

Volunteers 2.0

Gemeinsam

Samen



Begeleiding van burgerbetrokkenheid door gemeenten
Begleitung bürgerschaftlichen Engagements durch Kommunen

Volunteers 2.0

Gemeinsam Samen



**Samenwerken
aan
verbinding**

**Gemeinsam an
Verbindungen
arbeiten**



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



provincie
Gelderland

Het project *Volunteers 2.0* wordt in het kader van het INTERREG VA-programma Deutschland-Nederland gefinancierd met middelen van het Europese Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO), de Provincie Gelderland en het Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen.

Das Projekt *Volunteers 2.0* ist durch das INTERREG VA-Programm Deutschland-Nederland kofinanziert mit Mitteln aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE), der Provinz Gelderland und dem Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen.



Flagge NL - DE Bron/Quelle (Volunteers 2.0, 029)

06	09
10	13
14	21
22	25
26	33
34	37
38	48
50	59
60	61
62	77
78	81
82	83
84	85

SAMEN | GEMEINSAM

WERKWIJZE | METHODE

OVERZICHT | VOGELPERSPEKTIVE

FOCUS | FOKUS: MOERS

FOCUS | FOKUS: APELDOORN

PARTICIPATIE | PARTIZIPATION

COMMUNICATIE | KOMMUNIKATION

STUDENTENPROJECTEN | STUDIERENDENPROJEKTE

INTERVIEW

STAMMTISCHE

GELEERDE LESSEN | ERKENNTNISSE

DANKWOORD | DANKSAGUNG

BRONNEN | QUELLEN

SA MEN

GEMEIN SAM



Roll-Up + Meeting Bron/Quelle (Volunteers 2.0/133)

Een introductie: gemeenten en bewoners werken samen

Samen: dat is het kernwoord van ons INTERREG VA-project *Volunteers 2.0* dat uitgevoerd is vanaf april 2020 tot en met juni 2022. 'Samen' komt op verschillende manieren terug in het project en in dit handboek. Zes Duitse en vier Nederlandse gemeenten hebben samen gewerkt met de *Hochschule Rhein-Waal* (HSRW) en de *HAN University of Applied Sciences*. Ze hebben gewerkt aan vraagstukken over de samenwerking tussen gemeente en bewoners (initiatieven). In elke gemeente is een eigen proces geweest waarbij gemeente en bewoners elkaar vonden en samen aan de slag gingen. Daarnaast is er uitwisseling geweest over de Duits-Nederlandse grens heen en gewerkt aan netwerkontwikkeling over die grens heen. In zogenaamde Stammtisches zijn allerlei thema's besproken die relevant zijn voor de samenwerking tussen bewoners en gemeenten.

In dit handboek vind je een overzicht van wat er allemaal gedaan is. Zo gaan we in op de thema's participatie en communicatie, de werkwijze van het project, en de betrokken gemeenten bij het project. Op twee gemeenten, Meurs (D) en Apeldoorn (NL) wordt wat dieper ingegaan in een zogenaamde 'Focus'. Er is een weergave van de Stammtisches en conferentie en afsluitend zijn een aantal geleerde lessen opgenomen. Het is een veelzijdig handboek geworden en hiermee hopen we inspiratie te bieden voor elke gemeente die met haar bewoners wil samenwerken.

Dit project is mogelijk gemaakt door de betrokkenheid van de partners Stadt Moers, Stadt Duisburg, Stadt Geldern, Stadt Kalkar en de gemeenten Apeldoorn, Horst aan de Maas, Nijmegen, Overbetuwe, Uedem en Weeze en al hun betrokken bewonersinitiatieven. Onze oprechte dank gaat uit naar allen die bij het project betrokken waren, en in het bijzonder naar onze sponsors. Bedankt!

Team *Volunteers 2.0*

Eine Einführung: die Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Einwohnern

Gemeinsam: Das ist das Schlüsselwort unseres INTERREG VA-Projekts *Volunteers 2.0*, das von Mai 2020 bis Juni 2022 durchgeführt werden konnte. Dieses „Gemeinsame“ zieht sich auf unterschiedliche Art und Weise durchs Projekt und dieses Handbuch. Sechs deutsche und vier niederländische Kommunen haben zusammen mit der *Hochschule Rhein-Waal* (HSRW) und der *HAN University of Applied Sciences* mit Fragen des Miteinanders zwischen den Städten und Gemeinden sowie den Bürger:innen (und -Initiativen) beschäftigt. Jede Kommune durchlief mit dem Start einen individuellen Prozess des „gemeinsam aufeinander Zugehens“ von Verwaltungen und Einwohner:innen. Darüber hinaus fand ein deutsch-niederländischer Austausch statt und es wurden grenzüberschreitende Netzwerke (weiter-)entwickelt. Bei den sogenannten Stammtischen wurden Themen diskutiert, die für das Miteinander von Bürger:innen und Kommunen relevant sind.

Dieses Handbuch gibt einen Überblick über unsere Aktivitäten, wie die Themen „Beteiligung“ und „Kommunikation“, die „Vorgehensweise“ und die am Projekt beteiligten Städte und Gemeinden. Auf Moers (D) und Apeldoorn (NL) wird in einem so genannten „Fokus“ ausführlicher eingegangen. Nach der Beschreibung der Stammtische und der Konferenzen werden abschließend gewonnene Erkenntnisse vorgestellt. Es ist ein vielseitiges Handbuch geworden, von dem wir hoffen, jeder Kommune Ansätze für die Begleitung der Bürger:innen aufzeigen zu können.

Ermöglicht wurde dieses Projekt durch das Engagement der Partner Stadt Moers, Stadt Duisburg, Stadt Geldern, Stadt Kalkar und der Gemeinden Apeldoorn, Horst aan de Maas, Nijmegen, Overbetuwe, Uedem und Weeze und allen beteiligten Bürgerinitiativen. Ein herzlicher Dank geht an alle Projektbeteiligten, besonders an unsere Förderer. Danke!

Das Team *Volunteers 2.0*

Aanvullende materialen zie:
Zusätzliche Materialien finden Sie unter:

<http://blog.han.nl/volunteers>



WERK WIJZE

MET HODE

Arbeitsmethode: durch Gestaltung weiterkommen

In den niederländischen und deutschen Kommunen haben wir gemeinsam Fragen der Zusammenarbeit zwischen Bürgerinitiativen und der Kommune mit der Methode der Denk- und Arbeitsweise von Designer:innen betrachtet. „Gemeinsam“, das sind aktive Bürger:innen, kommunale Mitarbeiter:innen und Mitarbeiter:innen von Wohlfahrtsverbänden in Nimwegen und Oberbetuwe sowie Wissenschaftler der HAN/HSRW. In den Niederlanden und in Deutschland wurde auf einer vergleichbaren methodischen Grundlage im Detail jeweils anders angesetzt.

Mit der Design-Thinking-Methode arbeiten die Beteiligten daran, die bestehende Situation in eine aus ihrer Sicht ideale zukünftige Situation zu verändern. Nach einer Grundlagenermittlung nähern sich die Beteiligten aus ihrer Nutzerperspektive Schritt für Schritt durch Ausprobieren und Überprüfen der gewünschten, idealen Situation, wobei diese kontinuierlich reflektiert wird. Die Methode läuft in folgenden Schritten ab:

Werkwijze: Ontwerpend aan de slag

In de Nederlandse en Duitse gemeenten zijn we samen ontwerpend aan de slag gegaan met samenwerkingsvraagstukken van bewonersinitiatieven en gemeente. 'Samen', dat zijn actieve inwoners, medewerkers van gemeenten, en in Nijmegen en Overbetuwe medewerkers van welzijnswerk, en de onderzoekers van de HAN/HSRW. In Nederland en Duitsland is een vergelijkbare werkwijze gevolgd, al is de aanpak op detail soms wat anders.

Er is gewerkt met ontwerpend onderzoek. Met deze werkwijze werken betrokkenen aan het veranderen van de gegeven situatie in een een gewenste toekomstige situatie. Door onderzoekend en ontwerpend bezig te zijn en hier continu met betrokkenen op te reflecteren wordt meteen gewerkt aan de gewenste situatie. De opzet van de werkwijze ziet er als volgt uit:

Stap 1: oriëntatiefase

In elke gemeente hebben we een verkenning gedaan van welk thema voor de gemeente echt interessant is en waar hun vragen zitten. Daarvoor zijn gesprekken gevoerd met de gemeente en is verdieping gezocht met literatuuronderzoek.

Stap 2: verkennende interviews met bewonersinitiatieven

Op basis van de opgehaalde thema's zijn verkennende interviews gehouden met inwoners die actief betrokken zijn bij een bewonersinitiatief. Dit om te achterhalen waar voor hun vraagstukken zitten. De uitkomsten hiervan zijn in een tussenrapportage opgenomen en vormden de basis voor de ontwerp-sessies.

Stap 3: in sessies ontwerpend aan de slag met vraagstukken

Gemeente en inwoners (en welzijnswerk in Nijmegen en Overbetuwe) zijn samengebracht om samen ontwerpend oplossingen te bedenken voor de vraagstukken uit de verkennende fase. In Duitsland werden op basis van deze methode gesprekken over het communicatiemodel gevoerd met politici en burgers.

Schritt 1: Orientierungsphase

In jeder Kommune wurden die Themen analysiert und detailliert vertieft, die für die Gemeinde von echtem Interesse waren. Zu diesem Zweck wurden Gespräche mit der Kommune geführt und das Thema anhand von Literaturrecherchen verdichtet.

Schritt 2: Tiefeninterviews mit Bürgerinitiativen

Auf der Grundlage der erhobenen Themen wurden Tiefeninterviews mit bürgerschaftlich Engagierten geführt. Damit wollten wir ihre jeweiligen Herausforderungen herausfinden. Die Ergebnisse wurden in einem Zwischenbericht zusammengefasst und bildeten die Grundlage für die Gestaltungs-Sitzungen.

Schritt 3: in Planungssitzungen zur Lösung von Herausforderungen

Die Verwaltung und die Bürger:innen (sowie in Nijmegen und Overbetuwe die Wohlfahrtsverbände) wurden zusammengebracht, um konzeptionelle Lösungen für die Herausforderungen aus den Tiefeninterviews zu gestalten. In Deutschland wurden zum Beispiel Leitfadenterviews zum Kommunikationsmodell mit Politiker:innen und Bürger:innen auf Grundlage dieser Methode geführt.

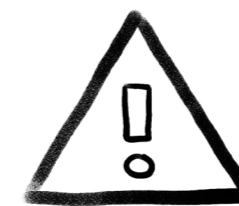
Drie vragen zijn belangrijk voor de stappen 1 tot en met 3:

**Wat is van waarde?
Wat is nodig?
Wat is mogelijk?**

In Nederland is bijvoorbeeld zo in vijf sessies (online en fysiek) gewerkt aan ideeën en het daar concreet van maken, voor zover mogelijk.



1. Wat is van waarde?
Was ist wichtig?



2. Wat is nodig?
Was ist dafür benötigt?



3. Wat is mogelijk?
Was ist möglich?



4. Wat werkt?
Was funktioniert?

Fig./Abb. 1 Design-Thinking-Methode Bron/Quelle (Volunteers 2.0)

Stap 4: de ideeën uitwerken

De bedachte oplossingen zijn per gemeente verder opgepakt en uitgewerkt. In elke gemeente is zo een specifieke oplossing voor de eigen context verder uitgewerkt.

Stap 5: evaluatie en doorontwikkeling

Afsluitend is geëvalueerd wat we geleerd hebben. Dit gaat zowel over het proces, zoals de werkwijze, als over de inhoud. Wat moet en kan er veranderen?

Für Schritt 1 bis 3 sind drei Fragen wichtig:

**Was ist wichtig?
Was wird benötigt?
Was ist möglich?**

In den Niederlanden konnten beispielsweise in fünf Sitzungen (online und persönlich) Ideen entwickelt und diese so weit wie möglich konkretisiert werden.

Schritt 4: Umsetzung der entwickelten Ideen

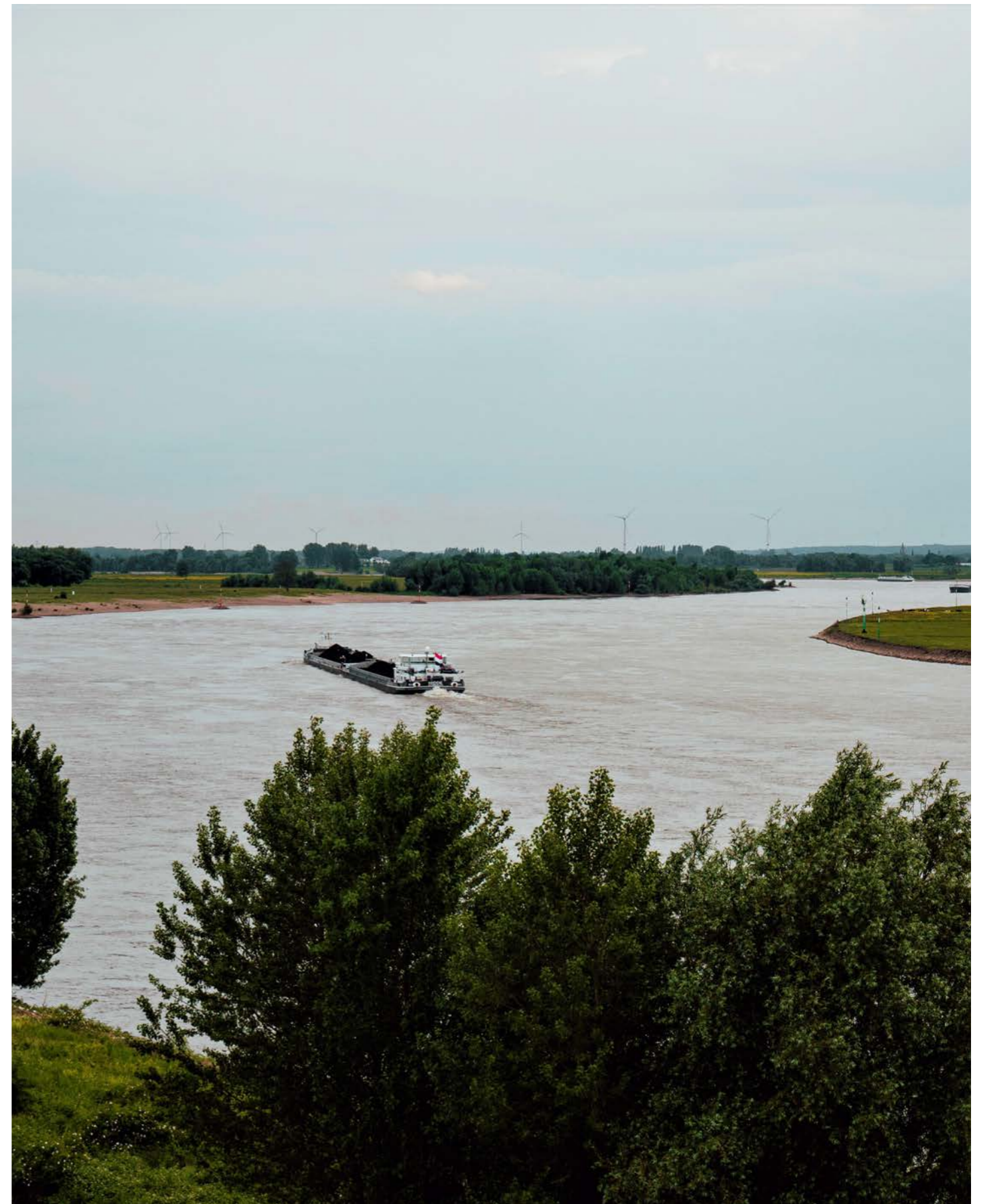
Die erarbeiteten Lösungen wurden von den Kommunen aufgegriffen und weiterentwickelt. In jeder Gemeinde wurde eine spezifische Lösung für die eigene situative Herausforderung weiter ausgearbeitet.

Schritt 5: Bewertung und Weiterentwicklung

Am Ende des Prozesses wurde ausgewertet, was wir gelernt haben. Dies betraf sowohl den Prozess, die Methode als auch den Inhalt. Was kann und muss geändert werden?

**OVER
ZICHT**

**VOGEL
PERSPEKTIVE**



Rijn | Rhein Bron/Quelle (Volunteers 2.0/146)

Gemeente | Kommune

Bevolking | Einwohnerzahl Gebied | Fläche



Kempunten | Schwerpunkte

Stadt Duisburg

498.590
(Stand: 2019)

232,8 km²



In Duisburg ondersteunde het Volunteers 2.0-team het buurthuis Hagenshof in de wijk Meiderich bij de samenwerking met plaatselijke initiatieven. Eén van de benaderingen was om na de Corona lockdown 2020/2021 (opnieuw) intensiever met bestaande contacten van het buurthuis samen toekomstige doelen en visies te formuleren. Van doorslaggevend belang hierbij is de transparante communicatie van het buurthuis en de persoonlijke bereikbaarheid van de contactpersonen van de sociaal-culturele instelling van de stad Duisburg.



In Duisburg hat das Volunteers 2.0-Team das Bürgerhaus Hagenshof im Bezirk Meiderich bei der Zusammenarbeit mit Initiativen und Gruppen bürgerschaftlichen Engagements vor Ort unterstützt. Ein Ansatz war es, nach dem Corona-Lockdown 2020/2021 bestehende Gruppen im Haus (neu) intensiver zu vernetzen und gemeinsam zukünftige Ziele und Visionen zu formulieren. Die Transparenz der Kommunikation vor Ort sowie die persönliche Erreichbarkeit von Ansprechpartner:innen der soziokulturellen Einrichtung der Stadt Duisburg bleiben dabei Schlüsselfaktoren.



Rheinorange Bron/Quelle (Volunteers 2.0/36)

Stadt Geldern

34.702
(Stand: 2016)

96,91 km²



In Geldern werkte het *Volunteers 2.0* - projectteam eerst samen met de Geldernse *Ideen- und Mitmachwerkstatt* (IMI) om succesfactoren vast te stellen die bijdragen tot de ondersteuning van burgerparticipatie door gemeenten. Daarnaast hebben gesprekken met de vertegenwoordigers (in het Duits Ortsbürgermeister:innen) van stadsdelen in Geldern een eerste inzicht verschaft in de praktijk van de communicatie tussen politiek, burgers en gemeente. De kerncompetenties werden belicht in een concept-communicatiemodel. Dit was een eerste presentatie van de resultaten, die met name gericht was op de evaluatie van online kanalen. Daarom werd in een aanvullende analyse in samenwerking met de *Werbering Geldern e. V.* de online zichtbaarheid van ongeveer 200 lokale bedrijven geanalyseerd door een interdisciplinair studentenproject van de Hogeschool Rijn-Waal. De resultaten hiervan zijn door alle deelnemers opnieuw besproken en geëvalueerd.



In Geldern hat das Projektteam *Volunteers 2.0* zunächst in der Zusammenarbeit mit der *Ideen- und Mitmachwerkstatt* Geldern (IMI) beispielhaft erhoben, welche Erfolgsfaktoren zur Begleitung bürgerschaftlichen Engagements durch kommunale Verwaltungen beitragen. Weitergehend gaben leitfadengestützte Interviews mit den Ortsbürgermeister:innen der Ortsteile in Geldern einen Einblick in die Praxis der Kommunikation zwischen Politik, Bürgerschaft und Verwaltung. Kernkompetenzen wurden anhand des Entwurfes eines Kommunikationsmodells bei einer Ergebnispräsentation beleuchtet, bei der vor allem die Bewertung der digitalen Kanäle in den Fokus rückte. Daher wurde in einer zusätzlichen Analyse in der Zusammenarbeit mit dem *Werbering Geldern e. V.* die Onlinesichtbarkeit von ca. 200 lokalen Unternehmen durch ein interdisziplinäres Studierendenprojekt der Hochschule Rhein-Waal analysiert, deren Ergebnisse von allen Beteiligten nochmals diskutiert und ausgewertet werden konnten.



Geleucht Bron/Quelle (Volunteers 2.0/13)

Stadt Moers

104.529
(Stand: 2019)

67,68 km²

Meerbeck/ Hochstraß

2.609

3,5 km²



In de samenwerking met het stadsdeelbureau Neu_Meerbeck lag de nadruk op de bouw van een nieuwe ontmoetingsplaats in de wijk. Het ging hier om een sport-, recreatie-en vrijetijdsvoorziening, het Volkspark Neu_Meerbeck. Om een 'wij-gevoel' te ontwikkelen voor het het nieuwe groene en sociale centrum, werden verschillende netwerkbijeenkomsten gehouden met alle belanghebbenden. De nadruk lag hierbij op elkaar leren kennen, netwerken en plannen van gezamenlijke activiteiten met de wens van de burgers om op lange termijn sociale verantwoordelijkheid op zich te nemen. Daarnaast werd het wijkbeheer ondersteund bij de planning en coördinatie van vrijwilligersfestivals voor Meerbeck en Hochstraß, die na de lange (Corona-) pauze de actieve mensen in staat stellen elkaar weer te ontmoeten, zich te informeren over plaatselijk vrijwilligerswerk en feest te vieren.



Fietsstrook | Fahrradstraße Bron/Quelle (Volunteers 2.0/86)



IMI-Laden Bron/Quelle (IMI-Damen/121)



Bei der Zusammenarbeit mit dem Stadtteilbüro Neu_Meerbeck stand der Neubau eines Begegnungsortes im Quartier im wahrsten Sinne des Wortes im Mittelpunkt als Sport-, Erholungs- und Freizeitstätte, dem Volkspark Neu_Meerbeck. Mit dem Ziel der Entwicklung eines „Wir-Gefühls“ für die neue grüne und soziale Mitte wurden mehrere moderierte Vernetzungstreffen mit allen Akteur:innen durchgeführt. Hier wurde das gegenseitige Kennenlernen, Vernetzen und Planen gemeinsamer Aktionen im Fokus mit dem langfristigen Wunsch der Übernahme sozialer Verantwortung durch die Bürger:innen. Zusätzlich wurden das Stadtteilmanagement bei der Planung und Koordination des ersten Ehrenamtsfestivals für Meerbeck und Hochstraß unterstützt, dass nach der langen (Corona-)Pause der Bürgerschaft, den Aktiven und Engagierten ermöglicht, sich zu treffen, über das Ehrenamt vor Ort zu informieren, sich zu vernetzen und zu feiern.

Stadt Kalkar

13.829
(Stand: 2010)
88,2 km²



De Stadt Kalkar heeft, net als de drie andere projectpartnergemeenten van het district Kleef specifieke aspecten van de ondersteuning van burgerparticipatie verzameld in een online-enquête 2020. De resultaten, zoals de neiging om meer digitaal te willen communiceren of deel te nemen aan, werden voorgelegd aan een afvaardiging van de raad. Vervolgens werd de gemeentewebsite vanuit het oogpunt van de gebruiker onderzocht in 2021. Dit om de online communicatie tussen de burgers en de gemeente te verbeteren. Een eerste idee is het opzetten van online netwerken tussen verschillende generaties. Dit door samen te leren over digitale apparatuur om zo met nieuwe online communicatievormen te kunnen werken. Hierdoor werd het creatief samenzijn gestimuleerd en eenzaamheid tegen gegaan.



Die Stadt Kalkar hat ebenso wie die drei anderen Projektpartnerkommunen des Kreises Kleve bei der coronabedingten, kreisweiten Online-Befragung 2020 in einem eigenen Teil spezifische Aspekte der Begleitung bürgerschaftlichen Engagements erheben können. Ergebnisse, wie die Tendenz vermehrt auf digitalem Weg kommunizieren oder an Sitzungen teilnehmen zu wollen, wurden dem Hauptausschuss des Rates vorgestellt. Daran anschließend wurden 2021 die Gemeinde-Homepage aus Nutzer:innenperspektive untersucht, um die Kommunikation zwischen Bürger:innen und der Verwaltung weiter zu verstetigen. Eine generationsübergreifende digitale Vernetzung durch Schulungen an digitalen Endgeräten ist eine erste Idee, um dem kreativen Miteinander neue, robuste Kommunikationskanäle zu eröffnen und der Einsamkeit zu begegnen.



Kalkar Bron/Quelle (Volunteers 2.0/56)

Uedem Brunnen Bron/Quelle (Volunteers 2.0/69)



Stadhuis | Rathaus Bron/Quelle (Volunteers 2.0/48)



Gemeinde Uedem

8.218
(Stand: 2010)
60,94 km²



In de gemeente Uedem lag de nadruk van de samenwerking op het belang van openbare ontmoetingsplaatsen. Naast de woning en de werkplek, is de openbare ontmoetingsplek een plek die bovenal ruimte biedt voor sociale interactie, en voor burgerbetrokkenheid. In de gemeente richtte het project zich op het bestaande aanbod van de *Hohe Mühle* met het daarnaast gelegen recreatiegebied. Samen met actieve en geïnteresseerde betrokkenen zijn eerste ideeën besproken om het huidige aanbod aan te vullen. Dit in relatie tot lange termijn doelen van de gemeente. Helaas konden de eerste gezamenlijke projecten niet worden uitgevoerd als gevolg van corona. Het historische monument *Hohe Mühle* was de locatie voor onze slotconferentie in mei 2022.



Hohe Mühle Bron/Quelle (Volunteers 2.0/59)



In der Gemeinde Uedem lag der Fokus der Zusammenarbeit auf der Bedeutung von sozialen Treffpunkten, dem dritten Ort der Begegnung neben der Wohnung und dem Arbeitsplatz, der vor allem sozialem Miteinander, aber auch bürgerschaftlichem Engagement Raum gibt. In der Gemeinde standen hier im beispielhaft die bestehenden Angebote an der *Hohen Mühle* mit dem dazugehörigen hochwertig ausgestatteten Freizeitgelände im Fokus. Erste Ideen, die gemeinsam mit Aktiven und Interessierten das bereits bestehende, vielfältige Angebote ergänzen können, sind als langfristiges Ziel besprochen worden. Erste gemeinsame Projekte konnten coronabedingt jedoch nicht umgesetzt werden. Das historische Denkmal der *Hohen Mühle* war der Veranstaltungsort unserer Abschlusskonferenz im Mai 2022.



Niers Bron/Quelle (Gemeinde Weeze/102)

Gemeinde Weeze

10.682
(Stand: 2010)
79,49 km²



De *Werbering Weeze e. V.* en de gemeente hebben in het project met workshops een gemeenschappelijke visie gezocht voor toekomstige activiteiten 'na Corona'. Dit om een gemeenschappelijke en duurzame basis te vormen na de pandemie. Bijkomende konden de resultaten van een studentenproject worden gebruikt. Hierbij waren eerdere activiteiten van *Werbering Weeze e. V.* vanuit een gebruikers- en klantenperspectief geanalyseerd en eerste aanbevelingen geformuleerd. Vanwege de tendens naar online communicatie (online vragenlijst 2020), werden de kansen en mogelijkheden van online aanwezigheid van het gemeentebestuur in sociale media in overweging genomen. Daarbij zijn er aanbevelingen gedaan om burgerbetrokkenheid te vergroten.



Der *Werbering Weeze e. V.* und die Gemeinde-Verwaltung sind im Projekt mit Workshops zur Findung einer gemeinsamen Vision für zukünftige Aktivitäten „nach Corona“ gestartet, die eine gemeinsame, tragfähige Basis bilden soll. Zusätzliche Aspekte hierfür stellen die Ergebnisse eines studentischen Projekts dar, das aus Nutzer:innen- und Kunden:innenperspektive bisheriger Aktivitäten des *Werberings Weeze e. V.* analysierte und erste Empfehlungen formulierte. Auf Grund der Tendenz zur digitalen Kommunikation als ein Ergebnis des kreisweiten Online-Fragebogens 2020 wurden die Chancen und Möglichkeiten der Verstetigung der Präsenz der Gemeindeverwaltung in den sozialen Medien betrachtet und Handlungsempfehlungen zur Umsetzung in der Begleitung bürgerschaftlichen Engagements erstellt.

