

Kommunale Umfragen

# Befragungsergebnisse

Düsseldorf  
Nähe trifft Freiheit

Befragung der Besucherinnen  
und Besucher der „zentren *plus*“  
2018

# Inhaltsverzeichnis

<b>Die „zentren plus“ – Beratung, Begegnung und mehr für Ältere und Junggebliebene</b>	<b>3</b>
<b>1 Hinweise zur Befragung</b>	<b>4</b>
<b>2 Soziodemografische Daten der Befragten: Struktur der Besucherinnen und Besucher</b>	<b>6</b>
<b>3 Ergebnisse der Befragung</b>	<b>10</b>
3.1 Besuchskontinuität und Besuchshäufigkeit	10
3.2 Erwartungen an das „zentrum plus“	13
3.3 Leistungen und Angebote des „zentrum plus“	16
3.4 Veränderungen für die Besucherinnen und Besucher durch das „zentrum plus“	24
3.5 Ehrenamtliches Engagement im „zentrum plus“	26
3.6 Anmerkungen oder Anregungen für das „zentrum plus“ – Auswertung der offenen Frage	28
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>30</b>

## **Die „zentren plus“ – Beratung, Begegnung und mehr für Ältere und Junggebliebene**

### **Ergebnisse der Befragung der Besucherinnen und Besucher in den „zentren plus“**

Nach den Umfragen in den Jahren 2008 und 2012 erfolgte im Jahr 2018 erneut eine Befragung der Besucherinnen und Besucher der „zentren plus“. Diese wurde im Rahmen des Wirkungscontrollings durchgeführt und soll dazu dienen, die „zentren plus“ und deren Leistungen für die Besucherinnen und Besucher weiter zu verbessern. Mittels der Befragung wurden die Struktur der Besucherinnen und Besucher sowie deren Besuchsverhalten erfasst. Weiterhin wurden die Erwartungshaltung der Besucherinnen und Besucher, deren Zufriedenheit mit den Leistungen und Angeboten der „zentren plus“ sowie ihr Interesse an ehrenamtlichem Engagement ermittelt.

# 1 Hinweise zur Befragung

## Zur Methode und Durchführung

Die Befragung wurde vom Amt für Statistik und Wahlen in Kooperation mit dem Amt für Soziales der Landeshauptstadt Düsseldorf organisiert. Die Durchführung und Auswertung erfolgte durch das Amt für Statistik und Wahlen.

Befragt wurde in allen 19 „zentren *plus*“ (an 20 Standorten) sowie deren 12 Dependancen während der regulären Öffnungszeiten. Durch die Spanne des Erhebungszeitraumes von mehr als acht Wochen – vom 18. September bis einschließlich 16. November 2018 – wurde sichergestellt, dass möglichst viele Besucherinnen und Besucher der „zentren *plus*“ an der Befragung teilnehmen konnten.

Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wiesen die Besucherinnen und Besucher auf die Befragung hin, gaben die Fragebögen aus und standen für Erläuterungen und Rückfragen zur Verfügung. Die Fragebögen sollten jedoch von den Befragten selbständig ausgefüllt werden.

Es wurden 5.800 Fragebögen in den „zentren *plus*“ beziehungsweise deren Dependancen ausgegeben. Insgesamt nahmen 2.591 Besucherinnen und Besucher an der Befragung teil – dies entspricht einer Rücklaufquote von 45 Prozent. Zwischen den einzelnen „zentren *plus*“ schwankte die Rücklaufquote zwischen 7 und 82 Prozent. Insgesamt lässt sich auf Basis des Rücklaufes ein aussagekräftiges Meinungsbild der Besucherinnen und Besucher der „zentren *plus*“ ermitteln.

## Der Fragebogen

Der Zeitraum und die Dauer der Befragung sowie die einzelnen Fragestellungen wurden gemeinsam vom Amt für Statistik und Wahlen und dem Amt für Soziales der Landeshauptstadt Düsseldorf ausgearbeitet. Der Fragebogen wurde dabei den Besonderheiten der Befragung älterer Menschen angepasst. So wurde er in einer extra großen Schrift verfasst und die Formulierung der Fragen wurde, sofern möglich, auf das höhere Alter der Befragten abgestimmt.

Im Vorfeld der eigentlichen Befragung wurde der Fragebogen empirisch mit Hilfe eines sogenannten Pretests geprüft. Hierfür wurde der Fragebogen in zwei „zentren *plus*“ getestet. Basierend auf den Ergebnissen und Eindrücken des Pretests wurde der Fragebogen überarbeitet. Der endgültige Fragebogen bestand aus 15 Fragen mit überwiegend geschlossenen Antwortvorgaben und war orientiert an den Fragebögen der Jahre 2008 und 2012. Mittels der Fragen sollten die Besuchshäufigkeit und -dauer, die Erwartungshaltung und die durch den Besuch des „zentrum *plus*“ eingetretenen Veränderungen im Alltag der Besucherinnen und Besucher ermittelt werden. Darüber hinaus wurde nach der Zufriedenheit mit den Angeboten und den bisher in Anspruch genommenen Leistungen des „zentrum *plus*“, nach dem Interesse an den einzelnen Angeboten und der tatsächlichen Angebotsnutzung gefragt.

Ein weiterer Teil des Fragebogens beinhaltete Fragen zur Möglichkeit des ehrenamtlichen Engagements im „zentrum plus“. Hier sollte ermittelt werden, ob diese Möglichkeit genutzt wird und inwieweit die Ehrenamtlichen mit den eigenen Aufgaben im Rahmen ihrer Tätigkeit zufrieden sind beziehungsweise warum die Befragten kein Ehrenamt im „zentrum plus“ ausüben.

Weiterhin wurde nach den Wegen, mittels derer sich die Befragten über die Arbeit und das aktuelle Programm des „zentrum plus“ informieren, gefragt. In einer offenen Frage hatten die Befragten zudem die Möglichkeit, Anmerkungen oder Anregungen für das „zentrum plus“ frei zu äußern.

Die Antworten der Fragen, bei denen es um eine Einstufung beziehungsweise Einordnung der Zufriedenheit mit oder des Interesses an bestimmten Angeboten und Leistungen geht, wurden im Gegensatz zu den vorigen Befragungen nicht mittels einer dem Schulnotensystem entsprechenden Skala von „1“ (sehr gut beziehungsweise sehr interessant) bis „6“ (ungenügend beziehungsweise gar nicht interessant) erhoben. In den Befragungen der Jahre 2008 und 2012 zeigte sich, dass aufgrund der sehr hohen und mit zunehmendem Alter steigenden fehlenden Angaben, der komplexe Aufbau dieser Fragen, insbesondere für die älteren Befragten, ein Problem darstellte. Da im Alter die kognitiven Fähigkeiten nachlassen, ist es vor allem für ältere Seniorinnen und Senioren beispielsweise schwierig, die Frageformulierung und die Benennung der Skalenpunkte mit den numerischen Werten in Verbindung zu bringen. Aufgrund dessen wurde in der aktuellen Befragung auf eine Bewertung mittels des Schulnotensystemes verzichtet. Stattdessen wurden verbalisierte 4er-Skalen in der Form „großes Interesse – Interesse – wenig Interesse – kein Interesse“ beziehungsweise „sehr zufrieden – zufrieden – unzufrieden – sehr unzufrieden“ verwendet. Die Reduzierung der Antwortoptionen in Verbindung mit der verbalisierten Form der Skalen sollte eine erleichterte Beantwortung der Fragen ermöglichen.

### **Hinweise zur Ergebnisdarstellung**

Grundsätzlich wird im vorliegenden Bericht zunächst das Gesamtergebnis vorgestellt. Daneben werden einige Fragen auch nach Subgruppen ausgewertet und dargestellt, wenn sich hierbei erwähnenswerte Resultate ergeben. Die Ergebnisse werden dann nach soziodemografischen Merkmalen, wie dem Alter oder dem Geschlecht der Befragten, differenziert. Überdies werden, falls möglich, die Ergebnisse der aktuellen Befragung bei nennenswerten Unterschieden zu den Ergebnissen der letzten Umfrage im Jahr 2012 mit diesen verglichen.

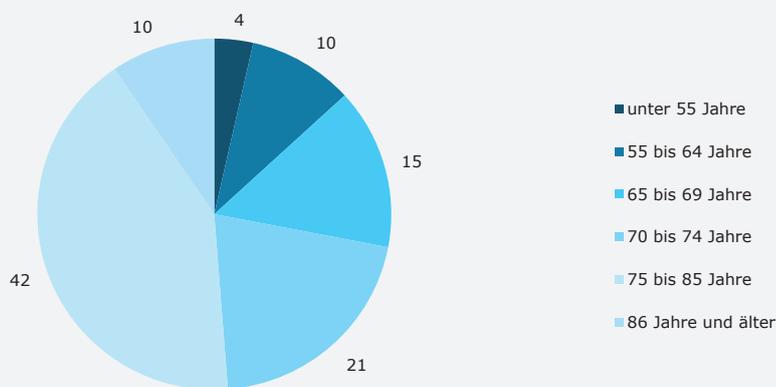
Die prozentualen Anteilswerte in den Abbildungen beziehen sich jeweils immer auf die Gesamtzahl (n) der Personen, die die jeweilige Frage beantwortet haben. Da die Gesamtzahl der antwortenden Personen zwischen den einzelnen Fragen schwankt, sind deren Prozentangaben nicht direkt vergleichbar und müssen jeweils immer auf die entsprechende Gesamtzahl n bezogen werden. Bei Folgefragen von Filterfragen, deren Beantwortung an eine vorherige Bedingung geknüpft war, verhält es sich analog.

## 2 Soziodemografische Daten der Befragten: Struktur der Besucherinnen und Besucher

### Alter

Über 80 Prozent der Befragten sind im klassischen Rentenalter, also 65 Jahre und älter. Mit einem Anteil von 51 Prozent ist mehr als die Hälfte der befragten Besucherinnen und Besucher mindestens 75 Jahre alt. Unter den befragten Personen hat die Altersgruppe der unter 55-Jährigen den geringsten Anteil (4 %). Dieser geringe Anteilswert spiegelt sich in der Tatsache wider, dass sich die Angebote und Leistungen der „zentren plus“ grundsätzlich an Personen ab 55 Jahren richten.

Abbildung 1: Alter (in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)



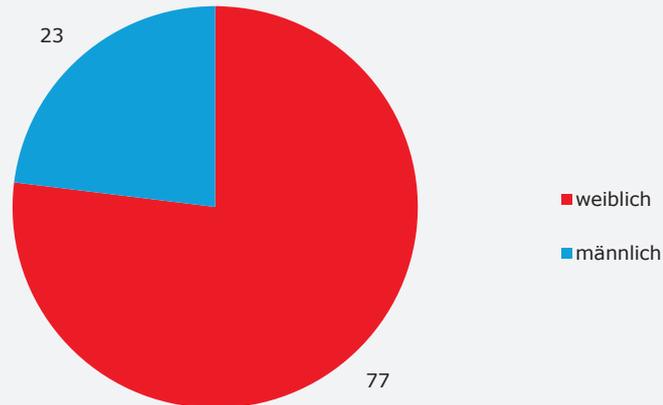
Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.405

## Geschlecht

Die Mehrheit (77 %) der befragten Personen ist weiblich. Weniger als ein Viertel (23 %) der Befragten ist männlich<sup>1</sup>. Dies stimmt in etwa mit der aus dem Wirkungscontrolling<sup>2</sup> der „zentren plus“ bekannten Verteilung überein.

