gespräche mit anderen Angebotsträgern wie z. B. mit den Begegnungsstätten und der Aufsuchenden Altenarbeit gegeben? Wenn ja, welche Meinungen wurden hier gegenüber dem Projekt vertreten? Wenn nein, warum nicht?

In der Machbarkeitsstudie wurden, wie erwähnt **26 Interviews mit Angebotsträgern** geführt. Die Interviewpartner wurden in Rücksprache mit dem Referat Ältere Menschen ausgewählt. Bis auf ganz wenige Ausnahmen wurde ein Pilotprojekt begrüßt und Unterstützung zugesagt. Aus einer ursprünglich langen Liste haushaltsnaher Dienstleistungen wurde in großer Übereinstimmung eine Konzentration auf knapp zehn Hol- und Bringdienste vorgenommen, bei denen die Präsenz der Zustellerinnen und Zusteller günstiger erscheint als der Einsatz von professionellen Kräften oder ehrenamtlichen Nachbarschaftshelferinnen und -helfern. Alle **vier Träger der Dienstleistungszentren** sind zentrale Partner in dem Projekt. Die Teilprojekte Bargelddienst, Bibliotheksdienst, Ummelde- und Formulardienst sind nach einer Befragung von Leiterinnen der Einrichtungen der Bremer Heimstiftung und in einer schriftlichen Befragung von 80 Bewohnerinnen und Bewohner ausgewählt worden.

Die Begegnungszentren sind vor allem Orte der sozialen Teilhabe. Es gibt hier geringe Kapazitäten für eine aufsuchende Herangehensweise. Diese Lücke schließen die Projekte der Aufsuchenden Altenarbeit. Haupt- und Ehrenamtliche machen Hausbesuche und unterstützen v.a. dabei, dass ältere Menschen ohne unterstützendes Umfeld z.B. an den sozialen Angeboten im Stadtteil teilhaben können. Hier gibt es keine Überschneidungen mit den Zielen und Aufgaben des Modellprojekts.

7. Werden die Senioren und Seniorinnen für die Nutzung der geplanten Maßnahmen zahlen müssen? Wenn ja, welche Summen sind jeweils geplant? Wie viele Seniorinnen und Senioren sollen insgesamt am Projekt teilnehmen können?

Für „Post Persönlich“ und die „Bargeldlieferung“ zahlen die Kundinnen und Kunden selbst. Der Bibliotheksdienst für die Bewohnerinnen und Bewohner der Heimstiftung ist unentgeltlich. Sie müssen nur eine Bibliothekskarte haben oder erwerben. Gleiches gilt für den Ummeldeservice vor Ort in den Einrichtungen der Bremer Heimstiftung. Der Formulardienst des Bürgertelefons Bremen kann durch alle Bürger/innen kostenlos genutzt werden und auch im Projekt Lotsendienst entstehen für die Beteiligten keine Kosten.

8. Wie wird die Zusammenarbeit des Ressorts mit der Post und den Briefzustellern praktisch aussehen? Was genau soll die Aufgabe der Zusteller sein und wurden sie in die Planungen mit einbezogen?

Die übergeordnete Zusammenarbeit und Kommunikation erfolgt im Rahmen des Verbundprojekts in regelmäßigen Sitzungen.

Innerhalb der Teilprojekte findet die Zusammenarbeit und Kommunikation in einer Projektstruktur statt, in der alle jeweiligen Beteiligten vertreten sind. Die Information der Zusteller wird gemeinsam mit den jeweiligen Projektpartnern konzipiert und von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Bonner Zentrale gemeinsam mit der Niederlassung Bremen durchgeführt. Die Projektverantwortlichen aus der Zentrale der Deutschen Post haben direkten Kontakt zu den Zustellern aus den beteiligten Zustellstützpunkten und holen aktiv deren Dokumentationen und Rückmeldungen ein. Es sind regelmäßige Reviewtermine vorgesehen.

Bereits im Vorfeld wurden die Zusteller im Rahmen der Vorstudie befragt und zeigten sich sehr konstruktiv und aufgeschlossen, neuen Aufgaben gegenüber. Sie brachten eigene Ideen ein, die teilweise in die Konzeption der Dienste eingeflossen sind.

