

**Kölner Schriftenreihe für Management und Organisation
in der Sozialen Arbeit, Band 1 / 2012**

Sigrid Leitner, Michael Mroß, Herbert Schubert (Hrsg.)

Prozessorientierter Netzwerkaufbau in den Sozialräumen der Stadt Mülheim an der Ruhr

**Stephanie Abels, Karin Bebermeier,
Herbert Schubert, Holger Spieckermann**

Diese Veröffentlichung erscheint im Rahmen der Onlinepublikationsreihe „Kölner Schriftenreihe für Management und Organisation in der Sozialen Arbeit“. Alle Veröffentlichungen dieser Reihe können unter <http://opus.bsz-bw.de/fhk> abgerufen werden.

Die Veröffentlichung des Bandes 1 der „Kölner Schriftenreihe für Management und Organisation in der Sozialen Arbeit“ basiert auf einem Forschungsprojekt der Fachhochschule Köln. Das Vorhaben wurde vom Europäischen Fonds für regionale Entwicklung, dem Ministerium für Innovation, Wissenschaft, Forschung und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen und dem Sozialamt der Stadt Mülheim an der Ruhr finanziell gefördert.



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Herausgeber

Prof. Dr. Sigrid Leitner
Prof. Dr. Michael Mroß
Prof. Dr. Herbert Schubert

Schriftleitung

Holger Spieckermann, M.A.

Institut für angewandtes Management und Organisation in der Sozialen Arbeit
Fachhochschule Köln
Gustav-Heinemann-Ufer 54
50968 Köln

<http://www.f01.fh-koeln.de/fakultaet/institute/imos/>

Köln, September 2012

ISSN 2195-1330

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	5
1.1	Handlungsbedarf	5
1.2	Transferziele des Projekts	7
1.3	Planungs- und Entwicklungsinstrument DAPP	9
2	Ausgangslage in den Mülheimer Stadtteilen Altstadt I und Altstadt II	11
2.1	Sozialraumbeschreibung	11
2.2	Bevölkerungsstruktur	12
2.3	Bevölkerungsbewegung	18
2.4	Ausländische Bevölkerung	22
2.5	Konsequenzen für das Projekt CityNet	26
3	Situationsanalyse	27
3.1	Professionelle und lebensweltliche Orientierung der Stichprobe	27
3.2	Stichprobenbeschreibung	29
3.3	Kooperationsbedarfe und Kooperationsgründe	30
3.4	Auswahlkriterien	32
3.5	Einrichtungsübergreifendes Controlling	33
3.6	Einrichtungsübergreifende Qualitätssicherung	35
3.7	Vernetzungsbedarfe für ältere Menschen ab 60 Jahren	37
4	Ergebnistransfer und Vernetzungsstrategie	39
4.1	Identifikation der im Alter vollzogenen Lebensprozesse und Aktivitäten	39
4.2	Anlass und Ziele der Quartierswerkstatt „Selbstbestimmtes Wohnen im Alter“	45
4.3	Anlass und Ziele der Quartierswerkstatt „Gestaltung der Weitergabe von Wissen und Fertigkeiten zwischen den Generationen“	46
5	Dialogprozess in der Quartierswerkstatt am 09. Mai 2011	47
5.1	Das Netzwerkinstrument „Netzwerklabor“	47
5.2	Ablauf, Methodisches Vorgehen und Ergebnisse	53
6	Dialogprozess II in der Quartierswerkstatt am 12. Juli 2011	60
6.1	Ablauf der Quartierswerkstatt	61
6.2	Methodisches Vorgehen	61
6.3	Ergebnisse der Gesprächsrunden in den verschiedenen Themenfeldern	62
6.4	Ergebnistransfer	74

7	Praxistransfer durch bilaterale Gespräche	77
7.1	Bilaterales Gespräch der AG „selbstversorgtes Wohnen“ (19.07.2011).....	77
7.2	Bilaterales Gespräch der AG „Entlassmanagement“ (20.07.2011).....	78
7.3	Bilaterales Gespräch mit Vertretern der AG „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ (08.12.2011).....	80
8	Schlussfolgerungen für NRW	83
8.1	Abgleich mit bestehenden und relevanten Vernetzungsansätzen.....	83
8.2	Systematische Bedarfserhebung durch eine fernmündliche Befragung	84
8.3	Identifikation der im Alter vollzogenen Lebensprozesse und Aktivitäten.....	84
8.4	Das Instrument „Netzwerklabor“	84
8.5	Das Instrument „Quartierswerkstatt“	85
8.6	Koordinationsverantwortlichkeit	85
8.7	Diversität im Netzwerk.....	86
9	Verzeichnisse	87
9.1	Literatur	87
9.2	Abbildungsverzeichnis	89
9.3	Tabellenverzeichnis	91

1 Einführung

In den Kommunen wird ein vernetztes, integriertes Handeln durch eine institutionelle Zergliederung der Daseinsvorsorge in eine Vielzahl funktionaler Teilaufgaben behindert. In der Folge dieser Fragmentierung erfahren die Adressaten soziale Dienstleistungen in den Sozialräumen ihres Stadtteils oder Stadtteils funktions- und hierarchiebezogen – d.h. vertikal und horizontal – getrennt. Wegen der Barrieren des engen Ressortdenkens und der fehlenden Transparenz agieren die professionellen Akteure relativ isoliert auf den „operativen Inseln“ fachlicher Zuständigkeiten. Gemeinsame Schnittstellen werden kaum wahrgenommen, was zum Aufbau von ineffizienten Doppelstrukturen und Mehrfachangeboten geführt hat.

Vor diesem Hintergrund besteht die innovative Idee darin, in der Kommune eine wirkungsvolle und effiziente Netzwerkversorgung zwischen isolierten Agenturen, professionellen Dienstleistern und ehrenamtlich engagierter Bürger/innen zu entwickeln. Denn das dafür erforderliche organisatorische Verfahren der Netzwerkkoooperation, das im Profitbereich bereits seit den 90er Jahren etabliert ist (vgl. Zulieferernetze der Mobilitätsindustrie) wartet im Non-Profit-Sektor noch auf die systematische Einführung. Die wissenschaftlichen und sozialpolitischen Diskurse des letzten Jahrzehnts verdeutlichen jedoch vermehrt den hohen Bedarf einer vernetzungsorientierten Organisationsentwicklung der kommunalen Daseinsvorsorge und ihrer Verwaltungsagenturen. Auf der Ebene der Sozialräume von Stadtteilen und Stadtbezirken, aber auch innerhalb der zentralen Kommunalverwaltung sollen aus diesem Grund sowohl Hierarchiebarrieren zwischen Die Qualitätsentwicklung hängt entscheidend davon ab, ob diese Barrieren überwunden werden und sowohl eine integrierte Vorgehensweise der professionellen Akteure gefunden wird als auch der Anschluss an die zivilgesellschaftlichen Potenziale gelingt.

Vor diesem Hintergrund untersucht das Projekt „CityNet“ die Koordination professioneller und ehrenamtlicher Interventionen verschiedener Ressorts, um die individuellen und sozialen Bedürfnisse der Bevölkerung wirkungsvoll und effizient zu sichern. Im Ergebnis werden Instrumente der „Netzwerkplanung“ entwickelt, mit denen die bisher isolierten Leistungen der einzelnen Infrastrukturen und Dienstleistungsanbieter im Sozialraum miteinander bedarfsorientiert und adressatenfokussiert verbunden werden.

1.1 Handlungsbedarf

Mülheim an der Ruhr ist in Nordrhein-Westfalen die Stadt mit dem höchsten Bevölkerungsanteil älterer Menschen (vgl. Stadt Mülheim an der Ruhr 2007: 27). Den Sozialdaten ist zu entnehmen (vgl. auch Kapitel 2), dass sich Mülheim an der Ruhr in den Jahren von 1975 bis 2006 einem kontinuierlichen Wandel unterzogen hat, sodass der Anteil der Menschen im dritten und vierten Lebensalter den Anteil der jüngeren Bevölkerung deutlich übertrifft. Die Stadt Mülheim an der Ruhr steht somit vor der sozialpolitischen Herausforderung, eine bedarfsgerechte Infra- und Versorgungsstruktur in den Sozialräumen zu initialisieren, die den Bedürfnissen einer alternden Gesellschaft Rechnung trägt und mit Instrumenten der Netzwerkplanung begegnet.

In der einschlägigen Literatur wird unter einem Netzwerk eine informelle Gruppe von gelegentlich interagierenden Personen und/oder Institutionen verstanden, die sich selbst organisieren (vgl. Kyser 2001: 392). Netzwerke sind das Ergebnis langwieriger Aushandlungsprozesse, deren Zusammenarbeit auf gegenseitigem Respekt, Anerkennung und Affinität beruht (vgl. Sänger 2007: 429). Unterschieden wird zwischen natürlichen Netzwerken, wozu primäre und sekundäre Beziehungssysteme zählen, sowie tertiären Netzwerken, zu denen künstlich erzeugte Figurationen

gehören. Bestandteil primärer Netzwerke sind vor allem Beziehungssysteme wie beispielsweise die Familie oder der Freundeskreis. Während es in primären Netzwerken vordergründig um die Vermittlung von Gefühlen, dem Aufbau von Vertrauen und der Mobilisierung von Hilfe und Unterstützung geht, herrschen in den sekundären Netzwerken eher schwache Bindungen vor, deren Beziehungssystem sich beispielsweise durch die Zugehörigkeit zur Nachbarschaft oder durch die Mitgliedschaft in einem Verein realisiert (vgl. Schubert 2008: 38). Dies deutet darauf hin, dass natürliche Netzwerke überwiegend soziale Ressourcen mobilisieren und zivilgesellschaftliches Sozialkapital repräsentieren, während künstliche Netzwerke professionelle Potenziale bündeln. Zu Letzterem gehören Kooperationen im Profit-Sektor, aber auch Vernetzungen zwischen öffentlichen, sozialwirtschaftlichen und zivilgesellschaftlichen Organisationen im Non-Profit Bereich (vgl. ebd.: 39f.).

Es ist sinnvoll, das persönliche Netzwerk älterer Menschen im Übergang ins Vierte Lebensalter zu stärken und zu stabilisieren, wenn man den steigenden Anforderungen des demografischen Wandels ausreichend gerecht werden möchte (vgl. Fischer 2002: 68). Verschiedene Dimensionen des gesellschaftlichen Wandels in der Moderne zeigen in diesem Kontext, dass an die Stelle traditioneller Formen der Gemeinschaft durchaus neue soziale Beziehungen treten, die mit der Netzwerkategorie erfasst werden (vgl. ebd.: 73). Beck verweist in diesem Zusammenhang auf die Entzauberungs- und Freisetzungsdimension der Moderne, nach denen sich der gesellschaftliche Wandel durch die Herauslösung aus historisch vorgegebenen Sozialstrukturen und durch den Verlust von traditionellen Sicherheiten vollzieht, die zuvor soziale Zugehörigkeit, Glauben und traditionale Normen gegeben hatten (Beck 1986: 206). Oft fühlt sich der Einzelne bei der Bewältigung des Alltags und einschneidender Krisen überfordert, wenn die primären Netzwerke zu große Lücken aufweisen und die individuellen Kapazitäten erschöpft sind. Insbesondere für Lebenslagen älterer Menschen ergeben sich aufgrund des gesellschaftlichen Strukturwandels einschneidende Auswirkungen, auf die tertiäre Netzwerke adäquat eingehen können, um die Lebenszufriedenheit zu fördern. Die Sozial- und Infrastrukturplanung wird deshalb gegenwärtig nach der Netzwerkplanung modernisiert (vgl. Schubert 2008: 84).

Ein Alleinstellungsmerkmal der kommunalen Daseinsvorsorge besteht darin, dass die in natürlichen Netzen gebündelten sozialen Ressourcen – wie z.B. die Primärnetzwerke der Familie, des Freundeskreises und vertrauter Kollegencliquen sowie die Sekundärnetzwerke der Vereine – auch Gegenstand der fachlich-professionellen Primärprozesse sind. Mit der Konstruktion künstlicher (tertiärer) Netzwerke werden professionelle Ressourcen gebündelt und fachliche Aktivitäten interdisziplinär koordiniert sowie mit den lokalen Primär- und Sekundärnetzwerken gekoppelt. Das Aufgabenfeld der sozialen Infrastrukturplanung hat sich in den vergangenen Jahren somit dahingehend verschoben, dass Vernetzungen von öffentlichen, sozialwirtschaftlichen und zivilgesellschaftlichen Akteuren in den vielfältigen Einrichtungen und Diensten des Bildungs-, Gesundheits-, Jugend- und Sozialsektor zum Planungsgegenstand geworden sind (vgl. Schubert 2007). Mit dem Eindringen der Logik des Sozialmanagements in das System der sozialen Arbeit sind seit den späten 1980er Jahren somit nicht nur die lebensweltlichen Netzwerke in den Blickpunkt der Betrachtung gerückt, verstärkt wird auch der institutionelle Kontext der kommunalen Daseinsvorsorge als organisatorisches Netzgefüge wahrgenommen und der Bedarf einer „Netzwerkkooperation“ im Public Management konstatiert.

Die Implementierung einer tertiären Netzwerkkooperation im Non-Profit-Bereich repräsentiert eine innovative Perspektive, denn die Kooperation und Koordination der beteiligten Akteure werden zwar auf der Grundlage gemeinsamer Ziele unter den Partnern vereinbart, rechtlich und wirtschaftlich bleiben die Akteure jedoch selbständige Einheiten. Die Kontrolle über das

Zusammenwirken wird so aufgeteilt, dass die einzelnen Leistungsbeiträge dezentral verantwortet werden. Mit der Umsteuerung auf das organisatorische Verfahren der Netzwerkkooperation wird die Basis für die Innovationsfähigkeit der kommunalen Daseinsvorsorge geschaffen, da das Zusammenwirken einer Prozesslogik folgt. Unter einem Prozess wird in diesem Kontext eine zielgerichtete Verbindung zuvor isolierter Leistungen zu einer Folge von logisch zusammenhängenden Aktivitäten verstanden (vgl. Kyrer 2011: 450). In dem Prozess gibt es einen definierten Anfang (Input) und einen definiertes Ende (Wert, Output), sodass die fragmentierten Einzelleistungen verschiedener Dienste und Träger im Sozialraum miteinander kombiniert und in einem zusammenhängenden Prozess abgewickelt werden (vgl. ebd.). Die Kette lässt sich nach primären und sekundären Aktivitäten differenzieren (vgl. Schubert 2012): Während die primären Aktivitäten die Herstellung der Dienstleistung sowie ihre Distribution unter den Adressaten beinhalten, werden im Sekundärprozess die Inputs bereit gestellt, die für die Erbringung des Primärprozesses notwendig sind. Dazu zählen beispielsweise die Bereitstellung von Materialien und Know-How, sowie materiellen Ressourcen. In der Analyse der Prozesskette können Schwachstellen identifiziert, unklare Absprachen und Verantwortungsdefinitionen sowie eine umfassende Ablaufstruktur ermittelt werden. Dies bewirkt für die Adressaten eine höhere Wertschöpfung – also einen höheren Nutzen, da die Prozess- und Ergebnisqualität im Vordergrund stehen. Auch für die die Akteure des Netzwerkverbunds entstehen durch die Netzwerkorganisation Vorteile, die sich im Folgenden wie folgt darstellen lassen:

- (1) Die Ziele der kommunalen Daseinsvorsorge lassen sich im Rahmen einer Kooperation erfolgreicher umsetzen
- (2) Das Zusammenspiel unter den erfahrenen Partnern wirkt positiv auf das Innovationspotenzial des einzelnen Akteurs zurück
- (3) Zu Kompetenzen und Ressourcen, die jeweils nur in einzelnen Diensten vorhanden sind, für den Erfolg aber gebraucht werden, gelingt ein effizienter Zugang aus den jeweilig anderen Einrichtungen
- (4) Zwischen den Einrichtungen und Diensten findet ein kontinuierlicher Austausch bereichernder Ideen und Anregungen statt und
- (5) im kooperativen Zusammenspiel werden Leistungen erzielt, die kein Partner aus eigener Kraft erreichen kann.

Vor einer flächendeckenden Neuorganisation werden jedoch exemplarische Modellprojekte benötigt, um die die Erfolgsbedingungen zu identifizieren und die Schritte zur Netzwerkkooperation beispielhaft und nachvollziehbar zu demonstrieren. Das Projekt CityNet liefert zu diesem Erkenntnisgewinn einen theoretischen und praxiserprobten Beitrag.

1.2 Transferziele des Projekts

Mit dem Projekt CityNet wurde das Ziel verfolgt, das Prinzip der Netzwerkkooperation - zu dem bereits gute Erfahrungen im Profitbereich existieren - in angemessen modifizierter Form auf den Non-Profit-Bereich der kommunalen Daseinsvorsorge in den Sozialräumen der Stadt Mülheim an der Ruhr zu transferieren. Durch die Definition von Schnittstellen wurden zu diesem Zweck bedarfsgerechte Lösungen zu dem Problemen und Herausforderungen des demografischen Wandels entwickelt und auf diese Weise eine höhere Qualität der sozialen Dienstleistung bzw. der Altenhilfeplanung angestrebt. Der Forschungstransfer sollte in einer „Netzwerkplanung“ erfolgen, über die verschiedene Akteure aus der Verwaltung und verschiedenen Feldern der sozialen Daseinsvorsorge von sozialer Arbeit über Jugendhilfe und Bildungswesen bis hin zu Gesundheitswesen und Kultur raum- und problemkontextbezogen in einen zielorientierten und

systematischen Kooperationszusammenhang gebracht werden. Im Mittelpunkt standen die soziale Dienstleistungsinfrastruktur der Stadt Mülheim an der Ruhr und ihre Vernetzung zu Prozessketten. Auf der Grundlage einer detaillierten Problem- bzw. Bedarfsanalyse und einer Sammlung bedarfsdeckender Ideen für eine Netzwerkkooperation wurden potenzielle Kooperationspartner identifiziert, Vernetzungsstrategien und Vernetzungsinstrumente entwickelt und die Implementierung und Realisierung der Netzwerkkooperation wissenschaftlich begleitet. Schubert (2008: 88) hat für den Aufbau und ‚Betrieb‘ von infrastrukturellen Netzwerken in der Sozialwirtschaft ein instrumentelles Ablaufschema entwickelt, das in den Jahren 2009 bis 2011 von der FH Köln – Forschungsschwerpunkt Sozial • Raum • Management - in Kooperation mit der Stadt Mülheim an der Ruhr erprobt wurde (vgl. Abbildung 1):

(1) Vorbereitungsphase / Konzipierung:

- a. Darstellung der Ausgangssituation mit Mitteln der Berichterstattung (statistische Daten, Geschäftsstatistiken)
- b. Definition der Prozesse und ihre Aggregation zu integrierten Vernetzungsachsen (Primär- und Sekundärprozesse)
- c. Identifikation der Akteure für die Vernetzung

(2) Konstitutierungsphase / Implementierung:

- a. Akquisition der Kooperationspartner entlang der definierten Prozessketten
- b. Formulierung der Netzziele
- c. Entwicklung eines Vernetzungskonzepts
- d. Entwicklung mehrerer Vernetzungsinstrumente
- e. Entscheidung über eine fokale und/oder laterale Netzwerkverantwortung
- f. Institutionalisierung der Netzwerkkoordination durch bilaterale Gespräche
- g. Vereinbarungen / Kontrakte über die Leistungen der Kooperationspartner und die Kooperationsweise

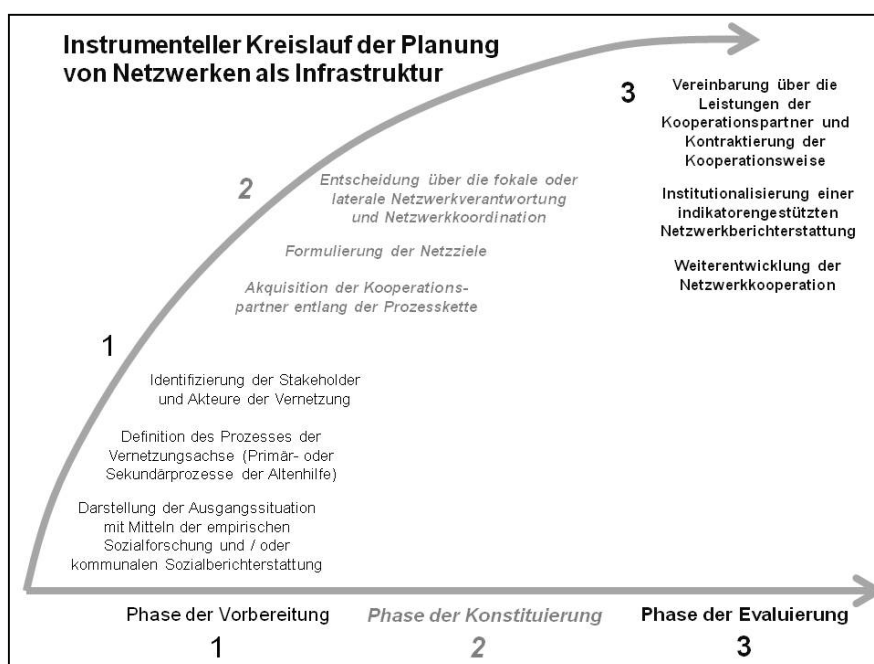


Abbildung 1: Ablaufschema zum Aufbau von infrastrukturellen Netzwerken

Die zu initiierenden Netzwerke sollten (a) operativ auf Primärprozesse des alltäglichen Lebens ausgerichtet sein (z.B. die Sozialisation eines Menschen im dritten und vierten Lebensalter), (b) sich dafür in der sekundären Vernetzung die erforderliche Unterstützung holen, (c) durch die Vernetzung von unterschiedlichen Fachleuten einen tertiären Charakter besitzen und (d) entweder vertikal bzw. diagonal nach einem hierarchischen oder horizontal nach einem heterarchischen Steuerungsmodus über Ressortgrenzen hinweg organisiert werden, um das Zusammenwirken der Akteure adressaten-, qualitäts- und wirkungsbezogen zu verwirklichen. Es handelt sich somit um den Typ des „Kontraktnetzwerkes einer Wertschöpfungspartnerschaft von Dienstleistern im Sozialraum, die entlang einer Wertekette von verknüpften Dienstleistungen geordnet werden. Sie umfassen die Beziehungen zu den Akteuren, die für den primären Kernprozess notwendig sind. Dazu zählen Ehrenamtliche von Vereinen genauso wie professionelle Dienstleistungseinrichtungen. Durch ihre Verbindung werden Stärken gebündelt und Schwächen kompensiert, sodass die primäre Wirkungskette wirkungsvoller arrangiert wird. Die Netzwerke zeichnen sich durch eine vertikale oder diagonale Form der Zusammenarbeit aus, die zwischen mehreren kommunalen Organisationseinheiten auf der strategischen Ebene (Ämter/Fachbereiche) und lokalen Organisationen und Trägern der operativen Ebene geregelt ist. Ziel des Vorhabens war somit die Realisierung eines institutionellen Einbettungskontextes, indem das Kooperationsgefüge sozialräumlich von einer Koordinationsagentur moderiert wird. Dadurch können stabile Vertrauensbeziehungen geschaffen werden, die möglichst auch nach der Entwicklungs- und Erprobungsphase als „selbst tragende Strukturen“ weiter agieren und von den strategischen Verwaltungsstrukturen unterstützt werden.

Damit trägt das Projektvorhaben vor allem zur „sozialen Nachhaltigkeit“ bei, weil das organisatorische Verfahren der Netzwerkkooperation die Perspektive von einer interventionistischen ausgerichteten hin zu einer stärker präventiven kommunalen Daseinsvorsorge erweitert und die Sicherung der Grundbedürfnisse älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter – beispielsweise aufgrund der Beteiligung verschiedener Akteure aus dem Jugend-, Gesundheits- und Kulturbereich auch intragenerationell – in den Blick nimmt. Durch die Etablierung einer Netzwerkstruktur in den Sozialräumen der Stadt Mülheim an der Ruhr wird den psychischen und physischen Folgen des Alterns angemessen Rechnung getragen. Dadurch wird die Wertschöpfungskette der sozialen Daseinsvorsorge in der Stadt Mülheim an der Ruhr gleichzeitig verbessert. In einer abgestimmten Kette sollen die Akteure mit dem Ziel kooperieren, den sozial wirksamen Wertschöpfungsprozess durch die Kooperation und den zielorientierten Einsatz ihrer Ressourcen zu optimieren.

1.3 Planungs- und Entwicklungsinstrument DAPP

Um das in Kapitel 1.2 skizzierte Zielvorhaben zu erreichen, wurde im Rahmen des Projekts CityNet das methodische Instrumentarium DAPP entwickelt, nachdem die Netzwerkplanung von der örtlichen Sozialplanung realisiert und in die Implementierung überführt werden kann. Das Modell umfasst vier Bausteine (vgl. auch Abbildung 2):

(1) **D**ATENANALYSE: *PROFIL DES AUSGEWÄHLTEN UNTERSUCHUNGS-/SOZIALRAUMS*

Um die Lage im Sozialraum zu erörtern, wird zuerst eine Analyse lokaler Strukturdaten vorgenommen. Das Ziel dieser Analyse besteht darin, einen Überblick über die Lebensverhältnisse der Bewohnerschaft in den ausgewählten Quartieren Mülheims zu gewinnen, in dem örtliche Statistiken sekundäranalytisch ausgewertet werden (insbesondere zu Merkmalen der Bevölkerungsstruktur und Bevölkerungsentwicklung).

(2) **A**KTEURE: *IDENTIFIKATION VON SCHLÜSSELPERSONEN DER STAKEHOLDERGRUPPEN IM SOZIALRAUM*

Nachdem der Sozialraum beschrieben wurde, werden die Sozialraumakteure identifiziert, die für die Vernetzung in Frage kommen. Dazu werden alle Stakeholder im Sozialraum und in der benachbarten Aufgabenumwelt nach festgelegten Kriterien vorgenommen. Sie repräsentieren mögliche Potenziale für den Aufbau von Prozessketten. Allerdings wird nur eine Kooperation derjenigen angestrebt, die in das Kooperationsgefüge einer prozessorientierten Wertschöpfung passen.

(3) **P**HASENBESTIMMUNG: *ZUORDNUNG POTENZIELLER LEBENSALTERSSTUFEN*

Als Bezugsrahmen für die sozialwirtschaftlichen Wertschöpfungsketten werden im dritten Schritt Altersphasen definiert, nach denen sich die sozialwirtschaftlichen Dienstleistungen differenzieren lassen. Dazu wird die Bevölkerung nach Laslett (1995) in vier Lebensaltersstufen eingeteilt: Es handelt sich um das erste Lebensalter (0 bis unter 30 Jahre) der Sozialisation, das zweite Lebensalter (30 bis unter 60 Jahre) der Verpflichtungen im Berufs- und Familienleben, das dritte Lebensalter (60 bis unter 80 Jahre) der persönlichen Errungenschaften und Erfüllung und das vierte Lebensalter (80 Jahre und älter) der abnehmenden Kompetenz. Die potenziellen Kooperationspartner und ihre jeweilige sozialwirtschaftliche Wertschöpfung werden diesen Lebensabschnitten zugeordnet. Die Lebensaltersphasen, die die Bewohnerschaft Mülheims im Laufe ihrer Biografien durchlaufen, dienen als Anknüpfungspunkt, weil die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Lebensalter in den geplanten Versorgungs- und Unterstützungsnetzwerken berücksichtigt werden sollen.

(4) **P**ROZESSANALYSE: *VERNETZUNG NACH SCHLÜSSELPROZESSEN DES ALLTAGSLEBENS*

Im vierten Schritt wird die Vernetzung auf Schlüsselprozesse der alltäglichen Lebensführung bezogen. Beispielhaft können genannt werden (a) physiologische Grund- und Sicherheitsbedürfnisse – hierunter lassen sich die Prozesse „Versorgung“, „Gesundheit“, „Wohnen“ und „Mobilität“ fassen. (b) Soziale und kulturelle Bedürfnisse der Anerkennung – dazu gehören die Prozesse „Soziale Einbettung“, „Bildung/Kultur“ und „Arbeit/Aktivität“ (vgl. Abbildung 2). Vor der Entwicklung von kooperativen Prozessketten werden die stattfindenden Aktivitäten im Sozialraum nach Unterstützungslücken bzw. Potenzialen untersucht. Auf der Grundlage der ersten drei Schritte werden Strategien für den Ausbau von Netzwerken gegeben, die in moderierten Quartierswerkstätten zur Diskussion gestellt werden. Danach sollen Vereinbarungen über Kooperationsbeziehungen und den Aufbau von sozialwirtschaftlich verankerten, operativen Netzwerken geschlossen werden, deren Wertschöpfung auf Schlüsselprozesse der alltäglichen Lebensbewältigung bezogen ist.

2 Ausgangslage in den Mülheimer Stadtteilen Altstadt I und Altstadt II

2.1 Sozialraumbeschreibung

Die nachstehenden Kapitel geben zunächst einen Überblick über die Lebensverhältnisse der Bürger/innen Mülheims, bevor über die weiteren Ergebnisse berichtet wird. Mülheim an der Ruhr ist eine kreisfreie Stadt im westlichen Ruhrgebiet Nordrhein-Westfalens. Zu den benachbarten Städten gehören Duisburg/Essen und die Landeshauptstadt Düsseldorf. Das Projektteam „CityNet“ hat sich im Rahmen einer differenzierten Analyse und Stadtteilbegehung für eine Initiierung generationenübergreifender Unterstützungsnetzwerke für Senioren in den Stadtteilen „Altstadt I (Stadtmitte)“ als auch „Altstadt II (Eppinghofen/Mellinghofen)“ entschieden. Begründet werden kann die Auswahl der Untersuchungsräume mit der Anzahl zahlreicher Akteure, welche in beiden Stadtteilen angesiedelt sind. Darüber hinaus gehen die Grenzen der Stadtteile fließend ineinander über und beide Stadtteile gehören zum Teilraum „Stadtmitte“. Die Stadt Mülheim erhält durch die modellhafte Implementierung des Netzwerks in den Untersuchungsräumen Altstadt I und Altstadt II Gelegenheit, von den facettenreichen Kompetenzen und Ressourcen der Akteure auch langfristig zu profitieren und die Erkenntnisse in andere Stadtteile zu transferieren.

Als theoretische Grundlage für die Analyse der Untersuchungsräume dient das in den 1980er Jahren entwickelte Konzept der sozialen Lage nach Hradil, der insgesamt drei Dimensionen moderner Lebensbedingungen herausstellt, die jeweils in mehrere Unterpunkte untergliedert werden (vgl. Schmid-Urban 1992: 27). Zu den Dimensionen zählen die „Ökonomische Lage“ (Einkommen/Vermögen, Beruf, Bildung, formale Machtstellung), die „Wohlfahrtsstaatliche Absicherung“ (Sicherheit des Einkommens, Absicherung gegenüber gängigen Existenzrisiken, Arbeitsbedingungen, Wohnbedingungen, Infrastruktur im Nahbereich, demokratische Institution, regionalpolitischer Status) sowie die „Soziale Teilhabe“ (soziale Integration, Isolation). Da die Dimension der Sozialen Lage allgemein formuliert wurde und Bereiche wie beispielsweise „Macht“ datenmäßig schwer zu belegen sind, wurde in der kommunalen Sozialberichterstattung gemäß der Autorin Schmid-Urban eine Anpassung und Fortentwicklung der Dimensionen vorgenommen und die Soziale Lage beispielsweise durch Unterpunkte, wie die politische Teilhabe, die soziale Integration und die ethnische Herkunft konkretisiert (vgl. ebd. 30). Da sich die Berichterstattung nicht auf alle Bereiche konzentrieren kann, erfolgt in dieser Auswertung eine Auswahl der wichtigsten Strukturdaten.

Zu den abgebildeten Strukturmerkmalen zählen die Aspekte „Bevölkerungsstruktur“, „natürliche und räumliche Bevölkerungsbewegung“ und „ausländische Bevölkerung“, da diese Merkmale für den Verlauf und die inhaltliche Ausgestaltung des Projekts CityNet von grundlegender Bedeutung waren. In diesem Zusammenhang zählen die Daten zur Bevölkerungsstruktur sowie Bevölkerungsbewegung und ausländischen Bevölkerung zum grundlegenden Informationsbedarf und berichten über aktuelle gesellschaftliche Entwicklung und Zusammensetzung innerhalb des Mülheimer Stadtgebiets. Dem Ziel der Sozialberichterstattung, das unter anderem in einer kontinuierlichen Beobachtung und Untersuchung der Lebensqualität und des sozialen Wandels liegt, wird durch Abbildung dieser Daten Rechnung getragen; damit wird eine Grundcharakterisierung des Untersuchungsraums ermöglicht.

Die dem Datenprofil aus den Jahren 2007 und 2009 zugrunde liegenden Zahlen beziehen sich auf die Untersuchungsräume Altstadt I und Altstadt II der Stadt Mülheim an der Ruhr, darüber hinaus auf die Statistischen Bezirke von Altstadt I „Stadtmitte, Südwest, Südost, Nordost“ und die Statistischen Bezirke von Altstadt II „Südost, Nordost, Nord, Südwest“ (vgl. Abbildung 2).

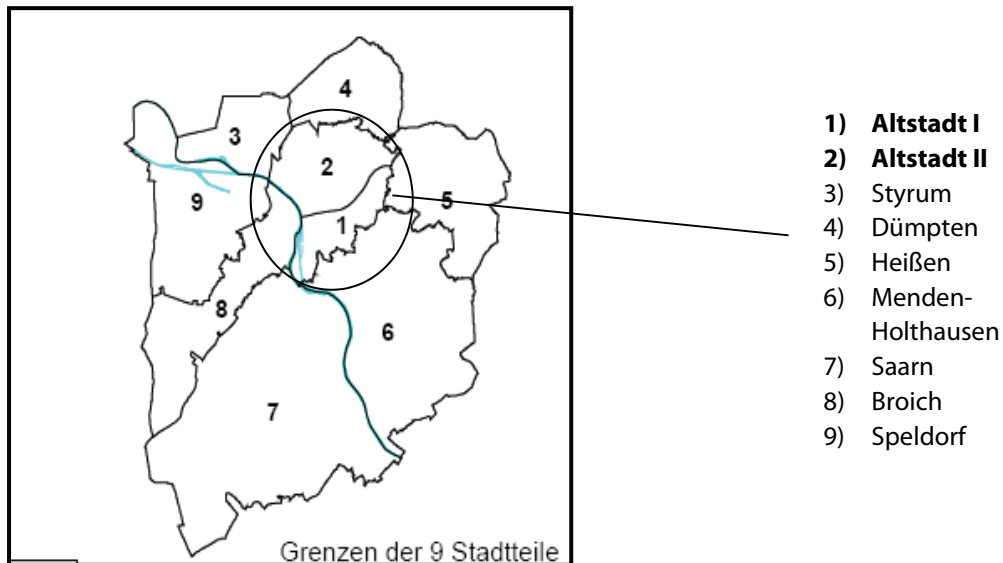


Abbildung 2: Die Grenzen der neun Stadtteile von Mülheim an der Ruhr

Quelle: Referat V.1 für Statistik und Stadtforschung (o.J.): Mülheimer Räume. Mülheim an der Ruhr

In diesem Kapitel werden die Stadtteile Altstadt I und Altstadt II miteinander verglichen und eine Gegenüberstellung mit den sonstigen Stadtteilen Mülheims vorgenommen. Im Stadtteil Altstadt I haben am 30.06.2009 insgesamt 19.748 Einwohner gelebt, während in Altstadt II am 30.06.2009 insgesamt 24.624 Einwohner gezählt wurden. Die Bevölkerungsstruktur ist im Vergleich zum Jahre 2007 konstant geblieben, da in Altstadt I am 31.12.2007 insgesamt 19.741 Einwohner und in Altstadt II 24.718 Einwohner gelebt haben. Insgesamt lebten in der Stadt Mülheim am 30.06.2009 genau 168.888 Einwohner. Im Vergleich mit den Bevölkerungszahlen aus dem Jahre 2007 wird deutlich, dass es einen Bevölkerungsverlust gegeben hat, da die Bevölkerungszahl am 31.12.2007 noch insgesamt 170.412 Einwohner betrug. Noch deutlicher wird diese Entwicklung unter Berücksichtigung der Einwohnerzahlen aus den Jahren 2002 und 1997, da am 31.12.2002 insgesamt noch 172.986 und am 31.12.1997 insgesamt noch 175.936 Einwohner in Mülheim an der Ruhr gelebt haben (vgl. Referat V.1 Stadtforschung und Statistik o.J.: 33).

In der nachstehenden Ausarbeitung ist es zu Abweichungen von der ursprünglichen konzeptionellen Einteilung in die vier Lebensphasen nach Laslett (vgl. Kap. 1.3) gekommen, da die amtliche Statistik die Altersgruppen anders einteilt. Während die vier Lebensphasen nach Laslett in das erste Lebensalter (0- bis unter 30), in das zweite Lebensalter (30- unter 60), in das dritte Lebensalter (60- bis unter 80) sowie in das vierte Lebensalter (80 und älter) gegliedert werden, enthält die Berichterstattung der kommunalen Statistik in Mülheim Altersstaffelungen wie „60 bis 75 Jahre“ und „75 Jahre und älter“. Daher musste auf diese Datenstruktur zurückgegriffen werden.

2.2 Bevölkerungsstruktur

Die nachfolgenden Diagramme geben einen Überblick über die Bevölkerungsstruktur. Es werden unter anderem die Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung nach Staatsangehörigkeit und Geschlecht sowie die verschiedenen Haushaltstypen dargestellt.

Von den insgesamt 19.748 am 30.06.2009 in Altstadt I lebenden Bürgern sind gemäß Abbildung 3 rund 39% deutsche Männer und 47% deutsche Frauen sowie jeweils 7% der Bevölkerung ausländische Männer und Frauen. Während ein Überhang von Frauen in der deutschen

Bevölkerung besteht, ist das Geschlechterverhältnis bei der ausländischen Bevölkerung ausgewogen. Ein vergleichbares Bild zeigt sich auch in Altstadt II, wo am 30.06.2009 insgesamt 24.624 Einwohner gezählt wurden. In Altstadt II sind ebenfalls 39% deutsche Männer und 43% deutsche Frauen, bei der ausländischen Bevölkerung betragen die Prozentsätze jeweils 9%. Auch in den sonstigen Stadtteilen Mülheims überwiegt der Anteil der weiblichen Bevölkerung mit 48% den Anteil der deutschen Männer mit 44%. Der Anteil der ausländischen Bevölkerung ist mit jeweils 4% in den sonstigen Stadtteilen ebenfalls ausgeglichen.

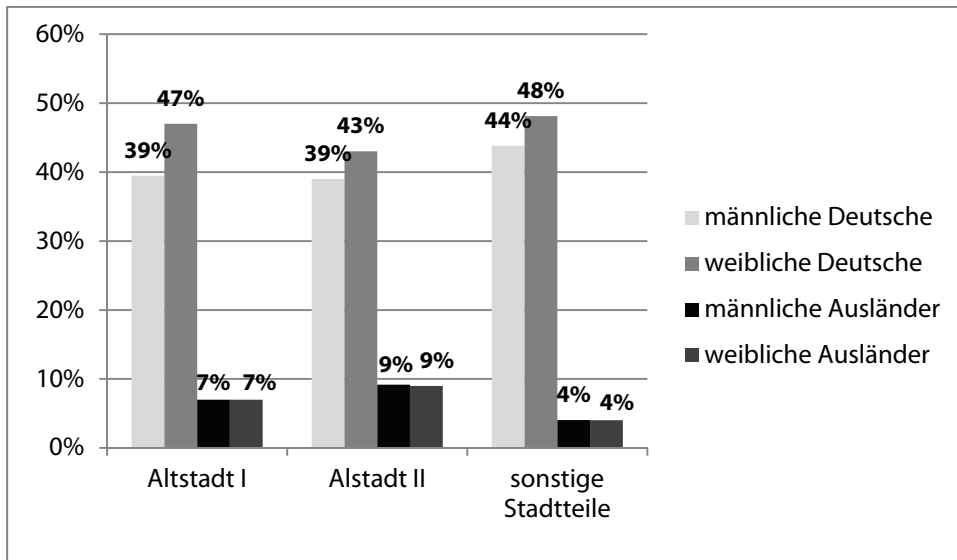


Abbildung 3: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung Altstadt I und Altstadt II und sonstige Stadtteile

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr

In den statistischen Bezirken zeigt sich bei der Verteilung zwischen der ausländischen und deutschen Bevölkerung, dass insbesondere im Statistischen Bezirk „Stadtmitte“ von Altstadt I mit 28% und „Südwest“ von Altstadt II mit 33% überdurchschnittliche Ausländeranteile zu verzeichnen sind (vgl. Abbildung 4). In den Statistischen Bezirken „Südost“ von Altstadt I sowie „Südost“ und „Nordost“ von Altstadt II ist der Anteil der ausländischen Bevölkerung im Vergleich zur deutschen Bevölkerung mit Prozentwerten unter 20% geringer. Dies wird vor allem im Statistischen Bezirk „Südwest“ und „Nordost“ von Altstadt I sowie dem Statistischen Bezirk „Nord“ von Altstadt II deutlich, wo über 90% der Bevölkerung deutscher Herkunft sind.

