



Kuratorium  
Deutsche Altershilfe

## **Rollen in der Quartiersarbeit**

**Synergien vor Ort**

**„Herausforderungen für Zusammenarbeit  
und Wege sie zu bewältigen“**

**Berlin, 12. Juni 2018**

**Ursula Kremer-Preiß,  
Kuratorium Deutsche Altershilfe**

## Projekt „Synergien vor Ort“

- befasst sich auch mit der Zusammenarbeit zwischen Kommunen, Sozialleistungsträgern und Zivilgesellschaft in der Seniorenarbeit und in diesem Kontext mit der **altersgerechten Quartiersentwicklung**
- Praxiserfahrungen zeigen, dass es sehr **unterschiedliche Aufgaben** und Rollen in der Quartiersarbeit gibt und vielfach **kein klares Anforderungsprofil** besteht, wer welche Aufgaben zu übernehmen hat und wer verantwortlich für die gesamte Steuerung ist.
- Es gibt auch sehr **unterschiedliche Begrifflichkeiten** zur Beschreibung des Tätigkeitsfeldes in der Quartiersarbeit (Quartiersentwickler, Quartiersgestalter, Quartiersmanager, Quartierskoordinatoren, Kümmerer, Sozialraumassistenten, Gemeinwesenarbeiter, Bürgermoderatoren)

## Projekt „Synergien vor Ort“

- Das alles führt in der Praxis häufig zu
  - **unklaren Aufgaben- und Stellenbeschreibungen**,
  - unterschiedlichen Erwartungen,
  - teilweise auch zu **Unsicherheiten und Überforderungen** von den in der Quartiersarbeit Tätigen.
- Kann auch *eine* Ursache für die **Personalfluktuationen** bei Quartiersprojekten sein (bei den vom DHW zwischen 2012 und 2017 geförderten Projekten hat mehr als jedes vierte Projekt (27,4 %) im Laufe seiner meist dreijährigen Förderung Personalveränderungen vorgenommen) (*Kremer-Preiß/Mehnert 2018*)

## Projekt „Synergien vor Ort“

Um mehr Klarheit zu gewinnen, mit welchen Aufgaben, Erwartungen und rollenspezifischen Herausforderungen die in der Quartierarbeit Tätigen konfrontiert sind, wurde Rollen definiert

- **Quartierskoordinatoren**
- **Quartiersmanagern**
- **Quartiersmaßnahmenentwickler**

- ein **Praxisworkshop** mit dem Praxispartner *Kommunaler Seniorenservice Hannover* (Aug. 2017 mit 26 Praktikern) durchgeführt,
- **weitere Erfahrung und Lösungsbeispiele** aus anderen Kontexten vom KDA dokumentiert,
- weitere **Fachgespräche** mit ausgewählten Praktikern, die unterschiedliche Aufgaben und Rollen bei der Quartiersarbeit erfüllen (Kempen, Münster, Mühlheim a. d. R.)





# Quartiersentwicklung in der Seniorenarbeit

Viele reden von Quartierentwicklung .....

# Quartier echo

**KDA-Quartiershäuser**  
Sozialra...  
...ung im Quartier  
... des 7. Fachgesprächs „Wohnungsunternehmen  
... rierten Stadt(teil)entwicklung“  
... tierung als Kernba...

Stadtquartiere für Jung und Alt – eine Zukunftsaufgabe  
Ergebnisse aus dem ExWoSt-Forschungsfeld  
„Innovationen für familien- und altengerechte Stadtquartiere“  


**NETZWERK** soziales neu gestalten



**WohnQuartier 4**  
NACHHALTIGE QUARTIERE GESTALTEN  
Nachhaltige Quartierentwicklung  
quartiers durables  
quartieri sostenibili

**Wohnen im Alter**  
**Quartier statt grüne Wiese**

Zukunft Quartier –  
Lebensräume zum Ältern



**Zuhause im Quartier**  
Das „Bielefelder Modell“  
- Impulse für Hamburg  
Fachtag am 20. Oktober 2011  
Seniorenzentrum St. Markus

**WIR IM QUARTIER**  
FRANKFURT (ODER)  
„INNENSTADT - BERESINCHEN“

Einladung zur Fachtagung  
**Nur gemeinsam sind wir stark –  
Wohlfahrtsträger als Partner  
sozialer Netzwerke im Quartier**  
Dienstag, 13. September 2011  
Katholische Akademie Berlin, Tagungshotel Aquino

# Quartiersentwicklung in der Seniorenarbeit

Eine Antwort auf die zukünftigen Herausforderungen der Altenhilfe....

