

# **„Daheim wohnen und Teilhabe im Alter“ vor dem Hintergrund der Herausforderungen der Corona-Pandemie**

Ergebnisse der Befragung von Expertinnen und Experten  
der bayerischen Seniorenarbeit und Kommunen  
zur Situation im Frühjahr/Sommer 2020

Koordinationsstelle Wohnen im Alter  
Annegret Schefold  
Sabine Wennig  
München, November 2020

<b>I. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
Hintergrund und Ziele .....	3
Vorgehen .....	4
Fragestellungen .....	7
Zur Ergebnisdarstellung.....	8
<b>II. Seniorinnen und Senioren im Blick .....</b>	<b>9</b>
Herausforderungen für zu Hause lebende, ältere Menschen.....	9
<b>III. Seniorenarbeit und Zivilgesellschaft – Bewältigung neuer Herausforderungen.....</b>	<b>12</b>
Das Angebot an Hilfen und ihre Organisation.....	12
Entwicklungen im Bereich professioneller Angebote und Dienste .....	133
Entwicklungen in der Ehrenamtsarbeit.....	15
Inanspruchnahme von Hilfen .....	17
Teilhabe und Kontaktpflege unter neuen Vorzeichen .....	19
Neue Medien.....	20
Zusätzliche Ressourcen zur Bewältigung der Herausforderungen.....	24
Kooperation und Vernetzung .....	25
Information und Öffentlichkeitsarbeit .....	27
<b>IV. Blick in die Zukunft.....</b>	<b>30</b>
Perspektiven für die Seniorenarbeit aus Sicht der Expertinnen und Experten.....	30
Perspektiven im Ehrenamt .....	33
<b>V. Resümee und Empfehlungen .....</b>	<b>35</b>
Solidarität und Miteinander in der Pandemie.....	35
Wie konnten Zivilgesellschaft und Seniorenpolitik den Herausforderungen begegnen?.....	36
Schlussforderungen und Empfehlungen .....	39

# I. Einleitung

## Hintergrund und Ziele

Der Beginn der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 verschob innerhalb kürzester Zeit die gewohnten Koordinaten des gesellschaftlichen Miteinanders und stellte enorme Herausforderungen an alle gesellschaftlichen Bereiche. Vor allem in den ersten Monaten der Pandemie von März bis Mai mit Ausgangsbeschränkungen und „Lockdown“, aber auch darüber hinaus galten neue, nicht gekannte Rahmenbedingungen.

Zu den Personen, die in besonderem Maße von Vorgaben zur „räumlichen Distanzierung“ („social distancing“) betroffen waren und sind, gehören zuvorderst ältere Menschen. Bereits früh konnte erahnt werden, dass wohl für eine erhebliche Zeitspanne mit veränderten Möglichkeiten sozialer Kontakte und Begegnung gerechnet werden musste. Und früh wurde verdeutlicht, dass ältere Menschen in besonderer Weise schutzbedürftig sind und dem Rechnung tragen sollen.

Die damit einhergehenden Herausforderungen für zu Hause lebende ältere Menschen betrafen nicht nur die Versorgung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs. In hohem Maße stellte sich auch die Frage, wie soziale Kontakte, Treffs und Kurse unter diesen Voraussetzungen aufrechterhalten und Kontaktbedürfnisse befriedigt werden konnten.

Überall in Bayern waren dieser Tage / Frühjahr 2020 eine enorme Hilfsbereitschaft und Solidarität zu verzeichnen, um ältere Menschen und Personen mit erhöhtem Risiko zu unterstützen. Es entstanden vielfältige Initiativen, Helfende organisierten sich teilweise selbständig und in neuen Organisationsformen. Auch Akteure und Träger bürgerschaftlichen Engagements wie Nachbarschaftshilfen und Freiwilligenzentren sowie die Kommunen spielten eine wichtige Rolle, schufen neue Angebote und Formate, fanden neue Partner und Unterstützer und organisierten ihre Information und Öffentlichkeitsarbeit.

Auftrag der Koordinationsstelle Wohnen im Alter ist es, das „Wohnen bleiben“ zu Hause, in der Kommune, zu fördern. Gerade Fragen rund um das selbständige Wohnen, die Versorgung und soziale Teilhabe waren von den aktuellen Entwicklungen im Kern berührt.

Vor diesem Hintergrund beauftragte das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales die Koordinationsstelle Wohnen im Alter mit einer Befragung ihrer Kooperationspartner und weiterer sozialer Einrichtungen und Akteure in Bayern. Kernthema war die Situation zu Hause lebender älterer Menschen und die Antworten von Kommunen und Hilfesystem sowie der Gesellschaft auf diese veränderte Situation. Im Fokus standen dabei zum einen die Hilfen zur Versorgung („Einkaufshilfen“ und weitere), zum anderen die Frage der Teilhabe älterer Menschen in dieser Zeit.

Ziel der Untersuchungen war es, die Entwicklungen und das Handeln von Einrichtungen und Akteuren aus Seniorenpolitik, Kommunen und Zivilgesellschaft in dieser Ausnahmesituation ebenso wie die Auswirkungen auf die ältere Generation besser zu verstehen. So wird es möglich, Rückschlüsse zu ziehen und Handlungsempfehlungen zu formulieren für die bevorstehende Zeit, die weiterhin geprägt sein wird von Einschränkungen - in welchem Ausmaß auch immer, sowie für den möglichen Fall einer erneuten stärkeren Zuspitzung der Situation.

Die Koordinationsstelle erarbeitet sich ihrerseits damit Grundlagen, um in der Beratungstätigkeit bezüglich des „Wohnen (bleibens) zu Hause“ die bayerischen Kommunen und die Kooperationspartner auch weiterhin informieren und erfolgreich unterstützen zu können.

## Vorgehen

Es wurden Befragungen von Einrichtungen und Akteuren der bayerischen Seniorenarbeit und Kommunen vorgenommen. Dabei wurden qualitative und quantitative Methoden in einem zweistufigen Vorgehen kombiniert:

Zunächst dienten leitfadengestützte Experteninterviews der Exploration und Gewinnung erster Einschätzungen und qualitativer Informationen. Adressaten waren insgesamt 40 ausgewählte Nachbarschaftshilfen, Quartiersprojekte, Seniorengenossenschaften, Freiwilligenagenturen, Koordinatoren der Seniorenarbeit in Landkreisen und kreisfreien Städten, Seniorenbeauftragte sowie Städte, Märkte und Gemeinden.

Die telefonischen Expertengespräche auf Basis vorab zur Verfügung gestellter Leitfäden dauerten zwischen 20 und 45 Minuten und boten die Chance eines intensiven fachlichen Austausches über die jeweils relevanten Fragenstellungen.

Auf Basis der Erkenntnisse der Experteninterviews wurde dann im zweiten Schritt eine quantitative, weitgehend standardisierte Befragung konzipiert. Anhand eines schriftlichen Fragebogens wurden vorab definierte Zielpersonen bzw. -institutionen befragt, wobei auf die Adressbestände der Koordinationsstelle sowie darüber hinaus recherchierte Adressen zurückgegriffen wurde. Ergänzend erklärte sich die Landesseniorenvertretung Bayern dankenswerterweise bereit, die Befragung an ihre Mitglieder auszusenden.

Die Befragung erfolgte anhand eines webbasierten Onlinefragebogens, der über einen Link in der an die Zielpersonen bzw. -institutionen adressierten Mail aufgerufen werden konnte. Ergänzend dazu wurde ein digital bearbeitbarer, nicht webbasierter Fragebogen zur Wahl gestellt für Institutionen, die infolge der Sicherheitsvorkehrungen ihrer IT-Systeme nicht auf solche Onlinedienste zugreifen können. Auch gingen einzelne Fragebögen in ausgedruckter Form postalisch ein und wurden entsprechend erfasst.

Insgesamt wurden rund 2.600 Akteure und Institutionen zur Teilnahme an der Befragung eingeladen, dazu gehörten:

- Städte, Märkte und Verwaltungsgemeinschaften (n=1830)
- Seniorenvertretungen (n=219)
- Nachbarschaftshilfen (n=161)
- Freiwilligenzentren und -agenturen (n=125)
- Koordinatoren der Seniorenarbeit der Landkreise, kreisfreien Städte (n=96)
- Mehrgenerationenhäuser (n=77)
- Quartiersprojekte (n=75)
- Seniorengenossenschaften (n=17)<sup>1</sup>

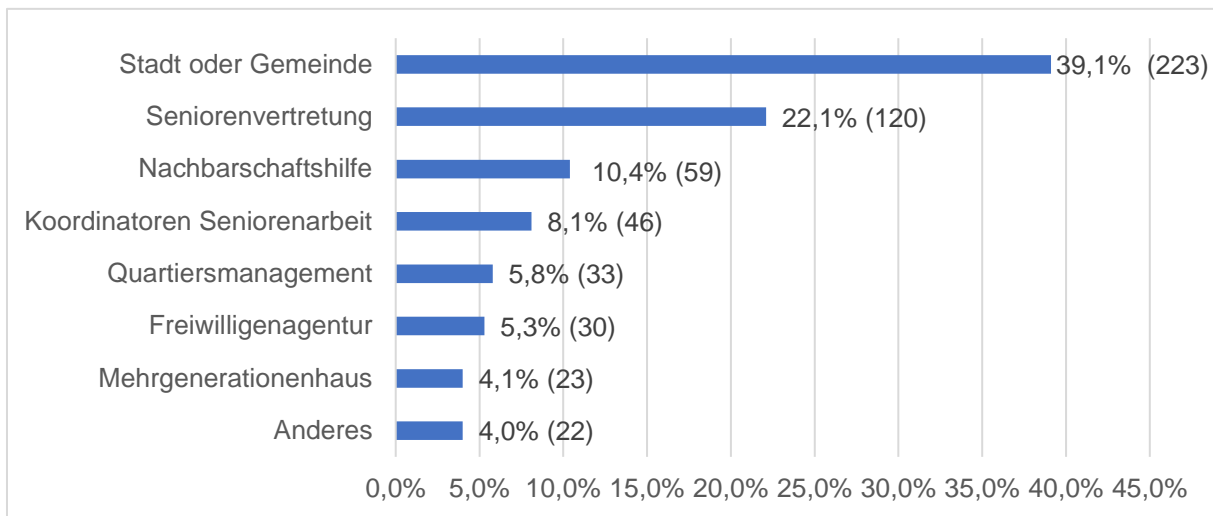
**Insgesamt 570 Institutionen und Akteure** haben sich an der Befragung beteiligt.

Diese gehören folgenden Institutionen bzw. Tätigkeitsbereichen an (n=556 Befragte machten eine Angabe zu ihrer Zugehörigkeit):

---

<sup>1</sup> Einzelne Akteure wurden darüber hinaus über das Gerontopsychiatrische Netzwerk Oberpfalz eingeladen.

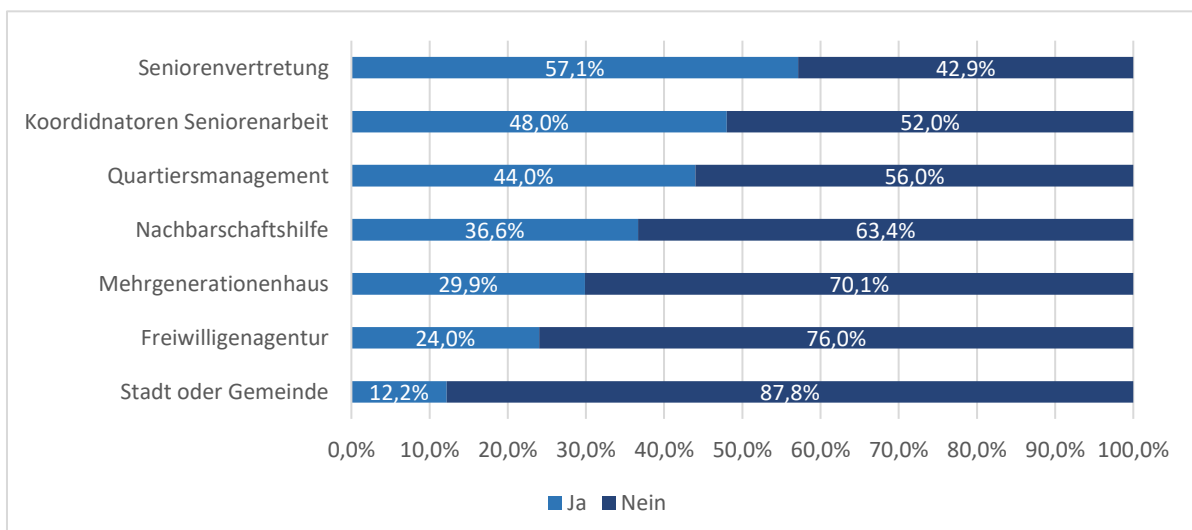
Abbildung 1: Befragte Institution bzw. Akteure, n=556



Der Prozentwert in Abbildung 1 gibt den Anteil der jeweiligen Gruppe an der Gesamtheit der Befragten an. In der Gruppe „Anderes“ sind unter anderem Seniorengenossenschaften vertreten, die aufgrund ihrer geringen Zahl nicht gesondert ausgewiesen werden.

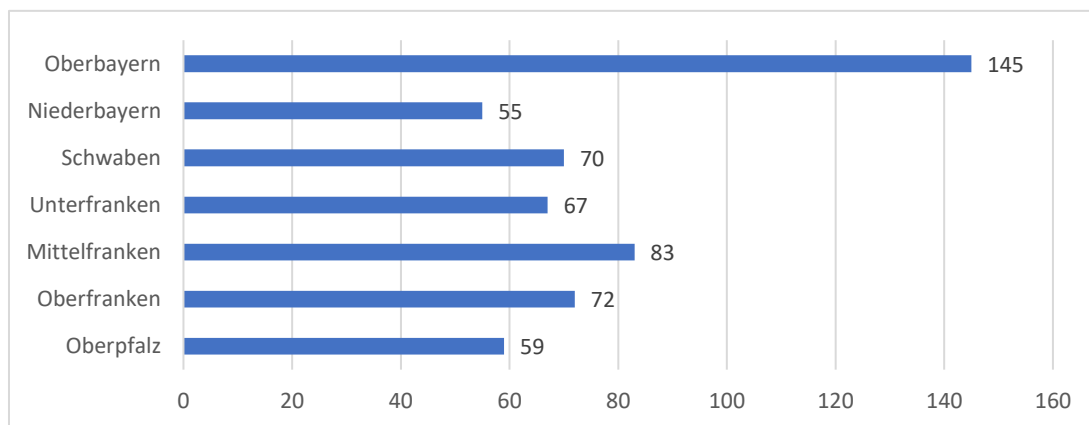
zeigt die Beteiligung innerhalb der unterschiedlichen Institutionen bzw. Akteure im Verhältnis zur Gesamtzahl derer, die jeweils zur Befragung eingeladen wurden. Die höchste Beteiligung zeigt sich bei den Seniorenvertretungen, gefolgt von den (Altenhilfefachberatern der) Landkreise, den Quartiersmanagern und Vertretern der Nachbarschaftshilfen. Die geringste anteilige Beteiligung zeigt sich erwartungsgemäß bei den Städten und Gemeinden, da hier alle angeschrieben wurden, unabhängig davon, ob bereits in der Vergangenheit persönliche Kontakte über die Koordinationsstelle bestanden. Gleiches gilt für viele Freiwilligenagenturen und Mehrgenerationenhäuser.

Abbildung 2: Rücklauf – Beteiligung an Befragung nach Zugehörigkeit



Es sind Institutionen, Einrichtungen und Akteure aus ganz Bayern und aus allen Regierungsbezirken vertreten. Oberbayern ist zahlenmäßig am stärksten repräsentiert, bedenkt man jedoch die unterschiedlichen Einwohnerstärken der einzelnen Regierungsbezirke, so zeigt Oberfranken eine besonders hohe Beteiligung an der Untersuchung.

Abbildung 3: Regierungsbezirk, n=551



Die Initiativen bzw. Akteure wurden auch nach der Größe der Stadt bzw. Gemeinde gefragt, in der bzw. für die sie beruflich tätig sind. Auch hier sieht man, dass alle Gemeindegrößenklassen repräsentiert sind.

Abbildung 4: Einwohnerzahl der Städte und Gemeinden, in denen die antwortenden Einrichtungen und Initiativen tätig sind, n=537

Einwohnerzahl	Anzahl
bis unter 5.000	204
5.000 bis unter 20.000	186
20.000 und mehr	147

33 Befragte haben keine Angabe zur Größe der Stadt/Gemeinde ihres Tätigkeitsbereichs gemacht, darunter insbesondere Vertreter von Landkreisen.

Betrachtet man alleinig die Städte und Gemeinden (insgesamt n=223), deren Bürgermeisterinnen und Bürgermeister bzw. Verwaltungsvertreter sich an der Befragung beteiligt haben<sup>2</sup>, so zeigt sich eine Beteiligung über alle Gemeindegrößen hinweg, von Gemeinden unter 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner bis hin zu den großen Städten.

---

<sup>2</sup> Gerade in größeren Städten haben sich in einigen Fällen mehrere Vertreterinnen und Vertreter einer Kommune, z.B. aus Seniorenreferat und Freiwilligenzentrum, an der Befragung beteiligt, weshalb insgesamt 12 Antwortende Städte mit 1 Mio. Einwohnerinnen und Einwohnern und mehr repräsentieren.

Abbildung 5: Einwohnerzahl der Städte und Gemeinden, n=218 der 223 antwortenden Städte/  
Gemeinden

Einwohnerzahl	Anzahl
bis unter 1.000	11
1.000 bis unter 2.000	22
2.000 bis unter 3.000	31
3.000 bis unter 5.000	42
5.000 bis unter 10.000	54
10.000 bis unter 50.000	38
50.000 und mehr	20

## Fragestellungen

Zur Beantwortung der eingangs skizzierten Fragen waren folgenden Detailfragestellungen relevant:

- Was sind aus Sicht der Akteure der Seniorenarbeit die aktuellen Herausforderungen und Bedarfe älterer, zu Hause lebender Menschen?
- Wie hat sich die Inanspruchnahme von Hilfen außerhalb der Pflege (Hilfen zur Versorgung und Teilhabe, z.B. zur Versorgung mit Gütern des täglichen Bedarfs, zur Vermeidung von Einsamkeit, im Umgang mit Tablet und Co.) verändert?
- Wer erbringt diese Hilfen? Wie werden die Hilfen organisiert und vermittelt? Sind sie ehrenamtlich oder professionell?
- Welche Hilfebedarfe älterer Bürgerinnen und Bürger in den genannten Bereichen konnten gut abgedeckt werden und woran fehlte es ggf.? Welche Lösungsansätze zeichnen sich ggf. ab?
- Welche Informationswege bewähren sich derzeit (auch: Neue Medien, Technologien)?
- Stellen sich neue Aufgaben und/oder Möglichkeiten bezüglich Kooperation und Vernetzung von Trägern und Anbietern?
- Wie kann es gelingen, die derzeitigen Hilfen auch für einen längeren Zeitraum (6 Monate, 12 Monate...) aufrecht zu erhalten, d.h. zu verstetigen?
- Welche Veränderungen gibt es bei der gesellschaftlichen Teilhabe, wie agieren Einrichtungen/Dienste/Initiativen und die Älteren?
- Welche neuen Wege zur Förderung von Teilhabe und Befriedigung von Kontaktbedürfnissen entstehen und bewähren sich (u.a. neue digitale Plattformen und Angebote)?
- Wie wird das der entsprechenden Zielgruppe zugänglich gemacht? Wie können ältere Menschen im Umgang mit z.B. neuen Medien in dieser Situation bedarfsgerecht unterstützt werden?
- Und schließlich: Welche positiven Aspekte im Hinblick auf die gesellschaftliche Teilhabe werden in der aktuellen, veränderten Situation auch wahrgenommen?