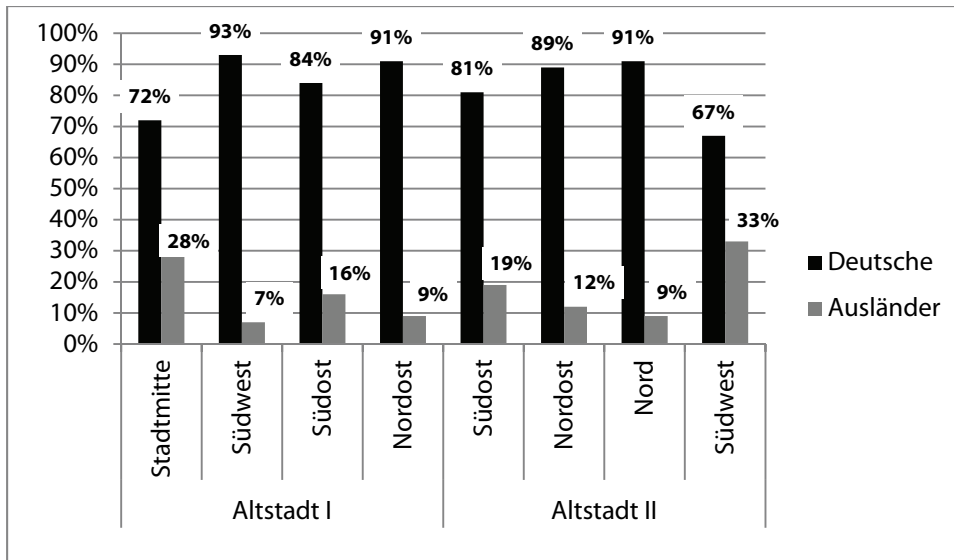


Abbildung 4: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung nach Staatsangehörigkeit am 30.06.2009 Altstadt I und II

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

Abbildung 5 zeigt, dass die Altersgruppe der 30 bis unter 60-Jährigen sowohl in Altstadt I als auch in Altstadt II und den sonstigen Stadtteilen mit Prozentwerten zwischen 41% und 43% am häufigsten vertreten ist. Am zweithäufigsten ist die Gruppe der 0- bis unter 30-Jährigen mit Prozentwerten zwischen 27% und 31%. Bei der im Projekt CityNet im Fokus stehenden Zielgruppe des dritten Lebensalters (60- bis unter 75-Jährige) und vierten Lebensalters (75-Jährige und älter) liegen die Prozentwerte in beiden Altersgruppen unter 20%. Wenn die Prozentwerte beider Altersgruppen miteinander addiert werden, betragen sie in Altstadt I 32%, in Altstadt II 27% und in den sonstigen Stadtteilen 29%. Damit wird erkennbar, dass Mülheim über einen hohen Anteil der älteren Bevölkerung im dritten und vierten Lebensalter verfügt, der den Anteil der 0 bis unter 30-Jährigen zumindest in Altstadt I (27%) und den sonstigen Stadtteilen (28%) bereits knapp übersteigt.

Dieser Eindruck wird auch in Abbildungen 6 bestätigt, in denen die Anteile der Bevölkerung nach verschiedenen Altersgruppen in den Statistischen Bezirken abgebildet sind. Besonders deutlich werden die geringeren Anteile der 0- bis unter 30-Jährigen im Vergleich zu den 60-Jährigen und Älteren in den Statistischen Bezirken „Südwest“, „Südost“ und „Nordost“ des Stadtteils Altstadt I sowie im Statistischen Bezirk „Nord“ des Stadtteils Altstadt II.

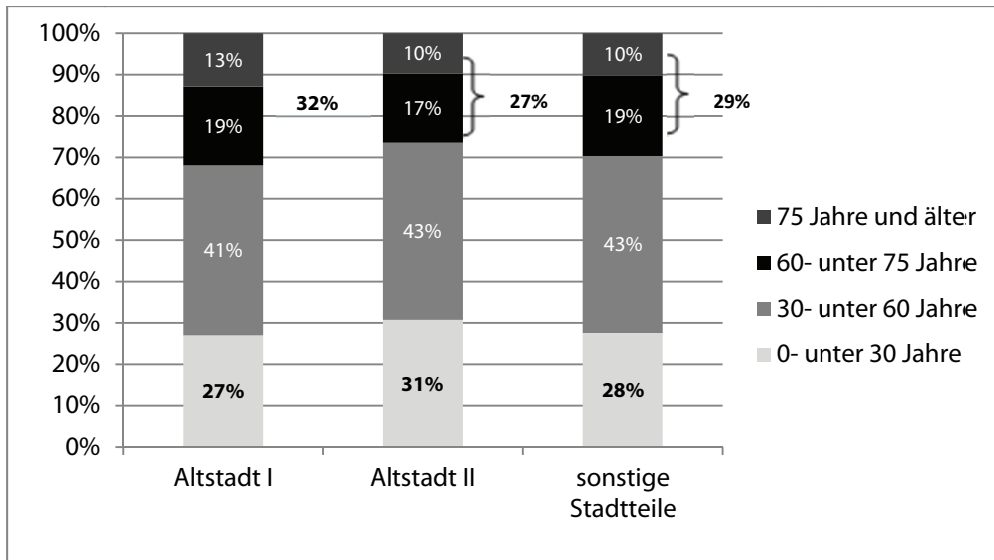


Abbildung 5: Bevölkerung nach Altersgruppen am 30.06.2009 in Altstadt I, Altstadt II und sonstige Stadtteile

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

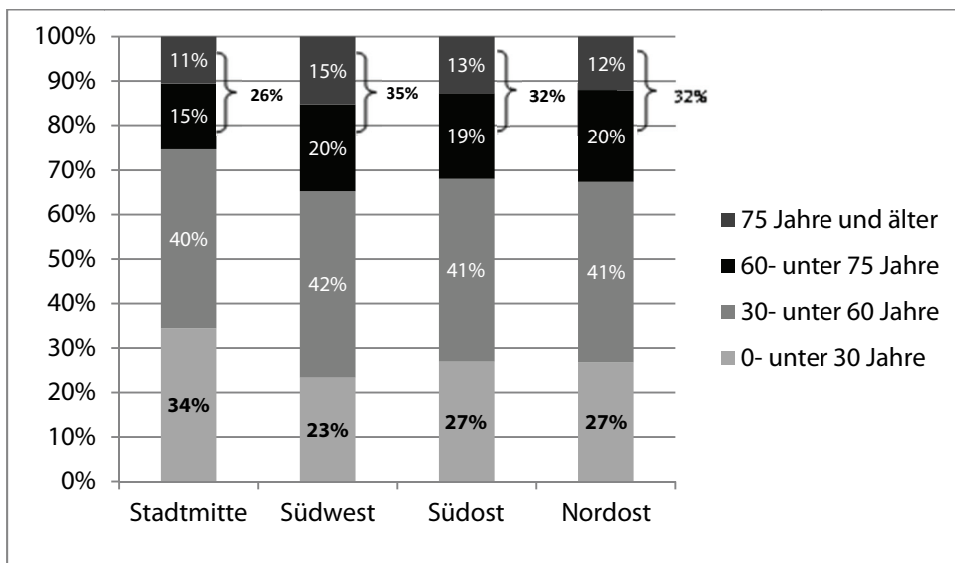


Abbildung 6: Bevölkerung nach Altersgruppen am 30.06.2009 in den Statistischen Bezirken von Altstadt I

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

Die in Abbildung 5 bis 6 dargestellte Bevölkerungsstruktur wird auch im Familienbericht der Stadt Mülheim für die Zukunft prognostiziert, in dem darauf hingewiesen wird, dass die unter 25-Jährigen sowie die 35- bis unter 55-Jährigen im Jahr 2025 schwächer vertreten sein werden, während andere Altersgruppen wie beispielsweise die 55-Jährigen und älteren und insbesondere die Gruppe der Hochbetagten (über 80-Jährige) zunehmen werden (vgl. Zentrum für interdisziplinäre Ruhrgebietsforschung/Stadt Mülheim an der Ruhr 2007: 35f.). Somit wird erneut

deutlich, dass sich für die Zukunft komplexe Anforderungen an eine altersgerechte Versorgung in Mülheim an der Ruhr ergeben werden, denen mit einer zielgruppenorientierten Vernetzung der Infrastrukturen angemessen Rechnung zu tragen ist.

Abbildung 7 zeigt sowohl für Altstadt I als auch für Altstadt II, dass eine überdurchschnittliche Quote von Einpersonenhaushalten vorhanden ist. In Altstadt I liegt der Prozentwert bei 48% und in Altstadt II bei 45%. In den übrigen Stadtteilen Mülheims fällt der Anteil der Einpersonenhaushalte mit einem Prozentwert von 40% geringer aus.

Bei Betrachtung der Statistischen Bezirke in Altstadt I und in Altstadt II zeigt sich in Abbildung 8 und 9, dass die Haushaltsform der „Alleinerziehenden“ Prozentwerte um 5% sowie die anderen Familienhaushalte mit einer Personenanzahl von 3 und mehr Prozentwerten zwischen 8% und 13% aufweisen. Der Haushaltstyp „zwei Erwachsene“ bildet mit Anteilen zwischen 34% und 41% die am zweitstärksten auftretende Form. Es dominieren in allen Statistischen Bezirken die Single-Haushalte mit Werten um 50%; in Stadtmitte liegt der Anteil sogar über 50%.

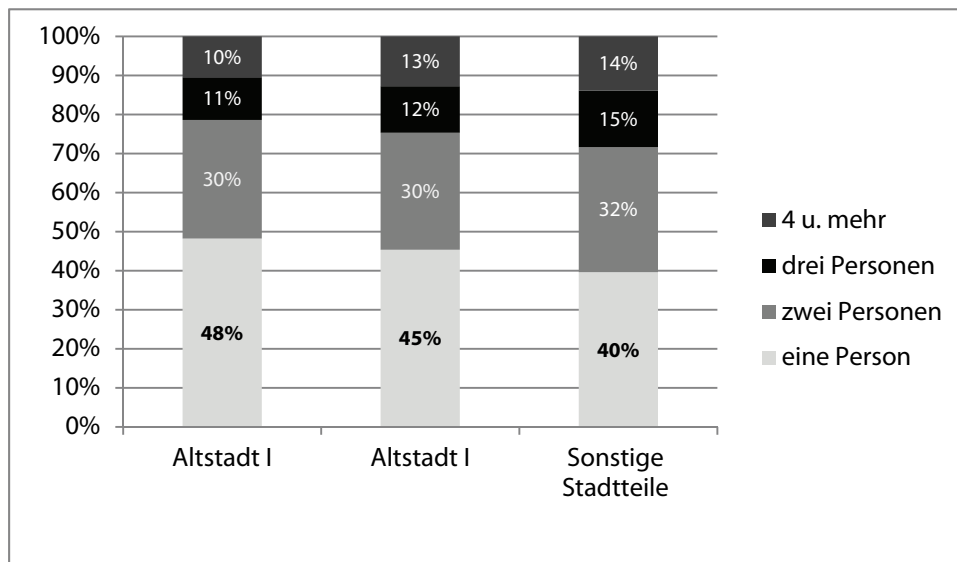


Abbildung 7: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung nach Haushaltsgröße in Altstadt I und Altstadt II und sonstige Stadtteile am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte. Mülheim an der Ruhr

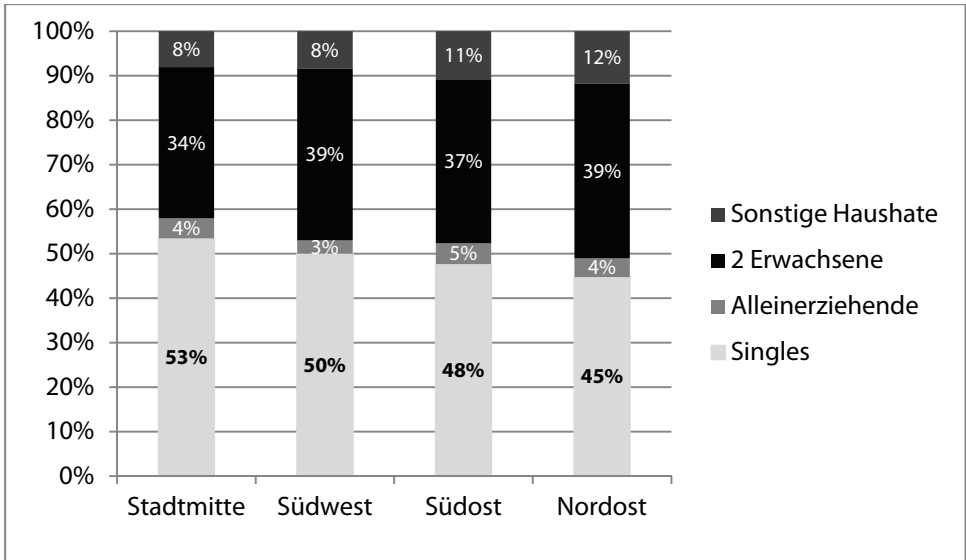


Abbildung 8: Haushaltstypen in den Statistischen Bezirken von Altstadt I am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte. Mülheim an der Ruhr

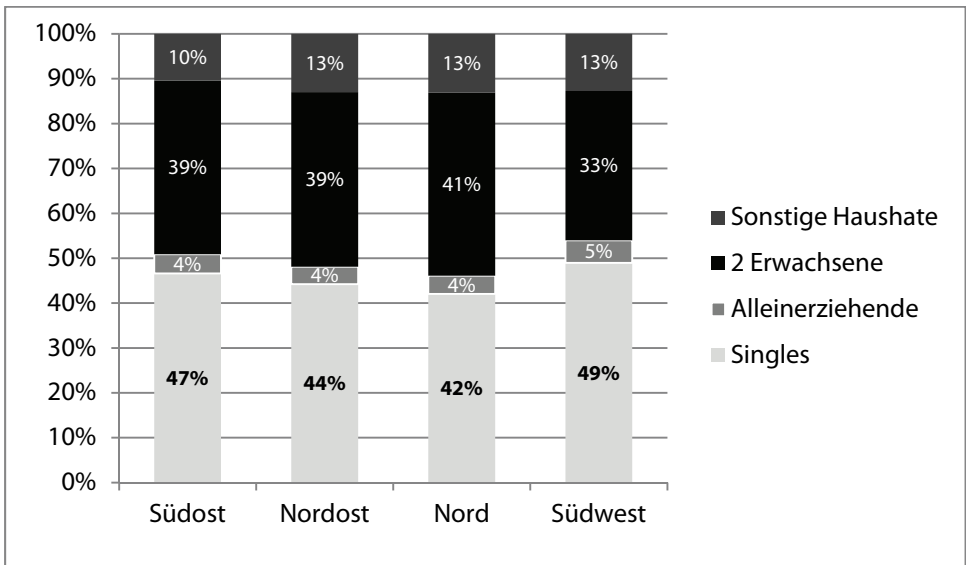


Abbildung 9: Haushaltstypen in den Statistischen Bezirken von Altstadt II am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte. Mülheim an der Ruhr

In den Abbildungen 10 und 11 kristallisiert sich heraus, dass der Anteil der Single-Haushalte vor allem in der Altersgruppe der 35- bis unter 65-Jährigen mit über 40% vertreten ist. Bei der Gruppe der 65-Jährigen und älter betragen die Prozentwerte zwischen 30% und 40%. Eine Ausnahme stellt der Statistische Bezirk „Südwest“ in Altstadt II dar, wo nur 27% der 65-Jährigen und älter zur Gruppe der Singles zählen und ausnahmsweise die Gruppe der 18- bis unter 35-Jährigen mit 29% überwiegt. Im Statistischen Bezirk Nord von Altstadt I fällt der Anteil der älteren Alleinlebenden mit 40% am höchsten aus; zugleich ist dort der Anteil der jungen Erwachsenen am niedrigsten.

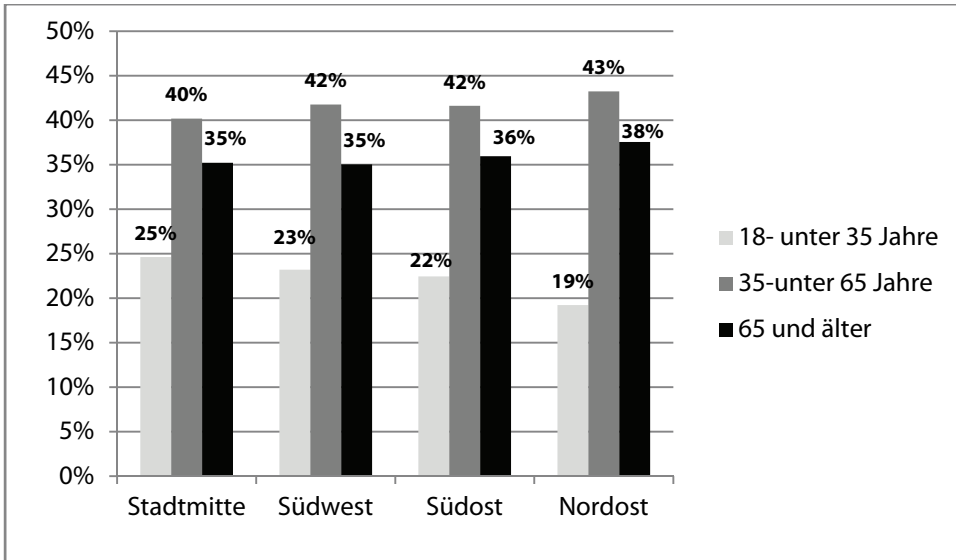


Abbildung 10: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung (Singles) in den Statistischen Bezirken von Altstadt I am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte. Mülheim an der Ruhr

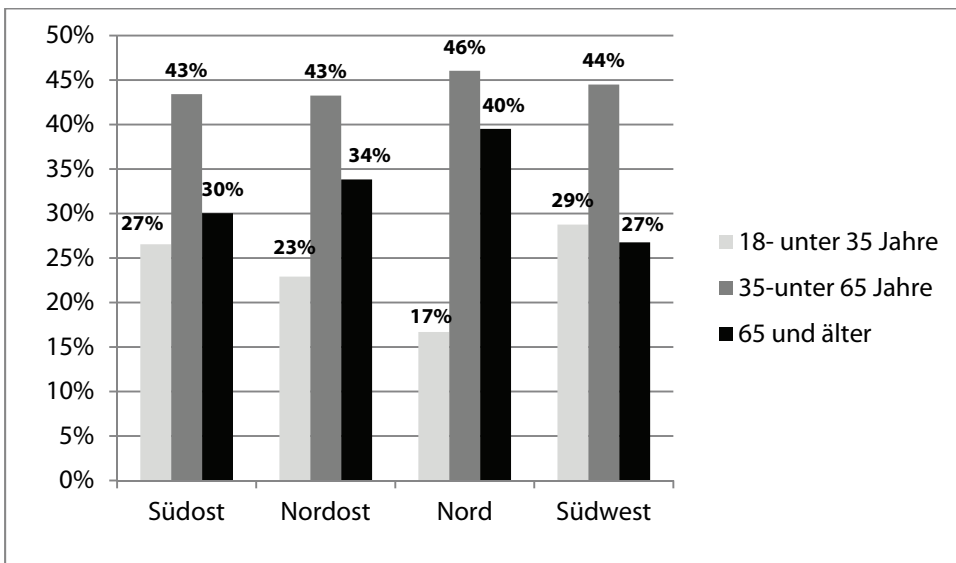


Abbildung 11: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung (Singles) in den Statistischen Bezirken von Altstadt II am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte. Mülheim an der Ruhr

2.3 Bevölkerungsbewegung

Die nachstehenden Abbildungen zeigen, wie sich die natürlichen Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007 entwickelt haben. Darüber hinaus werden sowohl die innerstädtischen als auch die Stadtgrenzen überschreitenden Zu- und Fortzüge beleuchtet.

Nach Abbildung 12 sind sowohl in Altstadt I als auch in Altstadt II und den sonstigen Stadtteilen Mülheims weniger Geburten zu verzeichnen als Sterbefälle, so dass das Verhältnis der natürlichen Bevölkerungsbewegung unausgewogen ist. Besonders deutlich wird dies in Altstadt I, wo der Anteil der Sterbefälle an der Bevölkerung im Stadtteil 1,66% beträgt, während der Anteil der

Geburten bei 0,82% liegt. Gemäß den Ausführungen des Familienberichts werden die abnehmenden Geburtenraten und steigenden Sterberaten auch für die Zukunft prognostiziert. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Gesamtbevölkerung Mülheims bis 2025 von ursprünglich 170.327 Einwohnern im Jahr 2005 auf 153.186 Einwohner im Jahr 2025 weiter reduzieren wird (vgl. Zentrum für interdisziplinäre Ruhrgebietsforschung / Stadt Mülheim an der Ruhr 2007: 33).

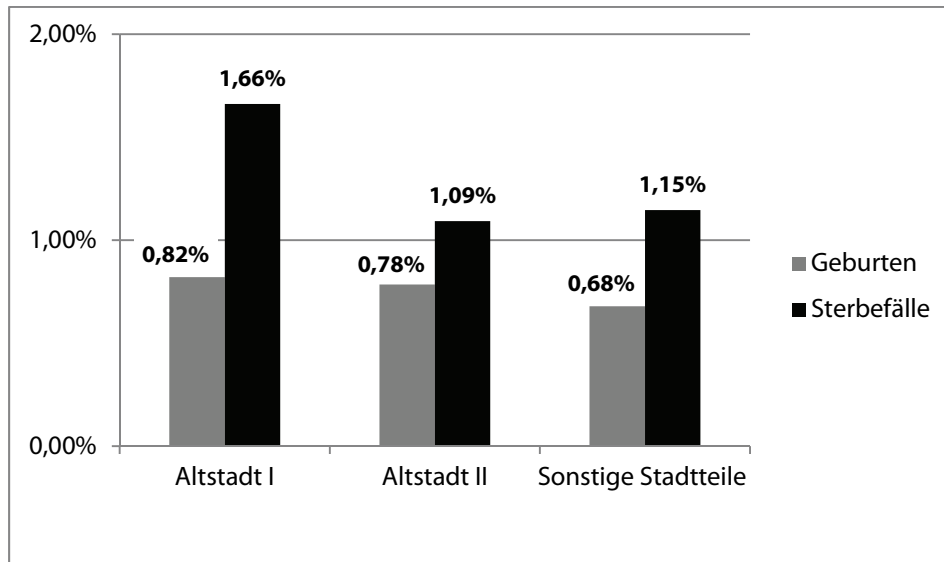


Abbildung 12: Natürliche Bevölkerungsbewegungen / Geburten und Sterbefälle 2007 in Altstadt I und Altstadt II und sonstige Stadtteile 2007

Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr.

Abbildung 13 zeigt, dass es sowohl in Altstadt I als auch in Altstadt II und den sonstigen Stadtteilen einen höheren Anteil innerstädtischer Zu- und Fortzüge gibt als Außenwanderungen über die Stadtgrenzen. Erkennbar wird, dass das jeweilige Verhältnis zwischen den Zu- und Fortzügen sowohl innerstädtisch als auch über die Stadtgrenzen hinaus prozentual ausgeglichen ist. Dies lässt sich exemplarisch an Altstadt I belegen, wo die innerstädtischen Zuzüge 7,7% betragen und die innerstädtischen Fortzüge 7,9%, die Zuzüge durch Außenwanderung 4,8% und die Fortzüge durch Außenwanderung 4,1%. Dies lässt die Schlussfolgerung zu, dass es sich bei der Stadt Mülheim offenkundig um einen stabilen Wohnstandort handelt.

Ferner fällt auf, dass die Prozentwerte innerstädtischer Zu- und Fortzüge sowohl in Altstadt I als auch in Altstadt II höher sind als in den sonstigen Stadtteilen, so dass in den beiden Untersuchungsräumen offensichtlich eine stärkere Fluktuation gegeben ist als im übrigen Stadtgebiet. Dies wird insbesondere bei den innerstädtischen Zu- und Fortzügen erkennbar; in Altstadt I beträgt die Zuzugsquote 7,7%, die Fortzugsquote 7,9%. In Altstadt II beträgt die Zuzugsquote ebenfalls 7,7%, die Fortzugsquote wiederum 7,7%. In den sonstigen Stadtteilen betragen die Prozentwerte für die Zu- und Fortzüge dagegen jeweils nur 5,8%.

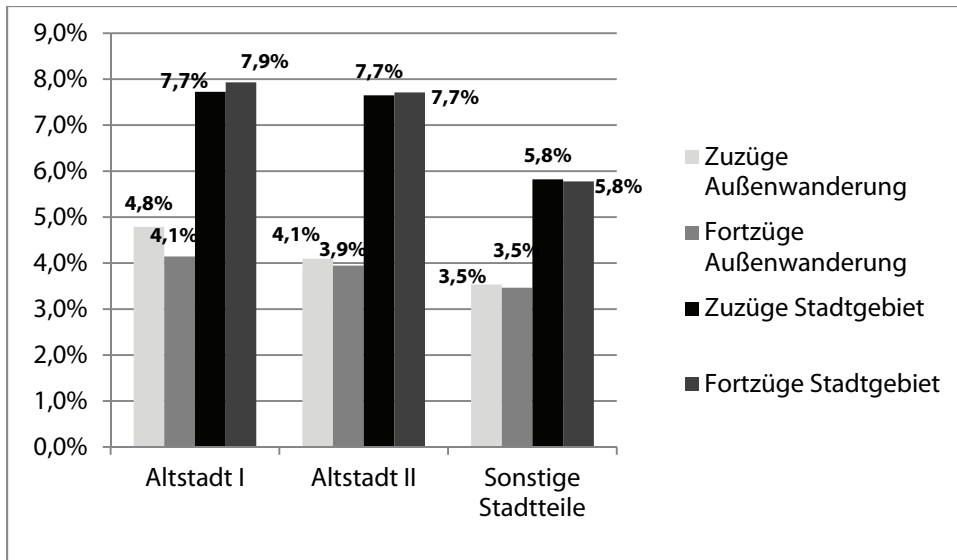


Abbildung 13: Natürliche Wanderungsbewegungen / Zuzüge und Fortzüge als Außenwanderung und Umzug im Stadtgebiet 2007 in Altstadt I, Altstadt II und sonstige Stadtteile 2007

Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr.

Dieser Eindruck wird auch in Abbildung 14 bestätigt, in der der Gesamtanteil der Zu- und Fortzüge für jeden Stadtteil im Jahr 2007 aufgeführt ist. Insbesondere Altstadt I (Zuzüge 14%, Fortzüge 15%) und Altstadt II (Zuzüge 18%, Fortzüge 18%) weisen höhere Prozentwerte auf als die übrigen Stadtteile. Dort liegen die Prozentwerte der Zu- und Fortzüge bei 12% und weniger.

Abbildung 15 unterstreicht, dass die Einwohner von Altstadt I mit 35,1% überdurchschnittlich häufig innerhalb Altstadt I umziehen, am zweithäufigsten ziehen sie nach Altstadt II mit 20,6%. Bei den Einwohnern von Altstadt II zeigt sich, dass der überwiegende Anteil mit 40,1% innerhalb Altstadt II umzieht und 15,1% am zweithäufigsten nach Altstadt I abwandern. Was die Umzüge in die übrigen Stadtteile anbelangt, favorisieren die Bürger von Altstadt II mit 11,1% den Stadtteil Dümpten am drittstärksten, während die Bürger aus Altstadt I mit 9,7% nach Menden-Holthausen ziehen.

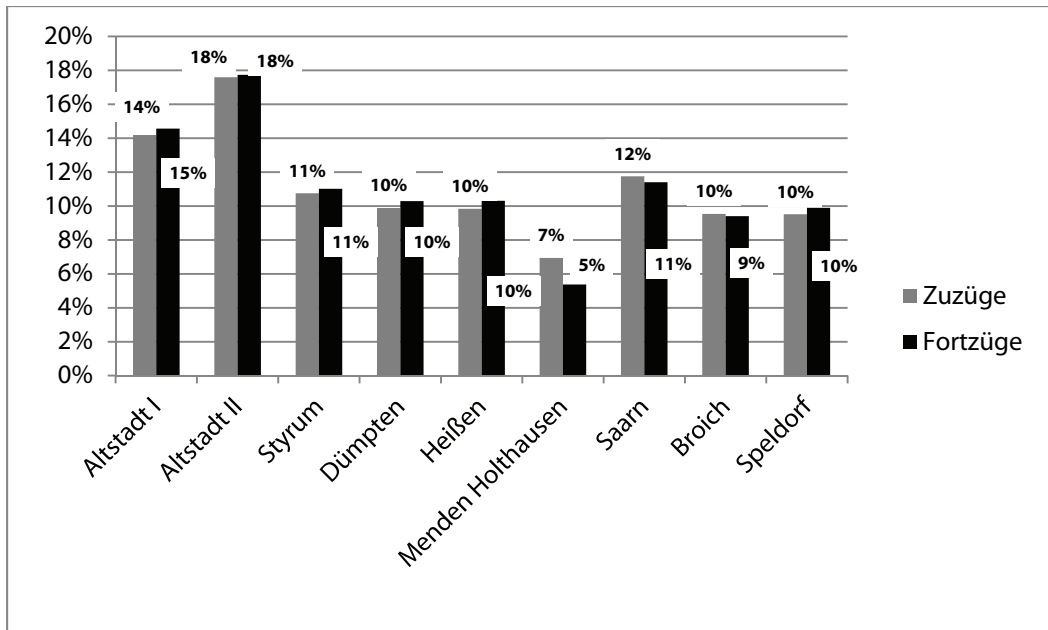


Abbildung 14: Umzüge im Mülheimer Stadtgebiet 2007

Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr.

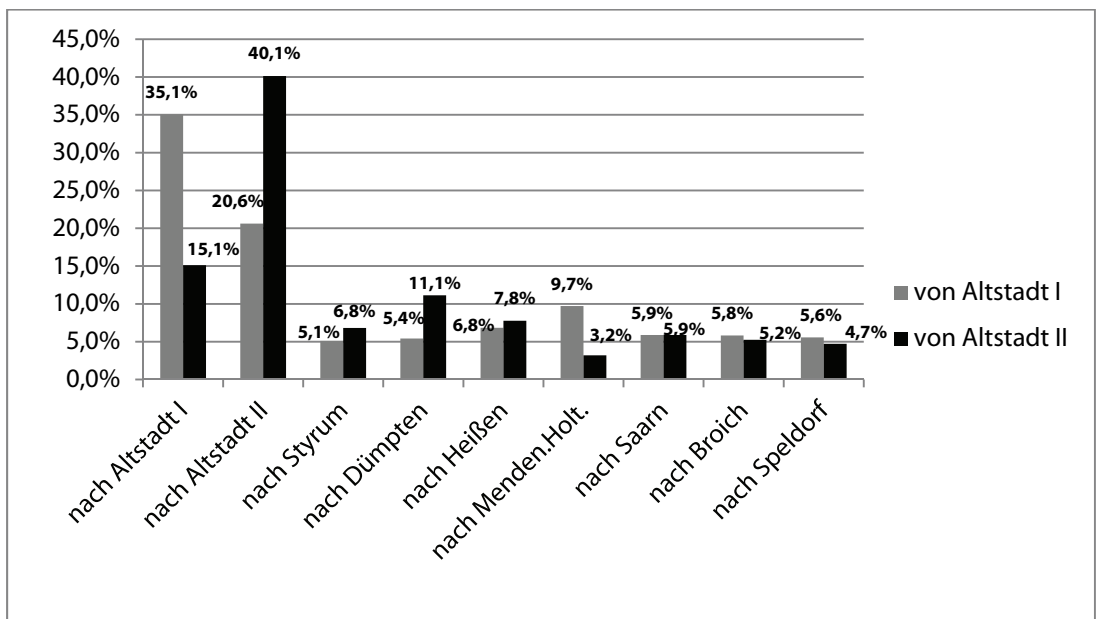


Abbildung 15: Umzüge im Mülheimer Stadtgebiet 2007 (von...nach...)

Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr.

Eine Antwort auf die Frage, aus welchen Herkunftsgebieten sich die meisten Zuzüge nach Mülheim ereignen und in welches Zielgebiet die meisten Fortzüge abwandern, zeigt Abbildung 16. Ersichtlich wird, dass mit über 50% die meisten Zu- und Fortzüge aus NRW stammen, während die Zu- und Fortzüge aus den übrigen Bundesländern sowie dem Ausland mit unter 16% deutlich geringer ausfallen.

Abbildung 17 zeigt, dass mit 3,4% die meisten Zuzüge aus Polen kommen. Als zweitstärkste Nation ist die Türkei mit 3,1% und Serbien / Montenegro mit 2,3% in Mülheim an der Ruhr vertreten.

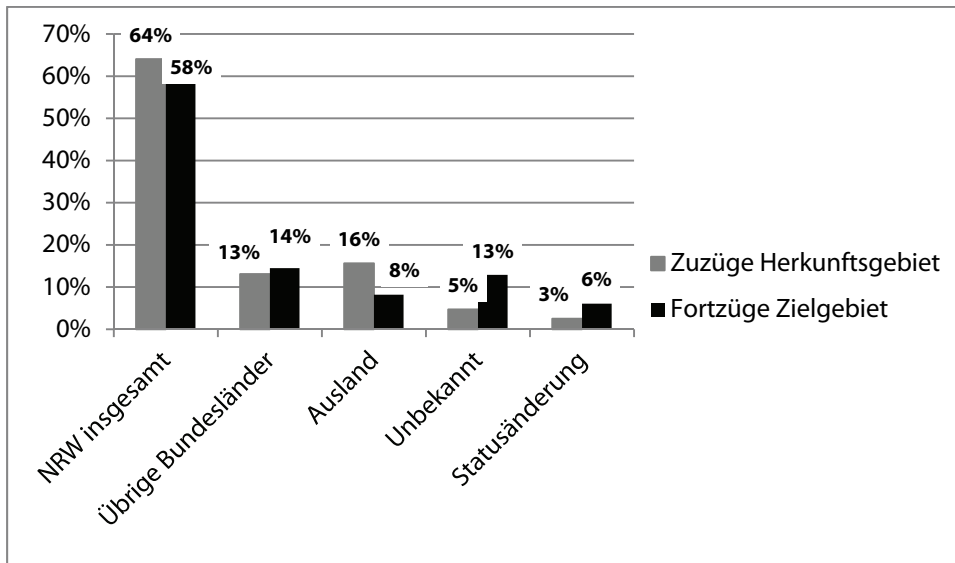


Abbildung 16: Zu- und Fortzüge nach dem Ziel- und Herkunftsgebiet in Mülheim 2007

Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr.

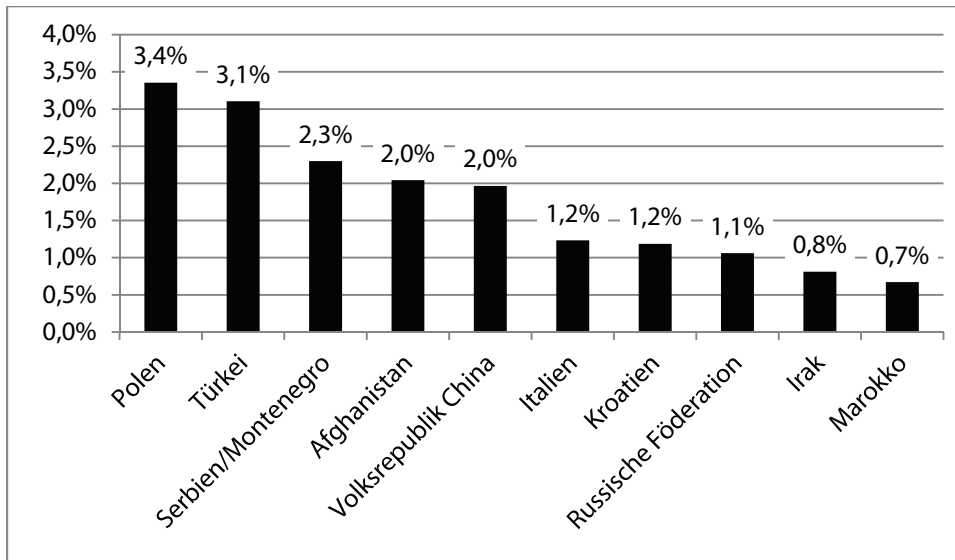


Abbildung 17: Zuzüge nach Nationalität in Mülheim 2007 (die zehn Häufigsten)

Quelle: Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr.

2.4 Ausländische Bevölkerung

Nachdem in Kapitel 2.2 bereits ein Überblick über den Anteil der ausländischen Bevölkerung in den Stadtteilen nach Geschlecht gegeben wurde, bilden die nachfolgenden Abbildungen das

Strukturmerkmal „ausländische Bevölkerung“ differenzierter ab, indem ein Überblick über den Anteil der Ausländer sowie den Anteil der Bewohnerschaft mit einem Migrationshintergrund gegeben wird.

Abbildung 18 zeigt, dass sich sowohl in Altstadt I als auch in Altstadt II und den sonstigen Stadtteilen der größte Anteil der ausländischen Bevölkerung mit Prozentwerten zwischen 45% bis 49% im Alter zwischen 0 bis unter 35 Jahre befindet, zu der zweithäufigsten Gruppe zählen mit Prozentwerten zwischen 39% bis 41% die 35- bis unter 60-Jährigen. Die Gruppe der 60- bis unter 65-Jährigen sowie die Gruppe der 65-Jährigen und älter ist sowohl in Altstadt I als auch Altstadt II und den sonstigen Stadtteilen Mülheims mit Prozentwerten unter 10% unterrepräsentiert, wenn zum Vergleich beispielsweise die Gesamtbevölkerung herangezogen wird, in der die Gruppe der 60-Jährigen und älter in Altstadt I mit 32% und den sonstigen Stadtteilen mit 29% die Gruppe der 0 bis unter 30-Jährigen knapp übersteigt (Kapitel 2.2).

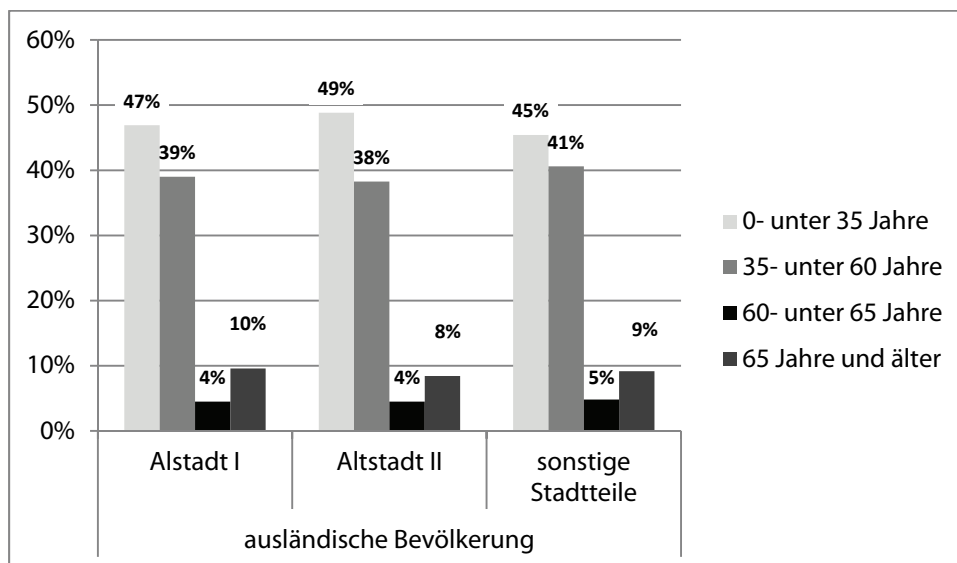


Abbildung 18: Ausländische Bevölkerung nach Altersgruppen in Altstadt I, Altstadt II und sonstige Stadtteile am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

Abbildung 19 zeigt, dass in Altstadt I mit 18,7% die meisten der ausländischen Bürger türkischen Ursprungs sind und 9,7% aus Serbien, Kosovo und Montenegro sowie 6,0% aus Kroatien stammen. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch in Altstadt II, da dort die Türken die häufigste Gruppe der ausländischen Bürger sind (vgl. Abbildung 20). Im Vergleich zu Altstadt I ist der Anteil der türkischen Bewohner mit 36,1% deutlich höher. Zur zweithäufigsten Sprachgruppe zählt in Altstadt II mit 10,4% ebenfalls Serbien, Kosovo, Montenegro. Bei den übrigen Nationalitäten zeigen sich zwischen Altstadt I und Altstadt II Unterschiede; während in Altstadt I 6% der Bewohner aus Kroatien stammt, kommen in Altstadt II 6,9% der Bewohner aus Italien.

