AWO Kreisverband Bielefeld e.V.

EIN QUARTIER FÜR ALLE

AWO – STARK IM QUARTIER

EIN QUARTIER FÜR ALLE

AWO – STARK IM QUARTIER

INHALTSVERZEICHNIS

I. Präambel 3

II. Einleitung 5

III. Was zeichnet gute Quartiersarbeit aus? 6
   a. Handlungsfelder einer integrierten Quartiersentwicklung 10

IV. Quartiersarbeit wirkt 11
   a. Wirkungskette Quartiersarbeit 12
   b. Wirkungskette Bürgerforum 14

V. Perspektiven 16

VI. Methodenkoffer 17
   a. Miteinander – Füreinander 17
   b. Veränderung durch Vielfalt 22
   c. Netzwerk der kleinen Netzwerke 24
   d. Zukunftsorientierte Entwicklung 28
   e. Partizipative Methoden 32

ANHANG

1. AWO im Quartier: Factsheets 39
2. PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) 44
3. Der Organisationskompass 45
4. Entwicklung neuer Dienstleistungen 46

Impressum 47

I. PRÄAMBEL

Das eigene Zuhause, das Lebens- und Wohnumfeld – das Quartier – sind von großer Bedeutung für die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Menschen.

Quartier: räumlicher und persönlicher Bezugsrahmen von Menschen

Das Quartier ist für die Menschen zum einen der vertraute räumliche Nahbereich, der je nach Grad der eigenen Mobilität enger oder weiter gefasst ist.
Quartier ist aber zum anderen auch der persönliche Bezugsrahmen, in dem Menschen ihr tägliches Leben leben und gestalten, das heißt, Quartier umfasst auch die wichtigen sozialen Kontakte.

Quartiersarbeit: miteinander füreinander

Quartiersarbeit ist vor allem nicht nur Arbeit für andere, sondern Arbeit mit anderen. Sie gründet sich auf eine Arbeitsweise, die stark auf die Beteiligung von Menschen ausgerichtet ist und weniger auf eine angebotsorientierte Arbeitsweise.

Quartiersarbeit: Veränderung durch Vielfalt

Grundgedanke ist, dass der / die Einzelne nur kleine Veränderungen im Quartier erzielen kann und es einer Vielfalt von Kooperationen und Allianzen bedarf, um größere Veränderungen zu verwirklichen. Dabei gilt es, auf vorhandenen Strukturen aufzubauen. Hauptamtliche und ehrenamtliche Akteur*innen entwickeln gemeinsam nachbarschaftliche Strukturen, Engagementfelder und Kommunikationsorte im Quartier.

Quartiersarbeit: das Netzwerk der kleinen Netzwerke

Quartiersarbeit ist das Netzwerk der kleinen Netzwerke (vgl. Schubert, Spieckermann: Standards des Quartiersmanagements, Köln 2010), das von der aktiven Beteiligung der Bürger*innen lebt. Quartiersarbeit setzt Anreize zur Bildung und Weiterentwicklung von Kooperationen und fördert Verfahren dieser Bürgerbeteiligung. Sie moderiert und vermittelt zwischen verschiedenen Interessen.

Quartiersarbeit: für zukunftsorientierte Entwicklung

Quartiersarbeit schafft über die Gemeinwesenarbeit hinaus Rahmenbedingungen und Möglichkeiten für nachhaltige, quartiersbezogene, prozesshafte und bewohnerorientierte Entwicklung (vgl. Alisch (Hrsg.): Stadtteilmanagement – Voraussetzungen und Chancen für die soziale Stadt, Opladen 2001).

AWO-Quartiersarbeit wirkt daran mit, ein Quartier für alle zu schaffen.

AWO Vision: ein Quartier für alle

Dieses Quartier für alle bietet Nachbarschaften und Freundschaften, Begegnungsmöglichkeiten und Zusammenhalt, Möglichkeiten sich einzubringen und teilzuhaben. Sicherheit, Versorgungssicherheit und Mobilität sind gewährleistet. Im Quartier finden Menschen bezahlbaren und barrierefreien Wohnraum. Das Quartier für alle ist

lebenswert und liebenswert für Menschen in allen Lebenslagen und Lebensphasen. Die Bewohner*innen identifizieren sich mit ihrem Quartier.

AWO Werte: für eine Caring Community

Das Quartier für alle, eine sorgende Gemeinschaft, lebt weniger von Angeboten, sondern vielmehr von Beteiligungsmöglichkeiten.
Damit trifft die Vision der Caring Community auf die Wurzeln und Werte der AWO, die eine neue Aktualität erfahren:
Hilfe zur Selbsthilfe organisieren, Menschen befähigen, ihre Potenziale auszuschöpfen und sie zu stärken, kooperieren und Solidarität üben sowie gesellschaftlichen Zusammenhalt befördern.

AWO Koordination: für nachhaltige Netzwerke

Die AWO ist als Trägerin von Einrichtungen in den Quartieren und als zivilgesellschaftliche Akteurin in sozialräumliche Strukturen und lokale Kommunikations- und Politikstrukturen eingebunden. Sie wirkt mit, Netzwerke weiterzuentwickeln, verlässlich und nachhaltig wirksam zu gestalten, sowohl gesamtstädtisch als auch im Quartier.

AWO Haupt- und Ehrenamt: für wirksame Synergien

Für die Quartiersarbeit der AWO sind Hauptamt und Ehrenamt von gleicher Wichtigkeit.
Die enge Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt, die einen der Grundpfeiler der AWO-Arbeit darstellt, steigert die Wirksamkeit der jeweiligen Ideen, Hilfen, Angebote und Beteiligungen.
Dabei muss die Quartiersarbeit mit professionellen Mitarbeiter*innen auf Dauer angelegt sein und kommunikationsstark und neutral zwischen Interessen und Bedarfen vermitteln. Sie muss Anlaufpunkt und Drehscheibe für ehrenamtliche Akteur*innen, Interessierte und Netzwerkpartner sein.

Gerechtigkeit, Solidarität, Freiheit, Gleichheit, Toleranz

Quartiersarbeit verändert Quartiere. AWO-Werte prägen AWO-Quartiersarbeit. Auf dem Weg zum Quartier für alle – lebenswert und liebenswert.

II. EINLEITUNG

Warum ein Handbuch, das die Idee und die Ansätze der Quartiersarbeit des AWO Kreisverbandes Bielefeld e.V., darstellt?

Der AWO Kreisverband Bielefeld e.V. ist in mehreren Bielefelder Stadtteilen im Rahmen der Quartiersarbeit vertreten. Somit liegt es nahe, die Inhalte der AWO-Quartiersarbeit zu bündeln und in einem Handbuch zusammenzustellen. Im Folgenden werden unter anderem die Grundlagen und die verschiedenen Methoden der AWO-Quartiersarbeit sowie deren Wirksamkeit vorgestellt.

Die Quartiersbüros sind mit unterschiedlichen Ansätzen und Förderungen an den Start gegangen. Von der integrierten Städtebauentwicklung über das alten- und altersgerechte Quartier bis hin zur Stärkung von Quartieren mit großem Anteil von Menschen mit Migrationsgeschichte und hoher Zuwanderung von geflüchteten Menschen.

Zu den Quartieren mit AWO-Quartiersarbeit gehören (siehe Anhang: 1. Factsheets):

- seit 2009 das Ostmannturmviertel mit seinem Quartiersbüro im Umweltzentrum an der August-Bebel-Straße
- seit 2014 das Quartier Schildesche mit seinem Quartiersbüro Am Pfarracker / Liethstück
- seit 2015 das Quartier Zedernstraße in Ummeln mit seinem Quartiersbüro in der Erlenstraße
- seit 2016 das Quartier Östliche Innenstadt mit seinem Quartiersbüro in der Meinolfstraße

Darüber hinaus ist die AWO als Mitgesellschafterin der Freizeit- und Bürgerzentren gGmbH (FuBB) gemeinsam mit der Gesellschaft für Sozialarbeit e.V. Trägerin der Stadtteilkoordination in Baumheide.

Auch wenn die Rahmenbedingungen anfangs sehr unterschiedlich waren, eint die AWO-Quartiersarbeit eine Vision: ein Quartier für alle zu schaffen.

Der Fokus liegt darauf, das Quartier mit all seinen Ressourcen wahrzunehmen, Netzwerke und Verbindung zu schaffen. Dabei hat die Quartiersarbeit der AWO das Große und Ganze, nicht nur eine einzelne Zielgruppe, im Blick und leistet damit einen Beitrag zur Stadt- und Quartiersentwicklung.

Die sozialen Netzwerke innerhalb eines Quartiers (Nachbarschaft, Sportvereine, Kultur, Kirche, Schule und Kitas, Bildungseinrichtungen, Begegnungsmöglichkeiten, Freizeiteinrichtungen und viele mehr) werden in den Blick genommen.

AWO-Quartiersarbeit ist bedarfsgerecht, partizipativ und integrierend. Damit werden „auf der Quartiersebene Rahmenbedingungen für nachhaltige Entwicklungsprozesse geschaffen." (Alisch 2001, S. 294)
Die Quartiersarbeiter*innen des AWO Kreisverbandes Bielefeld e.V. stehen im regelmäßigen Austausch untereinander und unterstützen sich gegenseitig.

Projekttransfer ist für uns Voraussetzung für eine gute interne Zusammenarbeit. Dadurch kommt es zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Quartiersarbeit.

Der AWO Kreisverband Bielefeld e.V. ist ein an Werten orientierter Verband. Entlang der Werte Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit arbeiten und agieren wir. Diese Haltung spiegelt sich auch in der AWO-Quartiersarbeit wider. Sie wird gelebt und nach außen transportiert.

III. WAS ZEICHNET GUTE QUARTIERSARBEIT AUS?

Die Arbeiterwohlfahrt orientiert sich in ihrer täglichen Quartiersarbeit an Standards, die die Basis einer guten und verantwortungsbewussten Quartiersarbeit bilden.

Bestimmung des Quartiers

Das Quartier als räumlicher und persönlicher Bezugsrahmen von Menschen ist von entscheidender Bedeutung für die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Menschen. Um nachhaltige und bewohnerorientierte Entwicklungsprozesse zu fördern und zu initiieren, muss im ersten Schritt das Quartier, welches weiterentwickelt werden soll, genau bestimmt werden. Hierbei ist es – insbesondere im Hinblick auf die spätere Beteiligung der Bürger*innen im Quartier wichtig – einen Planungsraum auszuwählen, dem sich seine Bewohner*innen zugehörig fühlen und mit dem sie sich in einem hohen Maß identifizieren können (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß: Handreichung Quartiersentwicklung, Köln 2016).

Durchführung einer umfassenden Sozialraumanalyse

Zur Gewährleistung einer auf Ganzheitlichkeit angelegten Sozialraumanalyse müssen verschiedene Ebenen berücksichtigt werden und vor allem von Beginn an die Akteur*innen und Bewohner*innen im Quartier aktiv in den Prozess mit einbezogen werden. Im Rahmen der Sozialraumanalyse werden sozialräumliche Strukturdaten, sozioökonomische Strukturen, sozialinfrastrukturelle Potenziale und individuelle Nutzungsmuster im öffentlichen Raum analysiert, um Ressourcen und Potenziale im Quartier zu erfassen, aber auch um Versorgungslücken zu identifizieren.

Einrichtung eines Quartiersbüros als zentrale Anlaufstelle

Quartiersarbeit setzt voraus, dass ein – den Bedarfen entsprechendes – Quartiersbüro als Kommunikationsort und Anlaufstelle direkt im Quartier verortet ist. Von dieser lokalen Anlaufstelle heraus kann die Quartiersarbeit durch einzelne Hauptamtliche oder auch als multiprofessionelles Team (insbesondere bei größeren Quartieren) gestaltet werden. Für die Umsetzung entwickelter integrierter Handlungskonzepte bedarf es einer entsprechenden finanziellen Ausstattung.

Entwicklung eines integrierten Handlungskonzeptes für das Quartier

Gemeinsam mit den Verantwortlichen der Kommune und den Bürger*innen im Quartier wird – unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Sozialraumanalyse – ein integriertes Handlungskonzept entwickelt, welches die Ziele und deren Erreichung im Hinblick auf die unterschiedlichen Handlungsfelder in den Mittelpunkt der Quartiersarbeit stellt, und das somit erhobene Bedarfe und Bedürfnisse befriedigt und Versorgungslücken im Quartier schließt.

Die Ziele lassen sich hierbei den folgenden Handlungsfeldern zuordnen:

a.) Wertschätzendes gesellschaftliches Umfeld
b.) Tragende soziale Infrastruktur
c.) Generationengerechte räumliche Infrastruktur
d.) Bedarfsgerechte Wohnangebote
e.) Bedarfsgerechte Dienstleistungen und Angebote
f.) Wohnortnahe Beratung und Begleitung

Netzwerkarbeit als Muss in der Quartiersarbeit

Der Einsatz von Organisations- und Managementformen, die eine Aktivierung unterschiedlichster Personen und Personengruppen fördert, stellt in Verbindung mit dem fachlichen Know-how der hauptamtlichen Akteur*innen vor Ort ein breites Spektrum an Beteiligungsformen, Lösungsansätzen und Ressourcen dar, die eine nachhaltige und gelingende Quartiersarbeit braucht.

Quartiersarbeit als Netzwerk der kleinen Netzwerke hält eine Vielzahl von Kooperationsinstrumenten, Beteiligungsformen und Ressourcen bereit, wie z. B. Runde Tische, Arbeitskreise und Bürgerforen / Nachbarschaftsräte, die an der Umsetzung des Handlungskonzeptes arbeiten. Hierbei übernimmt die Quartiersarbeit eine moderierende Rolle und unterstützt die Selbsthilfepotentiale der Akteur*innen im Quartier, indem zum Beispiel Anreize zur Bildung und Weiterentwicklung neuer Kooperationen gesetzt werden. Sinnvollerweise überlappen sich Netzwerke und einzelne Akteur*innen sorgen für die Verbindungen der Netzwerke im Quartier (Brückenbauer).

