

„Der Austausch zwischen Kommune und Initiativen bedeutet auch immer wieder die Auseinandersetzung mit sich selbst und den eigenen Aufgaben. Doch es lohnt sich: Aus der Zusammenarbeit mit Engagierten können erstaunliche Ergebnisse entstehen.“

Ursula Keller, Lokale Agenda 21, Stadt Düsseldorf

„Mich inspiriert die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Initiativen. Ich nehme daraus neue Perspektiven für meine Arbeit mit. Hier steckt das Potenzial, gemeinsam Gutes zu entwickeln.“

Frank Neweling, Umwelt- und Verbraucherschutzamt, Stadt Köln

„Ich erlebe häufig, dass die Stadtverwaltung den Rahmen für Engagement schafft. Hier gilt es, den oft hohen Erwartungen gerecht zu werden und gleichzeitig Raum für Kreativität und Eigeninitiative zu schaffen. Gute Beispiele für das „Wie“ helfen mir dabei.“

Nicole Weber F. Santos, Klimaschutzmanagement, Stadt Rheinberg

„Erhaltung und Schutz der Natur sind nur mit Hilfe von engagierten Menschen möglich. Wir als Verwaltung brauchen überzeugte Bürgerinnen und Bürger, die bei Maßnahmen mit anpacken!“

Peter Hilgers, Amt für Umwelt und Stadtgrün, Stadt Neuss

Die vorgestellten Ideen haben Ihr Interesse geweckt? Haben Sie Fragen oder möchten Sie Ihre Erfahrungen einbringen? Wir freuen uns, von Ihnen zu hören.

Sie erreichen uns unter [initiativen@verbraucherzentrale.nrw](mailto:initiativen@verbraucherzentrale.nrw)

#### HERAUSGEBER

Verbraucherzentrale NRW  
Projekt MehrWert NRW  
Mintropstr. 27 · 40215 Düsseldorf

[www.mehrwert.nrw/klimakit](http://www.mehrwert.nrw/klimakit)

☎ (0211) 3809 689

✉ [initiativen@verbraucherzentrale.nrw](mailto:initiativen@verbraucherzentrale.nrw)

📘 /MehrWertNRW.Initiativen

🐦 @MehrWertNRW

📷 @MehrWertNRW



Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

Stand: 03/2018 | Gestaltung: B-D Agenturgruppe  
Gedruckt auf 100% Recyclingpapier | Bildnachweis:  
iStock.com, AlorOIPeople

Das Projekt **MEHR WERT** NRW wird gefördert durch:



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft,  
Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen



2014  
Investitionen in Wachstum  
und Beschäftigung

EFRE.NRW  
Investitionen in Wachstum  
und Beschäftigung



## KLIMASCHUTZ LOKAL STÄRKEN

Erfolgskriterien und praktische Ideen für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Kommunen und bürgerschaftlichen Initiativen

## KLIMASCHUTZ LOKAL STÄRKEN

Im bürgerschaftlichen Engagement liegt ein großes Potenzial für den Klima- und Ressourcenschutz vor Ort. Initiativen wie urbane Gärten, Reparatur-Cafés und Lastenrad-Verleihe schaffen konkrete Angebote, die Nachhaltigkeit erlebbar machen und zum Mitmachen einladen. Mehr als 400 solcher Gemeinschaften sind in NRW bereits aktiv. Die Zusammenarbeit mit ihnen eröffnet Kommunen die Chance, neue Akteure für Beteiligungsformate zu gewinnen und innovative Ideen für eine zukunftsfähige Entwicklung zu fördern.

Die Initiativenberatung des Projekts MehrWert NRW der Verbraucherzentrale NRW unterstützt deshalb nicht nur Bürgerinnen und Bürger, die sich gemeinsam engagieren, sondern will auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Kommunalverwaltungen Wege aufzeigen, wie sie die Kooperation mit diesen Akteuren erfolgreich und effizient gestalten können.

Als Ergebnis eines intensiven Austauschs mit Initiativen und Kommunen wurden zentrale Kriterien für eine gute Zusammenarbeit erarbeitet. Wir laden Sie ein, diese Ideen auf den folgenden Seiten zu entdecken und in Ihrem Arbeitsalltag aufzugreifen und weiterzuentwickeln.

# SO GESTALTEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT MIT ENGAGIERTEN ERFOLGREICH

## ERFOLGSKRITERIEN

### WERTSCHÄTZUNG & KOMMUNIKATION

Wer sich lokal engagiert, möchte mitreden und mitgestalten. Die **Wertschätzung** für diese freiwillige Arbeit ist Grundlage dafür, dass die eigene Stadt oder Gemeinde als wichtiger Partner und Ratgeber anerkannt wird. Sie signalisiert Engagierten **Anerkennung** und **Akzeptanz** für ihren Einsatz.