**Abbildung 2: Geschlecht (in Prozent der Befragten)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

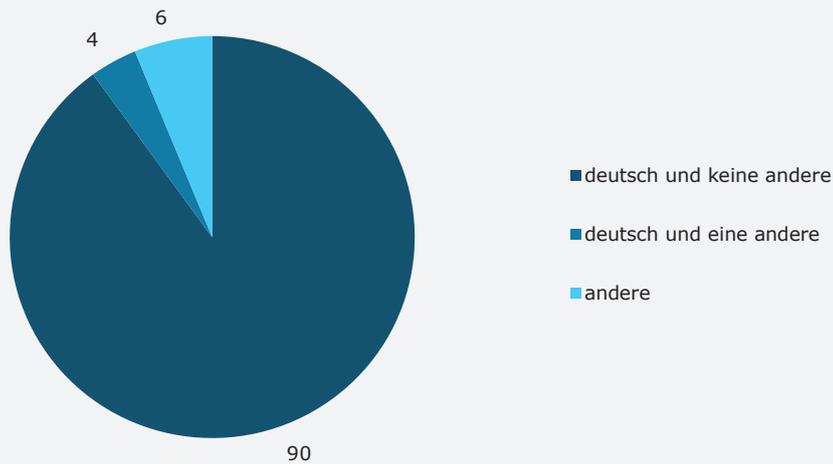
n = 2.460

- <sup>1</sup> Bei der Frage nach dem Geschlecht der Befragten gab es neben den Antwortoptionen „weiblich“ und „männlich“ auch die Antwortmöglichkeit „anderes“. Da die letztere jedoch von keiner der befragten Personen angekreuzt wurde, wird diese Antwortoption in der Abbildung 2 nicht aufgeführt.
- <sup>2</sup> <https://www.duesseldorf.de/senioren/gemeinsam-aktiv-fuer-das-alter.html>

### Staatsangehörigkeit und Herkunft<sup>3</sup>

Mit 94 Prozent ist der Großteil der befragten Besucherinnen und Besucher deutsch. Knapp 4 Prozent der Befragten besitzen neben der deutschen auch eine weitere Staatsbürgerschaft.

Abbildung 3: Staatsangehörigkeit (in Prozent der Befragten)



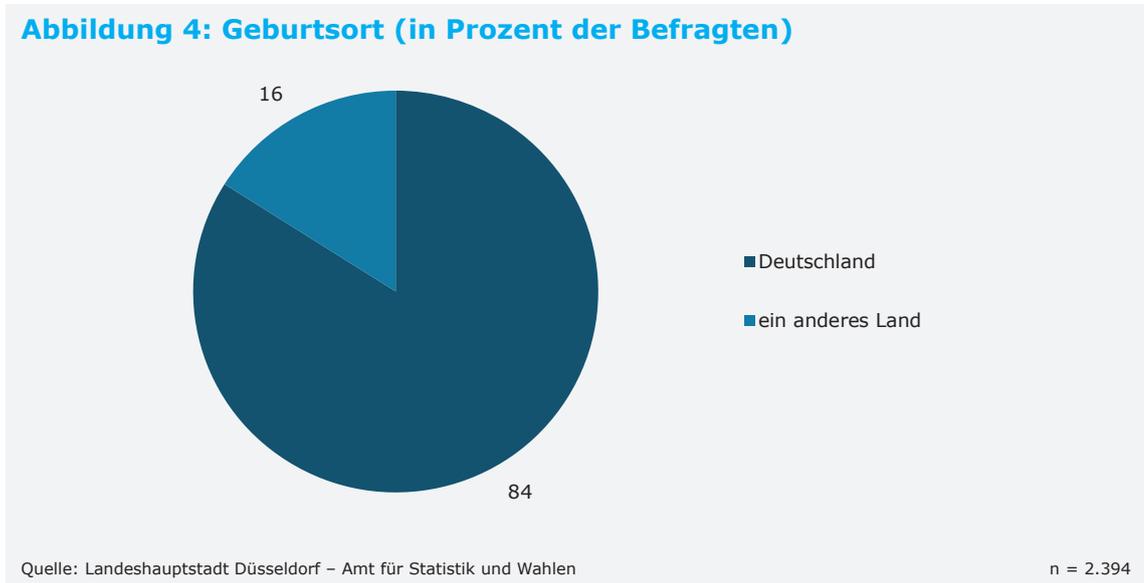
Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.381

<sup>3</sup> Es ist anzuführen, dass der Anteil der Besucherinnen und Besucher mit ausländischer Staatsangehörigkeit beziehungsweise ausländischer Herkunft in den „zentren plus“ vermutlich höher ist, als es die Befragungsergebnisse erkennen lassen. Rückmeldungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der „zentren plus“ zur Befragung ergaben, dass es sich als schwierig gestaltete, Personen mit Migrationshintergrund zu motivieren, den Fragebogen auszufüllen. Hierbei spielten insbesondere sprachliche Barrieren eine entscheidende Rolle. Aufgrund begrenzter personeller Kapazitäten war es den Beschäftigten der „zentren plus“ beziehungsweise den unterstützenden Ehrenamtlichen nicht möglich, Menschen mit Migrationshintergrund auf breiter Basis Hilfestellung beim Ausfüllen des Fragebogens zu geben.

Zudem ist auch der überwiegende Teil (84 %) der Befragten in Deutschland geboren. Weniger als ein Fünftel der befragten Personen ist im Ausland geboren.

**Abbildung 4: Geburtsort (in Prozent der Befragten)**



Mit zunehmendem Alter der Befragten sinkt der Anteil der Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft<sup>4</sup>. Auch der Anteil der Besucherinnen und Besucher mit Geburtsorten im Ausland sinkt mit höherem Alter.

<sup>4</sup> Dies stimmt mit den Erkenntnissen des Wirkungscontrollings überein.

## 3 Ergebnisse der Befragung

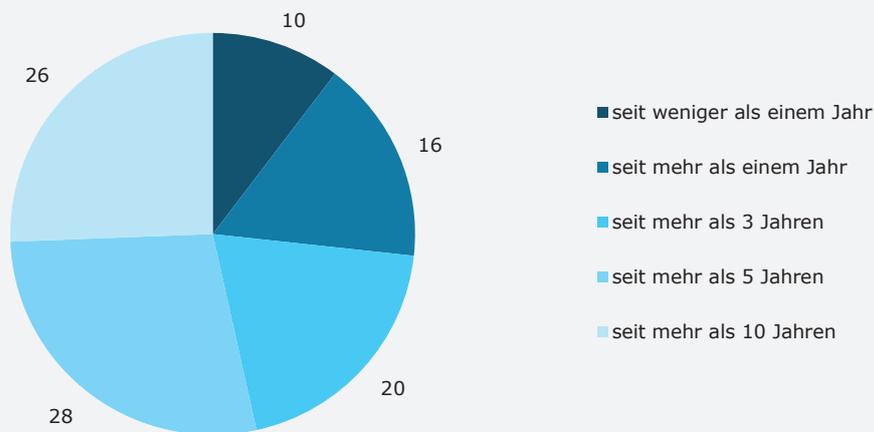
### 3.1 Besuchskontinuität und Besuchshäufigkeit

Die Besuchskontinuität wird als Indikator für eine erfolgreiche, von den Besucherinnen und Besuchern gern aufgesuchte Einrichtung betrachtet. Sie wurde mithilfe der ersten Frage – „Seit wann besuchen Sie das „zentrum plus“?“ – ermittelt.

Mit 53 Prozent besucht mehr als die Hälfte der Befragten das „zentrum plus“ schon seit mehr als fünf Jahren. Gut ein Zehntel der Befragten (10 %) besucht die Einrichtung jedoch erst seit Kurzem beziehungsweise seit weniger als einem Jahr.

Erwartungsgemäß besucht der Großteil (30 %) der jüngeren befragten Personen (unter 55 Jahre) die Einrichtung erst seit weniger als einem Jahr. Hingegen besucht der Großteil (40 %) der älteren Befragten (86 Jahre und älter) das „zentrum plus“ seit mehr als zehn Jahren.

Abbildung 5: Besuchskontinuität (in Prozent der Befragten)

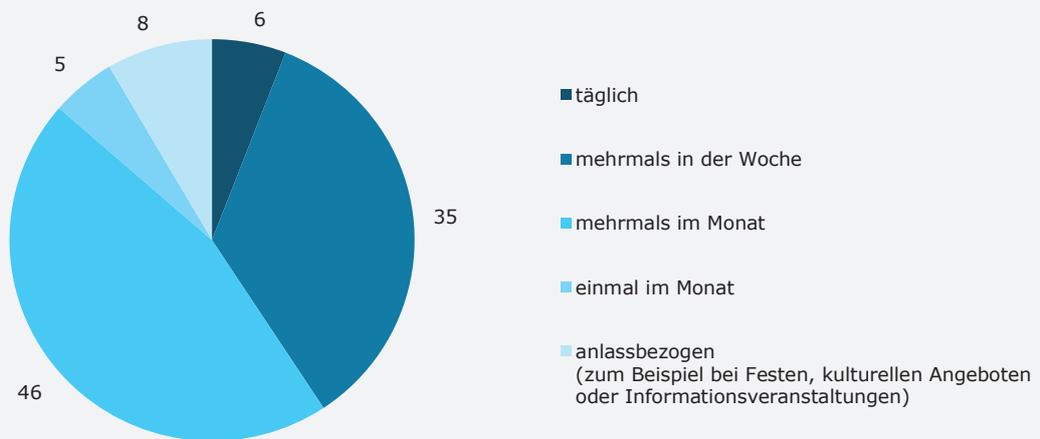


Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.439

Mit der zweiten Frage „Wie oft besuchen Sie das „zentrum plus“?“ wurde die Besuchshäufigkeit ermittelt. Hierbei zeigt sich, dass das „zentrum plus“ mit über 90 Prozent von den meisten Befragten mindestens einmal im Monat besucht wird. Knapp sechs Prozent der Befragten besuchen die Einrichtung täglich. Unregelmäßig wird das „zentrum plus“ von 8 Prozent der Befragten aufgesucht. Die Ergebnisse zeigen demnach, dass sowohl tägliche Besuche als auch Besuche, die nur zu bestimmten Anlässen erfolgen, eher die Ausnahme darstellen.

