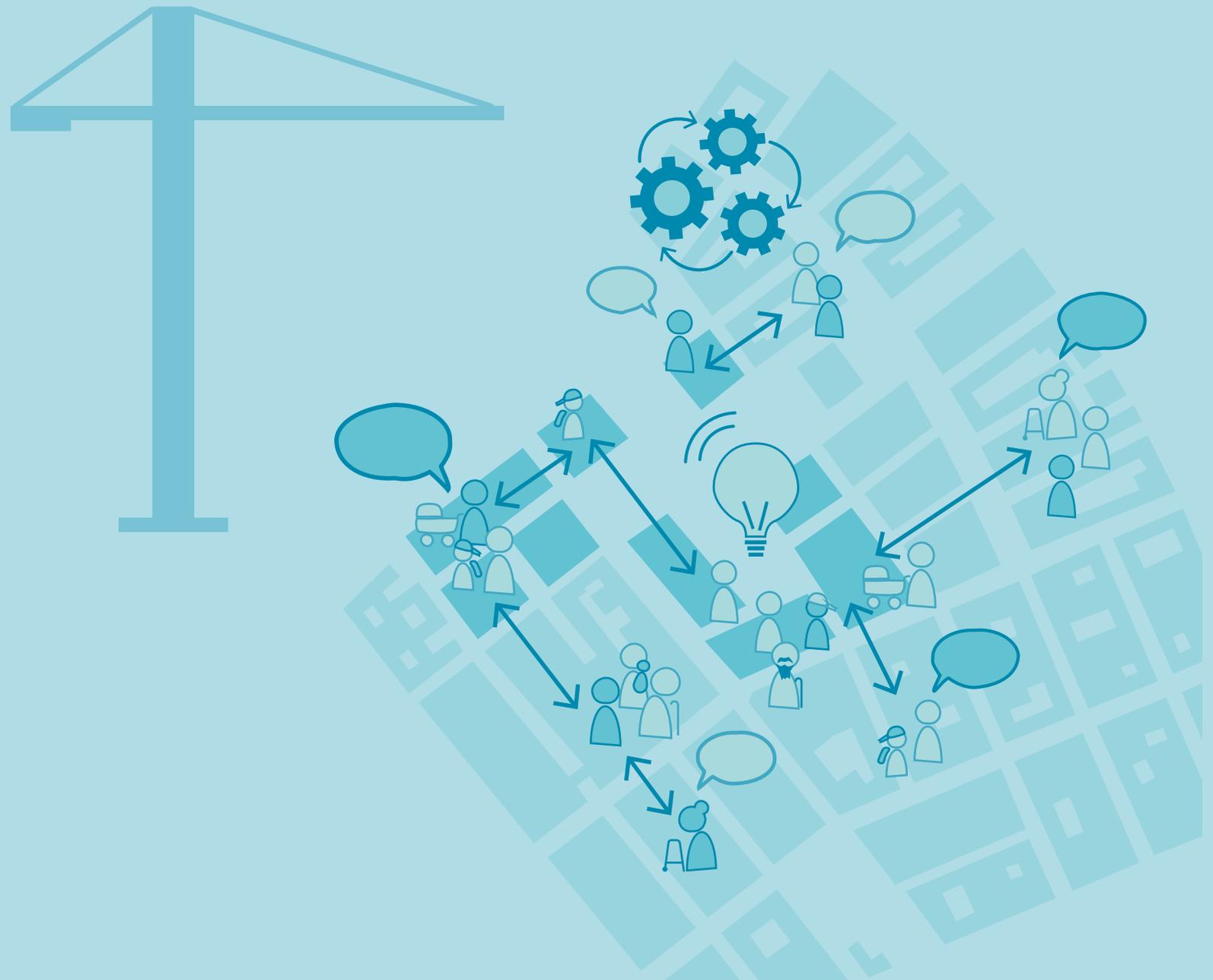


Transformation mitgestalten

Partizipation und Kommunikation
bei Nachverdichtung im Wohnquartier



Jänner 2022

Autor*innen

Katharina Kirsch-Soriano da Silva, Caritas

Lukas Botzenhart, Caritas

Karin Pointner, Caritas

Magdalena Habringer, FH Campus Wien

Christoph Stoik, FH Campus Wien

Layout & Grafik

Danja Duță, Caritas

Astrid Strak, Caritas

Diese Broschüre ist im Rahmen des Smart Cities Projekts
Smarter Wohnen für Generationen entstanden.

Projektpartner*innen

Caritas der Erzdiözese Wien – Stadtteilarbeit

Schwarzatal Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsanlagen GmbH

Österreichische Energieagentur

FH Campus Wien – Department für Soziales

Fördergeber*innen

Klima- und Energiefonds und Forschungsförderungsgesellschaft (FFG)
im Rahmen der Programmschiene Smart Cities Demo



Inhalt

Einleitung	4
Smartes Wohnen für Generationen	4
Transformation mitgestalten	4
Ein Leitfaden...	5
Transformation im Wohnquartier	6
Veränderungen bringen Potenziale, aber auch Herausforderungen mit sich	6
Auf unterschiedlichen Ebenen finden Prozesse statt	7
Vielfältige Akteur*innen und Einflussfaktoren	8
Unterschiedliche Haltungen gegenüber Veränderungen	9
Methoden der Kommunikation und Partizipation	10
Vorbereitung der Kommunikation und Partizipation	11
Information über das Vorhaben & Vorstellung der Akteur*innen	13
Erhebung von Anliegen und Bedarfslagen & Aktivierung zur Mitgestaltung	16
Thematische Impulse & Ermöglichung von Diskussion und Mitsprache	19
Begleitende Kommunikation & Beantwortung von Anfragen	22
Involvierung bei der Umsetzung & Förderung von lokalem Engagement	25
Stärkung des Gemeinwesens & Begleitung nachbarschaftlicher Initiativen	27
Praxisbeispiel Prozessdesign	30
Leitsätze für die Prozessgestaltung	34
Begleitforschung zu Kommunikation und Partizipation	34
Reflexion im Projektteam und Ableitung von Lernerfahrungen	34
Leitsätze für Prozessbegleitung	35

Einleitung

Smartes Wohnen für Generationen

Städte sind aktuell mit vielfältigen Entwicklungen konfrontiert, die sie vor neue Herausforderungen stellen. In der Stadt Wien treffen ein starker Bevölkerungszug und ein Wachstum der Stadt auf einen fortschreitenden demografischen Wandel und einen Anstieg an älterer Bevölkerung. Die Nachfrage nach Wohnraum, insbesondere nach leistbarem Wohnraum, steigt. Neben der Errichtung von neuen geförderten Wohnanlagen ist auch die Nachverdichtung und Modernisierung bestehender Wohnanlagen ein zentrales Thema, um aktuellen Herausforderungen zu begegnen. Dabei gelangen insbesondere Siedlungen aus den 1950er bis 1970er Jahren in den Fokus der Stadtentwicklung und Stadterneuerung. Immer wichtiger werden auch die Anforderungen an altersgerechtes Wohnen und an die partizipative Mitgestaltung von (älteren) Bewohner*innen in Wohnanlage und Quartier. Gleichzeitig bietet sich die Chance, auch den aktuellen Klima- und Energieherausforderungen im Quartier mit innovativen Lösungen zu begegnen.

Das Smart Cities Demonstrationsprojekt „Smartes Wohnen für Generationen – Multidimensionale Transformationsprozesse im Wohnquartier mitgestalten“ bewegte sich an der Schnittstelle dieser Themen und begleitete von Mai 2018 bis Jänner 2022 die Erweiterung einer in den 1970er Jahren errichteten Wohnanlage in Wien Donaustadt. Das Projekt wurde von der Stadtteilarbeit der Caritas der Erzdiözese Wien, dem gemeinnützigen Wohnbauträger Schwarzatal, der Österreichischen Energieagentur und der FH Campus Wien gemeinsam

durchgeführt und vom Klima- und Energiefonds gefördert. Ziel des Projekts war es, die bestehenden und neu hinzukommenden Bewohner*innen durch intensive Kommunikation und Partizipation in die Erweiterung der Wohnanlage einzubeziehen, bedarfsorientierte Maßnahmen auf sozialer, baulicher und technischer Ebene zu entwickeln, die einen Mehrwert für Bewohner*innen und Quartier ermöglichen, und aus der Umsetzung auch Erkenntnisse für ähnlich gelagerte Projekte abzuleiten. Die vorliegende Broschüre ist ein Teil der abschließenden Publikationsreihe.

Transformation mitgestalten

Veränderungen im Wohnquartier betreffen insbesondere die bereits vor Ort lebenden Bewohner*innen. Angebote der Kommunikation und Partizipation, die sich verstärkt an Bestandsbewohner*innen richten, sind daher von zentraler Bedeutung. Im Rahmen des Projekts wurde eine Bandbreite an Methoden eingesetzt, um einerseits Raum für Unsicherheiten, Sorgen und Skepsis zu geben und andererseits Möglichkeiten der Mitgestaltung zu eröffnen. Es wurden sowohl offene Gesprächsangebote als auch thematische Impulse gesetzt, Bedürfnisse und Ideen eingeholt und in die Entwicklung von Maßnahmen für das Wohnquartier integriert. Dabei haben wir wertvolle Erfahrungen zu Herausforderungen und Potenzialen im Rahmen von Modernisierung und Nachverdichtung gesammelt, die wir an Interessierte weitergeben möchten.

Ein Leitfaden...

...für die Begleitung von Modernisierung und Nachverdichtung

Auf Basis der umgesetzten Kommunikations- und Partizipationsprozesse im Smart Cities Demonstrationsprojekt und im vorangegangenen Sondierungsprojekt sowie den daraus abgeleiteten Lernerfahrungen ist dieser Leitfaden entstanden. Er setzt sich mit der Begleitung von Modernisierung und Nachverdichtung im Wohnbau auseinander – von Konzeption und Start des Prozesses, über verschiedene Formate der Kommunikation und Partizipation begleitend zur Planung, bis zur Involvierung bei der Umsetzung von Maßnahmen sowie der Förderung von Engagement und lokalen Initiativen. Unterschiedliche Ausgangssituationen – wie etwa ein schon sehr konkreter Plan für bauliche Maßnahmen oder ein noch sehr offenes Ausloten von möglichen Maßnahmen – können Prozesse entsprechend unterschiedlich prägen.

Unabhängig davon, kommt dem Beginn des Prozesses immer eine entscheidende Bedeutung zu. Was und wie hier kommuniziert wird, welche Mitsprachemöglichkeiten

gegeben sind und welche Gelegenheiten der Beteiligung eröffnet werden, kann auch die weitere Entwicklung des Prozesses wesentlich beeinflussen. Vertrauen und Beziehungsarbeit spielen dabei eine wichtige Rolle. Gerade in Bestandsquartieren werden diese durch die bereits zuvor praktizierte Kommunikationskultur und -struktur zwischen Hausverwaltung und Bewohner*innen wesentlich mitgeprägt.

...als Unterstützung für Konzeption, Umsetzung und Reflexion

Dieser Leitfaden richtet sich an Wohnbauträger und Hausverwaltungen, sowie an Verantwortliche für Partizipation und Prozessbegleitung. Auch interessierten Planer*innen, Städten und Gemeinden kann er als hilfreiche Grundlage für die Gestaltung von Transformationsprozessen in Wohnquartieren dienen.

Der Leitfaden versteht sich dabei als ein Instrument, das bei der Konzeption und Reflexion von Prozessen unterstützen kann. Er möchte Erfahrungen und Erkenntnisse weitergeben und dazu anregen, Modernisierungs- und insbesondere Nachverdichtungsprozesse als

dynamische und komplexe Prozesse zu verstehen, welche die Lebenswelten von Bewohner*innen betreffen und daher mit Potenzialen, aber auch mit Herausforderungen und Widerständen verbunden sein können. Es finden sich hier konkrete Praxiserfahrungen in Hinblick auf die mögliche Gestaltung von Prozessen und die Anwendung von Methoden. Besondere Erwähnung finden die Erfahrungen in der Einbeziehung von älteren Bewohner*innen, um die Partizipation dieser Gruppe auch bei zukünftigen Projekten zu stärken.

