

WiPeB-Studie

Wirkungsanalyse und Perspektiven der BeKo-Stelle für
ältere und pflegebedürftige Menschen in der Stadt und
im Landkreis Gießen unter besonderer Berücksichtigung
der Einbeziehung von bürgerschaftlichem Engagement

Teil I:

Wirkungsanalyse

Wissenschaftliche Leitung Bearbeitung
Prof. Dr. Uta Meier-Gräwe Dr. Angelika Sennlaub



Gießen, Dezember 2009

Wirkungsanalyse und Perspektiven der BeKo-Stelle für ältere und pflegebedürftige Menschen in der Stadt und im Landkreis Gießen unter besonderer Berücksichtigung der Einbeziehung von bürgerschaftlichem Engagement (WiPeB-Studie)

Teil I: Wirkungsanalyse

Studie erstellt im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Arbeit, Familie und Gesundheit

Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. Uta Meier-Gräwe, Lehrstuhl für Wirtschaftslehre des Privathaushalts und Familienwissenschaft an der Justus-Liebig-Universität Gießen

Bearbeitung: Dr. Angelika Sennlaub
Unter Mitarbeit von Dipl. Soz. Fritz Bezold

Gießen, 21. Dezember 2009

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
Abbildungsverzeichnis.....	5
Tabellenverzeichnis.....	5
1. Einleitung	6
2. (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen für ältere Bürgerinnen und Bürger wichtig?.....	9
2.1. Die älteren Interviewpartnerinnen und -partner und ihre Situation.....	9
2.2. Nutzen der BeKo für die älteren Bürgerinnen und Bürger	15
2.2.1. Leistungen der BeKo-Stelle	15
2.2.2. Rolle der BeKo-Stelle für die älteren Hilfebedürftigen	21
2.2.3. Bedingungen der Annahme der Stelle.....	24
2.3. Lücken im Angebot des Altenhilfesystems und Ehrenamt.....	30
2.3.1. In Anspruch genommene ehrenamtliche Leistungen.....	30
2.3.2. Umgang mit möglichen ehrenamtlichen Leistungen	31
2.3.3. Lücken im Angebot des Altenhilfesystems als Ansatzpunkt für Ehrenamt.....	32
3. (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen für Angehörige wichtig?.....	38
3.1. Die interviewten Angehörigen und ihre Situation.....	38
3.2. Nutzen der BeKo für die Angehörigen.....	42
3.2.1. Leistungen der BeKo-Stelle	42
3.2.2. Rolle der BeKo-Stelle.....	46
3.2.3. Bedingungen der Annahme der Stelle.....	50
3.3. Inanspruchnahme von ehrenamtlichen Leistungen	55
3.3.1. In Anspruch genommene ehrenamtliche Leistungen.....	55
3.3.2. Lücken im Angebot des Altenhilfesystems, die möglicherweise durch ehrenamtliche Leistungen gedeckt werden könnten	55
4. (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen für Träger wichtig?.....	62
4.1. Gründe, sich an der BeKo zu beteiligen.....	63
4.1.1. Verpflichtungen.....	63
4.1.2. Vernetzung	64
4.1.3. Konkurrenz und Kontrolle.....	66
4.2. Voraussetzungen für das Gelingen der BeKo-Arbeit.....	66
4.2.1. Die richtigen Personen und Kultur des Umgangs miteinander in der Stadt	66
4.2.2. Organisation	68
4.3. Schwierigkeiten und positive Effekte.....	70
4.3.1. Schwierigkeiten.....	70
4.3.2. Positives	80
5. Exkurs: Warum ist die BeKo für andere Akteure des Altenhilfesystems wichtig?	85
5.1. Gründe, die BeKo zu nutzen	85
5.2. BeKo als trägerübergreifende Stelle	87
5.2.1. Vorteile	87
5.2.2. Nachteile.....	88
5.2.3. Personen statt Trägerkonstrukt.....	88
5.3. Lücken im Altenhilfeangebot.....	89
5.3.1. Verbesserung des BeKo-Angebots	89
5.3.2. Verbesserung des Altenhilfeangebots.....	89

5.4. Wo könnte Ehrenamt sinnvoll eingesetzt werden?.....	90
5.4.1. Denkbare Einsatzbereiche	90
5.4.2. Problematiken	91
6. Die Leistung aus Sicht der BeKo-Mitarbeiterinnen.....	93
6.1. Die Aufgaben der BeKo aus Sicht des Teams	94
6.1.1. Das BeKo-Team für die Ratsuchenden.....	94
6.1.2. Das BeKo-Team für Netzwerksarbeit	99
6.1.3. Das BeKo-Team als Anzeiger für Entwicklungen in der Altenhilfe und mit Steuerungsfunktion.....	100
6.2. Die BeKo-Mitarbeiterinnen im Team	103
6.2.1. Die Mitarbeiterinnen im BeKo-Konstrukt	103
6.2.2. Die Mitarbeiterinnen im BeKo-Team	106
6.2.3. Die Mitarbeiterinnen im Verbands-Team.....	108
6.3. Die BeKo-Stelle im Altenhilfesystem.....	109
6.3.1. BeKo-Stelle als nicht-amtliche Stelle im System	109
6.3.2. Die BeKo-Stelle als zentralisierte Stelle in der Stadt Gießen.....	110
6.3.3. Lücken im Altenhilfesystem aus Sicht der Mitarbeiterinnen.....	111
7. Fazit: Nutzen der Gießener BeKo-Stelle für Nutzerinnen und Nutzer	114
7.1. Die BeKo im Altenhilfesystem von Stadt und Landkreis Gießen	115
7.1.1. Inwieweit haben Nutzerinnen und Nutzer von der Leistung der BeKo profitiert?	115
7.1.2. Wo hätten sich Nutzerinnen und Nutzer weitere Angebote gewünscht?.....	116
7.2. Vor- und Nachteile des trägerübergreifenden Konstrukts im Wohlfahrtsmix.....	116
7.3. Ehrenamtliche Leistungen – ein Ausblick.....	119
Literatur	120

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Nutzen der BeKo für ältere Bürgerinnen und Bürger	9
Abbildung 2: Übersicht Nutzen der BeKo für Angehörige	38
Abbildung 3: Übersicht Nutzen der BeKo für die Träger	62
Abbildung 4: Zielgruppen, für die sich die Träger in der Pflicht sehen.....	76
Abbildung 5: Inhalte, für die sich die Träger in der Pflicht sehen.....	79
Abbildung 6: Übersicht Leistungen der BeKo-Stelle aus Mitarbeiterinnen-Sicht.....	93
Abbildung 7: Zielgruppen und Inhalte, für die sich die Mitarbeiterinnen des BeKo-Teams in der Pflicht sehen.....	99
Abbildung 8: Nutzen der BeKo-Stelle für die einzelnen Elemente und das Altenhilfesystem in Gießen Stadt und Landkreis	114

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht der durchgeführten Interviews zur Frage des Nutzens der BeKo	8
Tabelle 2: Ältere Menschen, die bei der BeKo-Stelle Rat gesucht haben	14
Tabelle 3: Anlass der Kontaktaufnahme mit der BeKo-Stelle nach Fällen, Ältere	16
Tabelle 4: Leistungen der BeKo-Stelle nach Fällen, Ältere	21
Tabelle 5: Angehörige, die bei der BeKo-Stelle Rat gesucht haben.....	41

1. Einleitung

Die Frage, ob oder warum die BeKo-Stelle für Nutzerinnen und Nutzer wichtig ist, wird in der vorliegenden Studie (WiPeB-Studie Teil I) erweitert um die Frage, welche Wirkungen die BeKo für die Träger der BeKo-Stelle im Altenhilfesystem hat. Damit ergeben sich drei Gruppen, die im Folgenden analysiert werden:

1. Ältere Personen, die für sich selbst Rat suchen,
2. Angehörige, die für sich und/ oder ihre hilfebedürftigen Verwandten Rat suchen,
3. Träger der BeKo-Stelle.

Der Schwerpunkt liegt auf den Bürgerinnen und Bürgern (Ältere und Angehörige) einerseits, um zu untersuchen, inwieweit die BeKo-Stelle ihre Situation verbesserungsweise verbessert hat, und den Trägern andererseits, um zu prüfen, inwieweit ein solches trägerübergreifendes Konstrukt sinnvoll scheint.

Im Themenbereich ältere Personen und Angehörige wird zudem angeschnitten, inwieweit ehrenamtliche Leistungen in Anspruch genommen worden sind und wo ehrenamtliche Leistungen aus den Beobachtungen heraus ratsam scheinen. Davon abgesehen wird der gesamte Themenkomplex „Einbeziehung ehrenamtlichen Engagements“ im geplanten dritten Teil der Studie bearbeitet und entsprechend hier ausgeklammert.

Im Studiendesign war geplant, die Älteren und die Angehörigen jeweils so zu interviewen, wie sie selbst die BeKo-Stelle nutzen beziehungsweise genutzt haben: per Telefon (6 Interviews), in den Räumen der BeKo-Stelle (6 Interviews) und in der privaten Wohnung (2 Interviews). Dieses Vorgehen erwies sich als nicht sinnvoll.

Ältere: Auf Telefoninterviews mit älteren Bürgerinnen und Bürgern wurde komplett verzichtet, weil sich das Gespräch am Telefon als ungenügend herausstellte (schlechtes Hörvermögen, verlangsamtes Begreifen der Fragen, fehlender Gesprächsfluss). Nur ein Interview (Frau Müller, fit) wurde in den Räumen der BeKo-Stelle geführt, alle anderen auf ausdrücklichen Wunsch der Älteren in ihrem Zuhause. In der Folge wurde aufgrund des großen Aufwands die Anzahl der Interviews mit Älteren auf sieben beschränkt.

Angehörige: Ein Angehörigeninterview wurde auf Wunsch der Angehörigen in ihrem Zuhause durchgeführt, ein weiteres in der BeKo-Stelle, alle anderen per Telefon.

Staat: Das Gespräch mit dem Oberbürgermeister der Stadt Gießen konnte nicht wie geplant stattfinden. Stattdessen wurde ein Gespräch mit der Leiterin des Amtes für soziale Angelegenheiten, Frau Christine Becker, geführt. Zusätzlich aufgenommen wurde ein Gespräch mit der Leiterin des Frauenbüros, Frau Passarge, weil sie im Berufsalltag viel mit der Versorgungssituation Älterer zu tun hat. Ein Interview mit einer Mitarbeiterin der Pflegekassen kam nach einigen Versuchen nicht zustande. Da dieses Interview nicht als zentral zum Erkenntnisgewinn eingeschätzt wurde und Hemmungen der Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter aufgrund der zeitgleich stattfindenden Verhandlungen zum geplanten

Pflegestützpunkt nahe lagen, wurde darauf verzichtet, dem Vorhaben vehement nachzugehen.

Alle anderen Interviews wurden wie geplant verwirklicht. In der Summe sind also die Interviews mit Bürgerinnen und Bürgern reduziert, was durch die höhere Intensität der Hausbesuche ausgeglichen wird. Das Thema Ehrenamt wird im Bereich der Älteren und Angehörigen angeschnitten, bei den Akteurinnen und Akteuren des Altenhilfesystems aber komplett ausgespart und im folgenden Teil der Studie (Teil II: Perspektiven) diskutiert. Auch die Interviews speziell zur Frage des Ehrenamts werden in der folgenden Forschungsphase geführt.

Im Folgenden sind sämtliche wörtlichen Zitate *kursiv* gesetzt.

Im gesamten Text sind die Personen anonymisiert: Für die älteren Hilfebedürftigen sind Namen, die Berufe darstellen, gewählt worden, für die Angehörigen Adelstitel. BeKo-Mitarbeiterinnen werden vereinheitlicht „Frau Bekos“ genannt, alle Vertreterinnen und Vertreter der Träger sind männlich mit „Herr Träger“ benannt.

In der Summe werden je Interessengruppe Gespräche mit sechs bis sieben Personen oder Ehepaaren geführt, um die unterschiedlichen Interessen angemessen zu berücksichtigen:

Einbezogen sind

- Sieben Ältere (fit oder hilfebedürftig),
- sechs Angehörige plus eine Angehörige, die gleichzeitig zu der Gruppe der hilfebedürftigen Älteren zählt,
- sieben Vertreter der Träger,
- fünf andere Akteure plus eine Schwester eines ambulanten Pflegedienstes, die bei einem Interview in einem Älterenhaushalt anwesend war, und
- das BeKo-Team.

Bei der Verteilung der Gesprächspartnerinnen und -partner auf die verschiedenen gesellschaftlichen Sektoren, die den Wohlfahrtsmix charakterisieren, sind soziale Gruppen naturgemäß überproportional einbezogen, weil sie die zentrale Zielgruppe der BeKo-Arbeit sind. In den beiden Sektoren Staat und Dritter Sektor ist es gelungen, eine gleiche Verteilung zu erreichen. Vertreter des Marktes sind unterdurchschnittlich einbezogen, stellen aber in der Gruppe der „anderen Akteure“ deutlich die Mehrheit.

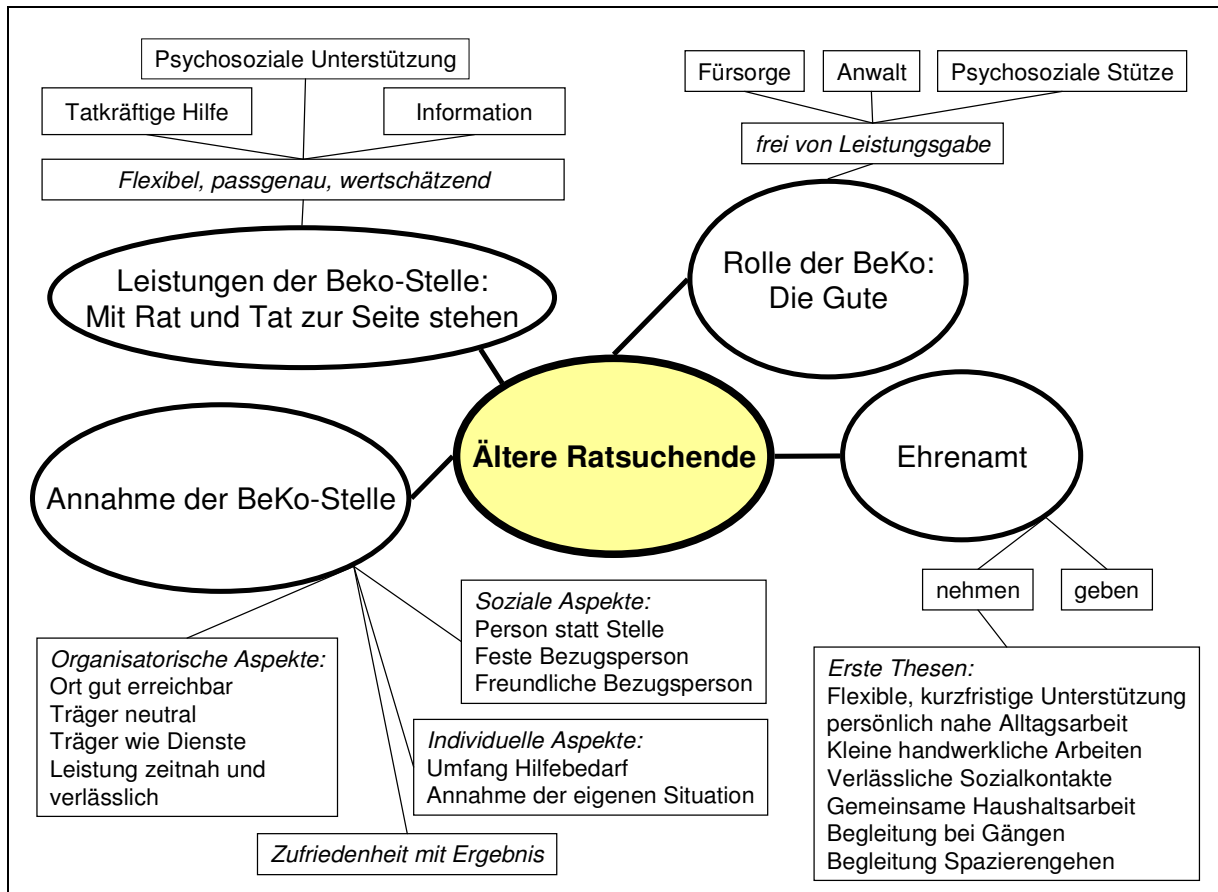
Tabelle 1: Übersicht der durchgeführten Interviews zur Frage des Nutzens der BeKo

Art der Interviews	Soziale Gruppen	Staat	Markt	3. Sektor
Ratsuchende				
Telefoninterviews	4 Angehörige			
Face-to-face Interview in BeKo-Räumen	1 Ältere „fit“ 1 Angehörige			
Face-to-face Interview bei Hausbesuch	6 Ältere „hilfebedürftig“ (darunter ein Ehepaar gleichzeitig „Angehörige“) 1 Angehörige			
Professionelle Akteure in der Altenhilfe				
Telefoninterview		1 Mitarbeiterin der Betreuungsstelle des Stadtgesundheitsamtes als Behörde, die sich an die BeKo wendet (andere Akteure)	1 Arzt, der sich an die BeKo wendet 1 Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen 1 Schwester eines ambulanten Pflegedienstes (je andere Akteure)	
Face-to-Face-Interview in jeweiligen Arbeitsräumen		- Sozialamtsleiter Landkreis, Hr. Fiedler - Leiterin des Amtes für soziale Angelegenheiten der Stadt Gießen, Fr. Becker - Sozialdezernent Landkreis, Hr. Oßwald (je Träger) - Leiterin des Frauenbüros, Stadt Gießen (andere Akteure)		Geschäftsführer der Wohlfahrtsverbände: - AWO, Hr. Schäfer-Mohr - Diakonie, Hr. Claes - Der Paritätische, Fr. Mangold - Caritas, Fr. Hofmann (je Träger) Gruppeninterview BeKo-Team
	13 Interviews	5 Interviews	3 Interviews	5 Interviews

Vgl. Tabelle 3, Vorstudie WiPeB-Studie

2. (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen für ältere Bürgerinnen und Bürger wichtig?

Abbildung 1: Übersicht Nutzen der BeKo für ältere Bürgerinnen und Bürger



Alle Namen der älteren Bürgerinnen und Bürger wurden von der Autorin durch fiktive Namen ersetzt. Damit ergibt sich trotz Anonymisierung die Möglichkeit, durch die durchlaufenden (fiktiven) Namen die jeweilige private Situation nachzuvollziehen. Alle Namen der älteren Hilfebedürftigen sind berufsbezogene Nachnamen; die Nachnamen der Angehörigen, die sich um Hilfebedürftige kümmern, sind von Adelstiteln abgeleitet. Ein Ehepaar ist in Doppelfunktion interessant: Sie sind beide selbst pflegebedürftig, gleichzeitig ist die Frau verantwortlich für ihren Mann, der an einer Demenz erkrankt ist. Das Ehepaar trägt deshalb hier einen Doppelnamen, es heißt Schneider-Baron.

2.1. Die älteren Interviewpartnerinnen und -partner und ihre Situation

Als Vertreter der älteren Ratsuchenden werden acht Personen aus sieben Haushalten interviewt, sieben Frauen und ein Mann. Die Fälle werden über die Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle ausgewählt und die Personen vorinformiert, so dass eine gewisse Vorauswahl unvermeidlich ist. Die älteren Ratsuchenden, die interviewt wurden, wohnen alle selbstständig in einer privaten Wohnung. Bis auf eine Frau, Frau Fischer, leben sie in ihrer angestammten Wohnung, Frau Fischer lebt seit ihrer Pflegebedürftigkeit in einer barrierefreie Wohnung.

Gemeinsam ist ihnen:

- Bis auf die noch fitte Frau Müller sind alle sehr mitteilungsbedürftig. Der Satz: Würden Sie mir von ihrem Alltag erzählen? reicht in allen Fällen aus, um ausführliche Berichte über den Alltag, die Familienverhältnisse und tägliche Probleme zu erhalten, in drei Fällen beginnen die Frauen zu reden, bevor die Interviewerin sitzt und die Studie erläutert hat. Bei allen werden die Gespräche über das offizielle Ende hinaus fortgeführt; die Älteren scheinen den Kontakt so lange wie möglich nutzen zu wollen. Insgesamt entsteht der Eindruck, den Älteren mangle es an sozialen Kontaktgelegenheiten.
- Bis auf eine, Frau Fischer, wohnen alle in nicht-altersgerechten Wohnungen. Nur eine Frau würde gerne umziehen, in ein Heim oder in ein betreutes Wohnen, die anderen haben vor allem den Wunsch, trotz der räumlichen Schwierigkeiten im angestammten Zuhause bleiben zu können. Allerdings sind sie im Umgang mit den räumlichen Problemen wenig einfallsreich: Die vier Haushalte, in denen die Älteren auf eine Gehhilfe angewiesen sind, verfügen allesamt nur über einen Rollator in den Wohnräumen – auf die Idee, am Treppenende im Erdgeschoss einen zweiten zu deponieren, kommen die Befragten offensichtlich nicht; auf Nachfragen reagieren sie mit Unverständnis. Da die Wohnsituation wesentlich mit dazu beiträgt, die Kontakthäufigkeit und -intensität regulieren zu können, läge eine Veränderung der Wohnsituation nahe, etwa per Umzug in eine Erdgeschosswohnung beziehungsweise eine Wohnung mit Aufzug, in die Nähe von Angehörigen oder Freunden oder in eine Seniorenwohnanlage. Inwieweit dieser Widerspruch typisch für das Wohnen im privaten Raum für Ältere ist, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden, weil die Studie nicht repräsentativ sein kann. Zudem sind die Kontakte zu älteren Ratsuchenden durch die Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle hergestellt worden, so dass eine gewisse Vorauswahl unvermeidlich ist. Dennoch ist die mangelnde Kreativität im Umgang mit den altersbedingten Herausforderungen auffällig. Es wäre lohnenswert, dem Widerspruch in einer späteren Studie nachzugehen.
- Alle Älteren nutzen eine (weibliche) Haushaltshilfe. Unabhängig davon, ob diese Frau unangemeldet, also „schwarz“ arbeitet oder über einen Dienst organisiert ist, stellt diese Person eine wichtige Stütze im Alltag über die reinen Haushaltstätigkeiten hinaus dar. Einzige Ausnahme bildet möglicherweise der Haushalt von Frau Bauer, die im Gespräch keine besondere Bedeutung der Haushaltshilfe erkennen lässt. Im Folgenden werden die Begriffe Putzfrau, Reinigungskraft und Haushaltshilfe synonym verwendet.
- Nur eine der Hilfebedürftigen, Frau Fischer, nutzt ehrenamtliche Leistungen. Sie ist gleichzeitig diejenige, die in der barrierefreien Wohnung lebt. Eine Dame, Frau Müller, ist selbst ehrenamtlich tätig.

Von diesen gemeinsamen Kennzeichen abgesehen leben die Betroffenen in individuell sehr unterschiedlichen Situationen. Sie werden im Folgenden den Kategorien aus der Vorstudie,

Tabelle 3, zugeordnet: fit & aktiv und hilfebedürftig. Innerhalb der Kategorien werden die Fälle in der zeitlichen Abfolge der Gesprächstermine vorgestellt.

Kategorie I: Fit & aktiv

Zu der Kategorie ‚fit & aktiv‘ zählt ein Fall:

- Frau Müller, 92 Jahre alt. Frau Müller ist verwitwet, ihr einziger Sohn ist verstorben. Die Schwiegertochter, zu der sie ein wenig emotionales Verhältnis hat, lebt etwa 50 km entfernt, die Enkeltochter, zu der das Verhältnis deutlich besser ist, nahe bei in 4 km Entfernung. Frau Müller lebt in der Stadtmitte von Gießen. Ihre Wohnung liegt im 1. Stock, sie hat nach eigener Aussage eine lange Treppe zu den Wohnräumen zu bewältigen, die sie aber noch meistert. Sie versorgt sich selbst, erhält Hilfe über eine Putzfrau, die alle zwei Wochen kommt und die schweren Haushaltsarbeiten übernimmt, zudem noch eine Hilfe für den Schrebergarten, der am Stadtrand liegt. Ihr größter Wunsch ist es, in ihrer Wohnung bis zum Tod bleiben zu können: *Ich möchte Zuhause bleiben! Und das wollte mein Mann auch. (...) Er ist auch Zuhause gestorben.*

Kategorie II: Hilfebedürftig

Die Kategorie ‚hilfebedürftig‘ umfasst sechs Fälle, die sehr unterschiedliche Hilfebedarfe aufweisen. In einem Fall handelt es sich möglicherweise um einen vorübergehenden Hilfebedarf (Frau Bäcker), in zwei Fällen liegt keine Pflegebedürftigkeit vor (Frau Schäfer, Frau Bauer). Nur eine Frau wohnt in einer altersgerechten Wohnung (Frau Fischer), alle anderen leben in Häusern ohne bauliche Wohnungsanpassungen, insbesondere ohne Aufzug.

- Frau Schäfer, 86 Jahre, ist verwitwet. Sie klagt über Schwindel, Luftnot durch Herzprobleme und leidet unter einer beginnenden Demenz, ist aber bisher nicht als pflegebedürftig eingestuft. Sie lebt in einem Gießener Stadtteil, der mit dem Bus erschlossen ist, ihre Wohnung liegt im 3. Stock eines Mehrfamilienhauses. Die verheiratete Tochter wohnt etwa 8 km entfernt, und es gibt mehrere Enkel und Urenkelkinder. Frau Schäfer war bis etwa zum 80. Lebensjahr fit, ging regelmäßig wandern und schwimmen. Heute benötigt sie Hilfe, vor allem da sie die drei Stockwerke mit Einkäufen alleine nicht überwinden kann; hier erhält sie regelmäßige Unterstützung von ihrer Tochter. Der Schwindel verunsichert und ängstigt sie; während des Gesprächs, das knapp zwei Stunden dauert, macht sie zweimal deutlich den Eindruck, den Halt zu verlieren und zu stürzen. Im zweiwöchigen Rhythmus kommt eine Putzfrau, die die schweren körperlichen Hausarbeiten übernimmt. Frau Schäfer verfügt in der Wohnung über einen Rollator, auf der Straße bewegt sie sich mit einem Stock fort. Sie würde gerne umziehen um mobiler zu sein: *Jetzt hat die katholische Kirche (...) hinten angebaut, (...) aber die Wohnungen sind schon weg, ohne dass es schon fertig ist. (...) Dann haben wir noch einmal eine Organisation, (...) da ist ein Aufzug drinne – da muss aber auch immer jemand sterbe, ne? Das isses.*

- Das Ehepaar Schneider-Baron wohnt im Stadtzentrum von Gießen, beide sind 83 Jahre alt. Sie haben keine Kinder, die Verwandten leben gut 500 km entfernt. Frau Schneider-Baron ist seit einem Sturz pflegebedürftig, ihr Mann ist an einer Demenz erkrankt. Täglich kommt jemand vom Pflegedienst, wöchentlich die Putzfrau, die auch Einkäufe erledigt; einige Lebensmittel werden geliefert. Das Ehepaar Schneider-Baron wohnt im 3. Stock; sie verlässt das Haus nur selten weil sie Probleme hat, die Treppen wieder hoch zu steigen und einen erneuten Sturz fürchtet. Herr Schneider-Baron geht, je nach Tagesverfassung, manchmal noch alleine auf den Markt, der nur 100 Meter neben dem Haus beginnt. *Als wir das Auto noch hatten, da sind – da ist außerhalb eine Gaststätte, die haben Wild einen Sonntag, und einen Sonntag haben sie Gans, in der Adventszeit. Und jetzt können wir nicht hin, das sind mindestens 10 km, ne. Bis dahin. Und die meisten, die Ausländer (internationale Gaststätten in der Innenstadt, AS) können so was nicht. Hier gegenüber, der macht auch schon mal 'ne Gans in der Weihnachtszeit.*
- Frau Fischer ist 68 Jahre, verwitwet. Sie hat 11 Pflegekinder großgezogen, Kontakt besteht allerdings nur noch zu einer Tochter, die behindert ist und etwa 10 km entfernt wohnt. Ihr Bruder ist verstorben, ihre beiden Schwestern leben am Ort, mit ihnen ist sie allerdings zerstritten. Der Kontakt zu einem Neffen ist besser. Nach einer Operation vor acht Jahren leidet sie an einem schweren Hüftschaden und kann sich nicht ohne Unterstützung fortbewegen. Sie lebt in einer barrierefreien Wohnung, verfügt in der Wohnung über einen Rollator und einen manuellen Rollstuhl, im Treppenhaus steht ein elektrischer Rollstuhl zum Verlassen des Hauses. Dreimal täglich kommt der Pflegedienst zu ihr, viermal wöchentlich eine Hauswirtschafterin, die ihr den Haushalt besorgt. Die Post wird täglich von der Nachbarin gebracht, die auch viele Ausflüge mit ihr unternimmt. Wöchentlich kommt für zwei Stunden eine Seniorenbegleiterin, zusätzlich besuchen sie Freundinnen und der Neffe. *Wie ich hier eingezogen bin, und lange Jahre eigentlich krank war, da haben mir einfach die Ansprechpartner so ein bisschen gefehlt. Und – Geschwister war auch nicht das, was ich mir vorgestellt hätte, ja, und da bin ich halt einen ganz anderen Weg gegangen. Und dieser Weg hat mir gut getan. Heut bin ich wieder so richtig mittendrin.*
- Frau Weber ist 63 Jahre alt, verwitwet. Sie hat vier Kinder, zwei Jungen, zu denen sie engen Kontakt hält, und zwei Mädchen, über die sie nicht spricht. Alle Kinder leben etwa 150 km entfernt. Sie ist multimorbid; nach einem Sturz auf der Treppe ist sie schwerbehindert mit einem Grad der Behinderung von 100 Prozent. Dreimal täglich kommen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter eines Pflegedienstes zu ihr, dazu dreimal wöchentlich eine Hauswirtschafterin. Sie wohnt im 4. Stock; um die Wohnung zu verlassen, braucht sie einen Transportservice, der sie in einem Tragestuhl die Treppen hinunter trägt. Beide Söhne sind schwer krank. Über einen der Söhne, der im Krankenhaus liegt: *Das ist das Schlimmste, dass ich nicht mal hinfahren kann und ihn besuchen.*
- Frau Bäcker ist 91 Jahre alt, verwitwet; die Tochter lebt mit ihrem Mann und zwei erwachsenen Töchtern im Ort, der Sohn etwa 500 km entfernt. Sie lebt in einem

Städtchen im Landkreis Gießen, dort bewohnt sie ein freistehendes Einfamilienhaus am Rande des Städtchens. Seit einem Sturz ist sie hilfebedürftig. Nach 11 Wochen Krankenhausaufenthalt wurde sie auf eigenes Drängen hin nach Hause entlassen, dort bekam sie umfassende Pflege und Unterstützung von Familienangehörigen, Nachbarinnen und einem Nachbarn, einem Pflegedienst und einer Putzfrau, die schon seit Jahren zu ihr kommt. Die Helferinnen und Helfer raten ihr, das Haus so umzubauen, dass sie dort auch mit Einschränkungen leben kann (vor allem das Bad ins Erdgeschoss zu verlegen), aber sie wehrt sich dagegen und arbeitet dafür, wieder selbstständig leben zu können: *Mir hat das alles net gepasst. Ich habe gedacht: Redet ihr mal, ne, und das hat auch sehr dazu beigetragen, dass – ich muss, ich muss wieder, wenn es nur die Muskeln sind, die jetzt wieder schaffen müssen. (...) Mit dem Physiotherapeuten haben wir dann Treppen gehen geübt.*

- Frau Bauer ist 58 Jahre alt, zwei Mal geschieden, und lebt allein. Der Kontakt zu ihren zwei erwachsenen Kindern und zu dem einzigen Bruder ist schwierig und nahezu eingestellt. Sie lebt in einer Siedlung am Stadtrand von Gießen in einer Erdgeschosswohnung; nach ihrer Aussage und der eines Nachbarn, der während des Interviews kurz zu Besuch kommt, ist die Mieterschaft des Hauses und auch der Siedlung insgesamt problematisch. Bis vor einem Jahr lebte sie ohne Hilfe allein in ihrer Wohnung und organisierte ihren Haushalt selbstständig. Mit der Diagnose einer Krebserkrankung und den nachfolgenden, mit der Behandlung einhergehenden Problemen, nahm sie Hilfe in Anspruch und wandte sich unter anderem an die BeKo-Stelle. Einmal wöchentlich kommt eine Haushaltshilfe, die ihr die Wohnungsreinigung abnimmt. Zusätzlich gibt es einen Nachbarn, der in engem Kontakt mit ihr steht und flexibel Aufgaben übernimmt. Ihre Beschwerden sind diffus; am Tag des Interviews klagt sie über taube Finger und Zehen, zudem über ständiges Jucken. Sie ist mobil und könnte die Wohnung verlassen, tut das allerdings sehr selten: Die Sonne brenne zu sehr auf der Haut (das Interview findet im August statt). Ein Gespräch ist mit ihr kaum möglich, da sie auf die Fragen nicht eingeht und stattdessen von ihren Problemen erzählt. Am Schluss des Interviews weint sie mehrfach. AS: *Haben Sie denn jemanden mit dem Sie über all das reden können?* Frau Bauer: *(achselzuckend) Nee nee. Gar net.*

Tabelle 2: Ältere Menschen, die bei der BeKo-Stelle Rat gesucht haben

Name	Alter & Familienverhältnisse	Wohnsituation	Charakteristika
fit			
Frau Müller	92 Jahre Verwitwet Einzigster Sohn verstorben, Schwieger-tochter etwa 50 km, Enkelin etwa 4 km entfernt, weitere Enkel	Alleinlebend Wohnung im 1. Stock, ohne Aufzug Wünscht Zuhause zu bleiben	Fährt noch Auto geht zu Fuß steigt Treppen ist kognitiv fit
Hilfebedürftig			
Frau Schäfer	86 Jahre Verwitwet eine Tochter, verheiratet, etwa 8 km entfernt mehrere Enkel und Urenkel	Alleinlebend Wohnung im 3. Stock, ohne Aufzug Rollator in der Wohnung, nicht im EG Wünscht Umzug	Schwindel, Luftnot/ Herzprobleme, Hirnleistungsstörungen/ beginnende Demenz
Ehepaar Schneider-Baron	Beide 83 Jahre Keine Kinder, keine Verwandten in der Nähe	zu zweit lebend Wohnung im 3. Stock, ohne Aufzug Rollator in der Wohnung, nicht im EG	Herr Schneider-Baron: Dement, Herzprobleme Frau Schneider-Baron: Sehprobleme, Mobilität eingeschränkt/ Unsicherheit beim Laufen, kann keine Treppen steigen, Bewegung der Schulter eingeschränkt, klagt über ständige Schmerzen
Frau Fischer	68 Jahre Verwitwet Zwei Schwestern am Ort (weitgehend ohne Kontakt), Bruder verstorben, ein Neffe am Ort 11 Pflegekinder (Kontakt nur zu behinderter Pflege-tochter)	Wohnung im 2. Stock, Aufzug, barrierefrei Rollator und manueller Rollstuhl in der Wohnung, Elektrorollstuhl im Treppenhaus	Schwerer Hüftschaden, kann nur mit massiver Unterstützung laufen, Arm massiv bewegungseingeschränkt, nierenkrank (Niereninsuffizienz) Frau Schneider-Baron hat, da sie kognitiv gesund ist, die Verantwortung für ihren Mann übernommen; das Interview wird deshalb auch unter dem Aspekt Angehörige (Kap. II.2.) ausgewertet.
Frau Weber	63 Jahre Verwitwet vier Kinder, zwei Söhne selbst beide schwer krank, leben alle vier etwa 150 km entfernt vermutlich mehrere Enkel	Wohnung im 4. Stock ohne Aufzug Rollator in der Wohnung, nicht im EG	Arthrose, Osteoporose, Nervenentzündung, Schwindel, epileptische Anfälle, Sehschwäche, klagt über ständige Schmerzen mehrfach gefallen
Frau Bäcker	91 Jahre Verwitwet Tochter verheiratet am Ort, beide Enkelinnen nahe bei Sohn etwa 500 km entfernt	Alleinlebend in Einfamilienhaus, ohne Aufzug Wünscht Zuhause zu bleiben	Nach Sturz 11 Wochen Pflegefall, zur Zeit des Interviews (noch) hilfebedürftig aber mobil fest entschlossen, wieder ganz unabhängig zu werden

Name	Alter & Familienverhältnisse	Wohnsituation	Charakteristika
Frau Bauer	58 Jahre geschieden Zwei Kinder und ein Bruder, je ohne Kontakt	Alleinlebend in EG- Wohnung	Mobil Rückenprobleme (Bandscheibenvorfall: 80% GdB), nach Krebserkrankung diverse Beeinträchtigungen (Jucken, Taubheit in Händen und Zehen, Brennen auf der Haut, Schmerzen)

2.2. Nutzen der BeKo für die älteren Bürgerinnen und Bürger

2.2.1. Leistungen der BeKo-Stelle

Anlass, sich an die BeKo-Stelle zu wenden

Ich wollte mal mit jemandem sprechen und wollte Hilfe haben. Ne? Das ist es. Ich wollte Hilfe haben. (Frau Schäfer)

Die Anlässe, sich an die BeKo-Stelle zu wenden, sind unterschiedlich wie die Fälle. Dennoch fällt auf, dass in der Mehrzahl der Fälle (vier von sieben) die Menschen sich an die BeKo-Stelle wenden, weil sie Rat und Unterstützung im Zusammenhang mit Schriftsachen wünschen.

- In vier Fällen haben sich die Gesprächspartnerinnen und -partner an die BeKo-Stelle gewandt, weil sie Papiere ausfüllen mussten oder Anträge stellen wollten und dabei Hilfe benötigten: Die Änderung der Vorsorgevollmacht, das Ausfüllen von Anträgen oder das Einlegen eines Widerspruches bei Bescheiden (Pflegekassen, Sozialamt) sind Aufgaben, mit denen sich viele Ältere überfordert fühlen. Frau Müller, Vertreterin der „fitten“ Älteren, wendet sich an die BeKo-Stelle, um ihre *Sachen in Ordnung zu bringen*, insbesondere die Vorsorgevollmacht. Sie bittet deshalb um einen Termin, um konkrete Hilfe beim Ausfüllen zu erhalten und einige Unklarheiten besprechen zu können. Beim Ehepaar Schneider-Baron sind beide Ehepartner pflegebedürftig, zudem ist Herr Schneider-Baron an einer Demenz erkrankt, Frau Schneider-Baron sieht schlecht. Das Paar fühlt sich generell mit offiziellen Schriftstücken überfordert und nimmt nach einer Empfehlung der Schwester ihres Pflegedienstes den Kontakt zur BeKo auf. Frau Bauer sucht den Kontakt zur BeKo-Stelle, als sie ergänzend zur Erwerbsunfähigkeitsrente Grundsicherung beantragen muss. Frau Fischer berichtet, sie habe einen Bescheid der Pflegekasse nicht akzeptieren wollen, weil sie sich ungerecht behandelt gefühlt habe. Eine Schwester des Pflegedienstes, der regelmäßig zu ihr kam, habe ihr dann die BeKo-Stelle empfohlen: *Ja, es fing an, wie das war mit dem Pflegegeld. (...) Und da hat mir eine Schwester – wer das war, weiß ich nicht – die hat mir gesagt: Mit Ihrem Problem, da haben wir was für Sie. Rufen sie mal bei der BeKo an.*
- In zwei Fällen treten die Frauen wegen ihrer Wohnsituation mit der BeKo-Stelle in Kontakt. Frau Weber wendet sich an die BeKo-Stelle, als ihr die vier Treppen zu ihrer Wohnung zu viel werden, vor allem mit Einkäufen, und sie sich deshalb eine andere

Wohnung wünscht. Sie erfährt, dass es in Gießen mehrere Wohnungsbaugesellschaften gibt, an die sie sich wenden kann, und erhält diverse Unterlagen. Frau Bäcker stand vor dem Problem, allein in einem freistehenden Einfamilienhaus zu wohnen und aufgrund eines Sturzes mit dreifachem Schambeinbruch bettlägerig zu sein. Sie wurde von ihrer Familie gedrängt, Wohnungsanpassungsmaßnahmen durchzuführen, und nahm deshalb Kontakt zur BeKo-Stelle auf.

- In einem Fall wird der Kontakt wegen Rat und psychosozialer Unterstützung gesucht. Frau Schäfer wendet sich an die BeKo-Stelle, weil sie unter Depressionen leidet. Sie braucht in erster Linie eine Ansprechpartnerin, um dem Kreislauf des Alleine-Seins in der Wohnung zu entkommen, und bittet um Rat, wie sie ihre Situation verbessern kann: *Ich war ja damals auch, wo ich bei der Frau Bekos hingegangen bin, war ich nah dran, mir das Leben zu nehmen. Wissen se? Ich hab keinen – keinen Inhalt mehr gefunden. (...) Deswegen bin ich ja auch damals zur Frau Bekos gegangen, weil – ich hab in einer Tour, ich konnte mich mit niemandem mehr unterhalten, weil ich geweint hab. Ich hab gleich das Weinen angefangen. Ich bin da ja auch jetzt in Behandlung. (...) Da hab ich jetzt auch Medikamente bekommen, und es ist, toi toi toi, ganz gut geworden. (...) Ich hab halt der Frau Bekos das alles erzählt, und sie hat mir dann das von der Arbeiterwohlfahrt – das war – sie hat dann dort angerufen, irgendjemanden, und dann war ein Prospekt drin (im Briefkasten, AS).*

Tabelle 3: Anlass der Kontaktaufnahme mit der BeKo-Stelle nach Fällen, Ältere

Kategorie	Name	Information	Tatkräftige Hilfe	Psychosoziale Unterstützung
Fit & aktiv	Frau Müller		A: Änderung Vorsorgevollmacht	
Hilfe- bedürftig	Frau Schäfer			A: Suche nach Gesprächspartner/in
	Ehepaar Schneider- Baron		A: Hilfe bei Schriftsachen	
	Frau Fischer		A: Widerspruch bei Pflegekasse	
	Frau Weber	A: Information zu altersgerechtem Wohnen		
	Frau Bäcker	A: Information zu altersgerechtem Wohnen		
	Frau Bauer		A: Antrag Grundsicherung	

A: Anlass der Kontaktaufnahme

Dauerhafte Leistungen der BeKo-Stelle

Wie schon in Teil I anhand der Auswertung der Statistik deutlich geworden ist, sind es oft mehrere Leistungs-Klassen gleichzeitig, die die Ratsuchenden in Anspruch nehmen. Zudem verändern sich die Leistungen dann, wenn die Stelle über einen längeren Zeitraum genutzt wird.

Türöffner ist für viele der Wunsch nach Unterstützung beim Ausfüllen von verschiedenen Schriftsachen; daraus entwickelt sich meist eine kontinuierliche Inanspruchnahme der BeKo-Stelle:

- Frau Schäfer etwa leidet unter schweren Depressionen und wendet sich aus diesem Grund an die BeKo-Stelle. Seither steht sie in regelmäßigem Kontakt mit „ihrer“ Mitarbeiterin und sucht gelegentlich Rat oder Informationen.
- Frau Fischer sucht den Kontakt, als sie am Anfang ihrer Krankheit steht und Widerspruch bei der Pflegekasse einlegen will. Als sie später nach einer Operation für längere Zeit stationär behandelt wird und für die Rückkehr ins Zuhause einen komplexen Hilfeplan benötigt, nimmt ihr Sohn den Kontakt zur BeKo-Stelle wieder auf.
- Frau Weber wendet sich an die BeKo, weil sie Informationen zu altersgerechtem Wohnen wünscht. Als sie nach einem Sturz einen umfassenden Hilfeplan benötigt, nimmt ihr Sohn den Kontakt wieder auf, noch während sie im Krankenhaus liegt.

Hier zeigen sich also Parallelen mit Erkenntnissen aus haushaltsnahen Diensten, die ebenso wie die Leistungen der BeKo den privaten Lebensbereich betreffen: Wer einmal die Schwelle überwunden hat, Hilfe in Anspruch zu nehmen, ist eher bereit, diese Unterstützung auszuweiten (HessenAgentur 2008, Sennlaub 2009).

Charakteristisch für die Inanspruchnahme der Unterstützung ist die Personenorientierung der Leistung: Wie oben deutlich geworden ist, gibt es zwar Parallelen im Alltag der älteren Personen, mit denen im Rahmen dieser Studie gesprochen worden ist – gleichzeitig sind es aber auch ganz unterschiedliche Lebenswirklichkeiten, unterschiedliche Einschätzungen der eigenen Situation und entsprechend unterschiedliche Leistungen in unterschiedlicher Häufigkeit und Intensität, die von der BeKo-Stelle erbeten werden.

Trotz der Vielfalt der Bedarfe ist eine grobe Klassifizierung möglich. Die Interviewten sprechen über die Leistungen Information, tatkräftige Hilfe und psychosoziale Unterstützung, die sie von den Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle erhalten haben. Im Folgenden werden je drei Beispiele vorgestellt, um die Leistungen zu illustrieren:

Information

Alle Ratsuchenden erhalten, neben ihrem eigentlichen Anliegen, Informationen über eigene Handlungsmöglichkeiten und Dienstleistungsangebote, so dass sie befähigt werden, ihre Situation selbst zu verbessern. Die Informationen sind passgenau auf die jeweilige Situation abgestimmt und belegen das personenorientierte Vorgehen der BeKo-Mitarbeiterinnen:

- Frau Schäfer erklärt, die Mitarbeiterin habe nicht nur zugehört, sondern ihr den Ratschlag gegeben, öfter einmal aus der Wohnung heraus und unter Menschen zu gehen. Durch die Mitarbeiterin der BeKo-Stelle habe sie einen Prospekt der Arbeiterwohlfahrt bekommen; daraufhin habe sie dort angerufen und um eine Seniorenbegleiterin gebeten, die im Anschluss einige Male bei ihr war, und nutzt seitdem den Mittagstisch in der Nähe ihrer Wohnung. Im Gespräch zählt sie auf, von welchen Angeboten für Ältere sie weiß und wo sich die Stelle jeweils befindet. AS: *Also Sie kennen sich sehr gut aus, was es alles gibt.* Frau Schäfer: *Hab ich alles von der Frau Bekos auch gelernt.*
- Frau Müller berichtet von einer Freundin, um die sie sich Sorge, weil die krank sei und alleine in einem großen Haus lebe. Sie selbst habe die wichtigen vorsorglichen Regelungen bei der BeKo erledigt, nun wolle sie mit ihrer Freundin kommen, damit die die notwendigen Informationen erhalte. AS: *Und was erhoffen sie sich davon?* Frau Müller: *Ja, dass sie das mal regelt! Dass sie dann auch mal erfährt, wie das geht, und, und, und so weiter.*

Einige berichten darüber hinaus, an anderen Stellen schlechte Erfahrungen gemacht zu haben. Erst bei der BeKo-Stelle fühlten sie sich wertgeschätzt und mit ihren Schwierigkeiten ernst genommen:

- Frau Fischer berichtet von ihrer Krankheit – bei einer Hüftoperation hat sich ein multiresistenter Keim in ihrem Körper festgesetzt. Daraufhin wird über acht Jahre immer wieder das befallene Gewebe entfernt, ihr ist übel, zwischenzeitlich leidet sie zusätzlich unter einer Blutvergiftung. Sie entschließt sich, gerichtlich gegen das Krankenhaus, in dem der Keim übertragen wurde, vorzugehen und telefoniert mit einem Anwalt. Als der sich nach ihren Möglichkeiten des Bezahlens seiner Arbeit erkundigt, ist das Gespräch beendet – Frau Fischer verfügt aufgrund des frühen Todes ihres Mannes über wenig Rente. *Dann hab ich's versucht mit der BeKo. Die BeKo hat mir dann versucht zu helfen, die haben mir dann ne Adresse gesagt in der ...Straße (...) Und da bin ich dann wirklich durchgekommen bis nach Frankfurt zur Schlichtungsstelle. War auch wieder nichts, da war das verjährt, da können Sie nichts mehr machen.*
- Bei Frau Weber war es nach einem Sturz auf der Treppe notwendig, zunächst über die Möglichkeiten der Hilfe unterrichtet zu werden. Sie betont, sie habe erst von der BeKo-Mitarbeiterin erfahren, sie könne vielfältige Unterstützung beantragen: *Früher hatte ich ja keinen Notruf, das weiß ich ja erst jetzt, dass die Pflegekasse die Hälfte übernimmt. Und dann hat der Arzt gesagt: Warum rufen sie nicht die 110 an, wenn sie Hilfe brauchen? Hab ich gesagt, aber wenn ich am Boden liege, komme ich doch nicht hin!*

Tatkräftige Hilfe

Bis auf Frau Bäcker, die alles daran setzt, wieder gesund zu werden, erhalten alle Ratsuchenden wunschgemäß tatkräftige Unterstützung. Ebenso wie die Information erfolgt

diese Leistung passgenau, ist also auf die Wünsche und die häusliche Situation der Älteren abgestimmt.

Dabei handelt es sich überwiegend um Unterstützung bei Schriftsachen, wenn es notwendig ist und gewünscht wird, übernehmen die Mitarbeiterinnen aber auch Botengänge zu Bank, Post, Kassen oder Ämtern, erarbeiten umfassende Hilfepläne oder kümmern sich um Wohnalternativen.

- Sehr umfassend war die Hilfe im Fall von Frau Weber: Hier wurde nach der allgemeinen Information über die Möglichkeiten, die in ihrer Situation gegeben sind, gemeinsam ein Hilfeplan aufgestellt. Noch während sie im Krankenhaus behandelt wurde, erhielt sie von der BeKo-Mitarbeiterin umfassende Informationen, welche Hilfeleistungen ihr zustehen. Die Mitarbeiterin erstellte zusammen mit ihr einen Plan, sie entschieden gemeinsam, wie die Maßnahmen in Gang gesetzt werden und vereinbarten, dort, wo Frau Weber es wünschte, ihr Aufgaben abzunehmen. Frau Weber hat den Kontakt zur BeKo-Stelle gehalten. Sie wendet sich an die Mitarbeiterin, wenn sie Unterstützung benötigt.
- Frau Weber berichtet an einer anderen Stelle des Gesprächs von der aktuellen Ausweitung ihrer Leistung: Seit Neuestem werde sie dreimal zusätzlich geduscht. Die Übernahme der Kosten sei ihr mündlich vom Amtsarzt bestätigt worden, aber die schriftliche Bestätigung stehe noch aus. Das beunruhige sie, so dass sie sich an die für sie zuständige BeKo-Mitarbeiterin wandte: *Schriftlich hab ich das noch net gesehen. Und wenn ich das schriftlich net hab, da hab ich immer noch so 'n ungutes Gefühl, weil ich gesagt hab, nachher bleib ich auf den ganzen Kosten sitzen, die drei Mal, wo die mich zusätzlich duschen. Wissen Se? Und da hab ich mit der Frau Bekos (von der BeKo-Stelle, AS) gesprochen, und die hat die Frau R. angerufen, und hat dann auch bei Caritas angerufen, und da war aber bei Caritas noch irgendwas anderes, das hat se auch für mich geregelt, ich weiß nicht mehr was das war, und bei der Frau R. hat se auch angerufen, von diesem Amt da, diesen Zuschuss für diese Erkrankung, dass ich da eben noch diese zusätzliche Körperpflege kriege. Und sie hat gesagt: Das geht in Ordnung. Abers schriftlich hab ich noch nichts in der Hand.*

Die BeKo-Mitarbeiterin wird also um konkrete Hilfe gebeten, sie wird als „Anwalt“ eingesetzt, die eigenen Angelegenheiten gegenüber Dritten zu vertreten.