Demografische Herausforderungen

Ökonomische Herausforderungen

Sozialen Herausforderungen



## Strukturprinzipien von Quartiersprojekten

- Sozialräumlich arbeiten
- Ganzheitlich arbeiten
- Vernetzt arbeiten
- Partizipativ arbeiten

Im Mittelpunkt der  
Mensch  
mit seinen Bedürfnissen



## Aufgaben in der Planungsphase

1. Quartiersorientierung als Leitbild abstimmen
2. Quartier identifizieren
3. Quartier analysieren
4. KooperationspartnerInnen bestimmen und BürgerInnen informieren



Leitbild des Netzwerks  
„SONG:  
Soziales neu gestalten“

Leitbild  
Bürgerkommune,  
Eichstetten



Befragung der  
BürgerInnen  
In Aachen und  
Ermittlung  
von 52 Lebensräumen

Quartiersbegehung mit BürgerInnen  
Goch

## Aufgaben in der Durchführungsphase

5. Netzwerk aufbauen & erfolgreich zusammenarbeiten
6. Arbeitsplan für die Quartierentwicklung (mit KooperationspartnerInnen und BürgerInnen) entwickeln
7. Einzelmaßnahmen Maßnahmen planen und (Schritt für Schritt) umsetzen



Lokale Verantwortungsgemeinschaft  
Haus im Viertel, Bremen

Erste umgesetzte  
Maßnahme:  
Aufstellen von Bänken im  
öffentlichen Raum, Herten

## Aufgaben in der Verstetigungsphase

8. Erfolge sichtbar machen
9. Quartiersentwicklung evaluieren
10. Nachhaltige Organisationsentwicklung und Finanzierung sichern

Einrichtung eines  
Quartiersportal von der CBT,  
Köln

## Aufgabenfelder

- Sozialraumanalysen
- Koordination der Akteure, Netzwerkarbeit
- Aktivierung und Ermöglichung von Beteiligung/Unterstützung der Hilfe zur Selbsthilfe
- Projektmanagement für einzelne Quartiersentwicklungsmaßnahmen

## Kompetenzprofile

- Stadtplanerische/sozialwissenschaftliche Kenntnisse
- Kompetenzen in Netzwerkarbeit, Moderations-/Mediationserfahrung
- Kenntnisse in Partizipationsarbeit/Gemeinwesenarbeit
- Arbeitsorganisation- und Projektsteuerungsfähigkeiten

## Aufgabenfelder

- Öffentlichkeitsarbeit und Sicherung der Transparenz für alle Beteiligten
- Weiterentwicklung der Organisationsstrukturen
- Budgetverwaltung und Eruierung nachhaltiger Finanzierungswege
- Evaluierung

## Kompetenzprofile

- Fähigkeit zur **Pressearbeit** und Marketing
- Fähigkeiten der Personal- und **Organisationsentwicklung**, Fachkenntnisse über Verwaltungsstrukturen
- **Kenntnisse Finanzierungswesen**, Sachkenntnisse über Fördermöglichkeiten
- **Projektdokumentation** und Controlling

## Praxiserfahrungen

- Quartiersarbeit ist also mit **sehr unterschiedliche Aufgaben** verbunden,
- die Tätigkeiten in der Quartiersarbeit werden auch sehr unterschiedliche bezeichnet, dabei meint man manchmal mit **unterschiedlichen Begriffen** gleiche Aufgabengebiete bzw. es kommt auch vor, dass man mit dem gleichen Begriff andere Erwartungen an die Aufgaben der Akteure hat:
- In der Praxis gibt es häufiger **Unklarheiten**, welche Aufgaben von wem wahrgenommen werden, wer für was verantwortlich ist und damit welche Verhaltensweisen man erwarten kann, welche Rollen also die beteiligten Akteure einnehmen.
- Das kann zu **Unsicherheiten und Überforderungen** führen.