**Abbildung 6: Besuchshäufigkeit (in Prozent der Befragten)**

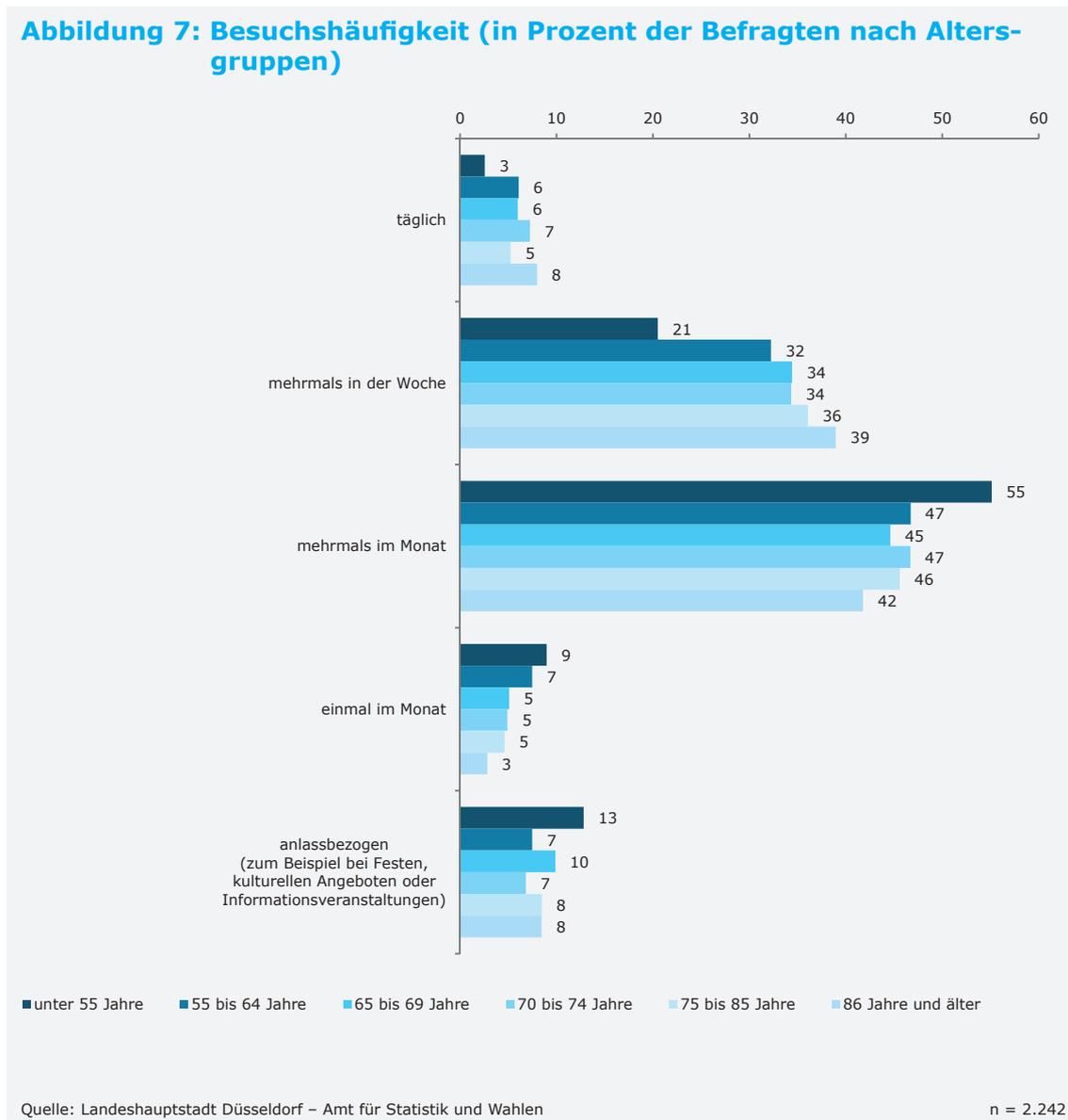


Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.387

Bei Betrachtung der Besuchshäufigkeit nach dem Alter der befragten Personen lässt sich erkennen, dass der Anteil häufig unternommener Besuche („täglich“ beziehungsweise „mehrmals in der Woche“) mit zunehmendem Alter der Befragten eher ansteigt. Der Anteil der Befragten, die das Zentrum überwiegend mehrmals im Monat besuchen, ist bei den jungen Befragten (unter 55 Jahre) mit 55 Prozent am höchsten.

**Abbildung 7: Besuchshäufigkeit (in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)**



### 3.2 Erwartungen an das „zentrum plus“

Welche Erwartungen haben die Besucherinnen und Besucher an das „zentrum plus“? Wie auch im Jahr 2012<sup>5</sup> erwartet die Mehrheit der Befragten (52 %) eine sinnvolle Freizeitgestaltung durch das „zentrum plus“. Am zweithäufigsten (42 %) wird, wie auch im Jahr 2012, das Knüpfen neuer Bekanntschaften und Kontakte als Erwartung geäußert. Über ein Drittel der Befragten erhofft sich allgemeine Informationen und Beratung durch das „zentrum plus“. Mit 27 Prozent sucht über ein Viertel der befragten Personen die Einrichtung ohne spezifische Erwartungen auf (im Jahr 2012 waren dies nur rund 8 Prozent). Knapp ein Viertel der Besucherinnen und Besucher zeigt vor allem an den Serviceangeboten des „zentrum plus“ Interesse. Gut 14 Prozent der Befragten möchten sich ehrenamtlich engagieren; damit liegt der Anteil leicht unter dem des Jahres 2012<sup>6</sup>.

Zu Hause möchten 6 Prozent der Befragten besucht werden<sup>7</sup>. Sonstige Erwartungen, wie das Interesse an bestimmten Freizeit- beziehungsweise Sportangeboten (zum Beispiel Tanzen, Kegeln, Gymnastik) oder die Erwartung von Hilfen, gaben auch nur knapp fünf Prozent der Befragten an.

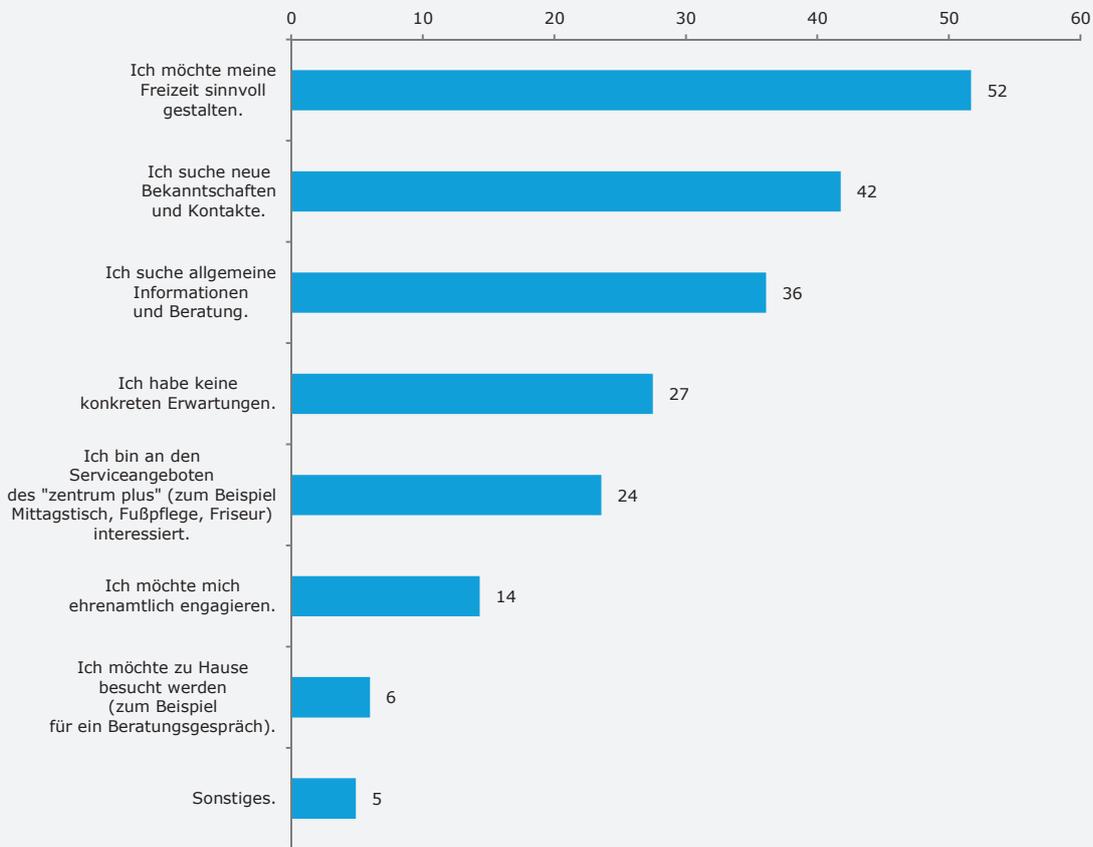
---

5 Ein Vergleich der Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2018 mit jenen aus dem Jahr 2012 ist nur eingeschränkt möglich. Die Antwortmöglichkeiten zu den Erwartungen wurden im Jahr 2018 im Vergleich zu jenen im Jahr 2012 umformuliert. Darüber hinaus wurde die Reihenfolge der Aussagen im Fragebogen leicht verändert und es wurde auf eine Antwortmöglichkeit verzichtet.

6 Diese Entwicklung spiegelt sich auch in der leicht rückläufigen Zahl ehrenamtlich tätiger Personen in den „zentren plus“ wider.

7 Es muss davon ausgegangen werden, dass der tatsächliche Bedarf für Hausbesuche höher ausfällt. Befragt wurden im Rahmen dieser Befragung Personen, deren Mobilität den Besuch eines „zentrum plus“ (noch) ermöglicht. Der Bedarf an Hausbesuchen wird in der Regel aber erst dann entstehen, wenn die Mobilität so eingeschränkt ist, dass dies nicht mehr oder nicht mehr regelmäßig möglich ist.

