

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister -		Datum 24.05.2012 Öffentlichkeitsstatus öffentlich
Dezernat V	Amt Amt 50	

INFORMATION

I0136/12

Beratung	Tag	Behandlung
Der Oberbürgermeister	26.06.2012	nicht öffentlich
Gesundheits- und Sozialausschuss	18.07.2012	öffentlich
Stadtrat	06.09.2012	öffentlich

Thema:

Fortgang des Verwaltungsentwicklungsprozesses zur Seniorenfreundlichkeit der Kommunalverwaltung

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und der Lebenssituationsveränderung älterer Menschen hat sich die Landeshauptstadt Magdeburg im Frühjahr 2010 seniorenpolitische Leitlinien gegeben (DS 0162/10). Das in der Erarbeitung stehende seniorenpolitische Konzept wird die gesamtstädtische Lebenssituation älterer Menschen in den Blick nehmen.

Darüber hinaus wird verwaltungsseitig an der Prüfung und Verbesserung der Seniorenfreundlichkeit der Kommunalverwaltung, der Eigenbetriebe und der Gesellschaften mit städtischer Beteiligung gearbeitet (DS 309-13(V)10).

Mittlerweile sind mit vielen Führungskräften der Stadtverwaltung Gespräche geführt worden. Für die einzelnen befragten Bereiche werden derzeit Feedbackmaterialien erarbeitet. Für Ende 2012 ist ein erster Gesamtbericht zur Einschätzung der Situation angekündigt. Im Herbst 2012 und Frühjahr 2013 findet eine schriftliche Befragung aller MitarbeiterInnen statt.

Der laufende Evaluationsprozess geht von einem Begriff von Seniorenfreundlichkeit aus, der sich an die Leitbilder der bürgerfreundlichen Stadt, der Kinderfreundlichkeit, der Behindertenfreundlichkeit, der Integrationsfreundlichkeit sowie der Familienfreundlichkeit anlehnt und in diese Leitbilder die spezifischen Bedarfe älterer Menschen in der Stadt Magdeburg einzubringen sucht.

Insbesondere die Dienstleistungen und die Dienstleistungserbringung der Verwaltung, der Eigenbetriebe und Gesellschaften mit städtischer Beteiligung werden im Blick auf Barrierefreiheit und Zugänglichkeit für ältere Menschen sowie

- Hilfe und Unterstützung,
- Aktivierung und Partizipationsangebote

in den Blick genommen.

Darüber hinaus wird die interne Altersfreundlichkeit, der Umgang mit der Zunahme der Lebensarbeitszeit, dem steten Altern der Mitarbeiterschaft und auch der Übergang in die nachberufliche Lebensphase Thema im Verwaltungsentwicklungsprozess Seniorenfreundliche Kommunalverwaltung sein.

Derzeit wird eine Befragung der MitarbeiterInnen der Landeshauptstadt Magdeburg und ihrer Eigenbetriebe bzw. ausgewählter städtischer Gesellschaften vorbereitet. Ziel ist es, alle Bereiche und alle MitarbeiterInnen zu Wort kommen zu lassen und die Befragung als partizipative und aktivierende Evaluation durchzuführen. Gefragt wird danach, mit welchen Maßnahmen und mit welchem Verständnis die MitarbeiterInnen am Leitbild der Seniorenfreundlichkeit arbeiten. Die MitarbeiterInnen sollen zum eigenen Nachdenken angeregt und darin bestärkt werden, in ihrer tagtäglichen Arbeit BürgerInnen zu aktivieren und zu beteiligen (Leitbild bürgerfreundliche Stadt). Weil die MitarbeiterInnenbefragung auf die kommunale Angebotsseite, die Verwaltung selbst fokussiert ist, ist sie eine willkommene Ergänzung zum Bürgerpanel des Amtes für Statistik, das vor allem die Nachfrager in den Blick nehmen wird.

Realisiert und ausgewertet wird die Mitarbeiterbefragung von MitarbeiterInnen der Hochschule Magdeburg-Stendal. Der Datenschutzbeauftragte, der Fachbereich Personal, der Personalrat sowie das Amt für Statistik der LH MD sind in die Vorbereitung und Auswertung einbezogen.