Gemeente Apeldoorn

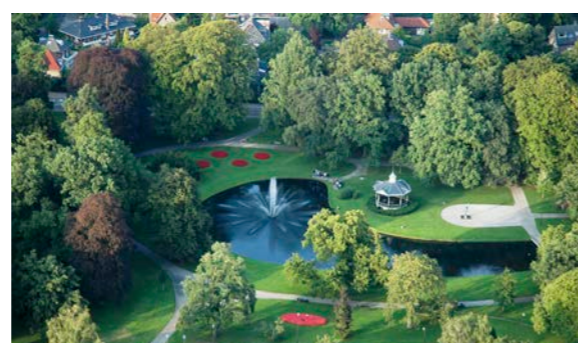
158.000
(Stand: 2015)
341,2 km²



In de gemeente Apeldoorn heeft een ontwerptraject plaatsgevonden. Hiervoor zijn gesprekken met initiatieven gevoerd om de relatie met de gemeente nader te bekijken. Op basis hiervan zijn thema's opgehaald. Met behulp van ontwerpessies met de gemeente en belanghebbenden uit de gemeenschap zijn toekomstdromen, en ideeën opgehaald over 'generaties verbinden' en meer algemeen 'verbinden in Apeldoorn'. Het eindresultaat is onder andere een serie filmportretten van inwonersinitiatieven. Er is gekozen voor een creatieve aanpak om anderen te inspireren, zowel inwoners als gemeente. De portretten sluiten aan bij het thema van de nieuwe beleidsperiode.



Natuur | Natur Bron/Quelle (Gemeinde Apeldoorn/126)



Apeldoorn Bron/Quelle (Gemeinde Apeldoorn/127)



In der Gemeinde Apeldoorn wurde eine Zukunftswerkstatt durchgeführt. Um die Beziehungen zur Gemeinde näher zu beleuchten, wurden Interviews mit Initiativen und Vereinen geführt. Auf dieser Grundlage wurden Themen konkretisiert. Im Rahmen von Planungssitzungen mit der Stadtverwaltung und Interessenvertretern aus der Gemeinde wurden Zukunftsträume und Ideen zur „Verbindung der Generationen“ und ganz allgemein zur „Verbindung in Apeldoorn“ gesammelt. Daraus entstanden kurze Filmporträts von verschiedenen Initiativen. Es wurde ein kreativer Ansatz gewählt, um zukünftig die Beispiele in ansprechender Weise zu präsentieren, damit sie andere Bürger:innen und die Kommune (insbesondere für den neuen Legislaturperiode) inspirieren können.

Gemeente Nijmegen

170.681
(Stand: 2015)
57,6 km²



In de gemeente Nijmegen wordt gewerkt met *Mijnwijkplan*, een online website waar bewoners hun ideeën voor de openbare ruimte kunnen delen. Met verschillende van deze initiatieven zijn gesprekken gevoerd over hoe zij de samenwerking met de gemeente vinden en waar ze tegen aan lopen. In een ontwerpproces is samen, bewonersinitiatieven, gemeenten en welzijnswerk *Bindkracht 10*, gezocht naar oplossingen voor de opgehaalde vraagstukken. Daarbij viel op dat projecten voor de gemeente klaar zijn als ze zijn gerealiseerd. Voor bewoners is het dan nog lang niet klaar. Er is een behoefte om ook nadat het project is gerealiseerd contact te blijven houden. Hiervoor is een reflectievragenlijst opgesteld. Aanvullend heeft in de wijk Lindenholt een studentenproject plaats gevonden over de perceptie van inwoners op de openbare ruimte.



Head Bron/Quelle (Volunteers 2.0/108)



Die Stadt Nijmegen arbeitet mit *Mijnwijkplan*, einer Online-Website, auf der die Bürger:innen ihre Ideen für den öffentlichen Raum mitteilen können. Mit mehreren dieser Initiativen wurden Gespräche darüber geführt, was sie über die Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung denken und welche Erfahrungen sie gemacht. In einem Gestaltungsprozess arbeiteten Bewohnerinitiativen, Kommunen und der Sozialhilfeträger *Bindkracht 10* zusammen, um Lösungen für die aufgeworfenen Fragen zu finden. Es wurde festgestellt, dass Projekte für die Kommune abgeschlossen sind, wenn sie realisiert wurden. Für die Anwohner:innen ist es „noch lange nicht vorbei“. Es ist notwendig, auch nach der Realisierung des Projekts in Kontakt zu bleiben. Für diesen Bedarf wurde ein Fragebogen zur Selbsteinschätzung der Situation ausgearbeitet. Darüber hinaus ist im Stadtteil Lindenholt ein Studierendenprojekt zur Wahrnehmung des öffentlichen Raums durch die Bewohner durchgeführt worden.

Gemeente Overbetuwe

47.543
(Stand: 2019)
115,1 km²



In de gemeente Overbetuwe zijn net als in Apeldoorn en Nijmegen, interviews gehouden met bewonersinitiatieven. De centrale vraag hierbij was hoe de relatie tussen gemeente en bewonersinitiatieven is. De welzijnsorganisatie *Forte Welzijn* is ook nauw betrokken. In ontwerpessies met de gemeente, *Forte Welzijn* en bewonersinitiatieven zijn gemeenschappelijke doelen geformuleerd en zijn ideeën voor de toekomst ontwikkeld. Het eindresultaat is een overzicht van de geleerde lessen in Overbetuwe. Daarnaast is specifiek in het dorp Heteren het instrument 'Leefplekmeter'¹ ingezet. Met deze voor Heteren aangepaste online vragenlijst zijn meer dan 100 inwoners van Heteren bevroegd over hoe zij de leefbaarheid van het dorp vinden.



In der Gemeinde Overbetuwe wurden, wie auch in Apeldoorn und Nijmegen, Interviews mit Bürgerinitiativen geführt. Die zentrale Frage war, wie die Beziehung zwischen der Gemeinde und den Bürgerinitiativen funktioniert. Auch die Wohlfahrtsorganisation *Forte Welzijn* wurde eng eingebunden. In einer Planungssitzung mit der Kommune, *Forte Welzijn* und Bürgerinitiativen wurden gemeinsame Ziele formuliert und Ideen für die Zukunft entwickelt. Als Endergebnis kristallisierte sich eine Übersicht über die in Overbetuwe gemachten Erfahrungen heraus. Darüber hinaus wurde der Gesprächsleitfaden "Leefplekmeter" (Stadtraummonitor)¹ im Dorf Heteren eingesetzt. Mit diesem Online-Fragebogen, der speziell für Heteren angepasst wurde, konnten mehr als 100 Einwohner:innen von Heteren zur Einschätzung ihrer Lebensqualität im Dorf befragt werden.

Gemeente Horst aan de Maas

42.291
(Stand: 2019)
191,9 km²



In de gemeente Horst aan de Maas lag de nadruk op het achterhalen hoe de relatie tussen burgerinitiatieven en de gemeente is. In de gemeentelijke organisatie zijn hiervoor een aantal interviews afgenomen².



In der Gemeinde Horst aan de Maas ging es vor allem darum, herauszufinden, wie das Verhältnis zwischen Bürgerinitiativen und der Gemeinde aussieht. Zu diesem Zweck wurden eine Reihe von Interviews in der Gemeindeorganisation geführt³.

¹ <https://stadtraummonitor.bzga.de/> & blog.Han.nl/volunteers

² Voor de werkwijze in de Nederlandse gemeenten zie hoofdstuk Werkwijze.

³ Für die Arbeitsmethode in den niederländischen Gemeinden siehe Kapitel Methodik

FOCUS: MOERS

FOKUS: MOERS

Focus: Moers

Het wijkbureau Neu_Meerbeck is actief in het gebied van de voormalige mijnwerkersnederzetting in Meerbeck en Hochstraß. Dit gebied wordt ook wel de *wijk van de diversiteit* genoemd, omdat het met zijn meer dan 14.000 inwoners wordt gekenmerkt door interculturele diversiteit en grote cohesie. In het verleden was er echter ook een tendens naar een problematische imago en een gevaar van stigmatisering in verband met de devaluatie van de openbare ruimte. Als gevolg daarvan werd met de inbreng van burgers en belanghebbenden een 'integratives handlungskonzept' ontwikkeld, dat in 2015 door de gemeenteraad werd goedgekeurd. De doelstellingen zijn de bestaande diversiteit te behouden, de samenhang verder te versterken en de openbare ruimte verder te ontwikkelen. In 2016 werd het district opgenomen in het 'Bunde' en staatssubsidieprogramma *Sociaal Integratieve Stad*, nu *Sociale Cohesie*.

Sinds 2017 is het wijkbureau Neu_Meerbeck, het centrale aanspreekpunt in de wijk, een bijzondere vorm van burgerparticipatie. Van hieruit worden, onder andere, activiteiten en projecten voor burgerparticipatie en/of de bevordering van activiteiten geïnitieerd en zo nodig gecoördineerd. Door gebruik te maken van een winkel in het centrum van de wijk, is het wijkbureau een laagdrempelig aanspreekpunt voor suggesties, ideeën en opmerkingen voor en over de wijk. Een andere centrale taak van het wijkbureau Neu_Meerbeck is het verstrekken van informatie en het intensief netwerken, met als doel een verbinding te zijn tussen de gemeente, activering en burgers.

In het begin stond de steun van het INTERREG VA-project *Volunteers 2.0* aan wijkmanagement vooral in het teken van de realisatie van een nieuw gebied van 8 hectare met sport (vereniging en breedte) en recreatiefaciliteiten. Dit op de plaats van het oude *Rheinpreußenstadion*. Het bouwproject is een teken van verandering in de wijk en is zowel bedoeld om de band met de wijk verder te versterken als om de uitstraling en het imago van de wijk naar buiten toe te verbeteren. Aangezien de locatie is ontworpen als een openbaar toegankelijke faciliteit, was het vooral belangrijk om alle direct betrokkenen erbij te betrekken. Het doel was ervoor te zorgen dat de nieuwe plek vanaf het begin van iedereen was en dat alle geïnteresseerden bij het plannings- en revitaliseringsproces waren betrekken. Het ideaal is dat zij zich identificeren met de nieuwe (woon)ruimte, en dat zij geleidelijk meer sociale verantwoordelijkheid voor de plek nemen. Om dit te bereiken, vertrouwt het wijkbureau vooral op transparante communicatie en geeft het waarderende steun en is nauw betrokken bij de wijk.



Wijkbureau | Stadtteilbüro Bron/Quelle (Volunteers 2.0/23)

Fokus: Moers

Das Stadtteilbüro Neu_Meerbeck ist im Bereich der ehemaligen Bergarbeitersiedlung in Meerbeck und Hochstraß aktiv. Dieses Gebiet wird auch der *Stadtteil der Vielfalt* genannt, denn mit seinen mehr als 14.000 Einwohner:innen ist er von interkultureller Vielfalt und großem Zusammenhalt geprägt. In der Vergangenheit zeichnete sich aber auch der Trend einer problematischen Außenwahrnehmung und eine Gefahr der Stigmatisierung in Verbindung mit der Devaluation der öffentlichen Räume ab. Infolgedessen wurde ein integratives Handlungskonzept unter Beteiligung der Bürger:innen und Akteur:innen erarbeitet, das 2015 vom Rat der Stadt beschlossen wurde. Ziele sind die vorhandene Vielfalt zu erhalten, den Zusammenhalt weiter zu stärken und öffentliche Räume weiterzuentwickeln. 2016 wurde der Stadtteil in das Bund-Länder-Förderprogramm *Soziale Stadt*, heute *Sozialer Zusammenhalt* aufgenommen.

Eine besondere Art der Bürgerbeteiligung stellt seit 2017 das Stadtteilbüro Neu_Meerbeck dar, die zentrale Anlaufstelle im Quartier. Von hier aus werden unter anderem Aktivitäten und Projekte zur Bürgerbeteiligung oder/und zur Förderung von Aktivitäten initiiert sowie bei Bedarf koordiniert. Das Stadtteilbüro ist durch die Nutzung eines Ladenlokals in der Mitte des Quartiers ein niederschwelliger Anlaufpunkt für Anregungen, Ideen für und Kritik am Stadtteil. Eine weitere zentrale Aufgabe des Stadtteilbüros Neu_Meerbeck ist die Informationsbereitstellung und intensive Netzwerkarbeit, mit dem Ziel, Scharnier zwischen Verwaltung, Akteur:innen und Bürger:innen zu sein.

Schwerpunkt der Unterstützung des Teams des INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* für das Team des Stadtteilmanagements war zu Beginn der Neubaueines 8 Hektar großen Areals mit Angeboten der Naherholung und des Vereins- und Breitensportes

Een belangrijk onderdeel van de verwezenlijking van deze doelstellingen waren diverse bijeenkomsten. Het wijkbureau organiseerde deze voor de verenigingen uit de buurt, organisaties, instellingen en andere belanghebbende partijen. De bijeenkomsten dienden in eerste instantie om elkaar te leren kennen en contacten te leggen tussen alle betrokkenen. Hiermee werd een gevoel van saamhorigheid ontwikkeld onder de deelnemers en ten aanzien van het te realiseren Volkspark Neu_Meerbeck. Voor de toekomst creëerde dit solide structuren. Inhoudelijk lag de nadruk al snel op het plannen van gezamenlijke projecten en activiteiten rond het nieuwe groene centrum, die de betrokkenen zelf zouden ontwikkelen en vervolgens samen zouden uitvoeren met min of meer steun van het wijkbureau. Het nauwe persoonlijke contact tussen het team van het wijkbureau met belanghebbenden is van cruciaal belang voor het bereiken van de breed gedragen steun voor het bouwproject.



Infobord | Infotafel Bron/Quelle (Volunteers 2.0/20)

Om op de bouwplaats te visualiseren welke mogelijkheden het gebied in de toekomst kan bieden en ook om de voortgang van de bouw op transparante wijze te communiceren, werd onder het bouwplaatsbord nog een informatiewand (*Infowand*) geïnstalleerd. Op dit nieuwe informatiekanal is er naast algemene informatie over het nieuwe gebouw, ruimte voor wisselende mededelingen en is het altijd actueel. Concreet toont het ontwerp een plattegrond van het park met alle toekomstige activiteiten, informatie over het wijkbureau als aanspreekpunt, een QR-code voor digitale informatie, en twee vitrines die het mogelijk maken om wisselende mededelingen te plaatsen. Eén van de vitrines wordt gebruikt door het wijkbureau voor 'nieuws' over de ontwikkeling van het park, terwijl de andere vitrine wordt gebruikt in samenwerking met de sportclubs om informatie te verstrekken over clubactiviteiten en aanbiedingen.

Eén van de eerste ideeën van de bijeenkomsten met belanghebbenden die konden worden uitgevoerd, was het creëren van zogenaamde *Wandertafeln*. Met

auf der Fläche des alten *Rheinpreußenstadions*. Das Bauvorhaben ist ein Zeichen des Wandels im Stadtteil und soll sowohl die Verbundenheit mit dem Quartier weiter stärken, als auch die Außenwirkung und das Image des Stadtteils fördern. Da das Gelände als eine offen zugängliche Anlage konzipiert ist, war vor allem die Einbeziehung aller umliegenden Akteur:innen wichtig. Das Ziel der frühzeitigen, kontinuierlichen Aneignung ist, den entstehenden neuen sozialen Raum aller Interessierten in die Planungs- und Belebungsprozesse einzubeziehen. Ideal ist es, eine Identifikation mit dem neuen (Lebens-)Raum, aus der nach und nach die Übernahme sozialer Verantwortung erwachsen kann. Hierfür setzt das Stadtteilbüro vor allem auf transparente Kommunikation sowie eine wertschätzende Begleitung und Einbeziehung der Öffentlichkeit auf Augenhöhe.

Ein wichtiger Bestandteil zur Erreichung dieser Ziele waren mehrere Akteurstreffen, die durch das Stadtteilbüro unter Beteiligung der anliegenden Vereine, Organisationen, Institutionen und weiterer Interessierter organisiert wurden. Die Treffen dienten zunächst dem gegenseitigen Kennenlernen und Kontaktaufbau aller Beteiligten, sowie der Entwicklung eines Zugehörigkeitsgefühls der Beteiligten untereinander und dem Aufbau einer Beziehung zum entstehenden Volkspark Neu_Meerbeck, um so gefestigte Strukturen für die Zukunft zu legen. Inhaltlich ging es sehr rasch auch um die Planung gemeinsamer Projekte und Aktionen rund um die neue grüne Mitte, welche die Akteur:innen selbst entwickeln und dann mit mehr oder weniger Unterstützung des Stadtteilbüros gemeinsam umsetzen sollen. Entscheidend ist hier der enge persönliche Kontakt zwischen den Akteur:innen über das Team des Stadtteilbüros zu weiteren Stakeholder:innen und darüber hinaus, um umfassende gegenseitige Unterstützung zu erwirken.

Um vor Ort zu visualisieren, welche Möglichkeiten das Areal zukünftig bietet, und auch den Baufortschritt transparent zu kommunizieren, wurde als neuer Informationskanal eine weitere Infowand unterhalb des Baustellenschildes installiert. Sie hat neben generellen Informationen zum Neubau Platz für wechselnde Ankündigungen und ist damit immer auf dem neusten Stand. Konkret zeigt das Design einen Lageplan des Parks mit allen zukünftigen Aktionsangeboten, Informationen zum Stadtteilbüro als Ansprechpartner in direkter Nachbarschaft, einen QR-Code für digitale Informationen sowie zwei wetterfeste Schaukästen, die wechselnde Informationen zulassen. Einer der Schaukästen wird für „Aktuelles“ zur Entstehung des Parks durch das Stadtteilbüro genutzt, während im anderen Schaukasten in Kooperation mit den Sportvereinen über vereinsinterne Aktionen und Angebote informiert wird.

Eine der ersten Ideen der Akteurstreffen, die umgesetzt werden konnten, war die Schaffung einer



Wandelbord | Wandertafel Bron/Quelle (Volunteers 2.0/100)

deze borden kon de wijk mogelijkheden aandrazen voor hun wijk en de nieuwe locatie. In samenwerking met de kunstenaar Andreas Baschek-Punge konden bewoners op creatieve wijze opschrijven wat zij van hun wijk vinden en wat zij graag in de toekomst zouden willen zien. De borden werden na elkaar op zes verschillende plaatsen in de wijk geplaatst. Het geschrevene werd door professionele fotografie ondersteund. Dit kan gebruikt worden bij latere activiteiten. Mensen worden op speelse wijze aangemoedigd om vrij met elkaar om te gaan en om privégedachten en -gevoelens anoniem op te schrijven. Deze schriftelijke uitingen kunnen ook de directe dialoog met de omstanders of later met de bezoekers van de fotografietentoonstelling stimuleren, het kan tot een uitwisseling van ideeën leiden en misverstanden ophelderen.

Het idee is om op 12 juni 2022 een eerste vrijwilligersfestival voor Meerbeck en Hochstrass te organiseren, een zomerfestival na twee jaar (Corona-)pauze. Dit moet plaatsvinden op het terrein van het nieuwe park. Dit idee kwam voort uit bijeenkomsten gehouden met belanghebbenden. Met de steun van het wijkbureau Neu_Meerbeck en de gemeente Moers kunnen verenigingen, initiatieven, instellingen en organisaties zich creatief presenteren. Daarbij zijn er vele mogelijkheden om vrijwilligers in Meerbeck en Hochstraß te werven. Rondom het nieuwe groene centrum zullen bezoekers kunnen ervaren wat door onderlinge samenwerking kan worden bereikt, waardoor de basis voor een levendige gemeenschap in de toekomst wordt gelegd. Het festival presenteert de wijk en haar diversiteit aan de buitenwereld en versterkt het 'wij-gevoel' binnen de wijk. Zo wordt een gezamenlijke identiteit gecreëerd en het algemeen welzijn bevorderd.

Möglichkeit für die Menschen vor Ort, sich interaktiv und visuell mit den Chancen des Neubaus auseinanderzusetzen - die *Wandertafeln*. In Kooperation mit dem Künstler Andreas Baschek-Punge konnten Bürger:innen in kreativer Weise auf Schultafeln mit Kreide festhalten, was sie über ihren Stadtteil denken und sich für die Zukunft wünschen. Die Tafeln wurden nacheinander an sechs verschiedenen Orten im Quartier aufgestellt. Zusätzlich wurde die Aktion professionell fotografisch begleitet, um die geschriebenen Assoziationen festzuhalten und in spätere Aktivitäten miteinzubeziehen. Personen werden spielerisch angeregt, frei zu assoziieren und private Gedanken und Gefühle anonymisiert und getrennt von der eigenen Person zu veröffentlichen. Diese schriftlichen Ausdrücke können darüber hinaus direkte Dialoge mit Umstehenden oder später mit Besucher:innen der fotografischen Dokumentation anregen, zum Austausch von Ideen führen und Missverständnisse aufklären.

In den von beiden Teams durchgeführten Akteurstreffen entstand auch die Idee, ein erstes Ehrenamtsfestival für Meerbeck und Hochstraß am 12. Juni 2022 zusammen auszurichten - ein Sommerfest nach zwei Jahren (Corona-)Pause direkt am und auf dem Gelände des neuen Parks. Aus der Begleitung durch das Stadtteilbüro Neu_Meerbeck und der Stadt Moers konnten sich Vereine, Initiativen, Einrichtungen und Organisationen kreativ präsentieren, sowie viele Möglichkeiten des ehrenamtlichen und bürgerschaftlichen Engagements in Meerbeck und Hochstraß weiterer Anbieter:innen direkt vor Ort erlebbar machen. Rund um die neue grüne Mitte wird so erfahrbar, was durch gegenseitige Unterstützung entstehen kann und baut damit die Basis für ein lebendiges Miteinander auch in der Zukunft weiter aus. Das Festival präsentiert den Stadtteil und seine Vielfalt nach außen hin und festigt nach innen das identitätsstiftende und Gemeinwohl-tragende „Wir-Gefühl“.



Moers_Danke Bron/Quelle (Stadtteilbüro Neu_Meerbeck/194)

FOCUS: APELDOORN

FOKUS: APELDOORN



Mannenkookclub/Männerkochclub Ridderbuurt Bron/Quelle (Volunteers 2.0/113)

Volunteers 2.0 in Apeldoorn

Apeldoorn, 26 april 2022. Geschuif met pannen, gegrabbel in boodschappentassen en het geklinkel van wijnglazen. Negen mannen - mogen we zeggen op leeftijd? - zijn druk in de weer met de voorbereidingen van hun diner. We zijn te gast bij de *mannenkookclub van de Ridderbuurt*. De Ridderbuurt is een buurt in de wijk De Maten in Apeldoorn en bestaat uit drie straten met in totaal zo'n 100 huizen en 250 bewoners. Een buurt waarin inwoners omkijken naar elkaar, veel samen ondernemen en bijdragen aan een leefbare buurt door diverse werkgroepen ('Wel een stuk of 12!' aldus bewoner Rob Slijkhuis). Het is één van de inspirerende voorbeelden die tijdens het project *Volunteers 2.0* in Apeldoorn in beeld is gekomen én gebracht.

In dit hoofdstuk blikken we terug op de route die we in Apeldoorn met elkaar binnen *Volunteers 2.0* hebben afgelegd en wat dit traject aan inzichten heeft opgeleverd. De gemeente Apeldoorn koos er in eerste instantie voor het thema 'generaties verbinden' centraal te stellen binnen *Volunteers 2.0*: Apeldoorn wil een gemeente voor iedereen zijn, voor jong en oud. Om een fijne gezinsstad te zijn, heeft de gemeente speciale aandacht voor het verbinden van generaties. Het verbinden van generaties draagt namelijk bij aan het welzijn van jong en oud. De gemeente Apeldoorn wilde binnen *Volunteers 2.0* graag samen met inwoners vormgeven aan dit thema. In de tweede fase van het project, waar we samen met de gemeente en inwoners ontwerpend aan de slag gingen, verbreedde de focus naar het verbinden van mensen in het algemeen.

Volunteers 2.0 in Apeldoorn

Apeldoorn, 26. April 2022. Töpfe und Pfannen klappern, Einkaufstüten rascheln, Weingläser klirren. Neun Männer - dürfen wir sagen, ältere? - sind mit der Zubereitung ihres Abendessens beschäftigt. Wir sind zu Gast im *Männerkochclub Ridderbuurt*, das zum Quartier De Maten in Apeldoorn gehört. Es gibt dort drei Straßen mit insgesamt etwa 100 Häusern und 250 Einwohner:innen. Das ist ein Viertel, in dem „man“ aufeinander aufpasst, viel gemeinsam unternimmt und verschiedene Arbeitsgruppen („Etwa 12!“, sagt Rob Slijkhuis aus Ridderbuurt) zur lebenswerten Nachbarschaft beitragen. Es ist eines der inspirierenden Beispiele, die im Rahmen des Projekts *Volunteers 2.0* in Apeldoorn in den Fokus gelangten und zum Leben erweckt wurden.

In diesem Kapitel blicken wir auf den zurückgelegten Weg und die Erkenntnisse aus diesem Prozess, die in Apeldoorn gemeinsam mit *Volunteers 2.0* entstanden sind. Die Kommune Apeldoorn entschied sich in der ersten Phase das Thema „Generationen verbinden“ in den Mittelpunkt der Zusammenarbeit mit *Volunteers 2.0* zu stellen: Apeldoorn als eine Kommune für alle - für Jung und Alt. Als familienfreundliche Stadt steht die Beziehung zwischen den Generationen im Fokus, die besonders zum Wohlbefinden von Jung und Alt beiträgt. Unter Beteiligung der Bürger:innen wollte die Gemeinde Apeldoorn diese Thematik während der Laufzeit von *Volunteers 2.0* gemeinsam ausloten. In der zweiten Phase des Projekts, in der die Zusammenarbeit der Kommune mit den Bürger:innen an der Gestaltung fortgesetzt wurde, wurde der thematische Fokus auf die Beziehungen von Menschen im Allgemeinen vergrößert.

Portretten

Maar eerst terug naar de eerste fase. De gemeente Apeldoorn wist al dat er al veel mooie initiatieven zijn in Apeldoorn waarbij generaties bewust of onbewust worden verbonden. Maar daar wilde ze graag meer van weten. Daarom hebben we tussen december 2020 en maart 2021 met veertien van zulke initiatieven gesproken. Ze verschilden van elkaar in hoe ze zijn georganiseerd, in grootte en waar ze hun aandacht op richten, maar centraal stond bij alle initiatieven dat het bijdraagt aan fijn leven in het dorp, de buurt of stad(-sdeel). Alle initiatieven hebben we geportretteerd om anderen te inspireren.

Uit de interviews blijkt dat alle initiatieven uitdagingen zien voor de toekomst om succesvol te worden of blijven. Uitdagingen rond boeien en binden en samenwerking met andere partijen worden het meest genoemd. De gemeente kan volgens de geïnterviewden verschillende rollen vervullen in aangaan van de uitdagingen. Het vaakst worden de rol van verbinder, inspirator en supporter genoemd. Geïnterviewden hadden diverse ideeën om verder (met de gemeente) vorm te geven aan het verbinden van generaties in de gemeente Apeldoorn. Veel van die ideeën gingen over het verbinden van bestaande initiatieven of het bij elkaar brengen van partners, of het verbreden of bestendigen van bestaande initiatieven.

Verbinden

Met vijf inwoners en vier gemeenteambtenaren van de gemeente Apeldoorn gingen we tussen mei en juli 2021 ontwerpend aan de slag. We begonnen met het definiëren van een gezamenlijke vraag die centraal zou moeten staan in het ontwerpproces. Dit deden we door naar de thema's te kijken die tijdens de interviews waren opgehaald. Vooral de thema's 'boeien en binden' en 'samenwerking met andere partijen' werden besproken. Vervolgens werd de vraag die we met elkaar aan het einde van de eerste bijeenkomst formuleerden, teruggelegd bij een collega of medevrijwilliger. Dit leidde uiteindelijk tot de volgende vraag:

Hoe kunnen we in de gemeente Apeldoorn contacten die generaties verbinden duurzaam zichtbaar en boeiend maken voor inwoners, vrijwilligers, gemeente en maatschappelijke organisaties?

