

## **2. Bericht zur Senioren- und Pflegeplanung**

**Tätigkeitsbericht der städtischen**

**Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen**

**Beratungsstelle für ältere und pflegebedürftige Menschen**

**Wohnberatungsagentur für ältere  
und pflegebedürftige Menschen**

**für die Jahre 2010 bis 2012**



<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
1. Rahmenbedingungen	3
2. Entwicklung der Erstkontakte	3
3. Art der Kontaktaufnahme	3
4. Gesprächspartner/-partnerinnen	4
5. Soziodemographische Daten	4
5.1 Geschlecht	4
5.2 Alter	4
5.3 Alleinlebend	5
5.4 Art der Behinderung / Beeinträchtigung	5
5.5 Herkunftsländer	5
6. Gesprächsinhalte	5
7. Abschluss der Erstberatungen	6
8. Entwicklung der weitergehenden Beratungen	7
9. Bewertung des gemeinsamen Statistikeils	8
10. Schwerpunkte der Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen	9
10.1 Ziele und Aufgaben	9
10.2 Beratung zu Wohnformen	9
10.3 Ambulante Hilfen durch Familienunterstützende Dienste	11
10.4 Wohnberatung	11
10.5 Gehörlosensprechstunde	12
11. Schwerpunkte der Beratungsstelle für ältere und pflegebedürftige Menschen	13
11.1 Ziele und Aufgaben	13
11.2 Einzelfallhilfe	14
11.3 Öffentlichkeitsarbeit	14
12. Schwerpunkte der Wohnberatungsagentur	15
12.1 Ziele und Aufgaben	15
12.2 Maßnahmen	16
12.3 Wohnen im Alter	16
12.4 Neue Wohnformen	17
12.5 Öffentlichkeitsarbeit	17
12.6 Projektarbeit	17
13. Zusammenfassung	18
Tabellenanhang	20

## 1. Rahmenbedingungen

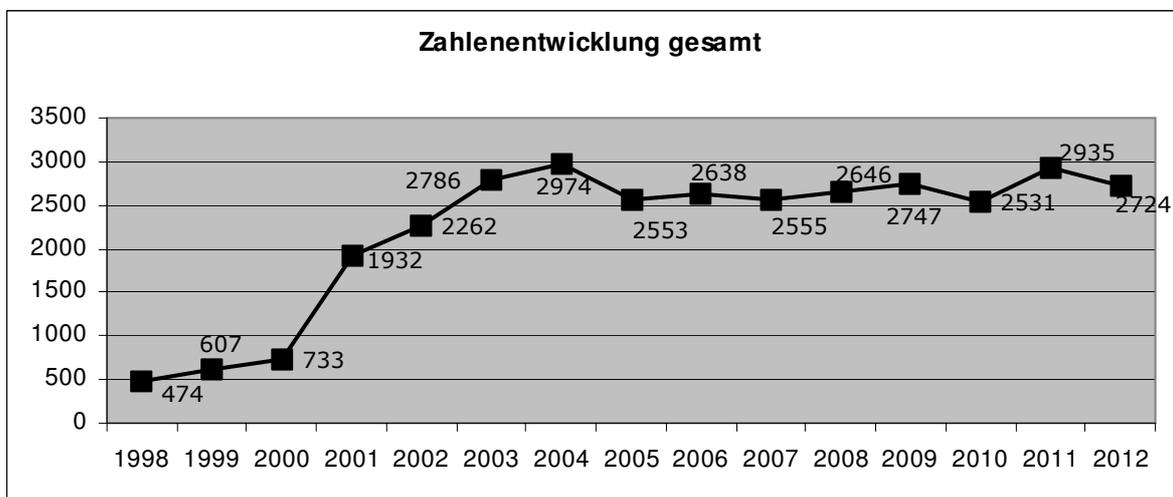
Die drei städtischen Beratungsstellen für ältere und pflegebedürftige Menschen, Menschen mit Behinderungen und die Wohnberatungsagentur sind im Amt für Soziales und Wohnen, Nürnberger Haus, Schwanenstr. 5-7, barrierefrei erreichbar.

Personell waren die Beratungsstellen folgendermaßen ausgestattet:

- Beratungsstelle für ältere und pflegebedürftige Menschen 3,0 Stellen
- Beratung für Menschen mit Behinderungen 3,0 Stellen
- Wohnberatungsagentur für ältere und pflegebedürftige Menschen 2,1 Stellen

## 2. Entwicklung der Erstkontakte im Jahresvergleich

Seit 1998 gab es in allen drei Beratungsstellen insgesamt rund 33.000 Erstkontakte. Wie die folgenden Diagramme veranschaulichen, sind die Zahlen der Erstkontakte in den vergangenen Jahren kontinuierlich angestiegen und stabilisieren sich seit 2003 auf hohem Niveau. Hierzu haben die intensive Öffentlichkeitsarbeit und die damit verbundene Steigerung des Bekanntheitsgrades beigetragen. Die Zahlen korrespondieren aber auch mit der demographischen Entwicklung der anteilmäßig älter werdenden Bevölkerung.



Die Zahlen der Seniorenberatung werden erst seit 2001 erhoben, 1998-2000 = nur: Beratung für Menschen mit Behinderungen und Wohnberatung

### 3. Art der Kontaktaufnahme

Die Kontaktaufnahme zu den Beratungsstellen findet in der Regel telefonisch (im Durchschnitt 76 %) statt, gefolgt von der persönlichen Kontaktaufnahme (im Durchschnitt 13 %). E-Mail- bzw. schriftliche Anfragen spielen eine untergeordnete Rolle.

### 4. Gesprächspartner/Gesprächspartnerinnen

Knapp die Hälfte der Gesprächspartner/innen bei den Erstkontakten sind Angehörige (im Durchschnitt 42 %), gefolgt von den Betroffenen (im Durchschnitt 29 %). Informationen für Fachdienste und verwaltungsinterne Anfragen liegen bei durchschnittlich 12 %. Verwaltungsinterne Gespräche und sonstige Gesprächspartner lagen bei rd. 17 %.

### 5. Soziodemographische Daten

Bei den Erstkontakten wurden nur die für die Beratung relevanten Angaben dokumentiert. Dadurch entstehen natürlich statistische „Lücken“, die durch das Merkmal „keine Angaben“ (k. A.) dargestellt werden.

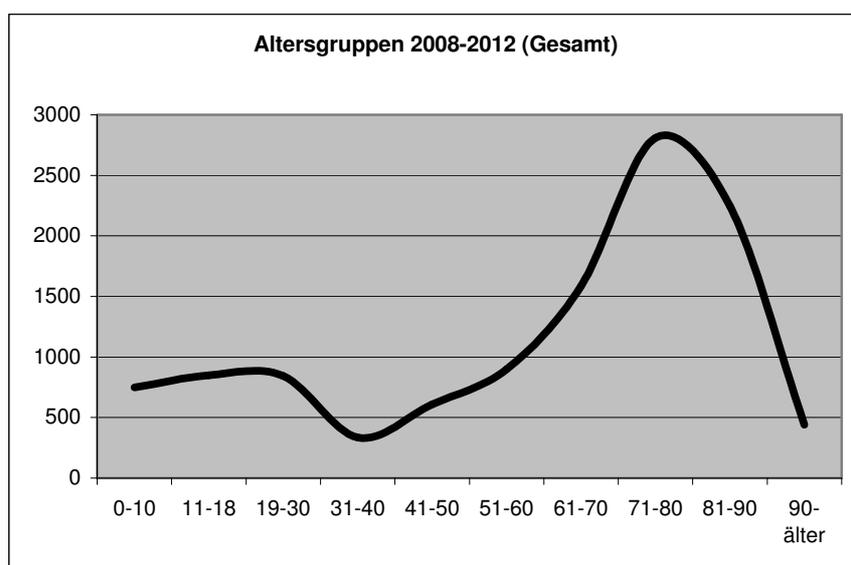
#### 5.1 Geschlecht

Durchschnittlich 57 % der Ratsuchenden waren Frauen, 41 % Männer.

#### 5.2 Alter

Das Alter der beratenen Personen liegt schwerpunktmäßig in der Behindertenberatung in den jüngeren Lebensjahren (0-30) mit durchschnittlich 54 %. Allerdings ist hier die Gruppe der älteren Menschen mit Behinderungen (51-60) im Vergleich zum Vorbericht (2008-2009) um 8 % gewachsen.

Natürlich sind in der Senioren- und Pflegeberatung die höheren Lebensaltersgruppen, insbesondere im Alter von 71 bis 90 Lebensjahren mit durchschnittlich 80 % vertreten.



### **5.3 Alleinlebend**

Die Anzahl der alleinlebenden Ratsuchenden überwiegt im Bereich der Seniorenberatung (im Durchschnitt 65 %) und der Wohnberatung (im Durchschnitt 58 %). Im Bereich der Beratung für Menschen mit Behinderungen überwiegt die Zahl der nicht alleinlebenden Personen (im Durchschnitt 75 %). In der Gesamtbetrachtung aller Beratungsbereiche lässt sich kein Trend erkennen, da nicht Alleinlebende und alleinlebende Beratungssuchende in etwa die gleiche Gruppe darstellen.

### **5.4 Art der Behinderung/Beeinträchtigung**

Die größte Gruppe unter den beratenen Personen bilden insgesamt die Menschen mit Körperbehinderungen (60 % im Durchschnitt).