**Abbildung 8: Erwartungen an das „zentrum plus“ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)**



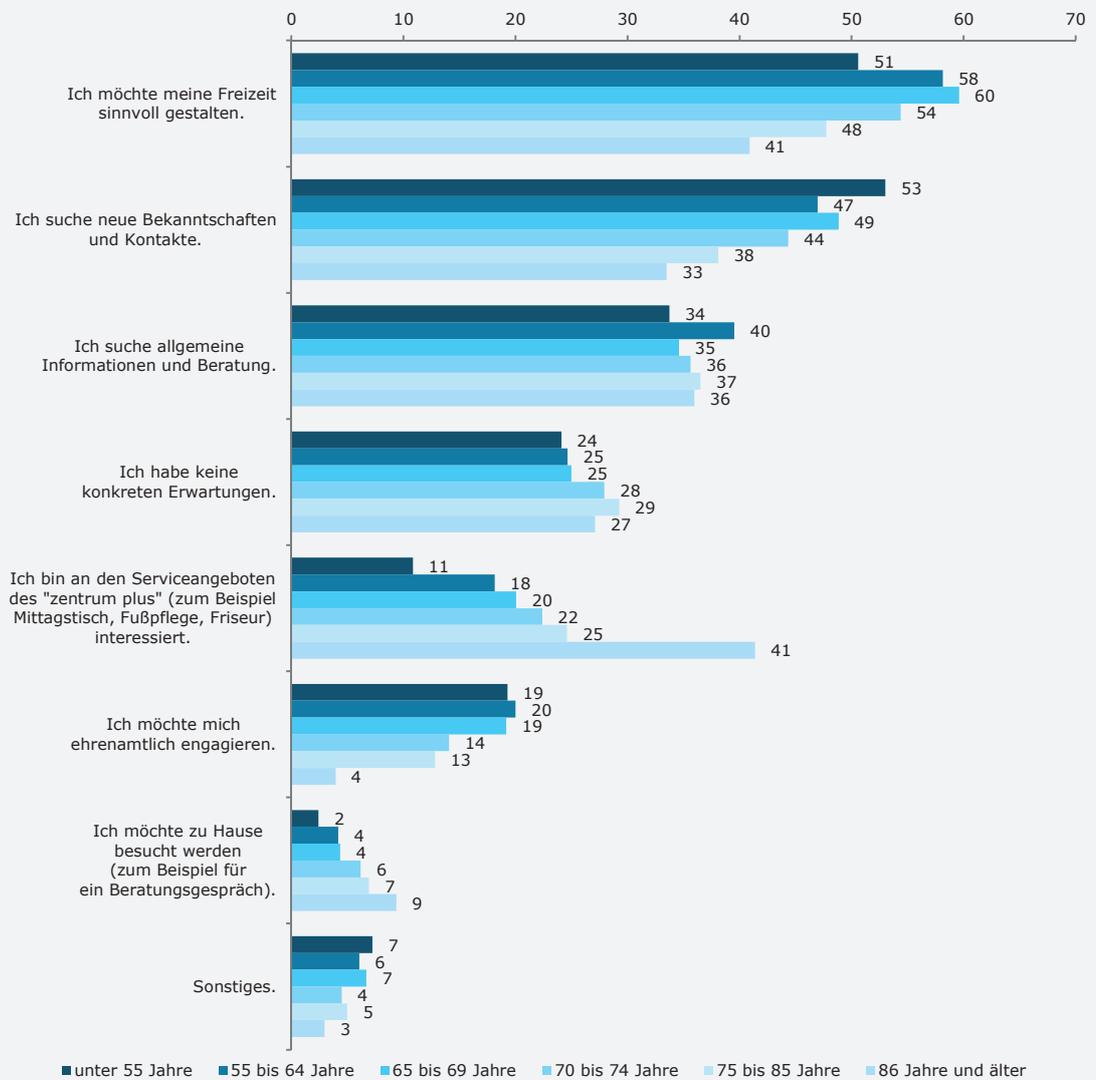
Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.324

Bei Betrachtung der Erwartungen an das „zentrum plus“ nach den verschiedenen Altersgruppen zeigt sich, dass sich insbesondere die Gruppe der 86-Jährigen und Älteren eine Unterstützung im Alltag erhofft – 41 Prozent geben an, an den Serviceangeboten interessiert zu sein. Auch ist der Anteil derer, die zu Hause besucht werden möchten, unter den 86-Jährigen und Älteren am höchsten (9 %). Hingegen ist in der Gruppe der unter 55-Jährigen die Mehrheit der Personen (53 %) insbesondere auf der Suche nach neuen Kontakten.

Die Bereitschaft beziehungsweise der Wunsch sich ehrenamtlich zu engagieren, nimmt mit steigendem Alter der Befragten ab. In diesem Zusammenhang ist, wie im Jahr 2012, der Anteil derer, die sich ein Ehrenamt wünschen, unter den männlichen Befragten (18 %) höher als unter den weiblichen Befragten (13 %).

**Abbildung 9: Erwartungen an das „zentrum plus“ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

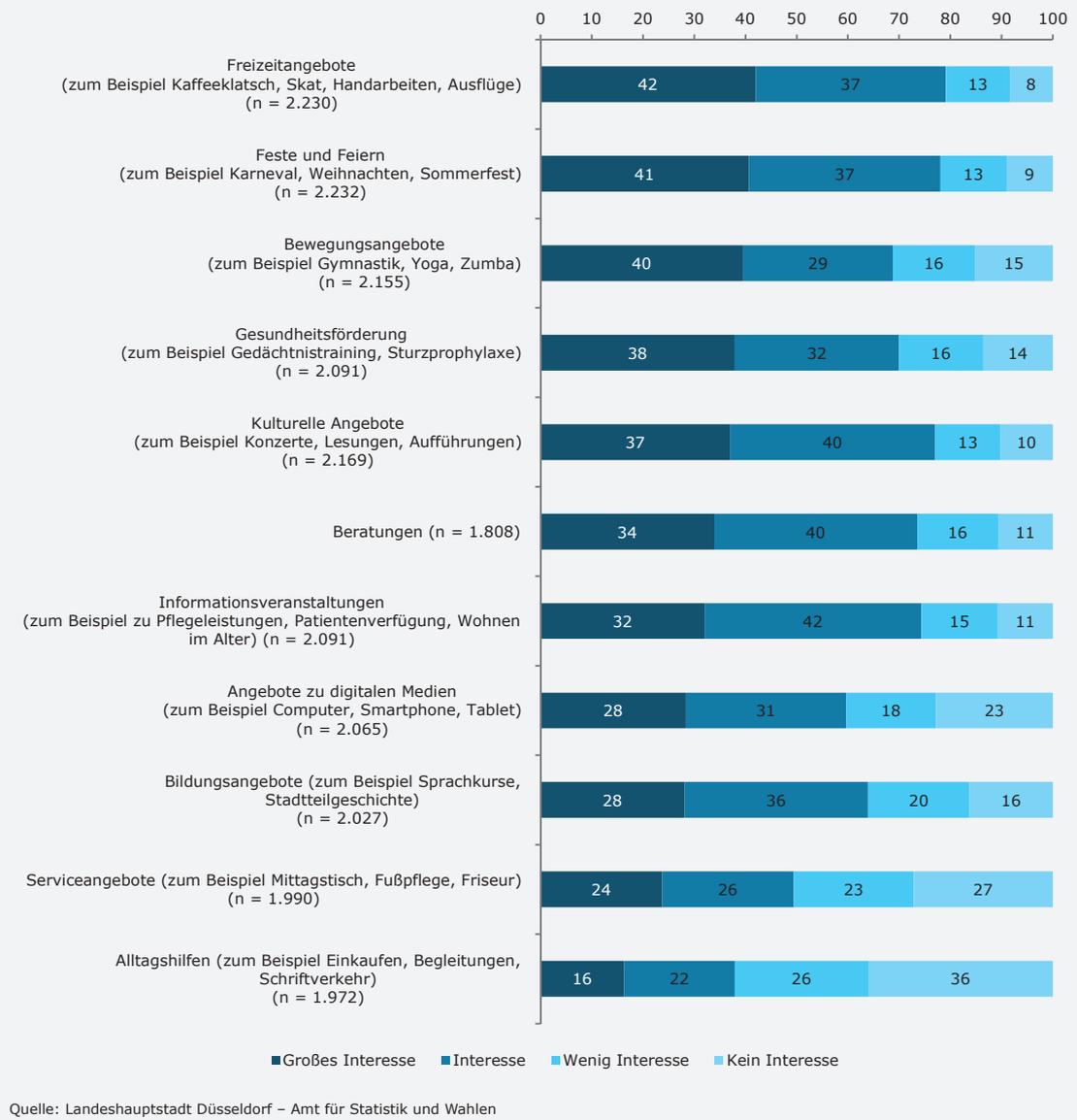
n = 2.196

### 3.3 Leistungen und Angebote des „zentrum plus“

#### Interesse an Angeboten und Leistungen

Das Interesse der Befragten an bestimmten Angeboten im „zentrum plus“ wurde, im Gegensatz zur Befragung im Jahr 2012, auf Basis einer verbalisierten Skala von „Großes Interesse“ bis „Kein Interesse“ anstatt auf einer dem Schulnotensystem entsprechenden Skala ermittelt. Darüber hinaus wurden andere Antwortoptionen vorgegeben. In diesem Zusammenhang zeigen die befragten Personen insbesondere an den sozialen und kulturellen Angeboten des „zentrum plus“ Interesse beziehungsweise großes Interesse. So interessieren sich jeweils knapp 80 Prozent für die Freizeitangebote sowie für die Feste und Feiern und die kulturellen Angebote der Einrichtung. Weiterhin äußern jeweils knapp 70 Prozent Interesse beziehungsweise großes Interesse an den gesundheitsfördernden Angeboten und den Bewegungsangeboten des „zentrum plus“. Eher geringes Interesse zeigen die Besucherinnen und Besucher vor allem an den Alltagshilfen – über 60 Prozent haben wenig oder kein Interesse.

**Abbildung 10: Interesse an bestimmten Angeboten des „zentrum plus“  
(in Prozent der Befragten)**



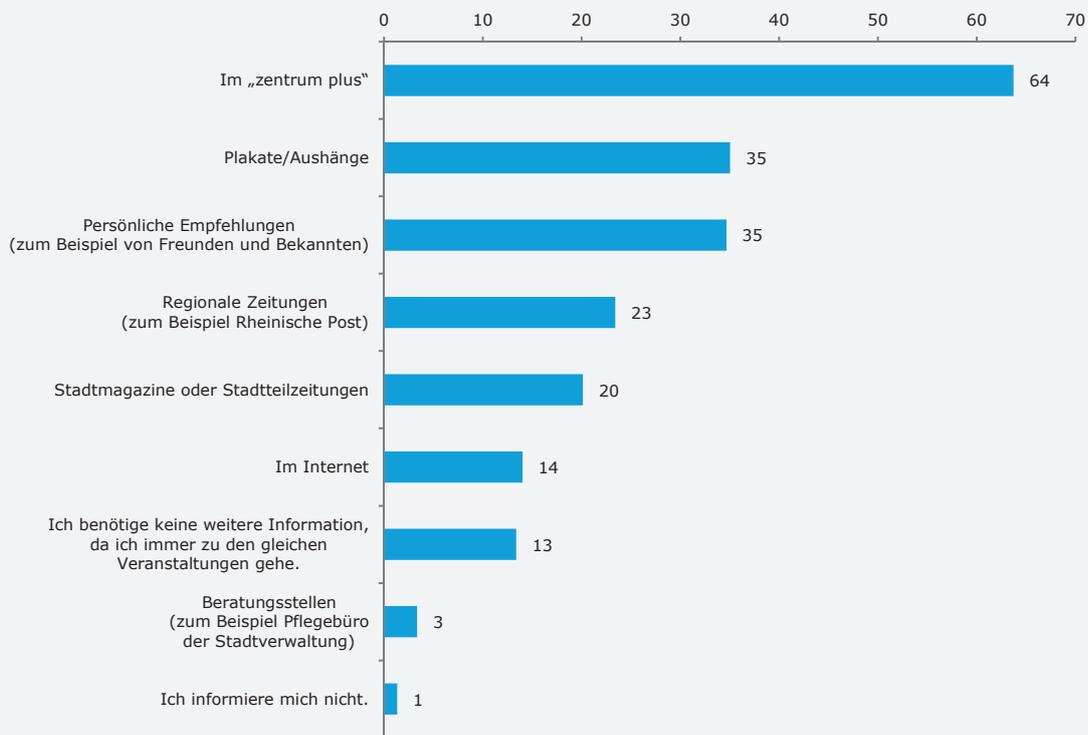
Wie auch bei den Erwartungen an das „zentrum plus“ (siehe Kapitel 3.2) ist der Anteil derer, die Interesse beziehungsweise großes Interesse an den Serviceangeboten zeigen, unter den 86-Jährigen und Älteren mit 64 Prozent deutlich höher als in den anderen Altersgruppen. An den Bildungsangeboten sowie den Angeboten zu digitalen Medien zeigt diese Altersgruppe hingegen das geringste Interesse.