## Aufgaben und Rollen:

- **Quartierskoordinatoren**
- **Quartiersmanager**
- **Maßnahmenentwickler**

Deren Aufgabenfelder decken das **ganze Aufgabenspektrum der Quartiersarbeit** ab

- von der organisationsspezifischen Ausrichtung auf sozialräumliches Arbeiten
- über Steuerungsaufgaben für ein konkretes Quartier
- bis hin zur konkreten Umsetzung einzelner Maßnahmen in einem Quartier

## Quartierskoordinator

*Koordiniert die vielfältigen Aktivitäten für eine sozialraumorientierte Ausrichtung eines Leistungsträgers, Institution oder einer Kommune.*

Zu den **Aufgaben** eines Quartierskoordinators gehören

- Sensibilisierung und Überzeugung der Gremien
- **Sozialraumorientierte Weiterentwicklung der Organisationsstruktur** (z.B. sozialraumorientierte Hierarchiestrukturen, Sozialraumbudgets)
- Weiterentwicklung der eigenen Leistungsangebote im Sinne der Sozialraumorientierung (dezentral, kleinteilig, orientiert an örtlichen Bedarfen)
- die Sensibilisierung des eigenen Personals, Personalqualifizierung und **Personalentwicklung** (z.B. Moderationsfähigkeit)
- Sicherung der **Nachhaltigkeit**, einschließlich nachhaltige **Finanzierungswege für das Quartiersarbeit**

## Herausforderung: Organisationsentwicklung

**Haltungsänderung:** Den **Willen der Menschen und ihren sozialen Lebensraum** in den Fokus der Angebotsentwicklung rücken.

**Veränderung in der Organisationsstruktur:** Die Arbeitsorganisation weniger bereichsbezogen sondern **sozialräumlich** ausrichten, was eine **sektorenübergreifende** Zusammenarbeit und evtl. den Aufbau sozialräumlicher Hierarchieebenen und Zuständigkeiten erfordert.

**Veränderungen im Leistungsangebot :** **Schaffung kleinteiliger, vernetzter Versorgungsstrukturen** und Ausrichtung der Leistungsangebote an **lokalspezifischen Bedarfslagen**.

**Veränderungen in der Mitarbeiterqualifikation:** Im Vordergrund stehen **Fähigkeit zur Teamarbeit, Netzwerkarbeit sowie Moderationsfähigkeiten**, zur Erschließung von lokalem Fachwissen, zur Aktivierung lokaler Ressourcen, zu lokalem Projektmanagement.

## Herausforderungen: Organisationsentwicklung

### Praxisbeispiel: Einrichtung einer Stabsstelle zur Quartiersentwicklung, Mühlheim

- Einrichtung einer **Stabsstelle** zur sozialräumlichen Weiterentwicklung der Organisationsstrukturen der Stadt
- **Fester Ansprechpartner** für Quartiersentwicklung in der Verwaltung
- Regelmäßige **bereichsübergreifende Arbeitstreffen**
- Sensibilisierung und **Qualifizierung der kommunalen Mitarbeitenden**
- Regelmäßige Information aller Akteursgruppen

## Herausforderungen: Sicherung nachhaltiger Strukturen

### Praxisbeispiel: Finanzierung Quartierskoordinator durch kommunale Daseinsfürsorge, Mühlheim

- Refinanzierung eines Ansprechpartners regelmäßig über kommunale Daseinsfürsorge
- Eruiierung von Finanzmittel für das Quartiersmanagement in den Quartieren, Gewinnung anderer Akteure für die nachhaltige Finanzierung
- Stärkung von selbsttragenden Strukturen

