

Möglichkeiten der Kund*innen- Partizipation im Verwaltungs- kontext

Forschungsbericht | April 2022

Michaela Moser
Christina Engel-Unterberger
Melanie Schinnerl

1 Einleitung	03
2 Ziele und Fragen	04
3 Vorgangsweise	05
4 Erkenntnisse aus Studien	06
5 Mögliche Formate und Praxisbeispiele	14
6 Kund*innen-Perspektiven	24
7 Fazit	32
8 Verwendete und weiterführende Literatur	33
9 Autor*innen	35

Impressum:

Fachhochschule St. Pölten GmbH, Campus Platz 1, 3100 St. Pölten | www.fhstp.ac.at

Fotos: Peter Rauchecker

Illustrationen: 2dreamproductions | The Noun Project

Autor*innen | Für den Inhalt verantwortlich:

FH-Prof. Mag. Dr. Michaela Moser | Mag. (FH) Christina Engel-Unterberger | Melanie Schinnerl, BSc, MSc

Mitarbeit Kund*innen-Perspektive:

Mag. Mag. Barbara Stefan

1 Einleitung

Die FH St. Pölten wurde von der Stadt Wien beauftragt, eine Studie zu Möglichkeiten der Kund*innen-Partizipation im Verwaltungskontext durchzuführen. Die Ergebnisse sollen in die Konzeption und Umsetzung eines internen Projekts unter dem Titel „Innovative Kund*innen-Partizipation“ einfließen. Das Projekt betrifft die beiden Magistratsabteilungen Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA40) sowie Einwanderung und Staatsbürgerschaft (MA35).

Die vorliegende Forschungsarbeit ist an den Schnittstellen von **Nutzer*innen-Partizipation und Selbstorganisation** verortet, wie sie in den letzten Jahren in zunehmend mehr Bereichen Sozialer Arbeit relevant wird und dabei sowohl **Innovationen im Bereich Kund*innen-Partizipation in der öffentlichen Verwaltung** (von User-responsive bis hin zu User-driven Services) beinhaltet, wie auch Erfahrungen aus dem breiteren Kontext von **Bürger*innen- bzw. Öffentlichkeitsbeteiligung** aufnimmt. Für gelingende Beteiligungskonzepte gilt es dabei, die Learnings aus unterschiedlichen Bereichen auf-zugreifen und auf – den jeweiligen Zielen angepasste – kluge Weise miteinander zu verknüpfen.

Für den Forschungsbericht wurden Erkenntnisse aus einer systematischen Literaturrecherche (**4 – Erkenntnisse aus Studien**) zusammengefasst. Der Forschungsfokus lag auf der Darstellung und Analyse existierender bewährter Beteiligungsformate in ähnlichen Settings und angrenzender Bereiche im In- und Ausland (**5 – Praxisbeispiele**). Ebenso wichtig war die Bewertung unterschiedlicher Beteiligungsformate aus der Perspektive von Kund*innen (**6 – Kund*innen-Perspektive**).



Mit Blick auf die spezifische Situation und die Anforderungen an Kund*innen-Partizipation in den beiden Magistratsabteilungen der Wiener Stadtverwaltung, war es uns wichtig, zum einen **Spezifika der Zielgruppe** (armuts- und ausgrenzungsgefährdete Personen) **zu beachten**, sowie zum anderen **Tendenzen des „Otherings“** (im Sinne von auf Vorurteilen basierender Stigmatisierung und Ungleichbehandlung) **best-möglich zu vermeiden**. In diesem Sinne wurden Fokusgruppendifkussionen mit insgesamt 20 Kund*innen durchgeführt und ausgewertet.

Dabei zeigte sich u.a., dass es aus Perspektive der Kund*innen weniger zentral ist, welches der verschiedenen Beteiligungsmodelle zur Anwendung kommt. Weitgehend unabhängig von den gewählten Methoden und Modellen ist die Beachtung und Umsetzung zentraler Prinzipien relevant. Dies vor allem im Zusammenhang mit den für die Partizipation relevanten Aspekten Repräsentation, Verbindlichkeit, Transparenz, Struktur und Organisation.

Die sich daraus ergebenden Schlüsselfaktoren stellen wir im Fazit dieses Forschungsberichts näher vor.

Michaela Moser | Christina Engel-Unterberger | Melanie Schinnerl | St. Pölten, im April 2022

2 Ziele und Fragen

ZIELSETZUNG war die Erarbeitung konkreter Vorschläge, welche Beteiligungsformen bzw. -modelle mit Kund*innen mit Armuts- und Ausgrenzungserfahrungen im Verwaltungskontext eingesetzt werden können.

Als wichtige Voraussetzungen wurden dabei auch seitens der Auftraggeberin folgende Prinzipien formuliert:

- ein wertschätzender Umgang auf Augenhöhe
- die Berücksichtigung der Betroffenheit von Kund*innen zur Verbesserung der gewünschten Serviceorientierung

ZENTRALE FRAGEN

In welcher Form ist es im Verwaltungskontext in Österreich und Europa für Bürger*innen, die in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Behörde stehen, möglich, sich aktiv an der Servicegestaltung und -entwicklung zu beteiligen?

- Wie lassen sich diese Beteiligungsformen systematisieren?
- Welche Vor- und Nachteile bringen verschiedene Beteiligungsformen mit sich?
- Von welchen Erfahrungswerten berichten beteiligte Verwaltungsvertreter*innen und/oder Kund*innen?
- Welche Formen haben sich als Good-Practice Beispiele erwiesen?

