



# Qualitätsstandards für Seniorenbüros



## Impressum

### **Herausgeber**

Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit,  
Frauen und Familie  
Werner-Seelenbinder-Str. 6  
99096 Erfurt

### **Redaktion**

Federführung: Soziokulturelles Forum der Marie-Seebach-Stiftung Weimar

in Zusammenarbeit mit dem Referat Familien- und Seniorenpolitik und der Mitglieder der Arbeitsgruppe „Qualitätsstandards Seniorenbüros“ des Landesfamilienrates

### **Stand**

Juli 2023

## Vorwort

Ehrenamtliches Engagement gibt es in demokratischen Gesellschaften seit vielen Jahrzehnten. In den 90er Jahren fand jedoch ein Strukturwandel des Ehrenamtes statt, der vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des wachsenden Anteils der Menschen ab 65 Jahren eine enorme Bedeutung erlangte. Die demokratischen Gesellschaften pluralisierten und individualisierten sich. „Der flexible Mensch“ wurde das Diktum der 90er Jahre. In diesem Kontext ändern sich Motive, Rahmenbedingungen und Zugänge von Älteren zum ehrenamtlichen Engagement. Man spricht in dieser Zeit auch von einer Strukturkrise des traditionellen Ehrenamtes und von einem „neuen Ehrenamt“. Während das „alte Ehrenamt“, bezogen auf den sozialen Bereich, überwiegend in weltanschaulichen und kirchlichen Organisationen und langfristig gebunden war, hat das „neue Ehrenamt“ einen anderen Charakter. Es ist weniger stark an Organisationen gebunden, informell und kurzfristig angelegt. Die Motive von Menschen, sich ehrenamtlich zu engagieren, wandelten sich. Sie sind weniger altruistisch, sondern gleichermaßen auf Selbstverwirklichung orientiert. Die Älteren der Zukunft, so die Annahme, werden ein vermehrtes Selbstständigkeits- und Selbstbestimmungsbedürfnis besitzen.<sup>1</sup> Engagement, so war der Befund, findet verstärkt informell, in Initiativen und Projekten statt.

Den institutionellen Rahmen für dieses befristete Engagement von Älteren in Initiativen, Projekten und Nachbarschaften gab es Anfang der 90er Jahre nicht. Seniorenbüros sollten für diese neuen Formen des Engagements einen Rahmen bilden. Sie setzten im Unterschied zu traditionellen Verbänden kein Dienstverständnis der Ehrenamtlichen voraus, sondern knüpften an die Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen der Älteren an<sup>2</sup>. Ihre Zielgruppe waren die sogenannten „neuen Alten“, also jene älteren Menschen, die sich aktiv und selbstbestimmt in gesellschaftliche Prozesse einbringen wollten.

Initiiert und gefördert wurde diese auf das „neue Ehrenamt“ zielende institutionelle Form durch ein Bundesmodellprogramm (1994). In dessen Rahmen entstanden in Deutschland in allen Bundesländern hunderte Seniorenbüros. Ihr ursprüngliches Profil zielte auf die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements älterer Menschen. Sie sollten Engagement im lokalen Umfeld fördern und vermitteln. Ältere sollten mit ihren Kompetenzen in Seniorenbüros die Möglichkeit haben, selbst Projekte und Initiativen zu entwickeln, um sie im Gemeinwesen mit und für andere zu realisieren. Das Seniorenbüro sollte dafür die Infrastruktur bilden, die Ehrenamtliche unterstützt, fördert, vermittelt und qualifiziert. Auch in Thüringen entstand in dieser Zeit eine Vielzahl von Seniorenbüros, die sich mit über 30 Mitgliedern zu einer Landesarbeitsgemeinschaft (LAS) zusammenfanden.

Aus den Anfangs bundesweit 48 im Modellprogramm geförderten Seniorenbüros entstanden bisher ca. 400 Seniorenbüros, von denen die Hälfte Mitglied in der Landesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros e.V. (BaS) ist. Gegenwärtig zählt die Landesarbeitsgemeinschaft über 450 Seniorenbüros als Mitglieder.

---

<sup>1</sup> Klages, Helmut (1998); Alt werden Wertewandel – Probleme und Zukunftschancen, in: Praxishandbuch für Seniorenbüros, S.6ff.

<sup>2</sup> Zimmermann, Gertrud (1998); Bedeutung und Perspektiven von Seniorenbüros, in: Praxishandbuch für Seniorenbüros, S.22.

Das sich an das Bundesmodellprogramm „Seniorenbüros“ anschließende Bundesmodellprogramm „Erfahrungswissen für Initiativen“ hat diesen Ansatz verstärkt. Es ging einer modernen, aktivitätsfördernden Seniorenpolitik darum, dass Ältere ihr berufliches und Erfahrungswissen in ihrer nachberuflichen Lebensphase in das Gemeinwesen einbringen können.

Im Verlaufe der Entwicklung über mehr als 20 Jahre hat sich das Profil von Seniorenbüros ausdifferenziert und erweitert. Je nach kommunalen Bedarfen geht es Seniorenbüros in der Gegenwart ganz allgemein um ein gutes Altern und die Teilhabe älterer Menschen am Leben in der Gemeinschaft.

Das zuständige Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie erkennt die große Bedeutung der Seniorenbüros für die Seniorenförderung im Land und befürwortet ausdrücklich eine landesweite Etablierung dieser Modelle. Angesichts des demografischen Wandels sind Seniorenbüros ein wichtiges Angebot der Seniorenförderung, das es auszubauen gilt. Das Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ) schafft dafür wichtige Grundlagen. Im Rahmen des LSZ sind Seniorenbüros moderne Institutionen der Aktivitäts- und Potentialförderung. Von ihnen gehen Impulse für ein Zusammenwirken verschiedener Generationen aus.

Anliegen dieser Qualitätsstandards ist es, Maßstäbe und Orientierungshilfen für die Etablierung und den Betrieb von Seniorenbüros zu geben. Sie richten sich an Sozialplanende in den Kommunen, kommunale Verantwortungsvertreter, Träger von Seniorenbüros und an Träger, die ein solches Büro etablieren und betreiben wollen.