## Herausforderung: Sicherung Nachhaltigkeit

### Praxiserfahrungen: Aufbau selbsttragende Strukturen

- Unterstützung vorhandener Vereine/Neugründung eines **Vereins** während der Projektlaufzeit. Gezielt Maßnahmen in die Trägerschaft des Vereins geben und ihnen über einen Verfügungsfond Mittel geben.
- Schaffung/Erhalt von **Treffpunkten** und diese nach der Förderphase weiter bespielen, kann ein Nukleus für die Initiierung weiterer Quartiersentwicklungsmaßnahmen sein.
- Kommunen sollten in der **Verwaltung zentrale Ansprechpersonen** für Akteure der Quartiersentwicklung zuweisen, damit diese auch nach Ablauf der Förderphase weiter über die Anliegen im Quartier informieren können.

## Quartiersmanager

*Plant und steuert möglichst alle Aktivitäten der Quartiersentwicklung für einen definierten Sozialraum.*

Zu den **Aufgaben** eines Quartiersmanagers gehören

- Erstellung eine **Sozialraumanalyse** fürs Quartier,
- Vernetzung der örtlichen Akteure zu „**lokalen Verantwortungsgemeinschaften**“,
- Information, **Aktivierung und Beteiligung der Bürger**,
- Steuerung der Leitbildentwicklung fürs Quartier mit den örtlichen Akteuren
- **Gesamtsteuerung** und Kontrolle aller einzelnen Quartiersentwicklungsmaßnahmen
- Gesamtsteuerung der **Finanzmittel für Einzelmaßnahmen**
- Information der **Öffentlichkeit** über den Fortgang der Quartiersentwicklung und Vertretung nach außen.

## Herausforderungen: Sozialraumanalyse

### Praxisbeispiel: Bürgerbefragungen, Münster

- Auswertung sozialräumlicher Daten der Kommune
- Organisation von Bürgerforen
- Quartiersbegehungen
- Akteurs-/Bürgerbefragungen: Regelmäßige Sprechstunden der Quartiersmanagerin in der **Apotheke mit Blitzbefragungen** von Bürger um über Einzelinterviews Informationen übers Quartier zu gewinnen und mögliche Ressourcen für die Mitarbeit zu aktivieren

## Herausforderung: Verbündete finden

### Praxismethode: Stakeholder-Analyse

- Schritt 1: Entwicklung von Leitfragen**
- Schritt 2: Ordnen der Stakeholder in Cluster**
- Schritt 3: Analysieren der Stakeholder**
- Schritt 4: Ordnen der Analyse**
- Schritt 5: Nutzung der Analyse für Maßnahmen**

## Herausforderung: Verbündete finden

### Praxiserfahrungen: Nutzen von Netzwerken deutlich machen

- Möglichkeit komplexe Projekte zu realisieren, die **vielfältige Kompetenzen** erfordern
- ein Netzwerk hat ein **größeres Gewicht/** Bedeutung als einzelne Organisationen (größere Lobby)
- Möglichkeit der **gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit** eröffnet neue Zielgruppen
- gemeinsame Nutzung vorhandener Strukturen **verringert Kosten**
- ermöglicht **gemeinsame Fort- und Weiterbildung**
- Austausch führt zu Wissens- und Kompetenzgewinn (Ideen – und **Innovationspool**)

## Herausforderungen: Verbündete finden

### Praxisbeispiel: Ressourcendatei, Münster

- Stakeholderanalyse
- Interviews mit Multiplikatoren (Apotheke, Ärzte, Vereine)
- Verdeutlichung der Win-Win-Situation
- Ressourcendateierstellung

## Herausforderung: Bürgerbeteiligung Praxismethoden

### Partizipationsstufe 1 – Information

- z.B. Informationsflyer, Informationsveranstaltung, Infostand, Quartiersfest, Quartiersportale

### Partizipationsstufe 2 - Mitwirken

- z.B. Bürgerbefragung, Bürgerversammlung, Quartiersbegehung, World Cafe, Zukunftswerkstatt, Open Space, Ideenbörsen