Wie schätzen Kund*innen der MA 40 und der MA 35 verschiedene Beteiligungsformen mit Blick auf ihre Anwendbarkeit im Kontext der Stadt Wien (MA 40 und MA 35) ein?

- Welche Möglichkeiten sind aus Sicht armutsbetroffener bzw. ausgrenzungsgefährdeter Personen gut geeignet, welche weniger gut geeignet?
- Welche Aspekte sind aus deren Sicht zentrale Erfolgsfaktoren?
- Welche weiteren Aspekte gibt es aus Sicht der an der Machbarkeitsstudie beteiligten Forscherinnen zu beachten?

3 Vorgangsweise

Der Forschungsprozess wurde in fünf Phasen strukturiert:

- | | | |
|---|----------|--|
| Überblick zum Thema und Kontext | 1 | Um einen Überblick über das Themenfeld Kund*innen-Partizipation im Verwaltungskontext (Österreich und europäisches Ausland) zu erlangen, wurde eine systematische Literaturrecherche durchgeführt. |
| Darstellung und Analyse ausgewählter Good Practice Beispiele | 2 | Auf Basis der Literaturrecherchen sowie zusätzlicher schriftlicher und mündlicher Befragungen von Expert*innen und Netzwerken wurden Informationen zu ausgewählten Good Practices gesammelt und analysiert. |
| Einschätzung durch Kund*innen | 3 | Um eine Einschätzung möglicher Beteiligungsformen aus Perspektive von Kund*innen der MA 40 und MA 35 zu erhalten, wurden zwei Fokusgruppendifkussionen in Form partizipativer Workshops mit insgesamt 20 Personen abgehalten und dokumentiert. |
| Einschätzung durch Forscher*innen | 4 | Die Forscher*innen unterzogen die Beteiligungsformen unter Berücksichtigung der erhobenen Kund*innen-Perspektiven einer kritischen Gesamteinschätzung und formulierten Empfehlungen für die Umsetzung des Projekts „Innovative Kund*innenpartizipation“. |
| Ergebnisdarstellung und -diskussion | 5 | Die Ergebnisse wurden in Form dieses Forschungsberichts aufbereitet. Sie wurden bzw. werden den beteiligten Personen der zuständigen Magistratsabteilungen persönlich vorgestellt und dienen als strukturierte Diskussionsgrundlage für die Weiterentwicklung des Projekts „Innovative Kund*innenpartizipation“. |

4

Erkenntnisse aus Studien

Im Zuge der Forschungsarbeit wurden zunächst zentrale Erkenntnisse mit Blick auf verfügbare relevante Literatur zu Kund*innen-Partizipation im In- und Ausland analysiert. Dabei konnten folgende relevante Entwicklungstendenzen, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren identifiziert werden:

4.1 Relevante Entwicklungen

Kund*innen-Beteiligung als State of the Art	„Partizipationismus“ als wichtige Ergänzung zu bzw. Stärkung von Professionalismus	Bessere Ergebnisse durch Einbindung direkter Erfahrung	Co-Creation als Anspruch und Ziel
Nimmt an Bedeutung zu, u.a. im Qualitätsmanagement, aber auch allgemein im Sozialbereich (Politik, Verwaltung, NGOs)	Bündelung an Theorien und Praxen im Sinn der ständigen Entwicklung und Verbesserung der Partizipation von Kund*innen im Sinne einer „extended democracy“;	„Je größer die Distanz zwischen direkter Erfahrung und ihrer Interpretation, desto eher ist das entstehende Wissen fehlerhaft, unzuverlässig und verzerrt“ (Peter Beresford)	Unterstreicht die Bedeutung von Zusammenarbeit; allerdings ist zu beachten, dass reale (Macht-)Verhältnisse nicht aus dem Blick geraten.

Die Einbeziehung von Kund*innen wird zunehmend zum „State of the Art“

Die Einbeziehungen von Kund*innen wird seit einigen Jahren verstärkt thematisiert: sowohl auf unterschiedlichen Ebenen im Sozialbereich als auch speziell im Hinblick auf Verbesserung von Serviceleistungen.

Die Sicherstellung partizipativer Arbeitsweisen gilt als notwendiger Teil der Professionalisierung

Die Bündelung an Theorien und Praxen im Sinn einer ständigen Entwicklung und Verbesserung der Partizipation von Kund*innen bzw. Nutzer*innen wird auch als Stärkung von Demokratie betrachtet.

Die Einbindung direkter Erfahrung ist Teil der Qualitätssicherung

Fehlendes Wissen bzw. große Distanz zu direkten Kund*innen-Erfahrungen bergen das Risiko von Verzerrungen und Missverständnissen und mindern die Qualität der Serviceleistungen.

Mit dem Begriff „Co-Creation“ wird der Fokus auf eine Kultur des Miteinanders gelegt

Literatur und Praxisbeispiele verweisen zunehmend auf „Co-Creation“, also das gemeinsame Gestalten als wünschenswertes Ziel und Haltung aller Beteiligten im Sinne der Entwicklung neuer Arbeitsweisen. Dies bringt einen hohen Anspruch an verstärkt egalitäre Formen der Zusammenarbeit zum Ausdruck. Reale Machtverhältnisse müssen dabei kritisch mit in den Blick genommen werden.