Im Geschlechtervergleich zeigt unter den weiblichen Befragten mit 72 Prozent ein deutlich höherer Anteil Interesse beziehungsweise großes Interesse an den Bewegungsangeboten als unter den männlichen Befragungsteilnehmern (57 %). Ähnlich verhält es sich bei den Angeboten zur Gesundheitsförderung. An den Angeboten zu digitalen Medien hingegen, hat unter den Männern ein höherer Anteil (66 %) Interesse beziehungsweise großes Interesse als unter den Frauen (58 %).

## Art der Informationsbeschaffung

Im Vergleich zu den vergangenen Befragungen wurde in der aktuellen Befragung im Jahr 2018 ergänzend auch nach der Art der Informationsbeschaffung der Befragten zur Arbeit und zum aktuellen Programm des „zentrum plus“ gefragt. In diesem Zusammenhang gibt der Großteil (64 %) der Besucherinnen und Besucher an, sich vor Ort, im „zentrum plus“ selbst, über die Arbeit und das aktuelle Programm zu informieren. Jeweils über ein Drittel der Befragten nutzt Plakate beziehungsweise Aushänge sowie persönliche Kontakte als Art der Informationsbeschaffung. Zudem werden Regionalzeitungen (23 %) oder Stadt(-teil)zeitungen (20 %) häufiger zur Information herangezogen als das Internet (14 %).

**Abbildung 11: Art der Informationsbeschaffung zur Arbeit des „zentrum plus“ und zum aktuellen Programm (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)**



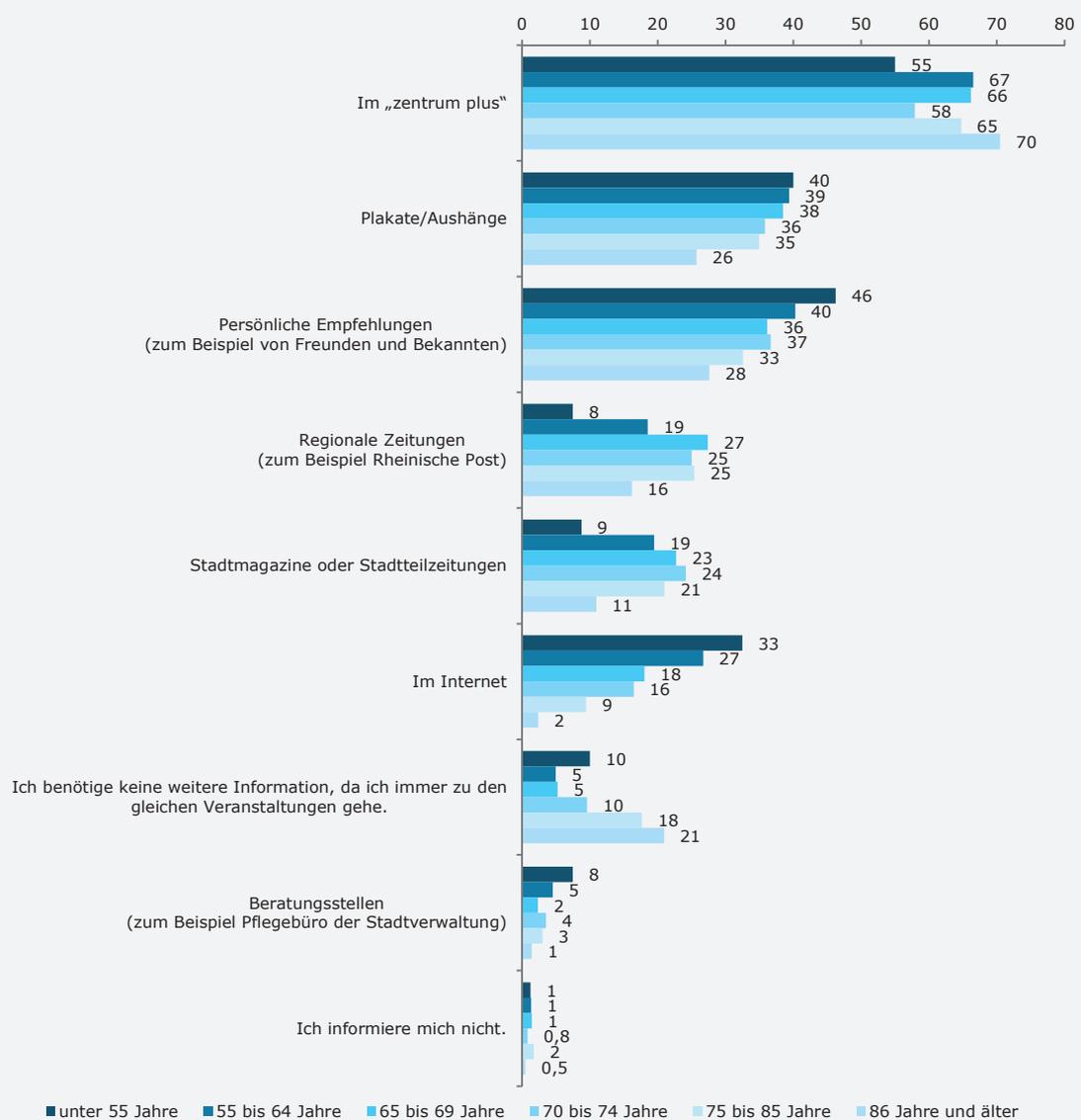
Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.383

Bei Betrachtung der Art der Informationsbeschaffung nach Alter fällt auf, dass der Anteil derer, die hierzu das Internet nutzen, mit zunehmendem Alter sinkt. Hin-gegen sind die Anteile derer, die Zeitungen oder Magazine zur Information heranziehen, unter den unter 55-Jährigen am geringsten.

Der Anteil der Befragten, die persönliche Empfehlungen als Informationsmittel angeben, sinkt mit zunehmendem Alter. Vor dem Hintergrund der eher kürzeren Besuchsdauer der jüngeren Befragten (siehe Kapitel 3.1), werden sie durch persönliche Empfehlungen (womöglich erstmals) auf die Arbeit des „zentrum plus“ im Allgemeinen aufmerksam. Die älteren Befragten mit längerer Besuchsdauer hingegen, sind eher bereits mit der Arbeit des „zentrum plus“ vertraut und beschaffen sich daher vermutlich vor allem durch andere Mittel aktuelle Programminformationen.

**Abbildung 12: Art der Informationsbeschaffung zur Arbeit des „zentrum plus“ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)**



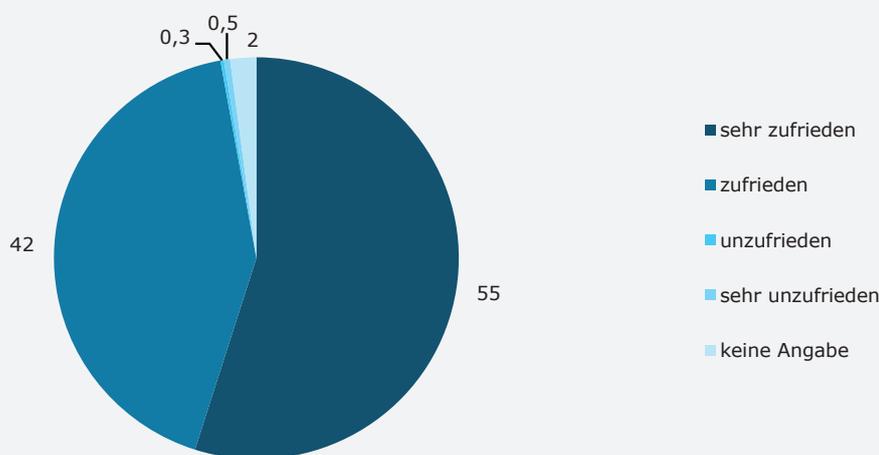
Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.267

## Zufriedenheit mit den Angeboten

Auch bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Angeboten des „zentrum plus“ hatten die befragten Personen im Vergleich zur Befragung im Jahr 2012 die Möglichkeit, diese mittels einer verbalisierten Skala von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“ anstatt mit einer dem Schulnotensystem entsprechenden Skala, auszudrücken. Der Großteil (97 %) der Besucherinnen und Besucher ist dabei zufrieden beziehungsweise sehr zufrieden mit den Angeboten des „zentrum plus“. Nur knapp ein Prozent der Befragten gibt an, unzufrieden oder sogar sehr unzufrieden zu sein.

**Abbildung 13: Zufriedenheit mit den Angeboten des „zentrum plus“ (in Prozent der Befragten)**

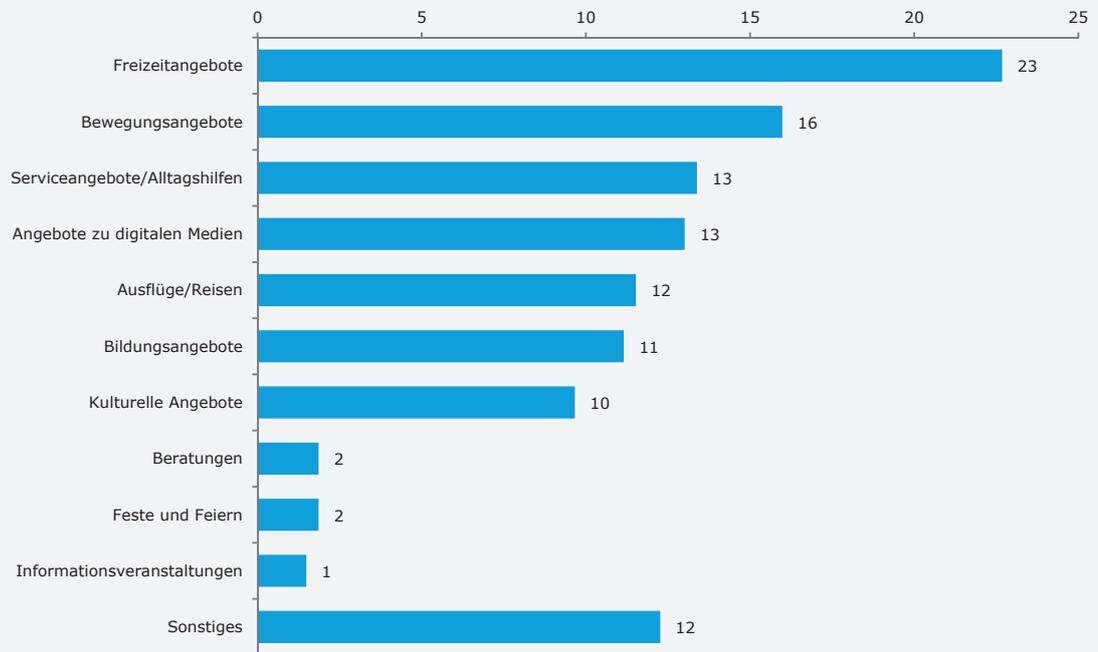


Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.464

14 Prozent der Besucherinnen und Besucher bejahen die Frage, ob ihnen Angebote im „zentrum plus“ fehlen. Insbesondere bestimmte Freizeitangebote, wie Bastel- und Handarbeitskurse oder Spielaktivitäten, und auch Bewegungsangebote (vor allem Tanzveranstaltungen) werden hierbei als fehlend angeführt.