Porträts

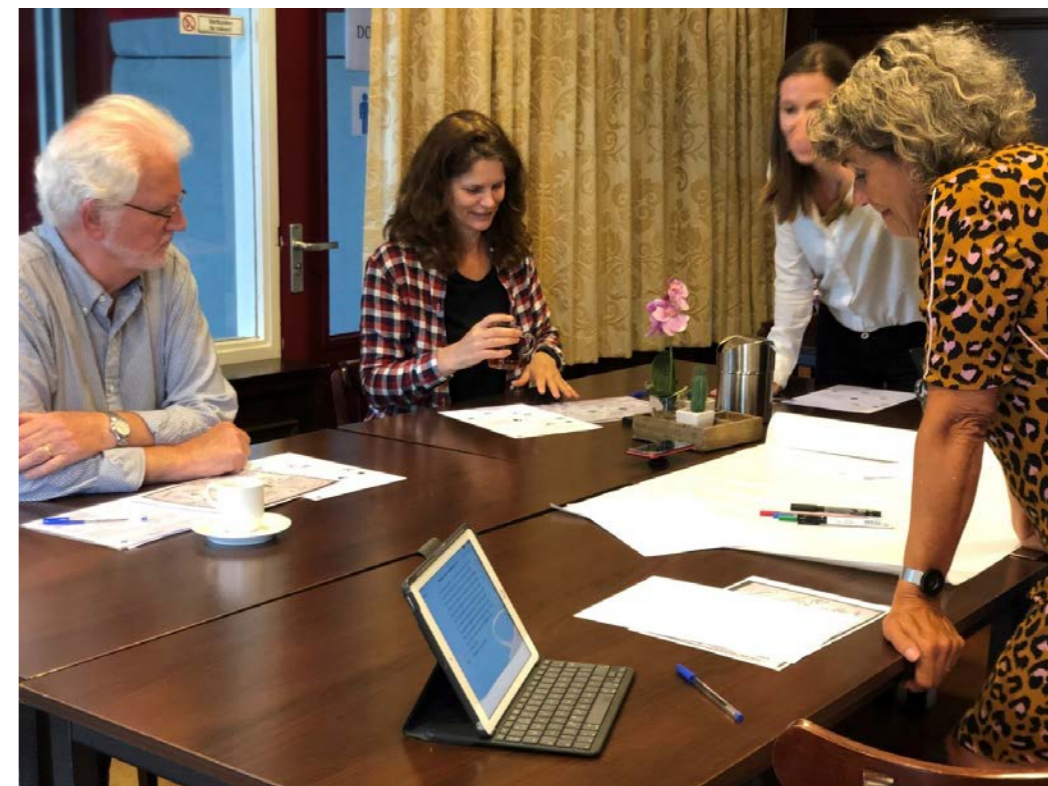
Dazu zunächst zurück zur ersten Phase. Die Gemeinde Apeldoorn wusste bereits, dass es viele erfolgreiche Initiativen gibt, bei denen die Generationen bewusst oder unbewusst miteinander verbunden werden. Gerne wollte sie mehr darüber wissen. Deshalb haben wir zwischen Dezember 2020 und März 2021 mit vierzehn solcher Initiativen gesprochen. Diese unterschieden sich in ihrer Organisation, ihrer Größe und ihren Schwerpunkten. Dabei ist allen gemeinsam, zum guten Leben im Dorf oder in der Nachbarschaft im Stadt(-teil) beizutragen. Diese Initiativen wurden porträtiert, um andere zu inspirieren.

Interviews zeigen, dass alle Initiativen Herausforderungen in der Zukunft sehen, um erfolgreich zu werden oder zu bleiben. Am häufigsten wurde die Zustimmung, die Verbindlichkeit sowie die Zusammenarbeit mit anderen Initiativen und Beteiligten angesprochen. Nach Ansicht der Befragten kann die Gemeindeverwaltung bei der Bewältigung dieser Herausforderungen verschiedene Funktionen übernehmen. Überwiegend wurden Rollen genannt, die „verbinden“, inspirieren oder unterstützen. Die Befragten hatten verschiedene Ideen, um (zusammen mit der Gemeinde) die Beziehungen zwischen den Generationen in der Gemeinde Apeldoorn weiter zu gestalten. Viele dieser Ansätze streben an, bestehende Initiativen oder (Projekt-)partner:innen enger zu „verbinden“; diese zu erweitern oder zu verstetigen.

„Verbinden“

Von Mai bis Juli 2021 machten sich fünf Bürger:innen und vier Mitarbeiter:innen der Stadtverwaltung Apeldoorn mit uns zusammen an die Arbeit. Wir begannen mit der Formulierung der Fragestellung auf Basis der Interviewthemen „Zustimmung und Verbindlichkeit“ sowie „Zusammenarbeit mit anderen Initiativen und Beteiligten“. Diese gemeinsam zu formulierende Frage ist entscheidend für den Entwicklungsprozess in der Denk- und Arbeitsweise von Designer:innen. Sie wird Schritt für Schritt in Feedbackschleifen ausgelotet, sodass alle am Ende des ersten Treffens beteiligten Verwaltungsmitarbeiter:innen und Freiwilligen ihre Interessen darin wiederfinden können:

Wie können wir in der Gemeinde Apeldoorn generationenübergreifende Kontakte nachhaltig für Einwohner:innen, freiwillig Engagierte, die Verwaltung und soziale Einrichtungen sichtbar machen und deren Zustimmung behalten?



Ontwerpsessie met inwoners en gemeente
Entwurfssitzung mit Einwohnern und der Gemeinde
Bron/Quelle (Volunteers 2.0/112)

Stip op de horizon

Op basis van deze vraag gingen deelnemers dromen over het resultaat in 2022. Op basis van deze droombeelden is een stip op de horizon getekend (Fig. 2). In deze plaat wordt duidelijk dat het boeien en (ver)binden een belangrijke rol inneemt. De deelnemers formuleerden het als volgt:

'In 2022 zijn er in Apeldoorn plekken waar het 'gonst zoals in een bijenkorf'. Plekken waar inwoners, vrijwilligers, gemeente en (maatschappelijke) organisaties elkaar ontmoeten. Het zijn "echte" plekken (op wijk- of buurt- of straatniveau) en eventueel ook een online plek waar informatie, inspiratie en (kennis over mogelijke) ondersteuning samenkomt. Ook vanuit onverwachte of niet-logische hoek zoals bedrijven. Laagdrempelige plekken waar iedereen met een initiatief of idee naar toe kan gaan om te halen en te brengen. Bestaande initiatieven zijn er zichtbaar en die zichtbaarheid werkt enthousiasmerend en uitnodigend naar anderen.'

'In én tussen de bijenkorven leggen mensen op een vanzelfsprekende manier met elkaar contact. Vanuit de behoefte en actuele thema's zoals duurzaamheid ontstaan er georganiseerd én spontaan allerlei verbindingen in de wijk, buurt of straat. Er vindt kruisbestuiving plaats tussen initiatieven, bestaande initiatieven worden versterkt en er ontstaan nieuwe ideeën.'

„Punkt am Horizont“

Danach begannen die Teilnehmer:innen der „Design-treffen“ von den Antworten auf die zentrale Frage im Jahr 2022 zu träumen. Auf Grundlage dieser Traum-bilder wurden erste Punkte am Horizont sichtbar und gezeichnet. (siehe Abb. 2). In dieser Darstellung wird deutlich, dass Engagement und (Ver-)Bindung eine wichtige Rolle spielen. Zitate der Teilnehmer:innen:

„Im Jahr 2022 wird es in Apeldoorn Orte geben, die „summen wie ein Bienenstock“. Orte, an denen sich Bürger:innen und Engagierte sowie die Verwaltung und (soziale) Organisationen treffen. Das werden „reale“ Orte sein (in der Nachbarschaft oder ganze Straßenzüge). Möglicherweise sind das auch virtuelle Räume, in denen Informationen, Inspiration und (Wissen über mögliche) Unterstützung zusammenkommen. Ebenso aus zunächst unerwarteten oder nicht einbezogenen Richtungen, wie Unternehmen. Niedrigschwellige Orte, an die sich jeder mit einer Initiative oder einer Idee wenden kann, um etwas mitzunehmen oder einzubringen. Bestehende Initiativen sind dort sichtbar und deren Transparenz hat eine enthusiastische und einladende Wirkung auf andere.“



Fig./Abb. 2 Droombeeld/Träume Bron/Quelle (Volunteers 2.0/115)

'Het stellen van de vraag 'Wat kunnen we voor elkaar betekenen?' is een gewoonte geworden. Mensen weten elkaar beter te vinden. Mensen zijn met elkaar in gesprek, zien om naar elkaar, zijn samen bezig, leren van elkaar, helpen elkaar waar nodig en hebben vooral heel veel plezier samen. En dat resulteert in een sociale en sterke wijk met minder anonimiteit, minder eenzaamheid, minder onbegrip en meer mensen die lekker in hun vel zitten en gelukkig zijn. Generaties verbinden is geen doel op zich, maar ontstaat als bijproduct.'

'Deze beweging krijgt binnen de gemeente vorm binnen de context van het programma Gezinsstad, de nota maatschappelijke ontwikkeling en de omgevingsvisie. Er is structurele financiering om activiteiten te verduurzamen.'

'Inspirerende voorbeelden van bijenkorven zijn Ons Oosterhuizen, de activiteiten in de Ridderbuurt en Zuid Doet Samen.'

De volgende stap was het verkennen van wat er nodig is om deze stip op de horizon te kunnen verwezenlijken. Hiervoor analyseerden de deelnemers de werkbare factoren van de inspirerende voorbeelden Zuid doet Samen, Ons Oosterhuizen en De Ridderbuurt. De factoren die benoemd werden lijken algemeen geldend te zijn: er lijkt geen duidelijk verschil tussen straat-, buurt- of wijk-/dorpsniveau.

„In und zwischen diesen Bienenstöcken kommen die Menschen unkompliziert miteinander in Kontakt. Je nach Bedarf und aktuellen Themen wie „Nachhaltigkeit“ entstehen spontan oder organisiert alle Arten von Verbindungen in der Nachbarschaft, im Viertel oder entlang ganzer Straßenzüge. Es kommt zu einer gegenseitigen Befruchtung der Initiativen, bestehende Initiativen werden gestärkt und neue Ideen entstehen.“

„Die Frage „Was können wir füreinander tun?“ ist normal geworden. Die Menschen kennen sich besser, finden sich. Man redet miteinander, passt aufeinander auf, ist gemeinsam aktiv, lernt voneinander, hilft einander, wo es nötig ist, und hat vor allem viel Spaß zusammen. All das führt zu einem sozialen und starken Quartier mit weniger Anonymität, weniger Einsamkeit, weniger Missverständnissen und mehr Menschen, die sich wohlfühlen und glücklich sind. Die Verbindung der Generationen ist kein Ziel an sich (mehr), sondern ergibt sich als Nebeneffekt.“

„Innerhalb der Stadtverwaltung nimmt diese Bewegung im Rahmen des Programms familienfreundliche Stadt Form an durch Hinweise zur sozialen Entwicklung und durch Umweltvision. Es gibt strukturelle Mittel, um die Aktivitäten nachhaltig zu gestalten.“

„Inspirierende Beispiele für Bienenstöcke sind Ons Oosterhuizen, die Aktivitäten in der Ridderbuurt und Zuid Doet Samen.“

Der nächste Schritt bestand darin auszuloten, was erforderlich ist, um diesen Punkt am Horizont zu erreichen. Dazu analysierten die Teilnehmer:innen die Erfolgsfaktoren der inspirierenden (Projekt-)Beispiele Zuid Doet Samen, Ons Oosterhuizen und De Ridderbuurt. Die benannten Faktoren scheinen allgemein anwendbar zu sein: Es scheint keinen klaren Unterschied zwischen der Ebene der Straße, des Viertels oder des Stadtteils zu geben.



Werkzame factoren van succesvolle initiatieven ...

- **Sluit aan op bestaande energie.** Het initiatief moet ontstaan vanuit een noodzaak of behoefte van de doelgroep. Wanneer er sprake is van een bepaalde urgentie, kan er namelijk pas echt iets tot stand komen.
- **Pakt door op bestaande initiatieven.** Het één kan ontstaan uit het andere. Zo kan een burendag leiden tot een volgende buurtactiviteit of een sportclubje.
- **Is onderscheidend/uniek.**
- **Investeert in mensen.** Door te investeren in mensen, geef je hen het gevoel dat zij ertoe doen en erbij horen. Dat kan enerzijds door het langdurig onderhouden van relaties met de doelgroep. Anderzijds kan dit door gericht een groep aan te spreken op hun interesses en op te leiden tot ambassadeurs/buurtverbinders.
- **Heeft een ambassadeur, een aanspreekpunt of een trekker.** Dit zijn personen die weten wat er speelt in een straat, buurt of wijk/dorp en anderen inspireren om zich hiervoor in te zetten. Als deze groep ambassadeurs, aanspreekpunten of trekkers divers is, spreek je ook een diverse groep aan.
- **Is zichtbaar.** Een zichtbaar initiatief is benaderbaar, laagdrempelig en nodigt uit om deel te nemen.
- **Verbindt.** Een goed initiatief opereert niet alleen, maar verbindt zich aan bestaande activiteiten, organisaties en bewoners.
- **Is wederzijds.** Het initiatief bedenkt niet alleen ideeën, maar haalt deze ook op bij de inwoners, zodat zij hier ook achter staan.
- **Begint kleinschalig en dichtbij.** Wanneer je kleinschalig en dichtbij de inwoner begint, dan kun je mensen echt leren kennen en weten wat er speelt. Wanneer het werkt, kan dit uitgroeien tot iets groters (bijv. Zuid doet Samen).
- **Is inclusief.** Iedereen wordt betrokken. Ook nieuwe bewoners worden meegenomen in wat er gebeurt binnen de straat, wijk, buurt of dorp en wordt gevraagd om deel te nemen.
- **Is continu.** Een initiatief verliest aan momentum, wanneer er een groot verloop is van betrokken vrijwilligers en/of professionals. Er moet namelijk weer gezocht worden naar vervanging, het enthousiasme moet weer aangewakkerd worden en kennis moet weer opgebouwd worden. Continuïteit van initiatiefnemers en overige betrokkenen is daarom belangrijk.
- **Krijgt mensen mee.** Een initiatief krijgt mensen mee, wanneer zij ook het belang zien van het initiatief. Dit gaat verder dan alleen het persoonlijke belang. Het maatschappelijke belang dient meer aandacht te krijgen.

Ook een fysieke (ontmoetings)plaats en financiering kunnen bevorderlijk of versterkend werken voor een initiatief. Dit zijn echter factoren die handig, maar volgens de deelnemers niet noodzakelijk zijn om een initiatief succesvol te maken.



Wirksame Faktoren - Die erfolgreiche Initiative ...

- **findet Anschluss an die vorhandene (organisationale) Energie.** Aufgrund eines Bedürfnisses oder eines Wunsches der Zielgruppe entsteht die Initiative. Nur wenn eine gewisse Notwendigkeit gegeben ist, kann wirklich etwas geschehen.
- **greift bestehende Initiativen auf.** Eine Sache kann aus einer anderen hervorgehen. Einem Nachbarschaftstag folgt die nächste Aktivität in der Nachbarschaft oder dem Sportverein.
- **ist unverwechselbar/einzigartig.**
- **investiert in Menschen.** Wenn Sie in Menschen investieren, geben Sie ihnen das Gefühl, dass sie wichtig sind und dazugehören. Dies kann einerseits durch die Pflege langfristiger Beziehungen zur Zielgruppe geschehen. Andererseits kann dies auch dadurch geschehen, dass man eine Gruppe gezielt auf ihre Interessen anspricht und sie zu Botschaftern/„Verbindern“ der Gemeinschaft werden.
- **hat einen Botschafter, eine Kontaktperson oder jemanden, der „den Karren zieht“.** Das sind Menschen, die wissen, was in einer Straße, einer Nachbarschaft oder einem Stadtteil/Dorf vor sich geht und andere dazu begeistern können, sich zu engagieren. Je vielfältiger diese Gruppe von Botschaftern, Kontaktpersonen oder „karrentrecker“ ist, desto vielfältiger ist die Gruppe, die Sie erreichen.
- **ist sichtbar.** Eine sichtbare Initiative ist ansprechbar, zugänglich und lädt zur Teilnahme ein.
- **verbindet.** Eine gute Initiative agiert nicht allein, sondern knüpft an bestehende Aktivitäten, Organisationen und Bürger:innen an.
- **beruht auf Gegenseitigkeit.** Die Initiative bringt nicht allein Ideen ein, sondern bindet auch die Bürger:innen mit ein, damit diese sie mittragen.
- **beginnt klein und vor Ort.** Wenn man in kleinem Rahmen und nahe bei den Bewohner:innen anfängt, versteht man die Menschen und ihre Lebensumstände wirklich. Wenn das funktioniert, kann es zu etwas Größerem wachsen (z. B. *Zuid doet Samen*).
- **ist umfassend.** Alle sind daran beteiligt. Die Neu-Zugezogenen werden in das Geschehen in der Straße, im Viertel oder im Dorf einbezogen und gefragt, sich zu beteiligen.
- **ist kontinuierlich.** Eine Initiative verliert an Schwung, wenn die Zahl der beteiligten Freiwilligen und/oder Fachleute stark schwankt. Denn es gilt, Ersatz zu finden, Begeisterung zu wecken und Fähigkeiten wiederaufzubauen. Die Kontinuität der Initiatoren und anderer Engagierter ist daher wichtig.
- **bringt Leute an Bord.** Menschen gehen bei einer Initiative an Bord, wenn sie auch die Bedeutung der Initiative verstehen. Dies geht über persönliche Interessen hinaus. Der gesellschaftlichen Bedeutung sollte mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Ein physischer (Begegnungs-)Ort und finanzielle Mittel können eine Initiative fördern oder stärken. Dies sind jedoch Faktoren, die zwar nützlich, und aus Sicht der Teilnehmer:innen nicht zwingend sind, um eine Initiative erfolgreich zu machen.



Te gast bij Zuid doet samen
Zu Gast bei Zuid Doet Samen
Bron/Quelle (Volunteers 2.0/114)

Video's¹

Tot slot hebben we de mogelijkheden verkend om de stip op de horizon te verwezenlijken. Dit deden we door na te denken over kleine stappen die gezet kunnen worden richting de stip, waarbij rekening wordt gehouden met de eerdergenoemde werkzame factoren. Eén van de ideeën was het organiseren van een tour langs de goede voorbeelden uit het droombeeld om zo meer draagvlak, begrip en enthousiasme te creëren bij inwoners, gemeentemedewerkers en professionals voor wat er al gebeurt binnen de gemeente Apeldoorn. Door onzekerheden rond corona is er uiteindelijk voor gekozen om in plaats van een tour deze goede voorbeelden vast te leggen op film.

En zo eindigden we op 26 april 2022 tussen kokkerellende mannen. De video's van *De Ridderbuurt, Ons Oosterhuizen* en *Zuid Doet Samen* zijn hier te bekijken: <http://blog.han.nl/volunteers>. Ze vormen een afsluiting van *Volunteers 2.0* én een opstap naar het nieuwe programma *Buurtmaken* van de gemeente Apeldoorn en zo wordt de ingezette weg vervolgd.

¹ Episode Oosterhuizen: <https://youtu.be/52xtLo9Cxz8>
Episode Ridderbuurt: <https://youtu.be/Spg2WfFLO5k>
Episode Zuid doet Samen: <https://youtu.be/8MNBvWVUfw>
Volledige versie | Vollversion: https://www.youtube.com/watch?v=J-zqL-o9HaE&ab_channel=Cre-AidConcepts

Videos¹

Absluitend hebben we de mogelijkheden gezocht, den Punkt am Horizont umzusetzen. In kleinen Schritten denkend haben wir uns der Richtung des Punktes unter Berücksichtigung der oben erwähnten Erfolgsfaktoren angenähert. Eine Tour entlang der guten Beispiele aus der Vision zu organisieren, war eine der Ideen, um mehr Unterstützung, Verständnis und Begeisterung bei den Bürger:innen, den Verwaltungsmitarbeiter:innen und den Fachleuten für all das zu wecken, was in der Gemeinde Apeldoorn bereits geschieht. Aufgrund der Unwägbarkeiten in Bezug auf die Corona-Pandemie wurde beschlossen, diese guten Beispiele nicht zu besuchen, sondern mithilfe von Filmen/Videos festzuhalten.

Und so landeten wir am 26. April 2022 bei den kochenden Männern. Die Videos über *De Ridderbuurt, Ons Oosterhuizen* und *Zuid Doet Samen* finden sie unter: <http://blog.han.nl/volunteers>. Sie bilden einen Abschluss von *Volunteers 2.0*, aber auch ein Sprungbrett für das neue Programm *Buurtmaken* („Nachbarschaftsmacher:innen“) der Gemeinde Apeldoorn, das den eingeschlagenen Weg fortsetzen wird.

PARTICIPATIE

PARTIZIPATION

Participatie

Participatie is een belangrijk overkoepelend thema in het INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0*. Alle gemeenten betrokken bij het project hebben er mee te maken. Daarom gaan we wat dieper in op participatie.

Volgens Rieger en Straßburger (2014) betekent participatie dat vanuit het perspectief van gemeenten en burgers ze allebei deelnemen aan beslissingen en zo beiden invloed uitoefenen op de uitkomst. Volgens deze definitie is iedere vorm van informeren een voorafgaande fase van participatie. Uit onze ervaring blijkt dat gemeenten burgers informeren om daarmee transparant te zijn in (besluitvormings) processen (top-down participatie). Het is daarmee het laagste niveau van participatie. 'Het doel is dat burgers de processen begrijpen, zo goed als mogelijk, zodat zij de processen eerlijk kunnen beoordelen' (Stiftung Mitarbeit, 2018, p. 12).

Zowel het informeren door overheden (top-down) als het verzamelen van informatie door de burgers zelf (bottom-up) brengt mogelijkheden voor overwegingen en terugkoppeling met zich mee. Dit kan leiden tot dialoog, de volgende fase van communicatie en dus van participatie. Het met elkaar communiceren is daarbij heel belangrijk.

Participatie is gerelateerd aan de (persoonlijke) betrokkenheid van burgers. En door participatie van bewoners kan de leefbaarheid van een gemeenschap verbeterd worden. Als er betrokkenheid is bij de gemeenschap, dan neemt het 'wij-gevoel' toe. Dit kan positieve invloed hebben op de motivatie, de reikwijdte en de duur van betrokkenheid van zichzelf en anderen bij de gemeenschap.

De literatuur onderscheidt twee soorten werkwijzen voor participatieprocessen (zie Fig. 3):

Partizipation

Partizipation ist ein wichtiges übergreifendes Thema des INTERREG VA-Projekts *Volunteers 2.0*. Sie betrifft alle an dem Projekt beteiligten Kommunen. Deshalb sehen wir uns Partizipation hier genauer an.

Nach Rieger und Straßburger (2014) bedeutet Partizipation aus der Perspektive der Verwaltungen und der Bürger:innen die Mitwirkung an Entscheidungen und damit eine Ergebnis-Beeinflussung von beiden Seiten. Laut dieser Definition entspricht jegliche Informationsgabe einer Vorstufe der Partizipation. Aus unserer Erfahrung verwenden kommunale Verwaltungen Informationen an Bürger:innen als niedrigste Stufe der Partizipation zur Ermöglichung der Transparenz von (Entscheidungs-)abläufen (Top-Down-Partizipation). „Ziel ist die größtmögliche Nachvollziehbarkeit durch die Bürger:innen, damit diese die Abläufe als gerecht beurteilen können“ (Stiftung Mitarbeit, 2018, S 12).

Die Bereitstellung von Informationen durch Behörden/Verwaltungen (top-down) sowie das Einholen von Informationen durch die Bürgerinnen selbst (bottom-up) zieht mögliche Überlegungen sowie ein Feedback nach sich. Daraus ergibt sich der Dialog, die nächste Stufe der Kommunikation und damit der Partizipation. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist die Bereitschaft aller Beteiligten zum Dialog.

Partizipation knüpft an das (persönliche) Engagement der Bürger:innen an, das fast immer auch das Wohl der Gemeinschaft vor Ort stärkt. Die Engagierten können sich mit der Kommune identifizieren, wobei mit dem wachsenden „Wir-Gefühl“ die Motivation, der Umfang und die Dauer des Engagements für sich und andere steigen.

In der Literatur wird zwischen zwei Planungsarten für Partizipationsverfahren unterschieden (siehe Abb. 3):

Top-down (retrograde planning)

(Wöhe, 2016, p. 78ff) de overheid bepaalt alleen hoe het proces eruit ziet.

Voordeel: focus op de gemeentelijke doelstellingen

Nadelen: Burgers zouden zich buitengesloten en 'niet gehoord' kunnen voelen; hun doelstellingen zouden genegeerd kunnen worden.

Volgens ÖGUT (Arbter et al. 2005) kunnen twee top-down-procedures worden onderscheiden: Een **formele top-down-procedure** betekent een officieel participatieproces met inachtneming van de wettelijke voorschriften en op democratische grondslag. Een **informele top-down procedure** betekent een participatief proces dat flexibel is in zijn formele structuur en een aanvulling vormt op de wettelijke voorschriften.

Bottom-up (progressieve planning)

(Wöhe, 2016, p. 78ff) van onderop vormgeven van participatie in samenspraak met burgers.

Voordeel: de betrokkenen beginnen met de planning (de motivatie neemt toe, de betrokkenheid stijgt).

Nadelen: doet vragen rijzen over de beslissingsbevoegdheid van de gemeente, gemeentelijke plannen en de rol van de gemeenteraad.

Voor het opzetten van een participatieproces is het "ideale" startpunt daarom het punt waarop top-down- en bottom-up-processen in een evenwichtige verhouding bij elkaar komen. Dat komt overeen met punt 3/3 in Fig. 3.

Langs de verticale Y-as neemt de bestuurlijke macht (top-down) gestaag toe en langs de horizontale X-as (bottom-up) neemt de participatie van burgers in participatieprocessen steeds meer toe. Het beschouwen van beide handelingsrichtingen als elkaar versterkende processen (Wöhe, 2016) vermindert de nadelen van alleen het gebruik van het top-down proces (blauwe pijl) of alleen het bottom-up proces (groene pijl). Op die manier kan de ideale vorm van participatie voor het desbetreffende project worden gevonden en kan recht worden gedaan aan de diversiteit van (participatie-)processen. De basis van elke opzet zou een onderzoek moeten zijn naar de feitelijke situatie van de gemeentelijke mogelijkheden en de mogelijkheden van de gemeenschap (lees:burgers), met als doel de reikwijdte van de mogelijke deelname aan het project te bepalen.

Top-down (retrograde Planung)

(Wöhe, 2016, s. S. 78ff) in Bezug auf die hierarchische Planung durch Behörden/Verwaltungen

Vorteil: Fokus auf Umsetzung kommunaler Ziele

Nachteile: Bürger:innen könnten sich ausgeschlossen und „nicht gehört“ fühlen; ihre Ziele könnten ignoriert werden.

Nach ÖGUT (Arbter et al. 2005) lassen sich zwei top-down-Verfahren unterscheiden: Ein **formelles Top-Down-Verfahren** meint einen behördlichen Partizipationsprozess unter Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben und auf demokratischer Basis. Ein **informelles Top-Down-Verfahren** meint einen Partizipationsprozess, der in seiner formellen Struktur flexibel und ergänzend zu den gesetzlichen Vorgaben zu sehen ist.

Bottom-up (progressive Planung)

(Wöhe, 2016, s. S. 78ff) in Bezug auf von unten aufkeimende Partizipation im Gespräch mit Bürger:innen

Vorteil: Planung startet durch Betroffene (Motivation steigt, Identifikation steigt).

Nachteile: wirft Fragen zur Entscheidungsbefugnis der Verwaltung, zu kommunalen Plänen und zur Rolle des Gemeinderats auf.

Für die Planung eines Partizipationsprozesses ist der „ideale“ Ausgangspunkt, der an dem Top-Down- und Bottom-Up-Prozesse in einem ausgeglichenen Verhältnis zueinanderstehen. Das entspricht dem Punkt 3/3 in Abb. 3.