1. Zum Projekt Projektverlauf

Nach den Vorarbeiten, über die in der Drucksache I0062/11 berichtet wurde und die sich auf Kontakthanbahnung mit dem alternswissenschaftlichen Schwerpunkt der Hochschule Magdeburg-Stendal sowie die Erarbeitung eines umfänglichen Konzeptes zur Prüfung und Verbesserung der Seniorenfreundlichkeit bezogen (welches dem Bundesministerium für Bildung und Forschung Berlin eingereicht und bewilligt wurde), im Folgenden einige Stichpunkte zum weiteren Verlauf des Projektes:

- Februar 2011: Bewilligung einer wissenschaftlichen Begleitung des Prozesses durch das BMBF
- Juni 2011: Ausschreibung der Stellen durch die mit der Begleitung beauftragte HS MD-SDL
- August 2011: Einstellung von 2 wissenschaftlichen und 2 studentischen MitarbeiterInnen an der HS MD-SDL
- September 2011: Aufbau der Büroeinheit für die Arbeit der wissenschaftlichen Begleitung an der HS MD-SDL
- Oktober 2011: Erarbeitung von Leitfäden zur Befragung von Verwaltungsführungskräften der LH MD
- November 2011 - dato: Experteninterviews mit ausgewählten Führungskräften von Dezernaten, Ämtern und Gesellschaften mit städtischer Beteiligung
- Derzeit: Vorbereitung einer schriftlichen Befragung aller MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung

2. Bisherige Erkenntnisse

Bereits 2011 zeigte sich, dass SeniorInnen in Magdeburg auf eine gute Infrastruktur zugreifen können, die Kommunalverwaltung demografisch sensibel agiert und Seniorenfreundlichkeit, als sekundäre Aufgabe, im Blick hat.

Eine Anzahl von SeniorInnen ist auf Assistenz angewiesen, aber auch die Selbstorganisation und Netzbildung älterer Menschen bedarf der Unterstützung. Vorgeschlagen wurde ein Projekt zu einer „Zeitlich befristeten häuslichen Seniorenassistenz“ sowie der „Zentralen Motivation und Begleitung bürgerschaftlichen Engagements“.

Gleichzeitig wurde bereits 2011 auch die verwaltungsinterne Altersfreundlichkeit in den Blick genommen. Insbesondere die Situation älterer MitarbeiterInnen, die z.B. aufgrund von Pflegebedarfen der Eltern in ihrer Tätigkeit Mehrfachbelastungen ausgesetzt sind oder aber die mit dem Übergang in die nachberufliche Lebensphase beschäftigt sind, wird beleuchtet.

3. Arbeit in den Teilprojekten

Zwei „smarte“¹ Indikatoren sind entwickelt, die die Seniorenfreundlichkeit der Dienstleistungen und Dienstleistungserbringung neben ihrer prinzipiellen Ausrichtung an ältere Menschen, an Generationenbeziehungen und am Prozess des Alterns abbilden:

- die Unterstützungsleistung – insbesondere für Menschen, die im Alter auf Hilfe und Unterstützung angewiesen sind,
- die Aktivierungsleistung – insbesondere bezogen auf Menschen, die im Alter etwas „Geben“ können, die Engagementinteressierten und Ressourcenreichen.

Zur Schärfung der besonderen Bedürfnisse von SeniorInnen wurden zu allen Themen Gespräche und Interviews mit den Mitgliedern des Seniorenbeirates der LH MD geführt.

Teilprojekt 1: Internet- und telefongestützte Erreichbarkeit der Stadtverwaltung

In diesem Teilprojekt sind Gespräche und Interviews mit der Teamleiterin Öffentlichkeitsarbeit und Bürgeranliegen geführt worden. Außerdem fanden Gespräche und Interviews mit dem Fachbereichsleiter des FB 32/Bürgerservice und Ordnungsamt und dem zugehörigen Fachdienstleiter 32.4 sowie der Sachgebietsleitung 32.41 statt. Weitere Gespräche stehen an.