Die AWO ist als Trägerin von Einrichtungen in den Quartieren und als zivilgesellschaftliche Akteurin in sozialräumlichen Strukturen und lokalen Kommunikations- und Politikstrukturen eingebunden. Sie wirkt von ihrem Selbstverständnis heraus mit, Netzwerke weiterzuentwickeln, verlässlich und nachhaltig wirksam zu gestalten.

Verstetigung durch Aufbau von lernenden, selbstorganisierten Organisationen

Neben dem Sozialraumbezug und der auf Ganzheitlichkeit ausgerichteten Quartiersarbeit stellt Partizipation ein weiteres grundlegendes Kriterium bei der Planung und Umsetzung von Quartiersprojekten dar. Um Quartiere nachhaltig weiterzuentwickeln, bedarf es lokaler

Netzwerke, die sich ihrer Verantwortung und den Entwicklungsmöglichkeiten bewusst sind und sich somit aktiv in die Quartiersentwicklung einbringen möchten (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß, 2016).

Hierbei obliegt es der professionell geführten Quartiersarbeit, von Beginn an auf die Beteiligung und Mitverantwortung möglichst vieler Akteur*innen im Quartier zu achten. Diese sind durch entsprechende Rahmenbedingungen (z.B. Einbeziehung in die Bedarfsermittlung / Sozialraumanalyse, Aufbau von eigenverantwortlichen Netzwerken, Förderung des „Wir-Gefühls" im Quartier u. a.) in der Selbstorganisation und Selbstregulation zu stärken und ihnen ist dabei die Möglichkeit zur Weiterentwicklung des Quartiers zu geben, aber auch gleichzeitig die Mitverantwortung für den Aufbau einer bedarfsgerechten Versorgungsstruktur im Sinne einer Caring Community zu verdeutlichen.

In jeder Form der Partizipation und des freiwilligen Engagements sollte auf die gewünschte Intensität der einzelnen Akteur*innen eingegangen (Information, Mitwirkung, Mitentscheidung, Entscheidung und Selbstverwaltung) und diese berücksichtigt werden.

Zudem bedient sich die Quartiersarbeit einer Auswahl partizipativer Methoden in der Quartiersentwicklung, sodass gezielt auf das jeweilige Quartier und dessen Bürger*innen eingegangen werden kann.

Hierbei können z. B. die folgenden Methoden – abgestimmt auf die jeweilige Projektphase – zum Einsatz kommen:

- Quartiersbegehung
- Fotostreifzüge
- Runder Tisch
- Open Space
- World Café
- Zukunftswerkstatt
- Aktivierende Befragung
- Ressourcenkartei
- Wertschätzende Erkundung (siehe Kapitel VI. e.)

Das Angebot regelmäßiger Fortbildungen zur Qualifizierung aller Akteur*innen stellt einen wichtigen Baustein zur nachhaltigen Sicherung der Quartiersentwicklung dar. Die Akteur*innen müssen von einer großen Bandbreite thematischer Fortbildungen profitieren können. Auf vorhandene Fortbildungs- und Informationsangebote im Quartier kann zurückgegriffen oder diese können bedarfsgerecht erweitert werden.

Quartiersbezogene Öffentlichkeitsarbeit

Zur Darstellung von Maßnahmen, Planungsschritten und Zielerreichungen ist eine quartiersbezogene Öffentlichkeitsarbeit, in der auf gesamtstädtische, aber auch lokalspezifische Medien zurückgegriffen wird, unabdingbar. Durch eine gute Öffentlichkeitsarbeit kann die Quartiersentwicklung transparent dargestellt werden und somit eine Werbung für das Engagement im Quartier erfolgen.

Die Bürger*innen im Quartier werden informiert und erhalten immer wieder Anreize und Kontaktmöglichkeiten, sich im Rahmen der Quartiersarbeit zu engagieren. Zudem bietet die quartiersbezogene Öffentlichkeitsarbeit eine Möglichkeit, das Image eines Quartiers aufzuwerten und eine transparente Kommunikation vorzuleben.

Dokumentation und Berichtswesen

Der Verlauf des jeweiligen Projektes zur Quartiersentwicklung wird in regelmäßigen Abständen durch Berichte dokumentiert. Zudem werden Aktivitäten, Angebote und kleinere Projekte der Quartiersarbeit durch unterschiedlichste Formen der medialen Aufarbeitung erfasst und evaluiert (Fotos, Videobeiträge, Dokumentation von Besucherzahlen etc.).

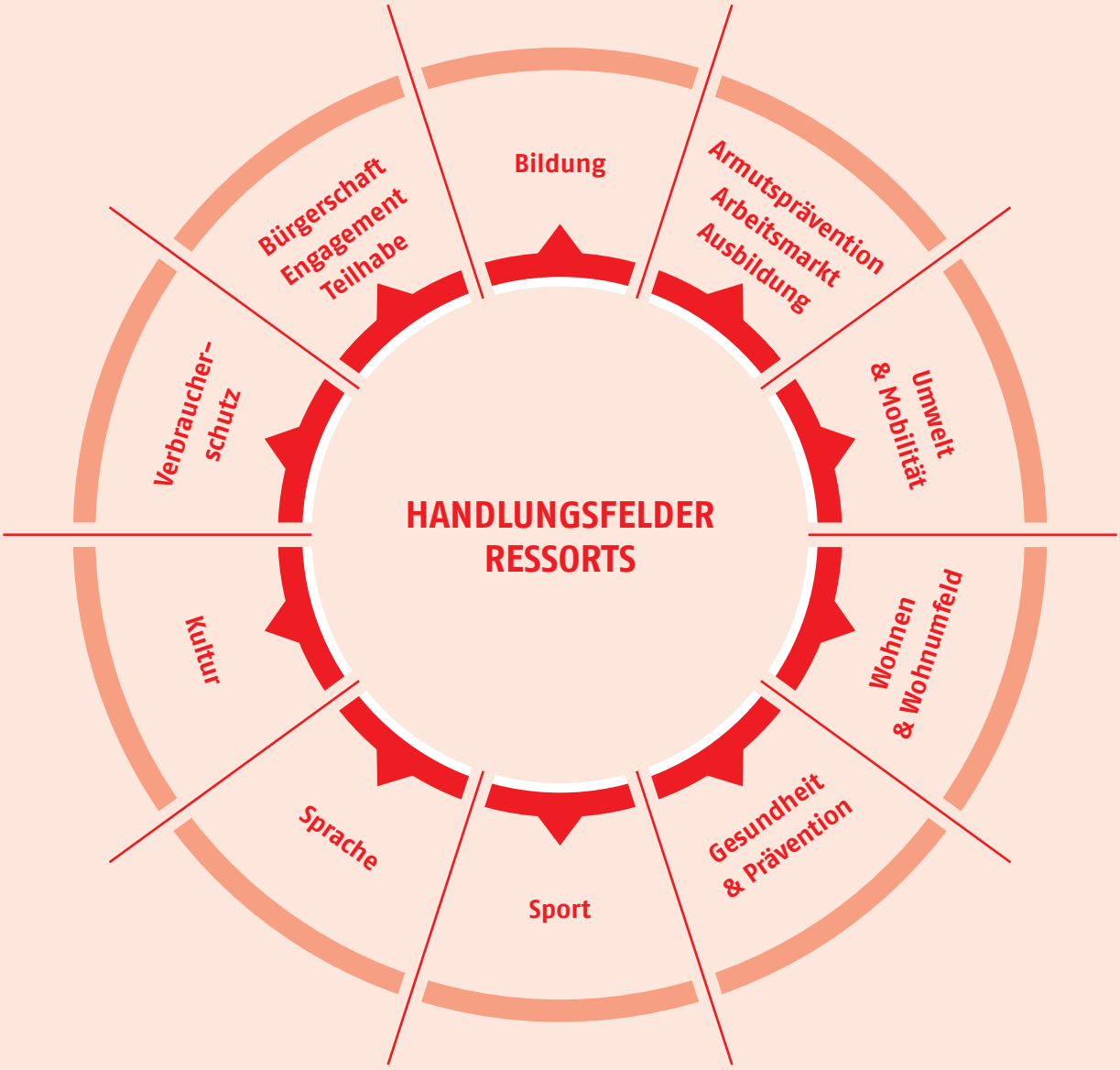
Wirkungsketten

Ursachen-Wirkungsketten bilden eine fachliche Verknüpfung zwischen Input, Output und den verschiedenen Wirkungsausprägungen (Outcome). Sie erfüllen folgende Aufgaben:

1. Transparenz fördern
2. Kommunikation erleichtern
3. Einsatz der Ressourcen optimieren
4. Angebot für Nutzer*innen, Veränderungen auf individueller Ebene, mittel- und langfristige Wirkungen, individuellen Nutzen und Nutzen für andere Akteur*innen sichtbar machen.

Die regelmäßig durchgeführte Abbildung von Wirkungsketten stellt einen wesentlichen Beitrag der AWO-Quartiersarbeit zur Evaluation der Maßnahmen im Bereich der Quartiersentwicklung dar (siehe Kapitel IV. a. und b.).

III.a. HANDLUNGSFELDER EINER INTEGRIERTEN QUARTIERSENTWICKLUNG



IV. QUARTIERSARBEIT WIRKT

Projekte mit einem Quartiersentwicklungsansatz zeichnen sich neben ihrem direkten Sozialraumbezug und ihrem ganzheitlichen Planungsansatz auch durch ihre Beteiligungs- und Vernetzungsorientierung aus. Quartiersarbeit vollzieht sich somit nicht isoliert, sondern in Kooperationen und Netzwerken und ist insbesondere langfristig hoch wirksam, präventiv und kostenmindernd (vgl. DAK-Pflegereport 2017: Gutes Leben mit Demenz: Daten, Erfahrungen und Praxis; vgl. ILS – Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung gGmbH (Hrsg.): Gelingende Integration im Quartier. Gutachten im Auftrag des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, 2016).

Insbesondere der Schaffung einer Netzwerkinfrastruktur im Quartier wird ein hoher Mehrwert zugesprochen. Denn Quartiersentwicklung geschieht nicht von allein, es braucht begeisterte Menschen, die die lokalen Prozesse und Entwicklungen fachlich und methodisch begleiten, aktivieren, initiieren oder moderieren können, die Netzwerke aufbauen und neue, passgenaue Dienstleistungen mit den Bürger*innen und Akteur*innen vor Ort entwickeln.

Blickt man auf die Standards und Ziele der Quartiersarbeit, wie zum Beispiel die bedarfsgerechte Anpassung eines Quartiers, so wird deutlich, dass die Wirksamkeit der Quartiersarbeit durch die Stärkung der Eigeninitiative und der Identifikation der Bewohner*innen des Quartiers mit ihrem Lebensraum von großer Bedeutung ist. Die Entwicklung einer „sorgenden Gemeinschaft“ ermöglicht den Menschen, im individuellen sozialen Nahbereich Beziehungen einzugehen, die ihnen einen Raum bieten sich so einzubringen, wie man ist, und zugleich als wichtiges Element einer Caring Community wahrgenommen zu werden. Bereits heute kann man in den Stadtteilen mit Quartiersentwicklungskonzepten positive lokale Entwicklungen beobachten, die partizipative, ganzheitliche und prozesshafte Veränderungen des sozialen Nahraums bewirken und somit bedarfsgerechte Versorgungsstrukturen weiterentwickelt haben.

Bürgerforum Schildesche ► Aufbau eines Netzwerkes von Bürger*innen, das das Knüpfen neuer Sozialkontakte, den nachbarschaftlichen Zusammenhalt, das Stärken des Wir-Gefühls, das Verwirklichen eigener Ideen zur Freizeitgestaltung und den Einsatz für die Interessen und Belange der Menschen im Quartier ermöglicht.

Netzwerk Ummeln ► Nutzung vorhandener Netzwerkstrukturen im Stadtteil durch die neu eingerichtete Quartiersstelle mit dem Schwerpunkt „geflüchtete Menschen“. Es kam zu einer thematischen Neuausrichtung des Netzwerkes. Vorhandene Strukturen und Ressourcen konnten genutzt und somit ein Aufbau von Doppelstrukturen vermieden werden.

Runder Tisch Ostmannturm ► Aufbau und Etablierung eines träger– und zielgruppenübergreifenden Forums, das sich in lokaler Verantwortungsgemeinschaft für das Quartier einsetzt.

GartenbauTBrücken ► Entwicklung eines interkulturellen und generationenübergreifenden Projektes, indem vorhandene Kontakte – entstanden durch die Netzwerkarbeit im Quartier – zur Projektinitiierung und -etablierung genutzt wurden. Die Stadtteilkoordination kann darauf aufbauend bei geplanten Maßnahmen viele Ressourcen (Netzwerke, Ehrenamt) nutzen.