...der unterschiedliche Perspektiven aufzeigt

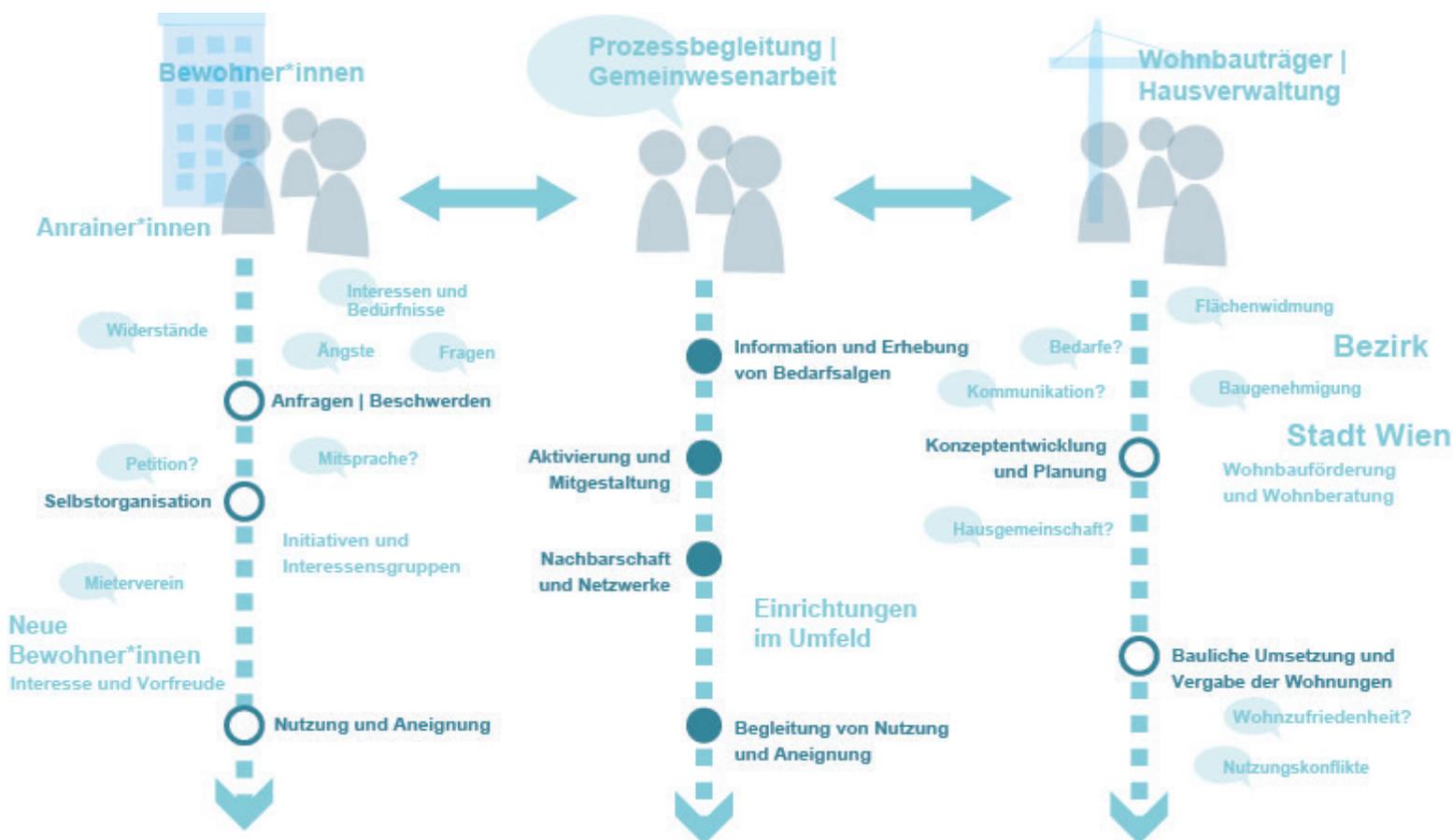
So wie die beschriebenen Prozesselemente sind auch die Erkenntnisse daraus vielfältig und variieren teilweise auch, je nach Perspektive unterschiedlicher involvierter Akteur*innen. Der Leitfaden möchte daher auch verschiedene Perspektiven aufzeigen und Fragestellungen und Spannungsfelder beleuchten, die für die gelebte Praxis hilfreich sein können.

Transformation im Wohnquartier

Veränderungen bringen Potenziale, aber auch Herausforderungen mit sich

Modernisierungs- und insbesondere Nachverdichtungsprozesse sind komplex und bedeuten gleichzeitig für die betroffenen Bewohner*innen Veränderungen ihrer gewohnten Lebenswelten. Sie sind einerseits mit Potenzialen zur Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität verbunden, werden aber anderer-

seits häufig auch als Herausforderungen erlebt. Dies ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass sie meist nicht von Bewohner*innen selbst initiierte Prozesse sind, gleichzeitig aber unmittelbar in deren Alltag und Wohnumfeld eingreifen.



Unterschiedliche Ebenen eines Modernisierungs- und Nachverdichtungsprozesses;

Grafik: Caritas Stadtteilarbeit

Auf unterschiedlichen Ebenen finden Prozesse statt

Im Rahmen eines Modernisierungs- und Nachverdichtungsvorhabens finden Prozesse auf unterschiedlichen Ebenen statt. Die Wohnbauträger und Hausverwaltungen sind für die Steuerung und Abwicklung von möglichen planerischen und baulichen Maßnahmen verantwortlich. Dabei handelt es sich um komplexe Prozesse der Projektentwicklung und -umsetzung, die im Rahmen der Planung, Genehmigung und Ausführung verschiedene Akteur*innen (wie bspw. Gemeinde, Planer*innen und Bauunternehmen) involvieren. Auf Seite der Bewohner*innen bestehen vielfältige Bedürfnisse, Wahrnehmungen und Interessen, sowie der Wunsch nach Mitsprache in Hinblick darauf, ob und welche Maßnahmen in ihrem Wohnumfeld umgesetzt werden.

Im Vordergrund der Forschung stand die Frage, welche Haltungen Bestandsbewohner*innen zur geplanten Nachverdichtung haben. Betrachtet wurde auch, wie sich diese Haltung im Laufe der Zeit und mit begleitenden Angeboten der Kommunikation und Partizipation veränderte. Dabei

wurden Einstellungen qualitativ untersucht, um einerseits Hintergründe von Skepsis und Widerständen zu erfassen und andererseits Zusammenhänge zwischen etwaigen Einstellungsänderungen und den begleitenden Maßnahmen besser zu verstehen. Die Forschung zeigt deutlich, dass Skepsis von Bestandsbewohner*innen zu Nachverdichtungsprozessen grundsätzlich zu erwarten ist. Eine kontinuierliche kommunikative Begleitung ist daher empfehlenswert. Die Forschung zeigt auch, dass diese Begleitung Einfluss auf die Haltung von Bestandsbewohner*innen zu Transformationen nehmen kann. Voraussetzung ist dabei aber, dass die Skepsis der Bestandsbewohner*innen ernst genommen wird. Aus diesen Erkenntnissen wurden in einem Diskussions- und Reflexionsprozess im Projektteam Empfehlungen abgeleitet, die hier als Leitsätze formuliert sind. Diese Leitsätze sind in der Auswertung und Interpretation so zusammengestellt worden, dass die verallgemeinernd auf Transformationsprozesse durch Modernisierung und insbesondere durch Nachverdichtung gelesen werden können.



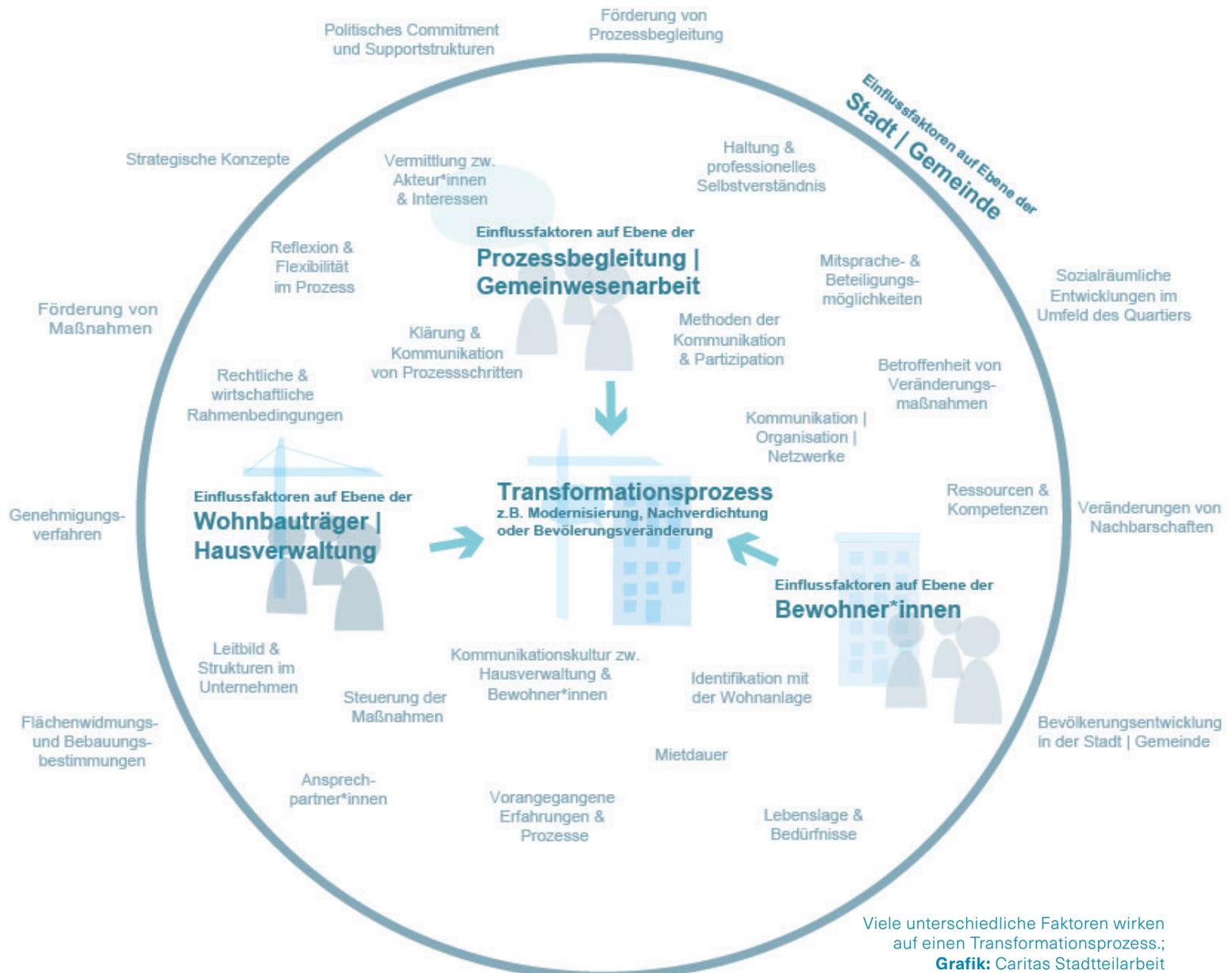
Foto: Caritas Stadtteilarbeit

Vielfältige Akteur*innen und Einflussfaktoren



Verschiedene Akteur*innen und Faktoren haben Einfluss auf den Prozessverlauf und sind daher bei der Gestaltung von Kommunikation und Beteiligungsmöglichkeiten zu berücksichtigen. Prozesse und Methoden der Partizipation können nicht losgelöst von diesen Kontexten und Einflussfaktoren verstanden werden und erfordern neben einem gestalterischen auch einen analytischen und reflexiven Zugang, der es ermöglicht

auf Ereignisse und Interventionen laufend flexibel zu reagieren. Die beispielhaft aufgezeigten Faktoren illustrieren auch, dass gerade bei älteren Menschen, die schon länger in einer Wohnanlage wohnen, die Identifikation mit der Anlage besonders hoch sein kann und jede Maßnahme, trotz etwaiger Potenziale, möglicherweise auch als sensible Veränderung wahrgenommen wird.



Viele unterschiedliche Faktoren wirken auf einen Transformationsprozess.;
Grafik: Caritas Stadtteilarbeit

Unterschiedliche Haltungen gegenüber Veränderungen

Zudem prägen gesamtstädtische Entwicklungen und sozialräumliche Veränderungen im Umfeld des Quartiers die Wahrnehmung von Maßnahmen in der eigenen Wohnanlage. Zunehmende Urbanisierung verändert das gewohnte Wohnumfeld und kann Skepsis und Widerstand gegenüber diesen Entwicklungen hervorrufen. Veränderungen in der eigenen Wohnanlage werden zu Kristallisationspunkten dieser Entwicklungen. Bauliche Veränderungen gehen zudem auch mit Veränderungen der Bevölkerungsstruktur einher. Neue Bewohner*innen ziehen zu und auch dieser demographische Wandel kann Unsicherheiten bei bestehenden Bewohner*innen auslösen. Im Kontext gesamtstädtischer Entwicklungsprozesse nehmen – neben Wohnbauträgern und Hausverwaltungen – auch Städte und Gemeinden eine tragende Rolle ein. Kernaufgabe von Prozessbegleitung ist daher, die verschiedenen Akteur*innen und ihre Perspektiven im Blick zu haben und Prozesse so zu gestalten, dass unterschiedliche Interessen artikuliert und nach Möglichkeit auch in gesetzten Maßnahmen berücksichtigt werden können.

Die Erfahrungen aus dem Prozess zeigen auch, dass die Bewohner*innen in bestehenden Wohnanlagen keine homogene Gruppe darstellen, sondern vielfältige Interessen und Bedürfnisse haben und dementsprechend auch geplante Vorhaben unterschiedlich wahrnehmen. So gibt es auf der einen Seite die Interessierten, die sich aktiv informieren, Ideen in Hinblick auf geplante Maßnahmen äußern und sich beispielsweise auch vorstellen könnten, selbst in eine neue oder modernisierte Wohnung zu übersiedeln. Auf der anderen Seite finden sich Bewohner*innen, die auf geplante Veränderungen mit Skepsis und teilweise auch mit aktivem Widerstand reagieren. Sie empfinden häufig Frustration und gleichzeitig Ohnmacht angesichts geplanter Eingriffe in ihre Wohnumgebung und artikulieren daher ihren Ärger bzw. versuchen auch, bestimmte Vorhaben zu verhindern oder zumindest zu verzögern. Bewohner*innen mit besonderen Bedarfslagen können in der Schaffung von neuem Wohnraum und neuer Infrastruktur auch Chancen sehen. So haben bspw. Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, oder pflegende Angehörige durchaus Interesse an barrierefreien Wohnungen direkt in ihrem Umfeld. Darüber hinaus steht ein Teil der Bewohner*innen den Vorhaben auch eher gleichgültig gegenüber. Sie fühlen sich nicht direkt betroffen, informieren sich und bringen sich eventuell ein.