4.2 Allgemeine Erfolgsfaktoren

vgl. u.a. Munday 2007, EAPN NL 2016, Chipparini et al 2020, Birchall/Simmons 2004, Schehrer/Sexton 2010

Als allgemeine Erfolgsfaktoren werden in der verfügbaren Literatur immer wieder die folgenden genannt:

- Klarheit von Zielen, Akteur*innen, Prozessen, Zeithorizont
- Klarheit zur Stufe der Beteiligung: Von der Information über Konsultation, Abgabe von Entscheidungsmacht bis hin zu Co-Creation und Selbstorganisation
- Verständnis von Beteiligung als Recht und Verantwortung
- Bild von Kund*innen als Akteur*innen (und nicht nur Empfänger*innen)
- Evidenzbasierte Vorgangsweise, laufende Evaluierung, Begleitforschung
- Zirkulare Vorgangsweise, die mehrere Partizipationselemente verbindet und sich stetig weiterentwickelt
- Gute Kommunikation im Prozess: Kund*innen zu Wort kommen lassen, Bedeutung des Zuhörens
- Gute Kommunikation nach außen: Influss, Rückbindung an „Feld“ (Community)
- Transparente Modalitäten: Repräsentanz, Rollen, Entschädigung
- Gute Verfahren und nachvollziehbare Auswahl der involvierten Akteur*innen: Klärung von Fragen zur Repräsentativität, Kompetenzen (reflektiertes Erfahrungswissen, Skills), Rückbindung an größere Kund*innen-, „Community“
- Adäquate Ressourcen: finanziell, zeitlich, infrastrukturell
- Training und Unterstützung von Beteiligten und Prozessen (Fortbildung, Begleitung, Moderation)
- Aufbau bzw. Stärkung von Nutzer*innen-Organisationen bzw. Nutzer*innen-Netzwerke
- Solide politisch/rechtliche Grundlagen (am besten landesweit)
- Austausch und Reflexion mit anderen Institutionen

4.3 Notwendige Klärungen

Für die erfolgreiche Umsetzung partizipativer Prozesse und Projekte braucht es also zunächst einige Klärungen zentraler Elemente.

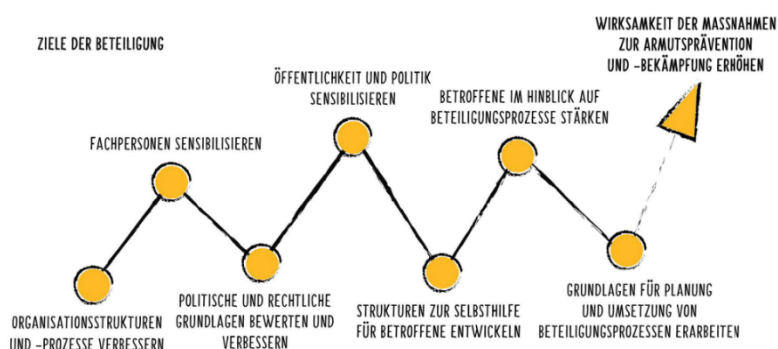
4.3.1 Gegenstand, Ziel und Stufen der Partizipation

1. Was sind die Ziele?

- Für die Institution
- Für individuelle beteiligte Nutzer*innen
- Für Bürger*innen (potentielle Nutzer*innen)

2. Woran soll/kann partizipiert werden?

- Entwicklung von Strukturen und Prozessen
- Aus- und Fortbildung von Fachkräften
- Beteiligung am politischen Diskurs, gesetzlichen Regelungen und Maßnahmen
- (Weiter-)Entwicklung von Grundlagen und Methoden der Partizipation

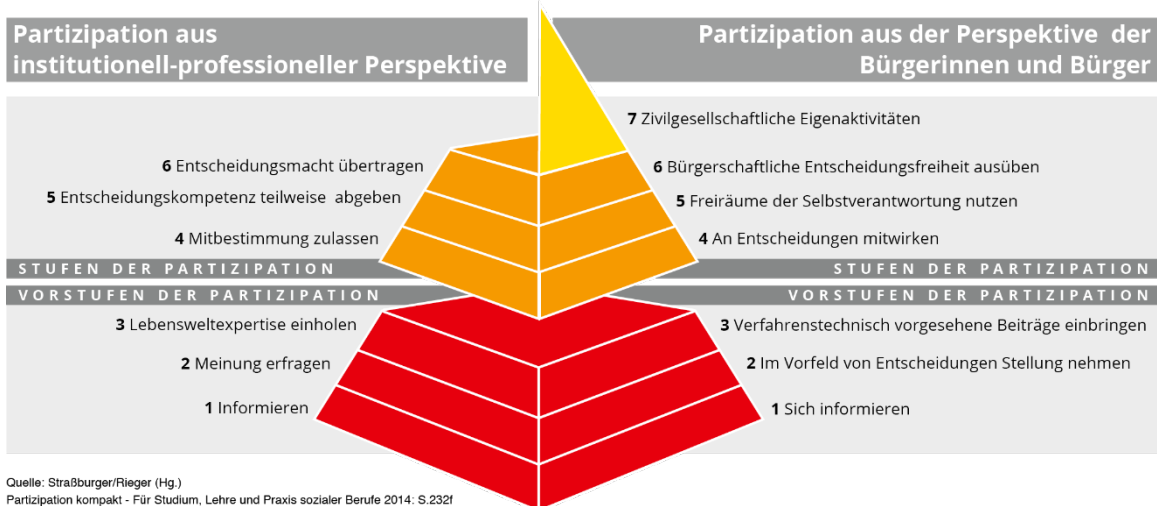


Grafik aus: BSV / Nationale Plattform gegen Armut (CH) o.J.; «Wenn ihr mich fragt...»