IV.a. WIRKUNGSKETTE QUARTIERSARBEIT

DIES BIETEN WIR DEN NUTZER*INNEN IM PROJEKT:

- Vorhandene Ressourcen und Bedarfe der Menschen analysieren unter der Annahme, dass sie selbst Expert*innen in der Bewältigung ihres Lebensalltages sind
- Erkennen von vorhandenen Netzwerken, ggf. Einrichtung von neuen Netzwerken oder Anreize zum Verbinden der Netzwerke schaffen
- Räume zur Beteiligung und Meinungsbildung vor Ort schaffen
- Aktivierung von Menschen
- Bürgerschaftliches Engagement ermöglichen und fördern
- Räume der Begegnung schaffen

DADURCH VERÄNDERT SICH KONKRET BEI DEN TEILNEHMER*INNEN:

- Möglichkeiten der Beteiligung erkennen und die eigenen Kompetenzen einbringen
- Soziale Kontakte knüpfen
- Erfahrungsaustausch auf unterschiedlichsten Ebenen (Bildung, Kultur, Freizeit) und dadurch stärkere Vernetzung
- Wahrnehmung des eigenen Quartiers mit seinen Möglichkeiten
- Andere Blickwinkel auf das Zusammenleben bekommen
- Nachbarschaft erfahren

DIES FÜHRT MITTEL-/ LANGFRISTIG ZU:

- Erkennen von vorhandenen Netzwerken und an diesen teilnehmen
- Bildung von neuen Netzwerken und Arbeitskreisen (z.B. Runder Tisch, Arbeitskreis Bildung)
- Gemeinsame Aktionen planen (z.B. Quartiersfest)
- Ansprechbarkeit der Quartiersarbeit für die Bürger ermöglichen und bekannt machen (Quartiersbüro, Sprechzeiten)
- Teilnahme an Aktivitäten und Veranstaltungen im Quartier
- Informationsplattform schaffen (Webseite, Stadtteilzeitung)
- Bürgerdialoge initiieren, Ergebnisse kommunizieren, daraus resultierende Aktivitäten begleiten

NUTZEN AUF INDIVIDUELLER EBENE:

- Nachhaltige Verbesserung der sozialen und ökonomischen Lebensbedingungen der Menschen im Quartier
- Identifikation mit dem Quartier
- Sich für das Quartier stark machen
- Sich Gehör verschaffen
- Die Vielfalt im Quartier wahrnehmen

NUTZEN FÜR WEITERE AKTEURE:

- fördert die Vernetzung und Partizipation im Quartier
- bessere Ansprechbarkeit der Akteure im Quartier über die Quartiersarbeit
- Teilnahme an Arbeitskreisen
- Besserer Kontakt und damit auch bessere Kommunikation von kommunaler Seite in das Quartier

IV.b. WIRKUNGSKETTE BÜRGERFORUM

DIES BIETEN WIR DEN NUTZER*INNEN IM PROJEKT:

Ein Bürgerforum baut Rahmenbedingungen auf und entwickelt diese kontinuierlich weiter, sodass Bürger*innen des Quartiers sich eigenverantwortlich und quartiersbezogen für ihre Belange und Interessen einsetzen, soziale Kontakte untereinander aufbauen und das nachbarschaftliche Miteinander stärken können.
In regelmäßigen, moderierten Gruppentreffen und den individuell initiierten Aktivitäten werden zudem die folgenden Ziele verfolgt:

- Nachbarschaftlichen Zusammenhalt erfahren
- Eigene Ideen zur Freizeitgestaltung verwirklichen
- Mitbestimmung und Informationsfluss
- Sich mit dem Quartier identifizieren
- Wir-Gefühl stärken
- Lebensqualität der Menschen im Quartier erhöhen

DADURCH VERÄNDERT SICH KONKRET BEI DEN TEILNEHMER*INNEN:

Der Zusammenschluss von Bürger*innen im Quartier ermöglicht den Menschen den Ausbau oder auch Gewinn von Kompetenzen wie z.B.:

- Neue Sichtweisen und Blickwinkel kennenlernen
- Eigene Kompetenzen in ein Netzwerk einbringen
- Erfahrungen werden regelmäßig ausgetauscht
- Neues Wissen wird aufgebaut
- Freizeitgruppen werden eigeninitiativ gegründet
- Neue soziale Kontakte werden gewonnen
- Gemeinsam werden Interessen wahrgenommen und Veränderungen bewirkt

Im Bürgerforum können Einstellungen reflektiert und verändert sowie eigenes Verhalten selbstbestimmt modifiziert werden.

DIES FÜHRT MITTEL-/ LANGFRISTIG ZU:

Durch die partizipativen Methoden des Bürgerforums und den regelmäßigen Austausch der Bürger*innen im Quartier wird die Eigenverantwortung gestärkt, die Selbstorganisation gefördert. Dies trägt langfristig dazu bei, dass die Menschen im Quartier sich mit ihrem Stadtteil identifizieren und das Gefühl der Mitsprache und Mitgestaltung erleben.

Durch neue soziale Kontakte können Vereinsamungstendenzen aufgefangen und vermieden werden; neue nachbarschaftliche Arrangements werden geschaffen und die Selbsthilfe gestärkt.

Durch die unterschiedlichsten Kommunikations- und Begegnungsorte kann ein Quartier vielfältig gestaltet werden; die Menschen im Quartier erhalten so immer wieder Möglichkeiten, neue Horizonte zu erfahren und auch ihre Ressourcen einzubringen.

NUTZEN AUF INDIVIDUELLER EBENE:

Die Lebensqualität der Bürger*innen im Quartier ist erhöht. Sie erfahren sich als bedeutenden Teil des Quartiers.

NUTZEN FÜR WEITERE AKTEURE:

Die Akteur*innen des Bürgerforums bringen sich in die Quartiersentwicklung und den Aufbau einer bedarfsgerechten Versorgungsstruktur ein (Caring Community) und dienen anderen Netzwerken als zuverlässige Partner und Experten im Quartier.

V. PERSPEKTIVEN

Aus der beschriebenen Wirksamkeit der Quartiersarbeit wird deutlich, dass die Strukturprinzipien von Quartierskonzepten (Sozialraumbezug, Ganzheitlichkeit, Vernetzung und Partizipation) einen Perspektivwechsel aller Beteiligten zum einen fördert und zum anderen auch fordert. Denn eine langfristige und vor allem nachhaltige Wirkung der Quartiersarbeit braucht Veränderungen von Haltungen, Werten und auch von Strukturen.

Blickt man auf eine mögliche Definition des Begriffes „Quartier" – nämlich die der sozialen Beziehungen zwischen den Menschen in einem sozialen Nahraum – so wird die große Bedeutung des Zugehörigkeitsgefühls, der Identifikation und des Miteinanders der Menschen in einem Quartier deutlich.

Es gilt somit gemeinsam mit den Menschen in einem Quartier Rahmenbedingungen zu schaffen und auf Langfristigkeit anzulegen, die ein Quartier als Ort des Wohnens und des sozialen Austauschs und der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen. Dabei kann das Quartier in der Vertrautheit ein hohes Potenzial bieten; insbesondere für die Menschen mit einem hohen Hilfe- und Unterstützungsbedarf. Vereinsamung und Isolation werden so vermieden.

Zeitgleich bieten gewachsene Strukturen einer Caring Community auch Menschen, die sich sozial in ihrem Quartier engagieren möchten, ortsnahe und identifikationsstiftende Möglichkeiten des Engagements.

Quartiersarbeit zeichnet sich also dadurch aus, dass sie die Rahmenbedingungen im Quartier aufgreift und nutzt, die aus dem Lebensraum und den Beziehungen erst ein Quartier machen.

Eingebettet in lokale Kooperationen mit Verwaltung, Politik, Wohnungs- und anderen Wirtschaftszweigen sowie den Bürger*innen des Quartiers initiiert Quartiersarbeit eine gemeinsame Quartiersverantwortung und ermöglicht eine bedarfsgerechte Gestaltung des Quartiers. Dies kann in der Vision, ein Quartier für alle zu gestalten, auch beinhalten, dass man den Menschen Freiräume bietet, öffentliche Flächen als Quartiersgebiet bedarfsgerecht zu „erobern" und alte Dinge wieder neu zu entdecken (vom Kleingarten zum Urban Gardening).

Wenn man auf den Zugewinn der Bedeutung sozialräumlicher Dimensionen und Strukturen schaut, so liegt einerseits die Überlegung nach ressortübergreifenden Veränderungen in den kommunalen Strukturen nahe und andererseits auch die trägerübergreifende und sozialraumbezogene Neuausrichtung von Organisationen.

Der ganzheitliche und überkonfessionelle Ansatz der AWO-Quartiersarbeit trägt dem ebenso Rechnung, wie das durch Werte geprägte Trägerselbstverständnis und ein immer wieder zu führender Austausch darüber, inwiefern diesbezüglich eine Weiterentwicklung anzustreben und umzusetzen ist.

Qualitätsmerkmale sind demnach zu entwickeln, zu betonen und anzuwenden.

Es gilt vermehrt, Doppelstrukturen zur Bearbeitung sozialer Probleme zu vermeiden und stattdessen neue strategische Allianzen mit Akteur*innen aus anderen Handlungsfeldern aufzubauen. Hierbei sind insbesondere langfristig angelegte kooperative Lösungen und Finanzierungsmodelle, z. B. ein Sozialraumbudget, gefragt, die einer auf Nachhaltigkeit angelegten Quartiersentwicklung den zeitlichen und finanziellen Rahmen sichert und so eine integrierte, kontinuierliche und ganzheitliche Entwicklung ermöglicht. Die Sozialraumanalyse ist dabei ebenso kontinuierlich notwendig wie die Wirkungsanalyse der Quartiersarbeit (siehe Kapitel IV. a. und b. sowie Anhang: 2. PDCA-Zyklus).

Koordinierend übernimmt eine hauptamtliche Kraft das Schnittstellenmanagement und fördert so – in Zusammenarbeit mit diversen Partnerorganisationen und im besten Fall weiteren, zusätzlich eingeworbenen Mitteln – einen Versorgungsmix von professioneller, freiwilliger und familialer Arbeit im Quartier.

Zusammenfassend zeigt sich: Quartiersarbeit ist immer auf die Zukunft ausgerichtet. Sie reagiert zeit- und ortsnah auf gesellschaftliche Entwicklungen und Umbrüche. Sie erzielt nachhaltige Wirkungen. Quartiersarbeit gestaltet Quartiere zukunftsfähig und lebenswert.

VI. METHODENKOFFER

VI.a. MITEINANDER – FÜREINANDER

BEWOHNER*INNENBETEILIGUNG

1. Ziele der Methode

- Nützliches Wissen und Kompetenzen der Bewohner*innen werden abgerufen
- Bisher unterdurchschnittlich Beteiligte partizipieren
- Kenntnisse und Fähigkeiten von Bewohner*innen sind identifiziert und gefördert

2. Inhaltliche Beschreibung

- Vielfältige Zielgruppen in die Beteiligung miteinbeziehen
- Zuständigkeiten und Art des Sich-Einbringens klären

3. Gelingensbedingungen

- Bekanntheit des Themas
- Relevanz des Themas für die Bewohner*innen
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Beteiligungsformates
- Identifikation mit dem Quartier und Thema
- Einsatz vorhandener Kenntnisse und Fähigkeiten
- Gefühl, ernst genommen zu werden
- Organisatorische Rahmenbedingungen und Ressourcen

4. Messbarkeit

- Erkennbare Auswirkung der Beteiligung
- Miteinbeziehen bisher nicht beteiligter Bewohner*innen
- Verbesserte Repräsentativität der Interessen
- Bewertungen hinsichtlich des Gefühls, ernst genommen zu werden
- Identifizierung neuer Fähigkeiten und bewusste Anwendung durch Bewohner*innen

5. Skalierungsfaktoren

- Verhältnis der Quartiersgrenzen zum (Lebens)-Umfeld der Bewohner*innen
- Möglicher Bedarf von externem Wissen
- Verhältnis zwischen Beteiligung und Informationsbedarf

FÖRDERUNG BÜRGERSCHAFTLICHEN ENGAGEMENTS

1. Ziele der Methode

- Neue Sozialkontakte sind ermöglicht
- Potenziale und Ressourcen der Menschen sind gewonnen
- Vorbildfunktion des „ehrenamtlichen Engagements" auch für jüngere Menschen wird gelebt
- Nachbarschaftlicher Zusammenhalt ist entstanden
- Eigene Ideen zur Freizeitgestaltung sind entwickelt
- Individuelles Lebensumfeld wird mitgestaltet
- Menschen setzen sich für Interessen und Belange anderer Menschen im Quartier ein (gemeinsam Veränderungen bewirken)
- Solidarisches Zusammenleben der Gesellschaft ist gesteigert
- Hilfe zur Selbsthilfe wird gefördert
- Eigene Lebensqualität ist gesteigert
- Bürgerschaftliches Engagement ist als persönliche Bereicherung erfahrbar

2. Inhaltliche Beschreibung

- Ehrenamtlich Engagierte über vielfältige Kanäle und Methoden gewinnen (persönliche Ansprache, Werbeflyer, Kampagnen, Presseartikel etc.)
- Bedürfnisse der Ehrenamtlichen in den Blick nehmen
- Engagierte Bürger*innen bei der Umsetzung ihrer Aktivitäten und Vorstellungen unterstützen
- Wertschätzungs- und Anerkennungskultur im Quartier etablieren und vorleben
- Rahmenbedingungen schaffen, die ein bürgerschaftliches Engagement im Quartier ermöglichen und interessant gestalten (Weiterentwicklungsmöglichkeiten, Teambesprechungen, persönliche Gespräche, in Netzwerkstrukturen einbinden, Schulung und Qualifizierung etc.)
- Freiwilligkeit von bürgerschaftlichem Engagement gewährleisten
- Maßnahmen und Aktivitäten zur Förderung des solidarischen Miteinanders aufbauen und weiterentwickeln