Methoden der Kommunikation und Partizipation

Im Folgenden werden mögliche Methoden für Kommunikation und Partizipation bei Modernisierungs- und Nachverdichtungsprozessen beschrieben. Je nach Ausgangssituation, Offenheit des Prozesses oder Größe der Wohnanlage können unterschiedliche Methoden Anwendung finden. Gerade durch eine Vielfalt an Methoden und Themen können auch verschiedenste

Menschen erreicht werden. Auf Basis der im Projekt „Smartes Wohnen für Generationen“ durchgeführten Aktivitäten werden praxisnahe Erfahrungen sowie relevante Aspekte für die Einbeziehung älterer Bewohner*innen weitergegeben. Die Prozessbegleitung kann dabei durch folgende Phasen und Methoden gekennzeichnet sein:

Information über das Vorhaben & Vorstellung der Akteur*innen:

Informationsschreiben, Informationsveranstaltung, Sammlung und Beantwortung von Fragen.

Erhebung von Anliegen und Bedarfslagen & Aktivierung zur Mitgestaltung:

Aktivierende Befragung, Bedarfserhebung mit Fragebogen und Formular zur Interessensbekundung.

Thematische Impulse & Ermöglichung von Diskussion und Mitsprache:

Nachbarschaftstreffen, Interessentensuche für Interessensgruppen, Interessensgruppen, Thematische Veranstaltungen mit Expert*innen, Gemeinsame Exkursionen.

Begleitende Kommunikation & Beantwortung von Anfragen:

Projektwebsite, Infopoint und Sprechstunden vor Ort, Analoge Aushänge und Flyer, Digitale Infoscreens, Beantwortung von Anfragen, Feedbackgespräche mit Bewohner*innen, Austausch mit Mieter*innenverein.

Involvierung bei der Umsetzung & Förderung von lokalem Engagement:

Thematische Veranstaltungen und Workshops, Involvierung von interessierten Bewohner*innen, Begleitung der Nutzung von Infrastruktur und Räumlichkeiten, Aushandlung von Abläufen und Verantwortlichkeiten.

Stärkung des Gemeinwesens & Begleitung nachbarschaftlicher Initiativen:

Kontakte mit engagierten Bewohner*innen, Sammlung von Ideen und Vernetzung interessierter Bewohner*innen, Unterstützung nachbarschaftlicher Initiativen und Aktivitäten, Förderung von Selbstorganisation.



Vorbereitung der Kommunikation und Partizipation

Um den Prozess gut begleiten zu können, ist es wichtig, das Gebiet und die Ausgangslage gut zu kennen, sowie den Prozessverlauf regelmäßig zu reflektieren. Vorbereitend und begleitend können daher weitere Methoden die Prozessbegleitung unterstützen und optimieren.

Begehung und Sozialraumanalyse

Eine Begehung vor Ort ermöglicht das Kennenlernen der spezifischen lokalen Gegebenheiten der Wohnanlage und ihrer Umgebung. Darüber hinaus kann eine kleine Sozialraumanalyse durchgeführt werden, indem die Institutionen und Angebote im Umfeld erhoben werden und vorhandene Daten zu den Bewohner*innen analysiert werden, die Auskunft über die Zusammensetzung der Wohnbevölkerung geben (wie z.B. Mietdauer, Miethöhe, Alter, Geschlecht, Haushaltsgröße, Nationalität, Migrationshintergrund). Im Rahmen von Vor-Ort-Gesprächen können relevante Erstinformationen bei den Bewohner*innen teilweise auch direkt erfragt werden.

Analyse der Akteur*innen

Eine Identifizierung beteiligter Akteur*innen und eine Auseinandersetzung mit deren Perspektiven und Rollen sind für eine gelingende Begleitung des Prozesses zentral. Verschiedene Akteur*innen – wie z.B. Projektentwickler*innen, Hausverwaltungen, Planer*innen, Fachexpert*innen, städtische Dienststellen und lokale Einrichtungen – werden zu bestimmten Zeitpunkten in den Prozess aktiv eingebunden.

Zudem entwickeln sich unter den Bewohner*innen selbst im Laufe der Zeit „bekannte“ Akteur*innen – seien es Mieter*innen-Sprecher*innen bzw. Vertreter*innen eines Mieter*innenvereins oder andere engagierte Bewohner*innen, die sich besonders häufig und konstruktiv an Aktivitäten beteiligen oder umgekehrt besonders aktiv Widerstände gegen den Prozess in der Bewohner*innenschaft organisieren. Diese werden ebenfalls zu relevanten Schlüsselpersonen im Prozess.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

Im Rahmen der Prozessbegleitung ist es wesentlich, die Perspektiven der verschiedenen Akteur*innen und insbesondere die Perspektiven unterschiedlicher Bewohner*innengruppen zu identifizieren und sich ein Stück weit auch in diese hineinzusetzen, um geeignete Formen zu finden, auf die jeweilige Dialoggruppe zuzugehen und sie in den Prozess einzubeziehen.

Potenzialanalyse des Bestands

Unterstützend zur Konzeptentwicklung können Potenzialanalysen eingesetzt werden. Diese können verschiedene Themen betreffen – etwa baulich-räumlich Potenziale, Klima- und Energiepotenziale oder soziale und nachbarschaftliche Potenziale – und auch Fachexpert*innen miteinbeziehen. Die Ergebnisse einer Potenzialanalyse können die Grundlage für die Entwicklung erster Maßnahmenvorschläge sowie für die Partizipation und Involvierung verschiedener Akteur*innen bilden.

Vertiefende Recherche und Erfahrungswerte aus Best-Practice-Beispielen

Zu bestimmten Themen können sich ergänzende Recherchen als sinnvoll erweisen – etwa über bisherige Erfahrungen mit bestimmten

Methoden, über Faktoren und Maßnahmen für altersgerechtes Wohnen oder die Anwendung und Nutzung von neuen technischen und technologischen Produkten.

Parallel zum aktuellen Prozess können auch Best-Practice-Beispiele und Erfahrungswerte einbezogen werden. Dies kann über Recherche erfolgen, aber auch durch den Besuch von anderen Projekten und Austausch mit Projektentwickler*innen und Nutzer*innen. So kann in Erfahrung gebracht werden, was in ähnlich gelagerten Projektvorhaben gut oder weniger gut gelungen ist, wo eventuell Hürden lagen und wie diese überwunden werden konnten.

Reflexion im Projektteam

Für die laufende bedarfsorientierte Gestaltung eines Prozesses braucht es regelmäßige Reflexion im Projektteam. Dabei können – sowohl im Team der Prozessbegleitung, als auch im erweiterten Team mit Hausverwaltung, Wohnbauträger und Planer*innen – der bisherige Verlauf reflektiert und gemeinsam weitere Schritte entwickelt werden. Gerade in herausfordernden Prozessen braucht es ausreichend Raum für Austausch und Reflexion, um flexibel und angemessen mit

diesen Herausforderungen umgehen zu können. Eine Vorbereitung der zentralen Fragestellungen kann die Reflexionstreffen unterstützen.

Expert*innen- und Stakeholderworkshops

Workshops stellen sowohl online als auch in Form von Präsenzveranstaltungen ein geeignetes Format dar, um gemeinsam mit Expert*innen Handlungserfordernisse und Potenziale zu identifizieren und Maßnahmen und Aktivitäten zu entwickeln. Stakeholderworkshops können darüber hinaus dazu dienen, Erfahrungen und Erkenntnisse an einen weiteren Kreis an interessierten Akteur*innen weiterzugeben und/oder Feedback zu bestimmten Entwicklungen und Ergebnissen einzuholen. Eine gewisse „Außensicht“ kann dabei für die weitere Entwicklung von Prozessen sehr wertvoll sein.

Information über das Vorhaben & Vorstellung der Akteur*innen

In der ersten Phase der Prozessbegleitung werden die Bewohner*innen über das Vorhaben informiert und die beteiligten Akteur*innen mit ihren Aufgaben und ihrer Rolle im Prozess vorgestellt. Folgende Methoden können dabei zum Einsatz kommen:

Informationsschreiben

Die erste Kontaktaufnahme mit den Bewohner*innen kann mit einem Informationsschreiben erfolgen. Dieses ermöglicht es, jeden Haushalt persönlich anzuschreiben und die wichtigsten Informationen zum geplanten Vorhaben schriftlich an alle Bewohner*innen zu verteilen. Das Schreiben kann gleichzeitig dazu dienen, zu einer kommenden Aktivität einzuladen oder diese anzukündigen (z.B. eine Informationsveranstaltung oder eine persönliche Befragung).

Auch wenn bereits eine Prozessbegleitung beauftragt wurde, empfiehlt es sich, das erste Informationsschreiben im Namen der Hausverwaltung zu verfassen, da diese die gewohnte und bei allen bekannte Ansprechpartnerin für die Bewohner*innen ist und bspw. einer angekündigten Aktivität durch eine externe Prozessbegleitung damit Bedeutung verleiht. Das Schreiben seitens der Hausverwaltung kann dazu genutzt werden, weitere beteiligte Akteur*innen und deren Rolle kurz vorzustellen sowie deren Kontaktdaten bekanntzugeben. Im Falle eines strategischen Vorhabens der Stadt bzw. Gemeinde sowie einer öffentlich finanzierten Prozessbegleitung sollte das Vorhaben direkt von der Stadt oder Gemeinde angekündigt werden.

Ein Informationsschreiben kann ausgedruckt per Postwurfsendung verteilt oder per Email versendet werden, falls die Hausverwaltung über einen Email-Verteiler

aller Bewohner*innen verfügt und dieser auch den üblichen Kommunikationskanal zwischen Hausverwaltung und Bewohner*innen darstellt. Darüber hinaus kann das Schreiben auch als Aushang im Stiegenhaus auf (digitalen) schwarzen Brettern oder Schaukästen für alle Bewohner*innen der Wohnanlage aufgehängt werden. Es ist damit zu rechnen, dass sich aufgrund des Schreibens einzelne Bewohner*innen mit Fragen und Anliegen telefonisch oder per Email an die Hausverwaltung oder die Prozessbegleitung wenden möchten. Insofern ist es sinnvoll, dass bereits im Schreiben Ansprechpersonen für Rückfragen genannt werden. Darüber hinaus sollte auch die allgemeine Kund*innenbetreuung in der Hausverwaltung über das Schreiben informiert sein, um Auskunft geben zu können bzw. eintreffende Anfragen an die Ansprechpartner*innen der Prozessbegleitung weiterleiten zu können.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Es konnte beobachtet werden, dass gerade ältere Bewohner*innen mit ihren Anliegen oder Fragen, die aufgrund eines Informationsschreibens entstehen, gerne den telefonischen Kontakt suchen. Neben einer Erreichbarkeit per Email empfiehlt es sich daher, dass kompetente Ansprechpersonen seitens der Hausverwaltung sowie der Prozessbegleitung in den Tagen nach der Verteilung eines Informationsschreibens auch telefonisch gut erreichbar sind.

Informationsveranstaltung

Im Rahmen einer Informationsveranstaltung können auf persönlichem Wege detailliertere Informationen über Vorhaben und Prozess gegeben werden und gleichzeitig erhalten auch Bewohner*innen die Möglichkeit, ihre Fragen und Anliegen dazu zu artikulieren. Zu der Veranstaltung werden alle (betroffenen) Bewohner*innen eingeladen.

Um auch tatsächlich möglichst viele Bewohner*innen zu erreichen, ist es wesentlich einen geeigneten Rahmen für die Veranstaltung zu wählen. Dabei gilt es, im Vorfeld eine geeignete Zeit und Örtlichkeit zu definieren und zur Veranstaltung möglichst zeitgerecht mit einem

Einladungsschreiben einzuladen. Als Zeit empfiehlt sich ein Tag unter der Woche (von Montag bis Donnerstag) am früheren Abend. Als Ort empfehlen sich Räumlichkeiten, die über eine entsprechende Größe und Ausstattung verfügen und von der Wohnanlage aus möglichst gut erreichbar sind. Dies können ein größerer Gemeinschaftsraum in der Anlage selbst oder ein nahe gelegener Veranstaltungsraum – wie etwa in Räumlichkeiten von Volkshochschulen, Bibliotheken, Schulen oder auch ruhige Extrazimmer in Gaststätten – sein.

Bei einer besonders hohen erwarteten Anzahl an Teilnehmer*innen ist es auch möglich, mehrere Veranstaltungen abzuhalten und z.B.

eigene Veranstaltungen für einzelne Stiegen oder Bauteile zu organisieren. Diese Entscheidung richtet sich einerseits nach der Anzahl an Bewohner*innen in der Wohnanlage und der Größe des Veranstaltungsorts, andererseits nach dem geplanten Ablauf der Veranstaltung. Eine Diskussion im Plenum kann beispielsweise bei einer sehr großen Zahl an Teilnehmer*innen eine Herausforderung darstellen, die es entsprechend zu berücksichtigen gilt. Hier empfiehlt sich – nach einem einleitenden Informationsteil – die Diskussion und Arbeit in Kleingruppen.

Bei einer größeren Informationsveranstaltung ist eine externe Moderation hilfreich, die keine inhaltliche Rolle einnimmt, sondern ausschließlich den Ablauf und die Strukturierung der Veranstaltung im Blick hat. Der Ablauf der Informationsveranstaltung kann unterschiedlich gestaltet sein. Im Allgemeinen gibt es einen Informationsteil, bei dem sowohl die Hausverwaltung als auch andere im Prozess involvierte Akteur*innen (wie Stadt oder Gemeinde, Architekt*innen, Freiraumplaner*innen, soziale Einrichtungen, Prozessbegleiter*innen) Inputs liefern.

Im Anschluss an den Informationsteil wird den Bewohner*innen die Möglichkeit geboten, Fragen zu stellen sowie ihre Anliegen und Meinungen in Hinblick auf die präsentierten Informationen einzubringen.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit



Dies kann einerseits im Plenum passieren, wo Verständnisfragen gleich für alle Anwesenden gemeinsam beantwortet werden. Andererseits können, insbesondere für Detailfragen bzw. zur Artikulation und Diskussion von Anliegen, in diesem zweiten Teil der Veranstaltung weitere Formate angeboten werden. Beispielsweise können Thementische (mit Plakaten und Stehtischen) eingerichtet werden, wo Bewohner*innen sich zu spezifischen Themen einbringen und mit den jeweiligen Ansprechpartner*innen persönlich ins Gespräch kommen können.