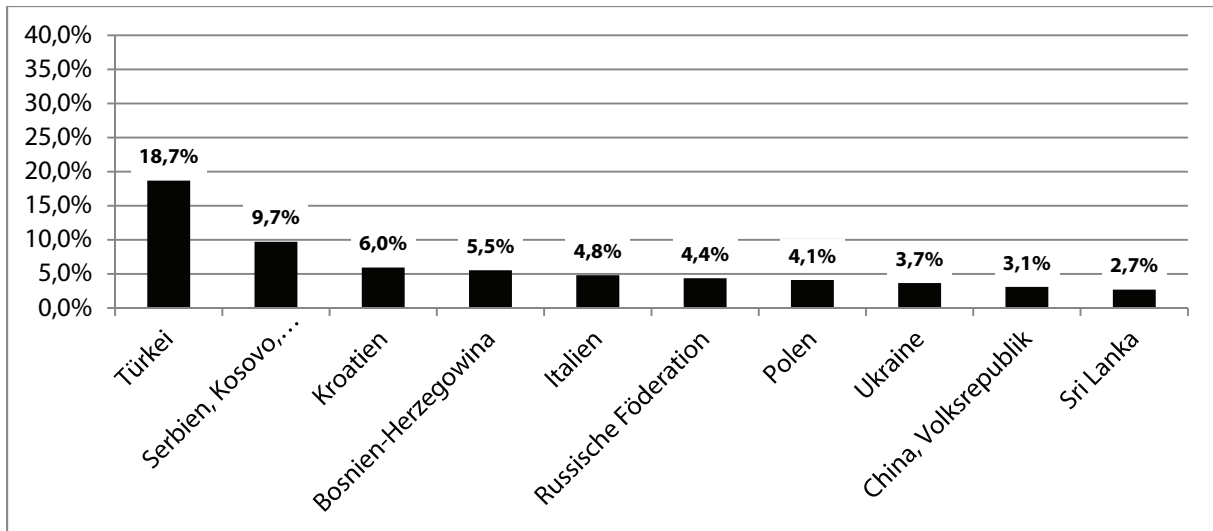


Abbildung 19: Ausländer nach ihrer Nationalität in den Stadtteilen von Altstadt I am 30.06.2009, die zehn Häufigsten

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

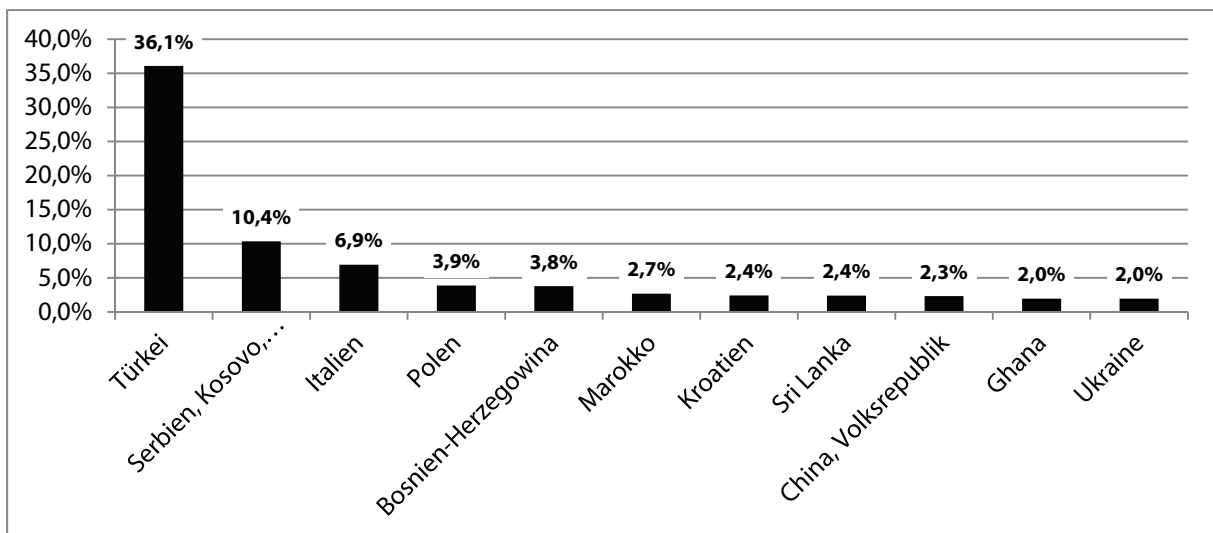


Abbildung 20: Ausländer nach ihrer Nationalität in den Stadtteilen von Altstadt II am 30.06.2009, die zehn Häufigsten

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

Abbildung 21 gibt über die Anteile der ausländischen Bevölkerung mit Migrationshintergrund Auskunft, das sind hier Ausländer und Deutsche mit zweiter Staatsangehörigkeit nach ihrer nichtdeutschen Staatsangehörigkeit. Insbesondere in dem Statistischen Bezirk „Südost“ (37%) von Altstadt I lebt ein überdurchschnittlicher Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund, während im Statistischen Bezirk „Südwest“ (13%) von Altstadt I sowie „Südwest“ (14%) und „Nord“ (18%) von Altstadt II weniger Ausländer mit Migrationshintergrund wohnhaft sind. Auf die übrigen Statistischen Bezirke verteilen sich die Prozentwerte mit 21% bis 26% gleichmäßig.

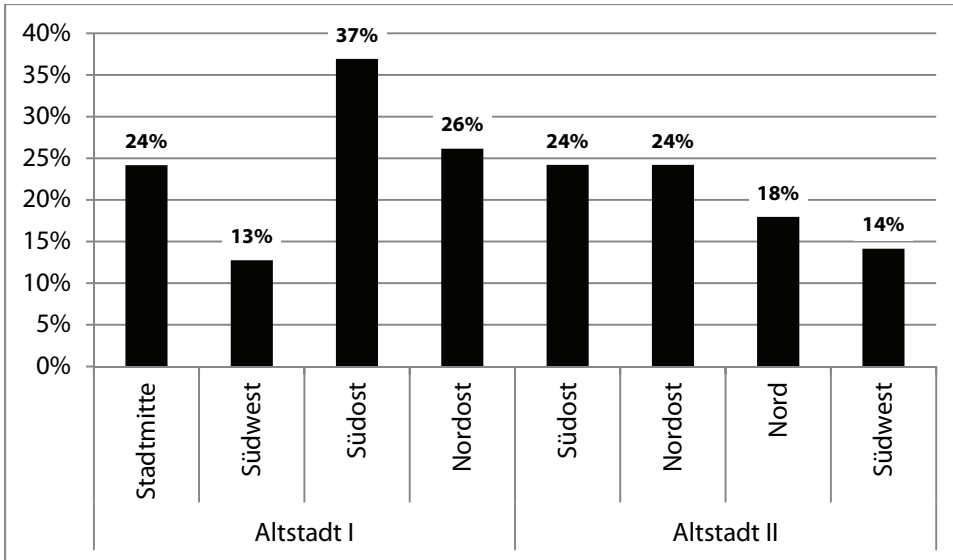


Abbildung 21: Bevölkerung mit Migrationshintergrund in den Statistischen Bezirken Altstadt I, Altstadt II am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr.

Die Haushaltsform der Einpersonenhaushalte zählt mit Ausnahme des Statistischen Bezirks „Südost“ (28%) in Altstadt I bei den Migranten zu der häufigsten Lebensform. Am zweithäufigsten leben die Migranten in Zweipersonenhaushalten. Abbildung 22 legt dar, dass der Haushaltstyp „3 Personen“ mit Ausnahme des Statistischen Bezirks „Südwest“ (16%) in Altstadt I prozentual geringer vertreten ist, als der Haushaltstyp „4 Personen und mehr“. Der Haushaltstyp „4 Personen und mehr“ beträgt dort nur 13%, obwohl in den übrigen Statistischen Bezirken von Altstadt I und Altstadt II Prozentwerte von über 20% erreicht werden.

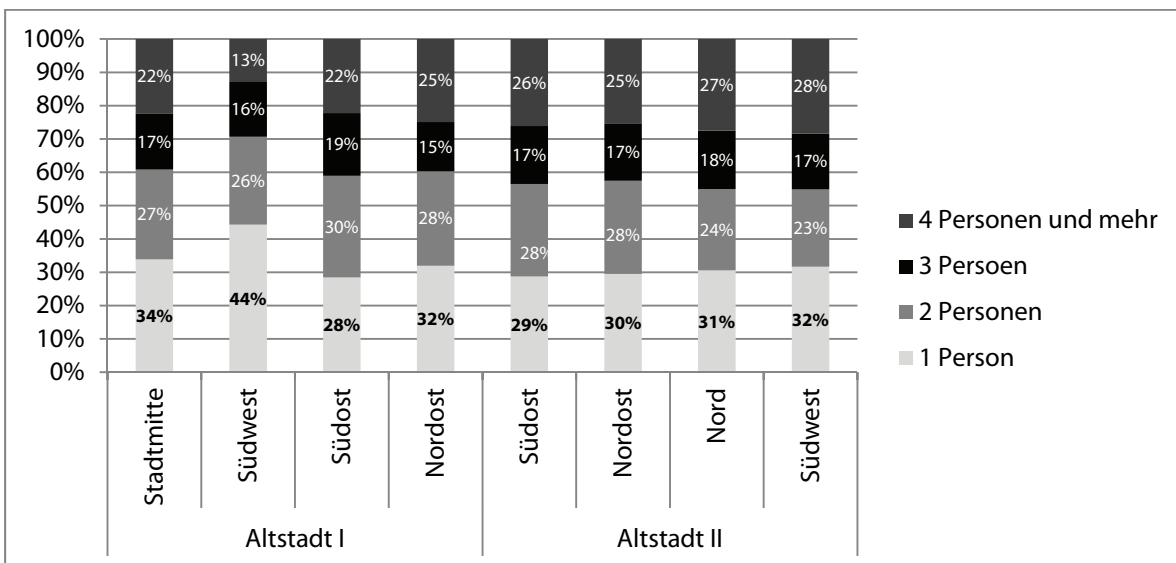


Abbildung 22: Migrantenhaushalte in den Statistischen Bezirken von Altstadt I, Altstadt II am 30.06.2009

Quelle: Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr

2.5 Konsequenzen für das Projekt CityNet

Der Anteil der Bewohnerschaft im dritten (60- bis unter 75-Jährige) und vierten Lebensalter (75-Jährige und älter) übersteigt den Anteil der Bewohner im ersten Lebensalter (0- bis 30-Jährige) in Altstadt I und den sonstigen Stadtteilen Mülheims. Diese Altersgruppen sind aufgrund ihrer physischen, psychischen und sozialen Entwicklung in besonderem Maße auf soziale Einrichtungen und Dienste angewiesen (vgl. Schmid-Urban 1992: 40). Bezogen auf die vorliegenden Erkenntnisse bedeutet dies, dass die Stadt Mülheim den spezifischen Bedürfnissen der älteren Menschen mehr Beachtung schenken muss, wenn sie der bevölkerungsstrukturellen Entwicklung angemessen Rechnung tragen möchte. Dies kann gelingen, indem die infrastrukturelle Versorgungsstruktur ausgebaut wird, wie es im Projekt CityNet durch eine Vernetzung der am Versorgungsprozess beteiligten Akteure beabsichtigt wurde. Durch eine ausdifferenzierte und bedarfsgerechte Vernetzung können die Bewohner Gelegenheit erhalten, die Aktivitäten in einer zusammenhängenden Prozesskette zu erfahren, was den Zugang zu den Angeboten vereinfacht. Dies trifft insbesondere für die Personen zu, die in Einpersonenhaushalten leben und im Zuge von differenzierten Lebensstilen und Individualisierung (z. B. die zunehmende Erwerbsbeteiligung von Frauen) zunehmend auf familienergänzende Infrastruktur- und Versorgungsangebote angewiesen sind. Da die Einpersonenhaushalte sowohl in Altstadt I als auch in Altstadt II und den sonstigen Stadtteilen die häufigste Haushaltsform darstellen und zwischen 30% bis 40% der 65-jährigen und älteren Bürger/innen gegenwärtig bereits dazu zählen, ist dieser Aspekt von Bedeutung.

In allen Stadtteilen Mülheims ist ein höherer Anteil von Sterbefällen im Vergleich zu den Geburten zu verzeichnen. Damit wird in Mülheim eine Entwicklung erkennbar, die in ganz Deutschland zu beobachten ist und in der Familienpolitik zu kompensierenden Maßnahmen, wie beispielsweise die Einführung des Elterngeldes im Jahre 2007, geführt hat. Damit sollen Eltern stärkere Anreize gegeben werden, Kinderwünsche zu realisieren. Um einer Bevölkerungsschrumpfung entgegen zu wirken, wird die Weiterentwicklung solcher Maßnahmen auch zukünftig ein zentrales Thema der Familienpolitik sein. Was die Bevölkerungsbewegung anbelangt, zeigt sich in Mülheim dagegen zwar ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen den Zu- und Fortzügen, aber ein vergleichsweise hohes Niveau der Fluktuation.

Über 40% der ausländischen Bevölkerung befinden sich im Alter zwischen 0 bis 30 Jahren und 10% der ausländischen Bevölkerung ist 65 Jahre und älter. Es rücken auch die ausländischen Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen als Zielgruppen in den Mittelpunkt der Betrachtung, wenn die im Projekt CityNet angestrebte Netzwerkstruktur generationenübergreifend arrangiert wird. Aufgrund unterschiedlicher kultureller Hintergründe und Verhaltensweisen können sich die Bedürfnisse der ausländischen Bevölkerung von den Bedürfnissen der deutschen Bevölkerung jedoch unterscheiden. Die Auflistung der zehn häufigsten Nationalitäten gibt darüber Auskunft, dass vor allem Frauen und Männer aus der Türkei, Serbien / Montenegro, Italien und Kroatien in Altstadt I und in Altstadt II leben. Es empfiehlt sich, dies bei der Angebotsbereitstellung entsprechend zu berücksichtigen, um bei einem hohen Anteil der ausländischen Bevölkerung das Interesse für die Angebote zu wecken. Ferner ist wichtig, dass auch die Migranten am häufigsten in Einpersonenhaushalten in Altstadt I und in Altstadt II leben, am zweithäufigsten in Zweipersonenhaushalten. Genau wie bei der deutschen Bevölkerung ist dieser Aspekt für den Ausbau der Versorgungsstruktur und Initiierung familienergänzender Angebote evident.

3 Situationsanalyse

Um die Bedarfssituation in den Untersuchungsräumen Altstadt I und Altstadt II der Stadt Mülheim an der Ruhr zu ermitteln, wurde in der Zeit von September 2010 bis Januar 2011 eine telefonische Befragung durchgeführt. Die Durchführung erfolgte in Form einer computergestützten telefonischen Befragung (CATI). Auf der Datenbasis der telefonischen Befragung wurden die fünf wichtigsten Bedarfe älterer Menschen ab 60 plus identifiziert. Die nachstehenden Kapitel geben eine Übersicht über die Stichprobe der Befragung (vgl. Tabelle 2) und die zentralen Ergebnisse der Situationsanalyse. Die Ergebnisse beschäftigen sich unter anderem auch mit Fragen zur allgemeinen Kooperationsbereitschaft der Akteure sowie der Bereitschaft zu einem interorganisationalen Controlling und einer interorganisationalen Qualitätssicherung, da die Themen in den 1990er Jahren verstärkt Einzug in der sozialen Arbeit erhalten haben und aufgrund eines gestiegenen Qualitätsdenken zu einem zentralen Gegenstand der Sozialwirtschaft geworden sind. Die Ergebnisse finden bei der Erarbeitung von Grundlagen und der Konzeptentwicklung für die Netzwerkkonstruktion und Aufbauorganisation entsprechende Berücksichtigung. Dabei sollen die Möglichkeiten einer kontinuierlichen Qualitätssicherung erörtert werden.

3.1 Professionelle und lebensweltliche Orientierung der Stichprobe

Um zu identifizieren, welche Akteure für die fernmündliche Befragung in Frage kommen, wurde zunächst eine Sammlung aller Akteure innerhalb der Untersuchungsräume vorgenommen. Diese erfolgte nach festgelegten Kriterien (siehe Tabelle 1). Die Sammlung der Akteure diente dazu mögliche Potentiale des Sozialraums für eine Vernetzung darzustellen sowie eine Übersicht zu verschaffen, welche Akteure vor Ort angesiedelt sind. Zielführend wurden nicht alle Akteure vernetzt, sondern diejenigen Akteure, die einer Unterstützung bzw. Sicherung der Prozesse dienen und somit in ein Kooperationsgefüge eingebunden werden können.

Tabelle 1: Kriterien zur Analyse der Sozialraumakteure

Kriterien	Akteur
Soziale Dienste	<ul style="list-style-type: none"> - Altenhilfe/pflege - Kinder- und Jugendhilfe - Hilfe für Menschen mit Behinderung - Familienhilfe - Allgemeiner Sozialer Dienst
Kulturelle Angebote	<ul style="list-style-type: none"> - Soziokulturelle Angebote <ul style="list-style-type: none"> o Freizeiteinrichtungen o Bibliotheken o Bürgerhäuser - Besondere kulturelle Angebote <ul style="list-style-type: none"> o Opern o Theater o Konzertveranstaltungen / Musicals o Kunst / Galerien o Museen o Kommerzielle Freizeiteinrichtungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trainingscentren ▪ Kinos
Kirchen und Religionsgemeinschaften	<ul style="list-style-type: none"> - evangelische Kirchengemeinden - katholische Kirchengemeinden - islamische Kirchengemeinde - weitere Kirchengemeinden

Schulen und Bildungseinrichtungen	<ul style="list-style-type: none"> - Grundschulen - Hauptschulen - Realschulen - Gymnasien - Gesamtschulen - Förderschulen - Berufskollegs - Volkshochschulen - Musikschulen - Fachschulen
Vereine	<ul style="list-style-type: none"> - Sportvereine - Altenvereine - Kirchliche Vereine - Freizeitvereine - Gesundheitsvereine - Politikvereinigungen - Fördervereine
Gesundheitswesen	<ul style="list-style-type: none"> - Krankenhäuser - Ärzte / Praxen - Apotheken - Medizinische Fußpfleger - Beratungs- /Gesundheitszentren der Krankenkassen - Krankenpflege
Weitere Akteure mit Sozialraumbezug	<ul style="list-style-type: none"> - Postämter - Friseure - Supermärkte, Fachmärkte - Metzgereien - Bäckereien - Fahrschulen - Handwerk - Gärtnereien - Fußpflege / Nagelpflege - Kioske - Imbisse - Cafés - Restaurants - Banken / Sparkassen - Beerdigungsinstitute - Tankstellen - Videotheken
Aufenthaltsorte	<ul style="list-style-type: none"> - Kleingärten - Grünflächen, Gärten, Parks - Friedhöfe - Sportplätze - Spielplätze

Die Akteure wurden entlang der Lebensprozessketten (vgl. Kap. 4) eines Menschen im dritten und vierten Lebensalter differenziert und zwischen „*professionellen*“ und „*lebensweltlichen*“ Akteuren unterschieden. Zu den professionellen Akteuren gehören im Seniorenbereich beispielsweise ambulante Pflegedienste und Seniorenheime. Zu den lebensweltlichen Akteuren zählen beispielsweise Fußpfleger, Apotheker und Physiotherapeuten. Eine dritte Gruppe stellen die lebensweltlichen, generationsübergreifenden Akteure dar, zu denen beispielsweise Schulen und Akteure aus der Kinder- und Jugendhilfe gehören.

Die Orientierung an der Definition „Lebenswelt“ steht für einen zentralen Konzeptbegriff in der Sozialen Arbeit, der seit den 1970er Jahren die sozialpädagogische Theorieentwicklung entscheidend mitgeprägt hat und von grundlegender Bedeutung für die kritische Reflexion

professionellen Handelns ist (vgl. Müller 2007: 387). Ein wichtiger Vertreter der Lebensweltorientierung ist Hans Thiersch. In dem Konzept der Lebensweltorientierung erfolgt eine Verbindung von kritischer Gesellschaftsanalyse im Hinblick auf die Auswirkungen auf die alltägliche Lebenspraxis von Menschen allen Alters verbunden mit der Frage nach Konstruktionsprinzipien der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.: 388). Verwiesen wird in dem Konzept der Lebensweltorientierung auf die Notwendigkeit, dass sich die professionellen Handlungsansätze an den spezifischen Selbstdeutungen und individuellen Handlungsmustern der Adressat/innen bzw. an ihrer alltäglichen Wirklichkeitserfahrung orientieren. Dabei werden auch gesellschaftliche Bedingungen heraus gearbeitet, die Einfluss auf die Lebensbewältigung nehmen können. Ausgehend von dem Prinzip der Lebensweltorientierung leisten Ärzte und Apotheker beispielsweise einen Beitrag bei der Alltagsbewältigung von Menschen im dritten und vierten Lebensalter, da sie aufgrund informeller Zugangswege zu den älteren Menschen nicht nur die Versorgung sicherstellen, sondern auch über Informationen verfügen, die für die inhaltliche Ausgestaltung des Netzwerkaufbaus bedeutend sein können.

3.2 Stichprobenbeschreibung

Die bereinigte Stichprobe betrug 365 (von ursprünglich 412 Akteuren). Davon waren insgesamt 177 Personen bereit sich an der fernmündlichen Befragung zu beteiligen. Dies entspricht einer Ausschöpfungsquote von 48,5% (vgl. Tabelle 2).

Tabelle 2: Stichprobenausschöpfung der Telefonbefragung CityNet

RÜCKLAUF UND AUSSCHÖPFUNG DER STICHPROBE	
(1) Teilstichprobe lebensweltliche Akteure	303
Ungültig	31
Bereinigte Untersuchungsstichprobe	272
Nichtteilnahme / Verweigerungen	83
Nicht erreicht / kein Rückruf	75
Teilnahme	114
Ausschöpfungsquote in %	41,9%
(2) Teilstichprobe professionelle Akteure	109
ungültig	16
Bereinigte Untersuchungsstichprobe	93
Nichtteilnahme / Verweigerungen	7
Nicht erreicht / kein Rückruf	23
Teilnahme	63
Ausschöpfungsquote in %	67,7%
(3) Gesamtstichprobe	412
Bereinigte Untersuchungsstichprobe	365
Nichtteilnahme / Verweigerungen	90
Nicht erreicht / kein Rückruf	98
Teilnahme	177
Gesamte Ausschöpfungsquote in %	48,5%

Auf die Frage, welche Zielgruppe die Akteure betreuen, machten insgesamt 91,5% eine Angabe: 20,4% gaben in diesem Zusammenhang an, dass zu ihrer Zielgruppe eher Jüngere gehören. 32,7% zählen zu ihrer Zielgruppe Ältere. Wiederum 46,9 % stellen zum Befragungszeitraum Angebote sowohl für Ältere als auch Jüngere bereit. Von den 177 Befragten waren 64,4% lebensweltliche Akteure und 35,6% Akteure professionelle Akteure (vgl. Abbildung 23). 49,4% der Befragten waren männlichen Geschlechts, 50,6% weiblich.

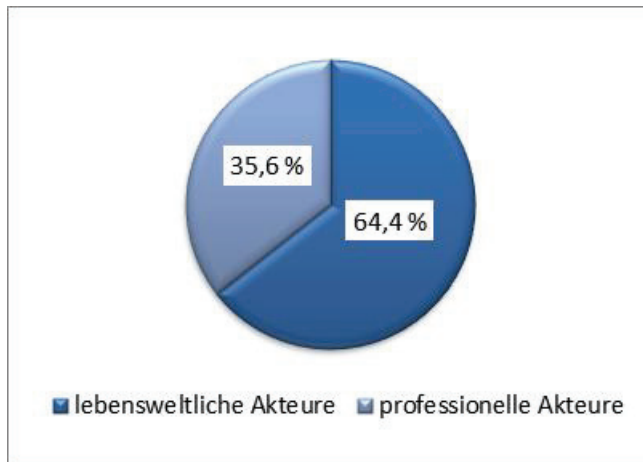


Abbildung 23: lebensweltliche und professionelle Akteure

94,3% der Gesamtstichprobe nahmen im Rahmen der fernmündlichen Befragung auch Stellung zu ihrem Standort: in diesem Kontext haben 66,5% zum Zeitpunkt der Befragung ihren Standort in Altstadt I, bei 19,8% liegt die Einrichtung in Altstadt II. 13,8% der Befragten geben an, dass ihre Einrichtung weder in Altstadt I noch in Altstadt II liegt, dass zum Teil aber Angebote in Altstadt I und Altstadt II bereit gestellt werden.

91,5% der Befragten machten darüber hinaus Angaben zu ihrer beruflichen Stellung in der Einrichtung: davon wurden 88,3% der Interviews mit Akteuren geführt, die in den Einrichtungen - für die sie zum Erhebungszeitraum tätig waren - leitende, d.h. strategische Positionen bekleiden. Wiederum 11,7% der Befragten zählen sich zu der operativen Ebene.

3.3 Kooperationsbedarfe und Kooperationsgründe

Die Frage „Wenn Sie an Ihre Produkte und Dienstleistungen denken: Sehen Sie den Bedarf einer (weiteren) Kooperation?“ beantworteten insgesamt 91,5%: davon äußerten 46,2% der Befragten, dass es in ihrer Einrichtung Kooperationsbedarfe gibt, wiederum 48,1% sind der Überzeugung, dass keine Kooperationsbedarfe bestehen. 5,6% waren zum Befragungszeitraum unsicher, ob sie eine Kooperation eingehen wollen.

42,4% der Gesamtstichprobe begründeten den Kooperationsbedarf („Aus welchen Gründen würden Sie eine Kooperation eingehen“): 41,3% der Befragten nannten davon beispielsweise, dass mithilfe einer Kooperationsbeziehung eine größere Klienten- und Problemnähe bewirkt werden kann. 40% entscheiden sich für eine Kooperationsbeziehung aus Gründen einer gemeinsamen Angebotsgestaltung, von der beide Seiten profitieren. In diesem Kontext sehen 34,7% auch der Vorteil der gemeinsamen Ressourcennutzung und 28% die Optimierung des bestehenden Angebots als Kooperationsgrund. 24% favorisieren eine Kooperation aufgrund des Informations- und Wissenstransfers (vgl. Abbildung 24).

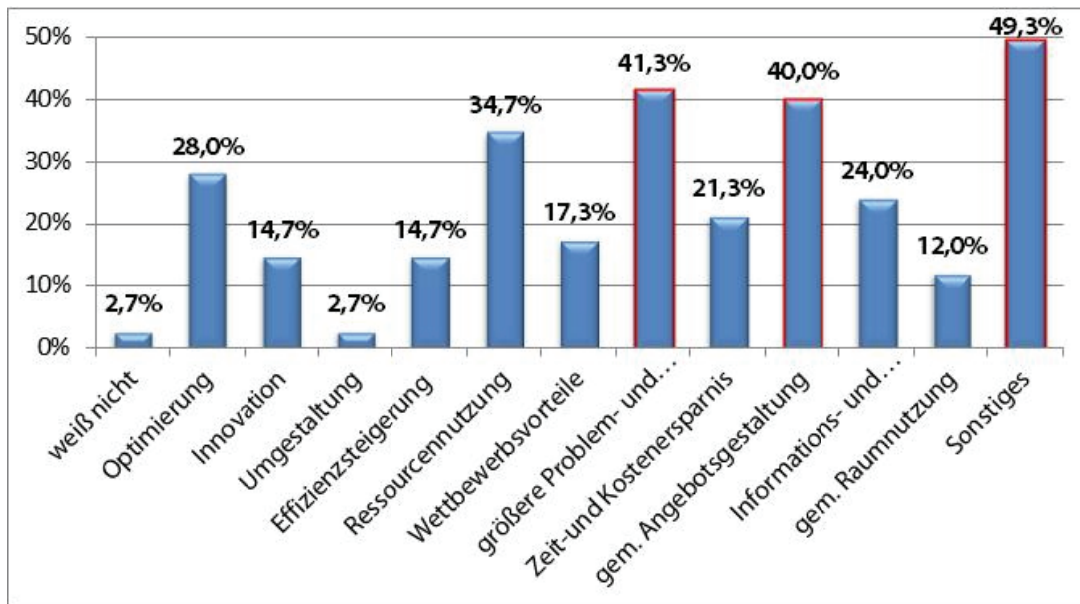


Abbildung 24: Kooperationsgründe (Mehrfachnennungen möglich)

86,4% aller Befragten begründeten, wieso sie keinen Kooperationsbedarf sehen. Auf die Frage: „Warum sehen Sie keinen Bedarf für Kooperationen bzw. warum sind Sie sich unsicher?“ nannten 24,8%, dass grundsätzlich einfach kein Bedarf besteht, eine Kooperationsbeziehung einzugehen. 15,7% benennen fehlende zeitliche Ressourcen, weitere 10,5% der Befragten zudem auch fehlende personelle Ressourcen, um sich um den Aufbau einer Kooperationsbeziehung adäquat zu kümmern (vgl. Abbildung 25). 26,8% nennen sonstige Gründe, die den Bedarf weiterer Kooperationsbeziehungen entgegen wirken: so werden beispielsweise bereits existierende Kooperationsbeziehungen und Vernetzungen in der Infrastrukturversorgung in Mülheim an der Ruhr als bereits ausreichend und flächendeckend bewertet.

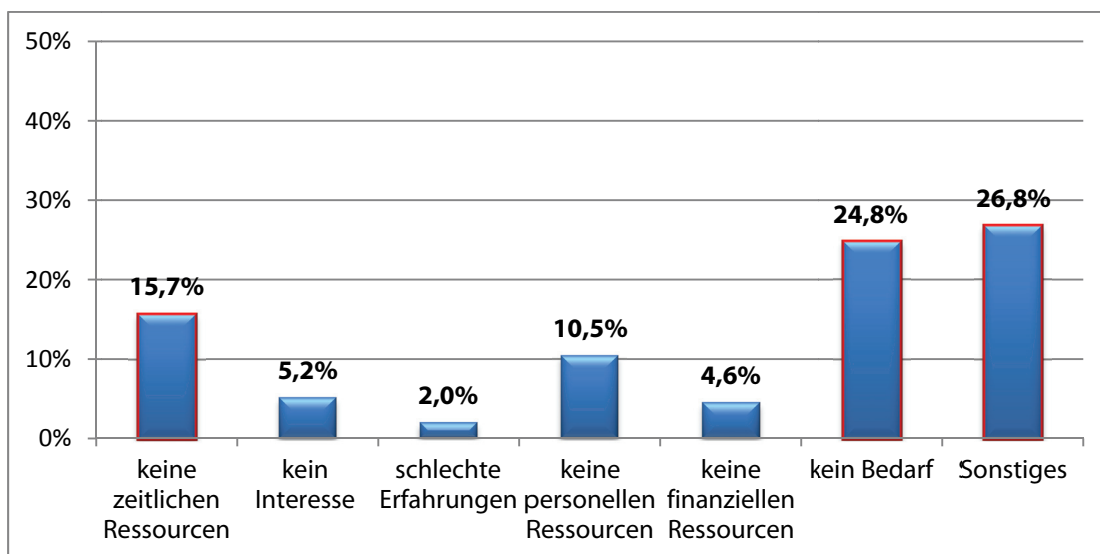


Abbildung 25: Gründe, warum keine Kooperationsbeziehung eingegangen wird (Mehrfachnennungen möglich)

3.4 Auswahlkriterien

Insgesamt 41,8% aller Befragten gaben darüber Auskunft, wie wichtig Ihnen ähnliche Werte und Ziele, eine ähnliche Branchenherkunft und Vorstellung von Qualität sowie Sympathie bei der Auswahl des Kooperationspartners sind. Dazu wurden sie aufgefordert drei potenzielle Kooperationspartner zu benennen und eine Bewertung für jeden einzelnen abzugeben. Im Folgenden werden die Ergebnisse exemplarisch für den erst genannten Kooperationspartner vorgestellt:

Auf die Frage: „Wie wichtig sind Ihnen ähnliche Ziele und Werte bei der Auswahl ihres zukünftigen Kooperationspartners?“ geben 67,6% an, dass ähnliche Ziele und Werte bei der Auswahl des favorisierten Kooperationspartners „sehr wichtig“ sind. 29,7% wiederum finden ähnliche Ziele und Werte „eher wichtig“. Nur 1,4% der Befragten finden ähnliche Ziele und Werte „eher unwichtig“, weitere 1,4% sogar „unwichtig“.

Während ähnliche Werte und Ziele eine wichtige Rolle bei der Auswahl des Kooperationspartners spielen, ist eine ähnliche *Branchenherkunft* dagegen für die Mehrheit der Befragten nicht so wesentlich; so sind nur 9,5% der Ansicht, dass dieselbe Branchenherkunft „sehr wichtig“ ist und 21,6% halten sie für „eher wichtig“. 23% für „eher unwichtig“ und 37,8% der Befragten finden die Branchenherkunft sogar „unwichtig“. 8,1% sind zum Befragungszeitraum noch unsicher, ob die Branchenherkunft bei der Auswahl des Kooperationspartners eine Rolle spielt.

Für 31,1% spielt bei der Auswahl des zukünftigen Kooperationspartners *Sympathie* eine „sehr wichtige“ Rolle. Weitere 36,5% halten Sympathie für „eher wichtig“, 17,6% dagegen für „eher unwichtig“. Für 10,8% der Befragten ist Sympathie „unwichtig“. 4,1% sind zum Befragungszeitpunkt unsicher, ob Sympathie bei der Auswahl des Kooperationspartners ausschlaggebend ist.

Wichtig ist den Befragten vor allem eine ähnliche Vorstellung von Qualität. Für 60,8% spielt eine ähnliche Vorstellung von Qualität in diesem Kontext eine „sehr wichtige“ Rolle, 36,5% finden sie „eher wichtig“. Nur 1,4% der Befragten finden ein ähnliches Qualitätsverständnis „eher unwichtig“, 2,7% sind zum Befragungszeitraum unsicher. Abbildung 26 zeigt die Antworten nochmal im Vergleich und macht deutlich, dass für die Befragten bei der Auswahl des Kooperationspartners insbesondere ähnliche Werte und Ziele und eine ähnliche Vorstellung von Qualität ausschlaggebend sind.

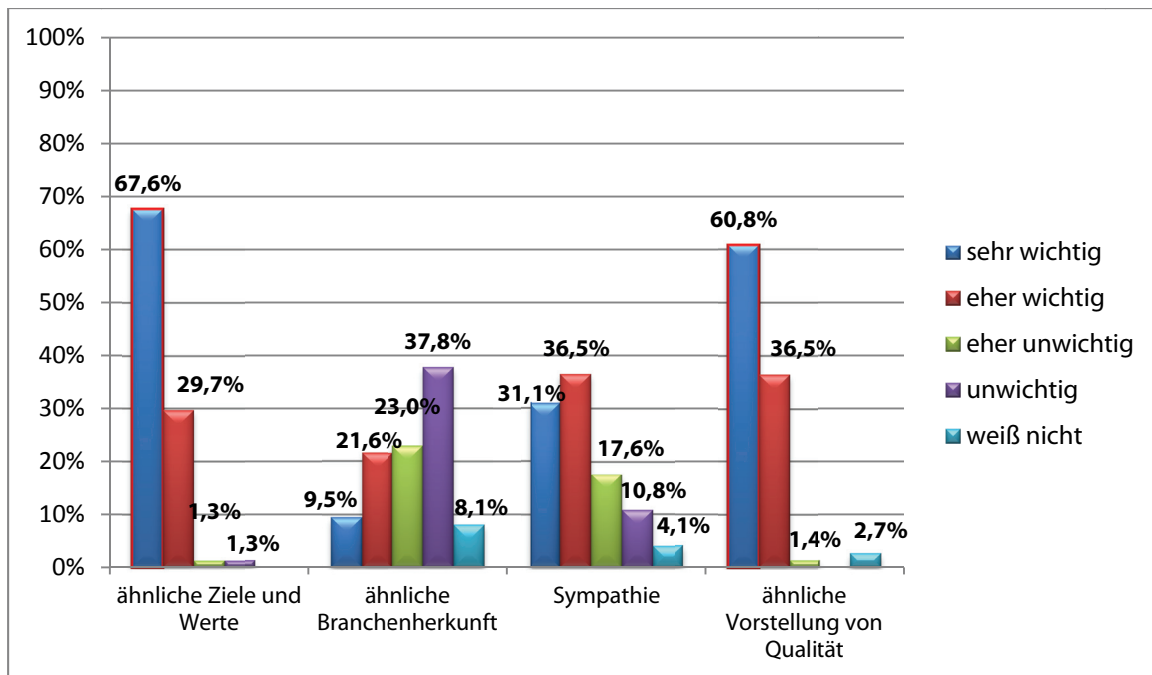


Abbildung 26: Auswahlkriterien für zukünftige Kooperationspartner

3.5 Einrichtungsübergreifendes Controlling

Von den insgesamt 177 Befragten informierten 55,4% darüber, ob Sie mit bisherigen Kooperationspartnern ein gemeinsames Controlling durchführen („Führen Sie mit Ihrem Kooperationspartner ein gemeinsames Controlling durch?“); dabei zeigt sich, dass nur 25,5% über ein gemeinsames Controlling mit dem erst genannten Kooperationspartner¹ verfügen, während die Mehrheit der Befragten (73,5%) kein gemeinsames Controlling mit dem erst genannten Kooperationspartner betreibt. 20,3% der Befragten machten in diesem Kontext Angaben zu ihrer Zufriedenheit mit der Koordination des gemeinsamen Controllings („Frage: Wie zufrieden sind Sie mit dem gemeinsamen Controlling in Ihrer Kooperationsbeziehung?“). Davon ist die Mehrheit „sehr zufrieden“ mit der Koordination des einrichtungsübergreifenden Controllings (44,4%) und 27,8% „zufrieden“. Nur 5,6% sind „teilweise zufrieden“. 8,3% können ihren Zufriedenheitsgrad zum Erhebungszeitraum nicht bestimmen.

45,8% der Gesamtstichprobe antworteten auf die Frage, ob Sie mit ihren Kooperationspartnern in der Zukunft ein gemeinsames Controlling aufbauen („Bauen Sie mit ... ein gemeinsames Controlling auf?“). In diesem Zusammenhang zeigt sich, dass bei der Mehrheit der Befragten (84%) auch für die Zukunft kein gemeinsames Controlling geplant ist. Nur 4,9% der Befragten streben ein gemeinsames Controlling mit ihrem erst genannten Kooperationspartner in der Zukunft an. 68,9% der Befragten machten darüber hinaus Angaben dazu, ob sie mit zukünftigen Kooperationspartnern ein Controlling aufbauen würden (Frage: „Würden Sie mit einem zukünftigen Kooperationspartner ein gemeinsames Controlling aufbauen?“): auch hier ergibt die Befragung ein ähnliches Ergebnis wie bei der Frage zuvor, da die Mehrheit der Befragten (72,1%) zum

¹ Den Ergebnissen zugrunde gelegt werden aus Gründen der Vergleichbarkeit beim der Analyse des einrichtungsübergreifenden Controllings und der einrichtungsgreifenden Qualitätssicherung erneut die Angaben für den erst genannten Kooperationspartner, da nicht alle Akteure mehr als einen Kooperationspartner benennen konnten.

Befragungszeitraum nicht an dem Aufbau eines gemeinsamen Controllings mit zukünftigen Kooperationspartnern interessiert ist.

Von den 19,2% aller Befragten - die Angaben zur Instrumentennutzung bei einem einrichtungsübergreifenden Controlling gemacht haben - würden 29,4% vor allem Soll-Ist Vergleiche nutzen (Frage: „Welche Instrumente würden Sie zum Aufbau eines gemeinsamen Controllings nutzen?“). Weitere 26,5% halten Kennzahlen als ein geeignetes Instrument, um ein Controlling zielführend zu praktizieren, weitere 17,6% das Benchmarking. 23,5% waren zum Befragungszeitpunkt noch unsicher, welches Instrument sie einsetzen würden, da sich die Frage ihnen bisher noch nicht gestellt hat (vgl. Abbildung 27).