## Zur Ergebnisdarstellung

Die Ergebnisdarstellung umfasst zwei Berichtsbände:

**a) „Daheim wohnen und Teilhabe im Alter“ vor dem Hintergrund der aktuellen Herausforderungen der Corona-Pandemie – Ergebnisse der Befragung von Expertinnen und Experten der bayerischen Seniorenarbeit und Kommunen (vorliegender Band)**

Er stellt die Erkenntnisse der qualitativen Expertengespräche sowie der quantitativen Befragungen dar, wobei die Ergebnisse beider methodischer Herangehensweisen zu einem Gesamtbild integriert werden. Beide Zugänge haben dabei ihre je eigenen Stärken: Während die Experteninterviews vertiefende Einblicke in das Erleben der Befragten in ihren Tätigkeitsbereichen erlaubten und ein Sondieren, was den einzelnen Fachleuten wichtig erschien, stellte die im Anschluss durchgeführte quantitative Befragung (n=570) die gewonnenen Einschätzungen in den Kernpunkten auf eine zahlenmäßig breitere Basis<sup>3</sup>.

**b) Bayerische Seniorenarbeit und Kommunen gehen neue Wege in der Corona-Pandemie: Eine Zusammenstellung von Beispielen Guter Praxis**

Die im Rahmen der quantitativen Befragung erfassten Beispiele „Guter Praxis“ werden – thematisch und nach Regierungsbezirken gegliedert - in einem eigenständigen Ergebnisband zusammengefasst. Sie sollen den Praktikern der Seniorenarbeit gerade in dieser außergewöhnlichen Situation, die neue Herangehensweisen und Ansätze erfordert, Ideen und Anregung bieten und zum fachlichen Austausch beitragen.

---

<sup>3</sup> Die Ergebnisse der quantitativen Befragung (n=570) sind i.d.R. graphisch dargestellt. Die Erkenntnisse und Einschätzungen aus den Expertengesprächen fließen in den Textteilen mit ein. Die Erkenntnisse aus den Expertengesprächen basieren freilich auf einer zahlenmäßig begrenzten Zahl von Interviews (n=49), die durch die Verfasser der Untersuchung zu einem Gesamtbild verdichtet wurden. Sie können gleichwohl nicht zu jedem Zeitpunkt den Anspruch erheben, das gesamte Meinungsspektrum aller Akteure der Seniorenarbeit abzubilden.



## II. Seniorinnen und Senioren im Blick

### Herausforderungen für zu Hause lebende, ältere Menschen

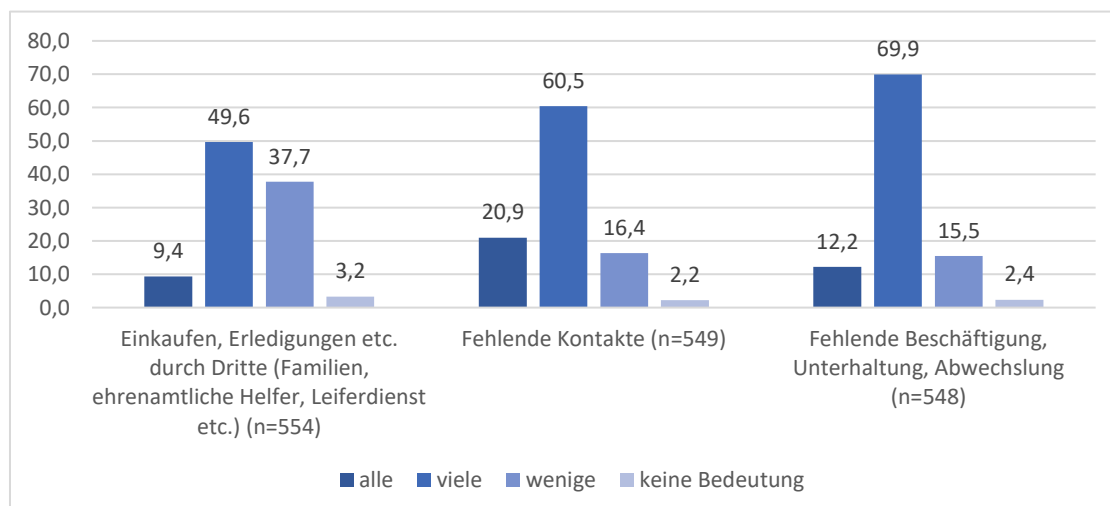
Im Blickpunkt der öffentlichen Wahrnehmung und Diskussion stand zu Beginn der Krise in Bezug auf ältere Menschen und andere „Risikogruppen“ in hohem Maße ihre Schutzbedürftigkeit. Daraus wurde in erster Instanz die Notwendigkeit abgeleitet, die Versorgung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs durch Dritte zu sichern. Personen, die sich vormals selbständig versorgten, sollten bzw. wollten dies demzufolge zeitweise nicht mehr selbst tun.

Der nähere Blick zeigt, dass die Reaktionen der älteren Generation nicht nur in Bezug auf das Einkaufen, sondern generell in Bezug auf den Umgang mit Kontakten zu anderen äußerst heterogen waren. Die Haltung reichte von einem hohen Maß an Vorsicht, Besorgtheit und dementsprechender, weitreichender Selbstbeschränkung bis hin zu einer vollständigen Weigerung, sich einzuschränken bzw. einschränken zu lassen.

Welche Einordnungen und Motivationen bei jedem Einzelnen im Hintergrund standen, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. Geschildert wurde von Seiten der Expertinnen und Experten, dass sie bei Älteren einerseits viel Angst, Unsicherheit und Rückzug erlebten - Menschen, die sich über die gesetzlichen Vorgaben hinaus vorsichtig verhalten. Geschildert wurde auf der anderen Seite, dass sie eine vehemente Weigerung erleben, sich infolge der Situation einzuschränken. Manche Ältere wollen „es sich nicht nehmen lassen“, ihr Leben weiterzuleben wie bislang und ihre Selbständigkeit nicht einschränken, dafür nehmen sie Risiken scheinbar billigend in Kauf. „Noch etwas vom Leben haben wollen“ und eine Unerschrockenheit in Bezug auf mögliche Bedrohungen des eigenen Lebens schwingen hier mit. Gleichzeitig wurde bei Teilen der älteren Generation, bei „Kriegskindern“, eine gewisse gleichmütige Schicksalsergebenheit erlebt, gepaart mit hoher Bereitschaft, sich in einer Ausnahmesituation eine Zeit lang zu bescheiden. Letztlich aber habe man wenig Einblick, so Expertinnen und Experten.

Erfragt wurden eine Einschätzung, in welchen Bereichen die ältere Generation während der „Corona-Zeit“ beeinträchtigt war: Gingen sie nicht mehr selbst einkaufen und nahmen Einkaufshilfe durch Dritte in Anspruch? Waren fehlende Kontakte oder fehlende Beschäftigung ein Problem? Und wie viele betraf das jeweils: alle älteren Menschen, viele oder nur wenige? Abbildung 6 zeigt die Ergebnisse.

Abbildung 6: Beeinträchtigungen älterer Menschen während der „Corona-Zeit“, in Prozent, Teil 1



Zunächst zu den Einkaufshilfen: Interessiert hat, ob in diesem Bereich (aus Sicht der Befragten) Hilfe in Anspruch genommen wurde – sei es durch die Familie oder aber ehrenamtliche Helfer, Lieferdienste etc. Die meisten Befragten sind der Ansicht, dass dies durchaus eine Bedeutung hatte und von „vielen“ oder zumindest „wenigen“ Seniorinnen und Senioren in Anspruch genommen wurden.

Einen noch größeren Teil der älteren Generation betrafen demnach „fehlende Kontakte“ sowie „fehlende Beschäftigung, Unterhaltung und Abwechslung“ im täglichen Leben. Ganz überwiegend sahen die Expertinnen und Experten dadurch „viele“ ältere Menschen während der Krisenzeit beeinträchtigt oder gar „alle“.

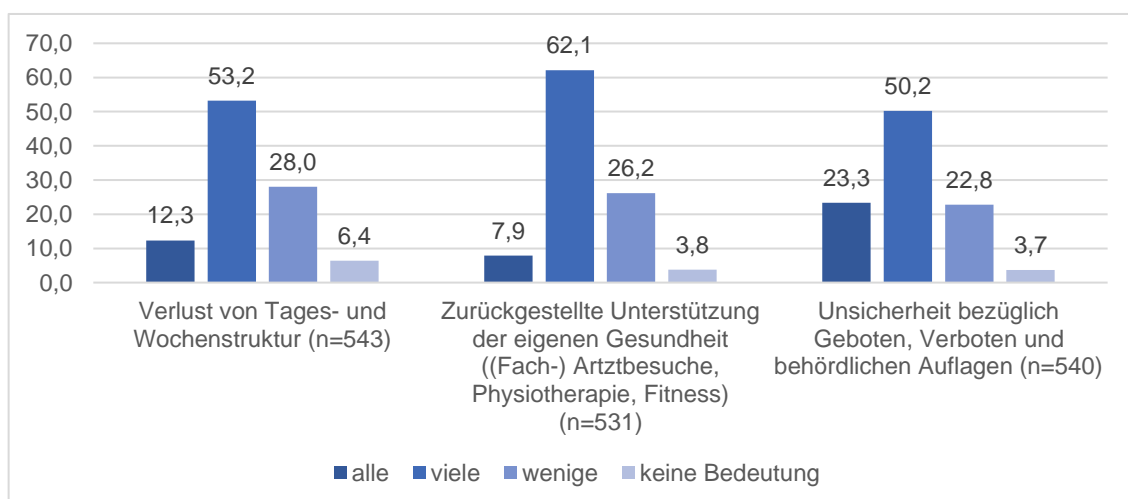
Fragte man die Expertinnen und Experten in den Telefoninterviews, so sahen die allermeisten das Wegfallen sozialer Kontakte, den Mangel an Teilhabe und die drohende Einsamkeit als größte und eigentliche Herausforderung für ältere Menschen während der Krise. Wengleich angesichts von Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen breite Teile der Bevölkerung in allen Altersgruppen von einer Einschränkung von Kontakten betroffen waren, hätte es viele ältere Bürgerinnen und Bürger nochmal mit einer anderen Qualität getroffen. Als besonders „vulnerable“ Gruppen innerhalb der Altersbevölkerung wurden alleinlebende und mobilitätseingeschränkte Menschen ausgemacht, aber auch Trauernde, psychisch erkrankte und „instabile“ Menschen. Es wurde diesbezüglich geäußert, dass sich oftmals in der Krise keine qualitativ „neuen“ Bedarfe aufgetan, sondern sich vielfach bereits bestehende problematische Situationen weiter verschärft hätten.

Für Akteure der Seniorenarbeit wurde dieser Mangel an Kontakten etwa dadurch greifbar, dass in sozialen Einrichtungen und Anlaufstellen teilweise Personen anlässlich eines kleinen Anliegens anriefen und sich dann lange Gespräch ergaben, weil die Betroffenen starken Redebedarf hatten.

Das „unter die Leute kommen“ und die Aktivität an sich waren für viele ältere Menschen ein wichtiger Grund, weiterhin selbst einkaufen zu gehen, so die Einschätzung. Gerade in einer Situation, in der andere gesellige Veranstaltungen wegfielen, bot dies eine Möglichkeit zur beiläufigen Begegnung und zum Austausch mit anderen. Manche Ältere sagten ihr, so eine Expertin, das sei doch die einzige Abwechslung des Tages.

Für viele Seniorinnen und Senioren brachte das Wegbrechen gewohnter Aktivitäten und die fehlende Teilnahme an wiederkehrenden Treffen etc. einen gewissen **Verlust von Tages- und Wochenstruktur** mit sich, so die Einschätzung (vgl. Abbildung 7/Abbildung 6).

Abbildung 7: Beeinträchtigungen älterer Menschen während der „Corona-Zeit“, in Prozent, Teil 2



Es wurde weiter vermutet, dass die Krise gerade bei älteren Menschen eine Reduzierung des Unterwegseins, der Bewegung und auch allgemein der körperlichen Aktivität mit sich brachte. Aus einigen Expertengesprächen ging hervor, dass bereits Verluste an Kompetenzen beobachtet wurden bei älteren Teilnehmenden in Bewegungsgruppen, die mit den ersten Lockerungen wieder stattfinden konnten. Und auch aus anderen Bereichen der Seniorenarbeit und der teilstationären Pflege werden solche Einzelfälle berichtet; das wird in der kommenden Zeit auf einer breiteren Basis zu untersuchen sein.

Berichtet wurde weiter, dass ältere Menschen aus Angst vor einer Ansteckung **(Fach-)Arztbesuche oder Physiotherapiebesuche zurückstellten**, ebenso weitere Aktivitäten zur Unterstützung der eigenen Gesundheit und zur Prävention, wie der Besuch im Fitnessstudio. Teilweise war dies bedingt durch eine selbstgewählte Entscheidung und die persönliche Risikoabwägung, teilweise aber auch durch die schlichte Schließung der entsprechenden Angebote. Auch dies betraf einen großen Teil der älteren Bürgerinnen und Bürger, so die Überzeugung der Expertinnen und Experten (Abbildung 7).

Und schließlich wurde von vielen Befragten eine weit verbreitete **Unsicherheit** unter älteren Menschen **bezüglich Geboten, Verboten und behördlichen Auflagen** beobachtet (Abbildung 7). Das wurde spürbar etwa durch vermehrte Anfragen in Anlauf- und Beratungsstellen, die teils viel Raum und Zeit in der täglichen Arbeit in Anspruch nahmen.

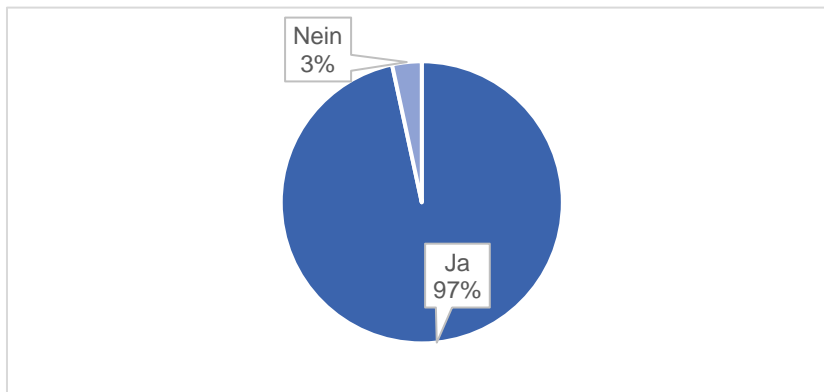
### III. Seniorenarbeit und Zivilgesellschaft – Bewältigung neuer Herausforderungen

#### Das Angebot an Hilfen und ihre Organisation

Zu Beginn der „Corona-Zeit“ war das Engagement groß, Hilfen für diejenigen zu organisieren, die in strikter Quarantäne bleiben wollten bzw. von denen man dies annahm, weil man ihnen aufgrund bestimmter Faktoren ein erhöhtes Risikopotential zuschrieb. Landauf – landab, so die Wahrnehmung, entstanden Initiativen, Helfergruppen und Pop-up-Projekte. Es war ein großer Aufbruch zu spüren und eine Mobilisierung der Zivilgesellschaft, wie sie wohl nur bei solch außergewöhnlichen, kollektiv geteilten Ereignissen stattfindet.

Der Eindruck, dass in quasi allen Städten und Gemeinden in Bayern organisierte Einkaufshilfen und Ähnliches entstanden bzw. bestanden, wird durch die Befragungsergebnisse bestätigt:

Abbildung 8: „Gab es in Ihrer Kommune organisierte Einkaufshilfen u.ä., welche die Bürgerinnen und Bürger bei Bedarf in Anspruch nehmen konnten?“, n=561



Diese Hilfen wurden in aller Regel ehrenamtlich und unvergütet geleistet und wurden unterschiedlich organisiert. Die Helfenden können dabei in drei Kategorien unterteilt werden:

Zunächst waren da 1.) Nachbarschaftshilfen, Freiwilligenzentren und -agenturen, Mehrgenerationenhäuser, Quartiersprojekte, Kirchengemeinden und Vereine, die traditionell Angebote (auch) für Seniorinnen und Senioren machen, häufig auch stundenweise Alltagshilfen. Sie boten weiterhin ihre Unterstützung an. Teilweise wurden die Hilfsangebote der neuen Situation angepasst und das Angebot deshalb erweitert oder in einen anderen Bereich „verschoben“.

Daneben boten nun 2.) zahlreiche Vereine und Gruppierungen, deren Zielgruppe normalerweise nicht (im Kern) ältere Menschen sind, Einkaufshilfen an. Diese wurden in der Regel innerhalb kürzester Zeit aufgebaut. Zu den Trägern zählten z.B. (Jugend-)Feuerwehren, Sportvereine, Pfarrjugendgruppen, Firmlings- bzw. Konfirmandengruppen, Burschen- und Mädelsvereine, seltener Parteien oder die Gemeinden selbst.

Und schließlich gründeten sich anlässlich der neuen Herausforderung 3.) ad hoc zahlreiche zivilgesellschaftliche Initiativen und Zusammenschlüsse von Hilfwilligen. Auch so mancher Einzelhelfende bot in Eigenregie Hilfe an.

Vor allem bei diesen neu gegründeten Initiativen spielten mitunter die sozialen Medien (z.B. Facebook) und Online-Plattformen, welche nachbarschaftliche Kontakte und Hilfen fördern wollen (Nebenan.de, Hilf-jetzt.de u.a.) eine Rolle in der Entstehung bzw. der Organisation der Zusammenschlüsse bzw. der geleisteten Hilfen.

Erfragt wurde, wie viele neue Initiativen in den Städten, Gemeinden und Landkreisen in dieser Zeit entstanden sind. Dies variiert den Schätzungen der Expertinnen und Experten zufolge stark. In Landkreisen wird von bis zu 60 neuen Initiativen berichtet, errechnet man einen Durchschnittswert, so liegt dieser bei 15. In Städten und Gemeinden – variierend natürlich auch nach der Größe der Kommune – errechnet sich ein Durchschnittswert von 4 neuen Initiativen. Bei Gemeinden bis unter 5.000 Einwohner sind es durchschnittlich 3 neue Initiativen, in Kommunen bis unter 20.000 Einwohner 4, bei größeren Städten bzw. Gemeinden 9 neue Initiativen.<sup>4</sup>

Jenseits all dieser in irgendeiner Form organisierter Hilfen, fand offensichtlich sehr viel Unterstützung innerhalb der Familien, der sozialen Netzwerke und „von Nachbar zu Nachbar“ statt.

Eine niedrigschwellige Unterstützung für ältere Menschen und weitere Risikogruppen, die aus der Bürgerschaft herauskommt, wurde von offizieller Seite gezielt unterstützt. Die Initiative „Unser Soziales Bayern: Wir helfen zusammen!“ des Bayerischen Staatsministeriums für Familie, Arbeit und Soziales gemeinsam mit den Bayerischen Wohlfahrtsverbänden und den Bayerischen Kommunalen Spitzenverbänden will den gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken und gegenseitiges Helfen erleichtern<sup>5</sup>. Dazu wurden auf der Homepage des Ministeriums Informationen und Handreichungen bereitgestellt. Interessierte Bürgerinnen und Bürger u.a. können hier den Vordruck eines Handzettels finden, der als personalisiertes Hilfsangebot bei Nachbarn eingeworfen und beispielsweise auch im Hausflur ausgehängt werden kann. Auch wurde eine eigene Themenseite eingerichtet, auf der bayernweit Hilfsangebote (z.B. Einkaufshilfen und sonstige Alltagshilfen, Telefonhotlines, die Organisation von regionalen Corona-Vernetzungsplattformen für Hilfsbedürftige und freiwillige Helferinnen und Helfer) gebündelt und vernetzt werden.