Entlang der senkrechten Y-Achse nimmt die Verwaltungsmacht (top-down) und entlang der waagerechten X-Achse (bottom-up) die Beteiligung der Bürger:innen bei Partizipationsprozessen ebenfalls stetig zu. Die Betrachtung beider Handlungsoptionen vermindert Nachteile der alleinigen Nutzung des top-down Verfahrens (blauer Pfeil) bzw. der alleinigen Nutzung des bottom-up-Verfahrens (grüner Pfeil) entgegen. So kann der Idealtyp der Partizipation für das entsprechende Projekt gefunden werden und der Unterschiedlichkeit der (Partizipations-)prozesse entsprechend gerecht werden. Grundlage jeder Planung sollte die Prüfung der „Ist-Situation“ der kommunalen Möglichkeiten sowie die der der beteiligten Freiwilligenorganisationen sein (also: der Bürger:innen), mit dem Ziel, den im Projekt möglichen Partizipationsumfang auszuschöpfen.

Daarnaast is het relevant om bij de aanpak te kiezen voor methoden die passen bij de verschillende doelgroepen, om zo de betrokkenheid te vergroten. Uit onze ervaring blijkt dat de kans dat deelnemers mee willen doen toeneemt als ze zich gehoord voelen en zich eerlijk behandeld voelen. Het is ook belangrijk op te merken dat het gemakkelijker is burgers en professionals te betrekken en te activeren die al gepassioneerd zijn over een project of thema.

Demnach ist es relevant, in der Planung passgenaue Methoden für unterschiedliche Zielgruppen auszuwählen, um deren Mitwirken zu erhöhen. Aus unserer Erfahrung steigt die Wahrscheinlichkeit, mitmachen zu wollen durch die Wahrnehmung, gehört bzw. dem Gefühl fair behandelt zu werden. Es ist auch wichtig zu wissen, dass es einfacher ist, Bürger:innen und Fachleute einzubeziehen und zu aktivieren, die sich bereits für ein Projekt oder ein Thema begeistern.

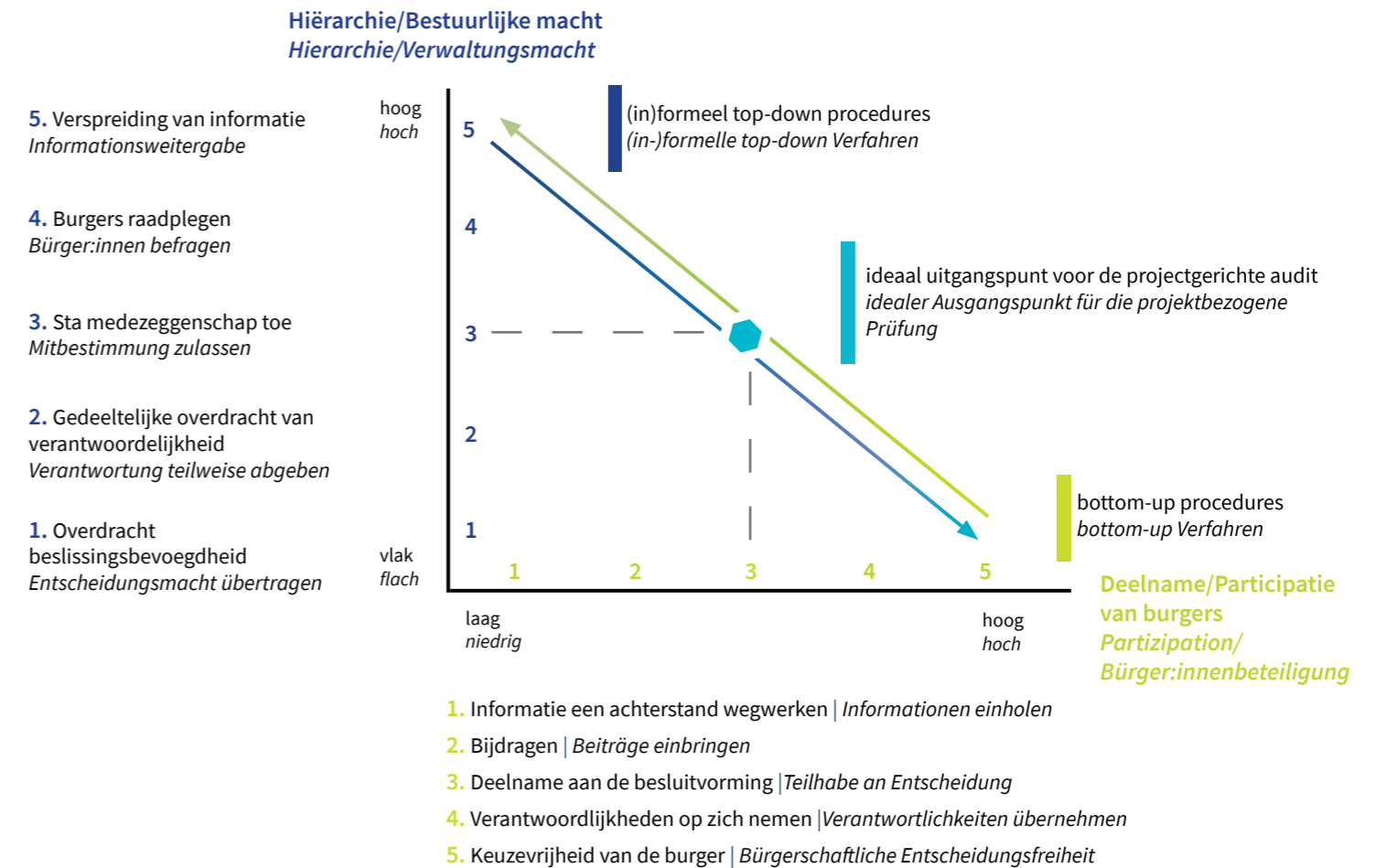


Fig./Abb. 3 Partizipationsprozess | Participatieproces (Volunteers 2.0/115)

Fig. 3: Eigen weergave, gebaseerd op de participatiepyramide van Rieger en Straßburger (2014) met de integratie van top-down en bottom-up processen en het daaruit voortvloeiende ideale startpunt voor participatieprocessen. Per project, afhankelijk van het project en de context, kan vervolgens gekeken worden wat nodig is.

Abb. 3: Eigene Darstellung angelehnt an die Partizipationspyramide von Rieger und Straßburger (2014) unter Einbindung von Top-Down- und Bottom-Up-Prozessen und dem daraus resultierenden idealen Ausgangspunkt für Partizipationsprozesse. Je nach Projekt und Kontext kann dann beurteilt werden, was erforderlich ist.

KOMMU NIKATION

COMMU NICATIE

Communicatiemodel

Waarom is communicatie belangrijk in het kader van de samenwerking tussen gemeenten en hun burgers?

Burgerbetrokkenheid is de deelname (participatie) van de inwoners van gemeenten aan openbare processen (Zimmer, 2009), waarbij bestuurders en burgers alleen met elkaar in contact kunnen treden als ze met elkaar in contact kunnen komen. Zoals bij alle contacten en relaties gaat het dus om de sociale interactie van de deelnemers. Met andere woorden: participatie en communicatie horen bij elkaar (zie hoofdstuk participatie).

Uit onze ervaring blijkt dat de bouwstenen van het basiscommunicatiemodel² 'zender', 'encoder', 'kanaal', 'decoder' en 'ontvanger' een structuur bieden voor de complexe communicatiestructuren van elke relatie. Alle informatie die door een verzender (bijvoorbeeld een gemeente) wordt verstrekt, roept bij de ontvanger (bijvoorbeeld burgers) een reactie op.

Citaat¹

'Basisvoorwaarde voor participatie: Je moet contact maken met mensen.'

Kommunikations-Modell

Warum ist die Kommunikation im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Kommunen und ihren Bürger:innen wichtig?

Bürgerschaftliches Engagement ist die Teilnahme (Partizipation) an öffentlichen Prozessen durch die Einwohner:innen der Städte und Gemeinden (Zimmer, 2009), bei dem von Verwaltungen und Bürger:innen nur interagiert werden kann, wenn sie miteinander in Kontakt gehen können. Wie bei allen Kontakten und Beziehungen geht es also um das soziale Miteinander der Beteiligten. Anders formuliert: Partizipation und Kommunikation gehören eng zusammen (s. Kapitel Partizipation).

Unsere Erfahrung zeigt, dass die Bausteine des grundlegenden Kommunikationsmodells⁴ „Sender“, „Encoder“, „Kanal“, „Decoder“ und „Empfänger“ eine Struktur für die komplexen Kommunikationsstrukturen jeder Beziehung bieten. Jede Information, die von einem Sender/einer Senderin (z. B. einer Kommune) bereitgestellt wird, ruft eine Reaktion bei dem Empfänger/der Empfängerin (z. B. den Bürger:innen) hervor.

Zitat³

„Grundvoraussetzung für Partizipation: Man muss mit den Leuten in Verbindung stehen.“

¹ Citaten zijn afkomstig uit de Duitse interviews over het communicatiemodel.

² (voor meer diepgaande informatie over het basiscommunicatiemodel van Shannon en Weaver (1949), zie 'goed om te weten')

³ Die Zitate stammen aus den deutschen Interviews zum Kommunikationsmodell.

⁴ (vertiefende Informationen zu dem Basis-Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver (1949) finden Sie unter „gut zu wissen“)

Waarom een ander communicatiemodel?

Ook wanneer mensen elkaar ontmoeten, communiceren zij verbaal en non-verbaal met elkaar. Er zijn dan verzenders en ontvangers. Zij delen informatie via hun gedrag (bv. gebaren en gezichtsuitdrukkingen), via woorden en hun intonatie of via geschreven tekens en symbolen. Daarbij streven zij vaak een specifiek doel of voornemen na. Als de communicatiepartners op elkaar reageren, gaan zij een interactie met elkaar aan. In samenwerking is er daardoor altijd communicatie.

Iedereen heeft wel eens een gesprek meegemaakt waarbij diegene merkt dat de communicatie niet lekker loopt en zich ergert aan de reactie van de ander of zichzelf. Aandacht hebben voor de context van de gesprekspartners leidt tot een open gesprek (transparantie).

‘Absoluut zwak punt voor burgerparticipatie: Intransparantie.’

Dit vereist achtergrondkennis over de situatie van de gesprekspartners, meer of minder empathie en aandacht voor beide kanten.

Wij willen deze complexiteit schematisch illustreren met ons volgende communicatiemodel voor gemeentebesturen en burgers (zie weegschaalmodel Fig. 4, blz. 41).

In het ideale geval beschikken beide partijen in de communicatie over hetzelfde niveau van kennis, midelen en tijd. In het communicatiemodel zijn de gewichten van beide schalen dan gelijk. De weegschalen zijn in evenwicht en alle deelnemers beschikken over dezelfde informatiebasis als voorwaarde voor het welslagen van de communicatie.

Deze mogelijkheid van een overzicht op basis van dit ‘zender - informatie - ontvanger’ model idee biedt een eerste aanzet tot het identificeren en aanduiden van problemen in relatie tot ontoereikende communicatie.

Warum ein weiteres Kommunikationsmodell?

Wenn Menschen auf Menschen treffen, kommunizieren sie verbal und gleichzeitig auch nonverbal miteinander. Es sind dann Sender und Empfänger. Sie teilen Informationen nicht nur durch Worte, deren Intonation sowie Schriftzeichen und Symbole, sondern auch durch Verhalten (z. B. durch Gestik und Mimik). Dabei verfolgen sie ein bestimmtes Ziel oder eine Absicht. Von Interaktion sprechen wir, wenn die Kommunikationspartner:innen aufeinander reagieren.

Wer hat noch nicht erlebt, dass in einem Gespräch nicht jedes Wort wohlüberlegt ist und sich über die fremde oder auch die eigene Reaktion geärgert? Allein dem Kontext der Beteiligten Beachtung zu geben kann zu einem offenen Umgang miteinander (Transparenz) führen.

„Absolute Schwachstelle für Bürgerbeteiligung: Intransparenz.“

Dies setzt Hintergrundwissen über die Situation der Kommunikationspartner:innen, Empathie und Aufmerksamkeit auf beiden Seiten voraus.

Diese Komplexität wollen wir mit unserem nachfolgenden Kommunikationsmodell für die kommunalen Verwaltungen und Bürger:innen als schematischen Prozess veranschaulichen (siehe Waagschalenmodell Abb. 5, Seite 43).

Im Idealfall verfügen beide Seiten der Kommunikation über den gleichen Stand an Wissen, Ressourcen und Zeit. Im Kommunikationsmodell sind dann die Gewichte beider Waagschalen gleich groß. Die Waage ist im Gleichgewicht und alle Beteiligten haben eine identische Informationsbasis als Voraussetzung für das Gelingen von Kommunikation.

Diese Möglichkeit einer Übersicht auf Basis dieser Modellvorstellung „Sender - Information - Empfänger“ bietet einen Ansatz, um Themen unzureichender Kommunikation zu benennen und in Zusammenhang zu setzen.

Voorbeeld:

Een gemeente ontvangt via een website een goed geformuleerd en onderbouwd verzoek van een inwoner. Dit is de boodschap die in het groen wordt weergegeven in het model.

Dit vereist achtergrondkennis over de situatie van de gesprekspartners, meer of minder empathie en aandacht voor beide kanten. Wij willen deze complexiteit schematisch illustreren met ons volgende communicatiemodel voor gemeentebesturen en burgers (zie weegschaalmodel Fig. 4, blz. 41).

In het ideale geval beschikken beide partijen in de communicatie over hetzelfde niveau van kennis, midelen en tijd. In het communicatiemodel zijn de gewichten van beide schalen dan gelijk. De weegschalen zijn in evenwicht en alle deelnemers beschikken over dezelfde informatiebasis als voorwaarde voor het welslagen van de communicatie.

Deze mogelijkheid van een overzicht op basis van dit ‘zender - informatie - ontvanger’ model idee biedt een eerste aanzet tot het identificeren en aanduiden van problemen in relatie tot ontoereikende communicatie. (zie Fig. 4)

Beispiel:

Eine Kommune empfängt beispielsweise über die Website eine gut ausformulierte und fundierte Bürgeranfrage. Das ist die Botschaft, die im Modell grün dargestellt wird.

Die Verwaltungsmitarbeiter:innen ordnen die Anfrage dann auf Basis ihrer Möglichkeiten, dem damit verbundenen Wissen, der Zeit und den Ressourcen ein. Diese drei Faktoren sind die Gewichte in der Waagschale des Kommunikationsmodells (siehe Abb. 5, Seite 43).

Jeder Vorgang wird bewertet und auf einen spezifischen Bearbeitungsweg gebracht. Verwaltungsstrukturen geben zu einem hohen Prozentsatz vor, oft mehrere zuständige (Entscheidungs-) Stellen einzubeziehen, deren Anzahl mit der Größe des Projektes zunimmt. Mit jeder Weitergabe eröffnet sich ein neuer Kommunikationskreislauf, bei dem der Empfänger selbst zum Sender wird. Wünschenswert wäre an dieser Stelle ein zeitnahe Feedback zu jedem Bearbeitungsstand an den Bürger/die Bürgerin, der/die die Anfrage gestellt hat. Dies würde die nötige Transparenz in den Vorgang bringen. Auf diese Weise können Bürger:innen Gründe für eventuelle längere Bearbeitungszeiten nachvollziehen und sich fair behandelt fühlen. (siehe Abb. 5, Seite 43)

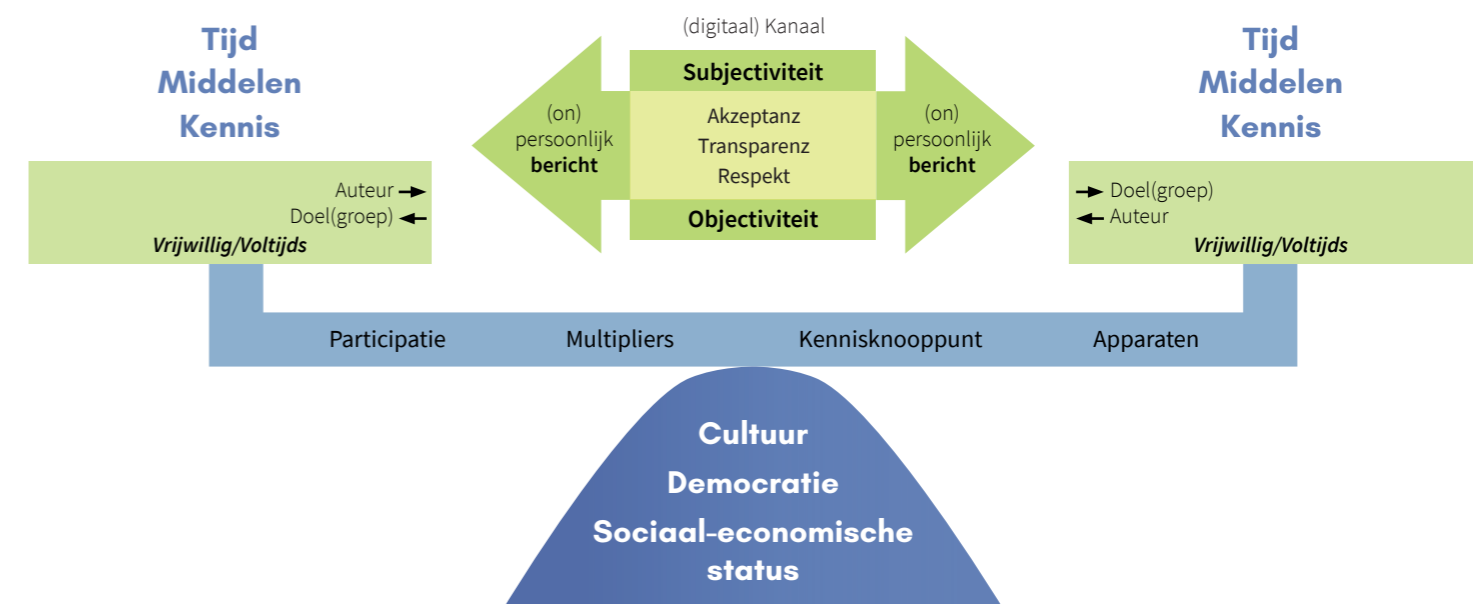


Fig./Abb. 4 Weegschaal in evenwicht (Volunteers 2.0)

Tussenconclusie

De ervaringsgerichte oorsprong en het toegepaste karakter van het weegschaalmodel illustreren de relevantie van evenwicht van beide zijden van de communicatie. Daarom wordt dit weergegeven als een weegschaal en alle bouwstenen van een communicatiecircuit kunnen gelijktijdig worden bekeken, zowel voor de zender als voor de ontvanger (zie Fig. 6, blz. 44).

Aspecten van het belang van analoge en digitale communicatie van gemeenten

De doelgroepen van het werk van de gemeenten verschillen naar gelang van hun achtergrond, of doelstellingen van de burgers waarmee zij in contact komen. Daarom moeten er ook verschillende kanalen van communicatie in analoge en/of digitale vorm zijn om hen te bereiken.

Analoge communicatie is directe, persoonlijke communicatie waarbij non-verbaal gedrag de verbale verstaanbaarheid of expressie ondersteunt (stemhoogte, volume, toon van de stem). Het geniet de voorkeur boven onpersoonlijke (digitale) communicatie. De gemeente werkt met haar diensten steeds meer met online communicatie. De coronapandemie heeft dit nog verder versterkt.

De meestal beperkte mogelijkheden van de ontvangers om te reageren via digitale kanalen hebben een negatief effect op hun participatie. De afhankelijkheid van technologie, die min of meer storingsgevoelig is en bepaalde apparatuur vereist, maakt deze vorm van communicatie nog moeilijker. Bovendien bereiken de afzonderlijke digitale kanalen niet alle doelgroepen, waardoor ook bepaalde groepen van het communicatieproces worden uitgesloten. Anderzijds kunnen via digitale kanalen in minder tijd en met minder moeite veel meer ontvangers worden bereikt, waardoor de mogelijkheden tot participatie toenemen. Het is belangrijk op te merken dat hoe meer doelgroepen via één kanaal moeten worden bediend, hoe beter de boodschap moet worden afgestemd op hun doelstellingen.

Zwischenfazit

Der erfahrungsbasierte Ursprung und der angewandte Charakter des Waagschalenmodells veranschaulicht die Relevanz des Gleichgewichts beider Seiten der Kommunikation. Deshalb wird dies als Waage dargestellt und ermöglicht die gleichzeitige Betrachtung aller Bausteine eines Kommunikationskreislaufes für Sender und Empfänger (siehe Abb. 7, Seite 45).

Aspekte der Bedeutung analoger und digitaler Kommunikation von Kommunen

Die Zielgruppen der Arbeit von Verwaltungseinheiten unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Hintergründe, der Biographien oder Ziele der Bürger:innen, mit denen sie in Kontakt kommen. Daher muss es auch unterschiedliche Kommunikationskanäle in analoger und/oder digitaler Form geben, um diese zu erreichen.

Analoge Kommunikation bedeutet die direkte, persönliche Kommunikation, bei der das nonverbale Verhalten die verbale Verständlichkeit bzw. den Ausdruck (Stimmhöhe, Lautstärke, Tonfall) unterstützt. Sie wird der unpersönlichen (digitalen) Kommunikation vorgezogen. Stadt- und Gemeindeverwaltungen arbeiten vermehrt mit Online-Kommunikation. Diese Tendenz hat sich als Auswirkung der Corona-Pandemie noch verstärkt.

Die meist nur geringe Feedbackmöglichkeit der Empfänger:innen über digitale Kanäle wirkt sich dabei nachteilig auf ihre Partizipation aus. Erschwerend kommt bei dieser Form die Abhängigkeit von Technik hinzu, die mehr oder weniger störungsanfällig ist und eine bestimmte Ausstattung erfordert. Zudem erreichen einzelne digitale Kanäle nicht alle Zielgruppen, wodurch ebenfalls bestimmte Gruppen aus dem Kommunikationsprozess ausgeschlossen werden. Auf der anderen Seite werden über digitale Kanäle in kürzerer Zeit viel mehr Empfänger:innen mit weniger Aufwand erreicht, was die Partizipationsmöglichkeiten erhöht. Dabei ist es wichtig zu beachten, dass je mehr Zielgruppen über einen Kanal bedient werden sollen, die Botschaft desto besser auf deren Ziele ausgerichtet sein sollte.

Communicatiemodel

Wat is de beste manier om met de burgers te communiceren?

Mogelijke misverstanden, conflicten en onzekerheden die het gevolg zijn van disbalans in de communicatie moeten worden vermeden.

Om het evenwicht van het communicatiemodel te bewaren is het mogelijk dat de gemeenten onderzoeken hoe hun eigen communicatie functioneert en zich vervolgens op deze gegevens bezinnen: Worden de doelgroepen via de door hun gebruikte kanalen bereikt? Is de communicatie begrijpelijk, transparant en respectvol?

In de tweede fase is het van belang rekening te houden met alle mogelijke perspectieven van inwoners. Communicatie is gebalanceerd als ze op gelijke hoogte kan plaatsvinden.

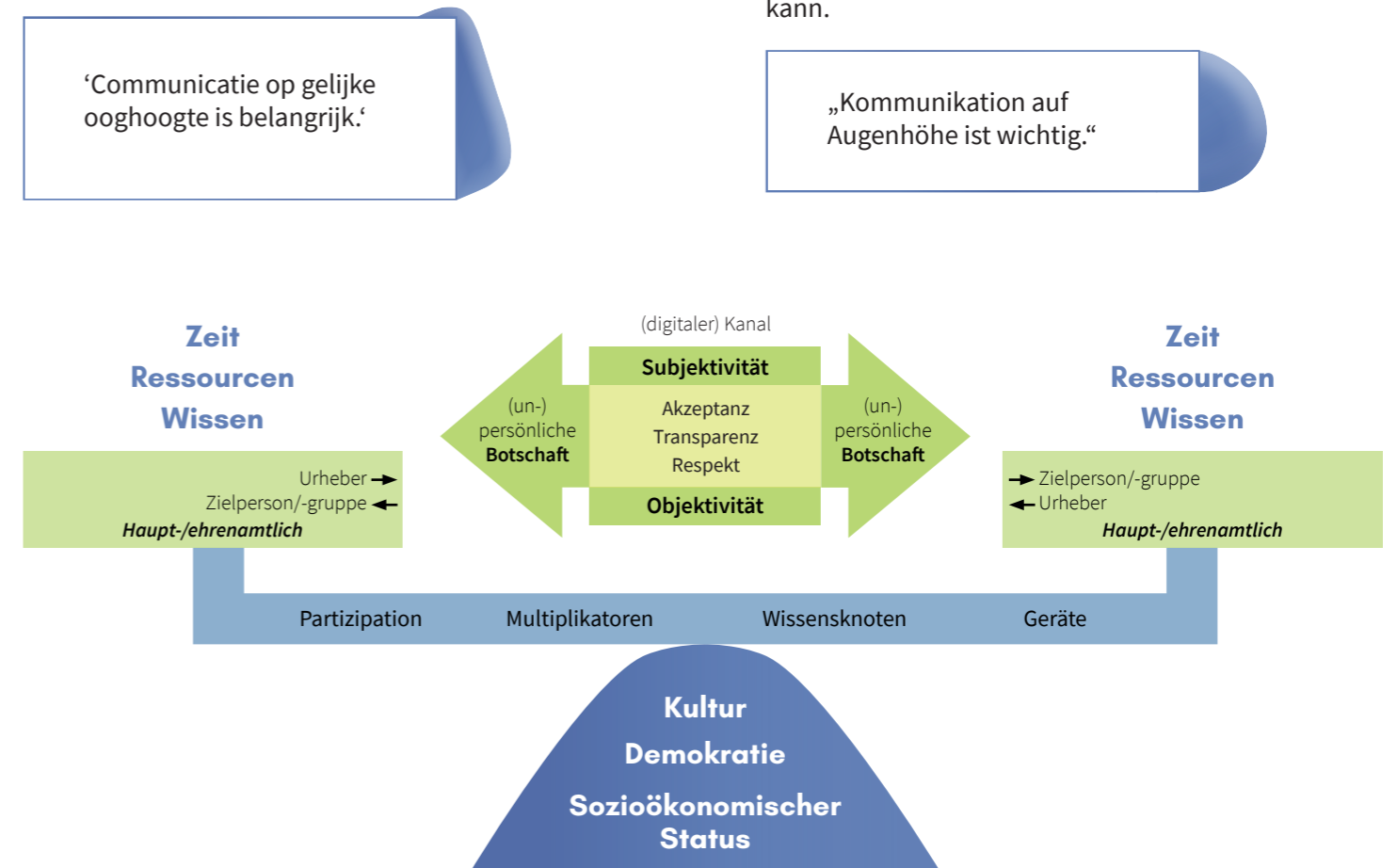


Fig./Abb. 5 Waagschaale im Gleichgewicht (Volunteers 2.0)

Kommunikations-Modell

Wie kommuniziere ich am besten mit den Bürger:innen?

Mögliche Missverständnisse, Konflikte und Unsicherheiten, die eine ungleichgewichtige Kommunikation mit sich bringt, sollten reduziert werden.

Um die Waage des Kommunikationsmodells im Gleichgewicht zu halten, ist es im ersten Schritt für die Verwaltungen möglich zu analysieren, wie die eigene Kommunikation abläuft und diese zu reflektieren: Werden die Zielgruppen über die Kanäle erreicht? Wird verständlich, transparent und respektvoll miteinander kommuniziert?

Im zweiten Schritt ist es von Bedeutung, alle möglichen Perspektiven der Bürger:innen einzunehmen, um sie besser zu verstehen. Kommunikation ist dann ausbalanciert, wenn Sie auf Augenhöhe stattfinden kann.

In de derde stap zouden verzoeken kunnen worden doorgegeven via centrale contactpersonen in de gemeente (verbinders, kennisknooppunten, multipliers)⁵. Deze personen begeleiden de deelnemers aan beide zijden van het communicatiemodel, bundelen idealiter interne vakkennis en specifieke kennis van de achtergrond en kunnen zender en ontvanger via tijdige feedback dienovereenkomstig met elkaar in contact brengen.