Aus gerontologischer Sicht im o.g. Sinn zeigt sich, dass ältere Menschen die Stadtverwaltung über die o.g. Kanäle erreichen. Insbesondere die Möglichkeiten zum Emails Schreiben und zur Teilnahme am Forum auf www.magdeburg.de, das Anregungs- und Beschwerdemanagement und die D115 sowie die telefonischen Dienste aller Dezernate und Ämter werden auch von älteren Menschen genutzt – und sie aktivieren ältere Menschen zur Teilhabe wie auch zur Verantwortungsübernahme für ihre Quartiere. Für Senioren gilt in Bezug auf die D 115, dass eine stärkere zielgruppenbezogene Werbung hier wechselseitig von Nutzen sein kann, so dass zum einen ältere Menschen künftig den Zugangskanal D 115 verstärkt nutzen und zum anderen auch die erwarteten Entlastungseffekte für die Verwaltung eintreten. Zurzeit scheint die individuelle Beratung vom Sachbearbeiter vor Ort in den Bürgerbüros oder telefonisch bei diesem Sachbearbeiter noch der bevorzugte Weg der Informationsbeschaffung für Senioren zu sein.

Die Projektgruppe, bestehend aus MitarbeiterInnen des Sozialdezernates sowie der wissenschaftlichen Begleitung an der Hochschule arbeitet gegenwärtig daran, wie dies gelingen kann und wie die Quote der SeniorInnen weiter zu heben ist.

Teilprojekt 2: Beratung von SeniorInnen

In diesem Teilprojekt wurden Gespräche und Interviews mit dem Fachbereichsleiter des FB 32/Bürgerservice und Ordnungsamt, mit dem Fachdienstleiter 32.4 Bürgerservice, BeraterInnen des Telefonservice D115, mit BeraterInnen des Zentralen Informationsbüro Pflege sowie des Allgemeinen Sozialdienst beim Sozial- und Wohnungsamt sowie des Sozialpsychiatrischen Dienstes beim Gesundheitsamt sowie mit den Leitern ausgewählter Beratungsstellen freier Träger im Stadtgebiet Magdeburgs geführt.

All diese Beratungsdienste beziehen sich auf Senioren. Aus gerontologischer Sicht ist – so der erste Eindruck der wissenschaftlichen Begleitung – der Unterstützung wie auch Aktivierung qualifizierende Ansatz des Case Managements erst marginal entwickelt, insbesondere, weil eine fallbezogene Vernetzung – u.a. aus Datenschutzgründen – wenig praktiziert wird.

¹ „Smarte“ Indikatoren zeichnen sich dadurch aus, dass sie „spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminierbar“ sind, so das Verständnis im Bereich des Qualitätsmanagements (QM).

Im Rahmen dieses Teilprojektes wird deshalb gegenwärtig daran gearbeitet, insbesondere die sogenannte vernetzte Pflegeberatung, die das Sozial- und Wohnungsamt in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt und den Beratungsdiensten der Krankenkassen anbietet, in Zusammenarbeit dem Sozialministerium des Landes Sachsen-Anhalt sehr umfänglich zu evaluieren und zu qualifizieren.

Teilprojekt 3: Bildung im Alter

In diesem Teilprojekt haben Gespräche und Interviews mit den Leitungen der Volkshochschule, der Stadtbibliothek und des Konservatoriums, den Leitern aller Alten- und Service-Zentren sowie der Koordination des Seniorenstudiums der Otto-von-Guericke-Universität stattgefunden. Im Seniorenstudium der Universität und in den Bildungsveranstaltungen der Alten- und Service-Zentren der Stadt finden sich aufgrund des dezidierten Zielgruppenbezuges dieser Einrichtungen überdurchschnittlich viele SeniorInnen. Auch die Volkshochschule sowie das Konservatorium und die Stadtbibliothek erreichen, trotz ihrer generalistischen Ausrichtung, viele SeniorInnen.

Im Konservatorium ist eine Aufnahme von Senioren grundsätzlich möglich. Es gibt unter den Schülern eine ganze Anzahl von Menschen jenseits des 60. Lebensjahres. Durch Angebote wie die Konzerte unter dem Motto "Musik ohne (Alters-)Grenzen", die z.T. auch in Altenpflegeheimen der Stadt stattfinden, werden jährlich mindestens 10.000 ältere Magdeburger erreicht.

Auch die Stadtbibliothek verfügt über zielgerichtete Angebote, mit der die Nutzung der Einrichtung durch ältere Menschen erleichtert wird. Dazu zählen inhaltliche Angebote wie z.B. Vorlesebücher für Großeltern und Großdruckbücher in lesefreundlicher Schriftgröße, Zugangserleichterungen wie z.B. der Fahrbibliotheksservice mit Haltepunkten vor Seniorenheimen und Vergrößerungsgeräte im Infozentrum sowie die Einbeziehung aktiver, interessierter SeniorInnen z.B. bei der Mitarbeit im Freundeskreis der Stadtbibliothek. (Aufzählung unvollständig.)