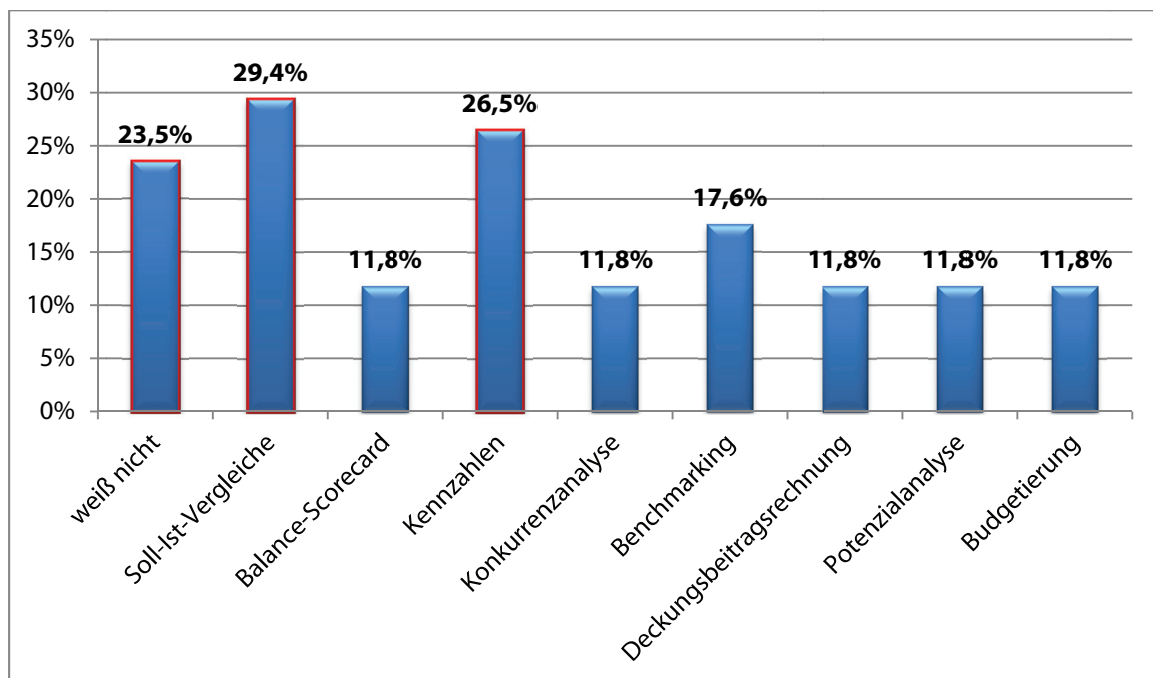


Abbildung 27: Instrumentennutzung beim gemeinsamen Controlling (Mehrfachnennungen möglich)

Von den 19,2% der Befragten – die Angaben dazu machten, wie die Koordination des gemeinsamen Controllings erfolgen soll (Frage: „Wie sollte die Koordination des Controllings erfolgen?“) – sind 35,3% der Ansicht, dass eine Führungskraft/ein Hauptverantwortlicher sich um die Steuerung und Koordination kümmern sollte. Nur 5,9% der Befragten bewerteten es als sinnvoll, dass sich beispielsweise eine Gruppe von Mitarbeiter/innen um das einrichtungsübergreifende Controlling kümmert. Damit wird deutlich, dass die (wirtschaftliche) Sicherung des Kooperationszwecks als Steuerungsinstrument in der strategischen Ebene verortet wird.

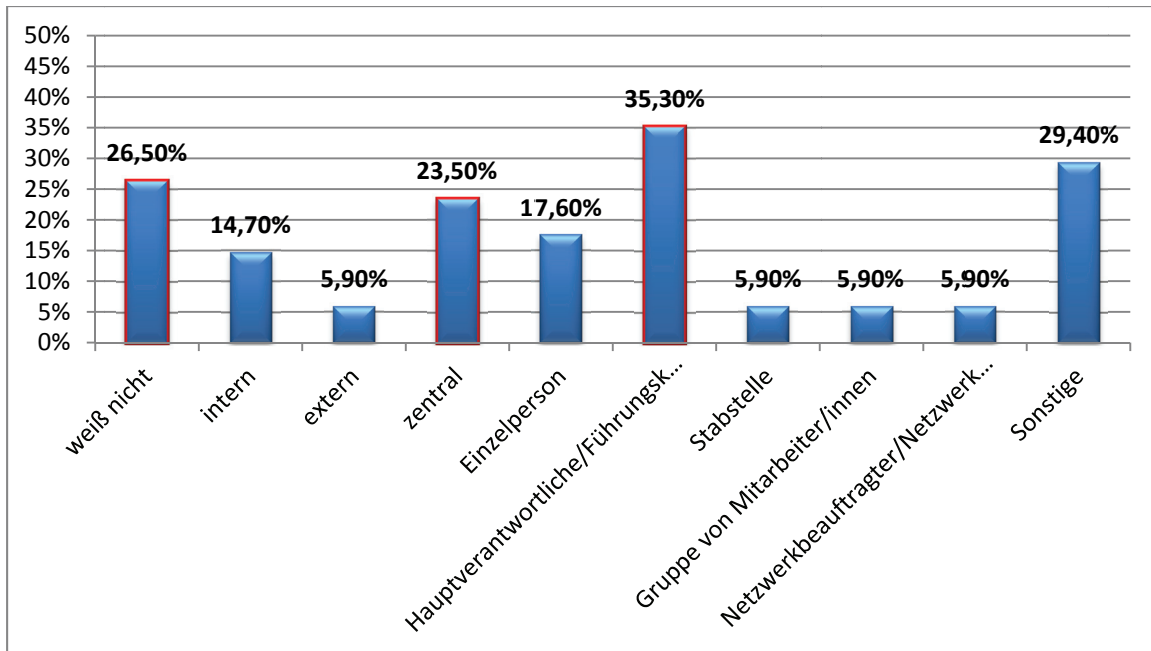


Abbildung 28: Koordinationsverantwortliche beim einrichtungsübergreifenden Controlling (Mehrfachnennungen möglich)

3.6 Einrichtungsübergreifende Qualitätssicherung

41,8% der Gesamtstichprobe nahmen dazu Stellung, ob Sie mit ihrem erst genannten Kooperationspartner in der Zukunft ein gemeinsames Qualitätssystem entwickeln würden (*Frage: „Würden Sie ein gemeinsames Qualitätssystem mit Kooperationspartner...entwickeln?“*). Davon favorisieren 56,8% beim erst genannten Kooperationspartner eine gemeinsame Qualitätssicherung, während 21,6% der Befragten der Überzeugung sind, dass die Qualitätssicherung stattdessen einrichtungsintern erfolgen sollte. Weitere 14,9% sind zum Befragungszeitraum noch unsicher, ob eine einrichtungsübergreifende Qualitätssicherung für die Kooperationsbeziehung von Vorteil ist.

26% der 177 Befragten machten in diesem Kontext Angaben dazu, welches Instrument sie zur Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätssystems nutzen würden (*Frage: „Welches Instrument würden Sie zur gemeinsamen Qualitätssicherung nutzen?“*). Dabei zeigt sich, dass 45,7% vor allem Gespräche zur einrichtungsübergreifenden Qualitätssicherung einsetzen würden, gefolgt von Zielvereinbarungen mit 34,8%. Mit 28,3% wird die Entwicklung eines gemeinsamen Leitbilds als zielführend eingeschätzt und mit 17,4% die Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätshandbuchs. Weitere 17,4% halten auch Managementmodelle – wie beispielsweise das EFQM, DIN EN ISO-Verfahren und das CAF-Modell – für die einrichtungsübergreifende Qualitätssicherung für empfehlenswert. Ähnlich wie beim einrichtungsübergreifenden Controlling besteht auch bei der gemeinsamen Qualitätssicherung Unsicherheit; so sind 30,4% noch unschlüssig, welches Instrument sie nutzen würden (Mehrfachnennungen möglich, vgl. Abbildung 29).

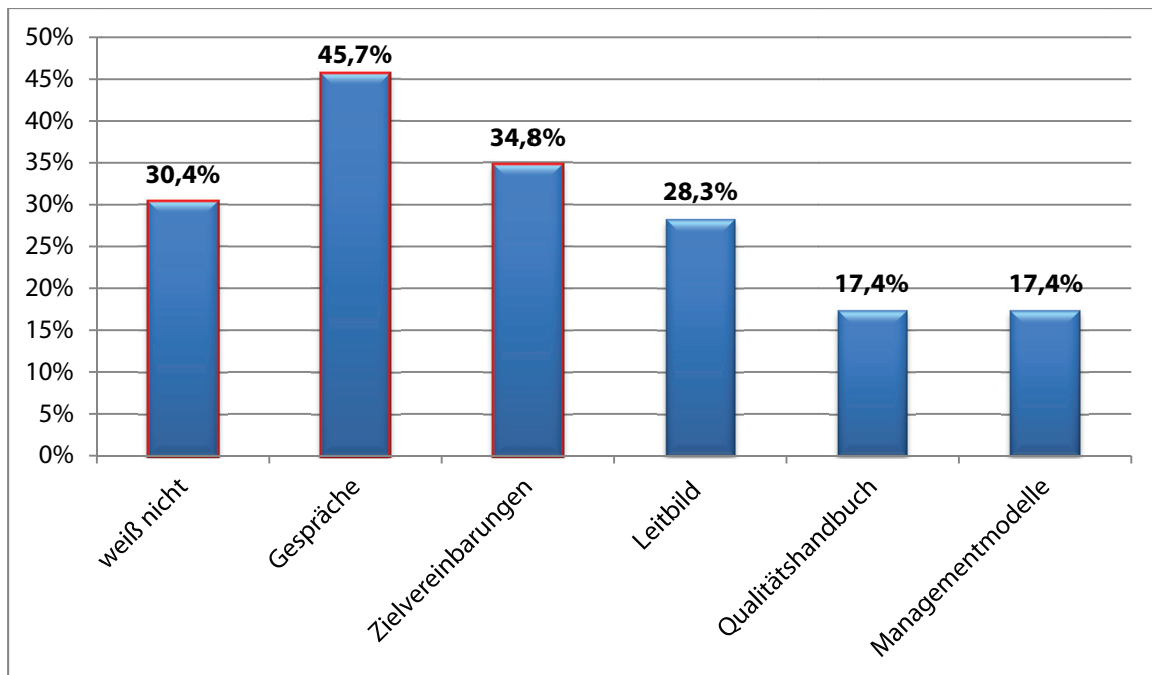


Abbildung 29: Instrumentennutzung bei der gemeinsamen Qualitätssicherung (Mehrfachnennungen möglich)

Zur Koordination des gemeinsamen Qualitätsverständnisses beim erst genannten Kooperationspartner gaben 22,6% aller Befragten eine Antwort (Frage: „*Wer sollte die Koordination mit dem Kooperationspartner übernehmen?*“). In diesem Kontext sind 37,5% der Befragten der Ansicht, dass die Führungsetage mit der Koordination eines einrichtungsübergreifenden Qualitätsverständnisses betraut werden sollte, weitere 37,5% halten es deshalb auch für denkbar, dass eine Einzelperson sich um die Belange kümmert. Im Gegensatz zum einrichtungsübergreifenden Controlling halten es 17,5% der Befragten für empfehlenswert, dass auch eine Gruppe von Mitarbeiter/innen die Aufgaben der einrichtungsübergreifenden Qualitätssicherung übernimmt. 22,5% der Befragten halten es für möglich, dass ein Qualitätszirkel zur Qualitätsdurchführung installiert wird (vgl. Abbildung 30).

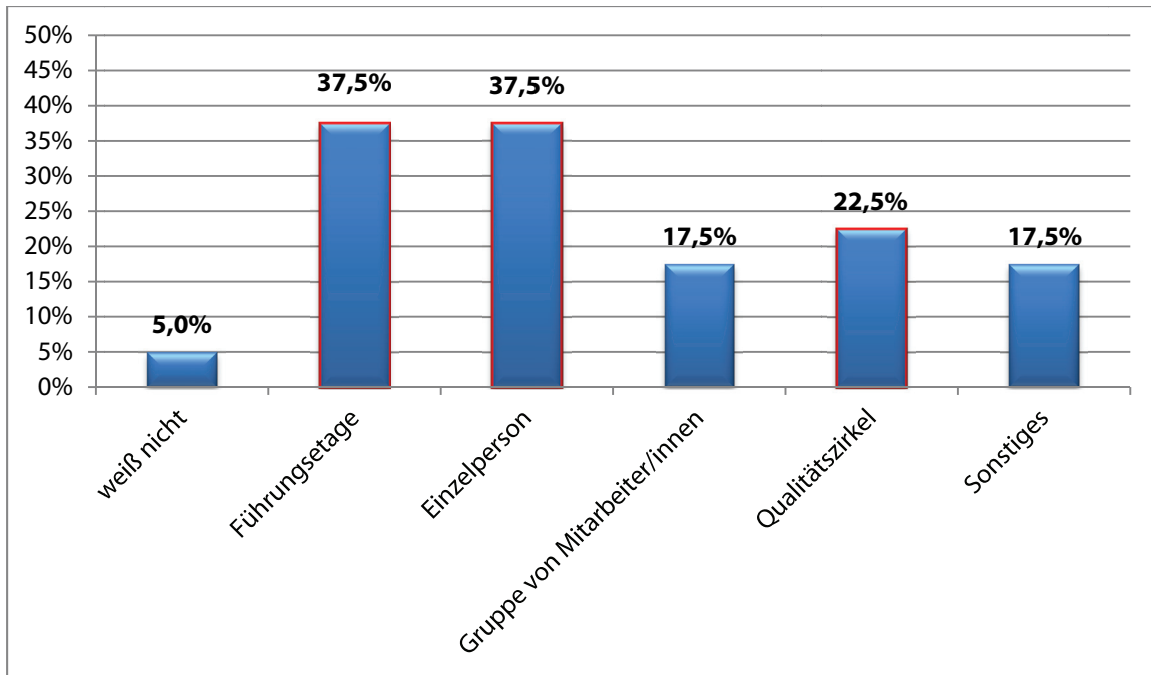


Abbildung 30: Koordinationsverantwortliche bei der einrichtungsübergreifenden Qualitätssicherung (Mehrfachnennungen möglich)

3.7 Vernetzungsbedarfe für ältere Menschen ab 60 Jahren

Auf der Datenbasis der telefonischen Befragung wurden die fünf wichtigsten Bedarfe älterer Menschen ab 60plus von den Befragten identifiziert. Die Frage: „*Sehen Sie weitere Bedarfe für Ältere Menschen ab 60 Jahren*“ beantworteten 87% aller Akteure. Insgesamt 74% waren davon der Überzeugung, dass Bedarf vorhanden ist, neue Angebote zu schaffen und bestehende Versorgungsleistungen in Mülheim an der Ruhr zu optimieren. 13% sahen keine Bedarfe, wiederum weitere 13% waren zum Befragungszeitraum noch unsicher, ob Sie weitere Bedarfe sehen.

Auf die Frage: „*Welche Bedarfe sehen Sie für Ältere Menschen ab 60 Jahren*“ wurden facettenreiche Antworten gegeben, die in verschiedenen Clustern zusammengefasst und klassifiziert wurden. Daraus ergibt sich folgendes Bedarfsranking:

1. SENIORENGERECHTES WOHNEN

Im Hinblick auf ein seniorenrechtliches Wohnen wünscht sich die Mehrheit der Mülheimer Akteure, dass die Wohnungen barrierefreier werden, sodass ältere Menschen möglichst lange selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden verweilen können und unter anderem auch nach einem längeren Krankenhausaufenthalt wieder selbständig zu Hause leben und in den Alltag zurück finden können. Um das selbstversorgte Wohnen zu garantieren, wird der Ausbau haushaltsnaher Dienstleistungen benannt. Dazu zählen beispielsweise Aktivitäten wie die Reinigung der Wohnung oder Einkaufsbringdienste. Darüber hinaus wird empfohlen, verstärkt auch Angebote für das Mehrgenerationenwohnen in der infrastrukturellen Versorgungsstruktur zu verankern, um unter anderem den Kontakt zwischen den Generationen Mülheims zu intensivieren. Auch neue Wohnformen – z.B. Wohngemeinschaften für ältere Menschen im dritten und vierten Lebensalter - werden angeregt, da sich diese positiv auf die eigene Selbstversorgungsfähigkeit auswirken können.

2. ALTERSGERECHTE FREIZEITANGEBOTE

Die Befragten vertreten den Standpunkt, dass es in der Stadt Mülheim an der Ruhr und in den Untersuchungsräumen Altstadt I und Altstadt II eine Vielzahl an Freizeitangeboten, Interessensgruppen, Initiativen und Veranstaltungen für Senioren gibt, bei denen sich ältere Menschen bilden können, kreativ werden oder andere Menschen treffen können, um ihr soziales Engagement zu fördern. Kritisiert wird in diese Zusammenhang jedoch, dass die Angebote für Menschen ab 60 Jahren des Öfteren nicht altersgerecht, d.h. attraktiv genug sind und die „jungen Alten“ mit dem bisherigen Angebot (bspw. „Seniorentreff“) nicht erreicht werden. Die Weiterentwicklung und inhaltliche Optimierung von sportlichen, kulturellen und musikalischen Angeboten wird deshalb empfohlen.

3. BERATUNGSANGEBOTE

Auf Platz 3 liegt der Ausbau der Beratungsangebote. Es wird beispielsweise auf das Problem verwiesen, dass insbesondere Angehörige von Demenzerkrankten Beratungsleistungen benötigen, um die Pflege der Angehörigen ausreichend sicher stellen zu können. Darüber hinaus mangle es an Beratungs- und Anlaufstellen, um die Beratungsbedarfe älterer und pflegebedürftiger Bürger/innen, die unter anderem in Fragen der Pflegeversicherung und Testamentsvollstreckung bestehen können, ausreichend abzudecken.

4. FÖRDERUNG DES BÜRGERSCHAFTLICHEN ENGAGEMENTS UND PARTIZIPATION

Die Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements und der Partizipation wird angeregt, um vor allem den Wissenstransfer zwischen den Generationen zu intensivieren. Denn der Wissenstransfer zwischen den Generationen erschließt nach Meinung der Befragten neue Potenziale. Der Wissenstransfer ist zurzeit nicht nur ein zentrales Thema der Personalentwicklung für Betriebe in der Wirtschaft – der internationale Fachbegriff spricht vom „Age Management“- sondern auch ein Thema für den Umgang mit dem demografischen Wandel in der Stadtgesellschaft.

5. ALTERSGERECHTER ÖFFENTLICHER PERSONENNAHVERKEHR

Auf Platz 5 der genannten Bedarfe liegt der Ausbau eines altersgerechten öffentlichen Personennahverkehrs. Die Befragten geben in ihrer Bewertung Hinweise darauf, dass der ÖPNV nicht barrierefrei ist und das Schilder und Verkehrspläne des Öfteren für ältere Menschen nicht lesbar sind. Auch die Fahrpläne werden kritisiert: Insbesondere bereits mobilitätseingeschränkte und nicht in Stadtmitte lebende Bürger/innen hätten aufgrund der schlechten Fahrzeiten am Abend Schwierigkeiten, am kulturellen und gesellschaftlichen Leben teilzunehmen.

4 Ergebnistransfer und Vernetzungsstrategie

Mit der Durchführung der Befragung konnten die Bedarfe der älteren Menschen zuverlässig identifiziert werden. Für die aus der Befragung identifizierten Bedarfe wurde eine Vernetzungsstrategie entwickelt, die eine Prozessanalyse wichtiger Schlüsselprozesse des Alltagslebens älterer Menschen zugrunde lag. Ferner wurden aus den Bedarfen die Themen für die Quartierswerkstätten abgeleitet, die als Instrumentarium zum Netzwerkaufbau eingesetzt wurden.

4.1 Identifikation der im Alter vollzogenen Lebensprozesse und Aktivitäten

Der Mensch ist als soziales Wesen in bestimmte Funktions- und Strukturzusammenhänge eingebunden. In diesen Funktions- und Strukturzusammenhängen geht der Mensch Beziehungen zu anderen Menschen ein, um seine Handlungsziele zu verwirklichen. Norbert Elias bezeichnet die aus der Beziehungsaufnahme resultierenden Handlungsketten als „Interdependenzketten“, die vom Individuum bis in die Gesellschaft reichen und somit in einen komplexen Verflechtungszusammenhang münden (vgl. Bullinger/Nowak 1998: 38f.). Die Gesellschaft lässt sich als ein großes gesellschaftliches Gesamtnetzwerk begreifen und untergliedert sich in weitere kleinere Netzwerke. Mit Hilfe der sozialen Netzwerkanalyse lassen sich soziale Wechselseitigkeiten beschreiben und analysieren. Denn die „sozialen Netzwerke stellen reale, empirisch beschreibbare soziale Beziehungen zwischen den Individuen dar“ (ebd.: 41). Auch die Lebens- und Systemweltzusammenhänge lassen sich so rekonstruieren. Da jedes Individuum sich in unterschiedlichen Netzwerken bewegt – die sich in Art, Größe und Anzahl unterscheiden können, ist das Individuum „je nach Konstellation dieser Netzwerke [...] unterschiedlich in Kommunikation eingebunden und findet dort mal mehr mal weniger soziale Unterstützung“ (ebd.).

In diesem Kapitel wird deshalb die soziale Eingebundenheit eines Menschen in eine Systemwelt aufgezeigt. Dies wird anhand eines Beispielstagesablaufs bzw. Lebensprozessablaufs praktiziert. Zunächst wird hierfür der exemplarische Tagesablauf eines Menschen im ersten Lebensalter dargestellt und mit dem Tagesablauf eines Menschen im dritten und vierten Lebensalter verglichen. Auf diese Weise wurde eine Vernetzungsstrategie entwickelt, die Unterstützungsbedarfe identifiziert und Möglichkeiten aufzeigt, die Versorgungslücken durch Kooperationsmöglichkeiten zu reduzieren. Die Abbildungen 33 und 34 zeigen verschiedene Aktivitäten (bzw. Teilprozesse) eines Menschen im ersten, dritten und vierten Lebensalter. Diese Aktivitäten sind als sich wiederholende Prozessketten zu verstehen. Mit der Bündelung von Teilprozessen in Prozesse soll eine Übersicht über die Vielzahl der Aktivitäten im Sozialraum gegeben werden.

Die Prozesse setzen sich aus primären und sekundären Bedürfnissen zusammen. Unter dem Begriff Bedürfnis wird unter anderem ein physischer und psychischer Mangelzustand verstanden, der das Verlangen nach Essen, Trinken und Zuwendung etc. auslösen kann (vgl. Hobmair 2003:268). Die Befriedigung der primären Bedürfnisse dient dabei der Selbst- und Arterhaltung, wohingegen die sekundären Bedürfnisse als erworbene Bedürfnisse bezeichnet werden. Beide Bedürfnisarten treten zusammen auf (vgl. ebd.:269). Im Rahmen der Prozessanalyse werden die Prozesse daher in Anlehnung an die von dem amerikanischen Vertreter der Humanistischen Psychologie Abraham H. Maslow entwickelte Bedürfnispyramide erstellt und anschließend in sogenannten Schlüsselprozessen klassifiziert.

4.1.1 Die Bedürfnispyramide nach Maslow

Maslow war der Überzeugung, dass sich bei dem Menschen mit der Geburt zuerst die *physiologischen* Grundbedürfnisse entwickeln und auch im späteren Entwicklungsverlauf im

Vordergrund stehen. Die physiologischen Grundbedürfnisse können Hunger, Durst, Verlangen nach Schlaf und Wohnung beinhalten. Wenn die physiologischen Bedürfnisse unbefriedigt sind, können alle anderen Bedürfnisse aufhören oder in den Hintergrund gedrängt werden (vgl. Maslow 2008: 63). In den beispielhaften Tagesabläufen eines Menschen im ersten, dritten und vierten Lebensalter werden diese Bedürfnisse in Form von Teilprozessen wie z.B. schlafen, aufstehen, sich waschen und pflegen, frühstücken und sich bewegen berücksichtigt und den übergeordneten Prozessen „Gesundheit“, „Versorgung“ und „Mobilität“ zugeordnet. Sobald die physiologischen Bedürfnisse relativ gut befriedigt sind, taucht ein neues Bedürfnisensemble auf, das Maslow als Sicherheitsbedürfnisse katalogisiert (vgl. ebd.: 66). Die Sicherheitsbedürfnisse äußern sich beispielsweise durch den Wunsch nach Schutz, Geborgenheit und Stabilität. Bezogen auf die Beispieltagesabläufe wird mit diesem Bedürfnis beispielsweise der Haushalt bzw. das Wohnen verbunden, da das Wohnen dem Mensch einen Schutz- und Rückzugsort bietet. Dieser Teilprozess wurde dem Prozess „Wohnen“ zugeordnet. Laut Maslow sind die Sicherheitsbedürfnisse bei einem gesunden und glücklichen Erwachsenen in unserer Kultur üblicherweise befriedigt. Im Vordergrund steht deshalb das Treffen von Freunden, Bekannten und der Familie. Der dazugehörige Prozess ist folglich der Prozess der „Sozialen Einbettung“. Unbefriedigt können die Bedürfnisse dagegen beispielsweise bei Kindern und psychisch kranken Erwachsenen sein, die nach Sicherheit streben und die Welt als bedrohlich wahrnehmen (vgl. ebd. 66f.). Wenn die physiologischen Bedürfnisse und die Sicherheitsbedürfnisse zufrieden gestellt sind, treten die Bedürfnisse nach Liebe, Zuneigung und Zugehörigkeit auf (vgl. ebd.: 70). Danach folgen die Wertschätzungsbedürfnisse, die sich insbesondere in dem Wunsch nach Anerkennung und Aufmerksamkeit äußern (vgl. ebd.: 72). Der Wunsch nach Selbstverwirklichung ist das hierarchisch höchststehende Bedürfnis. Das aktuelle Güter- und Dienstleistungsangebot kann Einfluss auf die Bedürfnisstruktur nehmen, da Bedürfnisse erst durch das Angebot von Produkten und Dienstleistungen entstehen und die Nachfrage entsprechend bedingen (vgl. Finis-Siegler 2009: 25). Da das Bedürfnis durch die Interaktion mit anderen Personen befriedigt wird, wird es ebenfalls dem Prozess „Soziale Einbettung“ zugeordnet. Gemeint ist das „Streben nach Unabhängigkeit und Selbstbestimmung sowie [...] [die] Verwirklichung und Ausschöpfung seiner eigenen Möglichkeiten“ (vgl. Hobmaier 2003: 270). Darunter fallen Aktivitäten wie der Schulbesuch, die berufliche Aktivität und der Nutzen von kulturellen Angeboten. Alle Unternehmungen, die eine Selbstverwirklichung begünstigen oder ermöglichen, werden daher als Prozess „Arbeit und Aktivität“ und „Bildung und Kultur“ bezeichnet (vgl. Abbildung 31).

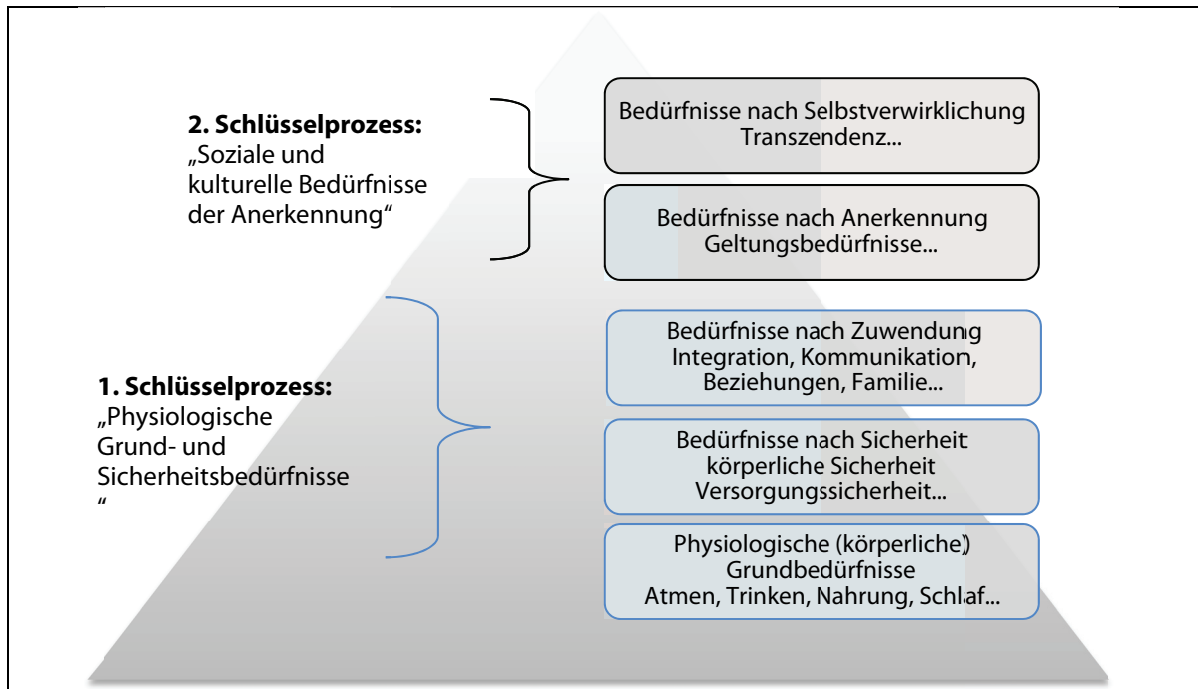


Abbildung 31: Schlüsselprozesse in Anlehnung an die Bedürfnispyramide nach Maslow in Anlehnung an Hobmair (2003)

Die Prozesse „Gesundheit“, „Versorgung“, „Wohnen“ und „Mobilität“ verkörpern gemäß der Bedürfnistheorie von Maslow eher die tiefer angeordneten und höheren Bedürfnisse und werden deshalb in die Kategorie bzw. in den Schlüsselprozess „*Physiologische Grund- und Sicherheitsbedürfnisse*“ zusammen geführt. Die übrigen Prozesse „Soziale Einbettung“, „Arbeit und Aktivität“ und „Bildung und Kultur“ werden der Kategorie bzw. dem Schlüsselprozess „*Soziale und kulturelle Bedürfnisse der Anerkennung*“ zugeordnet (vgl. Abbildung 32).

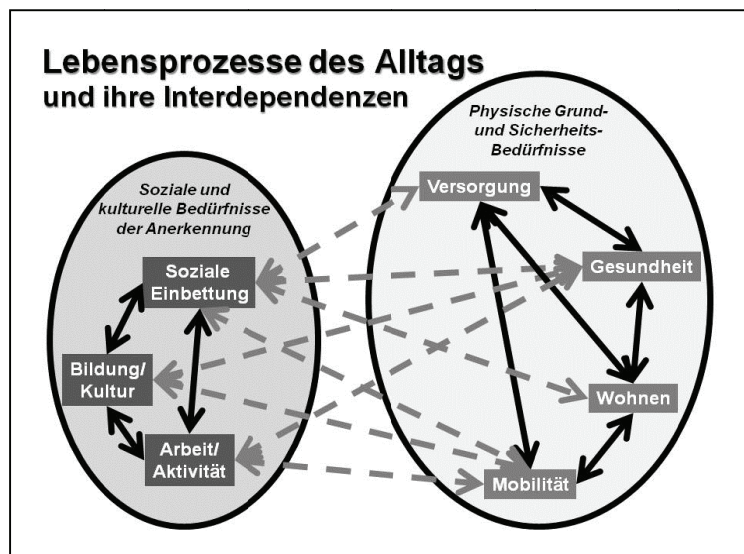


Abbildung 32: Lebensprozesse des Alltags

4.1.2 Leben in einer Netzwerk-Gesellschaft

Obwohl der Mensch sich in einer Netzwerk-Gesellschaft bewegt, ist dies kein Indiz dafür, wie sehr er in ein oder mehrere soziale Netzwerke eingebunden ist. Die illustrierten Beispieltagesabläufe geben über die Gestaltungsmöglichkeiten des Alters Auskunft. Für diese werden meist unterstützende Infrastrukturen bzw. Institutionen benötigt, die die Prozesse und Aktivitäten wirksam unterstützen. Unter Institution wird eine soziale Einrichtung verstanden, die auf Dauer angelegt ist (vgl. Bullinger/Nowak 1998: 42). Laut Bullinger und Nowak wird der Institution eine Doppelrolle zu geschrieben: „Institutionen schränken soziales Handeln ein bzw. reduzieren Handlungsalternativen. Institutionen prägen dieses Handeln, etwa dadurch, daß [sic!] es die Bedürfnisse von Menschen formt. Sie stabilisieren damit zugleich auch dieses Handeln von Menschen und damit insgesamt die gesellschaftlichen Strukturen. Solche Institutionen sind beispielsweise Privathaushalte/Familien, das Bildungssystem, das Wirtschaftssystem, das politische System, das soziale Sicherungssystem usw.“ (vgl. ebd.:42).

In den Tagesabläufen bzw. Prozesskettenverläufen sind daher unterstützende Institutionen und Strukturen aufgelistet, die für den Erhalt und die Sicherung der Aktivitäten eines Menschen im ersten, dritten und vierten Lebensalter in Frage kommen (vgl. linke Hälfte der Abbildung 33,34). Abbildung 33 verdeutlicht in diesem Zusammenhang, dass der Mensch im ersten Lebensalter in der Regel über ein dichtes soziales Netzwerk verfügt, wodurch er vielfältige Beziehungen und Kontakte ins persönliche Umfeld pflegt. Durch die Kontakte zu seiner Familie, zu Freunden, Lehrern und Arbeitskollegen beispielsweise kann der Mensch seinen Alltag gestalten und organisieren. Durch das Beziehungsgeflecht wird die Voraussetzung dafür geschaffen, dass der Mensch seine Handlungsziele realisieren kann. Aufgrund der hohen Eingebundenheit in ein soziales Netzwerk erfährt der Mensch im ersten Lebensalter Hilfe und Unterstützung durch andere Menschen. Sollten die informellen Unterstützungsformen ausfallen, können an diese Stelle formelle bzw. institutionelle Hilfsformen treten. Dazu zählen beispielsweise Institutionen des Sozialversicherungssystems.

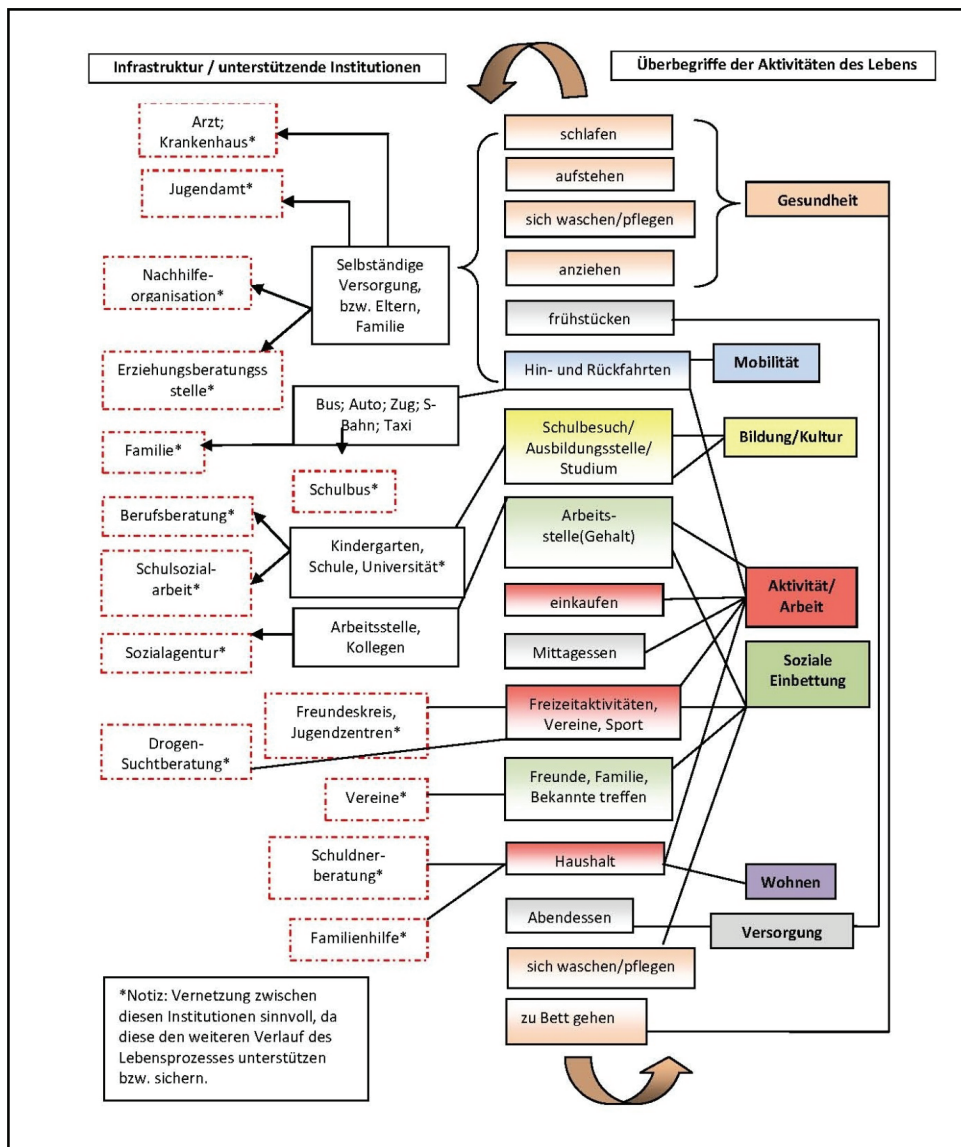


Abbildung 33: Beispieltagesablauf eines Menschen im ersten Lebensalter

Ähnlich verhält es sich bei dem Beispieltagesablauf eines Menschen im dritten und vierten Alter, wobei hier der Umstand zu berücksichtigen ist, dass Menschen im dritten und vierten Alter des Öfteren über weniger unterstützende, soziale Netzwerke verfügen (vgl. Abbildung 34). Dies kann einerseits auf den zunehmenden Abbau von physischen und psychischen Kompetenzen zurückgeführt werden. Andererseits können beispielsweise auch beim Übergang vom Berufsleben in den Ruhestand erhebliche „Lücken“ im sozialen Netz des älteren Menschen hervorgerufen werden, da der Kontakt zu Arbeitskollegen häufig verloren geht. Auch die familiären Verpflichtungen können aufgrund einer abgeschlossenen Kindererziehung entfallen, da sich die Kontaktintensität zu Familienmitgliedern verringert. Der Verlust eines Ehepartners kann ebenfalls zu sozialer Isolation beitragen. Besonderes Indiz für einen Unterstützungsbedarf von Menschen im dritten und vierten Lebensalter können deshalb die hohen Zahlen von alleinstehenden älteren Menschen sein. Sie weisen auf Lücken in den natürlichen Netzwerken hin.

Wenn die eigenen Ressourcen zur Bewältigung des Alltags bei Menschen im dritten und vierten Lebensalter nicht mehr ausreichen, können Institutionen und formelle Unterstützungsangebote die Lücken kompensieren und dazu beitragen, die Lebenssituation älterer Menschen zu

stabilisieren. Damit verringert sich die Abhängigkeit eines Menschen zu seinem primären Netzwerk, da an die Stelle ein formelles und institutionelles Netzwerk tritt (vgl. Bullinger/Nowak 1998: 43).

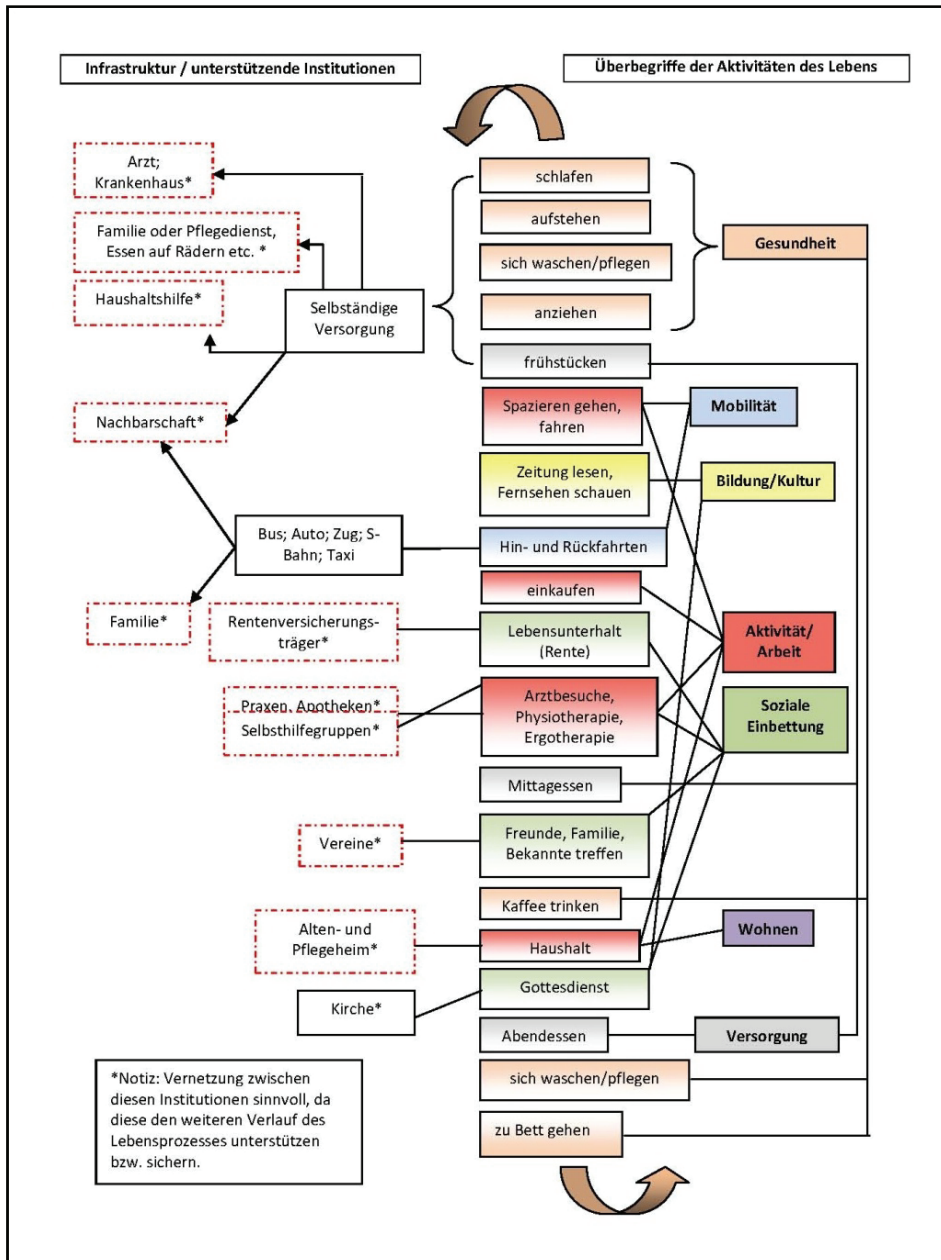


Abbildung 34: Beispieltagesablauf eines Menschen im dritten und vierten Alter

Um „Lücken“ im Alltag zielorientiert und möglichst präventiv entgegen zu wirken, können verschiedene Handlungsmodelle der sozialen Netzwerkarbeit zum Einsatz kommen. Bullinger und Nowak (vgl. 1998: 130ff.) unterscheiden insgesamt sechs verschiedene Konzepte. Dazu zählen die netzwerkorientierte Beratung, die Selbsthilfeunterstützung, das Empowerment, die Vernetzung sozialer Dienste, das institutionelle Setting und die netzwerkorientierte Gemeinwesenarbeit. Im Projekt CityNet wird der Fokus auf ein Modell zur Vernetzung von (sozialen) Diensten gerichtet.