### **5.5 Herkunftsländer**

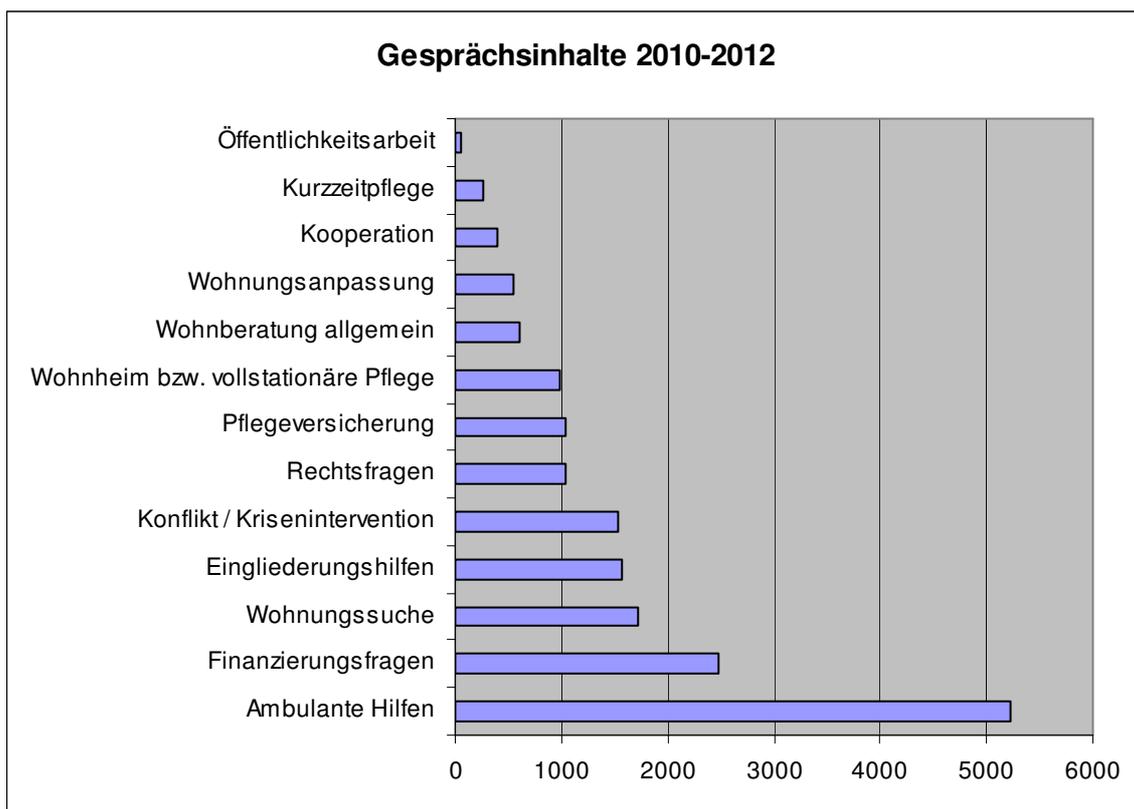
Die überwiegende Zahl der beratenen Personen sind deutscher Herkunft (86 % im Durchschnitt). Im Durchschnitt haben 12 % der Ratsuchenden eine Zuwanderungsgeschichte. Nicht immer konnten die Herkunftsländer dokumentiert werden, da dies für eine erste Anfrage nicht relevant war. Es wurde allgemein das Herkunftsland statistisch erfasst und nicht explizit die Staatsbürgerschaft.

## **6. Gesprächsinhalte**

In den Jahren 2006 bis 2007 stand bei vielen Ratsuchenden die Wohnungssuche (17 %) im Vordergrund, gefolgt von Finanzierungsfragen (16 %) und Eingliederungshilfefragen (14 %). Weitere Schwerpunkte waren ambulante Hilfen (12 %) und Fragen zu Wohnheimen bzw. vollstationärer Pflege (10 %).

Dieses Bild hat sich im Schwerpunkt der Anfragen verändert. Im Berichtszeitraum 2008-2009 hat sich die Nachfrage nach ambulanten Hilfen verdoppelt (25 %), während die oben erwähnten Bereiche ihre „Rangfolge“ beibehielten.

In den Jahren 2010 bis 2012 hat sich die Nachfrage nach ambulanten Hilfen weiter gesteigert auf durchschnittlich 29 %. Sonst hat sich wenig in der Rangfolge der Gesprächsinhalte im Vergleich der letzten Jahre verändert.



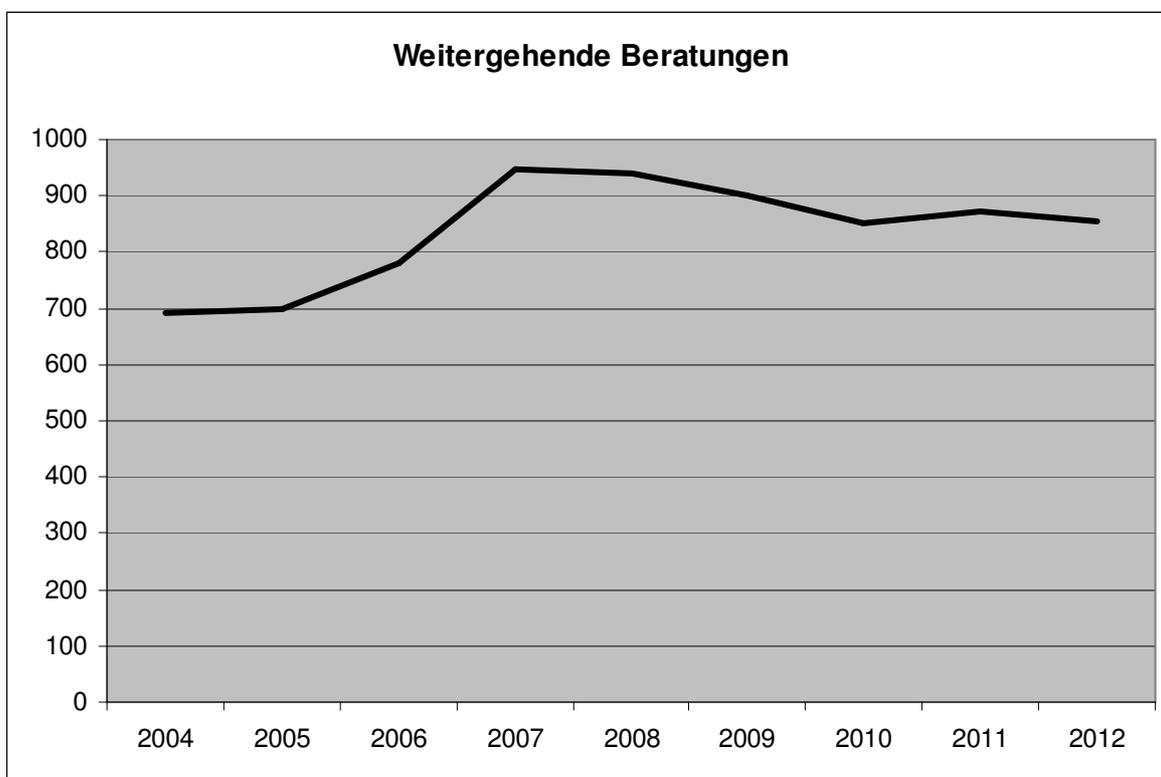
### 7. Abschluss der Erstberatungen

Rund 44 % im Durchschnitt der Erstkontakte aller Beratungsstellen waren einmalige Beratungen, während im Durchschnitt rd. 24 % dieser Kontakte weitere Begleitung/Beratung erforderten. Weitervermittelt an zuständige Stellen wurden durchschnittlich 20 %.

Während in der Beratungsstelle für Senioren und der Wohnberatung die Einmalberatungen zwischen 43 % bis 58 % liegen und nur 9 % bis 11 % weiterer Begleitung bedürfen bzw. wünschen, liegen die weiteren Begleitungen im Behindertenbereich bei 57 %. Im Seniorenbereich erkundigen sich oftmals die Angehörigen nach Möglichkeiten und Hilfen, um sich dann selbst weiter darum zu kümmern. Die Beratung für Menschen mit Behinderungen ist in der Regel längerfristig angelegt. Dies liegt in den unterschiedlichen Problemlagen und Antragstellungen. Gerade in diesem Bereich benötigen die Menschen mit z. B. geistigen Behinderungen im Laufe ihrer Entwicklung immer wieder neue Angebote. So kann dies u. a. mit der Frühförderung beginnen, Familienunterstützende Dienste erfordern bis hin zum späteren Besuch der Behindertenwerkstatt, dem ambulant betreuten Wohnen oder dem Einzug in ein Wohnheim für Behinderte Menschen.

## 8. Entwicklung der weitergehenden Beratungen und Begleitungen

Die Beratungen, welche über die einmaligen Beratungskontakte hinausgehen, stiegen von 2004 bis 2007 kontinuierlich an, seitdem pendeln sie sich jährlich bei rund 900 Beratungsfällen mit leicht sinkender Tendenz ein.



Am häufigsten kommen die weitergehenden Beratungen im Bereich der Beratung für Menschen mit Behinderungen vor. Sie lagen 2008 bei 64 % der Erstberatungen und 2009 bei 65 %, sind also leicht gestiegen. Seit 2010 sinken diese Zahlen auf 57 % im Durchschnitt. Die umfassenden und weitergehenden Beratungen bei der Seniorenberatung liegen bei 13 % im Jahr 2008 und bei 10 % im Jahr 2009. Im Durchschnitt der Jahre 2010 bis 2012 liegen die weiteren Beratungen bei 11 %. Bei der Wohnberatung beträgt dieser Bereich der weitergehenden Maßnahmen im Jahr 2008 17 % und 2009 15 %. Im Betrachtungszeitraum liegt die weitere Begleitung bei 11 %. In der Betrachtung aller Beratungsbereiche ist der Anteil der weitergehenden Beratungen von 30 % in den Jahren 2006 und 2007 zu 28 % im Jahr 2009 leicht gesunken. Auch im jetzigen Betrachtungszeitraum (2010-2012) zeigt sich ein sinkender Trend und liegt bei durchschnittlich 24 %.