Im dritten Schritt könnten Anfragen über zentrale Ansprechpartner:innen (Verbinder, Wissensknoten, Multiplikatoren)⁶ kommuniziert werden. Diese Personen begleiten die Beteiligten auf beiden Seiten des Kommunikationsmodells, bündeln im Idealfall internes Expertenwissen und spezifische Kenntnisse der Hintergründe und können Sender und Empfänger entsprechend über zeitnahe Feedback vernetzen.

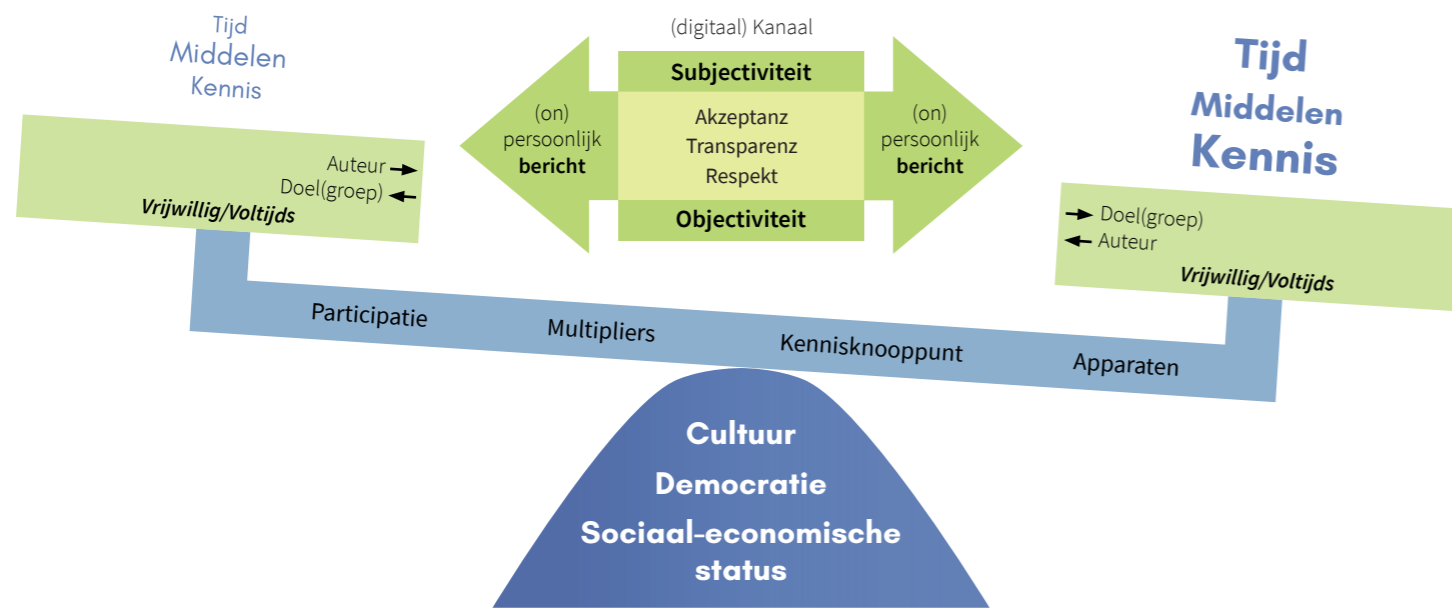


Fig./Abb. 6 Weegschaal in onbalans (Volunteers 2.0)

Hoe kan een gemeente actieve burgers ondersteunen?

Toegankelijke contactpersonen maken het voor burgers gemakkelijker om contact op te nemen met de gemeente. Deze contactpersonen kennen de wegen in de gemeenten. Weten bij welke afdeling ze moeten zijn, of hoe ze zaken moeten uitwerken.

Idealiter maken zij rechtstreeks contact met het verantwoordelijke ambtelijk personeel en geven ze directe feedback over de stand van zaken. Als het langer duurt dan verwacht, dan kunnen zij de redenen daarvoor uitleggen, en is er mogelijk draagvlak voor de langere behandelingstermijnen.

Wie ondersteun ik engagerde Bürger:innen?

Gut erreichbare Ansprechpartner:innen erleichtern die Kontaktaufnahme der Bürger:innen zur Kommune. Sie kennen die Wege in den Verwaltungen, wissen in welcher Abteilung die Anfrage bearbeitet werden muss oder welche Stationen durchlaufen werden müssen.

Im Idealfall ermöglichen sie die direkte Ansprache der zuständigen Verwaltungsmitarbeiter:innen und deren direktes Feedback über den Bearbeitungsstand unterschiedlichster Anliegen. Wenn diese nicht sofort erledigt werden können, kann durch die Darlegung der Gründe eine Akzeptanz für längere Bearbeitungszeiträume wachsen.

‘Blijf ook tijdens het proces, bijvoorbeeld bij een subsidieaanvraag, communiceren over de stand van zaken.’

„Zwischenstände sollten zum besseren Verständnis kommuniziert werden. Der Stand der Dinge ist.“

Bovendien blijkt uit de aanstelling van deze functie op zich al een waardering van burgerbetrokkenheid, aangezien bewoners serieus genomen worden en als belangrijk worden beschouwd zodat er 'verbinders' zijn aangesteld. Maar ook een goed te begrijpen informatieaanbod, toepassingen en instructies op de gemeente website en ambtenaren die echt aandacht hebben en de behoeften en vragen van (actieve) burgers begrijpen, dragen bij tot een succesvolle samenwerking.

Het klinkt logisch, toch blijkt het zeer belangrijk om je in te leven in de situatie van de communicatiepartner en een balans te hebben in de communicatie (zie het weegschaalmodel, Fig.4).

Außerdem vermittelt die Schaffung dieser Stelle an sich eine Wertschätzung bürgerschaftlichen Engagements, da diese und ihre Anliegen als so wichtig empfunden werden, dass „Verbinder“ eingestellt wurden. Aber auch gut sortierte Informationsangebote, gut verständliche Anträge und Anleitungen auf den kommunalen Homepages und ein geschultes Verwaltungspersonal, das Bedürfnisse und Fragen der (engagierten) Bürger:innen versteht, tragen zu einem erfolgreichen Miteinander bei.

Es klingt logisch, doch es stellt sich heraus, dass es sehr wichtig ist, sich in die Situation des/der Kommunikationspartner:in einzufühlen und ein Gleichgewicht in der Kommunikation zu finden (siehe Waagschalenmodell, Abb. 5).

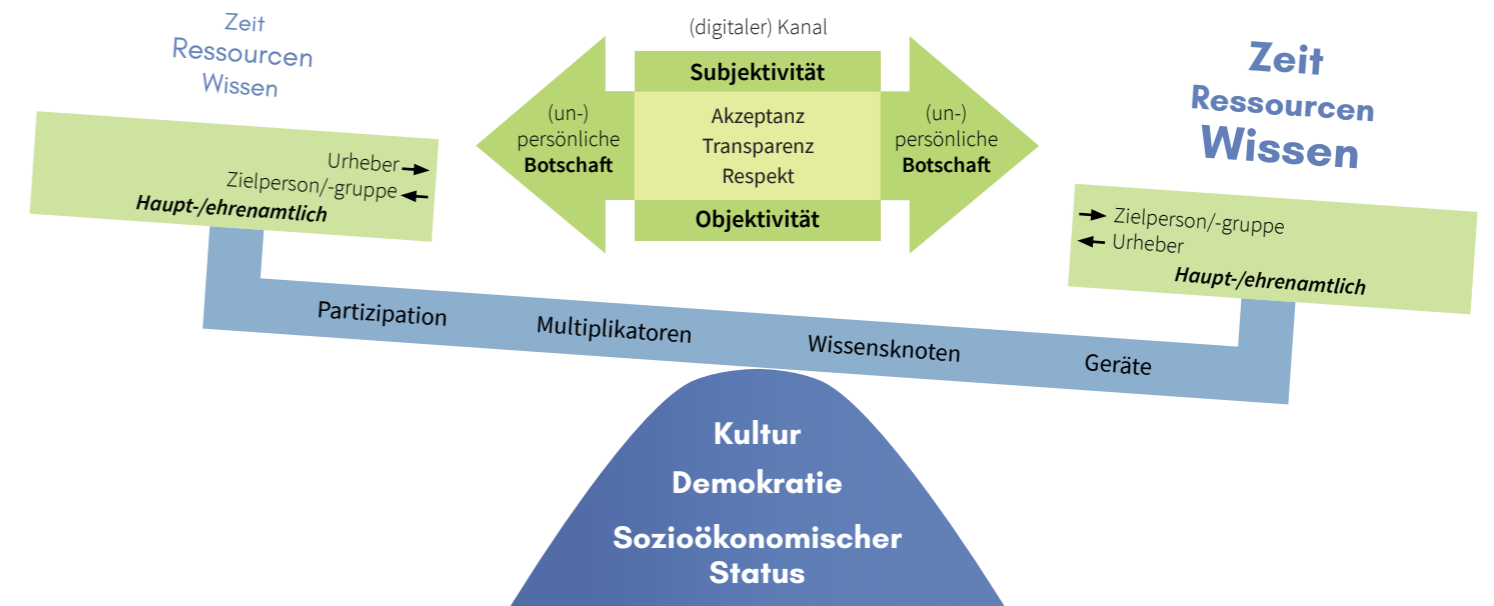


Fig./Abb. 7 Waagschale im Ungleichgewicht (Volunteers 2.0)

⁵ Op dit ogenblik kennen wij hen zowel als werknemers van de gemeenten (D) en/of burgers (NL).

⁶ Zur Zeit kennen wir diese sowohl als Mitarbeiter:innen der Verwaltungen (D) und/oder Bürger:innen (NL).

Burgerperspectief

Wat is voor mij als burger de beste manier om met de gemeente te communiceren?

Communicatie heeft twee kanten. Dus ook voor burgers is het belangrijk om te beseffen dat je voor goed communiceren vaardigheden en competenties nodig hebt, bijvoorbeeld empathie, open houding, inlevingsvermogen en aandacht.

In november en december 2021 is in Kreis Kleef een online-enquête uitgevoerd. Deze bevestigde dat de burgers zich over het algemeen goed geïnformeerd voelen door de gemeente. Het wordt moeilijker als er complexe vragen of uitdagende projectideeën zijn.

Uit de enquête bleek dat het onduidelijk was welke mediakanalen daarvoor het beste gebruikt kunnen worden. Aan welke voorwaarden moet het project-idee voldoen? Het kan zijn dat er aanvragen moeten worden ingevuld. Uit de ervaring van vele burgers blijkt dat het een voordeel is rechtstreeks contact te kunnen opnemen met de juiste afdeling/domein binnen de gemeente. Weten waar je moet zijn.

‘Voor mij is het heel duidelijk, er is een structuur, formeel, de juiste manier [...]’

Deze kennis zou kunnen worden verkregen via bijvoorbeeld de gemeente website of de contactpersonen (verbinders). Voorwaarde is natuurlijk wel om duidelijk te zijn over de motieven. Antwoorden op de volgende vragen kunnen hier helpend bij zijn. Wat wil ik met het contact bereiken? Accepteer ik de eisen van de gemeente? Hoeveel tijd kan ik er in stoppen en wat als het bij de gemeente langer duurt? Ken ik de besluitvormingscriteria? En welke moet ik kennen om ze te begrijpen?

De basis van elke geslaagde communicatie is de bereidheid van alle deelnemers om met andere meningen om te gaan – en om natuurlijk te kunnen en het accepteren van andere meningen.

Bürgerperspektive

Wie kommuniziere ich als Bürger:in am besten mit der Kommune?

Kommunikation hat zwei Seiten. Deshalb ist es auch wichtig, dass die Bürger:innen erkennen, dass man für eine gute Kommunikation Fähigkeiten und Kompetenzen braucht, z. B. Einfühlungsvermögen, Offenheit, Empathie und Aufmerksamkeit.

Eine im November und im Dezember 2021 im Kreis Kleve durchgeführte Online-Befragung bestätigte, dass sich Bürger:innen von Verwaltungen grundsätzlich gut informiert fühlen. Es wird schwieriger, wenn es um komplexe Anliegen oder Projektideen geht.

Die Umfrage ergab, dass es unklar war, welche Kommunikationswege dafür am besten genutzt werden können. Welche Bedingungen muss eine Projektidee erfüllen? Eventuell sind Anträge auszufüllen. Die Erfahrung der Bürger:innen zeigt, dass es von Vorteil ist, sich direkt an die entsprechende, die richtige Stelle in der Verwaltung wenden zu können. „Wissen, wohin man gehen muss“.

„Für mich ist ganz klar, es gibt eine Struktur, formell, der korrekte Weg [...]“

Dieses Wissen könnte z. B. über die kommunale Homepage oder über Kontaktpersonen (Verbind-er) eingeholt werden. Voraussetzung dafür ist es natürlich, die eigenen Beweggründe zu kennen. Hilfreich sind Antworten auf folgende Fragen zu haben: Was will ich mit dem Kontakt erreichen? Akzeptiere ich die Vorgaben der Verwaltungen/Behörden? Wie viel Zeit kann ich einplanen, und was ist, wenn sich der Verwaltungsablauf länger hinzieht? Kenne ich die Entscheidungskriterien? Welche muss ich wissen, um diese nachvollziehen zu können?

Grundlage jeder gelungenen Kommunikation ist die Bereitschaft aller Beteiligten, sich mit anderen Meinungen auseinander setzen zu wollen – trotz gegenteiliger Ansichten im wahrsten Sinne des Wortes zuhören zu können.

Conclusie

Wat zijn de positieve effecten van communicatie en hoe dragen die bij?

Communicatie is nodig om te kunnen participeren om te kunnen samenwerken. Het is in die zin essentieel.

Samenwerking tussen een gemeente en de betrokken burgers, kan worden geactiveerd door een breed scala aan communicatie-mogelijkheden, bijvoorbeeld via verschillende kanalen, inspraakmogelijkheden en transparante processen. Het is belangrijk om deze mogelijkheden ook echt te benutten.

Wat zijn de gevolgen van een gebrek aan goede communicatie?

Door een gebrek aan goede communicatie in de vorm van een gebrek aan informatie en uitsluiting krijgen de burgers minder kansen om te participeren, waardoor zij minder naar waarde worden geschat. Dit kan leiden tot een afnemende burgerbetrokkenheid, een afnemend vertrouwen in de politiek en desinteresse in democratische structuren en processen. Betrokken inwoners zijn een waardevolle en onmisbare troef voor de gemeente!

Schlussfolgerung

Welche positiven Effekte hat Kommunikation und wie tragen die dazu bei?

Kommunikation ist die Voraussetzung für Partizipation und Zusammenarbeit. In dieser Hinsicht ist sie wesentlich.

Die Kooperation zwischen einer Kommune und ihren beteiligten Bürger:innen kann durch ein breites Spektrum an Kommunikationsmöglichkeiten aktiviert werden, z.B. über verschiedene Kanäle, Beteiligungsmöglichkeiten und transparente Prozesse. Wichtig ist es, diese Möglichkeiten tatsächlich zu nutzen.

Welche Folgen hat fehlende Kommunikation?

Aufgrund unzureichender Kommunikation in Form von Informationsdefiziten und Ausschluss davon erhalten Bürger:innen weniger Partizipationsmöglichkeiten, wodurch ihnen weniger Wertschätzung vermittelt wird. Dies kann zu abnehmendem bürgerschaftliche Engagement, zunehmender Politikverdrossenheit und Desinteresse an demokratischer Strukturen und Prozesse führen. Engagierte sind ein wertvolles und unverzichtbares Gut für die Kommunen!



Goed om te weten: Communicatie en democratie

Kennis van de huidige situatie van de communicatiepartner bij het begin van het contact of het opnemen van hun respectieve context is doorslaggevend voor het welslagen van de communicatie. De context wordt beïnvloed door de waarden en normen van de respectieve sociaal-economische status en cultuur, bijvoorbeeld algemene verschillen in nationale cultuur, maar ook locatie- en bestuurspecifieke verschillen. Het succes van communicatie is gebaseerd op een democratisch basisbegrip om in de eerste plaats de dialoog aan te willen gaan en een gezonde wederzijdse nieuwsgierigheid, d.w.z. openstaan voor nieuwe ervaringen. Een andere context kan ook verschillende ervaringen meebrengen voor de identieke communicatoren, omdat de ontvanger de boodschap interpreteert met behulp van de code die hij/zij reeds kent. Deze veelheid van aspecten is de reden waarom de situaties/context reeds vóór het begin van een contact verschillen, zodat het welslagen van het gesprek reeds hier kan worden beïnvloed.

Zodra het communicatieproces is begonnen, wordt de oorspronkelijk gecodeerde boodschap gedecodeerd door het specifieke ervaringsfilter van de ontvanger. Om misverstanden te verminderen is het ideaal dat de gesprekspartners elkaars sterke en zwakke punten kennen, hetgeen niet alleen de competentie van openheid vereist, maar ook de bereidheid om transparant te zijn. Het is belangrijk de sterke en zwakke punten van anderen en de eigen, typisch menselijke eigenschappen te aanvaarden, en begrip en respect voor elkaar te tonen op een objectief niveau van de boodschap. Menselijkheid kan getoond worden - het "vermenselijkt". Participatieve feedback en wederzijdse waardering kunnen uit deze gemeenschappelijke basis (Common ground) groeien.



Gut zu wissen: Kommunikation und Demokratie

Das Wissen um die aktuelle Situation der Kommunikation des Kommunikationspartners/der Kommunikationspartnerin beim Start des Kontaktes bzw. der Einbezug ihres jeweiligen Kontexts ist ausschlaggebend für das Gelingen der Kommunikation. Den Kontext beeinflussen die Werte und Normen des jeweiligen sozioökonomischen Status und der Kultur, beispielsweise allgemeine Unterschiede in der Landeskultur, aber auch orts- und verwaltungsspezifische Unterschiede. Der Kommunikationserfolg fußt in einem demokratischen Grundverständnis, überhaupt in den Dialog gehen zu wollen, und einer gesunden gegenseitigen Neugierde, also offen für neue Erfahrungen zu sein. Ein jeweils anderer Kontext kann auch andere Erfahrungen der identischen Kommunizierenden mit sich bringen, weil der Empfänger/die Empfängerin die Botschaft mithilfe des Codes interpretiert, den er/sie bereits kennt. Diese Vielzahl an Aspekten sind der Grund, warum sich die Situationen/der Kontext vor dem Start eines Kontaktes bereits unterscheidet, so dass hier schon der Gesprächserfolg beeinflusst werden kann.

Hat der Kommunikationsprozess begonnen, wird die ursprünglich encodierte Botschaft folglich durch den spezifischen Erfahrungsfilter des Empfängers/der Empfängerin decodiert. Um Missverständnisse zu reduzieren, ist es ideal, wenn Gesprächspartner:innen um die Stärken und Schwächen des/der jeweils anderen wissen, was neben der Kompetenz der Offenheit auch die Bereitschaft zur Transparenz erfordert. Fremde sowie eigene Stärken und Schwächen, typisch menschliche Besonderheiten, gilt es zu akzeptieren und einander Verständnis und Respekt auf einer objektiven Ebene der Botschaft entgegenzubringen. Mitmenschlichkeit kann gezeigt werden - es ‚menschelt‘. Partizipatives Feedback und wechselseitige Wertschätzung können aus diesem Common Ground erwachsen.

STUDENTEN PROJECTEN

STUDIERENDEN PROJEKTE

Interdisciplinair project *Public Private Partnership* (IP PPP)

Interdisciplinaire projecten, waarbij studenten van verschillende opleidingen in projectgroepen gedurende een semester aan actuele onderzoeksthema's werken, zijn een onderdeel van het studieprogramma van de *Hochschule Rhein-Waal*. De projecten bieden de studenten de gelegenheid ervaring op te doen met toegepast onderzoek en de verworven kennis over te dragen.

In het INTERREG VA-project *Volunteers 2.0* onderzocht het interdisciplinaire Studentenproject *Public Private Partnership im Quartier* de samenwerking en communicatie tussen burgers, politiek, bestuur en bedrijfsleven in relatie tot vrijwilligerswerk in 'Kreis' Kleef. Dit om factoren te identificeren die de samenwerking belemmeren en om daarmee meer inzicht te krijgen op de manier waarop de samenwerking kan worden verbeterd en de vrijwillige inzet kan worden vergroot.

Het onderzoek is uitgevoerd met een online-enquête verspreid in de 16 gemeenten van het 'Kreis' Kleef. De enquête bestond uit vijf thematische blokken: 'communicatie', 'waardering', 'identificatie', 'politiek' en 'economie'. Deze zijn vooraf via literatuuronderzoek onderscheiden als mogelijke factoren die de vrijwillige inzet beïnvloeden. Daarnaast bevatte de vragenlijst een specifiek deel voor de partnergemeenten Geldern, Kalkar, Uedem en Weeze, dat in samenwerking met de contactpersonen van desbetreffende gemeente was ontwikkeld.

In totaal hebben 1.370 burgers van het 'Kreis' Kleef de enquête ingevuld, zodat representatieve resultaten konden worden verkregen. Opvallend in deze steekproef is het hoge niveau van deelname van vrijwilligers: 72% geeft aan hierbij betrokken te zijn.

Op het gebied van 'communicatie' en 'politiek' voelen de meeste respondenten zich voldoende geïnformeerd door hun gemeente en beoordelen zij de communicatie als goed. De burgers zouden echter ook graag een beter digitaal aanbod van de overheid zien. Zij verklaren dat zij zich hoofdzakelijk informeren via de plaatselijke krant, websites en sociale media. Uit de enquête bleek ook dat regelmatige en transparante communicatie met de gemeenten belangrijk is voor de burgers. Bovendien zouden de respondenten in de toekomst meer betrokken willen worden bij plaatselijke politieke besluiten.

Interdisziplinäres Projekt *Public Private Partnership* (IP PPP)

Ein fester Bestandteil des Studiums an der *Hochschule Rhein-Waal* sind interdisziplinäre Projekte, in denen Studierende aus unterschiedlichen Studiengängen für die Dauer eines Semesters in selbstkoordinierten Projektgruppen aktuelle Forschungsthemen bearbeiten. Diese Projekte bieten den Studierenden die Möglichkeit, Erfahrung in angewandter Forschung zu sammeln und erlerntes Wissen zu transferieren.

Im Rahmen des INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* untersuchte das interdisziplinäre Studierendenprojekt *Public Private Partnership im Quartier* die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Bürger:innen, Politik, Verwaltung und Wirtschaft in Bezug auf ehrenamtliches Engagement im Kreis Kleve. Im Mittelpunkt der Arbeit stand die Identifizierung von hinderlichen Faktoren hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem Ziel, Aufschlüsse zur Verbesserung der Zusammenarbeit und somit Steigerung des ehrenamtlichen Engagements zu erlangen.

Als Methode wurde eine Online-Befragung für die 16 Kommunen im Kreis Kleve gewählt, die in fünf Themenblöcken gegliedert wurde. Diese wurden durch Literaturrecherche als mögliche Einflussfaktoren auf ehrenamtliches Engagement identifiziert und umfassten die Themen „Kommunikation“, „Wertschätzung“, „Identifikation“, „Politik“ und „Wirtschaft“. Zusätzlich enthielt der Fragebogen einen spezifischen Teil zu den Partnerkommunen Geldern, Kalkar, Uedem und Weeze, welche in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Ansprechpartner:innen der Verwaltungen ausgearbeitet wurde.

Während der Laufzeit füllten 1.370 Kreis Klever Bürger:innen die Umfrage aus, sodass repräsentative Ergebnisse abgeleitet werden konnten. Auffällig an dieser Stichprobe ist die hohe Beteiligung ehrenamtlich Engagierter: 72% geben an, sich zu engagieren.

In den Bereichen „Kommunikation“ und „Politik“ fühlt sich die Mehrheit der Befragten ausreichend durch ihre Verwaltung informiert und schätzt die Kommunikation als gut ein. Allerdings wünschen sich die Bürger:innen auch ein besseres digitales Angebot der Verwaltungen/Behörden. So geben sie an, dass sie sich hauptsächlich über die lokale Zeitung, Webseiten und soziale Medien informieren. Die Befragung ergab auch, dass regelmäßige und transparente Kommunikation mit den Kommunen wichtig für die Bürger:innen ist. Weiterhin möchten die Befragten zukünftig gerne mehr in kommunalpolitische Entscheidungen eingebunden werden.

„Ich empfinde das digitale Angebot der Verwaltung meiner Gemeinde als ausreichend (z.B. Anträge online stellen).“

'Ik vind het digitale aanbod van mijn gemeente voldoende (bijv. digitale aanvragen)'

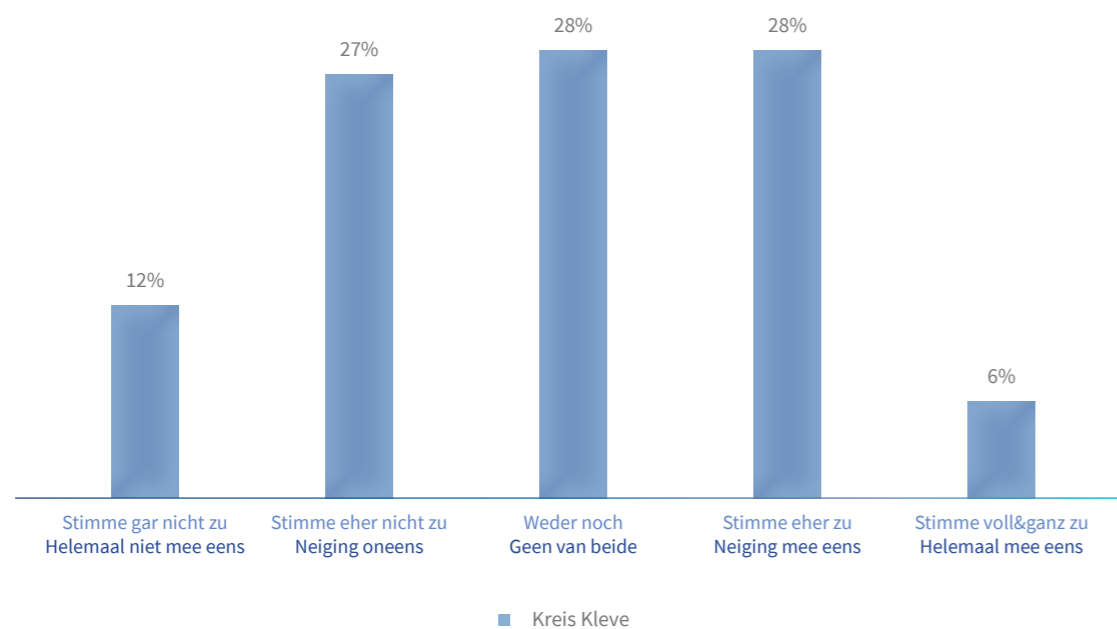


Fig./Abb. 8 Perceptie van digitale aanbiedingen | Wahrnehmung digitale Angebote (Volunteers 2.0)

„Ich schätze die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger*innen als gut ein.“

'Ik vind dat de communicatie tussen de overheid en de burgers goed verloopt.'