Auch zahlreiche Gewerbetreibende und Gastronomen boten Dienstleistungen und Hilfen an, die auf die spezifischen Bedarfe der Situation reagierten. So boomten nicht nur bereits bestehende Lieferdienste für Lebensmittel u.a., es wurden mancherorts auch neue Angebote zur Lieferung von Lebensmitteln oder zur Bereitstellung von Mahlzeiten (z.B. durch Gaststätten und andere Anbieter, die normalerweise Mittagstische anbieten) neu bzw. ersatzweise etabliert. Somit hatten, neben den vielen ehrenamtlichen Helfenden auch gewerbliche Akteure Anteil an der Organisation der Lebensmittelversorgung und -lieferung nach Hause. Mehrfach wurde berichtet, dass normalerweise kostenpflichtige Lieferdienste durch Gewerbetreibende in dieser Zeit kostenfrei angeboten wurden. Am Beispiel einer Gemeinde, wo die benötigten Einkaufsdienste – anders als zumeist - quasi ausschließlich durch einen lokalen Lebensmittelhändler erbracht wurden, wurde dies sehr gut in Anspruch genommen.

### Entwicklungen im Bereich professioneller Angebote und Dienste

Auch Soziale Dienste und andere professionelle Dienste von Wohlfahrtsverbänden und freien Trägern waren in der Versorgung von Kunden, z.B. mit stundenweiser Alltagsunterstützung, natürlich weiter tätig.

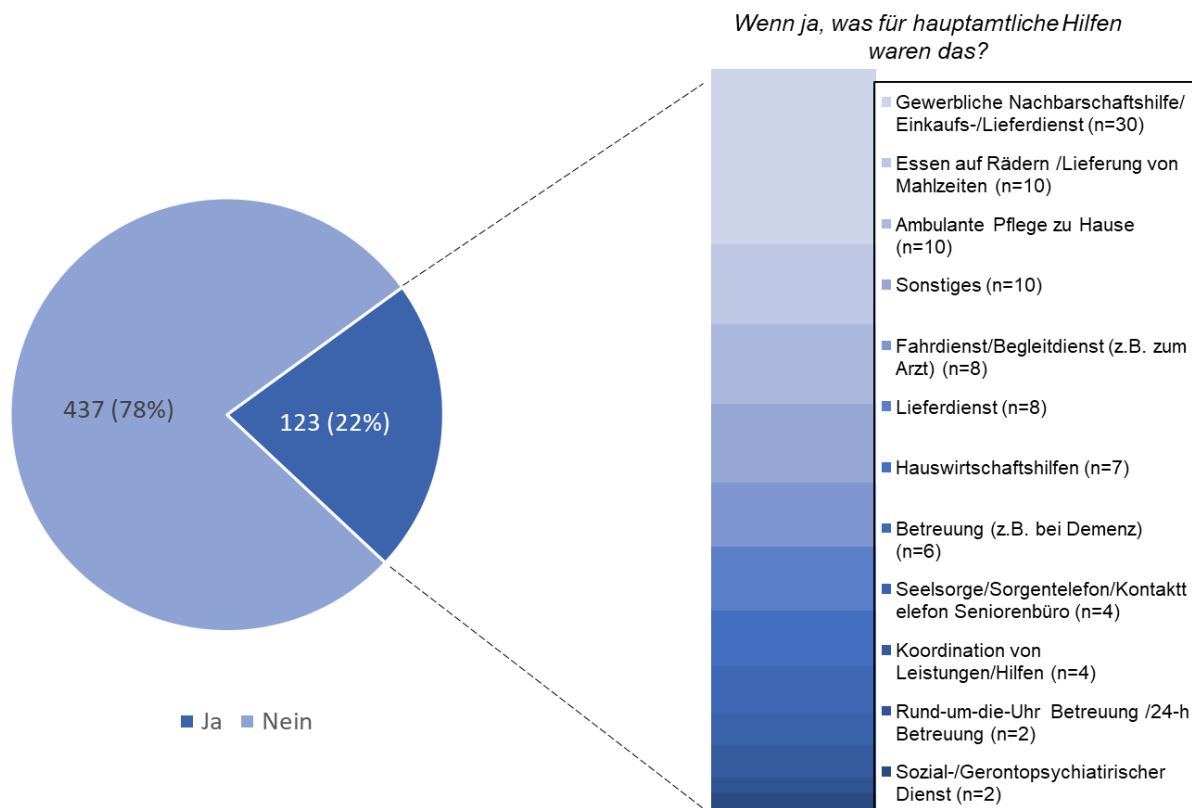
---

<sup>4</sup> 469 Expertinnen und Experten gaben hier eine Einschätzung ab.

<sup>5</sup> Vgl. <https://www.stmas.bayern.de/unser-soziales-bayern/index.php>, Stand 29.09.2020

Im Rahmen der Befragung hat interessiert, inwieweit eine vermehrte Nachfrage nach hauptamtlich erbrachten Hilfen während der Corona-Pandemie beobachtet wurde – sei es im Bereich von Einkaufshilfen, aber auch von Betreuung und Pflege oder in Bezug auf Beratung und andere Hilfen.

Abbildung 9: „Unterstützung aus dem Familienkreis oder durch Ehrenamtliche war in dieser Zeit sehr üblich. Wissen Sie in Ihrem Umfeld auch von professionellen bzw. hauptamtlichen erbrachten, bezahlten Hilfen, die vermehrt nachgefragt wurden?“, n=560



123 Expertinnen und Experten beobachteten während dieser Zeit Zuwächse bei professionellen Diensten. Am häufigsten wurden demnach Einkaufsdienste durch Wohlfahrtsverbände oder andere gewerbliche Dienstleister, Lieferdienste und vereinzelt durch Taxiunternehmen nachgefragt, gefolgt von Essen auf Rädern und Mahlzeitenlieferungen durch Gaststätten. Auch ambulante Pflegeleistungen wurden genannt, Fahr- und Begleitedienste, ebenso wie Hauswirtschaftshilfen und Betreuungsleistungen, z.B. bei Demenz. Vereinzelt wurde auch von einer verstärkten Nachfrage nach Koordinationsleistungen für Hilfen, Sorgentelefonen und Leistungen des Sozial-/Gerontopsychiatrischen Dienstes berichtet.

Dem entgegen zu stellen sind Beobachtungen von Expertinnen und Experten, die von einem vielfachen Rückzug gerade während bzw. wegen der Corona-Pandemie aus professionellen Hilfebeziehungen berichten. Dies wurde in Einzelfällen für ambulante, teilstationäre und stationäre Pflegeangebote berichtet, ebenso für hauswirtschaftliche und sonstige Hilfen zuhause<sup>6</sup>. Teilweise wurde dies mit Sorge beobachtet, weil „funktionierende“ Versorgungsarrangements aufgegeben wurden, zugunsten der Versorgung durch Familie und direktes Umfeld, um Kontakte zu Außenstehenden oder in Einrichtungen (Tagespflege, ambulante Pflege, Pflegeheim etc.) zu vermeiden. Es knüpfte sich bei den Befragten

<sup>6</sup> Vergleiche für ehrenamtliche Hilfen auch Abbildung 11.

daran teilweise die Unsicherheit, wie tragfähig solche alternativen Arrangements mittel- und langfristig sein würden.

Da nicht davon auszugehen ist, dass alle Befragten nähere Kenntnis der Entwicklung der Nachfragesituation bei Verbänden und Anbietern haben und andere Schilderungen auf Einzelfällen beruhen, kann dies kein abschließendes Bild sein. Es gilt abzuwarten, wie sich die Inanspruchnahmezahlen bei den Trägern in Bezug auf das Jahr 2020 tatsächlich entwickeln.

Für den Bereich der Alltagshilfen bleibt es zudem spannend, welche Entwicklungen sich mit dem Abklingen der Krise ergeben, wenn ehrenamtliche Hilfen gegebenenfalls zurückgefahren werden oder ihre Inanspruchnahme als dauerhaftes Modell als nicht „angemessen“ erscheint. Aus der Arbeit von Nachbarschaftshilfen weiß man, dass es für Hilfeempfänger nicht immer einfach ist, Leistungen ohne Entgelt und Gegenleistungen in Anspruch zu nehmen, insbesondere wenn diese auf Dauer oder für einen längeren Zeitraum benötigt werden. Zum anderen ist nach dem Verständnis vieler ehrenamtlicher Nachbarschaftshilfen die Grenze ihres Zuständigkeitsbereichs da erreicht, wo kurzfristige und vorübergehende Hilfebedarfe – z.B. in einer zeitlich begrenzten „Krisenzeit“ in regelmäßige und auf Dauer angelegte Bedarfe übergehen.

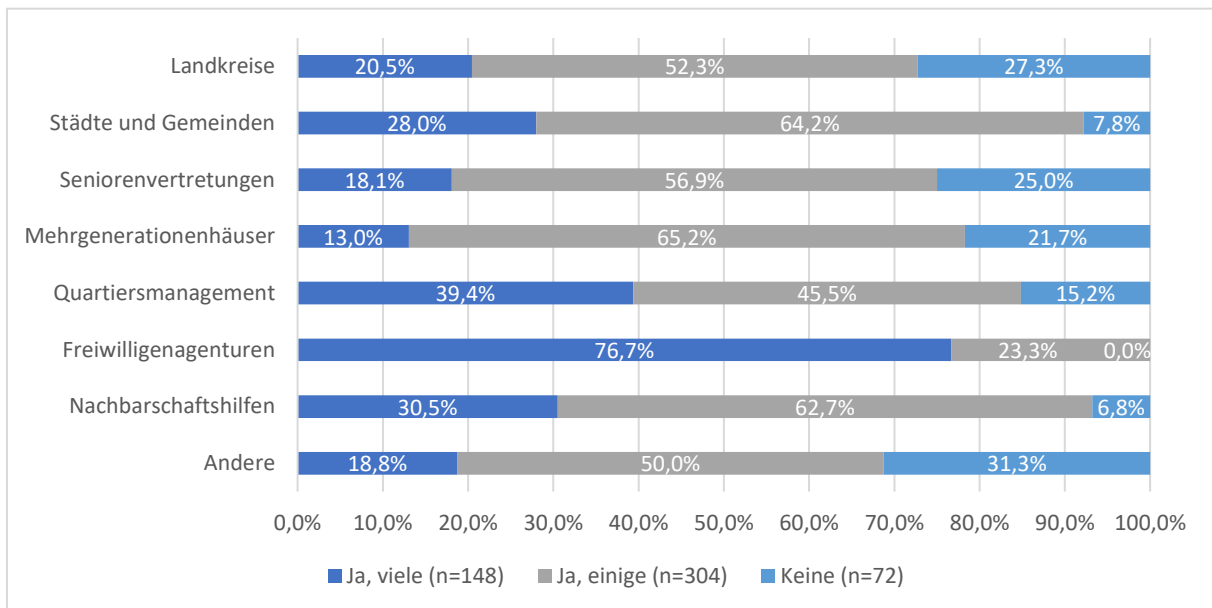
Und auch Hilfe, die in der Krisenzeit innerhalb von Familien und privaten Netzwerken organisiert wurde, kann gegebenenfalls nicht dauerhaft auf diese Weise bewältigt werden. Hier kann vermutet werden, dass mittelfristig Alternativen gefragt sein werden, sollte der durch die Pandemie verursachte Mehrbedarf (z.B. an Einkaufshilfen für Hochrisikogruppen) fortbestehen.

### Entwicklungen in der Ehrenamtsarbeit

Die Pandemie beeinflusste auch die institutionelle Ehrenamtsarbeit. Nicht nur wurden Angebote angepasst oder neu etabliert; in vielen sozialen Einrichtungen und Institutionen meldeten sich in dieser Zeit auch vermehrt Freiwillige. Das betraf während der Monate März bis Mai 2020 nach eigenen Angaben 86 Prozent aller befragten Einrichtungen und Institutionen.

zeigt auch, wie sich das in unterschiedlichen Institutionen darstellt: Haben sich neue Freiwillige gemeldet, und handelte es sich dabei um einige oder gar viele neue Helferinnen und Helfer? Um vergleichen zu können, wo der Zulauf am stärksten ausfiel, sind die Anteile in Prozentwerten angegeben; die Antwortenden jeder Kategorie entsprechen dabei 100 Prozent, unabhängig davon, ob es sich um 30 Freiwilligenagenturen oder 218 Städte und Gemeinden handelt.

Abbildung 10: „Haben sich bei Ihrer Institution / Einrichtung neue Helferinnen und Helfer gemeldet?“  
Nach Einrichtung/Institution, standardisiert nach der Anzahl der Antwortenden, n=524

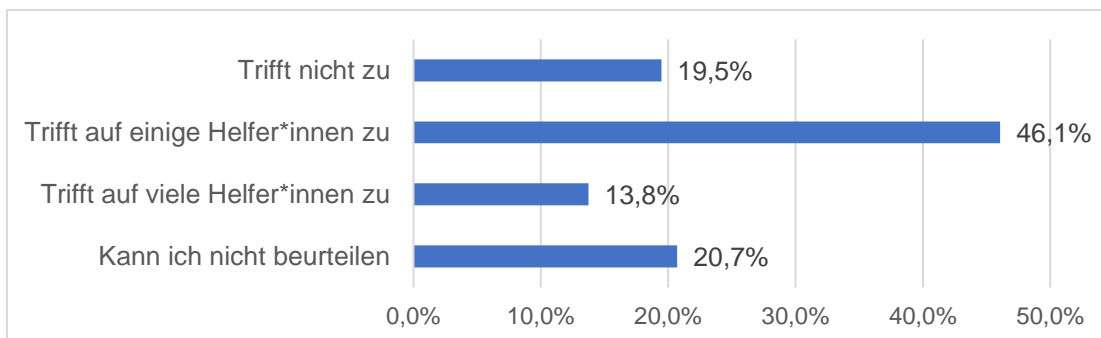


Zusammengefasst ergibt sich: Meist sprechen die Einrichtungen von „einigen“ neuen Helferinnen bzw. Helfern, seltener von „vielen“. Den anteilmäßig stärksten Zulauf hatten die Freiwilligenagenturen, aber auch andere Einrichtungen und die Kommunen waren Anlaufstelle für Hilfewillige. Direkt bei den Städten und Gemeinden meldeten sich zahlenmäßig (in Summe) sicher die meisten Ehrenamtlichen.

Beobachtbar war auch, dass andere Helfergruppen stärker in den Vordergrund traten: Jüngere Menschen, Studentinnen und Studenten, Schülerinnen und Schüler und Personen, die sich infolge von Homeoffice oder Kurzarbeit zeitlich stärker am Wohnort einbringen konnten, ebenso allgemein Personen, die sich anlässlich der Ausnahmesituation zu einem Engagement motiviert fühlten.

Gleichzeitig, so die Schilderung, zogen sich manche „angestammte“ Ehrenamtliche (zeitweise) zurück, um sich vor Ansteckung im Kontakt mit Dritten zu schützen, vor allem ältere Personen. Solch ein Rückzug wurde in rund 60 Prozent der befragten Einrichtungen und Institutionen beobachtet, die hierzu Auskunft geben konnten. Der Rückzug betraf meist „einige“ Ehrenamtliche, seltener „viele“ (siehe Abbildung 11).

Abbildung 11: „Es gab angestammte, ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die ihre Hilfe (vorübergehend) eingestellt haben, weil sie Angst hatten sich oder andere anzustecken“, n=560





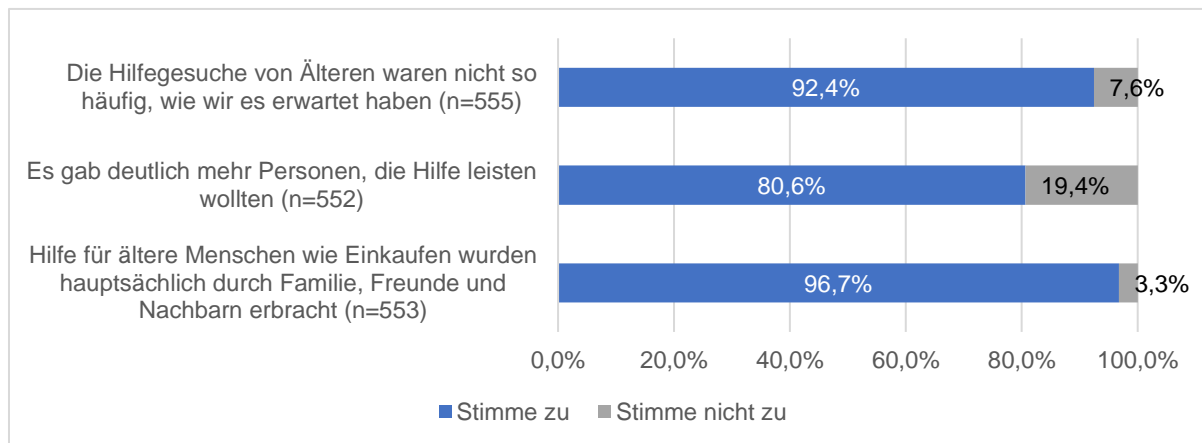
## Inanspruchnahme von Hilfen

Eine weithin geteilte Erfahrung der Corona-Zeit war, dass ältere Menschen die vielfältigen vor Ort organisierten Hilfsangebote für Einkäufe und Besorgungen zumeist nur in geringem oder sehr geringem Ausmaß in Anspruch nahmen. Es gab i.d.R. durchaus Hilfeanfragen, jedoch bei Weitem nicht in dem Umfang, von dem man ausgegangen war. Das war für viele überraschend. Viele spontan initiierte Hilfsangebote hatten mit ihren Helfenden wenige oder keine Einsätze. Vereinzelt wurde berichtet, dass Freiwillige frustriert waren, weil sie nicht zum Einsatz kamen, nicht „gebraucht“ wurden.

Die Kehrseite: Manche Initiativen machten demzufolge offenbar sehr offensiv Werbung für ihr Angebot und es wurden Situationen berichtet, in denen dies die Hemmschwelle, tatsächlich Hilfe durch einen Ehrenamtlichen in Anspruch zu nehmen, für Betroffene entscheidend herabsetzte („Die Nachbarschaftshilfe hat so viele Helferinnen und Helfer und braucht jetzt Leute, die das auch nutzen.“).

In Summe, so die Erkenntnis, war die Hilfsbereitschaft sehr groß und es gab deutlich mehr Personen, die Hilfe leisten wollten als solche, die diese nachfragten (vgl. Abbildung 12).

Abbildung 12: Einschätzungen zu Angebot und Nachfrage von Einkaufshilfen



Als Ursache für die zögerliche Inanspruchnahme organisierter Hilfen wird gesehen, dass man sich hauptsächlich innerhalb der Familie und im Freundeskreis geholfen und organisiert hat, sowie innerhalb der Nachbarschaft. Die Einschätzung der Expertinnen und Experten dazu ist sehr einhellig, wie Abbildung 12 zeigt.

Der Familie wird, nicht nur in Bezug auf praktische Unterstützung, eine enorme Bedeutung während der Corona-Krise und der Zeit des „Lockdowns“ zugeschrieben. Vielfach wird von einem Rückzug ins Private bzw. einer Rückbesinnung auf die Familie, von (wieder-)gewonnenen Qualitäten des Miteinanders durch das „Plus“ an verfügbarer gemeinsamer Zeit – auch durch vielfache Tätigkeit im Home-Office und in Kurzeitarbeit – sowie das Wegfallen von konkurrierenden Freizeitalternativen und außerhäuslichen Kontakten berichtet.