Auf diese Weise können Anliegen direkt angesprochen werden und Gehör finden. Die Thementische bieten zudem auch für jene, die sich nicht im Plenum zu Wort melden möchten, eine Möglichkeit ihre Fragen und Anliegen einzubringen. Die Diskussion an den Thementischen kann bereits einen informelleren Charakter haben und in den Ausklang der Veranstaltung überleiten, bei dem es auch Getränke und Snacks gibt, die zu den Stehtischen mitgenommen werden können. Wichtige Ankündigungen auf die weiteren Schritte sollten vor der Auflösung des Plenums und dem Übergang zu kleinteiligeren Diskussionsformaten stattfinden.

Um eine bessere Planbarkeit der Veranstaltung zu unterstützen – sowohl in Hinblick auf die Verpflegung mit Snacks und Getränken als auch für die Gestaltung des Ablaufs – kann im Vorfeld um Anmeldung zur Veranstaltung (z.B. per Email) gebeten werden. Nach dem Auftakt des Prozesses können auch im weiteren Prozess immer wieder Informationsveranstaltungen durchgeführt werden.

Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Insbesondere für ältere, weniger mobile Bewohner*innen ist ein nahe gelegener und möglichst barrierefrei erreichbarer Ort für die Veranstaltung von zentraler Bedeutung. Auch ein Veranstaltungsbeginn am späten Nachmittag bzw. frühen Abend kommt dieser Zielgruppe erfahrungsgemäß entgegen. Bewohner*innen, die bereits sehr lange in der Wohnanlage wohnen, sind zudem meist besonders stark mit dieser verbunden und bringen daher möglichen Veränderungen auch eine besondere Skepsis entgegen. Im Gespräch ist hier häufig ein großes Maß an Verständnis und Sensibilität gefragt.

Sammlung und Beantwortung von Fragen

Ein weiteres Instrument, zusätzlich zu einer Informationsveranstaltung, kann die strukturierte Sammlung und Beantwortung von Fragen sein. Oftmals tauchen erst nach einer Informationsveranstaltung weiterführende Fragen auf. Um diese zu beantworten und allen interessierten Bewohner*innen zugänglich zu machen, wird um die Übermittlung von Fragen an eine konkrete Email-Adresse bis zu einem gewissen Zeitpunkt gebeten. Seitens der Prozessbegleitung können die Fragen dann gesammelt, zusammengeführt und thematisch strukturiert werden, sowie die Beantwortung der Fragen durch die jeweiligen Ansprechpartner*innen koordiniert werden. Alle Antworten werden schließlich gesammelt z.B. per Postwurf und/oder Aushang wieder an alle Bewohner*innen der Wohnanlage kommuniziert. Zusätzlich zur schriftlichen Übermittlung der Fragenbeantwortung könnten zudem auch persönlich Sprechstunden direkt vor Ort durchgeführt werden. Die Antworten können als so genannte „FAQs“ auf einer prozessbegleitenden Webseite veröffentlicht werden, die in regelmäßigen Abständen auf Aktualität überprüft werden sollten.

Erhebung von Anliegen und Bedarfslagen & Aktivierung zur Mitgestaltung

In der nächsten Phase sollen Anliegen und Bedarfslagen der Bewohner*innen strukturierter erhoben werden, um diese im weiteren Prozess berücksichtigen zu können. Gleichzeitig kann im Rahmen einer Bedarfserhebung auch über weitere Möglichkeiten der Mitsprache und Partizipation informiert werden und dazu motiviert werden, diese wahrzunehmen. Im Folgenden werden ausgewählte Methoden beschrieben, die zur Bedarfserhebung und Aktivierung dienen können.

Aktivierende Befragung

Eine aktivierende Befragung von Bewohner*innen ermöglicht persönliche Gespräche vor Ort. Anregende Fragestellungen dienen dazu, ins Gespräch zu kommen und möglichst offen über Themen und Anliegen seitens der Bewohner*innen zu sprechen. Ein Leitfaden unterstützt in der Gesprächsführung und spricht verschiedene Themenbereiche an (wie etwa Wohnung, Allgmeinräume, Freiräume, Nachbarschaft), lässt aber genügend Spielraum dafür, dass die Gesprächspartner*innen genau die Themen, Fragen und Anliegen

einbringen können, die ihnen wichtig erscheinen. Die Befragung kann auch unter einem speziellen Leitthema geführt werden – wie etwa Wohnzufriedenheit, Ideen für Modernisierung oder einem runden Jubiläum der Errichtung und Fragen rund um Geschichte und Gegenwart der Wohnanlage.

Wie bereits erwähnt ist es wichtig, vorab eine Begehung durchzuführen, um sich mit der Wohnanlage vertraut zu machen, und die Befragung selbst (inkl. Ziel und Zeitraum) durch ein Informationsschreiben gemeinsam mit der Hausverwaltung anzukündigen. Im Informationsschreiben werden die Kontaktdaten der Befrager*innen bekanntgegeben und dazu eingeladen, dass bei Bedarf auch telefonisch im Vorfeld Termine ausgemacht werden können. Die Abstimmung mit der Hausverwaltung ist von wesentlicher Bedeutung, damit einerseits die Hausverwaltung über die Aktivitäten informiert ist und bei Rückfragen von Bewohner*innen ebenfalls Auskunft geben kann und andererseits auch das Befragungsteam mit etwaigen relevanten Informationen über die Wohnanlage versorgt wird.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

Die Befragung vor Ort sollte zu zweit durchgeführt werden, an unterschiedlichen Tagen und Tageszeiten, um möglichst viele Bewohner*innen in ihren Wohnungen anzutreffen. Einerseits werden jene gezielt besucht, die bereits vorab einen Termin vereinbart haben. Andererseits wird auch bei den Türen der anderen Bewohner*innen angeklingelt, um zu sehen, ob jemand zuhause ist und Zeit für eine kurze Befragung hat. Gegebenenfalls kann auch im persönlichen Gespräch ein Termin für eine Befragung zu einem späteren Zeitpunkt vereinbart werden. Die Befragung zu zweit ermöglicht es, sich gegenseitig in der Gesprächsführung zu unterstützen bzw. sich – während der jeweils andere spricht – auch kurz Notizen zum Gespräch zu machen.

Das Beisein einer Person, die über Fremdsprachenkenntnisse verfügt, die in der Wohnanlage vermehrt anzutreffen sind, kann sehr gewinnbringend für die Ergebnisse der Befragung und den Kontakt zu verschiedensten Bewohner*innengruppen sein.

Die Methode der aktivierenden Befragung dient darüber hinaus auch dazu, zur aktiven Mitgestaltung des weiteren Prozesses zu motivieren und einzuladen. Es kön-

nen Fragen geklärt werden, Informationen nochmals persönlich weitergegeben werden, kommende Aktivitäten angekündigt und Ideen seitens der Bewohner*innen gesammelt werden. Zudem bietet die Befragung die Möglichkeit eines vertieften persönlichen Kontakts zwischen Prozessbegleiter*innen und Bewohner*innen, was eine wichtige Basis für den weiteren Prozess darstellen kann. Die Methode eignet sich besonders dann, wenn es die Größenordnung der Wohnanlage zulässt, persönliche Gespräche zu führen, sowie wenn es sich um einen eher offenen Prozess handelt, der mit dieser offenen Form der Bedarfserhebung gestartet werden kann.

Nach Abschluss der Befragung werden die Notizen und Protokolle der einzelnen Gespräche ausgewertet. Die Ergebnisse werden an die Bewohner*innen kommuniziert und dienen als Startpunkt für die weitere gemeinsame Auseinandersetzung mit den angesprochenen Themen. Die Präsentation der Ergebnisse kann einerseits mit einem für alle zugänglichen Aushang in den Stiegehäusern oder einer persönlichen Postwurfsendung erfolgen, andererseits mit einer persönlichen Präsentation der Ergebnisse bei einer Mieter*innen-Versammlung oder einem eigenen Nachbarschaftstreffen.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Die Durchführung einer aktivierenden Befragung in einer Wohnanlage mit vorwiegend älteren Bewohner*innen zeigte sehr unterschiedliche Erfahrungen. Zum einen haben sich einige Bewohner*innen auf die Ankündigung hin sofort telefonisch gemeldet und einen Termin für ein Gespräch vereinbart. Es entstand der Eindruck, dass die Möglichkeit eines persönlichen Gesprächs als eine willkommene Abwechslung und eine Form eines zusätzlichen sozialen Kontakts wahrgenommen wurde. Einzelne Gespräche dauerten dementsprechend auch länger und waren gekennzeichnet von ausführlichen Erzählungen und hoher Gesprächsbereitschaft. Zum anderen ist aber auch Verunsicherung, Misstrauen und Ablehnung sichtbar geworden, indem sich einige Personen mit Fragen oder Beschwerden an die Hausverwaltung wandten oder beim Anklingeln an der Wohnungstür nicht öffneten. Bei einzelnen Bewohner*innen war es zudem aufgrund von gesundheitlichen Einschränkungen nicht möglich, ein Gespräch zu führen.

Insgesamt hat sich die aktivierende Befragung als sehr hilfreiche Methode erwiesen, um ins Gespräch zu kommen.

Unklarheiten und Fragen in Hinblick auf den Prozess konnten persönlich besprochen werden, Unsicherheiten konnten abgebaut und die Bewohner*innen darin unterstützt werden, eigene Anliegen und Wahrnehmungen zu artikulieren. Für die Aktivierung zur Teilnahme an darauffolgenden Nachbarschaftstreffen diente die Befragung ebenfalls als wichtige Basis und ermöglichte die Stärkung von Vertrauen in die Prozessbegleitung

Bedarfserhebung mit Fragebogen und Formular zur Interessensbekundung

Eine weitere Möglichkeit, Bedarfslagen unter den Bewohner*innen strukturiert zu erheben, ist eine Bedarfserhebung mittels eines schriftlichen Fragebogens. Im Unterschied zur aktivierenden Befragung erfolgt diese Fragebogenerhebung ausschließlich schriftlich und ist durch klare Fragestellungen strukturiert und nicht (oder nur in geringem Ausmaß) offen für das Einbringen eigener Themen und Anliegen.

Diese Methode eignet sich daher besonders dann, wenn es sich um eine sehr große Wohnanlage handelt, wo eine persönliche Befragung zu ressourcenintensiv wäre, wenn eine quantitative Erhebung von Interessen und Bedarfslagen für den weiteren Prozess wichtig ist, um z.B. bei Planungen berücksichtigt werden zu können, und wenn es klar formulierte Fragestellungen gibt, zu denen Rückmeldungen und Interessensbekundungen seitens der Bewohner*innen abgefragt werden sollen. Neben den Antworten zu inhaltlichen Fragen können auch ausgewählte personenbezogene Daten erhoben werden, die zwar anonym ausgewertet werden, aber für die Aussagekraft der Auswertung hilfreich sind, wie z.B. Wohndauer oder Altersgruppen-Zugehörigkeit.

Insgesamt empfiehlt es sich, den Fragebogen einfach verständlich und vom Umfang her so überschaubar wie möglich zu halten und Kontaktdaten für etwaige Rückfragen anzugeben. Als Extrablatt können Formulare zur konkreten Interessensbekundung mitgegeben werden (z.B. für Interesse an einem Garagenplatz, Interesse an der Teilnahme an einer themenspezifischen Interessensgruppe, Interesse an Angeboten für spezielle Wohnformen oder Aufnahme in einen Email-Verteiler). Auf diese Weise erfolgt ebenfalls eine gewisse Aktivierung für weitere Aktivitäten zu bestimmten Themen.

Die Verteilung des Fragebogens erfolgt per Postwurfsendung an jeden Haushalt, die Abgabe innerhalb einer gewissen Frist, z.B. in Einwurf-Boxen vor Ort (etwa bei den Wohnungen von Hausbetreuer*innen oder im Eingangsbereich der Stiegehäuser). Die abgegebenen Fragebögen werden gesammelt und ausgewertet und die Ergebnisse, analog zu den Ergebnissen der aktivierenden Befragung, im Rahmen von Aushängen und/oder einer darauffolgenden Veranstaltung präsentiert.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Bei älteren Bewohner*innen empfiehlt es sich, den Fragebogen tatsächlich schriftlich per Postwurf zu verteilen statt online auszusenden. Bei der Durchführung der Bedarfserhebung mittels Fragebogen in einer konkreten Wohnanlage zeigte sich, dass beim Rücklauf des Fragebogens insbesondere ältere Menschen stark vertreten waren.

Thematische Impulse & Ermöglichung von Diskussion und Mitsprache

Neben einer breiter angelegten Bedarfserhebung können in einer weiteren Phase auch Möglichkeiten der gemeinsamen Diskussion und Mitsprache eröffnet werden, die es interessierten Menschen ermöglichen Veränderungen im Wohnumfeld konkret mitzugestalten. Je nach Projekt können etwa gemeinsam Nutzungs- und Gestaltungsideen zu Freiräumen oder Gemeinschaftsräumen diskutiert werden oder ganz allgemein Vorschläge für kleinere Verbesserungen in der Wohnanlage erarbeitet werden. Wesentlich dabei ist es, den Rahmen der Mitgestaltung vorab gut zu klären und klar an die Bewohner*innen zu vermitteln, sowie auch die weiteren Schritte möglichst transparent und zeitnahe zu kommunizieren. Im Folgenden werden mögliche Methoden aufgezeigt, die dabei angewendet werden können.

