

„Erfolgreiche (Quartiers-)Projekte erfordern grundsätzlich die Beteiligung der Bürger*innen“¹,

aber die Einbindung, Beteiligung und Gewinnung der Bürger*innen – sei es als Nachbarschaftshelfer*innen, ehrenamtlich Tätige, freiwillige Helfer*innen oder visierte Zielgruppe – ist oftmals herausfordernd.

Vor diesem Hintergrund wurde das Thema „wie gewinne, aktiviere und beteilige ich die Bürger*innen“ (am Quartiersentwicklungsprojekt) bei der ersten und bei der zweiten Austausch- und Vernetzungstagungen der Quartiersentwickler*innen bearbeitet.

Ziel des Austausches war es, **erfolgreiche Praktiken und Tools, Hinweise und Tipps** zusammenzutragen und diesen praxisgenerierten Wissensspeicher allen Quartiersentwickler*innen der AWO **in Form einer Handlungsempfehlung** zur Verfügung zu stellen².

1. Methoden/ Tools mit Türöffner-Funktion im Quartier

→ Ziel: sich und Projekt bekannt machen, um Einbringen, Beteiligung und Mitwirkung zu ermöglichen.

• „Steckbrief“ erstellen

Was: QE erstellt zum Projektauftritt ein Steckbrief zu ihrer Person, ihren Aufgabe/ und ihrer Funktion mit Photo in einfachen Worten (wer bin ich, was mache ich?)

Verteilung: händisch in alle Briefkästen

Effekt: die QE ist bekannt; Ansprache ist erleichtert.

• **Aktivierende Befragung durchführen**

Wann: zum Projektstart

Wie: bei allen Quartiersbewohner*innen klingeln und sich persönlich vorstellen

Aufwand: ca. 30 min. pro Person/ Haustür

Effekt: Persönliches Kennenlernen (fast) aller Quartiersbewohner*innen, Rekrutierung ehrenamtlicher Mitwirkende*r, die sich sonst eher nicht beteiligt hätten – hier von 3 älteren Herren, die durch den persönlichen und direkten Zugang bis heute (d.h. annähernd 3 Jahre) mitwirken.

• **Öffentlichkeitsarbeit nutzen, um**

den Start neuer Angebote zu bewerben, ehrenamtliche Helfer*innen für Umsetzung von Bedarfen zu gewinnen, das Projekt bekannt zu machen und Erfolge sichtbar (wichtig: Angebotsumsetzungen als Umsetzung von Quartiersbedarfen herausstellen) – s. dazu auch weiter unten.

• „Markenzeichen“ fürs Quartier entwickeln

¹ Förderkriterien des DHW für soziale Maßnahmen zur Quartiersgestaltung (Stand: Mai 2017).

² Genutzt wurde die Word-Café Methode, wobei nach Herausforderungen, erfolgreichen Methoden und Vorgehensweisen, Tipps, Hinweisen als auch nach hilfreichen Rahmenbedingungen gefragt wurde, um Herausforderungen/ Schwierigkeiten zu überwinden bei der Gewinnung, Beteiligung und Aktivierung von Bürger*innen für das Quartiersentwicklungsprojekt.

Was (Beispiel): ein Fahrrad wurde mit dem AWO-Logo und Quartiersnamen bestückt; damit werden regelmäßig Wochenmarkt und Veranstaltungen besucht

Effekt: das Markenzeichen des Quartiersprojekts wurde/ ist bekannt, die QE wird erkannt und ohne Scheu angesprochen.

- **Quartiersstand zu allen Stadtteilsten mit allen Quartiersbeteiligten und Vorstellung sämtlicher Quartiersangebote**

Effekt: Projekt ist bekannt und wird jetzt zu allen Quartiersfesten eingeladen.

- **Marktstände und viele Begegnungen vor Ort durchführen**

Ziel/ Effekt: Bewohnerschaft lernt Projekt und Quartiersentwickler*in (QE), QE lernt Bewohnerschaft kennen.