# Inhalt

<b>1. Strukturqualität.....</b>	<b>1</b>
1.1 Vielfalt der Seniorenbüros in Thüringen .....	1
1.2 Bezug zum Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ) .	1
1.3 Ziele und Gegenstand von Seniorenbüros .....	3
1.4 Zielgruppen von Seniorenbüros .....	3
1.5 Rechtliche Grundlagen .....	4
1.6 Träger .....	4
1.7 Aufgaben von Seniorenbüros.....	5
1.7.1 Aufgabenschwerpunkte von Seniorenbüros.....	5
1.7.2 Ansätze der Methodik und der Arbeitsweise .....	7
1.8 Personelle Ausstattung .....	9
1.9 Sächliche Ausstattung .....	10
1.10 Kooperation und Finanzierung .....	10
<b>2. Prozessqualität.....</b>	<b>11</b>
2.1 Führungsstil .....	11
2.2 Umfeldanalyse .....	11
2.3 Erreichen der Zielgruppe .....	12
2.4 Zielvereinbarung und Arbeitsplanung.....	12
2.5 Durchführung der Angebote.....	13
2.5.1 Niedrigschwelligkeit der Beratung.....	13
2.5.2 Klientenorientierung – klientenzentrierter systemischer Beratungsansatz.....	13
2.5.3 Ablauf von Beratungsangeboten.....	13
2.6 Ablauforganisation .....	14
<b>3. Ergebnisqualität .....</b>	<b>15</b>
3.1 Erfassung qualitativer Daten .....	15
3.2 Erfassung quantitativer Daten.....	16
3.3 Verwendung der Daten .....	16
<b>4. Anhang.....</b>	<b>17</b>
4.1 Übersicht der Seniorenbüros in Thüringen.....	17

# 1. Strukturqualität

Die Strukturqualität beschreibt den Rahmen, in dem Prozesse durchgeführt werden und zu Ergebnissen führen. Klassische Merkmale der Strukturqualität sind z. B. die qualitative und quantitative Personal- sowie sächliche Ausstattung und die konzeptionelle Ausrichtung.

## 1.1 Vielfalt der Seniorenbüros in Thüringen

Seniorenbüros haben sich in der Bundesrepublik in verschiedener Weise etabliert. Ihre Profilierung hängt wesentlich von den Ausstattungsmerkmalen, der Altersstruktur und sozialen Problemlagen in Kommunen, von Qualifizierungsmerkmalen des Personals und kommunalen Schwerpunktsetzungen ab.

Die historische Entwicklung der Seniorenbüros in Thüringen brachte eine sehr heterogene Ausrichtung und eine inhaltliche und strukturelle Vielfalt in der Gegenwart mit sich. So entstanden unter dem Begriff „Seniorenbüro“, aber auch unter dem Dach von Freiwilligenagenturen, unterschiedliche Beratungsangebote, Angebote zur Nachbarschaftshilfe und in vielen anderen bewährten Strukturen eine reiche Fülle unterschiedlicher Angebote. Die erfreuliche Tendenz zu generationenübergreifenden Ansätzen und zur integrativen Fokussierung der Familienförderung auf politischer und Fördererseite, die sich vor allem im Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ) zeigt, führt zu einer breiten, vernetzenden und generationenübergreifenden Sichtweise der Begleitung und Unterstützung von Familien und Senior:innen. Aufgrund des weiten Familienbegriffs nach § 2 Thüringer Familienförderungsgesetz (ThürFamFöSiG) schließt die Familienförderung durch den Freistaat Thüringen die Vorhaben der Seniorenpolitik bzw. -förderung stets mit ein. Diese Qualitätsstandards sollen die bestehenden Angebote in die Systematik des LSZ einordnen und gleichzeitig Raum für neue Ideen und Projekte lassen.

## 1.2 Bezug zum Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ)

Das LSZ als maßgebliche Förderstruktur zu lokalen Aktivitäten für das Zusammenleben in verschiedenen Lebensräumen in Thüringen ist subsidiär ausgerichtet. Förderungen sollen über die lokalen Strukturen genau jene Projekte und Vorhaben ermöglichen, die für die Menschen im jeweiligen Lebensraum sinnvoll und zielführend sind. Der Angebots- und Maßnahmenkatalog gibt einen Überblick über sechs Felder der Lebensqualität von Familien. „In allen Handlungsfeldern sollen Maßnahmen und Angebote gefördert und etabliert werden, die Teilhabe und Mitwirkung ermöglichen und die sich auf die Selbstwirksamkeit und Selbstverwirklichung von Menschen beziehen.“<sup>3</sup> Das Programm öffnet damit Räume für die Umsetzung von Ideen, ohne diese Ideen selbst vorzugeben. Es umfasst die folgenden Handlungsfelder:

Handlungsfeld 1: „Steuerung, Vernetzung, Nachhaltigkeit und Planung“

Handlungsfeld 2 „Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie Mobilität“

Handlungsfeld 3 „Bildung im familiären Umfeld“

---

<sup>3</sup> TMASGFF (2023): Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“. Angebots- und Maßnahmenkatalog, S. 3.

Handlungsfeld 4 „Beratung, Unterstützung und Information“

Handlungsfeld 5 „Wohnumfeld und Lebensqualität“

Handlungsfeld 6 „Dialog der Generationen“

Handlungsfeld 1 berührt Seniorenbüros zumindest auf der Ebene der Partizipation und als Partner anderer Strukturen der Steuerung und Vernetzung in den Landkreisen und Städten. Die Handlungsfelder 2 bis 6 betreffen sämtlich ganz offensichtlich auch die Generation der älteren Menschen. Die Legitimation und Förderung von Seniorenbüros auf Grundlage des LSZ kann daher jedes der Handlungsfelder 2 bis 6 zum Schwerpunkt haben. Das Handbuch selbst führt Seniorenbüros im Handlungsfeld 5 „Wohnumfeld und Lebensqualität“ als Maßnahme unter dem Stichwort „Engagement“ auf. Einige konkrete Beispiele, hier mit dem Versuch einer Zuordnung zu den Handlungsfeldern des LSZ, sollen diese Vielfalt illustrieren.

Handlungsfelder	Beispiele
Handlungsfeld 2: Vereinbarkeit von Familie und Beruf	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mitnahmebank</li> <li>■ Bürgerbus</li> <li>■ Vermittlung von Mitfahrgelegenheiten</li> <li>■ Einkaufsfahrten</li> </ul>
Handlungsfeld 3: Bildung im familiären Umfeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausbildungskurse für Ehrenamtliche (Seniorenbegleitung, Medienmentor:innen, Sicherheitsbegleiter:innen, KI-Beratung)</li> <li>■ Fachtage zu seniorenrelevanten Themen</li> <li>■ Unterstützung des Projektes „Herbstzeitlose“ (Seniorenbegleitung)</li> <li>■ Computer- und Internet-Café</li> </ul>
Handlungsfeld 4: Beratung, Unterstützung und Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niedrigschwellige Erstberatung und Vermittlung an geeignete Beratungsangebote</li> <li>■ Zusammenfassung von relevanten Angeboten (Wohnen, Unterstützung, Begegnung, Freizeitgestaltung usw.)</li> <li>■ Anbahnung/Koordinierung von Nachbarschaftshilfe, freiwillige Dienste</li> </ul>
Handlungsfeld 5: Wohnumfeld und Lebensqualität	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Suche-Biete-Pinnwand</li> <li>■ Organisation und Durchführung von Festen und Feiern</li> <li>■ Organisation und Durchführung von Ausflügen, Wanderungen und Radtouren</li> </ul>
Handlungsfeld 6: Dialog der Generationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Demenzparcours, Medienmentoren-Projekt</li> <li>■ Unterstützung Seniorenbeirat/Seniorenbeauftragte(r)/Begegnungszentren</li> <li>■ Öffentliche Informationskampagnen</li> <li>■ Schülerfreiwilligentage</li> <li>■ Sensibilisierung in Betrieben, Schulen, Berufsschulen usw.</li> </ul>

Tabelle 1: beispielhafte Aufgaben der Seniorenbüros im LSZ

### 1.3 Ziele und Gegenstand von Seniorenbüros

Anliegen von Seniorenbüros ist es, ein selbstbestimmtes Leben im Alter zu ermöglichen, Engagement und Teilhabe von Älteren zu befördern und neue Verantwortungsrollen für Ältere zu generieren.