Das Wissen und die Erfahrung von Betroffenen einbeziehen.

3. **Um welche Stufe von Partizipation geht es?**
- Informations- und Konsultationsprozesse
 - (teilweise) Mitbestimmung
 - Abtreten von Entscheidungskompetenz
 - gemeinsam ausgeübte Entscheidungsmacht (Co-Creation)

Stufen der Partizipation aus unterschiedlicher Perspektive:



4.3.2 Organisation und Systematisierung von Repräsentanz

Die Frage nach der „richtigen“ Auswahl von Beteiligten für Partizipationsprozesse gilt als besonders heikle Herausforderung („thorny issue“, vgl. Schehrer/Sexton 2010) und wird zugleich in der verfügbaren Literatur sehr selten im Detail beschrieben. Mit Blick auf die konsultierten Praxisbeispiele sind jedoch jedenfalls folgende Aspekte zu bedenken:

Unterschiedliche Auswahl-Methoden

1. Zufallsauswahl bzw. Auswahl entlang weniger Kriterien
2. Gewählte bzw. delegierte Vertreter*innen (nach einem im Vorfeld zu definierenden Verfahren)
3. Akquise Freiwilliger durch Ausschreibungen bzw. Registrierungsmöglichkeiten

Beachtung unterschiedlicher Levels von „Erfahrungswissen“

Vorhandene Kund*innen-Erfahrungen per se garantieren noch keinen erfolgreichen Beteiligungsprozess, es geht um einen differenzierten Blick auf und Umgang mit den eigenen Erfahrungen. Zu beachten sind dabei die Unterschiede zwischen individuellen und „organisierten“ (also mit ähnlich betroffenen Personen abgestimmten) Erfahrungen, sowie die Notwendigkeit einer in – meist in spezifischen Aus- und Fortbildungen – differenzierten Reflexion derselben (= „geschulte“ Erfahrungen; Erfahrungsexpertise).

Passende Zahl und Diversität an beteiligten Personen

Genug Personen, mit Blick auf notwendige Breite und Vermeidung von Alibibeteiligung, gleichzeitig Fokus auf „Eignung“ im Sinne des reflektierten Erfahrungswissen (vgl. EAPN NL o.J.). Guter Umgang mit vorhandener Diversität innerhalb der Nutzer*innen-Gruppen. Vermeidung eines „Creamings“, d.h. Sicherstellung, dass auch die Perspektive der vergleichsweise vulnerabelsten und am stärksten marginalisierten Gruppen zur Sprache kommen kann.

Fortbildungs- und Unterstützungsangebote

In unterschiedlicher Form werden den beteiligten Kund*innen in den verschiedenen bekannten Modellen Angebote der Aus- und Fortbildung und Unterstützung gemacht, von Workshops bis hin zu umfassenden Ausbildungen, aber auch Supervision und Moderation durch externe Expert*innen.

Zusätzlicher Aufbau einer stabilen Struktur der organisierten Interessen

In Ländern mit starker Tradition an Kund*innen-Beteiligung, wie beispielsweise den Niederlanden oder Großbritannien ist diese meist mit einer gut ausgebauten Struktur an Nutzer*innen-Selbstorganisation bzw. Vernetzung verbunden. Zusätzlich oder ersatzweise wird zum Teil auch mit Sozialen Organisationen zusammengearbeitet, die Nutzer*innen-Interessen vertreten bzw. organisieren, wobei hier zu beachten ist, dass dadurch nicht erneut Prozesse des „Für“sprechens die Selbstvertretung ersetzen.¹

Breite interaktive und offene Konsultationsprozesse

wie beispielsweise große partizipative Konferenzen, Foren oder Umfragen eignen sich, um die Perspektiven einer größeren Zahl an Kund*innen zu erfassen.

4.3.3 Sicherstellung von Verbindlichkeit

durch Auswahl bzw. Kombination folgender Möglichkeiten

- **Gesetzliche Verankerung**
- **Verlässliche Prozessabläufe**, wie z.B. bei den Bürgerräten in Vorarlberg bzw. in den Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung beschrieben
- **Regelmäßigkeit der Prozesse** durch z.B. regelmäßige Meetings, wiederkehrende Räte, Arbeitsgruppen
- **Resonanz seitens Entscheidungsträger*innen**, z.B. durch schriftliche Stellungnahmen, verbindliche Weiterbearbeitung der Ergebnisse.
- **Umfassende Dokumentation** von sowohl Vorschlägen als auch Resonanz und geplanter weiterer Schritte
- **Umsetzung und Evaluierung/Monitoring und Bericht** dazu Vorgaben zur Überprüfung partizipativer Elemente, Studien zur Wirksamkeit

4.3.4 Herstellung von Transparenz

- **Verlässliche Prozessabläufe**
- **Dokumentation von Prozess und Ergebnissen** (auch für eine größere Öffentlichkeit) von (Auswahl der) Beteiligten, Art der Einbindung, Prozessen und Ergebnissen, geplanter Umsetzung und Evaluierung/Monitoring, Formen der Zusammenarbeit, beteiligter Kooperationspartner*innen; dargestellt (auch) in leicht verständlicher Form und Piktogrammen

¹ So wird in einem Interview mit einem Teilnehmer der Basler Kundenkonferenzen von diesem darauf hingewiesen, dass im Laufe der Jahre vor allem Vertreter*innen Sozialer Organisationen anstatt Kund*innen an diesen teilnehmen würden (vgl. PETER 44/2019)