Beim Bargeldservice stellen die Zusteller neutrale, von außen nicht erkennbare Wertbriefe mit Bargeld wie ein normales Einschreiben zu.

Im Rahmen der Lotsenfunktion überreichen Zusteller eine Postkarte, die von den Dienstleistungszentren in den Stadtteilen gestaltet wurde, um Ehrenamtliche für die Nachbarschaftshilfe zu werden bzw. ältere Menschen über Beratungsangebote der DLZ zu informieren.

Im Teilprojekt „Post Persönlich“ stellen Zustellerinnen und Zusteller 3- oder 6-mal die Woche einen kurzen persönlichen Kontakt her.

Schon in der vorgelagerten Machbarkeitsstudie wurden auch **zwei Fokusgruppen mit rund zehn Zustellerinnen und Zustellern** durchgeführt und Vorschläge aus den anderen Gesprächen zur Diskussion gestellt. Insgesamt wurde die Aussicht, auf das sinkende Briefkaufkommen mit sozial nützlichen Dienstleistungen zu reagieren, sehr begrüßt. Bedingung für die positive Bewertung war stets eine Berücksichtigung bei der Bemessung der Zustellbezirke. Dies wurde von den Verantwortlichen zugesagt.

Bei der Erörterung einzelner vorgeschlagener Dienste wurden Bedenken diskutiert und ausgeräumt. So wurde z.B. bestätigt, dass der Bargelddienst nicht als riskant angesehen wird, weil früher auch die Rente teilweise per Wertbrief ausbezahlt wurde.

Bei dem Kontaktdienst „Post Persönlich“ wurde die Kooperation mit einem Hausnotrufdienst als Voraussetzung definiert, da Zusteller keine medizinischen oder pflegerischen Tätigkeiten übernehmen können.

10. Und noch beispielhaft einige von vielen weiteren Fragen: Werden die Zusteller diesen Dienst freiwillig übernehmen und ist es somit von deren Bereitschaft abhängig, ob es ein solches Angebot vor Ort gibt oder nicht? Wer wird die Zusteller schulen und begleiten? Wie wird die Zusammenarbeit geregelt, wenn die Zusteller bei Fremdfirmen angestellt sind? Wird die Kontaktaufnahme durch die Zusteller alleine von der Anzahl der zuzustellenden Briefsendungen abhängig sein? Inwiefern gibt es eine zusätzliche Entlohnung für die Zusteller, die sich am Projekt beteiligen? Welche zusätzlichen Effekte verspricht sich der Senat von diesem Großprojekt, die nicht durch eine Ausweitung der bestehenden Angebote hätten erzielt werden können?

Bereits im Vorfeld wurden die Zusteller im Rahmen der Vorstudie befragt und zeigten sich sehr - konstruktiv und aufgeschlossen, neuen Aufgaben gegenüber. Sie brachten eigene Ideen ein, die teilweise in die Konzeption der Dienste eingeflossen sind.

Beim Bargeldservice stellen die Zusteller neutrale, von außen nicht erkennbare Wertbriefe mit Bargeld wie ein normales Einschreiben zu.

Im Rahmen der Lotsenfunktion überreichen Zusteller eine Postkarte, die von den Dienstleistungszentren in den Stadtteilen gestaltet wurde, um Ehrenamtliche für die Nachbarschaftshilfe zu werden bzw. ältere Menschen über Beratungsangebote der DLZ zu informieren.

Im Teilprojekt „Post Persönlich“ stellen Zustellerinnen und Zusteller 3- oder 6-mal die Woche einen kurzen persönlichen Kontakt her. Sie klingeln dann an den vereinbarten Tagen, übergeben die Tagespost, wechseln ein paar freundliche Worte und erkundigen sich nach dem Wohlbefinden der Kunden. Sie betreten dabei nicht die Wohnung und übernehmen keine medizinischen oder pflegerischen Unterstützungsleistungen. Vielmehr sind sie ein regelmäßiger sozialer Kontakt nach außen, der ältere Menschen vor Isolation und Vereinsamung mit ihren negativen psychosozialen Folgen bewahren kann.

