

Bürgerservice - der wichtigste Job im Gemeindeamt

Die Wohlstandsgesellschaft wird daran gemessen, wie sie mit jenen Personen umgeht, denen es nicht so gut geht. Viele Vorarlberger Gemeinden beobachten eine Verschiebung ihrer Tätigkeiten hin in Richtung Sozialbereich – oft ohne klaren Auftrag oder entsprechende Ausbildung der Mitarbeiter:innen dafür.

Mitte Juni fand in Hittisau ein Fachdialog zum Thema „Zukünftige Rolle und Aufgaben des Bürgerservices bei den Themen Gesundheit und Soziales“ statt. Die Projektgruppe „Soziale Nahversorgung“ konnte dabei mit Bürgermeister:innen, Gemeindevertreter:innen und Expert:innen aus dem Sozialbereich diskutieren. Die Fachleute setzten sich aus einem bunten Mix aus Vertreter:innen verschiedener Sozialsprengel, der Sozialabteilung des Landes Vorarlberg, den Leiter:innen von Facheinrichtungen, den Leiter:innen der Sozialbereiche in den Regios und engagierten Initiatoren diverser Projekte in anderen Gemeinden zusammen.

Bereits seit Jahresbeginn treffen sich Mitarbeiter:innen und engagierte Ehrenamtliche aus acht Gemeinden regelmäßig, um die zukünftige Ausrichtung des Bürgerservice im Hinblick auf soziale Anliegen zu diskutieren. Wo und wie gelingt Soziale Nahversorgung bereits heute? Welche Rolle übernimmt der Bürgerservice dabei? Welche Unterstützungen oder Weiterbildungen brauchen die Angestellten dazu?

Den Projektinitiatoren ist es dabei besonders wichtig, nichts „neu zu erfinden“, das bereits existiert oder bestehende Projekte zu torpedieren. Vielmehr geht es darum, Vorhandenes zusammenzuführen, den Blick über den Tellerrand hinaus zu schärfen und stärkeres Bewusstsein für die Probleme zu entwickeln.

Beim Fachdialog standen daher Gespräche auf Augenhöhe im Vordergrund. An verschiedenen Thementischen wurden die Spannungsfelder rund ums Bürgerservice diskutiert. Angesprochen wurden dabei sowohl die Kooperation mit Facheinrichtungen, als auch Rollenkonflikte „Amt oder Anwalt der Bürger?“ oder die Einbindung engagierter, ehrenamtlich tätiger Menschen.

Ehrenamtliche Personen brauchen ebenso mehr Informationen oder Unterstützung – sind sie doch oft die ersten, die auftretende soziale Probleme bei ihren Vereinskolleg:innen oder in der Nachbarschaft bemerken. Alexandra Wucher, Geschäftsführerin vom Vorarlberger Kinderdorf sieht die Rolle der Gemeinden ganz stark darin, Visionäre und langfristige Projektbegleiter zusammenzubringen. „Nur so lassen sich Projekte dauerhaft erfolgreich durchführen,“ ist sie überzeugt.

Der Bürgerservice fungiert als Puffer zwischen den Bürger:innen und den verschiedenen Institutionen. Zu beobachten ist, dass die Personen, die Hilfe suchen, mittlerweile viel häufiger aus der sogenannten „Mittelschicht“ kommen. Das erschwert auch den Alltag für die Angestellten am Gemeindeamt: Es ist nicht so einfach, wenn der Antragsteller der Kollege im Sportverein ist...



Im Bürgerservice geht es nicht nur um Fachkompetenz, sondern ganz klar um Menschenkenntnis, Empathie und Diskretion. Manche bezeichnen diese erste Anlaufstelle in Gemeinden sogar „als den wichtigsten Job im ganzen Gemeindeamt“. In der Zusammenarbeit mit verschiedenen Behörden entsteht aber der Eindruck, dass die sozialen Themen (noch?) nicht den gleichen Stellenwert haben wie andere Fachbereiche.

Der Fachdialog war eine gute Gelegenheit für den wichtigen Austausch in beide Richtungen. „Für mich war es sehr wertvoll, mit den Mitarbeiter:innen aus dem Bürgerservice in Kontakt zu kommen und ihre Sichtweise der Dinge kennenzulernen. Gefühlt ist die Distanz doch sehr groß.“, so Benjamin Peter, der Sozialplaner des Landes Vorarlberg.

Alle Teilnehmer:innen der Veranstaltung waren sich am Ende einig, dass sie viele interessante Menschen kennengelernt und aufschlussreiche Gespräche geführt haben. Im Herbst 2023 ist eine Fachtagung zum Thema „Soziale Nahversorgung“ geplant. Das Projekt läuft bis Mitte 2024 und wird durch LEADER gefördert.

Teilnehmergebieten Walgau: Frastanz, Bludesch, Dreiklang Schnifis – Düns – Dünserberg
Teilnehmergebieten Bregenzerwald: Doren, Hittisau, Mellau



Die Teilnehmer:innen des Fachdialogs am 15. Juni 2023 in Hittisau

Kontakt:

ARGE Soziale Nahversorgung
Sägenplatz 1, 6820 Frastanz

Mag. (FH) Sabine Duelli, sabine.duelli@nahversorgung.org, 0699 / 11 44 84 82

Mag. Karl-Heinz Marent, karlheinz.marent@nahversorgung.org, 0664 / 122 07 02

Mit Unterstützung von Bund, Land und Europäischer Union

 Bundesministerium
Land- und Forstwirtschaft,
Regionen und Wasserwirtschaft

 LE 14-20
Entwicklung für ein Ländliches Raum

 Vorarlberg
unser Land

 LEADER

Europäischer
Landwirtschaftsfonds für
die Entwicklung des
ländlichen Raums:
Hier investiert Europa in
die ländlichen Gebiete.