4.3.5 Aufbau unterstützender Strukturen

durch Auswahl bzw. Kombination folgender Möglichkeiten

- **Professionelle Begleitung und Koordination durch eine zentrale Koordinations- bzw. Anlaufstelle** (wie z.B. der Peer Campus für Peers in der WLH; Büro für Freiwilligenarbeit in Vorarlberg, FPS SI in Belgien), die auch Schulung, Weiterbildungsprogramme, Supervision anbietet, Dialog mit allen relevanten Stakeholdern organisiert etc.
- **Unterstützung, Aufbau von Selbstvertretungs-/ Selbstorganisationsstrukturen** als eine Art „Backbone“ für Beteiligungsprozesse; kann auch Teile der Begleitung, Schulung, Organisation übernehmen | vgl. Service User Organisations in UK, EAPN Niederlande

4.4 (Neue) Anforderungen an die Mitarbeiter*innen der Verwaltung

| vgl. u.a. Chipparini et al 2020

Spezielles Augenmerk gilt es in der Vorbereitung von Beteiligungsprozessen auch auf die damit verbundenen (neuen) Anforderungen an die Mitarbeiter*innen der Verwaltung zu legen und diese entsprechend zu vermitteln. Dazu gehören u.a.:

- Offenheit für neue Prozesse und Erfahrungen
- Auseinandersetzung mit Stigmatisierungsprozessen (inklusive der Fähigkeit, eigene Vorurteile zu hinterfragen)
- Differenziertes Verständnis von Armut, Ausgrenzung, Migration ...
- Fähigkeit auf Augenhöhe zu kommunizieren
- Bereitschaft, kontinuierlich von der „anderen Seite“ zu lernen
- Fähigkeit zur Umsetzung eines Empowerment-Ansatzes
- Anwendung verständlicher Sprache

4.5 Herausforderungen, Gefahren, Hindernisse

| vgl. u.a. Munday 2007, EAPN NL 2016, Chipparini et al 2020, Birchall/Simmons 2004, Schehrer/Sexton 2010

Als hinderlich für erfolgreiche partizipative Prozesse werden in der Literatur u.a. die folgenden genannt

Politisch/rechtliche Ebene

- fehlende Verankerung, fehlender politischer Wille, „Alibi-Projekt“, Gefahr von Vereinnahmung bzw. Legitimierung

Verwaltungs- bzw. Fachebene

- fehlende Einbindung, mangelndes Commitment, unklare Ziele, fehlende Methodenkenntnis, Paternalismus

Kommunikations- und Beziehungsebene

- Sprachbarrieren (keine verständliche, einfache Sprache); unterschiedliches Verständnis von Empowerment; unterschiedliche Werte, Fremd- und Selbstbilder

Nutzer*innen-Ebene

- Interesse an sehr spezifischen Fragen/Lösungen, fehlendes kollektives Bewusstsein (wächst erfahrungsgemäß mit der Dauer der Beteiligung), fehlende Vernetzung/Rückhalt in bzw. Rückbindung zu Betroffenen-Gruppe

Prozessebene

- fehlende Zieldefinition, zu wenig oder zu starre Planung, wenig Zusammenarbeit, keine klaren Definitionen von Verantwortung, große Diversität an Anliegen/Problemen

4.6 Konkrete Auswirkungen von Kund*innen-Partizipation

Nur sehr eingeschränkt, lassen sich aus der verfügbaren Literatur detaillierte Hinweise auf konkrete Auswirkungen von Kund*innen-Partizipation entnehmen. Etwaige Evaluationsberichte sind selten öffentlich verfügbar oder bleiben in ihren Ausführungen auf die methodische Vorgangsweise beschränkt (vgl. Projektwerkstatt Basel 2017).

Unterstrichen werden eher – dies jedoch mit breiter Überstimmung – die prinzipiellen Vorteile derartiger Projekte, die im Folgenden exemplarisch in Form ausgewählter Statements von Beteiligten bzw. aus Berichten unterschiedlicher Projekte dargestellt werden.

Neue Einsichten und Perspektiven, besseres Verständnis

Am stärksten ausgeprägt finden sich Argumente, die auf den Gewinn durch direkte Kommunikation mit Kund*innen und ein Kennenlernen von deren Perspektive auf die diversen Angebote und Leistungen referieren und dabei auch das Potential positiver Veränderungen im Beziehungsverhältnis zwischen Kund*innen und Mitarbeiter*innen der Verwaltung betonen.

„Für uns bietet die KuKo eine Möglichkeit, im direkten Kontakt die Anliegen der Betroffenen zu hören und zu erfahren, wie sie die Sozialhilfe erleben, aber auch um Neuerungen und Anpassungen zu erläutern und somit Hintergrundwissen zu vermitteln. Diese Aspekte führen zu einer besseren Zusammenarbeit und tragen dazu bei, dass die Interessen der Betroffenen in unsere Arbeit miteinfließen. So wurde zum Beispiel mittlerweile das ehemals interne Handbuch der Sozialhilfe auf dem Internet publiziert.

Ruedi Illes, Leiter der Sozialhilfe Basel, zu den Vorteilen der Kund*innenkonferenzen der Sozialhilfe Bases (in: PETER Nr. 44, 2/2019: 16)

„Die Praxis zeigt (...): Wenn Mitarbeitende von sozialen Diensten und anderen Organisationen und Institutionen die Ideen, das Wissen, die Erfahrungen und Anliegen der Zielgruppen verstärkt einbeziehen, können sie ihr Problemverständnis verbessern und auf dieser Grundlage Prozesse und Strukturen wirksamer ausgestalten.

Aus einem Forschungsbericht der internationale Erfahrungen mit Nutzer*innen-Partizipation analysiert. (Chiapparini et al 2020: 45).

„To increase the number of experts by experience who work actively within the administration ... is a prospect which is full of promise, if one realizes the diversity of the bridges that could be built.“
Resümee der Evaluierung konkreter Erfahrungen mit Experience Experts in verschiedenen belgischen Institutionen (Casman et al 2010: 121).

„Involving people in public services (...) is still in its early days. It is as yet unclear whether user-driven public services offer better value for money or improved outcomes for all or most service users. What is clear is that stronger variants of user participation and control would have far-reaching effects on the shape of some of our public service professionals, their relationship with services users and the way that public services are organized and assessed.“

Erfahrung in UK (House of Commons 2008: 27).

“Both uses and organisations benefit from successful interaction. Communication becomes simpler, understanding is reached more quickly and decision are made more effectively.“
Forschungsbericht aus UK (Schehrer and Sexton 2010: 52).

Ent-Stigmatisierungsprozesse und Empowerment der Kund*innen

Häufig betont werden auch die positiven Effekte auf die beteiligten Kund*innen im Sinne von Ent-Stigmatisierungsprozessen und Empowerment, dies vor allem auch von diesen selbst.

„I now feel empowered to challenge issues facing myself and my community and can now stand up and speak in public“.

Statement eines Beteiligten des EPIC Projekts in Schottland, der von seinem Empowerment spricht davon, dass er nun befähigt sei auch in der Öffentlichkeit zu sprechen (EAPN 2012: 72).

„User involvement should not be seen as an end in itself, but as a means of enabling people to make choices and have control over their daily lives. People using services have knowledge and experience to offer. Their involvement will develop their knowledge and experience and the intelligence of the system.“

Aus einem Forschungsbericht zur Beteiligung von Kund*innen auf lokaler Ebene in UK, in dem noch einmal das Wissen und die Erfahrungen unterstrichen werden, welche die Kund*innen anzubieten haben und welche positiven Effekte dies auf das ganze System hat (Schehrer and Sexton 2010: 19)

In einem schon älteren Beitrag zu einem internationalen Forschungsprojekt wird dabei auch auf ein mögliches „Gegenmodell“ zu einer reinen „Konsument*innen“-Perspektive verwiesen und betont, dass es auch um die Wahrnehmung von Kund*innen als Bürger*innen gehe.

„The “active” and “empowered” user is spelt out differently here as compared to the consumerist perspective (a less individualistic picture that values more the user’s abilities to act as well as a citizen and to take co-responsibility together with others).“

(Evers 2003: 18)

Konkrete Veränderungen

Über ganz konkrete Ergebnisse wird vom Forumtheaterprojekt „Kein Kies zum Kurven kratzen“ in einer Projektdarstellung berichtet, das auf Veränderungen für Armutsbetroffene im Land Steiermark fokussierte. Und auch das belgische Projekt der Anstellung von Erfahrungs-Expert*innen kann konkrete Wirkungen vorweisen:

„Am 16.09.2008 wurde durch einen einstimmigen Landtagsbeschluss die Abschaffung der Regresspflicht – eine der Hauptforderungen des Projekts – umgesetzt. Im Jänner 2009 wurde einstimmig die Einrichtung eines Unterausschusses beschlossen, der sich mit den Vorschlägen und Anliegen hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit und Auswirkungen auf die Landesgesetzgebung befasst. Eine weitere Forderung, dass der Kindergarten für NiedrigverdienerInnen leistbar sein muss, wurde mit der Novelle zum Steiermärkischen Kinderbetreuungsförderungsgesetz vom September 2008 (LGBl. Nr. 104/2008) realisiert“.

INTERACT (2010): Kein Kies zum Kurven kratzen. Projektbeschreibung

Im Rahmen der Anstellungen von Erfahrungs-Expert*innen in belgischen öffentlichen Einrichtungen kam es u.a. zu konkreten Veränderungen in der unmittelbaren Kund*innen-Interaktion und deren räumlichen Gegebenheiten,

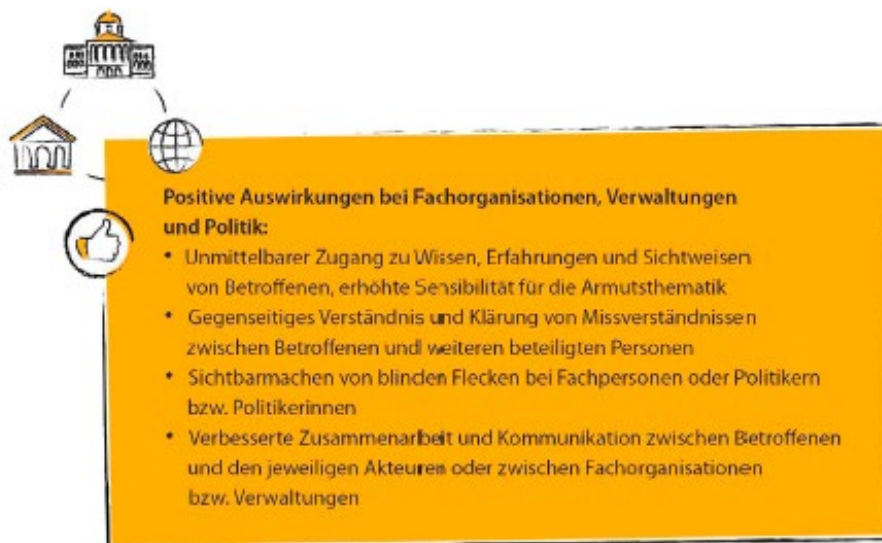
„by allowing time for storytelling and providing more privacy – for example, this meant the creation of closed rooms in the building of the Belgian Auxiliary Illness and Disability Insurance Fund“.

In diesem Bericht zu den Erfahrungs-Expert*innen auf der Online-Plattform Governance International², wird dargelegt, dass als Auswirkung des Projekts mehr Zeit für Storytelling und in dem Zusammenhang auch eine verstärkte Privatsphäre für Gespräche in einem Gebäude einer Versicherungs-Institution eingeführt wurde.

² Online: <https://www.govint.org/good-practice/case-studies/co-production-with-experts-by-experience-in-poverty-and-social-exclusion-in-belgium/> (1.5.2022)

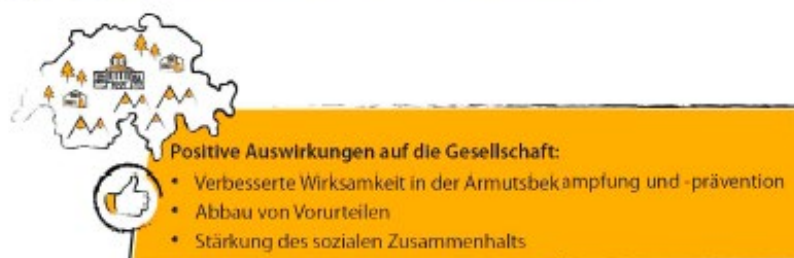
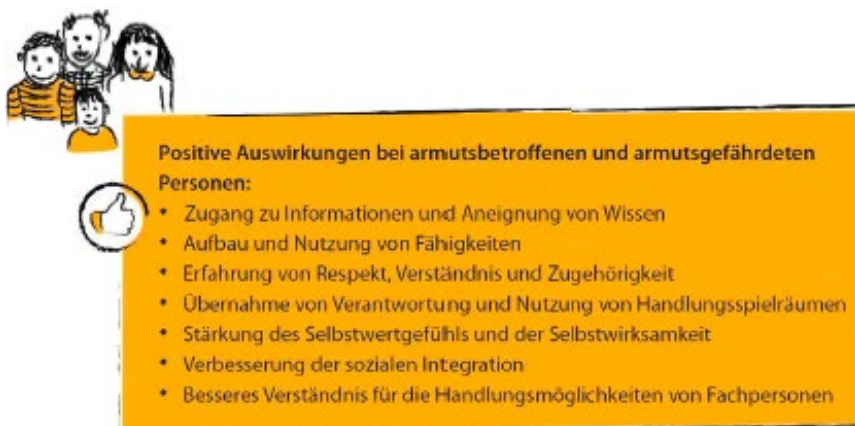
Positive Auswirkungen auf unterschiedliche Beteiligte

Die Autor*innen eines erst kürzlich erschienenen Berichts der Schweizer Nationalen Plattform gegen Armut zur Einbeziehung von Betroffenen auf unterschiedlichen Ebenen fassen deren positive Auswirkungen wie folgt zusammen:



Grafik aus: BSV / Nationale Plattform gegen Armut (CH) o.J.; «Wenn ihr mich fragt...»

Das Wissen und die Erfahrung von Betroffenen einbeziehen.



5

Mögliche Formate & Praxisbeispiele

Die auf Basis von Literaturrecherche und Mailbefragungen ausgewählten – im In- oder Ausland erprobten – unterschiedlichen Formate der Kund*innen-Beteiligung wurden im Zuge des Forschungsprojekts mit Blick auf deren Länge (und Intensität) der Einbeziehung von Kund*innen systematisiert.

Im Zuge der Systematisierung wird dabei deutlich: Kund*innen-Beteiligung kann punktuell im Rahmen einzelner größerer oder kleiner Veranstaltungen erfolgen oder in Form längerer, zuweilen mehrjähriger Projekte umgesetzt werden. Sie kann sich darüber hinaus auch in Form permanenter Gremien oder ständiger Mitarbeit von (ehemaligen) Kund*innen als Teil des Personals auf Dauer manifestieren.

Systematisierung unterschiedlicher Formate



Jede der Formen bringt unterschiedliche Anforderungen, Herausforderungen und Risiken, Vorteile und Einschränkungen mit sich. Jedes der Formate hat Potentiale, die sich in der jeweils konkreten Anwendung und mit Blick auf die allgemeinen Erfolgsfaktoren von Kund*innen-Beteiligung entsprechend entfalten können.

Ausgewählte Beispiele der verschiedenen Formate werden untenstehend näher dargestellt. Die unterschiedliche Länge bzw. Intensität der Darstellung ergibt sich einerseits hinsichtlich der spezifischen Nähe zum konkreten Kontext und andererseits mit Blick auf die Unterschiede hinsichtlich der Qualität und Quantität des jeweils verfügbaren Materials.

Events und Workshops | Punktuelle Einbeziehung von Kund*innen, meist in Form ein- oder mehrtägiger Veranstaltungen, mit der Möglichkeit auch eine große Zahl an Personen einzubinden.

Die punktuelle Einbeziehung von Kund*innen, die meist in Form von Konferenzen, Workshops oder anderer partizipativer „Events“ umgesetzt wird, bietet die Möglichkeit, eine Vielzahl von (wechselnden) Kund*innen zu konsultieren.