### Partizipationsstufe 3 – Mitentscheiden

- z.B. Planungswerkstätten, Sozialraumfond, Community Organizing, Planning for Real

### Partizipationsstufe 4 – Selbstorganisation

- Nachbarschaftsvereine, ehrenamtliche Initiativen, Quartiersrat, selbstorganisiertes Netzwerke

## Herausforderung: Bürgeraktivierung

### Praxismethode: Aktivierende Befragung

Nach dem **allgemeinen Beratungsgespräch** bittet man die Betroffenen um ein Gespräch, um einige Fragen zum Stadtteil stellen zu dürfen (Rahmung).

- Zunächst befragt man sie zu ihrem Wissen zum Quartier und bestätigt sie in ihrer Rolle als Stadtteilexperten (**Mundöffner**).
- Im dritten Schritt lenkt man die Aufmerksamkeit auf mögliche oder notwendige Veränderungspotenziale im Stadtteil (**Ideenbereich**).
- In der vierten Phase werden die Bereitschaften erfasst, wo sich die Befragten vorstellen könnten, sich in die Quartiersentwicklung einzubringen (**Aktionsbereich**)
- Entwicklung einer **Ressourcendatei**

## Maßnahmenentwickler

*Setzt konkrete Maßnahmen in einem Quartier zur Schaffung alten- oder behindertengerechte Strukturen um.*

Zu den **Aufgaben** eines Quartiersentwicklers gehört,

- für die konkrete Einzelmaßnahme ein **Konzept zu entwickeln**,
- **Verbündete zu suchen**, mit denen die konkrete Maßnahme umgesetzt werden kann,
- **Arbeits- und Zeitplänen** zur Umsetzung der Einzelmaßnahme zu erstellen und **Verantwortliche** zu bestimmen, die **Maßnahmenumsetzung zu kontrollieren**
- **Kostenkalkulationen** für die Umsetzung zu erstellen und **Finanzierungsmöglichkeiten** zu suchen
- den Umsetzungsprozess der Einzelmaßnahmenentwicklung zu **dokumentieren**

## Herausforderungen: Projektmanagement

### Praxiserfahrungen: Erstellung eines Umsetzungsplans

- Was ist das Ziel der zu entwickelnden Einzelmaßnahmen?
- Welche Arbeitspakete sind für die Einzelmaßnahme zu bewältigen?
- Wer wird in die Umsetzung einbezogen?
- Bis wann sind welche Aufgaben zu erledigen?
- Wer ist für was verantwortlich?
- Welche Mittel werden benötigt?
- Was wurde erreicht?

## Herausforderung: Transparenz sichern

### Praxisbeispiel: Virtuelle Quartiersplattform, Kempen

Das Internet mit seinen vielfältigen Möglichkeiten eignet sich in hervorragender Art und Weise die Lebendigkeit eines Quartiers oder Stadtteils abzubilden. Es ermöglicht Interaktion und (zufällige) Begegnungen im virtuellen Raum. Durch ehrenamtliche (generationenübergreifende) Redaktionsteams wird eine virtuelle Austauschplattform geschaffen und unterhalten, die insbesondere älteren Menschen Orientierung und Transparenz über Angebote und Aktivitäten gibt.

- **Einzelnen Aufgaben müssen nicht von unterschiedlichen Personen erfüllt werden**
- **Wichtig ist aber die Aufgabenfelder zu konkretisieren**
- **Um unklare Erwartungen und Überforderungen zu vermeiden**



**Kuratorium  
Deutsche Altershilfe**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Ursula Kremer-Preiß**

**Kuratorium Deutsche Altershilfe  
Wilhelmine-Lübke-Stiftung e.V.  
An der Pauluskirche 3  
50677 Köln**

**Telefon 0221 / 93 18 47-0  
Fax 0221 / 93 18 47-6  
E-Mail [info@kda.de](mailto:info@kda.de)  
Internet [www.kda.de](http://www.kda.de)**