Teilhabeförderung und Selbstbestimmung im Alter bilden die Schnittmengen aller Seniorenbüros. Sie können in Abhängigkeit von den kommunalen Bedarfen ein Aufgabenspektrum entwickeln, das sich beispielsweise auf Inhalte bezieht:

Seniorenbüros

- fördern das selbstbestimmte Wohnen und Leben im Alter,
- vermitteln Hilfen und gestalten die Sozialplanung in der Kommune mit,
- beraten Ältere in allen Fragen des Alterns,
- fördern die generationsübergreifende Begegnung,
- qualifizieren Ehrenamtliche und setzen sich für eine adäquate Würdigungskultur und ein positives Altenbild ein,
- befördern (digitale) Teilhabe und alle Formen von (Nachbarschafts-)Projekten und Initiativen und
- entwickeln Angebote für pflegende Angehörige, Patienten- und/oder Demenzbegleitung.<sup>4</sup>

Für eine teilhabeorientierte kommunale Seniorenpolitik haben Seniorenbüros eine wichtige Bedeutung. Seniorenbüros sind insofern keine traditionellen Altenhilfeeinrichtungen oder nur Begegnungsorten, sondern sie orientieren auf Engagement für sich und für andere, auf Aktivität, aktive Beteiligung im Gemeinwesen, auf Hilfe zur Selbsthilfe und Engagement. Mit diesem Ansatz werden zum einen die Erfahrungs- und Aktivitätspotentiale von Älteren in das Gemeinwesen eingebracht, was sich wiederum positiv auf die Gesundheit und Lebensqualität im Zusammenhang des Alterungsprozesses auswirken kann. Zum anderen kann durch die Aktivierung bürgerschaftlichen Engagements Einsamkeit und Selbstisolation entgegengewirkt werden. Von Engagement fördernden Ansätzen einer kommunalen Seniorenpolitik gehen zudem familienentlastende Impulse aus. Indem Ältere sich engagieren und fit bleiben, sind sie weniger und später auf Hilfen angewiesen, zumal sich in gemeinschaftlichen Aktivitäten von Älteren alternative solidarische Beziehungen herausbilden.

### 1.4 Zielgruppen von Seniorenbüros

Je nach Profilierung des Seniorenbüros können sich die Zielgruppen unterscheiden. Zu den Zielgruppen können gehören:

- ältere Menschen, die sich engagieren wollen. Das sind insbesondere die aktivitätsorientierten jungen und mittleren Alten, die neue Gestaltungsoptionen für ihre nachberufliche Lebensphase suchen,

---

<sup>4</sup> Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros, BaS (2021): Handreichung "Was ist ein Seniorenbüro?".

- ältere Menschen und deren Angehörige, die sich in Fragen des Alters, der Pflege, des Wohnens u. dgl. orientieren wollen und Hilfe benötigen sowie
- andere Organisationen und Verwaltungen, die in den Netzwerken von und für Älteren arbeiten und die Dienstleistungen für Ältere anbieten.

## 1.5 Rechtliche Grundlagen

Es gibt keine gesetzlichen Grundlagen dafür, dass Kommunen Seniorenbüros vorhalten müssen. Sie ließen sich aus dem Grundgesetz sowie den Kommunalordnungen herleiten, indem die Kommunen die Daseinsvorsorge sicherzustellen haben, zu der auch die Teilhabeansprüche der älteren Generationen gehören. Die Kommunen haben in diesem Kontext die Aufgabe, gleichwertige Lebensbedingungen herzustellen und soziale und kulturelle öffentliche Einrichtungen vorzuhalten, die Teilhabe fördern und gewährleisten.

Aus § 71 des Zwölften Buches des Sozialgesetzbuches (SGB XII) lässt sich ein Anspruch auf Teilhabe im Alter ableiten. Dort heißt es u. a. „(1) Alten Menschen soll außer den Leistungen nach den übrigen Bestimmungen dieses Buches sowie den Leistungen der Eingliederungshilfe nach Teil 2 des Neunten Buches Altenhilfe gewährt werden. Die Altenhilfe soll dazu beitragen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen und ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe zu stärken.“ Genau das ist der Anspruch von Seniorenbüros: Ein selbstbestimmtes Leben in der Gemeinschaft zu fördern.

Eine förderrechtliche Grundlage für Seniorenbüros in Thüringen ist § 4 des Thüringer Familienförderungssicherungsgesetzes (ThürFamFöSiG) in Verbindung mit der Richtlinie zum LSZ.

## 1.6 Träger

Träger von Seniorenbüros können kommunale Gebietskörperschaften, Verbände der Freien Wohlfahrtspflege oder sonstige freie gemeinnützige Träger sein.

Als unverzichtbares Strukturmerkmal gilt aber für Seniorenbüros, dass sie Nutzer:innen trägerneutral beraten und vermitteln.

Werden Seniorenbüros über das LSZ finanziert, so sind die Landkreise und kreisfreien Städte Erstempfänger der Zuwendungen gemäß der Landesförderrichtlinie. Die Zuwendungen für Projekte können von diesen an gemeinnützige Träger, Verbände der Wohlfahrtspflege, kirchliche Träger sowie an kreisangehörige Städte und Gemeinden (Letztempfänger) weitergeleitet werden.

## 1.7 Aufgaben von Seniorenbüros

Die Seniorenbüros in Deutschland und Thüringen setzen drei grundlegende Aufgabenschwerpunkte um, unterscheiden sich jedoch hinsichtlich des Spezialisierungs- und Verantwortungsgrades innerhalb der jeweiligen Aufgabe. Letzterer variiert in Abstufungen von grundlegender Informations- oder Lotsenfunktion, über Beratungsangebote bis zu Angeboten mit dem Charakter eines professionellen Casemanagements. Drei grundlegende Aufgabenschwerpunkte sollen im Konzept jedes Seniorenbüros enthalten sein (1.7.1). Die Methodik und qualitative Ausprägung der Angebote (1.7.2) dagegen erfolgt nach dem jeweiligen und lokalen Bedarf der Zielgruppen und bedeutet keine Rangfolge im Sinne von „schlecht oder gut“. Das nachfolgende Schaubild soll die genannte Einteilung zusammenfassen. Es zeigt in den drei senkrechten Balken die Aufgabenschwerpunkte und in den waagerechten Balken die qualitative Ausprägung der jeweiligen Angebote.