Wenn augenscheinlich alles in Ordnung ist, melden die Zusteller/innen dies an die Einsatzzentrale der Johanniter und setzen ihre Zustelltour fort. Wenn Hilfe oder Unterstützung benötigt wird sowie im Falle einer nicht vorher angemeldeten Abwesenheit bzw. wenn die Türe nicht geöffnet wird, informieren sie umgehend den Hausnotrufdienst der Johanniter Bremen, der einen Besuchstermin veranlasst. Die Einsatzfahrer der Johanniter haben Zutritt zur Wohnung, sind medizinisch geschult und können bei Bedarf die notwendigen Maßnahmen ergreifen sowie Angehörige verständigen. Das Ergebnis der Besuche wird dokumentiert.

Die Zusteller übernehmen alle Aufgaben im Rahmen ihrer normalen Tätigkeit.

Die Information der Zusteller/innen wird gemeinsam mit den jeweiligen Teilprojektpartnern konzipiert und von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Bonner Zentrale gemeinsam mit der Niederlassung Bremen durchgeführt. Die Projektverantwortlichen aus der Zentrale der Deutschen Post haben direkten Kontakt zu den Zustellern aus den beteiligten Zustellstützpunkten und holen aktiv deren Dokumentationen und Rückmeldungen ein. Es sind regelmäßige Reviewtermine vorgesehen.

Dabei werden auch die Freie Hansestadt Bremen, die jeweiligen Teilprojektpartner und das ifib eingebunden.

Briefzusteller/innen sind Mitarbeiter der Deutschen Post AG. Das Angebot ist unabhängig von der Anzahl der Briefsendungen. Im Rahmen der Pilotprojekte werden die Tätigkeiten per Überstundenausgleich geregelt. Das ist üblich bei neuen Aufgaben und mit dem Betriebsrat abgestimmt.

Es gibt keinen Zweifel, dass es noch Versorgungsschwierigkeiten bei älteren Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowohl bei Verwaltungsdienstleistungen als auch sozialen Dienstleis-

tungen gibt. Diese beginnen bei unzureichender Information über bestehende Angebote und Berechtigungen. Weder Flyer noch das Internet haben bisher diese Informationsdefizite beheben können. Aufsuchende Altenarbeit ist zwar der beste Weg, sie zu erreichen, aber sehr aufwendig und findet im Wesentlichen nur bei Bekanntwerden von Bedürftigkeit statt. Die in der Evaluation empfohlene **Lotsefunktion** kann mit präventiver Absicht von den vorhandenen Einrichtungen und ihrem Personal nicht in der Breite umgesetzt werden. Daher soll erprobt, wo und wie die Präsenz der Zustellerinnen und Zusteller der Deutschen Post eine sinnvolle und wirksame Ergänzung sein kann.

C. Alternativen

Keine Alternativen zur Beantwortung der Fragen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung

Keine finanziellen Auswirkungen durch diese Anfrage. Durch das Projekt werden ältere Männer und Frauen erreicht. Da Frauen eine höhere Lebenserwartung haben, könnten sie durch das Projekt in größerem Ausmaß profitieren.

E. Beteiligung / Abstimmung

Die Vorlage ist mit der Senatorin für Finanzen abgestimmt.

F. Beschlussvorschlag

Die städtische Deputation für Soziales, Jugend und Integration nimmt die Antworten zu den Fragen der Fraktion der CDU zur Kenntnis.

Anlage/n:

Senatsvorlage

19. März 2018

Niels Winkler, 34-3

Tel.: 361 - 2708

Neufassung

Vorlage für die Sitzung des Senats am 20. März 2018

Bericht zum Vorhaben „Mobiler Service für ältere Menschen im Stadtteil“ im Rahmen des Programmes ‚Zukunftsorientierte Verwaltung‘

A. Problem

Im Entwicklungsfeld 5 „Kooperative Verwaltungsentwicklung im Stadtteil“ des Programms „Zukunftsorientierte Verwaltung“ (ZOV) (beschlossen durch den Senat am 29. August 2017) soll die Zusammenarbeit in den einzelnen Stadtteilen verbessert werden. Das Projekt 5.6 „Mobiler Service für ältere Menschen“ hat hierbei zum Ziel, die Infrastruktur für ältere Menschen im Stadtteil zu verbessern und zu ergänzen.