Gemäß den identifizierten Bedarfen älterer Menschen ab 60 Jahren wurden basierend auf den zuvor ermittelten Schlüsselprozessen des Alltagslebens zwei Vernetzungsfelder bestimmt. Abbildung 35 zeigt auf der fachlichen Ebene Vernetzungsfeld I, zu dem die Prozesse „Wohnen“, „Versorgung“ und „Gesundheit“ zählen. In Vernetzungsfeld II sind die Prozesse „Soziale Einbettung“, „Arbeit/Aktivität“ und „Bildung/Kultur“ enthalten. Die in Frage kommenden exemplarischen Institutionen und professionellen sowie lebensweltlichen Akteure sind darunter aufgelistet: Im Bereich „Wohnen“ gehören dazu beispielsweise die Wohnungsbaugesellschaften, verschiedenen Senioreneinrichtungen und Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände. Im Bereich „Gesundheit“ spielen vor allem Ärzte und Krankenhäuser eine zentrale Rolle, da sie in der Lebenswelt älterer Bürger/innen einen Zugang zu ihnen haben. Mit den Akteuren der Fachebene wurden in zwei vernetzungsfeldfokussierten Workshops bzw. Quartierswerkstätten die Aussichten eines Netzwerkaufbaus erörtert und an den Möglichkeiten der systematischen Umsetzung gearbeitet. Zu den Produkten gehörten im Vernetzungsfeld I daher eine Quartierswerkstatt zum Thema „Selbstbestimmtes Wohnen im Alter“ und im Vernetzungsfeld II eine Quartierswerkstatt zum Thema „Gestaltung der Weitergabe von Wissen und Fertigkeiten zwischen den Generationen“. Ziel und Inhalt der Quartierswerkstätten sind in Kapitel 4.2 beschrieben. In Abstimmung mit der Sozialplanung der Stadt Mülheim wurde entschieden, dass die fachliche Ebene „Mobilität“ mit den Mülheimern Verkehrsbetrieben in Einzelgesprächen erörtert wird.

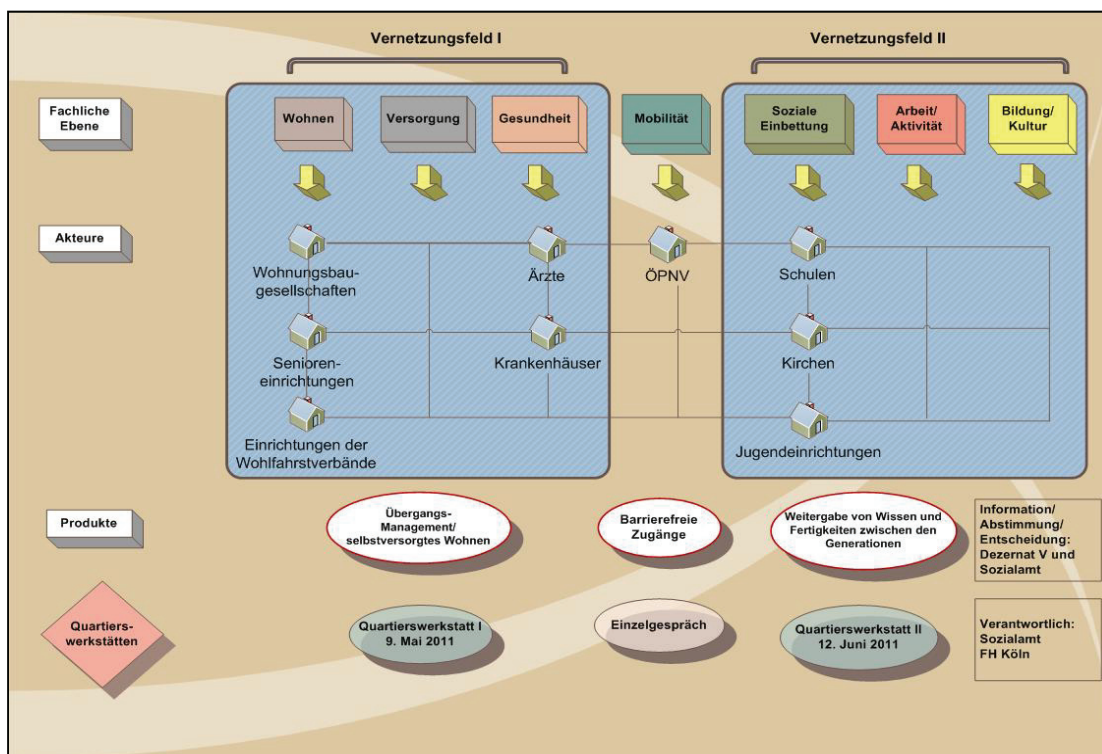


Abbildung 35: Vernetzungsstrategie im Projekt CityNet

4.2 Anlass und Ziele der Quartierswerkstatt „Selbstbestimmtes Wohnen im Alter“

Vor dem Hintergrund des erwarteten demografischen Wandels sollen in Mülheim an der Ruhr bereits vorhandene Dienstleistungsangebote aus dem Gesundheits-, Versorgungs- und

Wohnbereich aus dem Vernetzungsfeld adressatenorientiert vernetzt werden, um älteren Menschen ein selbstbestimmtes und sozial eingebundenes Leben zu ermöglichen.

In der Quartierswerkstatt am 09. Mai 2011 wurden zu diesem Zweck bestehende Kooperationen und Erfahrungen der Akteure aufgegriffen und geklärt, wie sie weiter entwickelt werden können. Die Quartierswerkstatt richtete sich an Organisationen und Dienstleister aus den Bereichen „Gesundheit“, „Versorgung“ und „Wohnen“ sowie Bürger/innen und beleuchtete,

- Welche Alternativen im Umgang mit steigenden Anforderungen und begrenzten Ressourcen im Bereich der Senioren- und Altenarbeit vorhanden sind;
- Wie durch die Zusammenarbeit von Vertreter/innen aus unterschiedlichen Fachbereichen eine Erhöhung der gemeinsamen Leistungsfähigkeit und Zielerreichung geschaffen werden kann;
- Wie durch eine Vernetzung zusätzliche Zugangswege zu älteren Menschen aufgebaut werden können;
- Warum durch eine Bündelung von Ressourcen eine schnellere Reaktion auf die sicher veränderten Bedürfnislagen von älteren Menschen möglich ist und
- Weshalb ein fachübergreifender Zusammenschluss sowohl für ältere Menschen in Mülheim Vorteile beinhaltet, aber auch weitere Zielgruppen davon profitieren können.

4.3 Anlass und Ziele der Quartierswerkstatt „Gestaltung der Weitergabe von Wissen und Fertigkeiten zwischen den Generationen“

Wie das Bedarfsranking gezeigt hat, stellt die Gestaltung des Verhältnisses zwischen den Generationen zurzeit ein zentrales Thema im Umgang mit dem demografischen Wandel dar. Im Blickpunkt der Quartierswerkstatt am 12. Juli 2011 stand deshalb die Weitergabe des Wissens und der Fertigkeiten zwischen den Generationen in den Stadtteilen und Sozialräumen der Stadt Mülheim an der Ruhr. Auf drei Perspektiven sollten Antworten gefunden werden:

- Wie können die Kompetenzen ältere Bürger/innen erhalten und gestärkt werden?
- Wie können das Wissen und die Fähigkeiten zwischen den Generationen ausgetauscht werden?
- Wie können die Institutionen und Vereine sich attraktiv öffnen, damit das Wissen und die Fähigkeiten in der Generationenkette zielorientiert weiter gegeben werden können?

Ziel der Quartierswerkstatt war es, zunächst zu dokumentieren, welche Ansätze der Weitergabe des Wissens und der Fertigkeiten zwischen den Generationen in Mülheim an der Ruhr bereits verfolgt werden. Danach wurde im interdisziplinären Austausch geklärt, wie die sozialen Institutionen und Vereine in Mülheim an der Ruhr miteinander kooperieren können, um das Wissen und die Fähigkeiten älterer Menschen zu entdecken und die Weitergabe zwischen den Generationen zu gestalten.

Die detaillierten Abläufe und Ergebnisse beider Quartierswerkstätten werden in den Kapiteln 5 und 6 dargestellt.

5 Dialogprozess in der Quartierswerkstatt am 09. Mai 2011

Der Zusammenschluss verschiedener fachspezifischer Akteure zu einem Netzwerk bietet nicht nur die Möglichkeit, die allgemeine Leistungsfähigkeit zu erhöhen, sondern auch die Chance zu besserer Zielerreichung (vgl. Bauer-Wolf et al. 2008: 6). Innerhalb des Netzwerkverbands kann sich jeder Akteur entsprechend seiner Kernkompetenz auf einen unterstützungswürdigen Aspekt im Lebenslauf eines älteren Menschen konzentrieren. Mittels der Möglichkeit zur partiellen Kopplung werden Teilbereiche des gesamten Leistungsangebots des Akteurs gefordert, sodass im Fall des Scheiterns die Akteure nicht als Ganzes gefährdet sind (vgl. ebd.: 8).

Aufgrund der Vernetzung können weitere Zugangswege zu den Adressaten geschaffen werden, in dem sich die Akteure aus unterschiedlichen Bereichen im Netzwerk engagieren. Durch die Angebotsvielfalt werden verschiedene Personengruppen angesprochen, die als Adressaten für das Netzwerk in Frage kommen. Sollte sich die Adressatengruppe bzw. die Bedürfnislage älterer Menschen aufgrund des „unbestimmten“ Alters verändern, kann das Netzwerk durch seine Ressourcen spontan auf die veränderten Rahmenbedingungen reagieren. Diese Flexibilität ermöglicht zum einen eine individuelle, am älteren Menschen ausgerichtete Dienstleistungsanpassung und zum anderen einen größeren Wettbewerbsvorteil durch die schnellere Reaktionsmöglichkeit. Die Mitgliedschaft in einem Netzwerk ist somit eine Alternative bei steigenden Anforderungen und begrenzten Möglichkeiten.

Der erweiterte Ressourcenpool des Netzwerks bietet zudem eine Grundlage für die Umsetzung von innovativen Handlungskonzepten, die für ein selbstbestimmtes und sozial eingebundenes Leben im Alter bedeutend sind. Von den Auswirkungen können indirekt auch Familien, Kinder und Jugendliche profitieren, da ein hoher Anteil älterer Menschen im Sozialraum auch für sie positive Nebeneffekte birgt. Dazu zählt unter anderem, dass ältere Menschen an bildungsbiografischen Prozessketten von Kindern und Jugendlichen beteiligt werden, indem sie beispielsweise durch die Betreuung der Kinder und des Transfers ihres Wissens aktiv am gesellschaftlichen Leben teilnehmen. Damit wird ein generationsübergreifendes Miteinander gefördert.

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird das Netzwerkinstrument „Netzwerklabor“ vorgestellt, das im Rahmen des Forschungsprojekts „ONE“ des Forschungsschwerpunkts Sozial • Raum • Management der Fachhochschule Köln zunächst entwickelt und im Projekt CityNet auf die Gegebenheiten der Stadt Mülheim an der Ruhr durch einen systematischen Transferprozess angepasst wurde. Mittels des Netzwerklabors fand die Diskussion verschiedener Möglichkeiten zum Aufbau einer Netzwerkorganisation in Mülheim an der Ruhr statt. Darüber hinaus wird im Folgenden über die Ergebnisse beider Quartierswerkstätten berichtet, die in bilateralen Gesprächen im Sommer und Winter 2011 mit zentralen Akteuren erneut erörtert wurden. Die Vertiefung sollte der Projektkonstituierung dienen und die Gremien der Stadt Mülheim an der Ruhr bei der strategischen Steuerung des Netzwerkaufbaus unterstützen.

5.1 Das Netzwerkinstrument „Netzwerklabor“

Im Forschungsprojekt „ONE“ wurde in der Zeit von 2008 bis 2011 an der Weiterentwicklung des Fachwissens über netzwerkorientierte Organisationsentwicklung gearbeitet. Im Rahmen eines interdisziplinären Forschungsverbands wurde von der Fachhochschule Köln, Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften, für Wirtschaftswissenschaften und für Fahrzeugsysteme und Produktion eine Studie durchgeführt, die sich aus den Elementen (i) Situationsanalyse, (ii) Bedarfsanalyse und (iii) Konzeptentwicklung zusammensetzte. Während die Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften Non-Profit-Organisationen im Feld der Sozialwirtschaft

fokussierte, nahm die Fakultät für Wirtschaftswissenschaften und für Fahrzeugsysteme und Produktion profitorientierte Organisationen aus den Feldern der mittelständischen Wirtschafts- und der Mobilitätswirtschaft in den Mittelpunkt der Betrachtung. Im Verlauf des Forschungsprozesses wurden durch eine quantitative Befragung von Profit und Non-Profit Organisationen in Nordrhein-Westfalen Ergebnisse zum Stellenwert der Netzwerkorganisation in den aktuellen Organisationsstrategien- und konzepten generiert. Durch vertiefende qualitative Fallanalysen wurden Gelingensbedingungen und Unterstützungsbedarfe bei der Einbindung von Organisationen in eine Netzwerkkooperation aufgedeckt und modulartige Beratungsinstrumente induktiv abgeleitet.

Zentrales Ergebnis der Befragung war, dass in den Fallstudien – mit Ausnahme einer automobilwirtschaftlichen Kooperation – keine systematische Analyse der Prozesse stattfand, die miteinander verbunden werden sollten. Eine systematische Prozessanalyse ist aber relevant, um:

- (1) zu erkennen, ob Prozesse gemeinsam von mehreren Organisationen erbracht oder parallel von einzelnen Organisationen erbracht werden;
- (2) zu erkennen, ob ein Teilprozess den anderen bedingt bzw. erst erbracht oder abgeschlossen werden kann, wenn der Vorgängerprozess beendet ist;
- (3) Zu definieren, welcher Hauptprozess aus den vernetzten Teilprozessen entstehen soll;
- (4) Verantwortungsbereiche für das Management der Teilprozessschnittstellen zu definieren und
- (5) Verantwortungsbereiche für die Diagnose von Schwachstellen festzulegen.

Darüber hinaus kann eine Prozesskettenanalyse Auskunft über kulturelle, strategische, sozio-psychologische, wirtschaftlich-finanzielle Barrieren sowie Barrieren im Informations- und Materialfluss geben. Vor diesem Hintergrund wurde das Management-Tool bzw. Beratungsinstrument „Netzwerklabor“ entwickelt und im Projekt CityNet im Rahmen der ersten Quartierswerkstatt praktisch erprobt.

5.1.1 Prozesskettenanalyse- und Modellierung

Für die Analyse, Abbildung und Modellierung von Teilprozessen einer Netzwerkkooperation wurde das Prozesslabor (vgl. Schmude 2010) zum Netzwerklabor weiter entwickelt. Dafür wurden Konzeptbausteine des Prozesslabors übernommen, das sich auch für die Modellierung und Simulation von interorganisatorischen (Teil-) Prozessen eignet. Die Modifikation war notwendig, weil das Prozesslabor ursprünglich auf die intraorganisatorische Prozessbetrachtung ausgerichtet ist.

„Unternehmen die im Wettbewerb bestehen wollen, müssen ihre Geschäftsmodelle den veränderten Marktgegebenheiten anpassen. Die Business Simulation im Prozesslabor hilft dabei (...) komplexe Herausforderungen zu meistern. Das Prozesslabor ist ein von der betrieblichen Praxis getrennter Raum, in dem zeitlich begrenzt Geschäftsprozesse entwickelt und simuliert werden. Es ist damit eine risikofreie Umgebung, in der neue Lösungen nach einer strukturierten Methode durch ein Team aus Mitarbeitern, Führungskräften, Organisationsberatern und sonstigen beteiligten Personen erprobt und weiter entwickelt werden.“ (Schmude 2010: 28).

Das Prozesslabor bietet Mitarbeiter/innen und Führungskräften somit gleichermaßen die Möglichkeit, primäre, sekundäre und innovative Geschäftsprozesse während der Arbeit in einem Prozesslabor ganzheitlich zu optimieren. Dabei können sowohl bestehende Prozesse als auch als auch Entwürfe betrachtet werden. Dadurch werden Umsetzungshindernisse, Reibungsverluste und Brüche im Prozessablauf schnell und zuverlässig identifiziert.

Der Modus des Prozesslabors sieht vor, einen linear verlaufenden Prozess zu simulieren, indem die Weitergabe von Teilleistungen begutachtet wird. Bei der Verknüpfung von Teilprozessen in einem interorganisatorischen Netzwerk jedoch sind neben diesen bilateralen Leistungsaustauschbeziehungen auch multilaterale, flexible und am jeweiligen Kooperationsgegenstand ausgerichtete Prozessketten zu berücksichtigen. Aus diesem Grund wurde der Baustein „Beobachtung von linearen Teilprozessverknüpfungen“ im Forschungsprojekt „ONE“ zur „Beobachtung von multilinearen Teilprozessverknüpfungen“ weiter entwickelt und der Name „Netzwerklabor“ vergeben.

5.1.2 Methodisches Vorgehen im Netzwerklabor

Im Netzwerklabor gehen die Akteure der Frage nach, wie die Teilprozesscluster die Anschlussfähigkeit zu anderen Clustern sicherstellen können. Dafür wird der Netzwerkaufbau simuliert. Dies geschieht, indem kein „End to End Ablauf“ vorausgesetzt wird. Stattdessen wird durch einen kreisförmigen Aufbau der Teilprozesskettencluster, die Nachahmung verschiedener Netzkonfigurationen bzw. Verknüpfung der Teilprozesskettencluster ermöglicht. Ziel des Netzwerklabors besteht darin:

- (1) Verknüpfungsbedingungen von Teilprozessen aufzudecken;
- (2) Defizite im inter- und intraorganisatorischen Berichts- und Entscheidungswesen zu erkennen und
- (3) Schwachstellen innerhalb der Teilprozesse und Übergabepunkte zu bestimmen.

Durch eine ganzheitliche Simulation und –modellierung sollten die Prozessebenen (i) Kultur, (ii) Strategie, (iii) sozio-psychologische Ebene, (iv) wirtschaftlich-finanzielle Ebene und (v) Informations- und Materialfluss berücksichtigt werden (vgl. Schmude 2010: 33).

5.1.3 Das Netzwerklabor im Rahmen der ersten Quartierswerkstatt am 09. Mai 2011

Elemente des Netzwerkinstruments „Netzwerklabor“ kamen in den in der in Kapitel 4.2 vorgestellten Quartierswerkstatt zur Anwendung, wodurch eine Netzwerkstrategie – die sich an den lokalen Gegebenheiten und abgeleiteten Prozessketten eines älteren Menschen im dritten und vierten Lebensalter orientiert – entwickelt wurde. Das Ziel der am 09. Mai 2011 in Mülheim an der Ruhr stattgefundenen ersten Quartierswerkstatt bestand darin, dass die Teilnehmer/innen zwei am Alltag eines älteren Menschen ausgerichtete Dienstleistungsketten im Bereich „Wohnen“ des Vernetzungsfelds I erörtern. Mithilfe des Netzwerkinstruments „Netzwerklabor“ sollten die Teilprozesse und Teilprozessebenen entlang der Prozesskette eines Menschen im dritten und vierten Lebensalter auf der Grundlage von Fallbeispielen simuliert und analysiert werden (vgl. dazu methodisches Vorgehen in Kap. 5.2.2). Dabei lag der Fokus unter anderem auch auf der Übernahme von Koordinationsaufgaben durch zentrale Akteure, die die Verknüpfung der verschiedenen Teilprozesse zu einer integrierten Prozesskette entlang der Bedürfnisse älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter übernehmen. Zu den beiden Dienstleistungsketten zählten:

- (1) die Rückkehr in die eigene Wohnung nach einem Krankenhausaufenthalt und
- (2) das Selbstversorgte Wohnen durch barrierefreie Gestaltung der Wohnung.

Abbildung 36 zeigt die verschiedenen Stationen, die der ältere Mensch in der Dienstleistungskette vom Krankenhaus zurück in die eigene Wohnung durchläuft. Die Dienstleistungen sind in den Clustern „Krankenhaus“, „Wohnen“, „Gesundheit“ und „Versorgung“ zusammengefasst. Der Sozialdienst des Krankenhauses, die Wohnungsunternehmen, die Hausärzte und die Pflegestützpunkte nehmen in dieser Kette eine Schlüsselfunktion ein, weswegen sie eine

Koordinationsaufgabe der Dienstleistungen im Netzwerkverbund übernehmen können (vgl. Abbildung 37). Im Gegensatz zu der Teilprozessdarstellung im Netzwerklabor sind die Teilprozesse in der Dienstleistungskette nicht kreisförmig angeordnet, sondern vertikal aufgelistet und beliebig erweiterbar.

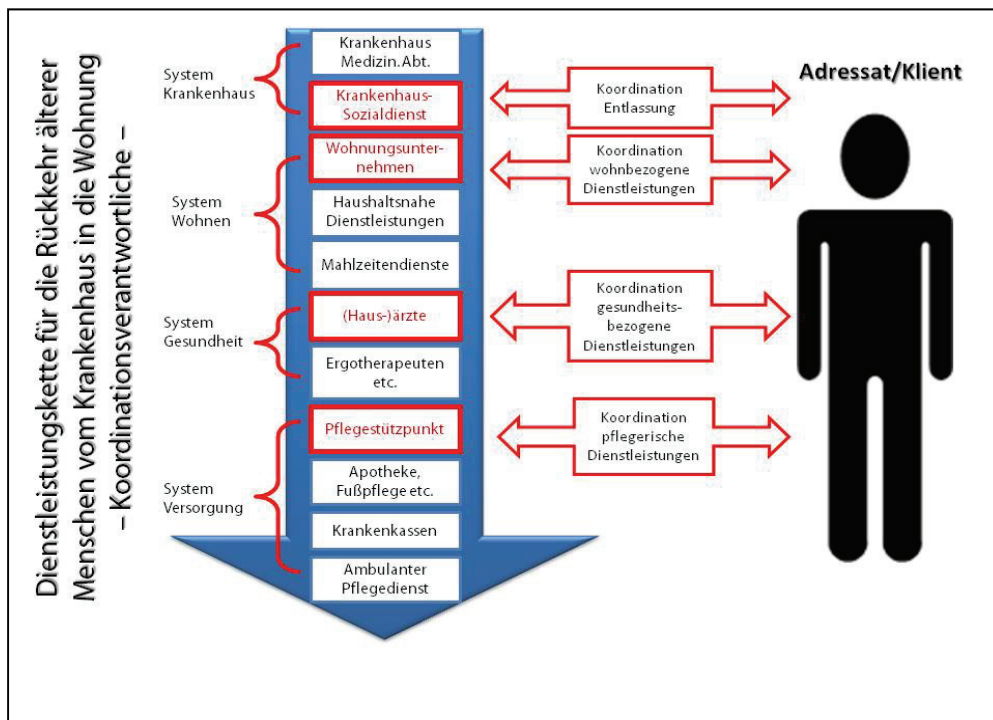


Abbildung 36: Dienstleistungskette und potenzielle Koordinationsverantwortliche für die Rückkehr aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung „Entlassmanagement“

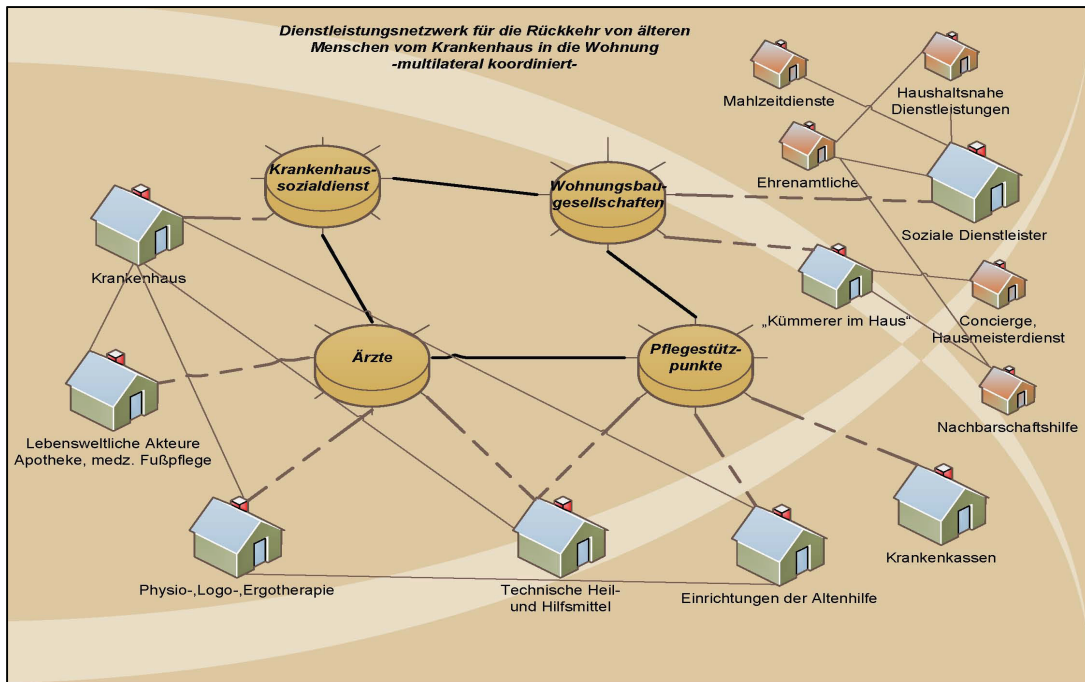


Abbildung 37: Dienstleistungsnetzwerk in der Prozesskette vom Krankenhaus zurück in die eigene Wohnung

Abbildung 38 zeigt die Dienstleistungskette des sozial eingebundenen und selbstbestimmten Wohnens in den eigenen vier Wänden, das bereits in der fernmündlichen Befragung von der Mehrheit der Befragten als besonders verbesserungswürdig bezeichnet wurde und in dem Bedarfsranking Platz 1 belegte. Im Verlauf der Quartierswerkstatt sollte geklärt werden, wie die für die einzelnen Dienstleistungen in der Kette zuständigen Akteure zusammenwirken können, damit ältere Menschen in Mülheim an der Ruhr möglichst lange in der eigenen Wohnung bleiben können. Für diese koordinierte und zielgerichtete Zusammenarbeit werden effektive und effiziente Netzwerke gebraucht (vgl. Abbildung 39).

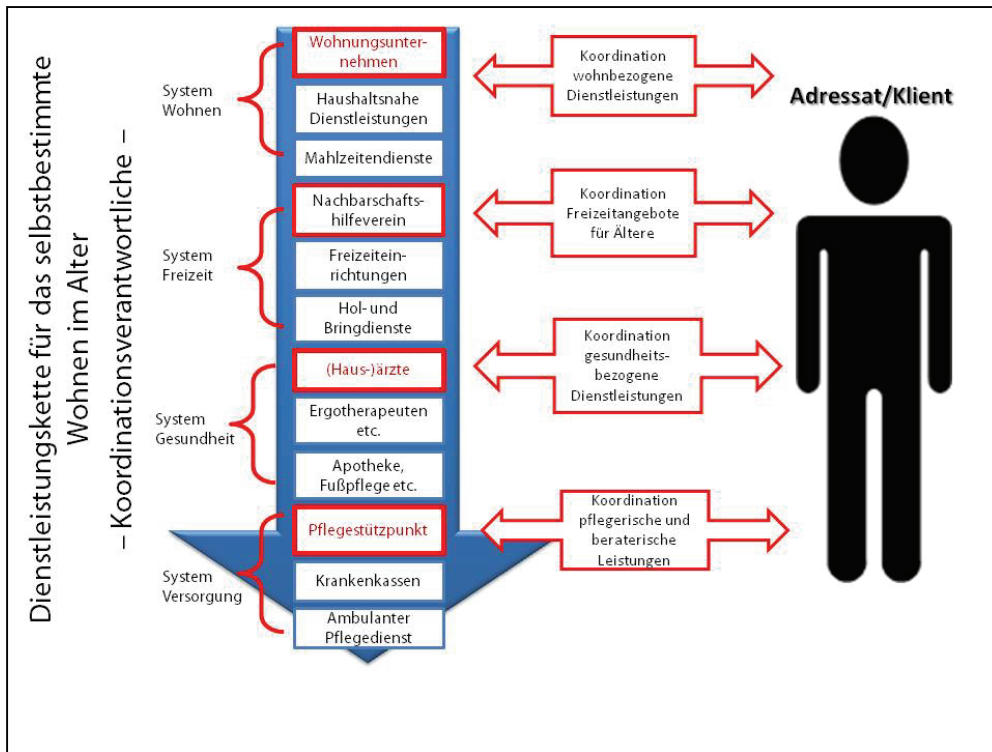


Abbildung 38: Dienstleistungskette und Koordinationsverantwortliche für das selbstversorgte Wohnen

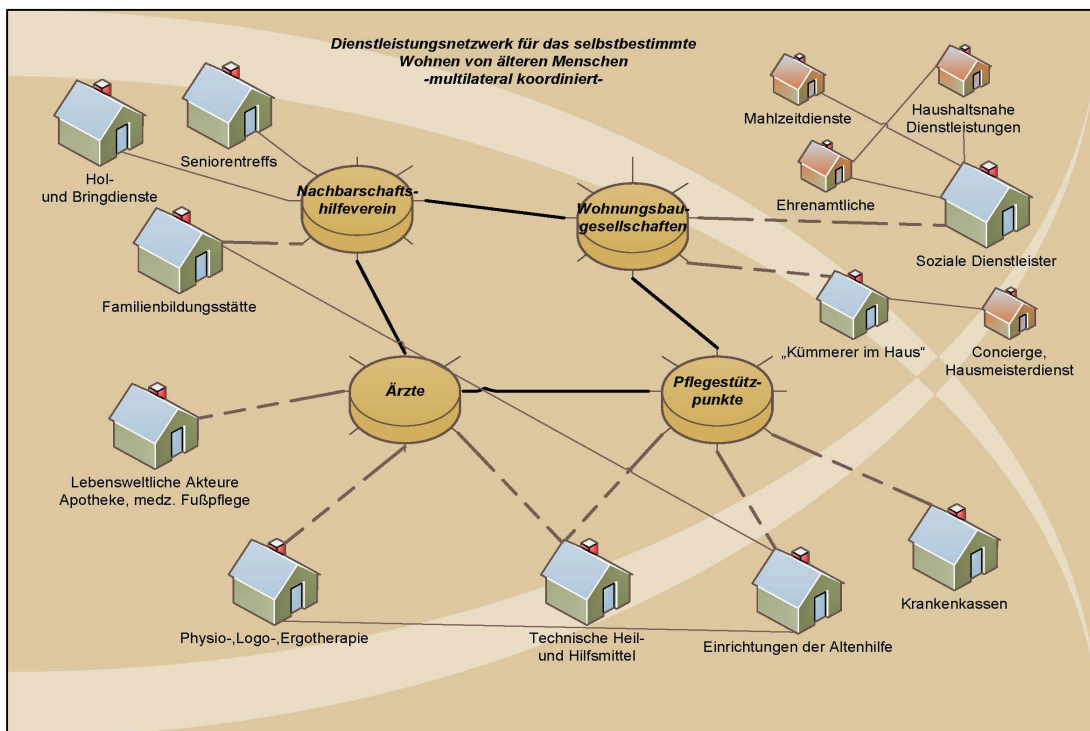


Abbildung 39: Dienstleistungsnetzwerk in der Prozesskette selbstversorgtes Wohnen

5.2 Ablauf, Methodisches Vorgehen und Ergebnisse

Die Quartierswerkstatt am 09. Mai 2011 bestätigte zunächst die Ergebnisse der fernmündlichen Befragung im Projekt CityNet, da die an der Quartierswerkstatt insgesamt 33 teilnehmenden Personen als Einstieg dazu befragt wurden, auf welche Unterstützungsfaktoren sie setzen und eine ähnliche Bedarfslage – wie in der fernmündlichen Befragung benannt - konstatierten. Bei der Auswahl der Unterstützungsfaktoren konnten die Teilnehmer/innen zwischen folgenden Unterstützungsfaktoren wählen:

- Familie
- Freunde/Nachbarschaft
- Altersgerechte Wohnung
- Stationäre Einrichtungen
- Professionelle Dienstleistungen
- Unterstützung durch Ehrenamtliche.

Auf die Frage: „Stellen Sie sich vor, Sie sind alt und brauchen Unterstützung. Auf welche Unterstützungsfaktoren setzen Sie?“ reagierten die Teilnehmer/innen mit folgender Rangfolge:

- (1) Professionelle Dienstleistungen
- (2) Altersgerechte Wohnung
- (3) Freunde/Nachbarschaft
- (4) Familie und Unterstützung durch Ehrenamtliche
- (5) Stationäre Einrichtungen

Aufgrund der zunehmenden beruflichen und familiären Verpflichtungen - beispielsweise bei der Kinderziehung - seien Familien nicht mehr in der Lage, sich um die Versorgung ihrer pflegebedürftigen Angehörigen ausreichend zu kümmern. Ältere möchten jedoch laut Angaben der Teilnehmer/innen so lange wie möglich in der eigenen Wohnung leben. Um dies zu ermöglichen, werden in der Regel zuerst Freunde und die Nachbarschaft aktiviert, bevor die stationären Einrichtungen gewählt werden. Aus diesem Grund sei die Suche nach Alternativen im Umgang mit steigenden Anforderungen und begrenzten Ressourcen im Bereich der Senioren- und Altenarbeit notwendig. Die nachstehenden Kapitel geben einen Überblick über den Ablauf der Quartierswerkstatt (vgl. Tabelle 3), das methodische Vorgehen sowie die zentralen Ergebnisse.

5.2.1 Ablauf der Quartierswerkstatt

Tabelle 3: Ablaufprogramm der Quartierswerkstatt

09.00 Uhr	<i>Stehkaffee</i>
09.30 Uhr	Begrüßung und Einführung <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse der telefonischen Befragung • Vorstellung des Modells der Prozesskette
10.45 Uhr	<i>Pause</i>
11.00 Uhr	Arbeitsgruppen <ul style="list-style-type: none"> • Berichte aus der Praxis • Bearbeitung von Schwerpunktthemen
13.00 Uhr	<i>Mittagspause</i>

13.30 Uhr	Arbeitsgruppen <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefung • Sammlung von Konsequenzen
16.00 Uhr	<i>Kaffeepause</i>
16.15 Uhr	Austausch im Plenum <ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldungen aus den Arbeitsgruppen
17.00 Uhr	<i>Ende der Quartierswerkstatt</i>

5.2.2 Methodisches Vorgehen in der Quartierswerkstatt am 09. Mai 2011

Um zu prüfen, welche Alternativen im Umgang mit steigenden Anforderungen und begrenzten Ressourcen im Bereich der Senioren- und Altenarbeit vorhanden sind und welche Möglichkeiten eines Netzwerkaufbaus in Mülheim an der Ruhr bestehen, wurde mit den beiden Arbeitsgemeinschaften (AG 1 „Entlassmanagement“ und AG 2 „selbstversorgtes Wohnen“) der beiden Dienstleistungsketten im Rahmen des Netzwerklabors in insgesamt 2 Modulen gearbeitet.

Modul I (12.45 Uhr bis 14.00 Uhr)

Ziel des ersten Moduls bestand darin, dass die Teilnehmer/innen die verschiedenen Teilprozesse der Dienstleistungsketten auf der Grundlage von Fallbeispielen simulieren. Im Rahmen des ersten Moduls fanden dazu folgende Arbeitsschritt statt:

- (1) Zuordnung der Akteure zu den Teilprozessen und Diskussion des Gegenstands der Dienstleistungskette;
- (2) Analyse der Kooperationsmöglichkeiten simuliert an Fallbeispielen und mithilfe folgender Fragestellungen im Rahmen des Netzwerklabors:
 - a. An welchen Schnittstellen können wir zusammen wirken?
 - b. Wie können wir inhaltlich zusammen wirken?
 - c. Wer koordiniert was?

Durch die Initiierung themenspezifischer Teilprozesse erhielten die Akteure der Arbeitsgemeinschaft Gelegenheit, mit Experten verschiedener Handlungsfelder zusammen zu arbeiten. Zu diesem Zweck tauschten sich zunächst die Experten aus einem Handlungsfeld über den Gegenstand der Teilprozesse aus. Die Fallbeispiele dienten dabei als praxisnaher Einstieg in die Simulation der Kooperationen.

Modul II (14.00 Uhr bis 15.00 Uhr)

In Modul II erhielten die Akteure Gelegenheit, verschiedene Verknüpfungsmöglichkeiten zwischen den Teilprozessen herzustellen und die Anschlussmöglichkeiten an andere Themencluster zu prüfen. Dazu wurden sie aufgefordert, Koordinationsmaßnahmen für die Kooperationsmöglichkeiten zu bestimmen und zu dokumentieren. Besonderer Schwerpunkt wurde auf die Qualität der kooperativen Dienstleistung und die Zuständigkeiten gelegt. Die Maßnahmen wurden im Anschluss in eine Maßnahmen- und Koordinationslandkarte² übertragen,

² Der Begriff Maßnahmen- und Koordinationslandkarte wurde verwendet, da der ursprüngliche Begriff des im Forschungsprojekt modifizierten Instruments „Kompetenz-, Ressourcen und Informationslandkarte“ sich als nicht

wodurch sie für alle Teilnehmer/innen der Quartierswerkstatt nachvollziehbar und überprüfbar blieben.

Fallbeispiele

AG I erhielt ein Fallbeispiel (Frau Nilius), dass sich mit der Lebenssituation einer älteren Frau beschäftigte, die nach einem längeren Krankenhausaufenthalt entlassen wurde und wieder zurück in die eigene Wohnung kam. Aufgrund körperlicher Beschwerden und eines kleinen sozialen Netzwerks ist die Frau seitdem auf infrastrukturelle Versorgungsangebote angewiesen.

In AG II wurde ein Fallbeispiel (Herr Schmidt) präsentiert, dass sich mit der Lebenssituation eines älteren Mannes beschäftigte, der nach dem Tod seiner Frau allein zu Hause lebt. Aufgrund abnehmender physischer und psychischer Kompetenzen ist auch bei ihm der Bedarf einer Inanspruchnahme infrastruktureller Versorgungsangebote gegeben.

Die ehrenamtlich tätigen, lebensweltlichen Teilnehmer/innen sowie die Vertreter dienstleistungserbringender Organisationen beider Arbeitsgemeinschaften analysierten im Verlauf der Quartierswerkstatt, welche Dienstleistungen und Akteure benötigt werden, um die Rückkehr aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung und das selbstversorgte Wohnen zu ermöglichen. Gleichzeitig sollten Verknüpfungsmöglichkeiten der einzelnen Teilprozesse definiert werden. Die Ergebnisse werden nachstehend arbeitsgruppenbezogen ausgewertet.