## 9. Bewertung des gemeinsamen Statistikeils

- Die Menschen werden immer älter und mit zunehmenden Alter steigt der Beratungsbedarf. Dies spiegeln die Zahlen der Altersgruppen in der Beratungsinanspruchnahme wider.
- Aufgrund von eingeschränkter Mobilität im Alter oder durch Behinderungen findet die Kontaktaufnahme in der Regel zunächst telefonisch (76 %) statt.
- Bei Behinderungen oder im Alter sind die Angehörigen ein wichtiger Faktor zur Stabilisierung der jeweiligen Situation. Meistens sind es auch die Angehörigen (42 %), die den Kontakt zu den Beratungsstellen suchen.
- Die allgemeine Lebenserwartung von Männern ist geringer gegenüber der Lebenserwartung von Frauen. Oft werden die Männer auch von der Ehefrau gepflegt. Bei den Erstkontakten der Beratungsstellen überwiegt wahrscheinlich deshalb die Gruppe der (alleinstehenden) Frauen (57 %).
- Mit zunehmenden Alter nehmen körperliche Einschränkungen zu. Deshalb betreffen die Anfragen auch in der Regel die höheren Altersgruppen zwischen 71- 90 Jahren.
- Während Menschen mit Behinderungen in jungen Jahren in der Familie leben oder später in eigenen Partnerschaften/Familien, welche die Betreuung oder Pflege übernehmen, nehmen mit höheren Lebensjahren die allein lebenden Menschen zu. 47 % aller beratenen Menschen lebten alleine. Allerdings ab dem 60. Lebensjahr waren es schon durchschnittlich 62 %.
- Menschen mit Behinderungen, Seniorinnen und Senioren mit körperlichen Einschränkungen haben offensichtlich einen höheren Bedarf an stabilisierenden Maßnahmen. Deshalb bilden die Menschen mit Körperbehinderungen die größte Gruppe der beratenen Personen (rd. 60 %). Der Anteil ist um 10 % gestiegen.
- Die Beratungsstellen scheinen nur für eine kleine Gruppe der Menschen mit Zuwanderungsgeschichte - aus verschiedenen Gründen und trotz aller Bemühungen - ein adäquates Angebot darzustellen. In der Wohn- bzw. Seniorenberatung liegt der Anteil der beratenen Deutschen zwischen 94 – 97 %. Allerdings liegt im Bereich der Beratung für Menschen mit Behinderungen der Anteil der Ratsuchenden mit Zuwanderungsgeschichte zwischen 17 und 23 %. Ein Grund hierfür ist u. a. auch in der regelmäßigen Sprechstunde für gehörlose Menschen zu finden, die oft von Menschen mit Zuwanderungsgeschichte (Schwerpunkt: Russlanddeutsche) frequentiert wird.
- Im Kern der Beratungen steht meistens der Wunsch nach dem längstmöglichen und selbstständigen Leben in der eigenen Wohnung. Oft sind die Wohnungen nicht mehr den Erfordernissen der Behinderung oder des Alters entsprechend, so dass selbst ein Umzug in Kauf genommen würde, um wieder mehr Selbstständigkeit und damit mehr Lebensqualität zu erreichen. So stehen die Anfragen zu ambulanten Hilfen, Wohnungsanpassung und Wohnungssuche oft im Mittelpunkt der Beratungsgespräche. Die Nachfrage nach ambulanten Hilfen hat sich im Berichtszeitraum weiter gesteigert. Dieser Trend, der den Wunsch zum längstmöglichen selbstbestimmten Verbleib in der eigenen Wohnung bestätigt, hält an.

Der Anteil der Nachfragen zu ambulanten Hilfen ist von 2008/2009 mit 26 % auf 29 % in diesem Berichtszeitraum gestiegen.

- Um die Eigenständigkeit im Alter oder bei Behinderungen zu erhalten und die Angehörigen zu entlasten, sind zum Beispiel u. a. professionelle Pflege, Angebote für Menschen mit Demenz, Umbauten oder Hilfsmittel erforderlich. Hier stellt sich oft die Frage nach der Finanzierung. Die eigenen Finanzen sind in solchen Fällen schnell erschöpft, so dass eine Inanspruchnahme von Leistungen insbesondere der SGB XII und XI erforderlich ist. Manche Ratsuchende liegen auch knapp über der Einkommensgrenze des SGB XII. Deshalb stellt eine weitere große Gruppe der Gesprächsinhalte die Anfragen nach der Finanzierungsmöglichkeit dar.

## **10. Schwerpunkte der Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen**

### **10.1 Ziele und Aufgaben**

Die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen wird tätig für Menschen mit körperlichen und/oder geistigen Behinderungen im Alter von 0 – 60 Jahren. Die Arbeit basiert auf den gesetzlichen Grundlagen der Sozialgesetzbücher (SGB) IX und XII. Hier sind im Wesentlichen die §§ 53 und 54 SGB XII und § 55 SGB IX von Bedeutung. In den §§ 53 und 54 werden der Begriff der Eingliederungshilfe und die daraus resultierenden Maßnahmen definiert. Hiernach sollen Menschen, die nicht nur vorübergehend behindert oder von Behinderung bedroht sind, auf den Einzelfall abgestimmte Hilfestellungen und Leistungen erhalten.

Ziel der Eingliederungshilfe ist es, die Auswirkungen der Behinderung zu mildern bzw. zu beseitigen und den Menschen mit Behinderung die Teilnahme am Leben in der Gesellschaft zu ermöglichen.

In den Jahren 2010 bis 2012 änderten sich die Schwerpunkte in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung gegenüber den Vorjahren nicht. Es wurden schwerpunktmäßig Hilfestellungen in folgenden Bereichen gegeben:

- Beratung zu Wohnformen wie stationäre Wohnheime oder Ambulant Betreutes Wohnen
- Informationen über und Vermittlung von ambulanten Angeboten
- Wohnberatung
- Beratung von hörbeeinträchtigten Menschen (mit GebärdendolmetscherIn)

Zusätzlich machten fachliche Stellungnahmen im Rahmen der Eingliederungshilfe (z. B. Einsatz von Familienunterstützenden Diensten, Anträge auf Hilfsmittel etc.) einen Hauptteil der Arbeit aus.

### **10.2 Beratung zu Wohnformen**

In den Jahren 2010 bis 2012 wurden für 32 Erwachsene Heimunterbringungen beim Landschaftsverband Rheinland beantragt. Tatsächlich konnten diese Personen auch in Duisburg versorgt werden. In der Regel sind in Duisburg kaum Wartezeiten auf Heimplätze zu verzeichnen, da immer wieder Personen

aus dem stationären Bereich ins Betreute Wohnen wechseln konnten. Zudem wurden neue Wohnheime des HPH-Netzes Niederrhein in Huckingen und im Mattlerbusch eröffnet. Allerdings kann es in besonderen Einzelfällen (z. B. vielschichtige Behinderungen und Auffälligkeiten) zu Wartezeiten bis zu 12 Monaten kommen.

Im Berichtszeitraum war im Vergleich zu den zurückliegenden Jahren eine erhöhte Nachfrage für Heimunterbringungen von Erwachsenen zu verzeichnen. Überwiegend handelte es sich um Anträge von älteren Erwachsenen mit einer geistigen Behinderung, die aufgrund des hohen Alters der Eltern aus der Familie in eine stationäre Wohnform wechselten.

In Duisburg gibt es 30 Anbieter für das Ambulant Betreute Wohnen, deren MitarbeiterInnen die Menschen mit Behinderungen im Rahmen von Fachleistungsstunden begleiten. Der Bedarf wird individuell in einem Hilfeplan beschrieben. Im Durchschnitt wurden für die Betreuung der NutzerInnen 3-5 Betreuungsstunden wöchentlich beantragt und in aller Regel auch so bewilligt. Die Beraterinnen nahmen regelmäßig an den Hilfeplankonferenzen des LVR teil. In diesem Gremium waren jeweils ein Vertreter des LVR, Trägervertreter des ambulanten sowie des stationären Bereiches vertreten.

Vier jüngere Pflegebedürftige konnten in einer Pflegeeinrichtung für jüngere Menschen in Duisburg adäquat stationär versorgt werden.

Vermeehrt wird von jungen Pflegebedürftigen, die in einem Pflegeheim untergebracht sind, der Wunsch geäußert, in einer eigenen Wohnung zu leben und aus dem Pflegeheim auszuziehen. Es ist schwierig, für diese Personengruppe geeigneten Wohnraum zu finden. Die Rückführung in eine eigene Wohnung wurde in vier Fällen verwirklicht.

2010 bis 2012 wurden für 46 Kinder und Jugendliche mit geistiger Behinderung Anträge auf stationäre Versorgung gestellt. Davon mussten 45 Personen außerhalb Duisburgs versorgt werden, weil in Duisburg nur eine Wohnstätte mit 12 Plätzen für Kinder/Jugendliche mit geistigen Behinderungen existiert. 1 Kind wurde in der Duisburger Wohnstätte aufgenommen. Für Kinder, die neben ihrer Behinderung ein herausforderndes Verhalten mit aggressiven Tendenzen zeigten, war es unverändert schwierig, einen geeigneten Heimplatz zu finden. Von entsprechend langen Wartezeiten (ca. 12 Monate), bis ein geeignetes Heim gefunden wird, kann ausgegangen werden.

Die hohe Zahl der Unterbringung von Kindern ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass laut Gerichtsurteil des Bundessozialgerichtes der überörtliche Sozialhilfeträger im Falle einer wesentlichen Behinderung die Kosten für die Unterbringung aufbringen muss. Zuvor wurde diese teilweise auch von Seiten des Jugendamtes übernommen, wenn die Unterbringung aus erzieherischen Gründen erfolgen musste. Hier kam es teilweise in einigen Fällen zu einer Umfinanzierung der Jugendhilfe in Richtung Eingliederungshilfe.

War eine zeitnahe stationäre Versorgung nicht möglich, wurde im Rahmen von Kriseninterventionen eine Hilfe innerhalb von wenigen Tagen sichergestellt (z. B. vorübergehende Unterbringung in einer Kurzzeitpflegeeinrichtung, Krankenhaus oder Psychiatrie, personelle Hilfestellung innerhalb der Familie).

### **10.3 Ambulante Hilfen durch Familienunterstützende Dienste (FUD )**

Im Bereich der FUD gibt es in Duisburg folgende Anbieter:

Amalie Sieveking Gesellschaft,  
Lebenshilfe Duisburg,  
Lebenshilfe Dinslaken,  
Verein für Körper- und Mehrfachbehinderte,  
Kaiserswerther Diakonie,  
Integrationsmodell.