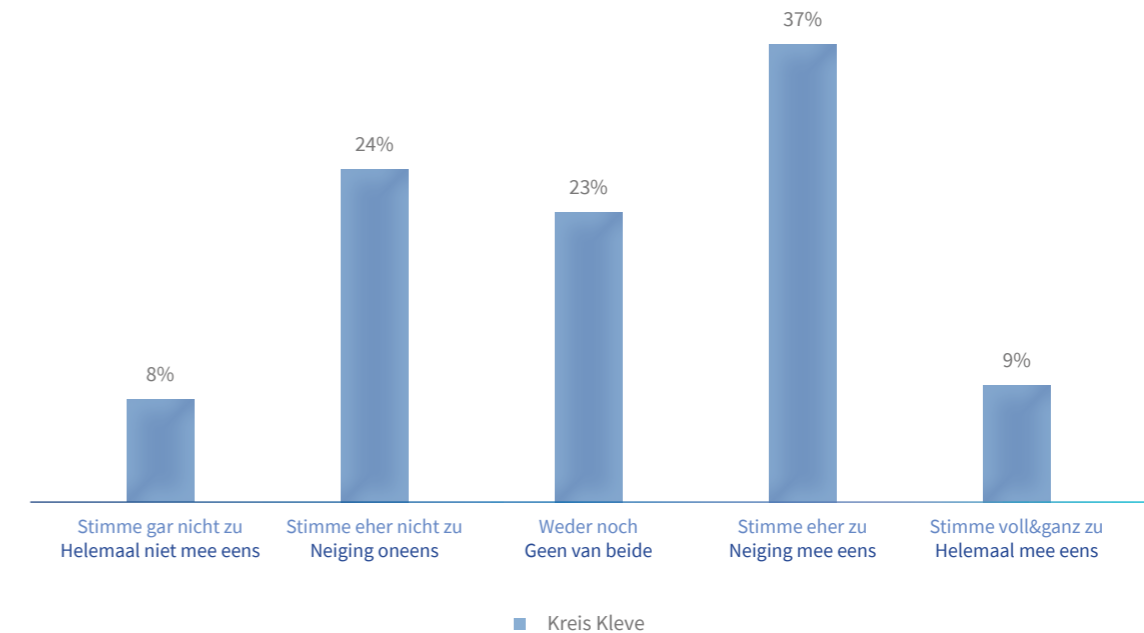


Fig./Abb. 9 Communicatiebeoordeling | Einschätzung Kommunikation (Volunteers 2.0)

Uit de thema's 'identificatie' en 'waardering' blijkt dat de mensen in principe blij zijn dat ze in het 'Kreis' wonen. Zij hebben ook het gevoel dat hun meningen en ideeën met respect worden behandeld. De respondenten verklaren echter dat zij graag meer aantrekkelijke ontmoetingsplekken zouden hebben en dat zij ook graag meer mogelijkheden zouden hebben voor vrijetijdsbesteding, zoals evenementen.

Op 'economisch gebied' verklaren de burgers ook dat zij graag meer voorzieningen zouden zien, zoals bars en restaurants, maar ook modewinkels en vrijetijdsszaken.

Uiteindelijk kon uit de enquête worden afgeleid dat transparante en persoonlijke communicatie, alsmede het realiseren van ontmoetingsplekken en digitale communicatie en uitwisselingsmogelijkheden belangrijk zijn voor een succesvolle samenwerking.

**Dat het thema leeft blijkt!
De enthousiaste reacties van partnergemeenten tijdens de presentatie van de resultaten heeft geresulteerd in vervolg (studenten) projecten.**

In den Themenblöcken „Identifikation“ und „Wertschätzung“ zeigt sich, dass die Menschen grundsätzlich froh sind, im Kreis zu wohnen. Sie haben auch das Gefühl, dass mit ihren Meinungen und Ideen respektvoll umgegangen wird. Allerdings geben die Befragten an, dass sie sich mehr attraktive soziale Treffpunkte und Orte der Begegnung wünschen, außerdem wünschen sie sich mehr Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung, wie Veranstaltungen.

Auch im Bereich „Wirtschaft“ geben die Bürger:innen an, sich mehr Angebote und Einkaufsmöglichkeiten wie Bars und Restaurants, sowie Modegeschäfte und Freizeitgeschäfte zu wünschen.

Letztlich konnte aus der Befragung abgeleitet werden, dass transparente und persönliche Kommunikation sowie der Aufbau von sozialen Treffpunkten, digitaler Kommunikation und Austauschmöglichkeiten wichtig für die erfolgreiche Zusammenarbeit sind.

Das Thema bleibt spannend! Die positiven Reaktionen der Partnerkommunen auf die Ergebnispräsentationen haben zu Folgeprojekten (von Studierenden) geführt.

Welke methoden werden gebruikt?

Het interdisciplinaire project *Community Consulting* (IP CC) van de *Hochschule Rhein-Waal* (winter 2021/2022) focuste zich op het gebruikersperspectief in de communicatie van de partnergemeenten in het INTERREG VA-project *Volunteers 2.0*. Hierbij is onderzocht hoe de communicatie uitingen ervaren worden door de gebruikers, zoals burgers. Verschillende methoden zijn gebruikt: *design thinking*, evaluaties van situaties en communicatie-analyses, ‘user: inside’-enquêtes. Een aantal gemeenten hebben hun online zichtbaarheid geanalyseerd. Daarbij gaat het vooral om de gebruiksvriendelijkheid van de navigatie en de structuur, en de doelgroepspecifieke informatie die wordt aangeboden. Ook zijn er aanbevelingen voor actie, zoals de ontwikkeling van een gemeente Instagram-account.

Resultaten: Doelstellingen en doelgroepen van gemeenten en van bedrijven

Gemeenten hebben verschillende doelen voor hun communicatie: het bevorderen van burgerbetrokkenheid, meer homepage-bezoekers, het vergroten van het informatiebereik, het promoten van de binnenstad, het verminderen van de drempel om naar het gemeentehuis te moeten, het verstrekken van informatie, het vervullen van vacatures in het gemeentehuis, burgerbinding en het bevorderen van toerisme. De doelstellingen van bedrijven zijn het verkrijgen van actieve leden, meer bezoekers op de homepage, een toename van het informatieaanbod, een toename van de vraag te stimuleren, een toename van de belangstelling in het oprichten van nieuwe bedrijven, opvolging, minder vacatures en een toename van de regionale economie. De doelgroepen voor de digitale kanalen: Burgers (klanten en belangstellenden), toeristen, jongeren onder de veertig, potentiële stagiairs, (potentiële) vrijwilligers, startende ondernemers, nieuwkomers en bedrijven.

Welche Methoden wurden angewandt?

Die Nutzerperspektive bei der Kommunikation steht in der Zusammenarbeit mit Partnerkommunen im INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* im Fokus. Die Auftragsklärung im interdisziplinären Projekt *Community Consulting* (IP CC) der *Hochschule-Rhein-Waal* stellte die Bearbeitung der digitalen Auftritte während des Wintersemesters 2021/22 in den Mittelpunkt. Dabei wurden die *Design-Thinking-Methode*, Auswertungen von Situations- und Kommunikationsanalysen sowie Nutzer:innen-Befragungen mittels agiler Projektarbeit genutzt. Mehrere Kommunen entschieden sich, individuelle und generelle Lösungswege in der Online-sichtbarkeit am Beispiel der Werberinge/Gewerbetreibenden und der eigenen kommunalen Homepage zu analysieren. Dazu gehören vor allem die Nutzerfreundlichkeit der Navigation und Strukturierung, das zielgruppenspezifische Informationsangebot sowie Handlungsempfehlungen einschließlich für den Aufbau eines kommunalen Instagram-Accounts.

Ergebnisse: Ziele und Zielgruppen von Kommunen und Gewerbetreibenden

Aus den Auswertungen und Analysen ergeben sich folgende kommunale Ziele: die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, mehr Homepagebesucher:innen, die Erhöhung der Informationsreichweite, die Förderung der Innenstadt, die Reduktion der „Hemmschwelle Rathaus“, die Bereitstellung von Informationen, die Besetzung von freien Stellen im Rathaus, Bürger:innenbindung und Tourismusförderung. Als Ziele der Mitglieder eines Werberings stellen sich die Gewinnung aktiver Mitglieder, mehr Homepagebesucher:innen, die Erhöhung der Informationsreichweite, Nachfragesteigerung beim Gewerbe, die Steigerung des Gründer:inneninteresses, Nachwuchs, weniger Leerstand und die Steigerung der regionalen Wirtschaft heraus. Aus den genannten Zielen resultieren die entsprechenden kommunalen und gewerblichen Zielgruppen digitaler Kanäle:

Deze doelgroepen streven op hun beurt hun eigen behoefte na: Marketing-, netwerk- of thema specifieke informatie vinden over regionaal, actueel, vrijetijds-, diensten- en adviesaanbod, (opleidings) vacatures, winkelmogelijkheden in de binnenstad en online, en over de gemeente als vestigingsplaats.

Succesfactoren voor de opzet van digitale communicatie tussen gemeenten/bedrijven en burgers

Uit de synthese van de centrale onderzoeksresultaten van de subprojecten in de deelnemende gemeenten kunnen de resultaten worden samengevat op basis van de grotendeels samenvallende gemeentelijke en commerciële doelstellingen, de overlappende doelgroepen van digitale gemeentelijke en commerciële kanalen en hun doelstellingen, alsook de gelijksoortige gemeentelijke en commerciële boodschappen. Er komen vijf essentiële succesfactoren naar voren voor de vormgeving van digitale communicatie tussen gemeenten/bedrijven en hun doelgroepen vanuit het oogpunt van de gebruiker:

1. **Duidelijkheid van het menu (structureren van alle berichten)**
2. **Verstrekken van de gewenste boodschap/informatie**
3. **Gemakkelijk en snel terugvinden van het bericht door de gebruikers**
4. **Actualiteit van de boodschap**
5. **Belangstelling voor het onderwerp van het bericht**

Deze succesfactoren onderstrepen de relevantie dat de communicatie moet aansluiten bij de doelen van de zenders en ontvangers. Op basis van deze uitkomsten is een model ontwikkeld (zie Fig. 10). De boodschap die overgebracht moet worden staat middenin. Want hoe die overgebracht wordt, wordt bepaald door hoe de zenders het vormgeven, maar ook hoe de ontvangers de boodschap lezen. De website van een gemeente en de doelen zijn bepalend in hoe de boodschap overkomt.

Bürger:innen (Kund:innen und Interessierte), Touristen, jüngere Personen unter vierzig Jahren, potenzielle Auszubildende, ehrenamtlich Engagierte bzw. (potenzielle) Mitglieder, Gründer:innen, Neu-Zugezogene und auch Gewerbetreibende. Diese Zielgruppen verfolgen wiederum eigene Ziele: Marketing, Vernetzung, oder themenspezifischen Informationsabruf über Regionales, Aktuelles, Freizeitangebote, Service- und Beratungsangebote, freie (Ausbildungs-)Stellen, Einkaufsmöglichkeiten in der Innenstadt und online sowie über den kommunalen Wirtschaftsstandort.

Erfolgsfaktoren für die Gestaltung der digitalen Kommunikation zwischen Kommune/ Gewerbetreibenden und Bürger:innen

Aus der Synthese der zentralen Untersuchungsergebnisse der Teilprojekte in den beteiligten Kommunen können die Ergebnisse auf Grund der größtenteils übereinstimmenden kommunalen und gewerblichen Ziele, der übergreifenden Zielgruppen von digitalen kommunalen und gewerblichen Kanälen und deren Zielen sowie der sich ähnelnden kommunalen und gewerblichen Botschaften zusammengefasst werden. Es ergeben sich fünf wesentliche Erfolgsfaktoren für die Gestaltung der digitalen Kommunikation zwischen Kommunen/Gewerbetreibenden und ihren Zielgruppen aus den Nutzer:innen-Perspektiven:

1. **Übersichtlichkeit des Menüs (Strukturierung aller Botschaften)**
2. **Bereitstellung der gesuchten Botschaft/Information**
3. **leichte und schnelle Auffindbarkeit der Botschaft durch die Nutzer:innen**
4. **Aktualität der Botschaft**
5. **Interesse am Thema der Botschaft**

Diese botschaftsbezogenen Erfolgsfaktoren unterstreichen die Relevanz einer Anpassung der Botschaften an die Ziele von Sendern und Adressaten. Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurde ein Modell entwickelt (s. Abb. 10). Die Botschaft, die vermittelt werden muss, steht in der Mitte. Wie sie übermittelt wird, hängt davon ab, wie die Absender sie gestalten, aber auch davon, ob die Empfänger die Nachricht lesen. Die Website einer Gemeinde und ihre Ziele sind entscheidend dafür, wie die Botschaft ankommt.

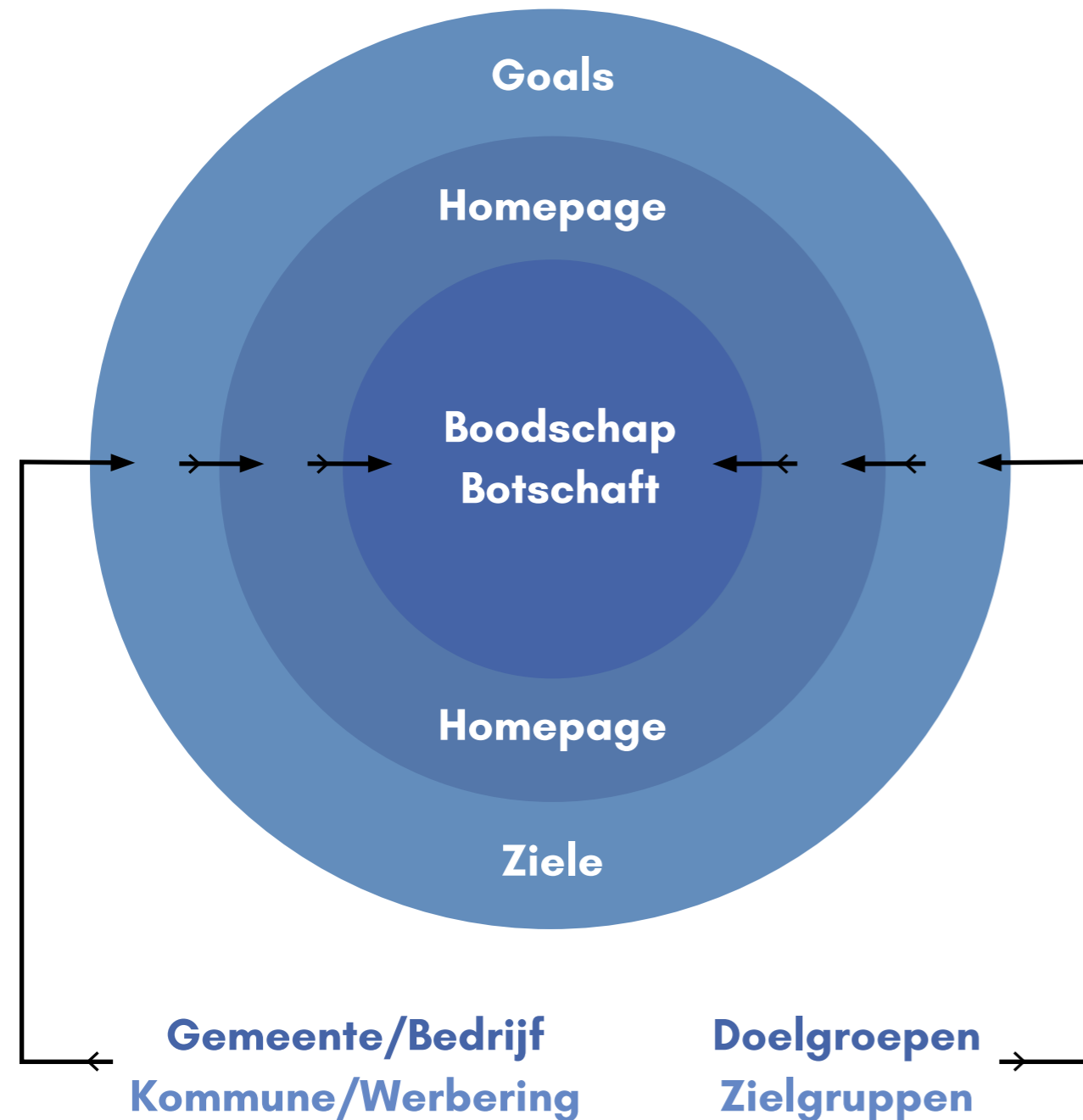


Fig./Abb. 10 Homepage-communicatiemodel | Homepage-Kommunikationsmodell (Volunteers 2.0)

Fig. 10: Het homepage-communicatiemodel (Eigen illustratie: Iris Karmann-Engels). Opmerking: Dit model illustreert de noodzakelijke afstemming van doelstellingen, kanaal en boodschap van zowel de gemeente als de bedrijven en hun doelgroepen voor succesvolle communicatie via de gemeentelijke en commerciële homepage.

Abb. 10: Das Homepage-Kommunikationsmodell (eigene Darstellung: Iris Karmann-Engels). Anmerkung: Dieses Modell veranschaulicht die notwendige Übereinstimmung von Zielen, Kanal und Botschaft von Kommune bzw. Gewerbetreibenden und deren Zielgruppen zur erfolgreichen Kommunikation über die kommunale oder gewerbliche Homepage.

Conclusie voor de gemeenten

Het is van belang om doelgroepen ook digitaal op een specifieke manier aan te spreken. Om een voorbeeld te geven. Om jonge mensen te bereiken kan Instagram een middel/een kanaal zijn om informatie over te brengen. Een gemeente kan meerdere kanalen hebben, om zo de informatie op verschillende manieren te verspreiden. Gebruikers hebben zo een zo ruim mogelijke keuze aan communicatiekanalen en dat biedt transparantie, als deze aan elkaar gekoppeld zijn. Een van de reacties op het studentenproject in Duitsland was dat de bestaande digitale kanalen niet voldoende lijken te zijn om geïndividualiseerd advies te verstrekken. Daarom is het advies aan de Duitse gemeenten om handelaren door de gemeente(n) te worden geïnformeerd over hun mogelijkheden binnen de steden/gemeenten, hoofdzakelijk via analoge communicatie. Digitale media zijn altijd een extra vorm van informatievoorziening.

In hun rol als dienstverlener zouden de gemeenten zich via hun homepage met een duidelijk herkenbaar profiel, op een gebruiksvriendelijke en doelgerichte manier (citymarketing), in de markt kunnen zetten om (nieuwe) doelgroepen en (nieuwe) doelstellen te kunnen bereiken. Vanuit de gedachte van city marketing is het aan te bevelen om als gemeente en bedrijven hier in samen op te trekken en een gezamenlijk profiel, links etc te ontwikkelen. Voorts moeten gemeenten (en bedrijven) meer nadruk leggen op het interactieve ontwerp (bv. contactpersonen, 'like', commentaar- en/of chatfuncties) van hun homepages, zodat zij hun doelgroepen feedback en inspraakmogelijkheden kunnen bieden. Deze resultaten van het interdisciplinaire studentenproject IP CC aan de *Hochschule Rhein-Waal* waarbij de focus lag op de communicatie met het bedrijfsleven, kan ook relevant zijn voor andere belanghebbenden, zoals vrijwilligersorganisaties. En ze kunnen worden overgedragen op formele en informele participatiemogelijkheden (top-down) (zie Fig. 3 in het hoofdstuk over participatie).

Schlussfolgerung für die Kommunen

Von grundlegender Relevanz ist es, Zielgruppen auch digital spezifisch anzusprechen. Informationen/Botschaften gelangen beispielsweise über das Medium/den Kanal Instagram mit höherer Wahrscheinlichkeit zu jüngeren Interessierten, was für die Kommunen eine Wegbarmachung von neuen und gleichzeitig mehreren digitalen Kanälen bedeutet. Diese sollten miteinander verlinkt sein, um den Nutzer:innen eine größtmögliche Auswahl an Informationen, an bevorzugten Kommunikationswegen und Transparenz zu gewährleisten. Eine Rückmeldung im Rahmen des Studierendenprojekts in Deutschland war, dass bestehende digitale Kanäle nicht ausreichen scheinen, um individuell beraten zu können. Deshalb sollten Gewerbetreibende seitens der Kommune(n) vor allem durch analoge Kommunikation über ihre Möglichkeiten innerhalb der Städte/Gemeinden informiert werden. Die digitalen Medien stellen hier immer eine Erweiterung der Informationsgabe dar.

In der Rolle als Dienstleisterinnen sollten sich die Kommunen über ihre Homepage mit klar erkennbarem Profil, nutzerfreundlich und zielgerichtet im Sinne des Stadtmarketings vermarkten, um (neue) Zielgruppen und dadurch (neue) Ziele erreichen zu können. Die erkennbaren Überschneidungen in der digitalen Kommunikation von Kommunen und Gewerbetreibenden mit deren Zielgruppen legen außerdem eine engere Zusammenarbeit bzw. Verlinkungen untereinander nahe. Des Weiteren sollten Kommunen (und Gewerbetreibende) mehr Wert auf die interaktive Gestaltung (z. B. Ansprechpartner:innen, Like-, Kommentar- und/oder Chatfunktionen) ihrer Homepages legen, damit sie ihren Zielgruppen Feedback- und Partizipationsmöglichkeiten anbieten können. Diese Ergebnisse, die im Rahmen des interdisziplinären Studierendenprojekts *Community Consulting (IP CC)* an der *Hochschule Rhein-Waal* zunächst mit dem Schwerpunkt der Kommunikation zur Wirtschaft oder zu Gewerbetreibenden betrachtet wurden, kann auch für die weitere kommunale Stakeholder, vor allem Freiwilligenorganisationen (Vereine etc.) relevant sein. Und sie könnten auf formellen und informellen Beteiligungsmöglichkeiten (top-down) übertragen werden (s. Abb. 3 im Kapitel Partizipation).

INTERREG VA-Project „Volunteers 2.0“ Leefplekmeter in Heteren

Wat is de leefplekmeter? / Was ist das Leefplekmeter?

In het dorp Heteren, gemeente Overbetuwe, is onderzoek gedaan naar de ervaren leefbaarheid van inwoners van het dorp. Hiervoor is de Leefplekmeter in aangepaste vorm gebruikt. De Leefplekmeter helpt om een buurt, wijk, dorpskern of ander gebied te beoordelen. Dit wordt gedaan door inwoners te bevragen op 14 thema's. Iedereen kon een cijfer geven aan dat thema en daarop een toelichting geven. Tussen 2 mei en 14 juni 2021 hebben 101 mensen de Leefplekmeter ingevuld.

Im Dorf Heteren in der Gemeinde Overbetuwe wurde untersucht, wie die Bewohner:innen des Dorfes ihre Lebensqualität wahrnehmen. Dafür wurde eine angepasste Version des Leefplekmeters verwendet. Das Leefplekmeter hilft bei der Bewertung eines Viertels, eines Stadtteils, eines Dorfkerns oder eines anderen Gebietes. Dazu werden die Bewohner:innen zu 14 Themen befragt, für die sie jeweils eine Note vergeben und eine Erklärung schreiben können. Zwischen dem 2. Mai und dem 14. Juni 2021 haben insgesamt 101 Personen das Leefplekmeter ausgefüllt.

De resultaten / die Ergebnisse



Voor meer informatie over de Leefplekmeter zie:
<https://www.pharos.nl/kennisbank/de-leefplekmeter-wat-vind-je-van-je-leefplek/>
Of via Korrie Melis (korrie.melis@han.nl) of Hilde Wierda-Boer (hilde.wierda@han.nl)

Fig./Abb. 11 Poster Leefplekmeter in Heteren (Volunteers 2.0)

Kooperation mit Freiwilligen/ Samenwerking met vrijwilligers

DE: Wie müssen Kommunen mit Bürger:inneninitiativen zusammenarbeiten, damit letztere nachhaltig öffentliche Dienstleistungen übernehmen können, die erstere nicht mehr finanzieren können, um die Lebensqualität (im ländlichen Raum) zu erhalten?

NL: Hoe moeten gemeenten samenwerken met burgerinitiatieven, zodat deze laatste op duurzame wijze openbare diensten kunnen overnemen die de eerste niet meer kunnen financieren om de kwaliteit van het bestaan (op het platteland) te handhaven?

Strukturen/Structuren

NL: Monarchie mit parlamentarischer Demokratie, Arbeitsweise überwiegend horizontal

NL: Monarchie met parlementaire democratie, overwegend horizontale werkwijze.

DE: Bundesrepublik, Hierarchie mehr Bedeutung als in NL

DE: Bundesrepublik, hierarchie mehr belang dan in NL

Beide: kommunale Ebene für Engagierte am bedeutendsten fürs Politik machen

Beide: gemeentelijk niveau het belangrijkste voor het maken van beleid voor vrijwilligers

Kommunikation/Communicatie

Beide: Kontaktpersonen abhängig von Thematik, Kommunikation in kleineren Gemeinden via „man kennt sich“, eher mit persönlichem Gespräch, zusätzlich mittels digitaler Medien, Verteilern, Telefonaten

Beide: Contactpersonen afhankelijk van het onderwerp, communicatie in kleinere gemeenschappen via "mensen kennen elkaar", eerder met persoonlijk gesprek, daarnaast via digitale (sociale) en gedrukte media, verzendlijsten, telefoongesprekken

Gemeinde/Gemeente

Beide: erster Schritt häufig auf Seite der Engagierten gesehen, insbes. bei Bürger:inneninitiativen

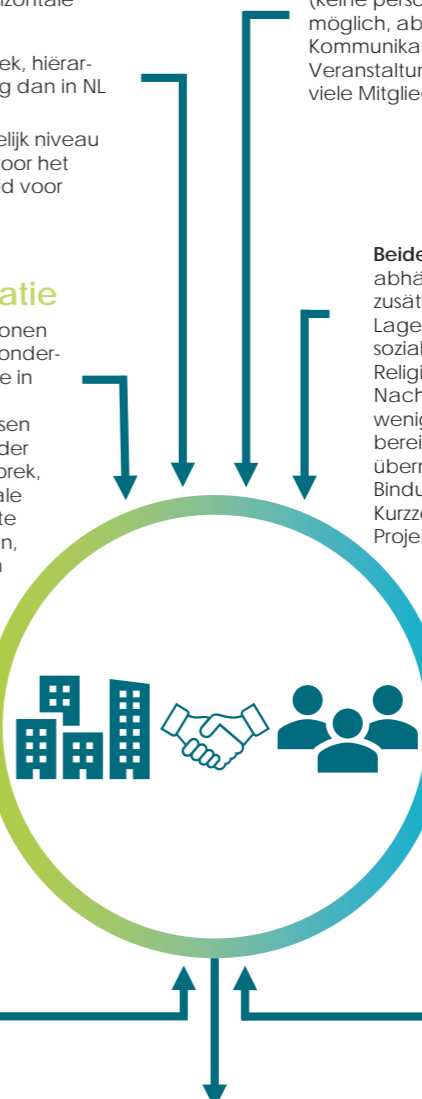
Beide: eerste stap vaak gezet door geëngageerden, vooral in het geval van burgerinitiatieven

NL: eher finanzielle Unterstützung bei Kooperation, zusätzlich Unterstützung durch Wissen und Netzwerken

NL: eerder financiële steun voor samenwerking, extra steun via kennis en netwerken

DE: eher Unterstützung durch Wissen und Netzwerken, begrenzte finanzielle Unterstützung

DE: eerder steun door kennis en netwerken, beperkte financiële steun



Covid-19

Beide: Einfluss auf Demographie, auf Arbeitsweise (keine persönlichen Treffen möglich, aber wichtig für Kommunikation), keine Veranstaltungen möglich, viele Mitglieder kündigten

Beide: Invloed op demografie, op manier van werken (geen persoonlijke ontmoetingen mogelijk, maar belangrijk voor communicatie), geen evenementen mogelijk, veel leden stoppen

Einflüsse/Invloeden

Beide: Typ an Engagierten abhängig von Tätigkeit, zusätzliche Einflüsse sind Lage, Geschlecht, Alter, sozialer Hintergrund, Religiosität; Probleme mit Nachwuchsgewinnung, weniger Engagierte sind bereit Verantwortung zu übernehmen, langfristige Bindung wechself zu Kurzzeit Engagement in Projekten

Beide: Type vrijwilligers hangt af van activiteit, bijkomende invloeden zijn locatie, geslacht, leeftijd, sociale achtergrond, religie; problemen met werving van jongeren, minder vrijwilligers zijn bereid verantwoordelijkheid op zich te nemen, lange termijnverbintenis verandert in korte termijnverbintenis in projecten

Risiken/Risico's

Beide: Meinungsverschiedenheiten über (nicht) Repräsentativität von Bürger:inneninitiativen, sowie (nicht) Überforderung von Engagierten; Frage danach wer in der Kooperation das letzte Wort hat, Sorge um die Nachhaltigkeit bei Abhängigkeit von freiwilligem Engagement

Beide: meningsverschillen over (niet) representativiteit van burgerinitiatieven, en de (niet) overbelasting van vrijwilligers; vraag wie het laatste woord heeft in de samenwerking, bezorgdheid over de duurzaamheid van de afhankelijkheid van vrijwillige inzet.

