Abschlussbericht



Projektbeschreibung und bisherige Erkenntnisse aus der ersten Phase des Projekts

Mag.(FH) Sabine Duelli und Mag. Karl-Heinz Marent









Inhaltsverzeichnis

1.	Kur	rzzusammenfassung				
2	Zun	Zum Projekt				
	2.1.	Pro	jektaufbau	6		
	2.2.	Ker	nfragen zur Sozialen Nahversorgung	8		
	2.3. Ra		menbedingungen – wichtige Systempartner	9		
	2.4.	Pro	jektgruppe	10		
3.	. Erkenntnisse aus dem Prozess			11		
	3.1.	Allg	emeine gesellschaftliche Entwicklungen	11		
	3.2.	Inte	rne und externe Abläufe	11		
	3.3.	Inha	alte	13		
	3.4.	Bev	vusstseinsbildung (in der Gemeinde und generell)	14		
4.	Bür	Bürgerservice NEU				
	4.1.	Ziel	bild	16		
	4.2.	Auf	gaben der Gemeinde – Minimalstandard in jeder Gemeinde	16		
	4.3.			17		
	4.4.					
	werde		17			
	4.5. Stel		lenprofil	18		
	4.6.	Anf	orderungen im Stellenprofil	18		
	4.7.	We	iterbildung / Unterstützungsleistungen	19		
	4.7.	1.	Fachliche Kompetenzen im Verwaltungsbereich	20		
	4.7.	2.	Kompetenzen im Sozialbereich	21		
	4.7.	3.	Zusatzmodule	21		
	4.7.	4.	Austausch/Vernetzung/Supervision	21		
	4.8.	Roll	e der Gemeindepolitik	22		
5.	Ziel	bild i	n der Kooperation mit den Systempartnern	24		
	5.1.	Reg	ios Walgau und Bregenzerwald	24		
	5.2.	Bez	irkshaupt mann schaften	25		
	5.3.	Lan	d Vorarlberg	25		
	5.4.	Vor	arlberger Gemeindeverband	27		
	5.5.	Fac	heinrichtungen	28		
	5.6.	Ver	waltungsakademie Schloss Hofen	28		
	5.7.	We	itere Ideen	29		
6.	Bür	gersc	haftliches Engagement	30		
7.	Aus	blick	Phase II	31		





8	. Fazi	it		32
9	. Anh	nang .		33
	9.1.	Det	ails zu "Kompetenzen im Sozialbereich"	33
	9.2.	Det	ails zu "Zusatzmodule"	35
	9.3.	Pre	ssespiegel	35
	9.4.	Que	ellen und interessante Links rund um das Thema	35
	9.5.	Pro	jektfotos	36
	9.6.			36
	9.7.			37
	9.8.	Ord	nungsschemata und Glossar	37
	9.8.	.1.	Systementwicklung als Dialog aus Care und Case Management	37
	9.8.	.2.	Glossar	38





1. Kurzzusammenfassung

Die Gemeinde ist für den sozialen Kitt verantwortlich, nicht für den kaputten Kanaldeckel.

Bürgermeister und Bürgerservice-Mitarbeiter:innen sowie Ehrenamtliche aus acht Modellgemeinden erarbeiteten im Rahmen des Projektes "Soziale Nahversorgung" Grundlagen zur Weiterentwicklung des Bürgerservices, um den zunehmenden Herausforderungen im Gesundheits- und Sozialbereich weiterhin gerecht zu werden.

In Workshops und Fachtagungen wurde mit zentralen Stakeholdern ein Zielbild formuliert. Dabei geht es darum, das Bürgerservice in den Gemeinden neben den klassischen Amtsgeschäften auch zu einer ersten Anlaufstelle zum Thema Gesundheit und Soziales auszubauen. Wichtig ist dabei eine Rollentrennung zwischen der Bearbeitung von Anträgen und der Beratung von Bürger:innen. Diese Trennung kann und soll sich auch bei der Ausgestaltung der Räume widerspiegeln.

Als Unterstützer der Bürger:innen im Rahmen der Aufgaben der Daseinsvorsorge trägt der Bürgerservice dazu bei, dass die Lebensqualität in der Gemeinde für alle Bürger:innen gewährleistet wird (Chancengerechtigkeit). Durch eine aktive Beziehungspflege des Austausches mit den Bürger:innen, auch über Serviceangebote der Gemeinde, wird ein Vertrauensverhältnis aufgebaut, das dazu genutzt wird, die Menschen zur Inanspruchnahme von Hilfe zu motivieren. So fungieren die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen als Lots:innen und Unterstützer:innen der Hilfe zur Selbsthilfe.

Das so entstehende Wissen über etwaige Benachteiligungen bzw. gesundheitliche und soziale Beeinträchtigungen von Bürger:innen wird im Austausch mit Facheinrichtungen, Care-Management bzw. Sozialplanung und Entscheidungsträgern eingebracht und führt zu einer proaktiven Weiterentwicklung der psychosozialen Angebote.

Um zu garantieren, dass Gesundheit und Lebensqualität in der Gemeinde als Gemeinschaftsaufgabe aller Bürger:innen wahrgenommen wird, zu der jeder und jede beitragen kann, mobilisiert und pflegt das Bürgerservice auch das bürgerschaftliche Engagement und vernetzt dieses geschickt mit den professionellen Angeboten.

Diese Weiterentwicklung des Bürgerservices in den Gemeinden bedingt einen kontinuierlichen Knowhow-Aufbau. Im Rahmen des Projektes wurden folglich mit der Verwaltungsakademie zentrale Inhalte für Bildungsmodule formuliert, sowohl für Bürgerservice-Mitarbeiter:innen als auch für Ehrenamtliche, die in einer Phase II des Projektes umgesetzt werden.

Die hohe Fachlichkeit der Bezirkshauptmannschaften in Bezug auf die Amtsgeschäfte und das Antragswesen wird in Zukunft den Gemeinden durch Austauschtreffen und die Benennung von direkten Ansprechpartner:innen zur Verfügung gestellt. Im Rahmen dieser Austauschtreffen sollen auch gemeindeübergreifende Antragsstellungen (Anonymität) ermöglicht und fachliche Spezialisierungen einzelner Gemeinden thematisiert werden.

Schon im laufenden Projekt wurde sichtbar, wie befruchtend der fachliche Austausch über die Gemeindegrenzen hinaus sein kann. Um diesen nachhaltig abzusichern und allen Gemeinden einer Region zur Verfügung zu stellen, wurden die Regio Geschäftsstellen im Bregenzerwald und im Walgau mit der Aufgabe betraut, diesen Fachaustausch auf Bürgermeister und Bürgerservice-





Mitarbeiter:innenebene weiterzuführen. Dabei gilt es auch an konkreten Fallbeispielen in Kooperation mit den Facheinrichtungen Lösungswege zu beschreiben und zu dokumentieren, sowie Unterstützungsleistungen der Gemeinden und des Ehrenamts zur Förderung der Lebensqualität der Bürger:innen zu formulieren.

Gerade im Rahmen der Weiterentwicklung der Sozialplanung und des Care Managements hat das Land Vorarlberg und der Gemeindeverband Prozesse gestartet und die im Projekt formulierten Erkenntnisse aufgenommen. Hier werden in Zukunft eine gute Übersicht über die soziale Landschaft in Vorarlberg und den Regionen entstehen, klare Aufgaben und Verantwortlichkeiten definiert und auf Basis von gut aufbereiteten Daten zur sozialen Situation in den Regionen die bedarfsgerechte Weiterentwicklung von Angeboten gewährleistet.

Das im Rahmen des Projektes entstandene Know-how wird im Herbst 2024 zu einem Projektantrag für ein Phase II Projekt mit Start 2025 genutzt. Dabei geht es u.a. darum, die Regios bei der Umsetzung zu unterstützen, die Bildungsmaßnahmen zu evaluieren, die räumliche Weiterentwicklung der Bürgerservices zu skizzieren und die Kommunikation mit und die Mobilisierung von Bürger:innen in den Gemeinden zu fördern.

Wir möchten uns bei allen am Projekt Beteiligten für ihr Engagement und die Bereitschaft, ihr Fachwissen in das Projekt einzubringen, recht herzlich bedanken und freuen uns auf eine weiter gute Zusammenarbeit.





2. Zum Projekt

Ein gesundes Dorfleben ist die beste Prävention!

2.1. Projektaufbau

Ausgangslage

Die gesellschaftlichen und technischen Rahmenbedingungen ändern sich aktuell sehr rasch und umfassend. Diese Entwicklungen bekommen auch die Klein- und Kleinstgemeinden in Vorarlberg sehr stark zu spüren. Einerseits steigen die Anforderungen im Verwaltungsbereich bei gleichzeitigem allgemeinem Trend zur Digitalisierung. Andererseits wachsen auch die psychosozialen Herausforderungen wie Einsamkeit, finanziellen Problemen oder psychische Notlagen aller Art – bei gleichzeitig sinkender Bereitschaft der Gesellschaft, ehrenamtlich Verantwortung zu übernehmen.

Für einige Gemeinden hat sich daher die Frage gestellt, ob und in welcher Form diese Aufgaben von den kleinsten Verwaltungseinheiten übernommen werden können und sollen. Gerade kleinere Kommunen haben nur wenige bzw. überhaupt nur eine Person, die sich um sämtliche auftauchende Angelegenheiten kümmern muss. Entsprechend der bisherigen Anforderungen gehören Ausbildungen im sozialen Bereich derzeit nicht verpflichtend ins Portfolio des Stellenprofils.

Die kleinen Gemeinden und insbesondere die Bürgerservice-Stellen sind als erste und vertrauenswürdige Anlaufstelle sehr nah an den Bürger:innen und eignen sich daher besonders zur Verankerung des sozialen Themas.

Projektskizze

Die Bürgermeister der teilnehmenden Gemeinden trafen sich insgesamt 4-mal, um die grundsätzliche inhaltliche Ausrichtung des Projekts und anfallende Themen zu diskutieren. Bei diesen Treffen waren auch die Vertreter:innen der Regios (GF und Soziales) und der Gemeindeverband eingeladen, um den intensiven Austausch zu gewährleisten.

Die Projektgruppe war auf der Ebene des Bürgerservice angesiedelt, unterstützt von Ehrenamtlichen. In fünf halbtägigen Workshops und drei weiteren Arbeitstreffen wurden die Rolle und Aufgaben des Bürgerservice, aktuelles und künftiges Stellenprofil, Weiterbildungsmaßnahmen u.Ä. erarbeitet.

Die Kerngruppe (bestehend aus ARGE-Obmann, Sprecher der Projektgruppe, beide Projektbegleiter) stimmten sich monatlich zu inhaltlichen und administrativen Themen rund um das Projekt ab (aus Effizienzgründen überwiegend online).

Parallel zu den internen Treffen wurden Fachgespräche mit zahlreichen Vertreter:innen von Fachinstitutionen (Soziales, Bildung), dem Land Vorarlberg (Soziales, Statistik) oder anderen Projekten geführt (z.B. Stand Montafon, herz.com, Bürgerservice-Netzwerktreffen vom KDZ). Im Rahmen des Projekts wurden diese Gespräche hauptsächlich von den externen Projektbegleitungen geführt.

Durch den Fachdialog und die Fachtagung wurde dieser Austausch auch auf einer breiteren Ebene sichergestellt: Landesverwaltung, Facheinrichtungen, Gemeindepolitik, Gemeindeangestellte und Ehrenamtliche konnten sich auf Augenhöhe begegnen und diskutieren.





Begleitet wurde das Projekt von Mag. (FH) Sabine Duelli und Mag. Charly Marent.

Das Projekt Soziale Nahversorgung wurde mit laufender Öffentlichkeitsarbeit unterstützt. Auf www.frastanz.at gibt es eine eigene Unterseite zum Projekt mit weiterführenden Informationen: https://frastanz.at/uebersicht/news/soziale-nahversorgung-1452.html. Der Pressespiegel befindet sich im Anhang.



Abb. 1: Visual Recording #1 der Fachtagung

Meilensteine

- Regelmäßige Workshops mit der Projektgruppe
- Laufender Austausch zwischen den Bürgermeistern der beiden Regionen sowie der Regio Geschäftsführer und Sozial-Verantwortlichen
- Fachdialog in Hittisau am 15. Juni 2023
- Fachtagung an der FHV Dornbirn am 25. Jänner 2024
- Kamingespräch der beteiligten Bürgermeister am 21. Februar 2024 mit Grundsatzentscheidungen für die Zukunft
- Abschlusstreffen der Lenkungs- und Projektgruppe mit den relevanten Systempartnern zum Abgleichen der Erwartungen am 22. Mai 2024 in Frastanz

Ziel-Meilenstein: Verankerung der sozialen Agenden in den Leitbildern der Gemeinden und Gemeindevertretungsbeschluss dazu





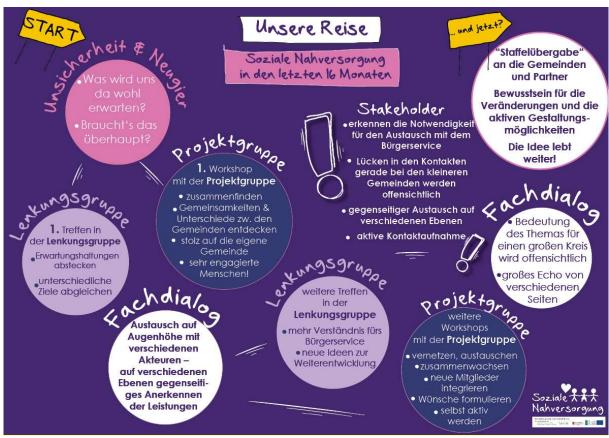


Abb. 2: Grafische Darstellung der Projektzeit

2.2. Kernfragen zur Sozialen Nahversorgung

Folgende Fragen sollten in dem intensiven, eineinhalbjährigen Prozess geklärt werden bzw. sind im Laufe der Diskussionen aufgetaucht:

- Welche Rolle sollen und können kleine Gemeinden künftig einnehmen?
- Welches Stellenprofil ergibt sich daraus für die Mitarbeiter:innen?
- Welche Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten brauchen die Mitarbeiter:innen dafür?
- Welche Inhalte werden bereits angeboten, welche wären noch notwendig?
- Welche Unterstützungsangebote und Austauschmöglichkeiten für die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen sind erforderlich?
- Wie können sich die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen im Angebots-Dschungel zurechtfinden?
- Wie können sich die Kleingemeinden gegenseitig unterstützen?
- Wie kann vorhandenes Wissen dokumentiert werden, insbesondere wenn langjährige Mitarbeiter:innen den Bürgerservice verlassen?
- Wie kann die Arbeit des Bürgerservice aufgewertet werden?
- Wie kann das Angebot für die Bürger:innen möglichst niederschwellig aufgestellt werden?
- Welche räumlichen Voraussetzungen sind dafür notwendig?
- Insbesondere in kleinen Kommunen entstehen Rollenkonflikte Verwaltung versus Bürgeranwalt. Wie kann das gelöst werden?
- An wen können sich die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen wenden, wenn sie psychosoziale Probleme in der Gemeinde wahrnehmen?
- Wie können ehrenamtlich engagierte Personen bestmöglich integriert werden?