- **Eyecatcher entwickeln**

Beispiel: „Wunschbrunnen“ mit Entchen (selbst gebastelt)

Einsatz: bei Veranstaltungen und Stadtteilsten

Wie: Rumgehen und Bürger*innen zur Abgabe eines Wunsches/ Quartiersbedarfs anregen, die auf kleinen Zetteln im Brunnen hinterlegt werden können.

Effekt: die spielerische und niedrigschwellige Herangehensweise und die verdeckte Hinterlegungsmöglichkeit von Bedarfen/ Wünschen wirken sich aktivierend aus; der Aufforderung wird gerne nachgekommen (auch von Kindern); Gespräche über das Quartier schließen sich vielfach an.

- **Regelmäßigen Bürger*innen-Dialoge im Quartier ausrichten/ anbieten**

Wie: in Vortrags- oder Austauschform mit Kaffee und Kuchen

Wo: bspw. in Begegnungsstätte

Wie oft: ca. monatlich

Themengenerierung: sowohl über Bedarfsrückmeldungen als auch nach Vorschlag der Quartiersentwicklerin (QE)

Bewerben: über örtliche Presse, Aushänge, Netzwerkpartner*innen, Multiplikator*innen (bspw. Vereinsvorstände, Kooperationspartner*innen/ lokale Akteure, Gemeinde etc.)

Effekt/ Erfolg: bspw. nach Diskussion und Bedarfsrückmeldung an die Kommune gibt es jetzt eine Behindertenbeauftragte für das Quartier.

- **„mobile“ niedrigschwellig Beteiligungsmöglichkeiten und Treffen anbieten**

Wo: draußen

Was: bspw. Kaffeetrinkern, Bewegungsspiele, Spaziergehen.

2. Herausforderungen/ Schwierigkeiten

• Ehrenamtsgewinnung

Situationsbeschreibung: Ehrenamt (EA) ist in den letzten Jahren kontinuierlich zurückgegangen; traditionelle Ehrenamtsinstitutionen (bspw. AWO, Kirche) haben weniger Kapazitäten

Konstatierung: **Soziales Engagement** ist nicht weg, aber **hat seine Form transformiert**³:

- Potenzial für längerfristiges zuverlässiges Engagement ist gering
- Ehrenamt/ Engagement ist spontan
- keine/ wenig Bereitschaft für längerfristige Verpflichtung
- beachte: EA hat Vorgeschichte – früh mit Einbindung beginnen

→ Entsprechend **Gesuche gestalten:**

Klare Anfrage inkl. Aufgabenbeschreibung formulieren – Mitwirkung erfolgt nur, wenn Tag, Zeit, Ort, Häufigkeit für ehrenamts- und/ oder mitwirkungsinteressierte Person passen (Angaben zu: **wer, wofür, wann, wo, wie oft**).

→ **Suche nach EA, Freiwilligen, Mitwirkenden:**

a) **Aufrufe/ Anfragen, über:**

- Presse: konkrete Ideen benennen (bspw. Fotowerkstatt), Gesuch entsprechend Vorschlag formulieren (s. o.)
- Onlineportale: über Ehrenamtsbörsen, Nachbarschaftsportale (bspw. nebenan.de, Gute-Tat.de)
- Institutionen vor Ort: (Seniorenbeirat, Jugendrat, Vereine des Quartiers)
- Multiplikator* innen, Kooperationspartner*innen
- AWO Jugendwerk

³ Das Ehrenamtpotenzial ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen: zwischen 2004 – 2014 stieg die Ehrenamtsquote um 8%. 43,3% (0 30,9 Millionen Menschen) der Wohnbevölkerung ab 14 Jahren engagiert sich in Deutschland freiwillig (Deutsches Zentrum für Altersfrage (2016): Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey, online unter (Zugriff: 30.1.2018): <https://www.bmfsfj.de/blob/93916/527470e383da76416d6fd1c17f720a7c/freiwilligensurvey-2014-langfassung-data.pdf>; vgl. auch:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2016): Freiwilliges Engagement in Deutschland. Zentrale Ergebnisse des Deutschen Freiwilligensurveys 2014 (Kurzfassung), online unter (Zugriff: 30.1.2018): <https://www.bmfsfj.de/blob/93914/e8140b960f8030f3ca77e8bbb4cee97e/freiwilligensurvey-2014-kurzfassung-data.pdf>