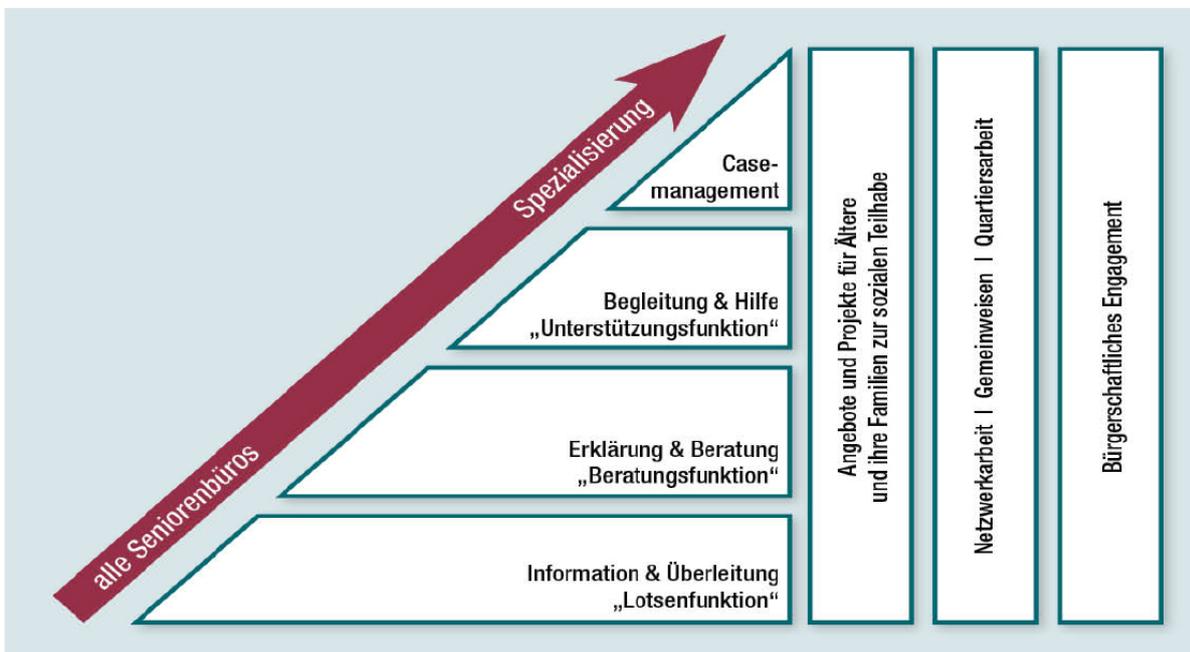


Abbildung 1: Aufgabenstruktur der Seniorenbüros <sup>5</sup>

### 1.7.1 Aufgabenschwerpunkte von Seniorenbüros

Seniorenbüros in Thüringen berühren in ihren Konzepten, Zielen und Aufgaben folgende drei Aufgabenschwerpunkte<sup>6</sup>:

#### a) Förderung des bürgerschaftlichen Engagements

Seniorenbüros sind Zentren des freiwilligen und bürgerschaftlichen Engagements älterer Menschen, Treffpunkte, Ideenbörsen und Projektzentren, wo Engagierte und Interessierte kompetente Ansprechpersonen finden.

<sup>5</sup> Copyright: Landesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros Nordrhein-Westfalen.

<sup>6</sup> Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros, BaS (2021): Handreichung "Was ist ein Seniorenbüro?".

Beispiele für konkrete Aufgaben:

- Eröffnen von Möglichkeiten für Ältere, die eigenen Lebenserfahrungen und Fähigkeiten in einem ehrenamtlichen Engagement einzubringen
- Beratung, Begleitung und Qualifizierung für Ehrenamtliche
- Organisation von Projekten, die allen Generationen und der jeweiligen Kommune insgesamt zugutekommen
- Raumangebot für Ältere, die aktiv sein und andere Aktive treffen wollen
- Förderung gemeinschaftlicher Aktivitäten und damit Vorbeugung von Vereinsamung

### **b) Angebote und Projekte für Ältere und ihre Familien zur sozialen Teilhabe und Lebensqualität**

Seniorenbüros bieten trägerunabhängige Fachberatung zu Fragen des Älterwerdens in der Kommune, Stadt oder Region. Sie setzen die Altenhilfe nach § 71 SGB XII um und fördern die gesellschaftliche Teilhabe und Lebensqualität älterer Menschen.

Beispiele für Angebote:

- Informationen, Beratung und Angebote für ein gutes Leben im Alter
- Beratung älterer Menschen, wie sie möglichst lange selbständig bleiben können
- Information über Hilfen für den Alltag, z. B. Haushalt, Einkaufen, Arztbesuche, Bankgeschäfte
- Angebot ehrenamtlicher Unterstützung im Alltag
- Beratung zur Vorsorge für ein selbstbestimmtes Älterwerden

### **c) Netzwerkarbeit, Quartiersarbeit und Förderung des Gemeinwesens**

Seniorenbüros sind auf lokaler Ebene gut vernetzt, insbesondere mit den Freiwilligenagenturen und Ehrenamtsbeauftragten, mit der kommunalen Verwaltung, mit freien Trägern der sozialen Arbeit, mit Dienstleistern und Quartiersakteuren, Seniorenbeiräten und Seniorenbeauftragten. Sie bündeln Angebote und Hilfen für ältere Menschen, arbeiten fachbezogen mit anderen Trägern zusammen und prägen die kommunale Sozialplanung mit – von aktuellen Bedarfslagen bis zur Altenhilfeplanung.

Beispiele für konkrete Aufgaben:

- Koordinierung kleinräumiger Netzwerke für Seniorenarbeit in Quartieren, Stadtteilen und Orten
- Förderung einer engen Zusammenarbeit von Trägern der Seniorenarbeit am Ort
- bedarfsgerechte und passgenaue Vernetzung ehrenamtlicher und professioneller Angebote

- Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung sowie mit professionellen Diensten aus den Bereichen Pflege, Medizin, Wohnen
- Information der Öffentlichkeit über Angebote für ältere Menschen am Ort

Seniorenbüros in Thüringen sind untereinander in der Landesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros (LaS) vernetzt.

Ergänzend zu diesen drei Grundaufgaben sollen Seniorenbüros Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit als Querschnittsaufgabe erfüllen.

Anliegen der Öffentlichkeitsarbeit:

- Information und Sensibilisierung von Älteren zu Möglichkeiten und Formen des Engagements und zu Hilfen für das Alter
- Informationen der allgemeinen und Fachöffentlichkeit über die Angebote des Seniorenbüros sowie deren Sensibilisierung für ein aktivitätsorientiertes Altersbild

Zielgruppen der Öffentlichkeitsarbeit sind u. a.:

- potentielle Nutzer:innen von Seniorenbüros sowie alle Bürger:innen, insbesondere ältere und/oder hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, Menschen mit Demenz und Menschen mit Behinderungen, deren Angehörige sowie Migrant:innen und/oder Familien mit Kindern in besonderen Lebenslagen sowie
- Gruppen, Vereine, Verbände, Initiativen, Einrichtungen im Bereich der sozialen Arbeit, Verbände, Politik, Medien, öffentliche Verwaltung, wenn es um Fragen des Alterns geht.

