

Abschlussbericht zur Bürgerbusumfrage und Vorschlag eines Folgekonzepts: „Ehrenamtliche Telefonische Seniorenhilfe“.

Autor: Dr. Dirk Bade, Seniorenbeirat Ratzeburg

Datum: 24.8.2023

Version: V1.1

Hintergrund und Einleitung

Bei der SBR-Umfrage zum Bürgerbus wurde ein Bedarf von 85 Fahrten pro Monat gemeldet, die allerdings wohl teilweise zusammengelegt werden könnten: damit ergäbe sich vielleicht ein Bedarf von etwa 8-10 Fahrten pro Woche. Es haben sich leider nur 5 Fahrer für zusammen 16 Stunden pro Woche aber 11 Freiwillige mit zusammen 26 Stunden pro Woche für einen möglichen Telefondienst gemeldet. Damit hat ein Bürgerbuskonzept wenig Realisierungschancen: ein Aufwand von wenigstens 500 Euro monatlich für einen separaten Bürgerbus ist schwer zu rechtfertigen. Es bleibt die Möglichkeit, die angebotenen ehrenamtlichen Leistungen in einem anderen Konzept zu nutzen: ohne Bürgerbus und Fahrer allein mit ehrenamtlicher telefonischer Seniorenhilfe (ETS). Wie beim Bürgerbusprojekt kann der Seniorenbeirat hier nur Ideen liefern, auf Realisierbarkeit prüfen und Leistungen bei der Stadtvertretung bzw. einem ihrer Ausschüsse oder direkt bei der Steuerungsgruppe Demographie der Stadt anregen.

Vor dem Hintergrund der Problemstellungen vom Demographie Workshop der Stadt im Juni 2023 könnte man versuchen, das Potential an Telefonisten anderweitig zu nutzen: etwa für eine ehrenamtliche telefonische Vermittlung von Transport- und Lieferdiensten. Es wäre ein tragender Baustein bei der Schaffung neuer Umfeldler in einer alternden Stadtgesellschaft. Diese Vermittlung brauchte nur Wünsche für derartige Dienste sammeln und zu wirtschaftlich tragbarer Umsetzung in Gemeinschaftsaufträge bündeln. Für deren Umsetzung kann man dann vielleicht in der Stadt ansässige Taxiunternehmen und Einzelhändler (i.f. „Leistungserbringer) gewinnen. Unten ist der Rahmen für ein mögliches Pilotprojekt zusammengestellt.

Wirtschaftliche Gegenüberstellung

Ein Bürgerbuskonzept würde einmalige Mittel von wenigstens 20 000 € zur Erstellung und dann wenigstens 6000 € jährlich zur Umsetzung erfordern. Mit den dann rund 500 € pro Monat könnte man möglicherweise 30 Taxifahrten zum Bahnhof oder auch Lieferdienste umsetzen. Es ließen sich also etwa 8 solche Leistungen pro Woche komplett finanzieren. Die Arbeit, mögliche Wünsche aufzunehmen, zu bündeln und an Leistungserbringer weiterzuleiten könnte ehrenamtlich geleistet werden (ETS).

Mögliche Umsetzung (Mit Pilotprojekt durch einen zu findenden ETS-Träger)

Es wird für die ETS ein Ticketsystem eingesetzt, auf das interessierte Senioren und Seniorinnen telefonisch in Sprechstunden sowie Leistungserbringer (Taxiunternehmen und Lieferanten) ggf. online direkt gegen eine monatliche Teilnahmegebühr Zugriff („ETS-Monatsschein“) erhalten. Über eine publizierte Telefonnummer nehmen ehrenamtliche ETS-Telefonisten in Sprechstunden vorab (1-6 Tage Vorlauf) mögliche Wünsche von Senioren entgegen und geben sie in ein Ticketsystem gekennzeichnet nach Tagen und ggf. Tageszeiten, aber auch andere Details ein. Im

Ticketssystem kann man dann regelmäßig die Wünsche nach Tagen und ggf. Tageszeiten filtern. So lassen sich Möglichkeiten zur Zusammenlegung erkennen und Einzeltickets zu wirtschaftlich tragbaren Aufträgen bündeln. Taxiunternehmen sowie Lieferanten erhalten Zugriff und Information darauf, können dort Aufträge als ‚übernommen‘ markieren und erhalten eine Bestätigung (Email). Anschließend können sie mit den Auftraggebern Details abstimmen und bezuschusst (ggf. kostenlos für Teilnehmer) durchführen und durch die Teilnehmer bestätigen lassen. Nach Durchführung überweist einmal monatlich oder quartalsweise die ETS Auftragszuschüsse an die Mitglieder, die Leistungen erbracht haben (Leistungserbringer).

Beispiel, wie es sich sogar OHNE ZUSCHUSS DER STADT rechnen könnte

Monatliche Teilnehmergebühr /ETS-Monatschein 10 €, es nehmen 4 Leistungserbringer und 16 Senioren teil, so dass 200€ /Monat eingenommen werden. Es stellt sich heraus, dass jede Woche 2 verschiedene Seniorinnen schwer transportierbare Lebensmittel (Geränkeboxe, Waschmittel, Gemüse...) und 2 Seniorinnen Transport an einem bestimmten Tag/Tageszeit benötigen. Falls diese zusammengelegt werden können ergibt sich je ein Auftrag (Transport/Lieferdienst), der mit 20 € bezuschusst wird. Mit den 200 € für die ETS-Monatscheine können 20 solche Wünsche zu 10 Diensten gebündelt und letztere mit je 20 € bezuschusst werden. Die 16 Tickets würden zu 8 Aufträgen gebündelt und mit 160 € aus Teilnehmergebühren finanziert, ohne dass die Stadt bzw. ein ETS-Träger Zuschüsse dafür aufbringen müsste.

Risiken

Wie im DemographieCafé im Mai 2023 herausgearbeitet liegt das größte Risiko bei ehrenamtlicher Umsetzung in der Zuverlässigkeit der abgerufenen Leistung: Taxiunternehmen und Lieferanten brauchen Gewissheit, dass die Leistung am geplanten Leistungstermin auch abgenommen wird und nicht zwischenzeitlich anderweitig erledigt wurde. Hier könnte der Träger eine Art Ausfallgarantie übernehmen.

Das Risiko der Nichterledigung für Leistungsabnehmer würde von den Leistungserbringern übernommen: eine nicht erbrachte Leistung müsste ggf. kostenpflichtig weitervermittelt werden.

Ein weiteres Risiko ist die Inanspruchnahme der Leistungen durch unberechtigte Dritte. Dem könnte dadurch vorgebeugt werden, dass mit dem ETS-Monatschein geeignete Codes ausgegeben und diese bei der Inanspruchnahme abgefragt werden.

Ein Risiko für die ehrenamtliche telefonische Seniorenhilfe besteht darin, dass das Telefon zu den publizierten Terminen nicht besetzt werden kann. Darunter würde die Nachfrage und damit auch das Interesse der Leistungserbringer leiden. Dem wäre durch einen Einsatzplan mit Reservetelefonisten vorzubeugen.

Nächste mögliche Aktionen

- Ticketingsystem (hat die Stadt schon eins im Betrieb ?)
- Teilnahmewillige Taxiunternehmen/Lieferanten finden und realistische wirtschaftliche Bedingungen abfragen
- ETS-Träger (ASB, AWO, Bürgerstiftung, DRK, Stadt Ratzeburg, VdK...) suchen