Rückgemeldet wurde von den Expertinnen und Experten, dass sich - in der Konsequenz – das Vorhandensein einer eigenen Familie, von Mitwohnenden im Haushalt und tragfähige Beziehungen unter Freunden und Nachbarn gerade während dieser Zeit als wichtige Ressource gezeigt haben. Gleichzeitig wurden entsprechende Mangellagen deutlicher als zuvor, etwa bei manchen Alleinlebenden, Menschen mit wenigen tragfähigen Sozialkontakten oder bei psychisch Beeinträchtigten.

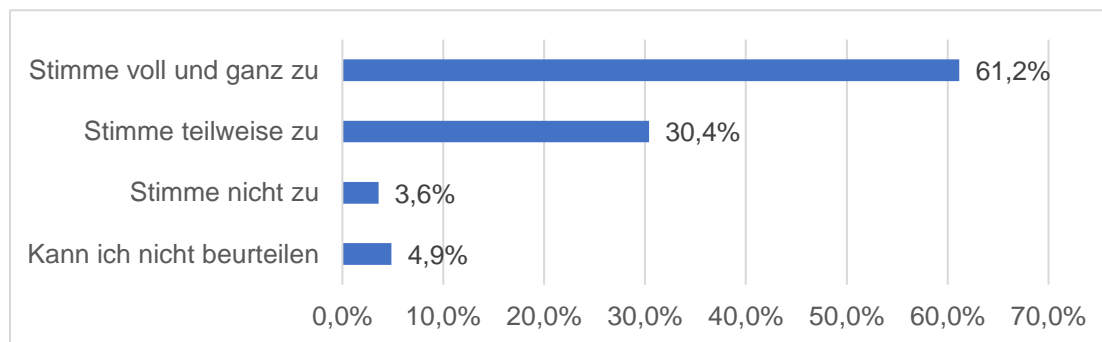
Offen bleibt an dieser Stelle, inwieweit bestehende Hilfebedarfe auch geäußert wurden, sei es gegenüber Nahestehenden oder an eine offizielle Anlaufstelle adressiert. Befragte Expertinnen und Experten bedauerten vielfach, dass sie hier in letzter Instanz wenig Einblick haben.

### Teilhabe und Kontaktpflege unter neuen Vorzeichen

Der Beginn der Corona-Zeit, die Ausgangsbeschränkungen und der bald folgende „Lockdown“ führten zu einem zeitweisen Stillstand vieler Aktivitäten in der offenen Seniorenarbeit: Treffs, Kurse, organisierten Freizeitaktivitäten und Veranstaltungen wurden abgesagt, Seniorenbegegnungsstätten mussten in der Regel gänzlich schließen. Und auch Treffen von Seniorengenossenschaften und anderen Gruppierungen sowie Beratungsangebote waren tangiert. So gut wie nichts mehr konnte wie gewohnt stattfinden.

In dieser Situation stellte sich die Herausforderung, trotz allem mit älteren Menschen in Kontakt zu bleiben. Hierbei spielte nach Einschätzung der Expertinnen und Experten das Telefon eine wichtige Rolle. Es diente nicht nur – und in verstärktem Maße - der Informationsübermittlung und Kommunikation (vgl. dazu auch Kapitel Information und Öffentlichkeitsarbeit), sondern wurde auch zu einem wichtigen Instrument für das „in Kontakt bleiben“ zu älteren Menschen (vgl. Abbildung 13).

Abbildung 13: „Das Telefon hat beim Kontakthalten eine zentrale Rolle gespielt“, n=556

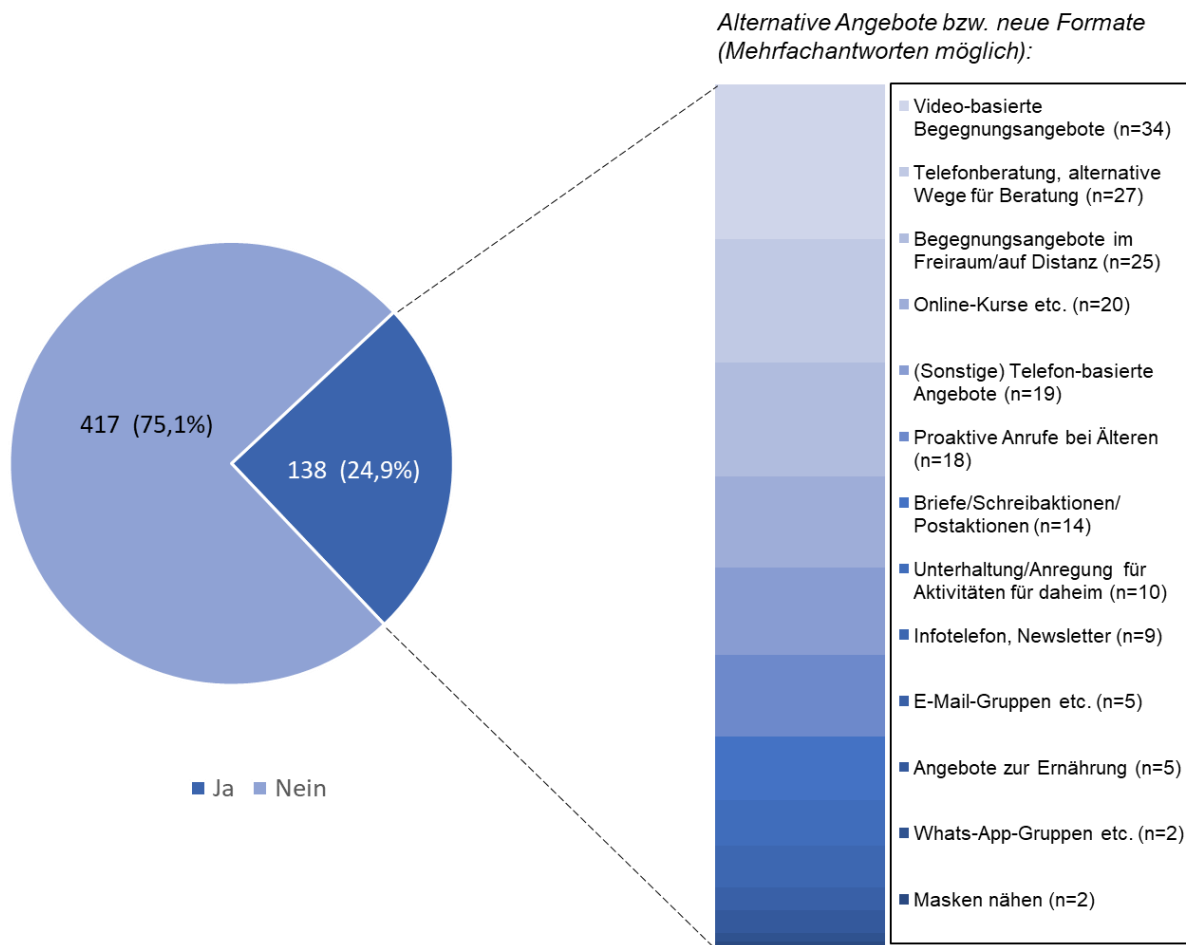


Der Bedeutungsgewinn der Kommunikation via Telefon während dieser Zeit gilt somit nicht nur mutmaßlich für den privaten Bereich – den Kontakt zwischen Kindern, Enkeln und Großeltern, zwischen Freunden und Bekannten – sondern auch für die haupt- und ehrenamtliche Seniorenarbeit.

Auch fühlten sich manche Einrichtungen und Träger aufgefordert darüber nachzudenken, mit welchen alternativen Angeboten und Formaten die Arbeit für und mit älteren Menschen zumindest eingeschränkt fortgesetzt werden konnte. Gefragt waren mögliche Alternativen zur Kommunikation von Angesicht zu Angesicht, zu Präsenzveranstaltungen, zu Vor-Ort-Beratungen, Sitzungen und so weiter.

Die Befragung hierzu ergibt, dass ein Teil der befragten Einrichtungen, Träger bzw. Akteure der Seniorenarbeit bis zum Befragungszeitpunkt im Juni/Juli alternative Angebote und Formate entwickelt hat. Auf ein Viertel der Befragten trifft das zu.

Abbildung 14: „Haben Sie während der „Corona-Zeit“ alternative Angebote oder neue Formate entwickelt, um die Arbeit mit Älteren fortsetzen zu können (z.B. für Treffs, Kurse, Beratung, Sitzungen)?“, n=555



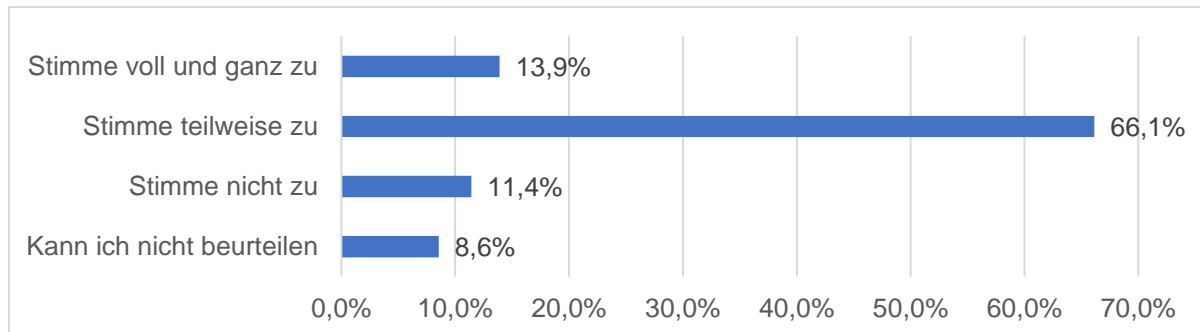
Diejenigen 138 der insgesamt 555 antwortenden Einrichtungen und Akteure, die hier aktiv wurden (das entspricht 24,9%), schilderten Unterschiedliches: Videobasierte Begegnungsangebote und Online-Kurse, Treffs im Freiraum oder auf Distanz, telefonbasierte Angebote für die Beratung sowie proaktive Anrufe bei älteren Menschen, um in Kontakt zu bleiben und Bedarfe zu erfragen. Berichtet wurde auch von Aktionen, um Unterhaltungsangebote oder Anregungen für Aktivitäten nach Hause zu bringen, ebenso wie postalisch zugesandte Briefe aus Schreibaktionen, gebastelte Aufmerksamkeiten und vieles mehr.

Quartiersmanager und Verantwortliche in Mehrgenerationenhäusern schilderten unter allen Akteuren am häufigsten, dass sie solche Alternativen etablierten (53% bzw. 52% der jeweiligen Befragten), gefolgt von den Freiwilligenagenturen (41%). Seltener beschränkten sich die befragten Nachbarschaftshilfen, kommunalen Verwaltungen (Koordinatoren der Seniorenarbeit, Städte/Gemeinden) und Seniorenvertretungen alternative Wege (jeweils um die 20%).

**Alle Projektbeispiele, die im Rahmen der Befragung berichtet wurden, sind gesammelt in einem gesonderten Berichtsband: „Beispiele Guter Praxis: Sammlung aus bayerischen Kommunen und Seniorenarbeit“.** Er will Anregung und Ideen geben zu gelingenden Projekten und zur Nachahmung aufordern.

In Bezug auf eine Gesamteinschätzung, wie gut es letztlich gelungen ist, während dieser Zeit mit älteren Menschen in Kontakt zu bleiben, äußern sich viele Expertinnen und Experten verhalten:

Abbildung 15: „Es ist gut gelungen, mit den Seniorinnen und Senioren dennoch in Kontakt zu bleiben“, n=561



Während ca. 14 Prozent dem uneingeschränkt zustimmen können, stimmt die große Mehrheit dem eingeschränkt zu, 11 Prozent gar nicht. Häufig wurde die Einschätzung vertreten, dass es die „Königs-lösung“ eben nicht gäbe und dass etwa digitale Formate das persönliche Treffen nicht ersetzen könnten. Zu bedenken ist hier auch die große Mehrheit von rund drei Viertel der befragten Einrichtungen und Akteure, die auf alternative Formate und Wege während dieser Zeit gänzlich verzichteten.

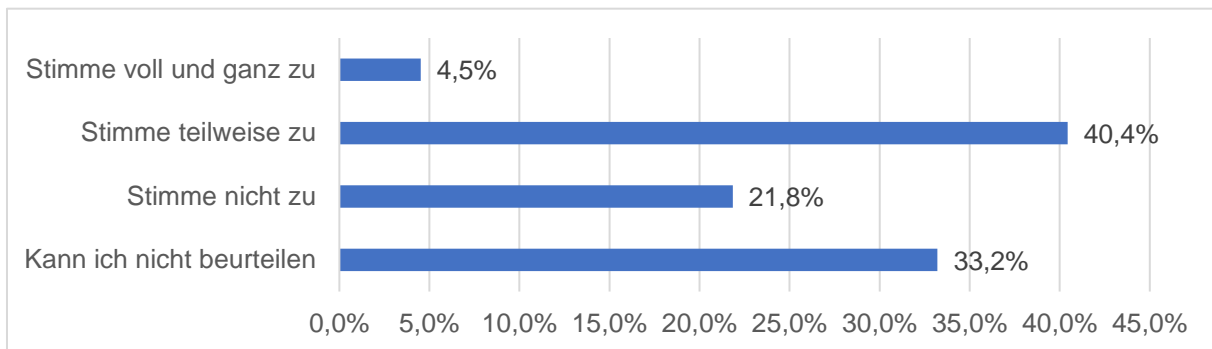
### Neue Medien

Angesichts von Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen gewannen die digitale Kommunikation und digitale Formate in vielen gesellschaftlichen Bereichen eine bislang nicht dagewesene Bedeutung.

Die Meinungen gehen dabei bei den befragten Expertinnen und Experten und Verantwortungsträger (m/w) in Kommunen weit auseinander, wie computeraffin und wie offen ältere Menschen für neue Medien und Technologien zur Kommunikation sind. Man ist sich wenig einig darüber, welcher Anteil älterer Menschen via Internet, Videokonferenzen, Messengerdienste, soziale Medien etc. überhaupt erreicht werden kann. Die Haltungen reichen von großem Zutrauen in die ältere Generation – selbst bei Menschen in hohem Alter oder mit Pflegebedarf, bis hin zu einem generellen „Abwinken“ in Bezug auf alle computerbasierten und digitalen Alternativen in diese Richtung, da hierfür die Offenheit fehlen würde.

Die Frage, inwiefern Ältere während der „Corona-Zeit“ neue Technologien stärker genutzt und an Kompetenzen in diesem Bereich hinzugewonnen hätten, wird dem entsprechend heterogen und tendenziell skeptisch beantwortet. Viele geben auch an, dies nicht beurteilen zu können.

Abbildung 16: „Viele Ältere haben in dieser Zeit auch neue Technologien zur Kommunikation (besser) erlernt und genutzt“, n=554



Häufig wird die Meinung vertreten, dass die Schere weit auseinandergeht: Diejenigen Seniorinnen und Senioren, die schon vorher interessiert waren und gut mit Computer und digitalen Formaten zurechtkamen, konnten ihre Kompetenzen und Möglichkeiten zum Einsatz bringen und weiter ausbauen. Anderen, von vornherein weniger „computeraffinen“ Seniorinnen und Senioren, hingegen fehlte oft die Erfahrungen und auch die technische Ausstattung.

Eine wichtige Frage war, wie ältere Menschen während der Monate des „Lockdowns“ unterstützt werden konnten, um auch bzw. besser an digitaler Kommunikation und initiierten Angeboten teilhaben zu können.

Die Situation war paradox: Gerade jetzt, da Unterstützung mehr gebraucht wurde denn je, konnten auch viele etablierte Angebote wie Schulungen, Patensysteme und Beratungsangebote zur Nutzung von neuen Medien in der Regel nicht wie gewohnt stattfinden. Das hinterließ oft eine gewisse Ratlosigkeit – mediale Kompetenzen, so die Einschätzung, lassen sich nur bedingt medial vermitteln. Am besten gelang dies im Rahmen bereits bestehender PC-Gruppen, in denen man sich untereinander schon kannte und helfen konnte. PC-Stammtische etwa wurden „kontaktlos“ weiterentwickelt, stützten sich also fortan ausschließlich auf die digitale Kommunikation untereinander. Es gab auch Initiativen, die per Ferndiagnose und Anleitung via Telefon oder Onlinekommunikation Hilfe anboten. Auch das setzte jedoch ein grundständiges Wissen und Equipment beim Nutzer voraus. Die Hilfe für zuhause lebende „Computerneulinge“ war gerade in dieser Zeit schwierig und die Möglichkeiten begrenzt, so die Einschätzungen. Eine wichtige Rolle bei der Ertüchtigung im Umgang mit neuen Medien spielte in dieser Zeit sicher der Familien- und Freundeskreis, ohne dass hierüber weitere Informationen vorliegen.

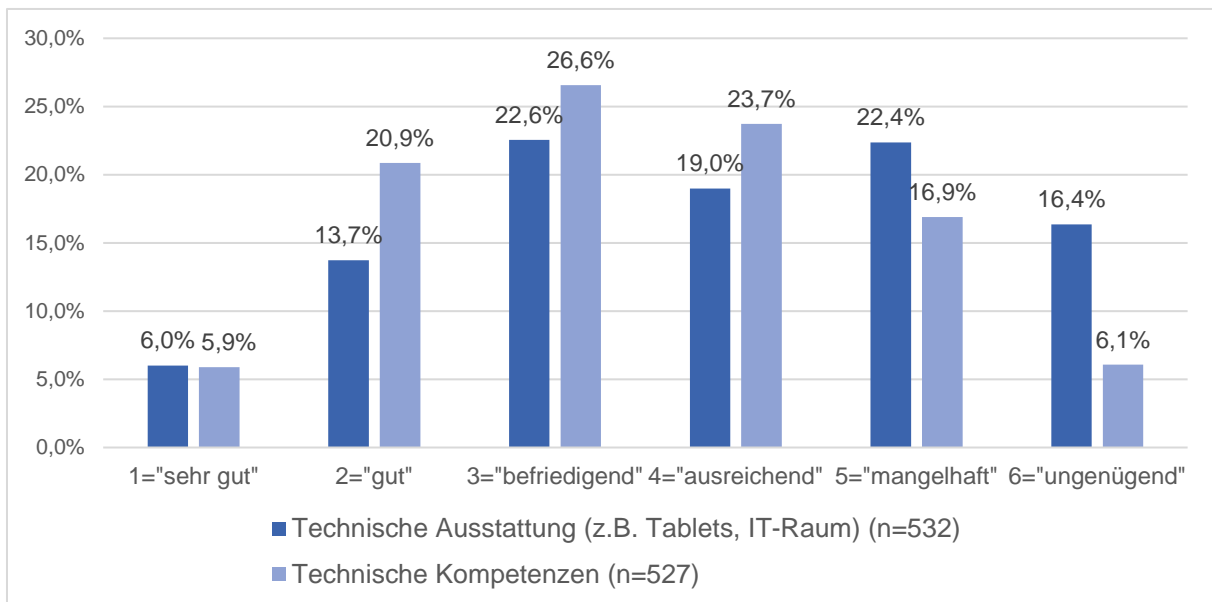
So zeigte sich im Bereich digitaler Technik und Medien einmal mehr, dass bereits vorhandene Ressourcen einen deutlichen Vorteil bedeuteten, gut durch die Krisenzeit zu kommen. Dies traf, so die Einschätzung, nicht nur für einzelne Nutzerinnen und Nutzer, sondern auch für Einrichtungen und Träger zu. So wurde geschildert, dass sich bereits in der Vergangenheit aufgebaute Strukturen wie z.B. PC-Stammtische, Patenprogramme rund um PC und Handy, IT-Räume und Equipment, Erfahrung mit Videoformaten sowie Kompetenzen bei Haupt- und Ehrenamtlichen sehr auszahlten. Sie boten gute Startchancen für die Realisierung weiterer digitaler Angebote.