3. Gelingensbedingungen

- Rahmenbedingungen, die ein ehrenamtliches Engagement nachhaltig ermöglichen
- Ehrenamt koordinieren und regelmäßig begleiten, persönliche Ansprechperson vor Ort / im Quartier vorhalten
- Barrierefreiheit des Engagements ermöglicht einem breiten Spektrum von Bürger*innen ihr Engagement
- Ehrenamtliche übernehmen Verantwortung und gestalten ihr Engagement mit
- Kommunikation und Informationsweitergabe werden transparent und offen gestaltet
- Gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen werden gelebt

4. Messbarkeit

- Anzahl der engagierten Bürger*innen
- Zufriedenheit der Ehrenamtlichen
- Zufriedenheit der Institution
- Umfang des Engagements
- Dauer der ehrenamtlichen Tätigkeit
- Entwicklungsverläufe des individuellen bürgerschaftlichen Engagements
- Anzahl und Art der eigenverantwortlich (mit-)gestalteten Aktivitäten
- Persönliches Empfinden im Hinblick auf den Aufbau und die Weiterentwicklung einer Caring Community

5. Skalierungsfaktoren

- Ehrenamtliches Engagement wird kontinuierlich begleitet (durch hauptamtliche Strukturen vor Ort)
- Finanzierung: Aufwandsentschädigung, versicherungstechnische Aspekte, Personalkosten für Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen, ggf. Raumnutzungs- und Materialkosten für Aktivitäten
- Wertschätzendes Miteinander von Ehrenamt und Hauptamt

BEGEGNUNG ERMÖGLICHEN UND BESTEHENDE GRENZEN ÜBERWINDEN

1. Ziele der Methode

- Soziale Barrieren sind vermindert / abgebaut
- Grundlegende Bedürfnisse nach sozialer Interaktion sind gedeckt
- Verschiedene Akteursgruppen des Quartiers sind vernetzt
- Emotionale Bindung an das Quartier ist aufgebaut
- Raum zum Bewältigen und Benennen von Herausforderungen, Wünschen und Ideen ist vorhanden
- Benachteiligte Personengruppen sind sichtbar und gestärkt
- Raum zur Stärkung der Eigeninitiative von Bewohner*innen ist vorhanden

2. Inhaltliche Beschreibung

- Bedarfe und ungenutzte Potenziale an und von Räumen ermitteln
- Möglichkeiten und qualitative Potenziale der Raumnutzung verbalisieren
- Notwendiges Maß an Steuerung, Begleitung, Intervention identifizieren und anwenden

3. Gelingensbedingungen

- Kenntnis des Bedarfs an Begegnung
- Eigeninitiative und Kompromissbereitschaft der Nutzer*innen
- Übernahme der Rolle „Konfliktmoderation“ im Bedarfsfall

4. Messbarkeit

- Verhältnis von Angebot zu Nachfrage
- Verstetigung der Nutzungen
- Flexibilität der Begegnungsangebote hinsichtlich Nutzer*innengruppe und Nutzungsart
- Beitrag zur (räumlich verorteten) positiven Entwicklung des Quartiers

5. Skalierungsfaktoren

- Bewusstsein für Umfang der nicht erreichbaren Zielgruppen
- Bewusstsein für das Vorhandensein nicht-öffentlicher Begegnungsformate und –orte
- Bewusstsein für mögliche Segregation im Quartier
- Bewusstsein für sich verändernde Bedarfe

SOZIALE TEILHABE ERMÖGLICHEN

1. Ziele der Methode

- Niedrigschwellige Teilhabemöglichkeiten im Quartier sind geschaffen
- Beteiligungsmöglichkeiten sind aufgezeigt
- Alle Bewohner*innen sind eingebunden / beteiligt
- Bedarfe sind erkannt

2. Inhaltliche Beschreibung

- Kenntnis der Bewohner*innenstruktur im Quartier
- Bedarfe ermitteln
- Bedarfe und bereits bestehende Angebote zur Bedarfsdeckung abgleichen
- Funktionalität der vorhandenen Angebote überprüfen
- Fehlende Angebote in Kooperation mit anderen Organisationen und Einrichtungen im Quartier planen und umsetzen
- Angebote im Quartier über unterschiedliche Kanäle bekannt machen
- Nachhaltigkeit überprüfen
- Regelmäßig Feedback einholen und Angebote optimieren

3. Gelingensbedingungen

- Erreichbarkeit der Menschen im Quartier sicherstellen; mögliche Barrieren wie Sprache, Zugang zu Medien, kulturelle Besonderheiten berücksichtigen
- Informationen über unterschiedliche Kanäle verbreiten
- Bedarfsgerechte Kombination von niedrigschwelligen, bürgerschaftlich organisierten, auch spontanen oder unverbindlichen Angeboten und Regelangeboten mit hohem Organisationsgrad

- Aktion den Aktiven im Quartier überlassen, nur im Hintergrund zur Verfügung stehen und bei Bedarf unterstützen
- Preise (Getränke, Essen, Teilnahmegebühren etc.) an soziales Niveau des Quartiers anpassen

4. Messbarkeit
- Anzahl der Teilnehmer*innen
- Kontinuierliche Teilnahme
- Welche Zielgruppen werden erreicht? Werden auch die schwierig zu erreichenden Bürger*innen angesprochen?
- Grad an Eigeninitiative der Bewohner*innen im Quartier
- Anzahl der Aktiven

5. Skalierungsfaktoren
- Zielgruppen im Quartier
- Engagement-Level der Aktiven
- Personelle und materielle sowie räumliche Ressourcen im Quartier

BERATUNG UND VERMITTLUNG

1. Ziele der Methode
- Beratungsstelle mit Sprechzeiten im Quartier ist etabliert und wird angenommen
- Anlaufstelle für Bürger*innen aus dem Quartier ist bekannt
- Wissens- und Kompetenz-Pool ist aufgebaut
- Wissenstransfer ist möglich

2. Inhaltliche Beschreibung
- Ratsuchende im Quartier beraten
- Nach Lösungen / Angeboten im Quartier suchen
- Kontakte vermitteln oder herstellen
- Bei Bedarf Weiterleitung zu anderen quartiersübergreifenden Einrichtungen

3. Gelingensbedingungen
- Personalstelle mit festen Sprechzeiten im Quartier
- Darüber hinausgehende Erreichbarkeit gewährleisten (Telefon, Mail, Webseite)
- Räumlichkeiten / Büro
- Leichte Erreichbarkeit im Quartier, idealerweise barrierefrei
- Akzeptanz der Beratungs- und Vermittlungsangebote

4. Messbarkeit
- Zahl der Kontakte
- Besucher*innen zu Sprechzeiten oder über andere Kanäle (Telefon, Mail)
- Bekanntheitsgrad im Quartier
- Welche Zielgruppen werden erreicht?

5. Skalierungsfaktoren

- Personalstelle zur Sichtung von vorhandenen Strukturen, Öffentlichkeitsarbeit, Organisation, Administration, Moderation von Arbeitskreisen
- Büro / Arbeitsplatz
- Räumliche Ausdehnung des Quartiers

VI.b. VERÄNDERUNG DURCH VIELFALT

FÖRDERUNG EINER BEDARFSGERECHTEN VERSORGUNGSSTRUKTUR

1. Ziele der Methode

- Bedarfsgerechte Versorgungs- und Unterstützungsstrukturen[1] sind entwickelt (Vielfalt von Hilfen vor Ort, Caring Community, Stärkung der Selbsthilfepotentiale u.a.)
- Soziale Netze und nachbarschaftlicher Zusammenhalt sind geschaffen
- Netzwerkstrukturen professioneller Dienstleister im Quartier sind aufgebaut bzw. weiterentwickelt (tragende Netzwerkstruktur)
- Selbstbestimmtes Wohnen auch im Alter oder / und bei Pflegebedürftigkeit
- Angebote der Palliativversorgung sind bedarfsgerecht vorhanden

2. Inhaltliche Beschreibung

- Angebotsstruktur für Menschen mit Hilfebedarf weiterentwickeln
- Maßnahmen ergreifen, die die Lebensqualität der Menschen im Quartier erhöhen
- Bedarfslage unterstützungsbedürftiger Menschen im Quartier (infrastruktureller Ist-Zustand) evaluieren
- Versorgungslücken trägerübergreifend und in Kooperationen schließen
- Ehrenamt vor Ort stärken / nachbarschaftliche Hilfen ausbauen

3. Gelingensbedingungen

- Trägerübergreifendes Netzwerk aufbauen, Kooperations- und Zielvereinbarungen treffen
- Kommunale Unterstützung
- Offene Kommunikation und Informationsweitergabe zwischen den Trägern
- Gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen
- Transparente Angebotsvielfalt
- Etablierte Arbeitskreise / Runde Tische
- Ausreichende finanzielle und personelle Ressourcen

4. Messbarkeit

- Anzahl der gelingenden Versorgungsarrangements
- Zufriedenheit der Menschen im Quartier
- Versorgungsverläufe der Bürger*innen
- Evaluierte Versorgungslücken und Bedarfe

1 Barrierefreiheit, Servicestützpunkt, Begegnungs- und Kommunikationsräume, Begleitung von Aktivitäten etc., Behandlungspflege, Verhinderungspflege, Eingliederungshilfe, Unterstützung von Selbsthilfeaktivitäten, Hauswirtschaftsdienste, Pflegedienste (Dienstleistungsvielfalt), ärztliche Versorgungsangebote im Quartier etc.

5. Skalierungsfaktoren

- Hoher Zeitaufwand / hohe Komplexität insbesondere im Hinblick auf eine gute Netzwerkarbeit im Stadtteil
- Versorgungssicherheit im Quartier als Maßstab
- Hauptamtliche Kraft in der Quartiersarbeit

VERANTWORTUNG FÜR SORGSAMEN UMGANG MIT RESSOURCEN

1. Ziel der Methode

- Personelle (Haupt- und Ehrenamt) und materielle Ressourcen im Quartier werden bewusst und hinreichend eingesetzt

2. Inhaltliche Beschreibung

- Sensibilisierung für personelle und materielle Ressourcen im Quartier
- Vorhandene materielle und personelle Ressourcen erfassen
- Aktuelle Auslastung der Ressourcen feststellen
- Vorhandene Ressourcen und tatsächlichen Bedarf abgleichen
- Tatsächlichen Bedarf optimieren
- Den angepassten Bedarf auf Alltagstauglichkeit überprüfen

3. Gelingensbedingungen

- Erfolgreiche Feststellung der materiellen und personellen Ressourcen
- Mindestressourcen müssen vorhanden sein
- Kontinuierliches Messen der Ressourcenauslastung ist erforderlich
- Qualität des Angebots muss durchgängig gewährleistet sein
- Einhaltung von schon vorhandenen Standards (Qualitätsmanagement)

4. Messbarkeit

- Senkung des materiellen Verbrauchsmaterials
- Keine Überlastung personeller Ressourcen
- Dokumentation des Ressourcenbedarfs
- Ermittlung von Durchschnittswerten

5. Skalierungsfaktoren

- Messung und Dokumentation eines Quartiers
- Messung und Dokumentation eines ganzen Arbeitsbereichs (z.B. alle Quartiere)
- Personelle Ressourcen
- Zentrale Dokumentation
- Einheitliches Raster der abgefragten Ressourcen
- Möglichkeit der Auswertung einzelner Abteilungen

RÄUMLICHE RESSOURCEN SCHAFFEN

1. Ziele der Methode

- Räume und mögliche Nutzung der Räume sind bekannt
- Räume für möglichst unterschiedliche Nutzungen sind hergerichtet
- Erschließung neuer räumlicher Ressourcen
- Entwicklung eines abgestimmten Nutzungskonzeptes aller räumlichen Ressourcen

2. Inhaltliche Beschreibung

- Nutzungsbedarf der Bewohner*innen im Quartier erfassen
- Möglichkeiten schaffen, Anfragen entgegenzunehmen
- Nutzung der Räume begleiten und organisieren

3. Gelingensbedingungen

- Erreichbarkeit, Bekanntheit, Bezahlbarkeit und Barrierefreiheit der Räume
- Klarheit über Aufgabenteilung mit Mitnutzer*innen, Vermietenden oder anderweitig Zuständigen
- Abgestimmtes Nutzungskonzept aller räumlichen Ressourcen im Quartier

4. Messbarkeit

- Rückmeldung der Nutzer*innen
- Verstetigung der Anfragen
- Spektrum an bisher nicht gedeckten Nutzungsnachfragen

5. Skalierungsfaktoren

- Vorhandensein alternativ nutzbarer Räume außerhalb des Quartiers
- Zahl der externen Raum-Nutzer*innen

VI.c. NETZWERK DER KLEINEN NETZWERKE

VERNETZUNG(SSTRUKTUREN) SCHAFFEN

1. Ziele der Methode

- Übersicht über Akteur*innen (Vereine, Institutionen, Verbände, Initiativen) vor Ort ist erstellt
- Soziale Infrastruktur ist verbessert
- Zusammenhalt im Quartier ist gefördert

2. Inhaltliche Beschreibung

- Mögliche Verbindungen und Kontakte erkennen und vertiefen, bzw., wenn nicht vorhanden, initiieren
- Fähigkeiten und Potentiale zusammenführen (Arbeitsgruppen helfen sich untereinander und profitieren voneinander)
- Räumlichkeiten bieten, um Initiativen zu starten
- Anfangsberatung und anschließende Begleitung, bis ein Netzwerk selbstständig und eigenverantwortlich agiert

- Im Gespräch sein und bleiben
- Ansprechbar sein
- Präsent sein z.B. auf Veranstaltungen

3. Gelingensbedingungen
- Wissen über Angebote, Institutionen, Veranstaltungen vor Ort
- Gut vernetzt sein
- Erreichbar sein
- Offen sein für neue Ideen und Ansätze
- Menschen, die etwas bewirken wollen
- Kommunikationsstärke und Neutralität