**Abbildung 14: Fehlende Angebote im „zentrum plus“ (in Prozent der Befragten)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

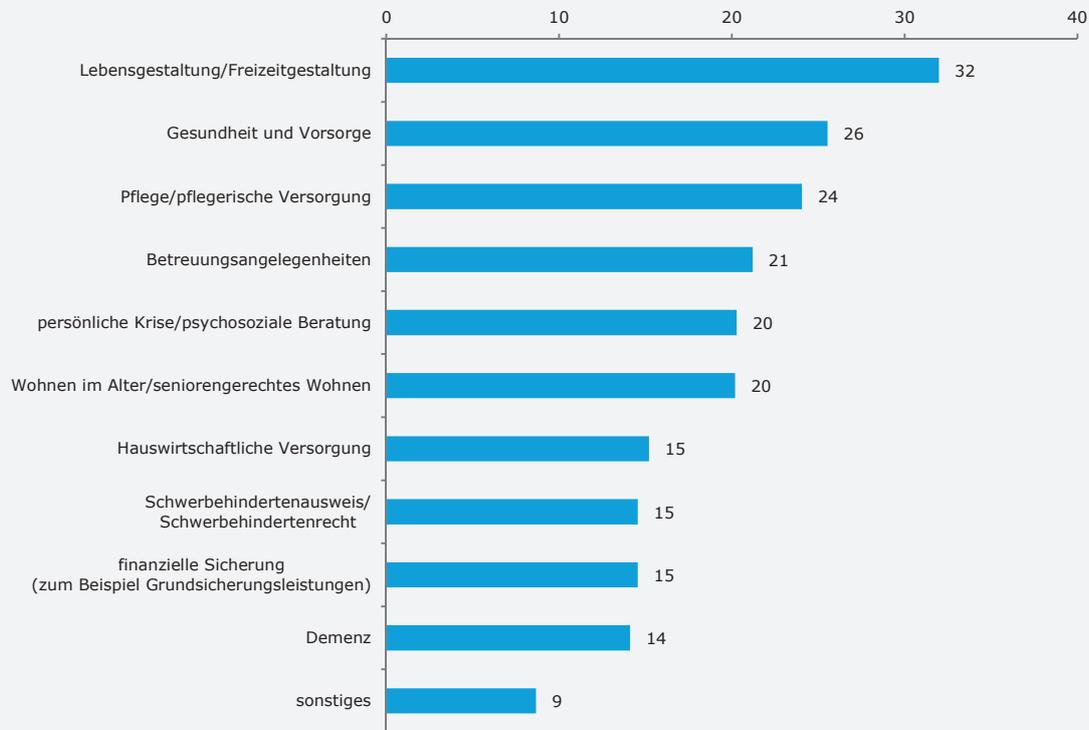
n = 269

In Bezug auf das spezifische Angebot der persönlichen Beratung und die Frage, ob die Befragten dieses schon einmal in Anspruch genommen haben, antworteten 48 Prozent der Besucherinnen und Besucher mit „ja“. Mehr als die Hälfte der befragten Personen hat demnach noch nie das Angebot einer persönlichen Beratung genutzt.<sup>8</sup>

Bezogen auf die Befragten, die bereits im „zentrum plus“ persönlich beraten wurden, behandelte die Mehrheit der Beratungen die Lebens- beziehungsweise Freizeitgestaltung (32 %). Jeweils etwa ein Viertel der antwortenden Personen gibt an, sich zu gesundheitlichen (26 %) beziehungsweise pflegerischen Themen (24 %) beraten lassen zu haben. Im Bereich der sonstigen Beratungsthemen ließen sich die Besucherinnen und Besucher insbesondere in Bezug auf Computer- oder Handynutzung beraten.

<sup>8</sup> Es ist möglich, dass das Angebot einer persönlichen Beratung von den Befragten häufiger in Anspruch genommen wurde als die Befragungsergebnisse vermuten lassen. Die Unterscheidung zwischen einem persönlichen Gespräch beziehungsweise einer Unterhaltung mit einer Fachkraft und einer Beratungsleistung ist für Besucherinnen und Besucher des „zentrum plus“ nicht unbedingt eindeutig. Demnach kann es sein, dass von den Befragten eine persönliche Beratung nicht als eine solche wahrgenommen wurde und folglich die Frage fälschlicherweise mit „nein“ beantwortet wurde.

**Abbildung 15: Thema der genutzten Beratung im „zentrum plus“ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)**



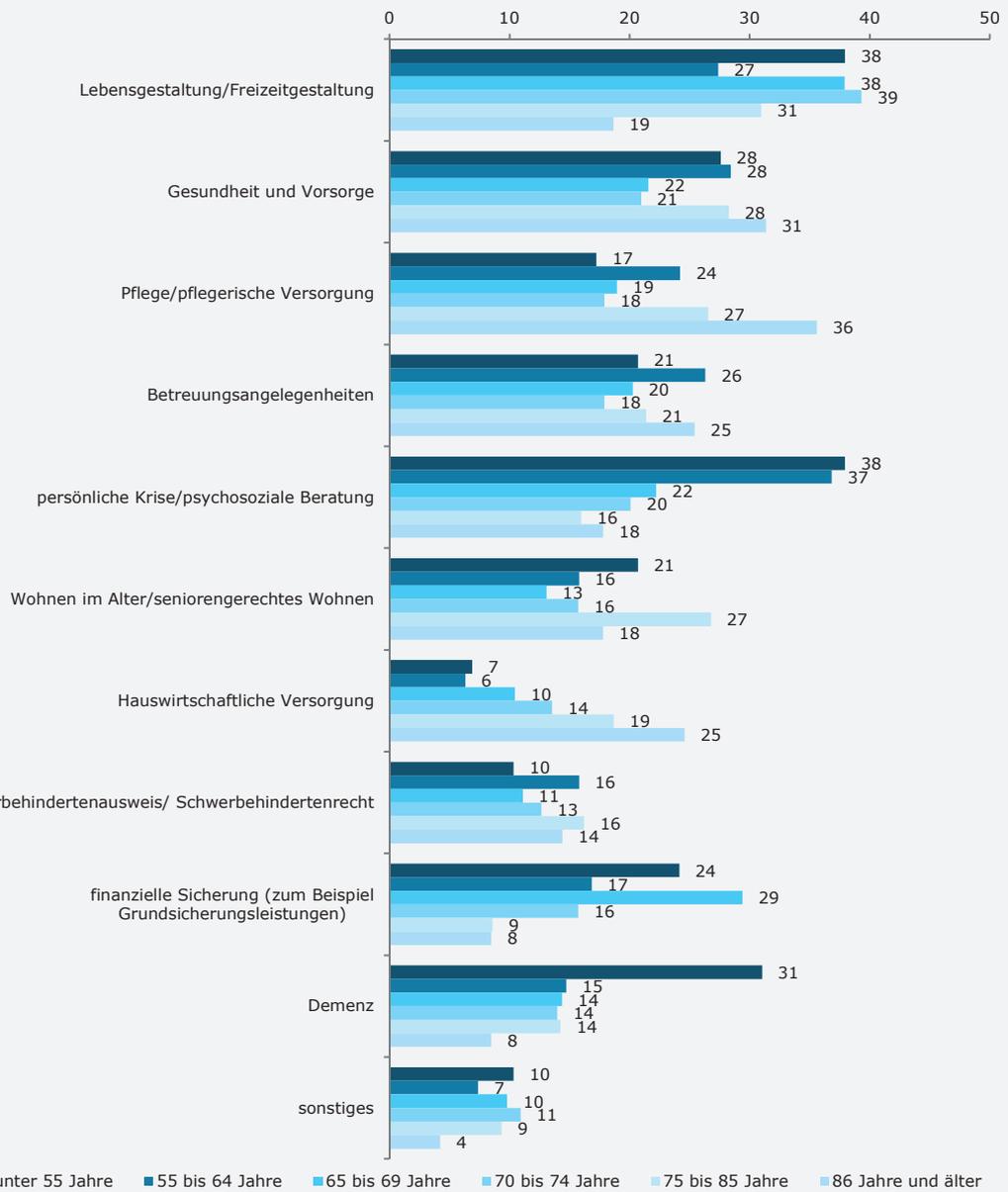
Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 1.085

Bei Betrachtung der Beratungsthemen nach dem Alter der Befragten zeigen sich deutliche Unterschiede. So ist beispielsweise der Anteil derer, die eine psychosoziale Beratung in Anspruch genommen haben, unter den jüngeren Altersgruppen (unter 55 Jahre sowie 55 bis 64 Jahre) deutlich höher (38 % beziehungsweise 37 %) als unter den älteren Altersgruppen. Dagegen ist der Anteil derer, die sich zur hauswirtschaftlichen Versorgung beraten ließen, unter den älteren Altersgruppen am höchsten. Auch sind es vor allem die jüngeren Befragten unter 55 Jahren, die eine Beratung zum Thema Demenz wahrgenommen haben (31 %); von den übrigen Altersgruppen ließen sich anteilig deutlich weniger Befragte zu diesem Thema beraten (Anteile zwischen 8 % und 15 %).

Im Geschlechtervergleich zeigen sich auch Unterschiede, insbesondere beim Thema der hauswirtschaftlichen Versorgung. So gibt unter den Männern mit 20 Prozent ein deutlich höherer Anteil an, zu diesem Thema beraten worden zu sein, als unter den Frauen (13 %).

**Abbildung 16: Thema der genutzten Beratung im „zentrum plus“ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)**

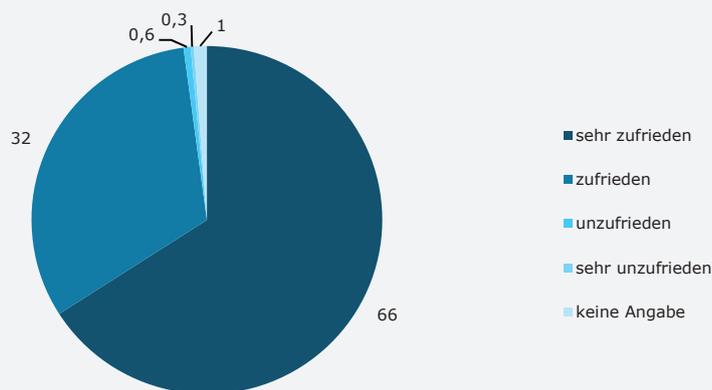


Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 1.031

Die Befragten, die bereits im „zentrum plus“ persönlich beraten wurden, konnten wiederum mittels einer verbalisierten Skala ihre Zufriedenheit mit der Beratungsleistung ausdrücken. Knapp zwei Drittel der befragten Personen geben dabei an, sehr zufrieden gewesen zu sein; weitere 32 Prozent sind zufrieden. Knapp ein Prozent äußert, unzufrieden beziehungsweise sogar sehr unzufrieden gewesen zu sein.

**Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Beratungsleistung des „zentrum plus“ (in Prozent der Befragten)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 1.077

### 3.4 Veränderungen für die Besucherinnen und Besucher durch das „zentrum plus“

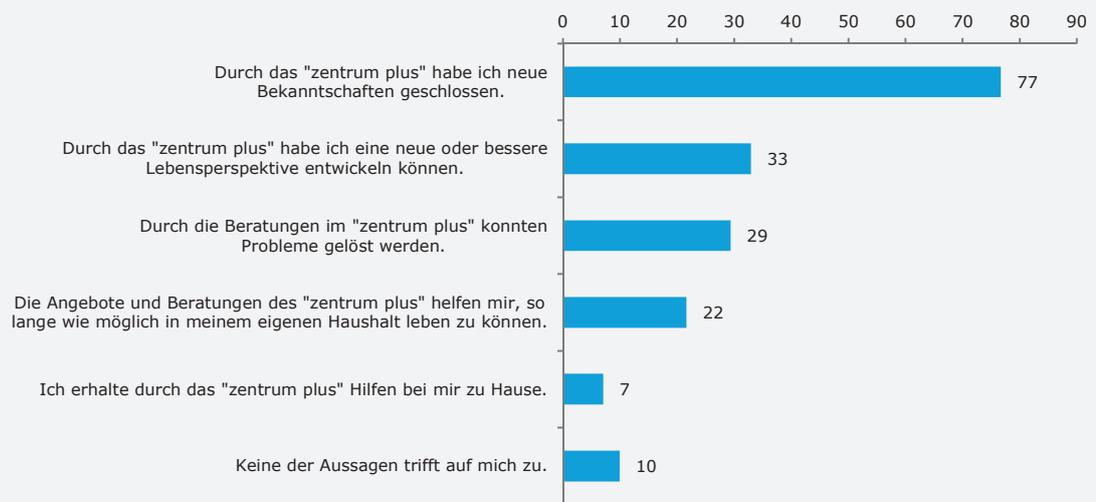
Die „zentren plus“ sollen dabei helfen, die Rahmenbedingungen für die Lebenssituation älterer Menschen ab 55 Jahren in der Stadt Düsseldorf zu verbessern. Insbesondere Eigeninitiative und eine selbstbestimmte Lebensführung sollen gestärkt werden. Um festzustellen, inwieweit dies bereits erreicht werden konnte, wurden die Besucherinnen und Besucher auch in der aktuellen Befragung nach ihrer Zustimmung zu bestimmten Aussagen gefragt, die Aufschluss über mögliche Veränderungen im Leben der Befragten durch die Angebote des „zentrum plus“ geben.

Die Auswertung der Frage zeigt, dass, wie im Jahr 2012<sup>9</sup>, der Großteil (77 %) der befragten Personen angibt, neue Kontakte geknüpft zu haben. Knapp ein Drittel (33 %) der Besucherinnen und Besucher äußert, eine neue oder bessere Lebensperspektive entwickelt haben zu können.

<sup>9</sup> Ein Vergleich der Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2018 mit jenen aus dem Jahr 2012 ist nur eingeschränkt möglich. Die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, die Aufschluss über mögliche Veränderungen im Leben der Befragten durch die Angebote des „zentrum plus“ geben sollen, wurden leicht umformuliert. Überdies wurde eine zusätzliche Aussage aufgenommen, um ein noch differenzierteres Bild über die Veränderungen für die Besucherinnen und Besucher durch das „zentrum plus“ zu erlangen.

Bei 29 Prozent der Befragten, konnten im Rahmen der Beratungen im „zentrum plus“ Probleme gelöst werden. Weiterhin geben 22 Prozent der befragten Personen an, durch die Angebote und Beratungen im „zentrum plus“ ihre Eigenständigkeit aufrechterhalten zu können. Hilfeleistungen durch das „zentrum plus“ zu Hause erhalten 7 Prozent der Befragten.

**Abbildung 18: Veränderungen durch das „zentrum plus“ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)**

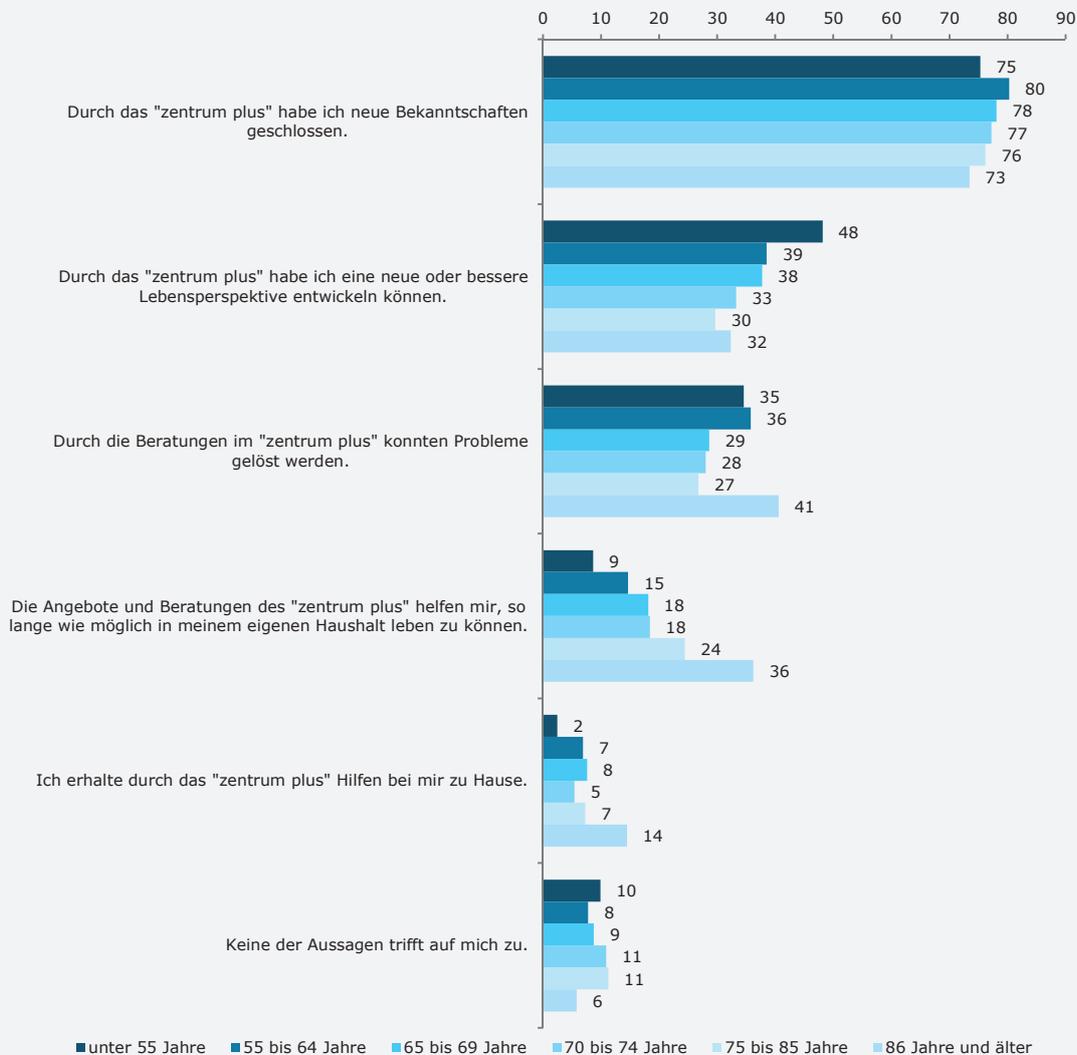


Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.394

Im Altersvergleich lässt sich erkennen, dass insbesondere ein Großteil der 86-Jährigen und älteren Befragten (36 %) angibt, durch die Leistungen des „zentrum plus“ in ihrer Eigenständigkeit beziehungsweise ihrem Leben im eigenen Haushalt unterstützt zu werden. Zudem zeigen sich Unterschiede bei der Aussage zur Entwicklung einer neuen oder besseren Lebensperspektive – der Anteil der zustimmenden Personen sinkt mit zunehmendem Alter, wobei mit 48 Prozent knapp die Hälfte der jüngsten Altersgruppe (unter 55 Jahre) dieser Aussage zustimmt.

**Abbildung 19: Veränderungen durch das „zentrum plus“ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 2.259

### 3.5 Ehrenamtliches Engagement im „zentrum plus“

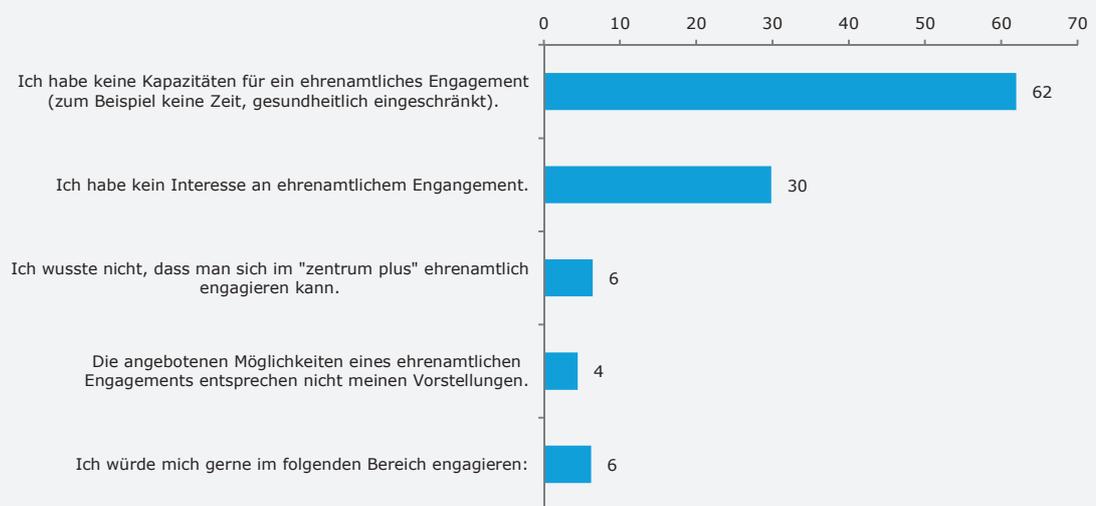
Mithilfe der Befragung sollte auch das Interesse an einem ehrenamtlichen Engagement im „zentrum plus“ ermittelt werden. Im Zuge dessen wurde nach der Zufriedenheit mit den eigenen Aufgaben im Rahmen der Tätigkeit der Ehrenamtlichen beziehungsweise nach den Gründen, warum die Befragten kein Ehrenamt im „zentrum plus“ ausüben, gefragt.