### 1.7.2 Ansätze der Methodik und der Arbeitsweise

Unabhängig von den Aufgabengebieten jedes Seniorenbüros unterscheiden sich die Büros mit Blick auf die Spezialisierung und die Ausführung der Angebote. Alle Ansätze sind je nach Bedarfslage und Zielgruppe sinnvoll und nehmen damit wichtige Aufgaben hinsichtlich des Lebens Älterer wahr. Orientierend an den langfristigen Erkenntnissen im Bundesmaßstab soll eine grobe Einteilung in vier Möglichkeiten der Arbeitsweise vorgenommen werden.

#### a) Lotsenfunktion

Mit dem Vorteil eines niedrighschwelligem Zugangs der Seniorenbüros werden vor allem (erste) Informationen über grundsätzlich mögliche Wege, Ansprechstellen und Angebote vermittelt. Seniorenbüros dienen als Anlaufstelle für Ältere und ihre Familien in Fragen des Alter(n)s, aber auch für Seniorengruppen und Initiativen sowie für andere gemeinnützige Träger, die freiwillige Mitarbeitende suchen. Sie vermitteln Kontakte zu Freizeit-, Kultur- und Bildungsangeboten, zu Fachberatungen und in geeignete Netzwerke. In ihrer Lotsenfunktion verweisen Seniorenbüros auf weiterführende Fachberatungsmöglichkeiten und Netzwerke

## **b) Unterstützungsfunktion**

Die Aufgaben des Seniorenbüros sind durch direkte Begleitung und Hilfen für die Nutzer:innen gekennzeichnet. Unterstützung wird beispielsweise zur Orientierung im Quartier, Gesundheit, Vorsorge und Pflege angeboten. Unterstützung von Seniorengruppen in Stadt- und Landkreisen, Gestalten von vielfältigen Angeboten in den Bereichen Sport und Kultur, Organisieren von Vorträgen und Schulungen zu aktuellen Themengebieten sowie die Entwicklung generationenübergreifender Projekte und Digitalisierungsangebote bieten ebenfalls direkte Unterstützung für Ältere.

## **c) Beratung**

Das Seniorenbüro übernimmt in definierten Themenfeldern eine individuelle Beratung der Zielgruppe. Beratung kann beispielsweise rund um Fragen des bürgerschaftlichen Engagements, der soziale Teilhabe, der Begegnung und der sozialen Inklusion, zu Hilfen bei Anträgen und Formularen, zu Fragen der Vorsorge (Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung) oder zu individuellen Hilfsmöglichkeiten (Nachbarschaftshilfen und Dienstleistungen) erfolgen.

## **d) Case Management**

Der Begriff „Case Management“ wird unterschiedlich definiert. Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e. V. nennt die folgende Definition<sup>7</sup>:

„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Der Handlungsansatz ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können.“

Handlungsfelder sind also einerseits das Case Management auf der Einzelfallebene als „ein am fachlich verifizierten Bedarf der Personen, die professionelle Unterstützung benötigen, orientierter Handlungsansatz im Sozial- und Gesundheitswesen“ und andererseits das Case Management auf der Organisationsebene, das die „fallorientierte Gestaltung von Strukturen und Abläufen in Organisationen voraussetzt und im Prozess der Unterstützung und Problembearbeitung unterschiedliche Professionen, Dienste und informelle Hilfen im regionalen Versorgungsgefüge (Netzwerkebene) einbezieht und sie bedarfsorientiert aufeinander abstimmt.“ In definierten Bereichen des Lebens erfolgt also eine umfassende, zielgerichtete und professionelle Begleitung einzelner Senior:innen und/oder von Strukturen im Versorgungssystem, möglichst bis zur abschließenden Bearbeitung des jeweiligen Themenkomplexes. Die genannten Merkmale echten Case Managements kennzeichnen die höchsten Ansprüche an Professionalität, personelle Ausstattung und personelle Kompetenz bei der Wahl dieses qualitativen Ansatzes.

---

<sup>7</sup> Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2022): Was ist Case Management?, abgerufen unter <https://www.dgcc.de/case-management> am 22.07.2022, 12.30 Uhr.

## 1.8 Personelle Ausstattung

Der Träger eines Seniorenbüros sollte prinzipiell für die Vorhaltung von Personal in ausreichendem Stellenumfang sorgen. Die Qualifikationen entsprechen den Aufgaben und Erfordernissen des Seniorenbüros.

Seniorenbüros verfügen über eine hauptamtliche Struktur. Hauptamtliche Fachkräfte sind unverzichtbar als verlässliche Ansprechpersonen und erfahrene Expert:innen, engagierte Netzwerker:innen und Vertreter:innen der kommunalen Altenhilfe. Die Hauptamtlichen fördern das selbstbestimmte Wohnen und Leben älterer Menschen in der Kommune. Sie haben die Bedürfnisse älterer Menschen im Blick, greifen proaktiv den Bedarf vor Ort auf, gestalten die Sozialplanung mit, sorgen für die Vernetzung auf lokaler und überregionaler Ebene und entwickeln die Arbeit stetig weiter.

Mitarbeitende sollten eine Qualifikation aus dem sozialen Bereich vorweisen, z. B. Sozialarbeiter:in, Sozialpädagog:in, Diplompädagog:in oder eine vergleichbare Qualifikation, alternativ gesundheitspädagogische, erziehungswissenschaftliche, pädagogische Abschlüsse oder Abschlüsse im Bereich der Gesundheits-, Kranken- oder Altenpflegeberufe. Eine Spezialisierung auf gerontologische Bezüge sollte berufsbegleitend erfolgen.

Für die Arbeit in Seniorenbüros notwendige Kompetenzen:

- allgemeine soziale und Beratungskompetenzen
- rechtliches Wissen, insbesondere Sozialgesetzgebung
- Kenntnisse über freiwilliges Engagement, Rahmenbedingung, Fördermöglichkeiten des ehrenamtlichen Engagements
- Kenntnisse im Projektmanagement, über Antragsverfahren, Fundraising und Öffentlichkeitsarbeit
- Kenntnisse zu Grundsätzen der Partizipation und Durchführung von Beteiligungsformaten
- Kenntnisse über Mobilitätseinschränkungen, Krankheitsbilder, Hilfe- /Pflegebedürftigkeit, Demenz und verschiedene Behinderungen
- Wissen über Lebensweisen älterer, dementer oder behinderter Menschen
- Kenntnisse über die kommunalen Versorgungsangebote

Ehrenamtliche Mitarbeitende sollen ergänzend zum Einsatz kommen. Dieser Ansatz ist angesichts der Aufgaben und des vorhandenen Expertenwissens vieler Ehrenamtlicher sinnvoll und empfehlenswert. Ihre Arbeit muss durch Haft- und Unfallversicherung abgesichert und durch Träger legitimiert sein<sup>8</sup>. Ehrenamtliche müssen durch Hauptamtliche unterstützt und begleitet werden.

Für den Einsatz von Ehrenamtlichen sind eigenständige trägerinterne Regeln sinnvoll, die den Einsatz, die Aufwandsentschädigung, die Haftungsfragen, Weiterbildung, Supervision u. ä. regeln.