#### *Technische Ausstattung und Medienkompetenz in der Seniorenarbeit*

Wie gut sind die Voraussetzungen in den Einrichtungen, Verwaltungen und bei weiteren Akteuren der Seniorenarbeit, um in der Arbeit mit und für ältere(n) Menschen digitale Kommunikation und neue Medien zu nutzen? Erfragt wurde, wie die technischen Voraussetzungen einerseits, und die

Kompetenzen im Umgang mit den Technologien andererseits beurteilt werden – in Bezug auf die jeweils eigene Einrichtung bzw. den eigenen Arbeitsort. Dabei ist natürlich zu bedenken, dass unter den Befragten sowohl hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von sozialen Einrichtungen und Verwaltungen vertreten sind, wie auch ehrenamtliche Akteure in unterschiedlichen Feldern. Es zeigen sich folgende Beurteilungen:

Abbildung 17: Beurteilung der Voraussetzungen, um digitale Formate und neue Medien für die eigene Arbeit einzusetzen oder Angebote für ältere Menschen zu machen (in Schulnoten)



Sowohl die technische Ausstattung, die für die Arbeit (auch) mit Älteren zur Verfügung steht, wie auch die vorhandenen technischen Kompetenzen werden nur von einem Fünftel bzw. Viertel als „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Dem gegenüber steht ein erheblicher Teil, der insbesondere die technische Ausstattung als „mangelhaft“ oder „ungenügend“ bezeichnet. Die Beurteilungen gehen dabei weit auseinander.

Überdurchschnittlich gut wird die technische Ausstattung und Medienkompetenz durch die antwortenden Mehrgenerationenhäuser beurteilt, leicht überdurchschnittlich auch durch die Freiwilligenagenturen, hier insbesondere im Bereich der Kompetenzen.

Schwieriger hingegen wird die eigene Situation durch die Seniorenvertretungen (Seniorenbeauftragte, Beiräte), sonstige Einrichtungen / Akteure - darunter Seniorengenossenschaften - sowie auch das Quartiersmanagement beurteilt, insbesondere die Ausstattung betreffend. Hier zeigen sich die schlechtesten Bewertungen.

Die Städte und Gemeinden ebenso wie die Koordinatoren der Seniorenarbeit in den Landkreisen und kreisfreien Städten bewegen sich im Mittelfeld, ebenso die Nachbarschaftshilfen.

Abbildung 18: Bewertung der eigenen technischen Ausstattung sowie Kompetenzen (1=„sehr gut“, 2= „gut“, 3=„befriedigend“, 4=„ausreichend“, 5=„mangelhaft“, 6=„ungenügend“)

	Technische Ausstattung	Technische Kompetenz
	Schulnote (Durchschnitt <sup>7</sup> )	
Mehrgenerationenhäuser (n=22)	2,6	2,5
Freiwilligenagenturen/-zentren (n=29)	3,6	3,0
Koordinatoren der Seniorenarbeit in LK und kreisfr. Städten (n=43)	3,7	3,3
Nachbarschaftshilfen (n=58 bzw. 57)	3,9	3,5
Städte und Gemeinden	4,0	3,5
Quartiersmanagement (n=33 bzw. 32)	4,1	3,2
Seniorenvertretung (n=106 bzw. 105)	4,1	3,7
Sonstige (n= 27)	4,1	3,7

Insgesamt betrachtet liegen die Beurteilungen zwischen „befriedigend“ und „ausreichend“. Die technische Ausstattung (Notendurchschnitt von 3,9) wird noch etwas kritischer beurteilt als die Kompetenzen in der Handhabung derselben (Notendurchschnitt von 3,4). Auch zeigen sich bei der technischen Ausstattung größere Unterschiede im Feld der Befragten.

Aus einigen Kommunalverwaltungen wurden Beispiele geschildert, in denen modernes technisches Gerät wie etwa Laptops oder Tablets nur in sehr begrenztem Umfang im Haus zur Verfügung standen oder nicht dem aktuellen technischen Standard entsprachen. Das machte sich beispielsweise bei Videokonferenzen bemerkbar, die so nur erschwert oder nicht durchführbar waren.

### Digitale Projekte

Diese ungleichen Voraussetzungen haben sicher dazu beigetragen, dass digitale Formate auf der Suche nach Alternativen zur Aufrechterhaltung von Kommunikation, Teilhabe und Miteinander auch in unterschiedlichem Maße genutzt bzw. nutzbar gemacht wurden.

Rund 70 der insgesamt 570 Expertinnen und Experten nannten Projekte oder neue Formate, die im weitesten Sinne als „digital“ einzuordnen sind. Nicht alles war dabei freilich neu, bereits in der Vergangenheit genutzte Kommunikationswege wie insbesondere über E-Mail wurden teilweise ausgeweitet. Ähnliches gilt – seltener – für Kommunikation über Messengerdienste oder Plattformen wie Facebook.

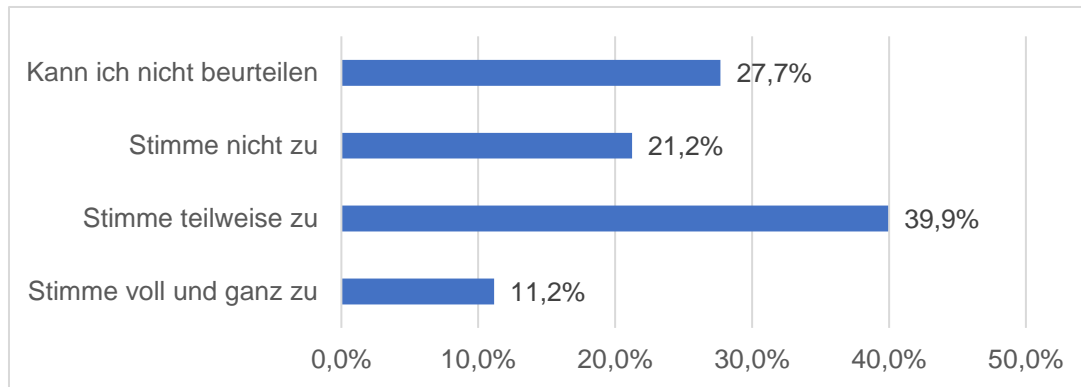
Wiederum ein Teil davon – rund 50 Expertinnen und Experten aus ganz unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen - berichten im engeren Sinne von videobasierten bzw. Onlineangeboten für Begegnung oder Kurse (vgl. auch Kapitel Teilhabe und Kontaktpflege unter neuen Vorzeichen).

Deutlich wird, dass digitale Ansätze auch in der Seniorenarbeit zeitweise deutlich an Stellenwert gewonnen haben. Inwiefern dies auch nachhaltige Impulse für die offene Seniorenarbeit gebracht hat und digitale Projekte und Kommunikationswege beibehalten und weiterentwickelt werden, wenn sich wieder analoge Alternativen bieten, wird von den Expertinnen und Experten unterschiedlich beurteilt:

<sup>7</sup> Durchschnittsmaß: Mean

Voll und ganz optimistisch sind hier nur 11 Prozent, der größte Anteil (40 Prozent) ist hier zwiegespalten (siehe Abbildung 19). Viele können dazu (noch) keine Einschätzung abgeben.

Abbildung 19: „Die Corona-Zeit hat nachhaltige Impulse für eine digitale Weiterentwicklung in der offenen Seniorenarbeit gegeben“, n=556



### Zusätzliche Ressourcen zur Bewältigung der Herausforderungen

Als wichtige Ressource erwiesen sich gerade in der Anfangsphase der Pandemie bereits aufgebaute Strukturen in der Seniorenarbeit und der Gemeinwesenarbeit in den Kommunen: Zu denken ist insbesondere an tragfähige Vernetzungsstrukturen und Kooperationen, an Koordinationsstrukturen und Anlaufstellen, wie sie unter anderem durch Quartiersmanager und kommunale Seniorenbüros gegeben sind. Diese konnten in dieser Situation tätig werden und auf Kontakte zurückgreifen, die eine schnelle Reaktion auf die neuen Herausforderungen wesentlich erleichterten (vgl. auch Kapitel III-Kooperation und Vernetzung).

Wie oben berichtet, konnten viele Einrichtungen und Initiativen in der Krisenzeit auch vermehrt auf ehrenamtliche Helferinnen und Helfer zurückgreifen, die sich einbringen wollten. Insofern gab es auf dieser Seite vielfach einen Zugewinn an „ehrenamtlichen Ressourcen“.

Nun bleibt abzuwarten und aktiv zu gestalten, wie sich dies in den kommenden Monaten entwickeln wird, in welchem Maße das spontane Engagement auch über die akute Krisenzeit hinaus andauert/aktiv bleibt und für das Gemeinwohl womöglich einen dauerhaften Zugewinn bedeutet (vgl. dazu Kapitel IV-Perspektiven). Vereinzelt berichteten Vereine und Träger in den Expertengesprächen auch von einem vermehrten Spendenaufkommen in dieser Zeit, hierzu liegen aber keine flächendeckenden Informationen auf breiterer Basis vor.

Von Seiten des Freistaats Bayern wurde allen bayerischen Landkreisen und kreisfreien Städte im Rahmen der Initiative „Unser Soziales Bayern: Wir helfen zusammen!“ einmalig ein Pauschalbetrag von 60.000 Euro für die gemeindeübergreifende Koordination von im Rahmen der Initiativen angebotenen Hilfen zur Verfügung gestellt<sup>8</sup>. Ziel war es, vor allem älteren Menschen oder jenen mit Vorerkrankungen, die häusliche Unterstützung anbieten zu können, die sie aufgrund der Krisensituation benötigten.

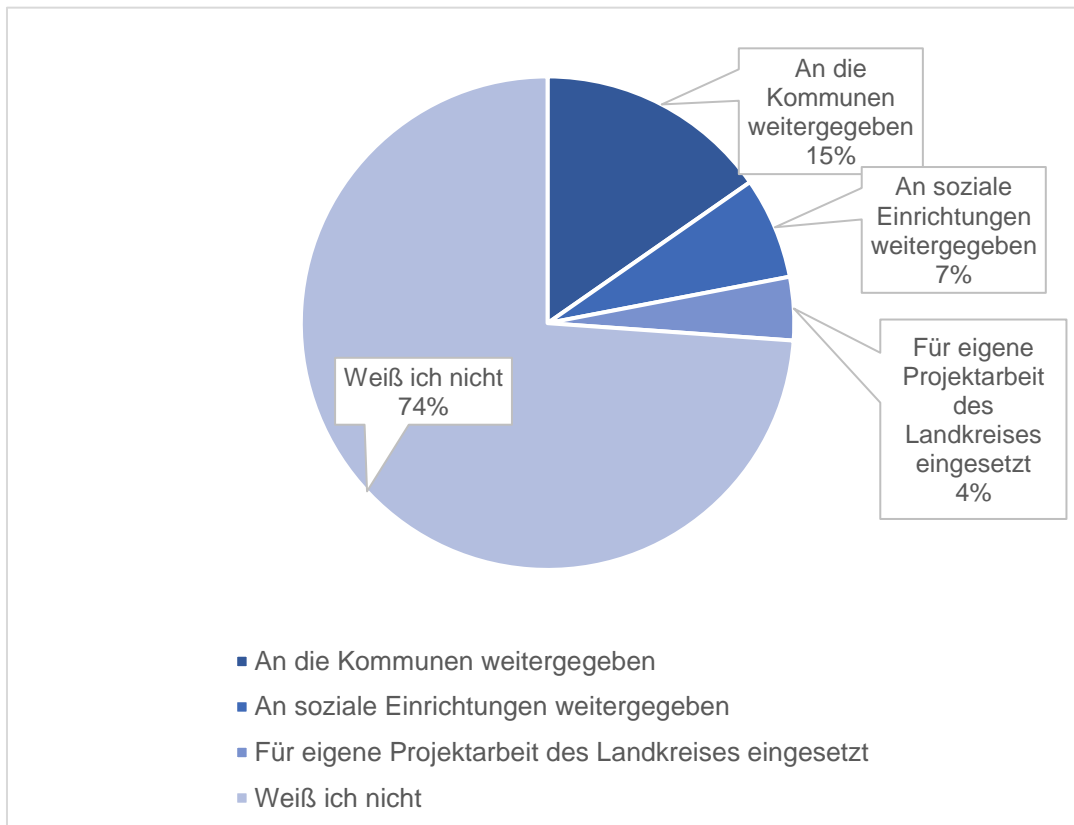
---

<sup>8</sup> Vgl. zur Initiative „Unser Soziales Bayern: Wir helfen zusammen!“ , <https://www.stmas.bayern.de/unser-soziales-bayern/senioren/index.php>, Stand 22.09.2020



Die vorliegende Untersuchung gibt erste Einblicke in die Verwendung dieser Gelder in den Gebietskörperschaften, soweit die befragten Expertinnen und Experten hierüber Kenntnis hatten. Jede bzw. jeder vierte Befragte machte hierzu Angaben.

Abbildung 20: Verwendung der Soforthilfen des Freistaat Bayerns in Höhe von 60.000 € durch die Landkreise und kreisfreien Städte (n=555)



In den Fällen, in denen hierüber Kenntnis besteht, wurden die Gelder von jedem zweiten Landkreis direkt an die kreisangehörigen Städte und Gemeinde weitergereicht, üblicherweise nach einem Bevölkerungsschlüssel. Etwa jeder vierte Landkreis bzw. kreisfreie Stadt unterstützte damit soziale Einrichtungen, seltener wurden die Gelder auch für eigene Projektarbeit für die Zielgruppe eingesetzt.

Vielfach war die Verwendung der Gelder den befragten Praktiker aus der Seniorenarbeit nicht bekannt und sie hatten nicht von ihnen profitiert. Einige Befragte bemerkten, sie hätten sich gewünscht, die Finanzmittel wären direkt an Träger und Projekte vor Ort vergeben worden, zum Beispiel an Freiwilligenagenturen oder Quartiersprojekte.

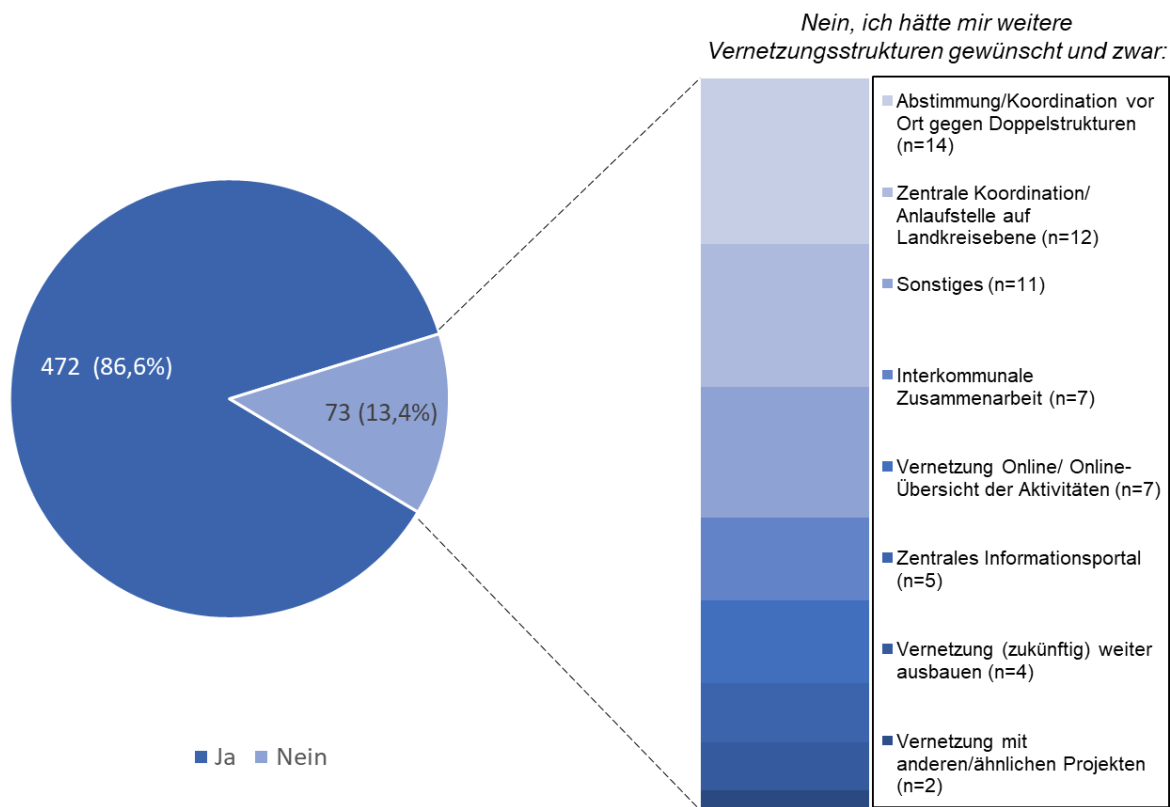
### Kooperation und Vernetzung

Der Beginn der Pandemie erforderte rasches Handeln, oftmals in Abstimmung und konzertierter Aktion mit Anderen. Es galt, so die Schilderungen von Expertinnen und Experten, Netzwerke und Kontakte zu aktivieren und ggf. zu reaktivieren, um gemeinsam das Notwendige und Zielführende zu planen und zu organisieren. Man rückte vielerorts näher zusammen, typischerweise wurde etwa die Abstimmungen zwischen Kommunalverwaltungen und Quartiersmanagement und/oder Freiwilligenagentur sowie den Seniorenvertretungen intensiviert, ebenso mit Nachbarschaftshilfen und anderen sozialen Einrichtungen und Erbringern von Hilfen vor Ort. Auch sind hier engere Abstimmungen zwischen Referaten bzw. Ämtern innerhalb von Kommunalverwaltungen zu nennen, insbesondere unter

Beteiligung des Gesundheitsamtes, aber auch etwa zwischen Seniorenamt und Freiwilligenarbeit. Dabei war viel Beweglichkeit und Flexibilität gefordert, und vor allem zählten sich in dieser Situation bereits vorhandene Vernetzungsstrukturen aus.

Erfreulicherweise überwiegen laut den Befragungsergebnissen die Tätigkeitsbereiche bzw. Sozialräume, in denen die Expertinnen und Experten zu Beginn der Krise auf „ausreichende Vernetzungsstrukturen zurückgreifen“ konnten, wie Abbildung 21 zeigt.

Abbildung 21: „An der Bewältigung der Krise waren (bzw. sind) viele unterschiedliche Stellen und Akteure beteiligt. Konnten Sie in der Anfangsphase auf ausreichende Vernetzungsstrukturen zurückgreifen?“, n=545



472 der befragten Expertinnen und Experten, das entspricht 86,6 Prozent, konnten demnach auf ausreichende Vernetzungsstrukturen zurückgreifen. Bei den Freiwilligenagenturen war dieser Anteil noch höher (96,7 Prozent), etwas niedriger bei den Mehrgenerationenhäusern (78,3 Prozent) und bei den Landkreisen (83,3 Prozent).