Mehrwert/Utiteringen

Beide: Anwohnende wissen am besten was sie brauchen, gesteigerte Lebensqualität, sozialer Zusammenhalt und Inklusion

Beide: Inwoners weten zelf het best wat zij nodig hebben, meer levenskwaliteit, sociale cohesie en integratie

Fig./Abb. 12 Poster Onderzoekresultaten Kim-Jasmin Messing | Poster Forschungsergebnisse Kim-Jasmin Messing (Volunteers 2.0)



Karsten Orth Bron/Quelle (Orth, Karsten)

INTERVIEW

Interview: KARSTEN ORTH

Karsten Orth (54) is tuin- en landschapsarchitect en werkt voor de gemeente Apeldoorn. Hij ontwerpt openbare ruimtes, met de speciale expertise in het ontwerpen van 'Speelnatuur'. Zijn ervaring met participatie en burgerbetrokkenheid komt zowel uit zijn professionele omgeving in de gemeente Apeldoorn als uit zijn privéleven, waar hij vrijwilligerswerk doet in Zutphen. Meest recentelijk benadrukt hij bij het gezamenlijk ontwerpen van speelplaatsen in dorpen en een burgerpark het belang van een duidelijke rolscheiding in het gehele participatieproces, veranderingen in de belangen van vrijwilligers en het belang van sleutelfiguren in participatieprocessen.

'Ik probeer altijd professionals te krijgen voor communicatie in projecten. Ik kan veel, maar ik kan niet alles. En vooral is het belangrijk om de rollen te scheiden. Als ik ontwerper ben, moet ik niet ook nog de rol van projectmanager of moderator hebben. Moderator zijn. Dat moet heel duidelijk zijn en dan weten mensen ook wie voor welk onderdeel verantwoordelijk is.'

'Ik creëer een (participatie) kader, ik bepaal mijn grenzen en tot die tijd kunnen we onderhandelen.'

'We hadden eigenlijk gehoopt dat deze nieuw gevormde groep burgers de zorg (van de speeltuin) zou overnemen en mee zou doen. Dat gebeurde niet. En misschien is dat omdat mijn vrouw en ik te aanwezig waren. Mensen doen mee zolang ze een primair belang hebben.'

'Als mensen het idee zelf hebben ontwikkeld en de gedachte hebben 'ik heb het idee zelf bedacht, ik heb mezelf kunnen helpen, ik doe mee', dan nemen ze meestal hun plaats in.'

Karsten Orth (54) ist Garten- und Landschaftsarchitekt, welcher bei der Gemeinde Apeldoorn arbeitet. Er gestaltet öffentliche Räume, mit der besonderen Expertise der Gestaltung von „Speelnatuur“ (Naturspielplätzen). Seine Erfahrung zur Partizipation und Bürgerbeteiligung kommen aus seinem beruflichen Umfeld in der Gemeinde Apeldoorn, wie auch in seinem privaten Leben, wo er sich ehrenamtlich in Zutphen engagiert. Zuletzt in der gemeinsamen Gestaltung von Spielplätzen in Dörfern und eines Bürgerparks betont er die Bedeutung klarer Rollentrennungen im gesamten Partizipationsprozess, Wandel der Interessen von Ehrenamtler:innen und die Bedeutung von Schlüsselfiguren in Partizipationsprozessen.

„Ich versuche immer Professionals für die Kommunikation in Projekten zu kriegen. Ich kann viel, aber ich kann nicht alles. Und meistens ist es wichtig, die Rollen zu trennen. Wenn ich Entwerfer bin, dann muss ich nicht noch Projektleiter spielen oder irgendwie Moderator sein. Das muss ganz klar sein und dann wissen die Leute auch, wer für welchen Teil verantwortlich ist.“

„Ich mache genau einen (Partizipations-)Rahmen, ich stecke genau meine Grenzen ab und bis dahin können wir verhandeln.“

„Wir hatten eigentlich gehofft, dass diese neu geformte Gruppe Bürger die Pflege (des Spielplatzes) übernimmt und sich engagiert. Das ist nicht passiert. Und das kommt auch vielleicht daher, weil meine Frau und ich zu stark anwesend waren. Leute engagieren sich so lange wie sie ein primäres Interesse haben.“

„Wenn Leute die Idee selbst entwickelt haben und die Gedanken haben 'ich habe die Idee selbst kreiert, ich habe selber mit anpacken können, ich werde beteiligt', dann pflegen diese meistens auch ihren Platz.“

STAMM TISCHE

Stammtische – in het INTERREG VA-project *Volunteers 2.0* gaat het om themagerelateerde (online) bijeenkomsten voor de directe uitwisseling van ervaringen en/of meningen, die zo nodig werden aangevuld met impulsen van deskundigen.

Stammtische – damit sind im INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* themenbezogene (Online-)Treffen zum direkten Austausch über Erfahrungswerte und/oder Meinungen gemeint, die je nach Bedarf durch Impulse von Expert:innen bereichert worden sind.

24 september 2020 - Eerste bijeenkomst - Hoe gaat het met de financiering en financiën?

Wanneer was de laatste keer dat u met succes fondsen voor vrijwilligersprojecten heeft aangevraagd? Waar moet u op letten? Hoe komt u aan informatie? Zijn er fundamentele verschillen in de financieringsbronnen voor vrijwilligersprojecten tussen Nederland en Duitsland?

Deze en andere vragen werden besproken door de projectpartners en burgers aan de eerste stamtafel van het project *Volunteers 2.0*. De intensieve discussieronde werd aangewakkerd door de constatering van Prof. Dr. Klaus Hegemann (Hochschule Rhein-Waal) dat het succes van vrijwilligersprojecten nog te vaak aan het toeval wordt toegeschreven, hoewel de bereidheid tot betrokkenheid over het algemeen groot is. In een open ronde werden ervaringen gedeeld en werden wensen en mogelijkheden voor verbetering vastgesteld.

Voorbeelden uit de verantwoordelijkheidsgebieden van de projectpartners werden genoemd en vergeleken. Daarnaast werd het concept van de *wijkbegroting* herhaaldelijk genoemd, dat aan Nederlandse zijde reeds bestaat als een methode van projectfinanciering voor vrijwilligersprojecten in wijken. Als laatste werden de belangrijkste processen voor het vinden van financiering gepresenteerd. Daarbij werd de relevantie van goede contactpersonen en goed functionerende communicatiesystemen benoemd.

‘Je hebt mensen nodig die in vuur en vlam staan en kunnen inspireren.’

„Es braucht Menschen, die brennen und begeistern können.“

24. September 2020 - Erstes Treffen - Wie geht es mit Fördermitteln und Finanzen?

Wann haben Sie das letzte Mal erfolgreich Gelder für Ihr gemeinnütziges Engagement beantragt? Was muss dabei beachtet werden? Woher erhalten Sie die Informationen? Gibt es grundlegende Unterschiede im Rahmen der Geldquellen für Freiwilligenprojekte in den Niederlanden und in Deutschland?

Diese Fragen und mehr wurden beim ersten Stammtisch im Projekt *Volunteers 2.0* mit den Projektpartner:innen und Bürger:innen diskutiert. Die intensive Diskussionsrunde wurde durch die Beobachtung von Hr. Prof. Dr. Klaus Hegemann (Hochschule Rhein-Waal) angefeuert, dass der ehrenamtliche Projekterfolg noch zu oft dem Zufall zuzuschreiben ist, obwohl eine generell hohe Bereitschaft an ehrenamtlichen Engagement vorliege. In einer offenen Runde wurden hier die Erfahrungswerte geteilt sowie Wünsche und Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert.

Beispiel aus den Verantwortungsbereichen der Projektpartner:innen wurden vorgestellt und verglichen. Darüber hinaus wurde immer wieder der Begriff des *Bürgerbudgets* diskutiert, welcher bereits auf niederländischer Seite verstärkt als Methode ehrenamtlicher Projektfinanzierung genutzt wird. Abschließend wurden die Kernprozesse zur Beschaffung von Fördermitteln und Sponsoren dargestellt, während die Relevanz von passenden Ansprechpartner:innen und funktionierenden Kommunikationsschnittstellen skizziert wurde.

08 december 2020 – Stamtisch dorpsondersteuner

Hoe onderhouden gemeenten de relatie met hun inwoners? Bij wie moeten inwoners zijn als ze een vraag of idee hebben voor hun wijk? Korrie Melis vertelt meer over de Nederlandse context. In Nederland werken gemeenten met contactpersonen voor inwoners, zoals: wijkmanagers, dorpsondersteuners, wijkregisseurs, stadsdeelmanager of dorpsverbinders. Voor een wijk of dorp zijn dit degenen die verbanden leggen, bijvoorbeeld tussen initiatieven.

Ook zijn zij de verbinding van de wijk met de gemeente en soms andere instanties. Het verschilt per gemeente of iemand in dienst is van de gemeente, of van een welzijnsorganisatie.

In Duitsland werken gemeenten ook met speciale verbindende rollen tussen gemeenschappen en de gemeente. Bijvoorbeeld de *MitMachStadt Schwerte* (NRW), dat is een orgaan met gekozen burgervertegenwoordigers uit het maatschappelijk middenveld, de politiek en de overheid is betrokken bij gemeentelijke besluiten en toekomstige opgaven. 'Het werkt informeel en heeft een adviserende, aanbevelende en ondersteunende functie' (Leitlinien der MitMachStadt Schwerte, 2019, blz. 6). Het orgaan heeft een verbindende rol. Zij hebben contacten met verenigingen, instellingen en gemeente.

Voor Nederlandse en Duitse gemeenten is de relatie met inwoners belangrijk en elke gemeente heeft/ontwikkelt een werkwijze om die relatie te onderhouden. Ook voor inwoners is het belangrijk om een goede relatie met de gemeente te hebben. In de *Volunteers 2.0* gemeenten zijn er verschillende vormen en rollen zichtbaar om de relatie tussen gemeente en bewoners zo goed mogelijk te laten zijn.

'Een dorpsondersteuner komt vaak uit het dorp, kent iedereen en verbindt om zorg, welzijn en wonen voor dorpsbewoners goed te regelen.'

'Een relatie onderhouden doe je samen!'

¹Leitlinien der MitMachStadt Schwerte, 2019, S. 6, Zugriff unter: https://www.engagiertestadt.de/wp-content/uploads/Leitlinien_MitMachStadt_und_Beteiligungskonzept.pdf

08. Dezember 2020 – Stamtisch dorpsondersteuner

Wie pflegen die Kommunen den Kontakt zu den Bürger:innen? An wen wenden sich die Bürger:innen, wenn sie eine Frage oder eine Idee zu ihrem Ortsteil haben? Fr. Dr. Korrie Melis beleuchtet hier den niederländischen Kontext. Dort arbeiten die Kommunen mit Ansprechpartner:innen, wie z. B. Quartiersmanager:innen, den dorpsondersteuners (den Dorfunterstützer:innen), den Quartiersregisseur:innen, Stadtteilmanager:innen oder den verbinders im Dorf. Im Quartier oder Dorf sind das diejenigen, die Verbindungen herstellen, zum Beispiel zwischen Initiativen.

Sie haben auch die Funktion von „Scharnieren“ zur Kommune oder anderen Instanzen. Jede Stadt/Gemeinde unterscheidet sich darin, ob diese Personen direkt in der Verwaltung oder bei einem Wohlfahrtsverband beschäftigt sind.

In deutschen Kommunen gibt es auch Verbinder (spezielle Mitarbeiter:innen mit der Funktion der Einbeziehung von Bürger:innen in die Verwaltungsarbeit). Zum Beispiel bezieht die *MitMachStadt Schwerte* (NRW) ein Gremium aus gewählten Vertreter:innen der Zivilgesellschaft, der Politik und der Verwaltung bei kommunalen Entscheidungen und Zukunftsaufgaben ein. „Es arbeitet informell und hat beratende, empfehlende und unterstützende Funktion“ (Leitlinien der MitMachStadt Schwerte, 2019, Seite 6). Das Gremium hat hier die verbindende Rolle. Es hat Kontakte zu Vereinen, Institutionen und der Verwaltung.

Die Beziehungen zu Bürger:innen sind für niederländische und deutsche Kommunen entscheidend. Dabei entwickeln sich individuelle Vorgehensweisen in der Gestaltung dieser Zusammenarbeit. Umgekehrt ist die Beziehung der Bürger:innen zur Verwaltung ebenso prägend. In den *Volunteers 2.0*-Partnerkommunen wurde sichtbar, dass unterschiedliche Strukturen und Rollen entstanden sind, die die Beziehungen miteinander so gut wie möglich gestalten.

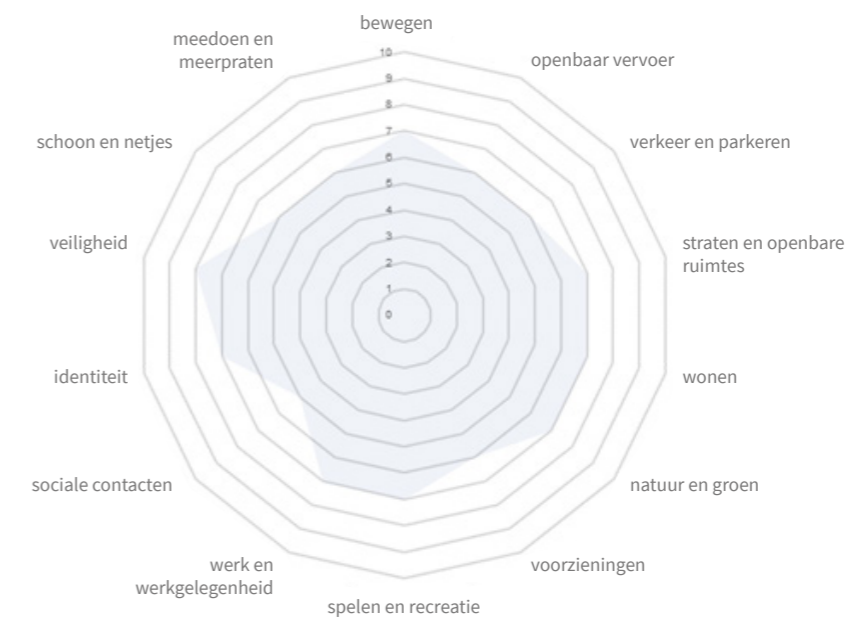
„Der dorpsondersteuner ist meist im Dorf aufgewachsen, kennt jeden und stellt Verbindungen her, um die Pflege, das Wohlbefindens oder die Wohnsituation im Dorf zu organisieren.“

„In Beziehung zu stehen, schafft Zusammenhalt!“

08 februari 2021 – Stamtisch Leefplekmeter

Hoe ervaren inwoners het wonen in hun wijk? Wat is fijn en wat is nog niet zo fijn? Hilde Wierda-Boer neemt ons mee in de Leefplekmeter gebruikt worden. Dit instrument is in Schotland ontwikkeld vanuit de gedachte dat een goede leefomgeving bijdraagt aan 'gezondheid' en 'welbevinden'. Het is een interessant instrument voor gemeenten, en voor inwonersgroepen (zoals dorps- en wijkraden) die hun leefomgeving willen verbeteren. Met dit instrument kunnen inwoners (jong en oud) in gesprek gaan over hun leefomgeving. De Leefplekmeter helpt om een buurt, wijk, dorpskern of ander gebied te waarderen. Dit door de positieve en negatieve punten van een wijk te bepalen en zo de leefbaarheid te peilen. Dit wordt gedaan door inwoners te bevragen op 14 thema's: bewegen, openbaar vervoer, verkeer en parkeren, straten en openbare ruimtes, wonen, natuur en groen, voorzieningen, spelen en recreatie, sociale contacten, veiligheid, identiteit, schoon en netjes, meedoen en meerpraten. Het invullen van de Leefplekmeter is deels kwantitatief: inwoners geven een cijfer per thema, en deels kwalitatief, door een inhoudelijke toelichting op dat cijfer te geven. Het kan op verschillende manieren ingezet worden - als vragenlijst of tijdens een interview, of als leidraad bij een groepsgesprek. Ervaringen vanuit Duitsland werden door Christina Plantz toegevoegd. Voor meer details, zie: *De Leefplekmeter | Wat vind je van je leefplek?* - Pharos.⁴

Hoe fijn woon jij?



²Deutsche Version heißt Stadtraummonitor

³(15 Themen bei der dt. Version)

⁴<https://www.pharos.nl/kennisbank/de-leefplekmeter-wat-vind-je-van-je-leefplek/>

08. Februar 2021 – Stamtisch Leefplekmeter

Fühlen sich die Menschen in ihrem Stadtteil wohl? Was ist gut und was nicht? Fr. Dr. Hilde Wierda-Boer zeigt, wie dies mit Hilfe des Leefplekmeters² erfasst werden kann. Dieses Instrument basiert auf der Grundlage, dass ein gutes Lebensumfeld zu „Gesundheit“ und „Wohlbefinden“ beiträgt. Es ist interessant für Kommunen und Initiativen der Zivilgesellschaft die ihr Lebensumfeld verbessern wollen. Mit Hilfe der Fragen des Leefplekmeters können die Bewohner (jung bis alt) selbst über ihr Wohnumfeld diskutieren. Es ermöglicht, die Nachbarschaft, den Stadtteil, den Dorfkern oder andere Lebensbereiche wertzuschätzen. Die Lebensqualität wird bewertet, indem positive und negative Aspekte eines Quartiers ermittelt werden. Die Bürger:innen beantworten Fragen zu 14 Themen³: aktive Fortbewegung, ÖPNV, Verkehr und Parken, Straßen und Plätze, Naturräume, Zustand und Sauberkeit, wahrgenommene Sicherheit, Alltagsversorgung, gesundheitliche Versorgung, Wohnen, Arbeit und Wirtschaft, Spiel- und Freizeitmöglichkeiten, Begegnungsmöglichkeiten, Identität und Zugehörigkeit sowie Mitsprache und Mitgestaltung. Das Ausfüllen des Leefplekmeters erfolgt anteilig quantitativ, indem eine Punktzahl pro Thema gegeben wird, und anteilig qualitativ, indem sie eine inhaltliche Ergänzung zu den Items abgeben. Die Verwendung ist vielfältig - als Fragebogen, während eines Interviews oder als Leitfaden für eine Gruppendiskussion. Weitere Details sind unter: *De Leefplekmeter | Wat vind je van je leefplek?* - Pharos⁴ zu finden.

Wie lebenswert wohnen Sie?

Fig./Abb. 11 Resultaat van de leefplekmeter in Heteren (NL) (2020) Ergebnis für den leefplekmeter in Heteren (NL) (2020)

12 april 2021 - Ruimtelijke revitalisering - openbare ruimte als sociaal centrum

Als opening van de *Stammtische* over het 'opknappen' van de openbare ruimte werd een presentatie gegeven over het praktijkvoorbeeld de vernieuwing van een sport- en recreatiepark in Moers-Meerbeck (D). De eerste ideeën en suggesties voor de 'sociale invulling' en het beheer en inrichting van de openbare ruimte werden interactief opgehaald met een online enquête. Trefwoorden als zelfverantwoordelijkheid, zichtbaarheid van schoonmakers en collectieve schoonmaakacties werden hierbij genoemd.

Na deze inleidende presentatie kreeg mevrouw Eva Zurek (*SCI:Moers*, Stadtteilbüro Neu_Meerbeck) de gelegenheid om de huidige situatie, de bouwfasen en de komende plannen rond het nieuwe groene centrum van Moers-Meerbeck toe te lichten. De nadruk lag hierbij op de interactie tussen de bewoners en de verantwoordelijke projectplanners om het opknappen van de ruimte zo realistisch en aansluitend op de behoeften van de gebruiker in te vullen.

Vervolgens verschoof de discussie naar de vraag hoe een zo actief mogelijke deelname van alle actoren kan worden bereikt. Hier werd verwezen naar het gebruik van reeds bestaande netwerken en initiatieven in de betrokken gemeente. Daarnaast werd het nut van 'Stadtteilkonferenzen' genoemd. Niettemin werd opgemerkt dat er meer aandacht moet worden besteed aan nieuwe bewoners in het gebied om hen er ook bij te betrekken.

'Sommige projecten hebben 2-3 jaar nodig om te worden gerealiseerd, maar pas daarna begint de belangrijkste fase, de onderhoudsfase. Dit kan tot 40 jaar duren.'

„Manche Projekte dauern 2-3 Jahre in ihrer Umsetzung, aber erst danach beginnt die wichtigste Phase, die Pflegephase. Diese kann bis zu 40 Jahre andauern.“

12. April 2021 - Raumbeliebung - Öffentliche Räume als soziale Mitte

Zur Eröffnung des Stammtisches zum Thema „Beliebung“ öffentlicher Räume wurde das Praxisbeispiel des Neubaus eines Sport- und Erholungsparks in Moers-Meerbeck vorgestellt. Erste Ideen und Anregungen zum Thema „soziale Verantwortung“ zu übernehmen, wurden interaktiv mit einer online durchgeführten Umfrage festgehalten. Hier wurden Schlagworte wie Selbstverantwortung, Sichtbarkeit der Reinigungskräfte sowie kollektive Reinigungsaktionen genannt.

Im Anschluss an diese einführende Präsentation erhielt Fr. Eva Zurek (*SCI:Moers*, Stadtteilbüro Neu_Meerbeck) die Gelegenheit, die aktuelle Situation, die Bauabschnitte sowie die anstehenden Aufgaben rund um die neue grüne Mitte in Moers-Meerbeck zu präzisieren. Der Fokus lag hierbei auf dem Zusammenspiel der Bewohner:innen und den verantwortlichen Projektplaner:innen, um den Ort möglichst realistisch und bedarfsgerecht mit Leben zu füllen.

Daraufhin verschob sich die Diskussion zu der Fragestellung, wie man eine möglichst aktive Teilnahme aller Akteur:innen erreicht. Hier wurde auf die Verwendung von bereits bestehenden Netzwerken und Initiativen in der betreffenden Kommune verwiesen. Zusätzlich wurde der Nutzen von Stadtteilkonferenzen erwähnt. Dennoch wurde angemerkt, dass ein verstärkter Fokus auf neue Bewohner:innen im Ort gelegt werden muss, um diese ebenfalls abzuholen und miteinzubeziehen.

01 juni 2021 - Conferentie met workshop participatie

Tijdens de tweede conferentie hebben Nicoline Beck en Anja Hagendoorn ons meegenomen in het thema prettig samenwerken met resultaat. In deze workshop zijn we aan de slag gegaan met de voorwaarden voor prettig samenwerken en hoe je die kan inzetten om gelijkwaardigheid te bevorderen en vertrouwen te krijgen. Voorwaarden om prettig samen te werken zijn: gelijkwaardigheid, consensus commitment, vertrouwen, kennis delen, vertrouwen, tijd en capaciteit, ruimte en kaders. Maar er komt nog meer bij kijken. Met wie werk je samen? Welke rol pak je? Wat is je houding en gedrag? Hoe communiceer je over je project? Wat is het procesontwerp? En in de gemeentetext hoe is de rol van de gemeenteraad? Samen zijn we aan de slag geweest met deze onderwerpen. We kregen ook een vraag mee naar huis: wat ga je morgen doen?

'Met prettig samenwerken kun je direct starten!'

01. Juni 2021 - Konferenz mit Workshop Partizipation

Während der (Halbzeit-)Konferenz gaben uns Fr. Nicoline Beck und Fr. Anja Hagendoorn einen Einblick, wie durch erfolgreiches Miteinander Resultate zu erreichen sind. In diesem Workshop haben wir die Bedingungen erfolgreicher Zusammenarbeit und deren Umsetzung umrissen, um gegenseitige Anerkennung und Vertrauen entstehen zu lassen. Voraussetzungen dafür sind: „Kontakt auf Augenhöhe“, Bereitschaft zum Konsens und zum Wissensaustausch, gegenseitiges Vertrauen, das Mitbringen von Zeit und Kapazitäten sowie geeignete Raum- und Rahmenbedingungen. Aber das ist noch nicht alles. Mit wem arbeiten Sie zusammen? Welche Rolle haben Sie? Sind Sie sich Ihrer Einstellung und Ihres Verhaltens dazu bewusst? Wie kommunizieren Sie über Ihr Projekt? Kennen Sie den Prozessablauf? Und wie definieren die Gremien Ihrer Kommune in diesem Zusammenhang Ihre Rolle(n)? Am Ende der Diskussion dieser Fragen gab es eine Hausaufgabe für uns alle: Was werden Sie morgen zu Hause für Ihre erfolgreiche Zusammenarbeit tun?

„Erfolgreiche Zusammenarbeit lässt zu, jederzeit loszulegen!“



Konferenz Geldern Bron/Quelle (Volunteers 2.0, 183)

12 juli 2021 - Eenzaamheid en Corona

In tijden van lockdown en pandemie kregen termen als 'isolement' en 'eenzaamheid' een nieuwe betekenis.

De gevolgen voor de ondersteuning van vrijwilligerswerk door gemeentebesturen werden besproken tijdens de stamtafel. De discussie spitste zich toe op de toegenomen eenzaamheid van ouderen als gevolg van de beperkte mobiliteit en het verhoogde risico op ernstige ziekten. Gezamenlijk werden ideeën besproken over het creëren van mogelijkheden en initiatieven om elkaar opnieuw te ontmoeten.

Daarnaast werd ook aandacht besteed aan de eenzaamheid van jongeren, die in die tijd minder in het publieke bewustzijn aanwezig was. Er werd gewezen op de ongelijke verdeling tussen kwalitatieve en kwantitatieve contacten in tijden van sociale media, die door de pandemie mogelijk vele malen is toegenomen. De deelnemende gemeenten meldden ook dat de betrokken jongeren vaak expliciet moeite hebben om met hun eigen eenzaamheid om te gaan. Het belang van ontmoetingsplaatsen, van gelegenheden voor ontmoeting, bijvoorbeeld in verenigingen, en proactief de betrokkenen te benaderen om (opnieuw) persoonlijke contacten te leggen, werden meermaals genoemd.

‘In dit project wordt het woord eenzaamheid actief niet gebruikt omdat niet iedereen zich ermee kan/wil identificeren. In plaats daarvan ligt de nadruk op ontmoeten.’

„In diesem Projekt wird aktiv nicht das Wort Einsamkeit benutzt, weil nicht jeder sich damit identifizieren kann/möchte. Stattdessen wird sich auf die Begegnung fokussiert.“

12. Juli 2021 - Einsamkeit und Corona

In Zeiten von Lockdown und Pandemie erhielten Begriffe wie „Isolation“ und „Einsamkeit“ eine neue Bedeutung.

Die einhergehenden Konsequenzen für die Begleitung freiwilligen Engagements wurden innerhalb dieses Stammtisches thematisiert. Schwerpunkt der Diskussion war zunächst die erhöhte Einsamkeit von älteren Menschen aufgrund eingeschränkter Mobilität und ihres erhöhten Risikos, ernsthaft zu erkranken. Gemeinsam wurden hier Ideen erörtert, welche wieder Anreize und Initiativen zum Treffen schaffen sollen.

Danach wurde aber auch die zu dem Zeitpunkt eher weniger im öffentlichen Bewusstsein stehende Einsamkeit bei Jugendlichen thematisiert. Herausgearbeitet wurde die Ungleichverteilung zwischen qualitativen und quantitativen Kontakten in Zeiten von Social Media, was durch die Pandemie möglicherweise um ein Vielfaches verstärkt worden ist. Die teilnehmenden Kommunen berichteten darüber hinaus, dass betroffene Jugendliche oft Schwierigkeiten haben, sich explizit mit der eigenen Einsamkeit auseinanderzusetzen. Mehrfach wurden dabei die Bedeutung von Treffpunkten, die Möglichkeit von Begegnungen (zum Beispiel in Vereinen) sowie das proaktive Zugehen auf Betroffene, um persönliche Kontakte (neu-)aufzunehmen, erwähnt.