5.2.3 Ergebnisse der Arbeitsgemeinschaft I „Entlassmanagement“

An der Arbeitsgemeinschaft „Entlassmanagement“ nahmen Vertreter folgende Fachbereiche teil:

- Evangelisches Krankenhaus
- Mülheimer Wohnungsbaugesellschaften
- Seniorenbeirat
- Mobiler Pflegedienst
- Seniorenhilfegruppen (z.B. zum Thema Demenz)
- Sozialplanung der Stadt Mülheim an der Ruhr

Die Teilnehmer/innen kamen im Rahmen der Analyse der Dienstleistungskette zu dem Schluss, dass zu Beginn der Rückführung eines älteren Menschen aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung vor allem ein Antrag auf Pflegestufe gestellt werden müsse. Auch die allgemeine Beratung und Informationsweitergabe von haushaltsnahen und unterstützenden Dienstleistungen sei wichtig, um ältere Menschen bei der Rückkehr aus dem Krankenhaus zielorientiert zu unterstützen. Zu den unterstützenden Angeboten zählen in diesem Zusammenhang unter anderem auch die Angebote der Seniorenberatung, des Pflegestützpunktes und des Seniorenbeirats. Auch Selbsthilfegruppen wird eine zentrale Rolle zu geschrieben. Alltägliche Maßnahmen – wie beispielsweise das Einkaufen und Kochen – können von Mahlzeitendiensten und Einkaufshilfen, bzw. den Alltagshilfsdiensten in Form des Concierge-Dienstes verschiedener

zielführend erwies und es primär um die Generierung von Koordinationsmechanismen für eine Netzwerkkooperation in der Sozialwirtschaft ging. Ziel der Kompetenz-, Ressourcen- und Informationslandkarte besteht in der Identifikation von Ressourcen, Kompetenzen und Informationen sowie bestehender Kontakte zwischen Netzwerkpartnern sowie der Darstellung in einer Landkarte. Daraus werden Handlungsoptionen für die interne und externe Kooperation lösungsorientiert abgeleitet. Die Kompetenz-, Ressourcen- und Informationslandkarte gehört ebenfalls zu einem Instrument, das modular aus den Befragungsergebnissen des Projekts ONE bedarfsorientiert abgeleitet wurde.

Wohnungsbaugesellschaften bereitgestellt werden. Die benötigten Pflegeleistungen und die ärztliche Betreuung sollen nach Meinung der Teilnehmer/innen auch weiterhin von den ambulanten Pflegediensten und Hausärzten übernommen werden. Damit der ältere Mensch in den eigenen vier Wänden alt werden kann, wird eine Wohnraumanpassung angeregt, die von den technischen Diensten der Wohnungsunternehmen umgesetzt werden können. Zur Sicherheit der Betroffenen wird auch eine Installation eines Hausnotrufs empfohlen.

Als weiterer Unterstützungsfaktor wurde ein Seniorenwegweiser genannt sowie eine Bürgeranlaufstelle, die Beratung anbietet und den Übergangsprozess zwischen Krankenhaus und eigener Wohnung übernimmt. Sanitätshäuser stellen Hilfsmittel bereit, die Bereitstellung wird in diesem Kontext vom Krankenhaus-Sozialdienst und Pflegedienst übernommen und auf Qualität hin überprüft. Beide Institutionen sind nach Meinung der Befragten auch für die Schulung der Angehörigen und das Case-Management zuständig.

Identifikation sieben zentraler Akteure

In der Schlussbetrachtung der auf den fiktiven Fall bezogenen Dienstleistungen wurden von den Teilnehmer/innen sieben zentrale Akteure benannt, die in der Prozesskette „Rückkehr des älteren Menschen aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung“ eine zentrale Rolle spielen. Dazu gehören nach Meinung der Befragten:

- (1) Krankenhaus-Sozialdienst
- (2) Pflegedienst
- (3) Arzt
- (4) Wohnungsunternehmen
- (5) Gesundheitsamt, soziale Dienste der Kommune
- (6) Krankenkasse / Pflegeberater
- (7) „Kümmerer“, Selbsthilfegruppen, Sozialverbände.

In Hinblick auf die Fragestellung: „*Welche Kooperationspunkte müssen zwischen den sieben zentralen Akteuren geklärt werden?*“ benannten die Akteure drei thematische Schwerpunktcluster, die in Kleingruppen bearbeitet wurden. In der anschließenden Diskussion wurde geklärt, welche Qualität die Themenschwerpunkte erreichen sollen, welche Maßnahmen dafür notwendig sind, wer welche Aufgaben übernimmt und wie die Kooperation unter den Partnern zu gestalten ist:

(1) INFORMATION UND TRANSPARENZ

Die Teilnehmer/innen erachteten es als notwendig, dass in Mülheim an der Ruhr gezielt Informationen gestreut werden, die die Hemmschwelle für die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen reduzieren. Der in der Stadt Mülheim bereits existierende „Seniorenwegweiser³“ soll nach Meinung der Akteure zu diesem Zweck umstrukturiert werden, indem eine lebensweltbezogene Auflistung wichtiger Anlauf- und Informationsstellen erfolgt. Dies könne realisiert werden, in dem die Dienstleistungsangebote mit Fallbeispielen unterlegt werden, wie es bei der Quartierswerkstatt exemplarisch am Beispiel Frau Nilius praktiziert wurde. Darüber hinaus sei es sinnvoll, Schlüsselpersonen, Türöffner, Bürgerlotsen, Fachkräfte und wichtige Strategen aufzulisten, damit ältere Menschen einen Zugang zu ihnen finden und sich mit

³ Bei dem Seniorenwegweiser handelt es sich um eine kostenlose Informationsbroschüre, die über Maßnahmen und Angebote der Mülheimer Senioren- und Altenhilfe informiert (<http://www.muelheim-ruhr.de/cms/senioren1.html>, Zugriff 11.11.11 13:52Uhr).

dem bestehenden Dienstleistungsangebot besser identifizieren können. Durch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit und Beratungsleistungen könne die Kommunikation des Dienstleistungsangebots auch bereichsübergreifend erfolgen. Beim Ausbau eines transparenten Altenhilfesystems wurde vor allem die angestrebte Qualität der entsprechenden Informationen und die Realisierung der Qualität durch Zuständigkeiten und Handlungsmaßnahmen als besonders wichtig erachtet.

(2) AUSTAUSCH ZWISCHEN DEM KRANKENHAUS UND DEM PFLEGEDIENST

In Mülheim an der Ruhr wurde in der Vergangenheit bereits ein Pflegenetz in einem Krankenhaus initiiert, das sich mit der Versorgung älterer Menschen beschäftigt. In dem Pflegenetz engagieren sich Vertreter des Krankenhauses und der ambulanten und stationären Pflege, indem sie Strategien entwickeln, wie der Austausch zwischen dem Krankenhaus und der ambulanten/stationären Pflege optimiert werden kann. Auch in der Zukunft dient das Pflegenetz laut Angaben der Teilnehmer/innen als Arbeitsplattform zur Entwicklung und Organisation einer Überleitungs- und Kommunikationsstrategie, damit ältere Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt zurück in den Alltag finden. Zu diesem Zweck wurde in der Vergangenheit bereits ein „Überleitungsbogen“ entwickelt und implementiert, der den Kontakt zwischen dem Krankenhaus und dem ambulanten Pflegedienst verbessern soll. Zu prüfen ist jedoch laut Angaben der Beteiligten, ob der Überleitungsbogen genutzt wird und ob die Kommunikation zwischen Krankenhaus und ambulanter Pflege bereits verbessert werden konnte. Für die Zukunft sei der Ausbau des bereits existenten Pflegenetzwerks daher geplant.

(3) ROLLE DER WOHNUNGSUNTERNEHMEN IM CASE-MANAGEMENT

Die Teilnehmer/innen waren der Meinung, dass die Wohnungsunternehmen den Anteil barrierefreier Wohnungen erhöhen müssen. Zu diesem Zweck sei es empfehlenswert, entsprechende Umbauten in den Beständen vorzunehmen. Gleichzeitig könne die soziale Unterstützung älterer Menschen durch feste Ansprechpartner in den Wohnungsunternehmen gewährleistet werden. Diese Aufgabe könne von einem „Kümmerer bzw. Quartiershausmeister“ wahrgenommen werden, der mit verschiedenen sozialen Diensten kooperiert und die Fälle passgenau weiter vermittelt. Damit die Hilfeleistung an Akzeptanz gewinnt, sei es notwendig, sie durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit bekannt zu machen.

Handlungsmaßnahmen

Die Teilnehmer/innen erarbeiteten unter Berücksichtigung ihrer in der Quartierswerkstatt entwickelten Themenschwerpunkte weitere Handlungsmaßnahmen für den Ausbau bestehender Netzwerke und vereinbarten personelle Koordinationsverantwortlichkeiten, die unter den Teilnehmer/innen der Arbeitsgemeinschaft aufgeteilt wurden. Zu den Handlungsmaßnahmen zählen:

- Ausbau der Personalstruktur der Seniorenberatung;
- Informationsweiterleitung der in der Quartierswerkstatt gewonnen Erkenntnisse an das Pflegenetz und private Anbieter;
- Entwicklung eines Konzepts zum Einbezug der in der Quartierswerkstatt zentralen sieben Akteure;
- Sammlung und Identifikation einer detaillierten Angebotsübersicht der Wohnungsunternehmen und
- Anpassung des Seniorenwegweisers.

5.2.4 Ergebnisse der Arbeitsgemeinschaft II „Selbstversorgtes Wohnen“

An der Arbeitsgemeinschaft „selbstversorgtes Wohnen“ nahmen Vertreter folgender Fachbereiche statt:

- Wohnungswesen
- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Wohlfahrtsverbände
- Nachbarschaftsverein
- Freizeiteinrichtungen
- Seniorenbeirat
- Gesundheitseinrichtungen
- Selbsthilfegruppen

Die Teilnehmer/innen der Arbeitsgemeinschaft II kamen zu der Überzeugung, dass insbesondere im Bereich Wohnen einige Dienstleistungen erforderlich sind, damit ältere Menschen zu Hause ein selbstbestimmtes Leben führen können (vgl. Tabelle 4). Auch in den Bereichen Freizeit, Versorgung und Gesundheit benannten die Akteure zahlreiche Dienstleistungen und Akteure, die das selbstversorgte Wohnen unterstützen können (vgl. Tabelle 5)

Tabelle 4: Benötigte Dienstleistungen und Akteure im Bereich Wohnen zur Aufrechterhaltung der Selbstversorgungsfähigkeit älterer Menschen

Gebrauchte Dienstleistung im System Wohnen	Akteur
<ul style="list-style-type: none"> • Wohnungsmanagement • Wohnungsaustauschmanagement • Wohnraumanpassung • Quartiersmanagement • Gemeinschaftsräume im Stadtteil • Erreichbarkeit Versorgung • bezahlbare Versorgung • Mehrgenerationenwohnen • Finanzielle Förderung Mehrgenerationenwohnen • mehr Werbung für Mehrgenerationenwohnen • Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit für Ältere • Nachbarschaftshilfe • Kümmerer • Hilfemeldesystem • Persönliche Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wohnungsbaugesellschaften • Privateigentümer • Stadt Mülheim • Politik, Stadtrat • Quartiersbewohner • Kümmerer • Krankenkassen • Hausärzte • Pflegestützpunkt • Seniorenberatung • Begegnungsstätten

Tabelle 5: Benötigte Dienstleistungen und Akteure in den Bereichen Freizeit, Versorgung und Gesundheit zur Aufrechterhaltung der Selbstversorgungsfähigkeit älterer Menschen

Bereich	Gebrauchte Dienstleistung	Akteur
Freizeit		<ul style="list-style-type: none"> • Sportvereine • Kirchengemeinden • Theater, VHS, Fortbildungsstätten • Kirchliche Einrichtungen • Nachbarschaftshilfevereine
Versorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Essen auf Rädern • Einkaufshilfe • Hausnotruf • Hauswirtschaftliche Hilfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahlzeitendienste
Gesundheit		<ul style="list-style-type: none"> • Ernährungsberatung • Hausärzte

Handlungsmaßnahmen

In der vertiefenden Bearbeitung wählten die Teilnehmer/innen die beide Themen „Kümmerer“ und „Wohnraumanpassung bei Neubauten“ aus, da die beiden Themen Schwerpunktthemen darstellten. In diesem Kontext kamen die Akteure zu dem Ergebnis, dass ein Kümmerer ein geeigneter Ansprechpartner für ältere Menschen ist, um ihre Bedarfe möglichst frühzeitig zu erkennen und geeignete Maßnahmen bzw. Dienstleistungen zu koordinieren. Damit die Arbeit des Kümmerers zielführend verläuft ist eine Vernetzung des Kümmerers nach Meinung der Befragten unerlässlich. Da die Ressourcen für die Tätigkeit eines Kümmerers als begrenzt eingeschätzt wurden, konnten im Verlauf der Quartierswerkstatt keine Zuständigkeiten und konkreten Umsetzungsmöglichkeiten von den Teilnehmer/innen bestimmt werden.

Eine Wohnraumanpassung kann nach Meinung der Befragten nur dann qualitativ arrangiert werden, wenn barrierefreies Wohnen ermöglicht wird. Nach Meinung der Akteure zeichnet sich eine geeignete Wohnraumanpassung insbesondere durch eine flexible Bauweise, der Einrichtung von Gemeinschaftsräumen sowie Laubengängen und stärkerer Partizipation der Nachbarn in Belegungsfragen aus. Darüber hinaus sei es ratsam, wenn Neubauten über eine Gästewohnung verfügen, die beispielsweise bei Messeveranstaltungen an Messebesucher vermietet wird. Durch die aktive Steuerung der Belegung könne somit eine ganzjährige wirtschaftliche Auslastung erreicht werden. Eine an das Wohnobjekt angeschlossene Grünfläche kann nach Meinung der Befragten die Qualität des Lebensraums für die Bewohner/innen zusätzlich steigern.

Die Teilnehmer/innen favorisierten eine ,Checkliste, die unter Beteiligung und durch Zusammenwirken der Mieter/innen, Investoren, der Sozialplanung der Stadt Mülheim an der Ruhr und des Dezernats für Umwelt, Planen und Bauen der Stadt Mülheim erstellt wird, um zukünftige Neubauten bedarfsgerecht zu planen und zu errichten.

6 Dialogprozess II in der Quartierswerkstatt am 12. Juli 2011

Die insgesamt 33 Teilnehmer/innen der zweiten Quartierswerkstatt erhielten zum Einstieg zunächst Gelegenheit, die wichtigsten Felder zu bestimmen, in denen das Wissen und die Fähigkeiten älterer Menschen gebraucht werden. Zur Auswahl standen die Felder (vgl. auch Abbildung 40):

- Familien- und Familieninfrastrukturen;
- Bildung;
- Arbeit;
- Gesundheit und Pflege;
- Beziehungsaufbau- und Beziehungspflege;
- Stadtteilgeschichte und Stadtteilkultur;
- Kultur;
- Technik;
- Freie Zeit und
- Reisen.

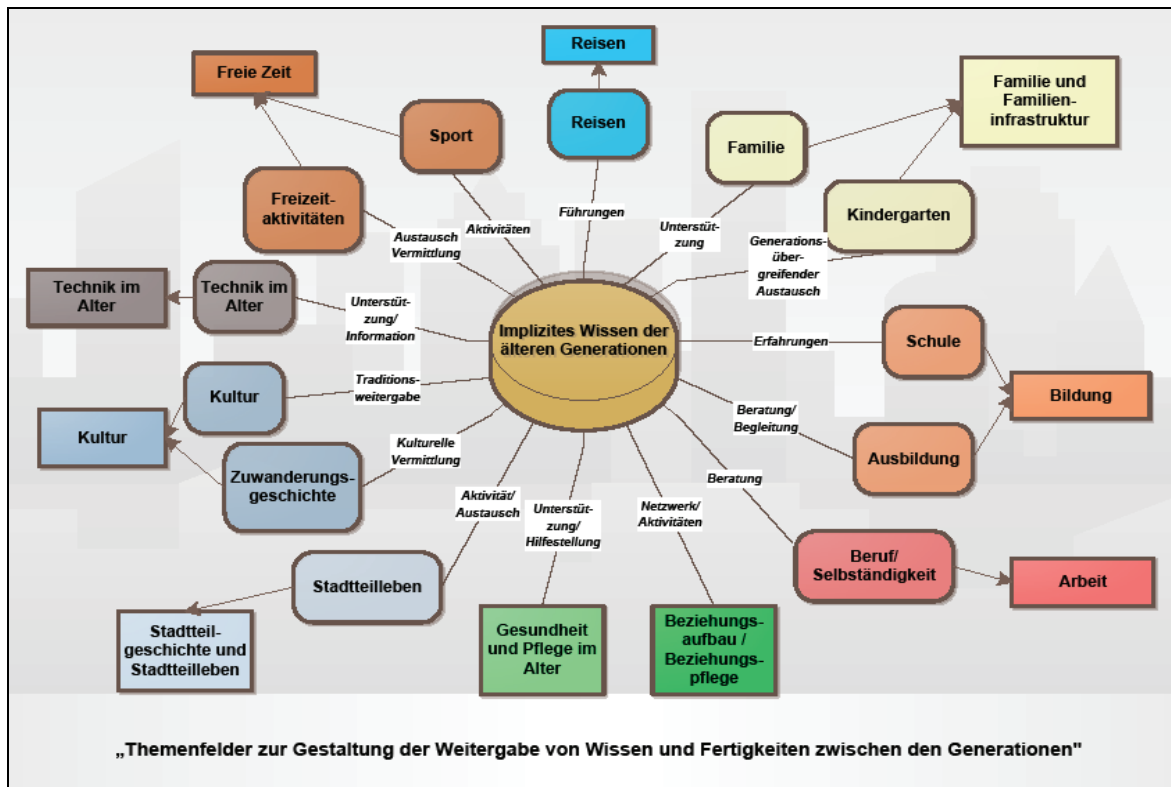


Abbildung 40: Themenfelder zur Weitergabe des Wissens zwischen den Generationen

Die anschließende Auswertung ergab folgendes Ranking:

- (1) Stadtteileben und Stadtteilgeschichte
- (2) Familie und Familieninfrastruktur
- (3) Kultur
- (4) Bildung
- (5) Beziehungsaufbau und Beziehungspflege
- (6) Freie Zeit.

Das nachstehende Kapitel gibt Übersicht über den Ablauf der Quartierswerkstatt (vgl. Tabelle 6), das methodische Vorgehen sowie die Ergebnisse Auskunft, die durch eine vertiefende Analyse der im Ranking bestimmten Themenfelder von den Teilnehmer/innen erarbeitet wurden.

6.1 Ablauf der Quartierswerkstatt

Tabelle 6: Ablaufplan der Quartierswerkstatt am 12. Juli 2011

09.00 Uhr	<i>Stehkaffee</i>
09.30 Uhr	Begrüßung und Einführung <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse der telefonischen Befragung • Vorstellung des Modells für die Kooperation zwischen Institutionen zur Gestaltung der Weitergabe des Wissens
10.15 Uhr	Welt Café <ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung von Themen der Weitergabe des Wissens und der Fertigkeiten
11.00 Uhr	Pause
11.15 Uhr	Welt Café <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefung
13.15 Uhr	<i>Mittagspause</i>
13.45 Uhr	Welt Café Ergebnisse und Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> • Herausfiltern, was nun getan werden kann
14.45 Uhr	<i>Kaffeepause</i>
15.00 Uhr	Ergebnispräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldungen aus den Arbeitsgruppen
16.00 Uhr	Bewertung des Ergebnisses
16.30 Uhr	<i>Ende der Quartierswerkstatt</i>

6.2 Methodisches Vorgehen

Die gewählten Themen des Rankings wurden im Verlauf der Quartierswerkstatt bearbeitet, um Möglichkeiten aufzuzeigen, wie die Kompetenzen Älterer erhalten sowie gestärkt und zwischen den Generationen ausgetauscht werden können. Um die Teilnehmer/innen in ein konstruktives Gespräch zu bringen und kollektives Wissen zu bündeln, wurde während der Quartierswerkstatt die Methode „Wold Cafè“ verwendet.

Ziel des Netzwerksinstruments „World-Café“ ist es, mit möglichst vielen Beteiligten nach Möglichkeiten zu suchen, um den Wissenstransfer zwischen den Generationen positiv zu beeinflussen. In insgesamt vier Gesprächsrunden erhielten die Akteure der Thementische (pro Tisch 5-6 Personen) daher Gelegenheit, unterschiedliche Fragen zu bearbeiten. Zwischen den Gesprächsrunden mischten sich die Gruppen neu. Nur die Tischgastgeber blieben die ganze Zeit über an einem Tisch und begrüßten die Gäste, resümierten die vorherige Gesprächsrunde und

brachten den Diskurs erneut in Gang. Beendet wurde das World-Café mit einer Reflexionsrunde, in der konkret Handlungsmaßnahmen formuliert wurden, die den Beteiligten zur Realisierung der entwickelten Maßnahmen sinnvoll erschienen. Folgende Leitfragen wurden von den Thementischen im Verlauf der Gesprächsrunden bearbeitet:

RUNDE 1:

- *Welche Kompetenzen haben ältere Bürger/innen im Themenfeld X?*
- *Welches Wissen können Jüngere an ältere Bürger/innen im Themenfeld X weitergeben?*

RUNDE 2:

- *In welche Projekten / Institutionen des Themenbereichs werden Wissen und die Fähigkeiten von älteren Menschen bereits einbezogen?*
- *Welche Institutionen in Mülheim an der Ruhr können dieses Wissen für die Weitergabe gebrauchen?*

RUNDE 3:

- *Wie kann es organisiert werden, das noch brach liegende Wissen älterer Menschen in Mülheim an der Ruhr zu entdecken und zu vermitteln?*
- *Wer kann das organisieren?*

RUNDE 4:

- *Was kann in Mülheim getan werden, um das Wissen und die Fähigkeiten von älteren Menschen zu entdecken und an interessierte Institutionen zu vermitteln?*
- *Was können Sie dazu beitragen?*

6.3 Ergebnisse der Gesprächsrunden in den verschiedenen Themenfeldern

6.3.1 Kultur

Die Teilnehmer/innen der Tischgruppe „Kultur“ definierten zunächst den Begriff „Kultur“, bevor sie die Kompetenzen Älterer und die Fertigkeiten Jüngerer sammelten. Die Teilnehmer/innen des Tisches waren sich einig, dass es bei dem Begriff Kultur um „alles vom Menschen Gemachte“ handelt. Dazu zählen laut Angaben der Beteiligten der Bildungsbereich (z.B. Musik) sowie die Ess- und Tischkultur. Auch das Thema „Zeitzeugen“ könne dem kulturellen Bereich zugeordnet werden. In der Regel werde der Transfer kultureller Werte in der Familie vermittelt, sowie in den verschiedenen Bildungsinstitutionen - wie beispielsweise Kindergarten und Schule. Seien die Familien nicht imstande kulturelle Werte zu vermitteln, werden laut Angaben der Gäste des Tisches „Kultur“ ersatzweise ehrenamtliche Akteure benötigt und bereits in verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit eingesetzt. Im Rahmen des Bürgerschaftlichen Engagements würde das kulturelle Wissen zwischen den Generationen ausgetauscht.

Während Ältere laut Angaben der Teilnehmer/innen vor allem einen Beitrag zu den Themen „Singen, Geschichte, Kochen, Garten- und Pflanzenkunde“ leisten können, seien Jüngere kompetent, um den Älteren den Umgang mit Technik und Medien (z.B. Computer, Handy, Bankautomat) zu vermitteln. Da Jüngere auch gegenüber Migrantinnen und Migranten vorurteilsfreier seien als Ältere, sei es empfehlenswert, wenn die jüngere Generation der älteren Generation ihr Wissen über Migration weiter geben würde und mit positivem Beispiel voran geht.

Die Akteure sammelten zunächst die ihnen bekannten Projekte im Bereich Kultur. Sie waren sich einig, dass es bereits eine Vielzahl an Projekten und Programmen in Mülheim an der Ruhr gibt und keine neuen Angebote benötigt werden. Von dem Wissen und den Fertigkeiten Älterer können nach ihrer Meinung vor allem die Politik und andere Einrichtungen - die sich um Menschen mit Zuwanderungsgeschichte kümmern - sowie Jugendeinrichtungen profitieren. Auch Kindergärten und Schulen sowie das CBE⁴ können das vorhandene Wissen Älterer nach Meinung der Gäste gebrauchen.

Um das noch brach liegende Wissen älterer Menschen zu ermitteln, schlugen die Teilnehmer/innen vor, zunächst eine Bestandsaufnahme positiver und bereits bestehender Generationendialoge und Projekte durchzuführen. In einem weiteren Schritt sei es notwendig, diese zu dokumentieren und zu veröffentlichen. In diesem Zusammenhang wurde kritisiert, dass die bisherige Öffentlichkeitsarbeit bzw. die veröffentlichten Texte des Öfteren zu kompliziert formuliert seien und somit nicht das Interesse der breiten Bevölkerung wecken. Darüber hinaus regten die Teilnehmer/innen die Verschriftlichung von Alltagsgeschichten und Biographien älterer Menschen in Mülheim an der Ruhr an, um das Wissen und die Erfahrungen Älterer an die jüngere Generation weiter zu geben. An der Organisation dieser Aktivitäten seien vor allem etablierte Institutionen in Mülheim an der Ruhr, sowie Netzwerker und Privatpersonen zu beteiligen. Durch weitere Workshops und Quartierswerkstätten könne an der Identifikation des noch brach liegenden Wissens systematisch weiter gearbeitet werden.

Die Teilnehmer/innen regten an, dass sich ein Geschichtenverein an Maßnahmen beteiligt, die dazu beitragen, Wissen und die Fähigkeiten älterer Menschen zu entdecken. Auch Anbieter, die sich mit der Vermittlung medialer Kompetenz beschäftigen, könnten passende Angebote machen. Darüber hinaus wurde eine Selbstdarstellung aktiver Institutionen und generationsübergreifender Projekte angeregt, um das Interesse der älteren Bevölkerung für die ehrenamtliche Arbeit zu wecken. Dies könne möglicherweise während der Seniorenmesse⁵ realisiert werden, die in Mülheim an der Ruhr zuletzt am 03. April 2011 stattfand. Als dringende Voraussetzung, dass sich Bürger/innen ehrenamtlich engagieren, wurde in diesem Kontext der Ausbau des Öffentlichen Personennahverkehrs benannt. Da die Mobilität älterer Menschen aufgrund einer schlechten Infrastruktur eingeschränkt sei, sei der ÖPNV verbesserungswürdig. Damit kamen die Teilnehmer/innen erneut auf ein Problem zu sprechen, welches bereits während der fernmündlichen Befragung benannt wurde (vgl. Kapitel 3.7).

Maßnahmenkatalog des Thementischs Kultur

Eine onlinebasierte Datenbank sei eine geeignete Methode, um über verschiedene Programme und Projekte in Mülheim an der Ruhr - die das generationsübergreifende Miteinander fördern - zu berichten. Gleichzeitig könne ein Forum auf der Homepage dazu dienen, dass Bürger/innen Mülheims ein Inserat aufgeben, wenn sie sich ehrenamtlich engagieren wollen. Die Gestaltung und

⁴ Bei dem CBE (Centrum für Bürgerschaftliches Engagement) handelt es sich um eine Freiwilligenagentur, in denen Freiwillige beraten und vermittelt sowie Projekte zur Förderung freiwilligen Engagements entwickelt und umgesetzt werden (vgl. www.cbe-mh.de, Zugriff 9.11.2011, 15:59 Uhr).

⁵ Die Seniorenmesse Mülheim/Ruhr informiert zu allen Themen des Alters (z.B. Gesundheit und Pflege, aktive Freizeit- und Lebensgestaltung). Das Ausstellerspektrum reicht von Wohnungsunternehmen, Alteneinrichtungen und Parteien bis hin zu Wohlfahrtsverbänden etc. Auch in anderen Städten hat sich die Seniorenmesse als Informationsmöglichkeit in den zurückliegenden Jahren etabliert (vgl. http://www.muelheim-ruhr.de/cms/tag_der_aelteren_generation1.html, Zugriff 09.11.2011, 16:09)

kontinuierliche Pflege der Homepage sei primär Aufgabe der Stadt Mülheim. Die verschiedenen Dienstleister Mülheims seien aber verantwortlich, die Stadt Mülheim bei der Gestaltung der Homepage zu unterstützen und zuzuarbeiten.

Die Tischgäste waren der Auffassung, dass die an der Quartierswerkstatt beteiligten Teilnehmer/innen sich in einem regelmäßigen Turnus (alle 6 Monate) treffen sollten, um an den entwickelten Ideen weiter zu arbeiten. Da während der Quartierswerkstatt neue Kontakte geknüpft und Projekte vorgestellt wurden, sei die Netzwerkarbeit effektiv gewesen.

Der Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit wurde angeregt, um die Programme und Projekte publikler zu machen. Verschiedene Einrichtungen könnten darüber hinaus möglicherweise auch Räumlichkeiten zur Verfügung stellen, wenn diese für weitere Treffen und Veranstaltungen gebraucht werden.

6.3.2 Freie Zeit

Die Teilnehmer/innen des Thementischs „Freie Zeit“ gaben an, dass sich Ältere in Sportvereinen – bspw. als Jugendwart - engagieren können. Eine weitere Überlegung beinhaltete die Nutzung eines ortsansässigen Jugendzentrums. Hier könne ein Austausch zwischen Alt und Jung stattfinden, von dem insbesondere ausländische Jugendliche profitieren, da sie nach Meinung der Befragten des Öfteren keinen Bezug zu Älteren haben. Dies sei damit zu begründen, dass die eigenen Großeltern oftmals in den Herkunftsländern geblieben seien. Auch bereits bestehende Projekte in der Stadt seien geeignet, um Erfahrungen und Kompetenzen von Älteren an Jüngere weiter zu geben. Die Gruppe „Freie Zeit“ kam daher zum Schluss, dass Verbindungspunkte von Jüngeren zu Älteren und von Älteren zu Jüngeren gefunden werden müssen, um ein tragfähiges Netzwerk zwischen den Generationen herstellen zu können. Dazu zählen beispielsweise verschiedene Spielaktionen (z.B. Lesen, Kegeln), Spielplätze für Jung und Alt, gemeinsame Ausflüge, Gartenarbeit, Kochen, Backen und Handarbeiten. Bei der Weitergabe von Kompetenzen zwischen Jung und Alt wurde insbesondere die Bedienung von neuen Geräten genannt. Auch Werte wie Fröhlichkeit und Herzlichkeit sowie die interkulturelle Mischung von Jüngeren können nach Meinung der Teilnehmer/innen ein Beitrag zur Förderung eines Beziehungsnetzes zwischen den Generationen sein.

Zur Frage, welches Wissen Jüngere an ältere Bürger/innen in Ihrer „Freien Zeit“ weitergeben können, wurden vor allem Kompetenzen im Umgang mit Computern und sonstiger Technik etc. genannt, wie es bereits beim Thementisch „Kultur“ der Fall war. Die Kompetenzen können die Jugendlichen in Form eines Computerkurses an Ältere vermitteln. Für die Organisation des noch brach liegenden Wissens älterer Menschen und dessen Entdeckung und Vermittlung schlugen die Teilnehmer/innen vor, die Arbeiten des Centrums für Bürgerschaftliches Engagement (CBE) vermehrt in die Öffentlichkeit zu stellen. Diese würden bereits das Wissen von Älteren organisieren, indem sie Projekte mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten anbieten.

Auch die Akquisition älterer Bürger/innen Mülheims stelle eine Möglichkeit zur Gewinnung von Älteren für ehrenamtliche Tätigkeiten dar. Dies könne realisiert werden, indem beispielsweise Sport- und Freizeitvereine gezielt aufgesucht werden. Das Instrument der „aktivierenden Befragung“ könne zur Akquisition Älterer genutzt werden. Hier führen die Teilnehmer/innen an, dass die Akquisition möglicherweise durch den Einsatz von Schüler/innen aus 11. Klassen realisierbar wäre. Des Weiteren sei ein „Rentner-Begrüßungspaket“ vorstellbar, welches „Neu-Rentner“ nach ca. sechs Monaten erhalten. Inhalt des Pakets könnten diverse Infomaterialien sein, die das Interesse Älterer zur Weitergabe ihres Wissens und der Fähigkeiten ermuntern. Die Älteren

könnten darüber hinaus zu einer Bürgerversammlung eingeladen werden, um die Ressourcen der Interessierten währenddessen gezielt zu ermitteln.

Der Austausch zwischen den Generationen könne auch an Schulen praktiziert werden und beispielsweise im Lehrplan fest verankert werden. Gestaltet werden könne dies durch eine Arbeitsgemeinschaft im Nachmittagsbereich unter der Beteiligung von Trägern der Jugendhilfe. Eine zusätzliche Möglichkeit stelle die persönliche Ansprache durch Institutionen und bekannte Schlüsselakteuren, wie beispielsweise Ärzte dar. Diese könnten ältere Bürger/innen - die sich ehrenamtlich engagieren wollen - an geeignete Institutionen vermitteln. Zuletzt wurden noch die Möglichkeit eines Gewinnspiels und der Besuch der Seniorenmesse von den Teilnehmer/innen benannt. Als Motivation zur Teilnahme hielten es die Teilnehmer für denkbar, dass Preise unter den Teilnehmer/innen verlost werden. Die Nutzung der Seniorenmesse zur Gewinnung Älterer wäre auch mittels eines speziellen Stands denkbar, der die Themenschwerpunkte „Ehrenamt“ und „Kompetenzen Älterer“ gezielt fokussiert und in die Öffentlichkeit transferiert.

Die Teilnehmer/innen der Gruppe „Freie Zeit“ kamen zu dem Schluss, einen zentralen Ort zu schaffen, der es ermöglicht einen Überblick über die vorhandenen Fähigkeiten von älteren Menschen zu erhalten. Hierfür wäre insbesondere ein Supervisor geeignet, der die Vermittlung von älteren Bürger/innen an entsprechende Stellen übernimmt. Zu beachten sei jedoch eine flexible Zugangsmöglichkeit durch eine mobile Ausrichtung der Vermittlungsarbeit. Gleichzeitig sei es notwendig, die Bedürfnisse vor Ort nicht aus dem Blick zu verlieren, da jeder Stadtteil ein eigenes Profil und seine eigene Sozialstruktur habe. Deshalb plädierten die Teilnehmer/innen weiterhin für die Aufteilung der Vermittlungsstelle in eine zentrale und dezentrale Stelle im Stadtteil. Zur Frage wer zur Realisierung der aufgestellten Maßnahmen einen Beitrag leisten kann, wurden unter anderem das Servicebüro, das an die Sozialplanung der Stadt Mülheim angegliederte „Netzwerk der Generationen“⁶ und verschiedene Beratungssprechstunden in Mülheim an der Ruhr genannt. Die Teilnehmer/innen waren sich einig, dass eine flächendeckende Installation des Netzwerks der Generationen aufgrund seiner zielorientierten Arbeit in allen Stadtteilen Mülheims empfehlenswert sei

⁶ Die Stadt Mülheim an der Ruhr hat Ende 2008 in verschiedenen Stadtteilen Mülheims unter dem Namen „Netzwerk der Generationen“ Arbeitsgemeinschaften eingerichtet, in der Bürger/innen, private und soziale Dienstleister und Anbieter an der Umsetzung verschiedener Ideen arbeiten (vgl. http://www.muelheim-ruhr.de/cms/netzwerk_der_generationen2.html, Zugriff am 09.11.2011, 16:14).

Maßnahmenkatalog der Tischgruppe „Freie Zeit“

Die Teilnehmer/innen waren an der Umsetzung der einzelnen Ideen interessiert und vereinbarten Zuständigkeiten. Zu den Maßnahmen zählten unter anderem die Fortentwicklung des Themas „Bürgerlotsen“, der Ausbau weiterer generationsübergreifender Projekte an Schulen und Kindergärten, die Durchführung einer aktivierenden Befragung in Stadtteilen und an Schulen, die Akquisition weiterer ehrenamtlicher Bürger/innen die kurz vorm Ruhestand stehen und die Kooperation mit Unternehmen. Darüber hinaus wurde vereinbart, die Beratung von Bürger/innen über die Möglichkeiten ehrenamtlichen Engagements auszubauen sowie die Implementierung des Begrüßungspakets für „Neu-Rentner“ zu forcieren.

6.3.3 Beziehungsaufbau und Beziehungspflege

Laut Angaben der Teilnehmer/innen geben Ältere insbesondere ihre Lebenserfahrungen und Werte wie beispielsweise Gelassenheit, Geduld sowie Verbindlichkeit in das Themenfeld „Beziehungsaufbau und Beziehungspflege“ ein. Jüngere hingegen zeichnen sich durch ihre Aufgeschlossenheit und Flexibilität aus, welche die Beziehungen zwischen den Generationen ebenfalls positiv beeinflussen kann.

Das brach liegende Wissen älterer Menschen kann gemäß den Angaben der Teilnehmer/innen insbesondere durch die persönliche Ansprache entdeckt werden. Zielführend sei es, die am Ehrenamt Interessierten miteinander in Kontakt zu bringen, um eine Vernetzung zu bewirken.

Zur Realisierung der Ideen sei es empfehlenswert, eventuell vorhandene Konkurrenzen zwischen Institutionen etc. abzubauen, um neue Quellen für die Ehrenamtssuche ausfindig machen zu können. Auch Firmen - die den Kontakt zwischen baldigen Ruheständlern und der Akquisitionsstelle herstellen wollen – seien an dem Wissenstransfer im Bereich Beziehungsaufbau und Beziehungspflege zu beteiligen.

Maßnahmenkatalog der Tischgruppe „Beziehungsaufbau und Beziehungspflege“

Die Arbeitsgruppe war sich einig, die während der Quartierswerkstatt entwickelten Ideen und Vorschläge durch Maßnahmen auf den Weg zu bringen, in denen beispielsweise ein Senioren- und Pflegedienst den Kontakt zum Integrationsdienst verschiedener Wohlfahrtsverbände herstellt. Auf diese Weise sei es möglich, neue Möglichkeiten zur Akquisition auszuschöpfen und Beziehungsaufbau bzw. Beziehungspflege zu betreiben. Gleichzeitig sei es notwendig, verschiedene Gesundheitsmediatoren⁷ mit einzubeziehen oder multikulturelle Familienvereine. Eine weitere Maßnahme sei darüber hinaus, die besprochene Thematik in die eigenen Institutionen einzubringen und die Fragestellung - wie der Austausch zwischen Jung und Alt gefördert werden kann – vor Ort zu klären.

Im weiteren Verlauf wurden zusätzliche Maßnahmen benannt, bei denen jedoch die Zuständigkeit durch einen Verantwortlichen ungeklärt blieb. Die Teilnehmer/innen der Gruppe „Beziehungsaufbau und Beziehungspflege“ hielten fest, dass es eine zentrale Anlaufstelle für Projekte und Institutionen geben solle, die interessierte Ehrenamtliche an diese weiter vermittelt. Auch solle es in naher Zukunft einen Übersichtsplan geben, der über die gesamten Angebote von

⁷ Die Aufgabe von Gesundheitsmediatoren besteht in der Vermittlung von Diensten der Gesundheitsförderung, zu denen Bürger/innen sonst keinen einfachen Zugang finden. Die Zielgruppen sind generationsübergreifend. Die Dienste reichen von Diensten der freien Wohlfahrtspflege bis hin zu den Krankenhäusern der Stadt.

Mülheim an der Ruhr informiert. Für die Zielerreichung sei es zudem wichtig, Institutionen und Bürger/innen durch ein Netzwerk miteinander in Kontakt zu bringen. Durch diese Herangehensweise können Projekte entstehen, die von Bürger/innen und Institutionen gleichermaßen umgesetzt werden. Diese Art der Zusammenarbeit könne auch auf der politischen Ebene erfolgen, indem der Jugendstadtrat beispielsweise mit dem Seniorenstadtrat kooperiert. Als letzte Maßnahme nannten die Teilnehmer/innen die Schaffung und Gestaltung von Begegnungsorten für Jung und Alt.

6.3.4 Stadtteilgeschichte und Stadtleben

Die Teilnehmer/innen nannten unter anderem bereits bestehende Projekte in Mülheim an der Ruhr, in denen Ältere beispielsweise an Schulen gehen und den Kindern Geschichten erzählen. Anschließend hätten die Schüler die Möglichkeit die Älteren zu interviewen, um einen Erfahrungsaustausch zwischen den Generationen im Stadtteil zu erreichen. Auch Medienfilmprojekte seien bisher erfolgreich gewesen, da in den Filmen über ältere Menschen berichtet wird, indem diese ihr Wissen über den Stadtteil und Gebäude mitteilten. Zusätzlich wurde der Vorschlag unterbereitet, das Thema „Rechtsradikalismus“ und Widerstandsgeschichten einzubringen, um die Bedeutung der Demokratie für Jüngere deutlich zu machen.