Gewünscht hätten sich die anderen 73 Befragten (13,4 Prozent) am häufigsten eine (bessere) Abstimmung bzw. Koordination vor Ort, um Doppelstrukturen zu vermeiden. Auch eine zentrale Koordinierungs- und Anlaufstelle auf Landkreisebene wurde des Öfteren angemahnt, gleiches gilt für eine interkommunale Zusammenarbeit über Gemeindegrenzen hinweg, eine Online-Übersicht aller Aktivitäten bzw. ein zentrales Informationsportal.

Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass vielerorts bereits bedarfsgerechte Vernetzungsstrukturen vorhanden waren und sind. Gleichzeitig unterstreichen die Mängelanzeigen die Wichtigkeit entsprechender Strukturen - gerade für solche Situationen. Und auch Koordination wurde immer wieder zum Thema gemacht: Diese und eine fachliche Anleitung von höherer Stelle fehlten allgemein

oft in der Seniorenarbeit, so Expertinnen und Experten. In einigen Fällen wurde berichtet, dass die Erfahrungen der Corona-Zeit den Anstoß gegeben hätten, ein Vernetzungsgremium zu gründen bzw. wieder zu gründen.

Bedauert wurden vonseiten mancher Expertinnen und Experten, dass neu entstehende Initiativen zur Erbringung von Einkaufshilfen etc. nicht immer die Zusammenarbeit mit bereits bestehenden Strukturen wie Nachbarschaftshilfen, Quartiersprojekten, Freiwilligenagenturen oder einfach den Kommunen suchten. Vieles lief „nicht sehr koordiniert“ ab, so die Kritik, und hätte effizienter und zielführender organisiert werden können, wären die bestehenden Strukturen stärker tatsächlich „genutzt“ und als Kooperationspartner verstanden worden. So wurde die Chance vergeben, auf Erfahrungswerte zurück zu greifen, wie ehrenamtliche Hilfen erfolgreich organisiert werden können, so die Einschätzung. Vereinzelt ging die Kritik so weit, auch Qualitätsbedenken im Hinblick auf frei organisierte Dienste geltend zu machen, wenn diese durch Bürgerinnen und Bürger ohne Erfahrung und ohne fachkundige Begleitung Leistungen am Menschen anboten.

Tatsächlich gab es mancherorts die Bestrebung durch Quartiersmanagement, Koordinatoren der Seniorenarbeit und Ähnliche oder die Gemeindeverwaltungen, das zunächst unorganisierte Nebeneinander von Initiativen und Helfenden zu „bündeln“, Kontakte zu den Betreffenden aufzubauen und Hilfsangebote zumindest im Ansatz zu koordinieren. Ziel war es dabei auch, einen Überblick über die vorhandenen Hilfen und Akteure zu gewinnen und bei Bedarf fachlich unterstützen zu können, sowie – nicht zuletzt – zu einer integrierten Informationsarbeit „aus einer Hand“ zu kommen.

Letztlich ist es eine Frage der Bewertung und der Abwägung zwischen den Chancen von selbstinitiierten, nachbarschaftlichen und bürgerschaftlichen Hilfen „von Bürger für Bürger“ und den damit aus Sicht mancher Expertinnen und Experten auch verbundenen Schwächen, die mit der freien Selbstorganisation ohne fachliche Begleitung einhergehen können.

### Information und Öffentlichkeitsarbeit

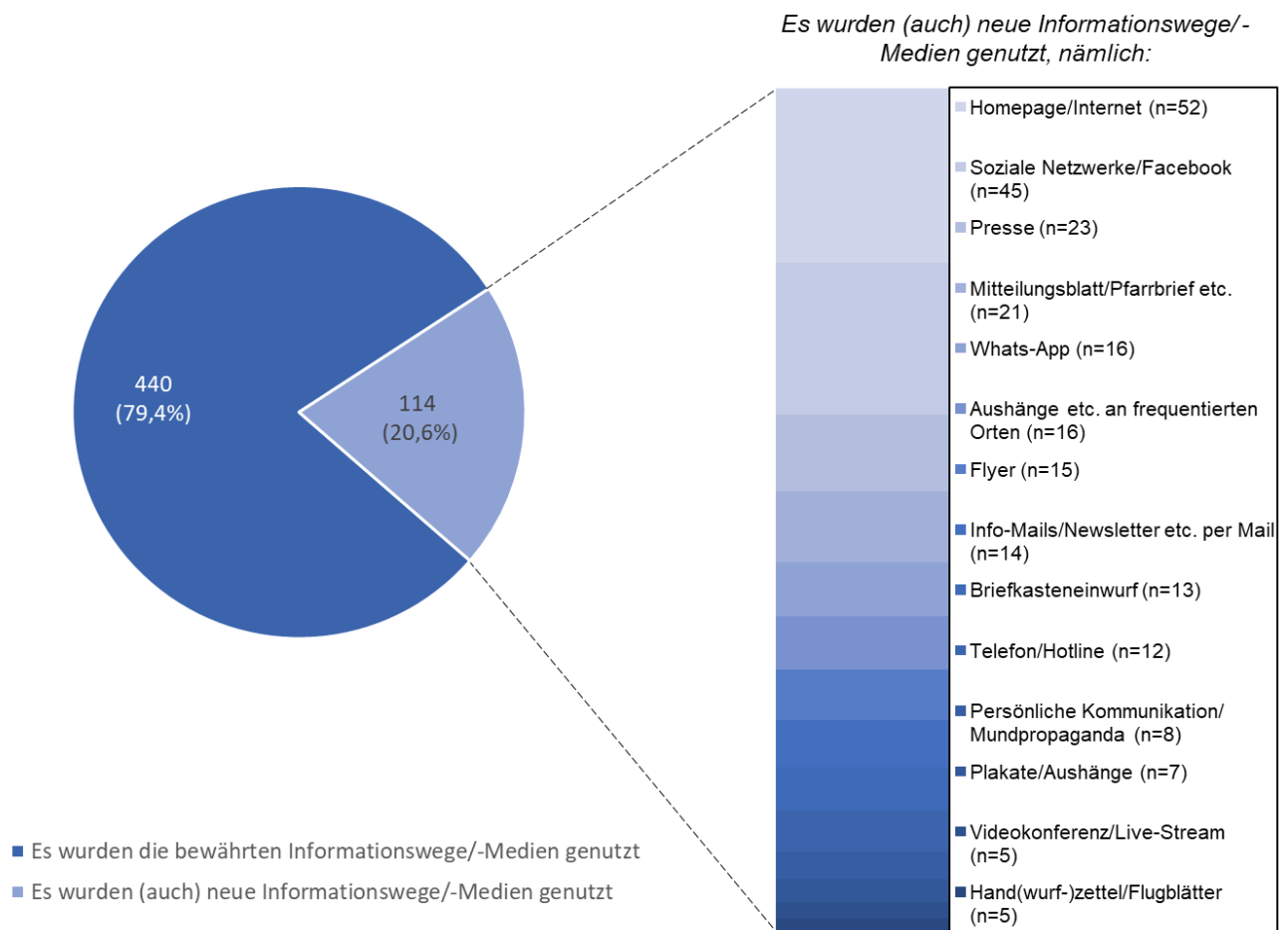
Die Pandemie stellte enorme Herausforderungen im Bereich von Information und Öffentlichkeitsarbeit. Während sich auf übergeordneter Ebene durch Bund, Freistaat, Gesundheitsämter etc. allgemeine Informationsaufgaben rund um das Infektionsgeschehen und seine Bedeutung, Ge- und Verbote, Hygienevorschriften etc. stellten, ging es für Träger und Initiativen sowie die Kommunalverwaltungen auch darum, die Bürgerinnen und Bürger über verfügbare Hilfsangebote und situationsbedingte, besondere Angebote zu informieren. Es galt, eine möglichst breite Öffentlichkeit rasch auf (teils neue) Angebote wie Einkaufshilfen aufmerksam zu machen.

Interessiert hat im Rahmen der vorliegenden Untersuchung besonders, welche Informationswege dabei beschritten wurden, und ob angesichts der außergewöhnlichen Situation (auch) andere Informationswege und/oder neue Medien stärker zum Einsatz kamen<sup>9</sup>:

---

<sup>9</sup> Auf die Frage, inwieweit es aus Sicht der Expertinnen und Experten gelungen ist, mit den älteren Menschen auch während der Zeit des „Lockdowns“ in Kontakt zu bleiben, wurde in Kapitel III-Teilhabe und Kontaktpflege unter neuen Vorzeichen eingegangen.

Abbildung 22: Wie wurden Hilfsangebote für Ältere während der „Corona-Zeit“ bekannt gemacht?  
n=554



Überwiegend wurde mit den üblichen und bewährten Kommunikationsmitteln und Medien gearbeitet. Rund 20% der Einrichtungen und Träger griffen auch auf neue Wege in der Informationsarbeit zurück, etwas häufiger taten dies Freiwilligenagenturen und -zentren (30,0%).

Verstärkt zum Einsatz kamen vor allem das Internet bzw. Homepages sowie soziale Netzwerke (z.B. Facebook). Auch über die Presse, über Mitteilungsblätter und Pfarrbriefe wurde häufiger informiert. Gelegentlich wird von Whats-App und Video-Konferenzen berichtet, auf der anderen Seite aber auch von ganz „analogen“ und sozialräumlichen Informationswegen wie Briefkasteneinwürfen, Handzetteln, Flugblättern, Flyern und Aushängen an frequentierten Orten – und nicht zuletzt persönlicher Ansprache und Mundpropaganda (vgl.

Abbildung 22).

Diese Ausweitung von Informationswegen und Medien bei zumindest einem Teil der Einrichtungen und Trägern zeugt von Einfallsreichtum und Engagement. Es deutet darauf hin - wie auch die persönlichen Expertengespräche andeuteten - dass Raum frei wurde für neue Ideen und Kreativität in einer Situation, in der das Bewährte bisweilen an seine Grenzen zu stoßen schien.

Hinzuweisen ist hier noch auf einige spezifische Anforderungen und Rollen unterschiedlicher Akteure.

Zunächst zu den Landratsämtern. Während die Hilfen selbst in sehr hohem Maße lokal organisiert und geleistet wurden, spielten die Landkreise vorwiegend eine Rolle bei der Sammlung und Bündelung von Informationen über diese lokalen Hilfsangebote und deren überörtlicher Bekanntmachung. Dies geschah zumeist über die Homepage der Landratsämter. Nicht selten wurde dabei mit der Freiwilligenagentur auf Landkreisebene zusammengearbeitet, so es eine solche gibt. Man stützte sich in der Öffentlichkeitsarbeit überwiegend auf bewährte Informationswege, vereinzelt wurde nun aber auch z.B. mit Facebook gearbeitet (Nennung durch 5 der 40 antwortenden Landkreise) – z.B. in Gestalt einer eigenen Facebook-Seite des Landkreises für Seniorinnen und Senioren.

Zu nennen sind auf Ebene der Städte und Gemeinden die telefonischen „Corona-Hotlines“, die in den allermeisten bayerischen Kommunen eingerichtet wurden. Sie informierten in aller Regel auch über örtliche Hilfsangebote und führten bisweilen Informationen über am Ort verfügbare Angebote zusammen.

Mancherorts unternahmen Quartiersprojekte, Nachbarschaftshilfen u.ä. oder die Gemeindeverwaltung selbst den Versuch, die sich vor Ort entwickelnden Initiativen und tätigen Einzelhelfenden zu kontaktieren und zu „bündeln“. Hintergrund und Ziel war mitunter, einen Überblick über freie Initiativen zu bekommen, Informationen aus einer Hand über die zur Verfügung stehenden Kanäle weitergeben zu können, aber auch die ansatzweise Koordination und/oder fachliche Begleitung des Hilfegeschehens. Hinweise aus der Expertenbefragung, wie der mitunter geäußerte Wunsch nach mehr Koordination oder einem zentralen örtlichen Ansprechpartner (vgl. dazu auch „Kooperation und Vernetzung“) deuten jedoch darauf hin, dass eine solche Koordination sicher nicht allorts befriedigend gelang. Auch hier gilt: Bereits etablierte Strukturen, wie etwa ein Quartiersmanagement zahlten sich vielfach aus.

Hinzuweisen ist auch auf die Initiative einzelner Städte und Gemeinden, alle (älteren) Bürgerinnen und Bürger in der Anfangszeit der Pandemie proaktiv durch einen Brief, eine Hauswurfsendung oder ausgetragene Flyer oder Handzettel zu kontaktieren mit dem Ziel, Informationen zu übermitteln und konkrete Hilfsangebote zu machen.

Mit einer solchen persönlichen Kontaktaufnahme wurden ansonsten insbesondere Träger der offenen Seniorenarbeit proaktiv tätig, vorwiegend telefonisch, mit dem Ziel, in Kontakt zu bleiben und Bedarfe in Erfahrung zu bringen. Hierauf wurde in Kapitel III-Teilhabe und Kontaktpflege unter neuen Vorzeichen näher eingegangen.

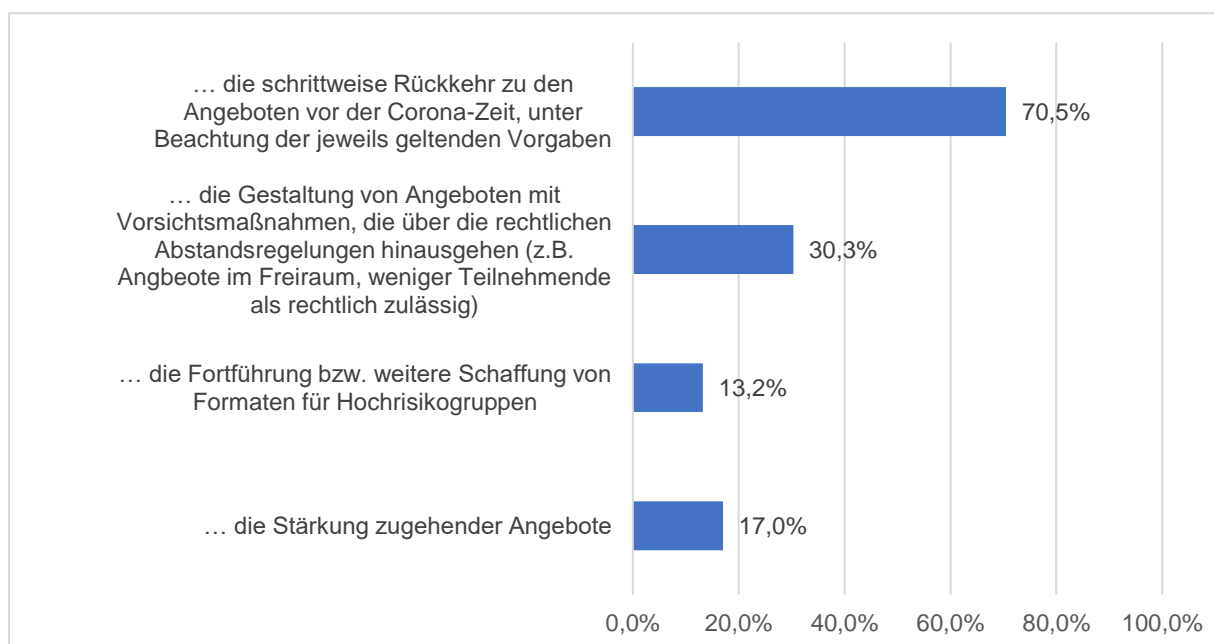
## IV. Blick in die Zukunft

### Perspektiven für die Seniorenarbeit aus Sicht der Expertinnen und Experten

Wie will sich die offene Seniorenarbeit in den kommenden Monaten in Herbst und Winter 2020/2021 und darüber hinaus aufstellen? Welche Vorstellungen haben Einrichtungen und Institutionen für eine Rückkehr zu Angeboten und wie kann eine Wiederaufnahme von Aktivitäten mit dem Abklingen der Krise gestaltet werden? Welche Herausforderungen werden dabei gesehen?

Wie Abbildung 23 zeigt, verfolgen die Institutionen und Träger unterschiedliche Strategien:

Abbildung 23: Falls Ihre Institution selbst Angebote für ältere Menschen (Treffs, Kurse, Beratung etc.) oder ältere Ehrenamtliche macht: Planen Sie für die kommende Zeit...“ (Mehrfachantworten möglich, n=481)



Deutlich wird, dass die Strategien durchaus unterschiedlich sind. Gut zwei Drittel planen vorwiegend die Rückkehr zum „normalen“ Angebot, unter Beachtung der geltenden Vorgaben. Rund ein Drittel plant (auch) eine Gestaltung von Angeboten mit noch strengeren Vorsichtsmaßnahmen, als dies rechtlich vorgegeben ist, um ältere Menschen in besonderem Maße zu schützen. 13 Prozent wollen gar Formate fortführen oder solche schaffen, die die Bedürfnisse auch von Hochrisikogruppen besonders berücksichtigen, also zum Beispiel vollständig kontaktlose Angebote, Online-Formate oder Videoübertragungen von Sitzungen.

Das Rechenexempel zeigt, dass fast die Hälfte (47 Prozent) der Träger ausschließlich (!) angibt, schrittweise zu den Angeboten vor der Krise zurückkehren zu wollen, andere wollen „mehrgleisig fahren“.

Immerhin 17 Prozent der Befragten wollen angesichts der Situation zugehende Angebote bewusst stärken. Gemeint sind Angebote, bei denen proaktiv auf ältere Menschen zugegangen wird, Bedarfe erfragt und entsprechende Angebote gemacht werden - in Abgrenzung zu Angeboten mit reiner „Komm-Struktur“. Solche Angebote richten sich von ihrer Idee her an Personen, von denen manche Expertinnen und Experten fürchten, dass sie durch herkömmliche Angebote zu wenig oder gar nicht

erreicht werden. Nicht selten ist von Expertinnen und Experten in den Gesprächen die Unsicherheit geäußert worden, wie in dieser Ausnahmesituation womöglich mehr ältere Menschen „durch das Raster fallen“ könnten und nicht mehr erreicht werden.

Welche **Herausforderungen und Aufgaben** im Einzelnen in der offenen Seniorenarbeit in der kommenden Zeit gesehen werden, wurde im Rahmen einer offenen Frage weiter vertieft. Die Einrichtungen und Träger kommen im Folgenden mit ihren Aussagen dazu selbst zu Wort. Die Antworten wurden codiert<sup>10</sup> und zu Themenblöcken zusammengefasst, um einen besseren Überblick zu geben. Um anschaulich zu machen, was die Anliegen der Praktiker im Einzelnen sind, werden daneben ausgewählte Antworten im Originaltext dargestellt.

Ein großer Teil aller Nennungen dreht sich um das Anliegen, die **offene Seniorenarbeit wiederaufzunehmen und bestmöglich zu gestalten** (n=59). Viele betonen die **Notwendigkeit, „sichere Wege“ zu finden** (n=96), für andere steht das wieder Hochfahren der Angebote und eine (quasi uneingeschränkte) **Rückkehr zur Normalität** (n=54) im Vordergrund. Dabei wird nicht selten ein **Spannungsfeld zwischen Bedürfnissen und Rahmenbedingungen** gesehen, das es zu überbrücken gilt (n=19). Manche betonen auch, dass aus den Erfahrungen der Krise ein **neues, verändertes Angebot** aufgebaut werden soll (n=23).