- Wie umfassend die konkrete Hilfe ist, macht auch Frau Schneider-Baron deutlich. Auch sie erhält seit Längerem genau dort Unterstützung, wo sie es wünscht oder benötigt. Die Leistung der Mitarbeiterin erfolgt zeitnah und flexibel auf die persönliche Situation abgestimmt: AS: *Und wofür nutzen Sie die Damen der BeKo?* Frau Schneider-Baron: *Ja, also, zum Beispiel, wenn ich jetzt von der Krankenkasse was bekomme. Oder wenn ich – na ja, wie soll ich das jetzt im Moment ausdrücken? Also, so verschiedene Sachen, die so anfallen, so Post, gel? Und, dann erledigt sie das zum Teil auch für mich, dass sie auf die Bank geht oder so, gel? Also, das ist eine Su-per Organisation. Schwester des Pflegedienstes, die zufällig anwesend ist: Das stimmt!* Frau Schneider-Baron: *Das ist wirklich wahr. (...) Jetzt hab ich zum Beispiel*

einen Brief bekommen von Marburg, dass sie mir die Pflegestufe I streichen wollen, gel. Und da hat sie gesagt: Nee, das geht nicht. Da sollte ich innerhalb vier Wochen, sollte ich Einspruch erheben, gell. Da sagt sie: Lassen Sie das, ich werde das für sie machen, nich. Und da hat sie das alles mitgenommen – jetzt weiß ich nicht, ob sie schon abgeschickt hat – oder wie sie das handhabt – das sind dann hauptsächlich Schriftsachen, die dann für mich – sie erledigt, gell. Also, wirklich wahr, ich bin überglücklich, dass es so was gibt. Und dann bin ich jetzt auch noch ein bisschen gehbehindert, und da kann ich nicht überall da hinrennen, und das – zu der Krankenkasse, ne, und das erledigt sie dann als für mich.

Psychosoziale Unterstützung

Für fünf der Fälle wird die BeKo-Mitarbeiterin eine Art Begleiterin im Alltag; Ausnahme sind Frau Müller, die fit ist und als einzige keine psychosoziale Unterstützung benötigt, und Frau Bäcker, die alles daran setzt, wieder gesund und unabhängig zu werden. Psychosoziale Hilfe wird im Interview nur in einem Fall direkt benannt:

- Frau Schäfer wandte sich wegen ihrer Depressionen an die BeKo-Stelle. Sie findet dort einen Platz, um sich zunächst in Ruhe auszusprechen: *Und der Frau Bekos konnt' ich auch alles erzählen, wissen Se, die ist so vertrauenswürdig gewesen. Und, vor allem ist sie sehr ruhig gewesen.*

In den anderen Fällen wird die psychosoziale Unterstützungsleistung indirekt nachvollziehbar.

- Frau Weber muss im Interview mehrfach weinen. Sie bedauert nicht nur ihre eigene Situation, sondern nimmt zudem großen Anteil an der schwierigen gesundheitlichen Situation ihrer beiden Söhne. Sie sucht deutlich Personen, die ihr zuhören: *Ja, ich hab ja vier Monate im Krankenhaus gelegen, im August, wo ich da gefallen war. Und – die Frau Bekos ist gleich gekommen und hat mir eben Wege aufgezeigt (weint) und – mein Sohn hat ja auch viel gemacht, der ist selbst operiert worden (weint mehr) – Entschuldigung – das ist auch so 'n Problem, meine zwei Söhne, da kann einem auch keiner helfen (weint, putzt sich die Nase).*
- Selbst Frau Bäcker, die über die direkte Leistung kaum spricht und die genaue Bezeichnung der BeKo-Stelle nicht kennt (... und Sie arbeiten an und für sich für diese Wohn -, Behinderten – sie stockt, weil sie die Bezeichnung der BeKo-Stelle nicht erinnert), spricht positiv über die Gespräche, die sie mit der BeKo-Mitarbeiterin geführt habe. Sie möchte zwar grundsätzlich keine Änderung ihrer Wohnsituation, nutzt aber offensichtlich die Gelegenheit zu einem Gespräch: *Und dann rief mich dann auch eine Dame an, ne, sie möchte mich persönlich dann mal kennen lernen, und dann haben wir uns sehr nett unterhalten, ne. (...) Ich fand die Dame sehr nett.*

Insgesamt wird die BeKo-Stelle entsprechend der eigenen sozial-häuslichen Situation und dem individuellen Bedarf eingesetzt. Die Mitarbeiterinnen gehen auf die spezifische häusliche Situation und die Wünsche der Älteren ein und bieten passgenau Hilfe an. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Unterschiedlichkeit der Fälle: Die

verschiedenen Anlässe ziehen andere Leistungen nach sich; es ergeben sich unterschiedlich regelmäßige Kontakte in den verschiedenen Kategorien.

Tabelle 4: Leistungen der BeKo-Stelle nach Fällen, Ältere

Kategorie	Name	Information	Tatkräftige Hilfe	Psychosoziale Unterstützung
Fit & aktiv	Frau Müller	L	A: Änderung Vorsorgevollmacht L	
Hilfe- bedürftig	Frau Schäfer	LL	L	A: Suche nach Gesprächspartner/in LL
	Ehepaar Schneider- Baron	L	A: Hilfe bei Schriftsachen LL	L
	Frau Fischer	L	A: Widerspruch bei Pflegekasse LL	LL
	Frau Weber	A: Information zu altersgerechtem Wohnen L	LL	L
	Frau Bäcker	A: Information zu altersgerechtem Wohnen		(L)
	Frau Bauer		A: Antrag Grundsicherung L	LL

A: Anlass der Kontaktaufnahme

L: jetzige Leistung, Intensität unterschieden in zwei Stufen: (L) = einmalig L= gelegentlich LL= regelmäßig

2.2.2. Rolle der BeKo-Stelle für die älteren Hilfebedürftigen

Also, wirklich wahr, ich bin überglücklich, dass es so was gibt. (...) Also, ohne die wär' ich aufgeschmissen. (Frau Schneider-Baron)

Die BeKo erfüllt für die meisten zwei Funktionen:

Erstens bietet das Angebot psychosoziale Stütze in einer als Not- und Ausnahmesituation empfundenen individuellen Lage. Die Älteren befinden sich meist in einer für sie neuen Situation, mit der umzugehen und die zu bewältigen eine große Herausforderung darstellt. In dieser Situation bietet die BeKo-Stelle Halt an: Die BeKo-Mitarbeiterinnen beraten, stehen den Menschen mit tatkräftiger Hilfe zur Seite und hören auch einfach einmal zu.

Wesentlich ist damit zweitens für die meisten, dass die BeKo-Stelle, indem sie Unterstützung im Alltag gewährt, eine Verbündete in ihrer als belastend und schwierig empfundenen Lage ist und dort, wo es notwendig ist, als „Anwalt“ für die Betroffenen fungiert. Diese Haltung der BeKo-Mitarbeiterinnen erinnert damit an den Empowermentansatz, in dem weniger die Fürsorge im Mittelpunkt steht als ein berufliches Selbstverständnis, das die professionell Tätigen als Anwälte der Klienten versteht, auch wenn zusätzlich drittens Fürsorge geleistet wird.

Die BeKo stellt sich deshalb für die meisten der befragten Älteren als Vertreterin der „Guten“ dar. Sie ist für die Haushalte eine Stütze im Alltag; an diese Stelle können sie sich wenden, wenn sie Unterstützung benötigen. Da die BeKo-Stelle selbst nicht Leistungs-Geberin ist (etwa wie Sozialamt, Pflegekasse o.ä.), taucht das zentrale Problem der Leistungsverweigerung, die das Vertrauen zwischen Klienten- und Mitarbeiterschaft stören würde, gar nicht erst auf. Die BeKo-Mitarbeiterinnen sind damit frei von Mitverantwortung an der Situation der Ratsuchenden und sind im Gegenzug als Vertrauenspersonen, bei denen Rat und Unterstützung gesucht wird, besonders gut geeignet.

Das trifft vor allem für vier der Haushalte zu, die besonders hilfebedürftig sind (Ausnahme: Frau Bäcker, die versucht, wieder „auf die Beine“ zu kommen, und Frau Bauer, die (noch) mit Ihrem Schicksal hadert), aber auch für Frau Müller, die fit ist. Bei der BeKo fühlen sich alle unterstützt und assoziieren vor allem dann Hilfe, wenn ihnen ihrer Ansicht nach Probleme in den Weg gelegt werden oder wenn sie in einer Situation sind, die besonderes Vertrauen erfordert. Da sie überwiegend auf Hilfe angewiesen sind, kennen sie zwangsläufig Situationen, in denen sie von anderen Stellen enttäuscht worden sind. Damit steht die BeKo für das Gute, die gegen „böse“ Elemente schützt oder zumindest bei der Verteidigung unterstützt.

- Frau Fischer bringt das am deutlichsten zum Ausdruck: Sie sieht die BeKo-Stelle als ihre Verbündete, wenn es darum geht, als ungerecht empfundene Entscheidungen von Ämtern oder Kassen anzufechten. Sind andere betroffen, empfiehlt sie auch die BeKo an Dritte: *Wo die Familie von meiner Freundin alles abgelehnt bekommen hat, die Frau selber ist jetzt in Lollar im Heim, bekommt dadurch, weil ich mich da auch ein bisschen eingeklemmt hab, bekommt dadurch jetzt auch ein bisschen Pflegegeld, ja?, und dass so 'ner Familie net zu viel abgezackt wird, weil man braucht ja auch noch n gewisses Geld zum Leben. Und das läuft jetzt, da hat die Frau Bekos sich drum (gekümmert, AS) – kann auch sein, dass das die Frau Bekos (eine andere Mitarbeiterin, AS) war, will ich mich nicht festlegen.*
- Frau Müller zieht den direkten Vergleich zwischen der BeKo-Stelle und Behörden, zu denen sie wenig Vertrauen hat: AS: *Waren sie hier in Gießen auch mal bei der Bürgerberatung?* Frau Müller: *Nee, och nee. Mit den Behörden – wir haben damals das Grundstück da in B. gekauft ...* Sie erzählt von behördlichen Hürden beim Nutzen des Gartens, von Verboten, von Genehmigungen – das alles habe sehr lange gedauert und zudem hohe Kosten mit sich gebracht. Sie erweckt den Eindruck, offiziellen Stellen generell kritisch gegenüber zu stehen, und bestätigt das auf Nachfrage: AS: *Meinen Sie, es ist ein Vorteil, dass die BeKo keine Behörde ist?* Frau Müller: *Das find ich gut! Das ist nicht so behördlich, nicht. Ich finde die BeKo gut.* An anderer Stelle berichtet sie, wie sie sich im Servicecenter der Stadt beschwert habe, weil an den zentralen, neu gestalteten Bushaltestellen keine Uhren aufgestellt worden waren. Und auch hier bleibt ihr die schlechte Erfahrung im Gedächtnis und verstärkt ihre schlechte Meinung von Behörden: *Auch am Marktplatz keine Uhr. Aber man muss doch wissen, wie alt man ist, oder! Und da hab ich dann gemeckert im Servicecenter, und dann sagte ein junger Mann, ein junger Mann!, sagt zu mir: Och,*

da braucht doch keine Uhr hin, dann gehen Sie doch zum Kirchenplatz und gucken auf die Kirchturmuhr. Also, das will ich Ihnen sagen, ich hab mich zurückgehalten, nicht, aber das finde ich doch unerhört!

- Frau Schäfer lässt deutlich erkennen, die Einrichtung des Medizinischen Dienstes der Kassen nicht als Hilfe im Alltag zu erfahren sondern, im Gegenteil, als Störung und Hindernis. Sie erzählt erstens von einem Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen, der wegen der Beurteilung der Hilfebedürftigkeit bei ihr war und mit dessen Auftreten sie sehr unzufrieden war: Erstens ist er nach ihrer Einschätzung nicht an ihrer Situation interessiert gewesen - er fragte nicht nach ihrer spezifischen Situation sondern arbeitete standardisiert. Darüber hinaus hat er auf sie einen eiligen, unruhigen Eindruck gemacht, was sie belastet hat: *Da war nämlich jemand da vom Medizinischen Dienst – der war da, der ist reingestürmt (...) der hat ja nur die Fragen, die er da gehabt hat, die hat er eben gestellt, und sonst eigentlich net viel. (...) Wissen Sie, die Hektik war für mich zu groß.* Die BeKo-Mitarbeiterin hingegen habe sich Zeit genommen, dort konnte sie ihre persönliche Situation schildern und erhielt eine auf sie abgestimmte Beratung: *Der Frau Bekos konnt' ich auch alles erzählen, wissen Se, die ist so vertrauenswürdig gewesen.* An anderer Stelle kommt sie auf ihre Wohnsituation zu sprechen, die sie gerne verändern würde. Hier stehen ihr erstens ihre finanzielle Situation, zweitens wieder der Medizinische Dienst im Weg: *Ich wollte ja in ein Altenheim rein, aber jedes Mal ist abgelehnt worden. AS: Von wem abgelehnt worden? Frau Schäfer: Von dem Medizinischen Dienst. Ich muss täglich mindestens 45 Minuten Körperpflege haben. Und das hab ich net, ne.*
- Auch Frau Bäcker hat keine guten Erfahrungen mit dem Medizinischen Dienst der Kassen gemacht. Teil der standardisierten Erhebung ist es, um das Heben der Arme zu bitten – offensichtlich, ohne in ihrem Fall das Prozedere zu erklären. Sie kommentiert das entsprechend: *Ich bin doch auf den A... gefallen, net auf den Kopp!*

Besonders gegenüber Finanzträgern bestehen bei den meisten erhebliche Bedenken, ungerecht behandelt zu werden.

- Frau Schneider-Baron berichtet, sie habe *zum Beispiel einen Brief bekommen von Marburg, dass sie mir die Pflegestufe I streichen wollen, gel.* Ihr Tonfall sagt deutlich, es sei ja wohl offensichtlich, dass das ungerecht sei. Unterstützung bekommt sie von der BeKo-Mitarbeiterin: *Also, wirklich wahr, ich bin überglücklich, dass es so was gibt.* An anderer Stelle sagt sie: *Also, ohne die wär' ich aufgeschmissen.*
- Auch Frau Weber berichtet, ihre Lage habe sich durch die Unterstützung der BeKo deutlich verbessert, weil sie nicht gewusst habe, welche Leistungen ihr zustünden. Die Mitarbeiterin der BeKo-Stelle *hilft mir ja bei mehreren Sachen, eigentlich. (...) Bis das Mal alles ans Laufen kam, was ich da so alles gekriegt hab. Ich hab ja vorher nur eine Pflege gehabt.*

2.2.3. Bedingungen der Annahme der Stelle

Also, ich finde diese Einrichtung (die BeKo, AS) sehr sehr gut. Wenn die Leute allerdings keinen Mut finden, da hin zu gehen, können sie nicht geholfen kriegen. (Frau Schäfer)

Für den Mut, sich an die BeKo-Stelle zu wenden, und die Akzeptanz der Leistungen scheinen Aspekte aus vier Bereichen ausschlaggebend zu sein: organisatorische, soziale und individuelle Aspekte und schließlich die Zufriedenheit mit dem Ergebnis.

Organisatorische Aspekte

Ort des Kontaktes

Wichtig für sechs der sieben Betroffenen war neben der Leistung, die sie erwarteten, der Ort des Kontaktes. Für fünf der Fälle war es unabdingbar, dass die BeKo-Mitarbeiterin ins Haus kam: Ehepaar Schneider-Baron, Frau Fischer, Frau Weber, Frau Bäcker und Frau Bauer.

- Frau Schäfer sah es als Voraussetzung der Nutzung an, dass die Stelle gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sei: *Wissen Sie, ich such mir immer das, was am Nächsten ist, wo ich mit dem Bus hinfahren kann. Deshalb ist mir die Frau Bekos, also die BeKo eigentlich, am nächsten gewesen.*

Träger der Beratungsstelle

Wie oben berichtet, kommt im Gespräch mit Frau Müller der Verdacht auf, die behördenferne Struktur der BeKo-Stelle sei für die Beratung der Bürgerinnen und Bürger von Vorteil (BeKo als „Gute“ im Hilfenetz).

An diese Aussage anknüpfend wird auch Frau Weber nach der Trägerschaft der BeKo-Stelle befragt. Sie meint, das sei ihr unwichtig. Wichtig sei hingegen die Person, mit der sie in Kontakt stehe:

- AS: *Ist Ihnen das wichtig, dass die BeKo nicht vom Amt ist?* (AS skizziert das BeKo-Konstrukt) Frau Weber: *Wenn jetzt nur die Frau Bekos beim Amt arbeiten würde, das wär mir egal. Denn - die Frau Bekos mag ich sehr gern, das ist 'ne sympathische Frau, die hat mir auch schon sehr viel geholfen und wenn's nur telefonisch war, die wär auch gekommen, wenn ich gesagt hätte, ich brauch Ihre Hilfe oder so, die war ja auch schon, wie ich's sagte, hier – wenn die kann, dann ist die ja auch da. Nee, also das wär mir egal.*

Insgesamt ist keine eindeutige Tendenz erkennbar, dass sich eine Einbindung in öffentliche Strukturen nachteilig für die Annahme der Stelle auswirken würde.

Wichtig scheint hingegen, dass die BeKo eine neutrale Beratung anbietet, die nicht einer Seite verpflichtet ist. Diese Aussage korrespondiert mit der Erkenntnis, wie wichtig es ist, dass die BeKo als „die Gute“ eine Verbündete für die Älteren im Alltag einnimmt – im Gegensatz zu anderen Stellen, die nicht neutral arbeiten (können):

- Frau Fischer etwa erzählt von den schwierigen Verhältnissen innerhalb ihrer Familie. Zwischen ihr und ihren Schwestern herrschen offensichtlich Neid und Missgunst: *Ich muss dazu sagen: Die haben mir damals mein Pflegegeld net gegönnt und haben auf der Kasse gesagt, ich wär' gesund, ich bräucht' das net'. (erklärt, die Schwestern*

hätten sich an die Pflegekasse gewandt und erklärt, sie sei gesund.) *Und, die Kasse, die Kasse will ja sparen.* Sie bringt damit zum Ausdruck, wie gering ihr Vertrauen in die Pflegekasse ist: Da diese Geldgeberin sei, läge ihr Interesse im Sparen und nicht in einer optimalen Versorgung. Sie habe dann einen umfangreichen Briefwechsel mit der Kasse geführt mit dem Ergebnis, dass ihr die Pflegestufe wieder anerkannt wurde: *Ich hab's aber wiederbekommen, ich hab's wiederbekommen. Ich hab dadraüber so ne dicke Akte mit DIN A 4 Blättern von der Krankenkasse. Unter anderem ist ihr Name aufgeführt (der der Schwester, AS). Ja, und da wusste ich dann – ich hab das die ganze Zeit schon so gespürt.*

- Frau Schäfer schätzt die Neutralität der Stelle ähnlich wichtig ein: *Hab ich alles von der Frau Bekos auch gelernt. Die gibt viel Ratschläge, gibt viel Ratschläge, und sie ist – wie soll ich denn sagen – sie ist nicht auf eine – sie ist nicht auf die Patienten fixiert, und nicht auf die Ärzte. Sie sagt das, was sie gelernt hat und was sie für richtig hält. Sie gibt Ratschläge unabhängig von da oder von da, ne. Das ist mir auch sehr wichtig, ich will ja die Wahrheit wissen, ich will ja net irgendwie was erzählt kriegen.*

Träger wie andere häusliche Dienste

In den Interviews gibt es verschiedene Hinweise darauf, den Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle werde umso stärker vertraut je eher einer der Träger der Stelle bereits bekannt ist.

- Im Fall des Ehepaars Schneider-Baron beispielsweise wird die BeKo empfohlen, weil der Träger der häuslichen Pflege gleichzeitig Mit-Träger der Stelle ist. Bei dem Interview ist zufällig die Schwester des häuslichen Pflegedienstes anwesend. Auf die Frage, ob sie die BeKo auch kenne, sagt sie: *Jaja, ja klar, also die Dame, die war ja erst bei uns. Die ist ja Diplomsozialarbeiterin, die war ja erst nur für uns.*

Der Beziehungsfaden ruht also auf einem gemeinsamen Arbeitgeber: Das stellt etwas Vertrautes her, als würde sie selbst die BeKo-Stelle sehr gut kennen, und scheint bei ihr Vertrauen zu schaffen.

- Auch Frau Fischer nennt mehrfach in einem Atemzug BeKo und den Träger ihrer häuslichen Versorgung. Sie bezieht alle Dienste, die in ihr Haus kommen, über denselben Träger und ist mit ihm sehr zufrieden. Dass die BeKo-Stelle auch irgendwie mit dem Verband zu tun hat, wird von ihr sehr positiv bewertet und sie überträgt das Vertrauen wechselseitig von dem Verband auf die BeKo-Stelle und umgekehrt. An einer Stelle des Gesprächs verwechselt sie sogar beide: *Ich glaube, dass sie ganz, ganz vielen Menschen schon geholfen haben, ich selber hab die xx (den Verband, AS) schon – ach, nee, die BeKo, Entschuldigung – schon an zwei Leute weitergegeben, dass ich gesagt hab: Meld Dich doch da mal.*

Leistung zeitnah und zuverlässig

Neben der inhaltlichen Arbeit ist zudem wesentlich, dass die BeKo-Stelle zeitnah und zuverlässig reagiert. Gerade wenn es um Schriftsachen geht, ist das prompte Reagieren Voraussetzung dafür, dass die Hilfebedürftigen die Leistungen der BeKo auch nutzen können, so dass keine Termine verstreichen.

- Frau Schneider-Baron betont entsprechend, die BeKo-Mitarbeiterin habe schnell auf ihr Anliegen reagiert: *Ach, ich hab manche Schriftsachen, die kann ich nicht mehr so lesen, weil ich auch mit den Augen zu tun hab, und – wenn ich die anrufe, kommt sie immer gleich dann, und da erledigt sie mir nachher so schwierige Sachen. (...)*
- Frau Weber betont die Zuverlässigkeit: *Und ich kann sie auch immer anrufen. Wenn was ist, die kommt auch.*

Soziale Aspekte

Person statt Stelle

Bei allen mit Ausnahme von Frau Müller ist es weniger die Stelle selbst, die für die Personen wichtig ist, sondern die jeweilige Mitarbeiterin, die für sie Ansprechpartnerin ist. Frau Müller wird vielleicht deshalb eine Ausnahme sein, weil sie selbst noch fit ist und sich nur sehr sporadisch bei Bedarf an die Stelle wendet, wenn sie konkrete Informationen braucht. Deutlich wird das daran, dass in den Gesprächen jeweils die Frauen mit Namen genannt werden, während kaum von der BeKo die Rede ist.

Feste Bezugsperson

Für die meisten der Älteren ist es wichtig, eine feste Bezugsperson ansprechen zu können. Da sie sich „ihrer“ Mitarbeiterin anvertrauen, ihr über ihre Probleme berichten und ihr auch Einblick in finanzielle Angelegenheiten gewähren (müssen), fällt es ihnen leichter, stets mit der selben Person im Kontakt zu stehen. Mit der Zeit entwickelt sich zu der jeweiligen Mitarbeiterin der BeKo-Stelle eine vertraute Beziehung.

- Frau Braunwath bringt den Sachverhalt deutlich auf den Punkt: AS: *Sie haben eben gesagt, Sie gehen immer zur Frau Bekos. (...) Würden sie lieber auch mal woanders hingehen? Oder ist ihnen das lieber, immer – Frau Schäfer: Ich würde nicht woanders hingehen. Nein! Weil, ich hab jetzt schon so viel mit ihr gesprochen, hab ihr alles erzählt und so, und – ich möchte das nicht noch einmal jemandem anders erzählen, deswegen gehe ich auch immer nur zu einem Arzt, wo ich schon jahrelang hingeh. Oder ich geh in dieselbe Apotheke. Ich geh in denselben Zeitschriftenvertrieb, weil ich, ich kann keine fremden Leute mehr – um mich gebrauchen.*
- Ähnliches berichtet auch Frau Weber. AS: *Wenn jemand zu ihnen kommt, ist Ihnen das wichtig, dass das immer derselbe ist, oder diesebe? Frau Weber: Ja, schöner wärs, oder isses. Da muss man sich immer wieder umgewöhnen.*
- Und auch Frau Bäcker möchte immer mit derselben Person zu tun haben. Sie betont, das sei ihr genereller Wunsch und zieht den direkten Vergleich zwischen der BeKo-Stelle und anderen Situationen wie etwa dem Einkaufen, aber auch der Pflege: *Also, an und für sich hab ich das gerne, wenn man Kontaktpersonen hat, und wenn das nicht alles wieder neu aufgerollt werden muss, ne, dass da schon so ne gewisse Vorkenntnis da ist. Aber – ich fand die Dame sehr nett, und so weiter, ne, also – ich würde (bei einem weiteren Kontakt mit der BeKo-Stelle, AS) da keine Bedingung dran knüpfen, aber es ist angenehmer. Ich tu das ja auch in den Geschäften immer ein bisschen beanstanden, dass man keine Kontaktpersonen mehr hat, ne. (...)* Gerade

in dem Zustand (der Bedürftigkeit, AS) ist man so, dass man gerne die Person (hat, AS), an die man sich dann ein bisschen gewöhnen kann, und die einen dann auch ein bisschen besser kennt, als wenn jemand immer wieder neu kommt, ne.

- Frau Fischer, die seit Längerem in Kontakt mit „ihrer“ Mitarbeiterin steht, integriert sie sogar in ihr soziales Beziehungsgeflecht: *Oder ich ruf sie auch mal zwischenzeitlich an und frag mal, wie es ihr geht.*

Charakteristika der Bezugsperson

Alle weisen übereinstimmend darauf hin, es spiele keine Rolle, ob die Person, die von der BeKo-Stelle her Unterstützung leistet, weiblich oder männlich, jung oder alt, deutsch oder nicht-deutsch sei.

- Frau Schneider-Baron begründet das damit, sie sei daran gewöhnt, von Männern behandelt zu werden: Sie sei daran gewöhnt, da auch der Physiotherapeut ein Mann sei. Ausschlaggebend sei hingegen die Beziehung: *Ja, die (Frau Bekos, AS) ist wirklich auf Zack und sehr, sehr freundlich. Also, eine ganz liebe Person.*
- Frau Müller reagiert ganz ähnlich auf die Frage: Ihr sei es egal, ob es Männer oder Frauen, Deutsche oder Ausländer seien - *wenn sie verständnisvoll sind. (...) Na ja, wenn sie ein bisschen einfühlsam ist.*

In den meisten Gesprächen fallen die Begriffe „nett“ und „lieb“ mehrfach, wenn von der BeKo-Mitarbeiterin die Rede ist. Frau Bäcker etwa, die intellektuelle Gespräche vermisst, betont zwei Mal, die Dame von der BeKo sei sehr nett gewesen und sie hätten ein schönes Gespräch geführt, an der konkreten Hilfestellung hingegen war sie nicht interessiert.

- Frau Schäfer brauchte jemanden, der ihr zunächst einmal zuhört und ihr daraufhin für sie passende Ratschläge geben könnte, und fand das in der BeKo-Stelle: *(Da) hab ich mir das gesucht, wo das ist, und dann hab ich gedacht, ja jetzt einfach da mal hin, und da bin ich eben gleich zur Frau Bekos gekommen. (...) Man muss eben manchmal einfach jemand auch haben, die nur zuhören. Die nur zuhören. Und – eventuell eben 'n Rat geben. Das hat die Frau Bekos gemacht (...) Wenn Se niemand mehr haben, mit dem se sich unterhalten – und, ich geh nirgends mehr hin.*

Individuelle Aspekte

Umfang des Hilfebedarfs

Insgesamt hängt die Rolle, die der BeKo-Stelle bei den Haushalten zukommt, deutlich davon ab, wie groß der Hilfebedarf ist. Frau Müller, die wenig Bedarf hat, und Frau Bäcker, die den Bedarf vehement versucht abzuwenden, brauchen die BeKo-Stelle deutlich weniger als die anderen: Frau Müller hat sich dort, wo sie Unterstützung benötigt, ein gut funktionierendes Hilfenetz aufgebaut und nutzt die BeKo nur selten für besondere Formulare (Vorsorgeverfügung, Patientenvollmacht) und Unterstützung beim Ausfüllen, Frau Bäcker organisiert ihren Alltag mit Hilfe ihres privaten Umfelds.

Diejenigen hingegen, die dauerhaft hilfebedürftig sind, haben die Leistungen der BeKo fest in ihr individuelles Hilfesystem eingeplant:

- Beim Ehepaar Schneider-Baron werden die meisten Schriftsachen mit Unterstützung der BeKo gemeistert, Frau Fischer berichtet, sie rufe „ihre“ Mitarbeiterin *auch mal zwischenzeitlich an und frag mal, wie es ihr geht*, Frau Schäfer bittet ihre BeKo-Kontaktperson um Rat, wenn sie für sich etwas klären möchte.

Akzeptanz der eigenen Situation

Insgesamt scheint zudem die Annahme der eigenen Situation für die Bedeutung, die der BeKo-Stelle im Alltag der älteren, hilfebedürftigen Personen zukommt, ausschlaggebend zu sein. In den Fällen von Frau Bauer und Frau Bäcker wird die BeKo-Mitarbeiterin nur am Rande erwähnt: In einem Bruchteil des Gesprächs wird die Leistung der BeKo thematisiert. Beiden gemein ist, dass sie die BeKo-Stelle für ihre Situation nicht nutzen wollen:

- Frau Bäcker versucht, ihre Hilfebedürftigkeit zu überwinden, Frau Bauer klagt und stöhnt in einem fort und hadert (noch) mit ihrem Schicksal: *Ich bin so 'n unglücklicher Mensch (...) Und kein Mensch will mir helfe (...) Ach, Gott im Himmel.*

Die anderen Gesprächspartnerinnen und -partner befinden sich seit längerem in ihrer Lage und haben sich mit ihrer Situation arrangiert. Sie nutzen die Leistungen der BeKo dort, wo sie sie benötigen, die Stelle ist fest in ihr Hilfenetz integriert. Sie klagen selten, sondern sind eher damit beschäftigt, den Alltag zu meistern:

- Frau Fischer beispielsweise sagt: *Ich bin froh, dass ich den Weg gewählt habe.* Sie meint damit eine bewusste Zusammenstellung des Hilfesystems, in dem sie versorgt wird: jenseits der herkömmlichen Familien-Sorge, die sie ursprünglich erwartete, mit einem breiten Fundus an Diensten, Nachbarschaft, Bekanntschaften und Freundschaften.
- Frau Schäfer erläutert ihre Überlegungen, wie sie selbstständig auf die Straße gehen könnte. Sie würde unten den Rollator benötigen, kann ihn aber nicht die drei Stockwerke hinunter bringen. Deshalb ist sie auf der Straße mit ihrem Gehstock unterwegs, was den Radius sehr begrenzt. Den Rest der Zeit bleibt sie in ihrer Wohnung und fügt sich in ihr Schicksal: *Ich geh dann immer, meistens nur einmal runter, oder allerhöchstens mal früh und dann am Nachmittag.* Frau Schäfer erwähnt Frau Bekos an zwanzig verschiedenen Stellen des Interviews – sie organisiert sich zwar in ihrem Alltag allein, zeigt sich aber deutlich beruhigt, dass sie sich bei Bedarf an Frau Bekos wenden kann und hat die BeKo-Stelle in ihren Versorgungsalltag eingebunden.
- Frau Schneider-Baron erzählt, sie versorge sich und ihren Mann so gut es gehe selbst und berichtet, wie die Lebensmittel zu ihr ins Haus kommen. Lieber würde sie selbst gehen, akzeptiert aber ihre Situation und arrangiert sich mit ihr: *Ist ja nicht so, wie wenn ich selber einkaufen geh, gell? (...) Und da bestell ich das, was ich so im Kopf hab (...) Manchmal ist es nicht so, wie ich es gern hätte, aber alles kann man nicht haben. Ich bin sowieso schon froh. Und auf dem Markt hab ich auch jemand, ist auch so'n netter junger Mann, da hab ich den angerufen, oder, als ich noch laufen konnte, hab ich den gefragt: Aber selbstverständlich kommen wir. Und da hab ich ihm gesagt, dass das hier gerade um die Ecke ist: Ja, das ist ja super, sagt er, ne. (...) Und*

da ist auf dem Markt ein Stand, die haben selbstgebackenen Kuchen, klasse. Und da läuft mein Mann mit Ach und Krach noch hin und holt was, gell. Na ja, und so muss man sehen, wie man zurechtkommt. Das tagtägliche Zurechtkommen stützt sich im Fall des Ehepaares wesentlich auf die BeKo-Mitarbeiterin, die einen festen Platz im Hilfenetz ausfüllt.

Zufriedenheit mit dem Ergebnis

Einige Ältere betonen mehrfach im Gespräch, wie zufrieden sie mit dem Ergebnis seien und dass sie das Vorhandensein der Stelle sehr begrüßen.

- *Etwa Frau Schäfer: AS: Als Sie zur BeKo gegangen sind, haben Sie da etwas speziell erwartet? Haben Sie gedacht: ich geh jetzt dahin, weil ... Frau Schäfer: Ja, ich hab Hilfe – ich hab Hilfe – weil, ich wollte mal – mit jemandem sprechen und wollte Hilfe haben. Ne? Das ist es. Ich wollte Hilfe haben. AS: Waren sie zufrieden mit der Hilfe? Frau Schäfer: Sehr. Sehr. Also, ich bin 99 – 100 % mit der Frau Bekos zufrieden. Die anderen sind auch sehr nett, die anderen Damen, muss ich sagen.*
- *Frau Schneider-Baron betont, ohne die BeKo-Mitarbeiterin wüsste sie nicht, was sie tun solle; ähnliches sagen Frau Fischer und Frau Weber.*
- *Frau Müller, die noch fit ist, erweckt sogar den Eindruck, mit ihrem Gespräch etwas Gutes für die BeKo-Stelle tun zu wollen. Sie betont sechs Mal im Gespräch, wie gut sie die Stelle fände und wie wichtig es für Ältere sei, einen solchen Anlaufpunkt zu haben. Am Ende des Interviews bittet sie darum, über das Ergebnis der Studie informiert zu werden, denn ich möchte doch, dass es in anderen Städten auch BeKos gibt.*

Allein Frau Bäcker weiß nichts Positives über die BeKo-Leistung zu berichten, nur, dass es eine sehr nette Dame gewesen sei. Frau Bäcker ist die einzige der Interviewten, die sich zwar bei der Kontaktaufnahme in einer Notsituation befand, den Kontakt zur Stelle aber nicht aus eigenem Antrieb heraus suchte. Sie wurde von ihrer Familie gedrängt, den Kontakt zur BeKo-Stelle aufzunehmen, um Wohnungsanpassungsmaßnahmen durchzuführen. Sie selbst war allerdings (noch) nicht bereit, etwas ändern zu wollen:

- *Na ja, und da war eben meine Tochter, die war sehr aktiv, und die hat mich dann darauf hingewiesen, dass es in Gießen, dass es das gibt (die BeKo-Stelle, AS), und mir 'ne Telefonnummer gegeben, ich soll mal anrufen, ne. Und dadurch ist diese Dame dann ein-, zweimal hier gewesen, des Weiteren gab es dann auch zwei Bücher, die ich dann gekauft habe. An einer späteren Stelle sagt sie: Ja, meine Tochter kam eine Tages und sagte: Hier hab ich ne Telefonnummer und da könntest Du mal – da hab ich gleich auch den Lesestoff bestellt, ne. Und dann rief mich dann auch eine Dame an, ne, sie möchte mich persönlich dann mal kennen lernen, und dann haben wir uns sehr nett unterhalten, ne.*

Frau Bäcker ist die einzige Interviewpartnerin, die auf die BeKo-Leistungen jenseits der „netten Unterhaltung“ nicht weiter eingeht: Sie setzt alle Energie in das Ziel, wieder so leben zu können, wie sie vor dem Sturz gelebt hat und ist an Ratschlägen jedweder Art nicht

interessiert. Auf meine Frage, ob sie zufrieden mit der Leistung der BeKo-Stelle sei, antwortet sie entsprechend: *Es ist geblieben, wies war.*

2.3. Lücken im Angebot des Altenhilfesystems und Ehrenamt

2.3.1. In Anspruch genommene ehrenamtliche Leistungen

Mittlerweile ist sie keine Seniorenbegleitung mehr, mittlerweile ist es eine Freundin. (Frau Fischer)

Zwei Hilfebedürftige, Frau Fischer und Frau Bauer, nutzen regelmäßig ehrenamtliche Leistungen.

- Frau Fischer ist gleichzeitig diejenige, die in der barrierefreien Wohnung lebt und die ihren Alltag bewusst und aktiv gestaltet. Zu ihr kommt einmal wöchentlich eine Seniorenbegleiterin: *Mir haben Leute gefehlt zu meinem Ganzen hier, und mittlerweile ist sie keine Seniorenbegleitung mehr, mittlerweile ist es eine Freundin, und da läuft das ganz gut. Ja, da haben wir das eine mit dem anderen verbunden, ihr ist das auch recht, wir sind so in einem Alter, ja, und da sind halt auch gleiche Interessen da.* Die Seniorenbegleiterin kommt jeweils dienstags für zwei Stunden; die beiden unterhalten sich in der Wohnung, besuchen das Café im Erdgeschoss des Hauses oder gehen gemeinsam etwas spazieren.
- Frau Bauer ist einige Male zur Gießener Tafel gegangen und hat dort Lebensmittel holen können. Nachdem sie nicht mehr gerne nach draußen geht, werden ihr die Lebensmittel einmal wöchentlich gebracht. Auf die Frage nach ehrenamtlichen Leistungen, die sie nutzt, fällt ihr die Tafel nicht ein: Sie assoziiert Busfahrten, die für sie allein beschwerlich sind.

Möglicherweise hat Frau Schäfer ebenfalls ehrenamtliche Leistungen in Anspruch genommen:

- Frau Schäfer hatte Besuch von einer Dame, die ihr *einfach nur zugehört hat* – dafür habe sie 13 Euro pro Stunde gezahlt. Sie selbst bringt das nicht mit einer ehrenamtlichen Leistung in Verbindung. Sie habe die Frau *wieder abbestellt*, weil ihr die Zeit des Besuchs nicht angenehm gewesen sei (in der Mittagszeit) und sie zudem mit dem Geld haushalten müsse.¹
- Eine weitere Dame, Frau Müller, ist selbst ehrenamtlich in der Seniorenbegleitung tätig.

¹ Im Interview mit den BeKo-Mitarbeiterinnen ist die Frage besprochen worden. Nach Einschätzung der Frauen ist die Leistung vermutlich im Rahmen der haushaltsnahen Dienstleistungen erbracht worden.

2.3.2. Umgang mit möglichen ehrenamtlichen Leistungen

Ja, aber wissen Sie, ich könnte gut jemand brauchen, wenn ich dann rauskomme, so als Begleitperson. Hab ich ja auch in meinem Ausweis, dass ich 'ne Begleitperson haben darf. (Frau Weber)

Auf die Frage, ob sie sich vorstellen könnten, ehrenamtliche Leistungen in Anspruch zu nehmen, reagieren alle bis auf Frau Müller und Frau Fischer, denen der Begriff Ehrenamt präsent ist, mit Unverständnis. Auch nach einer darauf folgenden ausführlichen Erläuterung, was Ehrenamt ist und welche Möglichkeiten die Inanspruchnahme bieten könnte, zeigen sich die meisten Interviewten reserviert dem Thema gegenüber; selbst Frau Bauer, die regelmäßig von Leistungen der Tafel profitiert, und Frau Schäfer, die vermutlich Leistungen einer ehrenamtlich tätigen Seniorenbegleiterin erhalten hat, können mit dem Begriff nicht viel anfangen. Erst auf massives Nachfragen reagieren Einzelne offener.

Eventuell liegt diese Ignoranz der Möglichkeiten vor allem im Nicht-Kennen begründet. Wären ehrenamtliche Leistungen im ambulanten Altenhilfesystem gang und gäbe, würden vielleicht die Vorteile eher gesehen.

- Dem Ehepaar Schneider-Baron beispielsweise sind die Chancen des Ehrenamts nicht präsent. In der Schilderung des Alltags liegt es auf der Hand, einen Begleitdienst für Herrn Schneider-Baron zu wünschen – das würde das Ehepaar offensichtlich entlasten: Frau Schneider-Baron ist schwer physisch eingeschränkt und nicht mehr in der Lage, alleine hinaus zu gehen; ihr Mann ist an Demenz erkrankt und zwar mobil, aber desorientiert. Frau Schneider-Baron bemängelt mehrfach, ihr Mann könne nicht zum Arzt gehen, obwohl der direkt gegenüber der Wohnung seine Praxis hat (die Putzfrau hilft deswegen ab und zu aus). Aber erst nach wiederholtem Hinweis darauf, es wäre gut, jemand würde Herrn Schneider-Baron zum Arzt begleiten, greift die Frau die Idee auf: AS: *Wo fehlt Ihnen denn Unterstützung im Alltag?* Frau Schneider-Baron: *Ja, dass jemand hier ihn (ihren Mann, AS) mal zum Arzt begleitet, ne.* Herr Schneider-Baron: *Ich kann hier net die Straße – die Wohnung kann ich auf und abgehen, da hab ich den Stock dabei (...Er verliert den Faden)* Frau Schneider-Baron: *In dem Fall jetzt (wo er Schmerzen hat), wär' jetzt gut, wenn jemand da wär', der mit ihm ginge, zum Arzt.* Beim Nachfragen, wie eine solche Leistung erbracht werden könnte, ist ihre Antwort deutlich irritiert: AS: *Wenn Sie hier Unterstützung bekämen – was wäre Ihnen lieber: eine bezahlte oder eine freiwillige HelferIn?* Frau Schneider-Baron: *Unbezahlt? Wer macht das heute schon?*

Ein weiteres Beispiel dafür ist der Umgang mit den Gehhilfen: In keinem der besuchten Haushalte, in denen die Älteren auf Rollatoren angewiesen waren, gab es im Erdgeschoss einen Rollator, obwohl alle mindestens eine Treppe zu überwinden hatten. Alle beklagten sich massiv darüber, sie kämen nicht mehr auf die Straße und würden sich wünschen, außerhalb des Hauses herumzugehen, aber keine der Personen äußerte eine Lösungsidee, etwa einen Rollator am Fuß der Treppe abzustellen, sondern sie passen sich der Situation an, so wie Frau Schneider-Baron:

- *Ich geh auch schon mal öfter auf den Balkon, dass ich überhaupt mal an die Luft komme, gell.*
- Frau Schäfer formuliert das prägnant: AS: *Wie kommen Sie hier die drei Stockwerke hoch?* Frau Schäfer: *Schlecht. Das ist eben das Schlechteste, bis hier hoch zu gehen. Ich geh dann immer, meistens nur einmal runter, oder allerhöchstens mal früh und dann am Nachmittag, (...) ob ich jetzt noch mal umziehe, oder, ich weiß es nicht – Sie sehen ja, ich habe hier einen Rollator. (...) So muss ich jetzt jemanden finden, der mir den Rollator runterträgt (...) ich weiß nicht, wie ich das mach. (erläutert, der nachbarschaftliche Kontakt sei nicht auf gegenseitige Unterstützung ausgereicht) Eventuell ist die Arbeiterwohlfahrt da. (...) Die verlangen dann so 14 Euro die Stunde.*

Ähnlich scheint es sich mit der Verbesserung des Alltags durch Ehrenamt zu verhalten: Möglicherweise ist es weniger nicht gewünscht als nicht vorstellbar.

Insgesamt kann bei allen beobachtet werden, wie die Älteren gelernt haben, sich mit ihren Problemen zu arrangieren. Sie sind weitgehend damit beschäftigt, ihren Alltag zu bewältigen, und sind nur sehr begrenzt für Verbesserungsmöglichkeiten offen. Chancen werden allerdings dort gesehen, wo Möglichkeiten bereits formuliert sind.

- Frau Weber etwa kann sich vorstellen, dass jemand zu ihr käme, der sie in die Stadt begleite, da sie Bedenken habe, sich alleine auf den Weg zu machen. Sie greift damit eine Möglichkeit auf, die in ihrem Behindertenausweis schriftlich festgehalten und damit bereits vorgedacht ist: *Ja, aber wissen se, ich könnte gut jemand brauchen, wenn ich dann rauskomme, so als Begleitperson. Hab ich ja auch in meinem Ausweis, dass ich ne Begleitperson haben darf.*

Chancen werden auch dort aufgegriffen, wo das Problem bereits diskutiert wurde.

- Im Fall von Frau Bauer beispielsweise wurden im Interview mehrfach die Schwierigkeiten des öffentlichen Nahverkehrs und Umsteigens thematisiert – etwa das Erreichen des Landratsamtes am Stadtrand von Gießen, das für sie sehr beschwerlich ist. Im Anschluss an dieses Thema ist auf die Frage nach ehrenamtlichen Leistungen, die sie sich wünschen würde, der Wunsch nach einer Begleitung präsent: *Sagen wir mal, ich müsste – was weiß ich wohin, wo ich mit dem Bus halt erschwerlich – der mich da hinfährt, zum Beispiel, ne. Ehrenamtlich. Das wär' nicht schlecht, wenn's jemand geben würde.*

2.3.3. Lücken im Angebot des Altenhilfesystems als Ansatzpunkt für Ehrenamt

Ich bin so 'n unglücklicher Mensch, ich kann kei Hausarbeit machen, ge. (Frau Bauer)

Wie oben deutlich geworden ist, werden Lücken nicht zwangsläufig deutlich, wenn Menschen befragt werden, was ihnen fehlt. Viele Alternativen können nicht vorgestellt werden, Möglichkeiten werden nicht erkannt.

Stattdessen werden Lücken im System vor allem dort sichtbar, wo Ältere sich irgendwie behelfen. Betroffen sind vor allem die folgenden Bereiche:

- Flexible, kurzfristige Unterstützung in Alltagsangelegenheiten
- Belastende, persönlich nahe Alltagsarbeit (Haare waschen o.ä.)
- Kleine handwerkliche Tätigkeiten (Bild aufhängen o.ä.)
- Regelmäßig-verlässliche Sozialkontakte
- Unterstützung bei der Haushaltsarbeit (einkaufen, kochen, reinigen)
- Begleitung bei Gängen (Arztbesuche u.a.)
- Begleitung Spazierengehen

Lücken betreffen damit allgemein die alltägliche Haushalts- und Sorgearbeit, die herkömmlich von Familienangehörigen und Nachbarschaft gewährleistet wird. In dem Maße, wie sich Familien- und Nachbarschaftsstrukturen verändern, entstehen Bereiche, die bislang nicht oder nicht mehr ausreichend abgedeckt sind. Lohnswert wird es deshalb in der Folgestudie sein (Teil II: Perspektiven), zu prüfen, inwieweit diese Lücken durch ehrenamtliche Leistungen aufgefangen werden könnten.

Die Funktion der Haushaltshilfe

Am deutlichsten wird die Lücke in der Funktion der Haushaltshilfe: In vielen Fällen werden diejenigen Personen, die im Haushalt zur Hand gehen, flexibel nach Bedarf eingesetzt. Die Haushaltshilfen tun das, was fehlt, sie springen in die Lücken des Systems ein und gewähren in großem Maße Sicherheit im Alltag. Sie übernehmen in vielen Fällen große Teile des originär innerfamiliären Sorgetragens, auch wenn Kinder, Enkelkinder oder andere Verwandte in der Nähe sind: Ihr Part ist der von Haushaltsarbeit, „schmutziger“ Arbeit, von allem, was als lästig und unangenehm angesehen wird, aber von den üblichen Diensten nicht abgedeckt wird und mit dem Familienangehörige nicht belastet werden sollen.

Je nach Hilfebedarf übernehmen die Frauen spontan unterschiedliche Aufgaben. Sie sind meist engagiert für die Wohnungsreinigung (Böden, Bad, Fenster) und in dieser Funktion überwiegend seit Jahren regelmäßig im privaten Bereich der Älteren. Wie die fünf folgenden Beispiele illustrieren, springen sie über die eigentlichen Verabredungen hinaus immer dann flexibel ein, wenn jemand gebraucht wird, wenn versorgerische Unterstützung benötigt wird, mit der Freundschafts- oder Familienverhältnisse nicht belastet werden sollen. Es sind auch kleine Aufgaben, die im Alltag anfallen, wie einen Nagel in die Wand schlagen, die von Haushaltshilfen erledigt werden. Darüber hinaus sind sie für die Betroffenen oft wichtige Sozialkontakte und erfüllen damit insgesamt als üblicherweise familiäre Fürsorge eingestufte Aufgaben:

- Frau Müller, fit – AS: *Haben Sie sich schon mal überlegt: Was würden Sie machen, wenn Sie alleine nicht mehr alleine so könnten?* Frau Müller: *Da hat mir schon meine Putzfrau, die ist ganz lieb, die ist jetzt – 52, ja. (...) Die kommt ja nun schon so lange zu mir, und da hat sie gesagt: Wissen Sie, wenn Sie nicht mehr richtig können, dann bin ich immer für Sie da.*
- Frau Bäcker, vorübergehend hilfebedürftig – *Die Putzfrau – die hab ich aber schon Jahre! Die kommt net jetzt extra, sondern schon Jahre! – und die kennt sich auch gut*

aus im Haushalt, die ist bald so ne liebe Freundin geworden. (...) Alle acht Tage oder alle 14 Tage, und manches Mal wenn es notwendig ist, wenn Fenster doch noch mal extra geputzt werden müssen, dann kommt sie, das tun wir immer so absprechen. Wenn ich Geburtstag hab, macht sie zwei Tage frei, um alles zu richten – so wie vor anderthalb Jahren, als ich Neunzig wurde, da hat sie zwei Tage frei genommen.