Gut ein Viertel (26 %) der befragten Besucherinnen und Besucher übt ein Ehrenamt im „zentrum plus“ aus. Mit einem Anteil von 72 Prozent sind dabei knapp drei Viertel der ehrenamtlich Tätigen weiblich<sup>10</sup>. Die Mehrheit der Ehrenamtlichen (37 %) ist in einem Alter von 75 bis 85 Jahren; 22 Prozent sind 70 bis 74 Jahre alt, 20 Prozent sind in einem Alter von 65 bis 69 Jahren.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit der ehrenamtlich tätigen Besucherinnen und Besucher geben 96 Prozent an, zufrieden mit ihren ehrenamtlichen Aufgaben zu sein. Einige der Befragten, die angeben, unzufrieden mit ihren Tätigkeiten zu sein, reagieren im Rahmen der Möglichkeit, Gründe für ihre Unzufriedenheit zu nennen, nicht erwartungsgemäß auf diese Option – das heißt, die jeweiligen Personen scheinen die Frage nicht verstanden zu haben. Einzelne befragte Personen führen mangelnde Organisation oder den Umstand zu weniger weiterer ehrenamtlich Tätiger als Gründe der Unzufriedenheit an.

Für diejenigen Besucherinnen und Besucher, die kein Ehrenamt im „zentrum plus“ bekleiden, sollte ermittelt werden, warum dies der Fall ist. Hierzu wurde nach ihrer Zustimmung zu bestimmten Aussagen gefragt, die Aufschluss über die möglichen Gründe der Befragten geben. 62 Prozent derer, die kein Ehrenamt ausüben, geben dabei an, keine Kapazitäten für ein ehrenamtliches Engagement zu besitzen. Knapp ein Drittel zeigt kein Interesse an einem Ehrenamt. Einige der Befragten (6 %) wussten nicht, dass das „zentrum plus“ die Möglichkeit eines ehrenamtlichen Engagements bietet. Auch stimmen 6 Prozent der Aussage zu, sich in einem bestimmten Bereich engagieren zu wollen. Hierbei werden zum Beispiel die Betreuung beziehungsweise Begleitung anderer Menschen oder kulturelle Angebote angeführt. Außerdem gaben 27 befragte Besucherinnen und Besucher an, ein Ehrenamt außerhalb des „zentrum plus“ auszuüben.

**Abbildung 20: Zustimmung zu bestimmten Aussagen zum ehrenamtlichen Engagement (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten, die kein Ehrenamt ausüben)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 1.304

<sup>10</sup> Ähnliche Anteilswerte ergaben sich auch im Rahmen des Wirkungscontrollings.

### 3.6 Anmerkungen oder Anregungen für das „zentrum plus“ – Auswertung der offenen Frage

Mittels der Frage „Haben Sie Anmerkungen oder Anregungen für das „zentrum plus“?“ wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, Anmerkungen frei zu formulieren und Aspekte anzusprechen, die in den übrigen Fragen des Fragebogens unberücksichtigt blieben. Mit einem Anteil von 10 Prozent, machten jedoch nur 267 Befragte von dieser Möglichkeit Gebrauch.

Zur Auswertung und Darstellung der Antworten dieser Personen, werden die jeweiligen Äußerungen gruppiert. Die Kategorien, denen die Aussagen zugeordnet werden, lauten: „Angebot“, „Räumlichkeiten/Ausstattung“, „Lob/Dankbarkeit“, „Personal“, „Organisatorisches“, „Atmosphäre“ und „Sonstiges/Allgemeines“. Äußerungen, die dem Bereich „Sonstiges/Allgemeines“ zugewiesen werden, sind dabei zu allgemein gehalten, um sie einer Kategorie zuordnen zu können. Aufgrund ihres unspezifischen Inhaltes, werden diese Anmerkungen im Folgenden nicht näher beleuchtet. Zudem werden Antworten von Personen, die thematisch verschiedene Aspekte ansprechen, mehreren Kategorien zugeordnet. Demnach enthalten die 267 Antworten insgesamt 289 thematisch gegliederte Äußerungen.

Knapp ein Drittel der antwortenden Personen äußert Anmerkungen oder Anregungen zum Angebot des „zentrum plus“. Einerseits wird dabei das Angebot an Kursen und Veranstaltungen gelobt. Zum anderen werden aber zum Beispiel auch Wünsche nach einem Ausbau des Kurs- und Veranstaltungsangebotes mitgeteilt.

Über ein Fünftel (22 %) der Äußerungen bezieht sich auf die Räumlichkeiten beziehungsweise Ausstattung des Zentrums. In diesem Themenbereich werden ausschließlich Mängel und Missstände angeführt. So werden vor allem der allgemeine Zustand sowie die Barrierefreiheit der Toilettenanlagen als negativ bewertet. Auch der Zustand und die Sauberkeit der Räumlichkeiten im Allgemeinen werden bemängelt. Zudem wird der fehlende WLAN-Zugang angeführt.

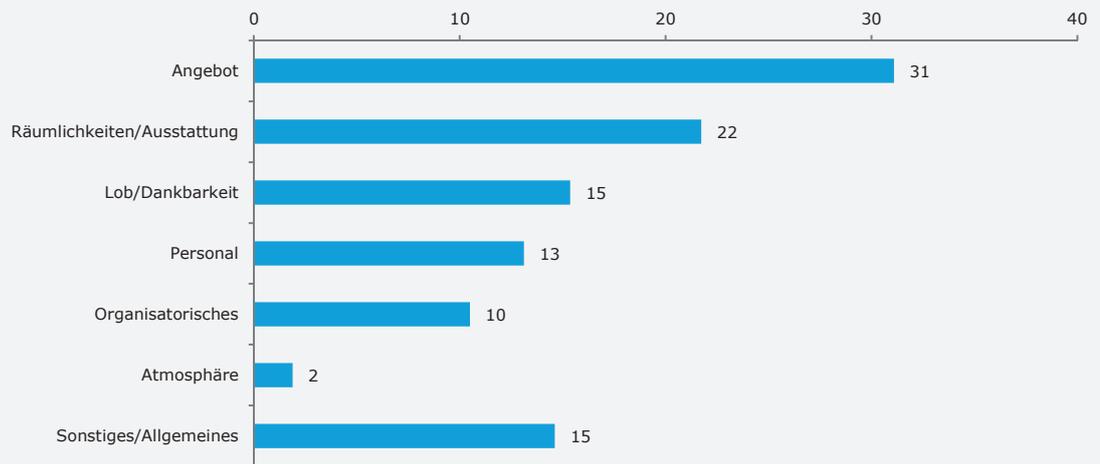
Demgegenüber sprechen wiederum 15 Prozent der antwortenden Befragten Lob und Dankbarkeit aus. In diesem Zusammenhang werden überwiegend allgemeines Lob und allgemeine Zufriedenheit geäußert.

Aussagen zum Personal fallen in 13 Prozent der Antworten. Insbesondere die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird dabei gelobt.

Ein Zehntel der antwortenden Personen äußert sich zu organisatorischen Aspekten. Die Aussagen beziehen sich dabei vor allem auf eine Verbesserung der Bekanntmachung der Angebote und Veranstaltungen (zum Beispiel in Zeitungen, auf Internetplattformen, in Einkaufszentren) und den Wunsch nach einer verbesserten Öffentlichkeitsarbeit im Allgemeinen. Auch wünschen sich einige der Befragten eine Ausweitung der Öffnungszeiten (zum Beispiel auf die Wochenenden).

Mit 2 Prozent trifft ein geringer Anteil der antwortenden Personen Aussagen zur Atmosphäre. In diesem Bereich werden vornehmlich die Offenheit und integrative Atmosphäre gelobt.

**Abbildung 21: Anmerkungen oder Anregungen für das „zentrum plus“ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)**



Quelle: Landeshauptstadt Düsseldorf – Amt für Statistik und Wahlen

n = 267

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Alter (in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)	6
Abbildung 2	Geschlecht (in Prozent der Befragten)	7
Abbildung 3	Staatsangehörigkeit (in Prozent der Befragten)	8
Abbildung 4	Geburtsort (in Prozent der Befragten)	9
Abbildung 5	Besuchskontinuität (in Prozent der Befragten)	10
Abbildung 6	Besuchshäufigkeit (in Prozent der Befragten)	11
Abbildung 7	Besuchshäufigkeit (in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)	12
Abbildung 8	Erwartungen an das „zentrum <i>plus</i> “ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)	14
Abbildung 9	Erwartungen an das „zentrum <i>plus</i> “ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)	15
Abbildung 10	Interesse an bestimmten Angeboten des „zentrum <i>plus</i> “ (in Prozent der Befragten)	17
Abbildung 11	Art der Informationsbeschaffung zur Arbeit des „zentrum <i>plus</i> “ und zum aktuellen Programm (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)	18
Abbildung 12	Art der Informationsbeschaffung zur Arbeit des „zentrum <i>plus</i> “ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)	19
Abbildung 13	Zufriedenheit mit den Angeboten des „zentrum <i>plus</i> “ (in Prozent der Befragten)	20
Abbildung 14	Fehlende Angebote im „zentrum <i>plus</i> “ (in Prozent der Befragten)	21
Abbildung 15	Thema der genutzten Beratung im „zentrum <i>plus</i> “ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)	22
Abbildung 16	Thema der genutzten Beratung im „zentrum <i>plus</i> “ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)	23

Abbildung 17	Zufriedenheit mit der Beratungsleistung des „zentrum <i>plus</i> “ (in Prozent der Befragten)	24
Abbildung 18	Veränderungen durch das „zentrum <i>plus</i> “ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)	25
Abbildung 19	Veränderungen durch das „zentrum <i>plus</i> “ nach Altersgruppen (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten nach Altersgruppen)	26
Abbildung 20	Zustimmung zu bestimmten Aussagen zum ehrenamtlichen Engagement (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten, die kein Ehrenamt ausüben)	27
Abbildung 21	Anmerkungen oder Anregungen für das „zentrum <i>plus</i> “ (Mehrfachnennungen; in Prozent der Befragten)	29

## **Kontakt**

Landeshauptstadt Düsseldorf  
Amt für Statistik und Wahlen  
Brinckmannstraße 5  
40200 Düsseldorf

## **Autorin**

Franziska Pudelko  
Telefon: 0211 89-93304  
E-Mail: [franziska.pudelko@duesseldorf.de](mailto:franziska.pudelko@duesseldorf.de)

## **Gestaltung**

Frank Liebig



Landeshauptstadt Düsseldorf  
Amt für Statistik und Wahlen

**Herausgegeben von der**

Landeshauptstadt Düsseldorf

Der Oberbürgermeister

Amt für Statistik und Wahlen

Brinckmannstraße 5, 40225 Düsseldorf

**Verantwortlich** Manfred Golschinski

VII/19

[www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)