Nachbarschaftstreffen

Gemeinsame Diskussion kann im Rahmen von Nachbarschaftstreffen initiiert werden. Interessierte Bewohner*innen werden zu einem gemeinsamen Treffen eingeladen. Die Einladung erfolgt persönlich, z.B. im Rahmen von vorangegangenen aktivierenden Gesprächen oder bei Sprechstunden, sowie mit einem für alle sichtbaren Aushang im Stiegenhaus. Das Treffen dient einerseits dazu, dass sich Nachbar*innen untereinander besser kennenlernen und vernetzen. Andererseits können aktuelle Themen in Hinblick auf die Wohnanlage besprochen werden. Das Nachbarschaftstreffen ist ein offenes Format, bei dem Themen für die weitere Diskussion und Bearbeitung erst herausgearbeitet werden. Es eignet sich daher insbesondere für sehr offen angelegte Prozesse bzw. als begleitendes nachbarschaftsstärkendes Angebot bei längeren Begleitprozessen. Beim ersten Treffen kann bspw. die Präsentation einer vorangegangenen

aktivierenden Befragung oder Bedarfserhebung als Ausgangspunkt dienen. Auch eine gemütliche Gestaltung des Formats z.B. als „Nachbarschaftscafé“ mit Kaffee und Mehlspeisen eignet sich gut, um den Austausch zu fördern und informelle Begegnungsräume zu ermöglichen.

Die Planung weiterer Treffen erfolgt gemeinschaftlich. Themenbezogen können in der weiteren Folge auch die Hausverwaltung, Planer*innen oder Expert*innen zu bestimmten Themen eingeladen werden. Als Ort kann ein Gemeinschaftsraum in der Wohnanlage oder ein nahe gelegener Raum in einer lokalen Einrichtung oder in einem Gasthaus gewählt werden. Die Zeit sollte sich nach der Verfügbarkeit der Bewohner*innen richten – nach Möglichkeit am früheren Abend an einem Wochentag. Später könnte ein Nachbarschaftstreffen aber auch einmal im Rahmen eines gemütlichen Picknicks im Innenhof oder auf den Freiflächen an einem Wochenend-Termin stattfinden.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Insbesondere für ältere, weniger mobile Bewohner*innen ist ein nahe gelegener und möglichst barrierefrei erreichbarer Ort für die Treffen von zentraler Bedeutung. Es hat sich auch bewährt, dass gerade alleinstehende ältere Bewohner*innen gemeinsam kommen, indem etwas fittere Nachbar*innen die weniger mobilen Bewohner*innen mitnehmen und den Weg mit ihnen gemeinsam gehen. Eine telefonische Erinnerung kurz vor dem Treffen kann ebenfalls hilfreich sein.



Interessent*innensuche für Interessensgruppen

Ein weiteres aktivierendes Element kann der aktive Aufbau von besonderen Wohnformen oder von Interessensgruppen zu bestimmten Themen sein. Die Aktivierung zu themenbezogenen Interessensgruppen (wie z.B. altersgerechtes Wohnen, Freiraumgestaltung und Gärtnern, nachbarschaftliches Zusammenleben, Gemeinschaftsräume oder Mobilität) kann beispielsweise bereits im Rahmen von Informationsveranstaltungen erfolgen oder auch im Rahmen einer aktivierenden Befragung bzw. durch die oben beschriebenen Formulare für Interessensbekundungen bei einer Bedarfserhebung mit Fragebogen. Dabei können Email-Adressen gesammelt werden, an die dann Einladungen zum Auftakt von Gruppentreffen versandt werden.

Im Fall von besonderen Wohnformen, wie etwa einer generationenübergreifenden Wohngruppe, können neben den bestehenden Bewohner*innen auch neue Interessent*innen eingeladen werden. Für die Einladung von potenziellen Interessierten werden daher vielfältige weitere Kommunikationskanäle eingesetzt – wie ein Info-Flyer, der bei diversen Einrichtungen im Bezirk verteilt wird, Nutzung von Newslettern lokaler Einrichtungen, ein Artikel in der Bezirkszeitung, Email-Aussendungen über Plattformen für gemeinschaftliches Wohnen oder das Anschreiben bestehender Gruppen und Initiativen.

Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Das Angebot einer Mehr-Generationen-Wohngruppe als leistbare Wohnform im geförderten Wohnbau trifft aktuell durchaus auf Interesse bei älteren Bewohner*innen. Insbesondere für alleinstehende ältere Menschen, aber auch für soziale oder familiäre Verbände verschiedener Generationen eröffnen sich dadurch neue Möglichkeiten des Wohnens und Zusammenlebens auch im Alter.

Interessensgruppen

Ausgehend von Themenbereichen können Interessensgruppen gebildet werden, die sich z.B. speziell mit Freiraumgestaltung, Gemeinschaftsräumen oder Mobilität auseinandersetzen. In Abstimmung

mit Hausverwaltung und Planer*innen können Nutzungs- und Gestaltungsideen gesammelt werden, die in weitere Planungsprozesse einfließen. Konkrete Planungsvorschläge können wiederum mit Bewohner*innen diskutiert und weiteres Feedback für Optimierungen eingeholt werden.

Interessent*innen für die Gruppen können laufend ihre Kontaktdaten übermitteln, z.B. schon im Rahmen einer ersten Informationsveranstaltung oder in Form von von Interessensbekundungen begleitend zur Bedarfserhebung. Die Einladung erfolgt direkt an die Interessierten sowie zusätzlich offen mittels Stiegenhaus-Aushängen oder Postwürfen.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

Für die Gestaltung der Treffen mit den Gruppen können auch kreative Methoden zur Anwendung kommen – etwa zur Entwicklung von Visionen und Ideen oder auch in Form eines „Speed-Datings“ für das gegenseitige Kennenlernen der Gruppenmitglieder. In Prozessen mit stark artikulierten Sorgen und Widerständen, bieten die Treffen im kleineren Rahmen zudem Gelegenheit, dass die Bedenken auch ausgedrückt werden können und Zeit gegeben wird, mit Veränderungen umzugehen, mögliche Potenziale zu erkennen und im weiteren Prozessverlauf diese auch aktiv mitzugestalten.

Thematische Veranstaltungen mit Expert*innen

Zu bestimmten Themen können Themenabende mit Expert*innen organisiert werden. Diese können als Infoabende z.B. zu Senior*innenwohnen, Betreuungsangeboten, Energiesparpotenzialen im Haushalt oder alternativen Mobilitätsangeboten gestaltet sein. Der Themenabend sollte sich an den Interessen der Bewohner*innen orientieren und deren Lebensrealitäten gut abholen. Geladene Expert*innen geben praxisnahe Inputs und stehen für die Beantwortung von Fragen zur Verfügung. Gerade technische Angebote wie AAL Technologien können beispielsweise am besten durch direktes Ausprobieren nähergebracht werden.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Insbesondere bei neuen Technologien reagieren ältere Bewohner*innen häufig mit Skepsis. Das konkrete Zeigen und Ausprobieren von Mobilitätsangeboten oder AAL Technologien kann dazu beitragen, neugierig zu machen und Skepsis zu überwinden. Darüber hinaus kann es gerade beim altersngerechten Wohnen sowie der Informationsvermittlung zu Betreuungsangeboten sinnvoll sein, nach Möglichkeit auch Angehörige mit einzuladen.

Gemeinsame Exkursionen

Mit den Interessensgruppen können auch gemeinsame Exkursionen organisiert werden, etwa um einen Lokal-augenschein zu machen (einen Spaziergang zur Diskussion der Freiräume oder eine Bauplatzbesichtigung für den zukünftigen Standort der Wohngruppe). Darüber hinaus können zusammen auch andere interessante Projekte besucht werden (z.B. zu gemeinschaftlichen Wohnformen oder zur Nutzung von Gemeinschaftsräumen), um sich inspirieren zu lassen und persönliche Erfahrungsberichte aus anderen Wohnprojekten zu erhalten. Mehrstündige Exkursionen sind zeitlich eher ideal an Freitag-Nachmittagen oder an Wochenenden.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Exkursionen können leichter von noch mobileren älteren Menschen besucht werden. Sollte es Bedarf danach geben, eine gezielte Exkursion für weniger mobile ältere Menschen zu organisieren, könnte dafür z.B. ein Kleinbus angemietet werden, um die Teilnahme auch für diese Bewohner*innen zu ermöglichen.

Begleitende Kommunikation & Beantwortung von Anfragen

In dieser Phase der Prozessbegleitung gilt es, den Kontakt zu interessierten Bewohner*innen und potenziellen Multiplikator*innen zu pflegen, auf verschiedensten Informationskanälen auf die Angebote und Termine der Prozessbegleitung aufmerksam zu machen, sowie Anfragen und Anliegen der Bewohner*innen zeitnah zu beantworten. Nachfolgend werden Möglichkeiten beschrieben, die zu einer gelingenden Kommunikation und Informationsweitergabe beitragen können.

Projektwebsite

Eine eigens erstellte Website oder Unterseite einer bestehenden Website, wie z.B. der Homepage des jeweiligen Wohnbauträgers, dient dazu, aktuelle Informationen auf digitalem Wege weiterzugeben. Auf der Projektwebsite können anstehende Termine (Sprechstunden, Infoveranstaltungen) kommuniziert werden. Außerdem können Berichte über vergangene Aktivitäten geteilt werden, um auch jene, die nicht teilgenommen haben, zu informieren. Das Bereitstellen von FAQs, weiterführende Informationen zu bestimmten Themenbereichen, ein Kontaktformular sowie eine

Anmeldemöglichkeit für Aussendungen/Newsletter haben sich sehr bewährt.

Infopoint und Sprechstunden vor Ort

Als regelmäßiges persönliches Informations- und Gesprächsangebot können Sprechstunden angeboten werden, die zu vorab angekündigten Zeiten vor Ort in Freiräumen oder Gemeinschaftsräumen, einem eigens eingerichteten „Infopoint“ oder anderen nahe gelegenen Räumlichkeiten stattfinden. Ansprechpartner*innen aus der Prozessbegleitung, der Hausverwaltung und/oder der Planung stehen hier persönlich für Fragen zur Verfügung. So kann über aktuelle Themen informiert werden, aber auch Fragen und Anliegen der Bewohner*innen ausreichend Raum gegeben werden. Auch bei größeren Gruppen, die vorbeikommen, ist es sinnvoll, individuelle Gespräche zu führen und nach Möglichkeit einen Wartebereich für die anderen zu gestalten. Die Erfahrungen zeigten, dass gerade eine kontinuierliche Präsenz vor Ort ein wesentlicher Baustein ist, um in der Wohnanlage sichtbar zu sein und ein Kommunikationsangebot für Bestandsbewohner*innen zu setzen.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Informationen können, wenn es eine Projekthomepage gibt, auch online weitergegeben werden. Bei einem höheren Anteil an älteren Bewohner*innen empfiehlt es sich allerdings, wichtige Informationen immer auch analog mittels Informationsschreiben, Aushang oder Flyer zu kommunizieren und vertrauensvolle Multiplikator*innen wie z.B. Hausbetreuer*innen oder Mieter*innen-Vertreter*innen in die Informationsweitergabe miteinzubeziehen.

Digitale Infoscreens

Digitale Infoscreens sind eine gute Ergänzung zu ausgedruckten Aushängen, da sie Informationen und wichtige Ankündigungen zeitnah und unkompliziert digital wiedergeben können. Das Einspeisen der Informationen erfolgt durch eine eigene Website. So können Hausverwaltung und Prozessbegleitung Informationen an die Bewohner*innen rasch weitergeben und dies auch vom Schreibtisch aus erledigen. Bei den Screens ist darauf zu achten, dass die Bedienung selbsterklärend ist – z.B. Weiterschaltung der Inhalte via Druckknöpfe. Eine regelmäßige Begutachtung der Bildschirme ist wichtig, um technische Gebrechen rechtzeitig zu beheben und so den Informationsfluss zu wahren.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Wie bereits erwähnt, empfiehlt es sich, wichtige Informationen – zusätzlich zu digitalen Kanälen – immer auch analog, mittels Informationsschreiben oder Aushang, zu kommunizieren, damit sich insbesondere ältere Bewohner*innen schrittweise an die technischen Neuerungen gewöhnen können. Bei Montage und Bedienung der Bildschirme sollte auf die Bedürfnisse älterer, mobilitätseingeschränkter Bewohner*innen Rücksicht genommen werden – das bedeutet z.B. eine niedrigere Montagehöhe, sodass die Screens auch

für Rollstuhlfahrer*innen gut nutzbar sind, und eine einfache, möglichst selbsterklärende Bedienung der Geräte. Multiplikator*innen wie Hausbetreuer*innen der Wohnanlage können einbezogen werden, um bei Bedarf zur Hilfestellung bei der Nutzung der Bildschirme zur Verfügung zu stehen und um technische Gebrechen rasch zu melden.

Beantwortung von Anfragen

Anfragen und Anliegen der Bewohner*innen sollten zeitnah beantwortet werden. Dabei empfiehlt es sich, über verschiedenste Informationskanäle erreichbar zu sein. Neben der Erreichbarkeit via Email (Kontaktadressen der Prozessbegleitung oder eine allgemeine projektspezifische Email-Adresse) empfiehlt sich eine Telefonnummer, unter der Bewohner*innen und Interessent*innen Fragen anbringen können. Es ist sinnvoll, eine zentrale Anlaufstelle für die Anfragen zu etablieren. So können Anfragen, die beim Kund*innendienst bzw. einer Servicestelle des Bauträgers oder der Hausverwaltung landen, direkt an die Prozessbegleitung weitergeleitet werden, die sich direkt und ggf. mit Rücksprache um die rasche Beantwortung kümmert. Im Falle einer Projekthomepage kann auch ein Kontaktformular programmiert werden, das Anfragen direkt an die Prozessbegleitung weiterleitet.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Ältere Bewohner*innen ziehen das persönliche Gespräch via Telefonat oder Vor-Ort-Sprechstunde oftmals der digitalen Kommunikation via Email vor. Allen Zielgruppen ist es wichtig, eine konkrete Ansprechperson für ihre Anfragen und Anliegen zu haben, wobei bei älteren Personen der Vertrauensaufbau eine besonders große Rolle spielt.