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2016): Zweiter Engagementbericht 2016. Demografischer Wandel und bürgerschaftliches Engagement: Der Beitrag des Engagements zur lokalen Entwicklung. Zentrale Ergebnisse, online unter (Zugriff: 30.1.2018): <https://www.bmfsfj.de/blob/115588/53875422c913358b78f183996cb43eaf/zweiter-engagementbericht-2016---engagementmonitor-2016-data.pdf>

- Einbindung / Gründung von ZWAR-Gruppen (Zwischen Arbeit und Ruhestand) - NRW
- Flyer mit aktuellen Angeboten und Mitwirkungsmöglichkeiten erstellen, mitführen und vielfältig verteilen
- Vorteile durch Zusammenarbeit mit Kommune/ Stadt nutzen:
Beispiel: Kommune/ Stadt ist für die Bedarfsermittlung (hier in Form von Befragungen) zuständig und meldet ggf. vorhandene Ehrenämter dem Quartiersprojekt

b) **persönliche Ansprache**⁴

- der Quartiersbewohner*innen
- Angehörige von Bewohner*innen stationärer Einrichtungen, Besucher*innen der Quartiersberatung
- Quartiersbewohner*innen i.R. einer aktivierenden Befragung/ eines „Markts der Möglichkeiten“.

c) **Bewerbung EA Tätigkeiten**

→ bspw. Aktion starten „Ehrenamt ein „Gesicht“ geben“: „echte“ Beispiele ehrenamtlich/ freiwillig Tätiger präsentieren und dadurch Nachahmung anregen

- **Spezifische Zielgruppen sind schwer erreichbar**

(Bspw. arme Menschen, Menschen mit Depressionen) und werden vom Q-Projekt oftmals nicht erreicht – ggf. wollen diese jedoch auch nicht erreicht werden.

- **Quartiersarbeit wird von den Mitarbeiter*innen des Seniorenzentrums (SZ) nicht wertgeschätzt**

MA und Leitung der SZ muss „mit an Bord genommen werden“ und von Quartiersarbeit überzeugt sein – s. dazu Handreichung Schwierigkeiten/ Herausforderungen i.R. der Quartiersarbeit.

- **Lücke/ Projektbruch**

zwischen Bedarfsermittlung (Konzepterstellung) und Projektstart (Antragsbewilligung DHW)

→ DHW arbeitet aktuell an einer Lösung (Anpassung der Förderkriterien – K. Pfundt)

⁴ Rund 50% aller Personen die sich engagieren kamen durch Ansprache von anderen Menschen (leitende Person einer Gruppe/ Organisation, Familienangehörige, Freund*innen) zur Aufnahme ihres Engagement, (Freiwilliges Engagement in Deutschland. Zentrale Ergebnisse des Deutschen Freiwilligensurveys 2014, Hrsg. BMFJS, 2016: 12)

3. Umgang mit und Einsatz von Ehrenamt / Helfer*innen

- **Möglichkeit zur temporären/ Mithilfe/ Mitwirkung bieten** (bspw. bei Festen aufbauen)
- **EA/ Mitarbeit ausprobieren lassen**, „lange Leine“ lassen
- **Wertschätzung und Anerkennung ist sehr wichtig/ unerlässlich** – teilweise auch sehr anstrengend.

Anerkennungsformen: bspw. gemeinsame Feste feiern, Blumen und/ oder kleine Aufmerksamkeiten mitbringen, zu Veranstaltungen/ Seminaren einladen
Wichtig: darauf achten, dass Anerkennung nicht ungleich zuteilwird.

- **EA erfordert Begleitung**

Wie: viel Zeit nehmen für Fragen und Beziehungsaufbau.