Jede Person mit Aufgaben in einem Seniorenbüro sollte jährlich bedarfsgerecht an mindestens einer auf die Tätigkeit im Seniorenbüro ausgerichteten Fortbildungsmaßnahme teilnehmen. Notwendige

---

<sup>8</sup> Hinweise zur Haft- und Unfallversicherung unter: <https://www.thueringer-ehrenamtsstiftung.de/versicherung>

Fachliteratur stellt der Träger zur Verfügung. Regelmäßige Besprechungen zu aktuellen Themen des Seniorenbüros oder einzelner Senior:innen werden sichergestellt.

## 1.9 Sächliche Ausstattung

Die sächliche Ausstattung des Seniorenbüros sowie Fragen des Standortes und der Erreichbarkeit sind in hohem Maße von der Aufgabenstellung des Büros abhängig. Die Mitarbeitenden eines mobilen Seniorenbüros arbeiten zu einem hohen Anteil mit einem Fahrzeug in der jeweiligen Wohnumgebung des avisierten Personenkreises, während ein Seniorenbüro mit dem Charakter einer regelmäßigen „Anlaufstelle“ für Gruppen zwingend über geeignete Räume verfügen muss.

Unabhängig von der Aufgabenstellung benötigt jedes Seniorenbüro einen definierten Ort seiner Tätigkeit, mit fester Adresse und für die sichere und effektive Ausführung der Aufgaben geeigneter Raumgröße. Das Seniorenbüro sollte zentral im jeweiligen Sozialraum, im Landkreis bzw. der kreisfreien Stadt und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein. Barrierefreiheit bzw. die mobile Ausrichtung des Angebotes ist Voraussetzung dafür, dass auch Hochaltrige und Menschen mit Behinderungen das Seniorenbüro nutzen können. Bei öffentlichem Publikumsverkehr ist die Einhaltung der üblichen Anforderungen an Sanitärräume nötig, ggf. vorhandene schützenswerte Daten anderer Personen werden nach den jeweiligen Vorschriften gesichert, verwahrt und behandelt.

Zur Mindestausstattung gehören neben einer erreichbaren Postadresse ein Telefonanschluss sowie ein direkter E-Mail-Kontakt zu den Mitarbeitenden und Verantwortlichen des Seniorenbüros. Die weitere Ausstattung entspricht der üblichen Ausrüstung eines modernen Büros sowie der Aufgabenstellung des konkreten Seniorenbüros.

Ein Seniorenbüro muss regelmäßig erreichbar sein. Konkrete Zeiten der Erreichbarkeit bzw. Öffnungszeiten richten sich wiederum nach der Aufgabe des jeweiligen Seniorenbüros.

## 1.10 Kooperation und Finanzierung

Auf lokaler Ebene ist die Kooperation mit den jeweiligen Landratsämtern bzw. Stadtverwaltungen und den dortigen relevanten Personen und Gremien, wie Seniorenbeiräten und Seniorenbeauftragten, notwendig. Zudem empfiehlt sich eine enge Zusammenarbeit mit Akteur:innen in der Seniorenarbeit und Altenhilfe mit Einrichtungen und Organisationen der Familienarbeit, mit Quartiersakteur:innen sowie Wohlfahrts- und Sozialverbänden.

Die Personal- und Sachausgaben des Seniorenbüros sind grundsätzlich über das LSZ förderfähig. Kofinanzierungsmöglichkeiten sind denkbar über den kommunalen Haushalt, über Quartiersakteure, über (soziale) Dienstleister, über Stiftungen, bei Aufgabenanreicherung auch über die Kranken- und Pflegekassen. Bei einer Finanzierung über das LSZ ist eine Kofinanzierung der Seniorenbüros über die Thüringer Ehrenamtsstiftung (ThES) haushaltsrechtlich nicht möglich. Die beschriebenen Maßnahmen zur Fortbildung von Ehrenamtlichen, die ergänzend zu den Hauptamtlichen in den Büros tätig sind, sind potenziell über die ThES förderfähig. Es kann auch finanzielle Unterstützung für Auszeichnung und Ehrung verdienter Ehrenamtlicher beantragt werden.

## 2. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt Arbeitsabläufe im Seniorenbüro und wie die Beratungs- und Vermittlungsleistungen von Seniorenbüros ausgestaltet und realisiert werden.

### 2.1 Führungsstil

Führungsstile bezeichnen das Verhalten von Führungskräften gegenüber Mitarbeitenden einschließlich der Ehrenamtlichen. Sie spiegeln die Unternehmens- und Einrichtungskultur wider sowie ihr Menschenbild. Sie orientieren auf die Mitarbeit, Mitwirkung und Teilhabemöglichkeit aller am Prozess Beteiligten.

Einrichtungen der Sozialen Arbeit sind einem humanistischen Menschenbild und einem kooperativen Leitungsstil verpflichtet, der Kooperation, Wertschätzung und Ressourcenorientierung kultiviert.

Im Kontext des Ehrenamtes sowie der Arbeit mit Älteren, für die Bindung der entscheidende soziale Bezugswert ist, ist dieser Führungsstil Teil der Organisationskultur und der Öffentlichkeitsarbeit.

### 2.2 Umfeldanalyse

Die Umfeldanalyse sowie die Bestandsaufnahme von Angeboten in der Bezugsregion ist die Grundlage für die Planung und Umsetzung der Angebote und Aktivitäten des Seniorenbüros. Bei dieser Analyse sind die Aufgaben von Seniorenbüros der Bezugsrahmen. Materialbasis für diese Analyse können sein:

- Sozialstrukturatlas des Landkreises/der kreisfreien Stadt,
- Sozialraum- und Quartiersanalysen,
- Dokumente der Sozialplanung,
- Angebotskataloge/Wegweiser/Seniorenführer u. dgl.,
- Statistisches Material und demografischen Analysen des Statistischen Landesamts/Analysen der Ministerien sowie
- eigene Erhebungen.

Auf der Grundlage der Bestandsaufnahme können sowohl Zielgruppen als auch Inhalte der Tätigkeit des Seniorenbüros ermittelt werden. Beispielfolgend können des Weiteren folgende Punkte Bestandteile der Analyse sein:

- Versorgungsstrukturen für ältere Menschen sowie die vorhandenen Beratungs- und Unterstützungsangebote,
- Engagementpotentiale, die Rahmenbedingungen für ehrenamtliches Engagement, Fördermöglichkeiten, Einsatzmöglichkeiten für Ehrenamtliche sowie die Möglichkeiten der gesellschaftlichen Teilhabe für Ältere,

- Voraussetzungen für Mobilität im Alter,
- soziale und Wohnsituation von Senior:innen,
- Situation von Gepflegten und pflegenden Angehörigen sowie
- Situation besonderer Zielgruppen (Menschen mit Behinderung, Menschen mit Migrationshintergrund).