- Welche gut funktionierenden Beispiele aus dem Sozialbereich gibt es und wie können sie für die Projektgemeinden genutzt werden?
- Wie k\u00f6nnen die Prozesse zwischen Gemeinden und Institutionen/Facheinrichtungen effektiver und effizienter ablaufen?
- Wie werden die Grenzen bei der Aufgabenverteilung zwischen Gemeindepolitik/Gemeindeangestellte/Sozialplanungsstellen/Fachinstitutionen/Land Vorarlberg gezogen?
- Was ist sonst noch erforderlich, damit die Gemeinden ihre Aufgaben bestmöglich erfüllen können?



Abb. 3: Projektgruppe beim letzten Workshop in Mellau

2.3. Rahmenbedingungen – wichtige Systempartner

Die Gemeinden sind die unterste Verwaltungseinheit, viele Verwaltungstätigkeiten werden daher bis ganz nach unten "durchgereicht". Außerdem gehen viele Menschen lieber auf das eigene Gemeindeamt zur Erledigung diverser Amtsgeschäfte, weil sie hier persönlicher betreut werden, keine Termine notwendig sind – die Kontaktmöglichkeiten einfach niederschwelliger sind. Immer mehr Aufgaben wandern zu den Gemeinden, deren Ressourcen dann aber für andere Anliegen nicht zur Verfügung stehen.

Die Kommunen sind zwar die Ansprechpartner:innen für die Bürger:innen, stehen aber in permanentem Austausch mit anderen Verwaltungseinheiten und weiteren Systempartnern. Es darf für die Bevölkerung keinen Unterschied bedeuten, ob sie eine Leistung in einer kleinen Gemeinde, einer größeren Kommune oder auf einer anderen Verwaltungsebene erhalten. Um dies zu gewährleisten, ist





ein deutlich intensiverer Austausch mit den Systempartnern notwendig, als er derzeit gegeben ist. Außerdem muss bei der Vernetzung jedenfalls auch die operative Ebene mitgedacht werden. Die Führungsebene muss zwar die Rahmenbedingungen gestalten, aber auch darunter braucht es den Austausch für die Abwicklung.

Dies ist für die kleineren Gemeinden noch essentieller, da hier ebenfalls alles auftaucht, was ein Mensch im Laufe seines Lebens brauchen kann – aber deutlich seltener (die Gesetzeslage könnte sich seit jedem letzten Fall bereits geändert haben...). Außerdem verteilt sich das Wissen auf viel weniger Angestellte, manchmal gibt es sogar nur eine:n. Aufgrund der Fülle an Know-how, das mittlerweile auf Gemeinden erforderlich ist, können diese Personen kaum mehr alles wissen und immer auf dem aktuellsten Stand sein.

Folgende Systempartner wurden im Projekt identifiziert:

- Regios Walgau und Bregenzerwald
- Bezirkshauptmannschaften
- Land Vorarlberg
- Facheinrichtungen
- Vorarlberger Gemeindeverband
- Verwaltungsakademie Bildungspartner der Vorarlberger Gemeinden

Mit allen Partnern wurde mehrfach gesprochen und ausgewählte Vertreter:innen zu den Veranstaltungen eingeladen. Mehreren Beteiligten wurde erst durch den Austausch bewusst, wie wenig Kontakt auf der operativen Ebene aktuell herrscht und wie wichtig dieser aber wäre.

Außerdem gab es verschiedene Kontakte zu anderen Initiativen und Projekten (Best Practice Beispiele).

2.4. Projektgruppe

Folgende Personen waren im Auftrag ihrer Gemeinden am Prozess beteiligt:

Bludesch Angestellt: Doris Hammerer, Sabine Müller, Birgit Wolf

Ehrenamtlich: Carmen Messner, Ernestine Mayr

Doren Angestellt: Reinhard Maier, Lea Fischer

Düns Angestellt: Monika Raggl

Ehrenamtlich: Sonja Batlogg

Dünserberg Angestellt: Angela Schnetzer

Frastanz Angestellt: Michael Seidler

Ehrenamtlich: Michaela Gort

Hittisau Angestellt: Johannes Ritter, Sarah Hörburger

Ehrenamtlich: Magdalena Bechter

Mellau Angestellt: Ines Feurstein, Laurenz Feurstein

Schnifis Angestellt: Tina Martin

Vielen Dank für euer Engagement! Eure aktive Mitarbeit hat das vorliegende Ergebnis ermöglicht.





3. Erkenntnisse aus dem Prozess

Die Gemeinden sind die "Schnellboote" – sie sind toll in der Umsetzung!

In zahlreichen Gesprächen, Workshops, Sitzungen, größeren Veranstaltungen und diversen Recherchen konnten verschiedene Erkenntnisse rund um das Thema Soziale Nahversorgung gewonnen werden. Sie können in folgende Gruppen zusammengefasst werden:

- Allgemeine gesellschaftliche Entwicklungen
- Interne und externe Abläufe
- Inhalte
- Bewusstseinsbildung (in der Gemeinde und generell)

3.1. Allgemeine gesellschaftliche Entwicklungen

"Es geht uns gut"

Die Lebensqualität in den Modellgemeinden ist sehr hoch. Das bestätigen nicht nur die Lenkungs- und Projektgruppe, sondern auch die Ergebnisse der Befragung in den Gemeinden. Gerade die kleinen Gemeinden in Vorarlberg profitieren von aktiven Gemeindepolitiker:innen, einer gelebten Nachbarschaft und engagierten Ehrenamtlichen. Man kennt einander noch und kümmert sich umeinander. Diese große Stärke gilt es zu nutzen!

Soziales und Gesundheit sind Zukunftsthemen

Soziale Themen haben wesentlichen Einfluss auf die Lebensqualität der Bürger:innen. Menschen, die in ein gutes soziales Umfeld (nicht nur Familie, sondern auch Nachbarschaft, Freunde, Vereine etc.) eingebettet sind, leben länger – und dies in einer besseren Qualität. Aufgrund der steigenden Lebenserwartung ist dieses Thema ein "Megatrend", dem sich die einzelnen Gemeinden nicht entziehen können, sie können sich aber darauf vorbereiten und die Zukunft in ihrer Umgebung aktiv mitgestalten.

Eine funktionierende Dorfgemeinschaft hat positive Auswirkungen auf die psycho-soziale Gesundheit der Menschen. Auf lokaler Ebene werden die Bedingungen geschaffen, möglichst lange ein gesundes und selbstständiges Leben führen zu können. Der Rahmen dafür sind Gemeinden, Städte und Regionen.

Das Bewusstsein für die Bedeutung des sozialen Themas hat sich derzeit aber noch nicht wirklich durchgesetzt. Die Mitarbeiter:innen erkennen das auch daran, dass Informationsmails vom Land Vorarlberg hauptsächlich Bauwesen, Raumplanung u.Ä. betreffen – nicht aber den Sozialbereich!

3.2. Interne und externe Abläufe

Kooperation/Austausch mit anderen Gemeinden

Bereits ab dem zweiten Treffen wurde ein wesentlicher Zusatznutzen durch die Workshops offensichtlich: der Austausch auf Bürgerservice-Ebene (auf Bürgermeister-Ebene sind solche Treffen ja üblich). Es ging neben den inhaltlichen Erarbeitungen der vorbereiteten Fragestellungen immer auch darum, wie auftauchende Fragestellungen in den anderen Gemeinden gelöst werden. Dabei





wurden teils sehr große Unterschiede in den Vorgehensweisen offensichtlich – nicht nur zwischen den beiden Regionen, sondern teils auch innerhalb einer Region.

Von diesem informellen Austausch profitierten insbesondere kleinere Gemeinden, wo einzelne "Spezialfälle" seltener vorkommen. Durch den persönlichen Kontakt ist es auch in Zukunft leichter, bei akut auftretenden Problemen gleich bei den richtigen Ansprechpartner:innen zu fragen.

Ansprechpartner:innen für Fachinformationen

Die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen wissen oft nicht, an wen sie sich bei auftauchenden Problemen wenden können. Bei den sozialen Facheinrichtungen ist das Angebot sehr hoch – für Außenstehende ist der "Angebots-Dschungel" aber kaum durchschaubar. Sie berichten davon, dass sie häufig im Kreis geschickt werden mit ihrer Anfrage.

Auf den anderen Verwaltungsebenen, wie Bezirk oder Land Vorarlberg gibt es keine öffentlich zugänglichen Listen mit Ansprechpartner:innen in den einzelnen Abteilungen. Dort müssen die Gemeinde-Mitarbeiter:innen bei den allgemeinen Telefonzentralen anrufen – und landen meist bei jedem Anruf bei einer:m anderen Ansprechpartner:in.

Serviceleistungen als Türöffner

Der Bürgerservice in den kleinen Kommunen steht den Bürger:innen bei allen größeren und kleineren Problemen mit Rat und Tat zur Seite. Auch durch die Tatsache, dass viele soziale Anträge über das Gemeindeamt laufen (müssen), erhöht die Kontaktmöglichkeiten zu den Bewohner:innen. Zu manchen Menschen, die sonst schwerer erreichbar sind oder bei Veranstaltungen im Dorf nicht teilnehmen, kann zumindest so der Kontakt aufrechterhalten werden. So können die Bürgerservice-Stellen auch die Funktion des "Seismografen" im Dorf wahrnehmen und gesellschaftliche oder persönliche Entwicklungen an die Politik rückmelden. Das geht aber nur, wenn in den Gemeindeämtern weiterhin Menschen sitzen und keine Terminals stehen (wie bei den Banken). In diesem Sinne ist auch die persönliche Ausgabe der Müllsäcke eine wesentliche Aufgabe!

Abgeltung der Aufgaben

In den letzten Jahren sind immer mehr Aufgaben von anderen Verwaltungsebenen zu den Gemeinden gewandert. Bei anderen Verwaltungsebenen brauchen die Menschen oft Termine oder es gibt andere Zugangshürden – das Gemeindeamt steht allen offen. Im Sinne der Kontaktmöglichkeiten (s. oben) ist das ja zu begrüßen. Andererseits belastet das die zeitlichen und finanziellen Ressourcen der Gemeinden. Bisher gibt es dazu keinen finanziellen Ausgleich.

Soziallandschaft in Vorarlberg

Das Angebot im Sozialbereich ist in Vorarlberg sehr hoch. Oft sind diese Strukturen über viele Jahre gewachsen – und haben sich oft unterschiedlich entwickelt. Die Zusammenarbeit mit den Bürgerservice-Stellen variiert häufig deutlich, nicht nur zwischen den beiden Regionen, manchmal auch innerhalb einer Region. Die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen reagieren darauf flexibel und passen sich an – und kompensieren somit "Schwächen des Systems".

Bei neueren Einrichtungen, z.B. Care Management ist die inhaltliche und organisatorische Abgrenzung nicht immer klar. Sobald eine Person vom Bürgerservice an eine Institution weitergeleitet wurde, gibt es (aus Datenschutzgründen) keinerlei Rückmeldungen mehr, wie es weitergegangen ist. Das ist problematisch, weil die Mitarbeiter:innen dann nicht wissen, ob und welchen weiteren Handlungsbedarf es für sie gibt – und für den nächsten ähnlichen Fall kein Lernprozess möglich ist.





Leitfaden durch das Sozialsystem

Das soziale Angebot in Vorarlberg ist sehr groß – für Laien aber nicht durchschaubar. In vielen Treffen (nicht nur mit der Projektgruppe, sondern auch mit diversen zentralen Stakeholdern) wurde das Fehlen einer Übersicht über das Soziale Netz kritisiert. Die Form ist zweitrangig, wichtig sind eine umfassende, übersichtliche Darstellung und Aktualität.

Nur mithilfe eines Leitfadens können die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen auch ohne Detail-Ausbildung die Menschen an die richtigen Stellen weiterleiten.

Raumbedarf

Der Bürgerservice ist oft offen zugänglich – ohne räumliche Abtrennungsmöglichkeiten. Gerade bei sensibleren Gesprächen (z.B. für soziale Unterstützung) ist das ein Problem. Ein Ort, an den man sich für ein Gespräch im Bedarfsfall zurückziehen kann, würde manche Gespräche erst ermöglichen.

Informationsflut

Manchmal gibt es nicht zu wenige Informationen, sondern zu viele. Die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen haben oft nicht die Zeit, alle E-Mails durchzulesen, die täglich in ihrem Posteingang landen. Effektives Wissensmanagement – über Gemeindegrenzen hinweg – kann hier unterstützen.

3.3. Inhalte

Bürgerservice als Tausendsassa

In den kleineren Dörfern fallen genau die gleichen Arbeiten/Themen an wie in größeren Gemeinden – mit dem Unterschied, dass sie dort von wenigen, manchmal nur einer:m Mitarbeiter:in bewältigt werden müssen. In größeren Kommunen gibt es dafür oft eigene Abteilungen.

Das bedeutet, dass hier sehr viel mehr Flexibilität und Wissen gefordert ist. Dieses Wissen kann aber nicht so in die Tiefe gehen wie in spezialisierten Abteilungen. Viele Themenstellungen kommen aufgrund der geringeren Bevölkerungszahl dann auch nur selten vor – bis dahin könnte sich die gesetzliche Lage bereits wieder geändert haben!

Rollenkonflikte

Eng damit verbunden ist die Frage, ob Bürgerservice-Mitarbeiter:innen ausführende Organe der Gemeindeverwaltung sind – oder doch eher Anwälte der Bürger:innen. Sollen sie sich bei Anträgen auf die effiziente und effektive Abarbeitung konzentrieren – oder versuchen, im Sinne des Bürgers/der Bürgerin das Maximum für ihn/sie zu erreichen? In größeren Verwaltungseinheiten kann das durch das Weiterleiten an eine andere Abteilung gelöst werden; wenn es nur eine:n Mitarbeiter:in gibt, entstehen hier mitunter Rollenkonflikte, die kaum aufzulösen sind.

Inhalte der Schulungen

Bei den angebotenen Schulungen im Verwaltungsbereich geht es häufig um die technische Umsetzung. Vorab wären aber gerade bei Neuerungen inhaltliche Informationen notwendig. Dazu können die Trainer:innen meist keine Auskunft geben. Häufig geht es aber um sensible oder existenzielle Fragen für die Bürger:innen (z.B. bei Sozialhilfeanträgen oder im Pass- und Meldewesen). Da die Bürgerservice-Stellen letztlich für die Richtigkeit der eingegebenen Daten verantwortlich gemacht werden, brauchen sie hier auch die Sicherheit, dass sie das Richtige tun.

Andere Schulungen zu sozialen Themen in der Verwaltungsakademie sind im Gegensatz dazu viel zu sehr ins Detail gegangen. Für die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen sind bei diversen psychischen





Krankheitsbildern oder sozialen Auffälligkeiten keine Detaildiagnosen u.Ä. wichtig. Für sie geht es einzig darum, wie sie verschiedene Anzeichen von möglichen Krankheiten erkennen können – und vor allem, was sie dann konkret machen können, müssen oder dürfen.

Vision des künftigen Bürgerservice

Die Vision, wie der Bürgerservice künftig aussehen kann (auch räumlich), unterscheidet sich zwischen den Gemeinden. Während die einen eher eine Grenze zwischen sich und der:m Bürger:in haben möchten (Tisch, Tresen, Trennscheibe o.Ä.), bevorzugen andere eher Tische mit Stühlen für beide Seiten. Da es im Projekt nicht um bauliche Maßnahmen gegangen ist, wurde das nicht weiter vertieft. Generell lässt sich aber sagen, dass für Amtshandlungen eine Barriere hilfreich sein kann. In Situationen, wo der Bürgerservice eher als Anwalt der Bürger:innen auftritt, ist ein offeneres Setting vorteilhaft. Dies könnte z.B. ein Tisch in einem Nebenraum sein, in den man wechselt – oder aber auch außerhalb es Gemeindeamtes stattfinden!

3.4. Bewusstseinsbildung (in der Gemeinde und generell)

Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen

Die Mitarbeiter:innen der Projektgruppe sind allgemein sehr zufrieden mit ihrer Arbeit und ihrer Kommune. Sie sind stolz auf ihre Gemeinden und tragen das auch nach außen. Sie engagieren sich sehr – oft über das geforderte Maß hinaus.

Im Laufe der Projektzeit ist auch das Selbstbewusstsein der Mitarbeiter:innen gestiegen. Sie haben den Wert ihrer Arbeit mit anderen Augen betrachtet.

Wertschätzung

Die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen leisten wertvolle Arbeit für das Zusammenleben in den Gemeinden. Mitunter wird dies aber zu wenig geschätzt, sowohl von Seiten der Gemeindevertretungen, als auch von den Bürger:innen.

Die Wahrnehmung des Bürgerservice hat sich im Laufe des Projektes in den teilnehmenden Gemeinden bereits verändert. Einzelne Projektgruppenmitglieder berichteten, dass sie das Gefühl haben, ihre Arbeit wird nun mehr wertgeschätzt. Dies bestätigt, dass die generelle Beschäftigung mit der Thematik über einen längeren Zeitraum Früchte trägt.

Menschenbild

Im Sozialbereich wird immer mehr dazu übergegangen, Menschen nicht als "hilfsbedürftige Antragsteller" zu sehen, sondern als "Akteure/Ressourcen". Das bedeutet, dass die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen den Bürger:innen nicht alle Arbeiten abnehmen sollen, sondern sie dabei unterstützen, sich selbst zu helfen. Zusätzlich sind auch diese Menschen wertvolle Mitglieder der Dorfgemeinschaft. Auch sie könnten stärker ins Gemeindeleben eingebunden werden.

Leitbild

Wenn sich die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen verstärkt um die Anliegen der Bürger:innen kümmern, kostet das Zeit und es bleibt weniger Zeit für andere Tätigkeiten. Außerdem wirkt das nach außen oft wie "gemütlicher Kaffeetratsch". Dabei könnte es um das Knüpfen eines Kontaktes mit einer neu zugezogenen Familie gehen oder um den Austausch mit einer:m Vereinsobfrau:mann über aktuelle finanzielle Probleme einzelner Mitglieder.





Um die Mitarbeiter:innen zu schützen, ist es wichtig, die sozialen Agenden im Leitbild der Gemeinde zu verankern. Die Gemeindepolitik fungiert dann auch als Multiplikator in die Bevölkerung hinaus. Außerdem ist das soziale Thema dann auch bei allen weiteren Entscheidungen in der Gemeindevertretung zu berücksichtigen.

Aktive Verwaltung und aktive Bevölkerung

Eine aktive regionale Gesundheitsförderung hat positive Auswirkungen auf die Gesundheit der Bevölkerung. Es wird nicht zu wenig getan, es mangelt häufig vielmehr an der Koordination und dem Design von Angeboten. Öffentliche Verwaltungen und Gesundheitsanbieter müssen die Zivilgesellschaft aktiv in die Planung von Programmen einbinden. Dabei gilt es vor allem auch Vereine, Bürgerforen, Stammtische, Ehrenamt etc. zu fördern.

Umgekehrt basiert Engagement für die Dorfgemeinde auf einer funktionierenden Öffentlichkeit. Demensprechend gilt es Räume des Austausches und der zufälligen (!) Begegnungen zu fördern. Hier treffen Menschen mit unterschiedlichen Einstellungen aufeinander – das macht ein Dorf stark!

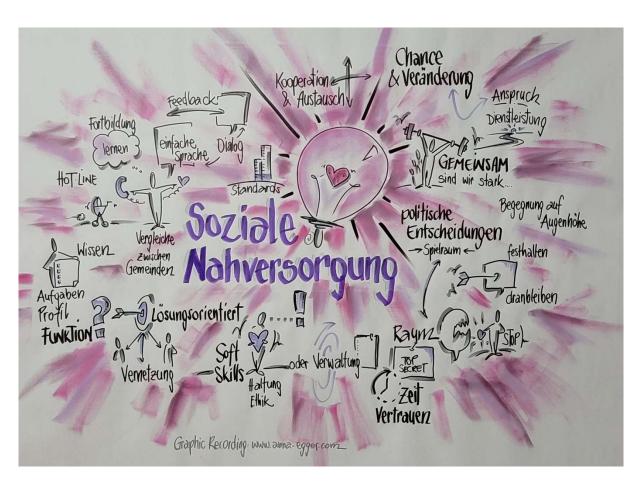


Abb. 4: Visual Recording #2 der Fachtagung





4. Bürgerservice NEU

Weiterentwicklung braucht Zeit und Ressourcen – aber was ist die Alternative?

4.1. Zielbild

Die Bürgerserivce-Mitarbeiter:innen sollen künftig folgende "Funktionen" erfüllen:

- Sie unterstützen und beraten bei Antragstellungen.
- Sie sind "Lots:innen", d.h.: hinsehen/hinhören & verstehen & vermitteln Die Menschen werden dann sowohl an professionelle Dienstleister, als auch an ehrenamtlich aktive Bürger:innen weiterverwiesen.
- Dafür benötigen sie eine akzeptierende Grundhaltung, soziale Kompetenz und Empathie für ihre Mitmenschen.
- Sie kennen das soziale Netzwerk in der Region.
- Sie melden an die Sozialplanung, wenn die Hilfe nicht wie gewünscht ankommt.
- Sie tauschen sich regelmäßig mit Sozialplanung/Care Management/Gemeindevertretung aus.
- Sie sind Anwälte der Bürger:innen (Daseinsvorsorge und Gleichwertigkeit).

Der Bürgerservice fungiert somit als "Fühler" für das Leben im Dorf – nicht immer passiert das in der Amtsstube, auch die Gespräche im Alltag sind wichtig!

4.2. Aufgaben der Gemeinde – Minimalstandard in jeder Gemeinde

- One-Stop-Shop erste, niederschwellige Anlaufstelle in der Gemeinde für alle Anliegen
- Zeit für die Bürger:innen, hinhören und verstehen
- Bürgerservice als Lots:innen, aufzeigen von Alternativen
- Die "Kümmererfunktion" bleibt beim Bürgerservice nachfragen, ob das Problem gelöst werden konnte
- Müllsack als niederschwellige Kontaktmöglichkeit bleibt :)
- Aufbau eines Netzwerkes in der Region: mit anderen Gemeinden (auch Austausch auf Ebene des Bürgerservice), Facheinrichtungen, Behörden und Gemeindeverband
- Passanträge u.Ä. in jeder Gemeinde
- Bürgerservice als Kontakt/Drehscheibe für das Ehrenamt erhalten Unterstützung (mit Auflagen), Bürgerservice übernimmt aber nicht die Tätigkeiten Ehrenamts

Voraussetzungen:

- Klare politische Entscheidung für soziale Themen im Bürgerservice durch die Politik in der Gemeinde (Bürgermeister und Gemeindevertretung) Schutz der Mitarbeiter:innen
- Berücksichtigung des Zeitaufwandes in der Ressourcenplanung
- Erstkontakt über "Tresen"/Empfangssituation (kann trotzdem freundlich gestaltet sein, s. Bsp. KDZ-Treffen)
- Möglichkeit des Rückzugs für sensiblere Situationen (z.B. 2. Raum nebenan mit kleinem Besprechungstisch, freundlich eingerichtet)
- Leitfaden für soziales Netz in der Region/im Land vorhanden





- Bereitschaft zur Aus- und Weiterbildung hinsichtlich sozialer Themen (s. weiter unten)
- Information der Bevölkerung über die geänderten Aufgabengebiete

4.3. Welche Aufgaben gehören zukünftig delegiert/spezialisiert?

- Abstimmung der Öffnungszeiten zw. den Gemeinden (z.B. könnte dann ein Pass von einem/einer Dünserberger:in an einem anderen Wochentag auch in Schnifis beantragt werden)
- Bündelung von Angeboten und Strukturen: Anträge für soziale Unterstützungsleistungen (z.B. Wohnkostenzuschuss o.Ä.) nicht in Gemeinden unter 2.000 EW ==> Fachkompetenz bündeln
 - bzw. innerhalb der Region Aufgabencluster vereinbaren ==> Expertise aufbauen, Konzentration auf bestimmte Themenbereiche
 - ==> ev. besser als Konzentration des Wissens "nur" in den größeren Gemeinden ==> Kapazitätsengpässe!
- Sozialplanung kann nur regional übers Care Management gelöst werden (20 Planungsregionen ODER Regios?)

Voraussetzungen:

- Klare Abgrenzung zw. den Aufgabenbereichen der einzelnen Partner/Gemeinden (Herausforderung "Graubereiche")
- Kooperationsbereitschaft gemeinsame Zielvereinbarungen
- Information der Bevölkerung über die Änderungen

4.4. Wie und von wem sollten die Gemeinden, insbesondere der Bürgerservice unterstützt werden?

- Leitfaden für soziales Netz in der Region/im Land
- 1450 fürs Bürgerservice angesiedelt beim Care Management/bei den Regios/beim Gemeindeverband/bei BH und Land?
- Starke Honorierung/Würdigung des Ehrenamts (damit Menschen engagiert bleiben und nicht zu viel zum Bürgerservice "wandert")
- Laufende Supervisionsmöglichkeit
- Adaptierung der Räumlichkeiten (s. oben)
- Kooperationen auf Bürgerservice-Ebene mit anderen Gemeinden/Regios/Behörden/Gemeindeverband/Sozialeinrichtungen
- Austausch nicht nur hinsichtlich der technischen Umsetzung, sondern auch inhaltlich (insbesondere bei Behörden)
- Erweiterung des Stellenprofils um Social Skills
- Schutz der MA durch Bürgermeister und Gemeindevertretung
- Vereinbarung aller Partner bez. zu erbringender Leistungen ==> jeder soll seine Aufgaben wahrnehmen (und nicht mehr an die Gemeinden "delegieren")
- Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten (s. unten)





- Neue Vorgaben hinsichtlich Praxistauglichkeit überprüfen/überdenken ==> Austausch mit den ausführenden Bürgerservice-Mitarbeiter:innen (auch bei den kleineren Gemeinden nachfragen!)
- Gemeindemitarbeiter:innen im Außendienst können auch erste Ansprechpartner für die Bevölkerung sein!
- Vereinfachung der Kommunikation/Abläufe, Beispiele:
 - V-Connect UND E-Mails (inkl. aufwändiger Updates)
 - durch die digitale Abwicklung dauern viele Anträge jetzt oft länger als vorher
- Innerhalb der Gemeinde: Entscheidungen des Bürgerservice nicht durch die Bürgermeister revidieren (schwächt die Kompetenz und Außenwirkung des Bürgerservice)
- Ev. auch Hausärzt:innen/Lehrer:innen in den Prozess einbinden?

Voraussetzungen:

- Bereitschaft zum Neu-Denken von Gemeinde und Bürgerservice von allen Beteiligten...
- klare Abgrenzung zw. den Partnern
- Kooperationen/Netzwerke kosten Zeit, rentieren sich aber langfristig

4.5. Stellenprofil

Für jede Stelle muss möglichst umfassend festgehalten werden, was ihre Aufgaben und Zuständigkeiten sind. In regelmäßigen Abständen wird diese Aufstellung auch überarbeitet und ggf. neu angepasst.

- Sie schaffen in Ihrer Gemeinde Bewusstsein für ein gesundes und lebenswertes Lebensumfeld.
- Sie koordinieren Unterstützungsangebote für Menschen in psychosozial belastenden Lebenssituationen.
- Ausgehend von Fallbeispielen entwickeln Sie mit Unterstützung von Expert:innen teils gemeindeübergreifend gesundheitsfördernde Projekte.
- Sie tauschen sich regelmäßig mit professionellen Gesundheitseinrichtungen und Kolleg:innen aus anderen Gemeinden aus.

4.6. Anforderungen im Stellenprofil

Folgende Aufzählung zeigt Anforderungen an die Mitarbeiter:innen, wenn Bürgerservice neu gelebt werden soll:

- Abgeschlossene Lehre als Verwaltungsassistent:in oder kaufmännische Lehre oder mittleren/höheren Bildungsabschluss
- Sehr gute Deutschkenntnisse
- Akzeptierende Grundhaltung alle Menschen annehmen und als Ressource sehen
- Spaß an der Arbeit mit Menschen
- Empathie
- Offenheit für die Anliegen der Bürger:innen, ggf. aktives Zugehen auf die Menschen
- Organisationstalent
- Gute Umgangsformen
- Teamorientierung





- Sozialkompetenz
- Eigeninitiative
- Schätzt Vielseitigkeit und abwechslungsreiches Arbeiten
- Analytisches & vernetztes Denken
- Diskretion, Vertrauenswürdigkeit
- Interesse am Thema Gesundheit und Lebensqualität in der Gemeinde
- Gute EDV-Anwenderkenntnisse, z.B. MS Office, Photoshop (Digitales Know-how, Offenheit diesbezüglich)

4.7. Weiterbildung / Unterstützungsleistungen

Der Wissens- und Erfahrungsstand der Bürgerservice-Mitarbeiter:innen ist sehr unterschiedlich. Aus diesem Grund bietet sich ein modularer Aufbau mit unterschiedlichen Seminarblöcken an. Möglich wäre auch ein Zertifikat, wenn innerhalb eines bestimmten Zeitraums alle Module absolviert worden sind.

Die Teilnehmer:innen wünschen sich Schulungen zu ganz konkreten Inhalten für ihren täglichen Arbeitseinsatz, keine Allgemeinthemen. In vielen Fällen sind aber keine Schulungen notwendig, sondern der rasche und unkomplizierte Zugang zu kompetenten Ansprechpersonen. Dazu ist es wichtig, zu wissen, wer bei welchem Problem unterstützen kann. Besonders hilfreich ist es, wenn man die Ansprechpersonen vorab auch schon kennt.

Bei der Gestaltung der Inhalte mit sozialem Bezug muss immer folgende Prämisse gelten: die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen müssen keine fachspezifischen Details kennen (sie führen ja auch keine diagnostischen oder therapeutischen Gespräche durch), sondern sie sollen den Bürger:innen helfen, sich selbst zu helfen. Der Fokus muss daher darauf liegen, die Bandbreite der verschiedenen Angebote zu kennen, rasch Ansprechpartner finden zu können – und überhaupt zu erkennen, dass ein Problem vorliegt!

Präsenzveranstaltungen haben gleichzeitig den Mehrwert des Austausches zwischen den Gemeinden. Online-Seminare bieten sich für kürzere Einheiten an (damit man trotz Zeitmangel Weiterbildungen besuchen kann) und sind gut für die Dokumentation und späteres Nachlesen. Bei den Mitgliedern der Projektgruppe zeigt sich hier die Bereitschaft für beide Varianten.

Es sollte aber auch die Möglichkeit in Betracht gezogen werden, einzelne Kurse in den Regionen "draußen" anzubieten. Das würde gerade bei kürzeren Einheiten die Bereitschaft erhöhen, den Mitarbeiter:innen die Teilnahme an den Seminaren zu ermöglichen.

Favorisierte Kurszeiten der Bürgerservice-Mitarbeiter:innen: Montag bis Donnerstag, möglichst nur halbtags, egal ob Vormittag oder Nachmittag.

Bei den Referent:innen wäre es wünschenswert, wenn es Menschen sind, die aus der praktischen Arbeit kommen, sich in die Situation der (kleineren) Gemeinden hineinversetzen können und Vorarlberg gut kennen – dann könnten diese auch später bei auftauchenden Fragen zur Verfügung stehen. Theoretisches Hintergrundwissen nützt den Bürgerservice-Mitarbeiter:innen wenig im Alltag und hat daher weniger Chance auf Buchung der Seminare.

Einen besonderen Mehrwert stellt der Austausch untereinander dar – wenn die Teilnehmer:innen Kolleg:innen aus anderen Gemeinden kennenlernen und sich vernetzen können.





Die Weiterbildungsmaßnahmen und Unterstützungsleistungen beruhen auf 3 Säulen:

- Vermittlung von fachlichen Kompetenzen im Verwaltungsbereich
- Vermittlung von Kompetenzen im Sozialbereich
- Austausch/Vernetzung/Supervision

Insbesondere die Weiterbildungsmaßnahmen zu den Kompetenzen im Sozialbereich sollen auch den ehrenamtlich engagierten Personen und Gemeindevertreter:innen offenstehen. Oft werden Probleme in Vereinen offensichtlich (z.B. wenn Kinder abgemeldet werden, weil das Geld für die Jahresgebühr fehlt o.Ä.). Wenn jede:r Verantwortungsträger:in in der Gemeinde Bescheid weiß, was in einem konkreten Anlassfall getan werden kann bzw. soll, können viele Herausforderungen schon präventiv abgefangen – und vielleicht schon gelöst werden, bevor sie zu einem echten Problem werden (mit meist deutlich höheren Kosten für die gesamte Gesellschaft).

4.7.1. Fachliche Kompetenzen im Verwaltungsbereich

Für diese Kompetenzen eignen sich grundlegende Lehreinheiten aus der Verwaltungsakademie für Gemeindemitarbeiter:innen, z.B.:

- Verwaltungskultur & Dienstrecht für Gemeindebedienstete
- Allgemeine Rechtskunde
- Grundlagen Gemeinderecht
- Grundlagen Gemeindefinanzen
- Behördenorganisation: Netzwerk der Verwaltung Zusammenarbeit von Land, Bundespolizei, Gemeinden und Gemeindewachkörpern
- Gebühren und Bundesverwaltungsabgaben
- Datenschutz und Informationsrecht

Außerdem werden ganz konkrete inhaltliche Informationen, die im beruflichen Alltag permanent gebraucht werden, zu folgenden Themen benötigt:

- Meldeamt
- Standesamt
- Friedhof & Bestattung
- u.Ä.

Hier geht es nicht um die technische Umsetzung in den verschiedenen Systemen, sondern um aktuelle rechtliche Grundlagen, verschiedene Problemfälle sowie deren Lösung u.Ä.

Es wird nicht möglich sein, dass jede:r Mitarbeiter:in den gesamten Lehrgang absolviert; einzelne Seminare sollten auch unabhängig davon möglich sein.

Um die fachlichen Kompetenzen abzurunden, braucht es verstärkt Know-how zur Nutzung der verschiedenen EDV-Systeme, z.B. V-Connect. In allen Gesprächen hat sich aber gezeigt, dass eine Reduzierung der Systeme auf die Wesentlichsten sinnvoll wäre. Gerade in kleineren Gemeinden muss sich z.T. ein:e Mitarbeiter:in in ALLEN Systemen auskennen, was realistisch betrachtet kaum zu bewerkstelligen ist.





4.7.2. Kompetenzen im Sozialbereich¹

Bei all diesen Inhalten ist es wichtig, immer die Zielgruppe "Bürgerservice-Mitarbeiter:innen" im Blick zu behalten: sie brauchen praktische Anleitungen, die sie in ihrem täglichen Arbeitsalltag unterstützen. Zu theoretische Modelle oder tiefergehende Informationen (wie für Sozialarbeiter:innen) werden die Akzeptanz des Angebots erschweren.

- Überblick über die sozialen Einrichtungen/Institutionen/Ansprechpartner in Vorarlberg
- Erste Hilfe für die Seele
- Umgang mit Sucht und Gewalt
- Migration
- Menschen mit Beeinträchtigungen
- Gesundheitsförderung und Prävention in den Gemeinden
- Aktuelle Datenlage zur Prävalenz von psychischen Erkrankungen in der Region
- Hard-to-reach-Klient:innen/Unterrepräsentierte Dialoggruppen (Basis-Informationen)
- Diversifikation & Gender & ethnische Gruppen & Vermeidung von Diskriminierungen aller
 Art
- Kommunikationstraining/Gewaltfreie Kommunikation/Kommunikation in schwierigen Situationen
- Konfliktlösungskompetenz/Beschwerdemanagement
- In Balance bleiben/Stressmanagement/sich abgrenzen lernen von den Menschen und ihren Problemen
- Dokumentationskompetenz
- Orte der Begegnung/Soziale Kontaktflächen
- Bürgerschaftliches Engagement soziale Akteure und ihre Wirkungsbereiche
- Konkrete und schon umgesetzte Projekte zur Verhaltens- und Verhältnisprävention in den Gemeinden
- Methoden und Inhalte von Gesundheitsförderungs-Projekten Planung und Umsetzung

4.7.3. Zusatzmodule²

Zusätzlich zu unbedingt erforderlichen Inhalten könnten noch weitere Module im Angebot sein, die "nice-to-have" sind. Diese können auch der persönlichen Weiterentwicklung dienen.

- Projektmanagement (Basiskenntnisse)
- Projektfinanzierung
- Erstellung von Präsentationsunterlagen

4.7.4. Austausch/Vernetzung/Supervision

Zusätzlich zu den formalen Weiterbildungsmodulen sind auch andere Aktivitäten sinnvoll zum Wissensaufbau, zur Unterstützung der Bürgerservice-Mitarbeiter:innen und deren persönlichen Entwicklung.

- laufende Supervision
 - zur Aufarbeitung von schwierigen Situationen/Konflikten
 - muss vertraulich möglich sein, außerhalb der Gemeinden → Dies soll aktiv angeboten werden, nicht nur bei akuten Herausforderungen.

² Details im Anhang



¹ Details im Anhang



- Regelmäßige Treffen zum (Fach-)Austausch mit anderen Gemeinden
 - von anderen lernen
 - regelmäßige Treffen planen, inkl. vorbereiteten Fragen/Agenda
 - auch auf der Ebene des Bürgerservice notwendig

Durch die persönlichen Kontakte wird auch der fachliche Austausch besser funktionieren. Diese Treffen können z.B. einmal pro Quartal von den Regios organisiert werden. Wenn die Gemeinden das selbst organisieren, sollte die Verantwortung trotzdem bei den Regios bleiben (nachfragen, ob es die Treffen gibt und ob es Unterstützung braucht). Bei diesen Treffen sollten Vertreter:innen aus Sozial-, Verwaltungs- oder Exekutiveinrichtungen eingeladen werden.

Zum Abschluss jedes Treffens wird vereinbart, wann und wo das nächste Treffen stattfindet und wer eingeladen wird.

- Laufende Vorträge zu verschiedenen Themen
 - bei allen Vorträgen immer mitüberlegen, ob diese für Bürgerservice-Mitarbeiter:innen aus anderen Gemeinden ebenfalls interessant sein könnten
 - ev. über V-Connect anbieten oder gesonderten E-Mail-Verteiler einrichten
- Konkrete Ansprechpersonen bei Problemen
 Facheinrichtungen, BH, Land Vorarlberg etc. stellen den Gemeinden eine Liste mit
 Erstansprechpartner:innen je nach Thema zur Verfügung, die inhaltlich weiterhelfen
 können.
- Mentor:innen in anderen Gemeinden
 - zur Unterstützung und als Auskunftsperson auf gleicher Ebene, wenn die eigene Erfahrung nicht ausreicht
 - kann aus den Weiterbildungen/Vernetzungstreffen heraus entstehen
- Hospitieren in anderen Gemeinden oder bei Behörden
 - tage- bzw. wochenweises Arbeiten in anderen Gemeinden oder in Behörden für effizientes Benchmarking

Die Gemeinden sollen ihren Mitarbeiter:innen Weiterbildung (in verschiedenen Bereichen) ermöglichen – die Mitarbeiter:innen sollen/müssen diese aber auch annehmen!

4.8. Rolle der Gemeindepolitik

Wenn sich die Anforderungen an die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen ändern und sich daraus neue Tätigkeitsfelder ergeben, ist auch die Politik gefordert. Die Gemeindevertretungen müssen die sozialen Themen im Leitbild der Kommune verankern und dies auch nach außen kommunizieren. Dies dient zum Schutz der Mitarbeiter:innen.

Die einzelnen Schritte für eine Gemeinde könnten folgende sein:

- Gemeindevertretung auch auf den sozialen Aspekt hin gut besetzen
- Ein entsprechendes Leitbild für die Gemeinde erstellen
- Stellenprofil für Bürgerservice-Mitarbeiter:innen erstellen bzw. überarbeiten
- Umsetzung!

Soziale Themen laufen nicht nebenher mit, sondern brauchen Zeit und Ressourcen!







Abb. 5: Checkliste für Gemeinden für mehr soziales Miteinander





5. Zielbild in der Kooperation mit den Systempartnern

Eigentlich sitzen wir alle im gleichen Boot – wir sind nicht alleine.

Die folgenden Wünsche wurden in Einzelgesprächen sowie bei einer gemeinsamen Abschlussveranstaltung an die Systempartner kommuniziert. Der Text beinhaltet auch die Reaktionen und Ergänzungen dieser Stakeholder.

5.1. Regios Walgau und Bregenzerwald

Die Regios fungieren künftig als "Drehscheibe des gemeinsamen Lernens". Dies bietet sich insofern an, als die Bürgermeister:innen in diesem Gremium bereits intensiv in Kontakt miteinander sind. Gerade in diesen beiden Regionen sind die Regios etablierte und akzeptierte Partner für die Gemeinden – dies gewährleistet den Transfer der Projektergebnisse über das Projektende hinaus.

In den Regios sind auch weitere Gemeinden vertreten, die somit ebenfalls von der Weiterentwicklung profitieren (der Wunsch nach mehr Austausch ist zuletzt auch bei anderen Kommunen stärker aufgetaucht).

Austausch- und Vernetzungstreffen³

Die Regios koordinieren regelmäßige Vernetzungstreffen auf Bürgerservice-Ebene und

- sammeln Fragen der Mitarbeiter:innen (für Fallbeispiele)
- laden Gäste ein
- informieren die Gäste vorab über die geplanten Inhalte
- dokumentieren die Treffen
- stellen die Dokumentation allen Gemeinden und teilnehmenden Personen zur Verfügung.

Zusätzlich zu dem Austausch zwischen den Gemeinden werden auch wichtige Systempartner eingeladen. Diese Gäste können aus den Bezirkshauptmannschaften (z.B. Antragswesen, Neuerungen, Lernunterlagen etc.), aus der Verwaltungsakademie (Bildungsangebote) oder Facheinrichtungen (Zuständigkeiten und Angebote sowie Fallbeispiele) sein.

Bei diesem Austausch kann neben dem persönlichen Kennenlernen der handelnden Personen das Angebot vorgestellt werden (mitunter herrschen falsche Erwartungshaltungen in Bezug auf die möglichen Leistungen der Systempartner). Außerdem kann an ganz konkreten Beispielen aus dem Arbeitsalltag (welche die Teilnehmer:innen mitbringen) die Abwicklung demonstriert werden. Sinnvoll wäre ein Treffen einmal pro Jahr und Partner.

Begleitung der Weiterentwicklung

Die Regios sind im laufenden Austausch mit der Sozialplanung und dem Care Management und geben diese Informationen an die Bügermeister:innen und Bürgerservice-Mitarbeiter:innen weiter. Sie begleiten somit die Weiterentwicklung der Sozialen Landschaft in der Region. Wichtig ist dafür aber eine Bündelung der sozialen Agenden, da auch den Regios nur begrenzte Ressourcen zur Verfügung stehen.

³ s. auch 4.7.4 Austausch/Vernetzung/Supervision





5.2. Bezirkshauptmannschaften⁴

Liste mit Ansprechpartner:innen

Derzeit rufen die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen bei der allgemeinen Telefonvermittlung an, bei der auch die Bürger:innen mit ihren Anliegen landen. Dieser Prozess ist zeitintensiv und fehleranfällig (jedes Mal kann man bei jemand anderem landen). Auf den Webseiten sind keine Ansprechpartner:innen zu finden.

In Zukunft erhalten alle Gemeinden (nicht nur jene aus dem Projekt Soziale Nahversorgung) eine Liste mit den für sie notwendigen Kontaktpersonen. Diese Liste wird auch regelmäßig aktualisiert.

Austausch- und Vernetzungstreffen

Um den direkten Austausch auf der operativen Ebene zu fördern, werden die Ansprechpartner:innen von der BH zu Netzwerktreffen des Bürgerservice eingeladen. Diese Treffen werden von den Regios organisiert/verantwortet⁵. Neben dem Kennenlernen geht es dabei auch um das gegenseitige Abklären von Erwartungen: Mit welchen Themen kann man sich an die BH wenden? Welche Leistungen erhält die Gemeinde dann?

Bei der Regio Walgau sind zwei Bezirkshauptmannschaften betroffen, dies stellt nach Aussage der BH Feldkirch aber kein Problem dar.

Im Gegenzug macht es Sinn, insbesondere Mitarbeiter:innen von etwas größeren Gemeinden in die BH einzuladen, um auch deren Arbeitsweise näher kennenzulernen.

Kooperation zwischen den Gemeinden

Für kleinere Gemeinden ist es nicht so einfach, mit möglichst geringen Personalressourcen ausreichend Öffnungszeiten für die Bürger:innen anzubieten. Insbesondere in Zeiten mit Volksbegehren wird dies besonders offensichtlich.

Hier wäre es denkbar, dass Bewohner:innen einer Gemeinde diverse Amtsgeschäfte auch bei einer Nachbargemeinde oder bei einer größeren Kommune (bzw. sogar einer Art überregionalen Bürgerservice-Stelle) erledigen können. Die Kompetenz und Weisungsbefugnis sollen trotzdem bei der jeweiligen Gemeinde bleiben.

Die Bezirkshauptmannschaft Feldkirch klärt ab, in welcher Form dies bereits jetzt möglich wäre bzw. welche rechtlichen Schritte dafür notwendig wären.

5.3. Land Vorarlberg

Sichtbares Lebenszeichen

Die Gemeinden möchten ein sichtbares Lebenszeichen von der Landesverwaltung. Insbesondere kleinere Gemeinden haben häufig das Gefühl, zu wenig in ihren Bedürfnissen wahrgenommen zu werden. Manche Vorgaben sind für kleinere Verwaltungen schwieriger umzusetzen.

Für die Abteilung IVa "Soziales und Integration" sind die Gemeinden wesentliche Partner zur Verringerung der Non-Take-Up-Rate⁶ der Leistungen. In Zukunft wird sich das Land noch stärker mit

⁶ Nicht-Inanspruchnahme



⁴ Hier wurden die Gespräche mit Mag. Herbert Burtscher, dem Bezirkshauptmann in Feldkirch und Sprecher aller BHs geführt. Er trägt die Anliegen in seine Gremien weiter.

⁵ s. auch 5.1 Regios Walgau und Bregenzerwald



den Regios und dem Vorarlberger Gemeindeverband abstimmen, damit alle Bürger:innen in Vorarlberg die gleichen Chancen bekommen.

Da immer mehr Aufgaben bis zur untersten Verwaltungsebene "durchgereicht" werden, muss in weiterer Folge auch über eine Abgeltung des Vollzugs diskutiert werden.

Rechtsverbindliche Auskünfte und Zuständigkeiten

Ähnlich wie bei den Bezirkshauptmannschaften ist es auch beim Land Vorarlberg für die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen kaum möglich zu erkennen, welche Leistungen angeboten werden – und vor allem, wer dann die zuständigen Ansprechpartner:innen sind. Auch dafür braucht es Austauschtreffen und/oder Listen fürs Bürgerservice.

In weiterer Folge können diese Personen dann auch bei auftauchenden Fragen und Problemen als Vermittler:innen fürs Bürgerservice fungieren und diese unterstützen.

Sozialplanung auf Landesebene

Damit die Gemeinden ihren sozialen Aufgaben nachkommen können, brauchen sie unbedingt die Unterstützung des Landes. Die Sozialplanung muss zuallererst auf dieser Ebene etabliert und koordiniert werden. Dann kann sie die Gemeinden (und regionalen Sozialplaner) mit Zielen, Rahmenbedingungen, Vorgaben, aufbereiteten Daten u.Ä. unterstützen. Regelmäßiger Austausch gewährleistet auch hier einheitliche Vorgehensweisen (über Regionen und Organisationen hinweg) und laufende Optimierung/Weiterentwicklung des Angebotes.

Bei der Datenaufbereitung im SBAEG⁷ ist die Ebene aktuell noch nicht klar. Hierzu wird noch Feedback von den Gemeinden eingeholt.

Umfassender Leitfaden

Derzeit befindet sich der Sozialroutenplan (in Kooperation mit der FH Vorarlberg und der FH Tirol) in der Testphase. Ziel ist ein einfaches System, das in mehreren Bundesländern einheitlich ist. Als Pilotthemen werden hier Flüchtlingshilfe und Care Management getestet.

Wenn der Leitfaden in Form von Fragen und Antworten aufgebaut ist, wäre es gut, auch Bürgerservice-Mitarbeiter:innen bei der Auflistung von möglichen Fragen miteinzubeziehen

Inhalt & Technik

Bei technischen Neuerungen/Adaptierungen gibt es immer wieder Schulungen des Landes Vorarlberg. Dabei ist es aber erforderlich, nicht nur einen "Technik-Trainer" als Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, sondern auch jemanden, der die Inhalte erklären kann. Die Mitarbeiter:innen müssen zuerst einmal wissen, WAS und WARUM sie etwas machen müssen, nicht nur WIE es gemacht werden muss. Dies ist umso wichtiger, als es dabei häufig um rechtliche Themen geht, die die Existenz der Antragsteller betreffen.

<u>Bürokratie/Formulare vereinfachen</u>

Insbesondere zwei Beispiele sollen hier genannt werden: Einerseits sind viele Formulare/Anträge, die Bürger:innen ausfüllen müssen, sehr schwer zu verstehen. Wenn Menschen nicht Deutsch als Erstsprache haben, rechtliche Ausdrücke nicht kennen oder mit Lese-/Verständnisproblemen kämpfen, sind viele Formulare problematisch. Eine einfachere Sprache würde die Abwicklung der Anträge vereinfachen.

Andererseits wurden im Laufe der Digitalisierung vieler Prozesse zahlreiche EDV-Systeme in den Kommunen eingeführt. Wenn eine Abteilung nur ein Thema bearbeitet, bleibt die Anzahl der

⁷ Sozialberichterstattung aus einem Guss



Seite **26** von **42**



tatsächlich eingesetzten IT überschaubar. Wenn ein:e Mitarbeiter:in auf einem kleinen Gemeindeamt aber für <u>alle</u> Themen zuständig ist, müsste sie auch <u>alle</u> Systeme kennen und können. Da zwischen den einzelnen Anwendungen teilweise Wochen oder Monate vergehen, ist das einfach unrealistisch. Eine Vereinfachung/Vereinheitlichung der EDV würde nicht nur mögliche Fehlerquellen vermeiden, sondern vor allem auch die Effizienz der Gemeinden erheblich steigern.

Auch wenn in diesem Falle nicht die Abteilung IVa des Landes zuständig ist, soll dieser Aspekt weiter Beachtung finden – insbesondere, da die Anzahl der Programme vermutlich eher noch zunehmen wird ... Digitalisierung soll ja das Leben erleichtern und kann auch noch viel größer gedacht werden!

5.4. Vorarlberger Gemeindeverband⁸

Unterstützung und Mitsprache bei der Erstellung einer Übersicht über das Soziale Netz in Vorarlberg⁹
Die sozialen Unterstützungsleistungen in Vorarlberg sind sehr zahlreich. Damit sich die Mitarbeiter:innen der Gemeinden – auch ohne tiefergehende Ausbildung im Sozialbereich – leicht in der Angebotslandschaft des Landes zurechtfinden können, brauchen sie eine gute und aktuelle Übersicht. Nur dann können sie die Menschen effizient und effektiv an die notwendigen Ansprechpartner:innen weiterleiten. Aktuell gibt es das nicht in ausreichender Form.¹⁰

Organisation von Bildungs- und Informationsangeboten¹¹

Der Vorarlberger Gemeindeverband (VGV) arbeitet sehr eng mit der Verwaltungsakademie in Schloss Hofen zusammen und hat konkrete Ideen zur Weiterentwicklung des Bildungsangebotes. Durch die Abstimmung mit dem VGV ist gewährleistet, dass die Wünsche aller Gemeinden berücksichtigt werden (klein und groß), auch über das unmittelbare Projektende hinaus.

Austausch mit der Sozialplanung/Unterstützung und Mitsprache bei der Weiterentwicklung von Angeboten¹²

Als gemeinsames Sprachrohr der Gemeinden kann sich der VGV auch bei der Koordination und Weiterentwicklung der Sozialplanung und allen weiteren Angeboten als Multiplikator einsetzen sowie präventiv agieren.

Es ist wichtig, dass Soziale Themen/der Bürgerservice mehr Gewicht erhalten. Diese Themen sollten den gleichen Stellenwert wie die Raumplanung einnehmen. Die Erfahrungen aus diesem Projekt sollten noch weiter in die Fläche gehen, damit auch andere Kommunen davon profitieren können.

Systeme vereinheitlichen

Der VGV unterstützt die Gemeinden dabei, ihre Forderung nach weniger (IT-)Programmen durchzusetzen. Außerdem setzt er sich dafür ein, insgesamt weniger Kommunikationskanäle zu den Gemeinden zu verwenden. Insbesondere E-Mail vs. V-Connect wurde intensiv diskutiert.

¹² s. auch 5.3 Land Vorarlberg



⁸ Im Vorarlberger Gemeindeverband bestand der Kontakt hauptsächlich zu Michael Tinkhauser (Leiter Bereich Gesellschaft und Soziales) und Oliver Christof (Interkommunale Zusammenarbeit).

⁹ s. auch 5.3 Land Vorarlberg

¹⁰ Mit <u>www.xsund.at</u> kommt nun eine Plattform diesem Anliegen ziemlich nahe, wenngleich auch konkrete Ansprechpartner:innen und eine Übersicht der möglichen Leistungen fehlen.

¹¹ s. auch 5.6 Verwaltungsakademie Schloss Hofen



5.5. Facheinrichtungen

Austausch- und Vernetzungstreffen¹³

Bei dem für das Bürgerservice so wichtigen Austausch dürfen auch die verschiedenen Facheinrichtungen nicht fehlen. Hierbei geht es einerseits um das gegenseitige Kennenlernen, Abstecken der Erwartungen – aber auch um das konkrete Diskutieren von Fallbeispielen. Dieser Austausch schafft Brücken, damit die Gemeinden die Menschen auch (an die richtigen Stellen) weitervermitteln.

Expertise für das Ehrenamt

Am effizientesten ist eine sinnvolle Verknüpfung von aktiver Verwaltung UND aktivem Ehrenamt. Einzelne Organisationen im Sozialbereich verfügen über langjährige Erfahrung wie Menschen zur Mitarbeit mobilisiert und im Anschluss dann auch bestmöglich unterstützt werden können. Diese Expertise wird den Gemeindeämtern und somit den Bürgerservice-Mitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt.

5.6. Verwaltungsakademie Schloss Hofen¹⁴

Die Verwaltungsakademie in Schloss Hofen ist der wichtigste Bildungspartner der Vorarlberger Gemeinden. Das Schulungsangebot für den Verwaltungs- oder Sozialbereich ist umfassend und geht auch sehr in die Tiefe. Wenn sich die Anforderungen an die Gemeinden ändern, ändert sich aber analog dazu auch der Bedarf an Schulungsinhalten. Gerade für die kleineren Gemeinden sind keine Spezialist:innen notwendig (in beiden Schulungsbereichen nicht), sondern Generalist:innen. Die Verwaltungsakademie adaptiert ihren Lehrgang und lässt unsere Anregungen miteinfließen. Die Wünsche aus dem Projekt heraus sind:

- Bürgerservice im Allgemeinen mitdenken
- Soziale Kompetenzen im Ausbildungsprogramm integrieren (keine Sozialausbildung in der Tiefe)
- Bedürfnisse der Ehrenamtlichen als Unterstützung des Bürgerservice mitdenken
- Praxisbezug
- Regionale Trainer:innen/Vortragende
- Kurse auch in den Regionen vor Ort
- Erste Kurse bereits 2025

Die neue Verwaltungsakademie ist in einem modularen Aufbau in Planung: die Inhalte bauen stufenweise aufeinander auf, von den Grundlagen bis hin zur Sozialplanung. Es ist angedacht, die Kurse auch für Ehrenamtliche oder Sozialorganisationen zu öffnen. Hybride Seminare sind nicht geplant, sehr wohl aber Mischvarianten (Teile des Unterrichts in Präsenz, andere Teile online).

Die Verwaltungsakademie richtet an die Gemeinden umgekehrt auch den Appell, das Angebot zu nutzen! Während der Kurse findet auch reger Austausch der Mitarbeiter:innen anderer Gemeinden statt, ein wichtiger Zusatznutzen.

¹⁴ Weitere Details dazu s. auch 4.7. Weiterbildung / Unterstützungsleistungen



¹³ s. auch 5.1. Regios Walgau und Bregenzerwald



Weitere Ideen 5.7.

1450 für das Bürgerservice

Um die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen ohne vertiefte Ausbildung im Sozialbereich noch effektiver zu unterstützen, wäre ein sogenanntes "1450 für das Bürgerservice" die Ideal-Variante. Dabei müssten die Gemeindeangestellten die Soziallandschaft nicht im Detail kennen, sondern hätten eine Anlaufstelle, bei der sie das Problem vorbringen. Analog zum 1450 im Gesundheitsbereich kann diese Stelle dann die geeignete Facheinrichtung kontaktieren/an diese weiterleiten.

Diese One-Stop-Shop-Lösung hätte einen fundierten Überblick und würde somit auch eine sinnvolle Verteilung zwischen den Service-Einrichtungen ermöglichen. Diese Idee ist in einer landesweiten Umsetzung am sinnvollsten. Dann kann auch sichergestellt werden, dass nicht durch einzelne Anfragen aktionistisch neue Projekte ins Leben gerufen werden, die es in ähnlicher Form mitunter schon gibt.

AGV¹⁵ und Land Vorarlberg werden diese Idee in ihren Gremien diskutieren.



Abb. 6: Abschlusstreffen am 22. Mai 2024 in Frastanz



¹⁵ Arbeitgeberverein für Sozial- und Gesundheitsorganisationen (Kontakt Walter Schmolly)



6. Bürgerschaftliches Engagement

Solange sich die Menschen in ihrer Freizeit um ihre Umgebung kümmern (Ehrenamt), wird es auch die kleinen Gemeinden weiterhin geben!

Das aktive Engagement der Bürger:innen ist eine wichtige Säule der Lebensqualität in den Dörfern. Die Leistungen der Gemeinden können und sollen diese Strukturen auch nicht ersetzen. Es geht aber darum, den Menschen größtmögliche Unterstützung zu bieten und so das Ehrenamt zu fördern. Das Bild der "Caring Communities" ist geprägt von einer "kooperativen Landschaft des Helfens" – bürgerschaftliches Engagement soll – wo erforderlich – durch professionelle Dienstleistungen ergänzt werden.

Bei der Weiterbildung spielt das Ehrenamt in zweifacher Hinsicht eine Rolle: einerseits sollte es ein Weiterbildungsmodul geben, wie das bürgerschaftliche Engagement begleitet und unterstützt werden kann. Andererseits stehen wesentliche Module auch ehrenamtlich engagierten Personen offen – damit "das Gespür" in der Gemeinde für die Probleme und Sorgen der Bürger:innen auf einer breiten Basis aufgestellt ist. Wenn z.B. einem Vereinsobmann auffällt, dass ein Mitglied ein auffälliges Verhalten zeigt, kann er richtig reagieren. Menschen wollen gesehen und gehört werden – das kann der Bürgerservice alleine nicht leisten!

Zentrale, einzelne Personen in den Gemeinden leisten oft sehr viel; nach dem Motto: "Wir haben die Wilma, bei uns funktioniert das!". Hier gilt es darauf zu achten, diese bestmöglich zu unterstützen (Was fördert sie? Was hindert sie?) und strategisch in die Zukunft zu denken: Wie können wir uns schon jetzt darauf vorbereiten, wenn diese Person ihre Arbeit einschränkt oder gar nicht mehr machen kann?

Im vorliegenden Projekt waren ehrenamtlich engagierte Personen in der Arbeitsgruppe und haben sich intensiv beteiligt – inhaltlich lag aber der Fokus in Phase I auf dem Bürgerservice und das Ehrenamt wurde "gestreift". In einem weiteren Schritt kann hier vertieft gearbeitet werden.





7. Ausblick Phase II

Das Kind ist geboren, aber es kann noch nicht laufen!

In einer gemeinsamen Sitzung der Arbeitsgemeinschaft Soziale Nahversorgung im Herbst 2024 soll eine Projektskizze zur Unterstützung und Evaluation der Maßnahmen bei der Implementierung in den jeweiligen Regionen erstellt und ein Projektantrag zur Förderung formuliert werden.

Dabei geht es darum, die bestehenden Erkenntnisse allen Regio-Mitgliedern zur Verfügung zu stellen und die laufende Weiterentwicklung zu garantieren. Als Drehscheibe des gemeinsamen weiteren Lernens übernehmen die Regios Bregenzerwald und Walgau eine zentrale Rolle im Rahmen der Umsetzung in der Phase II.

Zu den Unterstützungsleistungen, die für den Start der Implementierung angedacht sind, zählen u.a. folgende Punkte:

- Unterstützung der Regios bei der Organisation und Durchführung der Vernetzungstreffen
- Begleitung und Evaluation der Umsetzung von Bildungsmaßnahmen für die Bürgerservice-Mitarbeiter:innen und des Ehrenamtes
- Begleitung von Modellprojekten zur Mobilisierung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen (Unterstützung der professionellen Hilfe und des Bürgerservice in vier Modell-Gemeinden)
- Weiterentwicklung und Implementierung von (digitalen) Werkzeugen zur Unterstützung von Bürgerservice-Mitarbeiter:innen und Ehrenamtlichen (Chatbots, Erklärvideos, Eingabemasken, Checklisten, ...)
- Erarbeiten von Gestaltungsentwürfen für die räumliche Weiterentwicklung von Bürgerservice-Einrichtungen
- Kommunikation: redaktionelle und grafische Aufbereitung und Verbreitung von Informationen über das Thema Soziale Nahversorgung in den Regionen
- Unterstützung und Umsetzung von überregionalen Lernplattformen (Austausch und Vernetzung; Fachtagungen; ...)
- Evaluation und Dokumentation des Gesamtprozesses und Ableiten von Weiterentwicklungsempfehlungen





8. Fazit

Der Prozess darf nicht einschlafen!

Das Projekt "Soziale Nahversorgung" konnte wichtige Impulse in die Modellgemeinden tragen. Durch den breiten Austausch mit weiteren Gemeinden und zentralen Stakeholdern ist ein gemeinsames Verständnis für wichtige zukünftige Weiterentwicklungen entstanden.

Durch den gemeinsamen Austausch der Gemeinden wurde ein Lernprozess in Gang gesetzt, der schon jetzt eine konstruktive Eigendynamik entwickelt hat.

Waren in der Vergangenheit verstärkt raumplanerische Themen im Fokus, so entsteht zusehends ein verstärkter Wunsch, auch eine aktive Sozialplanung voranzutreiben. Entwicklungen sowohl auf Landesebene, als auch auf kommunaler Ebene konnten durch das Projekt besser aufeinander abgestimmt werden. Wichtige Planungsprozesse sind diesbezüglich im Gange, die die weitere Klärung der Rolle und die Qualifizierung der Gemeinden in Vorarlberg garantieren.

Dass nur in der Kooperation mit den zentralen Stakeholdern, insbesondere dem Land Vorarlberg, den Bezirkshauptmannschaften, der Verwaltungsakademie, dem Gemeindeverband, den Regios und den Facheinrichtungen eine nachhaltige Entwicklung garantiert werden kann, wurde im Projekt sichtbar. Die hohe Bereitschaft aller Stakeholder, sich im Rahmen des Projektes einzubringen, lässt äußerst optimistisch in die Zukunft blicken. Die Bereitschaft seitens der beiden Regios, die Verantwortung im Rahmen der Umsetzung der skizzierten Bausteine zu tragen, garantiert die Nachhaltigkeit.

So werden in der Phase II die Umsetzung der erarbeiteten Qualifizierungsmodule für Mitarbeiter:innen, die räumliche Weiterentwicklung und der laufende Austausch unter den Gemeinden mit Facheinrichtungen und den Bezirkshauptmannschaften möglich.

Diese Bündelung und Weiterentwicklung der Kompetenzen zum Thema Gesundheit und Soziales bedeutet für die Bürger:innen in den Regionen, dass die bestehenden guten Kontakte zum Bürgerservice intensiviert und für die Weiterentwicklung der Lebensqualität für alle Bürger:innen und in allen Gemeinden genutzt werden. Die Daseinsvorsorge und die Chancengerechtigkeit, wie sie in der Verfassung des Landes Vorarlberg formuliert sind, bekommen dadurch eine verstärkte Bedeutung. Die Ausformulierung gemeinsamer Zielsetzungen mit allen Stakeholdern auf Basis von fundierten Daten und konkreten Erfahrungen, ermöglicht die Weiterentwicklung bestehender Strukturen und Angebote. In der Phase I dieses Projektes konnte gezeigt werden, dass die Bereitschaft aller Stakeholder gegeben ist und diese wertschätzende Zusammenarbeit zu raschen Ergebnissen führt. Diese positiven Erfahrungen lassen optimistisch in die Zukunft blicken, wofür wir allen Beteiligten ein herzliches Dankeschön ausdrücken möchten.





9. Anhang

9.1. Details zu "Kompetenzen im Sozialbereich"

- Überblick über die sozialen Einrichtungen/Institutionen/Ansprechpartner in Vorarlberg
 - Welche Einrichtungen gibt es?
 - Welche Einrichtungen bieten welche Dienstleistungen zu welchen Konditionen an?
 - Wer ist für meine Gemeinde zuständig?
 - Wer sind meine Ansprechpartner:innen?
 - → Vertreter der größten Organisationen ev. auch selbst vorstellen lassen
 - → Exekutive (Landesverwaltung, Bezirkshauptmannschaften, Polizei) nicht vergessen
- Erste Hilfe für die Seele
 - Wie erkenne ich Menschen mit Problemen?
 - Was kann/darf/soll ich tun?
 - Wie kann ich als "Türöffner" aktiv werden?
 - Wohin kann ich mich im Akutfall wenden?
- Umgang mit Sucht und Gewalt
 - Wie begegne ich diesen Menschen?
 - Was darf ich auf keinen Fall tun?
 - Was unterstützt/behindert sie?
- Migration
 - Welche Aufgaben hat die Gemeinde in Bezug auf Migrant:innen/Flüchtlinge?
 - Wie kann ich Migrant:innen sonst noch unterstützen?
 - Wie kann ich bereits integrierte ausländische Mitbürger:innen zur Unterstützung einbinden?
- Menschen mit Beeinträchtigungen
 - Wie behandle ich Menschen mit Beeinträchtigungen richtig?
 - Wie gestaltet man das Gemeindeamt barrierefrei?
 - → räumlich, aber auch Homepage, Formulare in einfacher Sprache etc.
- Gesundheitsförderung und Prävention in den Gemeinden
 - Welche Grundlagen, Prinzipien und Ziele der Gesundheitsförderung gibt es?
 - Welche gesundheitsfördernden Maßnahmen für körperliche und psychische Gesundheit können die Gemeinden setzen?
 - Wie können sie die Bevölkerung motivieren, daran teilzunehmen?
 - Was brauchen v.a. auch Kinder, Jugendliche und Senior:innen?
- Aktuelle Datenlage zur Prävalenz von psychischen Erkrankungen in der Region
- Hard-to-reach-Klient:innen/Unterrepräsentierte Dialoggruppen (Basis-Informationen)
 - Wen erreicht unsere Gemeinde eigentlich ganz schwer?
 - Wer ist sozusagen "unsichtbar"?
 - Welche Mittel zur Identifikation solcher Gruppen gibt es?
 - Mit welchen Mitteln kann ich trotzdem versuchen, diese Menschen zu erreichen?
- Diversifikation & Gender & ethnische Gruppen & Vermeidung von Diskriminierungen aller Art
 - Worauf muss ich in der Kommunikation mit verschiedenen Gruppen achten?





- Wodurch fühlen sich einzelne Gruppen in ihrem Selbstverständnis kritisiert/nicht ernst genommen?
- Kommunikationstraining/Gewaltfreie Kommunikation/Kommunikation in schwierigen Situationen
 - Wie kann wertschätzende Kommunikation auf Augenhöhe gelingen?
 - Worauf muss ich in der Kommunikation mit allen Bürger:innen achten? (nicht nur bei Problemfällen wichtig)
- Konfliktlösungskompetenz/Beschwerdemanagement
 - Wie gehe ich mit Beschwerden (die meist zuerst beim Bürgerservice landen) richtig um?
 - Wie gehe ich mit Konflikten mit Bürger:innen um?
 - Wie gehe ich mit Konflikten mit anderen Abteilungen um?
- In Balance bleiben Stressmanagement sich abgrenzen lernen von den Menschen und ihren Problemen
 - Mit welchen Methoden kann ich mich gut selbst stärken?
 - Welche Methoden unterstützen mich auch in einem sehr stressigen Alltag?
 - Wie grenze ich mich effektiv von den Menschen und ihren Problemen in meinem Privatleben ab?
- Dokumentationskompetenz
 - Wie können wir Dokumentation zum Erkenntnisgewinn effizient und effektiv einsetzen?
- Orte der Begegnung/Soziale Kontaktflächen
 - Wie kann die Gemeinde solche Orte der Begegnung identifizieren, gestalten und bewerben?
 - Wie können diese möglichst niederschwellig bleiben?
- Bürgerschaftliches Engagement soziale Akteure und ihre Wirkungsbereiche
 - Was können die Gemeinden tun, um die Prozesse und die Kommunikation rund um das Ehrenamt bestmöglich zu gestalten?
 - Wie kann die Gemeinde Bürgerschaftliches Engagement mobilisieren?
 - In welcher Form können diese Ehrenamtlichen eingebunden und bestmöglich begleitet werden?
 - Wo sind die Grenzen?
 - Wer engagiert sich in meiner Gemeinde bei welchem Thema? (auch nicht organisiertes Ehrenamt!)
- Konkrete und schon umgesetzte Projekte zur Verhaltens- und Verhältnisprävention in den Gemeinden
- Kennt Methoden und Inhalte von Gesundheitsförderungs-Projekten Planung und Umsetzung





9.2. Details zu "Zusatzmodule"

- Projektmanagement (Basiskenntnisse)
 - Wie führe ich kleinere und größere Projekte effektiv und effizient durch?
 - Welche modernen Werkzeuge können mich dabei unterstützen?
- Projektfinanzierung
 - Welche finanziellen Töpfe des Landes/Bundes/der EU/sonstiger Organisationen eignen sich für welche Vorhaben?
 - Welche Kriterien müssen für die Einreichung erfüllt werden?
 - Wohin kann ich mich bei Fragen wenden?
- Erstellung von Präsentationsunterlagen
 - Welche zeitgemäßen Werkzeuge zur Erstellung von Präsentationen gibt es?
 - Wie setze ich sie einfach und unkompliziert zur Gestaltung von Foldern, Grafiken, Präsentation etc. ein?

9.3. Pressespiegel

Zur Unterstützung der Bewusstseinsbildung für das Thema wurde das Projekt durch Öffentlichkeitsarbeit begleitet. Folgende Presse ist dokumentiert:

- Zwei Beiträge im ORF bei Vorarlberg Heute (25. Februar 2024 und 1. Juni 2024).
- Mind. zwei allgemeine Artikel in den Vorarlberger Nachrichten (18. März 2023 und 26. Jänner 2024)
- Vorarlbergerin des Tages (Magdalena Bechter, Hittisau, 5. Februar 2024)
- Mind. ein Artikel auf www.orf.at (29. Juni 2023)
- Mind. zwei Artikel auf www.vol.at (zwei verschiedene am 26. Jänner 2024)
- Walgauporträt (22. März 2024)
- Titelblatt und Artikel im Walgaublatt (6. Juni 2024)
- Zwei Artikel im Regio-V Newsletter (Jänner 2024 und Juni 2024)
- Ein Artikel im "Ausblick zum Nachbarn" (Erscheinungstermin Juni 2024)
- Laufende Berichterstattung in den Medien der Gemeinden (Homepages, Gemeindeblätter etc.)

9.4. Quellen und interessante Links rund um das Thema

- Die Megatrends ZUKUNFTSINSTITUT: www.zukunftsinstitut.de/zukunftsthemen/megatrends
- Österr. Gesundheitsbericht 2022: www.sozialministerium.at/dam/jcr:2d34f74b-4638-4b37-bfce-85dbf12482eb/%C3%96sterr.Gesundheitsbericht%202022.pdf
- www.sozialministerium.at/Services/Neuigkeiten-und-Termine/gesundheitsbericht.html
- www.ots.at/presseaussendung/OTS 20221207 OTS0073/staedtebundkdz-massive-liquiditaetsprobleme-der-gemeinden-2023
- Herausforderungen, Leitideen und Handlungsfelder kommunaler Sozialplanung in Österreich Prof. Dr. Nikolaus Dimmel, Universität Salzburg / Fachbereich Sozial- und Wirtschaftswissenschaften





- Kommunale Sozialpolitik im wohlfahrtsstaatlichen System Deutschlands, Prof. Dr. Antonio Brettschneider
- Effekte der regionalen Gesundheitspolitik. Sozial- und gesundheitspolitische Maßnahmen in Vorarlberg und die Gesundheit der Vorarlberger Bevölkerung, Mag. Dr. Wolfgang Dür (2017)
- Was ist eigentlich Sozialraumorientierung? (Video) <u>www.youtube.com/watch?v=QV96h4zutEs</u>
- Bsp. moderne, integrative Sozialplanung
 <u>https://broschuerenservice.mags.nrw/files/download/pdf/handbuch-sozialplanung-nov2017-pdf_von_moderne-sozialplanung_vom_mags_1033.pdf</u>
- Definition Case Management https://www.socialnet.de/lexikon/Case-Management
- Definition Care Management https://www.caritas.de/glossare/care-management
- Serviceüberblick Care Management in Hohenems https://www.hohenems.at/services/amt-service/rathaus/senioren-care-management/
- Kostenlose Quellen für alterssensible Bilder: https://ageingbetter.resourcespace.com/pages/home.php
 https://www.promenz.at/medien/bilderpool/

9.5. Projektfotos

Fotoalbum

https://1drv.ms/p/s!Aieeds70pj8jjLlMGOV5alh8e9nZLg?e=SFUi7O

Video

https://1drv.ms/v/s!Aieeds70pj8jjLkowycPj1vlrPZ_OA?e=WvC3yv

9.6. Videos

Video (ORF-Beitrag) zur Sozialen Nahversorgung



Video Wilma "Gelebte Nahversorgung in Hittisau"







9.7. Downloadliste

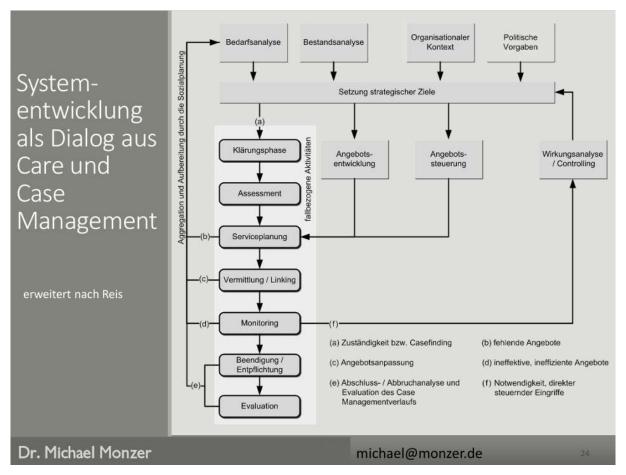
Folgende Dokumente können hier heruntergeladen werden:

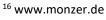
- Pressespiegel
- Zitate (O-Ton aus den Workshops, Sitzungen, Veranstaltungen und Gesprächen)
- Ergebnisse aus der gemeindeinternen Befragung vom Frühling 2023
- KDZ-Netzwerktreffen vom 10. Oktober 2023



9.8. Ordnungsschemata und Glossar

9.8.1. Systementwicklung als Dialog aus Care und Case Management¹⁶









9.8.2. Glossar¹⁷

Capacity Bildung

Die WHO definiert für den Aufbau und die Verbesserung von Strukturen ("Capacity Building") Aktivitäten auf drei Ebenen (vgl. WHO, 2006:341):

- die Weiterentwicklung von Wissen und Fähigkeiten unter Praktikern (universitäre Ausbildung, außeruniversitäre Fort- und Weiterbildung, Forschung)
- die Ausweitung von Support und Infrastrukturen für Gesundheitsförderung in Organisationen (politisch-administrative Strukturen, Netzwerke, NGOs und private Anbieter fördern)
- die Entwicklung von Kohäsionen und Partnerschaften für Gesundheit in Gemeinschaften (Gemeinden, Netzwerke)

Care Management¹⁸

Die Gemeinden und Leistungsanbieter der Region arbeiten koordiniert zusammen. Unter Care Management versteht man die Planung, den Aufbau, den Vollzug und die Steuerung einer verbindlichen, standardisierten und aufeinander abgestimmten Zusammenarbeit aller Gemeinden und Leistungsanbieter in der Region. [...] Care Management sorgt dafür, dass ...

- ... die regionale Bedarfsentwicklung bzgl. Betreuung und Pflege beobachtet wird.
- ... alle Gemeinden und Leistungsanbieter in der Region vernetzt sind und zusammenarbeiten.
- ... die Ziele, Strategien und Leistungen der Mitglieder aufeinander abgestimmt sind.
- ... die Arbeitsprozesse koordiniert funktionieren.

Care Management ist ein fortlaufender Lern- und Entwicklungsprozess aller Beteiligten.

Case Management¹⁹

Hauptaufgaben:

Die Fallbezogenen Hilfeangebote werden in der Region wirkungsvoll gesteuert. Unter Case Management versteht man die professionelle Abklärung, Organisation und Evaluation des Betreuungsund Pflegebedarfs in komplexen Einzelfällen, insbesondere auch unter dem Gesichtspunkt ambulant vor stationär. Dies konsequente Steuerung hilft, die zielführenden (Art, Ausmaß, Qualität, Kosten) Leistungen aus den unterschiedlichen Angeboten auszuwählen. [...]

- Information und Beratung der hilfebedürftigen Person und ihrer Angehörigen
- Abklärung der notwendigen Unterstützungs-, Betreuungs- und Pflegeleistungen
- Planung der Ziele und Maßnahmen
- Koordination der individuellen Betreuungs- und Pflegeleistungen
- Organisation der Übernahme aus dem Krankenhaus
- Begleitung der Betreuungs- und Pflegearbeit
- Evaluation der Betreuungs- und Pflegearbeit

Community

Gemeinschaft; Gruppe von Menschen, die aufgrund geografischer Nähe, gleicher Interessen, einer gleichen beruflichen Situation oder wegen anderer...

¹⁹ Manfred Zumtobel, "Landesweite Betreuung und Pflege in Vorarlberg – Einführung in die Grundsätze und Strategien des Sozialfonds Vorarlberg"



¹⁷ Die Definitionen stammen von <u>www.fgö.org</u> (sofern nicht anders angegeben), Stand: November 2023

¹⁸ Manfred Zumtobel, "Landesweite Betreuung und Pflege in Vorarlberg – Einführung in die Grundsätze und Strategien des Sozialfonds Vorarlberg"



Coping

Bewältigung; to cope with (engl.) = etwas bewältigen, mit etwas fertig werden, mit etwas zurechtkommen; Verhalten zur Bewältigung von Stress- und und Belastungssituationen. Der deutsche Psychotherapeut und Wissenschafter Arnold A. Lazarus unterscheidet zwischen problembezogenen und emotionsbezogenen Coping-Strategien: Problembezogenes Coping beschreibt die Aneignung neuer Kompetenzen und Änderungen von Arbeitsstrategien und Arbeitsorganisation. Emotionsbezogenes Coping bezieht sich auf Ablenkung, Entspannung und ähnliche "weiche" Faktoren.

Determinanten

Determinanten sind Bestimmungsfaktoren, hier z.B. Faktoren, die sich auf die Gesundheit Einzelner oder der Bevölkerung auswirken.

Ehrenamt

Unbezahlte Tätigkeit für Organisationen, Vereine, soziale Dienste oder öffentliche Organe, zum Beispiel Gemeinden. Oft wird in diesem Zusammenhang auch der Begriff "bürgerschaftliches Engagement" gebraucht. In der Gesundheitsförderung gibt es zahlreiche ehrenamtlich organisierte Vereine und Verbände, die sich zum Teil auch zu Netzwerken zusammenschließen. Eine wichtige Variante des Ehrenamtes ist die Arbeit in Selbsthilfegruppen. Bürgerschaftliches Engagement kann zum Empowerment des Individuums und zu einer Kultur des Mitgestaltens führen.

Empowerment

Befähigung; Prozess, mit dem die Fähigkeiten von Menschen gestärkt und aktiviert werden, Herausforderungen zu bewältigen, Bedürfnisse zu stillen, Probleme zu lösen und sich die notwendigen Ressourcen zu verschaffen, um die Kontrolle über die Entscheidungen und Handlungen zu gewinnen, die ihre Gesundheit beeinflussen. Menschen sollen durch Empowerment befähigt werden, für ihre Gesundheit selbst Sorge zu tragen und sie zu stärken, Betroffene sollen zu aktiv Handelnden werden. Auch die Ottawa Charta sieht vor, dass "alle Menschen befähigt werden, ihr größtmögliches Gesundheitspotential zu verwirklichen." Häufig wird zwischen individuellem gemeinschaftsbezogenem Empowerment unterschieden. Individuelles Empowerment meint die Fähigkeit einer einzelnen Person, Entscheidungen zu treffen und die Kontrolle über ihr persönliches Leben zu haben. Gemeinschaftsbezogenes Empowerment bedeutet, dass Individuen mehr Einfluss und Kontrolle über jene gesellschaftlichen Bedingungen gewinnen, die ihre Gesundheit in den verschiedenen Settings (z.B. Arbeitswelt, Konsum- und Freizeitwelten) und Gesellschaftsbereichen beeinflussen und dass Sie mehr Einfluss auf die Lebensqualität in ihrer Gemeinschaft gewinnen.

Gesundheit

Gesundheit ist nicht in erster Linie die bloße Abwesenheit von Krankheit. Im Rahmen der Weltgesundheitsorganisation WHO hat sich ein Verständnis durchgesetzt, wonach Gesundheit positiv definiert wird: Gesundheit als umfassendes körperliches, seelisches und soziales Wohlbefinden. Und der Jakarta Erklärung der WHO zufolge ist Gesundheit außerdem "ein grundlegendes Menschenrecht".

In der Gesundheitsförderung wird Gesundheit als wesentlicher Bestandteil des alltäglichen Lebens gesehen und nicht vorrangig als Lebensziel. Sie ist der Zustand einer Balance zwischen gesundheitsfördernden und gesundheitsbelastenden Faktoren. Gesundheit entsteht, wenn Menschen ihre Ressourcen optimal entfalten und mobilisieren können, um so den inneren und äußeren Anforderungen zu begegnen. Sie ist ein dynamischer Prozess, der – abhängig von den wechselnden Belastungen und Möglichkeiten konkreter Lebenssituationen – immer wieder neu gestaltet und ausbalanciert werden muss. Prävention und Gesundheitsförderung sind wichtige Strategien, um Gesundheit zu erreichen, zu erweitern und zu erhalten.





Gesundheitsdeterminanten

Unter Gesundheitsdeterminanten versteht man jene Einflussfaktoren, die die Gesundheit von Menschen beeinflussen. Diese Einflussfaktoren liegen auf mehreren Ebenen. Will man die Gesundheit der Menschen fördern, ist es deshalb nötig, auf allen Ebenen anzusetzen. Die Entstehungsbedingungen von Gesundheit (Gesundheitsdeterminanten) werden somit zur Grundfrage der Gesundheitsförderung: Über welche gesundheitsfördernden personalen und sozialen Ressourcen soll/muss ein Individuum verfügen können, um ein Leben in guter Gesundheit zu führen, und wie können diese individuellen und sozialen Ressourcen gefördert werden?

Neben den persönlichen und sozialen Faktoren sind es auch wirtschaftliche oder umweltbedingte Faktoren, die den Gesundheitszustand einzelner Menschen oder ganzer Gemeinschaften bestimmen. Diese Faktoren beeinflussen einander. Gesundheitsförderung befasst sich damit, aktiv mehrere dieser Determinanten anzugehen und sie in einem gesundheitsfördernden Sinn zu beeinflussen. Dabei geht es um Beachtung individueller Faktoren wie das Gesundheitsverhalten oder die Lebensweisen einzelner Personen (Verhaltensprävention) in ihrer Wechselwirkung mit Faktoren wie Einkommen und Sozialstatus, Ausbildung, Beschäftigung und Arbeitsbedingungen, den Zugang zu bedarfsgerechten gesundheitlichen Leistungen und um die natürliche Umwelt (Verhältnisprävention).

Gesundheitsförderung

Prozess, der Menschen dazu in die Lage versetzen soll, mehr Einfluss auf die Gesundheitsdeterminanten zu entwickeln und ihre Gesundheit aktiv zu verbessern. Laut Ottawa Charta der WHO zielt Gesundheitsförderung "auf einen Prozess, allen Menschen ein höheres Maß an Selbstbestimmung über ihre Gesundheit zu ermöglichen und sie damit zur Stärkung ihrer Gesundheit zu befähigen." Ziel der Gesundheitsförderung ist es, für alle Menschen einen Zustand von körperlichem, geistig-seelischem und sozialem Wohlbefinden erreichbar zu machen. Und das, indem sie einerseits Menschen motiviert, sich für eine gesunde Lebensführung zu entscheiden. Neben dieser Verhaltensänderung ist aber vor allem die so genannte Verhältnisänderung ein wesentlicher Bestandteil von Gesundheitsförderung. Maßnahmen der Gesundheitsförderung zielen auf die Ressourcensteigerung und Erhöhung der Gesundheitspotenziale von Bevölkerungsgruppen in bestimmten Settings ab und haben einen umfassenden Gesundheitsbegriff zur Grundlage. Siehe auch: Gesundheitsförderung - geschichtlicher Abriss.

<u>Lebenskompetenzen</u>

Fähigkeiten, die es Menschen ermöglichen, ihr Leben zu gestalten und zu meistern. Lebenskompetenzen oder "life skills" geben Menschen die Kraft, mit Veränderungen zu leben oder Veränderungen in ihrer Umgebung herbeizuführen. Die Gesundheitsförderung unterstützt Menschen bei der Entwicklung von Lebenskompetenzen, die für ihre Gesundheit bedeutsam sind. Beispiele für Lebenskompetenzen sind etwa die Fähigkeit, Probleme zu lösen, die Kommunikationsfähigkeit, die Beziehungsfähigkeit oder die Fähigkeit, mit Stress umzugehen und ihn positiv zu bewältigen

Niederschwellige Arbeitsweise

Das Angebot ist aufsuchend, begleitend und/oder nachgehend angelegt und orientiert sich an der Lebenswelt der Zielgruppe (Settingansatz). Angebote die niedrigschwellig arbeiten, gehen unmittelbar auf die ihre Zielgruppe zu, um sie zu einem frühestmöglichen Zeitpunkt erreichen zu können. Das Wahrnehmen, Verstehen und Wissen über den Alltag und die jeweilige Lebenssituation der Zielgruppe ist dabei Grundvoraussetzung.





Prävention

Prävention meint Krankheitsvorbeugung bzw. Krankheitsverhütung; Während die Gesundheitsförderung durch Stärkung und Pflege von Ressourcen alle der Gesundheit dienlichen Maßnahmen im Rahmen einer Gesellschaft umfasst, ist die Prävention auf Vermeidung und Verhütung von (Krankheits-) Risiken und damit verknüpft auch auf die und Früherkennung von Krankheit orientiert. Es wird unterschieden zwischen Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention.

Primärprävention setzt an, noch bevor es zur Krankheit kommt. Sie trägt dazu bei, gesundheitsschädigende Faktoren zu erkennen und zu vermeiden, um die Entstehung von Krankheiten zu verhindern.

Sekundärprävention soll das Fortschreiten von Krankheiten verhindern. Sie greift also in bestehende Risikosituationen ein und versucht, diese abzuwenden und Krankheitsfolgen zu vermindern.

Tertiärprävention konzentriert sich bei bestehender Krankheit auf die Wiederherstellung der Gesundheit. Folgeschäden soll damit vorgebeugt und Rehabilitation ermöglicht werden.

Psychosoziale Gesundheit

auch: mentale, psychische oder seelische Gesundheit; Fähigkeit, interne und externe Anforderungen zu bewältigen. Zustand des inneren Wohlbefindens, basierend auf einer positiven Selbstwahrnehmung, der Entfaltung eigener Fähigkeiten und einem ressourcenstärkenden Umgang mit Konflikten und Belastungen. Das persönliche Wohlbefinden hängt stark vom sozialen Umfeld ab, weshalb diese immer im Zusammenhang mit sozialen Kontakten zu betrachten ist und von diesen auch vielfältige Einflussmöglichkeiten bestehen.

Resilienz

Widerstandsfähigkeit oder Anpassungsfähigkeit gegenüber Belastungen oder Risiken, die der Gesundheit abträglich sind. Resilienz ist vor allem ein Ergebnis wiederholter Coping-Erfolge: Der Umgang mit Belastungen kann also gelernt werden.

<u>Salutogenese</u>

Ein vom Medizinsoziologen Aaron Antonovsky (1923 - 1994) entwickeltes Konzept als komplementärer Begriff zu Pathogenese. Es ist ein Rahmenkonzept, das sich auf Faktoren und dynamische Wechselwirkungen bezieht, die zur Entstehung (Genese) und Erhaltung von Gesundheit führen. Der üblichen Trennung in "gesund" und "krank" wird ein Kontinuum mit den Polen Gesundheit/körperliches Wohlbefinden und Krankheit/körperliches Missempfinden gegenüber gestellt. Die Frage ist nicht, ob jemand gesund oder krank ist, sondern wie nahe bzw. wie entfernt er von den Endpunkten Gesundheit und Krankheit jeweils ist. Jeder gesunde Mensch hat auch kranke Anteile und umgekehrt hat jeder kranke Mensch auch gesunde Anteile, die gestärkt werden sollen.

Sozialkapital

Auch: social capital oder gesellschaftliches Kapital; Zeigt den Grad des gesellschaftlichen Zusammenhalts von Gemeinschaften. Das Konzept bezieht sich auf Prozesse zwischen Menschen, durch die soziale Netze geknüpft und Normen festgelegt werden sowie soziales Vertrauen aufgebaut wird. Sozialkapital erleichtert die Koordination und Zusammenarbeit, die einem gegenseitigen Nutzen dient.

<u>Sozialraum</u>

Was ist Sozialraumorientierung? <u>www.youtube.com/watch?v=QV96h4zutEs</u>²⁰

²⁰ Präsentation Oliver Mössinger bei der Fachtagung, 25. Jänner 2024



Seite **41** von **42**



Sozialsprengel²¹

Ein Sozialsprengel ist ein regionaler Zusammenschluss von Gemeinden uns sozialen Leistungsträgern mit einer zentralen Anlauf- und Koordinationsstelle (Sprengelsitz). Dazu gründen die Gemeinden und Leistungsanbieter einen Verein als Rechtsträger. Durch die koordinierte Zusammenarbeit aller Kräfte-Selbsthilfe, Laienhilfe, professionelle Hilfe – entsteht ein "Netz" von sich ergänzenden Hilfeleistungen in der Region. [...]

<u>Inhaltliche Aufgaben:</u> Ziel- und Strategieentwicklung, Hilfeplanung Managementaufgaben: Care Management, Case Management

Verhaltens- und Verhältnisprävention

Es wird unterschieden zwischen Verhaltens- und Verhältnisprävention. Hierbei handelt es sich um unterschiedliche Ansätze, um Veränderungen zu erreichen. Die Verhältnisprävention (strukturelle Prävention) will Einfluss auf Gesundheit bzw. Krankheit nehmen, indem sie Veränderungen der Lebensbedingungen der Menschen anstrebt (Arbeit, Familie, Freizeit oder auch Umweltbedingungen), um diese möglichst risikoarm zu gestalten, gesundheitsfördernde Arbeitsplätze, Rauchverbot in Gaststätten. Die Verhaltensprävention nimmt Einfluss auf das individuelle Gesundheitsverhalten. Durch Aufklärung oder Information, Stärkung der Persönlichkeit oder auch Sanktionen, soll der Einzelne dazu motiviert werden, Risiken zu vermeiden und sich gesundheitsförderlich zu verhalten, z.B. ausreichend bewegen, gesund ernähren, Kontakte pflegen.

Vernetzung

Dieser heute in vielen Bereichen populäre Begriff beschreibt auch eine wesentliche Strategie der Gesundheitsförderung. Einerseits spricht er das Verhältnis von AktuerInnen der Gesundheitsförderung zueinander an: Vernetzen bedeutet unter anderem, systematisch Erfahrungen auszutauschen, gemeinsam zu lernen, Synergien und Ressourcen optimal zu nutzen und durch die Zusammenarbeit neues Wissen zu schaffen. Es geht aber auch um die Vermittlung zwischen und Vernetzung der unterschiedlichen Politikbereiche, um eine gesundheitsfördernde Gesamtpolitik zu erreichen.

Wohlbefinden

Seit der WHO-Definition von Gesundheit wird Wohlbefinden in einem engen Zusammenhang mit Gesundheit und Gesundheitsförderung gebraucht. Wohlbefinden betont die subjektive Seite und das subjektive Erleben und Empfinden von Gesundheit.

²¹ Manfred Zumtobel, "Landesweite Betreuung und Pflege in Vorarlberg - Einführung in die Grundsätze und Strategien des Sozialfonds Vorarlberg"