4. Messbarkeit
- Gemeinsame, vernetzte Aktivität vor Ort
- Kontakte zu Verbänden, Initiativen, Vereinen vor Ort
- Presse
- Motivation zur Teilnahme an Vernetzung

5. Skalierungsfaktoren
- Personalstelle zur Sichtung von vorhandenen Strukturen, Initiierung von neuen Projekten, Öffentlichkeitsarbeit, Organisation, Administration, Moderation von Arbeitskreisen
- Büro / Arbeitsplatz

DIALOGE FÖRDERN UND MODERIEREN I
Dialoge fördern und moderieren im Bürgerforum

1. Ziele der Methode
- Neue Sozialkontakte sind möglich
- Eigene Ideen zur Freizeitgestaltung sind verwirklicht
- Mitbestimmung und Informationsfluss sind gewährleistet
- Nachbarschaftlicher Zusammenhalt ist verwirklicht
- Gemeinsame Verantwortlichkeit und Eigenverantwortung
- Identifikation mit dem Quartier ist vorhanden
- Wir-Gefühl ist gestärkt
- Lebensqualität der Menschen im Quartier ist erhöht

2. Inhaltliche Beschreibung
- Vernetzungsstruktur schaffen
- Informationsquellen und Austauschmöglichkeiten aufbauen
- Einzel- und Gruppengespräche mit den Quartiersbewohner*innen führen
- Regelmäßige Partizipation der Bürger*innen sicherstellen
- Unterstützende Öffentlichkeitsarbeit
- Interessierte Bürger*innen ansprechen und gewinnen

3. Gelingensbedingungen

- Gesamtkonzept
- Kooperationspartner
- Moderation und Koordination durch eine hauptamtliche Kraft
- Regelmäßige, feste Termine
- Bürger*innen in Organisation, inhaltliche Ausgestaltung und Öffentlichkeitsarbeit des Bürgerforums einbeziehen
- Identifikation mit dem Bürgerforum fördern

4. Messbarkeit

- Teilnahme an Auftaktveranstaltungen von Bürgerforen
- Engagierte Bürger*innen
- Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Treffen von Bürgerforen
- Selbstorganisierte Kleingruppen
- Beiträge des Bürgerforums in den lokalen Medien
- Befragung der Akteur*innen

5. Skalierungsfaktoren

- Längere Vorbereitung insbesondere im Hinblick auf Planung, Organisation und Durchführung von Gründungsveranstaltungen und Konzeptentwicklung
- Kontinuierliche Begleitung, Koordination und Moderation der Bürgerforen
- Finanzielle Ausstattung
- Hoher Beteiligungsgrad der Bürger*innen

DIALOGE FÖRDERN UND MODERIEREN II

Dialoge fördern und moderieren im Rahmen Runder Tische

1. Ziele der Methode

- Gemeinsame Verantwortlichkeit für die Angebotsstruktur im Stadtteil ist verwirklicht
- Starkes Ehrenamt vor Ort ist verlässlich tätig
- Aktivitäten vor Ort, die den Bürger*innen gesellschaftliche Teilhabe und das soziale Miteinander ermöglichen, sind geschaffen

2. Inhaltliche Beschreibung

Der Runde Tisch ermöglicht den Akteur*innen im Quartier:

- sich trägerübergreifend und ressourcenbündelnd für die Weiterentwicklung der Angebotsstruktur für Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf einzusetzen
- sich auf einer guten und wertschätzenden Kommunikationsebene auszutauschen
- sich zu vernetzen (träger- und fachübergreifendes Netzwerk)
- sich im Rahmen verschiedener Medien vorzustellen
- sich in regelmäßigen Abständen (alle vier bis sechs Wochen) zu treffen
- Inhalte, Absprachen und Zuständigkeiten protokollarisch festzuhalten
- gemeinsame Aktivitäten und Projekte für die Menschen im Quartier aufzubauen

3. Gelingensbedingungen

- Moderation und Koordination wird durch eine hauptamtliche Kraft gewährleistet
- Strukturen für die Netzwerkarbeit des Runden Tisches sind gegeben (Räume, Medien und Kommunikationssysteme)
- Regelmäßige, feste Termine
- Gemeinsames Logo und Internetpräsenz
- Aktivitäten und Angebote werden gemeinsam geplant
- Akteur*innen des Runden Tisches werden in Organisation, inhaltliche Ausgestaltung und Öffentlichkeitsarbeit des Arbeitskreises mit einbezogen

4. Messbarkeit

- Teilnahme an den Treffen des Runden Tisches
- Anzahl der Akteur*innen
- Beiträge des Runden Tisches in den lokalen Medien
- Initiierte Aktivitäten
- Neue Angebote zur Bedarfsdeckung im Quartier

5. Skalierungsfaktoren

- Kontinuierliche Begleitung, Koordination und Moderation des Runden Tisches durch eine hauptamtliche Kraft
- Büro- und Moderationsmaterialien, Honorarkosten für externe Referenten
- Partizipation, Mitbestimmung und Verantwortungsübernahme durch Akteur*innen

IDEEN AUFNEHMEN UND KOMMUNIKATIONSRÄUME SCHAFFEN

1. Ziele der Methode

- Bürgerbeteiligung ist gesichert
- Tatsächliche Bedarfe sind bekannt und Lösungen entwickelt

2. Inhaltliche Beschreibung

- Ansprechbarkeit durch Sprechstunden oder Teilnahme an Gremien ermöglichen
- Bei der Konkretisierung der Idee / des Bedarfs moderierend unterstützen
- Zielklärung: Wozu? – Wer? – Wohin? – Mit wem? – Für wen? – Wie?
  Wichtig: Reihenfolge beachten! (Siehe Anhang: 3. Organisationskompass)
- Eigenverantwortung der Ideengeber bei der Umsetzung fördern
- Unterstützung durch Quartiersarbeiter*in nachrangig, nur bei tatsächlichem Bedarf
- Räume im Sinn von Vernetzung, Gesprächsrunden, Gremien und auch Orte schaffen (Gesprächskultur)
- Ergebnisse austauschen und publik machen
- Kontinuität regelmäßig überprüfen

3. Gelingensbedingungen

- Sichtbar und ansprechbar im Quartier sein
- Unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten anbieten (Sprechstunde, Telefon, Mail, Internetseite, Teilnahme an oder Einberufung von Gremien)

- Die Führung und Verantwortung nach Möglichkeit beim Ideengeber belassen
- Möglichst weite Verbreitung im Quartier über unterschiedliche Kanäle schaffen
- Nachhaltigkeit durch kontinuierliche Überprüfung sichern

4. Messbarkeit
- Anzahl an Ideen insgesamt
- Anzahl an umgesetzten Ideen
- Quantitative und qualitative Umsetzung
- Zielerreichung z.B. anhand des Organisationskompasses

5. Skalierungsfaktoren
- Größe des Quartiers
- Finanzielle Mittel (z.B. Verfügungsfonds)
- Anzahl an Aktiven im Quartier
- Räumliche Ressourcen im Quartier

VI.d. ZUKUNFTSORIENTIERTE ENTWICKLUNG

IMAGEENTWICKLUNG

1. Ziele der Methode
- Besondere und positive Eigenschaften des Quartiers sind formuliert
- Attraktivitätsfaktoren für einen Verbleib im Quartier sind identifiziert
- Ein für möglichst viele nachvollziehbares „Quartiersimage“ ist entwickelt
- Bewohner*innen identifizieren sich mit ihrem Quartier

2. Inhaltliche Beschreibung
- Durchdachte Außendarstellung entwickeln
- Vielfältige und zielgruppengerechte Darstellungsformen
- Dargestelltes repräsentiert Äußerungen und Einschätzungen der Bewohner*innen

3. Gelingensbedingungen
- Ressourcen zur Vermittlung des Images
- Bewusstsein für positive Qualitäten des Quartiers bei Bewohner*innen
- Aktive und kontinuierliche Bürgerbeteiligung von Anfang an
- Gespür für Eindrücke seitens der Quartiersarbeit durch Präsenz vor Ort

4. Messbarkeit
- Bekanntheitsgrad / Aufmerksamkeit für neue Imageaspekte (außerhalb des Quartiers)
- Presse-Echo, Zeitungsartikel, Leserbriefe
- Aussagen der Bewohner*innen
- Bezugnahmen auf Imageelemente (Logos o.ä.)
- Resonanz konkret auf die Imagearbeit abzielende Beteiligungsangebote
- Inanspruchnahme anderer Unterstützungsressourcen der Quartiersarbeit (Webseite o.ä.)
- Realisierbarkeit neuer Projekte

5. Skalierungsfaktoren

- Abgrenzung zu benachbarten Quartieren
- Bewusstsein für bisheriges Image, u.a. auch für Negativimage
- Bewusstsein für Imageaspekte, die von außen stammen

PROJEKTENTWICKLUNG

1. Ziele der Methode

- Bedarfsgerechte Ideen sind entwickelt und als Projekte realisiert

2. Inhaltliche Beschreibung

- Geeignete Methoden zur Projektentwicklung werden angewendet.
  (Siehe Anhang: 3. Der Organisationskompass und 4. Entwicklung neuer Dienstleistungen)

3. Gelingensbedingungen

- Rahmenbedingungen (Wozu? – Wer? – Wohin? – Mit wem? – Für wen? – Wie?) vor Beginn der Realisierung klären
- Kontinuierliche Verbesserung durch Plan-Do-Check-Act (siehe Anhang: 2. PDCA-Zyklus)

4. Messbarkeit

- Entwicklung neuer Dienstleistungen
- Zielerreichung der Vorgaben aus dem Organisationskompass

5. Skalierungsfaktoren

- Personelle Ressourcen
- Finanzielle Ressourcen

FÖRDERUNG VON NACHHALTIGEN STRUKTUREN

1. Ziele der Methode

- Selbsttragende Strukturen sind entwickelt
- Kompetenzen und Ressourcen durch Netzwerkbildung
- Bürgerschaft ist für eine nachhaltige Beteiligungsstruktur aktiviert

2. Inhaltliche Beschreibung

- Durch ein präsentes und ansprechbares Quartiersmanagement die Möglichkeit der Vernetzung schaffen
- Zur Vernetzung und zur Beteiligung anregen
- Raum für die Entwicklung von eigenen Ideen geben (siehe Baustein „Ideen aufnehmen und Räume schaffen“)
- Qualitätsstandards für eine nachhaltige Beteiligungsstruktur entwickeln

3. Gelingensbedingungen

- Personalstelle für Quartiersarbeit mit festen Sprechzeiten im Quartier
- Darüber hinaus ansprechbar sein (Telefon, Mail, Webseite)
- Räumlichkeiten / Büro
- Initiieren von und teilnehmen an Arbeitskreisen
- Anfänglich unterstützen, dann – wenn möglich – die Leitung den Initiator*innen übergeben
- Offenes Ohr für Anregungen aus dem Quartier haben
- Zwischen bürgerschaftlichen Netzwerken vermitteln und Kontakt herstellen
- „Hilfe zur Selbsthilfe" geben

4. Messbarkeit

- Zahl der Netzwerke / Arbeitskreise
- Aktiv auftretende Bürgerschaft
- Zahl der beteiligten Bürger*innen
- Aktionen im Quartier wie Aktionstage, Feste, begleitende Pressepräsenz

5. Skalierungsfaktoren

- Personelle Ressourcen
- Finanzielle Ressourcen
- Büro / Arbeitsplatz – Räume im Quartier
- Aktive und engagierte Bürger*innen

GENERATIONENÜBERGREIFENDE PROJEKTE

1. Ziele der Methode

- Neue – generationenübergreifende – Sozialkontakte sind realisiert
- Potenziale und Ressourcen älterer Menschen sind gewonnen und werden wertgeschätzt
- Vorbildfunktion des „ehrenamtlichen Engagements" auch für jüngere Generationen wird gelebt
- Einblicke in Lebenswelten der jeweils anderen Generation sind möglich
- Nachbarschaftlicher Zusammenhalt ist gewährleistet
- Sinnstiftende Freizeitkultur für Jung und Alt ist aufgebaut
- Eigene Lebensqualität ist gesteigert
- Generationenübergreifendes Erleben ist als persönliche Bereicherung erfahrbar

2. Inhaltliche Beschreibung

- Über vielfältige Kanäle und Methoden (persönliche Ansprache, Werbeflyer, Kampagnen, Presseartikel etc.) ehrenamtlich Engagierte gewinnen und anbinden
- In der Projektplanung bei zuvor ermittelten Bedarfen (z.B. Mobilitätsprojekt, Kistengartenprojekt etc.) ansetzen
- Die engagierten Bürger*innen bei der Umsetzung ihrer Aktivitäten und Vorstellungen unterstützen (dabei insbesondere die Lebenswelten der Generationen berücksichtigen)
- Projekte evaluieren, um ggf. „nachzubessern"
- Nachhaltigkeit der Projekte überprüfen

- Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentation des Projektverlaufs
- Projekterfolge und / oder Jubiläen feiern

3. Gelingensbedingungen

- Gute Projektstrukturen schaffen (Ausgangskonzept, Orte der Kommunikation, räumliche Ressourcen im Quartier, Ansprechpartner, hauptamtliche Unterstützung, Kooperationspartner, Projektevaluation etc.)
- Transparenz
- Durch Barrierefreiheit einem breiten Spektrum von Bürger*innen ihr Engagement / ihre Teilnahme ermöglichen
- Engagierte übernehmen Verantwortung und gestalten das Projekt aktiv mit
- Offene Kommunikation und Informationsweitergabe
- Gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen
- Niedrigschwelliger Zugang