### BÜRGERORIENTIERTES LEITBILD

Für Kommunen ist das bürgerschaftliche Engagement unverzichtbar, denn die Zusammenarbeit mit und die **Beteiligung** von Bürgern/-innen ist ein wichtiger Faktor für die positive Entwicklung einer Stadt. Für die Anliegen von Engagierten **offen** zu sein, ist ein Schritt, um eine entsprechende Anerkennungskultur in der Kommune zu fördern.

### ERKENNBARE ANSPRECHPARTNER

Ein Merkmal der kommunalen Verwaltung sind die sektoralen Zuständigkeiten, die für Außenstehende nicht immer verständlich sind. Selten sind konkrete Ansprechpartner für bürgerschaftliches Engagement definiert oder bekannt. Die **Auffindbarkeit** solcher Ansprechpartner ist für Engagierte wesentlich, damit sie ihre Anliegen vorbringen können.

### TRANSPARENTE ENTSCHEIDUNGSPROZESSE

Wer über die Anträge von Engagierten in der Kommune entscheidet, können Bürger/-innen oft schwer **nachvollziehen**, da die Organisationsstrukturen und hierarchischen Gefüge sehr komplex sind. Häufig ist der Ansprechpartner für Engagierte nicht der „Entscheider“. Zudem gibt es finanzielle Rahmenbedingungen, die Engagierten häufig nicht bekannt sind.

### IDEENFINDUNG UND -NUTZUNG

In der Bürgerschaft werden viele kreative Ideen als Antwort auf soziale, städtebauliche und ökologische Veränderungen entwickelt. Engagierte können daher Sensor für gesellschaftliche Stimmungen und Ideengeber sein. Aus bürgerschaftlichen Initiativen lassen sich auch **Lösungen** für aktuelle **Probleme** von Kommunen ableiten.

### VERNETZUNG & PERSÖNLICHER KONTAKT

Starke Netzwerke zwischen Stadt oder Gemeinde und Engagierten bieten die Möglichkeit, sich mit Akteuren auf **Augenhöhe auszutauschen** und **Vertrauen** aufzubauen. Einen Ansprechpartner **persönlich zu kennen**, erleichtert oftmals die Kontaktaufnahme. Durch den direkten Kontakt zu Engagierten können Kooperationsmöglichkeiten ausgelotet und Multiplikatoren gewonnen werden.

### REFLEXION VON ERFAHRUNGEN

Die Zusammenarbeit mit Engagierten stellt sich für jede Kommune unterschiedlich dar. Die positiven wie negativen Erfahrungen fließen in neue Projekte ein und es besteht die Chance, neue Formen der **Zusammenarbeit auszuprobieren** und Formate weiterzuentwickeln.

### REALISTISCHE ERWARTUNGEN

Die gegenseitige Erwartungshaltung beeinflusst die Zusammenarbeit von Kommunen und Engagierten. Die Arbeit der Stadtverwaltung und das ehrenamtliche Engagement unterscheiden sich erheblich voneinander. Arbeitsprozesse in Verwaltungen unterliegen einer besonderen Strukturierung und Organisation. Initiativen hingegen sind Praktiker und setzen Aktivitäten meist unmittelbar um. Sich solcher **Unterschiede** bewusst zu sein, kann helfen, Kooperationsprojekte besser umzusetzen.

## TIPP 1

Schaffen Sie Möglichkeiten zum Austausch und Kennenlernen, indem Sie Engagierte zu einem **persönlichen Gespräch einladen**, um sich über Vorhaben und Ideen auszutauschen.



Überlegen Sie, welchen Stellenwert die Zusammenarbeit mit Engagierten für Sie hat und welche Erfahrungen Sie bereits machen konnten. So identifizieren Sie **Gründe**, die die **künftige Zusammenarbeit** mit Engagierten fördern oder hemmen können.



Bringen Sie in Erfahrung, welche **zuständigen Ansprechpartner** es für bürgerschaftliches Engagement in Ihrer Kommune gibt. Die Zuständigen zu kennen, erleichtert Ihnen die Bearbeitung der Anfragen von Initiativen.



Kommunizieren Sie Ihre **Rolle** im Entscheidungsprozess an Engagierte, um Ihre Handlungsspielräume und -grenzen verständlicher zu machen.



**Informieren** Sie sich über die Initiativen und Projekte von Engagierten in Ihrer Kommune und in NRW. Nachhaltiges Engagement im Überblick finden Sie unter [www.mehrwert.nrw/initiativenkarte](http://www.mehrwert.nrw/initiativenkarte)



Überlegen Sie, wie Sie auf Engagierte zugehen und einen **Erstkontakt** herstellen können. Hierfür bietet es sich z.B. an, **Feste oder Arbeitstreffen** von Initiativen zu besuchen.



**Reflektieren** Sie Ihre persönlichen Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit Engagierten und machen Sie sich Ihre eigenen Erwartungen an eine Zusammenarbeit bewusst. Warum wurden Unterstützungsangebote beispielsweise nicht angenommen? Für die Planung künftiger Angebote lassen sich diese Erfahrungen nutzen.



Fragen Sie sich, welche **Erwartungen** Sie an die Zusammenarbeit mit Engagierten haben und welche Erwartungen umgekehrt bestehen können. Die Verschriftlichung in Form einer **Liste** kann Ihnen bei der Orientierung helfen.



## TIPP 2

Informieren Sie Ihren Kollegenkreis über die gemeinsamen Projekte mit Engagierten, z.B. über den **hausinternen Newsletter**. Ggf. gibt es bereits spezielle Unterstützung für freiwilliges Engagement in anderen Abteilungen. Arbeiten Sie mit diesen Ansprechpartnern gezielt zusammen.



Starten Sie in Ihrer Abteilung/ Dienststelle einen regelmäßigen **internen Austausch** zur Zusammenarbeit mit Engagierten, damit die Erfahrungen im Kollegenkreis für künftige Kooperationen und Unterstützungsangebote genutzt werden können.



Tauschen Sie sich mit anderen Organisationseinheiten aus, wer bereits Anfragen von Engagierten bearbeitet hat. Schaffen Sie gemeinsam **klare Abstimmungsprozesse** für künftige Anfragen.



Verschaffen Sie sich einen **Überblick** über die Entscheidungswege zu Anfragen von Engagierten in Ihrer Dienststelle. Binden Sie **Zuständige** frühzeitig mit ein und klären Sie, wer für die Kommunikation mit den Antragstellern zuständig ist.



Erörtern Sie mit Kollegen/-innen, welche Ideen von Engagierten an Sie herangetragen wurden und welche **Ideen** Ihrerseits bestehen. So stellen Sie fest, wo es Anknüpfungspunkte für eine Zusammenarbeit gibt.



Bauen Sie gemeinsam mit weiteren städtischen Ansprechpartnern Kontakt zu **Multiplikatoren** auf. Oftmals gibt es Engagierte, die gleich in mehreren Initiativen aktiv sind. Vernetzen Sie sich in ihrer Stadt, z.B. indem Sie **Initiativenvertreter** zu sich **einladen**.



In der Diskussion mit Kollegen/-innen, die bereits mit Engagierten zusammengearbeitet haben, erhalten Sie Inspiration für neue **Angebote** und **Methoden**.



Besprechen Sie mit Engagierten, wo die jeweiligen Stärken liegen und wie sich Fähigkeiten ergänzen können. Erarbeiten Sie gemeinsam eine **Rahmensetzung** mit konkreten Aufgaben für ein **kleines Projekt**, um ein Gespür füreinander zu entwickeln – beispielsweise die Organisation eines **Nachbarschaftsfestes**.



## TIPP 3

Die Kommune kann eine besondere **Veranstaltung** etablieren, die Wertschätzung für das Ehrenamt ausdrückt, z.B. in Form einer kleinen **Ehrung oder der Durchführung von Ehrenamtstagen**. **Auch eine Online-Plattform fürs Ehrenamt in der Stadt auf der städtischen Homepage kann sinnvoll sein**.



Das **Leitbild** der Kommune zeigt, welches Verständnis über die Zusammenarbeit mit engagierten Bürgern/-innen besteht. Das Leitbild sollte aktuelle Erfahrungen widerspiegeln und Basis für künftige Strategien sein.



Unterstützung für bürgerschaftliches Engagement muss sichtbar sein. Durch **Infostände auf Stadtfesten** werden Ansprechpartner und **Unterstützungsangebote** bekannt. Eine spezielle Rubrik zum bürgerschaftlichen Engagement auf der städtischen Homepage mit Angabe von zuständigen Stellen, Ansprechpartnern und Terminen für das Ehrenamt erleichtert die Kontaktaufnahme.



Eine zeitnahe Rückmeldung zum Bearbeitungsstand von Anfragen oder Anträgen schafft **Transparenz** und signalisiert Wertschätzung. Über wichtige Ergebnisse kann im **News-Service** der Kommune informiert werden. **Informationsveranstaltungen** für Engagierte machen Arbeitsweisen und Entscheidungsprozesse nachvollziehbar.



Kommunen können z.B. mit **Zukunftswerkstätten** den passenden Rahmen für den Austausch mit engagierten Bürgern/-innen schaffen.



Für einen regelmäßigen, niedrigschwelligen Austausch bietet sich ein **Engagement-Stammtisch** an. Er bietet die Möglichkeit, in ungezwungener Atmosphäre Gespräche zu führen.



Meist gibt es mehrere Akteure, die Engagement in der Stadt fördern. Kommunen können zu einem **organisationsübergreifenden Austausch** einladen, um bisherige Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Initiativen zu beleuchten und voneinander zu lernen.



Wie viel Unterstützung bürgerschaftliche Gruppen wollen und brauchen, ist unterschiedlich. Es lohnt sich, gegenseitige Erwartungshaltungen gemeinsam zu diskutieren, z.B. in einem regelmäßigen **Dialogforum**.