Textbelege:

*Den Stillstand beenden • Eingeschlafene Projekte wieder ankurbeln • Entwicklung neuer "virenfester" Kommunikationsformen - eine Herausforderung gerade im Hinblick auf die kalte Jahreszeit! Die sozialen Bedürfnisse konnten bisher nicht ausreichend befriedigt werden • Auf dem Land sind viele Senioren technisch und persönlich nicht in der Lage Onlineformate zu nutzen. Hier wird bereits an Konzepten gearbeitet • Die Senioren warten sehnsüchtig auf die Aufhebung der Kontaktbeschränkungen, das gemeinsame Mittagessen und die Seniorennachmittage • Den Schutz der Risikogruppe gewährleisten (sehr schwierig!) • Start der Angebote z.T. in "Doppelstruktur" (z.B. Mittagstisch: Essen im Haus und Lieferdienst) • Den Beratungsdienst trotz Einschränkungen wieder im gewohnten Umfang anbieten zu können • Die Bereitstellung von erforderlichen Räumlichkeiten, unter Berücksichtigung der hohen Teilnehmerzahlen • Die Einhaltung der Infektionsschutzvorschriften bei gleichzeitig wirtschaftlich vernünftigem Angebot • Gefahr der 2. Welle und Andauern der Pandemie besteht ggf. über Jahre: Lösung für Schutz der Senioren nötig, ohne diese vom Leben auszuschließen • Nicht erst wieder nach Lösungen suchen, wenn wir vor der nächsten Herausforderung stehen • Den „lessons learned“ Prozess nicht verschlafen, bilanzieren und entscheiden wo die Reise hingehen soll.*

Während ein größerer Teil als Herausforderung sieht, den **Seniorinnen und Senioren die Angst zu nehmen** und sie **wieder zur Teilnahme an Angeboten und am gesellschaftlichen Leben zu motivieren** (n=61), sehen manch andere eher als Aufgabe, **zur weiteren Vorsicht zu mahnen** (n=21):

Textbelege:

*Die Senioren aus ihrer Angst zu befreien • Ältere Menschen wieder "aus dem Haus zu locken" • Die von uns betreuten älteren Menschen sind eher vorsichtig und ängstlich. Unsere Aufgabe wird es sein ihnen das Leben auch mit Corona zu erleichtern und sie wieder in gewohntem Umfang zu betreuen • Bei manchen: Umsetzung der Hygienevorgaben, bei anderen: Beruhigung und Aufmunterung • Die älteren Ehrenamtlichen, die selbst zu Risikogruppen gehören, nach der Corona-Pause wieder verantwortungsbewusst einzusetzen und sie wieder zu motivieren • Abbau und ernst nehmen von Ängsten • Viele Senioren nehmen kaum mehr Arzttermine wahr, weil sie Angst haben, sich anzustecken. Hier muss Aufklärungsarbeit*

---

<sup>10</sup> Die Anzahl der Nennungen in einer Kategorie ist immer in Klammern angegeben, um einen Eindruck der Größenordnungen unterschiedlicher Anliegen zu geben.

geleistet werden • Bewusstsein schaffen, dass der Virus immer noch allgegenwärtig ist • Die Senioren vor Corona schützen • Umgang mit einer zweiten Ansteckungswelle • Vermeidung eines zweiten Lock-downs.

Die **Förderung der Teilhabe aller, Vermeidung von Vereinsamung** (n=41), sowie das **Kontakthalten zu allen älteren Menschen** (n=33), das vermeidet, dass einzelne „durch das Raster fallen“ werden häufig als Aufgaben benannt. Man sieht die Herausforderung, an ältere Menschen heranzukommen, die ggf. Hilfe brauchen oder isoliert sind. Es geht darum, herauszufinden, wo Bedarfe liegen und **Krisen frühzeitig zu erkennen** (n=13). Einige schlagen hierfür explizit **zugehende Angebote** wie zum Beispiel aktivierende Hausbesuche vor (n=7).

Textbelege:

*Kontakt halten zu allen Menschen, die alleine leben! • Größte Aufgabe: Soziale Isolation, Einsamkeit zu verhindern • Begegnungen und Räume für Austausch wieder herzustellen, Gespräche und gemeinsames Erleben ermöglichen als wichtiger Baustein der Wochenstruktur, für Kontakte und psychische Gesundheit • Den Senioren das Gefühl der Solidarität zu geben, um die Einsamkeit zu minimieren • Herausfinden, was gebraucht wird • Das Einbeziehen hochbetagter Menschen in Gesellschaftsstrukturen ist virtuell nicht möglich, zumindest sehr schwierig. "Der Kaffeeklatsch" ist nicht zu ersetzen. Wir müssen zu den einsamen Alten, wenn sie nicht mehr zu uns kommen können. Eine unlösbare Aufgabe • Wie und mit welchen Formaten erreiche ich die Senioren? • Besuchsdienste, kleine Treffen usw. • Wir haben nun im Eingangsbereich eine Bank für Gespräche für Menschen, die einfach vorbeikommen und sprechen wollen. Das Bedürfnis der Seniorinnen und Senioren nach Nähe und sozialen Kontakten erleben wir als sehr dringlich • Einen Weg für die Betreuung zu finden, dass behinderte und kranke Menschen aus Angst vor einer Ansteckung mit Corona nicht noch mehr vereinsamen • Wie erreichen wir Senioren die nicht bekannt sind, keine Anlaufstellen mehr nutzen können oder die noch nicht digital unterwegs sind? • Präventive/aktivierende Hausbesuche*

Auch im Bereich von Digitalisierung und neuen Medien werden Aufgaben gesehen: **Digitalisierung muss vorangetrieben und digitale Kompetenzen in Institutionen und bei Akteuren gestärkt werden** (n=22). Auch müssen **ältere Menschen an digitale Angebote herangeführt und mehr Angebote zur Stärkung digitaler Kompetenzen** geschaffen werden (n=15).

Textbelege:

*Notwendige Digitalisierung voranbringen • Digitale Voraussetzungen in der Gemeinde ausweiten • Entwicklung und Nutzung alternativer, digitaler Angebote, Finanzierung der dafür nötigen Materialien, Software etc. und Schulung im Umgang mit diesen Medien • Viele Senioren wollen oder können mit den neuen Medien nichts anfangen. Man sollte sie mit ihnen vertraut machen • Neue Informationsplattformen auch für Menschen nutzbar zu machen, die bisher noch offline sind, bzw. erst einmal Interesse an der Digitalisierung wecken • Die digitalen Bildungsangebote ausbauen • Aufbau der Struktur für Videositzungen im Seniorenbeirat • Wie kann ich Seniorinnen und Senioren davon überzeugen, dass Ihre Teilhabe am Internet enorm wichtig ist?*

Auch um Fragen der Organisation von offenen Angeboten und die Rahmenbedingungen drehen sich viele Nennungen. Es werden Befürchtungen laut, dass **die Seniorenarbeit in der kommenden Zeit stark erschwert** sein wird (n=19) und es wird eine **bessere Vernetzung** angemahnt (n=19). Einige sehen spezifisch das **Finden von Ehrenamtlichen als Herausforderung**, in der Regel um Lücken zu schließen, die der Rückzug (älterer) Ehrenamtlicher hinterlassen haben (n=14). Einige wünschen sich **mehr Unterstützung und Förderung für die Seniorenarbeit zur Bewältigung der besonderen Aufgaben** in der kommenden Zeit (n=8).



### Textbelege:

*Starke Einschränkungen durch die Hygienevorschriften, insbesondere Abstand und Gesichtsmaske. Seniorenarbeit ist sehr persönlich und braucht Nähe • Oft stehen keine größeren Räume, in denen Abstand gehalten werden kann, zur Verfügung. Außerdem sitzen Senioren häufig enger beieinander, weil sie nicht mehr so gut hören • Kontaktbeschränkungen und Abstandsregelungen sind sehr schwierig, zu wenig große Räumlichkeiten, Ehrenamtliche haben weniger "Spaß" bei den Angeboten, da sie die Hygieneregeln anwenden müssen • Bessere Vernetzung der Angebote, EINE Koordinationsstelle • Bestehende und neue Nachbarschaftshilfen und Corona-Hilfsinitiativen vernetzen • Noch intensivere Vernetzung, um noch mehr Menschen ansprechen zu können • Helfer zu finden, die nicht zur Risikogruppe gehören • Einige Ehrenamtliche haben aufgrund ihres Alters und Corona ihr Ehrenamt früher als geplant aufgegeben • Nun weniger Ehrenamtliche für Besuchsdienste oder zum Einkaufen • Die jüngeren Helfer sind wieder im Beruf und die älteren Helfer haben noch Bedenken, dass sie sich anstecken könnten • Initiativen weiterzuführen bzw. in eine Nachbarschaftshilfe zu überführen • Die Suche nach Ersatz gestaltet sich schwierig, so dass der Erhalt des bisherigen Standards im Moment offen ist • Ausreichend Kapazitäten (Menschen) für "Telefonische Besuchsdienste" zu haben und die Öffentlichkeitsarbeit dafür zu stemmen • Mittel und Personal zur Verfügung zu haben, um die Angebote anzupassen • Mehr Unterstützung durch Stadt und Landesregierung • Mehr Unterstützung vom Landkreis*

### Perspektiven im Ehrenamt

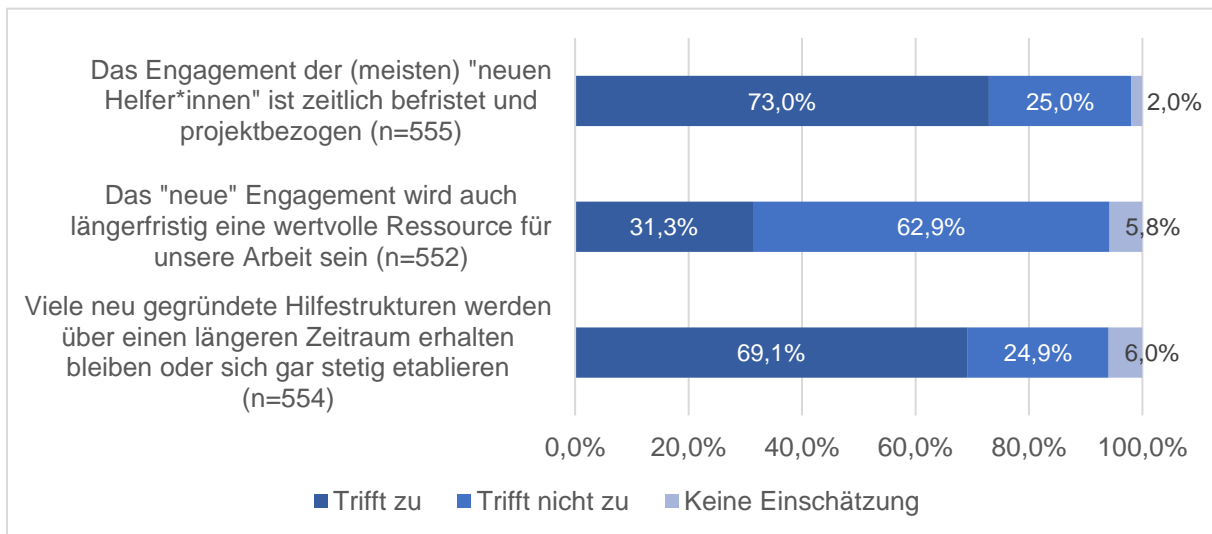
Während der Pandemie wurde eine außergewöhnliche Mobilisierung bürgerschaftlicher Kräfte, nachbarschaftlicher und ehrenamtlicher Hilfe beobachtet. Dabei wurden auch neue Helferpotentiale aktiviert.

Sehr erfreut wurde die hohe Engagementbereitschaft von Jugendlichen und jungen Menschen zur Kenntnis genommen. Damit verbinden manche Expertinnen und Experten die Hoffnung auf eine oft notwendige „Verjüngungskur“ von Nachbarschaftshilfen, Bürgerhilfen etc.

Es stellt sich die Frage, wie sich dieses Engagement mit zunehmendem Abklingen der Pandemie entwickeln wird. Die Frage richtet sich auf die weitere Zukunft: Wie ist die längerfristige Bedeutung dieses „neuen Engagements“ für die institutionelle Ehrenamtsarbeit einzuschätzen? Wird es gelingen, neu gewecktes Engagement auch längerfristig aktiv zu halten und Ehrenamtliche zu binden?

Mehrheitlich sind die Expertinnen und Experten der Ansicht, dass das Engagement der (meisten) neuen Helfenden zeitlich befristet und projektbezogen zu verstehen ist, wie Abbildung 25 zeigt. Dementsprechend geht auch nur jeder Dritte davon aus, dass das neue Engagement auch längerfristig eine „wertvolle Ressource“ für die eigene Arbeit sein wird.

Abbildung 24: „Wie sehen Sie das neu geweckte Engagement und die Initiativen mit Blick in die Zukunft?“



Optimistischer werden die neu entstandenen Strukturen bewertet. Hier nimmt die Mehrheit durchaus an, dass hiervon viele über einen längeren Zeitraum erhalten bleiben oder sich gar verstetigen:

Auch die Expertengespräche zeigten unterschiedliche Einschätzungen und erste Erfahrungswerte zu dieser Frage. Zwar war auch in den Gesprächen der Tenor, die meisten Helfenden hätten deutlich gemacht, dass sie nur vorübergehend zur Verfügung stünden. Gleichzeitig aber zeigen erste Erfahrungen und Beispiele, dass sich durchaus Impulse für Veränderungen ergeben. Eine Nachbarschaftshilfe beispielsweise berichtet, dass sich am Ort eine jugendliche Helfergruppe gebildet hat. Mit dieser steht man im engen Austausch und es besteht die Hoffnung, dass man in Zukunft jüngere Helferinnen und Helfer aus dieser Gruppe rekrutieren kann. Andernorts wollen zwei Gemeinden nach eigenem Bekunden auf Basis neu gegründeter Helfergruppen nun eine Nachbarschaftshilfe gründen. Und tatsächlich verzeichnet die Koordinationsstelle Wohnen im Alter aktuell eine gesteigerte Nachfrage nach Information und Beratung rund um die Gründung von Nachbarschaftshilfen.

Weitgehend einig sind sich die Expertinnen und Experten, dass zumindest versucht werden muss, neue Initiativen und Ehrenamtliche einzubinden. Den neuen Ehrenamtlichen müssen Chancen und Wege für eine zukünftige Mitarbeit aufgezeigt werden. Einige Träger planen hierzu etwa, alle Betroffenen anzuschreiben. Andere planen Helferfeste, um das Engagement aller Freiwilligen in dieser Zeit zu würdigen. Gefragt sind eine bewusste Ehrenamtsarbeit und Wertschätzungskultur.

Neben der Hoffnung auf positive Impulse für die Ehrenamtsarbeit werden aber auch Mahnungen vonseiten einiger Expertinnen und Experten laut. Es geht darum, keine zu hohe Erwartungshaltung zu haben oder gar Verbindlichkeit bei den während der Corona-Zeit Engagierten einzufordern. Das Engagement sei im Kontext der außergewöhnlichen Ereignisse einzuordnen und somit vorübergehender Natur, so die Einschätzung. Es darf daraus weder vonseiten der Einrichtungen noch vonseiten der Politik die Erwartungshaltung erwachsen, zukünftig bei der Bewältigung sozialen Aufgaben noch stärker auf Freiwilligenarbeit setzen zu können. Freiwillige über die akute Phase hinaus „binden“ zu wollen, setze voraus, dass daran bei den Betroffenen ein wirkliches und langfristiges Interesse besteht.

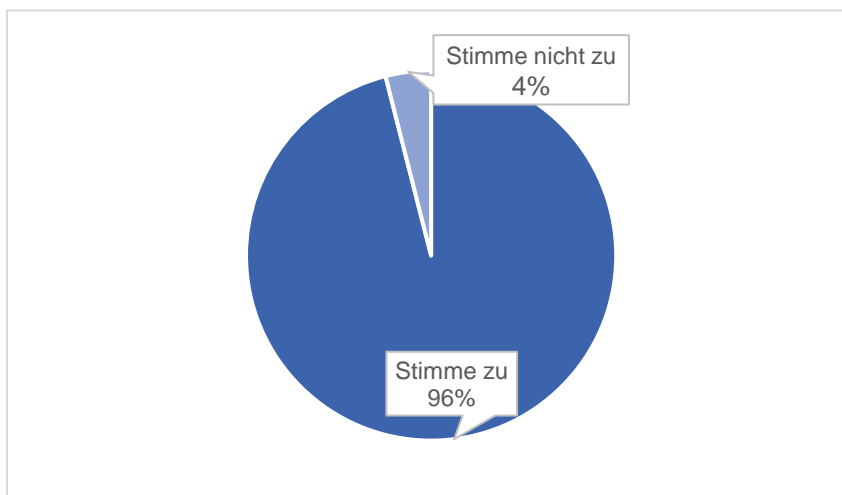
## V. Resümee und Empfehlungen

### Solidarität und Miteinander in der Pandemie

Als sehr positiv wurde übereinstimmend die große Solidarität der Menschen untereinander während der ersten Welle der Pandemie wahrgenommen. In einer solchen Ausnahmesituation, so das Empfinden, wenn es „sein muss“, funktioniert der Zusammenhalt der Menschen untereinander - die „Orte halten zusammen“. Die Hilfsbereitschaft hatte einen stark sozialräumlichen Bezug.

Das bestätigte auch die quantitative Abfrage mit großer Einigkeit:

Abbildung 25: „Alles in allem gab es eine/n große Solidarität und Zusammenhalt der Menschen untereinander“, n=555



Sehr positiv wurde die hohe Hilfsbereitschaft von „Nachbar zu Nachbar“ und für Mitmenschen am Ort gesehen: Viele „echte“ Nachbarn seien in dieser Zeit füreinander da gewesen, auch jenseits organisierter Nachbarschaftshilfe<sup>11</sup>.

Auch im Hinblick auf das Ehrenamt wurde das Geschehene positiv bewertet: Nicht nur wurden neue Personengruppen (zumindest zeitweise) für ein ehrenamtliches Engagement aktiviert und es entstanden neue Zusammenschlüsse und Initiativen, die zumindest in Teilen auch zukünftig eine Bereicherung für das Gemeinwohl sein können. Das Signal, das viele Expertinnen und Experten mitnahmen, war, dass man auch zukünftig auf das Ehrenamt zählen kann, wenn es sein muss, zumindest projektbezogen und für einen begrenzten Zeitraum.

Nicht überschätzt werden kann die Bedeutung der Familie und sozialer Netze bei der Bewältigung der Pandemie. Eine gute Einbindung in familiäre Strukturen und sozialen Netze erwies sich gerade in dieser Zeit als eine wichtige Ressource.

---

<sup>11</sup> Wenig Einblick hat man gleichwohl, inwiefern solche Hilfen innerhalb bereits bestehender sozialer Netze – unter Bekannten und Freunden am Ort – stattgefunden haben oder auch verstärkt unter Nachbarn, die bislang weniger oder gar keinen Kontakt hatten. Dieser Frage könnte im Rahmen einer standardisierten Befragung der älteren Menschen selbst nachgegangen werden.

Gleichzeitig – und das ist die Kehrseite - hat die Krisensituation einen Mangel an Einbindung und Kontakten stärker ans Licht gebracht. Zurückgezogen Lebende hatten noch weniger "Andockmöglichkeiten". Besonders für manche Menschen, die von vornherein durch Vereinsamungstendenzen gefährdet waren, so die Einordnung von Expertinnen und Experten, spitzte sich die Situation weiter zu. Dies betraf auch psychisch Beeinträchtigte und trauernde Menschen in besondere Maße.

Die Auswirkungen von mangelnden Kontakten wurden etwa spürbar durch vermehrte Kontaktaufnahmen mit professionellen Anlaufstellen, viele wollten „einfach nur reden“, so die Einschätzung von Expertinnen und Experten. Auch wird in einigen Fällen von einer stärkeren Inanspruchnahme seelsorgerischer Angebote und gerontopsychiatrischer Unterstützung berichtet. Hier gilt es, die Tragweite der tatsächlichen Auswirkungen zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal näher in den Blick zu nehmen, z.B. im Rückblick auf das Jahr 2020 auf Basis von Inanspruchnahmezahlen der Leistungserbringer.