### 2.3 Erreichen der Zielgruppe

Die Zielgruppen der Seniorenbüros können erreicht werden durch:

- Flyer, Aushänge,
- Printmedien wie Gemeindezeitungen/Gemeindeblätter, Pfarrbriefe, Amtsblätter,
- Internet, Rundmails, das lokale Fernsehen, Social Media, einschlägige Plattformen (z. B. Familienkompass Thüringen) sowie
- Netzwerkarbeit.

### 2.4 Zielvereinbarung und Arbeitsplanung

In Zielvereinbarungen werden Inhalt, Umfang und Qualität der jeweiligen Angebote geregelt. Insbesondere sollen Vereinbarungen über Art, Ziel und Qualität des Leistungsangebots, den in der Einrichtung zu betreuenden Personenkreis, die erforderliche sächliche und personelle Ausstattung, die Qualifikation des Personals (auf Grundlage einer Stellenbeschreibung) sowie die betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung getroffen werden.

Die Operationalisierung einer Zielvereinbarung mündet für ein Seniorenbüro in einem (Jahres-)Arbeitsplan. Er ist ein Führungsinstrument, das in einem Seniorenbüro Arbeitenden das zielorientierte Arbeiten erleichtert.

In einem Arbeitsplan werden Ziele und Aufgaben eines Seniorenbüros konkretisiert. Zwar lassen sich konkrete Beratungsgespräche mit Klient:innen/Nutzer:innen in der Regel nicht vorwegnehmen. Allerdings kann in einem Arbeitsplan für ein Seniorenbüro folgendes festgelegt werden:

- Zielstellung und Aufgaben des Seniorenbüros
- Indikatoren, die die Arbeit des Seniorenbüros messbar machen
- Arbeitsstruktur des Seniorenbüros
- Operationalisierung der Aufgaben in Maßnahmen
- Kosten und Finanzierungsplan

## 2.5 Durchführung der Angebote

Wegen der Vielfalt der möglichen Betätigungsfelder eines Seniorenbüros würde die detaillierte Darstellung einzelner Abläufe den Umfang dieser Qualitätsstandards übersteigen. Beispielhaft sei nachfolgend der Ablauf von Beratungsangeboten zusammengefasst.

### 2.5.1 Niedrigschwelligkeit der Beratung

Die Beratung in einem Seniorenbüro ist grundsätzlich niedrigschwellig. Niedrigschwelligkeit bedeutet, dass die Nutzer:innen von Seniorenbüros dieses mit nur geringem Aufwand in Anspruch nehmen können. Merkmale der Niedrigschwelligkeit eines Seniorenbüros sind u. a.

- dass das Angebot Nutzer:innen kostenfrei zur Verfügung steht,
- dass es sich an die allgemeine Bevölkerung und vor allem auch Menschen richtet, die sozial benachteiligt sind,
- dass es Elemente einer aufsuchenden Hilfe gibt,
- dass das Angebot erreichbar bzw. mobil angelegt ist (auch und vor allem für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und Behinderungen),
- dass die Öffnungszeiten nutzerfreundlich sind bzw. sich an den Bedarfen der Zielgruppe orientieren sowie
- dass die Leistung ohne soziale Ausgrenzung und Schamgefühle wahrgenommen werden kann.

### 2.5.2 Klientenorientierung – klientenzentrierter systemischer Beratungsansatz

Der klientenzentrierte Beratungsansatz stellt Klient:innen (Nutzer:innen) und das hilfebedürftige System in den Mittelpunkt. Es geht um seine/ihre Bedürfnisse und Anliegen. Der klientenzentrierte Beratungsansatz geht von einem systemischen Beratungsverständnis aus. In diesem Kontext nimmt nicht der oder die Berater:in die alleinige Expert:innenrolle ein, sondern die Klient:innen sind Expert:innen für ihre Lebensaufgaben und -herausforderungen. Sie generieren für sich mithilfe der fachlichen Expertise der Mitarbeiter:innen des Seniorenbüros gemeinsam Lösungen. Systemische Beratungsansätze gehen von den Ressourcen der Klient:innen aus. Sie verweisen darauf, dass es nicht nur um eine technische Beratung, sondern um soziale Teilhabe geht, in der die Nutzer:innen der Seniorenbüros gleichberechtigte Partner:innen in einem offenen Verständigungsprozess sind.

### 2.5.3 Ablauf von Beratungsangeboten

#### Planung des äußeren Rahmens

- Ort (Eigener Raum? Zugang zum Raum von Anderen einsehbar?)
- Zeitplanung (Uhrzeit und Dauer)
- Ausschalten von Störquellen (Telefonklingeln, andere Personen)

- Raumgestaltung (Sitzmöglichkeiten, Tisch, Sitzordnung)

### **Inhaltliche Planung**

- Erstgespräch/Folgegespräch? Bisheriger Verlauf
- Dokumentation
- Mögliche Stolpersteine

### **Gesprächsablauf**

- Begrüßung
- Vorstellen der eigenen Person, Rolle und Funktion
- Erläuterung von Datenschutz, Schweigepflicht, Freiwilligkeit von Beratung, Unabhängigkeit
- Anliegenklärung
- gemeinsame Problemanalyse/Bedarfserkennung
- Herausarbeiten von Zielen und Handlungsoptionen
- Vereinbarung über die weitere Gesprächsstruktur
- ggf. Feedback abholen
- Verabschiedung

## **2.6 Ablauforganisation**

Unter Ablauforganisation versteht man die zeitlichen und örtlichen Arbeitsprozesse, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. In der Ablauforganisation werden die Arbeitsprozesse zur Erreichung der Ziele eines Seniorenbüros unter Berücksichtigung von Zeit, Raum, benötigten Mitteln und zuständigen Personen dargestellt. Sie kann Bestandteil des Arbeitsplanes sein. Die Organisation der Arbeitsabläufe dient dem reibungslosen Ablauf und der Effizienz der Arbeit.

Elemente der Darstellung von Abläufen in Seniorenbüros können sein:

- Kommunikation mit den wichtigen Bezugspersonen des Seniorenbüros (Kommune, Träger, Mitarbeiter:innen, Ehrenamtliche, Klient:innen, Kooperationspartner)
- Terminplanung
- Öffnungs- und Präsenzzeiten des Seniorenbüros
- Planung von Hausbesuchen
- Teambesprechungen, deren Ablauf und Dokumentation
- Erreichbarkeit und Kontaktherstellung

- Ablauf von Beratungsgesprächen und deren Dokumentationen
- Sicherung der Dokumentation von Gesprächen
- Urlaubsplanung und Vertretungsregeln
- Regelungen zum Datenschutz und zur Schweigepflicht über sensible personengebundene Daten
- Reflexion des aktuellen und wöchentlichen, monatlichen und jährlichen Prozesses und entsprechende Berichterstattung.

Reflexion und Berichterstattung über den Arbeitsprozess kann Teil der Ergebnisqualität sein. Allerdings ist es unabhängig davon für den Arbeitsprozess wichtig, diesen in regelmäßigen Abständen zu reflektieren und möglicherweise anzupassen und zu verbessern. Die Prozessreflexion kann in Teambesprechungen, gegenüber dem Träger, mit Kooperationspartnern und/oder dem Fördermittelgeber erfolgen. Sie sollte wertschätzend mit Blick auf die Entwicklungspotentiale erfolgen. Gegenstand der Prozessreflexion sind die oben beschriebenen Prozessmerkmale.