4. Messbarkeit

- Anzahl der Teilnehmer*innen
- Zufriedenheit der Teilnehmer*innen
- Zufriedenheit der Institution
- Kontinuierliche Teilnahme am Projekt
- Formen der Dokumentation (Presseartikel etc.)
- Anzahl der generationenübergreifenden Aktivitäten im Rahmen des Projektes (oder auch darüberhinausgehend)

5. Skalierungsfaktoren

- Kontinuierliche Begleitung generationenübergreifender Projekte insbesondere im Hinblick auf einen guten Dialog zwischen den Generationen (durch hauptamtliche Strukturen vor Ort)
- Projektbezogener finanzieller Aufwand: Aufwandsentschädigung, versicherungstechnische Aspekte, Personalkosten für Schulung und Qualifizierung, Raumnutzungs- und Materialkosten für Aktivitäten
- Kontinuierliche Teilnahme: belebt das Projekt, sichert einen positiven Projektverlauf und stellt eine Verbindlichkeit der Akteur*innen sicher
- Zusammenbringen verschiedener Generationen: setzt ein hohes Maß an Empathie, Feinfühligkeit, Interesse und Moderationsfähigkeit sowie eine ausgeprägte Offenheit für die Lebenswelten und Sichtweisen der Generationen voraus

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

1. Ziele der Methode

- Zentrales Informationsportal für das Quartier
- Aktuelle und umfassende Information über Aktivitäten und Angebote im Quartier
- Das Quartier ist nach Außen repräsentiert
- Anfragen aller Art werden aufgenommen

2. Inhaltliche Beschreibung

- Moderne Medien nutzen
- Printmedien erstellen
- Eine Webpräsenz erstellen
- Regelmäßige Newsletter verschicken
- Pressestellen kontaktieren
- Ein Kontaktportal einrichten

3. Gelingensbedingungen

- Bekanntheitsgrad der Öffentlichkeitsarbeit
- Ansprechende Qualität der genutzten Medien
- Zielgruppengerechte Form der Kommunikation
- Keine bereits gedeckte Nachfrage nach Informationen
- Aktualität und Relevanz der Inhalte
- Bekanntheit des Zwecks der Quartiersarbeit
- Regelmäßige Anpassungs- und Erweiterungsmöglichkeiten

4. Messbarkeit

- Umfang der Informationen
- Beitrag zur positiven Außendarstellung des Quartiers
- Umfang und Qualität der Anfragen
- Feedback zu Qualität der Medien
- Beanspruchung der Medien (Nachfrage, Klicks etc.)
- Zustandekommen neuer Kontakte über die Öffentlichkeitsarbeit

5. Skalierungsfaktoren

- Bewusstsein für bereits vorhandene Informationsportale und –kanäle
- Ausstattung mit personellen und materiellen Ressourcen
- Bewusstsein für nicht messbare Formen der Informationsweitergabe im Quartier

VI.e. PARTIZIPATIVE METHODEN

QUARTIERSBEGEHUNGEN

Eine Methode der Beteiligung an der Quartiersgestaltung ist die Durchführung von Quartiersbegehungen oder Stadteilspaziergängen, die bis zu zwei Stunden dauern können. Die Gruppe sollte dabei insgesamt überschaubar sein und nicht mehr als 20 Personen umfassen. Zudem sollten Personen aus unterschiedlichen Lebenssituationen und mit Mobilitätseinschränkungen eingebunden werden, um Barrieren im Wohnumfeld aus verschiedenen Perspektiven zu erschließen. Bei den Spaziergängen kann vor Ort auf Barrieren oder Gefahrenstellen hingewiesen werden. Mithilfe von Erhebungsbögen können Mängel erfasst und an die verantwortlichen Stellen weitergeleitet werden (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß, 2016).

FOTOSTREIFZÜGE

Diese Methode dokumentiert individuelle Bedürfnisse und Meinungen sowie die persönlichen Lebenssituationen der Teilnehmer*innen. Fotostreifzüge können dabei komplizierte Sachverhalte oft einfacher und eindrucksvoll in einem Bild oder Foto darstellen. Die Teilnehmer*innen durchqueren in kleinen Gruppen für maximal zwei Stunden den Nahraum und machen dabei Fotos von ihren bevorzugten Räumen im Quartier, Lieblingsplätzen, aber auch von Angsträumen, Meideorten, Barrieren im Wohnumfeld oder von anderen Orten mit Handlungsbedarf im Quartier. Die Aufnahmen können zu einem späteren Zeitpunkt bei einem Treffen gemeinsam ausgewertet oder auf einer Bürgerversammlung präsentiert werden. (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß, 2016).

RUNDER TISCH

Ein Runder Tisch stellt ein trägerübergreifendes Selbstvertretungsgremium der im Quartier ansässigen bzw. tätigen Akteur*innen, wie z. B. gemeinnützige soziale Einrichtungen, Bildungseinrichtungen, städtische Verwaltung, Vereine und ehrenamtliche Initiativen dar. Ziel ist der Austausch über eigene Angebote, gemeinsame Veranstaltungen und die Interessenvertretung des Quartiers.

Oftmals übernimmt die Quartiersbetreuung die Geschäftsführung des Runden Tisches (Mitgliederliste, Einladung, Moderation, Protokoll) und ist zentrale Anlaufstelle für alle Akteur*innen. Das Gremium definiert einen eigenen Tagungsrhythmus. Die Ergebnisse dieser Arbeit werden unmittelbar im Miteinander der Menschen im Quartier deutlich.

Ziele

- Berücksichtigung aller mit der Arbeit im Quartier befassten Einrichtungen
- Förderung des Austausches untereinander
- Planung und Durchführung von gemeinsamen Veranstaltungen im Quartier

OPEN SPACE

Die Open Space Methode wurde vom US-Amerikaner Harrison Owen 1985 entwickelt und ist ein Konferenzformat, um in großen bis sehr großen Gruppen innerhalb kurzer Zeit komplexe Fragestellungen zu bearbeiten und zu handlungsorientierten Ergebnissen zu kommen. Die Tagesordnung wird auf Open Space Konferenzen von den Teilnehmer*innen selbst erstellt. Jede*r hat die Möglichkeit, seine Themen und Fragestellungen einzubringen. Ein vielfach erprobter und bewährter Ablauf stellt einen stabilen und verlässlichen Rahmen sowie handlungsrelevante Ergebnisse sicher.

Im Open Space gibt es vier Prinzipien:

- Wer auch immer kommt, es sind die richtigen Leute.
  Einer oder 25 ist egal. Jeder ist wichtig und motiviert.
- Was auch immer geschieht, es ist das Einzige, was geschehen konnte.
  Ungeplantes und Unerwartetes ist oft kreativ und nützlich.

- Es beginnt, wenn die Zeit reif ist.
  Wichtig ist die Energie (nicht die Pünktlichkeit).
- Vorbei ist vorbei – Nicht-vorbei ist Nicht-vorbei.
  Wenn die Energie zu Ende ist, ist die Zeit um.

Und ein Gesetz:

Das Gesetz der zwei Füße ist Ausdruck der Freiheit und Selbstverantwortung: Der / Die Teilnehmer*in bleibt nur so lange in einer Gruppe, wie er / sie es für sinnvoll erachtet, also solange er / sie etwas lernen oder beitragen kann.

Wenn Menschen das Gesetz der zwei Füße anwenden, zeigen sie manchmal Verhaltensweisen, die metaphorisch mit den Begriffen „Hummeln" und „Schmetterlinge" ausgedrückt werden: „Hummeln" bewegen sich von Workshop zu Workshop wie Hummeln von Blüte zu Blüte und befruchten die Workshops wechselseitig. „Schmetterlinge" sind Anziehungspunkt für Andere.

Ein „Open Space Technology Meeting" dauert zwei bis drei Tage, die „klassische Form" zweieinhalb Tage. Je nach Themenstellung kann auch eine verkürzte Variante von nur einem Tag erfolgreich sein.
Dauert ein Open Space mehrere Tage, dient der letzte halbe Tag der Auswertung und ggf. der Handlungsplanung. Oft werden bereits auf der Tagung Arbeitsgruppen zur Umsetzung zusammengestellt und erste Schritte vereinbart.

WORLD CAFÉ

Das World Café gehört ebenfalls zu den Methoden der Großgruppenmoderation, kann im Vergleich zur Open Space Technology aber auch mit kleineren Gruppen angewendet werden. Entwickelt wurde die Methode ebenfalls in den USA von den Unternehmensberatern Juanita Brown und David Isaacs. Die Workshop-Methode eignet sich für Gruppengrößen ab zwölf und für bis zu 2000 Teilnehmer*innen.
Mit einem World-Café wird, ähnlich wie im Open Space, mit relativ wenig Aufwand unter professioneller Anleitung ein sicherer Raum eröffnet, um die verschiedenen Sichtweisen auf und verschiedene Herangehensweisen an ein Thema herauszuarbeiten.
Mit den passenden Fragen wird versucht, die Teilnehmer*innen in ein konstruktives Gespräch über Themen, die für sie relevant sind, zu bringen.

Es geht darum, möglichst alle Beteiligten zu Wort kommen zu lassen, gemeinsame Ziele und Strategien zu finden und dadurch eine Bereitschaft zur Mitwirkung zu wecken.
Das World-Café unterstützt gemeinsame Planung und fördert so Selbstentwicklung, Selbststeuerung und Selbstorganisation der Teilnehmer*innen und macht die Stärke der Gruppe erlebbar.

Ein World-Café dauert etwa 45 Minuten bis drei Stunden. Die Teilnehmer*innen stehen oder sitzen im Raum verteilt an kleinen Tischen mit vier bis maximal sechs Personen. Die Tische sind mit weißen, beschreibbaren „Papiertischdecken" (oftmals Flipchart-Papier) und Stiften

bzw. Markern ausgestattet. Ein/e Moderator*in führt in die Arbeitsweise ein, erläutert den Ablauf und weist auf die Café-Etikette hin. „Gastgeber*innen" an den Tischen sorgen für die inhaltliche Verknüpfung der Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Diskussionsrunden.

Im Verlauf werden zwei oder drei unterschiedliche Fragen in aufeinander folgenden Gesprächsrunden von 15 bis 30 Minuten an allen Tischen bearbeitet. Zwischen den Gesprächsrunden mischen sich die Gruppen neu. Nur die Gastgeber*innen bleiben die ganze Zeit über an einem Tisch: Sie begrüßen neue Gäste, resümieren das vorhergehende Gespräch und bringen den Diskurs erneut in Gang.

Das World-Café schließt mit einer Reflexionsphase ab.

ZUKUNFTSWERKSTATT

Die Zukunftswerkstatt ist eine von den Zukunftsforschern Robert Jungk, Rüdiger Lutz und Norbert R. Müllert begründete Methode, die Phantasie anzuregen, um mit neuen Ideen Lösungen für gesellschaftliche Probleme zu entwickeln.
Das Spektrum der Zukunftswerkstatt reicht von der Lernwerkstatt über die Problemlöse- und Ideenfindungswerkstatt bis hin zur Strategiewerkstatt.
Im Rahmen eines Bürgerbeteiligungsverfahrens ist sie eine Methode, die sich unter einer bestimmten Fragestellung um Ideensammlungen und Problemlösungen bemüht. Gemeinsam werden Zukunftsentwürfe, Ziele und Maßnahmen entwickelt.
Die Methode umfasst drei Hauptphasen sowie eine Vorphase und eine Nachbereitung.

Vorphase: ► In der Vorphase wird die Gruppe „gegründet" und eine Atmosphäre gegenseitigen Vertrauens geschaffen. Dazu gehören eine ungezwungene Gruppenstimmung zu begünstigen, die thematischen Interessen auszuloten und die methodische sowie zeitliche Planung der Zukunftswerkstatt offenzulegen.

Phase 1: Beschwerde / Kritik ► Hier werden von den Teilnehmer*innen Unmut, Kritik und negative Erfahrungen zum gewählten Thema geäußert. Dies sollte möglichst frei von Zwängen sein. Es geht dabei weniger um eine Analyse der Probleme, als vielmehr um eine Bestandsaufnahme für die Weiterarbeit. Es bietet sich ein Brainstorming auf Kärtchen an, die nach Themen geordnet werden. Ziel dieser Phase ist es, Ärger, Wut und Enttäuschung loszuwerden und damit frei zu werden für kreatives, phantasievolles und konstruktives Arbeiten in den Phasen 2 und 3.

Phase 2: Phantasie / Utopie ► Jetzt ist die Kreativität gefragt. Die Teilnehmer*innen sollen das Utopische denken. Ein Anfangssatz wäre z. B.: „Es wäre schön, wenn ...". Killerphrasen wie „Das ist doch unmöglich!" sind dabei unbedingt zu vermeiden. Hier darf und soll phantasiert werden. Es bietet sich wieder ein Brainstorming auf Moderationskarten an, die ebenfalls nach Themen geordnet werden.

Phase 3: Verwirklichung / Praxis ► In Phase 3 werden die ersten beiden Phasen verknüpft. Es muss abgeschätzt werden, was realisierbar ist. Es bieten sich Gruppenarbeit und die Hinzuziehung qualifizierter Fachleute an. Manche Moderationsteams verzichten auch hier bewusst auf externe Fachleute, sondern sehen die Teilnehmer*innen selbst als Experten in der Sache an.

Nachbereitungen ► Den (vorläufigen) Abschluss gestaltet der / die Moderator*in. Die Ziele, Vorgehensweisen und Ergebnisse werden noch einmal kurz zusammengefasst und eingeordnet. Unter der Überschrift „Wie geht es weiter?“ wird über den möglichen Fortgang der Werkstattarbeit nachgedacht. Gegebenenfalls werden neue Treffen vereinbart. Am Ende geben die Teilnehmer*innen ein Feedback, wie sie die gemeinsame Zeit erlebt haben.