Auch Jugendheime würden mit Senioren zusammenarbeiten. Ein Resultat seien die vorhandenen Workshops in der Stadt, in denen unter anderem auch ein kultureller Austausch zwischen Älteren und Jugendlichen mit Migrationshintergrund stattfindet. Dabei einigen sich die Teilnehmer/innen darauf, dass der Spaßfaktor für beide Gruppen (Jung und Alt) das verbindende Glied zwischen den Generationen sei. Allerdings sei auch die Anerkennung der erbrachten ehrenamtlichen Leistungen und die gegenseitige Wertschätzung ein entscheidender Faktor, damit der Wissenstransfer gelingt. Deshalb müsse es einen „Kümmerer“ bzw. eine Vertrauensperson geben, die sich um die Belange des bürgerschaftlichen Engagements kümmert und diese fördert. Es wurde jedoch auch festgehalten, dass ein Einbezug von Jugendlichen eher schwierig sei, da die Bindung zum Stadtteil fraglich wäre. Durch den Wegfall von Jugendzentren sei es beispielsweise schwer, Jugendliche zu erreichen. Weitere Institutionen und Tätigkeitsfelder, in denen sich Ältere in Bezug auf die Stadtteilgeschichte und das Stadtleben engagieren können, seien beispielsweise die kirchliche Gemeinden, die Ladenkirche, Vereine, Lesepatenschaften und Bildungspatenschaften.

Generell waren sich die Teilnehmer/innen einig, dass die Weitergabe von Wissen die Identität mit dem Stadtteil erhöhe. Eine Stadtteilbegehung könne die Identifikation mit dem Stadtteil ebenfalls begünstigen, zumal diese Aktion mit verschiedenen Arbeitskreisen verbunden werden könne. Der Besuch von verschiedenen Institutionen hätte gleichzeitig den Effekt, die Bürger/innen über bestehende Angebote in Mülheim an der Ruhr zu informieren. Zum einen wäre das CBE als Vermittler für die Wissensweitergabe geeignet und zum anderen würden die Kirchen, Kindergärten, Vereine, Schulen, Altentagesstätten, Altenvereine ebenfalls von dem Wissen Älterer profitieren. Darüber hinaus seien weitere Institutionen, wie die Stadtplanung, die Mülheimer Verkehrsbetriebe, die Bezirksvertretungen, die Stadtteilstiftung, die Werbegemeinschaften, die Nachbarschaftsvereine, die Wohnungswirtschaft und der Streichelzoo geeignet, um Kompetenzen von Älteren einzubringen.

Die Teilnehmer/innen kamen zu dem Schluss, das noch brach liegende Wissen älterer Menschen zunächst durch die Erhebung von Bedürfnissen (durch eine Abfrage mittels eines Fragebogens) zu ermitteln. So können nach Meinung der Akteure gleichzeitig eventuelle bestehende Hürden bei Senioren - sich aktiv einzubringen - abgebaut und parallel eine Rekrutierung gestartet werden. Die Rekrutierung erfordere allerdings einen zentralen Ansprechpartner, der die Übersicht über diesen

Informationspool behält und den Informationsfluss zwischen den Institutionen garantiert. Auch die Ansprache von Vereinen sei eine denkbare Option Ältere für die ehrenamtliche Weitergabe Ihres Wissens im Themenfeld Stadtteilgeschichte und Stadtteileben zu gewinnen. Die Realisierung des Vorhabens sahen die Teilnehmer/innen der Gruppe „Stadtteilgeschichte und Stadtteileben“ in der Zusammenarbeit mit dem CBE, da der CBE über vielfältige Kontakte verfügt. Auf diese Weise könne auch der Fragebogen - der zur Ermittlung der Bedürfnisse genutzt wird - an die entsprechenden Stellen weiter geleitet werden.

Um das Wissen und die Fähigkeiten älterer Menschen zu entdecken und an interessierte Institutionen zu vermitteln, wurden von den Akteuren folgende Vorschläge angeregt:

- Es sollen kleinräumige Treffen geschaffen werden, um Potenziale von Älteren zu entdecken;
- Die Institutionen müssen Strukturen haben, in denen das Ehrenamt integriert werden kann;
- Es müsse eine Aufwertung des Ehrenamts durch eine Zertifizierung geben. Dadurch sei auch ein Anreiz für Jugendliche denkbar;
- Durch eine öffentliche Ehrung von Ehrenamtlichen könne die Aufwertung zusätzlich erhöht werden, zudem versprachen sich die Akteure durch die Maßnahme eine positive Ausstrahlung in das Quartier;
- Die Einbeziehung Älterer in Schulen sei vorteilhaft, da die Senioren die Freizeitgestaltung mit organisieren und gestalten können und
- Der Aufbau und die Pflege einer Datenbank müsse durch eine Person koordiniert werden.

Laut Angaben der Teilnehmer/innen stellt die hohe Fluktuation von Bürger/innen im Stadtgebiet jedoch eine Hürde dar, da zum einen die Erhebung von Bedürfnissen und zum anderen die Bindung an den Stadtteil erschwert werde. Weiterhin stellten die Teilnehmer/innen heraus, dass die Organisation in einem Netzwerk unabdingbare Voraussetzung sei, damit die Arbeit zielführend verläuft. Ohne eine klar erkennbare Struktur sei ein Konkurrenzkampf der Ehrenamtlichen untereinander wahrscheinlich. Die Trägerverbundenheit müsse deshalb aufgebrochen werden, damit eine institutionsübergreifende Zusammenarbeit möglich werden kann. Um dem Konkurrenzkampf entgegen zu wirken sei es wichtig, dass jede Institution den Informationsfluss fördere, eine Absprache mit den am Ehrenamt Interessierten trifft und Informationen über das Ehrenamt in der eigenen Institution rückkoppelt. Um die Bereitschaft und die Motivation zum Ehrenamt zu fördern, sei es zudem notwendig, einer Vereinnahmung der Ehrenamtlichen entgegen zu wirken.

Maßnahmen der Tischgruppe „Stadtteilgeschichte und Stadtteileben“

Die Teilnehmer/innen erklärten sich bereit, eine Arbeitsgruppe zu gründen, die die Bedarfe und Kompetenzen von potenziellen Ehrenamtlichen ermittelt. Gleichzeitig sei die Arbeitsgruppe dafür zuständig, die Akteure zusammen zuführen. Auch für die Einführung einer Wertschätzungskultur gegenüber dem Ehrenamt wollten sich die Teilnehmer/innen einsetzen.

6.3.5 Familie und Familieninfrastruktur

Zur Frage nach Kompetenzen älterer Bürger/innen im Themenfeld Familie und Familieninfrastruktur wurden vorwiegend lebenspraktische Aspekte genannt, die aus der Lebenserfahrung der Älteren resultieren. So hätten Ältere beispielsweise gelernt, problematische Lebensphasen zu meistern. Darüber hinaus verfügen sie nach Meinung der Teilnehmer/innen des Thementischs „Familie und Familieninfrastruktur“ über Erfahrung in der Lebensorganisation und

beim Beziehungsaufbau. Sie haben sowohl schulisches Wissen als auch ein hohes Maß an beruflicher Erfahrung, welches sie gezielt weitergeben können.

Die Teilnehmer waren der Meinung, dass auch Jüngere im Themenfeld Familie und Familieninfrastruktur über Wissen verfügen, das sie an ältere Bürger/innen weitergeben können. So sei es beispielsweise eine Fähigkeit Jüngerer, Dinge in Frage zu stellen. Darüber hinaus verfügen Jüngere in der Regel über ein größeres soziales Netzwerk. Bezogen auf ihre allgemeinen Kompetenzen falle ihnen besonders der Umgang mit moderner Technik leicht.

In einem nächsten Schritt wurde thematisiert, in welchen Projekten oder Institutionen Wissen und Fähigkeiten von älteren Menschen bereits einbezogen werden und welche Institutionen in Mülheim an der Ruhr dieses Wissen gebrauchen können. Hier wurden eine Vielzahl von bereits existierenden Projektmaßnahmen und Institutionen in der Stadt benannt, zu denen nach Meinung der Befragten unter anderem Kindergärten, Ausbildungsinstitute, Religionsgemeinschaften, Arbeitslosenzentren und Wohlfahrtsverbände etc. zählen.

Auf die Frage, wie es organisiert werden kann, das brach liegende Wissen älterer Menschen in Mülheim zu entdecken und zu vermitteln, gab es von den Diskussionsteilnehmern konkrete Vorschläge: Es gehe vor allem darum Lern- und Kontaktpunkte zu schaffen, für die auch Orte und Räume zur Verfügung stehen. So wurde beispielsweise angeregt, (Nachbarschafts-)Treffpunkte im öffentlichen Raum zu schaffen, die generationsübergreifend gestaltet werden. In diesem Zusammenhang nannten die Teilnehmer unter anderem Spielplätze, die von Alt und Jung genutzt werden. Als institutionelle Anlaufpunkte wurden darüber hinaus Familien- und Jugendzentren, das Centrum für bürgerschaftliches Engagement (CBE), die Kirchengemeinden und die Sportvereine genannt. Als mögliche Organisatoren oder Gestalter für die Umsetzung der Ideen wurden die Kommune, das Netzwerk der Generationen, verschiedene Stadtteilkoordinatoren, die Kirchen, politische Institutionen, Unternehmen oder ehrenamtliches Engagement aufgezählt.

Auf die Frage, was in Mülheim an der Ruhr getan werden kann, um das Wissen und die Fähigkeiten von älteren Menschen zu entdecken und an interessierte Institutionen weiterzugeben, wurden von den Teilnehmer/innen des Thementisches „Familie und Familieninfrastruktur“ allgemeine Vorschläge gemacht; so entstand beispielsweise die Idee, dass Reisen ein geeignetes Mittel darstellen, um andere Kulturen kennen zu lernen. Es herrschte ein Fokus auf der Begegnung von alten und jungen Menschen. Begegnung könne durch Stadtteilfeste, gemeinsame Bildungsangebote oder vorhandenen Angebote in Einrichtungen (z.B. Jugendzentren) geschehen.

6.3.6 Bildung

Ähnlich wie beim Thementisch „Kultur“ definierte die Gruppe „Bildung“ zunächst den Begriff ihres Themenfelds. Hier einigen sich die Teilnehmer/innen auf die Definition „Bildung als Lebenserfahrung“. Weiterhin stellen die Teilnehmer/innen fest, dass Ältere über einen hohen Kulturstatus verfügen, so dass ihre kulturellen Kompetenzen ins das Themenfeld „Bildung“ integriert werden sollten. Bildung erfolge vornehmlich über die Familie, was jedoch nicht ausschließe, dass Bildung auch über das Ehrenamt vermittelt werden könne. In Mülheim an der Ruhr sei es jedoch schwierig sich ehrenamtlich im Themenfeld Bildung zu engagieren, da oftmals erst aufgrund von konkreten Nachfragen Angebote geschaffen werden. Schlussfolgernd stellten die Teilnehmer/innen fest, dass potenziell am Ehrenamt Interessierte angesprochen und gezielt zusammen geführt werden müssen. Hierbei könne die Schule als zentrale Anlaufstelle fungieren.

Auf die Frage, über welche Kompetenzen Jüngere verfügen, wurde vor allem die Unbekümmertheit von Jüngeren genannt. Bei Älteren sei eher die Angst vor dem Älterwerden

bezeichnend. Die leitende Fragestellung im Themenfeld Bildung sei jedoch, ob es unserer Gesellschaft gelingt eine moderne Großfamilie zu werden, indem viele verschiedene Menschen zum Wohl des Einzelnen das klassische Familienmodell durch ihre Kompetenzen gezielt ersetzen. Dies sei wichtig, da ein Großteil der Bildung über die Familie vermittelt werde, die klassische Großfamilie jedoch nicht mehr existiere.

Ein weiterer Vorteil von Bildung wurde von den Teilnehmer/innen mit „Bildung schafft Integration“ umschrieben. Beispielhaft nannten die Teilnehmer/innen verschiedene Projekte in Mülheim an der Ruhr, die auf diese Wirkung bereits abzielen. Genannt wurden unter anderem Projekte des CBE, die Generationenwerkstatt und das Netzwerk der Generationen. Im weiteren Verlauf erhoben die Teilnehmer/innen weitere mögliche Stellen bei denen das Wissen von Älteren und Jüngeren gebraucht wird. Insbesondere der Jugendstadtrat und die Stadtteilkonferenz können das Wissen nach Meinung der Befragten verwenden. Auch Medienhäuser und die verschiedenen Verbände können von einem Wissenstransfer profitieren. Zur Weitervermittlung und Organisation des Wissens werden jedoch ein Ansprechpartner und entsprechende Räumlichkeiten benötigt. Zudem begünstige die Schaffung einer Anerkennungskultur die Gewinnung weiterer Ehrenamtlichen.

Um das brach liegende Wissen älterer Menschen zu entdecken und zu vermitteln, sei vor allem die Entscheidungsfreiheit wichtig, wo das Wissen eingebracht wird. Anschließend werden nach Meinung der Akteure Kontaktpersonen benötigt, um die Weitervermittlung an Schulen oder Familienzentren etc. zu übernehmen. Denkbar sei für jedes Thema eine verantwortliche Person, die als Multiplikator tätig wird. Parallel hierzu könne eine „Wissens-Börse“ implementiert werden. Auch die Einrichtung einer „ständigen Konferenz“ zum Austausch unter den betreffenden Personen sei hilfreich. Für eine optimale Entdeckung und Weitervermittlung von Fähigkeiten sei es notwendig, die vorhandenen Angebote bekannter zu machen, Zugangsmöglichkeiten zu erörtern und Ehrenamtliche nach ihren Kontakten zu fragen, um den Pool an Ehrenamtlich Engagierten aufrecht zu erhalten. Tabelle 7 fasst die zentralen Ergebnisse der zweiten Quartierswerkstatt zusammen:

Tabelle 7: Übersichtstabelle Ergebnisse der Quartierswerkstatt 12. Juli 2011

Thementische Runde	Kultur	Freie Zeit	Beziehungsaufbau/ Beziehungspflege	Stadtteileben/ Stadtteilgeschichte	Familie / Familieninfrastruktur	Bildung
1. RUNDE WOLD-CAFÉ						
Welche Kompetenzen haben ältere Bürger/innen im Themenfeld X?	<ul style="list-style-type: none"> • Ess- und Tischkultur • Singen • Geschichte • Kochen, Backen • Garten- und Pflanzenkunde 	<ul style="list-style-type: none"> • Spiel • Sport • Gartenarbeit • Kochen, Backen • Handarbeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Lebenserfahrung • Werte wie Gelassenheit, Geduld und Verbindlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Wissen über den Stadtteil • Wissen über Gebäude • Zeitzeugen • Erfahrungen hinsichtlich des Rechtsradikalismus 	<ul style="list-style-type: none"> • Lebenspraktische Aspekte und Erfahrungen in der Lebensorganisation und beim Beziehungsaufbau • Schulisches Wissen • Berufliche Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Lebenserfahrung
Welches Wissen können Jüngere an ältere Bürger/innen im Themenfeld X weitergeben?	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Medien/Technik • Migrationserfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang/Bedienung mit Computern, sonstiger Technik • Werte: Fröhlichkeit/Herzlichkeit • Interkulturelle Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Werte wie Aufgeschlossenheit, Flexibilität 	<ul style="list-style-type: none"> • Einkaufs- und Besuchsdienste • Sport/Spiel 	<ul style="list-style-type: none"> • Kritisches Reflexionsvermögen • Soziale Netzwerke • Umgang mit moderner Technik 	<ul style="list-style-type: none"> • Unbekümmertheit
2. RUNDE WORLD CAFÉ						
In welche Projekten / Institutionen des Themenbereichs werden Wissen und die Fähigkeiten von älteren Menschen bereits einbezogen?	<ul style="list-style-type: none"> • Diverse Alt- und Jung Projekte • Diverse Kochkulturprojekte • Sternstunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Jugendzentren • Evangelische / katholische Kirche • Seniorenmesse • Sportvereine • Schülerprojekte • Generationenprojekte • Ausbildungspatene • „Leihomas“ etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerk der Generationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerk der Generationen • Medienprojekte • Schulprojekte 	<ul style="list-style-type: none"> • Begegnungszentren • Wohlfahrtsverbände • Arbeitslosenzentren • Kindergärten • Ausbildungsinstitute • Multikulturelle Familienvereine • VHS • Medienhäuser • Unternehmen etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • CBE • Netzwerk der Generationen • Div. Projekte
Welche Institutionen in Mülheim an der Ruhr können dieses Wissen für die Weitergabe gebrauchen?	<ul style="list-style-type: none"> • Politik • Multikulturelle Familienvereine • Jugendeinrichtungen • Kindergärten • Schulen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jugendzentren • Evangelische / katholische Kirche • Seniorenmesse • Sportvereine • Schülerprojekte • Generationenprojekte • Ausbildungspatene • „Leihomas“ etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerk der Generationen 	<ul style="list-style-type: none"> • CBE • Schulen • Kirchen • Vereine • Kindergärten • Altenvereine • Stadtplanung • Bezirksvertretungen • Wohnungsbaugesellschaften 	<ul style="list-style-type: none"> • Begegnungszentren • Wohlfahrtsverbände • Arbeitslosenzentren • Kindergärten • Ausbildungsinstitute • Multikulturelle Familienvereine • VHS • Medienhäuser • Unternehmen etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jugendstadtrat • Stadtteilkonferenz • Verbände • Medienhäuser

3. RUNDE WOLD-CAFÉ						
<i>Wie kann es organisiert werden, das noch brach liegende Wissen älterer Menschen in Mülheim an der Ruhr zu entdecken und zu vermitteln?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Bestandsaufnahme aller Projekte Dokumentation Veröffentlichung Verschriftlichung von Alltagsgeschichten und Biografien Älterer 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiten des CBE bekannter machen Akquisition älterer Bürger/innen durch Aufsuchen von Sport- und Freizeitangeboten Aktivierende Befragung Älterer durch Schüler/innen Rentner-Begrüßungspaket Bürgerversammlung Information der Bürger/innen Gewinnspiel auf Seniorenmesse 	<ul style="list-style-type: none"> Durch persönliche Ansprache Austausch und Vernetzung der am Ehrenamt Interessierten 	<ul style="list-style-type: none"> Erhebung der Bedürfnisse durch eine Befragung Schaffung eines zentralen Ansprechpartners für den Informationspool Ansprache von Vereinen, in denen Ältere sind 	<ul style="list-style-type: none"> Schaffung von Lern- und Kontaktanlässen Schaffung von Orten und Räumlichkeiten Schaffung Nachbarschaftstreffpunkte Schaffung institutioneller Anlaufpunkte (Kirchengemeinden, Sportvereine, Familien- und Jugendzentren) 	<ul style="list-style-type: none"> Schaffung von Ansprechpartnern Schaffung einer Anerkennungskultur Bereitstellung Räumlichkeiten
<i>Wer kann das organisieren?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Institutionen Netzwerker Privatpersonen Durch Workshops 	<ul style="list-style-type: none"> Schulen Träger der Jugendhilfe Ärzte 		<ul style="list-style-type: none"> CBE 	<ul style="list-style-type: none"> Kommune Netzwerk der Generationen Kirchen Politische Institutionen Unternehmen 	
4. RUNDE WOLD-CAFÉ						
<i>Was kann in Mülheim getan werden, um das Wissen und die Fähigkeiten von älteren Menschen zu entdecken und an interessierte Institutionen zu vermitteln?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Selbstdarstellung aktiver Institutionen und generationsübergreifender Maßnahmen Vorstellung auf der Seniorenmesse Ausbau des ÖPNV 	<ul style="list-style-type: none"> Schaffung eines zentralen und dezentralen Orts bzw. einer Vermittlungsstelle Installation eines Supervisors 	<ul style="list-style-type: none"> Abbau von evtl. vorhandenen Konkurrenz Identifikation neuer Quellen zur Ehrenamtssuche Kontaktaufnahme zu Firmen und Personalentwicklern, zur Akquisition von Ruhestandlern 	<ul style="list-style-type: none"> Schaffung kleinräumiger Treffen, um Potenziale Älterer zu ermitteln Implementation einer Struktur in den Institutionen für das Ehrenamt Aufwertung des Ehrenamts durch Zertifizierung Öffentliche Ehrung Ehrenamtlicher Einbezug von Schulen Aufbau und Pflege einer Datenbank und Koordination durch eine Person 	<ul style="list-style-type: none"> Organisation von Reisen zum kulturellen Austausch Begegnung zwischen Alt und Jung Durchführung von Stadteilfesten Organisation von Bildungsangeboten in vorhandenen Einrichtungen (z.B. Jugendzentren). 	<ul style="list-style-type: none"> Schaffung von Kontaktpersonen zur Weitervermittlung an Schulen und Familienzentren Schaffung einer Wissens-Börse Einrichtung einer ständigen Konferenz Installation eines Multiplikators für jedes Thema
<i>Was können Sie dazu beitragen?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Servicebüro Netzwerk der 			<ul style="list-style-type: none"> Förderung des Informationsflusses in der 		<ul style="list-style-type: none"> Bekanntmachung des vorhandenen Angebots

		Generationen • Beratungssprechstunden		Einrichtung • Absprache mit Ehrenamtlichen • Freigabe von Ehrenamtlichen • Rückkopplung von Informationen in der eigenen Institution		• Erörterung der Zugangsmöglichkeiten • Kontaktabfrage der Ehrenamtlichen • Herstellung von Beziehungen und Aufrechterhaltung
Maßnahmen						
<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung einer Datenbank • Fortführung der Quartierswerkstätten • Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit • Bereitstellung von Räumlichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau der Thematik Bürgerlotsen • Ausbau generationenübergreifender Projekte in Schulen und Kindergärten • Durchführung einer aktivierenden Befragung an Schulen und in den Stadtteilen • Akquisition Älterer, die vorm Ruhestand stehen • Kooperation mit Unternehmen • Ausbau Beratungsangebote • Installation des Rentner-Pakets 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme zwischen einem Mülheimer Pflegedienst und einem Wohlfahrtsverband zur Akquisition • Rückkopplung des Themas in die eigene Institution • Austausch zwischen Kindergärten und Altenheim • Schaffung einer Anlaufstelle für Projekte / Institutionen • Erstellung Übersichtsplan • Schaffung eines Netzwerks • Kooperation Jugendstadtrat und Seniorenstadtrat • Schaffung Begegnungsorte für Jung und Alt 	<ul style="list-style-type: none"> • Bildung einer AG zur Ermittlung der Bedarfe und Kompetenzen • Zusammenführung von Akteuren • Entwicklung einer Anleitungs- und Wertschätzungskultur (z.B. durch Zertifizierung) 			

6.4 Ergebnistransfer

Die beiden Quartierswerkstätten wurden von den Teilnehmer/innen als geeignetes Instrument bewertet, um an innovativen Vernetzungsideen und Handlungsmaßnahmen zu arbeiten, die die infrastrukturelle Versorgungsstruktur in Hinblick auf ein selbstversorgtes und selbstbestimmtes Wohnen älterer Bürger/innen Mülheims optimieren. Auch die Möglichkeiten zur Weitergabe des Wissens und der Fertigkeiten zwischen den Generationen konnten mit Hilfe der Quartierswerkstatt differenziert beleuchtet werden. Tabelle 7 gibt in diesem Kontext einen Überblick über die Resultate, die sich sowohl mit der Modifikation des bestehenden Angebots als auch der Implementation neuer Handlungsmaßnahmen in der Stadt Mülheim an der Ruhr beschäftigen. Ein weiteres Indiz dafür, dass die Quartierswerkstätten ein geeignetes Instrument im Rahmen eines Netzwerkaufbaus sind, spiegelt sich auch in dem Wunsch wieder, die Quartierswerkstätten in einem regelmäßigen Turnus – alle 6 Monate – durchzuführen, damit sich die Akteure Mülheims untereinander besser kennen lernen und im Rahmen der Vernetzung an den entwickelten Maßnahmenpaketen zielorientiert weiter arbeiten. Nach Meinung der Teilnehmer/innen des Kulturtisches während der zweiten Quartierswerkstatt kann durch diese Arbeitsform Verbindlichkeit erreicht werden.

Auch das Beratungsinstrument „Netzwerklabor“, das im Forschungsprojekt ONE der Fachhochschule Köln entwickelt und in einem Transferprozess auf die Gegebenheiten des Forschungsprojekts CityNet im Rahmen der ersten Quartierswerkstatt transferiert wurde, kristallisierte sich zur Bestandsaufnahme und Schnittstellenanalyse als zweckdienlich heraus; insbesondere die Anwendung eines Fallbeispiels – zur Simulation verschiedener Kooperationsverläufe – fiel auf fruchtbaren Boden. Die Teilnehmer/innen der ersten Quartierswerkstatt konnten die Bedarfslage der Protagonisten beider Fallbeispiele klar benennen, diese auf die Lebenslagen älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter in Mülheim an der Ruhr übertragen und in diesem Zusammenhang Verknüpfungsmöglichkeiten zwischen den Teilprozessen und Aktivitäten des alltäglichen Lebens herstellen.

Die Ergebnisse beider Quartierswerkstätten spiegeln homogene Meinungsbilder wider; so zeigt sich in Vernetzungsfeld I, dass die unterschiedlichen Arbeitsgruppen zahlreiche Versorgungsbedarfe benannten, für die sie konkrete Maßnahmenschritte ableiteten. Häufig genannt wurde vor allem die Notwendigkeit eines „Kümmerers“, der sich mit den verschiedenen Belangen im Vernetzungsfeld I „Wohnen“, „Gesundheit“ und „Versorgung“ auseinandersetzt und zugleich Ansprechpartner für ältere Bürger/innen, Angehörige sowie Interessierte ist. Auch das Übergangsmanagement zwischen Krankenhaus und eigener Wohnung weist auf einige Versorgungsbedarfe hin, für die die Teilnehmer/innen der Quartierswerkstatt bereits konkrete Handlungsmaßnahmen erarbeitet und mit der Gründung einer Arbeitsgruppe reagiert haben.

In Vernetzungsfeld II benannten die Akteure im Rahmen der zweiten Quartierswerkstatt zahlreiche Kompetenzen, die zwischen Älteren und Jüngeren untereinander ausgetauscht werden können, um den Generationendialog zu intensivieren. Dabei zeigt sich, dass in Mülheim an der Ruhr bereits zahlreiche Angebote und Projekte bestehen, die sich die Weitergabe von Wissen und Fertigkeiten zwischen den Generationen zum Ziel gesetzt haben. Trotzdem wurden konkrete Maßnahmen genannt, wie das Angebot erweitert werden kann und die Akteure noch vernetzter miteinander kooperieren können. Dazu zählt zum einen, dass eine Bestandsaufnahme aller Projekte unternommen werden sollte, was in Form einer (onlinebasierten) Datenbank realisiert werden kann. Die konsequente Veröffentlichung und Transparenz der ehrenamtlichen Mitwirkungsmöglichkeiten wird von den Akteuren Mülheims als besonders zielführend

eingeschätzt. Ebenso die Schaffung einer zentralen und dezentralen Stelle, die mit der Informationsweitergabe und Rückkopplung über Möglichkeiten zum Generationendialog beauftragt wird. Um die Angebotsstruktur auszubauen, wurde darüber hinaus die Bestandsaufnahme von ehrenamtlichen Interessen erwogen. Dazu wird eine (aktivierende) Befragung von Menschen im dritten und vierten Lebensalter empfohlen, die beispielsweise durch die Kooperation mit Schulen realisiert werden kann. Auch die Kooperation mit Unternehmen wird angeregt, um Bürger/innen Mülheims zu akquirieren, die kurz vor dem Ruhestand stehen. Ein „Rentner-Begrüßungspaket“ könne den Rentnern dann in diesem Zusammenhang dabei behilflich sein, sich hinsichtlich der ehrenamtlichen Möglichkeiten zu orientieren. Wichtig war den Teilnehmer/innen, dass eine Wertschätzungskultur eingeführt wird, die die Attraktivität ehrenamtlichen Engagements erhöht. Die Teilnehmer/innen halten es für möglich, dass eine Zertifizierung des Ehrenamts sich positiv auf die Akzeptanz und Anerkennungsbereitschaft der Bürger/innen Mülheims gegenüber dem Ehrenamt auswirkt.

Die Kontaktqualität zwischen den Vertretern beider Quartierswerkstätten war vor allem durch Respekt gekennzeichnet, trotzdem wurden latente Konflikte angesprochen. So kritisierte der Vertreter des Seniorenbeirats im Rahmen der ersten Quartierswerkstatt beispielsweise die mangelnde Kooperationsbereitschaft der Wohnungsbaugesellschaften. Diese jedoch wiesen die Kritik von sich, in dem sie auf einen der Wohnungsbaugesellschaft angeschlossenen Nachbarschaftsverein verwiesen, der bereits seit längerem mit den Pflegediensten kooperiert. Feststellbar waren auch bestehende Kommunikations- und Interaktionsverläufe zwischen einzelnen Vertreter/innen beider Quartierswerkstätten. Dies wirkte sich auf die Kontaktqualität positiv aus. Die Akteure begriffen sich als Vertreter ihrer Institutionen, wodurch sie auch Forderungen an die Stadt äußerten: dazu zählte beispielsweise, dass die Stadt eine Schnittstellenfunktion zwischen dem Krankenhaus, den Hausärzten, den Pflegediensten, den Kümmerern, den Krankenkassen und den Pflegeeinrichtungen einnehmen soll.

Das Ziel der Quartierswerkstätten – eine Vernetzungsstrategie auf Grundlage der zuvor erstellten Lebensprozessketten unter Einbindung der professionellen Akteure und Bürger/innen Mülheims zu entwickeln und die Gremien der Stadt Mülheim an der Ruhr bei der strategischen Steuerung des Netzwerkaufbaus zu beraten und zu unterstützen – konnte mit Hilfe des Instruments „Netzwerklabor“ somit verwirklicht und von den bestehenden Interaktions- und Kommunikationsverläufen profitiert werden. Die theoretisch abgeleiteten Prozessketten wurden im Rahmen beider Quartiersstätten verifiziert und in Bezug auf die lokalen Gegebenheiten modifiziert. Darauf aufbauend wurden von den Teilnehmer/innen mehrere Netzwerkstrategien entwickelt, die durch die Konstitution verschiedener Arbeitsgruppen unterschiedlicher Größe realisiert werden sollen. Mögliche Koordinationspunkte- und Optionen blieben in diesem Zusammenhang jedoch im Rahmen der ersten Quartierswerkstatt unterbeleuchtet. Da seitens der Teilnehmer/innen auch Forderungen gestellt wurden, dass die Stadt eine Schnittstellenfunktion zwischen verschiedenen Akteuren herstellen soll und dass das Entlassmanagement als Dienstleistung aus „einer Hand“ entwickelt werden sollte, wurden quartalsweise bilaterale Gespräche mit den zentralen Akteuren des Arbeitsgruppen „Entlassmanagement“ und „Wohnungswesen“ der Sozialräume „Altstadt I“ und „Altstadt II“ geführt und bisherige Arbeitsergebnisse im Rahmen eines Praxistransfers systematisch vertieft.

Kapitel 6 gibt über die Implementations- und Erprobungsphase Auskunft, in der die Konstitution der Arbeitsgemeinschaften in den beiden Themenfeldern „Wohnen“ und „Entlassmanagement zwischen Krankenhaus und eigener Wohnung“ im Anschluss an die Quartierswerkstätten wissenschaftlich begleitet und unterstützt wurden. Dabei wird auch Bezug zu verschiedenen

Vorschlägen genommen, die für Aufbauorganisation konzipiert und im Rahmen der Vernetzungsstrategie bereits vorgestellt wurden. Neben der Organisation und der sozialräumlichen Koordination gehört dazu auch die Frage, ob und wie das operative Berichtswesen der Netzwerkkooperation angelegt wird und eine kontinuierliche Qualitätssicherung verankert werden kann.

7 Praxistransfer durch bilaterale Gespräche

Im Juli 2011 wurden erstmalig zwei bilaterale Gespräche mit den beiden Arbeitsgemeinschaften „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ geführt und an der differenzierteren Fortentwicklung der Handlungsmaßnahmen der ersten Quartierswerkstatt gearbeitet. Dazu wurden in Rücksprache mit der Stadt Mülheim an der Ruhr zentrale Akteure – die auch an der ersten Quartierswerkstatt teilgenommen haben - ausgewählt und in jeweils zwei aufeinanderfolgenden Gesprächsrunden eingeladen. Im Dezember 2011 wurden diese Gesprächsrunden fortgesetzt und beide Arbeitsgemeinschaften in einer bilateralen Gesprächsrunde zusammen eingeladen.

Nachstehend werden die Ergebnisse der bilateralen Gesprächsrunden vorgestellt, die wissenschaftlich begleitet wurden. Ziel der Begleitung bestand in der Implementation und Erprobung der Netzwerkkonstruktionen. Zu diesem Zweck wurde geprüft, ob die während der Quartierswerkstatt getroffenen Vereinbarungen und Absprachen befolgt werden und wie sie perspektivisch auf die Ebene von Kontrakten untereinander und mit der Sozialplanung der Stadt Mülheim an der Ruhr weiterentwickelt werden können, um die Netzwerkkoooperation langfristig abzusichern.

7.1 Bilaterales Gespräch der AG „selbstversorgtes Wohnen“ (19.07.2011)

An der bilateralen Gesprächsrunde der AG „selbstversorgtes Wohnen“ nahmen die Stadt Mülheim an der Ruhr sowie Vertreter der Wohnungsbaugesellschaften Mülheims teil. Die Vertreter einer Wohnungsbaugesellschaft gaben darüber Auskunft, dass im Jahr 2010 insgesamt fünf Hausmeister angestellt wurden, die für die Instandhaltung und Überprüfung des Wohnungsbestands zuständig seien. Ein flächendeckender Einsatz der Hausmeister sei auch für das laufende Jahr geplant. Nach Meinung der Akteure haben die Hausmeister eine wichtige Funktion, da sie nicht nur mit handwerklichen Aufgaben betraut sind, sondern auch sozialen Kontakt zu Bewohner/innen pflegen. Dies sei jedoch nur in eingeschränktem Maße möglich, da die Hausmeister nicht sozial geschult werden. Zu ihren primären Aufgaben gehöre die Erbringung handwerklicher Dienstleistungen, weswegen die Schulung auch für die Zukunft nicht geplant sei. Darüber hinaus übersteige der Aufwand, der durch eine intensive Beziehungs- bzw. Kontaktpflege entstehe, die zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen der Hausmeister.

Bei der zweiten Wohnungsbaugesellschaft werden ein Kaufmann und ein Techniker zur Immobilienpflege und Beratung der Mieter/innen und Interessenten eingesetzt. Ein angegliederter Nachbarschaftsverein kümmere sich darüber hinaus um die sozialen Belange der Mieterschaft. Somit nehmen die im Verein ehrenamtlich Aktiven eine Lotsenfunktion ein, da sie zwischen der Wohnungsgenossenschaft und den Mieter/innen konsequent vermitteln und passgenaue Hilfsangebote empfehlen.

Um das bestehende Versorgungssystem zu optimieren und die flächendeckende Implementation eines Lotsensystems zu erörtern - deren Mitglieder als „Kümmerer“ älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter fungieren – wurde ein netzwerkbasierendes Lotsensystem während des bilateralen Gesprächs zur Diskussion gestellt; die nachstehende Abbildung 41 verdeutlicht in diesem Kontext, wie ein optimiertes Lotsensystem in Form eines Netzwerks aussehen könnte. Während die linke Grafik exemplarisch den IST-Zustand abbildet, zeigt die Grafik rechts, dass der Hausmeister stattdessen Kontakt sowohl zu engagierten Mietern („informelle Kümmerer“) im Wohnungsbestand als auch zu Bürgerlotsen („formelle Kümmerer“) im Sozialraum bzw. auf

Stadtteilebene pflegen kann. Die Kontakte zu informellen und formellen Lotsen bzw. Kümmerern ermöglichen eine noch effizientere (Weiter-) Vermittlung diverser Hilfsangebote, da die formellen Lotsen über die verschiedenen Hilfsangebote und Dienstleistungen im Stadtteil informiert sind. Die Hausmeister und Lotsen nehmen somit eine weg begleitende Schnittstellenfunktion zwischen dem System „Wohnungsbestand“ und dem „Sozialraum“ ein, um eine schnellere und zielgerichtete Unterstützung bei der Bewältigung kritischer Lebensereignisse (z.B. Erkrankung, schwindende körperliche Kräfte, Pflegebedürftigkeit) zu geben.

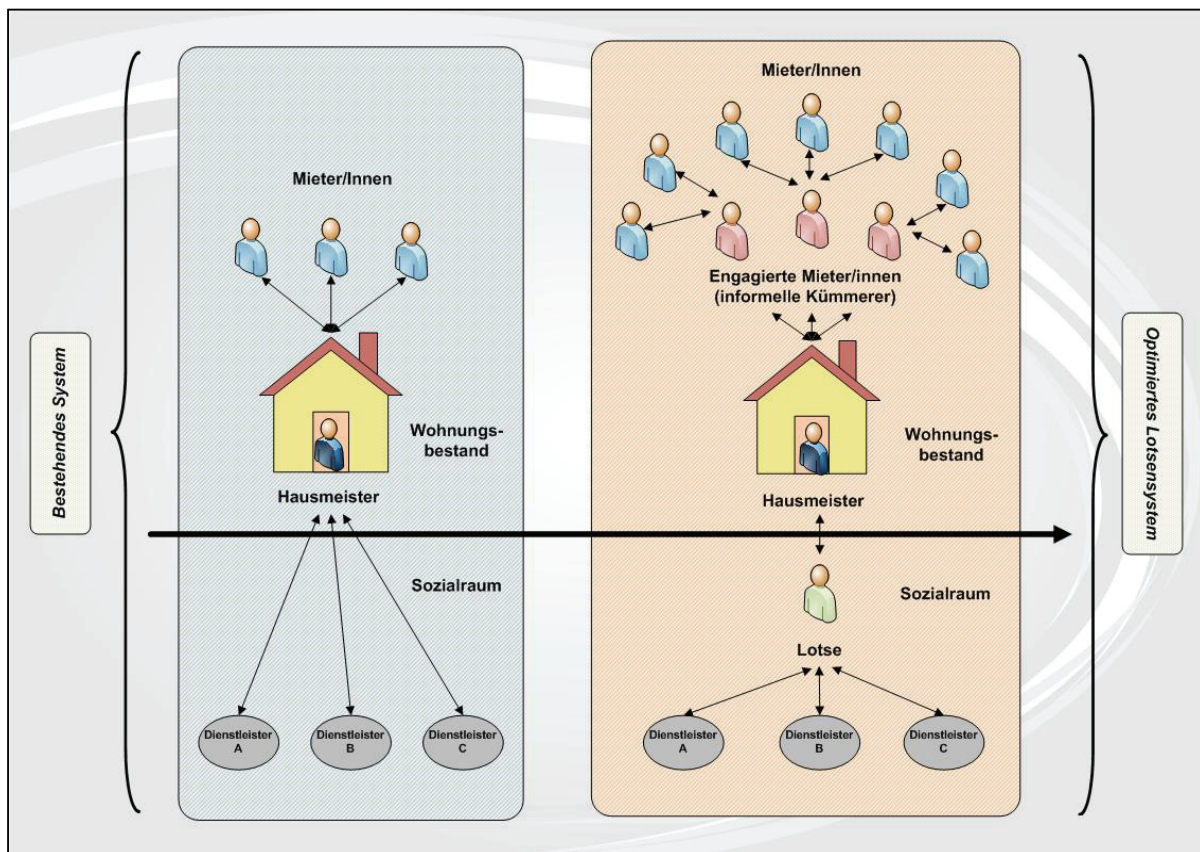


Abbildung 41: Optimiertes Lotsensystem zwischen Wohnungsbestand und Sozialraum

7.2 Bilaterales Gespräch der AG „Entlassmanagement“ (20.07.2011)

An dem Gespräch der AG „Entlassmanagement“ nahmen die Stadt Mülheim an der Ruhr, Vertreter einer Krankenkasse, eines privaten Pflegedienstes und eines Seniorenheims teil. Auf die Frage, welche der Maßnahmen - die während der Quartierswerkstatt vereinbart wurden - bereits umgesetzt werden konnten, entgegneten die Teilnehmer/innen, dass vor allem die geplante Rückkopplung der Inhalte und Ergebnisse der Quartierswerkstatt in das Pflegenetz erfolgt sei. Folgende Maßnahmen seien für die Zukunft geplant:

- Nutzung des Pflegenetzes als Arbeitsplattform zur Entwicklung und Organisation einer Überleitungs- und Kommunikationsstrategie;
- Effektivitätsprüfung des Überleitungsbogens (Wird dieser genutzt? Fördert und sichert dieser die Kommunikation in beide Richtungen? Hat sich dadurch das entwickelte Instrument bewährt?);

- Identifikation von Gatekeepern (Wie und über wen läuft bisher die Kommunikation?);
- Herstellung und Förderung von Verbindlichkeiten sowie Optimierung durch regelmäßige Kontrollen;
- Konkrete Nennung von Kommunikations- und Ansprechpartnern;
- Einrichtung von Mitarbeiterschulungen im Krankenhaus (zur verbesserten Einschätzung der häuslichen Folgesituation und Anwendung des Überleitungsbogens);
- Gewinnung und Anbindung von privaten Pflegediensten und
- Entwicklung einer Systematik zur Aufrechterhaltung der Transparenz und gegenseitiger Wertschätzung.