- **EA muss auch Spaß machen**

Wie: in einer Gruppe agieren; vielfach möchten EA durch ihre Mitwirkung Gemeinschaftserlebnisse haben/ ausweiten; durch eine EA-Gruppe wird der Gemeinschaftseffekt verstärkt (gemeinsamer Austausch über das EA, zusammen feiern etc.).

- **Einsatz des EA**

Wie: für Quartiersbedarfe, entsprechend Fähigkeiten/ Ressourcen

Beispiele: technische Fähigkeiten – Repaircafé; Hobbyphotograph – Anleiter für Photogruppe.

- **Befähigung/ Unterstützung des EA**

- Interessengemeinschaften anregen, damit sich selbstorganisierte Angebote entwickeln
- Unterstützung zur Durchführung selbstorganisierter Angebote bieten

- **Tipps zur Gewinnung von freiwilligen Helfer*innen:**

- Männer lassen sich gut über Technikanfragen gewinnen (bspw. i.R. von Festen, Nachbarschaftshilfen)
- Deutlich machen, was man selbst nicht (gut) kann → löst produktive Dynamik aus (bspw. Dekorieren bei Festen)

4. Hilfreiche Möglichkeiten zur Verwaltung des EA

- Gegebene „Ressourcen“/ Mitwirkungsangebote festhalten (bspw. per Zettelkasten), bspw. für: Vorlesen, Vorträge halten, Chor/ Singen, Aufbauhilfen bei Festen etc

- kostenfreie Ehrenamtsmanager zur Verwaltung der Ehrenamtlichen (Datenbankanwendung der Stiftung Gute-Tat) nutzen, online unter: <https://ehrenamtsmanager-wp.gute-tat.de/>

5. Hinweise zur Angebotsgestaltung

- **Feste Themen für Treffen vorgeben**

Beispiel: „Kaffee und Kuchen“ hat inzwischen die Konnotation „Treffen für Einsame“ → schreckt und hält Bürger*innen von einer Teilnahme ggf. ab.

- **Ort**

Seniorenzentrum kann ggf. diskreditierende Wirkung entfalten und von Teilnahme abhalten; Informationsveranstaltungen und Bürger*inne-Treffen eher in anderen Räumlichkeiten abhalten

- **Arbeitskreise**

reihum an verschiedenen Orten/ Treffpunkten stattfinden lassen; bspw. reihum in den Räumen der Kooperationspartner, um zu verdeutlichen, dass unterschiedliche Akteure am Projekt beteiligt sind (Diversität).

- **Öffentlichkeitsarbeit nutzen**

um, den Start neuer Angebote zu bewerben, ehrenamtliche Helfer*innen für Umsetzung von Bedarfen zu gewinnen, das Projekt bekannt und Erfolg sichtbar zu machen (wichtig: Angebotsumsetzungen als Umsetzung von Quartiersbedarfen herausstellen).

- **(niedrigschwellige) Angebotsgestaltung**

Inhalt: entsprechend der Bedarfe, Interessen und „Wünsche“ vor Ort

Wie: Thema konkret formulieren – Teilnehmer*innen-Anzahl steigt

Effekte: gelungene Angebote (weil gewollt und/ oder gebraucht) ziehen Bewohner*innen aus Nachbarstadtteilen ins Quartier, weitere Kooperationspartner docken an, Vernetzung

der Beteiligten steigt und verselbständigt sich (Quartiersbewohner*innen begannen sich ebenfalls zu vernetzen).

6. Wirksame Beteiligungsmethoden

- **Von Anfang an gemeinsame Vision für Quartier und Projekt entwickeln**

Effekt: feste Gruppe entwickelte sich, die bis heute (nach 2 ½ Jahre) für das EA und die Angebotsentwicklung zuständig ist

- **Gemeinsame Projektplanung und Bedarfsermittlung von Anfang an**

Dadurch wird die Umsetzung nachvollziehbar, die Priorisierung der Umsetzungsschritte erfolgt gemeinschaftlich

Effekt: beständiger Austausch und Gespräche zwischen allen Beteiligten (das Projekt wird zum Projekt des Quartiers).

