Dieser Leitfaden ist erstellt von:

Koordinationsstelle Wohnen im Alter

Leitfaden für den Aufbau eines Quartiersmanagements

Die Herausforderungen des demografischen Wandels werden im ländlichen, aber auch im städtischen Bereich immer komplexer und vielfältiger. Das seniorengerechte Quartiersmanagement nimmt deshalb eine entscheidende Rolle sowohl bei der Weiterentwicklung der Seniorenarbeit und letztendlich auch bei der Sicherstellung der Lebensqualität der Älteren vor Ort ein.

Der vorliegende Leitfaden bietet für die Anfangsphase von SeLA-geförderten Quartierskonzepten Informationen und praktische Tipps, um die Aufgabe im Quartiersmanagement erfolgreich zu meistern. Er kann jedoch nur eine Orientierung bieten, da eine seniorengerechte Quartiersentwicklung entsprechend der lokalen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen stets individuell zu betrachten ist.

In jeder SeLA-geförderten Gemeinde wurde für die seniorengerechte Quartiersentwicklung eine **Konzeption als Teil des Förderantrags** erstellt. Diese bildet eine fundierte Grundlage für die Ausrichtung der künftigen Quartiersarbeit und ist unbedingt zum Start des Projektes hinzuzuziehen. In dieser Konzeption wird aufgezeigt, welche Arbeitsschritte im Rahmen der Konzeptentwicklung unternommen wurden und wer die beteiligten Akteure waren. Es werden darin konkrete Projektideen und Maßnahmen vorgeschlagen, meist wurde bereits eine Priorisierung vorgenommen und dargelegt, in welchem zeitlichen Horizont die entsprechenden Maßnahmen umgesetzt werden sollen.

Die Quartiersentwicklung (QM) ist in jedem Fall ein dynamischer und individueller Prozess, bei dem mit der Umsetzung von Maßnahmen die bestehenden Bedarfe gedeckt werden sollen. Es können im QM jederzeit neue Bedarfe erkannt werden oder auch sich die Kriterien einer Priorisierung ändern. Deshalb gilt stets, durch eine kontinuierliche Beteiligungskultur die Quartiersarbeit zu hinterfragen und offen für neue Maßnahmen und Themengebiete zu sein.

Ziel- und Rollendefinition

Zu Beginn ist es für die verantwortliche Person im Quartiersprojekt wichtig, die eigene Rolle zu finden. Diese kann vielschichtig und ebenfalls dynamisch sein. Ein Anhaltspunkt bietet das Konzept, welches für die Erstellung des Förderantrags entwickelt wurde. Weiterhin spielen die folgenden Punkte eine Rolle:

1. **Festlegung der Ziele** für eine langfristige Vision des Quartiersmanagements für die Gemeinde / den Stadtteil. Dies kann z. B. auf die Verbesserung der Vernetzung der "Akteure" der Lebensqualität der Älteren und die Förderung des sozialen Zusammenhalts abzielen. Eine präzise Definition der Ziele kann dabei helfen, die entsprechenden Akteure einzubinden und sich auf einen gemeinsamen Kurs zu einigen.
2. Auch die **Klarheit über die eigene Rolle** ist von großer Bedeutung. So soll das Quartiersmanagement vor allem als Vermittler und Koordinator verstanden werden. Es agiert als Ansprechpartner für die Anwohner ("Kümmerer") und als Bindeglied für die verschiedenen Interessensgruppen ("Moderator", "Gestalter" oder "Koordinator"). Ein gutes Quartiersmanagement fördert den Dialog und schafft ein Umfeld, in dem Ideen ausgetauscht und gemeinsam passende Lösungen entwickelt werden können.
3. Sowohl die Definition der Ziele als auch die Rolle des Quartiersmanagements sind dynamische Prozesse, welche eine gewisse Flexibilität voraussetzen. Benötigt werden eine kontinuierliche **Überprüfung und ggf. Anpassung** der Projekte und Maßnahmen. Durch regelmäßige Rückmeldungen von Bürgern, Verwaltung und Netzwerkpartnern soll das Quartiersmanagement fähig sein flexibel auf Veränderungen zu reagieren und seine Strategien anpassen zu können. Dies gewährleistet eine nachhaltige Entwicklung der Gemeinde bzw. des Stadtteils.

Priorisierung der Maßnahmen

In der Anfangsphase des Projektes ist es zunächst wichtig, die Bürgerschaft über die Ziele und das Vorgehen im Quartiersmanagement aufzuklären. Hierzu sind verschiedene Kommunikationskanäle zu wählen.