- *Frau Schäfer, hilfebedürftig – Alle 14 Tage kommt die Putzfrau, weil ich kann nicht mehr putzen und so, das ist zu schwer. Aber – sie ist sehr ordentlich, und sie macht auch noch Fußpflege, ne. Aber sie muss arbeiten. (erzählt vom Leben der Putzfrau) Und sie ist auch sehr sehr nett, sie ist sehr lieb.*
- *Frau Schneider-Baron: Als das passiert ist (der Sturz), hat se gleich gesagt: Keine Angst, Frau Schneider-Baron, ich komme jeden Tag. Ich musste zwar bezahlen, aber das war egal in dem Moment. AS: Und sie macht dann auch andere Sachen? Frau Schneider-Baron: Bügelt mal, was so anfällt, gell. Und wenn ich dann so was brauch, da sagt sie dann, das bring ich mit, wenn ich das nächste Mal komm. Herr Schneider-Baron: Und auf die Frau kann man sich verlassen. Aber ehrlich wahr. Während des Interviews klingelt die Nachbarin und bringt Geld und einen Zettel: Das solle ihr Frau B., die Putzfrau, beim nächsten Mal bitte mitbringen. Frau B. kauft seit längerem auch für die Nachbarin ein. Frau Schneider-Baron: Ach, das ist so 'ne liebe Person (die Putzfrau, AS). Die holt mir auch manchmal Medikamente aus der Apotheke, oder wenn ich sonst was brauch, vom Aldi – sie sagt dann immer, wenn sie weggeht, sie kommt am Freitag, ob ich noch was brauch. (...) Als sie über die Leistungen der Putzfrau spricht, fällt ihr ein, dass Frau B. ihren Mann zum Arzt habe begleiten wollen, was sowohl Frau B. wie auch das Ehepaar vergessen haben. Deutlich wird, wie selbstverständlich Frau B. familiale Aufgaben übernimmt und die Lücken füllt, die im Altenhilfesystem nicht ohne weiteres abgedeckt sind.*
- *Frau Fischer: Die (Haushaltshilfe) kauft ein, die holt mir mein Geld, die gibt mein Geld aus (...) oder sie färbt mir meine Haare, ja, da brauch ich net zum Frisör zu gehen, weil ich net so nach vorne kann durch die Hüfte (...) Haare waschen kann ich mittlerweile alleine machen (hierbei hat die Hauswirtschaftskraft früher geholfen, AS), aber wenn dann die Haare gefärbt werden, das macht dann die Hauswirtschaft hier bei mir. (...) Ach, das macht sie alles! Das macht sie alles! Es gibt Sachen, die sie dann auch von Zuhause mit bringt – (...) ich hab so Leisten, wo man – sagen wir mal, den Staubwedel aufhängen kann, die hat sie mir von Zuhause mitgebracht. Das hat sie mir in die Wand gekloppt, das sitzt, das passt. Also, nur mal so: Wir verstehn uns sehr gut. Und die sagt auch immer wieder, sie kommt gerne hier her. (...) Sie war schon mit mir beim Doktor, und sie war auch mit mir damals bei dem Internisten, wie das festgestellt worden ist mit den Nieren, und ich hatte se gebeten mitzugehen, da konnte ich meine Hose noch net runtermachen, da war ich halt einfach körperlich noch net fit genug dafür, da hat se mit geholfen, und hat mir auch geholfen, das Bein auf diese Liege drauf zu bekommen. Ja, und dann wurde mir Ultraschall gemacht, und wie wir dann im Wartezimmer gesessen haben (...), da sagt sie: Ich hab Sie jetzt durch und durch gesehen. Da sag ich: Wunderbar. Jetzt wüsst se alles. (...)*

Bedeutung der Haushaltsarbeit

Zweitens sprechen mehrere Frauen von sich aus an, wie groß die Bedeutung der Haushaltsarbeit für sie ist. Die meisten waren in ihrem Leben vor allem Hausfrau und Mutter. Diese Aufgabe steht Frauen lebenslang zur Verfügung, sie endet nicht mit einem möglichen Renteneintritt, und entsprechend vermissen sie die Aufgabe des Versorgens von sich selbst und von anderen. Dieser Aspekt würde vermutlich weniger ins Gewicht gefallen, wenn der Anteil der männlichen Hilfebedürftigen in der Auswahl der interviewten Personen größer gewesen wäre, da Männer in ihrem Lebensverlauf anderen tradierten Rollenmustern folgen und deshalb vermutlich bei ihnen andere Gesichtspunkte von Bedeutung wären.

- Frau Bäcker hat nach einem Sturz 11 Monate gelegen und beginnt nun vorsichtig, wieder selbstständig zu leben. AS: *Wie organisieren Sie sich jetzt?* Frau Bäcker: *Ich koche mir selber. Bofrost. Und hab Gelee gekocht, Marmelade gekocht, da kann ich die Familie das ganze Jahr mit durchfüttern.* Ihr ist es deutlich sehr wichtig, selbst für sich sorgen können, ohne Abhängigkeit von anderen. Darüber hinaus für andere etwas leisten zu können, gibt ihr deutlich Befriedigung: *Schauen Se, zum Beispiel – grad letzte Woche. (Kam der Dekorateur, sie braucht neue Vorhänge, AS). Da hatte ich den angerufen. Da hat er 'n Spaß gemacht: Ja, ich muss zuerst frühstücken. Da hab ich gesagt: Das können Sie auch bei mir. Da hat er gesagt: Ah ja, ich bring die Brötchen mit. Und da hab ich an dem Morgen dann, hab ich angerufen: Wann soll ich den Kaffee denn machen? Ei, sagt er, in zehn Minuten bin ich da. In zehn Minuten kam er, ne. Ich hatte den Kaffee gekocht, und er brachte ne Tüte mit Brötchen. Und da hat er von meinem neu gemachten Gelee hat er dann gleich probieren dürfen, nachher hab ich ihm auch noch ein Glas mitgegeben.* Frau Bäcker hat es geschafft, zumindest Teile der Haushaltsarbeit wieder selbst bewältigen zu können.

Andere berichten, wie schwer es ihnen fällt, die Hausarbeit nicht mehr selbst erledigen zu können:

- Frau Fischer - AS: *Sie haben eben gesagt: Als es losging, dass Sie Unterstützung im Haushalt gebraucht haben, das sei Ihnen so schwer gewesen. Warum?* Frau Fischer: *Ich war eben enttäuscht, das net alles selber machen zu können.* AS: *Das Tun?* Frau Fischer: *Ja, ja. Denn plötzlich kannst du net mehr Gardinen aufhängen, man kann den Staubsauger net mehr hinter sich herziehen (...) Wenn ich dann hier so sitze, lass Gott 'nen guten Mann sein und sehe zu, wie die andern arbeiten, dann krieg ich die Krise.*
- Frau Bauer bringt die Belastung ihrer Situation direkt mit der nicht mehr zu bewältigenden Hausarbeit in Verbindung. Gleich zu Beginn unseres Gesprächs kommt sie auf dieses Thema zu sprechen: Sie erläutert zunächst kurz ihre Krankheit und die anschließende Chemotherapie, um die Situation dann zu kommentieren: *Ich bin so 'n unglücklicher Mensch, ich kann kei Hausarbeit machen, ge.* Später wiederholt sie die Sätze annähernd gleich: *Ach, ich bin so'n unglücklicher Mensch, ge. Kann einfach nichts machen.* Später telefoniert sie mit einer Bekannten und beklagt noch einmal insbesondere die Hausarbeit: *Morgen kommt jemand von der*

Tafel, und die Frau von der Caritas, meine Wohnung machen. Ich kann einfach nichts machen, ist alles Sch..... (...) Ich weiß auch nimmer, ich hab die Hoffnung echt verloren schon, ob das noch mal normal wird. (...) Ich bin so unglücklich, weil ich meine Hausarbeit nicht machen kann.

- Frau Weber betont, die Hauswirtschafterin übernehme Wege für sie, weil sie selbst zu wenig mobil sei. Sie selbst würde die Frau gerne begleiten, um selbst mehr Einfluss nehmen zu können und selbstständiger handeln zu können: *Die Frau von der Hauswirtschaft, die kauft mir dann ein. Aber, wenn ich dann was vergessen hätte, dann könnte ich selbst mal noch gehen. Wenn's so Kleinigkeiten sind, die könnte ich dann in mein Körbchen (des Rollators) reinmachen, ne. Aber so große Einkäufe – (...) Da könnte ich aber auch mal mitgehen (mit der Hauswirtschaftskraft) und könnte gucken, was ich mal kochen könnte, oder so – da kann ich nur das, was mir gerade einfällt oder so, ne.*

Mobilität oder Begleitung vor die Tür

Mehrere Personen sprechen an, sie wünschten sich eine Begleitung vor die Tür. Da die Mehrheit der Fälle in ihrer Mobilität sehr eingeschränkt ist und zudem in einer nicht-altersgerechten Wohnung lebt, sind die meisten stark verunsichert, alleine herauszugehen oder gar auf Begleitung angewiesen. Begleitservice ist ein klassisches Betätigungsfeld für ehrenamtlich tätige Personen, so dass hier sicherlich ein denkbarer Einsatzort ist. Auch hierzu wieder einige Beispiele aus den Interviews:

- Frau Schneider-Baron: *Jetzt, wo mein Mann so mit dem Herzen zu tun hat, haben wir das Auto abgeschafft, soll nicht mehr Auto fahren. Und das fehlt uns jetzt. Ich komm nirgendwo mehr hin. Und wenn, dann muss ich ein Taxi nehmen, gell. (... an späterer Stelle:) Als wir das Auto noch hatten, da sind – da ist außerhalb eine Gaststätte, die haben Wild einen Sonntag, und einen Sonntag haben sie Gans, in der Adventszeit. Und jetzt können wir nicht hin, das sind mindestens 10 km, ne. Bis dahin. Und die meisten, die Ausländer (in der Innenstadt, AS) können so was nicht. Hier gegenüber, der macht auch schon mal ne Gans in der Weihnachtszeit.*
- An anderer Stelle sagt Frau Schneider-Baron: *Ja, ich hab den Wagen (Rollator in der Wohnung, AS), aber den Wagen kann ich nicht runter kriegen oder nicht wieder rauf, gell. Ja, da würde ich eher, oder öfter mal rausgehen, aber jetzt geh ich nicht so oft raus. (... an anderer Stelle:) Ich würd' so gern mal in die Stadt, aber – ich hab Angst, ich fall wieder hin, und dann – diesen Bruch möchte ich nicht noch mal haben.*
- Frau Weber: *(...spricht über ihre Erkrankungen). Ich hab's mir nicht ausgesucht. Ja, aber ich könnte halt raus, wenn ich dann ne Wohnung hätte, die mit Aufzug wär oder wenn – na ja, ebenerdig ist ja auch so ne Sache, so kann man die Fenster nicht offen lassen (Sie berichtet von ihrem Versuch, über eine Wohnungsbaugesellschaft eine passende Wohnung zu finden.)*
- Frau Fischer ist es gelungen, eine Begleitung zu organisieren: Die ehrenamtlich tätige Seniorenbegleiterin besucht sie wöchentlich und macht mit ihr Spaziergänge, und auch die Nachbarin ist regelmäßig mit ihr unterwegs. Über ihre

Seniorenbegleiterin berichtet sie: *Ja, (...) das war ja die ersten Jahre anders wie jetzt, ja, heute freun wir uns aufeinander, dann trinken wir mal Kaffee, oder wir gehen mal runter in die Eisdielen, oder sie nimmt mich mit'm Auto mal, wir fahren dann ein Stück, und dann gehen wir durch die Stadt – mit'm Rollstuhl, damit wir das net alles laufen müssen, ja, dann gehen wir mal durch die Stadt.*

- Frau Bäcker berichtet, sie habe schon vor ihrem Sturz vieles nicht mehr tun können, weil ihr als alte Frau Probleme mit der Mobilität entstanden seien: *Ich kann ja nicht mehr – konnte ich ja auch vorher (vor dem Sturz, AS) nicht mehr, weil ich mein Auto nicht mehr hatte, mit 84 hab ich noch mal 'nen schönen Crash gemacht, den einzigen in meinem Leben, aber der hat hingehaut. (...) Sie berichtet, dass sie daraufhin das Auto abgeschafft habe. Dann aber auf jeden anderen angewiesen zu sein, wenn man dahin will, wo man net alleine mehr hin kann, oder auch mit dem Bus. Der Bus ist ja günstig hier, aber die haben alle die hohen Stufen, da bin ich beinah mal raus – hab die Stufen net richtig, die Höhe net richtig einkalkuliert. Aber ich bin net gefallen, hab mich gefangen. Jedenfalls habe ich sowieso darunter verschiedene Möglichkeiten nicht gehabt.*

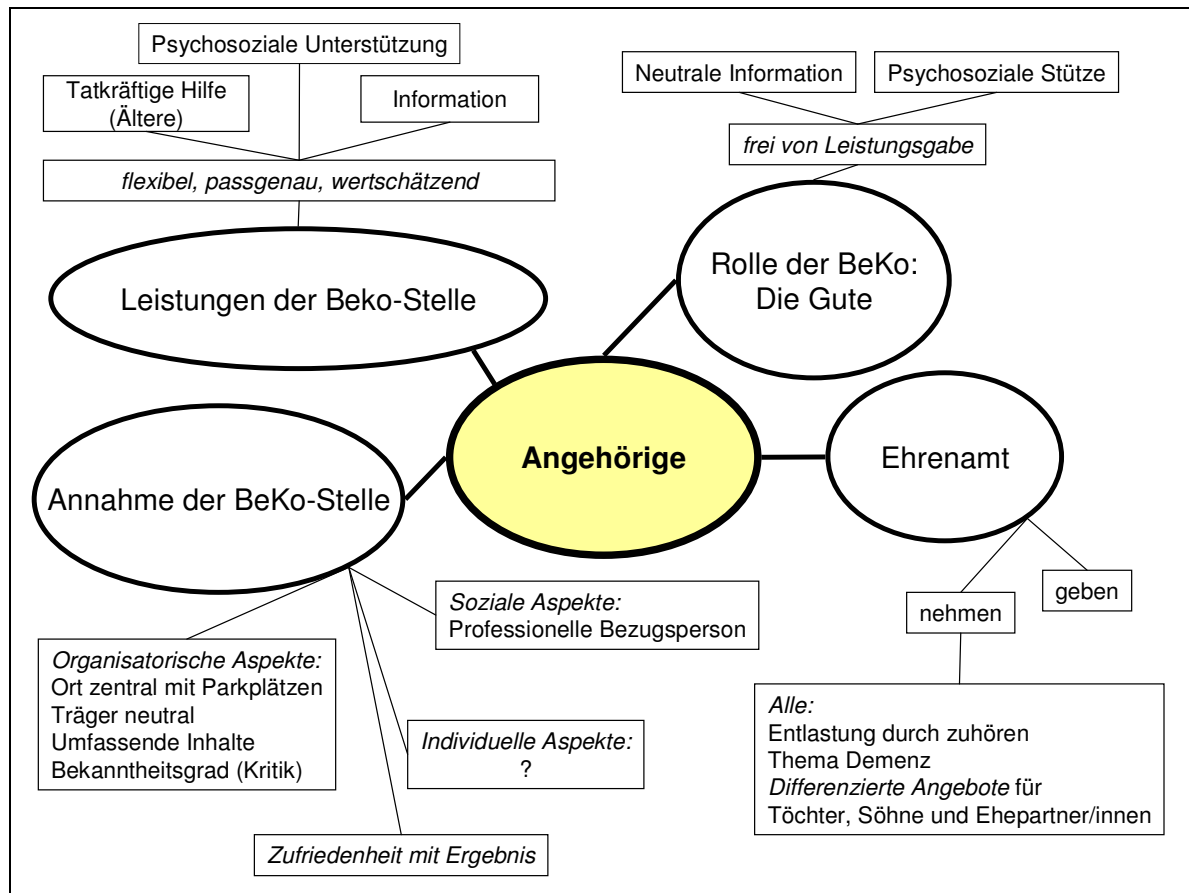
Gespräche

Bei allen wird deutlich, dass ihnen Kommunikation mit anderen fehlt. Allein die Tatsache, dass die Interviews im Rahmen dieser Studie sehr lange dauern und es schwer ist, sich aus dem Haushalt zu verabschieden, zeigt, wie sehr soziale Kontakte fehlen. Dabei sind es unterschiedliche Ansprüche, die an einen sozialen Kontakt gestellt werden: Manche wünschen sich intellektuellen Austausch (Frau Bäcker), andere einfach ein Gespräch über ihre Situation oder über Alltagstätigkeiten.

- Frau Bäcker: *Ach, wissen Sie, es ist – dieser Mangel – an dem, was ich wirklich ein bisschen vermisse, das sind anregende Gespräche. Auch ich möchte immer noch Gedanken möchte ich ausarbeiten können, nech, wo ich davor stehe, das hatte ich früher viel gehabt. Ich hab auch viel die Philosophen gelesen, ne, außer Nietzsche, den hab ich weggelegt, mit dem Verrückten kam ich nicht zurecht. (...) Meistens geht's mir so: Na, wie geht's Ihnen dann? Na ja, es geht schon, es geht ja aufwärts – und so: Ja, wissen Se, und dann kriegt man wieder Krankengeschichten, alles Krankengeschichten. Das macht mich dann auf einmal so kribbelig (...) es gibt auch andere schöne Sachen, über die man sich unterhalten kann.*
- Frau Fischer über ihre Seniorenbegleiterin: *Oder wir sitzen hier – beim schlechten Wetter, hier im Winter, da machen wir mal Handarbeit, oder wir haben mal gezeit, was wir so gegenseitig gebacken haben, und haben dadavon gegessen, also – also ich fand's einfach unheimlich schön, und ich brauch die Frau, die kommt jeden Dienstag.*

3. (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen für Angehörige wichtig?

Abbildung 2: Übersicht Nutzen der BeKo für Angehörige



Die Namen der Angehörigen wurden von der Autorin durch fiktive Namen ersetzt. Während die Namen der Älteren durch Berufsbezeichnungen gewählt wurden, sind hier Adelstitel eingesetzt, um beide Gruppen voneinander unterscheiden zu können. Insgesamt ergibt sich damit die Möglichkeit, durch die durchlaufenden (fiktiven) Namen die jeweilige private Situation nachzuvollziehen bei gleichzeitiger Anonymität. Das Ehepaar Schneider-Baron ist unter dem vorigen Kapitel I.1. „Ältere“ einbezogen; als Angehörige taucht Frau Schneider-Baron noch einmal auf, weil sie neben ihrer eigenen Hilfebedürftigkeit zugleich diejenige ist, die die vorrangige Verantwortung für ihren an Demenz erkrankten Mann trägt.

3.1. Die interviewten Angehörigen und ihre Situation

Als Vertreter der Angehörigen wurden sieben Personen aus sechs Haushalten interviewt, fünf Frauen und zwei Männer. Die Fälle wurden über die Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle ausgewählt und die Personen vorinformiert, so dass eine gewisse Vorauswahl unvermeidlich ist. Gleichzeitig wird ein Interview, das mit einem hilfebedürftigen Ehepaar geführt worden ist, unter dem Aspekt der Angehörigensituation gesondert ausgewertet.

Die Angehörigen leben in unterschiedlichen verwandtschaftlichen Verhältnissen (Kind/Elternteil, Ehepartner), in unterschiedlichen räumlichen Situationen (im selben Haus, nah bei

bis weit entfernt) und mit unterschiedlichen Aufgaben (von verantwortlicher Pflege bis hin zu Rat nicht erwünscht).

Gemeinsam ist ihnen:

- Alle sind durch die Situation sehr belastet. In einigen Fällen formulieren die Gesprächspartnerinnen und -partner die Belastung direkt, zum Teil wird der Sachverhalt indirekt durch das Gesprächsverhalten deutlich.
- Die Angehörigen sind mit der Situation der Sorge für den erkrankten, am Lebensende stehenden Menschen meist überfordert und fühlen sich hilflos.
- In keinem Fall werden irgendwelche ehrenamtliche Leistungen zur eigenen Unterstützung in Anspruch genommen; in einem Fall (Frau Kaiser) nutzt die Hilfebedürftige ehrenamtliche Leistungen über das Pflegeheim, in dem sie untergebracht ist.

Von diesen gemeinsamen Kennzeichen abgesehen sind die jeweiligen Fälle sehr verschieden. Sie werden im Folgenden den Kategorien „Tochter/ Sohn“ und „Ehepartner“ zugeordnet. Innerhalb der Kategorien werden die Fälle in der zeitlichen Abfolge der Gesprächstermine vorgestellt.

Kategorie: Tochter/ Sohn

Zu der Kategorie „Tochter/ Sohn“ zählen vier Fälle:

- Frau Kaiser, 45 Jahre alt, bemerkt beim Telefonieren mit der Mutter ein verändertes Verhalten. Sie nimmt sich spontan Urlaub und fährt zur Mutter, die etwa 500 km entfernt vom Wohnort der Tochter lebt. Dort findet sie die alleinlebende Mutter in einem kritischen Zustand vor: Sie ist an einer Demenz erkrankt, was aufgrund der eingeschränkten Sozialkontakte der Mutter niemandem aufgefallen war. Nach einer akuten Erstversorgung am Ort organisiert sie den Umzug der Mutter in ein Pflegeheim in ihrer Nähe. *Also, das ist ja praktisch als Betreuer – ich bin ja nicht nur die Tochter, ich bin ja jetzt auch die Betreuerin – und hab also eigentlich überhaupt keine Ahnung.*
- Herr und Frau König, etwa 60 Jahre alt, leben in einem Nachbarort der Eltern von Herrn König. Die Eltern leben in einem Gehöft, das sie heute nicht mehr bewirtschaften. Die Mutter ist an einer Demenz erkrankt, der Vater lehnt jede Hilfe ab und will sich selbst um seine Frau kümmern. Er ist selbst 87 Jahre alt und nach Einschätzung der Kinder mit der Situation überfordert. Der Sohn versucht deshalb, so gut er kann die Situation mit zu gestalten. Das Ehepaar begegnet allen öffentlichen Stellen mit großem Misstrauen, und aus diesem Grund wenden sie sich an die BeKo-Stelle: *Wir haben so viel Bekannte, die (...) Pflegebedürftige zu Hause haben, die die Erfahrung mit der Pflegeeinstufung schon gehabt haben bevor wir da losgelegt haben, und es ging immer nur da drum: Kann man nicht noch was finden, damit man noch ein bisschen drücken kann. Und: (In der Situation, AS) da braucht man jemanden, der einem hilft, und net jemanden der einem was verweigert.*

- Frau Fürst, 54 Jahre, alleinstehend, wohnt etwa 400 km von Gießen entfernt. Ihre Eltern, die beide hilfebedürftig sind, leben in einem Dorf im Landkreis Gießen. Sie kümmert sich um die Eltern aus der Entfernung gemeinsam mit ihrer Schwester, die mit ihrer Familie in Gießen lebt; beide Schwestern sind selbst erkrankt, Frau Fürst lebensgefährlich. Frau Fürst hat früher etwa 70 km entfernt von Gießen gewohnt und konnte von dort aus regelmäßig zu den Eltern fahren; nun geht das aufgrund der größeren Entfernung nicht mehr. Obwohl das Verhältnis zur Mutter sehr angespannt ist, belastet sie das sehr: *Da hab' ich immer ein schlechtes Gewissen.*
- Frau Graf, 50 Jahre, verheiratet, zwei Kinder, wohnt in einem Dorf im Landkreis. Mutter und Vater lebten in einem Einfamilienhaus im Ort. Die Mutter war lange Jahre erkrankt und ist vor dem Interview verstorben, der Vater ist nach Aussage von Frau Graf *langsam, aber topfit*. Frau Graf und ihre Schwester, allein erziehend, zwei Kinder, sind besorgt, weil die Eltern ihrer Einschätzung nach nicht ausreichend Regelungen für Notfälle getroffen haben, insbesondere fehlen Patienten- und Vorsorgeverfügung. Sie sind beide als Sozialarbeiterinnen berufstätig, fühlen sich aber als selbst Betroffene unsicher und suchen deshalb Rat: *Wie sage ich es meinen Eltern? Das sind beides starke Persönlichkeiten!*

Kategorie: Ehepartner

In der Kategorie „Ehepartner“ werden drei Fälle ausgewertet:

- Frau Ritter, 67 Jahre, pflegt ihren Mann, 70 Jahre. Die beiden gehören zu den so genannten Russlanddeutschen. Sie haben drei erwachsene Kinder, die jeweils in Hessen, aber nicht am Ort wohnen und deshalb keine alltägliche Unterstützung geben können. Zu den Nachbarn haben sie keinen Kontakt, die seien anderen Alters und das passe deshalb nicht zusammen. Sie scheinen nirgends dazu zu gehören, selbst nicht an den Ort: *Wir sind überhaupt ohne Heimat geblieben.*
- Herr Herzog, 78 Jahre alt, pflegt seine 77-jährige Frau. Die beiden Kinder, die das Ehepaar groß gezogen hat, sind verstorben: der Sohn mit 23 Jahren an den Folgen eines Bundeswehr-Unfalls, die Tochter 10 Monate zuvor mit 56 Jahren an Krebs. Die Tochter hatte im selben Haus gewohnt. Frau Herzog ist stark gehbehindert und auf den Rollstuhl angewiesen, zudem blind infolge einer Diabetes, dialyseabhängig und leidet an einer Schuppenflechte. Herr Herzog lässt seine Frau nur während der Dialyse alleine; die Zeit nutzt er zum Einkaufen, für die Hausarbeit und für Telefonate. Die beiden gehen kaum vor die Tür, *gar nicht, praktisch. Zum Einkaufen nehm' ich sie mit, dann gehen wir in die Märkte, wo das geht mit Rollstuhl. Dann schieb' ich vorne den Rollstuhl und zieh' hinten den Einkaufswagen.*
- Frau Schneider-Baron, 83 Jahre, ist zwar selbst pflegebedürftig, ist aber gleichzeitig verantwortlich für ihren Mann, der demenziell erkrankt ist. Ihre Situation ist im vorherigen Kapitel (Kap. II.1.) beschrieben und wird deshalb hier nicht gesondert vorgestellt.

Tabelle 5: Angehörige, die bei der BeKo-Stelle Rat gesucht haben

Name	Alter & Familienverhältnisse	Wohnsituation	Charakteristika
Tochter/ Sohn			
Frau Kaiser	Frau Kaiser, 45 Jahre alt, verheiratet, ein Sohn, 17 Jahre Ihre Mutter 77 Jahre alt	Frau Kaiser lebt mit Mann und Sohn im Landkreis Gießen Mutter zunächst in einer Wohnung in B., etwa 500 km entfernt, dann Umzug in ein Pflegeheim in der Nähe der Tochter	Mutter ist an Demenz erkrankt. Durch die entfernten Wohnungen ist das von der Familie nicht bemerkt worden. Die Situation kam deshalb plötzlich für die Tochter und ihre Familie.
Ehepaar König	Herr und Frau König (ca. 60 Jahre alt), keine Kinder Seine Mutter (Alter unbekannt), von seinem Vater (87 Jahre) gepflegt	Mutter und Vater leben einige km entfernt im Landkreis. Mutter und Vater leben in nicht mehr bewirtschaftetem Gehöft in Dorfmitte	Mutter ist an Demenz erkrankt und wird vom Vater gepflegt. Sohn und Schwiegertochter sorgen für Unterstützung, wo sie können und dürfen.
Frau Fürst	Frau Fürst, 54 Jahre alt, alleinstehend. Sie hat zwei jüngere Geschwister: Eine Schwester, verheiratet, drei Kinder, und einen Bruder, verheiratet, ein Kind. Ihre Mutter (79 Jahre) und ihr Vater (81 Jahre) sind hilfebedürftig.	Frau Fürst lebt in M., etwa 500 km von Gießen entfernt, dort lebt auch ihr Bruder. Die Schwester mit Familie lebt in Gießen. Die Eltern wohnen in einem Dorf im Landkreis in einem Zweifamilienhaus mit dem Bruder der Mutter.	Mutter ist nach einem Aortenaneurysma geschwächt, Vater nach mehreren kleineren Schlaganfällen leicht pflegebedürftig und dement. Für die Tochter ist die Unterstützung über die große Entfernung schwierig.
Frau Graf	Frau Graf, 50 Jahre alt, verheiratet, zwei Kinder. Eine Schwester, alleinstehend, ebenfalls zwei Kinder. Ihre Mutter, 70 Jahre alt, zum Zeitpunkt des BeKo-Besuchs chronisch erkrankt, inzwischen verstorben; ihr Vater, 71 Jahre alt, fit	Frau Graf lebt mit ihrer Familie ländlich in einer Hofreite. Der Vater wohnt in einem Einfamilienhaus im selben Ort.	Frau Graf und ihre Schwester möchten, dass ihre Eltern vorsorglich Regelungen für Notfälle vereinbaren. Sie befürchten, dass die Eltern Ratschläge der Kinder als Einmischung ablehnen.
Ehepartner			
Frau Ritter	Frau Ritter, 67 Jahre Ihr Mann Herr Ritter, 70 Jahre 3 Kinder, die je in Hessen, aber nicht am Ort wohnen	Herr und Frau Ritter leben im Landkreis Gießen in einem kleinen Haus.	Herr Ritter ist nach einem Schlaganfall immobil und pflegebedürftig. Frau Ritter pflegt ihren Mann.
Herr Herzog	Herr Herzog, 78 Jahre Seine Frau, 77 Jahre 2 Kinder, beide verstorben	Herr und Frau Herzog leben im Landkreis Gießen in einer Mietwohnung.	Frau Herzog ist multimorbid (immobil, blind aufgrund eine Diabetes, dialyseabhängig, Schuppenflechte u.a.) Herr Herzog pflegt seine Frau.

Name	Alter & Familienverhältnisse	Wohnsituation	Charakteristika
Frau Schneider-Baron	Frau Schneider-Baron, 83 Jahre Ihr Mann Herr Schneider-Baron, 83 Jahre Keine Kinder	Frau und Herr Schneider-Baron wohnen in der Stadtmitte von Gießen in einer Mietwohnung, 3. Stock	Herr Schneider-Baron ist demenziell erkrankt. Frau Schneider-Baron hat die Verantwortung für ihren Mann übernommen, obwohl sie selbst pflegebedürftig ist.

3.2. Nutzen der BeKo für die Angehörigen

3.2.1. Leistungen der BeKo-Stelle

Man hat auch zumindest auch das Gefühl, es ist da jemand, den kann ich mal fragen. Man steht ja wirklich – ja. (...) Wie vor so 'ner Mauer, ja. (Frau Kaiser)

Anlass, sich an die BeKo-Stelle zu wenden

Die jeweiligen Situationen, in denen sich die Angehörigen befinden, unterscheiden sich stark voneinander. Die meisten sind gekennzeichnet davon, Informationen zu wünschen; darüber hinaus benötigen viele psychosoziale Unterstützung, um die empfundene Hilflosigkeit zu bewältigen. Die Unterstützung durch tatkräftige Hilfe, die bei den Älteren bei vielen im Vordergrund stand, tritt bei den jüngeren Angehörigen (Töchtern, Sohn) deutlich zurück. Insgesamt sind die Anlässe, sich an die BeKo-Stelle zu wenden, sehr variantenreich und oft komplex.

- Als Frau Kaiser, deren Mutter an einer Demenz erkrankt ist, deren Entwicklung sie nicht bemerkte, in dem Wohnort ihrer Mutter eintrifft (ca. 500 km von Gießen entfernt), ist sie wie vor den Kopf geschlagen: *Dann steht man da auf einmal so – ja, wie vor so 'ner Mauer, ja. Wo muss ich überhaupt – beim Sozialamt, das war alles überhaupt gar nicht – ich wusste ja gar nicht, was ich machen sollte. (...) Also, ich mein', man sieht so was im Fernsehen, und dann steht man selbst vor so 'ner Situation, ne.* Frau Kaiser ist noch ein halbes Jahr nach dem plötzlichen Erkennen der Situation verwirrt: *Also mich hat also verwundert, dass man so, wirklich, am Telefon gar nichts gemerkt hat. Dass die Menschen also so, für die paar Minuten, die man am Telefon miteinander spricht, dass man das – nicht gemerkt hat. Sie hat mir auch immer erzählt, was sie kocht.* Schon vom Wohnort der Mutter aus hat sie auf Anraten ihres Mannes den Kontakt zur BeKo-Stelle aufgenommen, die ihr erste Informationen geben konnte, welche Schritte sie nun unternehmen musste.
- Herr König wendet sich an die BeKo-Stelle, weil seine Frau und er unsicher sind, als die Mutter an Demenz erkrankt und sie den Antrag auf eine Pflegestufe stellen wollen: *Meine Mutter ist Demenz, und jetzt geht's darum, wie – wie kriegen wir Informationen gesammelt, dass wir den Antrag auf Pflegestufe stellen. Weil wir gehört hatten, dass die Pflegestellen, also die Pflegehäuser, nur Leute annehmen, bei denen die Pflegestufe festgestellt ist. So. (...) Und jetzt standen wir natürlich vor 'nem Berg, weil wir nicht wussten, wie fangen wir so was an.* Frau König: *Man steht in*

einem leeren Raum. Man weiß nichts. (...) Herr König: Da hatte meine Frau die BeKo gehört. Die BeKo-Stelle verspricht einen Ausweg aus der Situation: Hier können sie Unterstützung bekommen, hier werden sie so beraten, dass ihre Interessen gewahrt bleiben. Wir haben (in der BeKo-Stelle, AS) die Hinweise bekommen, bei Demenz, dass es dann noch einen Zusatzantrag geben – ja, geben muss, was – für die Einstufung, damit dann von vornherein, wenn Demenz, das reicht schon net, man muss dann noch so'n paar – na, so'n paar Bedingungen erfüllen, wenn man jemanden hat, der Demenz ist, damit bei der Pflegeversicherung noch was bei rumkommt.

- Frau Fürst wendet sich an die BeKo-Stelle, als ihr Vater nach einem Schlaganfall im Krankenhaus stationär behandelt wird. AS: *Wie haben Sie von der BeKo erfahren?* Frau Fürst: *Wie sind wir da drauf gekommen? Das weiß ich jetzt gar nicht mehr – ich denke mal, von der Sozialstation im Krankenhaus damals.* Sie erhält Auskünfte über mögliche Hilfestellungen und Maßnahmen, die sie ergreifen muss.
- Frau Graf wendet sich gemeinsam mit ihrer Schwester an die BeKo-Stelle, nachdem die Eltern ihres Mannes gestorben waren. Sie und ihr Mann hatten bei dieser Gelegenheit festgestellt, *was alles nicht geregelt war*, und wollen dem nun vorbeugen. Die Schwestern wünschen, dass die Eltern vorsorglich die wichtigsten Regelungen treffen (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung usw.), und stehen in dem Moment vor der Frage: *Wie sage ich es meinen Eltern?*, denn die wünschen offensichtlich keine ungebetenen Ratschläge. Die Mutter habe immer gesagt: *Ich bin doch nicht entmündigt!* Frau Graf und auch ihre Schwester sind Sozialpädagoginnen, sie arbeiten beide beruflich mit ratsuchenden Menschen. Dennoch fühlen sie sich im Bezug auf ihre eigenen Eltern hilflos – die Eltern seien *starke Persönlichkeiten*, und es fällt den beiden Schwestern schwer, die professionelle Übersicht und Stärke auf die private Eltern-Kind-Situation zu übertragen. Sie wenden sich deshalb gemeinsam an die BeKo-Stelle und lassen sich beraten zur Frage: *Was können wir tun und wo müssen wir unsere Eltern motivieren?* Von der Hilflosigkeit trotz professionellem Hintergrund berichten auch zwei Vertreter von Trägern der BeKo-Stelle in den Interviews. Das Wissen allein um das, was notwendig ist, scheint also nicht auszureichen – notwendig ist eine professionelle Unterstützung, um das Wissen auf die eigene Situation als selbst betroffene Person übertragen und dann kompetent handeln zu können.
- Frau Ritter wendet sich an die BeKo-Stelle, nachdem ihr Mann den Schlaganfall hatte. Zu Beginn der Krankheit ihres Mannes bekommt sie Unterstützung in der Pflege von der örtlichen Diakonie-Station; als es aber darum geht, diverse Anträge auszufüllen, wird sie mit ihrer Bitte um Unterstützung an die BeKo-Stelle verwiesen, denn *mit den Unterlagen kann ich Ihnen nicht helfen.*
- Herr Herzog wendet sich einige Jahre vor dem Interview zum ersten Mal an die BeKo-Stelle. Damals hatten seine Frau und er bei der Pflegekasse *eine Verschlechterung beantragt*; der Wunsch nach Neueinstufung war aber abschlägig beschieden worden. Er fühlte sich falsch behandelt und wendete sich an die BeKo,

von der er in der Zeitung gelesen hatte, um sich zu erkundigen, ob er etwas beziehungsweise was er unternehmen könne. Er hat damals Einspruch eingelegt, und die Frau wurde daraufhin neu eingestuft, sie bekam die Stufe II.

Dauerhafte Leistungen der BeKo-Stelle

In vielen Fällen bleibt der Kontakt nach der ersten Kontaktaufnahme bestehen. Solange die Angehörigen sich um die Hilfebedürftigen kümmern, wenden sie sich nach Bedarf an die Mitarbeiterinnen, um unterstützt zu werden in der Bewältigung der alltäglichen Herausforderungen.

- Frau Kaiser war zum Zeitpunkt des Interviews zweimal bei der BeKo-Stelle gewesen, um sich eine allgemeine Orientierung im Fall der Mutter zu holen und auch, um Informationen zu bekommen. Sie rief bei der BeKo-Stelle an, sobald sie aus der Stadt, in der die Mutter lebte, wieder zurückgekommen war. *Ich hab angerufen, hab mir einen Termin geben lassen, weil ich ja eben wissen wollte, was ich noch alles machen muss – beim Sozialamt einreichen, bei der Krankenkasse, mit der Freistellung, das sind eben so Sachen dann, und auch übers Heim, und da haben sie mir gut auch weitergeholfen.* Frau Kaiser erhält umfassend Informationen über die Rechtslage, was ihr beim Sozialamt nicht gelungen war (s.u.). Sie erhält darüber hinaus erste grundlegende Informationen über die Krankheit selbst, so dass sie das Verhalten ihrer Mutter nun besser einzuschätzen vermag. Sie geht davon aus, dass sie sich weiterhin bei Bedarf an die Stelle wenden wird, wenn sie eine Frage hat oder eine Situation besprechen möchte. Neben den Auskünften, die sie bei der BeKo-Stelle bekommt, hilft ihr auch die psychosoziale Unterstützung, um sich in ihrer Rolle neu zu definieren: *Die Älteren, also sagen wir mal so, man ist ja eben das dumme kleine Kind immer noch, ne. (...) Und dann gibt's ja immer wieder Fragen. Also, das ist ja praktisch als Betreuer – ich bin ja nicht nur die Tochter, ich bin ja jetzt auch die Betreuerin – und hab also eigentlich überhaupt keine Ahnung: Was ist der nächste Punkt. (...) Man will ja auch nichts falsch machen.* Die Furcht, Fehlentscheidungen zu treffen, wird durch diese neue Rolle im Verhältnis zu ihrer Mutter verstärkt; sie ist plötzlich verantwortlich für das Wohlergehen der Mutter, ohne sich aber mit ihr besprechen zu können: *Ich mein', das ist ja nicht nur meins, das ist ja – ein anderes – also, ja. (...) Und meine Mutti, die kann ich gar nicht mehr fragen, weil da ja – da ist ja nichts mehr zum Fragen (Mutter ist demenziell erkrankt, AS).*
- Für Frau Fürst gehört die BeKo-Stelle inzwischen fest zum Hilfe-Apparat für die Eltern: Sie ruft an, wenn sich die Situation im Elternhaus ändert und eines der Elternteile Unterstützung benötigt. Inzwischen hat auch die Mutter einen eigenständigen Kontakt zur BeKo-Mitarbeiterin. So habe sich beispielsweise die Mutter gemeinsam mit der Mitarbeiterin selbst darum gekümmert, dass der Vater in eine Kurzzeitpflege komme, solange sie stationär behandelt werde; da der Vater an einer Demenz erkrankt ist, kann er nicht allein im Haus bleiben.
- Frau Graf berichtet, ihre Mutter habe geplant, sich selbst mit der BeKo-Stelle in Kontakt zu setzen und um einen Hausbesuch zu bitten. Dieses Vorhaben wird von

den Schwestern begrüßt: Sie halten es für richtig, wenn zusätzlich zu dem, was sie selbst ihren Eltern sagen können, eine neutrale, außenstehende Person Information gibt und den Eltern die Gelegenheit bietet, mit einer Nicht-Betroffenen über die persönliche Situation zu reden, denn *man hat so seine Geschichte mit den Eltern*. Nach dem Tod der Mutter muss dieses Vorhaben nun umgewidmet werden. Frau Graf plant, noch etwas Zeit abzuwarten und dann den Vater darauf anzusprechen, damit er selbst um einen Besuch bittet oder zumindest die Papiere ausfüllt, um die notwendigen Vorsorgeregelungen zu treffen. *Vielleicht hat er das aber auch längst ausgefüllt. Und dann kommt er eines Tages und sagt: Ich hab's ausgefüllt, es liegt da und da. So war er schon immer*. Was ihr besonders gut gefällt, ist die Möglichkeit der Mitarbeiterinnen, auf die Ratsuchenden bei einem Hausbesuch eingehen zu können: *Die dürfen trotzdem mal ein Wörtchen reden. Nicht so wie die Pflegekräfte, die im Minutentakt abrechnen müssen*.

- Bei Frau Ritter führt die Bitte um Unterstützung beim Ausfüllen der Unterlagen zu einer allgemeinen Situationsbestimmung: Die Mitarbeiterin besucht sie und ihren Mann Zuhause und gemeinsam überlegen sie umfassende Maßnahmen. Seitdem wendet sie sich mit den meisten offiziellen Schriftsachen an die BeKo-Stelle: Sie sei sehr froh über die Unterstützung, betont sie, denn das könne sie nicht alleine bewältigen (ihr deutsch ist zwar in der mündlichen Kommunikation recht gut, dennoch deutlich von der Herkunft aus der Ukraine geprägt). Frau Ritter war mehrmals mit Schriftsachen bei der BeKo-Stelle. *Sie hat mir sehr gut geholfen*. In dem Gespräch wird deutlich, dass sie ihren Mann so wenig wie möglich allein lässt – nur manchmal macht sie sich alleine auf den Weg in der Stadt, *ich muss ja zu BeKo, zu AOK und so weiter*. Diese Wege sind die einzigen Gelegenheiten, die sie alleine unterwegs ist. Möglicherweise sind die Gänge zur BeKo-Stelle damit auch kleine Fluchten aus dem Alltag.
- Herr Herzog wendet sich nach einigen Jahren Pause ein zweites Mal an die BeKo-Stelle, als das Ehepaar beabsichtigt, umzuziehen. *Deswegen hatte ich mich mit der BeKo zusammengetan*. Frau Bekos sei zu ihm nach Hause gekommen, weil er wegen seiner Frau nicht wegkönnne. Er hat wieder dieselbe Ansprechpartnerin wie vor einigen Jahren, als er schon einmal Kontakt zur BeKo hatte. Mit der Hilfe von Frau Bekos habe er eine neue Wohnung gefunden: Sie nennt ihm mehrere Adressen, und er selbst holt Informationen im Internet über die jeweiligen Angebote ein. Er bewirbt sich für eine Wohnung und hat dort den Zuschlag erhalten, in etwa einem halben Jahr eine barrierefreie Wohnung beziehen zu können. Er ist noch etwas skeptisch: *Das sind zwei Neubauten, ich hoffe, dass das klappt*. Frau Bekos scheint über den Entwicklungsstand informiert zu sein, denn sie habe ihm erste Informationen zu Umzugsunternehmen gegeben und auch Hinweise darauf, bei welchen Stellen er möglicherweise finanzielle Unterstützung erhalten können. Er plant, sich für die erste Zeit in der neuen Wohnung nochmals an sie zu wenden. *Ich will ja, wenn's nachher so weit ist mit der Wohnung, wieder fragen* – er wird dann vielleicht eine neue

Hauswirtschaftshilfe brauchen oder sonstige Gewohnheiten umstellen müssen. Diesbezüglich möchte er sich bei der BeKo-Stelle nach Angeboten erkundigen.

- Frau Schneider-Baron hat die BeKo-Stelle fest in ihren Unterstützungsapparat eingebaut. Sie erledigt die Schriftsachen, die sie selbst oder ihren Mann betreffen, gemeinsam mit „ihrer“ Frau Bekos, und auch wenn sonstige Fragen anfallen, nutzt sie die Kenntnisse. So hat sie etwa, als sie selbst stationär behandelt werden musste, mit Hilfe von Frau Bekos einen Kurzzeitpflegeplatz organisiert, weil ihr Mann nicht alleine in der Wohnung bleiben konnte. Frau Schneider-Baron kann nach eigener Aussage den Alltag mit ihrem Mann kaum noch ertragen. Sie selbst ist hilfebedürftig, und der Mann, mit dem keine normale Kommunikation mehr möglich ist, bringt sie an den Rand der Selbstbeherrschung: *Manchmal bang ich um mich selber. Denn manchmal geht – geht er so auf die Nerven. Da weiß ich nicht, was ich anfang’.* Frau Bekos sei in solchen Situationen neben der Schwester des Pflegedienstes ihre Ansprechpartnerin.

3.2.2. Rolle der BeKo-Stelle

Also, wir haben da viel Erfahrung, was so Krankenkassen und Medizinischen Dienst betrifft. Da geht man net hin. Das bringt nichts. Das bringt einfach nichts. Weil – so traurig das ist, aber die sind dazu da, Ihnen möglichst nichts zu geben. (Herr König)

BeKo als „die Gute“

Ähnlich wie im Fall der Älteren steht auch für die Angehörigen die BeKo-Stelle für „die Gute“, die Unterstützung gewährt.

In einem Fall wird deutlich formuliert, die BeKo habe die Ratsuchenden unterstützt und dazu beigetragen, dass die Erkrankte vom Medizinischen Dienst der Kassen gut eingestuft worden ist:

- Herr und Frau König glauben nicht, dass sie ohne die Beratung der BeKo-Stelle die Pflegestufe zwei für Herrn Königs Mutter hätten bekommen können. Sie berichten von Bekannten, die unvorbereitet in die Erhebung des Medizinischen Dienstes der Kassen gegangen seien und deshalb eine schlechte Einstufung erhalten hätten. Ihre eigene Einstufung führen sie auf die BeKo-Beratung zurück. Frau König: *Aber durch die Beratung von der BeKo ist jetzt die Pflegestufe zwei eingetragen und zusätzlich 200 Euro monatlich für – Angebote, die sie jetzt noch annehmen kann. (...) Ja, ohne die Information von der BeKo hätten wir – ich war nicht dabei, mein Mann war alleine* - Herr König: *Hätten wir’s nicht gewusst.* Herr und Frau König führen lange aus, welche Vorteile sie vom Besuch bei der BeKo-Stelle hatten. Ohne die BeKo hätten sie den Besuch des Medizinischen Dienstes der Kassen sicherlich auf sich zukommen lassen und hätten dann in der Situation vermutlich nicht gewusst, was sie antworten sollten. Frau König: *Und dann sitzt man der Dame oder dem Herrn gegenüber, und jetzt – und jetzt: Was ist los? In dem Moment kann man auch nicht alles denken: Was hab ich jetzt für meine Mutter getan? Er war ja Tag und Nacht da, und er konnte ja sagen: Hier, das und das musste ich alles machen – Herr König: Ich*

war noch ne Woche vorher da (bei der Mutter, AS), Tag und Nacht, und hab dann praktisch das einfach mal zusammengestellt, was da an Arbeiten anfallen. Frau König: Und ohne den Hinweis jetzt (der BeKo-Stelle) hätten wir sie einfach mal kommen lassen und – Herr König: Hätten wir's nicht bekommen, hätten wir die Pflegestufe zwei nicht bekommen. AS: Meinen Sie, Sie stünden dann schlechter da? Herr König: Auf jeden Fall.

Besonders deutlich wird das bei der Thematisierung anderer Stellen, die als Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger dienen:

- Frau Kaiser berichtet ausführlich von den schlechten Erfahrungen, die sie und ihre Mutter beim Sozialamt in B. gemacht hätten, der Stadt, in der ihre Mutter lebte, bevor sie sie zu sich holte. Zunächst berichtet sie von den Erfahrungen der Mutter: beim Amt habe es sehr lange Bearbeitungszeiten gegeben, und sie unterstellt Absicht, um Geld zu sparen: Die Mutter sei beim Sozialamt in B. gewesen, um eine finanzielle Unterstützung zu beantragen. Eine junge Sachbearbeiterin habe ihr mitgeteilt, sie solle in drei Wochen noch einmal kommen, sie führe jetzt in Urlaub und der Vorgang könne deshalb erst nachher bearbeitet werden. *Das ist so 'ne Masche, das ist wirklich so, dass die die armen Leute wieder nach Hause schicken, ohne das zu bearbeiten. Um Geld zu sparen. Also, ich kann das ja auch nicht beweisen, aber – wenn da einer um Hilfe bittet, weil er nicht mehr kann –*
- Frau Kaiser führt weiter aus, auch ihre eigenen Erfahrungen beim Sozialamt seien enttäuschend gewesen. Sie macht deutlich, sie habe dort keine Unterstützung in ihrer Notsituation erhalten – im Gegenteil: Das Amt sei abweisend gewesen und habe die Situation noch erschwert. Die Sachbearbeiterin habe keine klare Aussage machen können zur Kostenübernahme eines bestimmten Pflegeheimes, das sie ins Auge gefasst hatte: *Dann hatte ich beim Sozialamt schon mal so vorsichtig gesagt, was dieses Heim kostet, und dann meinte sie: ja, und, ja.* Die Information ist für sie jedoch Voraussetzung für die Verlegung der Mutter dorthin, weil sie selbst und ihr Mann nur wenig Geld zur Verfügung haben und eigene finanzielle Leistungen nur in begrenztem Rahmen möglich sind. Auch bei einer zweiten Frage erhält sie keine befriedigende Auskunft: *Als ich dann gefragt hab, ich möchte gerne, dass man mir schriftlich gibt, dass ich sie holen darf, das ist ja auch noch mal alles 'ne Sache, hat sie gesagt, das würde sie nicht tun. Das ist meine Verantwortung. AS: Wer hat das gesagt? Frau Kaiser: Vom Sozialamt. Sie hat gesagt: Fragen Sie nicht so viel, hat sie dann nachher zu mir gesagt, tun Sie.* Sie äußert die Vermutung, sie habe die Mutter aus rechtlichen Gründen nicht einfach zu sich holen dürfen, ist sich aber nach wie vor über die rechtliche Situation nicht im Klaren. Sie vermutet, die Mitarbeiterin des Sozialamtes habe deshalb nicht offiziell die Genehmigung geben wollen, und sie habe allein die Entscheidung verantworten müssen. Das hat sie deutlich überfordert *Und dann kam mein Mann, der hat gesagt, Du kannst nichts machen, ohne dass Du was schriftlich hast, der da immer sehr genau ist, und die andere Seite – also, ich bin da ja so – Amok gelaufen zu Hause.*

- Das Ehepaar König berichtet von mehreren Erfahrungen, die sie mit verschiedenen Ämtern gemacht hätten – Arbeitsamt, Krankenkasse und Pflegekasse werden nebeneinander thematisiert. Mit allen habe man schlechte Erfahrungen gemacht. Herr König unterstellt dem Gesetzgeber, Beratungsstellen seien bewusst beim Leistungsgeber angesiedelt, um die Leistungen möglichst gering halten zu können. Das Misstrauen sitzt sehr tief. Herr König: *Ja, ja. (...) Also, wir haben da viel Erfahrung, was so Krankenkassen und Medizinischen Dienst betrifft. Da geht man net hin. Das bringt nichts. Das bringt einfach nichts. Weil – so traurig das ist, aber die sind dazu da, Ihnen möglichst nichts zu geben. So ist das einfach. Und das weiß man auch. Und deshalb hat man auch solche Gesetze gemacht.*
- Frau Ritter berichtet von ihren Erfahrungen mit dem Medizinischen Dienst der Kassen, der die Einstufung für die Pflegeversicherungsleistungen vorgenommen hat. Sie weiß nichts Positives zu berichten: *Es war Mann da, von wo der kam – aus Marburg, glaube ich – und dann hat er alles aufgeschrieben und ist weg. Seitdem ist nichts passiert.* Noch vier Monate später läge die Einstufung des MDK nicht vor, sie und ihr Mann seien nicht informiert, wie lange es noch dauert. Nach ihrer Aussage führt das dazu, dass manche Therapien nicht gemacht werden können, weil dazu die finanzielle Grundlage fehle. Auch der Arzt warte auf die Einstufung, um Maßnahmen zu bewilligen. Nach ihrer Aussage ist die fehlende Einstufung auch deshalb problematisch, weil sie und ihr Mann über wenig finanzielle Mittel verfügen, sie habe vieles vorfinanziert. *Wir haben eine kleine Rente, das ist klar. Und ich hab keine Befreiungskarte gehabt, hab ich erst jetzt bekommen, bis 1. Januar. Dann ist das wieder vorbei, dann muss ich wieder selbst bezahlen.* Sie berichtet über die Geldprobleme, wie viel was koste und wie sie zurechtkämen. Dennoch fügt sie sich in ihre Schicksal: *Ich gebe mich mit allem schon zufrieden. Und das andere kriegen wir schon hin. Wenn wir's hinkriegen.*
- Auch Herr Herzog hat schlechte Erfahrungen mit dem Medizinischen Dienst der Kassen gemacht: Das Ehepaar wollte, dass Frau Herzog aufgrund der Verschlechterung ihrer gesundheitlichen Situation von Pflegestufe I auf II neu eingestuft würde. *Da kam jemand vom MDK, war ein Ausländer. Das ging ganz schnell. Hat die verkehrten Unterlagen gehabt, und dann auch verkehrt berichtet.* Er macht deutlich, er habe weder das Gefühl, der Sachbearbeiter habe seine individuell-häusliche Situation beziehungsweise die gesundheitliche Lage seiner Frau erfassen können (und wollen) – für eine solche Einschätzung hätte es wohl mehr Zeit gebraucht – noch dass der Mann sachlich kompetent gewesen sei. Er berichtet an anderer Stelle von einer weiteren Erfahrung, diesmal mit dem Sozialamt: Sie hätten drei Jahre lang finanzielle Unterstützung bekommen. Dann habe es plötzlich Probleme gegeben, er vermutet wegen einer Sterbeversicherung, die sie abgeschlossen hatten, um ihre Tochter im Fall des eigenen Todes nicht mit den Beerdigungskosten zu belasten. Zudem habe das Sozialamt sein Auto bemängelt, das er brauche, um seine Frau zur Dialyse zu fahren und die Einkäufe zu erledigen. *Da habe ich gesagt, behaltet euer Geld.* Herr Herzog differenziert allerdings: Nicht

alle Erfahrungen mit leistungsgebenden Stellen seien schlecht gewesen. Beim Sozialamt etwa habe er einen Zuschuss zu den Beerdigungskosten für die Tochter beantragt; das Sozialamt habe damals die Hälfte übernommen, das sei sehr unkompliziert gewesen. Auch mit der Krankenkasse hätten seine Frau und er viele gute Erfahrungen gemacht, und den Wohnberechtigungsschein auf dem Gemeindeamt zu erhalten, sei *problemlos* gewesen.