16 november 2021 - Stammtisch Digitale Teilhabe

Hoe krijg je bewoners actief om ideeën voor hun eigen omgeving te bedenken en uit te voeren? En hoe kun je dat als gemeente faciliteren? Tijdens deze Stammtisch neemt Inge van den Hoogen ons mee in hoe de gemeente Nijmegen vanaf 2018 werkt met het online platform *mijnwijkplan*⁵. Op dit platform kunnen inwoners ideeën voor de openbare ruimte in hun straat en buurt delen en lokaal draagvlak genereren. Als er voldoende draagvlak is dan ondersteunt de gemeente bij de uitvoer. In 2021 waren er meer dan 7000 gebruikers. En ondanks of misschien wel dankzij Corona zijn er steeds meer ingediende projecten en meer bezoekers per dag. Wel was het met Corona moeilijker om draagvlak te creëren en zijn er minder projecten uitgevoerd.

De gemeente heeft een medewerker participatie die mijnwijkplan in de gaten houdt en actief reageert. Hij of zij is het directe contact van bewoners met de gemeente. Als een project gerealiseerd wordt, is de wijkregisseur betrokken. Tijdens *Volunteers 2.0* werd duidelijk dat er weinig aan evaluatie gedaan werd. Onder bewoners is een behoefte om vanuit de gemeente meer nazorg te krijgen bij projecten. De gemeente Nijmegen pakt dit op.

‘Een online platform stimuleert bewonersparticipatie’

⁵<https://nijmegen.mijnwijkplan.nl/>

⁶Es werden zwei Funktionen unterschieden: Quartiersregisseure (für die konkrete Umsetzung) und Quartiersmanager

16. November 2021 - Stammtisch Digitale Teilhabe

Wie kann man die Bürger:innen motivieren, Ideen für ihr Quartier zu entwickeln und umzusetzen? Und wie können Sie als Gemeindeverwaltung dabei begleiten? Fr. Inge von Hoogen hat uns bei diesem Stammtisch die Gemeinde Nimwegen und die im Jahr 2018 gestartete Online-Plattform *mijnwijkplan* vorgestellt. Das ist eine Plattform für Aktive, die ihre Ideen zur Gestaltung des öffentlichen Raums in ihren Straßen und auf ihren Plätzen präsentieren und dabei um lokale Unterstützung werben. Sobald Zustimmung in einer vorher definierten Höhe erreicht wurde, unterstützt die Gemeinde die Umsetzung des Projekts. Im Jahr 2021 waren dort mehr als 7.000 Nutzer:innen aktiv. Und obwohl oder vielleicht auch wegen Corona gab es mehr eingereichte Projekte und höhere Besucherzahlen pro Tag. Es war jedoch während der Pandemie schwieriger, Unterstützung einzuweben. Daher wurden in dieser Zeit weniger Projekte umgesetzt.

Daraufhin hat die Kommune *Mitarbeiter:innen für Partizipation* eingestellt, die/der Aktivitäten der Quartiere im Zusammenhang mit *mijnwijkplan* im Auge behält und vor Ort agiert. Für die Bürger:innen ist diese Person der direkte Kontakt zur Verwaltung. Wenn ein Projekt realisiert ist, wird zusätzlich der/die Quartiersregisseur:in⁶ mit einbezogen. Im Verlauf von *Volunteers 2.0* wurde deutlich, dass nur wenige Evaluierungen nach Abschluss eines Projektes durchgeführt wurden. Die Bürger:innen wünschen sich für ihre abgeschlossenen Projekte mehr „Nachsorge“ von der Gemeindeverwaltung. Die Gemeinde Nimwegen wird sich darum kümmern.

„Eine Online-Plattform inspiriert die Bürgerbeteiligung.“

‘De coronacrisis is een kruispunt, je moet thuisblijven, enz., maar dit kan ook nieuwe interesses wekken en mensen motiveren om weer meer betrokken te raken bij de buitenwereld.’

25 januari 2022 - Effecten van Corona op vrijwilligerswerk

Aan deze stamtafel gaf Dr. Birthe Tahmaz (projectleider *ZiviZ im Stifterverband*) een lezing over het onderwerp: Effecten van Corona op vrijwilligerswerk. De centrale vraag van de lezing was: hoe heeft de pandemie onze gemeenschap veranderd, met name de vrijwillige inzet. De nadruk lag op de mobilisatie van vrijwilligers, de werving van nieuwe leden en het meer online werken van vrijwilligers en ook het gebruik van digitale mogelijkheden om vrijwilligerswerk te ondersteunen. De conclusie was dat het werven van nieuwe leden het belangrijkste is, omdat het op lange termijn behouden van vrijwilligers moeilijk lijkt te zijn.

De hierop volgende discussie werd gekenmerkt door grote betrokkenheid. Sommige aanwezigen vonden dat het geschetste beeld te pessimistisch was, aangezien er vóór Corona soortgelijke randvoorwaarden voor vrijwilligerswerk waren geweest. Anderzijds werd meermaals gewezen op de noodzaak om aandacht te schenken aan deze voorwaarden voor het voortbestaan van vrijwilligerswerk.

Niettemin werd geconcludeerd dat de motivatie voor vrijwilligerswerk zeer individueel is en niet zo gemakkelijk in categorieën kan worden ondergebracht. Dit maakt dat het vinden van oplossingen om (individueel) maatwerk vraagt. De lezing heeft een aantal basistrends en hoekstenen van vrijwilligerswerk kunnen geven.

25. Januar 2022 - Auswirkungen von Corona auf das Ehrenamt

Bei diesem Stammtisch hielt Fr. Dr. Birthe Tahmaz (Projektleiterin *ZiviZ im Stifterverband*) einen Vortrag zu dem Thema: „Auswirkungen von Corona auf das Ehrenamt“. In der zentralen Frage des Vortrags wurde beleuchtet, wie die Pandemie unsere Zivilgesellschaft verändert - insbesondere das freiwillige Engagement. Hierbei lag der Fokus auf der Mobilisierung von Engagierten, der Nachwuchsgewinnung von Mitgliedern sowie der Nutzung digitaler Möglichkeiten zur Unterstützung ehrenamtlichen Engagements. Als Fazit wurde die Nachwuchsgewinnung am wichtigsten eingestuft, während eine dauerhafte Bindung an das Ehrenamt schwierig erscheint.

Die folgende Diskussionsrunde war von starker Anteilnahme geprägt. Einige Anwesende empfanden das im Vortrag skizzierte Bild als zu pessimistisch, da es vor Corona ähnliche Rahmenbedingungen gegeben habe. Andererseits wurde mehrmals auf die Notwendigkeit der Präsenz für das Überleben ehrenamtlichen Engagements hingewiesen.

Abschließend wurde festgehalten, dass die Motivation für die Ausübung freiwilligen Engagements sehr individuell ist und sich nicht so einfach kategorisieren lässt. Individuelle Probleme und Möglichkeiten sowie Lösungsansätze werden benötigt, wozu durch den Vortrag grundlegende Trends und Eckpfeiler des Ehrenamts verdeutlicht werden konnten.

„Die Krise ist ein Scheideweg, man muss z. B. zuhause bleiben, aber dadurch können vielleicht auch neue Interessen geweckt werden und Motivation bilden, dass Leute sich wieder mehr für die Außenwelt einsetzen.“

22 maart 2022 - Stammtisch Diversiteit

Wie doet er allemaal mee in jouw initiatief? Vanuit literatuur weten we dat het vaak blanke witte oudere mannen zijn die actief zijn voor een wijk. HAN collega Annica van Brummel laat ons in deze Stammtisch zien dat iedereen mee kan doen. Ze gaat met ons in op diversiteit in vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk is voor iedereen waardevol, ook voor bijvoorbeeld mensen met psychische kwetsbaarheid. In een wijk kunnen er verschillend sociale rollen zijn in sociale netwerken: buurman/vrouw, bezoeker van eenmalige activiteiten, vrijwilliger, informeel maatje en vaste deelnemer.

Als voorbeeld komt Rian aan bod. Zij heeft een psychische aandoening en een lichamelijke beperking. Voor haar is vrijwilligerswerk ontspanning, waardering, andere mensen helpen, talenten ontwikkelen, reden om de deur uit te gaan, dagbesteding zingeving, kwaliteit van leven, gesprekken voeren en lichamelijke gezondheid. Per wijk kan het heel erg verschillen wat voor mogelijkheden er zijn.

Afsluitend een paar tips om inclusief te zijn. Kijk kritisch naar de gastvrijheid van jouw initiatief. Welke taal gebruik je en welke verwachtingen zijn er van vrijwilligers? Maar ook hoe toegankelijk is je informatie? Wat heeft de ontvanger nodig? Inclusief werken vraagt een cultuur waarbij die ander zich welkom voelt.

‘Iedereen kan meedoen!’

⁷HAN University of Applied Sciences in Arnhem en Nijmegen

22. März 2022 - Stammtisch Diversität

Wer ist an Ihrer Initiative beteiligt? Aus der Literatur wissen wir, dass sich vorwiegend „weiße“ ältere Männer aktiv vor Ort einbringen. Bei diesem Stammtisch zeigt uns Kollegin Annica van Brummel von der HAN⁷, dass sich jede/r engagieren und für Vielfalt in der Freiwilligenarbeit sensibilisiert werden kann. Freiwilligenarbeit kann für jede/n wertvoll sein, zum Beispiel auch für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen. In jeder Nachbarschaft gibt es verschiedene soziale Rollen in den dortigen Netzwerken, die von den Interessierten eingenommen werden können: Nachbar:innen, Besucher:innen einmaliger Aktivitäten, Freiwillige, entfernte Bekannte und regelmäßige Teilnehmer:innen.

Als Beispiel wird Rian vorgestellt, die psychisch und körperlich beeinträchtigt ist. Freiwilligenarbeit bedeutet für sie Entspannung, Wertschätzung, anderen zu helfen, Talente zu entwickeln, ein Grund, aus dem Haus zu gehen, den Tagen Sinn zu geben, Lebensqualität, Gespräche zu führen und körperliche Gesundheit. Welche Möglichkeiten sich ergeben, ist von Quartier zu Quartier sehr unterschiedlich. Zum Schluss noch einige Tipps, wie Integration gelingen kann: Setzen Sie sich kritisch mit Ihrer Gastfreundschaft auseinander. Welche Sprache verwenden Sie und welche Erwartungen haben Sie an die Freiwilligen? Aber auch: Wie zugänglich sind Ihre Informationen? Was braucht der/die Empfänger:in? Eine integrative Arbeitsweise erfordert eine Kultur, in der sich jede/r willkommen fühlt.

„Jeder kann mitmachen!“

Conferenties in het project: en toegevoegde waarde!

Aan de start van het project, op 28 oktober 2020, werd de startconferentie georganiseerd. Dit bracht vertegenwoordigers van de projectpartners samen om ideeën uit te wisselen, hun netwerk uit te breiden en elkaar persoonlijk te leren kennen. De doelstellingen en mogelijkheden van de afzonderlijke groepen belanghebbenden zijn gepresenteerd en er was veel ruimte om met elkaar in gesprek te gaan. In een ontspannen sfeer met koffie en gebak ontstond een levendige, eerste uitwisseling.

De tussentijdse conferentie op 21 september 2021 vond plaats in Geldern, één van de projectpartners. Opnieuw hadden de deelnemers de gelegenheid om ideeën en informatie over de voortgang uit te wisselen. Naast de presentaties door de contactpersonen van het project *Volunteers 2.0*, werd in de locatie van de *Ideen- und Mitmachwerkstatt* hun aanpak uiteengezet en werd er iets te eten verzorgd in de *co-working space* van de gemeente Geldern. Ook hier stond informeel uitwisselen centraal, om zo de gelegenheid te bieden om mogelijke samenwerkingsverbanden te ontwikkelen en netwerken tot stand te brengen.

De derde conferentie, het slotevenement, vond plaats op 24 mei 2022 in de *Hohen Mühle* in de partnergemeente Uedem. Hier werd niet alleen teruggeblikt, maar ook aandacht besteed aan actuele vraagstukken inzake 'burgerparticipatie', 'jongerenparticipatie', 'politieke communicatie'. Daarbij is ook gekeken naar mogelijkheden voor de voortzetting van de uitwisseling tussen alle betrokkenen, van het maatschappelijk middenveld, gemeenten, de politiek, bewonersinitiatieven en het bedrijfsleven tot de onderzoekswereld.

'Duitsland en Nederland kunnen veel van mekaar leren.'
(Marten Oversteegen)

„Deutschland und die Niederlande können viel voneinander lernen.“ (Marten Oversteegen)

Konferenzen im Projekt: ein Mehrwert!

Zu Beginn des Projekts, am 28. Oktober 2020, wurde eine Auftaktkonferenz veranstaltet. Hierzu kamen Vertreter:innen der Projektpartner:innen zusammen, um sich auszutauschen, ihr Netzwerk zu erweitern und sich persönlich kennen zu lernen. Ziele und Möglichkeiten der einzelnen Gruppen Beteiligten wurden vorgestellt und es gab Gelegenheit, ausführliche Gespräche zu führen. In einer lockeren Runde mit Kaffee und Kuchen entstand eine angenehme Atmosphäre mit einem regen ersten Austausch.

Die Halbzeitkonferenz fand am 21. September 2021 in der Partnerkommune Geldern statt. Erneut hatten die Teilnehmer:innen die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen und über etwaige Fortschritte zu informieren. Neben Vorträgen der Ansprechpartner:innen im Projekt *Volunteers 2.0* wurde im Anschluss das Konzept der *Ideen- und Mitmachwerkstatt* im Ladenlokal vorgestellt sowie in dem *Co-Working Space* der Stadt Geldern ein Buffet bereitgestellt. Somit bot sich erneut die Chance, sich informell auszutauschen, mögliche Kooperationen zu entwickeln und Vernetzungen aller Art zu schaffen.

Die dritte Konferenz, die Abschlussveranstaltung, fand am 24. Mai 2022 in der *Hohen Mühle* der Partnergemeinde Uedem statt, wo neben dem Rückblick vor allem die aktuellen Themen „Bürgerbeteiligung“, „Jugendpartizipation“, „politische Kommunikation“ im Mittelpunkt standen sowie die Verstetigung des Austausches aller Beteiligten, von der Zivilgesellschaft, über Kommunen, Politik, Freiwilligeninitiativen und Wirtschaft bis hin zur Wissenschaft.



Slotconferentie Uedem | Abschlusskonferenz Bron/Quelle (Volunteers 2.0, 169)



Hybride Conferentie Geldern | Hybrid Konferenz Geldern Bron/Quelle (Volunteers 2.0, 185)



'Een beeld zegt meer dan duizend woorden.'¹

¹ Opmerking: Gerwin van de Ven (graphic recorder)



„Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte.“²

² Kommentar: Gerwin van de Ven (graphic recorder)

GELEERDE LESSEN

ERKENT NISSE

Geleerde lessen

In de twee jaar van het INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* hebben we samen veel gezien, ervaren en geleerd. Een algemene constatering is dat het initiatief van de burgers een belangrijke rol zal blijven spelen voor de kwaliteit van het leven in de wijken, zowel op het platteland als in de stad.

Een duurzaam partnerschap op ooghoogte tussen gemeenten en inwoners is hiervoor van groot belang. Er bestaat echter geen blauwdruk voor de manier waarop de gemeente zich dient op te stellen tegenover burgerinitiatieven. In de praktijk zien we dat de gemeente verschillende rollen kan innemen: denk aan verbinder, inspirator, supporter, versneller, investeerder, ondersteuner en partner.

Ook hebben we gezien dat geen inwonerinitiatief hetzelfde is. Terzijde: dit geldt ook voor gemeenschappen - elk heeft zijn eigen cultuur, en dat is een goede zaak. Initiatieven en verenigingen hebben verschillende behoeften, en deze kunnen op korte of lange termijn veranderen - afhankelijk van de invloeden die werkzaam zijn.

Een 'one size fits all'-benadering vanuit de gemeente schiet daarom te kort. De samenwerking met inwonerinitiatieven vraagt om maatwerk: in welke rol dient de gemeente de inwoner op welk moment het beste?

Hierbij hangt veel af van de ervaring en taakopvatting van de gemeentemedewerker die het contact met inwonerinitiatieven onderhoudt. Hun vermogen om hun eigen ideeën uit te voeren is van invloed op de extra inzet van deze mensen. De relatie tussen gemeente en inwoners vraagt om voortdurende aandacht: de samenstelling van inwonerinitiatieven is veranderlijk en gemeentemedewerkers kunnen van baan wisselen. Het is een uitdaging om desondanks het onderlinge netwerk en het wederzijdse begrip in stand te houden.

Gewonnene Erkenntnisse

In den zwei Jahren des INTERREG VA-Projekts *Volunteers 2.0* haben wir gemeinsam viel erlebt und gelernt. Eine allgemeine Feststellung ist, dass die Eigeninitiative von Bürger:innen auch zukünftig eine tragende Rolle für die Lebensqualität in Quartieren auf dem Land und in der Stadt spielen wird.

Eine nachhaltige Partnerschaft auf Augenhöhe zwischen Kommunen und Bürger:innen ist dafür sehr wichtig. Es gibt jedoch keine einheitliche Blaupause, wie die Gemeinde mit Bürgerinitiativen und -vereinen umgehen sollte. In der Praxis zeigt sich, dass die Kommune verschiedene Rollen einnehmen kann: Verbinderin, Inspiratorin, Unterstützerin, Beschleunigerin, Investorin, Förderin und Partnerin.

Wir haben auch gesehen, dass Bürgerinitiativen nicht gleich sind. Nebenbei bemerkt trifft dies auch auf Kommunen zu – jede hat eine eigene Kultur, und das ist gut so. Initiativen und Vereine haben unterschiedliche Bedürfnisse, und diese können sich über kurz oder lang ändern – je nachdem, welche Einflüsse auf sie wirken.

Ein pauschales „Schubladen-Konzept“ für Bürgerbegleitung seitens der Kommune ist daher unzureichend. Die Zusammenarbeit mit Bürgerinitiativen erfordert eine agile Anpassung: In welcher Rolle kann die Kommune dem/der Bürger:in zu welchem Zeitpunkt am besten dienen?

Vieles hängt von der Erfahrung und der Aufgabenstellung des kommunalen Mitarbeiters ab, der den Kontakt zu den Bürger:innen hält. Deren Möglichkeit, eigene Ideen umsetzen zu können, wirkt sich auf das zusätzliche Engagement dieser Menschen aus. Die Beziehung zwischen der Kommune und ihren Bürgern erfordert ständige Aufmerksamkeit: Die Zusammensetzung der Vereine ändert sich und die Mitarbeiter der Verwaltung können ihren Arbeitsplatz wechseln. Daher ist es besonders wichtig, das Netzwerk zu pflegen und das gegenseitige Vertrauen zu stärken.

Een aandachtspunt hierbij is de diversiteit van inwonerinitiatieven. Echte participatie betekent dat alle mensen, ongeacht hun afkomst of inkomen, geslacht of leeftijd, kansen krijgen om mee te doen.

Een toekomstige ‘uitdaging’ is de betrokkenheid van de jeugd, die door de Coronabeperkingen bijzonder in haar ontwikkeling werd beperkt.

Samengevat betekent dit het volgende voor een gemeente:

— **Heb aandacht voor het belang van de rol en positie van de gemeentemedewerker**

— **Inwonersinitiatieven vragen om maatwerk**

— **Een samenwerking heeft voortdurend aandacht nodig en interactie op ooghoogte nodig.**

Het INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* is klaar, maar dat betekent niet dat de samenwerking in de partnergemeenten en -wijken afgelopen is.

Burgerparticipatie is een proces dat niet ophoudt - het vereist voortdurende aandacht. Het team *Volunteers 2.0* hoopt dat dit project heeft bijgedragen aan goede relaties van de gemeente met haar bewonersinitiatieven en dat ‘samen’ steeds meer een gezamenlijk proces wordt om de leefbaarheid in de Euregio Rijn Waal goed te houden, ook in de toekomst!

Ein wichtiger Punkt ist die Vielfalt der Bürger:innen. Wahre Teilhabe bedeutet, dass alle Menschen unabhängig ihrer Herkunft oder Einkommens, Geschlechts oder Alters Möglichkeiten bekommen, sich einzubringen.

Eine zukünftige „Mammutaufgabe“ ist die Einbindung der Jugend, die in ihrer Entwicklung durch die Corona Restriktionen besonders eingeschränkt war.

Kurz gesagt, bedeutet dies für eine Kommune Folgendes:

— **Achten Sie auf die Bedeutung der Rolle und der Stellung des/der Gemeindebediensteten.**

— **Bürgerinitiativen erfordern dauernde Anpassungen.**

— **Eine Partnerschaft braucht ständige Aufmerksamkeit und Interaktion auf Augenhöhe.**

Das INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* ist abgeschlossen, aber das bedeutet nicht, dass die Zusammenarbeit in den Partnerstädten und Quartieren beendet ist.

Bürgerbeteiligung ist ein Prozess, der nicht endet - er bedarf konstanter Achtsamkeit. Das Team *Volunteers 2.0* hofft, dass dieses Projekt zu einem guten Verhältnis zwischen der Kommune und ihren Bürgerinitiativen beigetragen hat und dass „gemeinsam“ zu einem selbstverständlichen Prozess wird, um die Lebensqualität in der Euregio Rhein-Waal zu gestalten, auch in Zukunft!



Grenzbaum Bron/Quelle (Volunteers 2.0, 010)

DANK WOORD

DANK SAGUNG

Colofon

Nijmegen, mei 2022
Project en rapportage
Academie Mens en Maatschappij
HAN University of Applied Sciences

Auteurs HAN

Dr. Korrie Melis
Dr. Hilde Wierda-Boer

Contact

HAN University of Applied Sciences
Dr. Korrie Melis
korrie.melis@han.nl

DANKWOORD

We danken alle actieve leden van de vrijwilligers-initiatieven en gemeentemedewerkers uit Apeldoorn, Duisburg, Geldern, Horst aan de Maas, Moers, Kalkar, Nijmegen, Overbetuwe, Uedem en Weeze! Zonder uw medewerking had dit project niet kunnen slagen. Hartelijk dank!

In het projectteam *Volunteers 2.0* werkten mee vanuit de HAN University of Applied Sciences: Wenne Bergman, Dr. Korrie Melis, Nicole Moorman, Anne Pepers, Dr. Christoph van den Belt en Dr. Hilde Wierda-Boer. Vanuit de Hochschule Rhein-Waal werkten mee: Barbara Arntz, Prof. Dr. Klaus Hegemann, Hale Kadak en Felix Sohnrey.

Daarnaast zijn studenten van de hogescholen betrokken geweest: Luca Fischer, Jonathan Görtz, Ayleen Grosse, Lotte Hoetjes, Kim-Jasmin Menssing en Iris Karmann-Engels.

Creatieve Richting&Design: Ilayda Dinc Yenioglu

Het project *Volunteers 2.0* wordt in het kader van het INTERREG VA-programma Deutschland-Nederland gefinancierd met middelen van het Europese Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO), de Provincie Gelderland en het Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen.

Kolofon

Kamp-Lintfort, Mai 2022
Projekt und Berichterstattung
Fakultät Kommunikation und Umwelt
Hochschule Rhein-Waal

Autor:innen HSRW

Hale Kadak, B.A.
Felix Sohnrey, M.A.
Iris Karmann-Engels
Barbara Arntz

Kontakt

Hochschule Rhein-Waal
Prof. Dr. Klaus Hegemann
klaus.hegemann@hochschule-rhein-waal.de

DANKSAGUNG

Wir bedanken uns bei allen Aktiven der Freiwilligen-initiativen und den kommunalen Mitarbeiter:innen aus Apeldoorn, Duisburg, Geldern, Horst aan de Maas, Moers, Kalkar, Nijmegen, Overbetuwe, Uedem und Weeze! Ohne Ihre Mithilfe hätte dieses Projekt nicht gelingen können. Herzlichen Dank!

Im Team des *Volunteers 2.0* – Projekts waren von der HAN University of Applied Sciences beteiligt: Wenne Bergman, Dr. Korrie Melis, Nicole Moorman, Anne Pepers, Christoph van den Belt und Dr. Hilde Wierda-Boer. Von der Hochschule Rhein-Waal arbeiteten mit: Barbara Arntz, Prof. Dr. Klaus Hegemann, Hale Kadak und Felix Sohnrey.

Zudem sind Studierende von Hochschulen beteiligt gewesen: Luca Fischer, Jonathan Görtz, Ayleen Grosse, Lotte Hoetjes, Kim-Jasmin Menssing und Iris Karmann-Engels.

Kreativdirektion&Design: Ilayda Dinc Yenioglu

Das Projekt *Volunteers 2.0* ist durch das INTERREG VA-Programm Deutschland-Nederland kofinanziert mit Mitteln aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE), der Provinz Gelderland und dem Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen.

BRONNEN

QUELLEN

Websites

- Leefplekmeter: <https://www.pharos.nl/kennisbank/de-leefplekmeter-wat-vind-je-van-je-leefplek/>
- Mijnwijkplan (Online-Plattform): <https://nijmegen.mijnwijkplan.nl/>
- MitMachStadt Schwerte: <https://mitmachstadt.schwerte.de/>
- Stadtraummonitor (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung): <https://stadtraummonitor.bzga.de/>
- Volunteers 2.0 @ HAN University of Applied Sciences: blog.han.nl/volunteers

Literatu(u)r

- Arbter, K., Handler, M., Purker, E., Tappeiner, G., & Trattnigg, R. (2005). *Das Handbuch Öffentlichkeitsbeteiligung. Die Zukunft gemeinsam gestalten*. Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik.
- Rieger, J., & Straßburger, G. (2014). *Partizipation kompakt Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe*. Beltz Verlagsgruppe.
- Shannon C. & Weaver W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Stiftung Mitarbeit (Hrsg.) (2018). *Arbeitshilfen für Selbsthilfe- und Bürgerinitiativen: Nr. 52. Bürgerbeteiligung in der Praxis: Ein Methodenhandbuch*. Verlag Stiftung Mitarbeit.
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Coutinho.
- Wöhe, G., Kaiser, H., Döring, U., & Brösel, G. (2016). *Einführung in die allgemeine Betriebswirtschaftslehre [Hauptband]* (26., überarbeitete und aktualisierte Auflage). Vahlen.
- Zimmer, A. (2009). Eine traditionsreiche Partnerschaft: Kommunale Selbstverwaltung und bürgerschaftliches Engagement in Deutschland. In Foltjanty-Jost, G. (Hrsg.). *Kommunalreform in Deutschland und Japan: Ökonomisierung und Demokratisierung in vergleichender Perspektive*. VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91607-1>



Samenwerking aan verbinding dat doen we SAMEN. In het INTERREG VA-Projekt *Volunteers 2.0* project is dat gedaan door tien Duitse en Nederlandse gemeenten, de Hochschule Rhein Waal en HAN University of Applied Sciences. Er is gewerkt aan grensoverschrijdende samenwerking; samenwerking over de Duits-Nederlandse grens en samenwerking tussen gemeente en bewoners. Dit handboek geeft inzicht in welke gemeenten betrokken waren, wat er gedaan is in de gemeenten en hoe er gezamenlijk aan de (online) Stammtisch gezeten is. Samenwerking is ontzettend belangrijk. Het heeft voortdurend aandacht nodig en interactie op gelijkwaardige ooghoogte.



GEMEINSAM an Verbindungen arbeiten, das tun wir alle zusammen. Im Rahmen des INTERREG VA - Projekts *Volunteers 2.0* wurde dies von zehn deutschen und niederländischen Kommunen, der Hochschule Rhein Waal und der HAN University of Applied Sciences durchgeführt. Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit bedeutet Zusammenarbeit über die deutsch-niederländische Grenze hinweg; die Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Bürger:innen. Dieses Handbuch stellt vor, welche Kommunen beteiligt waren, was dort getan wurde und wie die Kommunen gemeinsam an (Online-) Stammtischen teilgenommen haben. Zusammenarbeit ist außerordentlich wichtig. Sie braucht beständige Aufmerksamkeit und Interaktion auf gleicher Augenhöhe.