Die MitarbeiterInnen der FUD bieten den Familien mit behinderten Angehörigen ein weit gefächertes Angebot an Hilfestellungen. Sie betreuen stundenweise Menschen mit Behinderungen in ihren Familien oder Lebensgemeinschaften mit dem Ziel, eine weitgehende Selbständigkeit und Teilhabe am öffentlichen Leben zu erreichen.

Im Rahmen der Eingliederungshilfe wurde nicht nur die Begleitung im häuslichen Bereich, sondern auch in Kindergärten und Schulen als häufig notwendige Maßnahme gewährt.

Nicht nur die Angehörigen bzw. die Menschen mit Behinderung beantragten den Einsatz der FUD. Auch von Seiten der Beratungsstelle wurde dieser Dienst den Familien angeboten, sofern dies aus fachlicher Sicht geboten schien.

Die fachlichen Überprüfungen, im Rahmen der Kostenübernahme durch die Eingliederungshilfe, zur Notwendigkeit und zum Umfang des Einsatzes erfolgten durch die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle.

### **10.4 Wohnberatung**

Die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen bot für den Personenkreis bis zum sechzigsten Lebensjahr Wohnberatung an.

Grundsätzlich dient die Wohnberatung dazu, den Erhalt der Selbständigkeit und/oder eine Verbesserung bzw. Erleichterung der Pflege zu erreichen. Beratung und Hilfestellung sowohl bei der Suche nach einer behindertengerechten Wohnung als auch bei Umbauten innerhalb der bestehenden Wohnung oder des direkten Wohnumfeldes (z. B. Zugang zur Wohnung) werden durch die Beratungsstelle gegeben.

Nach den Erfahrungen der Beraterinnen gibt es immer noch zu wenig preisgünstige barrierefreie Mietwohnungen. Gerade jüngere Menschen mit Behinderung verfügen nur über ein geringes Einkommen in Form von Rente oder Transferleistungen. Die Wohnungssuche für Menschen mit Behinderungen gestaltet sich dadurch oft schwierig. Sowohl von Seiten des Jobcenters als auch vom Amt für Soziales und Wohnen werden die Beraterinnen in solchen Fällen zur Begutachtung eingeschaltet. Hierbei gilt es festzustellen, inwieweit der

Wohnraum barrierefrei ist, den Bedürfnissen des behinderten Menschen entspricht und gegebenenfalls eine Ausnahmeregelung (hinsichtlich der Mietobergrenzen im Transferleistungsbereich) erforderlich sein könnte.

Seit dem Jahr 2007 hat sich die Situation für behinderte Menschen, die von einem Umzug betroffen sind und Transferleistungen erhalten, verbessert. Sie können einen für sie kostenlosen Umzugsservice des Sozialen Möbelservice der Gesellschaft für Beschäftigungsförderung in Anspruch nehmen. In Einzelfällen bestand die Möglichkeit, die Kosten für die Renovierung und für Material zu übernehmen.

Insgesamt wurden in den letzten drei Jahren 373 Anfragen nach einer behindertengerechten Wohnung unmittelbar an die Beratungsstelle gerichtet. Im Gegensatz dazu waren die Nachfragen zu einem Umbau der vorhandenen Wohnung mit 87 Beratungen deutlich geringer.

### **10.5 Gehörlosensprechstunde**

Das Amt für Soziales und Wohnen bietet regelmäßig zweimal im Monat eine Sprechstunde für gehörlose Menschen an. Die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen und Gebärdendolmetscherinnen waren während dieser Beratungszeiten anwesend.

Im Berichtszeitraum nutzten jährlich 71 gehörlose Menschen regelmäßig und wiederkehrend die Sprechstunde. Auch Seniorinnen und Senioren finden nun regelmäßig den Weg in die Sprechstunde. Derzeit ist der Anteil noch recht klein (3 Personen über 60), aber von einem ansteigenden Trend ist auszugehen.

Hieraus ergaben sich 704 persönliche Kontakte zu den Betroffenen. Beraten wurden viele SpätaussiedlerInnen aus den ehemaligen Sowjetrepubliken, die zusätzlich zu ihrer Hörbehinderung auch Probleme mit der deutschen Sprache hatten und somit Unterstützung und Beratung im Umgang mit Behörden, Versicherungen etc. benötigten.

Beratungsinhalte waren:

- Allgemeine Fragen im Zusammenhang mit der körperlichen Einschränkung (z. B. Handy-Schulden, Online-Käufe, GEZ) und Lebensberatung
- Hilfestellung im Umgang: mit anderen Dienststellen innerhalb der Stadtverwaltung (Sachgebiete Sozialhilfe, Grundsicherung, Wohngeldstelle, Jugendamt, Schwerbehindertenangelegenheiten)
- mit anderen Behörden (Agentur für Arbeit, , Landschaftsverband Köln, LVA)
- und weiteren Institutionen (Krankenkassen, Wohnungsgesellschaften, Stadtwerke, Banken).

Die meisten Anfragen konnten in der Sprechstunde sofort geklärt werden.

Ursprünglich wurde die Gehörlosensprechstunde einmal monatlich am Nachmittag angeboten. Aufgrund der hohen Auslastung wurde eine weitere Sprechstunde vormittags eingerichtet, um Wartezeiten zu verkürzen.

Durch diese zusätzliche Beratungszeit am Vormittag war es einfacher in behördlichen Angelegenheiten zu beraten, da die Erreichbarkeit der dortigen Mitarbeiter deutlich besser war. Über Rücksprachen mit anderen Stellen, mit de-

nen während der Sprechstunde kein Kontakt möglich war, wurden die Ratsuchenden anschließend per Brief oder per Fax informiert. Darüber hinaus gab es individuelle Beratungstermine (mit Gebärdendolmetscherin).

Für die barrierefreie Kommunikation mit der Verwaltung z. B. Gehörlosensprechstunde oder Einzeltermine mit Gebärdendolmetscher wurden 2010 bis 2012 15.263,94 EURO ausgegeben.

## **11. Schwerpunkte der Beratungsstelle für ältere und pflegebedürftige Menschen**

### **11.1 Ziele und Aufgaben**

Der gesetzliche Auftrag der Beratungsstelle zur Seniorinnen- und Seniorenberatung und trägerunabhängigen Pflegeberatung ergibt sich aus § 71 SGB XII (kommunale Altenhilfe) in Verbindung mit § 11 SGB XII und der Länderregelung des Landespflegegesetzes NRW (PfG NW) § 4 (trägerunabhängige Beratung).

Das Ziel der Beratung ist die Verbesserung der Lage der älteren Menschen sowie der pflegebedürftigen und von Pflegebedürftigkeit bedrohten Menschen und deren längstmöglicher Verbleib in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung. Der Grundsatz „ambulant vor stationär“ (§ 13 SGB XII) hat dabei in der Beratung stets Vorrang. Die Angebote der Beratungsstelle zielen darauf ab, die Ratsuchenden zu selbstbestimmten und kompetenten Entscheidungen zu befähigen. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die älteren Menschen und deren Angehörige, die Unterstützung bei allen Fragen rund ums Alter benötigen. Die umfassende Beratung und bedarfsgerechte Vermittlung von Hilfen ist erforderlich, um ihnen möglichst lange ein selbständiges Leben zu Hause zu erhalten und sie gesellschaftlich teilhaben zu lassen. Dadurch können Heimunterbringungen hinausgezögert und sogar vermieden werden.

Eine Aufgabe der zentralen städtischen Beratungsstelle für ältere und pflegebedürftige Menschen ist es, eine Informationsplattform im Internet für sämtliche Duisburger Angebote und Dienstleistungen im Bereich der Altenhilfe anzubieten. Ambulante, teilstationäre und stationäre Hilfeangebote werden dem Ratsuchenden neutral, aktuell und transparent dargestellt. Die Beratungsstelle vermittelt im Krisenfall und bei drohender oder bereits eingetretener Pflegebedürftigkeit schnelle fachliche Hilfen. Dies erfolgt telefonisch, im Büro oder beim Hausbesuch. Kurze stadinterne Wege von der Beratungsstelle zu anderen Ämtern kommen dabei dem Bürger zugute.

Die Beratungsstelle bearbeitet und nimmt Stellung zu Anfragen im Rahmen behördlicher Aufgaben z.B. Situationsklärung, Heimnotwendigkeit als Entscheidungsgrundlage für weitere (finanzielle) Regelungen.

Eine weitere Aufgabe der Seniorenberatung ist die Zusammenstellung und Präsentation (Seniorenwegweiser) der nötigen Informationen für ältere Menschen

in Papierform. In diesem Zusammenhang ist die städt. Beratungsstelle auch zentrale Anlaufstelle für die Beraterinnen und Berater der Begegnungs- und Beratungszentren, die auf diese umfassenden Informationen angewiesen sind. Im Berichtszeitraum wurde die 7. Auflage des Seniorenwegweisers „Älter werden in Duisburg“ durch die Seniorenberatungsstelle erarbeitet und herausgegeben. Der Wegweiser erfreut sich bei älteren Menschen und Fachpersonal großer Anerkennung und Beliebtheit. Die 7. Auflage ist beinahe vergriffen und eine aktuelle 8. Auflage ist derzeit in Vorbereitung.

### **11.2 Einzelfallhilfe**

In den Jahren 2010 – 2012 wurden 565 ältere Menschen im Rahmen der Einzelfallhilfe längerfristig begleitet. Krisensituationen älterer Menschen erfordern häufig mehrere Kontakte zu den Betroffenen.

Aus der Arbeit der Beratungsstelle werden zwei Problembereiche deutlich: Einerseits besteht besonderer Hilfebedarf bei allein stehenden, meist hochaltrigen Menschen, die schleichend in Krisensituationen geraten. Diese werden der Beratungsstelle überwiegend von Personen aus dem Umfeld bzw. Kooperationspartnern gemeldet.

Andererseits ist festzustellen, dass die Zahl der Angehörigen, die sich überfordert fühlen und deshalb die Beratungsstelle einschalten, zunimmt.