Dazu soll es - unter Berücksichtigung der bestehenden Angebote – ergänzende kooperative Services für ältere und mobilitätseingeschränkte Bürgerinnen und Bürger geben. Langfristiges Ziel ist es, eine möglichst lange Verweildauer im gewohnten Lebensumfeld zu unterstützen und das „Abrutschen“ in die Pflege zu verhindern. Der Bekanntheitsgrad bestehender Unterstützungsangebote soll erhöht und gleichzeitig sollen Angebote punktuell ergänzt werden.

Zurzeit sind ältere und/oder unterstützungsbedürftige Bürgerinnen und Bürger entweder als „mobile Alte“ (Besucher von Altentagesstätten, Beratungsstellen, Altenurlaub etc.) oder als Pflegebedürftige Adressaten von Transferzahlungen, Betreuung und kommunalem Handeln. Für ältere Bürgerinnen und Bürger, die weder zur einen noch zur anderen Gruppe gehören, gibt es bislang zu wenig passgenaue Unterstützungsangebote. Es besteht die Gefahr, dass als Folge mangelnder Unterstützung eine Pflegebedürftigkeit erst entsteht. Um dieses „Abrutschen“ in die Pflege und damit auch zusätzliche Kosten zu vermeiden, soll diese Gruppe stärker unterstützt werden.

Nach Senatsbeschluss vom 29. August 2017, wurde das Vorhaben in Kooperation mit der Deutschen Post AG gestartet. Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) hat im Auftrag der Deutschen Post AG zunächst eine Vorstudie durchgeführt. Für den Aspekt einer Verbesserung des digitalen Zugangs zu öffentlichen Serviceleistungen durch ältere Menschen konnten Ergebnisse des Forschungsprojektes „Mobile Age“ einbezogen werden. Das Forschungsvorhaben ist wiederum Bestandteil

des EU-Programms „Horizont 2020“. Gegenstand der Vorstudie war zum einen, welche Rolle die Briefzusteller/innen der Deutschen Post als ortskundige Akteure in den Stadtteilen übernehmen können. Zum anderen wurden Fokusgruppeninterviews mit älteren Menschen durchgeführt, um die Bedarfe an zusätzlichen Unterstützungsdienstleistungen zu erheben und daraus eine Konkretisierung des Angebotes abzuleiten. Auf Basis der Studie entwickelte das ifib, fachlich begleitet durch das Referat für ältere Menschen bei der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport (SJFIS) und in Abstimmung mit der Senatorin für Finanzen und der Deutschen Post AG ein Konzept zur weiteren Umsetzung.

B. Lösung

Die nun anstehende Umsetzung des Vorhabens erfolgt als „Herbsthelfer“ – Bremer Verbund für Seniorendienste. Darin sind neben den Vertreter/innen der bremischen Verwaltung (u.a. SF, SJFIS und SI mit dem Bürgeramt) und der Deutschen Post die vier aktiven Wohlfahrtsverbände als Betreiber der Dienstleistungszentren in den Stadtteilen, die AOK Bremen/Bremerhaven, die Sparkasse Bremen und die Johanniter eingebunden.

Die Senatorin für Finanzen übernimmt die Koordination des Gesamtprozesses und bildet die Schnittstelle in die bremische Verwaltung.

Die fachliche Begleitung und Beratung erfolgt weiterhin durch das Referat für ältere Menschen (SJFIS). Dabei soll sichergestellt werden, dass es keine nachteiligen Auswirkungen auf bestehende Angebote, wie z.B. die aufsuchende Altenarbeit, gibt. Das ifib, vertreten durch Prof. Dr. Herbert Kubicek, übernimmt die Projektleitung und begleitet die Umsetzung wissenschaftlich.

Zudem gibt es unter Einbeziehung der Senatskanzlei einen Austausch mit den betroffenen Ortsämtern und Beiräten.

Das Gesamtvorhaben wird durch die bremischen Seniorenvertretung unterstützt.

Im Rahmen des Verbundes werden in 2018 mehrere Teilprojekte durchgeführt.