- **Wichtig: Aufbau von Strukturen**

statt vielfältiger Angebote, damit an diese die Bedarfe aus dem Quartier rückgemeldet und dort das EA direkt andockt werden kann

- **Ehrenamt durch Aufgabenübergabe gebunden**

Planung, Finanzierungsmittel und Verwaltung wurde in die Hand des Projektteams (= EA) geben

Effekt: Gruppen- und Teamentwicklung kam in Gang, ermöglicht kontinuierliche Weiterentwicklung einer AG mit Bürger*innen

- **Regionale Vorteile nutzen**

bspw. im Ruhrgebiet sind Quartiersentwicklung/ Quartiersprojekte den Bürger*innen ein Begriff und von daher bekannt.

- **Geringe Personalstundenanzahl (QE) Nachteil in Vorteil transformiert**

- Angebotsumsetzung wurde dem EA eher zur Umsetzung übergeben
- Durch Vernetzung mit der Uni konnte Praktikant*in zur Unterstützung der Quartiersarbeit gewonnen werden

7. Beispiele für erfolgreiche und beliebte Angebote

- Lesepatenschaften
- Computerrat
- Repair-Cafés
- Frühstücksangebote
- Spaziergangsgruppe
- Senioren-Bingo
- Taschengeldbörsen (mit Schüler*innen)
- „Jung lernt Alt“ (s.a. „Arnsberger Modell“, „Bayreuther Modell“)

Wie: Generationenübergreifendes Lernen (Alt von Jung)

Was: bspw.: Umgang mit Computern, Handy und Alltagsenglisch

„Win-Win“-Effekt: Ältere haben Kontakt und lernen von Jungen, Junge erhalten Ehrenamtszertifikate (bspw. von Landesregierung), die bei Bewerbungen/ Ausbildung/ Praktika hilfreich sind.

Zusammenfassend

..lässt sich feststellen, dass **Beteiligung und Miteinander entstehen, wenn das Quartier von Anfang an**, auf der Grundlage der vorhandenen Bedarfe, Strukturen, Herausforderungen und Potenziale, **gemeinsam mit den Bewohner*innen und lokalen Akteuren geplant, entwickelt und gestaltet wird** → dadurch wird es möglich, dass die Ideen, Ressourcen und Fähigkeiten aller von Anfang an einfließen **und das Quartiersvorhaben zu einem gemeinsamen Projekt wird**. Das heißt:

→ Quartiersentwicklung von Anfang an mit den Quartiersbewohnern angehen.

Weitere wichtige Aspekte – zusammengefasst:

- Ehrenamt (EA): gibt, benötigt und sollte erhalten (Anerkennung, Wertschätzung)
- Ressourcen nutzen: Presse, Stadt, Internetzugänge, Akteure, Multiplikatoren, Gremien, Ehrenamt, Bürger*innen (Fähigkeiten, Räume, Zugänge, Erreichbarkeit etc.)
- Es gibt vielfältige Methoden/ Wege mit Türöffner-Funktion
- Vorsicht: bestimmte Orte wie SZ haben Stigmatisierungspotenzial – schrecken Teilnehmer*innen ab; bestimmte Veranstaltungsformate wie „Kaffee und Kuchen“-Treffen haben Diskreditierungspotenzial („du bist einsam“) – halten von Teilnahme ab
- Statt Konzentration auf vielfältige Angebotsentwicklung – von Anfang an Strukturen aufbauen, an die Bedarfe weitergeleitet und Ehrenamt ange-dockt werden können
- Weniger Personalstunden können auch positive Effekte haben – frühzeitig werden Aufgaben/ Funktionen in die Hände des EA delegiert/ übergeben.

Zu ähnlichen Ergebnissen kamen übrigens auch die Quartiersentwickler*innen aus Hamburg, wie sie sie in ihrer zu empfehlenden Präsentation, **„Schwer erreichbare Zielgruppen beteiligen und erreichen“** anschaulich darstellen:

http://www.mitarbeit.de/fileadmin/inhalte/02_veranstaltungen/forum_bb_2013_praesentation_gohde-ahrens.pdf