WERTSCHÄTZENDE ERKUNDUNG

Die wertschätzende Erkundung (Appreciative Inquiry / AI) wurde Mitte der 1980er Jahre von den amerikanischen Professoren Cooperrider und Srivastva entwickelt. Die wertschätzende Erkundung kann überall dort eingesetzt werden, wo sich Gemeinschaften, Teams oder Organisationen entwickeln und die Zukunft aktiv für sich und andere gestalten wollen. Die Methode ist deshalb so reizvoll, weil sie sich, entgegen des in der Regel verfolgten defizitorientierten Ansatzes, der ungeahnten positiven Ressourcen und Potenziale von Menschen, Organisationen und Kommunen bedient. Werden diese Schätze geborgen, können positive Entwicklungen angestoßen werden.
Die Zahl der Teilnehmer*innen kann von einigen wenigen Personen bis hin zur Großgruppe gehen, zudem umfasst die wertschätzende Erkundung einen zeitlichen Umfang von zwei bis vier Tagen.

Der Prozess dieser Methode umfasst in der Regel fünf aufeinander aufbauende Phasen.

Phase 1: Definitionsphase ► Hier einigt sich das Kernteam auf ein oder mehrere Hauptthemen, die als positives Entwicklungsziel formuliert werden.

Phase 2: Erkundungs- und Verstehensphase ► In dieser Phase werden die wertschätzenden Vier-Augen-Interviews geführt, bei denen sich die Teilnehmer*innen mithilfe eines Interviewleitfadens gegenseitig über einen Zeitraum von insgesamt bis zu zwei Stunden zu ihren wertvollsten Erlebnissen, die sie mit ihrem Quartier verbinden, befragen. Mögliche Fragen sind zum Beispiel: „Welche positiven Erlebnisse verbinden Sie besonders mit Ihrem Quartier?“, „Welche Angebote schätzen Sie in Ihrem Stadtteil besonders?“ und „Wenn Sie sich fünf Jahre in die Zukunft träumen könnten, wie würde dann Ihr Wunschquartier aussehen?“.

Wichtige Regeln für das wertschätzende Interview:

- Konzentrieren Sie sich ganz auf Ihren Interviewpartner und lassen Sie ihn in Ruhe seine Geschichten zu Ende erzählen.
- Bewerten Sie nicht die Aussagen Ihres Interviewpartners.
- Schreiben Sie mit und achten Sie auf gute Zitate.
- Seien Sie neugierig auf seine Erfahrungen, Gedanken und Gefühle.
- Lassen Sie Ihrem Partner genügend Zeit zum Nachdenken.
- Fragen Sie neugierig und ggf. genauer nach: „Warum empfinden Sie das so?“, „Warum ist das Erlebnis so wichtig für Sie?“ oder „Wie hat das Erlebnis Sie selbst verändert?“ (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß, 2016)

Der vertrauensvolle Austausch erlaubt tiefe Einblicke in die individuellen Erfahrungen und fördert die Bereitschaft, sich am Veränderungsprozess zu beteiligen. Nach den Interviews stellen sich mehrere Interviewtandems in Kleingruppen von bis zu zehn Personen gegenseitig ihre interessantesten Erlebnisse vor. Diese werden als besondere „Schätze" im Plenum vorgestellt.

Phase 3: Visionsphase ► In dieser Phase werden die Ergebnisse in themenspezifische Visionen (in Form von Bildern, Collagen, Sketchen u.ä.) aufgearbeitet. Diese können je nach Leitgedanke unterschiedliche Zeithorizonte umfassen. Zum Abschluss dieser Phase nehmen die Teilnehmer*innen eine Priorisierung der Visionen vor.

Phase 4: Gestaltungsphase ► Die interessantesten Visionen werden weiterverfolgt und Gemeinsamkeiten in den Entwürfen gesucht und diese benannt. Diese Visionen werden in klar formulierten, aussagekräftigen und verifizierbaren Zukunftsaussagen beschrieben.

Phase 5: Umsetzungsphase ► Hier beginnen die Kleingruppen, für die ausgewählte Vision mögliche Maßnahmen und dafür benötigte Ressourcen zu erarbeiten. Einzelne Maßnahmen können zur Inspiration anderer Teilnehmer*innen im Plenum vorgestellt werden. So können dann auch Ideen und andere Ressourcen untereinander „getauscht" werden. Abschließend werden in dieser Phase Zuständigkeiten und Verbindlichkeiten definiert. (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß, 2016).

AKTIVIERENDE BEFRAGUNG

Diese Methode nutzt alltägliche Beratungs- und Informationsgespräche, um Wissenswertes über das Quartier zu erfahren und gleichzeitig Ressourcen im Stadtteil zu aktivieren. Das Verfahren läuft wie folgt ab:

a) Nach einem allgemeinen Beratungsgespräch bittet man die Betroffenen um ein Gespräch, um einige Fragen zum Stadtteil stellen zu dürfen (Rahmung).
b) Zunächst werden sie zu ihrem Wissen zum Quartier befragt und dabei in ihrer Rolle als Experte für das Quartier bestätigt (Mundöffner).
c) Im dritten Schritt wird die Aufmerksamkeit auf mögliche oder notwendige Veränderungspotenziale im Stadtteil gelenkt (Ideenbereich).
d) In der vierten Phase werden die Bereitschaften erfasst, ob und wie sich die Befragten in die Quartiersentwicklung einbringen möchten (Aktionsbereich) (vgl. Mehnert / Kremer-Preiß, 2016).

Im Anschluss an die Aktivierende Befragung werden die Kompetenzen der Befragten sowie deren Bedürfnisse zeitnah dokumentiert.

RESSOURCENKARTEI

Die Ressourcenkartei stellt ein Medium dar, Kompetenzen und potenziell nachgefragte Dienstleistungen von Akteur*innen und der Bürgerschaft miteinander zusammenzubringen und in diesem Zuge auch bürgerschaftliches Engagement anzuregen. Diese Sammlung kann bei Bedarf gezielt abgerufen werden.

ANHANG

1. AWO im Quartier: Factsheets
2. PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act)
3. Der Organisationskompass
4. Entwicklung neuer Dienstleistungen

1. AWO IM QUARTIER: FACTSHEETS

AWO QUARTIER OSTMANNTURMVIERTEL

KURZBESCHREIBUNG

Das Ostmannturmviertel wird seit 2009 als zentraler Teilbereich des Stadtumbaugebietes nördlicher Innenstadtrand stabilisiert und aufgewertet.
Erste Anlaufstelle für die Anwohner*innen, die verschiedenen im Viertel tätigen Akteur*innen sowie alle sonstigen Interessierten ist das Quartiersbüro Ostmannturmviertel im Umweltzentrum an der August-Bebel-Straße.

Als ein Instrument des Integrierten Städtebaulichen Entwicklungskonzepts der Stadt Bielefeld für den nördlichen Innenstadtrand (INSEK) ist die Quartiersarbeit in koordinierender Funktion sowohl für soziale und integrative Belange östlich und westlich der August-Bebel-Straße zwischen Herforder Straße und Kesselbrink als auch für die bauliche Entwicklung und Modernisierung des Quartiers zuständig.

ZIELE UND AUFGABEN

1. Vernetzung in den Bereichen Soziales, Zusammenleben, Integration, Bildung, Arbeitsmarkt, Beschäftigung und Qualifizierung sowie Vernetzung der sozialen und kulturellen Infrastruktur
2. Identifizierung der Bewohner*innen mit ihrem Quartier steigern und über konkrete Aktionen Nähe zu anderen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Quartier verbessern
3. Nachhaltige, sich selbst tragende Strukturen aufbauen

FÖRDERUNG DURCH

Stadt Bielefeld, Bauamt und Sozialdezernat im Rahmen des Integrierten Städtebaulichen Entwicklungskonzepts Nördlicher Innenstadtrand (INSEK)

STANDORT

Quartiersbüro im Umweltzentrum
August-Bebel-Str. 16-18
33602 Bielefeld

KONTAKT

Stefan Zollondz
Tel. 0173 271 63 94
s.zollondz@awo-bielefeld.de
https://ostmannturmviertel.de/

SCHILDESCHE – EIN STARKES STÜCK QUARTIER

KURZBESCHREIBUNG

Das Quartiersprojekt verfolgt einen sozialraumbezogenen Ansatz, welcher Rahmenbedingungen für nachhaltige, prozesshafte und bewohnerorientierte Entwicklungen aufbaut und fördert. Das integrierte Handlungskonzept befriedigt dabei Bedarfe und Bedürfnisse der Quartiersbewohner*innen und schließt durch vielfältige Kooperationen und Netzwerke Versorgungslücken im Quartier.

Die Quartiersarbeit in Schildesche ist geprägt durch den Aufbau von Netzwerken (Runder Tisch Schildesche, Bürgerforum Schildesche), die kooperativ das integrierte Handlungskonzept umsetzen. Hierbei übernimmt die Quartiersarbeit eine moderierende Rolle und unterstützt die Selbsthilfepotentiale der Akteur*innen im Quartier.

Zudem wird die Vision verfolgt, ein Quartier für alle zu gestalten, indem das nachbarschaftliche Miteinander und die Begegnungsmöglichkeiten gefördert werden und die Menschen ihr Quartier partizipativ mitgestalten können. Das Quartiersprojekt fördert das „Wir-Gefühl“ im Quartier; das Quartierscafé im Bielefelder Modell Am Pfarracker / Liethstück (BGW) ist ein zentraler Ort der Kommunikation und Begegnung.

ZIELE UND AUFGABEN

Die Ziele des Quartiersprojektes lassen sich gemäß der Förderung durch das Deutsche Hilfswerk in folgende Handlungsfelder einordnen:

Wertschätzendes gesellschaftliches Umfeld

1. Ehrenamtliches Engagement fördern
2. Bürgerforum als partizipatives Instrument in der Quartiersentwicklung aufbauen und etablieren (selbstorganisierte Freizeitaktivitäten, Vernetzung und eigenverantwortliche Interessenvertretung)

Tragende soziale Infrastruktur

1. Nachhaltige Ehrenamtskultur im Quartier aufbauen
2. Engagement im Quartier zur Deckung von Bedarfen fördern (Kooperation von Haupt- und Ehrenamt)
3. Schulungsangebote für die Akteur*innen des Bürgerforums bereithalten und durchführen
4. Nachbarschaftshilfe im Quartier fördern

Generationengerechte räumliche Infrastruktur

1. (Generationenübergreifende) nachbarschaftliche Aktivitäten aufbauen, die in ihrer Heterogenität und Barrierefreiheit die Bedarfslage der Menschen abdecken
2. Quartierscafé als Treffpunkt und Ort der Kommunikation gestalten

Bedarfsgerechte Wohnangebote

1. Konzept des Wohnens mit Versorgungssicherheit im Quartier mitgestalten (nach dem Bielefelder Modell der BGW)
2. Informationsveranstaltungen zu wohnrelevanten Themen organisieren und moderieren

Bedarfsgerechte Dienstleistungen und Angebote

1. Vernetzungsstrukturen und Kooperationen fördern (z.B. Runder Tisch, Arbeitskreis Demenz, Bürgerforum)
2. Trägerübergreifende Aktivitäten zur Förderung des Miteinanders und Begegnens im Quartier etablieren

Wohnortnahe Beratung und Begleitung

1. Quartiersbüros als zentrale Anlaufstellen für die Beratung zu Themen der ambulanten Pflege, ehrenamtlicher Tätigkeiten im Quartier und zu sozialrechtlichen Fragen etablieren
2. Weitervermittlung an andere Fachstellen im Quartier

FÖRDERUNG DURCH

Deutsches Hilfswerk

STANDORT

Quartiersbüro Schildesche
Liethstück 2
33611 Bielefeld

Heinrich-Fröböse-Haus
Am Vorwerk 36a
33611 Bielefeld

KONTAKT

Sonja Heckmann
Tel. 0521 329 49 62 und 0152 594 231 30
s.heckmann@awo-bielefeld.de
www.unser-quartier.de/bielefeld/

AWO QUARTIER ZEDERNSTRASSE

KURZBESCHREIBUNG

Im November 2015 sind über 500 geflüchtete Menschen in das Quartier Zedernstraße gezogen. Das Quartier Zedernstraße bezeichnet die ehemaligen Offizierswohnungen der britischen Armee im Kernbereich von Bielefeld-Ummeln (6.600 Einwohner*innen). Die Zedernstraße mit ihren Wohnungen für geflüchtete Menschen liegt zentral mitten in Ummeln. Begegnungen zwischen geflüchteten Menschen und der Nachbarschaft sind unumgänglich. Damit diese Begegnungen als gegenseitige Bereicherung und nicht als Bedrohung oder Belastung empfunden werden, ist eine sozialarbeiterische Begleitung als Bestandteil einer integrierten Quartiersentwicklung notwendig. Die Quartiersarbeit ist hier koordinativ tätig.
Die Bewirtschaftung der Wohnungen obliegt der Bielefelder Gesellschaft für Wohnen und Immobiliendienstleistungen mbH (BGW). Sozialarbeit, Quartiersarbeit und BGW arbeiten eng zusammen.