### Wie konnten Zivilgesellschaft und Seniorenpolitik den Herausforderungen begegnen?

Die Frage nach der Anpassungsfähigkeit, der Resilienz von Systemen bzw. gesellschaftlichen Bereichen ist hochaktuell und wird im Hinblick auf unterschiedliche gesellschaftliche Bereiche diskutiert. Für die Seniorenpolitik in Bayern und die Herausforderung der Versorgung und der Teilhabe zuhause lebender älterer Menschen während der Pandemie, können auch die Ergebnisse der vorliegenden Befragungen unter dieser Perspektive beleuchtet werden.

Zusammenfassend wird folgendes deutlich:

*Die anfänglich stark im Fokus von Überlegungen und Bemühungen stehenden Herausforderungen rund um die **Versorgung älterer Menschen in ihrer häuslichen Situation** konnten im Großen und Ganzen gut bewältigt werden.* Hier zeigte sich sogar ein „Überangebot“ an abrufbaren Hilfen durch die vielen ehrenamtlichen Helfewilligen und die vielfältigen Initiativen, Vereine, Gruppierungen und anderen Träger, die hier tätig wurden.

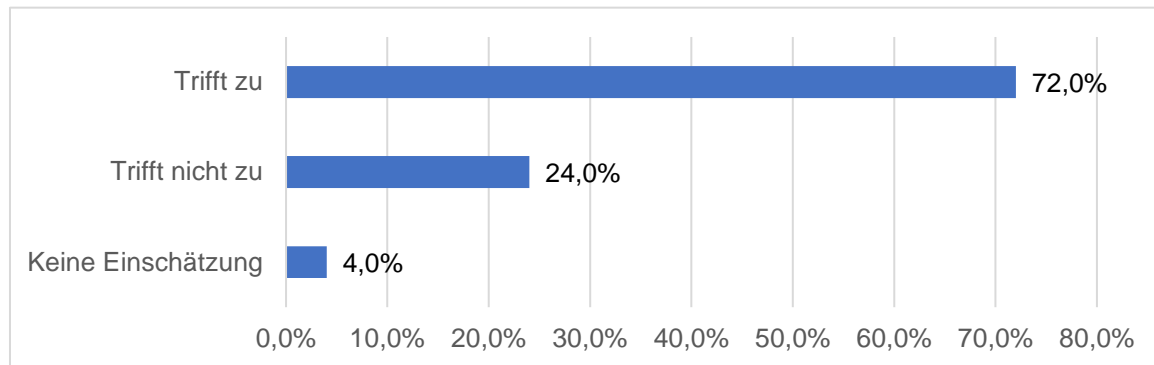
Zuvorderst zu nennen ist die hohe Bedeutung von Familie und sozialen Netzen, die gerade für diese Phase der Pandemie wohl nicht überschätzt werden kann. Insofern kann festgehalten werden, dass durch das Zusammenwirken von Familie, sozialen Netzen, Zivilgesellschaft und Seniorenarbeit eine rasche und offenbar in weiten Teilen gute Anpassung und Bewältigung an die neuen Herausforderungen gelungen ist.

Nicht abschließend geklärt werden kann anhand der Befragung der Expertinnen und Experten, inwieweit es ältere Menschen gegeben hat und gibt, die ihre Bedarfe nicht geäußert haben bzw. nicht den Zugang zu Hilfsangeboten gefunden haben. Dies kann letztlich nur durch eine umfassende bayernweite und repräsentative Befragung der älteren Bürgerinnen und Bürger selbst beantwortet werden.

Von so manchem „Profi“ der Seniorenarbeit wurde bedauert, dass mancherorts bei der Organisation und Erbringung von Hilfen zu wenig an bestehende Strukturen „angedockt“ wurde. Vorhandene Erfahrungswerte wurden so zum Teil nicht genutzt, so die Einschätzung. Unter Praktikern ist es etwa ein weithin bekanntes Phänomen, dass beim Aufbau nachbarschaftlicher Hilfen die Nachfrage von Seiten Hilfebedürftiger schwerer zu generieren ist als das Angebot durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer. Hier hätte zielgerichtete Unterstützung etwa zu Fragen der Öffentlichkeitsarbeit, zum Zugang zu älteren Menschen und zur Sicherung von Qualität geleistet werden können. Auch eine – oft angemahnte - effizientere Koordination einzelner Hilfsangebote und Initiativen hätte auf diesem Wege erreicht werden können.

Der Grundtenor von Initiativen und Trägern für den Bereich der Hilfen zur Versorgung ist gleichwohl, dass man sich auch für die „zweite Welle“ gut gerüstet sieht. Strukturen wurden aufgebaut und es bestehen „Reserven“, die bislang nicht gebraucht wurden.

Abbildung 26: „Für eine mögliche „zweite Welle“ sind gute Voraussetzungen für ehrenamtliche Hilfen gegeben“, n=549



Eine „Verstetigung“ der typischen Einkaufshilfen ist den Untersuchungsergebnissen zufolge seltener gefragt als vermutet, somit stellt sich diese Herausforderung nicht für eine breitere Bevölkerungsgruppe. Die große Mehrheit der älteren Menschen, die anfangs Einkaufshilfen in Anspruch nahmen, gingen nach Einschätzung von Expertinnen und Experten nach einigen Wochen oder Monaten wieder selbständig einkaufen. Viele rechnen allerdings mit einer kleinen verbleibenden Personengruppe, die noch für einen längeren Zeitraum Hilfe in Anspruch nehmen möchte, um das damit verbundene Risiko einer Ansteckung für sich auszuschalten. Zahlenmäßig ist bei älteren Menschen jedoch offenbar von einer sehr überschaubaren Gruppe auszugehen.

Für diese Personen gilt es längerfristige Möglichkeiten bzw. „Anschlusslösungen“ an eine Inanspruchnahme ehrenamtlicher „Corona-Hilfen“ aufzuzeigen. Es kann dabei auch um einen „Wiederausstieg“ aus familienzentrierten Hilfen gehen, für Alltagshilfen – aber auch in der Versorgung und Pflege. Während der Anfangsphase der Pandemie wurde vielfach ein Rückzug aus professionellen Hilfestrukturen hin zu familiären Unterstützungsarrangements beobachtet.

Dazu gilt es nun Alternativen aufzuzeigen und sicherzustellen, dass vor Ort entsprechende Angebote verfügbar sind. Ein möglicher Weg ist sicher eine Professionalisierung der Hilfen, also z.B. durch den Einsatz mobiler sozialer Hilfsdienste oder andere professionelle Dienste. Angesichts der angespannten Personalsituation auch in diesem Bereich sollte darüber hinaus nach Alternativen gesucht werden, insbesondere bei ehrenamtlichen Hilfen, die mit einer niedrigen, pauschalen Aufwandsentschädigung verbunden sind. Vielfach wird eine Grenze rein ehrenamtlicher, „traditioneller“ Nachbarschaftshilfen dort gesehen, wo ein Hilfebedarf auf Dauer und Regelmäßigkeit ausgelegt ist.

Die Möglichkeit einer „Überführung“ von „Corona-Hilfen“ in andere Erbringungsmodelle erscheint aber nicht nur aus Sicht des Ehrenamts wichtig zu sein. Auch für Hilfeempfänger erscheint eine dauerhafte und regelmäßige Inanspruchnahme mitunter nur schwer mit rein ehrenamtlicher Hilfe jenseits von Familie und Freunden vereinbar zu sein. Die „einseitige“ Hilfeleistung kann auf die Dauer – und außerhalb der Ausnahmesituation - zu einem Gefühl der Verpflichtung dem Anderen gegenüber führen, für die es keine Gegenleistung gibt.

Es gilt hier, Wahlmöglichkeiten zu schaffen, nach welchem Modell Hilfeleistungen in Anspruch genommen werden können, um die Selbstbestimmtheit und Autonomie des Hilfeempfängers zu stärken.

*Blick man nun auf den Bereich der **Teilhabemöglichkeiten und sozialen Kontakte älterer Menschen und anderer „Risikogruppen“**, so fällt die Bilanzierung anders aus. Die Bedeutung und Tragweite der Herausforderungen in diesem Bereich schienen erst nach und nach in das Bewusstsein von Politik und Öffentlichkeit zu rücken.*

Im Nachhinein – aus der Perspektive im Oktober 2020 - sind sich viele einig, dass die frühe und undifferenziert getroffene Identifikation älterer Menschen als besonders gefährdete „Risikogruppe“ aus sozialer Sicht folgenreich war und auch unerwünschte Auswirkungen mit sich brachte. Kaum thematisiert wurde in der frühen Phase der Pandemie in Öffentlichkeit und Politik etwa die Schließung von Begegnungsstätten. Ähnliches gilt für Besuchsverbote in Pflegeheimen und die grundsätzliche Frage, ob und inwieweit unterschiedliche – auch soziale - Zielsetzungen in die Erwägungen miteinbezogen werden dürfen und müssen.

Wenn es um eine „Erfolgseinschätzung“ geht, wie gut es gelungen ist, mit alternativen Ansätzen und Projekten den Kontakt zu den älteren Menschen aufrecht zu erhalten und Teilhabe zu sichern, äußern sich viele Expertinnen und Experten verhalten. Oft wird die Einschätzung vertreten, dass es die „Königslösung“ nicht gibt und dass etwa digitale Formate das persönliche Treffen nicht ersetzen können. Die Bestrebungen, alternative Wege zu beschreiten, waren dem entsprechend von Einrichtung zu Einrichtung bzw. Institution zu Institution sehr unterschiedlich ausgeprägt. Oftmals vermittelte sich der Eindruck, dass die Strategie verfolgt wurde, die Corona-Zeit „abzuwarten“ und Aktivitäten währenddessen einfach auszusetzen, um sie im Anschluss wie gehabt wiederaufzunehmen.

*Viele Expertinnen und Experten kommen somit bilanzierend zu dem Schluss, dass der Rückgang von Teilhabemöglichkeiten, Kontakten und Aktivitäten und die damit bisweilen verbundenen Folgeerscheinungen die eigentliche Herausforderung der Pandemie für zuhause lebende ältere Menschen darstellten. Hier war es ungleich schwieriger, die veränderten Bedarfe aufzufangen. Trotz vieler erfolgreicher Bemühungen und ideenreicher Projekte konnten vielfach nur ansatzweise tragfähige Alternativen aufgebaut werden.*

Mit Blick auf die Organisation der Seniorenarbeit müssen unterschiedliche Effekte festgehalten werden:

*Für manche Projekte bedeutete (und bedeutet) die Pandemie eine schmerzhaft Unterbrechung. Gerade für Vorhaben in der Anfangs- und Aufbauphase war diese Zäsur bisweilen besonders einschneidend. Es wurden von Expertinnen und Experten Befürchtungen geäußert, dass auch längerfristige und schwer reversible Folgen zu befürchten sein könnten: Beispielsweise wenn Vorhaben in ihren Anfängen ausgebremst wurden, wenn politische Unterstützung für bereits bewilligte Vorhaben sank, weil man die Aktionsmöglichkeiten angesichts der Krise für längere Zeit als zu eingeschränkt ansah, wenn Ehrenamtliche die Pause als Anlass nahmen, ihr Ehrenamt nun (aus Altersgründen) zu beenden, oder wenn aufgebaute Vernetzungsstrukturen und Kontakte (gerade in ehrenamtliche Strukturen) eingeschlafen sind und drohten geschwächt aus dieser Zeit hervorzugehen.*

Auf der anderen Seite motivierten die „Corona-Zeit“, der „Lockdown“ und die Kontaktbeschränkungen zumindest einen Teil der Akteure in der Seniorenarbeit mit hohem Engagement Neues zu konzipieren und ausprobieren, das oftmals auf dankbare Nachfrage stieß. Eine vergleichbare Situation war noch nicht dagewesen und der Prozess war dabei ein Stück weit das Ziel. Es eröffneten sich erkennbar neue

Räume für kreative und pragmatische Lösungsansätze. Die Nutzung auch digitaler Formate und neuer Medien erhielt enormen Rückenwind – nicht mehr nur in „Nischen“.

Für manche/n Expertin bzw. Experten verbindet sich damit in der Folge die Hoffnung auf eine *Beschleunigung eines Wandels in der offenen Seniorenarbeit*. Häufig wird kritisiert, dass die offene Seniorenarbeit allzu stark und ausschließlich an althergebrachten Formaten festhält, die jüngere SeniorInnen und kommende Altersgenerationen nicht mehr als attraktiv erleben. Nun soll die Chance ergriffen werden, so Expertinnen und Experten „alte Zöpfe abzuschneiden“. Damit sei es in den kommenden Jahren wohl umso mehr gefragt, „zweigleisig“ zu fahren, so die Einschätzung, mit traditionellen, bewährten Angeboten und einem modernen, „jüngeren“ Programm, das auch digitale Formate einschließt und die Mitwirkung und Selbstgestaltung in den Mittelpunkt stellt.

### Schlussforderungen und Empfehlungen

- Die Strukturen der kommunalen Seniorenarbeit, insbesondere die Vernetzungsstrukturen, haben sich bei der Bewältigung der Krise vielerorts bewährt und als tragfähig erwiesen. Es gilt, die sozialräumlichen Strukturen, die eine wichtige Ressource waren und sind, weiterhin zu fördern.
- Ausbaubedarf wurde mitunter im Bereich zentraler Koordination und Anlaufstellen auf örtlicher und auf Landkreisebene gesehen. Auch unabhängig von der aktuellen Ausnahmesituation wird dies immer wieder als Herausforderung in der kommunalen Seniorenarbeit beschrieben. Während der Pandemie wurde dieser Bedarf nur offensichtlicher.
- Die Erfahrungen unterstreichen die hohe Bedeutung landkreisweiter Koordinierungsstellen, wie der Koordinatoren der Seniorenarbeit oder der Freiwilligenagenturen und fordern zu einer weiteren Stärkung und Verbreitung kommunaler Anlaufstellen und Quartiersprojekte auf.
- Viele der befragten Träger und Akteure haben bereits in der Anfangszeit der Pandemie neue Formate zur Weiterführung von Aktivitäten gesucht und gefunden. Die Sammlung von Beispielen Guter Praxis dokumentiert das. Die Mehrheit der Akteure und Träger jedoch hat sich während der „ersten Welle“ nicht auf den Weg zu Alternativlösungen gemacht. Viele Aktivitäten wurden vielmehr zeitweise ausgesetzt. Die akute Krisenzeit sollte so offenbar abgewartet werden, um die Tätigkeit im Anschluss wieder „wie gewohnt“ aufzunehmen.
- Die derzeitigen Entwicklungen im Herbst und Winter 2020 zeigen: eine Strategie des „Abwartens“ trägt nicht mehr. Es gilt nun vielmehr, noch intensiver an Alternativen für die offene Seniorenarbeit zu arbeiten – in allen Bereichen. Zu groß sind die Einbußen und Schwierigkeiten, welche infolge eines längerfristigen Wegbrechens von Angeboten und gewohnten Strukturen zu befürchten sind, und zwar sowohl für die älteren Bürgerinnen und Bürger, wie auch für Strukturen der Seniorenarbeit selbst.
- Träger und Akteure der Seniorenarbeit, insbesondere ehrenamtliche, brauchen jetzt bedarfsgerechte Unterstützung, um neue Wege zu beschreiten und innovative Lösungen zu finden. Ein „weiter so“ ist nicht möglich. Die veränderte Situation fordert nicht nur hohe Flexibilität, Motivation und Ideenreichtum, sondern vielfach auch (neue) Kompetenzen und zusätzliche Ressourcen.

- Eine wichtige Rolle bei der Bewältigung der aktuellen und kommenden Herausforderungen spielen auch gute Ideen, Vorbilder für Projektumsetzungen sowie der fachliche Austausch der Praktikerinnen und Praktiker untereinander. Dabei können Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in den Landkreisen und kreisfreien Städten eine wichtige Rolle spielen, die mit der Praxis und den Ehrenamtlichen der Seniorenarbeit vor Ort vernetzt sind und Ideen weitertragen können. Dazu zählen insbesondere die Koordinatoren der Seniorenarbeit und engagierte Seniorenbeauftragte bzw. -beiräte.
- Die Sammlung von Beispielen Guter Praxis soll in dieser Situation eine praktische Hilfestellung bieten. Es ist wünschenswert, diese weiterzuführen und laufend zu ergänzen. Gefragt sind und werden in den Wintermonaten zunehmend auch Konzepte sein, die unabhängig von Witterung und Temperaturen im Freiraum sind. Das „Teilen“ guter Ansätze und Projektideen soll weiterhin angeregt werden und auch Erfahrungswerte mit der längerfristigen Umsetzung von Projekten eingeholt werden.
- Die Ausnahmesituation hat auch gezeigt: Kommunikation und Vernetzung müssen zukünftig auch eine digitale Dimension haben – und zwar auch in kleinen Sozialräumen wie Quartieren und Nachbarschaften, die in erster Linie geprägt sind von (räumlicher) Nähe. Immer deutlicher wird: Analoges und Digitales greifen schon heute vielfach ineinander und befördern sich gegenseitig. Sie müssen zukünftig noch selbstverständlicher werden und als „zwei Seiten einer Medaille“ verstanden werden.
- Gewinner in der Bewältigung der Krise waren u.a. ältere Menschen und auch Institutionen, die bereits vor der Pandemie im Bereich neuer Medien „gut aufgestellt“ waren. Dazu gehört eine zeitgemäße technische Ausstattung ebenso wie einschlägige Kompetenzen und Erfahrungswerte mit digitalen Formaten (auch) in der Seniorenarbeit. Ausreichende Voraussetzungen dafür müssen vielerorts erst noch geschaffen werden. Das betrifft nicht nur viele Einrichtungen und Initiativen, sondern auch öffentliche Verwaltungen.
- Gefragt sind gute Ideen und fachlicher Austausch, ebenso Beratung und Begleitung bei der Umsetzung digitaler Formate (IT-Support und Weitergabe von Erfahrungen), gerade auch für ehrenamtliche Initiativen und Akteure.
- Auch die Sicherung von Teilhabe und sozialer Einbindung zuhause lebender älterer Menschen, egal in welcher Lebenssituation sie sich befinden und in welcher Weise sie von der Pandemie tangiert sind, wird in den kommenden Monaten eine besondere Herausforderung sein. Es ist von einer wachsenden Gruppe älterer Menschen auszugehen, die in der aktuellen Situation in besonderer, gezielter Weise „abgeholt“ werden muss, um ihre Teilhabe zu sichern.
- Geeignet dafür sind prinzipiell zugehende Angebote, bei denen proaktiv auf ältere Menschen zugegangen wird. Auch eine intensive Vernetzung am Ort schafft gute Voraussetzungen dafür, möglichst viele, auch zurückgezogen lebende ältere Menschen zu erreichen und ggf. zu erkennen, wo noch (nicht erkannte) Bedarfe liegen.
- Die Impulse, welche das bürgerschaftliche Engagement und die Ehrenamtsarbeit im Zuge der Pandemie bekommen haben, gilt es zu nutzen. „Neuen Ehrenamtlichen“ sollten aktiv Angebote gemacht und Wege aufgezeigt werden, wie sie sich auch zukünftig engagieren können, wenn sie daran Interesse haben. Das erfordert gleichzeitig eine professionelle Begleitung der Ehrenamtsarbeit. Empfehlenswert ist auch die Würdigung des wertvollen Engagements aller derjenigen, die sich bei der Bewältigung der Pandemie freiwillig für Andere eingesetzt haben.