Feedbackgespräche mit Bewohner*innen

In Hinblick auf eine bedarfsorientierte Gestaltung des weiteren Prozesses können im Prozessverlauf Feedbackgespräche eingesetzt werden. Einerseits können diese im Rahmen von Gruppendiskussionen umgesetzt werden, z.B. am Ende von Interessensgruppentreffen oder Nachbarschaftstreffen. Andererseits können diese auch in Form von Einzelgesprächen mit aktiven Bewohner*innen umgesetzt werden.

Bei den Feedbackgesprächen geht es darum, die Wahrnehmung der Bewohner*innen auf den Modernisierungs- oder Nachverdichtungsprozess und die geplanten Maßnahmen und Veränderungen, sowie auf die Begleitung des Prozesses durch kommunikative und partizipative Interventionen in Erfahrung zu bringen. Die Gespräche werden durch einen Gesprächsleitfaden unterstützt und regen auch dazu an, Verbesserungsvorschläge zu

machen. Auf diese Weise können die Wahrnehmungen und Vorschläge der Bewohner*innen in den weiteren Prozess einfließen. Bei längeren Prozessen können immer wieder Feedbackgespräche geführt werden.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Bei älteren Bewohner*innen können Einzelgespräche mitunter besser geeignet sein als Gruppengespräche. Die Wahl des Settings (Einzel- oder Gruppengespräch, Ort und Zeit) sollte situationsbedingt gestaltet werden und sich an den Bedarfen der Gesprächspartner*innen orientieren.

Austausch mit Mieter*innenverein

Vertreter*innen eines lokal etablierten Mieter*innenvereins fungieren oftmals als Sprachrohr zu anderen Bewohner*innen und sind wichtige Multiplikator*innen, was die

Informationsweitergabe an und Artikulation von Bedarfen und Interessen aus der Bewohner*innenschaft angeht. Ein regelmäßiger Austausch mit dem Mieter*innenverein – falls dieser in der Wohnanlage vorhanden ist – ist daher wichtig. Es hat sich bewährt, dass auf Seite des Vereins eine konkrete Person benannt wird, die als Hauptansprechperson für die Prozessbegleitung fungiert, um möglichst rasche und unkomplizierte Informationsflüsse zu ermöglichen. Neben einer regelmäßigen Kommunikation via Email und Telefon empfiehlt es sich, in regelmäßigen Abständen auch persönliche Treffen in der Wohnanlage oder an einem geeigneten Treffpunkt in der Nähe zu organisieren. Da oftmals Themen besprochen werden, die in das Aufgabengebiet und den Zuständigkeitsbereich der Hausverwaltung fallen, sollte ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin der Hausverwaltung bei diesen Treffen – in den meisten Fällen – ebenfalls anwesend sein.

Involvierung bei der Umsetzung & Förderung von lokalem Engagement

Gemeinsame Diskussion und Mitsprache münden im besten Falle in lokales Engagement, wo Bewohner*innen positive Veränderungen im Wohnumfeld konkret mitgestalten. Im Folgenden werden Methoden und Ansätze aufgezeigt, die helfen können, Bewohner*innen in die Umsetzung von Maßnahmen zu involvieren und ehrenamtliches Engagement seitens der Bewohner*innen zu fördern.

Thematische Veranstaltungen und Workshops

Ergänzend zu allgemeinen Informationen und Sprechstunden können themenspezifische Veranstaltungen und Workshops organisiert werden, die thematische Impulse geben und interessierte Bewohner*innen zum Einbringen von Ideen und zum Mitmachen motivieren. Bei Angeboten wie Begrünungswrkshops oder Rad-Reparaturworkshops oder speziellen Aktivitäten für Kinder und Jugendliche können Bewohner*innen mit ihren speziellen Interessen angesprochen werden. In persönlichen Gesprächen kann eruiert werden, wo Anknüpfungsmöglichkeiten für weitere Involvierung von Bewohner*innen bestehen, wer potenzielle Initia-

tor*innen von Initiativen im Quartier sein könnten und welche Themen zum Mitmachen bewegen.

Involvierung von interessierten Bewohner*innen

Je nach Interessenslagen der Bewohner*innen, werden Möglichkeiten geboten, sich bei der Umsetzung konkreter Maßnahmen auch aktiv zu involvieren – z.B. rund um Freiraumgestaltung und Gärtnern, Mobilität, Gestaltung von Gemeinschaftsräumen, Organisation von Nachbarschaftsaktivitäten, und vieles mehr. Bei den Sprechstunden vor Ort können Kontaktlisten aufgelegt werden, um sich für spezifische Interessensgebiete zu melden und über etwaige Interessensgruppen und kommende Termine informiert zu werden, und Bewohner*innen mit ähnlichen Interessen miteinander vernetzt werden. Interessierte Bewohner*innen sollen so in einem ersten Schritt in die gemeinsame Planung weiterer Aktivitäten oder Veranstaltungen involviert werden. Schritt für Schritt kann auch die Hauptverantwortung für manche Interessensgruppen von Bewohner*innen selbst übernommen werden. Damit Einzelne nicht überfordert werden und zu viel Verantwortung übertragen bekommen, sollte von Anfang an eine Gruppe von mehreren Personen aufgebaut und begleitet werden, in der die Aufgaben und Verantwortlichkeiten aufgeteilt werden können.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Ältere Bewohner*innen bringen oftmals mehr Zeit für Engagement mit als jüngere Menschen, die aufgrund von familiären, beruflichen oder Weiterbildungs-Gründen weniger Zeitressourcen aufbringen können. Spezielle Fachpublikationen, die sich mit dem Freiwilligenengagement von Senior*innen auseinandersetzen, bieten eine gute Ausgangsbasis für die Begleitung des Engagements dieser Altersgruppe.

Begleitung der Nutzung von Infrastruktur und Räumlichkeiten

Mit Modernisierungsvorhaben ist häufig auch das Entstehen von neuer Infrastruktur und neuen gemeinschaftlichen Räumen verbunden. Damit diese von den Bewohner*innen auch lebendig genutzt werden, ist es sinnvoll den Start der Nutzung und Aneignung dieser gemeinschaftlichen Ressourcen in einer Wohnanlage zu begleiten. Es kann sich dabei bspw. um Gemeinschaftsräume, Gartenbeete oder Sharing-Angebote im Mobilitätsbereich handeln. Diese bieten großes Potenzial, von verschiedenen Menschen genutzt zu werden, können aber auch Ausgangspunkt für nachbarschaftliche (Interessens-)Konflikte sein. Eine fachlich versierte, erfahrene Prozessbegleitung unterstützt die Bewohner*innen daher dabei, untereinander Regeln für die Nutzung auszuhandeln, und unterstützt die Aneignung der Räume und Infrastrukturen durch die Begleitung erster Impulsnutzungen.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Bei der Nutzung von gemeinschaftlichen Räumlichkeiten und Infra-

strukturen muss auf die Bedürfnisse von älteren Bewohner*innen Rücksicht genommen werden. Dies reicht von der Förderung lärmarmen Nutzungen bis hin zu Möglichkeiten, Räume barrierefrei zugänglich zu machen und bei der Montage und Bereitstellung von Infrastruktur, wie z.B. digitalen Bildschirmen oder Sharing-Angeboten, auf einfache Anwendbarkeit und altersbedingte körperliche Einschränkungen zu achten.

Aushandlung von Abläufen und Verantwortlichkeiten

Im Rahmen der Partizipation zu Raum- und Infrastrukturnutzungen oder etwaigen anderen Maßnahmen sollte immer darauf geachtet werden, dass auch Abläufe und Verantwortlichkeiten erarbeitet und kommuniziert werden. So sollten möglichst alle Bewohner*innen zeitnahe über die weiteren Schritte und zuständigen Ansprechpersonen informiert werden, damit klar ist, wen sie kontaktieren müssen um z.B. einen Raum für eine Veranstaltung zu reservieren. Bei der Gestaltung von Abläufen und Nutzungsmodalitäten agiert die Prozessbegleitung moderierend um den Aushandlungsprozess gut zu begleiten und setzt gemeinsam mit den Bewohner*innen erste Aktivitäten, um die festgelegten Prozesse auszuprobieren und ggf. zeitnah zu

verbessern. Eine offene, transparente Kommunikation ist bei allen Schritten wichtig.



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Ältere Bewohner*innen können sich oftmals schwerer an neue Abläufe gewöhnen. Es ist ihnen zudem ein Anliegen, konkrete Ansprechpersonen für bestimmte Themen zu haben. Daher ist es besonders wichtig, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten festzulegen und auch klar zu kommunizieren. Beim Aushandlungsprozess von neuen Nutzungsmodalitäten im Wohnumfeld gilt es zudem, ältere Bewohner*innen gut einzubeziehen, damit sie sich gehört und wertgeschätzt fühlen.

Stärkung des Gemeinwesens & Begleitung nachbarschaftlicher Initiativen

Durch die Förderung von Involvierung und aktivem Engagement von Bewohner*innen kann auch die Stärkung des Gemeinwesens und der Nachbarschaft ermöglicht werden. Der Entwicklung von nachbarschaftlichen Initiativen, die nicht nur die Interessen und Bedürfnisse von Bewohner*innen aufgreifen, sondern auch von diesen selbst federführend getragen werden, kommt dabei ein hoher Stellenwert zu. Denn sie haben das Potenzial, auch in Zukunft selbst organisiert weitergeführt zu werden und so einen nachhaltigen Beitrag zur Gestaltung des Quartiers und der Nachbarschaft zu leisten. Das aktive Engagement im eigenen Quartier kann so zu einer lebendigen Nachbarschaft und zu einer Stärkung des Zugehörigkeitsgefühls beitragen. Im Folgenden wird erläutert, welche Methoden und Aktivitäten zur Begleitung des nachbarschaftlichen Engagements angewendet werden können.

Kontakte mit engagierten Bewohner*innen

Im Laufe des Prozesses werden Kontakte zu engagierten Bewohner*innen geknüpft, die einerseits gerne selbst

aktiv sind und andererseits als „Multiplikator*innen“ zu weiteren Bewohner*innen in ihrem Umfeld fungieren. Es handelt sich um Bewohner*innen, die sich auf vielfältige Art und Weise in ihrer Wohnumgebung engagieren oder zukünftig engagieren möchten – sei es z.B. durch ehrenamtliches Engagement, Umsetzung von nachbarschaftlichen Initiativen zur Förderung des Zusammenlebens oder auch durch Informationsweitergabe an andere Bewohner*innen. Die Herstellung einer guten Vertrauens- und Kommunikationsbasis zu diesen Menschen ist wichtig, um neue bedarfsorientierte Initiativen umzusetzen, an bestehenden Aktivitäten und Netzwerken anzudocken und im Sinne eines Schneeballeffekts andere zum Mitmachen zu motivieren. Im Rahmen von Aktivitäten vor Ort können Kontaktdaten von aktuell oder potenziell zukünftig engagierten Bewohner*innen gesammelt werden, die Hausverwaltung kann Tipps geben und zu bereits aktiven Bewohner*innen vernetzen, und darüber hinaus können auch offene Aufrufe zur Kontaktaufnahme mit der Prozessbegleitung einladen.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit



Sammlung von Ideen und Vernetzung interessierter Bewohner*innen

Ideen von Bewohner*innen können auf verschiedenste Weisen gesammelt werden: im persönlichen Gespräch (z.B. bei Tür-zu-Tür-Befragungen, Sprechstunden oder gemeinsamen Begehungen), durch Postkarten, die via Briefkasten/Sammelbox an die Prozessbegleitung retourniert werden können, durch Kontakte per Email oder Telefon oder im Rahmen von Veranstaltungen und nachbarschaftlichen Gruppentreffen. Es gilt, ein offenes Ohr für Ideen und die Initiativen, die daraus entstehen könnten, zu haben! Wird eine Idee an die Prozessbegleitung herangetragen, so sollten in weiterer Folge mehrere Bewohner*innen, die ähnliche Ideen und Interessen haben, miteinander vernetzt werden, damit sie gemeinsam an der Planung und Umsetzung mitwirken können und so das Ergebnis bereichern. Gleichzeitig wird der Aufwand auf mehrere Köpfe verteilt und bleibt dadurch überschaubar.

Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Ältere Bewohner*innen eignen sich oft als Multiplikator*innen, da sie durch ihre lange Wohndauer im Quartier viel Wissen über das Wohnumfeld und die Bewohner*innen mitbringen und Tipps für weitere Bewohner*innen-Kontakte sowie Informationen über vergangene Initiativen geben können. Aufgrund der Vielzahl an Erfahrungen und Geschichten ist es ratsam, ausreichend Zeit für die Gespräche einzuplanen.