Da sich vor dem Hintergrund der demografischen Veränderungen in der Stadt der Nutzeranteil von älteren Menschen in den o.g. Einrichtungen erhöhen könnte, lohnt sich über eine entsprechende - gemeinsam zu erarbeitende - Bildungsmarketingstrategie nachzudenken.

Teilprojekt 4: Wohnen im Alter

In diesem Teilprojekt gab es Gespräche und Interviews mit dem Stadtplanungsamt, der Stabstelle für Jugendhilfe-, Sozial- und Gesundheitsplanung im Sozialdezernat, dem Verein Prävention im Alter e.V., der Wobau, der MWG und weiteren Wohnungsunternehmen.

Ältere Menschen sind Zielgruppe von städtischen Planern wie auch Wohnungsunternehmen. Erstere haben insbesondere die Umzüge innerhalb der Stadt im Blick, bei der gegenwärtig – passend zum Integrierten Stadtteilentwicklungskonzept – eine gewisse Umzugsneigung älterer Menschen aus Umland und peripheren Stadtteilen in Richtung Zentrum ausgemacht werden kann. Letztere setzen auf Wohnumfeldgestaltung, auch durch Betrieb von Offenen Treffs, Begegnungsräumen sowie Initiierung von Nachbarschaftsvereinen. Insofern sind Unterstützung wie auch Aktivierung gleichermaßen im Blick der Akteure, wird an Wohnraumanpassung wie auch Wohnraum- und Wohnumfeldaufwertung sowie Wohnungspolitik gearbeitet. Auf Basis des ISEK wird es zukünftig besser sein, sein Wohneigentum und das Anmieten von Wohnraum noch nachhaltiger auch im Blick auf das Alter zu planen als dies bisher möglich war.

Eine Teilprojektstrategie im Rahmen des Verwaltungsentwicklungsprozesses Seniorenfreundliche Kommunalverwaltung ist gegenwärtig noch nicht entwickelt.

Teilprojekt 5: SeniorInnen im Öffentlichen Raum

In diesem Teilprojekt wurden Gespräche und Interviews mit dem Beigeordneten des Baudezernats, der Amtsleitung des Stadtplanungsamtes, dem Tiefbauamt, dem Stadtgartenbetrieb, dem Gesunde Städte Büro, der Kinderbeauftragten sowie dem Behindertenbeauftragten geführt.

Der Schwerpunkt der – z.T. verpflichtenden - Beteiligung in Planverfahren von öffentlichen Plätzen liegt auf betroffenen Anwohnern, von besonderen Zielgruppen her auf Kindern und Jugendlichen. Obwohl zunehmend ein Mehrgenerationenansatz verfolgt wird, drückt sich dies in den Planungsverfahren und in den beteiligten Bevölkerungsgruppen noch nicht allzu stark aus. Gerade hier wäre wichtig, vom Unterstützungsansatz (Die Platzgestaltung ermöglicht auch älteren Menschen, sich hier aufzuhalten.) hin zu einem Aktivierungsansatz zu kommen (Dieser Platz wird von älteren Menschen genutzt werden.) und ein stärkeres Augenmerk auf die Balance verschiedener Nutzergruppen – vielleicht auch zu verschiedenen Zeiten – zu legen.

Unter Berücksichtigung dieser Gesichtspunkte wird gegenwärtig eine Begutachtung des Seniorenspielplatzes Olvenstedt, des Mehrgenerationenspielplatzes Schenkendorfstraße sowie des in Planung befindlichen Mehrgenerationenspielplatzes im Rotehornpark vorbereitet und im Frühjahr und Sommer 2012 durchgeführt.

Teilprojekt 6: Sicherheit und Sicherheitsbedürfnisse im Alter

In diesem Teilprojekt fanden Gespräche und Interviews mit dem Fachdienstleiter 32.1/Stadtordnungsamt sowie Gruppenleitern der Bezirksdienste und des Streifendienstes im Stadtordnungsamt, mit der Abt. Polizeiliche Beratung des Polizeireviers Magdeburg, den Seniorensicherheitsberatern der Seniorenvertretung e.V. sowie ausgewählten Streetworkern des Jugendamtes statt.