Darüber hinaus ist es eine der zentralen Herausforderungen beim Aufbau eines senioren-gerechten Quartiersmanagements, klare Prioritäten bei der Festlegung von weiteren Arbeitsschritten und der Umsetzung von Projekten zu setzen. Dieser Prozess erfordert

sorgfältiges Planen und strategisches Handeln, um die gewünschten Ziele zu erreichen. Die erste Bedarfsanalyse sowohl auf Basis eines Expertenworkshops als auch im Rahmen einer Bürgerbeteiligung wurde bereits bei der Erstellung der Konzeption durchgeführt. Auf Grundlage dessen wurden kurz, mittel- und langfristige Maßnahmen definiert.

Weiterhin ist grundsätzlich zu klären:

1. **Dringlichkeit vs. Wichtigkeit**

   Bei der Priorisierung sollte zwischen dringenden und längerfristig wichtigen Aufgaben unterschieden werden. Dringliche Aufgaben erfordern sofortige Aufmerksamkeit (sog. Quick-Win Maßnahmen[1]), während weitere wichtige Aufgaben langfristige Auswirkungen auf die Lebensqualität im Quartier haben (z. B. Bildungsangebote). Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen beiden Aspekten sorgt für den nachhaltigen Erfolg des Quartiersmanagements.
2. **Flexibilität bewahren**

   Die sozialen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in einer Gemeinde können sich ändern. Daher ist es wichtig bereit zu sein, Prioritäten anzupassen, wenn neue Herausforderungen oder Chancen auftreten. Regelmäßige Evaluierungen der laufenden Projekte helfen dabei, den Fortschritt zu überwachen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.

Einrichtung eines Steuerungsgremiums

Der Erfolg eines Quartiersmanagements hängt maßgeblich von einer effektiven Steuerung und Koordination ab, aber auch vom Rückhalt seitens der Kommune und seinen Bürgern. In der Regel besteht das Quartiersmanagement aus einer Fachkraft, es ist somit nicht eingebunden in einem Team / in eine feste Abteilung. Die Einrichtung eines Steuerungsgremiums kann deshalb wichtiger Impulsgeber sein. Es bringt die Perspektiven unterschiedlicher Akteure in das Projekt mit ein, kann bei der strategischen Ausrichtung des Quartierskonzepts behilflich sein, Entscheidungen treffen (oder hierauf Einfluss zu nehmen) und die verschiedenen Akteure im Quartier zu vernetzen.

---

[1] Quick-Win: Schnell erzielte Resultate oftmals ohne großen Aufwand.

Im Folgenden werden die Grundzüge eines solchen Steuerungsgremiums skizziert.

1. **Zusammensetzung** des Gremiums[2] könnte sein
    - Politische Vertreter und Mitglieder der Verwaltung. Diese können wertvolle Unterstützung bieten und mithelfen, politische Rahmenbedingungen zu beachten
    - Experten aus der örtlichen Seniorenarbeit. Diese können wichtige Impulse aus der Praxis geben
    - Bürger aus verschiedenen Altersgruppen. Diese repräsentieren die Zielgruppe eines seniorengerechten Quartiers und vertreten ein Spektrum an Meinungen und Bedürfnissen
2. Zunächst wird die **Zielsetzung** des Gremiums festgelegt. Diese kann die Steuerung der Umsetzung des seniorengerechten Quartiersprojektes umfassen, aber auch die Festlegung von Prioritäten oder die Schaffung einer Plattform für die Bündelung von verschiedenen Interessen. Die Projektziele sind klar zu definieren, als Basis einer gemeinsamen Vision für das Quartiersmanagement.
3. **Rollen und Verantwortlichkeiten** innerhalb des Steuerungsgremiums sind festzulegen, beispielsweise, wer die Moderation und Protokollführung übernimmt, aber auch, wer sich z. B. um die Kommunikation nach außen kümmert.
4. **Regelmäßige Treffen** sind wichtig für die kontinuierliche Arbeit des Steuerungsgremiums. Die Treffen sollen Raum für den Austausch von Informationen, die Diskussion aktueller Themen sowie die Planung zukünftiger Projekte bieten. Diese Treffen werden mit einer klaren Agenda geplant und strukturiert durchgeführt. Erfahrungen zeigen, dass zu Beginn häufigere Treffen notwendig sind (z. B. vierteljährlich), möglicherweise sind im fortgeschrittenen Verlauf halbjährliche oder jährliche Treffen ausreichend.

[2] Es sollte im Ermessen des Quartiersmanagements liegen, die Zusammensetzung des Steuergremiums vorzuschlagen.