Unterstützung nachbarschaftlicher Aktivitäten und Initiativen

Die Prozessbegleitung sollte eine gute Balance zwischen Vernetzung mit bestehenden Aktivitäten und dem Aufbau neuer Initiativen schaffen. Aktivitäten, die zur Stärkung des nachbarschaftlichen Miteinanders beitragen, sollten angeregt, gefördert und professionell begleitet werden. Die Unterstützung kann auf verschiedenste Art und Weise erfolgen und richtet

sich nach den Bedürfnissen der jeweiligen (Interessens-)Gruppe. Vom Support bei der grafischen Gestaltung von Informations- und Kommunikationsmaterialien, über die Terminkoordination und Moderation von Vorbereitungstreffen, bis hin zur Vernetzung mit zuständigen Behörden oder lokalen Einrichtungen und der Unterstützung bei der Kommunikation mit der Hausverwaltung – die Rolle der Prozessbegleitung bei der Umsetzung von nachbarschaftlichen Aktivitäten kann vielfältig sein. Sie ist von den beteiligten Akteur*innen, deren Kompetenzen und Bedürfnissen abhängig und bedarf einer rechtzeitigen Klärung, um Überschneidungen bei Zuständigkeiten, falsche Erwartungen und etwaige Interessenskonflikte zu vermeiden



Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere Bewohner*innen

Engagement im eigenen Wohnumfeld kann sich sehr positiv auf das Wohlbefinden von Senior*innen auswirken, da dadurch soziale Kontakte und Netzwerke aufgebaut bzw. gefördert werden und das Aktiv-Bleiben auch dazu beiträgt, dass ältere Menschen sich gehört, gebraucht und wertgeschätzt fühlen. Beim ehrenamtlichen Engagement haben Senior*innen die Möglichkeit, ihr Wissen über das Quartier und ihre Lebenserfahrung an andere weiterzugeben. Manchmal bedarf es jedoch auch des Aufzeigens aktueller Möglichkeiten, des Ausprobierens kreativer Methoden und des Zusammenbringens verschiedener Generationen, um auch neue Ideen und Initiativen entstehen zu lassen.

Förderung von Selbstorganisation

Im Rahmen der Unterstützung von nachbarschaftlichen Initiativen sollte die Prozessbegleitung eines im Fokus haben: das Begleiten. Es gilt, die Hauptverantwortung bei den Bewohner*innen, den Ideengeber*innen und Umsetzer*innen zu lassen und nicht die meisten Aufgaben bei der Planung und Umsetzung von Initiativen selbst zu übernehmen. So kann Eigenverantwortung und Kompetenzerweiterung gefördert werden. Die

Selbstorganisation der Beteiligten sollte von Anfang an das Ziel der Begleitung sein. Allerdings sollte im Rahmen der Prozessbegleitung auch darauf geachtet werden, dass verschiedene Menschen im Quartier Möglichkeiten finden, sich zu beteiligen und sich zu engagieren

Weiterführende Literaturtipps:

Ley, Astrid / Weitz, Ludwig (2004): Praxis Bürgerbeteiligung – Ein Methodenhandbuch. Bonn: Stiftung Mitarbeit.

Lüttringhaus, Maria / Richers, Hille (2012): Handbuch Aktivierende Befragung. Bonn: Stiftung Mitarbeit.

Patze, Peter / Smettan, Jürgen Rüdiger / Renner, Paul / Föhr, Tanja (Hg.) (2017): Methodenhandbuch Bürgerbeteiligung. Passende Beteiligungsformate wählen. Band 2. München: oekom.

Stadt Wien (Hg.) (2012): Praxisbuch Partizipation. Gemeinsam die Stadt entwickeln. Werkstattbericht Stadtentwicklung Nr. 127. MA 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung: Wien.

Praxisbeispiel

Prozessdesign

Ein Blick auf die Wohnanlage Meißauergasse 2a, die im Zentrum des Projekts „Smartes Wohnen für Generationen“ stand, zeigt die Ausgangslage sowie die Prozesse der Kommunikation und Partizipation, die zur Einbeziehung der Bewohner*innen begleitend zum Nachverdichtungsvorhaben gesetzt wurden. Die Wohnanlage Meißauergasse 2a liegt in Wien Donaustadt im Bezirksteil Kagran in unmittelbarer Nähe zum Bezirkszentrum bei der U1-Station Kagran. Sie wurde im Jahr 1975 errichtet und besteht aus

zwei Wohnblöcken mit in Summe 426 Wohneinheiten, in denen ca. 700 Bewohner*innen leben. Im Zuge einer thermischen und sicherheitstechnischen Sanierung der Wohnanlage zwischen 2012 und 2016 wurde der Bauträger Schwarzatal, in dessen Eigentum und Verwaltung sich die Anlage befindet, von der Stadt Wien zu einer weiteren Nutzung des baulichen Potenzials der Liegenschaft angeregt. Im Kontext des Bevölkerungswachstums der Stadt Wien soll so neuer geförderter Wohnraum entstehen.

Geplant ist, im Rahmen einer Nachverdichtung zwei neue Wohnbauten mit ca. 158 Wohneinheiten sowie eine neue Tiefgarage zu errichten. Gleichzeitig ermöglicht das Projekt neue Wohnformen, Gemeinschaftsräume und Infrastrukturen, von der auch die bestehende Wohnbevölkerung profitieren kann. Die Fertigstellung der Neubauten ist mit Frühjahr 2023 geplant.

Die Caritas Stadtteilarbeit begleitet den Prozess der Nachverdichtung und setzte seit 2015 vielfältige Angebote der Kommunikation und Partizipation. Neben der Information über das Neubauvorhaben, standen dabei auch die Involvierung von bestehenden und zukünftigen Bewohner*innen bei der Gestaltung von Freiräumen und Gemeinschaftsräumen, bei der Entwicklung altersgerechter und gemeinschaftlicher Wohnformen sowie bei der Initiierung von nachbarschaftlichen Aktivitäten im Vordergrund. Aufgrund einer zeitlichen Verzögerung des Neubauvorhabens wurde ein besonderer Fokus auf die Entwicklung von Maßnahmen für Bestand und aktuelle Bewohner*innen gesetzt – wie etwa in den Bereichen Energiesparen oder klimafreundliche Mobilität.



Visualisierung Bestandsgebäude und Nachverdichtung Meißauergasse 2a;
Abbildung: Architekturbüro Knötzl

PRAXISBEISPIEL

Wohnanlage

Meißbaurgasse 2a

1220 Wien

Ausgangslage & Herausforderungen

Bestehende Wohnanlage

Thermische und sicherheitstechnische Sanierung erfolgt

Keine barrierefreie Erschließung & Wohnungen

Keine Gemeinschaftsräume

Geplante Nachverdichtung auf dem Grundstück

2 Wohnhäuser mit ca. 158 Wohnungen
und Neugestaltung des Freiraums

Tiefgarage statt Parkdeck

Umgestaltung des angrenzenden Parks

Potenziale für weitere neue Angebote

Die Wohnanlage

Wien, Donaustadt

Bauträger Schwarzatal

Baujahr 1975

426 Wohneinheiten

2 Blöcke mit 10 Geschossen

47% Erstmieter*innen



Abbildung: Caritas Stadtteilarbeit

PROZESSDESIGN Wohnanlage Meißauergasse 2a



Abbildung: Caritas Stadtteilarbeit

Breite Kommunikation und Infopoint vor Ort

Herzstück des Begleitprozesses im Rahmen des Smart Cities Projekts „Smartes Wohnen für Generationen“ war eine kontinuierliche Information und Kommunikation. Vor Ort wurde ein Infopoint mit regelmäßigen Sprechstunden eingerichtet, bei dem Bewohner*innen und Anrainer*innen mit ihren Fragen, Anliegen und Sorgen vorbeischauen und sich anhand von einem Architekturmodell und Plänen über den aktuellen Stand des Nachverdichtungsprojekts informieren konnten. Viele nutzten diese persönliche Ansprechstelle, gepaart mit ergänzenden Kontaktmöglichkeiten per Telefon und Email. Thematische Impulsveranstaltungen und Workshops fanden ebenfalls rund um den Infopoint statt, der sich so im Laufe der Zeit auch als sozialer Treffpunkt etablierte. Darüber hinaus wurden Informationen auf verschiedenen Kanälen kommuniziert – mit Flyern, Aushängen oder Postwurfsendungen, auf der Projektwebsite sowie den im Laufe des Projekts installierten digitalen Infoscreens. Über die verschiedenen Kommunikationskanäle konnten viele Bewohner*innen erreicht und regelmäßig informiert werden.

Generationenübergreifendes Wohnen und Zusammenleben

Ein weiterer Fokus der Prozessbegleitung war die Förderung des nachbarschaftlichen Zusammenlebens sowie die partizipative Entwicklung generationenübergreifender Wohnformen. Mit dem Aufbau einer Mehr-Generationen-Wohngruppe wurden Wohnungsinteressent*innen eingeladen, einander schon frühzeitig kennenzulernen und gemeinschaftlich ihre Wohnräume mit zu planen. Das Team der Caritas Stadteitarbeit organisierte Kennenlern- und Austauschtreffen,

Besichtigungen anderer gemeinschaftlicher Wohnprojekte sowie Workshops, um die Wünsche und Ideen der Gruppe in den Planungsprozess einzubeziehen. Darüber hinaus wurden Initiativen für nachbarschaftliche Initiativen auch seitens der bestehenden Bewohner*innen gefördert – wie etwa die Einrichtung eines offenen Bücherschranks zum Teilen und Tauschen oder die Organisation eines vorweihnachtlichen Punschtrinkens. Weitere Bedürfnisse aus der Nachbarschaft wurden erhoben, um sie bei der Gestaltung von Freiräumen und Gemeinschaftsräumen zu berücksichtigen.

Aufzeigen von Umzugsmöglichkeiten in den Neubau

Im Rahmen der Vor-Ort-Sprechstunden informierte das Projektteam auch regelmäßig über die neuen Wohnungsangebote im entstehenden Neubau. Insbesondere ältere Mieter*innen aus dem nicht barrierefreien Bestand der Wohnanlage haben Interesse an einem Umzug in barrierefreie und kompakte Wohnungen im Neubau. Aber auch jüngere Mieter*innen können sich vorstellen, zukünftig im Neubau zu leben, z.B. bei Familienzuwachs.

Initiierung und Begleitung von Verbesserungen im Bestand

Da Planungen und Genehmigungsverfahren für die Neubauten mehr Zeit in Anspruch nahmen als ursprünglich geplant, wurden im Zuge des Smart Cities Projekts zusätzliche Aktivitäten der Information und Involvierung von bestehenden Bewohner*innen gesetzt und auch Verbesserungen im Bestand initiiert. So wurden Smart-Home-Pakete, die neue Technologien für Komfort und Unterstützung im Alltag mit Energiesparen kombinieren, an Bestandsbewohner*innen vergeben, die aktive Mobilität gefördert und mehrere kostenlose Radreparatur-Nachmittage organisiert. Zudem wurden erste Pflanzbeete für den Anbau von Kräutern angelegt und gemeinsam mit interessierten Bewohner*innen bepflanzt.

Leitsätze für Prozessbegleitung

Die wichtigsten Lernerfahrungen aus der Prozessbegleitung und der sozialwissenschaftlichen Begleitforschung im Rahmen von „Smartes Wohnen für Generationen“ werden als Leitsätze zusammengefasst, die auch für ähnlich gelagerte Projektvorhaben hilfreich sein können.

#1

Leitsatz 1:

Sozialräumliche Kontexte nehmen Einfluss auf urbane Transformationen. Rahmenbedingungen und Akteur*innen eines Vorhabens sind zu analysieren und im Kommunikations- und Partizipationsprozess zu berücksichtigen.

Zur Vorbereitung von Kommunikations- und Begleitprozessen mit bestehenden und neuen Bewohner*innen eines Quartiers müssen die unterschiedlichen Kontexte von urbanen Transformationen und Nachverdichtungen analysiert und berücksichtigt werden. Folgende Kontexte sollten dabei beachtet werden: Wer sind die Eigentümer*innen der Flächen, die verändert werden? Welche Akteur*innen haben welche Interessen in Bezug auf die Transformationsprozesse (Verwaltung von Bestandsgebäuden, Projektentwickler*innen von Nachverdichtungsvorhaben, Bezirkspolitik, Stadtpolitik)? Welches allgemeine (stadt-)gesellschaftliche Interesse gibt es in Bezug auf die Transformation und wer vertritt diese (z.B. Stadtpolitik)? Wer wohnt im Bestand? In welcher sozialräumlichen Situation befinden sich die Bestandsbewohner*innen? Sind Veränderungen der sozialen Strukturen und Netzwerke zu beobachten? Wie stark verändern sich urbane Strukturen, die sich auf die (suburbanen) Lebensweisen und Gewohnheiten der Bestandsbewohner*innen auswirken könnten? Gibt es Entwicklungen der Urbanisierung oder des Verkehrsnetzausbaus im Umfeld?

Die Prozesse zur Beteiligung und Einbeziehung von Bewohner*innen im Rahmen von Transformationen wie bspw. Modernisierungs- oder Nachverdichtungs-

vorhaben werden ganz wesentlich von den Rahmenbedingungen des Projekts selbst bestimmt – wie viel ist bereits durch Eigentümer*in und Hausverwaltung bzw. aufgrund rechtlicher, wirtschaftlicher oder kommunalpolitischer Rahmenbedingungen vordefiniert, wie viel Spielraum und Offenheit gibt es noch, wie viel Mitsprache ist möglich bzw. erwünscht?

Je früher Partizipation stattfindet, desto grundlegendere Fragen können gemeinsam erörtert werden, desto mehr Mitsprache ist tendenziell möglich. Anders als bei der Begleitung der Besiedelung eines Neubaus, ist die Begleitung von Modernisierung im Bestand allerdings dadurch gekennzeichnet, dass sie in den meisten Fällen nicht von den Bewohner*innen selbst initiiert wurde, also keine freiwillige und selbst gewählte, sondern eine fremdbestimmte Veränderung des eigenen Wohnumfelds darstellt. Diese Tatsache sowie der konkrete Rahmen für Veränderungsmaßnahmen und Mitsprache prägen den Prozess.