Die Gesprächsrunde setzte sich außerdem zum Ziel, Kontakt zu der AG „selbstversorgtes Wohnen“ aufzunehmen, um mehr über die Aufgaben der Hausmeister der örtlich ansässigen Wohnungsbaugesellschaften in Erfahrung zu bringen. Da die Hausmeister nach Meinung der Vertreter der AG „Entlassmanagement“ eine Schlüsselfunktion ausüben, da sie niederschweligen Kontakt zu den Mieter/innen eines Hauses haben, sei eine Kooperation mit ihnen möglicherweise zielführend. Vorstellbar sei nach Meinung der Akteure, dass die Hausmeister im Bedarfsfall als eine Art „Melde-System“ fungieren. Dadurch sei möglicherweise auch eine indirekte Entlastung der Hausmeister gegeben, da diese in der Regel die belastende (Lebens-) Situation der Mieter/innen oftmals alleine bewältigen müssen. Zukünftig solle daher mit der Möglichkeit sich an ein Meldesystem bzw. Überleitungssystem wenden zu können, die Chance eröffnet werden, sowohl den betreffenden Bewohner/innen als auch den Hausmeistern weitere Unterstützung in Form von professionellen Dienstleistern (bspw. in Form eines Pflegediensts) zukommen zu lassen. Die Überleitung zu weiteren Dienstleistern solle jedoch keinen zusätzlichen Arbeitsaufwand für den Hausmeister hervorrufen, da dieser primär für die Erbringung handwerklicher Dienstleistungen zuständig sei.

Um dieses Vorhaben zu verwirklichen, sei vor allem eine Informationsveranstaltung notwendig, zu der die Hausmeister und Wohnungsbaugesellschaften eingeladen werden. Auch bereits bestehende Zusammenschlüsse, wie beispielsweise das Pflegenetz und Kooperationsgemeinschaften, die sich mit der Koordination haushaltnaher Dienstleistungen beschäftigen, sollten nach Meinung der Akteure an der Informationsveranstaltung beteiligt werden, um ein möglichst breites Angebots- und Leistungsspektrum zu integrieren. Während der Informationsveranstaltung könne die Bedarfslage überprüft und konkretisiert werden. Mögliche Themenschwerpunkte könnten z.B. Krankheitsbilder wie Alzheimer und Demenz sein sowie deren Auswirkungen auf den Alltag älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter sowie den Angehörigen.

Gleichzeitig könne das Überleitungssystem durch interessierte und engagierte Bewohner/innen Mülheims unterstützt werden, wenn diese Bedarfsfälle von Mitbewohner/innen erkennen und an den Hausmeister melden. Durch ein solches Lotsensystem könne eine aktive Nachbarschaft gefördert und die Attraktivität des Wohnquartiers gesteigert werden. Das Lotsensystem bietet somit eine gute Grundlage für weiterführende Maßnahmen, wie bspw. Mieterfeste, die mit und durch die Bewohnerschaft gestaltet werden.

Die Teilnehmer/innen einigten sich darauf, die Ideenskizze weiter auszuarbeiten und Kontakt zu den Vertretern der Wohnungsbaugesellschaften aufzunehmen, um an der Fortentwicklung des Netzwerks gemeinsam weiter zu arbeiten.

7.3 Bilaterales Gespräch mit Vertretern der AG „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ (08.12.2011)

Während mit den beiden Arbeitsgemeinschaften im Juli 2011 zwei bilaterale Gespräche geführt wurden, wurden die Vertreter am 08.12.2011 zu einer sektorenübergreifenden Gesprächsrunde eingeladen. Das Ziel der Gesprächsrunde bestand in einer Diskussionsrunde, bei der folgende Aspekte im Rahmen der Implementation und Erprobung der Netzwerkkonstruktionen beleuchtet wurden:

- *Welche Fortschritte wurden seit dem letzten bilateralen Gespräch in den Arbeitsgemeinschaften „Entlassmanagement“ und „Wohnen“ erzielt?*
- *Hat bereits ein Austausch zwischen den Akteuren der Arbeitsgemeinschaft „Entlassmanagement“ und den Akteuren der Arbeitsgemeinschaft „Wohnen“ (insbesondere mit den Wohnungsbaugesellschaften) stattgefunden?*
- *Wurde seitens der Vertreter des Entlassmanagements Kontakt zu den Hausmeistern der Wohnungsbaugesellschaften aufgenommen?*
- *Wurden die Möglichkeiten einer Informationsveranstaltung für die Hausmeister erörtert und kommuniziert?*
- *Wurde Kontakt zu Nachbarschaftsvereinen aufgenommen, um alle relevanten Akteure mit einzubeziehen?*
- *Welche Entwicklungen haben sich seit der Quartierswerkstatt vollzogen?*

Darüber hinaus wurden die strukturellen Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit in Hinblick auf die Struktur- und Prozessqualität erörtert und auch potenzielle Perspektiven der Zusammenarbeit unter Berücksichtigung folgender Fragestellungen arbeitsgruppenspezifisch thematisiert:

- *Welche Akteure wirken in den beiden Arbeitsgemeinschaften mit?*
- *Sind weitere Akteure hinzugekommen?*
- *Wie wird die Zusammenarbeit u.a. in Hinblick auf Vertrauen, Transparenz, Verbindlichkeit, Konfliktfreudigkeit, Lösungsorientierung und Kommunikation von den Akteuren bewertet?*
- *Welche Ziele verfolgen die beiden Arbeitsgemeinschaften?*
- *Wie wird die Zielerreichung überprüft?*
- *Welche Mitglieder werden für die Realisierung der Ziele benötigt?*
- *Welche Stärken / Kompetenzen bringen die Akteure in die Zusammenarbeit ein?*
- *Wie häufig treffen sich die Akteure?*
- *Welche Kommunikationsstrukturen werden genutzt?*
- *Wie gestaltet sich die Aufgabenverteilung?*
- *Wie werden die Prozessabläufe gesichert und Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit erreicht?*

Um die Perspektiven des gesamten Netzwerks zu untersuchen und potenzielle Entwicklungsverläufe in der Zusammenarbeit zwischen beiden Arbeitsgemeinschaften zu identifizieren, waren folgende Fragestellungen von besonderem Interesse („Kontraktmanagement“):

- *Wie wird eine Zusammenarbeit zwischen den beiden Arbeitsgemeinschaften koordiniert?*
- *Wie häufig treffen sich die beiden Arbeitsgemeinschaften zusammen?*
- *Wie wird die Prozessqualität gesichert?*
- *Findet Öffentlichkeitsarbeit statt?*

- *Gibt es Ausstrahlungseffekte auf (benachbarte) Kommunen?*
- *Gibt es Schnittstellen zu anderen Diensten und Fachbereichen der Stadt Mülheim an der Ruhr?*

An dem bilateralen Gespräch nahmen eine Vertreterin der Wohnungswirtschaft, zwei Vertreter des ambulanten- und stationären Pflegewesens und Pflegenetzwerk sowie die Sozialplanung der Stadt Mülheim an der Ruhr teil. Während des Gesprächs kristallisierte sich heraus, dass in den beiden Arbeitsgemeinschaften seit den letzten beiden bilateralen Gesprächen keine weiteren Treffen stattfanden. Lediglich die Arbeitsgemeinschaft „Entlassmanagement“ – deren Vertreter sich zum Teil bereits durch ihre Zusammenarbeit im „Pflegenetzwerk“ kennen - arbeitete an dem Überleitungsbogen weiter, der laut Angaben der Akteure im Dezember 2012 unmittelbar vor der Veröffentlichung stand.

Auch eine Schulungsmaßnahme, bei der Bürgerlotsen in insgesamt acht Stunden zu allen Anliegen und Bedarfen des Älterwerdens mit dem Ziel informiert werden, dass sie Senioren zukünftig beraten, wurde seitens der Stadt Mülheim an der Ruhr entwickelt und die Umsetzung für das erste Quartal 2012 geplant. Um die geplante Zusammenarbeit mit der Wohnungswirtschaft zu forcieren, sollen an der Schulungsmaßnahme laut Angaben der Stadt Mülheim an der Ruhr auch die Hausmeister der Wohnungsbaugesellschaften Mülheims teilnehmen können.

Da nicht alle Vertreter des Wohnungswesens aus terminlichen Gründen an dem bilateralen Gespräch teilnehmen konnten, wurde die Information über den Schulungslehrgang und Möglichkeit, dass die Hausmeister daran partizipieren und in Zukunft somit die Schnittstelle zwischen Senioren und Bürgerlotsen bilden können, auf das neue Jahr vertagt. In diesem Kontext informierten die Akteure darüber, dass eine Zusammenarbeit zwischen den beiden Arbeitsgemeinschaften „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ weiterhin gewünscht sei. Um die strukturelle Zusammenarbeit qualitativvoll zu arrangieren und Prozessqualität bei der Realisierung der entwickelten Handlungsmaßnahmen zu garantieren, wurde im Rahmen des Kontraktmanagements der Abschluss eines Kooperationsvertrags erwogen. Damit die Kooperation und Vernetzung zwischen den Akteuren einen Nutzen beinhaltet, sollte der Kooperationsvertrag nach Meinung der anwesenden Gesprächsteilnehmer/innen verbindliche Absichtserklärungen zu folgenden Punkten beinhalten:

- *Genaue Festlegung des Vorgehens* der Kooperation;
- *Art und Umfang der Kommunikationsstrukturen*
 - *Wie wird kommuniziert?*
 - *Wie regelmäßig wird kommuniziert? und*
- *Ziele* der Kooperation.

In diesem Zusammenhang wurde die Mitwirkung von Kostenträgern und Krankenkassen im Netzwerk als sinnvoll erachtet, da viele Problemlagen mit den zur Verfügung stehenden (monetären) Mitteln als nicht ausreichend bewertet wurden. Auch der Transfer der bisherigen Zusammenarbeit und entwickelten Handlungsideen auf Landesebene wurde als zielführend eingeschätzt.

Die Entwicklungen im Projekt CityNet wurden insgesamt als positiv beurteilt. Dabei wurden Vor- und Nachteile der Netzwerkarbeit identifiziert. Zu den Nachteilen zählen beispielsweise, dass die Netzwerkarbeit langwierig sei und keine schnellen Ergebnisse zu Folge hätte. Positiv sei im Gegensatz dazu, dass Netzwerkarbeit in eine Vielzahl von Maßnahmen münden könne. Zu den Maßnahmen, die sich im Verlauf des Projekts CityNet im Allgemeinen und durch das Instrument „Quartierswerkstätten“ im Besonderen heraus gestellt haben, wurden von den Akteuren unter anderem folgende Aktivitäten und Entwicklungsverläufe benannt:

1. Im Jahr 2012 wird es eine Fortsetzung der Quartierswerkstätten zum Thema „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ geben. Die Quartierswerkstätten sollen in einem sechsmonatigen Turnus veranstaltet werden.
2. Durch die beiden Quartierswerkstätten im Sommer 2011 wurde unter anderem Kontakt zum Verein türkischer Sozialdemokraten geknüpft. Im Jahr 2012 werden im Rahmen dieses Kontakts 1-2 stündige Informationsveranstaltungen zum Thema „Älter werden in Deutschland“ für Migranten/innen angeboten. Eine Umsetzung dieser Veranstaltungen ist mit verschiedenen Kooperationspartnern geplant.
3. Auch ein deutsch-türkisches Freundschaftsfest an der Freilichtbühne wurde für das Jahr 2012 in Erwägung gezogen und befindet sich in der Planung. Somit konnte der Kontakt zu Migrantenvereinen intensiviert werden, was sich positiv auf das Feld „Kultur“ (vgl. Abbildung 40) auswirkt.
4. Durch die Quartierswerkstätten wurden darüber hinaus weitere, neue Kontakte (z.B. zu Kirchengemeinden, Gesundheitsmediatoren) geknüpft und mit der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren Mülheims begonnen. In diesem Kontext wurden auch Räumlichkeiten untereinander ausgetauscht und eine Mitwirkung in den Arbeitsgemeinschaften der Stadtteile (Netzwerk der Generationen) erreicht.
5. Auch auf kommunaler Ebene ergaben sich im Verlauf des Projekts CityNet neue Kontakte, wie zum Beispiel zu der ZWAR Zentralstelle NRW, die Kommunen, Wohlfahrtsverbände, Träger und Einrichtungen bei der Gestaltung einer zukunftsorientierten Seniorenarbeit berät.⁸
6. Das Thema „Wohnen“ erhielt durch CityNet einen höheren Stellenwert. Vom Sozialdezernat wurde dazu in Kooperation mit der Wohnungswirtschaft ein Handlungskonzept erarbeitet, an dessen pragmatischen Umsetzungsmöglichkeiten in Zukunft gearbeitet wird.
7. Mit der Quartiersplanung der Stadt Oberhausen wurden neue Wohnprojekte in der Stadt Mülheim an der Ruhr (z.B. Mehrgenerationenwohnprojekte) besichtigt und der kommunale Austausch angeregt.

⁸ <http://www.zwar.org/index.php?pageid=38&textsize=0> (Zugriff am 09.12.2011, 09:32 Uhr)

8 Schlussfolgerungen für NRW

Die vorangegangenen Kapitel zeigen, dass die Grundlagen für die Netzwerkkonstruktion im Verlauf des Projekts CityNet systematisch geschaffen wurden. In den Teilnetzwerken „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ haben sich relevante Akteure bzw. Schlüsselpersonen zusammen gefunden, um an einer senioren gerechten Fortentwicklung des selbstversorgten Wohnens und des Entlassmanagements - zunächst arbeitsgruppenintern und später dann gemeinsam - zielorientiert zu arbeiten. Dabei scheint es von Vorteil zu sein, wenn Arbeitsgruppen bzw. Teilnetzwerke zunächst teilgruppenspezifische Ergebnisse erarbeiten; insbesondere die Arbeitsgemeinschaft „Entlassmanagement“ ist von ihren Handlungsmaßnahmen überzeugt und deshalb motiviert, an das Netzwerk „Wohnen“ thematisch anzukoppeln. Beide Teilnetzwerke können sich auf diese Weise gegenseitig befruchten und somit den veränderten Lebenslagen älterer Menschen angemessen Rechnung tragen.

Die wissenschaftliche Prozessbegleitung in der Erprobungsphase gibt darüber Auskunft, dass die Akteure an der Ausdifferenzierung ihres Vernetzungskonzepts weiter arbeiten und insbesondere die Instrumente des Qualitätsmanagements und der Kontraktsteuerung zur Sicherung der Prozessqualität (wie zum Beispiel der Aufbau eines Berichts- und Dokumentationswesens) bei der Zusammenführung in ein Gesamtnetzwerk in den Blick nehmen, damit die Netzwerkkonstruktion auch über die Projektgrenzen hinaus im Sinne eines Netzwerk-Controllings Verbindlichkeit bewirkt. In den Beratungsgesprächen konnten im Rahmen eines Wirkungsdialogs („Jour Fixe“) mit den Akteuren während der Prozessbegleitung auf Verbesserungen hingewiesen und neue Handlungserkenntnisse systematisch generiert werden. Dazu zählen unter anderem die Handlungsidee, die Hausmeister im Rahmen eines Lotsensystems einzubeziehen, dafür jedoch zunächst zielorientierte Schulungsmaßnahmen zu entwickeln. Auf diese Weise kann von ihren Ressourcen und Zugangsmöglichkeiten zu älteren Menschen besser profitiert werden.

Um einer Überlastung des Netzwerks entgegen zu wirken, erwies es sich als zweckdienlich, die Gesprächsrunden nicht wie ursprünglich geplant monatlich, sondern quartalsweise durchzuführen. Auf diese Weise konnten die Entwicklungsverläufe differenziert erörtert und für alle Beteiligten transparent gemacht werden. Im Rahmen einer Instrumentenüberarbeitung für das Mainstreaming lassen sich folgende Schlussfolgerungen festhalten, die auch auf andere Kommunen in NRW ausstrahlen können:

8.1 Abgleich mit bestehenden und relevanten Vernetzungsansätzen

In Mülheim an der Ruhr gab es bereits vor Projektbeginn einige Vernetzungen und Kooperationen. Dies wird insbesondere durch das Netzwerk der Generationen deutlich, das u.a. an der Weiterentwicklung der Wünsche und Bedarfe aller Generationen arbeitet und zu diesem Zweck Bürger/innen Mülheims sowie Dienstleister und Vertreter von Organisationen stadtteilbezogen an der Entwicklung der örtlichen Gestaltungsmöglichkeiten teilhaben lässt. Das hohe Maß an Partizipationsmöglichkeiten scheint ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die positiven Entwicklungen der vergangenen Jahre zu sein, in denen eine Vielzahl von Maßnahmen auf den Weg gebracht wurde. Das Projekt CityNet hat von den bestehenden Kooperationsbeziehungen Gebrauch gemacht und die Erfahrungswerte insbesondere in den Quartierswerkstätten mit einbezogen. Insbesondere die Bestrebungen des „Pflegetzwerks“ haben dazu geführt, dass zwischen den Feldern „Wohnen“ und „Versorgung“ in Zukunft gemeinsam an den entwickelten Handlungsideen weiter gearbeitet wird. Durch die Beteiligung bestehender Vernetzungsansätze wird den identifizierten Bedarfen älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter noch angemessener Rechnung getragen.

8.2 Systematische Bedarfserhebung durch eine fernmündliche Befragung

Bevor mit der systematischen Entwicklung einer Netzwerkkonstruktion begonnen wurde, wurden im Projekt CityNet zunächst die Bedarfe älterer Menschen im dritten und vierten Lebensalter erhoben. Dazu wurden fernmündliche Interviews mit Bürger/innen und lebensweltlichen sowie professionellen Akteuren Mülheims geführt. Die Ergebnisdarstellung in Kapitel 3 gibt nicht nur über die Bedarfe älterer Menschen Auskunft, gleichzeitig konnte ermittelt werden, wie ein einrichtungsübergreifendes Qualitätsmanagement und Controlling von den Akteuren bewertet werden. Hier zeigt sich erkennbar, dass ein einrichtungsübergreifendes Qualitätsmanagement eher favorisiert wird, als ein einrichtungsübergreifendes Controlling. Dass die Möglichkeiten einer einrichtungsübergreifenden Qualitätssicherung und eines Netzwerk-Controllings noch nicht ausgereift und eher unterbeleuchtet sind, zeigen auch die Entwicklungen der beiden Arbeitsgemeinschaften bzw. Teilnetzwerke. Hier wird erst allmählich über die Möglichkeit einer Kooperationsvereinbarung im Rahmen der Prozesssicherung nachgedacht, um Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit des Gesamtnetzwerks herzustellen. Gleichzeitig wird jedoch auch auf die Gefahr verwiesen, dass eine Kooperationsvereinbarung nur auf dem Papier besteht. Damit ein Netzwerk nachhaltig arrangiert werden kann, sollte diesem Risikofaktor für die strukturelle Ausgestaltung von Netzwerken besondere Beachtung zuteilwerden.

Die fernmündliche Befragung und Identifikation von Bedarfslagen älterer Menschen stellt ein geeignetes Instrument dar, um die Bedarfslagen älterer Menschen sozialraumbezogen auszuwerten. Auch wenn die Themen wie zum Beispiel „Wohnen“, „Bürgerschaftliches Engagement“ und „Freizeit“ gesamtgesellschaftliche Themenfelder darstellen und diskutiert werden, konnte durch die Befragung ein auf die Stadt Mülheim an der Ruhr bezogenes Bedarfsranking vollzogen werden. Ein solches Ranking kann die Grundlage für die weitere Netzwerkkonstruktion bieten.

8.3 Identifikation der im Alter vollzogenen Lebensprozesse und Aktivitäten

Die Darstellung der sozialen Eingebundenheit eines Menschen in eine Systemwelt wurde im Projekt CityNet anhand eines Beispieltagesablaufs eines Menschen im ersten, dritten und vierten Lebensalter exemplarisch aufgezeigt (vgl. Kapitel 4). Die dargestellten primären und sekundären Aktivitäten ließen Rückschluss auf die sozialen und kulturellen Schlüsselbedürfnisse sowie physiologischen Grund- und Sicherheitsbedürfnisse zu, wonach die Quartierswerkstätten bzw. Auswahl vernetzungsrelevanter Akteure für den Netzwerkaufbau getroffen wurde. Somit bietet die Identifikation der im Alter vollzogenen Lebensprozesse und Aktivitäten eine geeignete Grundlage, um nach Möglichkeiten zu suchen, wie vor allem die im Alter ausfallenden Unterstützungsformen durch institutionelle Hilfsformen kompensiert werden können. Darauf aufbauend wurde die Vernetzungsstrategie entwickelt.

8.4 Das Instrument „Netzwerklabor“

Mittels verschiedener Elemente des im Projekt „ONE“ der Fachhochschule Köln entwickelten bzw. modifizierten Beratungsinstruments „Netzwerklabor“ (vgl. Kapitel 5.1) wurden die primären und sekundären Prozesse, die ein älterer Mensch im dritten und vierten Lebensalter durchlebt, von den Teilnehmer/innen der ersten Quartierswerkstatt fallbezogen ausgewertet. Die Auswertung ermöglichte die Analyse der Kooperationsmöglichkeiten, wohingegen die Koordinationspunkte und Optionen weitestgehend unterbeleuchtet blieben und deswegen in bilateralen Gesprächsrunden erneut thematisiert wurden. Durch dieses Ergebnis zeigt sich, dass die Beratungsinstrumente zwar ein geeignetes Werkzeug zur Analyse von Prozessen innerhalb von

Netzwerkkooperationen darstellen, jedoch den inhaltlichen Gegebenheiten des Netzwerks situationsbedingt angepasst werden sollten. Ein wesentlicher Gelingens- bzw. Erfolgsfaktor eines ergebnisorientierten Beratungssettings besteht deshalb unter anderem auch in einem flexiblen Gestaltungsspielraum der Beratungsinstrumente.

8.5 Das Instrument „Quartierswerkstatt“

Im Verlauf des Projekts CityNet wurden zwei Quartierswerkstätten zu den Themen „selbstbestimmtes Wohnen im Alter“ und „Gestaltung der Weitergabe von Wissen und Fertigkeiten zwischen den Generationen“ veranstaltet, an denen zwischen 30-35 Mülheimer Akteure teilnahmen (vgl. Kapitel 4.2 ff.). Sowohl den Beteiligten der Stadtverwaltung, als auch in den Sozialräumen und aus anderen zivilgesellschaftlichen Feldern wurde Gelegenheit geboten, Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Themenfelder und daraus resultierenden Prozesse inhaltlich und organisatorisch zu erarbeiten. In der Konsequenz ergaben sich aus dieser themenorientierten Zusammenarbeit neue Arbeitsgruppen als Grundlage für die Netzwerkkonstruktion, wie sich an den Arbeitsgemeinschaften „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ beispielhaft belegen lässt. Auch diente das Instrument „Quartierswerkstatt“ als ein Forum für den gegenseitigen Austausch und das Kennenlernen der Akteure. Aus diesen Kontakten ergaben sich viele kleinere „Teilnetzwerke“, die für das Jahr 2012 gemeinsam an neuen Handlungsmaßnahmen arbeiten wollen. Dies ist als besonders positiver Nebeneffekt im Rahmen des Gesamtkonzepts zu bewerten.

Die Quartierswerkstätten wurden von den Teilnehmer/innen als geeignetes Instrument in der Netzwerkarbeit gelobt und werden deshalb auch über das Projektende hinaus fortgesetzt (vgl. Kapitel 7.3.). Da mit den Quartierswerkstätten und den Instrumenten „Netzwerklabor“ und „World-Café“ verschiedene Themenfelder differenziert bearbeitet werden können, hat sich die Quartierswerkstatt als Vernetzungsinstrument bewährt. Damit wird sie auch einem flächendeckenden Einsatz in anderen Stadtbezirken und Kommunen im Sinne eines Mainstreamings gerecht. Ein wesentlicher Gelingensfaktor besteht dabei vor allem in dem Einbezug verschiedener Akteursgruppen, damit die Analyse und Entwicklung neuer Handlungsmaßnahmen im Rahmen eines Netzwerkaufbaus vielfältig wird. Der Beteiligung von Bürger/innen wird dabei eine besondere Rolle zuteil, da sie aufgrund persönlicher Erfahrungswerte wichtige Erkenntnisse in der Netzwerkarbeit beitragen können.

8.6 Koordinationsverantwortlichkeit

Die Koordination der interdisziplinären Netzwerke „Wohnen“ und „Entlassmanagement“ im Rahmen der Netzwerkkonstruktion wurden von der Sozialplanung der Stadt Mülheim wahrgenommen und somit durch eine zentrale Instanz gesteuert und aufrechterhalten (vgl. Schubert 2008: 43). Dies ist für die Sozialplanung der Stadt Mülheim an der Ruhr mit einem erhöhten Ressourcenaufwand verbunden, der bereits als sehr umfangreich eingeschätzt wurde.

Die politische Unterstützung und Übernahme von Verantwortung der Stadt Mülheim an der Ruhr erweist sich für die Realisierung und den Aufbau eines Netzwerks zunächst als besonders zielführend, da auf diese Weise ein hohes Maß an Akzeptanz für das Vorhaben bewirkt wird. Dies stabilisiert das Vorhaben und ist möglicherweise auch für andere Kommunen zielführend und somit nachahmenswert (vgl. ebd.: 44). Unter nachhaltigen Gesichtspunkten stellt sich jedoch die Frage, inwieweit dieses hierarchische Vorgehen in der Zukunft möglicherweise in ein selbstgesteuertes Vorgehen transferiert werden kann. Um die Nachhaltigkeit und Komplexitätsreduktion des Netzwerks zu garantieren, empfiehlt sich möglicherweise, über

alternative bzw. ergänzende selbstgesteuerte Unterstützungs- und Steuerungsfaktoren nachzudenken. Somit kann positiv Einfluss auf die Selbstorganisation des Netzwerks genommen werden, da sich tendenziell die Bindung der Akteure bzw. Organisationen an das Netzwerk erhöht (vgl. ebd.: 44). Durch die dezentrale „Selbstverpflichtung“ wird die Verlässlichkeit des Verhaltens im Netzwerk sichergestellt, auch wenn sich die Leistungen nicht mehr kontrollieren und anordnen lassen, wie es beim hierarchischen Modell der Fall ist (vgl. ebd.).

8.7 Diversität im Netzwerk

Wie bereits aus Punkt 8.1 hervor geht, baut der Netzwerkaufbau in Mülheim an der Ruhr auf bereits aktive Kooperationen und Einzelpersonen auf, die am Netzwerkverbund interessiert sind. Daraus hat sich eine vielfältige Akteurs- und Dienstleistungsstruktur im Rahmen des Netzwerkaufbaus ergeben. Akteure des Sozialen, des Gesundheitswesens, der Bildung, der Kultur und der Wohnungswirtschaft arbeiteten beispielsweise fach- und sektorenübergreifend miteinander, um die Versorgungssituation für Menschen ab dem dritten Lebensalter zu optimieren und bedarfsgerecht auszugestalten. Um untereinander anschlussfähig zu bleiben und eine „Netzwerkultur“ zu entwickeln, benötigten die Akteure Zeit. Um zu verhindern, dass es beim Netzwerkaufbau zu Reibungsverlusten kommt, sollte der Diversität der aus den Sektoren stammenden Akteuren angemessen Rechnung getragen und der zeitliche Rahmen einer Begleitung des Netzwerks entsprechend ausgedehnt werden. Denn der Begriff Netzwerk steht nicht nur für einen stabilen Rahmen, sondern auch für Prozesse der politischen Entscheidungsfindung, Produktion und Implementation (vgl. Säger 2007: 429).

Die Prozesse der politischen Entscheidungsfindung, Produktion und Implementation des Netzwerks können langwierig sein. Am Beispiel des Netzwerkaufbaus im Projekt CityNet zeigt sich, dass ein Netzwerk nur dann die Aufgabe von Gestaltungs- und Steuerungssystem übernehmen kann, wenn die Akteure zu einer Einheit gewachsen sind und sich als handlungsfähig für die Problemlösung und Zielerreichung verstehen. Die empirischen Befunde aus dem Projekt CityNet sichern somit die theoretischen Handlungsempfehlungen der einschlägigen Literatur und belegen, dass sich beim Aufbau und der Konsolidierung des Netzwerks (u.a. Kontraktmanagement, Aufbau eines Berichts- und Dokumentationswesens) ein schrittweises Vorgehen empfiehlt. Payer spricht in diesem Zusammenhang davon, dass Netzwerke aufgrund ihrer höheren Komplexität deutlich mehr Zeit für ihre Entwicklung in Anspruch nehmen als Kooperationsbeziehungen (Bauer-Wolf, Payer, Scheer 2008: 14). Der Netzwerkaufbau kann einen Zeitrahmen von 2 Jahren – auch wenn sich der Netzwerkaufbau auf eine zuvor identifizierte Bedarfslage bezieht – durchaus übersteigen und somit längerfristig bis dauerhaft angelegt sein. Dies sollte im Sinne des Mainstreamings entsprechend Berücksichtigung finden.

9 Verzeichnisse

9.1 Literatur

- Abels, S. (2010): Qualität als Dialogbegriff. Eine Analyse der Qualitätserwartungen in der Prozesskette einer Netzwerkkooperation. Eine empirische Untersuchung in der Altenhilfeplanung der Sozialräume der Stadt Mülheim an der Ruhr. Masterarbeit im Studiengang „Management und Pädagogik in der Sozialen Arbeit“ an der Fachhochschule Köln.
- Bauer-Wolf, S.; Payer H.; Scheer, G. (2008): Erfolgreich durch Netzwerkkompetenz. Handbuch für Regionalentwicklung. Wien: Springer Verlag.
- Bebermeier, K. (2010): Entwicklung einer Prozesslogik für den Aufbau von Unterstützungsnetzwerken im späten Lebensalter. Am Beispiel einer empirischen Untersuchung der Altenhilfe in den Sozialräumen der Stadt Mülheim an der Ruhr. Masterarbeit im Studiengang „Management und Pädagogik in der Sozialen Arbeit“ an der Fachhochschule Köln.
- Beck, U. (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bullinger, H.; Nowak, J. (1998): Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau
- Centrum für Bürgerschaftliches Engagement (o.J.): Willkommen beim Centrum für Bürgerschaftliches Engagement e.V. < Die Freiwilligenagentur in Mülheim Ruhr > Online verfügbar unter: www.cbe-mh.de. Letzter Zugriff am 09.11.2011.
- Finis-Siegler, B. (2009): Ökonomik Sozialer Arbeit. 2. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Fischer, V.; Eichener, V.; Nell, K. (2003): Netzwerke – ein neuer Typ bürgerschaftlichen Engagements. Zur Theorie und Praxis der sozialen Netzwerkarbeit mit Älteren. Schwalbach / Ts.: Wochenschau Verlag.
- Hobmair, H. (2003): Psychologie. Bildungsverlag Eins, Troisdorf
- Kyrer, A. (2001): Wirtschaftslexikon. 4. Aufl. München, Wien: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Laslett, P. (1995): Das dritte Alter. Historische Soziologie des Alterns. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Maslow, A. (2008): Motivation und Persönlichkeit. Reinbeck bei Hamburg. Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Müller, H. (2007): Lebensweltorientierung. In: Feuerhelm, W.: Taschenlexikon der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5. Aufl. Wiebelsheim: Quelle und Mayer Verlag.
- Referat V.1 für Statistik und Stadtforschung (o.J.): Mülheimer Räume. Mülheim an der Ruhr
- Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Bevölkerungsbestand am 30.06.2009. Mülheim an der Ruhr
- Referat V.1 Stadtforschung und Statistik (o.J.): Privathaushalte. Mülheim an der Ruhr
- Sänger, R. (2007): Soziales Netzwerk. In: Feuerhelm, W. (Hrsg.): Taschenlexikon der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5. Aufl., Wiebelsheim: Quelle und Meyer Verlag, S. 429–431.

- Schmid-Urban, P. et al. (1992): Kommunale Sozialberichterstattung. Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge. Frankfurt am Main
- Schubert, H. (2007): Steuerung und Infrastrukturplanung in Netzwerken – Chance und Anforderungen für die Sozialplanung“. Impulsreferat zur Tagung „Steuerung von offenen, komplexen Prozessen auf kommunaler Ebene“ des Vereins für Sozialplanung (VSOP) am 18./19.10.2007 in Magdeburg.
- Schubert, H. (2008): Netzwerkmanagement. Koordination von professionellen Vernetzungen. Grundlagen und Beispiele. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Schubert, H. (2008): Netzwerkkooperation. Organisation und Koordination von professionellen Vernetzungen. In: Schubert, H. (Hrsg.): Netzwerkmanagement. Koordination von professionellen Vernetzungen – Grundlagen und Beispiele, Wiesbaden :VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 7-105.
- Schubert, H. (2012): Netzwerkorganisation in der deutschen Sozialwirtschaft – Entwicklung eines Modells für die kommunale Sozialplanung. In: Bassarak, Herbert; Schneider, Armin (Hrsg.): Forschung und Entwicklung im Management sozialer Organisationen. München: Ziel-Verlag, S. 106-129.
- Schmude, T. (2010): Prozesslabor im Bankensystem. In: Die Bank, (10) 2010, S. 28-31.
- Stadt Mülheim an der Ruhr, Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Bevölkerungsbewegungen im Jahr 2007. Mülheim an der Ruhr
- Stadt Mülheim an der Ruhr (2011): Senioren Wegweiser. Online verfügbar unter: <http://www.muelheim-ruhr.de/cms/senioren1.html>. Zuletzt geprüft am 11.11.2011.
- Stadt Mülheim an der Ruhr (2011): Seniorenmesse. Online verfügbar unter: http://www.muelheim-ruhr.de/cms/tag_der_aelteren_generation1.html. Zuletzt geprüft am 09.11.2011.
- Stadt Mülheim an der Ruhr (2011): Netzwerk der Generationen. Online verfügbar unter: http://www.muelheim-ruhr.de/cms/netzwerk_der_generationen2.html. Zuletzt geprüft am 09.11.2011.
- Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Statistisches Jahr 2008. Berichtsjahr 2007. Mülheim an der Ruhr
- Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Kap. 11 Verschiedenes 2007. Mülheim an der Ruhr
- Stab Kommunale Entwicklungsplanung und Stadtforschung (o.J.): Kap. 05 Schul-Bildungswesen Kultur 2007. Mülheim an der Ruhr
- Zentrum für interdisziplinäre Ruhrgebietsforschung (ZEFIR) (2007): Familienbericht Mülheim an der Ruhr. Lebenslage und Zufriedenheit von Familien. Hrsg. v. Stadt Mülheim an der Ruhr.
- Zwar Zentralstelle NRW (o.J.): Wir über uns. Online verfügbar unter: <http://www.zwar.org/index.php?pageid=38&textsize=0>. Zuletzt geprüft am 09.12.2011.

9.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ablaufschema zum Aufbau von infrastrukturellen Netzwerken.....	8
Abbildung 2: Die Grenzen der neun Stadtteile von Mülheim an der Ruhr	12
Abbildung 3: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung Altstadt I und Altstadt II und sonstige Stadtteile	13
Abbildung 4: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung nach Staatsangehörigkeit am 30.06.2009 Altstadt I und II	14
Abbildung 5: Bevölkerung nach Altersgruppen am 30.06.2009 in Altstadt I, Altstadt II und sonstige Stadtteile	15
Abbildung 6: Bevölkerung nach Altersgruppen am 30.06.2009 in den Statistischen Bezirken von Altstadt I.....	15
Abbildung 7: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung nach Haushaltsgröße in Altstadt I und Altstadt II und sonstige Stadtteile am 30.06.2009.....	16
Abbildung 8: Haushaltstypen in den Statistischen Bezirken von Altstadt I am 30.06.02009	17
Abbildung 9: Haushaltstypen in den Statistischen Bezirken von Altstadt II am 30.06.02009	17
Abbildung 10: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung (Singles) in den Statistischen Bezirken von Altstadt I am 30.06.02009	18
Abbildung 11: Bevölkerung am Ort der Hauptwohnung (Singles) in den Statistischen Bezirken von Altstadt II am 30.06.2009	18
Abbildung 12: Natürliche Bevölkerungsbewegungen / Geburten und Sterbefälle 2007 in Altstadt I und Altstadt II und sonstige Stadtteile 2007	19
Abbildung 13: Natürliche Wanderungsbewegungen / Zuzüge und Fortzüge als Außenwanderung und Umzug im Stadtgebiet 2007 in Altstadt I, Altstadt II und sonstige Stadtteile 2007	20
Abbildung 14: Umzüge im Mülheimer Stadtgebiet 2007	21
Abbildung 15: Umzüge im Mülheimer Stadtgebiet 2007 (von...nach...)	21
Abbildung 16: Zu- und Fortzüge nach dem Ziel- und Herkunftsgebiet in Mülheim 2007.....	22
Abbildung 17: Zuzüge nach Nationalität in Mülheim 2007 (die zehn Häufigsten).....	22
Abbildung 18: Ausländische Bevölkerung nach Altersgruppen in Altstadt I, Altstadt II und sonstige Stadtteile am 30.06.2009.....	23
Abbildung 19: Ausländer nach ihrer Nationalität in den Stadtteilen von Altstadt I am 30.06.2009, die zehn Häufigsten.....	24
Abbildung 20: Ausländer nach ihrer Nationalität in den Stadtteilen von Altstadt II am 30.06.2009, die zehn Häufigsten.....	24
Abbildung 21: Bevölkerung mit Migrationshintergrund in den Statistischen Bezirken Altstadt I, Altstadt II am 30.06.2009	25

Abbildung 22: Migrantenhaushalte in den Statistischen Bezirken von Altstadt I, Altstadt II am 30.06.2009	25
Abbildung 23: lebensweltliche und professionelle Akteure	30
Abbildung 24: Kooperationsgründe (Mehrfachnennungen möglich)	31
Abbildung 25: Gründe, warum keine Kooperationsbeziehung eingegangen wird (Mehrfachnennungen möglich).....	31
Abbildung 26: Auswahlkriterien für zukünftige Kooperationspartner.....	33
Abbildung 27: Instrumentennutzung beim gemeinsamen Controlling (Mehrfachnennungen möglich).....	34
Abbildung 28: Koordinationsverantwortliche beim einrichtungsübergreifenden Controlling (Mehrfachnennungen möglich).....	35
Abbildung 29: Instrumentennutzung bei der gemeinsamen Qualitätssicherung (Mehrfachnennungen möglich).....	36
Abbildung 30: Koordinationsverantwortliche bei der einrichtungsübergreifenden Qualitätssicherung (Mehrfachnennungen möglich).....	37
Abbildung 31: Schlüsselprozesse in Anlehnung an die Bedürfnispyramide nach Maslow in Anlehnung an Hobmair (2003).....	41
Abbildung 32: Lebensprozesse des Alltags	41
Abbildung 33: Beispieltagesablauf eines Menschen im ersten Lebensalter	43
Abbildung 34: Beispieltagesablauf eines Menschen im dritten und vierten Alter.....	44
Abbildung 35: Vernetzungsstrategie im Projekt CityNet	45
Abbildung 36: Dienstleistungskette und potenzielle Koordinationsverantwortliche für die Rückkehr aus dem Krankenhaus in die eigene Wohnung „Entlassmanagement“	50
Abbildung 37: Dienstleistungsnetzwerk in der Prozesskette vom Krankenhaus zurück in die eigene Wohnung	51
Abbildung 38: Dienstleistungskette und Koordinationsverantwortliche für das selbstversorgte Wohnen	52
Abbildung 39: Dienstleistungsnetzwerk in der Prozesskette selbstversorgtes Wohnen	52
Abbildung 40: Themenfelder zur Weitergabe des Wissens zwischen den Generationen.....	60
Abbildung 41: Optimiertes Lotsensystem zwischen Wohnungsbestand und Sozialraum	78

9.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kriterien zur Analyse der Sozialraumakteure	27
Tabelle 2: Stichprobenausschöpfung der Telefonbefragung CityNet	29
Tabelle 3: Ablaufprogramm der Quartierswerkstatt	53
Tabelle 4: Benötigte Dienstleistungen und Akteure im Bereich Wohnen zur Aufrechterhaltung der Selbstversorgungsfähigkeit älterer Menschen.....	58
Tabelle 5: Benötigte Dienstleistungen und Akteure in den Bereichen Freizeit, Versorgung und Gesundheit zur Aufrechterhaltung der Selbstversorgungsfähigkeit älterer Menschen.....	59
Tabelle 6: Ablaufplan der Quartierswerkstatt am 12. Juli 2011	61
Tabelle 7: Übersichtstabelle Ergebnisse der Quartierswerkstatt 12. Juli 2011	71