Psychosoziale Unterstützung

- Frau Kaiser: *Ja, das ist also – also ,ne ganz schreckliche Situation. Aber es ist also jetzt sehr beruhigend, dass ich sie (die BeKo, AS) jetzt hier habe. (...) Das ist ganz ganz wichtig. Ja, das muss ich wirklich sagen – also, das Gefühl einfach, dass – na ja, wenn jetzt wirklich was ist, dann kannst du noch mal nachfragen. Man hat jemanden.* Inzwischen hat Frau Kaiser eine Freundin an die BeKo vermittelt.
- Herr und Frau König führen aus, welche Vorteile sie durch den Besuch bei der BeKo-Stelle hatten. Neben der Einstufung, die sie als gut bewerten und auf die Beratung bei der BeKo-Stelle zurückführen, sind sie gut vorbereitet auf den Besuch des Medizinischen Dienstes. Sie fühlen sich weniger ausgeliefert und konnten sogar etwas zur Erhebung beitragen. Herr König: *Das war auch so'n Hinweis, dass man sich vorher schon mal ein bisschen was zusammenstellt, damit wenn diese Dame oder der Herr vom Medizinischen Dienst kommt, man ihm was in die Hand drücken kann und dann hat man nichts vergessen. Ne? Dass man sagen kann: Das und das ist Stand der Dinge, und das hab ich aufgeschrieben und der Dame mitgegeben, und die war recht froh darüber. Und war vorher auch schon zwei Stunden da und hat gefragt und hat aufgeschrieben – die hat so 'nen Computer dabei gehabt, das war ja, so hätte ich mir das nie vorgestellt.* Möglicherweise hat die Vorbereitung auf den Besuch des MDK auch Spannungen verhindert: Das Ehepaar war im Vorfeld durch verschiedene Berichte von Bekannten sehr verunsichert und misstrauisch. Nun, im Nachhinein, schätzt Herr König die Situation positiv ein – die Dame sei froh gewesen über seine Vorbereitung und habe gründlich den Zustand der Mutter erhoben.
- Frau Ritter reagiert auf die Frage, ob Frau Bekos mit ihr gemeinsam überlegt habe, was sie benötige, empört: *Das kann die Frau Bekos ja nicht entscheiden! Das muss ja der Arzt machen!* Frau Bekos habe ihr so gut wie möglich geholfen, sie sei auch nach Hause gekommen und habe die Situation begutachtet. Deutlich wird dabei zweierlei: Erstens verteidigt sie die Mitarbeiterin: Sie scheint anzunehmen, die Interviewerin wolle Frau Bekos kritisieren, was sie selbst für nicht angemessen hält. Zweitens betont sie besonders den Besuch bei ihr zu Hause – das scheint ihr besonders wichtig zu sein, denn sie führt den Besuch als Begründung für die gute Arbeit an: Sie vermittelt den Eindruck, als habe sie eine besondere Art der Wertschätzung erfahren, indem sich Frau Bekos die Zeit nahm zu ihr herauszufahren und mit ihr gemeinsam in ihren Privaträumen eine individuell-passgenaue Lösung entwickelte.

Leistung für die Region

In einem Fall wird der Vorteil, den der Landkreis und die Stadt Gießen durch die BeKo-Stelle haben, plastisch beschrieben. Frau Graf berichtet von dem Landkreis, in dem sie arbeitet; sie ist dort in einer Beratungsstelle eines freien Trägers beschäftigt: Es würden sich mehr und mehr Ältere und deren Angehörige in ihrer Beratungsstelle melden, die komplexe Fragen zur Versorgung im Alter hätten, worauf sie und ihre Kolleginnen und Kollegen nicht angemessen reagieren könnten. Vor allem würde sie beobachten, dass vermehrt alte Ausländerinnen und Ausländer betroffen seien – die Kinder stünden dann vor der Situation und wüssten nicht, wie sie damit umgehen könnten. Heute würden sich Ratsuchende an viele verschiedene Stellen des Landkreises wenden, oft an eine Sozialstation, auch an die allgemeine Lebensberatung, in zwei Orten des Landkreises gäbe es auch Seniorenbeauftragte, die angesprochen würden. *Es fehlt eine Stelle, wo alle Informationen gesammelt vorliegen.* Sie wünscht sich für den Landkreis, in dem sie selbst arbeitet, eine BeKo-Stelle wie in Gießen.

Sie berichtet weiter von eigenen Erfahrungen mit der Schnittstellenproblematik Krankenhaus – privater Haushalt, die ihrer Meinung nach nicht gelöst ist: *Die schicken die Leute nach Hause, und die müssen dann sehen, wo sie bleiben.* Wer im Landkreis Gießen wohne, könne sich in einem solchen Fall an die BeKo-Stelle wenden. Das sei wirklich gut, denn die Mitarbeiterinnen kämen *ja auch bei den Menschen Zuhause vorbei und die organisieren auch mal. Das ist dann auch 'ne Erleichterung.*

3.2.3. Bedingungen der Annahme der Stelle

Die Leute kommen nicht umsonst bei solchen Gelegenheiten eher zu freien Trägern. (Frau Fürst)

Organisatorische Aspekte

Ebenso wie im Fall der Älteren Hilfebedürftigen wird auch in der Gruppe der Angehörigen Wert darauf gelegt, dass die Leistung zeitnah-flexibel, passgenau auf die eigene, sehr persönliche Situation und wertschätzend erfolgt. Nur so wird die BeKo-Leistung dann zu einer wirklichen Hilfe für die Menschen, wenn sie tatsächlich auf Unterstützung angewiesen sind.

Ort des Kontakts

Nur zwei der Angehörigen sprachen von sich aus die Erreichbarkeit der BeKo-Stelle an, die bei einigen der Älteren eine Rolle gespielt hatten.

- Frau König, die ländlich im Landkreis wohnt, wünscht sich, dass das BeKo-Angebot auch auf dem Land mehr vertreten sein sollte: *Es wäre gut, wenn das noch ausgebaut würde.* Vor allem räumlich, sie wünscht sich eine BeKo-Stelle in ihrer Nähe. Ihr Mann war zweimal in Gießen bei der BeKo, sie selbst war nicht dabei. Die beiden machen keine Aussage dazu, warum sie nicht mitgefahren ist; da das Ehepaar offensichtlich alles gemeinsam entscheidet und vieles miteinander bespricht, hätte es nahe gelegen, dass das Paar auch diese für sie wichtige Beratung gemeinsam in Anspruch nimmt.

- Frau Graf hat ihren eigenen Besuch bei der BeKo-Stelle zwar nicht von der Erreichbarkeit abhängig gemacht, betont aber auf die Frage, was ihr an der BeKo-Stelle gefiele, die Lage der Räume: mitten in der Stadt und doch Parkplätze. Beides sei ihr wichtig. Als sie mit ihrer Schwester beim Beratungsgespräch gewesen sei, wären beispielsweise die Kinder Eis essen gegangen *in ihrer Lieblingseisdiele in Gießen* – das ist nur möglich, wenn die Räume in Verbindung zu einem vertrauten Umfeld sind und gleichzeitig gewisse Attraktionen bieten. Die Innenstadt einer Kreisstadt bietet solche Verhältnisse üblicherweise.

Träger der Stelle: Neutralität

Als sehr wichtig wird, ebenso wie im Fall der hilfebedürftigen Älteren, die Neutralität der Stelle eingeschätzt. Auffälligerweise betonen diesen Aspekt nur die Töchter und der Sohn; den Älteren scheint dieser Aspekt nicht so wichtig zu sein.

- Frau Kaiser betont, für wie wichtig sie es hält, dass die Beratungsstelle unabhängig von der Leistungsgabe ist. Sie ist der Auffassung, *dass das sehr wichtig ist, dass man da ein bisschen unabhängig ist. Weil, sonst kommt ja der Einfluss wahrscheinlich wieder – ein zu starker Einfluss von anderen Stellen, das kann ja auch wieder schwierig werden.*
- Herr König schätzt die BeKo-Stelle ein als eine Stelle, die *dafür einsteht, den Leuten zu helfen. (...) Der nicht von vornherein erst mal darauf aus ist, möglichst niedrig einzustufen. Sondern der einem hilft und sagt: Das und das sind die Möglichkeiten. Ja? Und das war sehr hilfreich.*
- Das Ehepaar König hält andere Stellen als die BeKo-Stelle für nicht neutral. Die würden in ihren eigenen Interessen beraten statt die Ansprüche der Bevölkerung anzuerkennen. Auf die Frage, warum sie sich wegen Fragen zum Antrag auf eine Pflegestufe an die BeKo gewandt hätten statt an die Pflegekasse reagieren beide fast empört. Frau König: *Um Gottes Willen! (...) Herr König: Wenn die von der Pflegekasse in die Privathäuser so kommen, dann geht's doch in erster Linie darum, möglichst niedrig einzustufen. Das heißt, die sind gar nicht daran interessiert, jemandem Hilfestellung zu geben, wenn du das noch hast, wenn du das noch hast, guck doch mal nach, oder überleg doch mal, haben wir da nicht noch was – würd' der nie machen. Da geht's darum, zu drücken. Und das weiß man. Wir haben so viel Bekannte, die Pflegeleute – äh - Pflegebedürftige zu Hause haben, die die Erfahrung mit der Pflegeeinstufung schon gehabt haben bevor wir da losgelegt haben, und es ging immer nur dadrum: Kann man nicht noch was finden, damit man noch ein bisschen drücken kann. Und: (In der Situation, AS) Da braucht man jemanden, der einem hilft, und net jemanden der einem was verweigert.*
- Frau Fürst betont, wie gut sie das Angebot der Stelle fände. Auf die Frage nach einer Begründung für diese Aussage sagt sie: *Viele Ältere trauen sich ja nicht, aufs Sozialamt zu gehen, um Unterstützung zu bekommen. AS: Ihre Eltern auch? Frau Fürst: Ja, auf jeden Fall.* Das Amt sei nach wie vor behaftet mit Hilfebedarf, es alleine nicht zu schaffen, während die BeKo als Beratungsstelle mit solchen Vorstellungen

nicht belastet sei. Wichtig sei ihr zudem, dass die BeKo eine unabhängige Beratungsstelle sei. Nachdem ihr die Trägerstruktur erläutert wurde, wird sie nachdenklich: *Eigentlich ist die BeKo ja unabhängig, hat's geheißen*. Das sei ihr sehr wichtig, und sie überlegt, ob die Mitarbeiterinnen neutral beraten könnten, wenn einzelne Träger dahinter stünden. Auf die Frage nach den Gründen für ihre Bedenken antwortet sie: *So 'n bisschen auch wegen den Finanzen. Nicht, dass man dann die Caritas nimmt und bumm*. Sie wünsche sich eine unabhängige Beratung, die nicht in Trägerinteressen sondern im Interesse der Ratsuchenden handelt.

- Frau Graf betont von sich aus, wie wichtig die neutrale Beratung sei. In jedem Fall werde Beratung besser geleistet von *Leuten, die nicht an Stellen gebunden sind, die selbst was zahlen*. Freie Träger seien weit unabhängiger als etwa Kassen, Sozialämter oder Rentenkassen – die müssten, da sie selbst Leistungsgeber seien, andere Prioritäten setzen. *Die Leute kommen nicht umsonst bei solchen Gelegenheiten eher zu freien Trägern*.

Umfassende Beratung

Eine Gesprächspartnerin weist mehrfach darauf hin, es sei ihr wichtig gewesen, zu einer Beratungsstelle zu gehen, die nicht nur zu einzelnen Aspekten der persönlichen Situation beraten sondern umfassend auf die persönliche Lage eingehen könne. In der Betrachtung der anderen Fälle liegt es nahe, dass auch die anderen Interviewten von diesem Aspekt profitiert haben. Nur in einem der anderen Gespräche wurde aber dieser Punkt betont: Frau Graf weist darauf hin, für wie wichtig sie die umfassende Information hält (s. oben: Leistung für die Region).

- Frau König macht ihre Einschätzung deutlich im Vergleich mit einer Beratung, die sie bei der Pflegekasse erwarten würde. Sie vermischt ihre Einschätzung mit der Befürchtung, bei anderen Stellen wie der Kasse nicht neutral beraten zu werden: *Die Pflegekasse ist ja 'ne Stelle, wo man wieder so eingeschränkte Antworten bekommt, denke ich mir. Aber keine umfassenden, wie bei der BeKo. Das ist ja nur speziell jetzt Pflegestufe oder das, aber nicht so allgemein, so was gehört dazu. Zum Beispiel, was wir auch noch machen könnten, ist ein Antrag – so, Behinderteneinstufung. Das war' auch noch 'ne Sache, wussten wir auch nicht. Das würde uns die Pflegekasse auch nicht sagen*. Bei der BeKo-Stelle hingegen hätten sie ihre persönliche Situation von verschiedenen Seiten aus beleuchtet und viele unterschiedliche Aspekte betrachtet: *Das war so'n Paket. (Sie zeichnet mit beiden Händen einen großen Kreis in der Luft, AS)*

Kritik

Kritik oder auch Verbesserungswünsche werden in den Interviews nicht geäußert. Allein in einem Fall äußert die Gesprächspartnerin auf Nachfragen nach einer Weile einen Wunsch:

- Auf die Frage, was sie sich an der BeKo-Stelle anders wünschen würde, sagt Frau Graf: *Was Negatives fällt mir nicht ein*. Später kommt sie auf die Frage zurück, ihr sei doch noch etwas eingefallen: *Die BeKo könnte noch ein bisschen bekannter sein. Das ist mir immer wieder aufgefallen*. Sie habe mit vielen Menschen darüber geredet,

und die Mehrheit habe von der Stelle nichts gewusst. Das fände sie *sehr schade* und ergänzt: *Ich schick die Leute auch immer da hin.*

Wie wichtig die Öffentlichkeitsarbeit der BeKo-Stelle ist, wird auch in anderen Gesprächen deutlich: Mehrere Gesprächspartnerinnen erwähnen, sie hätten von der BeKo-Stelle durch deren Öffentlichkeitsarbeit erfahren (Vorträge, Zeitungsartikel). Dazu zählen das Ehepaar König und Frau Kaiser. Für diesen Arbeitsbereich müsste also eventuell mehr Zeit bereitgestellt werden.

Soziale Aspekte

Professionelle Bezugsperson

In den meisten Interviews wurde, im Gegensatz zu den älteren Hilfebedürftigen, kein besonderes persönliches Verhältnis zu einer der Mitarbeiterinnen deutlich; im Gegensatz zu den Älteren sprach kaum jemand von „Frau Bekos“, sondern alle von der „BeKo“.

Unter den sechs Gesprächen gibt es drei, in denen die persönliche Beziehung thematisiert wird. Wesentlich ist allen, dass es eine Person ist, die professionell agiert: mit Erfahrung in Gesprächsführung, wertschätzend und empathisch.

- Frau Kaiser bezieht sich direkt auf „ihre“ Frau Bekos und hebt besondere Eigenschaften hervor. *Ich war – zwei Mal war ich jetzt hier. Immer bei der Frau Bekos. Eine sehr einfühlsame Dame, das ist ja auch immer sehr wichtig, wenn man da so steht (hilflos, orientierungslos, AS), also sie ist sehr ruhig und sehr einfühlsam, und das ist schon ,ne große Hilfe.*
- Auch Frau Graf macht deutlich, dass ihr die beratende Person wichtig ist. Sie spricht mehrfach von Frau Bekos. Auf Nachfrage, ob es ihr wichtig sei, immer zur selben Person zu kommen, sagt sie, *zur Not würde sie auch zu einer anderen gehen, natürlich. Aber lieber wäre es ihr, wieder zu Frau Bekos zu können, weil die wahrscheinlich ein bisschen noch von dem Fall im Kopf hat. Da müsste man nicht alles noch mal erzählen.* An einer anderen Stelle im Gespräch berichtet sie, wie wohl sie sich gefühlt habe, die BeKo-Stelle habe eine *sehr gute Atmosphäre*; sie habe sich *gleich wohl gefühlt und das Gefühl gehabt, hier kann ich sagen, was ich denke. (...)* *Es ist ja doch ein Gang.* Man müsse seine Probleme offenbaren. Auch die Schwester sei relativ schnell offen gewesen, das sei nicht typisch, denn die sei *eigentlich eher ein verschlossener Mensch*. Das alles legt nahe, dass eine gleich bleibende, beständige Bezugsperson die Schwelle, sich noch einmal an die BeKo zu wenden, deutlich herabsenken wird.
- Das Ehepaar König ist in seiner Einschätzung nicht so eindeutig. Herr König sagt einerseits, die Person sei ihnen nicht wichtig gewesen, wesentlich sei, die Unterstützung zu erhalten. Dennoch reagiert er etwas ungehalten und emotional. Die Ambivalenz ist erklärlich, als das Ehepaar berichtet, sie kennten eine der BeKo-Mitarbeiterinnen aus der Zeit, als ihre Kinder klein waren: ihre eigenen und die Kinder von Frau Bekos hätten zusammen gespielt. Frau König nimmt nun, als sie sich an die BeKo-Stelle wenden, an, dass sich die ihnen bekannte Frau Bekos mit ihnen

zusammensetzt, und ist enttäuscht, als sie einer anderen Mitarbeiterin zugewiesen werden: *Die wollte uns aber dabei nicht haben. Hat 'ne Kollegin gemacht.* Auf den Hinweis, das habe Frau Bekos möglicherweise bewusst getan, um Privates mit Beruflichem nicht zu vermischen, reagiert Herr König lakonisch: *Keine Ahnung, aber das ist uns auch völlig wurscht, wer das gemacht hat. Es ging uns um die Information, und die haben wir bekommen.*

Individuelle Aspekte

Ob oder inwieweit individuelle Aspekte für die Annahme der Stelle eine Rolle spielen, kann aus den geführten Interviews nicht abgeleitet werden.

Zufriedenheit mit dem Ergebnis

Alle Angehörigen, die sich für ein Gespräch bereit erklärt haben, sind mit dem Ergebnis der BeKo-Leistung sehr zufrieden. Bei den meisten zeigt sich das daran, dass die BeKo als festes Hilfeelement in das persönliche Unterstützungssystem eingebaut ist und seit längerem situativ bei Bedarf angesprochen wird.

- Das Ehepaar König ist deutlich mit dem Ergebnis der BeKo-Beratung zufrieden: Frau König: *Ohne BeKo wär' mein Mann nicht so weit gekommen.* Herr König: *Das ist richtig, ja.* Das Ehepaar König betont mehrmals im Gespräch, ohne die BeKo-Stelle hätten sie vieles nicht gewusst und ohne die Beratung wären sie nicht so weit gekommen. Frau König betont, nicht allein das gute Ergebnis der Einstufung der Mutter, sondern auch das Verstehen der komplexen Vorgänge hätte ihnen sehr geholfen: *Also, das Gespräch war sehr interessant. Weil alles mit reinkam. Die ganze Information. Auch so, dass wir das gut verstanden haben. Und wo der Bescheid (der Pflegekasse, AS) kam jetzt, wussten wir auch genau, was jetzt los ist, wie das geht, (...) und wir wussten dann gleich – konnten den auch gut lesen den Brief.*
- Frau Fürst Die BeKo findet sie *gut, auf jeden Fall. (...) Das würde ich mir hier in M. auch wünschen.*
- Frau Graf bezeichnet den Besuch bei der BeKo-Stelle und das Gespräch mit Frau Bekos als eine *gute Idee von uns.* Sie ist positiv überrascht, wie effektiv das Gespräch war: *Das hat 'ne Dreiviertelstunde gedauert, dann war's auf den Punkt.* Das gäbe es wirklich selten, und sie habe nicht damit gerechnet. Frau Graf und ihre Schwester hätten mit Hilfe des Gesprächs gewusst, wie sie ihr Anliegen, mit den Eltern zu reden, gestalten können und seien in der Lage dazu gewesen, erfolgreich mit den Eltern zu reden. Sie zieht für sich Bilanz: *Das hat uns gut geholfen.*
- An anderer Stelle bedauert Frau Graf, dass es in dem Landkreis, in dem sie selbst in der Lebensberatung beschäftigt ist, keine vergleichbare Struktur gibt. *Ich hätte da auch gerne 'ne BeKo. Ich merke nämlich zunehmend, dass das die allgemeine Lebensberatung überfordert.* Sie beobachte vermehrt Ratsuchende, deren Eltern ausländisch seien oder mit Migrationshintergrund in Deutschland lebten. Dieser Personenkreis benötige eine besondere Hilfe, die das derzeitige Hilfesystem in dem

Landkreis, in dem sie arbeite, nicht leisten könne. Eine BeKo-Stelle hätte dafür möglicherweise die nötigen Kapazitäten: *Nötig wär's*.

3.3. Inanspruchnahme von ehrenamtlichen Leistungen

3.3.1. In Anspruch genommene ehrenamtliche Leistungen

Keine der interviewten Personen nimmt für sich selbst oder auch für ihre Angehörige ehrenamtliche Leistungen in Anspruch. Einige wissen von dem Angebot, können sich aber nicht vorstellen, selbst Unterstützung durch Fremde zu nutzen.

3.3.2. Lücken im Angebot des Altenhilfesystems, die möglicherweise durch ehrenamtliche Leistungen gedeckt werden könnten

Das sind wir nicht gewohnt! (lacht) (Frau Ritter)

Ehrenamtliche Leistungen für hilfebedürftige Ältere

Denkbare ehrenamtliche Leistungen für ältere, hilfebedürftige Menschen sind im vorherigen Kapitel ausführlich diskutiert. Die Ausführungen der Töchter und des Sohnes decken sich mit diesen Ausführungen, deshalb wird an dieser Stelle auf eine gesonderte Aufzählung verzichtet.

Ehrenamtliche Leistungen für Angehörige

Entlastung durch Zuhören

Die Angehörigensituation ist bei allen von einer großen Belastung gekennzeichnet. Die Belastung zeigt sich gleichermaßen bei denjenigen, die im Eheverhältnis pflegen, wie auch bei denen, die im Tochter- oder Sohnverhältnis zur hilfebedürftigen Person stehen. Bei allen äußert sich das auch dadurch, dass sie versuchen, das Gespräch herauszuzögern – oft ist es zu Beginn schwierig, ein Vertrauensverhältnis herzustellen; die Interviewten sind meist aufgeregt und befürchten, die Erwartungen der Interviewerin nicht erfüllen zu können, da sie ja nur alltägliche Informationen beitragen könnten. Im Laufe der Gespräche lösen sich die Befürchtungen, und die Menschen genießen es offensichtlich, über ihre Sorgen und Nöte reden zu können. Angebote, die es den Angehörigen ermöglichen, einfach zu reden, würden vermutlich schon zu einer Entlastung beitragen. Hier sollen nur drei Beispiele von Gesprächsverläufen genannt werden, die in allen Fällen vergleichbar waren:

- Herr und Frau König sind beim Hausbesuch zunächst sehr zögerlich, zu erzählen und zu reden. Es entstehen längere Pausen, wohl weil sie nichts Falsches sagen wollen und bedenken, dass alles aufgezeichnet wird; das Gespräch ist manchmal zäh. Als aber das Band aus ist, reden sie noch länger weiter, und als die Interviewerin sich verabschiedet, begleiten sie sie bis zur Tür und reden noch auf den Treppenstufen gut zehn Minuten weiter, wollen sie halten und weiter sprechen. Der Teil des Gesprächs ohne Band dauert ebenso lange wie der aufgezeichnete Gesprächsteil.
- Frau Graf schlägt, als der vereinbarte Termin des Telefonats von der Interviewerin verschoben werden muss, spontan vor, sich gleich zu unterhalten. Zu Beginn sagt sie: *Stellen Sie doch jetzt Ihre Fragen, die Sie haben*, und erwartet eine Frage-

Antwort-Situation. Sie lässt sich aber schnell darauf ein, frei von ihrer Situation zu erzählen. Auch mit ihr dauert das Telefonat insgesamt mehr als eine Stunde und wird durch die Initiative der Interviewerin beendet.

- Einen Termin für ein Telefonat mit Herrn Herzog zu finden gestaltet sich schwierig. Mehrere mögliche Vorschläge kommen nicht zustande, weil er zu dem Zeitpunkt *die Hauswirtschaft da hat* oder weil er sich um seine Frau oder ums Mittagessen kümmern muss. Er ist zu Beginn des Gesprächs dann auch deutlich aufgeregt. Schon nach kurzer Zeit verliert sich das allerdings, und er erzählt frei von seiner Kindheit und dem, was ihn beschäftigt. Als die Interviewerin beginnt, sich zu verabschieden, weiß er das Gespräch hinauszuzögern. Gegen Ende des Gesprächs bedankt sich die Interviewerin bei ihm: *Herr Herzog, ich danke Ihnen ganz herzlich für das Gespräch. Für die Zeit, die Sie sich genommen haben, und für Ihre Offenheit.* Er erwidert darauf: *Ja, es war quasi für mich 'ne Wohltat.*

Die Belastung resultiert aus einer Reihe von Elementen, die für die Angehörigen-Situation typisch sind. Dabei gibt es große Unterschiede zwischen der Situation Angehöriger, die als Ehepartnerin oder -partner Sorge tragen und derjenigen, in denen Kinder Verantwortung für die Eltern übernommen haben. Vor allem diejenigen, die mit den Angehörigen zusammenleben, sind in ihrem Alltag eingeschränkt und verzichten weitgehend auf die Verwirklichung eigener Interessen.

Ehrenamtliche Leistungen für Ehepaare

In welchen Bereichen für Angehörige Angebote sinnvoll wären, zeigt die Betrachtung ihrer Situation. Für die Gruppe der Eheleute sind vor allem die eingeschränkte Mobilität und soziale Situation belastend: Die beiden gesunden Ehepartner, die interviewt worden sind, fühlen sich deutlich an das Haus gebunden. Sie wollen ihren Partner beziehungsweise ihre Partnerin nicht allein lassen, was dazu führt, dass sie selbst das Haus kaum verlassen können. Ihre Situation ist durch reduzierte Sozialkontakte gekennzeichnet – Bekannte oder Freunde kommen – wenn überhaupt – nur selten zu Besuch. Das dritte Ehepaar ist in der Mobilität eingeschränkt, weil die Ehefrau selbst gehbehindert ist; auch sie klagt über reduzierte Sozialkontakte. Hier könnten Angebote ansetzen, um pflegende Partnerinnen und Partner zu entlasten.

- Frau Ritter verbringt die meiste Zeit allein mit ihrem Mann; nach ihrer Aussage verlassen sie den Ort nur für Fahrten zum Arzt oder offiziellen Gängen. *Wir können nicht mehr weg.* Selbst zu den Kindern, die alle in Hessen wohnen, fahren sie nicht. Sie bedauert heute, dass sie nicht gereist seien: Einen Urlaub hätten sie sich mit den drei Kindern und zwei schlecht bezahlten Stellen nicht leisten können, und nun sei es zu spät.
- Herr und Frau Ritter haben wenig Kontakt: In Deutschland seien sie die Russen, in der Ukraine die Deutschen – nirgendwo gehörten sie wirklich dazu, davon ist Frau Ritter überzeugt. Das sei manchmal schwer: *Wir sind doch nicht Schuld.* Entsprechend sei sie viel allein mit ihrem Mann. Da die beiden zudem Sozialkontakte außerhalb der eigenen Häuslichkeit seit dem Schlaganfall des Mannes nicht mehr

pflegen können, sind sie überwiegend allein, *nur wann die Kinder am Wochenende Zeit haben* käme sie jemand privat besuchen. Zu den Nachbarn haben sie kaum Kontakt, *denn das Alter ist unterschiedlich*: Im direkten Wohnumfeld wohnen eine Familie aus Jugoslawien und ein junges Paar (italienisch-deutsch). Sprechen kann Herr Ritter so gut wie gar nicht – schon vor dem Schlaganfall war sein Deutsch sehr schlecht, und mit der Krankheit ist der Rest verloren gegangen. Die Pflege des Mannes belastet sie stark, *Ich hab ja für mich keine Zeit mehr*. Sie berichtet, wie sie eingebunden ist in die Pflege ihres Mannes, in Haushalt, Gänge zu Ämtern, Begleitung zu Ärzten und Ähnlichem. Da bleibe für sie selbst nichts übrig. *Bin noch nie im Urlaub gewesen, das wäre sicherlich eine schöne Sache*. Aber mit den drei Kindern und der knappen finanziellen Situation sei das nie möglich gewesen.

- Herr Herzog genießt es deutlich, über das Sprechen zu können, was ihn bewegt. Auf die Frage nach Kontakten zur Nachbarschaft sagt er, sie hätten keinen Kontakt. *Wissen Sie, das ist hier so 'n Hochhaus. (...) Da ist das so ein Kommen und Gehen. Da kriegt man keinen Kontakt*. Als die Tochter noch gelebt habe, habe sie im selben Haus gewohnt. Er und seine Frau hätten mit ihr regelmäßigen Kontakt gehabt, er erzählt mehrfach über das Internet, das er von ihr gelernt hat. Später fragt die Interviewerin gezielt nach Gemeindezugehörigkeit, Verein oder Stammtisch. Nein, meint er, er ginge nirgendwo hin.
- Frau Schneider-Baron leidet sehr darunter, nicht mehr am sozialen Leben außerhalb der Wohnung teilnehmen zu können. Da sie selbst die Treppe nicht mehr alleine bewältigen kann, verbringt sie die Tage mit ihrem demenziell erkrankten Mann in der Wohnung. *Und wissen Sie, was das Schlimmste ist? Dass die Freunde wegbleiben*. Früher hätten sie sehr viele Freunde gehabt, und zu besonderen Gelegenheiten seien immer sehr viele Menschen gekommen, so dass sie sogar Stühle von den Nachbarn hätten holen müssen; heute seien sie meist zu dritt mit der Nachbarin. Gleichzeitig ist sie selbst eingeschränkt und muss auf Gewohnheiten verzichten, weil in der Paarbeziehung der Mann bestimmte Aufgaben übernommen hatte, die er nun nicht mehr erfüllen kann: *Und jetzt, wo mein Mann so mit dem Herzen zu tun hat, haben wir das Auto abgeschafft, soll nicht mehr Auto fahren. Und das fehlt uns jetzt. Ich komm nirgendwo mehr hin. Und wenn, dann muss ich ein Taxi nehmen, gell*. Frau Schneider-Baron schwankt zwischen Pflichtgefühl ihrem Mann gegenüber und dem Wunsch, sich um sich selbst zu kümmern; sie zeigt eine latente Aggressivität ihrem Mann gegenüber. Da er demenziell erkrankt ist, verhält er sich aus ihrer Sicht unberechenbar und irrational. Sie weiß das einerseits, andererseits ist die Rolle der Verständnissvollen für sie schwer zu ertragen – wohl weil sie sich selbst danach sehnt, dass jemand für sie die Sorge übernimmt. *Ich hab heute zum Beispiel gesagt: Du musst zum Kardiologen gehen, das ist nur hier über die Straße. Weiß er nicht, wo es ist. Aber ich kann ja nicht überall mitlaufen. Ich müsste auch zum Arzt*.

Was allerdings voraussichtlich ein Hinderungsgrund sein wird, den Sorge tragenden Partnerinnen und Partnern das Leben zu erleichtern, ist die mangelnde Übung darin, Hilfe von Dritten anzunehmen, und die Vorstellung des „richtigen“ Helfens. Besonders die Älteren

berichten, alles allein tun zu wollen, so dass es sich vermutlich als eine Herausforderung erweisen wird, diese Gruppe für freiwillige Angebote zu öffnen.

- Frau Ritter, obwohl selbst nicht mehr gesund, kümmert sich alleine um ihren Mann, der nach einem Schlaganfall nur langsam wieder mobiler wird – inzwischen, vier Monate nach dem Schlaganfall, kann er das Haus mit einem Stock wieder verlassen und geht manchmal alleine auf die Straße im Dorf. Unterstützung erhält sie von einem Badewannenlift und einem Blutdruckmessgerät, zurzeit kommt zudem eine Physiotherapeutin ins Haus, die mit ihrem Mann übt. Frau Ritter hat den Anspruch, so weit wie möglich ohne fremde Hilfe zurechtzukommen: *Solange ich kann mach ich alles selber. Ich bin gewohnt Arbeit.* Das Schlimmste sei, wenn sie nichts zu tun habe. Lieber arbeite sie, als *herumzusitzen*. Sie habe ihr Leben lang gearbeitet, und das scheint inzwischen zu ihrer Identität geworden zu sein. Harte Arbeit sei nicht schlimm, verglichen mit Menschen in anderen Ländern ginge es ihnen trotzdem gut: *Ich muss kein Wasser holen, wissen Sie.* Auf die Frage nach Unterstützung, zum Beispiel damit sie einmal Zeit für sich habe, reagiert sie mit Unverständnis: *Das sind wir nicht gewohnt! (lacht)* Sie ist es gewohnt, selbst alles zu leisten und sich mit ihrer Situation zu arrangieren.
- Herr Herzog zeigt deutlich, dass die Sorge um seine Frau ihn fordert. Im Gespräch wird offensichtlich, dass er sich auf sie eingestellt hat, ohne selbst einen „Gegenwert“ für sich zu erhalten: Die beiden können keine anregenden Gespräche mehr führen, was er wohl am meisten vermisst. Dennoch steht er ihr ohne Wenn und Aber bei: *Na ja, was will man machen. Ich hab immer gesagt: Sie war mir gesund gut, da muss es auch jetzt sein.* Es ist seine Aufgabe als Ehemann, sich um sie „in guten und in schlechten Zeiten“ zu kümmern, und das stellt er nicht in Frage. Er will sogar so weit wie möglich ohne die Unterstützung der Familie seiner Frau auskommen: Die Schwester der Gattin lebt mit zwei Töchtern und Mann in Gießen und wäre nach seiner Aussage bereit, ihn und seine Frau zu unterstützen. Nur wenn er keine andere Lösung findet, nimmt er deren Hilfe an. Das fällt ihm nicht leicht: *Man kann sie ja nicht immer brauchen.* Er will sie nicht ausnutzen und versucht, so gut es geht allein zurechtzukommen. Herr Herzog erhält Hilfe von der Hauswirtschafterin, die einmal wöchentlich vormittags kommt, und ist regelmäßig mit der BeKo-Stelle in Kontakt, um Fragen zu klären. Andere Unterstützung nimmt er nicht in Anspruch. Für Herrn Herzog ist die Inanspruchnahme von Hilfe für sich selbst nicht vorstellbar. Auf die Frage *Gibt es Bereiche, in denen Sie sich Unterstützung wünschen würden?* Antwortet er: *Nee, ich wüsste nicht. Weil ich ja – hier bei meiner Frau beschäftigt bin. Ich befasse mich ein bisschen mit dem Internet ...* und weicht auf die Beschreibung dessen, wie er von seiner Tochter die Nutzung des Internets gelernt habe, aus.
- Das Ehepaar König berichtet von Herrn Königs Vater, der, selbst 87-jährig, mit seiner pflegebedürftigen Frau alleine lebt. Der Vater weigere sich, Hilfe anzunehmen. Es fiele ihm sogar schwer, seinen Sohn in die Sorge um die Frau einzubinden; er lasse das nur zu, wenn er selbst keine Kraft mehr habe. Er hat deshalb keine professionelle Unterstützung bei der Betreuung seiner Frau (die demenziell erkrankt ist und für die

Pflegestufe zwei eingestuft wurde). Der Sohn hält diese Situation für unhaltbar: *Wenn sie draußen 'rumläuft, und läuft auf der Straße 'rum, da muss ja – Vater hört ja kaum, also – der hört gar nichts mehr. Der kriegt also gar nicht mit, wenn er vor der Glotze sitzt, und meine Mutter telefoniert, das kriegt er nicht mit. Oder sie macht die Tür auf und geht 'raus, das kriegt er nicht mit. Bis er sich umdreht und sieht: Sie ist nicht mehr da. Und dann ist die Gott weiß wo.* Der Sohn unternimmt einige Maßnahmen ohne das Wissen des Vaters; er fährt beispielsweise ohne Wissen des Vaters zu einem Neurologen, der die Mutter gründlich untersucht und die Demenz diagnostiziert, und er wendet sich im Vorfeld der medizinischen Begutachtung ohne Wissen des Vaters an die BeKo-Stelle.

- Frau Fürst berichtet von ihren Eltern und hält es für schwierig, mehr Unterstützung in den Haushalt der Eltern zu bekommen. Hilfe von Dritten anzunehmen sei für diese Generation schwierig: *Man versucht's halt, so lange es geht, alleine.*

Ehrenamtliche Leistungen für Töchter und Söhne

Die Bedarfe von sich sorgenden Töchtern und Söhnen stellen sich anders dar. Nach einem ersten Eindruck unterscheiden sich die Bilder vom Sorgetragenen zwischen Frauen und Männern, so dass hier zwischen Töchtern und Söhnen unterschieden wird. Diesem Eindruck soll im folgenden Teil der Studie nachgegangen werden.

Mehrere Töchter, die für ihre Eltern beziehungsweise ein Elternteil Verantwortung übernommen haben, vermitteln, sie hätten Bedenken, nicht ausreichend auf die Lage der Eltern zu reagieren. Sie haben Gewissensbisse oder sind stark mit anklagenden Reaktionen Dritter beschäftigt, weil sie ihre Pflicht nicht so erfüllen, wie es von ihnen erwartet wird. Sie fühlen sich verpflichtet, das Öfteren ihre Handlungsentscheidungen auch gegenüber der Interviewerin zu verteidigen. Möglicherweise wären Angebote, die diese Gruppe darin unterstützt, mit ihrer eigenen Rolle im Pflegeprozess befriedigender umgehen zu können, für diese Personen eine große Hilfe.

- Besonders ausgeprägt wird ein schlechtes Gewissen von Frau Fürst geäußert. Sie ist selbst schwer erkrankt und mit ihrem eigenen Überleben beschäftigt, kümmert sich aber trotzdem um die Situation ihrer Eltern, die etwa 400 km entfernt wohnen. Dennoch spricht sie mehrfach davon, *immer ein schlechtes Gewissen* zu haben. Sie als Älteste von drei Geschwistern fühlt sich besonders in der Pflicht, die Mutter zu unterstützen.
- Frau Kaiser erzählt, wie sie ihre Mutter in deren Wohnung dem Tod nahe vorgefunden habe. Sie sei dann sofort mit ihr ins Krankenhaus gefahren, damit sie versorgt werde. Sie erzählt mehrfach vom behandelnden Arzt, der sehr vorwurfsvoll reagiert habe: *Dieser Blick, wie der mich angesehen hat!* Er habe ihr das Gefühl gegeben, sich nicht ausreichend um ihre Mutter gekümmert zu haben, was ihr ein schlechtes Gewissen verursacht habe; gleichzeitig meint sie aber, sie habe alles richtig gemacht. Auch an anderen Stellen sei ihr diese Reaktion begegnet, wenn sie von dem Geschehen berichtet habe. Frau Kaiser hat ihre demenziell erkrankte Mutter in ein Heim in ihrer Nähe umgesiedelt. Sie begründet den Schritt ausschweifend: Sie

sehe keine Möglichkeit, die Mutter zu sich nach Hause zu holen, weil sie selbst halbtags arbeite, der Sohn in der Pubertät sei und im eigenen Haus zudem nicht ausreichend Platz vorhanden sei, um eine weitere Person unterzubringen. Sie will nun zumindest etwas für die Mutter tun: *Dann ging es eben auch darum, dass ich überhaupt gar keine Ahnung hatte, was ich machen kann.* AS: *Sie machen jetzt die Wäsche für Ihre Mutter?* Frau Kaiser: *Teils teils. (...) Also, man hat das Gefühl, man kann einfach irgendwie mit was dazu beitragen.*

- Frau Graf scheint den Eindruck zu haben, dass ihr Verhalten im Dorf, in dem sie lebt, und auch innerhalb der weiteren Verwandtschaft nicht regelkonform ist. Sie betont mehrfach, sie selbst und ihre Schwester hätten sich bewusst dafür entschieden, ihre Eltern nicht zu pflegen – ihre Kinder waren nach ihrer Aussage *mit ein Grund, dass wir gesagt haben, wir können unsere Eltern nicht pflegen*, zudem wollten beide Frauen weiterhin in ihrem Beruf aktiv sein, was mit der eigenen Familie und einer tatkräftigen Übernahme der Pflege für die Eltern nicht vereinbar sei. Durch die wiederholte Rechtfertigung im Gespräch scheint sie die Entscheidung verstärkt verteidigen zu müssen. Darüber hinaus berichtet sie vom Vater, der nach dem Tod der Mutter allein zurückgeblieben ist - *er übt das Kochen und nutzt jede Gelegenheit, außerhalb zu essen*. Nach ihrer Einschätzung habe ihr soziales Umfeld wohl gehofft, dass sie selbst oder ihre Schwester die Versorgung des Vaters übernehmen; auch hier rechtfertigt sie mehrfach ihre Entscheidung.

Im Gegensatz zu den Töchtern scheint der Sohn weniger von einem schlechten Gewissen geplagt. Er formuliert hingegen deutlich die psychische Belastung, die er in der Betreuung der Mutter spürt:

- Herr Königs Anstrengung wird beispielsweise in dem Moment deutlich, als er den Alltag mit seiner Mutter schildert. Zum einen sei ihr Verhalten so wenig vorhersehbar: An einem Tag könne sie kaum gehen, am anderen erinnere sie sich, dass sie die verschlossene Haustür umgehen könne, wenn sie die Kellertür benutze, und steige alleine die Treppe hinunter – das würde der Vater gar nicht bemerken, und die Mutter liefe orientierungslos auf der Straße herum. Zum anderen fordere sie ihre Umwelt den ganzen Tag mit immer denselben Bitten. *Wenn man dabei ist, dann sieht man, dass das sehr stark schwankt. Dass meine Mutter einmal alleine vom Stuhl aufsteh'n kann, und dann tagelang muss sie gezogen werden, damit sie überhaupt hochkommt. Oder dann läuft sie alleine ein paar Schritte – es ist ja nur noch drinnen, wo sie ein paar Schritte laufen kann, draußen ist eher schlecht – und dann, die meiste Zeit, muss sie sich einhaken – so geht das (macht es vor mit den Fingern), ganz kleine Schrittchen. Und das den ganzen Tag. Da setzt sie sich wieder hin, zwei Minuten später: Hilf mir mal wieder auf. Und so geht das stundenlang. Jeden Tag.*

Inwieweit die Generation der Söhne und Töchter Hilfe in Anspruch nehmen würde, ob auch eine Hemmschwelle erwartet werden kann wie bei den Älteren angenommen, zeichnet sich in den Interviews nicht deutlich ab.

- Frau Graf sagt klar, für sie sei es selbstverständlich, kompetente Hilfe in Anspruch zu nehmen, wenn sie selbst nicht weiterwisse: *Ich hol mir auch professionelle Hilfe, wenn ich mit den Kindern nicht weiter weiß, und frag einfach mal jemanden.* Möglicherweise hängt ihre frühe Bereitschaft, Hilfeangebote zu nutzen und sich aktiv darum zu bemühen, damit zusammen, dass sie selbst in einer Lebensberatungsstelle beschäftigt ist und von daher reflektiert mit ihrer Situation umgehen kann.
- Herr und Frau König gehen genau konträr mit dem Thema um: Für sich selbst als Angehörige möchte das Ehepaar König keine Hilfe in Anspruch nehmen. Frau König hat von dem ehrenamtlichen Zusammenschluss gehört, der in ihrer Nähe aktiv ist, und sich dort schon informiert. *Ich kenn nur „Füreinander – miteinander“, die die Leute besuchen, und – (zu ihrem Mann gerichtet: S. macht das) (...) aber das wollen wir ja nicht. Das brauchen wir nicht.* Frau König berichtet weiter, sie habe zuerst den Vater, dann die eigene Mutter gepflegt. *Ich hab meinen Vater gepflegt bis zum Tode. Und musste dann auch alles machen, rundrum mit Krankenkasse und so weiter (Schriftsachen, AS). Und dann kam meine Mutter dran, die ist jetzt drin, mit Pflegekasse und Sozialstation und nicht bezahlen und bezahlen und Einspruch und Einspruch und Einspruch – (...) Was haben wir Einsprüche erhoben, was haben wir Argumente gebracht – Herr König: Es nützt auch nichts, wenn Sie klagen. Sie kriegen ja net Recht.* Auf die Frage, warum sie damit nicht auch zur BeKo gingen, antwortet Herr König, das könnten sie alleine bewältigen: *Mit Krankenkassen haben wir ja Erfahrung. Das reicht mir.*

Weitere mögliche Leistungen für Angehörige

Darüber hinaus sprechen zwei Sorge tragende Angehörige an, sie seien unsicher im Umgang mit der Demenz. Auch hier würde sich möglicherweise ein Ansatzpunkt für ehrenamtliches Engagement anbieten.

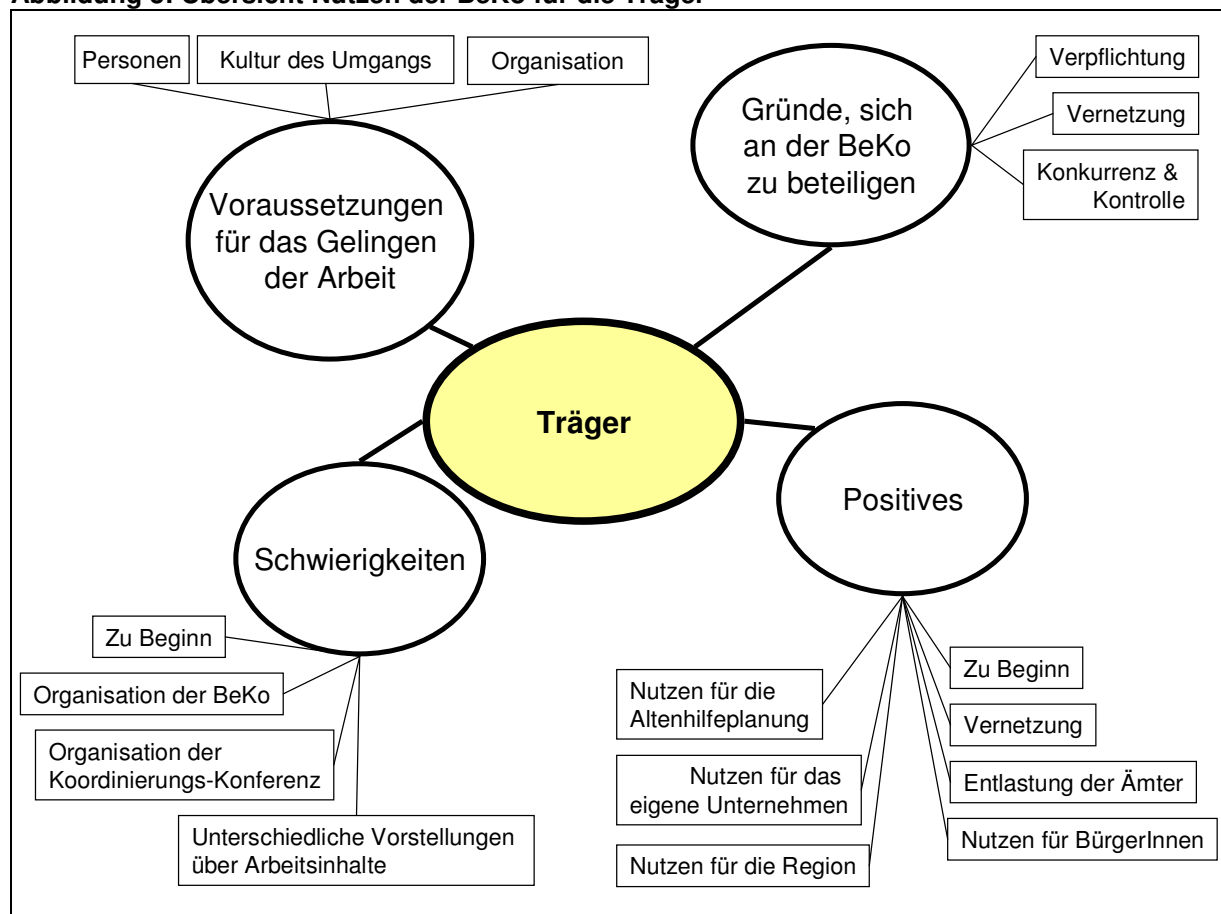
- Frau Kaiser: *Das ist jetzt eben auch, wo ich jetzt mal gucken möchte – es gibt so viele Fragen zu Demenz, wo man auch noch nicht weiß: Wie reagiere ich richtig?*
- Frau Fürst zeigt deutliche Unsicherheit im Umgang mit dem Vater, an dem sie offensichtlich sehr hängt. *Ich weiß nicht, wie man mit dene Dementen –.* Sie selbst könnte ein Angebot gebrauchen, das ihr das Spezifische der Krankheit erläutert. So steht sie der Krankheit sehr hilflos gegenüber.

Frau Graf schlägt den Bogen zur komplexen Lebenswirklichkeit der „Sandwichgeneration“, die einerseits Kinder groß ziehe, andererseits für die Eltern Sorgearbeit übernehme. Deshalb beinhaltet in manchen Fällen eine Entlastung der Mütter gleichzeitig die Hilfe für pflegende Angehörige.

- Frau Graf sagt, sie brauche für sich selbst keine ehrenamtliche Unterstützung: *Nee, in dieser Situation jetzt nicht.* Sie wünsche sich aber Entlastung für die Mütter und denkt dabei vor allem an ihre Schwester, die allein erziehend mit zwei Kindern und durch die Berufstätigkeit stark belastet ist. Eine Entlastung der Schwester als Mutter würde in diesem Fall also gleichzeitig eine Entlastung der Schwester als fürsorgende Tochter schaffen.