Aufbau eines Netzwerks

Ein gut funktionierendes Netzwerk ermöglicht dem Quartiersmanagement Ressourcen zu bündeln, Synergien zu schaffen und die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren in der Gemeinde / im Stadtteil zu fördern. Um diese Plattform für den Austausch von Ideen, Informationen und der Bündelung von Ressourcen zu schaffen, werden dem Quartiersmanagement folgende Schritte empfohlen:

1. **Identifikation relevanter Akteure:** Hilfestellung kann der Antrag des seniorengerechten Quartierskonzeptes geben. Vor allem die Beteiligten am Expertenworkshop können wichtige Netzwerkpartner sein. Grundsätzlich ist an soziale Einrichtungen[3], Vereine, Initiativen sowie politische Vertreter und auch Vertreter der Bürgerschaft zu denken, aber auch landkreisweit tätige Ansprechpersonen und Initiativen können einbezogen werden.
2. Eine klar definierte **Netzwerkstruktur** ist entscheidend für dessen Funktionalität. Hier ist zu klären, wer welche Rolle und Verantwortung hat, welche Ziele mit der Netzwerkbildung verfolgt werden, welche (finanziellen) Ressourcen eingebracht und welche Aktivitäten durchgeführt werden sollen. Die Bildung von (Unter-) Arbeitsgruppen, in welchen themenspezifische Fragestellungen geklärt werden, schont die Ressourcen der einzelnen Netzwerkpartner.
3. **(Regelmäßige) Treffen** fördern den Austausch zwischen den Netzwerk- oder Kooperationspartnern. Sie bieten Raum für Diskussionen über aktuelle Herausforderungen, den Austausch von Best Practices sowie die Planung gemeinsamer Projekte. Wichtig dabei ist jedoch, mit den Kontakten stets ein Ziel zu verfolgen, um einen Mehrwert für die jeweiligen Netzwerkpartner herzustellen.

[3] Zu denken wäre z. B. an: Frauenbund, Sportvereinen, Fahrdienste, Palliativ-Hospizgruppen und Anbietern von Essen auf Rädern, Sozialstationen, ambulanten Pflegediensten, Tagespflegestätten sowie dem Pflegestützpunkt (falls vorhanden).

4. Eine Vernetzung kann sowohl für das Quartiersmanagement als auch deren Kooperations- und Netzwerkpartner einen **Mehrwert herstellen**, dieser kann umfassen
    a. Teilung von Ressourcen (Wissen, Erfahrung, finanzielle Mittel)
    b. Schaffung von Synergien (Effektivität und Erhöhung der Reichweite)
    c. Förderung Wissenstransfer (Austausch von Informationen und Best Practice)
    d. Vernetzung von Akteuren, die zuvor nicht im Kontakt standen
    e. Identifikation von Bedarfen durch Austausch innerhalb des Netzwerks
    f. Politische Einflussnahme (Aufmerksamkeit auf lokale Anliegen durch gebündelte Stimme)
    g. Langfristige strategische Planungen
    h. Krisenbewältigung durch schnelle Reaktion eines leistungsstarken Netzwerks (Resilienz)

Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Eine effektive Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit fördern die Sichtbarkeit der Aktivitäten des seniorengerechten Quartiersmanagements, stärkt das Vertrauen der Anwohner und ermöglichen erst eine aktive Bürgerbeteiligung.

1. **Zielsetzung der Kommunikation:**
    a. Information und Transparenz: Regelmäßig sind alle, die sich im Prozess der Quartiersentwicklung engagiert haben, über die aktuellen Projekte, Veranstaltungen und Entwicklungen zu informieren. Hierzu gehören die Politik (Gemeinderat) als auch die sonstigen Akteure sowie die Bürgerschaft.
    b. Beteiligung: Sowohl Politik, Akteure und Bürgerschaft sind aktiv in Entscheidungsprozesse einzubeziehen, um deren Meinungen und Ideen einholen.
    c. Vernetzung: Verschiedene Akteure im Quartier sind miteinander zu verknüpfen, um deren Austausch zu fördern.
2. **Kommunikationskanäle auswählen:**
    a. Öffentliche Veranstaltungen: Gemeinderatssitzungen, Informations-veranstaltungen, Seniorentreffen, Workshops oder Nachbarschaftsfeste zur direkten Ansprache der Bürger.

b. Flyer und Plakate: Informationsmaterialien für lokale Geschäfte, öffentliche Einrichtungen oder an zentralen Orten im Quartier.
c. Webseite: Eine zentrale Anlaufstelle mit Informationen über das Quartiersmanagement, aktuelle Projekte, Kontaktmöglichkeiten und Veranstaltungshinweise.
d. Newsletter: Regelmäßige Informationen über Neuigkeiten, Veranstaltungen und Projekten im Quartier.
e. Soziale Medien: Plattformen wie Facebook, Instagram oder Twitter zur Interaktion mit den Anwohnern und zur Verbreitung von Informationen nutzen.
f. Herkömmliche Medien: Berichte in den Zeitungen oder Mitteilungsblättern.

