

Ein Arbeitsschwerpunkt von Zoom e.V. ist die Beschäftigung mit Altenhilfestrukturen. Unser zentrales Anliegen ist es dabei, Lösungen für die im Hinblick auf Transparenz und Zugänglichkeit von Angeboten im Bereich der Altenhilfe regelmäßig beschriebenen Mängel zu entwickeln und praktische Ansätze für eine niedrigschwellige Gestaltung von Beratungs- und Informationsangeboten für ältere Menschen auszuarbeiten.

So haben Mitarbeiterinnen von Zoom e.V. maßgeblich an einer durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderten Studie zur „[Erkundung des Bedarfs für ein bundeseinheitlich erreichbares telefonisches Beratungsangebot für ältere Menschen](#)“ mitgewirkt. Im Kern geht es dabei nicht um die Schaffung eines neuen bundesweit operierenden Beratungstelefon, sondern um die Erschließung der bestehenden vielfältigen lokalen Beratungslandschaften durch eine einheitliche und bundesweit bewerbable Telefonnummer. In der empirisch gestützten Bedarfsanalyse wurde deutlich, dass ein solches Angebot dazu beitragen könnte, die Vielfalt bestehender, aber nicht immer optimal zugänglicher Beratungsangebote für die Zielgruppen zu erschließen, zugleich Versorgungslücken zu schließen und einheitliche Qualitätsstandards in der Beratung älterer Menschen und ihrer Angehörigen zu etablieren. Das Beratungsangebot sollte eine Vielzahl altersbezogener Anliegen aufgreifen können; Beratung, Information und Vermittlung sollten weitgehend lokal erfolgen und soweit wie möglich an bereits bestehende Beratungsangebote angebunden sein. Die lokalen Beratungsanbieter sollten unter einer bundesweit einheitlichen Telefonnummer erreichbar sein und organisatorisch miteinander vernetzt werden.

Zur Diskussion und Vorbereitung der modellhaften Entwicklung und Erprobung eines solchen Angebots hat Zoom e.V., ebenfalls mit Unterstützung des BMFSFJ, im Dezember 2003 ein [Expertenkolloquium](#) durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Veranstaltung haben wir ausführlich zusammengestellt und [dokumentiert](#).

(Laufzeit 2002-2003)

Veröffentlichungen

Görgen, T., Kreuzer, A., Nägele, B. & Kotlenga, S. (2002): **Erkundung des Bedarfs für ein bundeseinheitlich erreichbares telefonisches Beratungsangebot für ältere Menschen**. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. ([Download](#))

Görgen, T., Nägele, B. & Kotlenga, S. (2003). **Helplines and crisis lines for older people**. BAGSO Nachrichten 2/2003.

Görgen, T., Nägele, B. & Kotlenga, S. (2003). **Services téléphoniques de consultation et de crise pour personnes âgées**. BAGSO Nachrichten 2/2003.

Kotlenga, S., Nägele, B. & Görgen, T. (2004): **Ein Seniorentelefon für Deutschland - Erfahrungen und Perspektiven für die Praxis**. Dokumentation des Expertenkolloquiums zur Frage eines bundeseinheitlichen telefonischen Zugangs zu Beratung rund ums Alter(n) am 4. und 5. 12.2003 in Göttingen. Göttingen: Zoom e.V., Eigendruck. ([Download](#))

Ansprechpartnerinnen: [Barbara Nägele](#) und [Sandra Kotlenga](#)