4. (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen für Träger wichtig?

Abbildung 3: Übersicht Nutzen der BeKo für die Träger



Träger der BeKo sind der Landkreis Gießen, die Stadt Gießen und die vier großen Wohlfahrtsverbände Arbeiterwohlfahrt, Caritas, Diakonie und die Parität. Das Deutsche Rote Kreuz ist mit einem Zuschuss an der Finanzierung beteiligt. Landkreis und Stadt übernehmen jeweils zur Hälfte knapp Dreiviertel der Gesamtsumme. Die freien Wohlfahrtsträger übernehmen einen Festbetrag im Umfang von etwa einem Viertel der planmäßig anfallenden Kosten, der Betrag wird zwischen ihnen gleichmäßig aufgeteilt. Die vier Wohlfahrtsverbände stellen das Personal der BeKo-Stelle, die Räume sind angemietet.

Solche BeKo-Konstrukte sind in Hessen selten (s. Teil I, Vorstudie). Deshalb stellt sich die Frage: Warum beteiligen sich die jeweiligen Partner an der BeKo-Stelle, was hat sie bewogen, daran auch nach Einstellung der Landesprogramms festzuhalten, welche Vorteile oder Nachteile sehen sie heute in dem Konstrukt?

Stellvertretend für die Träger wurden je die Geschäftsführer der Wohlfahrtsverbände interviewt (Herr Claes, Diakonie; Frau Hofmann, Caritas; Frau Mangold, Parität; Herr Schäfer-Mohr, Arbeiterwohlfahrt), die Leiter der Sozialämter von Stadt und Landkreis, Frau Becker und Herr Fiedler, und der Sozialdezernent des Landkreises als Verantwortlicher für die Koordinierungskonferenz, Herr Oßwald. Bis auf Herrn Oßwald, der relativ neu in der Funktion des Sozialdezernenten ist, sind alle von Beginn an in die BeKo-Konzeption und

Umsetzung einbezogen gewesen, auch wenn sie teilweise zu der Zeit noch nicht die heutige Position besetzt hatten.

In den Interviews wird deutlich: Die Ausgangssituationen der jeweiligen Akteurinnen und Akteure im Trägerverbund unterscheiden sich gravierend. Mit der jeweilig anderen Ausgangslage gehen ganz unterschiedliche Effekte einher, jeder der Beteiligten hat ein eigenes, sehr individuelles Interesse an der BeKo.

Gemeinsam ist allen, dass niemand allein Vorteile von dem Projekt hat. Alle berichten von Vor- und Nachteilen, von Anstrengungen und positiven Effekten, von anfänglichen Schwierigkeiten und heutigem Stolz auf das Erreichte.

Im Folgenden werden alle herauskristallisierten Effekte aufgeführt, auch wenn sie die jeweiligen Akteurinnen und Akteure in unterschiedlichem Ausmaß betreffen.

Im Gegensatz zu den Älteren und Angehörigen wurde im Fall der Akteurinnen und Akteure (Träger und andere) weitgehend auf eine Namens- oder Funktionsnennung und damit auf die Nachvollziehbarkeit, von wem welche Aussage stammt, verzichtet; zusätzlich wird keine Unterscheidung des Geschlechts vorgenommen und, da die Mehrheit der Interviewten männlich ist, allein die männliche Schreibweise verwendet. Wo ein Name sinnvoll scheint, wird für alle gleichermaßen „Herr Träger“ eingesetzt. Dieses Vorgehen liegt darin begründet, dass die Interviews vertraulich geführt wurden, um einen wahren Eindruck der Einschätzung zu erlangen. Es scheint gerechtfertigt, weil das Ziel dieser Interviews ist, allgemeine Effekte der Beteiligung an der Beratungs- und Koordinierungsstelle herauszufiltern. Dort, wo die Aussage das der Forscherin entgegengebrachte Vertrauen nicht verletzt oder wo der jeweilige Hintergrund der Person für das Verständnis des Inhalts Bedingung ist, wird der jeweilige Name beziehungsweise die Funktion genannt. Auf die wahre Namens- oder Funktionsnennung wurde immer dann verzichtet, wenn die Informationen vertraulich waren und Anonymität zugesichert worden war.

4.1. Gründe, sich an der BeKo zu beteiligen

4.1.1. Verpflichtungen

Klar isses auch unser Part als Sozialhilfeträger, diese Beratung zu leisten. (Herr Träger)

Ursprünglich war die Gründung der BeKo politisch motiviert. In allen Gesprächen wird beschrieben, der Aufbau der BeKo-Stelle sei in der Gründungsphase Auftrag des Landes gewesen. Dazu kam vor Ort, dass es zeitgleich verschiedene politische Gruppierungen gab, die auf den Ausbau des Altenhilfesystems drängten und damit die politisch Verantwortlichen unter Druck setzten: *Es liefen auch parallel bei uns im Kreistag Anträge von politischen Gruppierungen: An der Stelle müssen wir was tun, ´ne Kreispflegekonferenz und Beratungsstellen und so was solle eingerichtet werden, dann ham wir immer auf die laufenden Verhandlungen auf Landesebene erstmal verwiesen.* Damit verschafften sie sich Luft, um zugleich in ersten Gesprächen mit den Wohlfahrtsverbänden über eine mögliche Zusammenarbeit zu verhandeln und erste Ideen zu prüfen. Die Zusammenarbeit war ausreichend gediehen, als der Beschluss zur Einstellung des Programms fiel, zudem wurden

von verschiedenen Stellen Maßnahmen in der Altenhilfe gefordert, so dass die Beteiligten den Aufbau der Stelle fortsetzen.

Heute bringen alle Gesprächspartner deutlich zum Ausdruck, dass sie sich gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt und des Landkreises moralisch-ethisch in der Pflicht sehen, eine gute Versorgung anzubieten. Einer der Trägervertreter betont die Funktion der BeKo im Altenhilfesystem: *BeKo ist ja für uns als Landkreis auch ´ne wichtige Institution im Sozialgefüge*, ein anderer bringt sein Verpflichtungsgefühl zum Ausdruck: *Unser Interesse ist auch, dass wir als Verband die soziale Arbeit oder auch jetzt dieses Segment (der Altenhilfe, AS) gerne auch mit voranbringen wollen. Also es ist mehr ein ideelles ...Interesse*. Alle Trägervertreter sehen sich in ihrer Funktion als diejenigen, die für das Wohl der Menschen Sorge tragen, in der Pflicht und streben deshalb eine optimale Versorgungsstruktur an. Für alle ist die BeKo-Stelle ein wesentliches Element in einem solch optimalen Altenhilfesystem, und ein Interviewpartner betont das gute Angebot durch die BeKo-Stelle im Vergleich mit den anderen Kreisen und Städten. Ein anderer sagt: *Ich hab das mit auf den Weg gebracht damals (...) um einfach so das Angebot Altenheim, Sozialstation zu vervollständigen, und auch, weil wir gemerkt haben, dass viele Menschen einfach nicht wissen, wo kriege ich denn welche Hilfe und insbesondere: Wie stelle ich die Finanzierung auf die Beine, diese Dinge*.

Darüber hinaus sehen sich zumindest Stadt und Landkreis auch rechtlich verpflichtet, Bürgerberatung zu leisten. Es gehört zu ihrem Aufgabenbereich, die Leistung zu erbringen, und es liegt nahe, analog zum Subsidiaritätsprinzip die Aufgabe an Dritte abzugeben und diese finanziell zu unterstützen: *Klar isses auch unser Part als Sozialhilfeträger, diese Beratung zu leisten*. Heute ist die städtische Beteiligung in dieser Hinsicht nicht zwangsläufig gegeben, weil die Stadt die Funktion des Sozialhilfeträgers seit Gründung der BeKo an den Landkreis abgegeben habe. Dadurch ist die Grundlage der finanziellen Trägerschaft nicht mehr derart gegeben wie zu Beginn der BeKo-Arbeit: Als Stadt und Landkreis jeweils für „ihre“ Bürgerinnen und Bürger Sozialhilfeträger waren, schien es logisch, die Kosten zu teilen. Nun ist der Landkreis alleine Sozialhilfeträger, die finanzielle Teilung ist aber bestehen geblieben; gleichzeitig nutzen mehr Menschen aus dem Stadtgebiet die BeKo-Stelle. Beide Amtsleiter erwähnen diese Lage im Interview. Beide messen dem aber keine vorrangige Bedeutung ein. Sie machen statt dessen den Eindruck, dass die rechtliche Begründung für die Beteiligung an der BeKo weniger wichtig sei als das Bestreben, der moralischen Verpflichtung gerecht zu werden. Für die Vertreterin der Stadt steht deswegen die Beteiligung an der BeKo nicht in Frage: Die BeKo steht für sie für eine bestmögliche Versorgung der Bürgerinnen und Bürger und wird deshalb als unabdingbar angesehen.

4.1.2. Vernetzung

Ich denke das hängt auch damit zusammen, dass die Vertreter der Liga ein großes Interesse hatten und auch bereit waren, da selber finanziell dann auch in die Bresche zu springen. Das wiederum hängt damit zusammen, dass die Ligavertreter untereinander auf ´ner relativ guten Kommunikationsebene sind, also dass sie auch sich inhaltlich austauschen und auch austauschen, wie kann soziale Arbeit weiterentwickelt werden und da war das Segment

Altenhilfe ja eins, was schon ziemlich brisant ist, also wo auch für alle erkennbar war, dass es da einen Bedarf geben würde. (Herr Träger)

Ein zweiter wichtiger Grund der Beteiligung für die freien Wohlfahrtsträger ist das Moment des Zusammenhaltens als Wohlfahrtsträger. *Warum macht man da mit? Zum einen denke ich, wenn's einen solchen Verbund von Wohlfahrtspflege gibt, ist es einfach für einen fast nicht möglich, draußen zu bleiben.* Mehrere Gesprächspartner betonen, wie wichtig eine gute Zusammenarbeit der großen Wohlfahrtsträger sei. Dabei wird weniger das Arbeitsfeld der BeKo-Stelle thematisiert, sondern die Wohlfahrtspflege allgemein: Man hat gemeinsame Interessen, und die können gemeinsam besser und effektiver verfolgt werden. Gemeinsam können Vorhaben geschultert werden, die ein Träger alleine nicht leisten könnte: Die BeKo ist ein Teil davon, aber es gibt ein breites Feld an weiteren Aktivitäten, in dem die Verbände zusammenarbeiten. *Also wir machen natürlich deutlich mehr, die BeKo ist ein Teil davon.* In zwei Interviews wird explizit ein Beispiel für dieses weite Feld erwähnt, auf dem die Verbände gemeinsam arbeiten: eine gemeinsame Aktion gegen osteuropäische Pflegekräfte.

Das erklärt, warum zwei Verbände beteiligt sind, die selbst keine expliziten Angebote für Ältere machen: Nur die AWO und die Caritas betreiben eigene Pflegeheime und bieten ambulante Dienste an – weder die Parität noch die Diakonie haben eigene Schwerpunkte in der Altenarbeit.

Einen weiteren Grund für Vernetzung sieht einer der Gesprächspartner darin, ein „menschliches“ Angebot zu machen. Hier zeigt sich das Moment der moralisch-ethischen Verpflichtung, das bei allen Überlegungen mitspielt: Nach rein marktwirtschaftlich-finanziellen Überlegungen dürfe die Aktivität nicht ausgerichtet werden, denn *wenn man dann den Blick auf die Menschen, um die es geht an der Stelle, richtet, dann kann es natürlich nicht so sein, dass da jeder als Menschenfischer herumrudert und sich einzeln Kunden so versucht an Land zu ziehen. Und was liegt da näher, als zu sagen: Die Beratung, die Entscheidungshilfen, dass wir die gemeinsam steuern. Völlig frei von der Frage: Wo landet am Ende der Kunde? Das ist zweitrangig.* Diese Herangehensweise sei allerdings zu Beginn in allen Trägerverbänden schwierig zu vermitteln gewesen: Ein konkreter Vorteil, den der jeweilige Verband vom BeKo-Angebot habe, könne nicht geradlinig nachvollzogen werden. Diese Bedenken sind wohl inzwischen zerstreut worden.

Vor allem von der Vertreterin der Parität, deren Verband als Zusammenschluss einer Vielzahl kleiner Vereine und Organisationen mehr als die großen Verbände auf eine gute Anbindung angewiesen ist, wird die Zusammenarbeit als elementar fürs Überleben begriffen. Vor dem Hintergrund der Überzeugung, dass sich der Verband nur dann dauerhaft behaupten kann, wenn er auch regional gut angebunden ist, besteht Interesse daran, die Grundzüge einer gelungenen Vernetzung zu begreifen und die Vernetzung vor Ort voranzubringen. *Also deswegen ham wir auch ein Interesse ä zu erkunden, wie sind Modelle von Kooperation, Vernetzung, Trägerverbänden, wie sind die umsetzbar. Also, da gibt's schöne Theorien und alles, aber, das ham wir jetzt auch bei der BeKo gemerkt, in der Praxis sind ganz neue Fragestellungen (lacht) und das ist **unser** Interesse.*

4.1.3. Konkurrenz und Kontrolle

Warum macht man da mit? (...) Das zweite ist: Es war jedem klar: Eine richtige BeKo-Beratung im Sinne der Trägerneutralität geht eigentlich auch nur, wenn alle mitmachen. (Herr Träger)

Nur wer beteiligt ist, kann Einfluss darauf nehmen, was geschieht und in welche Richtung beraten und vermittelt wird. Dazu kommt die Überzeugung, dass Trägerneutralität nur erreicht werden kann, wenn möglichst alle beteiligt sind, nur so kann die Konkurrenz so gering wie möglich gehalten werden.

Das besondere Konstrukt, gemeinsam die Stelle zu betreiben, erforderte das Offenlegen von Interna den Anderen gegenüber – Vergütungssysteme, Verbandsstrukturen, diverse Organisationsinterna. *Das mussten wir uns ja dann alles mitteilen, wie das bei dem jeweiligen Verband läuft, und dadurch ham wir natürlich mehr Einblick in die Karten des Anderen bekommen. Und das ist auch insofern ganz gut gewesen, als dann ja so diese Konk... – die Verbände stehen ja miteinander in 'ner elenden Konkurrenz und das wird auch immer massiver werden, und dass eigentlich wir dadurch schon auch 'ne gute Möglichkeit gefunden haben, mit dieser Konkurrenz konstruktiver umzugehen. Ich glaub', das ist so der wesentlichste Gewinn jetzt unter den Wohlfahrtsverbänden, die in dem Trägerverbund drin sind.*

Das gemeinsame Anliegen der Vernetzung der Verbände ist also gekoppelt mit einer gewissen Kontrolle des Konkurrenzmechanismus und auch der konkurrenten Verbände. Entsprechend ist in allen Gesprächen der Konkurrenzgedanke präsent. Die Interviewpartner lösen das jeweils individuell anders, einer sagt: *Wen ich da als Konkurrent habe, den habe ich noch lange nicht als meinen Feind.*

Ebenso wichtig scheint die Wirkung des Wissens über die Entwicklung des Marktes und die Kontrolle über den Markt zu sein. Die Beteiligung an der BeKo-Stelle liefert den Verbänden Informationen, die sie für die weitere Planung nutzen und damit ihre Position auf dem Markt festigen können, was ihnen einen eindeutigen Vorteil gegenüber anderen Akteuren auf dem Altenhilfemarkt verschafft. Das Wissen schafft andere Einflussmöglichkeiten, und die enge Zusammenarbeit mit Stadt und Landkreis gewährt Einfluss- und Kontrollmöglichkeiten auf die Gestaltung des Altenhilfemarktes generell.

4.2. Voraussetzungen für das Gelingen der BeKo-Arbeit

4.2.1. Die richtigen Personen und Kultur des Umgangs miteinander in der Stadt

Wir ham auch hier ein relativ gutes Verhältnis zueinander. (Herr Träger)

Die meisten Gesprächspartner weisen von sich aus darauf hin, wesentliche Voraussetzung sei das gute miteinander Arbeiten der beteiligten Träger generell. Eine solche gemeinsame Arbeit könne nur gelingen, wenn schon zu Beginn eine gute Kultur des Umgangs miteinander existiere, wenn alle überzeugt davon seien, gemeinsam das Versorgungsangebot zu gestalten. Wichtig sei, *dass man Vertrauen zueinander hat, und das geht nicht ohne einen bestimmten Vertrauensvorschuss.* Denn die Zusammenarbeit, das

gemeinsame Betreiben einer Stelle wie der BeKo, setze voraus, dass vieles offen gelegt werde, bis hin zu finanziellen Einzelheiten. Entsprechend sei eine stabile personelle Situation, wie sie in Gießen gegeben ist, wichtig. *Wir ham auch hier ein relativ gutes Verhältnis zueinander nicht nur wegen dieses Konstruktes, sondern das war auch im Vorfeld schon so.(...) Wir ham wirklich ´ne gute Zusammenarbeit gepflegt, lag und liegt auch an handelnden Personen, net immer alle konnten gut miteinander aber im Großen und Ganzen hat das schon funktioniert. (...) (Es) war eigentlich immer so ´ne offene Grundhaltung da und auch die Bereitschaft, sich diesen sozialen Fragen auch engagiert anzunehmen und zu schauen, was können wir denn gemeinsam tun.*

Ein Vorteil scheint darüber hinaus, wenn nicht allein die Kultur des Umgangs innerhalb der Trägerschaft, sondern das regionale Klima insgesamt gut und vertrauensvoll ist. Hier scheinen große Unterschiede zwischen Stadt und Landkreis Gießen zu bestehen: *Wir erleben ja, dass es sehr viel schwieriger ist, alleine in der Bestandsaufnahme, mit jedem Bürgermeister, oder mit dem – was weiß ich, mit dem VDK oder mit wem Kontakt aufzunehmen. Weil: Alle wittern immer erst gleich Gefahr. Hoppla, wer kommt denn da? Wer will was von uns wissen, und warum wollen die was von uns wissen? Das ist in Gießen Stadt viel einfacher. (...) Weil, ich denke, das hängt auch mit der historischen Entwicklung so als Uni-Stadt (zusammen) – es gibt ein Klima für ein Miteinander, oder Offenheit für Fragen.*

Wesentlich für das Gelingen des Aufbaus einer Stelle wie der BeKo seien darüber hinaus drittens die richtigen Personen: *Hier in Gießen speziell war es vor allen Dingen der Gerhard Merz, der zu der Zeit Sozialdezernent der Stadt Gießen war.* Ein anderer Gesprächspartner betont, wie wichtig die Vorarbeit von Herrn Ziller im Ministerium während der Gründungsphase gewesen sei, ein dritter auch die Motivation des Dezernenten des Landkreises. Insgesamt müssten alle wesentlichen Entscheidungsträger, sowohl die der Verwaltung (Ämter, Dezernate, Bürgermeisteramt) wie auch die der Verbände und freien Akteure, ein solches Konstrukt stützen, und das funktioniere nur, wenn generell ein gutes Klima im Umgang miteinander herrsche. Betont wird auch, wie wichtig die Einstellung der Vertreterinnen und Vertreter der Wohlfahrtsverbände sei, um ein solches Konstrukt auf die beine zu stellen: *Entscheidend sei gewesen, dass es alles Personen sind, die an auch ´ner inhaltlichen Weiterentwicklung der sozialen Arbeit interessiert sind und auch über ihren eigenen Trägerrand hinausgucken können und wollen.*

Ein Gesprächspartner meint, die Klima im Umgang miteinander in Stadt und Landkreis seien unterschiedlich: In der Stadt sei eine deutlich offenere Grundhaltung vorhanden als im Landkreis, was einerseits an der Universität, andererseits auch an den einfacheren, übersichtlicheren Strukturen und der Anzahl der beteiligten Akteurinnen und Akteure liegen könne. Auf die Frage, ob alle so gut vernetzt wären, würde es die BeKo nicht geben: *Also, in Gießen Stadt, glaube ich, wären wir das. Aber im Landkreis mit Sicherheit nicht. Da hat BeKo glaube ich eine stärkere koordinierende Aufgabe als im Stadtgebiet.*

4.2.2. Organisation

Es gibt auch viele Personen, die sich einfach nicht trauen, zum Sozialamt zu gehen – das ist schon der letzte Weg. (Herr Träger)

Freier Träger versus Amt

In mehreren Gesprächen mit den Trägern wird darauf hingewiesen, wie vorteilhaft eine Beratungsstelle außerhalb der Amtsstrukturen und auch der Räume der Behörde sei. Auffällig ist, dass beide Vertreter der Stadt und des Landkreises diese Auffassung besonders herausheben.

Insgesamt herrscht bei den meisten Interviewpartnern die Überzeugung vor, eine Behörde könne keine solch gute Dienstleistungskultur bieten wie eine freie Stelle wie die BeKo: *Ich denke einfach, dass eine Bereitschaft von Menschen in freien Verbänden eine andere ist als in Behörden. Das ist eine völlig andere Mentalität, mit der die Kolleginnen da ran gehen.*

Dazu komme, dass freie Verbände flexiblere Arbeitsbedingungen bieten könnten, etwa Flexibilität in der Arbeitszeit, und auch eine höhere Qualifizierung beispielsweise durch Fortbildungen in sozial-psychologischen Fragen erreichten. Damit sei die Qualität des Angebots bei der BeKo deutlich höher und bedarfsorientierter als bei einer öffentlichen Stelle. Analog dazu sei auch die Motivation bei den Mitarbeiterinnen der BeKo höher: *Und beim Amt sind es häufig Menschen, die einfach nur hingesetzt wurden. Oder die durch innere Strukturen ihre Dienstzeit erfüllen.*

In einem Interview wird beispielhaft ausführlich von einer schlechten Erfahrung berichtet, die es am Vortag des Interviews mit dem Landratsamt gegeben habe, das als Sozialhilfeträger für die Bearbeitung von verschiedenen Anträgen der Bürgerinnen und Bürger zuständig ist: Die Beratungsleistung sei schlecht gewesen, die Sachbearbeiterin unmotiviert und noch dazu schlecht informiert. Selbst das Zuschicken von Antragsformularen sei in diesem Fall ein Problem gewesen. Der Gesprächspartner entschuldigt das mit den Strukturen des öffentlichen Dienstes. *Die Beratung hängt ja immer davon ab, inwieweit der Sachbearbeiter in der Materie – oder konkret in den Sachen involviert war. Es waren viele, die sich von sich aus interessiert waren, aber es waren auch welche dabei, bedauerlicherweise, die dann kein Interesse hatten, ja, und denen das dann halt nicht so besonders am Herzen lag. Wie das immer so ist.* Das sei bei der BeKo-Stelle deutlich besser, möglicherweise auch, weil die Zielgruppe kleiner sei.

Als ein weiteres Argument nicht nur für die organisatorische, sondern darüber hinaus für die räumliche Trennung der Beratungsstelle von Beratungsstellen der Behörde ist eine beobachtete Hemmung mancher Bürgerinnen und Bürger, zum Amt zu gehen. *Es gibt auch viele Personen, die sich einfach nicht trauen, zum Sozialamt zu gehen – das ist schon der letzte Weg. (...) Aber die BeKo, das ist nicht das Amt, das ist eine unabhängige Beratungsstelle, und da kann man sich öffnen. Da kann man sich trauen.* Von daher bietet sich mit der BeKo-Stelle die Chance, auch diejenigen zu erreichen, die noch nie mit dem Sozialamt zu tun hatten und die sich schwer tun, bei einer öffentlichen Stelle Unterstützung zu suchen und von ihr Hilfe anzunehmen. Ein Gesprächspartner meint, die räumliche

Trennung sei wichtig, um eine (befürchtete) Stigmatisierung von Hilfesuchenden zu vermeiden: *Und da ist die räumliche Trennung auch sehr wichtig, wenn man da nicht mit dem langjährigen Sozialhilfeempfänger identifiziert (...) und in Berührung kommen will.*

Ein drittes Argument ist die Befürchtung vieler Bürgerinnen und Bürger, bei Finanzträgern wie der Behörde oder einer Kasse nicht genügend geschützt zu sein. Manche wollen sich zunächst bei einer neutralen Stelle informieren, um die Vor- und Nachteile in Ruhe abwägen zu können: *Und hier gibt's ne Anlaufstelle, auch die Ansprüche auszuschöpfen. Das machen ja auch viele nicht. Weil sie da eine Hemmschwelle haben. Oder Befürchtungen haben, die oft ganz unbegründet sind: dass die Kinder herangezogen werden oder sonst etwas.*

Trägerübergreifendes Konstrukt

Inwieweit ein trägerübergreifendes Konstrukt sinnvoll ist, wird unterschiedlich beurteilt. Einerseits habe es vor allem zu Beginn sehr große Anstrengungen bedeutet, eine solche Organisationsform zu verwirklichen – darin sind sich alle einig (s. unten Kap. 4.3.1.: Schwierigkeiten zu Beginn). Die vielen Fragen, die es besonders in der Anfangszeit zu klären gegeben habe, hätten insgesamt sehr viel Zeit gekostet. *Und deshalb ist dieser Trägerverbund – ist ein sehr behäbiges Instrument, was als deutlicher Nachteil gesehen wird.*

Andererseits sei eine andere Organisationsform, an dem alle Wohlfahrtsträger gleichermaßen beteiligt seien, aufgrund der Satzungen einzelner Verbände nicht möglich gewesen – *das hätte einiges einfacher gemacht, weil da wären wir erstmal sowieso außerhalb eines jeglichen Tarifsystems gewesen.* Ein trägerübergreifendes Konstrukt wird deshalb von allen als einzige Möglichkeit gesehen, alle zu gleichen Teilen zu beteiligen. Einige Interviewpartner zeigen sich ambivalent diesem Konstrukt gegenüber, weil es außerordentlich viel Zeit, Nerven und auch Vertrauen von allen Beteiligten erfordere.

Trotz der Anfangsschwierigkeiten würden einige dennoch genau diesen Weg noch einmal wählen, weil das Ergebnis überzeuge und Trägerneutralität nur auf diesem Wege erreicht werden könne. Zudem werde mit dem trägerübergreifenden Konstrukt ein größerer Personenkreis erreicht.

Dennoch: Was insgesamt fehlt, ist die Möglichkeit, eine Rechtsform zu gründen, in der alle Träger juristisch sauber gleichermaßen beteiligt sein können. Diese rechtliche Lücke haben die beteiligten Verbände als BeKo-Betreiber sehr kreativ auch vertraglich so gefüllt, dass sie die Lösung nach wie vor für eine gute Lösung im Rahmen der Möglichkeiten halten, dennoch bleiben leise Unzufriedenheiten, wohl auch ob der Machtlosigkeit der Situation gegenüber.

Ein Gesprächspartner sagt deutlich, der Einsatz habe sich zwar gelohnt wegen des Ergebnisses und der Erfahrungen, die man gemacht habe, aber er würde nicht sagen: *Mit dem Modell schaffen wir tausend andere BeKos. Wir würden, glaube ich, alle vier empfehlen, ein Konstrukt zu nehmen, das einfacher ist. AS: Und was wäre das zum Beispiel?* Herr Träger: *Ja, ein Verein. (...) Die Finanzierung könnte ja auf demselben Weg sein wie jetzt.*

Ein anderer Gesprächspartner kann sich stattdessen vorstellen, die BeKo-Stelle unter nur einem Träger zu führen und den Sozialen Markt gewissermaßen unter sich aufzuteilen. *Ich*

habe wie gesagt auch gelernt Vernetzung ist nicht alles im Leben. Es gibt auch Dinge, da müssen Sie auch sagen: Komm, das machen wir jetzt. (...) Ob es das richtige Modell ist mit dieser Gemeinschaft der Träger, (...) das weiß ich nicht.

Als ein weiteres Problem kommt hinzu, dass der Trägerverbund, da er sich keine Rechtsform „geben“ konnte, als juristisches Konstrukt automatisch eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) sei. Da in einer GbR alle Mitglieder gemeinsam für die gemeinschaftlichen Belange haften, sind die Geschäftsbelange der GbR einem der Verbände übertragen worden – zumal nur eine gemeinnützige Einrichtung berechtigt sei, öffentliche Gelder in Anspruch zu nehmen. *Ich sag's mal so: Das ist keine sehr saubere Konstruktion.* Im Trägerverbund entsteht damit eine Unsymmetrie, ein Ungleichgewicht in Machtfülle und Kontrolle, die, solange sich alle einig sind, unproblematisch ist, die aber bei auftretenden Unstimmigkeiten auch zu Problemen führen kann. *Also, das ist auch so: Es geht hervorragend, (...) aber es ist kein Modell, was ich für alle empfehlen würde. Es sollte ein Übergangsmodell sein. (...) Man sollte es aber in so 'ne Rechtsform bringen, die an sich weniger Konfliktpotenzial beinhaltet.*

Dennoch bestätigt jeder die Frage, ob sich die Mühe gelohnt habe, ausdrücklich mit Ja.

4.3. Schwierigkeiten und positive Effekte

4.3.1. Schwierigkeiten

Die ersten zwei Runden, die wir da hatten in dieser Koordinierungs-Konferenz, haben gezeigt, das ist ein kaum handlegbares Unterfangen, die Leistungserbringer zueinander zu bringen, weil ein dermaßener Konkurrenzdruck da ist. (Herr Träger)

Schwierigkeiten zu Beginn

Alle sprechen von sich aus über die schwierige Zusammenarbeit in den ersten Jahren der BeKo. *Das war mehr als anstrengend. Und da haben wir **alle** gesagt: So ne Erfahrung möchten wir nicht mehr machen. Also, nicht in diesem Stil. Weil, es war täglich zermürend.*

Die Probleme traten für die beteiligten Wohlfahrtsverbände zuvörderst bei der Entwicklung der Verträge auf. Dieser Vorgang erforderte viel Zeit und Energie, aber auch das Preisgeben von internen Informationen.

Als besonders schwierig wird die Aushandlung des Personaleinsatzes benannt. Hier finden alle eindruckliche Beschreibungen der Probleme:

Vier Tarifverträge, vier unterschiedliche Arbeitszeiten, vier unterschiedliche Gehälter, vier unterschiedliche Stellenbeschreibungen ... Also, es gab so viele kleine und große Baustellen, dass wir Geschäftsführer schon manchmal verzweifelt sind. Ein anderer sagt: Wie geht der eine mit Fort- und Weiterbildung um; dann der Tarifvertrag: wie viel Tage Urlaub hat die eine Mitarbeiterin, wie viel die andere; und wo ist der eine Träger – ich sag mal: großzügiger im Umgang in der Mitarbeiterbegleitung als der andere und und und. Ein dritter Gesprächspartner benennt die Folge aus den Schwierigkeiten: den Einsatz von sehr viel Zeit auch nach Feierabend. Es ist wichtig, zu sagen, diese Fragen der Abstimmungen, was die Träger da gemacht haben, wie oft haben wir vier Geschäftsführer auch

Sondersitzungen gemacht. Uns irgendwo abends getroffen, weil wir einfach überlegt haben: Wie gehen wir denn jetzt damit um? Das war schwierig.

Schwierig war in mehrfacher Hinsicht auch die Frage der Finanzen. Insgesamt sei die Entwicklung der BeKo sehr teuer gewesen, was mehrere von sich aus betonen – der Arbeitsbereich sei vor allem in der Anfangszeit ein besonders teures Aufgabengebiet gewesen. *Und bei sämtlichen Verträgen, nebenbei, haben Sie auch noch vier Juristen am Tisch, plus die Juristen von Stadt und Landkreis. (...) Ich hab immer gesagt, BeKo ist fast das teuerste Arbeitsgebiet, wenn ich sehe, was für Zeit wir in Sitzungen gehabt haben, das war schon unwahrscheinlich.* Ein anderer spricht dasselbe an: *Wir haben sehr viel Zeit, und letztendlich Kosten, die ja nie berechnet worden sind, in das Zusammenführen investieren müssen. Ich glaube, es hat keine Entwicklung so viel zeitliche Ressourcen von so teuer bezahlten Leuten gekostet wie die BeKo, um dieses additive Verfahren, System zu halten.*

Die Kosten erwähnt auch der Amtsleiter des Landkreises, der sagt, er habe den Geldeinsatz immer wieder gegenüber dem Kreistag rechtfertigen müssen, besonders weil die Furcht bestanden habe, im Konstrukt benachteiligt zu werden. Auch die Geschäftsführer der Wohlfahrtsverbände mussten das Projekt und den damit verbundenen Aufwand jeweils intern, innerhalb der jeweiligen Verbände, verteidigen: *Wo, bitteschön, weis Du als Geschäftsführer doch mal nach, haben wir etwas von der BeKo konkret?*

Damit in Verbindung steht auch die Frage: Wer ist für was in welchem Ausmaß verantwortlich? Da, wie oben erwähnt, der direkte Nutzen nicht geradlinig abgelesen werden konnte, war die Klärung dieser Frage zu Beginn besonders schwierig.

Bei allen beteiligten Wohlfahrtsverbänden war drittens zu Beginn die Furcht vorhanden, keine ausreichende Trägerneutralität erreichen zu können; gleichzeitig reizte das Konstrukt aber auch derart, dass alle bereit waren, sich darauf einzulassen. Es ging insbesondere auch um die Trägerneutralität. *Das war ein großes Thema damals, in der Anfangszeit, weil – wenn man sehr viel Geld da auch mit einbringt, hat man ja erst mal legitim die Befürchtung, dass einem da auch was verlustig geht. Und es hat sicher auch 'ne Zeit gebraucht, bis es mal durch war. Ich glaube, inzwischen ist es kein Thema mehr, einfach weil der Bedarf so riesengroß ist.* Dieser Interviewpartner spricht zwei Mal davon, dass aus marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten genug für alle da sei – es scheint eher so, dass die Furcht besteht, nicht alle ausreichend versorgen zu können. Möglicherweise würde sich die Situation anders darstellen, wenn der Markt enger wäre – vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung ist das in absehbarer Zeit jedoch nicht zu erwarten.

Als hilfreich habe es sich ausgewirkt, in der Anfangsphase durch die Anforderungen des Landes eine gemeinsame Struktur gehabt zu haben. *Ich hab' es so erlebt, dass es sehr hilfreich war, dass das Land Hessen da 'ne Struktur vorgegeben hat, die wir selber auf ihre Tauglichkeit überprüfen konnten. Das hab' ich als sehr hilfreich empfunden, ja. (...) Weil ja in der Gruppe, die das entwickelt hat, ja auch Menschen zusammengekommen sind, die ja 'ne sehr unterschiedliche Arbeitsweise haben. (...) Ich hab' ja ganz andere Hintergründe und dadurch ist es ganz gut, dass man so 'ne gemeinsame Vorgabe hat und kann dann ...ja... sich daran abarbeiten.*

Insgesamt bringen alle mit ihren Schilderungen nachdrücklich zum Ausdruck, wie wichtig ihnen der Aufbau des Angebots der BeKo-Stelle gewesen ist: Sie sind trotz der Widrigkeiten dabei geblieben und haben viel Zeit, Mühe und Kosten investiert, um das Projekt zu verwirklichen.

Wo es zu Beginn Probleme gab, hat sich inzwischen nach Aussage aller eine gewisse Routine eingestellt: *Das läuft jetzt, das funktioniert - das hat sich dann alles ein bisschen nivelliert - (heute) ist es viel ruhiger* sind drei Aussagen, die für das eingespielte Miteinander stehen. Da Schwierigkeiten und ein extrem hoher Aufwand vor allem mit der Gründungsphase in Zusammenhang gebracht werden, überwiegen inzwischen die Vorteile: *Also, das hat sich auf jeden Fall gelohnt.*

Organisation der BeKo

Die Träger

Mehrere der Gesprächspartner erwähnen, manchmal halb im Scherz, es sei sehr ärgerlich, dass ein wesentlicher großer Altenhilfeträger nicht beteiligt sei, der aber dennoch von der BeKo-Arbeit profitiere: Der Arbeiterwohlfahrtsverband ist, im Gegensatz zu den anderen drei großen Verbänden, in Stadt und Landkreis getrennt organisiert, und der des Landkreises hat seit Beginn die Mitarbeit am BeKo-Projekt verweigert. Das verärgert nicht nur diejenigen, die beteiligt sind, ohne selbst verstärkt in der Altenhilfe aktiv zu sein: Der Umstand führe *immer wieder zu großen Verärgerungen (lachend) (...) und wir ham schon viel Energie eingesetzt, um zu gucken, dass wir da das doch noch erreichen. (...) das ist schon für uns ärgerlich. (...) und) das ist halt nicht besonders solidarisch.* An einer späteren Stelle spricht dieser Gesprächspartner sogar von *asozialem* Verhalten des Verbandes und bringt damit noch deutlicher die Verärgerung zum Ausdruck, aber auch die eigene Machtlosigkeit. Gerade die Begriffe solidarisch und (a)sozial verweisen auf den Anspruch, sich als Wohlfahrtsverbände zusammenzuschließen, ohne aber eine andere Grundlage als die moralische.

In mehreren Gesprächen wird deutlich, dass eine trägerübergreifende Zusammenarbeit, wie sie in der BeKo praktiziert wird, den herkömmlichen Organisationsstrukturen widerspricht. Üblich ist es, Input und Output gegenüber setzen zu können; üblich ist, klare Grenzen und eindeutige Ursache-Wirkungszusammenhänge zu erkennen und die Aktivitäten entsprechend auszurichten. Aus diesem Grund musste von allen Akteuren in ihre Verbände und die Verwaltungen beziehungsweise politische Strukturen hinein Überzeugungsarbeit geleistet werden. Möglicherweise findet hier ein Bruch zwischen moderner und konservativer Unternehmensführung statt, ein Neudenken von Wettbewerb, Zusammenarbeit und gemeinsamer Gestaltung. Ein Gesprächspartner weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass gerade in den Verhandlungen mit der AWO des Landkreises, die sich nicht beteiligen möchte, solche unterschiedlichen Vorstellungen von der Führung eines Unternehmens der Zusammenarbeit im Wege stehen: *Bei denen ist es uns aufgefallen, das war ein Hauptgrund warum die sich zieren, die Vorstellung, sie geben – mit ihrem Geld finanzieren sie eine Mitarbeiterin der Caritas.*

Das BeKo-Team

In den Gesprächen mit den Geschäftsführern der Wohlfahrtsverbände wird zweierlei deutlich: Einerseits ist die Frage der Hierarchie innerhalb des Teams nur ungenügend gelöst – zwar gibt es eine offizielle Leiterin der BeKo-Stelle, die das Team nach außen hin vertritt, die Mitglied in der Steuerungsgruppe ist (und Ansprechpartnerin für diese Studie) und die auch laut Stellenbeschreibung eindeutige Führungsaufgaben wahrnehmen soll (Fachaufsicht, Urlaubsplanung, Personaleinsatzplanung usw.). Andererseits darf es keine Hierarchie im Team geben, weil damit das Gleichgewicht der Trägerbeteiligung gestört würde: Mit der Stelle handele es sich um ein neues Konstrukt, *wo es überhaupt noch nicht diese Hierarchie gibt.*

In der Vorsicht, keinen der vier Verbände zu bevorzugen oder zu benachteiligen liegt vermutlich der Grund dafür, dass zweitens die Verantwortung für das Funktionieren der Zusammenarbeit im Team den Frauen selbst überlassen bleibt. Das BeKo-Team selbst ist in keine hierarchische Verbandsstruktur eingebunden: Zwar ist jede Mitarbeiterin innerhalb des Verbandes, bei dem sie angestellt ist, in eine verbandsinterne Ordnung eingebunden; dem Team als Ganzem fehlt eine solche Einbindung jedoch.

Ich denke aber, dass die Mitarbeiterinnen das auch von Anfang an wussten, oder wir ihnen das auch zugestanden haben, dass sie so etwas (Konflikte, AS) auch bearbeiten müssen. An ihrem Arbeitsplatz scheinen die Frauen jeweils sich selbst überlassen, und es bleibt auch ihnen überlassen, etwaige auftretende Probleme zu lösen. Auch ein anderer Interviewpartner beschreibt diese Situation unverblümt: *Das war das Diktat aus der Machtfülle der Geschäftsführer heraus, die gesagt haben: Also, ob ihr zusammen passt oder nicht – lieber organisieren wir 'ne Supervision, schlägt euch untereinander die Köpfe ein, aber wir können nicht jedes Mal, wenn der eine mit dem anderen oder die eine mit der anderen nicht kann, jedes Mal das Team auswechseln.*

Schwierigkeiten im Team scheint es beispielsweise wegen der unterschiedlichen Verdienste zu geben. Dabei scheinen weniger die verschiedenen Tarifverträge ausschlaggebend zu sein als die unterschiedliche Eingruppierung: Eine der Mitarbeiterinnen ist deutlich höher eingruppiert als die anderen drei. *Und, das wird Ihnen niemand gesagt haben, die Frau Bekos hat eine deutlich andere Eingruppierung als die anderen, das brachte sie schon aus – als Besitzstand mit rein. Was immer wieder die Gelüste der anderen geweckt hat, zu sagen: Wir sind ja eigentlich gleichberechtigte Teammitglieder. Also ich wurde in regelmäßigen – oder unregelmäßigen Abständen immer wieder von meiner Mitarbeiterin konfrontiert: Ich will aber die gleiche Eingruppierung haben wie die. (...) Also, die Damen und Herren Geschäftsführer werden ihnen gegenüber behaupten: Die erbringen das ganz freudig-erregt, fröhlich – ich sag mal, das Team wird das, oder die einzelnen Person sieht das anders.*

Ein anderer Gesprächspartner bestätigt das Auftreten von Konflikten wegen dieses Konstruktes: *Das ist ein potentielles Konfliktpaket, ein Konfliktpotential im Team, und hat uns auch schon viel Zeit gekostet, um das zu befrieden.* Dabei lägen die Konflikte nicht allein in den finanziell unterschiedlichen Regelungen, als eher in der Frage des Umgangs mit Fort- und Weiterbildungen, Urlaubsansprüchen, Beihilfen oder Ähnlichem.

An anderer Stelle berichtet ein Gesprächspartner von Unstimmigkeiten wegen unterschiedlicher Stellenbeschreibungen, und ein weiterer bestätigt auf Nachfragen, einmal habe eine Mitarbeiterin gewechselt, wohl weil sie mit den anderen nicht zurechtgekommen sei. Die fehlende hierarchische Einbindung des Teams in ein gemeinsames System wird den Teammitgliedern besonders in schwierigen internen Situationen insgesamt viel abverlangt.

Die Koordinierungs-Konferenz

Im Konzept der BeKo sind drei Organisationsinstanzen vorgesehen: BeKo-Team, Steuerungsgruppe und Koordinierungs-Konferenz. Während Team und Steuerungsgruppe aktiv sind, liegt das Instrument der Koordinierungs-Konferenz nach zwei Sitzungen brach (s. Vorstudie, Kap. 4.1.).

Wesentliche Ursache dafür scheint zu sein, dass eine deutliche Operationalisierung des Konzeptes für dieses Instrument fehlte oder dass dieses Konzept nicht ausreichend kommuniziert worden war. Schon innerhalb des Trägerverbundes herrschen unterschiedliche Auffassungen über und Ansprüche an die Instanz der Koordinierungs-Konferenz: Einer sagt: *Also, da wusste im Prinzip keiner so richtig, was der Auftrag ist.* Jemand anderes sagt: *Also, wir haben schon vermisst, dass dieses insgesamt so noch mal als Ort, der insgesamt diese BeKo bewertet oder so diese großen Ströme oder so was aufnimmt – und da kann es durchaus sein, dass diese Notwendigkeit der Vernetzung, diese Weiterentwicklung im Landkreis (als verantwortlichem Akteur, AS) einfach zu wenig gesehen wurde.* Da schon ein Teil der Träger selbst den Nutzen der Veranstaltung nicht sah, ist es unwahrscheinlich, dass die anderen Partnerinnen und Partner einen Vorteil für sich mit der Teilnahme an den Sitzungen verbinden konnten.

Deutlich formuliert war, welche Verbände, Unternehmen oder Gruppierungen zu den Konferenzen eingeladen werden sollte. Nach Aussage eines Interviewpartners nahmen an den Konferenzen diejenigen teil, die auch bei anderen Gelegenheiten zusammenarbeiten – es gelang also nicht, neue Vernetzungen zu knüpfen, was einen möglichen eigenen Vorteil minimierte: *Das hat nichts, aber gar nichts gebracht. Weil: Die Einrichtungen, die man kennen lernen wollte, die sind auch da nicht gekommen. Es saßen also dann fast immer Leute zusammen, die auch sowieso immer zusammensitzen.*

Ein weiterer Aspekt ist, dass die privaten Anbieter in der Regel kleiner sind als die großen Wohlfahrtsverbände und von daher die Kapazitäten, eine Zusammenarbeit zu schultern, oft nicht aufbringen: Für jede Sitzung müssen Zeit- und Personalressourcen aufgebracht werden, die in kleinen, privatwirtschaftlich arbeitenden Unternehmen nicht in dem Umfang vorhanden seien wie in größeren gemeinnützig aufgestellten Verbänden.

Organisatorisch ist das Gelingen funktionsgebunden aufgestellt. Laut Konzept liegt die Federführung beim Sozialdezernenten des Landkreises. Der sei politisch verantwortlich; konkret liege die Verantwortung aber in den Händen des Leiters des Sozialamtes. Der Leiter, Herr Fiedler, erinnert sich an die Konferenzen: *Es war ja der Ansatz da, dass man auch alle Leistungserbringer oder alle Gruppen von Leistungserbringern in dieser Koordinierungskonferenz zusammenführt, um da halt gemeinsam Dinge halt zu bewerten und zu schauen, wie können wir in unserer Region ein Angebot oder eine Angebotsstruktur*

halt schaffen, die die Bedarfe so weit wie nur möglich halt abdeckt. Er berichtet über die Konkurrenz, die deutlich spürbar gewesen sei: *Die ersten zwei Runden, die wir da hatten in dieser Koordinierungs-Konferenz, haben gezeigt, das ist ein kaum handlebares Unterfangen, die Leistungserbringer zueinander zu bringen, weil ein dermaßener Konkurrenzdruck da ist, und der wurde auch sehr deutlich in der Runde noch mit ausgetragen.* Diese Konkurrenz wird auch von einem anderen Gesprächspartner als Hinderungsgrund für ein Gelingen des Instruments angesprochen. Der hält es schon im Ansatz nicht für wahrscheinlich, dass ein Konstrukt wie die Koordinierungs-Konferenz funktionieren kann: Der Wettbewerb stehe einer konstruktiven Zusammenarbeit deutlich im Wege, und der Druck aufgrund des Wettbewerbs nehme seit Jahren zu, so dass die Chancen, eine solche Zusammenarbeit zu verwirklichen, immer geringer werden.

Vor dem Hintergrund der Bedenken zu Beginn des BeKo-Projektes, von denen die Träger berichten, ist das Misstrauen der Nicht-Beteiligten nachvollziehbar. Es ist unter Umständen berechtigt, wenn einbezogen wird, dass die Träger von deutlichen Marktvorteilen berichten, die sie über die Beteiligung an der BeKo-Stelle erlangt haben.

Eine Person sieht die Koordinierungs-Konferenz im Zusammenhang mit der geplanten Altenhilfeplanung von Stadt und Landkreis. Sie bemängelt, dass häufig nicht diejenigen ausreichend beteiligt sind, die in der Runde über die Autorität verfügen, Entscheidungen treffen zu können: *Es hat keinen Sinn, dass irgendwelche Vertreter sich zusammensetzen, aber sie haben gar nicht das Wort oder gar keine Kompetenzen, Entscheidungen zu treffen. Dass man, wenn man so was macht, dass man auch die Personen an den Tisch holt, die wirklich das Sagen haben. Das ist das Wichtigste.* Auch dieses Problem scheint bei den beiden Sitzungen der Koordinierungs-Konferenzen bestanden zu haben – es waren wechselnde Personen und auch wechselnde Institutionen anwesend, so dass eine konstruktiv-kreative Zusammenarbeit gar nicht entstehen konnte. Das Instrument sei nicht *entwickelt worden*, bemängelt deshalb ein anderer Interviewpartner – *Zu der Entwicklung hätte gehört, auch mal dann abzuklären, wer sollten die Teilnehmer einer solchen Koordinierungs-Konferenz sein, mit welchen Kompetenzen sollen die ausgestattet sein. Weil, es nutzt nichts, wenn die eine Ebene Geschäftsführer schickt, die andere einen Mitarbeiter. (...) Weil, das muss klar sein, wenn dann da Ideen entwickelt werden, dass das dann in die jeweilige Organisation auch eingebracht wird, an die richtige Stelle dann kommt.* Nach der Auffassung dieses Gesprächspartners wäre die Aufgabe der Koordinierungs-Konferenz gewesen, Lücken im System zu benennen und gemeinsam zu überlegen, was notwendig zur Schließung der Lücken wäre und wer welche Lücken wie schließen könnte. Besonders im Schnittstellenmanagement hätte eine Zusammenarbeit auf der oberen Hierarchieebene eine Chance dargestellt.

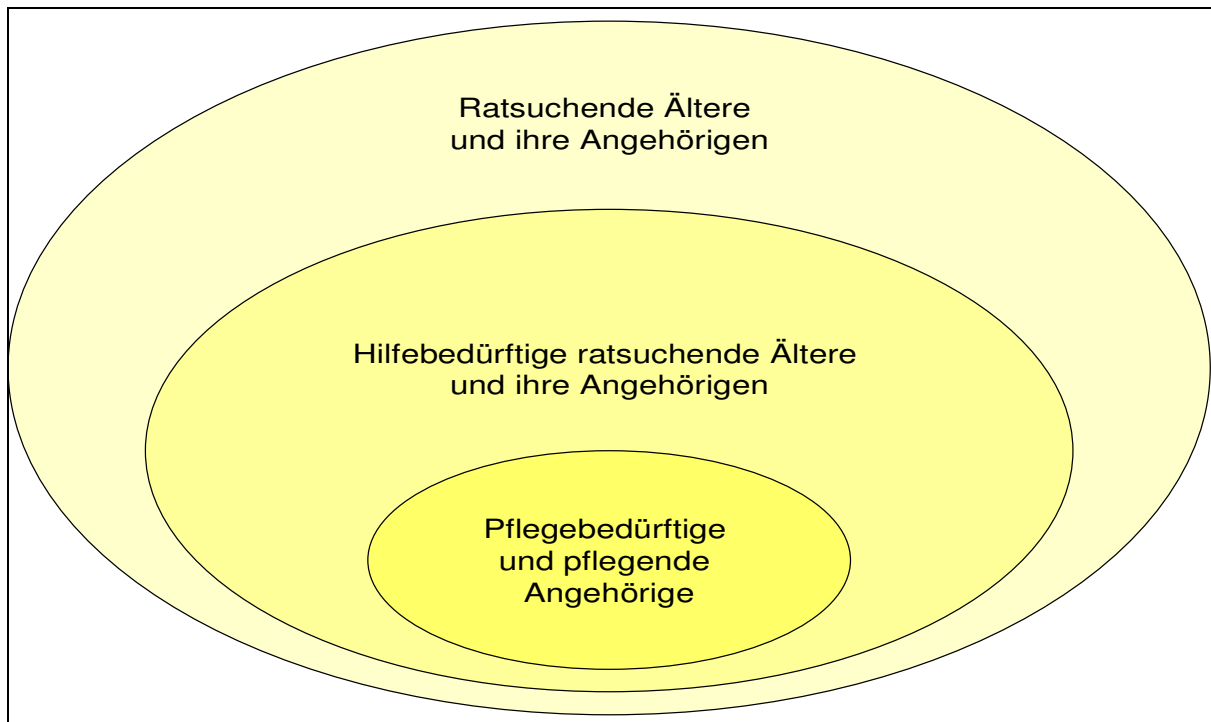
Spannungen wegen unterschiedlicher Vorstellungen über Arbeitsinhalte

Zielgruppe

Der Fokus, wer genau zur Zielgruppe der BeKo-Stelle gehört, wird unterschiedlich groß gesetzt: Die einen sprechen von pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen, die anderen betonen, alle Senioren und Angehörigen seien angesprochen. Die einen sprechen

von Notsituationen, in denen sich die Betroffenen befinden, die anderen auch von „kleinen Sorgen und Nöten“ wie Nachbarschaftsstreit. Besonders die beiden Interviewpartner aus den Ämtern haben diejenigen im Blick, die finanzielle Unterstützung bekommen – wobei auch betont wird, mit der BeKo-Stelle besonderen Zugang zu denjenigen zu schaffen, die sich nicht ans Amt wenden würden (s. Kap. 4.2.2.). Die Mehrheit der Interviewpartnerinnen und -partner sieht jedoch den Fokus auf der Gruppe der hilfebedürftigen, ratsuchenden Älteren und ihren Angehörigen ohne Unterscheidung von Nationalität, finanziellem Status oder anderer individueller Charakteristika.