Aus den Gesprächen ergibt sich meistens eine komplexe persönliche und/oder gesundheitliche Problematik. Die Beratungsstelle versucht das Selbsthilfepotential der Ratsuchenden zu stärken und das vorhandene soziale Umfeld mit einzubeziehen. Bei weiterem Bedarf werden jeweils individuell zugeschnittene haushaltsnahe, pflegerische oder (teil-) stationäre Angebote vermittelt und über deren Finanzierungsmöglichkeiten beraten. Bei der Vermittlung kann die Beratungsstelle auf das umfangreiche Netzwerk der in der Duisburger Altenhilfe tätigen Kooperationspartner zurückgreifen.

### **11.3 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Öffentlichkeitsarbeit ist ein wichtiger Bestandteil der Arbeit. Vorträge sowie Informationsveranstaltungen fanden bei den unterschiedlichsten Veranstaltern (z. B. Seniorengruppen, Seniorentreffs, Moscheevereine, politische Vereinigungen, Wohlfahrtsverbände etc.) mit Erfolg statt und werden weiterhin zahlreich nachgefragt.

Informationen für Seniorinnen und Senioren sind ausführlich auf der Internetseite der Stadt Duisburg: [senioren.duisburg.de](http://senioren.duisburg.de) zu finden.

Informationsmaterial wird über das Internet oder per Versand Ratsuchenden und Multiplikatoren zur Verfügung gestellt. Die 7. Auflage des Seniorenwegweisers wurde im Berichtszeitraum erarbeitet und veröffentlicht. Die Beratungsstelle nimmt teil an regionalen und überregionalen Arbeitskreisen bzw. Arbeitsgemeinschaften sowie an Runden Tischen, u.a. in den Stadtbezirken.

Mit der Neukonzeption der Begegnungs- und Beratungszentren (BBZ) im Jahr 2013 zur ortsnahen Beratung wurde die zentrale städtische Senioren- und Pflegeberatung aufgelöst. Die aktuellen Standorte dieser ortsnahen Beratungsstel-

len und die jeweiligen BeraterInnen sind auf der o.g. Internetseite zu finden. Hier wird auch eine Suchmaschine zum passenden Standort angeboten.

Für die Herausgabe des Seniorenwegweisers, die Kooperation mit den BeraterInnen der BBZ und die regelmäßige Aktualisierung der städt. Informationsseiten für Seniorinnen und Senioren steht weiterhin eine Stelle in der Sozialverwaltung zur Verfügung.

## **12. Schwerpunkte der Wohnberatungsagentur**

Die Stadt Duisburg beteiligte sich seit 1997 an dem Projekt Wohnberatung für ältere und pflegebedürftige Menschen des Landes Nordrhein-Westfalen. Seit 2005 wird hierbei auch den Bedürfnissen von Menschen mit Demenz Rechnung getragen, indem Land, Kommune und Pflegekassen „Wohnberatung für Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen insbesondere für Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz“ anbieten bzw. fördern.

Dieses Landesprojekt wurde nach rund 20 Jahren in eine hälftige Regelfinanzierung durch die Pflegekassen (SGB XI, Pflegeversicherung) und Kommunen überführt. Die Förderung des Landes wurde eingestellt. Seit dem 01.06.2009 wird die Wohnberatungsagentur Duisburg entsprechend mit 2,1 Stellen finanziert.

### **12.1 Ziele und Aufgaben**

Die Wohnberatungsagentur hat das Ziel, die selbständige Haushaltsführung der betroffenen Menschen in ihrer Wohnung und in ihrem Wohnumfeld zu erhalten, zu fördern, zu erleichtern oder wiederherzustellen.

Durch Wohnungsanpassungsmaßnahmen können auch Einzüge in vollstationäre Pflegeeinrichtungen verhindert oder hinausgezögert werden. Nach Einschätzungen der Beratungsstelle führten von 2010 bis 2012 29 Maßnahmen dazu, dass der Verbleib in der eigenen Häuslichkeit sichergestellt und eine Pflegeheimversorgung nicht erforderlich wurde.

Die Wohnberatungsagentur leistet neutrale, kompetente, technische und individuelle Beratung, um die Bürgerinnen und Bürger entsprechend fachlich zu unterstützen.

Die Wohnberaterinnen informieren über individuelle Wohnumfeldmaßnahmen (Ausstattungsveränderungen bzw. Baumaßnahmen) und deren Finanzierungsmöglichkeiten.

Die bauliche Begutachtung und die Prüfung von Kostenvoranschlägen wird im Einzelfall von einem bautechnischen Mitarbeiter begleitet. Bei Bedarf wird hier auch auf die Wohnbedürfnisse für Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz (Demenz) eingegangen.

Die Wohnberatung unterstützt ebenfalls die Suche nach einer barrierefreien Senioren- / Seniorinnenwohnung und bietet Beratung bei einem Umzug an.

### **12.2 Maßnahmen**

In den Jahren 2010 bis 2012 wurden 359 Maßnahmen von der Wohnberatungsagentur begleitet. 167 Menschen wurden beraten, die nicht pflegebedürftig im Sinne der Pflegeversicherung waren.

Fast alle Personen, die sich an die Wohnberatungsagentur gewandt haben, haben eine anerkannte Schwerbehinderung nach SGB IX. In der Regel handelt es sich bei den körperlichen Einschränkungen um Gehbehinderungen.

Die meisten Anpassungsmaßnahmen wurden im Sanitärbereich durchgeführt, zweithäufigster Bedarf zeigte sich im Zugangsbereich der Wohnungen (Rampen, Treppenlifte, Handläufe).

Der Bedarf an Unterstützung ist recht unterschiedlich und wird stets individuell ermittelt.

Zum Einen kann eine umfassende Erstberatung vor Ort ausreichen, da sich z. B. Privateigentümer oder Angehörige dann selber um die weitere Realisierung kümmern. Zum Anderen werden Maßnahmen begleitet, die durch die nötige Intensität der Begleitung zeitintensiv sind.

Es werden auch Maßnahmen begleitet, die aus unterschiedlichen Gründen (z. B. Finanzierung, bauliche oder technische Gründe, kein geeignetes Wohnangebot)

dann später nicht zum Abschluss gebracht werden können.

Viele informative Erstanfragen wurden zu baulichen Anpassungsmaßnahmen im Sanitärbereich gestellt. Oftmals ist aber das Wohnhaus selbst schon nicht geeignet, bezogen auf Barrierefreiheit und in vielen Fällen kann hier auch ein Umbau nicht zur Erleichterung der (Pflege-) Situation beitragen. Zum Beispiel sind die Eingangsbereiche meistens nicht schwellenlos und nur durch Treppenstufen zu erreichen. Deshalb war der Wunsch zum Wohnungswechsel die häufigste Themengruppe der Anfragen.

Die Wohnberatung kooperiert deshalb eng mit den entsprechenden Fachstellen im Amt für Soziales und Wohnen und auch mit externen Gesprächspartnern wie der Wohnungswirtschaft oder Privatvermietern.

Mittlerweile hat der Anteil von Personen, die auch unterstützend eine gesetzliche Betreuung benötigen (um z. B. einen Wohnungswechsel durchzuführen) zugenommen.

### **12.3 Wohnen im Alter**

Viele MieterInnen sehen oft von einer Umbaumaßnahme ab, wenn die Finanzierung nicht sichergestellt ist.

Im selbstgenutzten Eigentum ist die Bereitschaft natürlich höher, Umbauten selbst zu finanzieren.

Obwohl mittlerweile im Wohnungsmarkt barrierefreie Neubauten und Seniorenwohnanlagen entstanden sind, decken diese die Nachfrage nach altersfreundlichen Wohnungen bei weitem nicht ab.

Die Wohnungssuche gestaltet sich auch deshalb schwierig, weil ältere Menschen in der Regel mit ihrem Wohnviertel verbunden sind und entsprechende soziale (nachbarschaftliche) Kontakte über viele Jahre entwickelt haben. Altersfreundliche, barrierefreie Wohnungen sind jedoch nicht in allen Ortsteilen in der nötigen Anzahl vorhanden.

Problematisch ist auch die Situation von SeniorenInnen mit geringen Einkommen. Insbesondere wenn keine familiären oder nachbarschaftlichen Hilfen zur tatkräftigen Unterstützung (z. B. beim Umzug) vorhanden sind.

Die Kosten eines Umzuges können (bei nicht vorhandenen Hilfestellungen) sehr hoch sein, weil alle Dienstleistungen eingekauft, also finanziert werden müssen. Verschiedene Faktoren führen also bei geringen Einkommen oberhalb der Einkommensgrenzen des SGB XII im Alter dazu, dass die Menschen in ihrer (oft nicht entsprechenden) Wohnung bleiben:

- Die Kautionszahlung ist bei einer Neuanmietung nicht leistbar, da oft in alten Mietverträgen keine Kautionen verlangt wurden (also auch die Rücklage fehlt) und finanzielle Rücklagen nicht (mehr) angespart werden konnten.
- Umzugs- und Renovierungskosten sind nicht zu finanzieren.

Ein notwendiger Wohnungswechsel bei dauerhaften gesundheitlichen Einschränkungen bzw. Schwerbehinderungen ist hier aus finanziellen Gründen meistens nicht möglich und in diesen Fällen kann auch die Wohnberatung keine Lösungen aufzeigen.

Zunehmend werden auch frei finanzierte Seniorenwohnanlagen nachgefragt und sind auch in den Ortsteilen zu finden. Allerdings wird eine Miethöhe über 6,00 bis 7,00 EUR/qm als zu hochpreisig empfunden.

Aufgrund vieler Anfragen in den letzten Jahren zum Themenkreis „Wohnen im Alter“ hat die Wohnberatungsagentur dieses zum Anlass genommen, die vielfach nachgefragten Informationen in einer neuen Informationsbroschüre „Wohnen in Duisburg – ein Ratgeber für Seniorinnen und Senioren - zusammenzustellen. Die Broschüre wurde im Herbst 2009 veröffentlicht. Da die Broschüre auf so großes Interesse stieß, wurde im Jahr 2012 eine aktualisierte Fassung erarbeitet. Diese steht als PDF-Datei online:

[http://www.duisburg.de/vv/50/medien/broschuere\\_2013.pdf](http://www.duisburg.de/vv/50/medien/broschuere_2013.pdf)  
zur Verfügung.