ZIELE UND AUFGABEN

1. Ein Quartier für alle (Alt- und Neu-Ummelner, junge und alte Menschen, behinderte und nichtbehinderte Menschen)
2. Erkennen und Teilnehmen an vorhandenen Netzwerken
3. Anlaufstelle für Anfragen aus dem Quartier
4. Bedarfsgerechte Vernetzung zwischen den Akteur*innen vor Ort schaffen
5. Stärkung des aktiven, bürgerschaftlichen Engagements
6. Rahmenbedingungen für nachhaltige Entwicklungsprozesse im Quartier schaffen und fördern (Arbeitskreis Ehrenamt, Bürgerdialog)
7. Bedarfe für das gemeinsame Leben in Ummeln durch die Bewohner*innen selbst im Bürgerdialog und in Arbeitskreisen ermitteln

FÖRDERUNG DURCH

Stadt Bielefeld – Sozialdezernat

STANDORT

Quartiersbüro Ummeln
Erlenstr. 5
33649 Bielefeld

KONTAKT

Imke Meyer
Tel. 0172 5379886
quartier.zedernstrasse@awo-bielefeld.de
https://quartier-zedernstrasse.de

STADTTEILKOORDINATION BIELEFELD MITTE-OST

KURZBESCHREIBUNG

Die Quartiersarbeit hat ihren Schwerpunkt im Bereich der Akteure rund um die Arbeit zur Integration von Geflüchteten sowie den Geflüchteten selbst und den ehrenamtlich Aktiven. Aufbau und Unterstützung von Arbeitskreisen oder Runden Tischen etc. ist ein wichtiger Teil der Arbeit. Genauso wichtig ist die Vermittlungsarbeit, um speziell die Zielgruppen in aktuelle Angebote zu bringen oder Kooperationen und Aktivitäten zu schaffen. Anliegen von Bürger*innen werden entgegengenommen und sie werden über neue Entwicklungen informiert. Sprechstunden, eine laufende Öffentlichkeitsarbeit und die Vermittlung / Vermietung von Räumen sind ergänzende Aufgaben.

ZIELE UND AUFGABEN

1. Ermitteln vorhandener Bedarfe der Quartiersbewohner*innen
2. Bearbeiten / Weiterleiten von Anfragen der Quartiersbewohner*innen
3. Bedarfsgerechte Vermittlung / Initiierung von Kooperationen zwischen den Akteur*innen
4. Vorhandene Strukturen im Quartier stabilisieren
5. Integrations- und Antirassismus-Angebote schaffen
6. Als Kommunikationsschnittstelle zwischen Bürger*innen und Verwaltung agieren
7. Beteiligung und Diskussion der Bürger*innen fördern
8. Netzwerkarbeit zwischen den Akteur*innen intensivieren

FÖRDERUNG DURCH

Mittel der Stadt Bielefeld im Rahmen des „Handlungskonzeptes zur Aufnahme von Flüchtlingen in der Stadt Bielefeld“

STANDORT

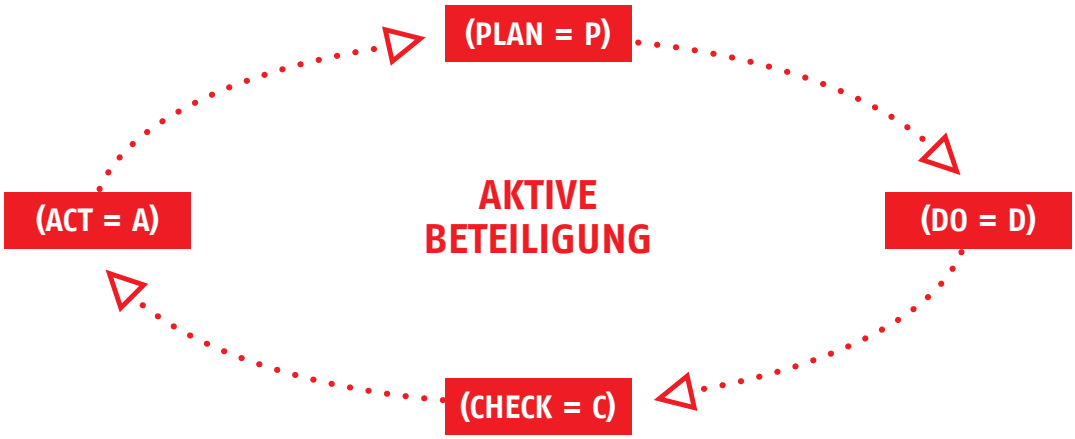
Aktivitätenzentrum Meinolfstraße
Meinolfstraße 4
33607 Bielefeld

KONTAKT

Leif Pollex
Tel. 0174 9610018
l.pollex@awo-bielefeld.de
www.bielefeldmitteost.wordpress.com

2. PDCA-ZYKLUS (PLAN-DO-CHECK-ACT)

Der PDCA-Zyklus, auch Deming-Kreis genannt, wurde von William Edwards Deming (1900-1993) entwickelt und ist bis heute ein zentrales Modell zur Qualitätsverbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagements. Beim PDCA-Zyklus handelt es sich um einen Problemlösungsprozess, der in vier Phasen unterteilt ist:



PLANEN (PLAN = P):

- Feststellung des konkreten Problems
- Analyse der Ist-Situation (Beschreibung des Problems, Sammlung von Informationen und Ursachen, Formulierung von Zielsetzungen und Festlegung von Maßnahmen zur Lösung, Verbesserung und Optimierung)

AUSFÜHREN (DO = D):

- Kommunikation des Plans an die betreffenden Mitarbeiter*innen
- Umsetzung der beschriebenen Maßnahmen, um das Problem zu lösen (Dokumentation der Maßnahmen unter Berücksichtigung von Verantwortlichkeiten und Terminen)

ÜBERPRÜFEN (CHECK = C):

- Erhebung und Bewertung der Ergebnisse
- Überprüfung anhand der ermittelten Daten, ob die Zielsetzung der Planungsphase erreicht wurde

VERBESSERN (ACT = A):

- Reflexion des Prozesses
- Bei Übereinstimmung von Soll und Ist-Situation: Ergebnis standardisieren und einführen
- Weichen die Verbesserungen ab, darüber entscheiden, ob und wie oft Phase P und D durchlaufen werden sollen, damit eine Übereinstimmung entsteht

Die vier Phasen sind als kontinuierlicher Prozess der Verbesserung zu verstehen, der organisationsweit angewendet wird.

Dabei sind drei Grundannahmen zu beachten:

- Jede Aktivität innerhalb und außerhalb der Organisation ist als Prozess aufzufassen und kann entsprechend verbessert werden.
- Veränderungen müssen deutlich sichtbar werden und nicht lediglich aus minimalen Problemlösungen bestehen.
- Das Führungspersonal handelt als Vorbild.

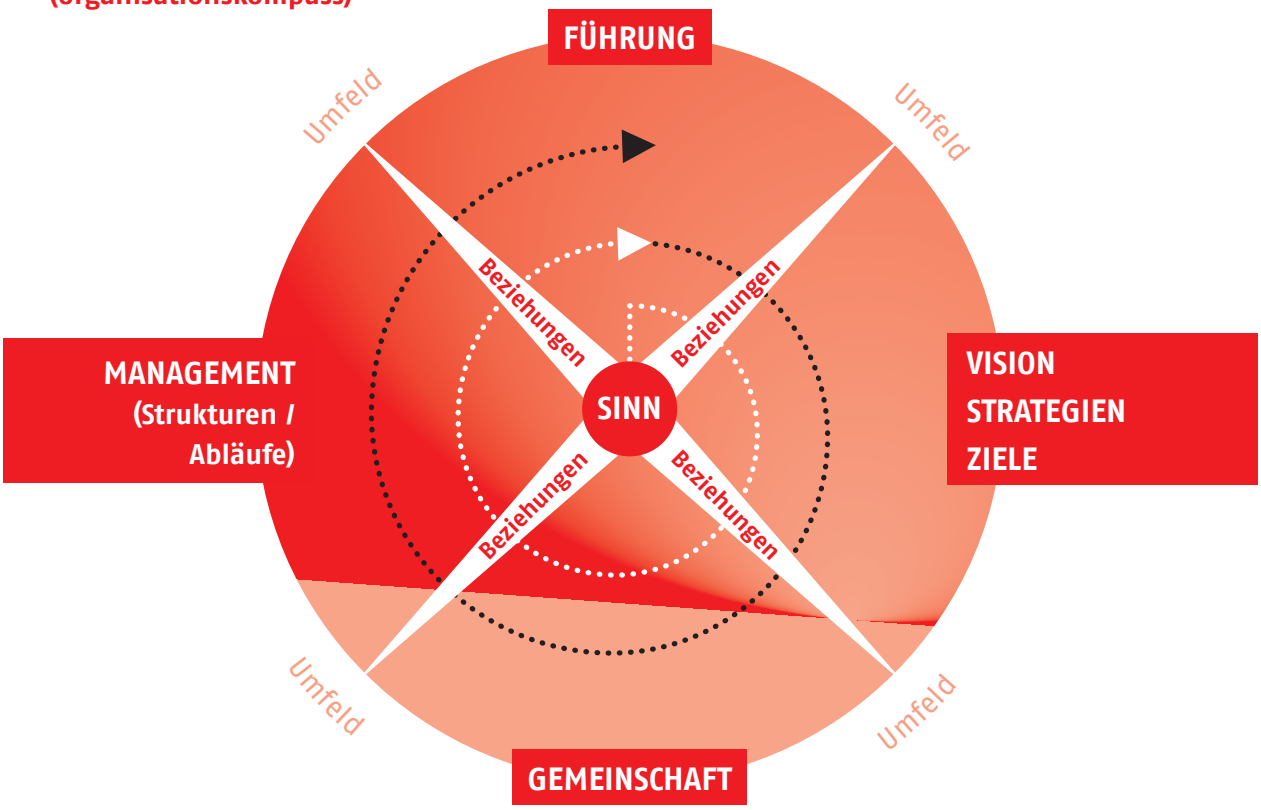
3. DER ORGANISATIONSKOMPASS

Der Organisationskompass in der hier dargestellten Form basiert auf der Entwicklung von Birgitt Williams, Gründerin des Genuine Contact Programs (www.genuinecontactway.com).

Mit dem Organisationskompass

- wird sichergestellt, dass die wichtigsten Komponenten für das Gelingen eines Vorhabens in der bestmöglichen Reihenfolge bedacht werden.
- steht die Klärung der Frage nach dem Sinn des Vorhabens vor der konkreten Umsetzung.
- wird verhindert, dass die Energie in die konkrete Umsetzung investiert wird, bevor der Sinn und die Rahmenbedingungen geklärt sind.

MEDICINE WHEEL TOOL
(Organisationskompass)



Quelle: Genuine Contact™ Programm

ABLAUF

Der Organisationskompass wird zweimal durchlaufen. Im ersten Durchlauf werden die Ergebnisse schriftlich festgehalten. Gestartet wird in der Mitte mit der Frage nach dem Sinn, anschließend wird der Kompass vom Bereich „Führung“ her im Uhrzeigersinn über die Bereiche „Vision, Strategien, Ziele“, „Gemeinschaft“ bis zum Bereich „Management“ durchlaufen. Es folgt ein Blick auf den ganzen Kompass. Den Abschluss bildet die Frage, wie das Umfeld das Ergebnis bewertet und was dabei ggf. zu berücksichtigen ist. Zum Überprüfen der Ergebnisse wird der Organisationskompass ein zweites Mal durchlaufen, wobei die festgehaltenen Ergebnisse vorgelesen, validiert und ggf. angepasst werden.

4. ENTWICKLUNG NEUER DIENSTLEISTUNGEN

Die Entwicklung einer neuen oder Erweiterung einer bestehenden Dienstleistung wird aus der Beobachtung und Bewertung der vorhandenen Angebote veranlasst. Sie orientiert sich am PDCA-Zyklus und basiert auf einer schriftlichen Planung, die mindestens folgende Punkte enthält:

- die Ausgangsvoraussetzungen (zugrundeliegende Kundenanforderungen, zu berücksichtigende Gesetze, Richtlinien, Verträge etc.)
- die Ergebnisse der zugrundliegenden Marktbeobachtung
- die konkreten Entwicklungsziele
- die vorhandenen und erforderlichen sachlichen, fachlichen und personellen Ressourcen
- die betriebswirtschaftliche Planung
- die erforderlichen Maßnahmen (wer macht was mit wem bis wann?)
- die notwendigen Kontrollpunkte und Prüfmittel

Die Entwicklungsplanung wird anschließend auf ihre Umsetzbarkeit geprüft und bewertet.

Dabei werden mindestens folgende Kriterien berücksichtigt:

- Erfüllung der auslösenden Marketingziele
- Umsetzbarkeit
- Risikoeinschätzung

Bei positiver Bewertung erfolgt die Freigabe und die neue Dienstleistung geht in die praktische Erprobungsphase. Hier erfolgt die Überprüfung, ob die neue Dienstleistung in der Lage ist, die gestellten Anforderungen einschließlich der Kundenanforderungen zu erfüllen. Die Anforderungen werden anhand geeigneter Kontrollschritte überprüft und dokumentiert. Sollten dabei erforderliche Entwicklungsänderungen sichtbar werden, werden diese analog zum PDCA-Zyklus erneut geplant, bewertet, freigegeben und in der Praxis erprobt.

Dieser Kreis wiederholt sich so lange, bis alle Anforderungen an die neue Dienstleistung zufriedenstellend erfüllt werden. Alle Planungen, Maßnahmen, Ergebnisse und Veränderungen werden dabei aufgezeichnet und dokumentiert.

IMPRESSUM

AWO Kreisverband Bielefeld e.V.
Mercatorstraße 10
33602 Bielefeld
Telefon: 0521 520 89 0
Telefax: 0521 520 89 16
E-Mail: info@awo-bielefeld.de
Internet: www.awo-bielefeld.de

AUTOR*INNEN-TEAM

Sonja Heckmann
Kirsten Hopster
Imke Meyer
Leif Pollex
Richildis Wälter
Stefan Zollondz

VERANTWORTLICH

Kirsten Hopster
(Vorsitzende des Vorstands)

Kreisverband
Bielefeld e.V.

Stand März 2018