Es gibt sehr viele Ansätze, das Sicherheitsgefühl als auch die Sicherheitslage von älteren Menschen im Wohnbereich, im Wohnumfeld, im ÖPNV sowie im öffentlichen Raum zu heben. Schwerpunkt sind dabei Maßnahmen, die bei Jugendlichen sowie spezifischen Tatverdächtigengruppen ansetzen sowie präventive Maßnahmen im Bereich der SeniorInnen (so z.B. die Arbeit der ehrenamtlichen Seniorensicherheitsberater). Maßnahmen, durch die Beteiligung und Engagement von SeniorInnen im Bereich von Wohnumfeld, ÖPNV sowie im öffentlichen Raum gehoben werden, sind demgegenüber noch wenig ausgeprägt. Beispielsweise wirken die Kontrollmaßnahmen in den Fahrzeugen der MVB zwar täterabschreckend, heben aber nicht die geringe Nutzungsquote durch SeniorInnen zu bestimmten Tageszeiten.

Eine spezifische Strategie, das Sicherheitsgefühl älterer Menschen und damit auch deren Beteiligung und Engagement in Magdeburg zu heben, hat die Projektgruppe noch nicht entwickelt, obwohl sich, wie beschrieben, erste Ansätze dafür zeigen. Durch das Angebot "Otto greift ein" erfolgt ein Schulungsangebot an die Senioren, um für sich selbst und für andere Mitbürger einen bedeutenden Beitrag zur Erhöhung der Sicherheit zu leisten (siehe beigegefügtes Faltblatt für Senioren.)

Teilprojekt 7: Älter werdende MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung

In diesem Teilprojekt haben Gespräche und Interviews mit der Fachbereichsleitung 01/Personal- und Organisationsservice, der Sachbearbeiterin Audit bzw. AG Beruf und Familie sowie Konfliktberatung sowie Mitarbeitern der Arbeitssicherheit und des betrieblichen Eingliederungs- und Gesundheitsmanagements, aber auch dem Gesamtpersonalrat und dem Amt für Gleichstellung stattgefunden.

Aus alternswissenschaftlicher Sicht zeigt sich, dass die Verwaltung der steigenden Erwerbsbeteiligung älterer Menschen zukünftig in einem stärkeren Maße gerecht werden muss. Gegenwärtig liegt der Schwerpunkt der Personalentwicklung in der Initiierung von Maßnahmen zur Nachwuchsgewinnung, was auch aufgrund des vorhandenen und zu erwartenden Fachkräftemangels verständlich ist. In Hinblick auf die stetige Verlängerung der Lebensarbeitszeit sind aber auch gerade ältere MitarbeiterInnen auf Unterstützung bei der Gestaltung ihres Arbeitsplatzes, ihrer Arbeitszeit und ihrer Tätigkeit angewiesen. Die o. g. Ansprechpartner haben offeriert, dass sich entsprechende Angebote für ältere MitarbeiterInnen bereits in der Findungsphase befinden. So werden in den Ämtern und Fachbereichen auch die Bedürfnisse der älteren Mitarbeiter erfragt und entsprechende Angebote unterbreitet. Zum Beispiel sind ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Stadtordnungsdienstes nicht mehr zu Arbeiten nach 20 Uhr oder in direkter Konfrontation mit Störern im Einsatz.

Unter Aktivierungsgesichtspunkten ist dabei auch zu überlegen, wie das Erfahrungswissen der älteren MitarbeiterInnen weitergegeben werden kann und wie eine honorierte oder auch ehrenamtliche Beteiligung ehemaliger MitarbeiterInnen ermöglicht werden kann.

Die Projektgruppe Seniorenfreundliche Kommunalverwaltung der Hochschule hat sich unter Beachtung dieser Gesichtspunkte in die AG Beruf und Familie eingebunden, um die sehr spezifischen Work-Life-Balance-(Un-)Gleichgewichte älterer Mitarbeiter (die z.B. ihre Eltern pflegen) verbessern zu helfen und Möglichkeiten der Erfahrungswissensweitergabe und der Kompetenzbindung von ausscheidenden MitarbeiterInnen zu prüfen.

Das Arbeitskonzept zum Verwaltungsentwicklungsprozess Seniorenfreundliche Kommunalverwaltung kann bei Herrn Dr. Albrecht, Julius-Bremer-Str. 8, Zimmer 21, Telefon 540 2631, Email: peter-georg.albrecht@soz.magdeburg.de eingesehen werden.

Brüning