Eine aktuelle Druckversion ist zum Herbst 2013 vorgesehen.

#### **12.4 Neue Wohnformen**

Bürgerinnen und Bürger ab 55plus zeigen zunehmend Interesse an neuen (gemeinschaftlichen) Wohnformen im Alter. Die Anfragen solcher „Bau-Gruppen“ nehmen zu. Hier ist die Vernetzung und Kooperation der verschiedenen Fachbereiche notwendig, um diese positive Entwicklung zu unterstützen. Seit Mitte 2013 besteht eine solche Zusammenarbeit unter der Federführung der Wohnberatungsagentur. Diese ist erster Ansprechpartner für Interessierte und unterstützt diese (in Zusammenarbeit mit dem Amt für Stadtentwicklung, IMD, Gebag u. a.) bei der Projektentwicklung und -realisierung.

#### **12.5 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Wohnberatungsagentur hat sich im Berichtszeitraum bei 43 Veranstaltungen (Vorträge, Info-Messen, Wohnungsbörse, Demenz-Veranstaltungen) präsentiert.

Die regelmäßige Teilnahme an Arbeitskreisen, Fachgesprächen, sowie Fortbildungen (112) sind für die Wohnberatungsagentur selbstverständlich und für den fachlichen Standard notwendig. Die wiederkehrende Präsenz in der Öffent-

lichkeit ist für die Inanspruchnahme des Angebotes der Wohnberatungsagentur nach wie vor erforderlich.

Ein Schwerpunkt im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit war die Aktualisierung der Broschüre „Wohnen in Duisburg“ – Ein Ratgeber für Seniorinnen und Senioren. (s. o.)

### **12.6 Projektarbeit**

Das Projekt des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen „Im Quartier bleiben – In der vertrauten Umgebung älter werden“ hat sich in zwei Projektphasen mit der Gestaltung von Ortsteilen beschäftigt. Duisburg (Evgl. Kirchengemeinde Ostacker in Kooperation mit dem DRK Familienhilfezentrum Bruckhausen) war neben Mönchengladbach und Erkrath einer von drei Projektstandorten.

Das Projekt wurde weitergeführt mit dem Themenschwerpunkt „Im Quartier bleiben, Nachbarschaft leben“. Eine Mitarbeiterin der Wohnberatungsagentur nahm regelmäßig an den Projekttreffen teil. Diese Projekt endete im Juni 2013.

Die Ergebnisse, wie der Stadtplan zur Barrierefreiheit in Beeck, Befragungen von Senioren und Seniorinnen, sowie Stadtteilspaziergänge wurden auf einer abschließenden Fachtagung von der Amtsleiterin des Amtes für Soziales und Wohnen vorgestellt. Als nächstes sollte dieses Projekt über Nachbarschaftstreffs nachdenken. Derzeit ist pausiert diese Aktivität sicher, bis der erste Landesaltenförderplan von dem zuständigen Ministerium entworfen wurde.

## **13. Zusammenfassung**

Die Beratungsstellen werden von den Ratsuchenden weiterhin gut in Anspruch genommen. Die umfassenden Informationsangebote und Entscheidungshilfen werden von den Betroffenen bzw. Angehörigen gerne aufgegriffen.

Die Themen- und Arbeitsschwerpunkte der Beratungsstellen im Berichtszeitraum waren:

- Wohnen im Alter/ mit Behinderungen
  - Verbleib in der eigenen Wohnung
  - Wohnungssuche
  - Wohnungsumbau
- Finanzierungsmöglichkeiten von (Pflege-) Angeboten
- Eingliederungshilfe
- Ambulante Hilfen
- Öffentlichkeitsarbeit

- Aktualisierung und Neuauflage des Seniorenwegweisers „Älter werden in Duisburg“
- Aktualisierung des Ratgebers für Seniorinnen und Senioren zum Wohnen in Duisburg
- Mitarbeit im Projekt des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen „Im Quartier bleiben – Nachbarschaft leben“

Die Beratungsstellen waren dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ weiterhin verpflichtet und da dies in der Regel auch der Wunsch der beratenen Menschen ist, konnten viele Beratungsgespräche Alternativen zur vollstationären Pflege und damit den Betroffenen und Angehörigen neue Wege aufzeigen.

<b>Tabellenanhang:</b>
------------------------

<b>Tabelle 1: Erstkontakte</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Summe</b>
Seniorenberatung	997	969	970	902	932	1.049	827	6.646
Beratung für Menschen mit Behinderungen	783	903	980	979	903	1.082	1.044	6.674
Wohnberatung	858	683	696	866	696	804	853	5.456
<b>SUMME</b>	<b>2.638</b>	<b>2.555</b>	<b>2.646</b>	<b>2.747</b>	<b>2.531</b>	<b>2.935</b>	<b>2.724</b>	<b>18.776</b>

<b>Tabelle 2: Kontaktaufnahme</b>					
	 *	 *	 *	 *	Summe
<b>2010</b>					
Seniorenberatung absolut	801	92	18	21	932
in %	86 %	10 %	2 %	2%	100 %
<b>2011</b>					
Seniorenberatung absolut	892	87	33	37	1049
in %	85 %	8 %	3 %	4 %	100 %
<b>2012</b>					
Seniorenberatung absolut	670	80	41	36	827
in %	81 %	10 %	5 %	4 %	100 %
<b>2010</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	592	149	19	143	903
in %	66%	16%	2%	16	100%
<b>2011</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	715	184	15	168	1082
in %	66%	17%	1%	16%	100%
<b>2012</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	673	192	9	160	1044
in %	65%	19%	1%	15%	100%
<b>2010</b>					
Wohnberatung absolut*	474	54	17	5	550
in %	86 %	10 %	3 %	1 %	100 %
<b>2011</b>					
Wohnberatung absolut*	506	108	23	18	655
in %	77 %	16 %	4 %	3 %	100 %
<b>2012</b>					
Wohnberatung absolut*	491	78	19	20	608
in %	81 %	13 %	3 %	3 %	100 %
<b>2010</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.867</b>	<b>295</b>	<b>54</b>	<b>169</b>	<b>2.385</b>
<b>in %</b>	<b>78 %</b>	<b>12 %</b>	<b>3 %</b>	<b>7 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>2.113</b>	<b>379</b>	<b>71</b>	<b>223</b>	<b>2.786</b>
<b>in %</b>	<b>76 %</b>	<b>14 %</b>	<b>2 %</b>	<b>8 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.839</b>	<b>355</b>	<b>69</b>	<b>216</b>	<b>2.479</b>
<b>in %</b>	<b>74 %</b>	<b>14 %</b>	<b>3 %</b>	<b>9 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

 *	 *	 *	 *
Telefonisch	Persönlich	Elektronisch	Schriftlich

<b>Tabelle 3: Gesprächspartner / Gesprächspartnerin</b>						
	Betroffene	Angehörige	Fachdienste	Verwaltung intern	Sonstige	Summe
<b>2010</b>						
Seniorenberatung absolut	179	583	99	50	21	932
in %	19 %	63 %	11 %	5 %	2 %	100 %
<b>2011</b>						
Seniorenberatung absolut	238	620	110	62	19	1049
in %	23 %	53 %	10 %	6 %	2 %	100 %
<b>2012</b>						
Seniorenberatung absolut	213	434	79	72	29	827
in %	26 %	52 %	10 %	9 %	3 %	100 %
<b>2010</b>						
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	217	293	183	167	43	903
in %	24%	32%	20%	19%	5%	100%
<b>2011</b>						
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	304	341	196	199	42	1082
in %	28%	32%	18%	18%	4%	100%
<b>2012</b>						
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	288	350	155	209	42	1044
in %	28%	34%	15%	20%	3%	100%
<b>2010</b>						
Wohnberatung absolut*	201	185	80	31	53	550
in %	36 %	33 %	15 %	6 %	10 %	100 %
<b>2011</b>						
Wohnberatung absolut*	293	203	60	50	49	655
in %	45 %	31 %	9 %	8 %	7 %	100 %
<b>2012</b>						
Wohnberatung absolut*	268	193	57	39	51	608
in %	44 %	32 %	9 %	7 %	8 %	100 %
<b>2010</b>						
<b>Gesamt absolut</b>	<b>597</b>	<b>1061</b>	<b>362</b>	<b>248</b>	<b>117</b>	<b>2.385</b>
in %	<b>25 %</b>	<b>45 %</b>	<b>15 %</b>	<b>10 %</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>						
<b>Gesamt absolut</b>	<b>835</b>	<b>1.164</b>	<b>366</b>	<b>311</b>	<b>110</b>	<b>2.786</b>
in %	<b>30 %</b>	<b>42 %</b>	<b>13 %</b>	<b>11 %</b>	<b>4 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>						
<b>Gesamt absolut</b>	<b>769</b>	<b>977</b>	<b>291</b>	<b>320</b>	<b>112</b>	<b>2.479</b>
in %	<b>31 %</b>	<b>39 %</b>	<b>12 %</b>	<b>13 %</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

<b>Tabelle 4: Geschlecht</b>				
	weiblich	männlich	k.A.	Summe
<b>2010</b>				
Seniorenberatung absolut	625	276	31	932
in %	67 %	30 %	3 %	100 %
<b>2011</b>				
Seniorenberatung absolut	693	343	13	1049
in %	66 %	33 %	1 %	100 %
<b>2012</b>				
Seniorenberatung absolut	542	281	4	827
in %	65,5 %	34 %	0,5 %	100 %
<b>2010</b>				
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	404	471	28	903
in %	44 %	52 %	3 %	100%
<b>2011</b>				
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	501	550	31	1082
in %	46 %	51 %	3 %	100%
<b>2012</b>				
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	524	512	8	1044
in %	50 %	49 %	1%	100%
<b>2010</b>				
Wohnberatung absolut*	340	204	6	550
in %	62 %	37 %	1 %	100 %
<b>2011</b>				
Wohnberatung absolut*	389	261	5	655
in %	59 %	40 %	1 %	100 %
<b>2012</b>				
Wohnberatung absolut*	356	241	11	608
in %	58 %	40 %	2 %	100 %
<b>2010</b>				
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.369</b>	<b>951</b>	<b>65</b>	<b>2.385</b>
<b>in %</b>	<b>57 %</b>	<b>40 %</b>	<b>3 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>				
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.583</b>	<b>1.154</b>	<b>49</b>	<b>2.786</b>
<b>in %</b>	<b>57 %</b>	<b>41 %</b>	<b>2 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>				
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.422</b>	<b>1034</b>	<b>23</b>	<b>2.479</b>
<b>in %</b>	<b>57 %</b>	<b>42 %</b>	<b>1 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