Abbildung 4: Zielgruppen, für die sich die Träger in der Pflicht sehen



Inhalte

Entsprechend der Einschätzung, wo die Grenze der Zielgruppe gesetzt wird, variiert die Vorstellung, welche Leistungen von der BeKo-Stelle erbracht werden sollen.

Beratung, Information und Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger

Einigkeit besteht darin, Basis der Arbeit der BeKo-Stelle sei die Aufgabe, Informationen über das trägerübergreifende Altenhilfeangebot zu sammeln und bedarfsgerecht weiterzugeben. *Diese Informationen zu sammeln und immer aktuell parat zu haben, das kann – ein Privatmensch hätte ohne die BeKo überhaupt nicht den Zugang zu.*

Für alle unstrittig ist auf dieser Basis das Angebot der Hilfeplanung: Ältere oder ihre Angehörigen, die in einer versorgerischen Notlage sind, sollen umfassend beraten werden, ihnen sollen die komplexen Versorgungsmöglichkeiten aufgezeigt und sie sollen durch das Labyrinth an Strukturen geführt und begleitet werden, da aufgrund der zunehmenden Komplexität von Angebot und Unterstützungsleistungen die Betroffenen Hilfe benötigten. Auf die Frage, was der Zweck der BeKo-Stelle sei, antwortet ein Gesprächspartner entsprechend: *Hilfeplanorientiert zu arbeiten. Also, in der Altenhilfe ist ja bis dato sozusagen*

überhaupt nicht standardisiert (...) der Bedarf untersucht worden, und dann eine auf die Person abgestimmte Planung zu machen. So wie man das ja aus dem Jugendhilfebereich schon sehr lange kennt. (...) Es muss doch möglich sein, dass in der Beratung jeder Mensch als Individuum gesehen wird und dann geguckt wird: Was ist für ihn und für sein Umfeld (...) das beste Angebot. Völlig egal, ob das ein konfessionelles Angebot oder was auch immer ist. Und dann: Letztendlich muss es die Person entscheiden. Eine andere Person betont, dafür seien Stellen notwendig, die über alle rechtlichen Regelungen gut Bescheid wüssten und zudem Kontakt zu den Verantwortlichen der jeweiligen Stellen hätten: Eine wesentliche Aufgabe bestehe im *case-management* (...), weil ich auch glaube, dass es da wirklich enormen Bedarf gibt, **enormen Bedarf**, und wer nicht in diesem Feld so'n bisschen 'ne Vorstellung, 'ne Ahnung davon hat, mit wem kann ich was halt wie regeln, der hat gewaltige Probleme.

Unstrittig ist ebenso, das Angebot bekannt zu machen, um möglichst viele Bürgerinnen und Bürger zu erreichen. Da *alles sehr komplex geworden ist mit dem Pflegeversicherungsgesetz*, soll deshalb neben der Hauptaufgabe Beratung von Angehörigen und von Senioren auch Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden.

Über diese beiden Übereinkünfte hinaus unterscheiden sich die Auffassungen zum Teil voneinander, was genau die BeKo-Stelle inhaltlich leisten soll und was nicht.

Mehrheitlich wird Wert darauf gelegt, auf das große Spektrum der Bedarfe der hilfebedürftigen Ratsuchenden zu reagieren. Eine Person etwa betont das breite inhaltliche Spektrum, das sich schon aus der Bezeichnung der BeKo-Stelle ergebe: *Es ist schon der Name: Beratungsstelle für ältere und pflegebedürftige Personen. Die Älteren müssen nicht unbedingt pflegebedürftig sein. Ja? Das ist nicht nur alleine die ambulante oder die stationäre Pflege. (...) Es sind doch tausend andere Probleme, die ältere Menschen haben, ja?* Die Person zählt alltägliche Probleme auf, mit denen Ältere in ihrem Alltag konfrontiert sein können und mit denen sie sich an die BeKo-Stelle wenden können sollten, beispielsweise Schwierigkeiten mit dem Vermieter, Streitereien innerhalb der Nachbarschaft oder Befreiung von Medikamentenzuzahlung. Sie erwähnt ausdrücklich, die Unterstützung im Umgang mit Ämtern, bei Anträgen oder anderen Schriftsachen sei auch Aufgabe der BeKo-Mitarbeiterinnen und weist darauf hin, die Beratung solle am Bedarf der Ratsuchenden orientiert sein: *Wenn dann halt jemand kommt oder anruft und seine Probleme schildert, dann wissen die Sachbearbeiterinnen, (...) was in erster Linie benötigt wird.*

Ähnlich sieht es ein anderer, der davon spricht, die Stelle solle ein *Partner* für die Älteren im Alltag sein – Partner ziehen üblicherweise keine Grenze zwischen unterschiedlichen Bedarfen und sind dem anderen gegenüber loyal. Der Gesprächspartner legt Wert auf eine *ganzheitliche Beratung*, ohne inhaltlicher Aufgabentrennung, die auf personeller Bezugsarbeit fußt – die BeKo-Mitarbeiterin ist in diesem Sinne Ansprechpartnerin, die für alle Fragen und Anliegen zuständig und offen ist.

Eine weitere interviewte Person betont die Breite des Aufgabengebiets im Vergleich mit einer Sozialstation: Die BeKo-Stelle biete trägerübergreifende Informationen, das sei *der springende Punkt*. Dazu komme aber, dass die Mitarbeiterinnen einer Sozialstation *nicht*

dieses breite Blickfeld haben wie die BeKo. Da geht's ja auch um Wohnraumberatung, also wirklich die ganze Bandbreite. Die Sozialstationen sind schon eher auf 'ne hauswirtschaftliche und pflegerische Versorgung ausgerichtet.

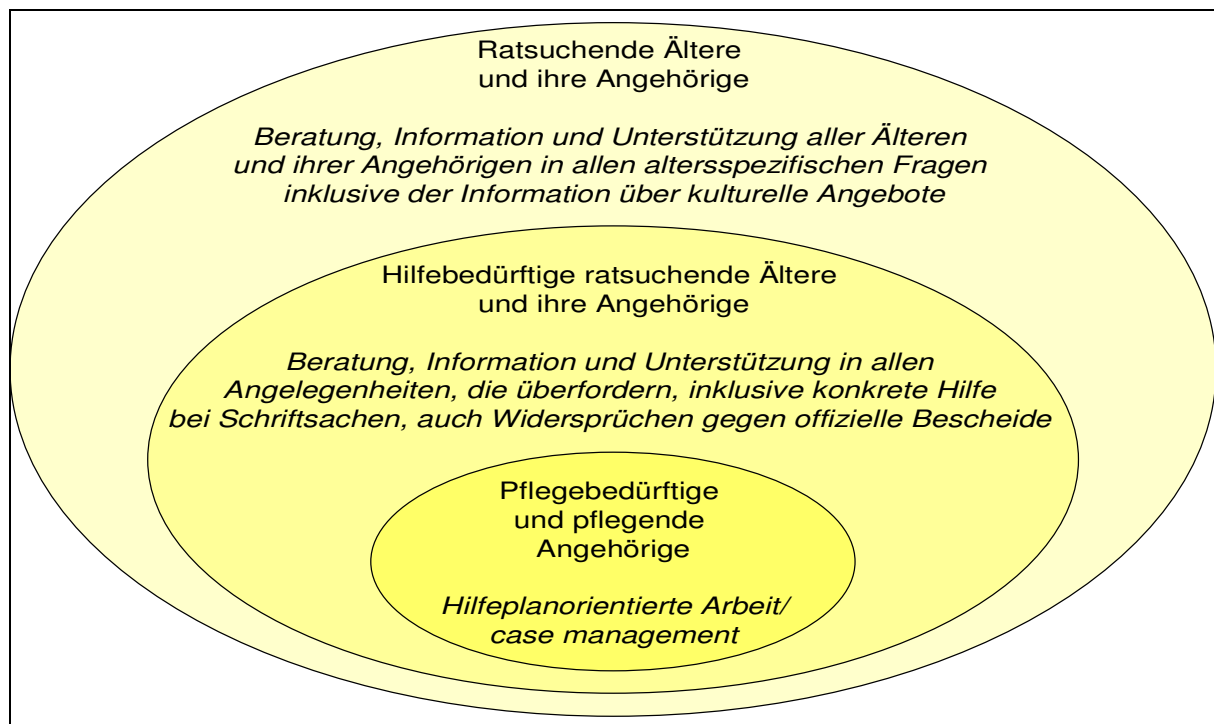
Einer der Vertreter eines Verbandes nimmt an, die Probleme wären geringer gewesen, hätte man sich weniger auf finanzielle Fragen denn auf die inhaltlichen Auseinandersetzungen konzentrieren können; so aber sei vieles überschattet gewesen von finanziellen Überlegungen: *Es ist immer so, wenn die Finanzierung anderweitig gesichert ist, ist da eine gute Grundlage für eine etwas tiefer gehende Arbeit.*

Vor allem einer den Gesprächspartner des Landkreises sähe es als Sozialhilfeträger lieber, wenn die Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle das *Kerngeschäft* des Case-Managements ausbauen, also im Schwerpunkt die individuelle Beratung und Koordinierung der Hilfen für Ältere bearbeiteten. Die Unterstützung bei Schriftsachen sollten hingegen reduzieren werden, *nicht in erster Linie so Beratung wie Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht* durchgeführt werden. Er sieht es durchaus problematisch, wenn im Falle der Unterstützung bei Widersprüchen gegen Grundsicherungsbescheide des Landkreises gegen die Interessen des eigenen Trägers gehandelt werde: *Was häufig auch schon Konflikte dann in der Steuerungsgruppe halt ausgelöst hat, wo dann die Mitarbeiterinnen der BeKo meinten, sie müssten dann auch noch unterstützend tätig sein bei Widersprüchen gegen den Sozialhilfeträger. Hab´ ich denen gesagt: also Leute, wir geben euch nicht Geld, damit ihr dann in Einzelfällen Widersprüche für die Leute gegen uns halt macht. Nicht, dass durchaus bei uns auch Fehlentscheidungen getroffen werden, um Gottes Willen, aber das ist nicht eure Kernaufgabe, nicht euer Part.* Es gebe diverse andere Stellen, an die sich Ältere wenden könnten, um Unterstützung in solchen Fällen zu bekommen, etwa den Sozialverband VdK. Im Gespräch wird die Hoffnung geäußert, mit der Einführung der Pflegestützpunkte die inhaltliche Grenzziehungen in der Arbeit enger zu definieren – der künftige Schwerpunkt solle auf der Hilfeplanarbeit liegen statt auf einer Unterstützung bei Schriftsachen.

Der zweite Landkreisvertreter sieht das anders: *Ich würde es mal weniger problematisch sehen. Der Landkreis hat ja (...) nicht das Interesse, sozusagen minimalste Leistungen auszuzahlen, sondern das den Menschen gesetzlich zustehende Hilfeangebot, ob jetzt in finanzieller Hilfe oder in sächlicher Hilfe auch zu gewähren. (...) Ja, es soll eine neutrale Beratungsstelle sein, dann muss die auch in alle Richtungen sozusagen beraten dürfen, ja?*

Trotz der Differenzen stellt niemand die Zusammenarbeit oder das Konstrukt BeKo generell in Frage.

Abbildung 5: Inhalte, für die sich die Träger in der Pflicht sehen



Koordination

Die Aufgabe der Koordination wird von den Gesprächspartnerinnen und Partnern wenn überhaupt nur randständig erwähnt. Im Mittelpunkt steht deutlich der Beratungsauftrag. Koordination wird am ehesten verstanden als Koordinierung der Angebote für die Ratsuchenden, so wie es in der Hilfeplanung notwendig ist. Das Verständnis von Koordinierung stützt sich damit darauf, dass in der BeKo-Stelle umfassende Informationen über das Altenhilfeangebot vorliegen und das Wissen über rechtliche Bedingungen und Ansprüche vorhanden ist: *Ich finde, das ist eine koordinierende Stelle in dem Sinne als die BeKo über alle Strukturen informiert ist und die den besten Überblick hat, wer was wo zu welchen Preisen, welche Angebote, ich glaube, die sind da am besten darüber informiert.*

Ein Gesprächspartner erwartet, dass die BeKo-Stelle einen Vernetzungsanteil übernimmt, indem Wohlfahrtsträger, Anbieter von Altenhilfeangeboten und öffentlichen Stellen zusammengeführt werden. Hier wird der fehlende Part der Koordinierungskonferenz deutlich; auf dieser Ebene hätte die Vernetzung der Verantwortlichen stattfinden sollen.

Öffentlichkeitsarbeit

Drei Gesprächspartner betonen, ihnen sei nicht allein die konkrete Beratungs- und Hilfeeinheit der BeKo-Stelle wichtig, sondern auch die Öffentlichkeitsarbeit. Es sei wichtig, einerseits den Menschen das BeKo-Angebot bekannt zu machen, andererseits aber auch bestimmte Themen in der Alltagsdiskussion zu platzieren: Hilfebedarf im Alter sei oft ein Tabu, was jeder Haushalt für sich selbst zu lösen versuche; Hilfeangebote würden zu wenig wahrgenommen und dadurch die häusliche Situation unnötig verschärft.

4.3.2. Positives

Also, in der Planung zu wissen, welche Bewegungen gibt es. Und das macht sich mehr als bezahlt, zu wissen, wie ist der Grad der Versorgung, wie sind Bedarfsentwicklungen. (Herr Träger)

Positives zu Beginn

Wenn auch besonders zu Beginn des BeKo-Prozesses organisatorisch vieles unbefriedigend war (Kap. 4.3.1.), war von Anfang an die öffentliche Resonanz sehr gut. *Ich hab selten 'ne Beratungsstelle erlebt, die so schnell so viele Anfragen hatte wie nach der Eröffnung damals. Ne, das muss man einfach deutlich sagen.* Da die BeKo-Stelle über umfassende Informationen verfüge, neutral und umfassend berate und damit einzigartig sei, hätten sich von Anfang an vor allem Angehörige an die Stelle gewandt, *weil's halt zum Beispiel für die Angehörigen die einzige Adresse ist, wo sie mal etwas erfahren können außer dem Satz: Wir sind belegt.* Dieser Erfolg war sicherlich ein großes Gegengewicht zu den Schwierigkeiten, die zu der Zeit herrschten.

Und auch von den öffentlichen Trägern wurde die Arbeit von Anfang an als sehr positiv beurteilt: *Die BeKo halt, das war eine Stelle, auf die ich mich immer verlassen konnte. Wenn jemand von den Bürgern Fragen hatte, Probleme hatte mit der Pflegekasse oder wusste nicht, wie er weitermachen sollte, (...) da konnte ich immer sagen: Rufen Sie bitte die BeKo-Stelle an, oder gehen Sie hin, die helfen Ihnen weiter. Und das war für uns eine große Entlastung. Das war enorm, die haben uns enorm viel Arbeit abgenommen, und besonders im Bereich der Beratung und der Hilfestellung.*

Entlastung der Ämter

Beide Amtsleiter, sowohl der Leiter des Sozialamtes des Landkreises, Herr Fiedler, als auch die Leiterin des Amtes für soziale Angelegenheiten der Stadt, Frau Becker, geben an, wie sehr mit der Aufnahme der Arbeit in der BeKo-Stelle ihre Ämter entlastet wurden. Frau Becker betont, ihre Arbeitszeit sei, bevor die BeKo gegründet wurde, durch Beratungsleistungen sehr gebunden gewesen. Die Stadt Gießen sei zu der Zeit noch selbst Sozialhilfeträger gewesen, und viele Ratsuchende hätten Kontakt zum Amt aufgenommen. Die BeKo-Stelle war entsprechend *für uns eine unwahrscheinlich große Hilfe. Weil, die Beratung, die wurde uns damit abgenommen. Da haben wir nicht mehr so viel damit zu tun gehabt – wir haben schon, aber wir konnten immer sagen: Brauchen sie Unterstützung, oder in welchen Bereichen brauchen Sie Hilfe? Gehen Sie bitte an die BeKo. Da hat man schon Zeit für andere Fälle gehabt. Und wir wussten, sie werden dort gut beraten.* Herr Fiedler bestätigt die Beobachtung für den Landkreis: *Also das haben wir sicherlich festgestellt, dass halt die Beratungsnachfrage dann nachgelassen hat – definitiv.*

Wie oben erwähnt, besteht für den Landkreis – im Gegensatz zur Stadt, die nicht länger Sozialhilfeträger ist – dieser Vorteil weiterhin: Da der Landkreis Sozialhilfeträger ist, ist das dortige Sozialamt Anlaufstelle für ratsuchende Bürgerinnen und Bürger.

Nutzen für die einzelnen Bürgerinnen und Bürger

Als besonderer Vorteil für die betroffenen Ratsuchenden wird von allen die Neutralität der BeKo-Stelle angesehen. Dabei zeigen alle deutlich, dass es bei Trägerneutralität nicht allein um einen möglichen Umgang mit Konkurrenz geht, was natürlich auch ein Effekt ist. Es geht ebenso darum, den Betroffenen eine sachliche Entscheidung zu ermöglichen und ihnen ausdrücklich die Möglichkeit zu geben, selbst für sich eine Entscheidung zu treffen und sie in ihrer persönlichen Entscheidung so gut wie möglich zu unterstützen.

Als Bedingung für eine solche Leistung wird mehrheitlich die Trennung von Beratung und Leistungsgabe angesehen.

Also, dieses trägerneutrale Beraten, das ist einfach bei der BeKo besser angesiedelt. Ich glaube, wenn das die Kostenträger sind, dann geht das um kostengünstige Angebote, und nicht drum, was das Beste ist.

Zwei Interviewpartner erwähnen in diesem Zusammenhang vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklung der Errichtung von Pflegestützpunkten die Problematik der beratenden Pflegekassen: Pflegekassenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter könnten niemals neutral sein, weil sie gleichzeitig diejenigen seien, die Entscheidungen trafen. Sie seien nicht allein der ratsuchenden Person sondern ebenso ihrem Arbeitgeber, der Kasse, verpflichtet. *Beratung sozusagen neutral von Seiten der Kassen sei gar nicht möglich. Zwar sagen die immer: Ja, wir beraten ja unsere Mitglieder über die Kassen, aber sie beraten immer entsprechend ihres Haushaltes.*

Auch ein anderer Trägervertreter nimmt Bezug auf den geplanten Pflegestützpunkt. Er befürwortet das Konstrukt, um eine möglichst breite Trägerneutralität zu erhalten, und berichtet, gerade sei entschieden worden, *dass der Pflegestützpunkt tatsächlich in die BeKo integriert wird, also räumlich integriert wird. (...) Jetzt ham´ wir den dritten Part an Beteiligten dort ein: Also die Pflegekassen sind dann jetzt künftig auch in der Gesamtkonstruktion mit drin, so dass wir also Landkreis, Pflegekassen, Stadt, Leistungsanbieter haben und man dann auch sagen kann, gut da gibt´s natürlich immer mal was, was Einen dann auch mal trifft, also wo mal Kritik an Einem geäußert wird oder mal ein Widerspruch zu bearbeiten ist oder mal ´ne Beschwerde und ... es trifft dann sozusagen – es fokussiert sich jetzt nicht nur auf Einen. Deshalb seh´ ich das eigentlich als gute Konstruktion an.*

Darüber hinaus sei es vorteilhaft, Menschen, die Hilfe benötigten, eine Stelle anzubieten, bei der sie die Hilfe aus einer Hand bekommen könnten. Das sei hier insgesamt *doch recht vorbildhaft gelungen (...), eine koordinierende Stelle, also einen einheitlichen Ansprechpartner zu finden.* Drei der sieben Trägervertreter berichten in diesem Zusammenhang von eigenen Erfahrungen mit älteren, hilfebedürftigen Verwandten: *Die Situation käme meist sehr ad hoc, und man selbst stehe hilflos davor: Ich hab´ selbst (...) erlebt, Schlaganfall, Krankenhausbehandlung, anschließend Pflege. So, und was tun? Häusliche Pflege? Hauswirtschaftliche Pflege? Demenzproblematik. Pflegeheim... also es ... polnische, osteuropäische Pflegekräfte, Alternativen ... Also es schwappt eine Welle so zu sagen auf einen oder droht einen zu überrollen (...) Sie sind völlig überfordert damit, selbst als jemand, der halbwegs mit administrativen Dingen umgehen kann: Was ist legal? Was ist*

nicht legal? Worauf muss man achten etcpp? Und in dieser Situation eine Stelle zu haben, die auch trägerneutral Beratung anbietet für Menschen in diesen Situationen, das ist glaub´ich ´ne extrem wichtige Sache und wird immer wichtiger, wenn man den demographischen Wandel betrachtet.

Nutzen für die Region

Wie im Vorangegangenen durchweg deutlich wird, sind die Gesprächspartnerinnen und -partner ausnahmslos der Überzeugung, für die Region mit der BeKo-Stelle ein besonders gutes Angebot geschaffen zu haben. Die BeKo trage dazu bei, dass die Gießener Region im Vergleich zu anderen Gebieten besser dastehe und den Bürgerinnen und Bürgern eine bemerkenswert gute Versorgung biete.

Darüber hinaus spricht ein Gesprächspartner an, allein durch die Existenz der BeKo Einfluss auf das Angebot zu nehmen: *Wenn Sie, wie wir ja das haben, ausgiebige Unterlagen haben über die Qualität dessen, was dann da geschieht. Dann beeinflussen Sie natürlich. Schon das regelmäßige Abfragen der Leistungen, der regelmäßige Kontakt zu den in der Region lebenden Menschen, Vereinen und Verbänden, die ihrerseits Informationen liefern, und das Zusammenführen all dieser Informationen an einer Stelle wirke als Druckmittel auf diejenigen, die ohne die Existenz der BeKo vielleicht keine optimale Arbeit erbringen würden. Die besseren Kommunikationsstrukturen können also als Machtfülle und damit als Regulativ wahrgenommen werden.*

Zudem scheint die verstärkte Zusammenarbeit im Rahmen der BeKo dazu beizutragen, inhaltlich die Versorgungssituation zu optimieren statt allein in Konkurrenzen zu denken. Ein Gesprächspartner weist darauf hin, das Angebot im Altenhilfebereich könne durch die exakten Statistiken optimiert werden, was nicht allein den Verbänden als Wirtschaftsunternehmen, sondern vor allem auch der Bevölkerung zugute komme. Ein weiterer betont, es gebe mehr inhaltliche Diskussionen und Arbeit statt Konkurrenz und Lobbyentscheidungen: *So in der Wohlfahrtspflege gab's durchaus auch mal das Recht der Stärkeren. (...) Bei uns kann das doch nicht so sein! Wir wollen doch – und müssen auch gucken, was ist fachlich in Ordnung! Und: Das haben wir in der BeKo geschafft. Das ist zweifellos.*

Entsprechend sagen alle Gesprächspartnerinnen und -partner, die von Beginn an der Arbeit beteiligt waren, sie seien stolz auf den Aufbau der BeKo. Vier von ihnen benutzen genau dieses Wort: Stolz.

Ich bin schon stolz darauf, dass wir es geschafft haben, dieses Instrument aus der Taufe zu heben.

Aber, ja, das war ein Modellprojekt, da waren wir schon stolz, dass wir das in diesem Trägerverbund, in diesem Konstrukt so auf die Beine bringen.

(Ich bin) stolz darauf, wirklich ein hervorragend vernetztes Angebot insgesamt haben entwickeln (zu) können. Ich glaub, da sind wir ein Stück weiter als in anderen Regionen.

Und dass wir da in Gießen, sag ich mal, mitgeholfen haben, etwas schneller zu sein, das macht uns da als Trägerbeteiligte schon auch ein bisschen stolz.

Ein fünfter umschreibt den eigenen Stolz, beispielsweise als er mit gehobener Stimme von den Reaktionen anderer berichtet: *Ich hör's auch aus meinem Umfeld, dass dann Leute mir auch schon gesagt haben: Ich hab auch die BeKo mal angerufen, das war wirklich 'ne gute Sache, die ham mir gut Hilfe geleistet. Also das hör' ich auch unmittelbar aus meinem Verwandten-, Bekannten-, Freundeskreis, Nachbarschaftsbereich.*

Dieser Stolz zeigt vor allem eins: Dass die Verantwortlichen die BeKo-Stelle in Gießen für etwas Besonderes halten. Stolz ist immer mit einer besonderen Leistung verbunden. Der Aufbau der BeKo wird wohl auch deshalb als besonders angesehen, weil zu Beginn große Hürden überwunden werden mussten - und heute alle ausnahmslos mit dem inhaltlichen Angebot sehr zufrieden sind: *Aber dass wir es trotzdem geschafft haben, dass wir einen funktionierenden Laden aufgebaut haben, das find ich schon sensationell.*

Vernetzung vor Ort

Die Mehrheit der Interviewten gibt an, die Zusammenarbeit über die BeKo habe insgesamt dazu geführt, dass die Vernetzung gefestigt worden sei. Man habe sich besser kennengelernt und könne den anderen besser einschätzen, unter anderem deswegen, weil man *notgedrungen* den Anderen in die eigenen Verwaltungs-, Vergütungs- und Organisationssysteme habe Einblick gewähren müssen.

Zudem könnten so gemeinsame Projekte verwirklicht werden, die ein Akteur alleine nicht meistern könnte. Besonders erwähnt wird die gute Zusammenarbeit von den Wohlfahrtsverbänden: *(Es war) wichtig, hier mitzumachen und als Teil der Wohlfahrtsverbände aufzutreten. Das hat sich auch in den kommenden Jahren gezeigt, dass man darüber auch sehr viel positive Vernetzung hatte.*

Insgesamt müsse man sich weiterhin vernetzen und verstärkt zusammenarbeiten. Nur so könne die subsidiäre Struktur aufrechterhalten werden: *Wenn die Anbieter der freien Wohlfahrtspflege nicht gehörig aufpassen, werden sie vom Markt überrollt. Und wenn wir nicht lernen, bei allen konkurrenten Situationen, die da sind, trotzdem miteinander sozusagen konstruktiv Zukunft zu gestalten, dann – ja, dann sind wir ein Auslaufmodell.*

Nutzen für das eigene Unternehmen

Während die Vertreter der Ämter deutlich machen, wie sehr sie durch die BeKo-Arbeit entlastet werden, wird der direkte Nutzen für das eigene Unternehmen von den Vertretern der Wohlfahrtsverbände weniger betont. Das mag daran liegen, dass der direkte Nutzen nicht direkt ablesbar ist, oder auch daran, dass nur zwei der vier freien Verbände direkt in der Altenhilfe tätig sind. Nur in einem Interview wird der direkte Nutzen thematisiert: Für den Verband sei es sinnvoll, auch Beratung in pflegefernen Fragen anzubieten, denn oft seien kleine Probleme Türöffner für Unterstützung in späteren komplexen Notlagen. Diese Einschätzung bestätigt sich in der Auswertung der Interviews mit Älteren Ratsuchenden (Kap. 2.2.). Im Interview wird der Sachverhalt am Beispiel der hauswirtschaftlichen Leistungen ausgeführt. Die Information darüber sei wichtig, weil sie oft als erstes in Anspruch genommen würden: *Ich mein, wir sind ja auch ein Wirtschaftsunternehmen, und das ist so der Zugang zu Menschen. Auf der einen Seite gibt's ne Not, man braucht dann eben jemand,*

der einkaufen geht oder im Haushalt zur Hand geht, aber es kommt in der Regel die Pflege dazu.

Allerdings wird ein indirekter Nutzen durch einen Wissensvorsprung anderen, nicht-beteiligten Akteuren des Altenhilfemarktes gegenüber gesehen: entsprechend wird die gute Positionierung auf dem Markt von denjenigen besonders betont, die ausdrücklich in diesem Arbeitsbereich aktiv sind. *Was für uns natürlich auch, und da profitiert natürlich jeder, also für sich jeder, dann zu Planungsentscheidungen führt (...): Also, hier, da sehe ich 'n Markt, da sehe ich 'n Anteil, und da versuche ich weiterzukommen. Also insofern haben wir natürlich auch als beteiligte Träger in Führungsstrichen auch ein Stück 'ne Rendite. (...) Also, in der Planung zu wissen, welche Bewegungen gibt es. Und das macht sich mehr als bezahlt, zu wissen, wie ist der Grad der Versorgung, wie sind Bedarfsentwicklungen.*

Ein weiterer Nutzen ist das Image, das mit dem Betreiben einer solchen Stelle verbunden ist: Die Wohlfahrtsverbände können mit Stolz auf das Angebot verweisen, und selbst Landkreis und Stadt könnten mit ihrer Beteiligung an der BeKo *punkten*, die BeKo sei für Stadt und Landkreis ein *Aushängeschild*, wie ein Gesprächspartner es formuliert.

Nutzen für die Altenhilfeplanung

Ein Gesprächspartner bedauert, dass die Koordinierungskonferenz nicht etabliert worden sei, weil sie eine sehr gute Grundlage für eine Altenhilfeplanung in Stadt und Landkreis dargestellt hätte. Als partizipatives Planungsinstrument hätte sie die Chance geboten, die Kompetenz aller wesentlichen Akteure für die Weiterentwicklung der Altenhilfe zu nutzen. Nun erfülle zumindest die BeKo-Stelle einen kleinen Teil dieser Aufgabe.

Auch drei andere Interviewpartner weisen darauf hin, dass die Informationen, die der BeKo-Stelle vorliegen, eine ideale Grundlage für die Altenhilfeplanung der Stadt und des Landkreises sein könnten. Die BeKo-Mitarbeiterinnen könnten sehr gut einschätzen, welche Bedarfe es innerhalb der Bevölkerung gebe, welche Angebote vorhanden seien und wo Lücken im Angebot bestünden. Man wisse über die Bedarfe der Menschen in Stadt und Landkreis sehr gut Bescheid, da *die BeKo ja ihre Arbeit immer gut reflektiert, sehr viele Statistiken macht und sehr differenzierte Statistiken macht, so dass man da auch auf Grund dieser, so dieser Daten, auch wenn man die mal so über den Zeitraum hinweg beobachtet, ziemlich gut mitbekommen kann, wie hat sich die Gewichtung von so verschiedenen Themen verändert. Also das, denk' ich schon, das ist 'ne gute Hilfestellung.*

Dieses Wissen sollte genutzt werden, um die Versorgungslage in Stadt und Landkreis zu verbessern.

Damit sehen fünf der Akteure einen Nutzen in der BeKo-Stelle, der ursprünglich mit Koordinierungs-Konferenz angedacht war: Die Vernetzung auf der oberen Hierarchieebene sollte zur Optimierung des Altenhilfeangebots aus dem Akteurskreis heraus führen. Nun soll das Wissen zumindest dafür genutzt werden, auf politisch-administrativer Ebene die Planung zu verbessern und auf diesem Weg ein optimiertes Angebot zu verwirklichen.

5. Exkurs: Warum ist die BeKo für andere Akteure des Altenhilfesystems wichtig?

Stellvertretend für den Nutzen der anderen Akteure des Altenhilfesystems in Gießen Stadt und Landkreis sind hier verhältnismäßig kurze Aussagen aufgenommen worden, da der Schwerpunkt der Untersuchung nicht auf diesem Fokus liegt. Da die anderen Akteure zudem eine äußerst heterogene Gruppe darstellen (vgl. Abb. 6, Kap. 6.), ist darauf verzichtet worden, ein eigenes Gruppenprofil in Form einer Abbildung zu erstellen.

Die geführten Interviews dauerten im Durchschnitt etwa 15 Minuten, bis auf eines wurden sie telefonisch geführt. Dennoch reicht diese relative Kürze aus, um die Einschätzungen zu bestätigen, die in den intensiven Interviews mit hilfebedürftigen Älteren, Angehörigen und Trägern gewonnen werden konnten. Zudem ist deutlich geworden, als wie wichtig die Netzwerkarbeit der BeKo-Stelle angesehen wird: Der Stelle mit ihrem breiten Spektrum an Kontakten wird von mehreren eine zentrale Funktion im Altenhilfenetz zugeschrieben.

Als Vertreter der Kooperationspartnerinnen und -partner wurde mit einem Arzt für Neurologie und Psychiatrie, einer Mitarbeiterin der Betreuungsstelle des Gesundheitsamtes, einer Anbieterin von haushaltsnahen Dienstleistungen und der Leiterin des Frauenbüros der Stadt Gießen gesprochen. Zusätzlich werden Aussagen einer Schwester eines Pflegedienstes einbezogen, die bei einem der Interviews mit einer älteren hilfebedürftigen Person zufällig anwesend war und eine Zeitlang am Interview teilgenommen hat. Das ursprünglich geplante Gespräch mit einer Vertreterin der Pflegekassen kam nach mehreren Versuchen nicht zustande. Da zeitgleich zur vorliegenden Studie Verhandlungen zur Umsetzung des Pflegestützpunktes stattfanden, wird eine Hemmung bei den potenziellen Gesprächspartnerinnen und -partnern vermutet. Weil das Gespräch nicht als wesentlich für den Erkenntnisgewinn eingeschätzt wird, wurde auf das Gespräch verzichtet.

Im Folgenden werden die zentralen genannten Effekte aufgeführt, auch wenn sie die jeweiligen Akteurinnen und Akteure in unterschiedlichem Ausmaß betreffen.

Ebenso wie im Fall der Träger wird auch hier weitgehend auf eine Namens- oder Funktionsnennung und damit auf die Nachvollziehbarkeit, von wem welche Aussage stammt, verzichtet; zusätzlich wird keine Unterscheidung des Geschlechts vorgenommen und, da die Mehrheit der Interviewten weiblich ist, einheitlich die weibliche Schreibweise verwendet. Wo ein Name sinnvoll scheint, wird für alle gleichermaßen „Frau Akteurin“ eingesetzt.

5.1. Gründe, die BeKo zu nutzen

Sie können Ihre Studie schon beenden. Die ist hocheffektiv, die BeKo. (Frau Akteurin)

Die meisten Akteurinnen wenden sich fallbezogen an die BeKo-Stelle. Der Kontakt findet statt im Rahmen eines Klienten-, Kunden- beziehungsweise Patientenkontaktes; wenn älteren Hilfebedürftigen oder Angehörigen empfohlen wird, sich an die BeKo-Stelle zu wenden, um umfassende Hilfe aus einer Hand dort zu erhalten, geht das häufig mit einem Telefonat einher, in dem der erste Kontakt hergestellt wird.

- Eine Gesprächspartnerin etwa sagt, die BeKo sei eine *wichtige Anlaufstelle, wenn es um konkrete Fragen geht (...), also wenn wir da nicht weiterkommen*. Dabei handele es sich üblicherweise um Einzelfallhilfe: *Also oft issees so, dass eher die junge Familie da ist und über die junge Familie erfähr´ ich dann auch was über die Älteren und ich bin dann eher diejenige, die dann eigentlich nur die Weiche stellt, also zum Beispiel verweist auf die BeKo oder auf den Facharzt oder auf die Wohnbau oder eben an die Frau Becker (Leiterin des städtischen Sozialamtes und Beauftragte für behinderte Menschen, AS).*
- Eine andere wendet sich immer dann an die Beko-Stelle, wenn Fragen der Betreuung und Versorgung der hilfebedürftigen auftauchen. Besonders gravierend sei das Problem bei Demenzkranken, aber auch bei Älteren, die an Depressionen leiden, an Parkinson oder anderen alterstypischen Krankheiten. In solchen Fällen sei die BeKo *ein ganz, ganz wichtiger Partner*.
- Eine andere berichtet, die Beko-Stelle sei für sie Ansprechpartnerin, wenn sie in einem Einzelfall unterschiedliche Bedarfe feststelle, die ins Spektrum der Beko-Stelle fielen; insbesondere beträfe das die Pflegeplanung und Rechtsfragen. Sie sei stets bemüht, so weit wie möglich individuelle Situationen zu stabilisieren, so dass größere Maßnahmen, etwa eine Umsiedelung ins Pflegeheim, umgangen werden könnten: In solchen Fällen wolle sie mit der Beko-Stelle „kleine Netzwerke“ knüpfen, die es der jeweilig betroffenen Person erlaubten, so lange wie möglich in der Wohnung bleiben zu können. Zu solchen kleinen Netzwerken zählten Familienangehörige, aber auch ambulante Dienste, andere Angebote oder ehrenamtlich tätige Personen.
- Eine weitere Akteurin empfiehlt die BeKo-Stelle vor allem dann weiter, wenn Hilfebedarf bei Schriftsachen besteht: *Also, wenn wir was haben mit alten Menschen die allein sind so, rufen wir die BeKo an, ruckzuck sind die da hier und klären alles mit dene Leut. Ob das vom Sozialamt ist, oder für – sagen wir mal – Pflegeversicherung oder so, sind sofort zur Stelle, mit Rat und Tat*. Als besonders positiv stellt sie heraus, dass keine Unterschiede hinsichtlich der Klientel gemacht werden: *Auch wenn das so Aussiedler sind, die net gut deutsch könne und so. Mir haben auch hier schon welche mal an die Scheibe geklopft und: Hallo, wissen Sie net jemand, der uns mal hilft, dann sag ich: BeKo! (...) Also wirklich, klasse, klasse, klasse.*

Darüber hinaus arbeitet das Frauenbüro mit der BeKo-Stelle im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit zusammen: *Wir haben aber auch schon Veranstaltungen mit ihnen (der Beko-Stelle, AS) gemacht*. Für die Bürgerinnen und Bürger leiste die Beko-Stelle wichtige Arbeit, etwa im Rahmen von Fragen des altengerechten Wohnens: *Sie glaube, dass die verschiedenen Aufgaben (...) Beratung im Wohnbereich, Übergang von der eigenen Wohnung in entweder eine, eine altengerechte Wohnung oder in eine entsprechende Einrichtung, da sind sie wirklich unersetzlich, das machen sie prima, da brauchen wir die auch, und das ist ´ne Aufgabe, die nicht so ohne weiteres – sagen wir mal – unsere große Wohnbau machen könnte.*

Neben dem fallbezogenen Kontakt arbeitet der Arzt gemeinsam mit der Leiterin des BeKo-Teams in einer Arbeitsgruppe zusammen, um die Versorgung vor allem der älteren Patientinnen und Patienten mit alterstypischen Krankheiten in Stadt und Landkreis insgesamt zu verbessern.

Die erste Kontaktaufnahme der Anbieterin von haushaltsnahen Dienstleistungen geschah im Rahmen ihrer Akquisetätigkeit: *Ich muss einfach sagen, ich habe mich bei denen gemeldet, um mich vorzustellen.* Sie sei daraufhin in eine Liste aufgenommen worden, so dass ihr nun Kundinnen und Kunden durch die Beko-Stelle vermittelt würden. Sie selbst nutzt die Beko-Stelle heute fallbezogen, so wie es oben beschrieben ist.

5.2. BeKo als trägerübergreifende Stelle

AS: *Für wie wichtig halten sie es, dass die Beko-Stelle trägerübergreifend betrieben wird? Oder ist ihnen das egal?* Frau Akteurin: *Ja, sehr wichtig!*

5.2.1. Vorteile

Vier der fünf Gesprächspartnerinnen begrüßen die trägerübergreifende Struktur; der fünften war die Struktur bis zum Interview nicht bekannt, sie kann sich deshalb nicht dazu äußern.

Die Akteurinnen blicken dabei aus der Sicht der ratsuchenden Bürgerinnen und Bürger auf die Beko-Stelle: Alle haben die Versorgungssituation der Einzelnen, einige darüber hinaus das Altenhilfeangebot in Stadt und Landkreis insgesamt im Blick:

- Eine Akteurin begrüßt die trägerübergreifende Struktur der Beko-Stelle, weil dadurch viele Menschen mit einer zentralen, umfassenden Stelle erreicht würden: manche gingen bevorzugt zu einem kirchlichen Träger, andere lieber zur AWO oder zu einem öffentlichen Träger wie dem Landkreis. Da die BeKo von allen gemeinsam getragen werde, habe die BeKo eine höhere Akzeptanz, *wir kriegen's immer mal wieder mit, (die Kontaktaufnahme, AS) fällt den Leuten leichter bei der BeKo.*
- Darüber hinaus biete das trägerübergreifende Konstrukt den Vorteil, an einem Ort, unter einer Telefonnummer umfassende Informationen zu verschiedensten Fragen zu bekommen, *weil sie dort alles auf einmal haben.*
- Zudem sei die Stelle zeitlich sehr gut erreichbar und böte zugleich jeder ratsuchenden Person eine eigene Ansprechpartnerin. Ein solches Angebot sei mit einer kleinen Stelle, die etwa von einem Träger alleine verwirklicht würde, nicht möglich – zwar habe auch dort jede Person ihre Ansprechpartnerin, aber wenn diese Ansprechpartnerin nicht anwesend sei, etwa wegen Urlaub, sei die Beratung nicht gewährleistet. Das sei bei der BeKo anders, weil sich die Frauen des BeKo-Teams gegenseitig vertreten würden.
- Als ein weiteres Argument wird genannt, dass das Altenhilfeangebot auf diesem Wege teilweise abgestimmt und koordiniert werde: *Der große Vorteil ist wirklich, (...) dass die unterschiedlichen Träger da zusammensitzen und miteinander überlegen: Was haben wir und wo müsste es eigentlich, wo müssen wir eigentlich was dazu tun.* Eine andere Akteurin spricht einen ähnlichen Vorteil an: Das Konstrukt selbst

vernetze auch die Träger miteinander. Dadurch entstünde automatisch eine breite *Plattform der Vernetzung*: Von vornherein seien viele wichtige Akteure des Altenhilfesystems einbezogen, und durch die gemeinsame Trägerschaft seien sie gezwungen, *an einem Strang zu ziehen*, was dem Altenhilfeangebot zugute käme.

- Als Vorteil wird von zwei Gesprächspartnerinnen eingeschätzt, dass die BeKo-Stelle eine sehr gute Vernetzung im Altenhilfesystem insgesamt bietet: Sie vernetzt fallbezogen Anbieter untereinander sei darüber hinaus für diejenigen Akteure des Altenhilfesystems, die nicht zum eigentlichen Trägerverbund zählten, wichtig für die Beziehungen im System. Die BeKo sei überall präsent und könne auch weitervermitteln. Eine Akteurin betont, sie selbst sei beteiligt an einer Arbeitsgruppe, der 50 Pflegeheimleiter angehörten, außerdem die BeKo und auch ambulante Dienste.

5.2.2. Nachteile

Eine Akteurin nennt nicht allein Vorteile, sondern auch eine Schwierigkeit, die sie beobachtet habe. Sie bemängelt, sie habe den Eindruck, die Frauen seien im Konflikt, es allen Trägern recht machen zu müssen: *Man hat immer so das Gefühl, die bremsen sich, weil sie Sorge haben, mit diesem oder jenem Träger in Konflikt zu geraten. Das ist ganz eigenartig*. Da sie annimmt, diese Zurückhaltung der BeKo-Mitarbeiterinnen stünde im Zusammenhang mit dem Trägerkonstrukt, hielte sie eine andere Anbindung oder Rechtsform für die BeKo-Stelle für vorteilhafter: *Ich wünschte mir, dass die autonomer wären*. Sie denkt dabei jedoch nicht, wie es einige Trägervertreter überlegen, an einen eingetragenen Verein, sondern eher an eine Anbindung an öffentliche Strukturen, ähnlich einem Amt. Da sie die Verknüpfung von Stadt und Landkreis Giessen für *ne gute Sache* hält, müsste es sich um eine Stelle handeln, die sowohl bei Stadt wie auch beim Landkreis angesiedelt wäre, soweit das organisatorisch machbar wäre.

Eine andere Möglichkeit der größeren Unabhängigkeit bestünde darin, Dritte einzubinden, die im Auftrag der BeKo Beratungen zu einzelnen Fachgebieten durchführten, in deren Zusammenhang die Mitarbeiterinnen in Konflikt geraten könnten. Dazu zählten etwa Beratungen zu kommunalen Leistungen für ärmere Haushalte, etwa zu Grundsicherung oder zu haushaltsnahen Dienstleistungen. *Und da frag´ ich mich: kann das die BeKo? Also für mich wär´ vorstellbar, dass die BeKo beauftragt jemand*.

5.2.3. Personen statt Trägerkonstrukt

Eine Akteurin weist im Laufe des Gesprächs darauf hin, dass der Erfolg eines jeden Systems, also auch von der BeKo-Stelle, nicht allein vom Träger abhängig sei, sondern ebenso von den jeweiligen Personen; es gehe nicht allein um Konzepte und Konstrukte, sondern vor allem um die Personen, die in der Praxis tätig seien: *Solche Sachen laufen nur mit den entsprechenden Personen. Und da hat die BeKo mit der Frau Kramer eine ganz hervorragende Person*.

Eine weitere Akteurin wird auf das Trägerkonstrukt angesprochen, das ihr offensichtlich bis dato nicht bekannt war: *Ach du liebe Zeit!* Sie habe gedacht, die Stelle sei vom Landkreis

finanziert. Dann sagt sie aber, es sei ihr egal, wer der Träger der Stelle sei. Wichtig sei die Zusammenarbeit: *Und die Zusammenarbeit ist sehr, sehr gut.* Das läge an den Menschen: Man könne miteinander oder eben nicht – und *das Menschliche stimmt einfach* mit den BeKo-Mitarbeiterinnen.

5.3. Lücken im Altenhilfeangebot

Es fehlt ein Dienst für jemanden, der einfach mal 'n gewissen Hilfebedarf hat, wenn's nicht in die Betreuung passt. (Frau Akteurin)

5.3.1. Verbesserung des BeKo-Angebots

Eine Akteurin hat den Eindruck, die BeKo-Stelle sei *viel zu wenig* bekannt. Hier trifft sich ihre Einschätzung mit der einer Angehörigen, die sich wünscht, das Angebot der BeKo-Stelle solle in der Bevölkerung bekannter sein (Kap. 3.2.3.).

Sie wünscht sich darüber hinaus, dass die BeKo dezentral präsent sein solle. Dabei denkt sie vor allem kleinräumig an Gebiete, die vermehrt von Menschen in prekären Lebenslagen bewohnt würden: *Also was immer sinnvoll wäre ist, in Quartiere zu gehen, da Veranstaltungen zu machen oder zumindestens in Stadtteilen. Das machen sie (die BeKo-Mitarbeiterinnen, AS) hier und da auch, aber das müsste sehr viel mehr passieren.* In Anbetracht der knappen Personalbesetzung sei es auch denkbar, dass von der BeKo-Stelle aus solche Veranstaltungen angestoßen würden, etwa andere Fachleute angesprochen und als Multiplikatoren eingesetzt würden, um *die Brücke zwischen Bewohnerschaft und der BeKo* zu schlagen. Besonders wichtig sei eine solche dezentrale Präsenz in benachteiligten Quartieren, in denen große einkommensschwache Gruppen und große Bevölkerungsgruppen mit Migrationshintergrund wohnten, denn *die haben die Informationen nicht.*

5.3.2. Verbesserung des Altenhilfeangebots

Je nach Arbeitsbereich fokussieren die Gesprächspartnerinnen auf unterschiedliche Bereiche und benennen verschiedene Strategien, die sie für sinnvoll halten.

- Eine Akteurin sieht vor allem Lücken in sozialen Kontaktmöglichkeiten der Älteren. Viele hätten keine Familie vor Ort und wären den Großteil des Tages allein; ihnen fehle dann einfach eine Ansprechperson: *Ganz generell brauchen die so'n bisschen Unterhaltung.*
- Eine andere vermisst Ansprechpartnerinnen und -partner für Ältere auch außerhalb der privaten Häuslichkeit, *also, wenn die Hilfe suchende Person den Arzt aufsucht oder vielleicht zu 'nem Mittagstisch geht, da bräuchte sie den Ansprechpartner, den hat sie nicht, und bei 'nem Arzt, der versorgt sie mit Medikamenten und das ist zu wenig und das nimmt ja zu.*
- Darüber hinaus gebe es zu wenige Ärzte gerade in benachteiligten Quartieren, die geriatrisch geschult seien.

- Eine weitere Gesprächspartnerin sieht Lücken im Hilfesystem vor allem dort, wo Menschen betroffen seien, die in kein geregeltes Angebot passten. Es fehle ein Dienst für jemanden, *der einfach mal 'n gewissen Hilfebedarf hat*; es gebe Personen, *die durch alles durchflutschen*: Das seien zuvörderst Personen, die generell in ihrer Haushalts- und Lebensführung Unterstützung benötigten, bei einigen müsse *einfach mal aufgeräumt* oder Unterlagen sortiert werden (Desorganisationsproblematik). Zudem seien einige dieser Personen vereinsamt. Hier bestehe ein längerfristiger Bedarf, der über vier bis fünf Termine hinausgehe: Sie hielte *eine Begleitung so für ein Jahr, als Richtwert*, für sinnvoll, um die Menschen in ihrer Alltagskompetenz ausreichend zu stabilisieren. Betroffen seien hier nicht nur ältere Menschen, sondern Personen aller Altersgruppen.
- Die vierte betont, angesprochen auf mögliche Lücken im Altenhilfesystem, Lücken gäbe es immer. Ihr sei deshalb eine gute Vernetzung wichtig. Die Vernetzung sei schon relativ gut in Stadt und Landkreis, müsse aber dennoch insgesamt weiter ausgebaut werden.

5.4. Wo könnte Ehrenamt sinnvoll eingesetzt werden?

AS: *Halten Sie den Bereich der Demenz für besonders wichtig?* Frau Akteurin: *Nein, das ist nur zurzeit ein so dominantes Thema.*

5.4.1. Denkbare Einsatzbereiche

Von den Akteurinnen werden im Wesentlichen ehrenamtliche Leistungen benannt, die auf die hilfebedürftige ältere Person zielen. Ehrenamtliche Leistungen für Angehörige oder für Akteurinnen der Altenhilfe allgemein, etwa auch für die Mitarbeiterinnen der Beko-Stelle, werden nicht spontan assoziiert.