3. **Beteiligung der Akteure, Politik und Bürger einfordern:**
   a. Partizipative Formate schaffen: Workshops oder Diskussionsrunden sind geeignet, dass sich die Bürger aktiv einbringen können.
   b. Einbezug von Schlüsselpersonen: Seniorenbeauftrage und Bürgermeister sind z. B. Personen, die vom Quartiersmanagement einbezogen werden können, um die Reichweite / Prominenz zu steigern (z. B. Übernahme der Schirmherrschaft bei Einzelprojekten).

Dokumentation

Die Dokumentation der Arbeit des Quartiersmanagements gewährleistet nicht nur die Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Prozessen, sondern dient auch als Instrument zur Planung, Umsetzung und Evaluation von Projekten. Ein regelmäßiger Bericht über die Aktivitäten des Quartiersmanagements im Gemeinderat fördert das Verständnis im Hinblick auf die Ziele und Vorhaben, sowie der Tätigkeiten und erzielten Erfolge und bewahrt nachhaltig die Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Projektarbeit. Individuell ist zu entscheiden, wie ausführlich und detailliert im Einzelnen dokumentiert wird. Ziel ist, wichtige Informationen zu sammeln, zu ordnen, inhaltlich zu erschließen, aufzubewahren und letztendlich wiederzufinden zu können.

Dokumentation erlaubt eine fundierte **Evaluation** des Projekts mit den folgenden Zielen:

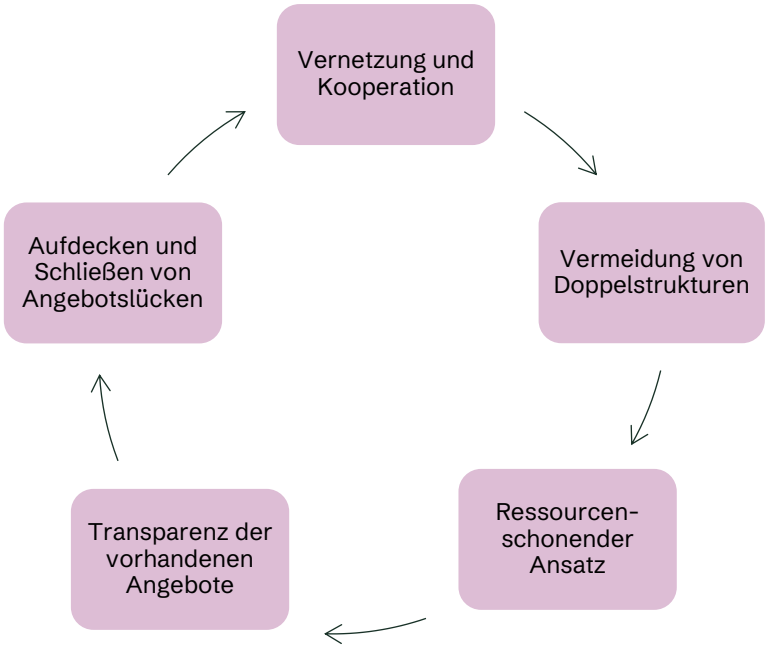
1. **Lernprozess:** Durch die Analyse durchgeführter Projekte können wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, die in zukünftige Planungen einfließen. Dies fördert einen kontinuierlichen Lernprozess innerhalb des Quartiersmanagements.

2. **Förderanträge und Berichterstattung:** Eine sorgfältige Dokumentation ist die Basis für den Nachweis der Verwendung von Fördergeldern.
3. **Öffentlichkeitsarbeit:** Die gesammelten Informationen können genutzt werden, um Erfolge nach außen zu kommunizieren. Dies trägt zur Sichtbarkeit des Quartiersmanagements bei und bietet die Grundlage für Berichte im Gemeinderat über die Wirkung des Quartiersmanagements.