<b>Tabelle 5: Alter</b>												
	0-10	11-18	19-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	90 und älter	Keine Angaben	Summe
<b>2010</b>												
Seniorenberatung absolut							135	340	351	72	34	932
In %							14 %	36 %	38 %	8 %	4 %	100 %
<b>2011</b>												
Seniorenberatung absolut							239	384	351	67	8	1049
In %							23 %	37 %	33 %	6 %	1 %	100 %
<b>2012</b>												
Seniorenberatung absolut							126	327	288	62	24	827
In %							15 %	40 %	35 %	7 %	3 %	100 %
<b>2010</b>												
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	151	189	190	61	117	164	2	-	2		27	903
In %	17 %	21 %	21 %	7 %	13 %	18 %					3 %	100 %
<b>2011</b>												
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	152	221	164	76	163	229	30	17	9	-	21	1082
In %	14 %	20 %	15 %	7 %	15 %	21 %	3 %	2%	1 %	-	2 %	100 %
<b>2012</b>												
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	137	248	201	91	92	228	21	-	4	-	22	1044
In %	13%	23%	19%	9%	9%	22%	2%		1		2%	100%
<b>2010</b>												
Wohnberatung absolut*							158	230	108	23	31	550
In %							29 %	42 %	20 %	4 %	6 %	100 %
<b>2011</b>												
Wohnberatung absolut*							188	280	131	39	17	655
In %							29 %	43 %	20 %	6 %	2 %	100 %
<b>2011</b>												
Wohnberatung absolut*							177	256	124	30	21	608
In %							29 %	42 %	20 %	5 %	4 %	100 %
<b>2010</b>												
<b>Gesamt absolut</b>	<b>151</b>	<b>189</b>	<b>190</b>	<b>61</b>	<b>117</b>	<b>164</b>	<b>295</b>	<b>570</b>	<b>461</b>	<b>95</b>	<b>92</b>	<b>2.385</b>
<b>In %</b>	<b>6 %</b>	<b>8 %</b>	<b>8 %</b>	<b>3 %</b>	<b>5 %</b>	<b>7 %</b>	<b>12%</b>	<b>24%</b>	<b>19%</b>	<b>4 %</b>	<b>4 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>												
<b>Gesamt absolut</b>	<b>152</b>	<b>221</b>	<b>164</b>	<b>76</b>	<b>163</b>	<b>229</b>	<b>457</b>	<b>681</b>	<b>491</b>	<b>106</b>	<b>46</b>	<b>2.786</b>
<b>In %</b>	<b>5 %</b>	<b>8 %</b>	<b>6 %</b>	<b>3 %</b>	<b>6 %</b>	<b>8 %</b>	<b>16%</b>	<b>24%</b>	<b>18%</b>	<b>4 %</b>	<b>2 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>												
<b>Gesamt absolut</b>	<b>137</b>	<b>248</b>	<b>201</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>228</b>	<b>324</b>	<b>583</b>	<b>416</b>	<b>92</b>	<b>67</b>	<b>2.479</b>
<b>In %</b>	<b>5 %</b>	<b>10%</b>	<b>8 %</b>	<b>4 %</b>	<b>4 %</b>	<b>9 %</b>	<b>13%</b>	<b>23%</b>	<b>17%</b>	<b>4 %</b>	<b>3 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

<b>Tabelle 6: Gesprächsinhalte</b> (Mehrfachnennungen möglich)															
	Eingliederungshilfen	Konflikt / Krisenintervention	Wohnheim bzw. vollstationäre Pflege	Kurzzeitpflege	Ambulante Hilfen	Wohnberatung allgemein	Wohnungssuche	Wohnungsanpassung	Rechtsfragen	Finanzierungsfragen	Pflegeversicherung	Öffentlichkeitsarbeit	Kooperation	Sonstiger Inhalt	Summe
<b>2010</b>															
Seniorenberatung absolut	2	443	234	67	1329	96	71	-	143	530	206	3	66		3190
in %	0,5 %	14 %	7 %	2 %	42 %	3 %	2 %	-	4 %	17 %	6 %	0,5 %	2 %		100 %
<b>2011</b>															
Seniorenberatung absolut	5	398	263	56	1349	91	73	-	142	624	298	9	69		3377
in %	0,1 %	12 %	8 %	2 %	40 %	3 %	2 %	-	4 %	18 %	9 %	0,3 %	2 %		100 %
<b>2012</b>															
Seniorenberatung absolut	2	272	151	50	1383	40	76	-	112	429	256	2	69		2842
in %	0,1 %	10 %	5 %	2 %	49 %	1 %	3 %	-	4 %	15 %	9 %	0,1 %	2 %		100 %
<b>2010</b>															
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	478	51	88	24	384	14	145	44	121	172	41	-	-	102	1664
in %	29%	3%	5%	1%	23%	1	9%	3%	7%	10%	3%			6%	100%
<b>2011</b>															
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	545	131	116	35	349	25	164	31	247	175	76	1	26	285	2206
in %	25%	6%	5%	2%	16%	1%	8%	1%	11%	8%	3%	-	1%	13%	100%
<b>2012</b>															
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	534	231	120	33	388	54	125	26	257	226	86	10	63	372	2525
in %	22%	9%	4%	1%	16%	2%	5%	1%	10%	9%	3%	1%	2%	15%	100
<b>2010</b>															
Wohnberatung absolut						102	332	180	8	102	54	16	36	65	895
in %						11 %	38 %	20 %	1 %	11 %	6 %	2 %	4 %	7 %	100 %
<b>2011</b>															
Wohnberatung absolut	5		4	4	16	72	374	138	8	88	9	9	29		756
in %	1 %		0,5%	0,5%	2 %	10 %	49 %	18 %	1 %	12 %	1 %	1 %	4 %		100 %
<b>2012</b>															
Wohnberatung absolut	7	2	2		22	98	362	135	2	129	10	9	36		814
in %	1 %	0,25%	0,25%		3 %	12 %	44 %	17 %	0,25%	16 %	1 %	1 %	4 %		100 %
<b>2010</b>															
<b>Gesamt absolut</b>	<b>480</b>	<b>494</b>	<b>322</b>	<b>91</b>	<b>1.713</b>	<b>221</b>	<b>548</b>	<b>224</b>	<b>272</b>	<b>804</b>	<b>301</b>	<b>19</b>	<b>102</b>	<b>167</b>	<b>5.749</b>
in %	<b>8 %</b>	<b>9 %</b>	<b>6 %</b>	<b>1 %</b>	<b>30 %</b>	<b>4 %</b>	<b>9 %</b>	<b>4 %</b>	<b>5 %</b>	<b>14%</b>	<b>5 %</b>	<b>0,3%</b>	<b>2 %</b>	<b>3 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>															
<b>Gesamt absolut</b>	<b>555</b>	<b>529</b>	<b>383</b>	<b>95</b>	<b>1.714</b>	<b>188</b>	<b>611</b>	<b>169</b>	<b>397</b>	<b>887</b>	<b>383</b>	<b>19</b>	<b>124</b>	<b>285</b>	<b>6.339</b>
in %	<b>9 %</b>	<b>8 %</b>	<b>6 %</b>	<b>1 %</b>	<b>27 %</b>	<b>3 %</b>	<b>10%</b>	<b>3 %</b>	<b>6 %</b>	<b>14%</b>	<b>6 %</b>	<b>0,3%</b>	<b>2%</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>															
<b>Gesamt absolut</b>	<b>543</b>	<b>505</b>	<b>273</b>	<b>83</b>	<b>1.793</b>	<b>192</b>	<b>563</b>	<b>161</b>	<b>371</b>	<b>784</b>	<b>352</b>	<b>21</b>	<b>168</b>	<b>372</b>	<b>6.181</b>
in %	<b>9 %</b>	<b>8 %</b>	<b>4 %</b>	<b>1 %</b>	<b>29 %</b>	<b>3 %</b>	<b>9 %</b>	<b>3 %</b>	<b>6 %</b>	<b>13%</b>	<b>6 %</b>	<b>0,3%</b>	<b>3 %</b>	<b>6 %</b>	<b>100 %</b>

<b>Tabelle 7: Alleinlebend</b>				
	ja	nein	k.A.	Summe
<b>2010</b>				
Seniorenberatung absolut	661	192	79	932
in %	71 %	21 %	8 %	100 %
<b>2011</b>				
Seniorenberatung absolut	662	285	102	1049
in %	63 %	27 %	10 %	100 %
<b>2012</b>				
Seniorenberatung absolut	505	201	121	827
in %	61 %	24 %	15 %	100 %
<b>2010</b>				
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	196	687	20	903
in %	22 %	76 %	2 %	100%
<b>2011</b>				
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	264	786	32	1082
in %	24%	73%	3 %	100%
<b>2012</b>				
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	232	785	27	1044
in %	22 %	75 %	3 %	100%
<b>2010</b>				
Wohnberatung absolut*	278	240	32	550
in %	51 %	44 %	5 %	100 %
<b>2011</b>				
Wohnberatung absolut*	376	236	43	655
in %	57 %	36 %	7 %	100 %
<b>2012</b>				
Wohnberatung absolut*	401	200	7	608
in %	66 %	33 %	1 %	100 %
<b>2010</b>				
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.135</b>	<b>1.119</b>	<b>131</b>	<b>2.385</b>
<b>in %</b>	<b>48 %</b>	<b>47 %</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>				
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.302</b>	<b>1.307</b>	<b>177</b>	<b>2.786</b>
<b>in %</b>	<b>47 %</b>	<b>47 %</b>	<b>6 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>				
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.138</b>	<b>1.186</b>	<b>155</b>	<b>2.479</b>
<b>in %</b>	<b>46 %</b>	<b>48 %</b>	<b>6 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