### 3. Ergebnisqualität

Die Ergebnissicherung erfolgt kontinuierlich durch eine geeignete Dokumentation mit Formularen und Fragebögen.

Eine Ergebnisberichterstattung erfolgt in der Regel einmal jährlich, beispielsweise gegenüber dem Fördermittelgeber und/oder dem Träger. Sie kann auch gegenüber den Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen, gegenüber den Klient:innen, Mitgliedern (im Falle eines Vereins) und der Öffentlichkeit erfolgen. Sie muss formalisiert verschriftlicht sein. Sie sollte aber immer mit Gesprächen verbunden werden.

Anliegen einer Ergebnisberichterstattung dient vor allem der Organisationsentwicklung und der künftigen Prozessgestaltung, aber auch der Überprüfung des Einsatzes vorhandener Ressourcen.

Bestandteile der Berichterstattung eines Seniorenbüros sollten Quantitäten und Qualitäten der Arbeit sein. Sie misst sich an den oben beschriebenen Strukturmerkmalen, insbesondere der Zielvereinbarung, den Aufgaben sowie dem Arbeitsplan des Seniorenbüros.

Beim Umgang mit persönlichen Daten im Rahmen der Beratung und Ergebnissicherung ist die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) einzuhalten.

#### 3.1 Erfassung qualitativer Daten

Folgende qualitativen Daten können in einem Seniorenbüro erfasst werden:

- Analyse der Nachfrage, d. h. welche sozialen Gruppen nutzen in welchem Alter die Angebote?
- Analyse der sozialen Problemlagen der Nutzer:innen

- Analyse der Klient:innenzufriedenheit durch einen Befragungsbogen bzw. im persönlichen Gespräch
- Analyse der Zufriedenheit der Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen mit ihrer Arbeit durch einen Fragebogen
- Analyse von Beschwerden und Anliegen.

### 3.2 Erfassung quantitativer Daten

Folgende quantitativen Daten können in einem Seniorenbüro erfasst werden:

- Strukturmerkmale des Seniorenbüros (d. h. insbesondere Personal, Ehrenamtliche und deren Einsatzzeiten, vorhandene und genutzte Räumlichkeiten, Öffnungszeiten)
- Angaben zu Ziel- und Nutzer:innengruppen
- Anzahl der Beratungsgespräche
- Anzahl der Telefonberatungsgespräche
- Anzahl der Hausbesuche
- Anzahl der Einsätze von Ehrenamtlichen
- Anzahl der Beratungsgespräche mit Multiplikator:innen und Organisationen
- Anzahl der Maßnahmen mit Kooperationspartner:innen und in Netzwerken
- Maßnahmen und Formate der Öffentlichkeitsarbeit
- Maßnahmen der Weiterbildung

### 3.3 Verwendung der Daten

Die Ergebnisberichterstattung sollte mit Bezug auf Bürokratiereduzierung das Aufwand-Nutzen-Verhältnis berücksichtigen. Sie sollte formalisiert sein und im Sinne ihrer Effizienz mit Formularen und Fragebögen erfolgen. Sofern eine Förderung über das LSZ vorliegt, sollten sofern vorhanden hierbei die LSZ-bezogenen Formulare genutzt werden.

Die Ergebnisberichterstattung mündet in Schlussfolgerungen sowie Verbesserungs- /Veränderungsvorschlägen, die sich sowohl in der Struktur-, als auch in der Prozessqualität abbilden müssen.

## 4. Anhang

### 4.1 Übersicht der Seniorenbüros in Thüringen

Im Folgenden sind Seniorenbüros in Thüringen aufgelistet, die in der LAG Seniorenbüros in Thüringen vernetzt sind. Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die jeweiligen Daten bilden den Stand vom 20.07.2023 ab.

#### Seniorenbüro Frömmstedt

Schulplatz 131  
99638 Frömmstedt  
Telefon: 036375-50303  
E-Mail: [ev-senorenbuero-froemmstedt@t-online.de](mailto:ev-senorenbuero-froemmstedt@t-online.de)

#### Seniorenbüro Gera

Kornmarkt 7  
07545 Gera  
Telefon: 0365-8381071  
E-Mail: [ehrenamtszentrale@gera.de](mailto:ehrenamtszentrale@gera.de)

#### Kreisseniorenbüro Hildburghausen

Obere Marktstraße 43  
98646 Hildburghausen  
Telefon: 03685-4061015  
E-Mail: [senorenbuero.hbn@diakoniewerk-son-hbn.de](mailto:senorenbuero.hbn@diakoniewerk-son-hbn.de)

#### Seniorenbüro Jena

Goethestr. 3b  
07743 Jena  
Telefon: 03641-3100092  
E-Mail: [kontakt@senorenbuero-jena.de](mailto:kontakt@senorenbuero-jena.de)

#### Mobiles Seniorenbüro Rosenthal am Rennsteig

Lobensteiner Straße 17  
07929 Saalburg-Ebersdorf  
Telefon: 0151-20380240

#### Seniorenbüro des Landkreises Saalfeld/Rudolstadt

Rainweg 70  
07318 Saalfeld  
Telefon: 03671-330 69  
E-Mail: [senorenbuero@awo-saalfeld.de](mailto:senorenbuero@awo-saalfeld.de)

### **Seniorenbüro Schleiz**

Oettersdorfer Str. 18A  
07907 Schleiz  
Telefon: 03663-4254790

### **Seniorenbüro im Familienzentrum Schmalkalden**

Näherstiller Straße 7  
98574 Schmalkalden  
Telefon: 03683-607827  
E-Mail: [info@familienzentrum-schmalkalden.de](mailto:info@familienzentrum-schmalkalden.de)

### **Seniorenbüro Sonneberg**

Marienstraße 6 a  
96515 Sonneberg  
Telefon: 0 3675-4091125  
E-Mail: [seniorenbuero.son@diakoniewerk-son-hbn.de](mailto:seniorenbuero.son@diakoniewerk-son-hbn.de)

### **Mobiles Seniorenbüro Tanna-Gefell-Hirschberg**

Markt 11  
07926 Gefell  
Telefon: 03664 -88038  
E-Mail: [Seniorenbuero@diakonie-wl.de](mailto:Seniorenbuero@diakonie-wl.de)

### **Seniorenbüro Weimarer Land**

Bahnhofstraße 28  
99510 Apolda  
Telefon: 03644-540741  
E-Mail: [post.sozialamt@wl.thueringen.de](mailto:post.sozialamt@wl.thueringen.de)

### **Seniorenbüro Wartburgkreis**

Langenfelder Str. 8  
36433 Bad Salzungen  
Telefon: 03695-604601  
E-Mail: [seniorenbuero-wak@t-online.de](mailto:seniorenbuero-wak@t-online.de)