- Ehrenamtliche Leistungen seien vor allem im sozialen Bereich für sinnvoll: für Besuchsdienste im Pflegeheim, aber auch für Besuchsdienste im privathäuslichen Bereich oder Einkaufshilfen.
- Ehrenamtlich erbrachte soziale Kontakte seien auch für Menschen *mit gehobenen Ansprüchen*, die privat mehr bezahlen könnten, wichtig, nicht allein für ärmere Personen. Nach ihrer Einschätzung sei es sinnvoll, ehrenamtlich Tätige *täglich eine bis eineinhalb Stunden über Mittag* die Älteren, die alleine wohnten und Bedarf hätten, zu besuchen, oder auch anzubieten, sie zum Arzt zu begleiten der mit ihnen einkaufen zu gehen.
- Eine andere Akteurin weist darauf hin, generell benötigten alte Menschen vor allem dann soziale oder psychosoziale Unterstützung, wenn sie alleine wohnten. Das sei vor dem Hintergrund, dass es immer mehr Einpersonenhaushalte gebe, ein gravierendes Problem.
- Mit Lücke im System wird von einer Akteurin die Unterstützung im Fall von Demenz assoziiert: Allein die Gemeinde Watzenborn habe 60 Freiwilligenhelfer zur Unterstützung Demenzkranker und ihrer Angehörigen ausgebildet. Zurzeit sei die

Demenz ein besonders dominantes Thema, in Pflegeheimen beispielsweise seien mehr als die Hälfte aller Bewohnerinnen und Bewohner an einer Demenz erkrankt. Dennoch sieht die Akteurin Bedarf nicht allein bei Fällen, die von einer Demenz betroffen sind, sondern bei allen, die von einer Alterskrankheit betroffen seien – dazu zählten etwa auch Depressionen oder Parkinson.

- Denkbar sei auch der Einsatz in privaten Haushalten, um dort hauswirtschaftliche Aufgaben im weitesten Sinne zu übernehmen: Reinigungsarbeiten, Einkaufen und Kochen werden genannt.
- Eine andere Akteurin wird auf die Beobachtung angesprochen, dass vor allem ältere Frauen darunter zu leiden scheinen, ihre Hausarbeit nicht mehr selbstständig erledigen zu können. Sie hält sie es für möglich, auch haushälterische Aufgaben ehrenamtlich zu übernehmen, solange sie nicht die Basisversorgung sicherten und als soziale Aktivität eingeschätzt würden: *Wenn man das unter so 'ner Perspektive macht ... also ich geh heute zu 'ner alten Dame und koche mit ihr ihr Lieblingsessen. Also das heißt, ich muss nicht nur Zeit mitbringen sondern ich muss 'ne Menge Einfühlungsvermögen mitbringen.*
- Angesprochen auf Fälle mit Desorganisationsproblematik antwortet eine Akteurin: *teils-teils* – ehrenamtliche Leistungen könnten hier mit einbezogen werden, um Alltagsdinge zu erledigen, etwa beim Aufräumen zu helfen oder um Unterlagen zu sortieren. In solchen Fällen sei aber eine enge Begleitung durch eine professionelle Kraft, die den Prozess steuere, unabdingbar.

5.4.2. Problematiken

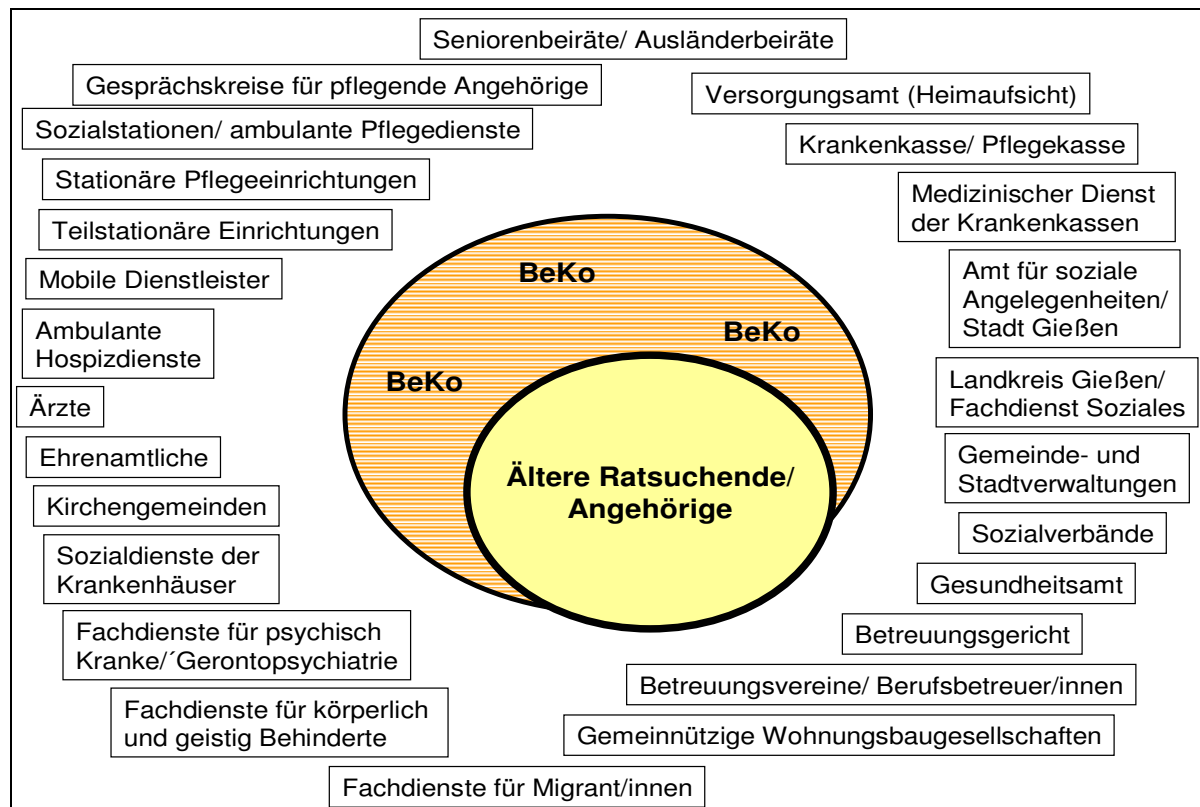
Zwei Akteurinnen benennen Themenfelder, die sie als problematisch hinsichtlich der Ehrenamtsdiskussion ansehen.

- Eine Gesprächspartnerin befürchtet, ehrenamtliche Leistungen könnten fallweise marktwirtschaftliche Leistungen verdrängen. *Es muss professionell bleiben. Es darf nicht durch das Ehrenamt abkippen und das ist möglich. (...) Also ich meine, was ja ständig passiert, das irgendwie 'n Nachbar oder 'ne Nachbarin die Fenster putzt oder so, ja aber wenn dass 'n wirkliches ... beruflich, also Berufsfeld werden sollte, in dem – es geht ja dabei auch immer um die Frage, wie viel wirklich bezahlte Arbeit ist das und wie viel Ehrenamt ist das und in welchem Verhältnis stehen die professionell zueinander, wie wird das Professionelle an das Ehrenamt auch weitergegeben. Also das, denk' ich, sind wichtige Fragen.*
- Eine Grenze in ehrenamtlichen Leistungen sieht eine weitere bei der ehrenamtlichen Fremdbetreuung: Nach ihrer Erfahrung schreckten diejenigen, die ehrenamtlich tätig sein wollten, vor Betreuungsfällen im privaten Haushalt meist zurück. Es bestünden hier sehr große Berührungsängste: Oft seien es schwierige Fälle, für die eine rechtliche Betreuung gefordert werde. Zudem müssten bei der Fremdbetreuung Entscheidungen für die fremde Person getroffen werden, die für die hilfebedürftigen Betroffenen *richtungsweisend* seien. *Das ist ganz schön schwer.* Eine solche

Verantwortung im privaten Bereich zu übernehmen, hält sie für problematisch. Bei Personen, die im Pflegeheim leben, sei die Lage anders: Hier gäbe es ein soziales Umfeld, in dem sich die Person bewege, weshalb in solchen Fällen eine ehrenamtliche Fremdbetreuung denkbar sei.

6. Die Leistung aus Sicht der BeKo-Mitarbeiterinnen

Abbildung 6: Übersicht Leistungen der BeKo-Stelle aus Mitarbeiterinnen-Sicht



Quelle: Eigene Erstellung nach Interview und Abbildung „Kooperationspartner“ der BeKo-Stelle

Mit diesem Interview sollten die Thesen abschließend geprüft werden, darüber hinaus aber auch Lücken im derzeitigen Bild aufgedeckt werden. Im Unterschied zu den übrigen Interviews, die mit hilfebedürftigen Älteren, Angehörigen und Vertretern der Träger geführt wurden, fand dieses Interview in der Gruppe statt; im Unterschied zu den übrigen, in denen bis dato bestehende Annahmen von der Interviewerin nicht angesprochen wurden, um möglichst unverfälschte Eindrücke erhalten und daraus Thesen ableiten beziehungsweise überprüfen zu können, wurden im Interview mit dem BeKo-Team die Einschätzungen von der Interviewerin teilweise klar formuliert vorgegeben und mit den Frauen diskutiert. Dennoch war es, ebenso wie in den vorhergegangenen Interviews, erlaubt und gewollt, spontan abzuschweifen und neuen Gedankengängen zu folgen.

Wesentlich ist die Erkenntnis, dass die Einschätzungen sich weitgehend decken: Im Gespräch mit dem Team werden die Einschätzungen, die aufgrund der vorherigen Gespräche getroffen wurden, größtenteils direkt, teilweise auch implizit bestätigt; es tauchen keine gravierenden Widersprüche aus den verschiedenen Positionen heraus auf die BeKo-Stelle auf. Hingegen steuern die Frauen ergänzende Informationen bei, die manche Themenfelder bereichern.

Insgesamt konnte so das Puzzle durch die Sicht der Fachkräfte, die als einzige zu allen Interessengruppen in Kontakt stehen, im gemeinsamen Resümee komplettiert und das Bild abgerundet werden.

Den Frauen des Teams sind keine durchgängigen Namen zugeordnet worden, um die Anonymität sicherzustellen. Sie sind, ebenso wie im vorhergegangenen Text, als Frau Bekos bezeichnet; wenn im direkten Zusammenhang mehrere Frauen zitiert werden, dann sind jeweils Nummern angefügt, die in der Reihenfolge der Gesprächsbeteiligung vergeben sind. Frau Bekos-I beispielsweise ist nicht eine bestimmte Mitarbeiterin, sondern diejenige, die zuerst von mehreren das Wort ergreift.

6.1. Die Aufgaben der BeKo aus Sicht des Teams

6.1.1. Das BeKo-Team für die Ratsuchenden

Also in der Mitte haben wir den Klienten. (Frau Bekos)

Das BeKo-Team als Schutz, Vermittlungsinstanz und Unterstützung

Die oben dargestellte Abbildung zeigt die BeKo zusammen mit den Ratsuchenden innerhalb des Infrastrukturgeflechts (Abb. 6): In der Mitte der unterschiedlichen Akteurinnen und Akteure stehen die Ratsuchenden. Sie stehen selbstständig und zentral. Hinter ihnen steht die BeKo, die – wenn die Ratsuchenden sich in die Mitte schieben – als Schutz dienen kann, die aber auch, wie im Bild dargestellt, eher eine stützende Basis darstellt, die nach Bedarf als Zentrale im Altenhilfesystem in Anspruch genommen werden kann.

Auf die Frage, wie die BeKo-Mitarbeiterinnen selbst die Leistungen der BeKo-Stelle einschätzen, formulieren sie zwei Bilder, die als Basis dieser Abbildung dienen: *Also in der Mitte haben wir den Klienten. Drumherum die Dienste, Kostenträger, alles was es gibt, und wir sind um den Klienten drum herum, wir vermitteln, was gibt es an Angeboten, was ist vielleicht sinnvoll (...) und stehen dem einzelnen, oder der Familie bei.*

Die Interviewerin fragt nach, ob sie es richtig verstehe, dass die BeKo-Stelle als Zwischeninstanz der Vermittlung und Beratung, aber gleichzeitig auch wie ein Schutzmantel um die Ratsuchenden gelegt sei, also etwa wie bei einem Ei. Frau Bekos-I: *Zum Teil ja. Frau Bekos-II: Durch unsere Trägerneutralität auch. Und das kann ich mir so vorstellen, dass das auch so wahrgenommen wird von den Klienten.*

Daraufhin zeigen die Mitarbeiterinnen zwei Varianten des Bildes, die jeweils im großen Besprechungsraum der BeKo-Stelle aufgehängt sind: Das eine gibt etwa das Ei-Bild wieder: Die Älteren und ihre Angehörigen stehen im Zentrum – sie sind diejenigen, denen die Bemühungen gelten. Darum herum ist die BeKo-Stelle gelegt. Dieses große „Ei“ ist umgeben von Infrastruktureinrichtungen, die in der Stadt und im Landkreis zur Verfügung stehen: Von den Mitarbeiterinnen selbst werden in einem von ihnen selbst erstellten Schema 26 Einrichtungen aus unterschiedlichen Bereichen genannt, etwa Ärzte, Wohnungsbaugesellschaften oder Ämter. Im anderen Bild sind die BeKo-Stelle und die Älteren/ Angehörigen als zwei Rechtecke dargestellt, die in der Mitte derselben Einrichtungen, aber getrennt voneinander stehen. Auf die Nachfrage, welches der Bilder sie vorziehen, antworten sie mit dem Ei-Bild.

An anderer Stelle wird der Eindruck, die Frauen sähen sich selbst als Beschützerinnen der Ratsuchenden, verstärkt: Angesprochen auf eventuelle Konflikte, weil die Interessen der

Ratsuchenden in einzelnen Fällen den Interessen eines Trägers widersprechen könnten, sagen sie spontan, übereinstimmend und deutlich, sie fühlten sich immer den Ratsuchenden gegenüber verpflichtet.

Im Interview fällt durchgängig auf, wie mitfühlend und wertschätzend die Frauen von den Hilfebedürftigen sprechen – das Bild des Eis ist also durchaus treffend.

Insgesamt herrscht damit Übereinstimmung in den Erwartungen und Erfahrungsberichten der Ratsuchenden und dem Selbstverständnis der BeKo-Mitarbeiterinnen: Auf der einen Seite begreifen Ältere und Angehörige die BeKo-Stelle als „die Gute“, als eine Unterstützerin im Altenhilfeschungel (Kap. 2. & 3.), auf der anderen Seite sehen sich die Mitarbeiterinnen in der Pflicht, die Ratsuchenden oder Hilfebedürftigen so gut wie möglich zu unterstützen.

Diese Gute ist unabhängig, also nicht einem bestimmten Leistungsgeber verpflichtet. Das Selbstverständnis der Mitarbeiterinnen ist ähnlich: Sie sehen sich in erster Linie den Ratsuchenden gegenüber verpflichtet.

Die Leistungen des BeKo-Teams für die Ratsuchenden

Die Mitarbeiterinnen stimmen mit ihrer Wahrnehmung der inhaltlichen Arbeit weitgehend mit dem überein, was in den Interviews mit Älteren und Angehörigen deutlich geworden ist: Sie sehen die BeKo-Stelle als eine *Anlaufstelle für umfassende Beratung*, die passgenau und bedarfsgerecht umfassende Kompetenz aus einer Hand bietet.

Passgenaue Leistung

Die Frauen der Beko-Stelle versuchen, ihr Wissen und ihre Unterstützung den ratsuchenden Personen so personenbezogen wie möglich zu geben. Ein und dieselbe Sache wird deshalb je nach Ratsuchendem ganz unterschiedlich angepackt und vermittelt: *Wenn ich dann ein achtzigjähriges Ehepaar vor mir sitzen habe, wo ich jetzt – soll ich dann ihnen die 16 Seiten Patientenverfügung erklären? Da geh ich doch auf die Minimalvariante, weil ich denke, die werden zugetextet und gehen gefrustet wieder raus.* Eine andere sagt: *Es kommt immer drauf an, man merkt das ja dann auch, was sind das für Personen?* Sie suche immer nach *Knackpunkten* in den Fällen, um eine für die jeweilige Person optimale Lösung zu finden.

Umfassende Leistungen aus einer Hand

Die Beko-Stelle biete *Markttransparenz*, so dass im für Laien undurchschaubaren Angebot den Älteren Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung gestellt werden; die Mitarbeiterinnen informieren und beraten, unterstützen tatkräftig und bieten psychosoziale Unterstützung. Vor allem der Aspekt „aus einer Hand“ wird betont, *das ist ja auch immer unser Ziel gewesen, sie (die Älteren, AS) möglichst wenig weiter vermitteln zu müssen.* Das entspreche dem Wunsch der Betroffenen. Die Mitarbeiterinnen passten sich der Situation der Senioren an, klärten Fragen nach Bedarf und Wunsch am Telefon, in den Räumen der Beko-Stelle oder in den privaten Wohnungen bei Hausbesuchen; *und das alles von einer Person. Das ist für diejenigen, die halt immer wieder mal 'ne Frage haben, auch nett zu wissen: Aha, das ist hier meine Ansprechpartnerin, und es entwickelt sich bei längeren Begleitungen schon ein gewisses Vertrauensverhältnis.* Dieses Vertrauensverhältnis sei besonders für die Arbeit mit den Älteren wichtig. *Und das ist natürlich auch ein schönes Arbeiten.*

Die Mitarbeiterinnen bestätigen den Eindruck, die Aufgabe der BeKo-Stelle sei für hilfebedürftige Ältere häufig eine andere als für Angehörige: Für Angehörige steht überwiegend die sachliche Informationsgabe im Vordergrund: Sie suchen eine ehrliche, neutrale Informationsgeberin. Ausnahme seien vor allem Angehörige, deren Mutter, Vater, Partnerin oder Partner an einer Demenz erkrankten, die verstärkt psychosoziale Unterstützung suchten, oder auch Angehörige, die einen Konflikt mit Hilfebedürftigen hätten, bei dessen Klärung sie um Unterstützung bäten. Für die Älteren ist die BeKo, je nach persönlichem Bedarf, Anwältin und Fürsorgerin; hier werden persönliche Vertrauensverhältnisse aufgebaut, die die Basis zur umfassenden Unterstützung bilden. Besonders schwierig sei es für pflegende Partnerinnen oder Partner, weil ihr Leben räumlich und zeitlich permanent mit dem der hilfebedürftigen Person verquickt sei und Abstand für sie oft nicht möglich sei.

Beiden Gruppen, sowohl der Angehörigen wie auch den älteren Hilfebedürftigen, ist die BeKo bei Bedarf psychosoziale Unterstützerin.

Übernahme von Hilfen versus Hilfe zur Selbsthilfe

Während in den Gesprächen mit den Älteren manchmal der Eindruck entstand, die Mitarbeiterinnen nähmen den Betroffenen sehr viele Arbeiten ab, wird dieser Eindruck im Gespräch mit dem Team deutlich relativiert. Das Verpflichtungsgefühl der BeKo als „die Gute“ bedeutet nicht, dass die Frauen es für richtig halten, den Älteren oder auch ihren Angehörigen die Verantwortung abzunehmen – sie versuchen statt dessen, die Verantwortung und auch die tatsächlichen Handlungen bei den Betroffenen selbst zu belassen und, soweit sie es als möglich einschätzen, ihnen die Arbeiten nicht abzunehmen.

Wo hier allerdings wann Grenzen gesetzt werden, wird unterschiedlich gehandhabt. Entscheidend für das Maß der Hilfe durch die BeKo-Mitarbeiterin ist erstens die Persönlichkeit der Mitarbeiterin selbst, zweitens die ratsuchende Person mit ihren eigenen Wünschen, Erwartungen und Bedarfen. Die Frauen betonen, drittens sei aber auch die jeweilige Arbeitsbelastung ein wichtiges Moment: Je nach Anzahl der Fälle, die bearbeitet werden müssten, und abhängig vom Umfang des Bedarfs der Menschen, die der Hilfe bedürften, bleibe oft nicht ausreichend Zeit, um allen ausreichend gerecht werden zu können. *Kann ich so viel leisten? Wie ist im Moment überhaupt meine Arbeit? Wenn ich hundert Prozent Kuchen hab und der muss mehr verteilt werden, kriegt jeder weniger. Das ist einfach so.*

Insgesamt sind Grenzen verabredet, in deren Rahmen die Hilfeleistung entschieden werden kann: Übereinstimmung besteht darüber, dass die *sachliche Grenze bei Selbst- und Fremdgefährdung* bestehe – an dem Punkt werde der Fall an die gesetzliche Betreuung abgegeben. Übereinstimmung besteht weiterhin darin, dass die jeweiligen Mitarbeiterinnen im Bedarfsfall *auch Aufgaben der rechtlichen Betreuung* übernehmen können – ob eine so weite Grenzziehung aber beinhaltet, alle Schriftsachen auszufüllen und den Älteren Gänge zu offiziellen Stellen abzunehmen, wird unterschiedlich eingeschätzt. Übereinstimmung besteht weiter in dem Anspruch, in den jeweiligen Fällen herauszufinden, ob es Personen gibt, die in die Hilffearbeit eingebunden werden könnten: *Gäbe es hier irgendjemand, den ich*

da irgendwie mit einschalten kann. Die holen wir dann mit ins Boot. Umfassende Übernahme von Arbeiten fänden nur statt, wenn die Personen allein stehend seien und ohne weiteres Hilfenetzwerk lebten.

Zeitpunkt der Inanspruchnahme von Hilfen

Die BeKo-Mitarbeiterinnen bestätigen auch die Einschätzung, vor allem den Älteren fiele es schwer, Hilfe überhaupt anzunehmen – diese versuchten, so lange wie möglich ohne Unterstützung auszukommen und meldeten sich oft erst dann, wenn ihre eigenen Grenzen seit längerem überschritten seien.

Zu dieser Klientel der Älteren zählen einerseits die hilfebedürftigen Älteren selbst, denen es schwer fällt, Hilfe anzunehmen. Frau Bekos-I: *Also, der Dienst, der unbedingt sein muss, weil sie wirklich net mehr klarkommen, auch da ist diese Scheu, jemand in die häuslichen vier Wände 'reinzulassen. Das ist also bei alten Menschen grad, die ihr Leben lang alles immer allein gemeistert haben, die so ihre Ordnung haben, da jemanden Fremdes reinzulassen, das ist eine **ungeheure** Hemmschwelle. (...)* Frau Bekos-II: *Weil, die Betroffenen selber geben ihre Bedürftigkeit damit ja auch ein Stückweit zu, und das ist ja immer schwierig.*

Andererseits zählen dazu pflegende Partnerinnen und Partner, die deutlich später um Unterstützung bäten als Töchter oder Söhne: *Da würde ich einen Unterschied machen (zwischen Eheleuten und Töchtern/ Söhnen, AS), weil die Töchter, Schwiegertöchter ja räumlich nicht so nah sind, in der Regel. Vielleicht im selben Haus wohnen, aber nicht so dicht sind wie ein Ehepaar, dass die anders damit umgehen. Dass die, würde ich jetzt mal aus dem Bauchgefühl heraus sagen, eher mal noch 'nen Ehrenamtlichen holen, eher auch mal sich Entlastung holen, als ein Ehepartner, der auch langsam mit in diese Situation über Jahre hineingewachsen ist und gar nicht mehr den Blick hat für das, was jetzt normal ist oder was beschwerlich geworden ist. (...)* Pflegende Ehepartner sagen dann eher: *Ich mach das schon für meinen Mann. Ich brauch da nicht so viel. Ja? (...)* Frau Bekos-III: *Ältere denken dann, sie können's noch. (...)* Und pflegende Angehörige, also die Kinder, kommt ja dann auch die eigene Berufstätigkeit dazu. *Also, die sehen ihre Grenzen ganz deutlich und können eher dann auch, möglicherweise, auf externe Angebote dann zurückgreifen.*

Die BeKo-Mitarbeiterinnen vermuten allerdings, dass mit den jüngeren Generationen, etwa der heute 50jährigen, sich dieses Verhalten ändern werde – die Jüngeren seien es eher gewohnt, Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Eine Mitarbeiterin vermutet, die zukünftigen Älteren gingen voraussichtlich mit einem höheren Selbstbewusstsein ins Alter hinein. Zudem sei das Thema Alter und Altern aktuell im gesellschaftlichen Diskurs präsent, so dass auch deshalb ein reflektiertes, offeneres Verhalten zu erwarten sei. *Das wird ja auch gefördert, die selbstbewussten Alten.*

Gestaltungskompetenz der Betroffenen

Die Frauen des BeKo-Teams bestätigen zudem die Einschätzung der Interviewerin, manche Ältere seien nicht in der Lage, kreativ mit ihrer Situation umzugehen, Lösungen zu sehen oder diese anzunehmen. Am Beispiel der Fälle Frau Schäfer, Ehepaar Schneider-Baron und Frau Weber (Kap. I.1), die jeweils in einer oberen Etage wohnen und ohne Gehhilfe nicht

mobil sind, wurde das deutlich: Die Mitarbeiterinnen machen deutlich, sie hätten mehrfach auf die Möglichkeit hingewiesen, auch im Erdgeschoss Rollatoren vorzuhalten, um auf der Straße sicher gehen zu können. Frau Bekos-I: *Diese ganze Problematik mit der Wohnraumanpassung gehört ja auch mit dazu. Wir gucken innerhalb der Wohnungen, und auch mit dem zweiten Gehwagen, da weise ich auch immer drauf hin.* Es gäbe jedoch offensichtlich Hemmschwellen bei den Betroffenen, die eigene Situation zu verbessern: *Manche wollen es nicht, weil sie sagen, das Ding wird ihnen geklaut, und manche sagen auch, unten ist zu wenig Platz, da stellen die Kinder ihre Fahrräder alle hin und so was und da passt mein Gehwägelchen nicht mehr dazu.* Frau Bekos-II: *Und das ist auch ein Argument: Ich krieg nur einen von der Kasse gestellt.* Frau Bekos-III: *Wobei ich das net weiß* - Frau Bekos-II: *Ja, aber aus deren Sicht.*

Das BeKo-Team für alle Ratsuchenden

Aus dem skizzierten Selbstverständnis des BeKo-Teams heraus ist die Zielgruppe plausibel: Das Team will für alle Ratsuchenden da sein, unabhängig vom Anliegen, das sie haben. Wenn sich dann aber herausstellt, dass die Personen mit ihrer Frage bei der BeKo an der falschen Adresse sind, machen sie das nach eigener Aussage schnell deutlich und verweisen an andere Stellen.

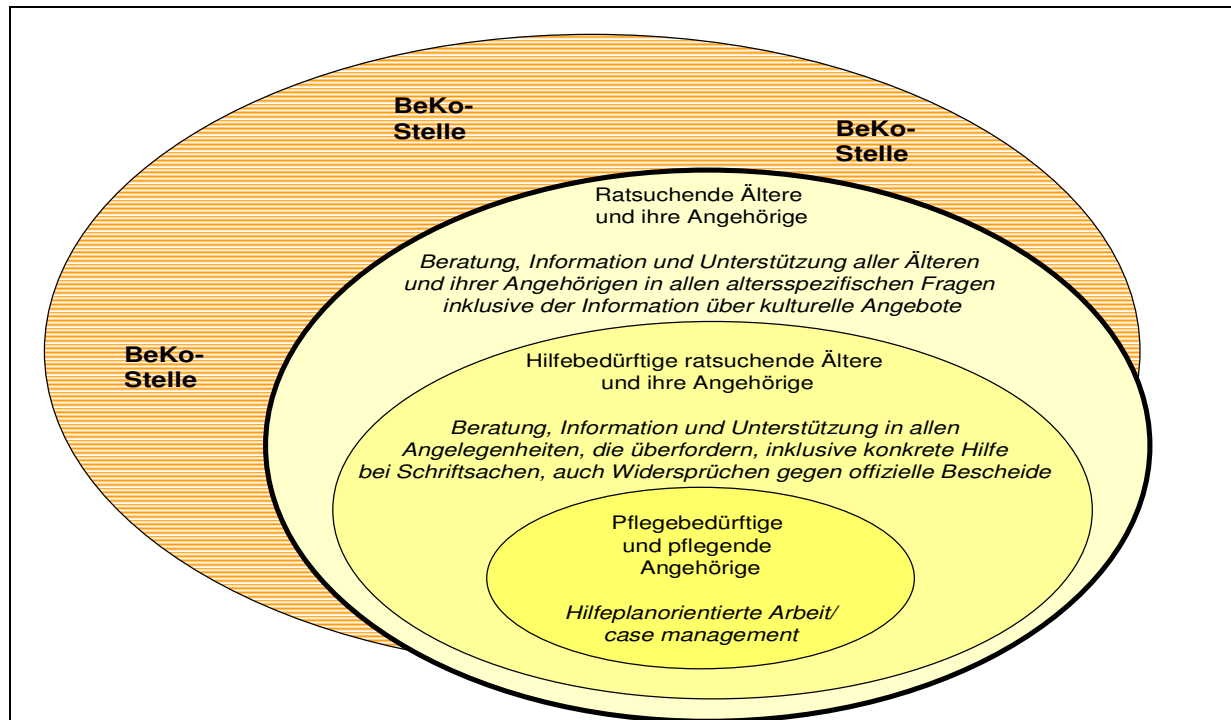
Die Frage, ob es bestimmte Problematiken gebe, die in der Auswahl der interviewten Personen für die vorliegende Studie fehlten, bejahen die Frauen. Es gäbe Gruppen von Ratsuchenden, die in der Studie nicht vertreten, aber dennoch im Alltag der BeKo-Arbeit präsent seien: Es habe im Interview-Sample keine verwahrlosten Fälle gegeben, da die Betroffenen sich schämten und der Bitte um ein Interview nicht zugestimmt hätten. Die Kontaktaufnahme laufe häufig über die Vermieter beziehungsweise Wohnungsbaugesellschaften/ Wohnungsbaugenossenschaften, die eine Verwahrlosung bemerkten. Ebenfalls fehlten Personen, die schlecht hören oder sich nicht gut verständigen könnten – diese hätten oft wegen ihrer Hör- oder Sprachprobleme die Teilnahme an der Studie abgelehnt.

Menschen mit Migrationshintergrund hätten vor allem deshalb gefehlt, weil diese Kulturen stärker als in Deutschland üblich füreinander Sorge übernähmen und sich deshalb deutlich seltener an die BeKo-Stelle wendeten; wenn eine Person aus einem anderen Kulturkreis Unterstützung benötige, beschränke sich diese überwiegend auf das Einholen von Informationen.

Insgesamt schätzen die Mitarbeiterinnen es so ein, dass sei die meisten gesellschaftlichen Schichten mit ihrem Angebot erreichten – ausgenommen seien wohl die oberen Schichten, die genügend finanzielle Mittel hätten, sich jederzeit privat zu behelfen. *Also, ich denke, aus Sicht der Oberschicht kann es sein: Wir sind ja so was – haben ja was mit Bedürftigkeit zu tun. (...) Wir sind 'ne soziale Einrichtung, und da steckt immer der Begriff bedürftig dahinter. Und für diese Schicht gibt es das ja einfach nicht – das ist ja einfach an materielle Dinge auch geknüpft. Das glaube ich, dass das eher weniger ist.*

Das Team geht damit konform mit einigen Trägervertretern, die eine ebenso umfassende Klientenauffassung vertreten, und stellen sich gegen die teilweise geäußerten Wunsch, in erster Linie hilfeplanorientierte Arbeit im Pflegefall zu leisten.

Abbildung 7: Zielgruppen und Inhalte, für die sich die Mitarbeiterinnen des BeKo-Teams in der Pflicht sehen



siehe Abbildungen 4 & 5

6.1.2. Das BeKo-Team für Netzwerksarbeit

Wir knüpfen auch für die Ratsuchenden kleine Netzwerke. (Frau Bekos)

Über die direkte Fallarbeit hinaus formulieren die Mitarbeiterinnen deutlich die Notwendigkeit der Netzwerksarbeit: Es sei extrem wichtig, Netzwerke zu den vielen unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren der Altenhilfe im weitesten Sinn zu knüpfen und zu pflegen.

- Erstens seien die Netzwerke für sie selbst nützlich, um die eigene Arbeit effektiver zu gestalten. Wenn etwa ein einfacher Antrag in einem weiter entfernten Ort ausgefüllt werden müsse, wären sie bemüht, ehrenamtlich Tätige zu den Hilfebedürftigen zu schicken; das spare der jeweiligen Mitarbeiterin (Fahrt)Zeit, in der sie andere Dinge erledigen könnte. *Das ist ja das, was wir letztes Jahr ein bisschen angefangen haben, parallel zur Einzelfallhilfe Netzwerkarbeit – diese Bestandserhebung: Was gibt es in den Gemeinden an ehrenamtlichen Strukturen, Personen, die man mit einschalten kann, wo man sagen kann: Hier gibt es einen Seniorenbeirat, ich weiß, die gehen auch mal nach Hause, machen einen Hausbesuch und füllen mal einen Antrag aus.*
- Insgesamt kann die Stelle selbst als Akteur eines Netzwerks der Träger angesehen werden, was auf einer ganz anderen Ebene der Arbeit der Mitarbeiterinnen zugute kommt: Dieses Trägernetzwerk hat den Vorteil, dass das Ansehen einzelner Träger insgesamt auf die BeKo-Stelle übertragen werde, wie die Mitarbeiterinnen berichten.

Frau Bekos-I: *Mir ist das aufgefallen, wo wir mal Prospekte verteilt haben, zum Beispiel bei Banken: ‚Legen wir net aus‘. Und wenn ich dann sag‘: Ja, Stadt und Landkreis Gießen sind auch mit im Trägerverbund: ‚Ach! Ja, dann können Sie se auslegen.‘ Also, es hat schon irgendwie ‚ne andere Bedeutung, man merkt’s manchmal an so Kleinigkeiten. (...) Man hat schon ‚ne größere Bedeutung.* Frau Bekos-II: *Ja, oder bei kirchlichen Einrichtungen können wir sagen: Wir sind auch Caritas und Diakonie!* Frau Bekos-I: *Richtig.* Frau Bekos-II: *Also, man kann dann den einzelnen Träger auch benutzen, ja, um zu seinem Ziel zu kommen.* Die Frauen berichten von einer anderen Situation, als sie Plakate hätten aufhängen wollen. Zur Unterstützung hätten sie ein auf ihre Bitte hin ein Schreiben des Oberbürgermeisters bekommen – eine solche Bitte sei nur möglich als Mitarbeiterin des Trägerverbunds. *Und dann legt man so’n Schreiben vom Oberbürgermeister vor, ja, und schon steht die Tür offen.*

- Drittens nutzen die Mitarbeiterinnen Netzwerke, um die Lage der Älteren und ihrer Angehörigen zu stabilisieren. Die Mitarbeiterinnen versuchen, für die und mit den Ratsuchenden *kleine Netzwerke* zu knüpfen, um die Selbsthilfe der Gruppen aus Angehörigen, Hilfebedürftigen und anderen Personen in Ganz zu setzen, zu erleichtern und zu stärken: Sie fragen die Ratsuchenden immer wieder, wer für welche Aufgaben herangezogen werden könnte, wer helfen könnte.
- Darüber hinaus werden Netzwerke genutzt, um Informationen einzuholen oder auszutauschen oder auch, um sich gegenseitig zu unterstützen und effektiver miteinander zu arbeiten *und dass man damit auch einen ganzen Schritt weiter kommt, was das Beratungsangebot und was die Qualität der Beratung anbelangt. Wenn jede zweite Beratung inzwischen – oder jede dritte mittlerweile Demenzberatung ist, dann helfe das Wissen aus dem Austausch mit den Dienstleistern.*

Aus dieser breit aufgestellten Netzwerksarbeit resultiert das große Spektrum an Wissen über die Situation in Stadt und Landkreis, das als Basis für die Altenhilfeplanung dienen kann, von dem die Träger berichtet haben (vgl. Kap. 3).

6.1.3. Das BeKo-Team als Anzeiger für Entwicklungen in der Altenhilfe und mit Steuerungsfunktion

Wir (...) haben eine Umfrage gemacht, das waren über 60 Fragebögen. (Frau Bekos)

Neben seiner originären Aufgabe als Unterstützer der Hilfebedürftigen sieht das BeKo-Team seine Aufgabe darin, seine Stellung in der Mitte des Netzwerks in Kombination mit dem Wissen um individuelle Problematiken zu nutzen, um Entwicklungen anzuzeigen und zu überprüfen, Angebote zu steuern und Erkenntnisse an die Verantwortlichen weiterzugeben.

Hier treffen die Aussagen der Träger, nach denen die BeKo-Stelle als Instrument der Altenhilfeplanung und auch zur besseren eigenen Planung genutzt werden kann, mit denen der Mitarbeiterinnen zusammen. Eine Mitarbeiterin spricht selbst von einer *steuernden Funktion*, ja. Nach Aussage der Frauen gilt die BeKo-Stelle als Autorität in den sozialen

Gremien: Durch die aktuellen Kenntnisse über die Bedarfe in der Gruppe der Älteren und Angehörigen, über Handlungsmöglichkeiten und über die regionalen Verhältnisse hätten sie ein sehr komplexes Wissen, was diese wertschätzten und auch bei Bedarf abfragten.

Anzeiger von Entwicklungen

Die Frauen des BeKo-Teams beobachten, dass sich vor allem zwei Problematiken in letzter Zeit entwickeln, die in den vergangenen Jahren weniger dominant gewesen sind: Verwahrlosung und Demenz.

Sie hätten übereinstimmend den Eindruck einer deutlichen Zunahme der Verwahrlosungsproblematik: *Wir sehen da massive Probleme auf uns zukommen. Nicht nur auf uns, auch auf die Gesellschaft.* Um diesen Eindruck zu überprüfen, haben die Frauen einen Fragebogen für Wohnungsbauunternehmen und andere Dienstleister entwickelt und an diese verschickt. Es habe einen Rücklauf von 45 Prozent gegeben, womit sie sehr zufrieden gewesen seien. Deutlich sei geworden, dass die Verwahrlosungsproblematik auch aus Sicht der Dienstleister, beispielsweise Vermieter, zunehme: *Wir haben die Verwahrlosung sehr im Blick im Moment. (...) Wir haben alle Dienstleister angeschrieben, haben eine Umfrage gemacht, das waren über 60 Fragebögen, weil: Wir wollten unsere Erfahrungen und Vermutungen, noch mal auf – verstärken durch die Aussagen, und es hat sich bestätigt. Also, ich war überrascht über die Zahl der Meldungen. Ne Frage war: ‚Wie viel verwahrloste Fälle haben Sie im letzten Jahr betreut oder sind in Kontakt gewesen.‘ Das war ganz interessant.*

Zweck der Erkenntnisse sei es, Maßnahmen und Strategien zu entwickeln, um möglichst frühzeitig zu betroffenen Haushalten Zugang zu erhalten. Entsprechend ist das Team tätig geworden: *Wir haben auch 'ne Stellungnahme dazu vorbereitet. (...) Diese Stellungnahme (...) sollte noch in die Steuerungsgruppe rein, sollte dort verabschiedet werden – da die Steuerungsgruppe wegen der Umstrukturierung durch den Pflegestützpunkt eine Zeitlang pausiert hat, ist das Vorhaben nun etwas ins Stocken geraten. Und da muss im Vorfeld was passieren. Denn wenn das Kind dann in den Brunnen gefallen ist, sind uns die Hände fast schon gebunden. Denn das Aufbauen von Vertrauensverhältnissen ist ja ein unglaublich langer Prozess. Es klappt in dem einen oder anderen Fall, denn wenn die Kooperationsbereitschaft dann irgendwann kommt, weil dann eine Vertrauensbeziehung da ist, dann hat man schon – ist man schon einen ganzen Schritt weiter. (...) Das ist unser Netzwerk, das wir haben: Ein Tastendruck, und dann gehen 60 E-Mails raus.*

Auch zum Thema Demenz hätten sie eine Fragebogenaktion durchgeführt, indem sie spezifische Angebote abgefragt und eine Liste angelegt hätten, um die betroffenen Älteren und Angehörigen aktuell über die Leistungen informieren zu können.

Das Wissen wird unterschiedlich eingesetzt: Während die Erkenntnisse zur Verwahrlosungsproblematik in einer Stellungnahme mündeten, die *raus in die Politik* gehen soll, sind die Kenntnisse zum Angebot für demenziell erkrankte Menschen und ihre Angehörigen allein für Beratungszwecke bestimmt.

Steuerung durch Transparenz

Der Gedanke, dass die BeKo-Stelle mit ihren Nachfragen nach jeweiligen Angeboten das Angebot nicht nur erhebt sondern gleichzeitig beeinflusst (vgl. Kap. 3.3.2.), ist den Mitarbeiterinnen offensichtlich neu. Darauf angesprochen können sie den Sachverhalt jedoch bestätigen: Sie berichten von ihrer Umfrage, in der sie Angebote der Einrichtungen speziell für Menschen mit Demenz abgefragt hätten, sowohl in stationären, teilstationären wie auch ambulanten Einrichtungen, Angebote von professionellen wie ehrenamtlichen Kräften. In diesem Zusammenhang stellten sie fest, dass manche Anbieter aufgrund der Nachfragen und Informationen über die Angebote anderer neue Leistungen in ihr Angebot aufnahmen. *Da haben sich auch schon Sachen geändert, dass wir dachten: Aha. Da ist abgeguckt worden.* Es leuchtet ihnen deutlich ein, dass diese Abfragen auch zu einer Angebotsverbesserung führen werden, was ihnen sichtlich Freude macht.

Auf den Eindruck angesprochen, allein das Abfragen von Informationen sei ein gewisser Druck für Anbieter (s. Kap. 3.3.2.), bestätigen die Mitarbeiterinnen diesen: sie würden das nicht planen oder gezielt beabsichtigen,

In diesem Zusammenhang sehen sie Vorteile der Transparenz im Altenhilfesystem insgesamt: *Oder die Träger rufen an, wir wollen mal die Preisliste der Pflegeheime haben.* Die Träger könnten sich nicht offen gegenseitig fragen – über die BeKo-Stelle aber, die die Listen erstelle und sie als öffentliche Information für jeden vorhalte, seien neue Möglichkeiten der Informationsbeschaffung gegeben. *Unsere Listen sind ja nicht nur für die Klienten, die sind auch heiß begehrt bei den Trägern. (...) AS: Das heißt, Sie sind nicht allein Ansprechpartner für die Älteren und Angehörigen, sondern auch für die Träger?* Frau Bekos-I: Ja. Frau Bekos-II: *Nicht nur für die Träger, alle Anbieter hier.* Frau Bekos-III: *Auch private Anbieter, die jetzt nicht bei uns im Trägerverbund drin sind.* Durch die Informationen, die die BeKo-Stelle sammle und öffentlich herausgebe, werde Transparenz zumindest teilweise geschaffen. Davon würden nicht allein diejenigen profitieren, die die Stelle trügen, sondern auch die anderen Anbieter. Mit Preislisten von Angeboten, die nicht mit Pflegekassen ausgehandelt würden, etwa haushaltsnahen Dienstleistungen, verhielte es sich jedoch anders – erstens wechselten die Preise öfter, zweitens sei das *ein anderer Sektor*, weil es private Anbieter seien, die nicht per se öffentlich seien. Hier existieren zwar Listen mit Anbietern, jedoch ohne Preise.

Insgesamt sei die gegebene Transparenz nur möglich, weil alle großen Träger beteiligt seien. Zwar könnte auch ein einzelner Verband versuchen, Listen zu erstellen – er würde dann aber sicherlich nicht die Auskünfte der anderen, die ja auch Konkurrenten seien, bekommen.

6.2. Die BeKo-Mitarbeiterinnen im Team

6.2.1. Die Mitarbeiterinnen im BeKo-Konstrukt

Vorteil ist ganz klar, dass wir hier alle Informationen bündeln. Dass wir den Überblick haben. (Frau Bekos)

Team-Konflikte

Die Interviewerin berichtet den Frauen des BeKo-Teams von den Aussagen zweier Vertreter der Träger, wonach die Verantwortung für das Funktionieren der Zusammenarbeit im Team den Frauen selbst überlassen bliebe (Kap. 3.). Die Frauen tauschen spontan Blicke aus, die deutlich machen, dass sie über diesen Sachverhalt schon einmal geredet haben. Eine Frau sagt: *Ja, das kann man so sehen.* Eine andere: *Meine Vermutung, klar. Deswegen wollen sie ja 'ne Leitung haben. (lacht)* Die Mitarbeiterinnen möchten das jedoch nicht weiter kommentieren.

Das Team gegenüber dem Landkreis als Leistungsgeber

Dass es für die Mitarbeiterinnen problematisch sein könnte, Ratsuchende zu unterstützen, wenn diese Unterstützung nachteilige Folgen für einen der Träger der BeKo haben könne, etwa wenn Widerspruch eingelegt werde gegen einen Grundsicherungsbescheid, ist sowohl im Gespräch mit einem Trägervertreter (Kap. II.3.) wie auch mit einem Vertreter der anderen Akteure (Kap. II.4.) thematisiert worden. Die Frauen werden deshalb auch darauf angesprochen

Frau Bekos-I: Jetzt wird's heikel. (Allgemeines Gelächter)

AS: *Wie ist das für Sie?* Das Team beschreibt daraufhin Fälle, die auf den ersten Blick problematisch schienen, aber allesamt hätten gut gelöst werden können. *Heikle* Momente scheinen also nicht zu existieren:

Frau Bekos-I: Also, ich denke, grundsätzlich nehmen wir die Menschen ernst, die zu uns kommen, mit ihrer Wahrnehmung. (...) Das ist die psychosoziale Ebene, auf der wir arbeiten, und dann gibt's die reine Informations- und Beratungsebene. (...) Oft ist es auch so, dass wir sagen müssen: Ja, der Grundsicherungs- Leistungs- Berechnungsbogen stimmt. Manche kommen und sagen: Überprüfen Sie doch mal. Ich hab den Eindruck, ich krieg zu wenig Geld. Dann gehen wir das durch, in der Regel stimmt's.

Die Kolleginnen bestätigen die Aussage: Meist sei die Situation derart, dass sich Ratsuchende mit den Bewilligungsbescheiden an sie wendeten und sich dann bei der Prüfung ergebe, dass der Bescheid richtig sei. Nur in wenigen Fällen seien für sie Fehler ersichtlich; dann riefen sie bei der zuständigen Stelle an und klärten den Fall. Auch das sei normalerweise kein Problem, denn wenn die Ratsuchenden das Recht auf eine Leistung hätten, gäbe es keinen Grund, die Leistung zu verweigern: Auf der sachlichen Ebene sei eine gute Zusammenarbeit unproblematisch.

Generell helfe es oft, mit der zuständigen Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter direkt zu sprechen, das führe üblicherweise zu einer Lösung. *Ich häng mich dann auch öfters mal ans Telefon und frag bei den Sachbearbeitern nach, wie ist denn der Stand der Dinge, und*

hab' dann oft auch auf die Art und Weise Positives erreichen können. Sie berichtet, oft seien es schlicht Informationen, die fehlten und die ausgetauscht werden müssten, um Lösungen zu finden, mit denen alle zufrieden seien: Ich bin in der Praxis, die sitzen an ihrem Schreibtisch. Und wissen nicht, wie die Situation Zuhause ist. Und sagen dann: Na ja, wenn sie den ganzen Tag Zuhause sitzt, und die Heizung muss den ganzen Tag laufen ...

Dazu käme: Das Gesetz, das ist alles nicht so ganz einfach, und jeder einzelne Part von Unterstützungsmöglichkeiten, die es gibt, ist bei einem anderen Sachbearbeiter des Sozialamtes, das muss man wissen. Es sei dann ihr Interesse, die Älteren oder ihre Angehörigen über ihre Rechte aufzuklären: Das und das steht ihnen zu, dort und dort können Sie das beantragen. Und da kann man dann auch manches mit abfangen. Ältere hätten immer wieder den Eindruck, zu wenig zu bekommen: ‚Ich komm damit net klar, mit dem Geld der Grundsicherung, ich versteh das nicht.‘ Meist sei aber der Antrag richtig berechnet. Wenn die betroffenen nun Alternativen aufgezeigt bekämen, an welchen Stellen sie weitere Leistungen beantragen könnten, sei ihnen geholfen und viele besänftigt. Und dann sucht man sich all die kleinen Teilbeträge zusammen, dass es dann nachher doch einigermaßen geht.

Eine Mitarbeiterin führt weiter aus: Um das Moment des Heiklen käme man auch herum, weil oft nicht bekannt sei, dass die BeKo-Stelle bei dem Antrag geholfen habe – die Anträge würden auf den Namen der Hilfesuchenden selbst eingereicht. Die müssten dann schon anhand des Antrags ahnen: Ach, das ist doch das Schriftbild von der BeKo. Ja? Das – gibt's ja auch Mittel und Wege. Zudem kämen sie üblicherweise nicht in die Situation, gegen Entscheidungen des Landkreises handeln zu müssen: Viele Schritte, nachdem wir das (einen Widerspruch eingelegt, AS) dann gemacht haben, bleiben ja nicht, außer dann zum Notar zu gehen oder zum Rechtsanwalt oder eben andere juristische Unterstützung zu holen.

Problematisch sei es eher, wenn eine Fallbearbeitung zu lange dauere. Wir haben Situationen gehabt, da haben wir auch 'ne Rückmeldung gegeben, wenn zum Beispiel es vier Monate dauert, wenn wir einen Antrag auf Hilfe zur Pflege stellen und es kam und kam net weiter und die Leute waren net Zuhause versorgt. Dann geht das in die Steuerungsgruppe rein. Auf diesem Weg seien schon einige Fälle beschleunigt worden; in solchen Fällen sei oft eine Mitarbeiterin im Urlaub, eine krank, eine habe gekündigt – durch die BeKo-Nachfrage seien solche Engpässe dann aufgedeckt worden und hätten gelöst werden können.

AS: Was ist denn dann heikel?

*Frau Bekos-I: Also, heikel in dem Sinn, dass man öfters Mediator sein muss. Das ist einfach so. Ja? Da – es gibt Situationen, da verhärten sich die Fronten auch. Und da muss man gucken, nicht Position zu beziehen – ich hab ja gesagt, wir nehmen – die Wahrnehmung von den Klienten nehmen wir ernst, vorstellbar ist auch zum Teil, was die erzählen können, auf der anderen Seite weiß man auch, wie hoch der Druck ist heute bei **allen**, ja? Und da noch 'ne Komponente zu finden, sagen wir mal, dass man 'ne vertrauensvolle Atmosphäre aufbauen kann, ist oft 'ne Gradwanderung. Und da gibt es Situationen, da müssen wir*

*einfach Mediator sein. Dass wir dann auch, so wie die Frau Bekos sagt, anrufen beim Sozialamt und **versuchen**, das ein Stückweit zu entschärfen. Weil - das eine ist einfach: Was steht mir zu vom Gesetz?, und das andere ist: Wie werde ich behandelt? Wie geht man mit mir um? (...) Wir haben eine gute Zusammenarbeit, Gott sei Dank, da bin ich auch sehr froh, 'ne zuverlässige, verbindliche Zusammenarbeit mit allen Behörden und Ämtern, aber manchmal macht man die Erfahrung, wenn jemand mitbekommt, dass die BeKo mit eingeschaltet wird, werden auch die Klienten anders behandelt. So. Das meine ich mit heikel. Ja? Und manchmal muss man Mediator spielen.*

Das Team mit Kraft durch Wissen

Ähnlich wie die Träger betonen auch die Mitarbeiterinnen des Teams, wie gut sie über alles Bescheid wüssten. Sie pflegen ein weites Netzwerk, kennen umfassend die Angebotstruktur und erhalten darüber hinaus Einblicke sowohl in Interna von Anbietern als auch von den jeweiligen Trägern der BeKo-Stelle. Auf den Satz „Wissen ist Macht“ wollen sie sich jedoch übereinstimmend nicht festlegen lassen: Sie fühlen sich deutlich in die geltende Hierarchie eingebettet und streben vor allem danach, ihre Arbeit gut erledigen zu können.

Vorteil ist ganz klar, dass wir hier alle Informationen bündeln. Dass wir den Überblick haben – nicht nur, was bei uns intern bei den Trägern läuft, sondern dass wir auch den Überblick über das Angebot hier in der Region haben. Das läuft hier alles zusammen. (...) Also, so isses. Das ist spannend, das ist interessant, und das ist - erlebe ich als großen Vorteil.