#2

Leitsatz 2:

Transformationen können von bestehenden Bewohner*innen als **starke Eingriffe in ihre gewohnten Lebenswelten** wahrgenommen werden. Hinter Widerständen verbergen sich Anliegen und Bedürfnisse, die ernst zu nehmen sind.

Urbane Transformationen wie Nachverdichtungsprozesse werden von Bestandsbewohner*innen als Veränderungen ihrer Lebenswelten wahrgenommen. Sie können Skepsis und Widerstände auslösen, die mit erlebter Ohnmacht in Hinblick auf nicht selbst gewählte Veränderungen im Wohnquartier zu tun haben können, mit bereits erfolgenden oder befürchteten Veränderungen in der Bevölkerungsstruktur, aber auch mit wahrgenommenen Urbanisierungsprozessen im Umfeld, die auf die konkrete Veränderung in der eigenen Wohnanlage projiziert werden.

Hinter Beschwerden und Widerständen stehen in der Regel konkrete Anliegen und Bedürfnisse der Bewohner*innen. Diese können aus Ängsten und Sorgen entstehen, die mit Veränderungen des gewohnten Wohnumfelds oder auch mit etwaigen Mehrkosten oder Unannehmlichkeiten durch eine angekündigte Baustelle verbunden sind, aber auch aus dem Wunsch nach Mitsprache und dem Gefühl, von den eigentlichen Entscheidungen ausgeschlossen zu sein.

Für den Prozess ist es daher ganz wesentlich, zuzuhören, Sorgen und Ärger aussprechen zu lassen und Anliegen ernst zu nehmen, um schließlich zu den dahinterliegenden Bedarfslagen zu kommen und in weiterer Folge eine ehrliche und konstruktive Mitgestaltung in einem gewissen Rahmen zu ermöglichen.

#3

Leitsatz 3:

Bewohner*innen eines Quartiers sollen über urbane Transformationen und geplante bauliche Vorhaben **möglichst bald informiert** werden.

Auch wenn die Information über Transformationsprozesse Skepsis und Widerstände auslösen bzw. verstärken kann, gibt es keine Alternative zu einer möglichst frühzeitigen Kommunikation über die Veränderungen. Bestandsbewohner*innen haben nicht nur das Recht darauf, über geplante Vorhaben informiert zu werden, die sich auf ihr Lebensumfeld und ihre Lebensweisen beziehen, sondern ihre Situation bzw. ihre Wahrnehmungen erhalten auf diese Weise im weiteren Prozess Anerkennung und eine wichtige Bedeutung.

#4

Leitsatz 4:

Komplexe und konfliktreiche Prozesse sollten **kontinuierlich und professionell kommunikativ begleitet** werden. Eine externe Prozessbegleitung kann zwischen unterschiedlichen Interessen eine vermittelnde Position einnehmen.

Urbane Transformationsprozesse wie Nachverdichtungen stellen meist längere Prozesse dar. Im Lauf der Veränderungen tun sich immer wieder neue Fragen und Themen für Bewohner*innen (im Bestand und im Neubau) auf. Eine kontinuierliche professionelle kommunikative Begleitung ist daher empfehlenswert, sowie die Entwicklung von Aktivitäten und Maßnahmen, die den Bestandsbewohner*innen Entlastungen bringen. Da Modernisierung und Nachverdichtung komplexe Prozesse sind, kann eine externe Prozessbegleitung für die Einbeziehung der Bewohner*innen hilfreich sein. Eine externe Begleitung kann von den Bewohner*innen als vermittelnde Stelle wahrgenommen werden, die auch für ihre Anliegen da ist und im Bedarfsfall zwischen Hausverwaltung und Bewohner*innen vermittelt. Sie kann Formate organisieren, die Dialog zwischen Bewohner*innen, Projektentwickler*innen und Entscheidungsträger*innen ermöglichen, und dabei unterstützen, die verschiedenen Perspektiven einander verständlicher zu machen.

#5

Leitsatz 5:

Maßnahmen, die gesamtstädtische Strategien und Interessen verfolgen, sollten auch **von kommunaler Politik und Verwaltung aktiv unterstützt** werden. Eine Prozessbegleitung sollte in diesem Kontext öffentlich finanziert bzw. gefördert werden.

Wenn die Transformationsprozesse gesamtstädtische bzw. gesellschaftliche Interessen verfolgen, wie die Schaffung von leistbarem Wohnraum, die Vermeidung von weiterem Bodenverbrauch und Zersiedelung oder die Adaptierung von Wohnraum für die Bedürfnisse älterer Bewohner*innen, dann sollte sich dies auch strukturell abbilden. Begleitprozesse sollten öffentlich finanziert bzw. gefördert werden und nach Möglichkeit auch übergeordnet strukturell – z.B. in Form einer städtischen Abteilung für Transformations- oder Nachverdichtungsprozesse – verankert und begleitet werden. Übergeordnete strategische Interessen sollten dabei auch von Akteur*innen aus Stadtpolitik oder Stadtverwaltung aktiv in den Prozessen vertreten werden.

#6

Leitsatz 6:

Bewohner*innen haben Expertise und Erfahrung in Hinblick auf ihr Wohnumfeld, das in Prozesse einfließen sollte. Ihren Wahrnehmungen sollte Raum und Bedeutung gegeben werden.

Sowohl eine professionelle Prozessbegleitung als auch alle anderen Akteur*innen urbaner Transformationsprozesse sind gefordert, mit Skepsis und Widerständen von Bestandsbewohner*innen umzugehen. Für Bestandsbewohner*innen kann es – insbesondere zu

Beginn des Prozesses – schwierig sein, positive Perspektiven in den Veränderungen zu sehen, auch wenn diese bspw. durch neue Gemeinschaftsräume, barrierefreie Wohnungen oder eine höhere Qualität der Freiräume vorhanden sind.

Eine professionelle Begleitung hat daher v.a. auch die Funktion und Aufgabe, Ängsten und Skepsis der Bestandsbewohner*innen einen Raum zu geben. Bereits die Möglichkeit, immer wieder darüber reden zu können, gibt den persönlichen Wahrnehmungen eine Bedeutung und kann entlastende Wirkung haben. Die bereits länger im Quartier lebenden Bewohner*innen verfügen zudem über Expertise in Hinblick auf ihren Wohnraum und wie er optimiert werden könnte. Sie kennen ihn in der Nutzung und Aneignung und wissen, was funktioniert und was verbessert werden könnte. Ihre Wahrnehmungen, Bedürfnisse und Kenntnisse sollten daher unbedingt in die Konzeption von geplanten Modernisierungs- und Adaptierungsmaßnahmen für bestehende Wohnbauten einfließen.

#7

Leitsatz 7:

Veränderungsprozesse können und sollten Entwicklungen im Bestand in den Blick bringen. Sie können auch als **Motor für Entwicklungen in der Nachbarschaft** fungieren und neue Potenziale eröffnen.

Urbane Transformationen können auch dazu führen, dass Bedürfnisse in Bezug auf Veränderungen im Bestand wieder verstärkt in den Fokus geraten. Die Auseinandersetzung mit diesen Bedürfnissen stellt eine symbolische und tatsächliche Hinwendung zu den Interessen der Bestandsbewohner*innen dar. Diese sollten Ausgangspunkt für Verbesserungen im Bestand sein, die auch die Wohnsituation von Bestandsbewohner*innen

attraktiver gestalten und möglichst partizipativ erarbeitet werden. Die Entwicklung von Maßnahmen für den Bestand muss ergebnisoffen sein, um sich an den Bedürfnissen der Bestandsbewohner*innen orientieren zu können.

Geplante Veränderungen sind in vielen Fällen auch der Ausgangspunkt dafür, dass sich Bewohner*innen engagieren, artikulieren und organisieren. Hinter der Gründung oder Erneuerung eines Mieter*innenvereins oder der Initiierung einer Unterschriftenliste steckt Engagement und damit auch neues Potenzial für die Nachbarschaft in einer Wohnanlage. Neue und länger ansässige Bewohner*innen, Jüngere und Ältere kommen plötzlich ins Gespräch. Im Sinne einer lebendigen Nachbarschaft kann dieses Potenzial gestärkt werden und reale Möglichkeiten der Mitgestaltung des eigenen Wohnumfelds eröffnet werden.

Nachverdichtung und neue Wohnbauten im Quartier können zudem für Bestandsbewohner*innen auch Vorteile bringen, die im weiteren Verlauf des Prozesses auch von einem Teil der Bewohner*innen wahrgenommen werden – etwa durch neue Gemeinschaftseinrichtungen oder den Zugang zu barrierefreien Wohnungen, an denen insbesondere ältere Bewohner*innen Interesse zeigen. Darüber hinaus sehen einige die Möglichkeit, dass dort Familienmitglieder oder Bekannte einziehen und Teil ihrer unmittelbaren Nachbarschaft werden. Zuziehende Bewohner*innen verbinden mit den baulichen Veränderungen positiv besetzte Perspektiven. Sie freuen sich auf den zukünftigen Wohnraum, verknüpfen damit Hoffnungen und suchen Kontakt zur bestehenden Nachbarschaft.

#8

Leitsatz 8:

Offene Prozesse bringen **Chancen**, aber auch **Verunsicherungen**.

Offene Prozesse, bei denen ein höheres Maß an Mitgestaltung möglich ist, bieten Chancen. Gleichzeitig werden sie mitunter auch als Verunsicherungen erlebt. Prozesse können als schwierig wahrgenommen werden, wenn wichtige Faktoren (wie etwa einzuholende Genehmigungen oder konkrete Kosten) noch unbekannt sind und somit die Rahmenbedingungen zu einem gewissen Grad unklar sind. Für die Kommunikation und Partizipation empfiehlt es sich, Ziele und Rahmen des Prozesses möglichst klar zu definieren und zu kommunizieren.

#9

Leitsatz 9:

Vielfältige Beteiligungsmethoden erreichen mehr Bewohner*innen.

Eine professionelle Prozessbegleitung ermöglicht es zudem, eine Vielfalt von Bewohner*innen zu erreichen und unterschiedliche Bewohner*innen-Perspektiven zu berücksichtigen. Durch kontinuierliche Kommunikationsarbeit und regelmäßige Präsenz vor Ort können Prozessbegleiter*innen Kontakt zu verschiedenen Bewohner*innen aufbauen und unterschiedliche Perspektiven in Erfahrung bringen. Sie sind dabei allerdings auch gefordert, sich einerseits zu unterschiedlichen Interessen zu positionieren und andererseits zwischen diesen zu vermitteln.

Mit vielfältigen Methoden können verschiedene Gruppen und damit insgesamt mehr Menschen erreicht werden. Durch unterschiedliche Möglichkeiten der Partizipation ist ein unterschiedlicher Grad an Beteiligung möglich – je nach individuellen Ressourcen und Interessen. Die Prozessbegleitung steht dabei stets vor der Frage, wer Gehör erhält und wer nicht und wie auch artikulationsschwächere Bewohner*innen einbezogen werden können. Für einen möglichst inklusiven Prozess ist es ganz wesentlich, neben den Möglichkeiten der intensiveren Beteiligung z.B. im Rahmen von Arbeitsgruppen oder Initiativen, in regelmäßigen Abständen immer wieder alle Bewohner*innen über den weiteren Verlauf des Prozesses zu informieren, immer wieder Einladungen zum Mitmachen auszusprechen und immer wieder neue Bewohner*innen für eine mögliche Involvierung zu gewinnen.

#10

Leitsatz 10:

Die individuellen Bedürfnisse in Hinblick auf **alternsgerechtes Wohnen** sind sensibel auszuloten.

Um alternsgerechtes Wohnen im Rahmen von Modernisierungsprozessen im Bestand zu ermöglichen, gilt es insbesondere auch die vielfältigen Bedarfslagen der älteren Bewohner*innen zu erheben. Dabei stellt sich oftmals heraus, dass gerade ältere Bewohner*innen es häufig gar nicht gewohnt sind, gefragt zu werden. Sensibilität, Beziehungsaufbau und Abbau von etwaigen Sorgen und Ängsten sind hier besonders wichtig. In Bezug auf unterstützende Dienstleistungen und Technologien sind es zudem häufig die Angehörigen, mit denen der Kontakt gesucht werden muss.

#11

Leitsatz 11:

Die Kooperation zwischen Hausverwaltung, Prozessbegleitung und anderen involvierten Akteur*innen fördert **wechselseitiges Lernen** voneinander.

Eine gute Zusammenarbeit insbesondere zwischen Hausverwaltung und Prozessbegleitung ist für einen gut gestalteten Prozess von wesentlicher Bedeutung. Im gemeinsamen Dialog können Perspektiven ausgetauscht und voneinander gelernt werden. Gerade bei Wohnbauträgern ist es zudem wesentlich, die verschiedenen Abteilungen, die mit einem Vorhaben befasst sind, wie bspw. Hausverwaltung, Hausbetreuung, Kund*innendienst, Projektentwicklung und Vertrieb, auch regelmäßig zu vernetzen, sodass Abstimmungen und Synergien möglich werden.

#12

Leitsatz 12:

Eine laufende Reflexion des Prozesses ermöglicht ein **flexibles Reagieren** auf aktuelle Entwicklungen.

Die laufende Reflexion des Prozesses ermöglicht es, komplexe Zusammenhänge besser zu verstehen und flexibel auf neue Entwicklungen zu reagieren. Gemeinsame Reflexionsworkshops mit den verschiedenen im Projektvorhaben involvierten Akteur*innen können Räume bieten für eine kontinuierliche Analyse und aktive Gestaltung des Prozesses. Bei einer interdisziplinären Zusammensetzung des Projektteams mit unterschiedlichen Konsulent*innen und Fachplaner*innen kann so – auch aufgrund der unterschiedlichen fachlichen Perspektiven, Hintergründe und Erfahrungen – voneinander gelernt werden.