<b>Tabelle 8: Art der Behinderung / Beeinträchtigung</b>									
	Körperbehinderung	Geistige Behinderung	Sinnesbehinderung	Demenz	Autismus	Psych. Behinderung / Sucht	Mehrfachbehinderung	Keine Angaben / keine Behinderung	Summe
<b>2010</b>									
Seniorenberatung absolut	590	4	89	152	-	51	3	43	932
in %	63 %	0,4 %	10 %	16 %	-	5 %	0,3	5%	100 %
<b>2011</b>									
Seniorenberatung absolut	631	2	45	186	-	58	2	125	1049
in %	60 %	0,2 %	4 %	18 %	-	6 %	0,2 %	12 %	100 %
<b>2012</b>									
Seniorenberatung absolut	553	2	24	145	-	42	2	59	827
in %	67 %	0,2 %	3 %	18 %	-	5	0,2 %	7 %	100 %
<b>2010</b>									
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	371	175	113	1	28	14	187	14	903
in %	41 %	19 %	13%		3 %	2 %	21 %	1 %	100 %
<b>2011</b>									
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	415	171	152	-	24	15	268	37	1082
in %	38 %	16 %	14 %		2 %	1 %	25 %	4 %	100 %
<b>2012</b>									
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	426	143	126	-	28	12	279	30	1044
in %	41 %	14 %	12 %		3%	1%	27 %	2 %	100 %
<b>2010</b>									
Wohnberatung absolut*	488		6	42				12	550
in %	89 %		1 %	8 %				2 %	100 %
<b>2011</b>									
Wohnberatung absolut*	587			50				18	655
in %	89 %			8 %				3 %	100 %
<b>2012</b>									
Wohnberatung absolut*	540			54				14	608
in %	89 %			9 %				2 %	100 %
<b>2010</b>									
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.449</b>	<b>179</b>	<b>208</b>	<b>195</b>	<b>28</b>	<b>65</b>	<b>190</b>	<b>71</b>	<b>2.385</b>
in %	<b>61 %</b>	<b>7 %</b>	<b>9 %</b>	<b>8 %</b>	<b>1 %</b>	<b>3 %</b>	<b>8 %</b>	<b>3 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>									
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.633</b>	<b>173</b>	<b>197</b>	<b>236</b>	<b>24</b>	<b>73</b>	<b>270</b>	<b>180</b>	<b>2.786</b>
in %	<b>59 %</b>	<b>6 %</b>	<b>7 %</b>	<b>8 %</b>	<b>1 %</b>	<b>3 %</b>	<b>10 %</b>	<b>6 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>									
<b>Gesamt absolut</b>	<b>1.519</b>	<b>145</b>	<b>150</b>	<b>199</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>281</b>	<b>103</b>	<b>2.479</b>
in %	<b>61 %</b>	<b>6 %</b>	<b>6 %</b>	<b>8 %</b>	<b>1 %</b>	<b>2 %</b>	<b>12 %</b>	<b>4 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

<b>Tabelle 9: Herkunftsländer</b>						
	Deutschland	Türkei	Russland	sonstige	Keine Angaben	Summe
<b>2010</b>						
Seniorenberatung absolut	916	11	-	5	-	932
in %	98 %	1 %		0,5 %		100 %
<b>2011</b>						
Seniorenberatung absolut	1027	14	-	8	-	1049
in %	98 %	1 %		0,8 %		100 %
<b>2012</b>						
Seniorenberatung absolut	819	6	-	2	-	827
in %	99 %	0,7 %		0,2 %		100 %
<b>2010</b>						
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	604	202	30	46	21	903
in %	67 %	23 %	3 %	5%	2 %	100%
<b>2011</b>						
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	762	182	50	40	48	1082
in %	70%	17%	5%	4%	4 %	100%
<b>2012</b>						
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	754	198	43		49	1044
in %	72 %	19 %	4%		5 %	100%
<b>2010</b>						
Wohnberatung absolut	515	8		9	18	550
in %	94 %	1 %		2 %	3 %	100 %
<b>2011</b>						
Wohnberatung absolut	632	7			16	655
in %	97 %	1 %			2 %	100 %
<b>2012</b>						
Wohnberatung absolut	581	15			12	608
in %	96 %	2 %			2 %	100 %
<b>2010</b>						
<b>Gesamt absolut</b>	<b>2.035</b>	<b>221</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>39</b>	<b>2.385</b>
<b>in %</b>	<b>85 %</b>	<b>9 %</b>	<b>1 %</b>	<b>3 %</b>	<b>2 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2011</b>						
<b>Gesamt absolut</b>	<b>2.421</b>	<b>203</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>2.786</b>
<b>in %</b>	<b>87 %</b>	<b>7 %</b>	<b>2 %</b>	<b>2 %</b>	<b>2 %</b>	<b>100 %</b>
<b>2012</b>						
<b>Gesamt absolut</b>	<b>2.154</b>	<b>219</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>2.479</b>
<b>in %</b>	<b>87 %</b>	<b>9 %</b>	<b>2 %</b>		<b>2 %</b>	<b>100 %</b>

\* exclusive der nicht weiter statistisch erfassten Einmal-Beratungen

<b>Tabelle 10: Abschluss (Mehrfachnennungen möglich)</b>					
	Weitere Begleitung	Weitervermittlung	Info-Versand	Einmalberatung	Summe
<b>2006</b>					
Seniorenberatung absolut	90	k.A.	k.A.	907	997
in %	9			91	100
<b>2007</b>					
Seniorenberatung absolut	172	399	101	797	1469
in %	12	27	7	54	100
<b>2008</b>					
Seniorenberatung absolut	204	532	167	766	1669
in %	13	32	10	45	100
<b>2009</b>					
Seniorenberatung absolut	151	450	200	751	1552
in %	10	29	13	48	100
<b>2010</b>					
Seniorenberatung absolut	193	538	138	739	1608
in %	12 %	33 %	9 %	46 %	100 %
<b>2011</b>					
Seniorenberatung absolut	203	563	198	846	1810
in %	11 %	31 %	15 %	43 %	100 %
<b>2012</b>					
Seniorenberatung absolut	169	465	230	658	1522
in %	11 %	31 %	15 %	43 %	100 %
<b>2006</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	587	k.A.	k.A.	196	783
in %	75 %	-	-	25 %	100 %
<b>2007</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	635	12	29	229	905
in %	70 %	1 %	3 %	26 %	100 %
<b>2008</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	627	39	29	285	980
in %	64 %	4 %	3 %	29 %	100 %
<b>2009</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	650	31	27	298	1006
in %	65 %	3 %	2 %	30%	100 %
<b>2010</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	553	28	40	282	903
in %	61%	3%	4%	32%	100%
<b>2011</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	580	161	40	301	1082
in %	54%	15%	3%	28%	100%
<b>2012</b>					
Beratung für Menschen m. Behinderungen absolut	591	99	20	334	1044
in %	57%	9%	2%	32%	100%

<b>Tabelle 10: Abschluss (Mehrfachnennungen möglich)</b>					
	Weitere Begleitung	Weitervermittlung	Info-Versand	Einmalberatung	Summe
<b>2006</b>					
Wohnberatung absolut	103	k.A.	k.A.	755	858
in %	12 %	-	-	88 %	100%
<b>2007</b>					
Wohnberatung absolut	139	136	110	398	783
in %	18 %	17 %	14 %	51 %	100%
<b>2008</b>					
Wohnberatung absolut	108	103	98	336	645
in %	17 %	16 %	15 %	52 %	100 %
<b>2009</b>					
Wohnberatung absolut	101	104	130	337	672
in %	15 %	16 %	19 %	50 %	100 %
<b>2010</b>					
Wohnberatung absolut	104	77	210	523	914
in %	11 %	9 %	23 %	57 %	100 %
<b>2011</b>					
Wohnberatung absolut	90	76	244	565	975
in %	9 %	8 %	25 %	58 %	100 %
<b>2012</b>					
Wohnberatung absolut	96	82	202	512	892
in %	11 %	9 %	23 %	57 %	100%
<b>2006</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>780</b>	<b>k.A.</b>	<b>k.A.</b>	<b>1.858</b>	<b>2.638</b>
in %	<b>30 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>70 %</b>	<b>100%</b>
<b>2007</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>946</b>	<b>547</b>	<b>240</b>	<b>1.424</b>	<b>3.157</b>
in %	<b>30 %</b>	<b>17 %</b>	<b>8 %</b>	<b>45 %</b>	<b>100%</b>
<b>2008</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>939</b>	<b>674</b>	<b>294</b>	<b>1387</b>	<b>3294</b>
in %	<b>29 %</b>	<b>20 %</b>	<b>9 %</b>	<b>42 %</b>	<b>100%</b>
<b>2009</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>902</b>	<b>585</b>	<b>357</b>	<b>1386</b>	<b>3230</b>
in %	<b>28 %</b>	<b>18 %</b>	<b>11 %</b>	<b>43 %</b>	<b>100%</b>
<b>2010</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>850</b>	<b>643</b>	<b>388</b>	<b>1.544</b>	<b>3.425</b>
in %	<b>25 %</b>	<b>19 %</b>	<b>11 %</b>	<b>45 %</b>	<b>100%</b>
<b>2011</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>873</b>	<b>800</b>	<b>482</b>	<b>1.712</b>	<b>3.867</b>
in %	<b>23 %</b>	<b>21 %</b>	<b>12 %</b>	<b>44 %</b>	<b>100%</b>
<b>2012</b>					
<b>Gesamt absolut</b>	<b>856</b>	<b>646</b>	<b>452</b>	<b>1.504</b>	<b>3.458</b>
in %	<b>25 %</b>	<b>19 %</b>	<b>13 %</b>	<b>43 %</b>	<b>100%</b>