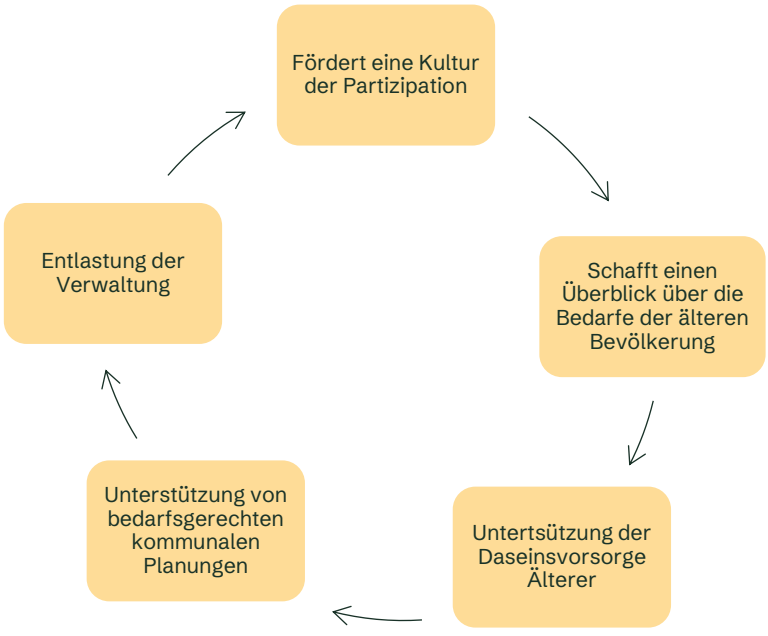
Aufgaben eines Quartiersmanagements – im Überblick

Für die Anwohner im Quartier unterstützt das QM mit folgenden Aufgaben:

Für die Akteure im Quartier hat das QM folgende Aufgaben/bzw. unterstützt bei:



Für die Kommune bietet das QM folgende Unterstützung:



Best Practise Beispiele teilen

Das Teilen von guten Beispielen aus der Praxis des Quartiersmanagements ist nicht nur für die Transparenz gegenüber der Kommune wichtig, vielmehr können auch Träger, Initiativen oder seniorengerechte Quartiersprojekte anderer Kommunen von den Erfahrungen profitieren.

1. Gute Beispiele aus der Praxis **zeigen was möglich** ist und motivieren, sich aktiv zu beteiligen, oder andere, ähnliche Projekte zu initiieren.
2. Durch einen **effektiven Wissenstransfer** können Erfahrungen ausgetauscht, Fehler vermieden und erfolgreiche Strategien übernommen werden.
3. Erfolgreiche Projekte erhöhen die **Sichtbarkeit** des Quartiersmanagements in der Öffentlichkeit. Positive Berichterstattungen können das Interesse von Medien, Partnern und Förderern hervorrufen. Eine erhöhte Sichtbarkeit kann auch dazu führen, dass mehr Ressourcen in das Quartier fließen. Es garantiert auch eine positive Grundhaltung zur nachhaltigen und dauerhaften Fortführung des Projektes.
4. Gute Beispiele aus anderen Quartieren können im Gegenzug auch dazu dienen, die **Projekte anzupassen oder weiterzuentwickeln**. Jedes Quartier hat spezifische Herausforderungen und lokale Bedürfnisse zu bedienen; durch den fachlichen Austausch können Lösungsansätze gefunden werden, die auf die jeweiligen lokalen Gegebenheiten zuzuschneiden sind.
5. Das Teilen von guten Beispielen ist zudem auch eine **Reflexion** über eigens durchgeführte Projekte. Indem man projektspezifischen Ansätze analysiert, gelingt es Stärken und Schwächen zu identifizieren. Diese Erkenntnisse sind entscheidend für eine kontinuierliche Verbesserung der Quartiersarbeit.

Patenschaftsmodell

Das Teilen von guten Beispielen aus der Praxis des Quartiersmanagements auf regionaler und überregionaler Ebene bringt zahlreiche Vorteile: Es inspiriert zur aktiven Mitgestaltung des Wohnumfeldes, fördert den Wissensaustausch und die Vernetzung unter den Akteuren. Um auch andere Quartiersprojekte zu unterstützen, sind etablierte Projekte dazu angehalten, ihre Erfahrungen sowohl in der Anfangsphase als auch im weiteren Verlauf zu teilen und neue Quartiersmanager "an die Hand zu nehmen" (Patenschaften). Die Koordinationsstelle Wohnen im Alter unterstützt dabei das Zusammenfinden, falls gewünscht.

Sie möchten ein seniorengerechtes Quartiersprojekt entwickeln oder haben Fragen hierzu?

Anja Preuß (Projektleitung) und das Team der Koordinationsstelle helfen Ihnen gerne weiter.
Tel: 089 201 898 57 | E-Mail: info@wohnen-alter-bayern.de | www.wohnen-alter-bayern.de

Die Koordinationsstelle wird aus Mitteln des Bayerischen Staatsministeriums für Familie, Arbeit und Soziales finanziert

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales