

## Quartiersmanagement in ungewöhnlichen Zeiten

Aufbereitung einer Abfrage der QM-Teams zur pandemiebedingten Anpassung ihrer Arbeit

Corona und die damit einhergehenden Maßnahmen, Lockdown und social distancing verändern Berlin und seine Kieze. Davon bleiben die Arbeit und die Aktivitäten in den Quartiersmanagementgebieten nicht unberührt. Dabei ist gerade das Quartiersmanagement eine Arbeit, die auf der Herstellung guter nachbarschaftlicher Beziehungen und auf das Miteinander im Quartier abzielt und den Mensch als soziales Wesen in den Mittelpunkt stellt.

Ende März 2020 startete eine Abfrage bei den QM-Teams, wie sie auf die Coronakrise reagieren und wie sie mit den Restriktionen umgehen. Die Fülle und Tiefe der Antworten – schriftlich per Mail eingereicht - war beeindruckend. Sie liefern einen guten Einblick in das, was die QM-Teams bewegt und was sie bewegen. So unterschiedlich die Antworten ausfallen, zeigen sie doch eine Gemeinsamkeit: Die QM-Teams haben sich flexibel, kreativ und binnen kürzester Zeit auf die neue Situation eingestellt. Noch werden nicht alle Lösungen als zufriedenstellend gewertet, noch sind nicht alle Fragen geklärt. Deutlich aber zeichnet sich ab, wie - Abstandsregel und eingeschränkte Kontakte zum Trotz - sozialer Zusammenhalt im Kiez weiter gestärkt werden kann.

Nachdem bereits ein [Überblicksartikel](#) sowie Einzelmeldungen über gute Beispiele auf dem Dachportal [www.quartiersmanagement-berlin.de](http://www.quartiersmanagement-berlin.de) über diese Abfrage erschienen sind, sind im Folgenden die Ergebnisse noch einmal gebündelt aufbereitet. Die Abfrage war zunächst nicht auf eine quantitative Auswertung angelegt. Vielmehr sollte schnell ein Eindruck verschafft werden, welchen spezifischen Herausforderungen die QM-Teams Corona-bedingt zu kämpfen haben, wie sie diese lösen und welche Unterstützung hilfreich wäre. Dennoch lassen sich dank der Fülle der Antworten Themenschwerpunkte und Häufigkeiten deutlich erkennen. Diese werden in dieser Auswertung abgebildet. Es werden grobe Häufigkeitscluster (deutlich überwiegender Teil der QM, großer Teil, kleiner Teil) und keine exakten Zahlen dargestellt, da es viele mehrdimensionale Antworten gibt. Es werden aber auch Einzelnennungen und -meinungen dargestellt, um die Vielfalt der genannten Herausforderungen, Lösungen und Anregungen zu zeigen.

Insgesamt lässt die Auswertung ein großes Potenzial für Austausch und erste gemeinsame Schlussfolgerungen erkennen. Hierzu ist eine Veranstaltung der Verfahrensbeteiligten des Berliner Quartiersmanagements im August 2020 geplant.

Programmbeauftragter Soziale Stadt, 23.06.2020

# Häufigkeiten der Nennungen und ihre Darstellung

Ein kleiner Teil  
der QM gibt das  
an.

Ein deutlich  
überwiegender Teil der  
QM benennt das.

Einzel-  
nennungen

Das sagt ein  
großer Teil der  
QM.

Kontakt mit  
Akteuren nur  
digital oder per  
Telefon

Büro weiterhin  
besetzt

Sprechzeiten  
ausgesetzt

Büro für  
Publikums-  
verkehr  
geschlossen

Homeoffice  
- alle  
- teilweise

mehrsprachig

Zusammenstellung und  
Verbreitung von  
Hilfsinfos und –  
angeboten  
digital

Verfügung von  
AF-Mitteln für  
Corona-  
Nachbarschafts-  
hilfe vereinfachen

analog

Einkaufshilfe  
organisieren

QM-Lastenrad  
für  
Einkaufshilfe  
bereitstellen

Gründung  
einer Corona-  
Hilfs-Initiative  
mit Partnern

IT-Hilfe beim  
Home  
schooling

Kostenlose  
Lebensmittel-  
ausgabe

Bürgerporträts  
„Alltag in  
Coronazeiten“

Bedarfsab-  
frage bei  
Schulen und  
Kitas

Telefonkette:  
Seelsorge für  
Senior\*innen

Masken nähen  
und verteilen  
(organisieren)

Spendenaufruf  
für  
Einrichtungen

# Corona bedingte Prioritäten der QM-Arbeit

Zusammenstellung und  
Verbreitung von  
Hilfsinfos und  
-angeboten

Kontakt und  
Austausch mit  
Trägern, Akteuren  
und  
Bewohner\*innen

Erreichbarkeit  
sicherstellen und  
kommunizieren

Austausch und  
Abstimmung mit  
BA und SenSW

Neu-  
terminierung  
von Veran-  
staltungen

Bearbeitung  
administrativer  
Aufgaben

per Telefon-  
konferenz

per  
Videokonferenz

Entscheidungen im  
Umlaufverfahren per  
E-Mail und/oder  
Telefon

Kommunikation  
per E-Mail,  
Telefon, Post

Sorge, nicht-  
digitale Gruppen  
ausreichend zu  
erreichen

per Messenger,  
z.B. WhatsApp-  
Gruppen

youtube

Digital:  
Übliche Mailverteiler,  
Newsletter und  
Sondernewsletter

Social media:  
Facebook  
Instagram  
Twitter

Messenger:  
WhatsApp,  
telegram, signal

Telefonische  
Ansprache aller  
Akteure intensiviert

Projekt-  
management:  
slack,  
etherpad, trello

Gespräche am  
Bürofenster

Analog  
Aushänge und  
Auslagen:  
Fenster, Kiez-  
tafeln, Treppen-  
häuser, Garten-  
bank vor Büro,  
Flyerstände  
draußen

# Alternativangebote der Projekte

Sport- und  
Bewegungsange-  
bote finden  
digital statt

Masken nähen

Beratungs- und  
Sozialarbeit  
telefonisch und  
digital

Veranstaltungen  
werden verschoben,  
Vorbereitungen laufen  
über Telefon und digital

Bildung:  
Coaching, Hilfe  
bei Home  
Schooling,  
Webinare laufen  
digital

Schaufenster-  
theater

Gabenzaun



# Herausforderungen, Anregungen, Wünsche

geeignete, nicht nur digitale tools für QR-, AJ-Sitzungen und Steuerungs-runden finden

PJ-Verlängerungen unkompliziert ermöglichen, da viel verschoben werden muss

Austausch zu Themen, denen sich QM stärker stellen sollte

Verwaltung ist schwieriger erreichbar

Ausschreibungen verzögern sich

Gesundheitsstrategie sozialräumlich entwickeln

regelmäßig aktualisierte Infos von SenSW gewünscht

Kommunikation und Abstimmung sind aufwendiger (Zeit, Formate, tools)

Häusliche Gewalt nimmt zu

Austausch zu neuen Formen der Begegnung

Nutzung digitaler Tools schließt Gruppen aus (Kenntnis, Ausstattung)  
Wie lösen?

Gute oder fehlende Selbstorga-Strukturen werden jetzt besonders deutlich.

Datenschutz problematisch (private Nummern und Accounts, Tools)

großer Bedarf an psychologischer Unterstützung durch QM

Transparenz sicherzustellen ist jetzt besonders wichtig

Fortbildung zu digitalen tools, Partizipation digital denken

digitale tools einheitlich zur Verfügung stellen