Teilprojekte der „Herbsthelfer“ finanziert über die Verstärkungsmittel Bürgerservice:

Projektname	Kurzbeschreibung	Projektbeteiligte
Formularservice	Über 115 können Formulare auch postalisch angefordert werden, wenn kein online-Zugang vorhanden	Performa Nord
Ummeldeservice	Ummeldung vor Ort in Wohneinrichtungen für ältere Menschen	Bürgeramt Bremen, Bremer Heimstiftung
Lotsendienst*	Informationen über Nachbarschaftshilfe etc. vermittelt durch Briefzusteller sowie gezielte Anwerbung von ehrenamtlichen Helfern	Dienstleistungszentren / Wohlfahrtsverbände, Deutsche Post

* Das Teilprojekt Lotsendienste wird zu ca. 70% aus Mitteln der AOK Bremen/Bremerhaven finanziert.

Weitere Projekte im Rahmen der „Herbsthelfer“:

Projektname	Kurzbeschreibung	Projektbeteiligte
Bibliotheksdienst	Bereitstellung von e-Readern und Tablets für ältere Menschen inkl. Nutzungsunterstützung	Stadtbibliothek, Sparkasse Bremen
Bargeldservice	Bargeldabhebung per Telefonbanking und Versand nach Hause	Deutsche Post, Sparkasse Bremen
Post Persönlich 2.0	Persönliche Kontaktaufnahme durch Briefzusteller als ergänzendes Angebot zum Hausnotruf	Deutsche Post, Johanniter

Für Ende 2018 ist eine Zwischenevaluation geplant, die den Nutzen der einzelnen Maßnahmen überprüft und ggf. Verbesserungsvorschläge erarbeitet. Ab 2019 soll der Verbund für weitere Interessierte geöffnet werden.

Die Teilprojekte befinden sich derzeit in der Vorbereitungsphase und sollen ab Mitte April 2018 beginnen. Das Lotsenprojekt wird zunächst in den Ortsteilen Horn, Mitte, Neustadt und Walle gestartet, jeweils in Zusammenarbeit mit einem Dienstleistungszentrum der vier Wohlfahrtverbände, die auch in die Auswahl der Ortsteile eingebunden waren. Nach der Zwischenevaluation sollen in diesem Teilprojekt weitere Ortsteile einbezogen werden. Die genauen Startpunkte der weiteren Teilprojekte befinden sich in Vorbereitung. Die Angebote werden dabei zum Teil von Beginn an bremenweit angeboten, wie z.B. der Bargeldservice oder der Formularservice.

Mit der Stadtgemeinde Bremerhaven wird bis Mitte des Jahres 2018 geklärt, zu welchem Zeitpunkt und in welchem Umfang das Projekt auch in Bremerhaven umgesetzt wird.

C. Alternativen

Keine.

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Der Senat hat am 12. September 2017 die Senatorin für Finanzen mit der Vorbereitung der haushaltsmäßigen Anträge für das Vorhaben im Rahmen der Verstärkungsmittel „Digitale Verwaltung und Bürgerservice“ beauftragt. Den in diesem Rahmen beantragten Mitteln für das Jahr 2018 in Höhe von 245 T € für die Durchführung des Vorhaben als Maßnahme der Verstärkungsmittel „Bürgerservice“ (Projektnummer B15) wurde auf der Sitzung des Haushalts- und Finanzausschusses am 26. Januar 2018 zugestimmt. Über die Bereitstellung der Mittel für 2019 in Höhe

von 215 T € entscheidet der Haushalts- und Finanzausschuss nach erneutem Beantragungsverfahren im nächsten Jahr. Die Verstärkungsmittel Bürgerservice werden vor allem zur Umsetzung der Angebote genutzt, die einen direkten Bezug zwischen der öffentlichen Verwaltung und den älteren Menschen haben.

Zudem wird der Verbund finanziell durch die AOK Bremen/Bremerhaven (Teilprojekt Lotsendienste) und die Sparkasse Bremen unterstützt.

Im Rahmen des Vorhabens sind keine personalwirtschaftlichen Auswirkungen geplant.

Das Projekt betrifft sowohl ältere Frauen und Männer in den Stadtteilen.

E. Beteiligung und Abstimmung

Die Vorlage ist mit der Senatskanzlei und der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport abgestimmt.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Für das Gesamtvorhaben ist eine eigene Öffentlichkeitsarbeit gemeinsam mit der Deutschen Post AG geplant, die über die Pressesprecherin der Senatorin für Finanzen koordiniert und durch das ifib begleitet wird.

G. Beschlussvorschlag

Der Senat nimmt den Bericht zum ZOV-Vorhaben 5.6 zur Kenntnis.