Das Empfinden eines Vorteils wird auch an anderer Stelle deutlich, als eine der Frauen über die Verhandlungen zum neuen Pflegestützpunkt berichtet, die seit mehreren Monaten geführt werden und zum Zeitpunkt des Gesprächs kurz vor dem Abschluss stehen sollen: Sie selbst, aber im Wesentlichen auch die BeKo-Träger, sind in die Verhandlungen nicht einbezogen, was sie nicht in Ordnung finden; die Frauen scheinen einen Widerspruch zu empfinden, einerseits selbstständig, selbst bestimmt zu arbeiten und sehr gute Resonanz zu bekommen, andererseits für die Neustrukturierung der örtlichen Angebote ihre Kompetenzen nicht einbringen zu können; sie stehen dem hilflos gegenüber. Gleichzeitig meinen die Frauen, sie seien zum Teil besser informiert als ihre direkten Vorgesetzten, die Geschäftsführer, was die Ungerechtigkeit in ihrem Empfinden zumindest ein wenig wettmacht. *Ja, also die Pflegekassen sind in Verhandlung mit dem Landkreis. Es verhandelt ausschließlich der Landkreis (...), und die Geschäftsführung der BeKo (...) ist wohlwollend mit aufgenommen worden. (...) Weil, das Gesetz sieht vor, dass Landkreis und Pflegekassen verhandeln und die Träger außen vor bleiben. Das war auch Wunsch der Pflegekassen, ja, weil, in Hinblick auf die Trägerneutralität. Die Informationen zu den Verhandlungen werden über die Steuerungsgruppe kommuniziert, wie offen das alles läuft, weiß im Grunde keiner. Mein Eindruck ist, dass wir mehr wissen als die Träger. Hier läuft eben doch alles zusammen. AS: Inwiefern haben Sie mehr Informationen? Frau Bekos: Weil wir's dann auf informellem Weg doch irgendwie kriegen.*

Dennoch fühlen sich die Frauen offensichtlich gekränkt: *Wir sind überhaupt nicht dabei, werden überhaupt nicht gefragt, wissen nicht, was über unsere Köpfe hinweg entschieden (...) wird.*

Bedauerlich finden die Frauen, dass es in Hessen keine vergleichbaren Strukturen gibt, so dass sie sich nicht mit anderen, die in einer ähnlichen Situation sind, austauschen können: *Wir sind halt die Exoten hier, mit diesem Trägerverbund, das gibt's sonst nirgends.* Allerdings sind sie zugleich deutlich stolz auf das Exotentum, weil sie den Weg des trägerübergreifenden Angebots den richtigen finden.

Das Team gegenüber der Steuerungsgruppe

Auf die Frage, ob es Stellen gäbe, wo sie sich als Mitarbeiterinnen mehr Unterstützung wünschten, nennt eine Mitarbeiterin die Steuerungsgruppe. Wenn es ihre Aufgabe sei, den Versorgungsmarkt transparent zu halten und auf Versorgungslücken hinzuweisen, *dann kann ich so sagen: Wenn wir schon Jahresberichte erstatten, dann soll auch bitte was passieren und nicht irgendwas in der Schublade verschwinden. (...)* Wobei, *wir kriegen's auch nicht immer mit, vielleicht passiert's auch:* Sie erinnert sich, im vergangenen Jahr habe jedes Kreistagsmitglied einen Jahresbericht bekommen, *das kenn ich von keiner Beratungsstelle.* Es macht sie sichtlich stolz, dass ihre Arbeit gewürdigt wird und in die politische Arbeit einfließt. *Da merkt man ja auch die Bedeutung, die BeKo ja offensichtlich hat: Jeder Einzelne wollte diesen Jahresbericht haben.*

Die Steuerungsgruppe steuere die Finanzierung, sie sei Mittler, indem sie Themen in die einzelnen Gremien gebe, es sei ihre Aufgabe, die Richtung der BeKo-Stelle insgesamt im Blick zu haben und die Inhalte zu lenken, oder auch, weitere Träger zu suchen, was allerdings leider bisher nicht zum Erfolg geführt habe. *Also, die Finanzierung sicherzustellen, würde ich sagen, ist deren Hauptaufgabe.* Zurzeit seien sie gefordert in der Diskussion um den Pflegestützpunkt, sich einzubringen und die BeKo-Interessen zu vertreten.

Frau Bekos-I: *Und sie unterstützen uns.* Frau Bekos-II: *Ja.* Frau Bekos-I: *Wir haben 100 % Unterstützung.* Die Steuerungsgruppe sähe ihre Arbeit, wisse sie zu schätzen und zu würdigen und sei fürsorglich ihnen gegenüber, *also nicht so'n Chef der sagt: Ihr müsst, ihr müsst, ihr müsst (...)* und die auch wissen, dass es in der Personalbesetzung langfristig nicht weitergehen kann. AS: *Weil es nicht reicht?* Frau Bekos-I: *Ja, jaja.*

6.2.2. Die Mitarbeiterinnen im BeKo-Team

Also, sagen wir mal so, die Konfliktphase haben wir ja nun hinter uns. Das war am Anfang sehr schwierig. (Frau Bekos)

Die Arbeit im BeKo-Team ist für die Frauen sowohl von Vorteil wie auch problematisch.

Problematisch ist erstens das Konstrukt, dass jede Frau zu unterschiedlichen Bedingungen arbeitet, also beispielsweise unterschiedliches Gehalt für die Arbeit im Team bekommt oder unterschiedliche Urlaubsansprüche hat.

Dennoch betonen die Frauen übereinstimmend, diese Probleme seien vor allem zu Beginn präsent gewesen, heute sei es deutlich entspannter. Die aktuelle Brisanz wird unterschiedlich eingeschätzt: Während eine Mitarbeiterin meint, die Situation sei inzwischen geklärt, zögert eine andere. Sie sagt, sie müsse die Situation als nicht zu ändern akzeptieren. Es ist offensichtlich, dass die Regelung in einem deutlichen Widerspruch zu ihrem Verständnis von Gerechtigkeit steht: Frau Bekos-I: *Es ist kein Nachteil, dass wir alle*

unterschiedlich verdienen, weil wir drüber reden - wobei nicht jeder genau weiß, was der andere hat. Frau Bekos-II zeigt mit ihrem Blick deutlich, dass sie das anders sieht, und ergänzt, darauf angesprochen: *Kein Nachteil würde ich nicht gerade sagen, also, es ärgert schon, wenn man weiß: Andere verdienen viel mehr als ich oder so. (...) Sagen wir mal: Für mich ist das so: Es sind Bedingungen, die sind so. Und wenn ich hier eingestellt worden bin unter den Bedingungen, muss ich sie akzeptieren. Und dann bringt es mir nichts, dass wir dann untereinander einen Konflikt da draus machen. Da muss ich dann sagen: Das sind die Bedingungen, ich kann sie net ändern, ich muss jetzt damit mich arrangieren. (...) Man muss es einfach ausklammern. Das heißt aber net, dass ich das jetzt toll finde. (...) Und ich denke, das haben wir auch alle geschafft, dass das jetzt nicht das Thema war, was jetzt dann unsere gemeinsame Teamarbeit, oder überhaupt: der Umgang mit uns im Team, beeinflusst.* Die dritte äußert sich nicht zu dem Thema, blickt aber aufmerksam und deutlich gespannt zwischen den beiden Mitarbeiterinnen hin und her.

Damit bestätigt sich die Einschätzung aus den Gesprächen mit den zweien der Geschäftsführer der Wohlfahrtsverbände (Kap. II.3.): Dass die Frauen zu unterschiedlichen Bedingungen beschäftigt sind und auch verschiedene Positionen im Team selbst haben, ist unterschwellig nicht gelöst und möglicherweise auch ein nicht lösbares, systemimmanentes Problem. Dennoch scheint insgesamt das Konkurrenzproblem weniger gravierend als es zu vermuten wäre.

Von Vorteil scheint die Fallarbeit selbst zu sein, über die die Mitarbeiterinnen in regelmäßigem Austausch stehen: Die Frauen sprechen wiederholt von der *Freiheit*, die sie in der Ausübung ihrer täglichen Arbeit genießen. Wie oben berichtet, gibt es einen unterschiedlichen Umgang damit, wie weit die konkrete Hilfe vor allem gegenüber den hilfebedürftigen Älteren gehen darf und soll. Die Frauen sehen vor allem Vorteile darin: *Das ist eigentlich das Schöne, dass das bei uns individuell – ja, gemacht werden kann. Jede hat ja ihren Einzugsbereich, und es ist die Freiheit jeder Einzelnen, selbst zu entscheiden, inwieweit man sich hier einbringen kann oder nicht.* Eine andere bestätigt das: *Das ist natürlich 'ne schöne Sache, diese Möglichkeit der Gestaltung.* Auch sie redet von der Freiheit in der Arbeitsgestaltung, die sie sehr schätze. Zwar ist deutlich spürbar, dass die unterschiedlichen Auffassungen vom „richtigen“ Maß an Hilfestellung wiederholt zu Diskussionen und auch gegenseitiger Kritik geführt haben – dennoch besteht in der Grundhaltung Einmütigkeit: Individuelle Unterschiede in der Arbeitserledigung seien normal und auch an anderen Stellen üblich.

Unterstützt wurde das Team bis 2006 durch eine begleitende Supervision, die inzwischen allerdings nicht mehr stattfindet und vom Team durch eine wöchentlich stattfindende interne Sitzung zur Fallbesprechung ersetzt worden ist. Obwohl die Hierarchie der BeKo-Stelle eine Leitungsfunktion vorsieht, versuchen die Frauen, die inhaltlichen Fragen und Strategien in der Fallarbeit gleichberechtigt zu klären. Neben dem vereinbarten regelmäßigen Termin zur Fallbesprechung tauschen sich die Mitarbeiterinnen bei Bedarf spontan aus: *Wir sind im Grunde, was Fälle anbelangt, im regelmäßigen Austausch. Wenn's wichtig ist, auch zwischendurch. Da wird mal schnell die Kollegin gefragt. Also da ist die Zusammenarbeit super, ne, das muss man wirklich sagen. Und das ist auch offen, hab ich den Eindruck: Ich*

komm hier einfach an meine Grenzen, ich komm hier einfach nicht weiter, oder habt ihr noch 'ne Idee, das geht mal zwischendurch, aber wir haben auch einen festen Termin.

Ein weiterer Faktor, der die Frauen als Team zusammenwachsen lässt, ist ihre gemeinsame Situation: Sie sind nicht nur tägliche Kolleginnen, die die gleiche Arbeit tun und sich regelmäßig darüber austauschen, sondern „sitzen in einem Boot“, sind gleichermaßen jedes Jahr von Neuem von Diskussionen um den Weiterbestand der BeKo-Stelle betroffen; für alle ist die Arbeitssituation seit dem Bestehen der Stelle unsicher, wobei im Falle des Schließens der Stelle zwei der Kolleginnen vom Verlust des Arbeitsplatzes, die anderen beiden von einem neuen Aufgabenbereich bei ihrem Träger betroffen wären. Sie stehen dem gemeinsam gewissermaßen hilflos gegenüber, zumal sie aus den Entscheidungsprozessen ausgeschlossen sind.

6.2.3. Die Mitarbeiterinnen im Verbands-Team

Die anderen Kollegen, also – eigentlich sind das ja die „echten“ Kollegen, sag' ich jetzt mal, die finden das eher merkwürdig. (Frau Bekos)

Die Frauen sprechen über die Zusammenarbeit im BeKo-Team. Die Einbindung in die Mitarbeiterschaft des eigentlichen Trägers, bei dem die Frauen jeweils angestellt sind, wird nicht thematisiert. Es entsteht der Eindruck, dass die Frauen über diesen Aspekt ihrer Arbeit nicht miteinander sprechen: Sie alle sind zwar in das BeKo-Team eingebunden; dieses Team besteht aber aus Frauen, die jeweils andere Arbeitgeber haben. Sie stehen deshalb in gewisser Weise außerhalb des eigenen Verbandes: *Die anderen Kollegen, also – eigentlich sind das ja die „echten“ Kollegen, sag' ich jetzt mal, die finden das eher merkwürdig. (...) Für die ist es schwer vorstellbar, dass man hier in 'nem guten Team konkurrenzlos zusammenarbeitet. (...) Gut, letztendlich hat man mit denen ja auch wieder relativ wenig zu tun. Für die ist das ja auch wieder was Exotisches. (...) Also, ich bin die Einzige, die irgendwie ausgegliedert ist – und das ist bei euch wahrscheinlich auch so, oder? (...) Also, ich bin die Einzige, die jetzt hier keine Kollegen noch von der xxx hat.*

Dennoch bietet dieses Konstrukt auch Vorteile: *Ja, es ist schon 'ne schöne Sache, dass wir net grad unsere Chefs dann mit hier sitzen haben und wir haben unseren Auftrag, und wie wir den erfüllen, haben wir 'n stückweit freie Hand, das umzusetzen. Und – das macht schon Spaß, auch zu wissen, ich kann mich da kreativ einbringen, und wie ich mir das vorstelle, kann ich's ein stückweit auch so machen.*

Sehr positiv sei auch, dass sie bei den vier beteiligten Wohlfahrtsrägern in mancher Hinsicht wie eigene Mitarbeiterinnen behandelt würden. Das zeige sich etwa, wenn eine der Mitarbeiterinnen bei einem der Träger anrufe, der nicht ihr eigener Arbeitgeber sei – sie würden alle dieselben Auskünfte und Unterstützung erhalten als BeKo-Mitarbeiterinnen. Die Frauen könnten sogar als BeKo-Teammitglied Fortbildungen der jeweils anderen Träger besuchen, *das würde es sonst nicht geben, ja. Also, das – das mischt sich hier einfach.*

Dass die fehlende Einbindung in eine feste Kollegenschaft von Nachteil sein kann, wird am Beispiel des geplanten Pflegestützpunktes deutlich. Im November 2009, als das gemeinsame Gespräch stattfindet, liegt ein halbes Jahr hinter dem Team, das besonders

gravierend war bezüglich der Furcht, die BeKo-Stelle aufgeben zu müssen und eigenen beruflichen Veränderungen vorzustehen – wegen der Diskussionen um den geplanten Pflegestützpunkt war zwei der Frauen von den jeweiligen Trägern vorsorglich gekündigt worden, den beiden anderen drohte die Aufgabe der Arbeit in der BeKo-Stelle, aber der Erhalt des Arbeitsplatzes mit neuem Aufgabenbereich beim Träger. Auch wenn zum Zeitpunkt des Interviews die Lage entspannter ist und die Kündigungen um ein halbes Jahr verschoben sind, bleibt die generelle gemeinsame Unsicherheit und ein gewisses Ausgeliefertsein der Lage gegenüber. Dass sie verschiedenen Trägern angehören, scheint ihre Hilflosigkeit zu verstärken, weil sie ihren jeweiligen Arbeitgebern jeweils alleine gegenüberstehen und sich nicht mit anderen Betroffenen in ihrem „echten“ Kollegenkreis solidarisieren können.

Zum Zeitpunkt des Gesprächs sind sie rudimentär über den Stand der Diskussionen informiert. Nach ihrem Wissen ist geplant, eine Doppelstruktur aufzubauen: Der Pflegestützpunkt soll in einem Teil der Räume der BeKo, aber dennoch räumlich und organisatorisch getrennt betrieben werden. Keine der Frauen hält dieses Konstrukt für sinnvoll. Soweit sie informiert sind, soll eine der Frauen aus dem Team in den Pflegestützpunkt wechseln. Sie befürchten, dass diese Frau sich den Vorgaben der Kasse angleichen müsste: Es gäbe vermutlich klarere Regeln, mehr Dokumentationsarbeit und weniger inhaltliche Freiheiten. Zudem wäre diese Frau nicht länger Mitglied des BeKo-Teams, sondern Angehörige des Pflegestützpunktes – und trotz aller Unstimmigkeiten verstehen sich die Frauen gut und haben durch viele Diskussionen eine ungefähr einheitliche Linie gefunden, die von allen akzeptiert werden kann. Das aufzugeben ist zum Zeitpunkt des Gesprächs keine bereit.

Möglicherweise wäre die Position des Teams im Geschehen eine andere, wenn es einem einzigen Träger angehören würde: Dann wäre es vermutlich leichter, gemeinsam Position zu beziehen und die eigene Kompetenz in Entscheidungen einzubringen.

6.3. Die BeKo-Stelle im Altenhilfesystem

6.3.1. BeKo-Stelle als nicht-amtliche Stelle im System

Es ist eigentlich ganz klar, wenn jemand einen Widerspruch machen will weil er der Meinung ist, er hat nicht die richtige Pflegestufe zum Beispiel bekommen, dann hat der keine Lust zur Pflegekasse zu gehen. (Frau Bekos)

Tägerübergreifendes Konstrukt

AS: *Was mir auch immer wieder begegnet ist, war die Einschätzung, wie wichtig es sei, dass die BeKo im Trägerverbund geführt wird, kein Amt ist oder eine Behörde. Wie sehen sie das?* Frau Bekos-I: *Oh ja!* Frau Bekos-II: *Ohohoh.* Frau Bekos-III: *Ja, genau. (Gelächter)*

Die Mitarbeiterinnen beurteilen das trägerübergreifende Konstrukt der BeKo für die inhaltliche Leistung deutlich als positiv: Die Beteiligung der unterschiedlichen Akteure biete *nur Vorteile*, um den Älteren und ihren Angehörigen eine sachlich neutrale Unterstützung bieten zu können. Die Klientinnen und Klienten betonten oft von sich aus, es sei ihnen

wichtig, eine neutrale, sachlich-richtige Beratung zu erhalten; das sei ein wesentlicher Grund für sie, sich an die BeKo-Stelle gewandt zu haben.

Viele Ratsuchende zeigten ein generelles Misstrauen gegenüber denjenigen Stellen, die selbst Leistungsträger seien. Frau Bekos-I: *Es ist eigentlich ganz klar, wenn jemand einen Widerspruch machen will weil er der Meinung ist, er hat nicht die richtige Pflegestufe zum Beispiel bekommen, dann hat der keine Lust zur Pflegekasse zu gehen. (...) Also, da ist schon die Hemmschwelle, sich überhaupt Unterstützung zu holen, bei uns doch wesentlich geringer.* Frau Bekos-II: *Das merkt man besonders deutlich, wenn es um wirklich detaillierte Informationen geht, wo man selbst manchmal die Antwort nicht weiß und die Kassen ja auch unterschiedlich damit umgehen. Dass man dann sagt: ‚Rufen Sie doch mal bei Ihrer Kasse an und fragen.‘ ‚Aber da krieg ich doch keine neutrale Auskunft!‘ Von Kostenträgern werde keine sachlich neutrale Auskunft erwartet.*

Manchmal gebe es auch Ratsuchende, die unterschiedliche Informationen hätten und deshalb eine unabhängige Einschätzung einholen wollten – sie berichteten beispielsweise, sie hätten von Kostenträgern die Auskunft bekommen, eine Leistung sei nicht möglich, dann aber in einem anderen Zusammenhang gehört, sie hätten doch ein Anrecht auf diese Leistung. *Die rufen dann gerne mal bei uns dann an und lassen sich das bestätigen.*

Ein anderer Aspekt wird ergänzt: Da die Träger in der Bevölkerung anerkannt und etabliert seien, kämen Kundinnen und Kunden jedes einzelnen Trägers zur BeKo-Stelle – und die Stelle erreiche damit ein weit größeres Spektrum an Ratsuchenden, als es ein einzelner Träger je alleine möglich wäre. Frau Bekos-I: *Ich find's halt einfach toll, von Anfang an fand ich das toll, dass wir so eingebunden sind in den einzelnen Trägern. (...) Das heißt, sehr viele, die Hilfe brauchen, rufen erst mal bei der Kirche an, oder bei der AWO (...) und wenn die Anrufe dort eingingen, haben die gesagt: Ja, das ist ein Thema für die BeKo, und da sind die Leute dann gleich an uns verwiesen worden, und das fand ich einen großen Vorteil. Also, wo ich früher gearbeitet hab', in anderen kleinen Verbänden, die haben es viel schwieriger, sich erst mal bekannt zu machen und so in diese Vernetzung reinzukommen. (...) Das war, glaube ich, auch der Grund, warum wir hier von Anfang an ruck-zuck die Einzelberatungen voll mit drin hatten.* Frau Bekos-II: *Die Zusammenarbeit funktioniert problemlos.*

6.3.2. Die BeKo-Stelle als zentralisierte Stelle in der Stadt Gießen

Also, für den gemeinwesenorientierten Ansatz wer es besser, wir wären präsenter in den Gemeinden. (...) Für die Teamarbeit selbst finde ich's gut, dass man sich austauschen kann. (Frau Bekos)

Auf die Frage, inwieweit die BeKo-Stelle verstärkt dezentral Angebote erbringen sollte, indem feste BeKo-Stellen im Landkreis installiert würden, reagieren die Frauen zögerlich. Für die Bevölkerung sei es sicher wünschenswert, räumlich nah eine Beratungsstelle erreichen zu können. Für sich selbst als Team schätzen ein solches Konstrukt aber eher nachteilig ein: *Also, dieses Ausgliedertsein aus unserem Team finde ich immer schlechter als jetzt hier in räumlicher Nähe zusammen zu sein. Wir können uns so gut austauschen, beraten, auch Arbeiten einteilen, der eine macht das, der andere macht das, wir tragen das zusammen, man kann unheimlich Zeit sparen dadurch. Also viel effektiver arbeiten.*

Auf der anderen Seite wären sie präsenter in den Gemeinden, meint eine Kollegin: *Ich muss immer rausfahren, muss dann sehen, dass ich die Kontaktpflege halte. Jetzt auch durch diese Situation (der Umstrukturierung wegen des Pflegestützpunktes) ist die Netzwerkarbeit ein bisschen in den Hintergrund getreten: Merkt man sofort! Ja? Also, für den gemeinwesenorientierten Ansatz wär' es besser, wir wären präsenter in den Gemeinden. (...) Für die Teamarbeit selbst finde ich's gut, dass man sich austauschen kann.*

Die Frauen stimmen mit der Einschätzung der Interviewerin überein, wenn es dezentrale BeKo-Stellen in den Gemeinden gäbe, würde die Nachfrage aus dem Landkreis höher sein. Es sei auffällig, dass die Nachfrage aus der Stadt dominiere; das sei nicht allein aus anderen Unterstützungsnetzen in ländlichen Regionen oder spezifisch-ländlichen Umgangsformen mit Hilfebedarf erklärlich.

6.3.3. Lücken im Altenhilfesystem aus Sicht der Mitarbeiterinnen

Also da 'ne andere Lösung zu finden, was eben auch machbar ist für diejenigen, die nur eine kleine Rente haben, also da wäre Bedarf. (Frau Bekos)

Auf die Frage, ob sie Lücken sähen im Angebot, weisen die Mitarbeiterinnen auf fünf Bereiche hin. Sie werden hier in der Reihenfolge der Nennung aufgeführt:

- Es gäbe zu wenig bezahlbare haushaltsnahe Dienstleistungen: Viele Ältere hätten (noch) keinen Pflegebedarf, benötigten aber Hilfe in Haushalt und/ oder Garten. *Also, es geht ja meistens los, wenn jemand älter wird, dass er noch keine Körperpflege braucht, sondern die Hilfe und Unterstützung im Haushalt: Den Einkauf in den dritten Stock hoch, die Fenster können nicht mehr geputzt werden.* Hier sei zu beobachten, dass der Markt auf diesen Bedarf reagiere – die privaten Anbieter hätten enorm zugenommen, *fast in jeder Gemeinde* gäbe es heute Dienstleister. Es gäbe aber dennoch zu wenig bezahlbare Angebote gerade für diejenigen, die über der Regelsatzgrenze lägen, unterhalb derer ein Anspruch auf kommunale Unterstützung bestünde. *Dann haben wir auch leider oft die Situation, dass sie sich dann auch die Hilfen, die sie eigentlich bräuchten, nicht nehmen, weil sie das bisschen, was sie sich da über dem Satz angespart haben, möglichst auch nicht aufbrauchen wollen. Denen dann klar zu machen – das sparen sie ja für später mal, denen dann klar zu machen, dass das Später jetzt schon da ist, ist in den meisten Fällen nicht machbar.*
- Es gebe einen großen Bedarf an einer Betreuung für demenziell erkrankte Menschen, dem stünde aber auch ein relativ gutes Angebot gegenüber. Frau Bekos-I: *Bei der Betreuung mit Demenzkranken gibt es ja jetzt diese Betreuungsangebote mir den Ehrenamtlichen, den geschulten. Das wächst ja jetzt auch wie Pilze aus dem Boden* – Frau Bekos-II: *Und wird ja auch gut angenommen.* Frau Bekos-I: *Wird sehr gut angenommen.* Hier werde sehr viel ehrenamtliche Leistung angeboten, sowohl außerhalb (Demenzcafé u.ä.) wie auch innerhalb der privaten Haushalte (Betreuung). Nach ihrer Erfahrung nähmen viele Ältere lieber ehrenamtliche Unterstützung in Anspruch als die einer gerontopsychiatrischen Fachkraft – möglicherweise auch, weil angenommen werde, dass ehrenamtlich Tätige sich mehr engagierten, mehr *mit Herz arbeiten* würden, weil sie es ja freiwillig täten. Zurzeit gäbe es zwar noch zu wenige

Angebote, die Ältere nutzen könnten, die Mitarbeiterinnen sehen allerdings, dass sich hier sehr viel bewege – wohl auch, weil die Pflegedienste Zuschüsse erhielten, wenn sie ehrenamtliche Kräfte einbinden. *Da passiert sehr viel. Da ist der Markt sehr in Bewegung.*

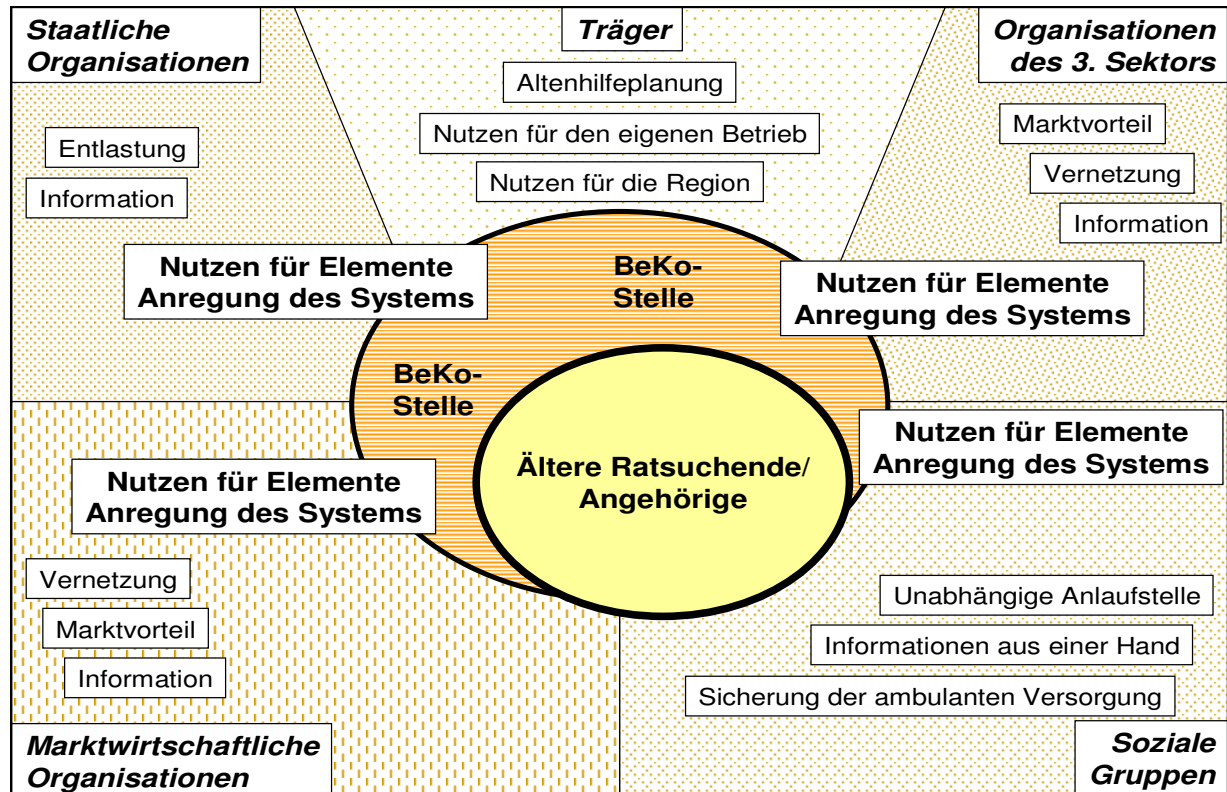
- Es fehle an Unterstützungsangeboten für pflegende Angehörige und die vorhandenen Möglichkeiten seien zu unflexibel. Frau Bekos-I: *Also, diese 100 oder 200 Euro im Monat, um sich mal zu entlasten stundenweise, damit die demenzkranke Angehörige auch betreut wird, das ist zu unflexibel, weil es nur über Einrichtungen geht die wieder so 'ne Anerkennung bei den Pflegekassen haben, nur dann kriegt man dieses Geld wieder erstattet – also, das – warum kann mal die Nachbarin net mal zwei Stunden kommen.* Frau Bekos-II: *Die Nachbarin, die den Demenzkranken sowieso kennt, wo die Vertrauensbasis sowieso besteht, ja, und die darf aber nicht abrechnen, weil sie die Anerkennung nicht hat. Das ist für viele nicht so ganz verständlich. (...) Und so ein Vertrauensverhältnis ist ja manchmal mehr wert als die ganze Professionalität.* Natürlich gebe es auch Fälle, in denen keine Nachbarschaft existiere – diese seien dann auf ein gutes Marktangebot angewiesen.
- Fehlender altengerechter Wohnraum sei ein großes Problem: Viele Ältere seien in ihren Handlungsspielräumen und der Lebensqualität extrem eingeschränkt, weil sie eine Treppe nicht bewältigen könnten und barrierefreier Wohnraum nicht zur Verfügung stünde. Die Frauen meinen übereinstimmend, bezahlbarer, also preisgünstiger altengerechter Wohnraum fehle. Aber auch für Bessergestellte mangle es an Angeboten. Frau Bekos-I: *Es gibt zwar auch einige: Ach, Geld spielt mir keine Rolle, ich möchte nur gut betreut sein. Auch da haben wir aber wenig, eigentlich gar nichts. Ja? So – gutes betreutes Wohnen –* Frau Bekos-II: *Haben wir nicht.* Frau Bekos-III: *Mit Komfortwohnungen sozusagen, haben wir ja im Prinzip auch nicht. Und das andere halt – nicht wirklich. Wo man auch noch das Wohngeld dafür bekommt.* Die Frauen sind davon überzeugt, dass viele Ältere besser leben könnten, wenn sie eine ihnen angemessene Wohnung lebten – Frau Bekos-I: *Ganz klar.* Frau Bekos-II: *Ganz klar.* Frau Bekos-III: *Ganz klar. Das ist wirklich ein Thema hier im Kreis Gießen.*
- Es fehle an bezahlbaren Angeboten der 24-Stunden-Betreuung: Es werde zunehmend Bedarf nach einer dauerhaften Begleitung im privaten Haushalt geäußert. Die Kosten dafür seien jedoch so hoch, dass einige (halb-legal) auf osteuropäische Kräfte auswichen; die Leistung über die Pflegedienste oder Agenturen zu beziehen, sei hier zu teuer. Auch die Möglichkeit, eine Hilfe beim Arbeitsamt anzumelden und finanzielle Erleichterung zu erhalten, sei schwierig, weil Ältere oft nicht dazu in der Lage und gewillt seien, als Arbeitgeber zu fungieren. *Also da 'ne andere Lösung zu finden, was eben auch machbar ist für diejenigen, die nur eine kleine Rente haben, also da wäre Bedarf.* Sie werden auf den Versuch in Rheinland-Pfalz hingewiesen, Präsenzkkräfte für den privaten Haushalt auszubilden („Haushaltsassistenten für die Pflege“) und mit öffentlichen Mitteln zu fördern, um die

Kosten für die einzelnen privaten Nutzerinnen und Nutzer überschaubar zu halten. Das sei ein guter Ansatz, meinen die Frauen übereinstimmend.

- Insgesamt sehen die Mitarbeiterinnen Lücken vor allem für diejenigen, denen begrenzte finanzielle Mittel zur Verfügung stünden. Wer genügend Geld habe, könne sich ausreichend Unterstützung kaufen; für die Ärmeren fehle es jedoch an Angeboten, die bezahlbar seien.

7. Fazit: Nutzen der Gießener BeKo-Stelle für Nutzerinnen und Nutzer

Abbildung 8: Nutzen der BeKo-Stelle für die einzelnen Elemente und das Altenhilfesystem in Gießen Stadt und Landkreis



Ausgangspunkt war die Leitfrage: (Warum) ist die BeKo in Stadt und Landkreis Gießen wichtig?

Die Antwort ist in der Summe sehr eindeutig: Sowohl für die einzelnen Elemente, also die älteren Hilfebedürftigen, deren Angehörige, die Träger der BeKo-Stelle und andere Angehörige des Altenhilfesystems, wie auch für das System insgesamt bietet die BeKo einen deutlichen Nutzen in der Versorgung. Das Trägerkonstrukt beinhaltet allerdings zugleich vor allem für die beteiligten Wohlfahrtsträger und deren Mitarbeiterinnen einige Herausforderungen, die zu bewältigen größtenteils in Stadt und Landkreis Gießen gelungen ist.

Auffällig ist, wie stimmig das Bild der Situation innerhalb der BeKo-Beteiligten und von den unterschiedlichen Gruppen insgesamt dargestellt wird: Es werden aus den unterschiedlichen Blickwinkeln keine Diskrepanzen erkennbar, die auf nicht erkannte Faktoren hinweisen würden. In der Beurteilung der Vorteile, aber auch in der Benennung von Schwierigkeiten zeichnet sich ein klares, einheitliches Bild ab.

7.1. Die BeKo im Altenhilfesystem von Stadt und Landkreis Gießen

7.1.1. Inwieweit haben Nutzerinnen und Nutzer von der Leistung der BeKo profitiert?

Wesentliche Nutzergruppe sind die ratsuchenden und hilfebedürftigen Älteren und ihre Angehörigen (Kap. 1.2., 2.2., 3.1., 3.3., 4.1., 4.2., 5.1., 5.3.). Die BeKo-Stelle bietet ihnen flexibel, passgenau und wertschätzend Informationen, tatkräftige Hilfe und auch psychosoziale Unterstützung. Die Älteren und auch die Angehörigen nutzen die BeKo-Stelle als „die Gute“: Da die Stelle von der (finanziellen) Leistungsgabe organisatorisch und räumlich abgekoppelt ist, genießt die Stelle bei den Nutzerinnen und Nutzern ein sehr hohes Vertrauen und wird für ein breites Spektrum an Fragen und Unterstützungsbedarf rund ums Älterwerden in Anspruch genommen. Es deutet einiges darauf hin, dass die Versorgung der älteren und alten Menschen in mehreren Fällen ohne die BeKo-Stelle nicht optimal wäre – angefangen von finanziellen Leistungen über die Vermittlung von Wohnraum oder ambulanten Diensten bis hin zur psychosozialen Unterstützung und dem Aufbau von Hilfenetzwerken.

Die Älteren und ihre Angehörigen schätzen die Stelle, weil sie mehrere Vorteile bietet: Sie ist räumlich und zeitlich gut erreichbar und unter neutraler Trägerschaft. Viele kennen einen der Träger, so dass die Hemmschwelle, sich an die BeKo zu wenden, verhältnismäßig niedrig ist. Die Leistung erfolgt zeitnah und zuverlässig. Es gibt feste Ansprechpartnerinnen, die, da sie seit mehreren Jahren im BeKo-Team arbeiten, den Klientinnen und Klienten vertraut sind; die Mitarbeiterinnen kennen die jeweiligen Lebensgeschichten der Älteren ebenso wie die aktuellen Probleme. Vor allem einigen Älteren dienen die Mitarbeiterinnen als feste Bezugspersonen in ihrer Alltagsbewältigung im privaten Zuhause.

Von den Älteren und Angehörigen nicht thematisiert, aber dennoch von Nutzen, ist die Initiierung und Stärkung der persönlichen Netzwerke, die den Hilfebedürftigen ein möglichst langes Verbleiben in der privaten Wohnung ermöglichen.

Aber auch die anderen Akteure im Altenhilfesystem ziehen einen direkten Nutzen aus der BeKo. Der Fokus liegt auf den Träger der BeKo, um deren Motivation der Beteiligung nachzuvollziehen: Die **Wohlfahrtsverbände als Träger** haben vor allem deshalb Vorteile von der BeKo, weil sie eine Vielzahl an Informationen über die Situation in Stadt und Landkreis erhalten, die es ihnen ermöglicht, ihr Angebot auf die Bedarfe abzustimmen. Gleichzeitig erhalten sie durch das Wissen eine größere Kontrolle über die Angebotssituation, was in der Frage der Konkurrenz einen großen Vorteil bietet. Darüber hinaus ist es für sie von zentraler Bedeutung, in einem Netzwerk von Anbietern zusammenzuarbeiten und guten Kontakt zu pflegen. Die Zusammenarbeit ist auch für **Stadt und Landkreis Gießen** vorteilhaft, weil sie als Verwaltung zuvörderst beauftragt sind, ein möglichst gutes Angebot zu fördern und zu schaffen und sie in der direkten Zusammenarbeit in der Steuerungsgruppe das Angebot besser steuern und kontrollieren können. Zudem werden die eigenen Stellen deutlich entlastet.

Alle Träger sehen sich in der Pflicht, die Aufgabe der Gestaltung des Altenhilfeangebots anzunehmen und so gut wie möglich zu meistern. Insgesamt sind sich entsprechend die

befragten Verantwortlichen einig: es ist ihnen gelungen, die Versorgung der Älteren und ihrer Angehörigen in Stadt und Landkreis Gießen eindeutig zu verbessern; sie wird heute als vergleichsweise sehr gut eingeschätzt.

7.1.2. Wo hätten sich Nutzerinnen und Nutzer weitere Angebote gewünscht?

Dennoch bleiben Lücken im Altenhilfesystem. Werden Ältere Hilfebedürftige befragt, welche weiteren Leistungen sie sich wünschen würden, sind sie meist zu sehr in ihrer eigenen, persönlichen Situation gefangen, um für sich selbst kreative Lösungen erkennen zu können. Aus der Außensicht werden jedoch Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung des Angebots sichtbar (Kap. 1.3.3., 2.3.2., 4.3.2., 5.3.3.). Diese Angebote sollen nicht von der BeKo-Stelle selbst erbracht werden – sie werden vielmehr durch die intensive Auseinandersetzung mit der BeKo-Arbeit deutlich. Folgende Angebote sollten perspektivisch forciert werden:

Soziale Leistungen:

- Flexible, kurzfristige Unterstützung in Alltagsangelegenheiten
- Regelmäßig-verlässliche Sozialkontakte
- Begleitung bei Gängen (Arztbesuche u.a.)
- Begleitung Spazierengehen
- Weiterer Ausbau der Betreuung von demenziell Erkrankten zur Entlastung von Angehörigen
- Belastende, persönlich nahe Alltagsarbeit (Haare waschen o.ä.)

Hauswirtschaftlich-soziale Leistungen:

- 24 Stunden-Betreuung im der privaten Häuslichkeit
- Möglichkeiten des sinnvollen Tuns für gesundheitlich beeinträchtigte Ältere
- Unterstützung bei der Haushaltsarbeit (einkaufen, kochen, reinigen)
- Bezahlbare haushaltsnahe Dienstleistungen
- Kleine handwerkliche Tätigkeiten (Bild aufhängen o.ä.)

Infrastrukturleistungen:

- Bezahlbarer altengerechter Wohnraum

7.2. Vor- und Nachteile des trägerübergreifenden Konstrukts im Wohlfahrtsmix

Schwierigkeiten für die beteiligten Wohlfahrtsträger und ihre Mitarbeiterinnen

Während die BeKo für die Älteren und ihre Angehörigen eindeutig als positiv beurteilt wird, bietet sie für die Anbieterseite Vorteile, aber auch Schwierigkeiten, die nach unserer Einschätzung im Konstrukt begründet liegen. Die Probleme haben im Wesentlichen die

Anfangsphase der BeKo-Stelle betroffen und sind inzwischen zu einem großen Teil bewältigt. Da die trägerübergreifende Organisation für die Nutzerinnen und Nutzer deutlich sehr vorteilhaft ist, wird das Konstrukt insgesamt dennoch als vorteilhaft eingeschätzt.

Die **Träger** haben, besonders in der Zeit des Aufbaus der Stelle, in einem außerordentlichen Umfang Ressourcen (Zeit, Geld und Personal) für die Stelle bereitgestellt. Das wird vor allem von den beteiligten Wohlfahrtsträgern berichtet, die mit der konkreten Umsetzung des BeKo-Konzepts beauftragt waren. Nach eigener Aussage würden die meisten ihren Weg anderen nicht unbedingt zur Nachahmung empfehlen, sondern stattdessen dazu raten, nach anderen, leichteren Lösungen zu suchen. Dennoch sagen alle einstimmig, der Prozess und die damit verbundenen Anstrengungen hätten sich gelohnt.

Die **Mitarbeiterinnen** der BeKo-Stelle sind teilweise durch die verschiedenen Träger, denen sie gerecht werden sollen oder wollen, verunsichert. Das Team selbst ist in keine einheitliche Hierarchie eingebunden und scheint in internen Konfliktfällen sich selbst überlassen, was die genannte Verunsicherung verstärkt. Nach Aussage der Verantwortlichen ist ein anderes Trägerkonstrukt allerdings aufgrund der jeweiligen Verbandsstatuten nicht möglich.

Nutzen fürs System

Demgegenüber steht ein deutlicher Nutzen nicht nur für die einzelnen Elemente des Systems, sondern auch für die Altenhilfe in der Region insgesamt: Das Altenhilfesystem in Stadt und Landkreis Gießen wird als Ganzes durch die Arbeit der BeKo-Stelle angeregt, sich weiter zu entwickeln und sich den jeweiligen Bedarfen anzupassen.

Weil die BeKo Informationen einholt und für alle in der Region zur Verfügung stellt, wird das Angebot transparenter und die einzelnen Anbieter angeregt, ihre eigenen Leistungen anzupassen. In diesem Sinne führt das Wissen um die Angebote anderer in der Konkurrenz zur Optimierung des Angebots.

Weil die Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle „kleine Netzwerke“ für die Hilfebedürftigen knüpfen beziehungsweise deren Knüpfung anregen, bilden sich kleinräumig informelle Hilfesysteme, die die ambulante Versorgung mit absichern.

Weil Mitarbeiterinnen und Träger der BeKo in „großen Netzwerken“ vertreten sind, fließt das Wissen um die Bedarfe der älteren Menschen und ihrer Angehörigen auch in Steuergremien ein. Insofern zeigt die Arbeit der BeKo-Stelle im Sinne von Altenhilfeplanung auch in der konzeptionellen Arbeit Wirkung.

Eine mögliche Erklärung

Beides ist nach unserer Einschätzung darauf zurückzuführen, dass es sich bei der BeKo insgesamt um eine besondere Organisation des Dritten Sektors handelt: Typisch für dritte Sektor-Organisationen ist die Herausforderung, mehrere Leitprinzipien in sich zu vereinen und ausbalancieren zu müssen (vgl. Evers 2004; Klie, zit. in Wissmann/ Gronemeyer 2008; je in Kap. 2.1., I. Teil der Studie). Jedes Konstrukt muss für sich selbst diesen Prozess aushandeln. In der BeKo ist diese Herausforderung besonders groß: Die Trägerschaft der BeKo umfasst vier Dritte Sektor-Organisationen plus zwei öffentliche, die Stadt Gießen und den Landkreis. Solche Organisationen sind selten, so dass die Verantwortlichen zu Beginn

wenig auf bewährte Strategien zurückgreifen konnten, sondern aufwändig viele Einzelheiten klären und aushandeln mussten.

Von Bedeutung ist zudem, dass Stadt und Landkreis als die beiden öffentlichen Beteiligten nicht allein wesentliche Geldgeber sind, sondern zudem in der Steuerungsgruppe vertreten sind und damit direkten Einfluss auf den BeKo-Alltag nehmen; hier agieren also die Dritte Sektor-Organisationen mit den öffentlichen Stellen auch in der Steuerung der BeKo-Stelle gemeinsam.

Der Trägerverbund zeigt entsprechend in schwierigen Situationen ein uneindeutiges Verhalten dem BeKo-Team gegenüber.

- Einerseits gelten die für Dritte Sektor-Organisationen typischen Grundsätze der Selbstorganisation, Partizipation und Demokratie: Den Mitarbeiterinnen wird ein großer Spielraum hinsichtlich der Aufgabenerfüllung gewährt, außerdem sind sie in der Steuerungsgruppe und als anerkannte Fachfrauen in allen wesentlichen Netzwerken der Region vertreten. Sie arbeiten sehr engagiert und stellen ihre Leistung ohne Umwege auf die Bedarfe der Bevölkerung ab. Das Team gestaltet so die ambulante Versorgung maßgeblich mit.
- Andererseits deutet das Beispiel der Verhandlungen zum Pflegestützpunkt darauf hin, dass die Mitarbeiterinnen in Prozessen, die von öffentlichen Trägern gesteuert werden, nachrangig einbezogen werden: Hier hat hierarchische Ordnung Vorrang vor Demokratie oder Partizipation, das Vorgehen folgt der Logik öffentlicher Strukturen.

Das BeKo-Team hat darauf reagiert, indem es die ihm zur Verfügung gestellte Freiheit genutzt hat: Dem Team ist es gelungen, sich auf eine gemeinsame Balance der konkurrierenden Leitprinzipien zu einigen, indem es intern klare Hierarchien der Prinzipien vereinbart hat:

- Leitprinzip Familie und soziale Gruppen: Zuwendung und Bewahrung von Identität in der Gemeinschaft – Die Mitarbeiterinnen fühlen sich in erster Linie den ratsuchenden Menschen verpflichtet, die sich an sie wenden und um Unterstützung bitten: Sie folgen dem Prinzip der persönlichen Zuwendung. Sie sind stark selbstorganisiert, arbeiten partizipativ und bemühen sich um Gleichberechtigung im Team.
- Marktwirtschaftliches Leitprinzip: Nutzenmaximierung – Gleichzeitig streben sie (nachgeordnet) nach der Maximierung ihrer Leistung, etwa indem sie fallorientiert „kleine Hilfenetzwerke“ knüpfen und damit ihr Ziel der Stärkung der ambulanten Versorgung optimieren. Dabei bewegen sie sich (notgedrungen) im marktwirtschaftlich vorgegebenen Rahmen.
- Leitprinzip staatlicher Institutionen: Redistribution und hierarchische Ordnung – Die Frauen verfügen über rudimentäre hierarchische Strukturen innerhalb des Teams, sehen sich aber deutlich in hierarchische Strukturen eingebunden, die sie anerkennen. Sie fühlen sich ihrem jeweiligen (Arbeitgeber)Träger verpflichtet, aber auch den BeKo-Trägern insgesamt, und wahren bei allen Vorgängen *den Dienstweg*.

Aufgrund der drei sich widersprechenden Prinzipien und der teilweise uneindeutigen Steuerung der Stelle fühlen sich die Frauen situativ verunsichert und empfinden Situationen, unterschiedlich stark, als *heikel*.

Solche Probleme sind prinzipiell systemimmanent. Möglicherweise würden sie unter anderen Bedingungen zum Scheitern des Vorhabens insgesamt beitragen: Mehrfach wird in den Interviews darauf hingewiesen, die *richtigen Personen* seien ausschlaggebend für den Erfolg des Modells. Davon unabhängig können Probleme abgeschwächt werden, indem sich alle Beteiligten dessen bewusst sind und ihr Handeln entsprechend hinterfragen.

7.3. Ehrenamtliche Leistungen – ein Ausblick

Wie und in welchen Bereichen haben die Betroffenen Angebote von ehrenamtlich Engagierten genutzt?

Nur eine der Älteren, die im Rahmen der Untersuchung interviewt worden sind, nutzt ehrenamtliche Leistungen – sie bekommt seit Jahren regelmäßig Besuch von einer Seniorenbegleiterin, die mit ihr einige Stunden verbringt. Die anderen beziehen ehrenamtliche Leistungen zur Sicherung und Verbesserung ihrer Alltagssituation nicht mit ein, obwohl aus Außensicht eine Einbeziehung sinnvoll und möglich wäre und die Mitarbeiterinnen der BeKo-Stelle im Gespräch darauf hinweisen, dass sie regelmäßig eine solche Einbindung vorschlagen. Es bestünden jedoch ihrer Einschätzung nach besonders bei den älteren Betroffenen Hemmschwellen, ehrenamtliche Leistungen zu nutzen.

Wo ist ehrenamtliche Unterstützung vorstellbar?

Im Prinzip könnten alle oben genannten sozialen und hauswirtschaftlich-sozialen Leistungen (Kap. 6.1.2.) ehrenamtlich erbracht oder unterstützt werden. Inwieweit das sinnvoll und gewünscht ist, soll in der Folgestudie (Teil II: Perspektiven) untersucht werden.

Ein anderes Gebiet, in dem ehrenamtliche Leistungen vorstellbar sind, liegt in der Unterstützung des BeKo-Teams. Beispielsweise werden aktuell von den Mitarbeiterinnen „kleine Netzwerke“ für die Ratsuchenden geknüpft. Denkbar wäre eine Ausweitung der Netzwerkarbeit durch die vermehrte Einbeziehung ehrenamtlich tätiger Personen, so dass verstärkt Vorarbeiten wie das Zusammensuchen von Unterlagen oder einfache Hilfeleistungen wie die Unterstützung beim Ausfüllen einfacher Anträge ehrenamtlich erbracht würden und dem BeKo-Team damit Spielraum für andere Tätigkeiten zur Verfügung stünde. Auch ein solcher Ansatz soll im Folgebericht analysiert und mit Betroffenen wie Fachleuten diskutiert werden.

Wie müssten ehrenamtliche Leistungen mit notwendigen professionellen Hilfen verknüpft werden?

Darüber hinaus soll die Frage von Verknüpfungsmöglichkeiten von Ehrenamt und BeKo beziehungsweise Pflegestützpunkt bearbeitet werden, ebenso die Problematik der Grenzziehung zwischen professionell und ehrenamtlich Tätigen, deren Zusammenarbeit und Anbindung. Daran gekoppelt ist die Diskussion der generellen räumlich-organisatorischen Verortung von Ehrenamt in Stadt und Landkreis Gießen.

Literatur

- Evers, Adalbert (2004): Sektor und Spannungsfeld. Zur Theorie und Politik des Dritten Sektors. Diskussionspapiere zum Nonprofit-Sektor, herausgegeben von Aktive Bürgerschaft e.V., Berlin. www.aktive-buergerschaft.de
- HessenAgentur (Hrsg.) (2008): Haushaltsnahe Dienstleistungen in Hessen. Download unter <http://www.hessen-agentur.de/dynasite.cfm?dssid=75&dsmid=1786&dspaid=61162>, Abruf 2008.12
- Sennlaub, Angelika (2009): Zur Zukunft haushaltsnaher Dienstleistungen für Haushalte älterer Menschen, in: Hauswirtschaft und Wissenschaft 1/2009, S. 66-75
- Wissmann, Peter/ Gronemeyer, Reimer (2008): Demenz und Zivilgesellschaft – eine Streitschrift. Mabuse-Verlag, Frankfurt am Main