Derartige „Veranstaltungen“ ermöglichen:

- Ein direktes Feedback und das Kennenlernen der Kund*innenperspektive als Basis für Verbesserung der Serviceausführung basierend auf den Erfahrungen, Anliegen und Vorschlägen der Kund*innen
- Den direkten Kontakt zwischen Kund*innen und Mitarbeiter*innen in einem alternativen Setting und unüblicher Konstellation mit dem Potenzial der Beziehungsveränderung/-verbesserung
- Vielfältige Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten für Kund*innen (und Mitarbeiter*innen)

Einige der hier dargestellten Projekte, wie etwa die Kund*innen-Konferenzen in den Niederlanden und der Schweiz haben aufgrund ihrer regelmäßigen Abhaltung neben dem punktuellen zugleich - und abhängig vom Wechsel der Teilnehmer*innen - auch einen permanenten Charakter

Ausgewählte Praxisbeispiele

„Ervaringsdeskundigen-Daag“ | Kund*innen-Konferenzen (u.a. Venlo, Niederlande)

| vgl. EAPN Nederland 2016

In den Niederlanden werden an mehreren Orten immer wieder regelmäßige Kund*innen-Konferenzen organisiert, die beispielsweise in der Stadt Venlo bis zu 500 Teilnehmer*innen zusammenbringen, dort von Nutzer*innen-Selbstorganisationen vorbereitet werden und meist aus einer Mischung aus Erfahrungsberichten von Kund*innen und Fachkräften mit Fokus auf die Rolle von Kund*innen in der Organisation bestehen. Am Programm stehen Vorträge, Workshops, informeller Austausch und Plenardiskussionen zu unterschiedlichen Themen.

Zentrale Aspekte

- „Ervaringsdeskundige“ nicht „Kund*innen“. Die beteiligten Nutzer*innen werden als „Ervaringsdeskundige“ (= Erfahrungs-Expert*innen) bezeichnet und wahrgenommen. Erfahrungs-Expert*in zu sein bedeutet, Erkenntnisse, die sich aus individuellen und kollektiven Nutzer*innen-Erfahrungen ergeben, vermitteln zu können.
- Es sollen sich möglichst viele Erfahrungs-Expert*innen einbringen können.
- Vorausgesetzt wird dabei eine gewisse Reflexion der eigenen Erfahrungen und die Fähigkeit diese auch auf ein allgemeineres Niveau zu übersetzen.
- Die mit der Einbindung von Erfahrungs-Expert*innen verbundenen Ziele sind einerseits prinzipiell demokratischer Natur und sollen andererseits der Qualitätsentwicklung von Dienstleistungen dienen, die Betroffenen selbst stärken und damit auch deren allgemeines Wohlbefinden verbessern, wovon auch finanzielle Vorteile (durch eine Verminderung notwendiger Sozialleistungen) erwartet werden.

Kund*innen-Konferenz (Stadt Basel)

| vgl. BSV o.J.

Auch in der Stadt Basel werden seit 2004 regelmäßig Kund*innen-Konferenzen umgesetzt. Der Teilnehmer*innen-Kreis setzt sich aus Kund*innen, Mitarbeiter*innen der Sozialhilfe Basel-Stadt und Mitarbeiter*innen weiterer Fachorganisationen der Region Basel zusammen. Die Ziele und konkreten Inhalte der Konferenzen, die von Themen wie Verbesserungen der Informationsblätter bis hin zu Veränderungen bei den Einkommensbeiträgen reichen) werden von den Teilnehmenden im Voraus bestimmt. Die auf den Konferenzen erarbeiteten Vorschläge werden von der Sozialhilfe aufgegriffen und dienen als Basis für mögliche Verbesserungen.

Kund*innen-Hearing (Norwegen)

| vgl. EAPN 2009, S 47-51.

In Oslo, Norwegen, wurde im Vorfeld einer Wahl 2007 ein „Armut-Hearing“ organisiert und dabei auch der gesamte Vorbereitungsprozess von Menschen mit Armutserfahrungen umgesetzt, die die Veranstaltung auch moderierten. Mehr als 300 Personen nahmen an der Veranstaltung teil, die auch von großem Medieninteresse getragen war. Das Hearing richtete sich an politische Entscheidungsträger*innen, es waren schließlich mehrere Minister*innen anwesend. Zentraler Ansatz war es die konkreten Lebensrealitäten von Personen mit Armutserfahrungen in Form eines Hearings mit starken Storytelling-Elementen sichtbar zu machen.

Workshops und Leitfaden für Mitarbeiter*innen und Kund*innen (Niederlande)

| vgl. EAPN Nederland 2016

Erfahrungs-Expert*innen aus den Niederlanden, die im Niederländischen Armutnetzwerk organisiert sind, haben zweitägige Workshop-Programme für Mitarbeiter*innen (Teamleitungen und Kund*innen-Manager*innen) als auch für Kund*innen entwickelt und umgesetzt. Ziel der Workshops war es, dass die Beteiligten einander und die je „andere Welt“ kennen und verstehen lernen, auch sprachlich. Aus den Vorbereitungen und Erfahrungen ist darüber hinaus eine Art „Leitfaden“ für Mitarbeiter*innen sozialer Verwaltungen entstanden. Dieser trägt den Titel: Samen op zoek naar verandering of Hoe maak ik het contact met de cliënt efficiënter? (= Gemeinsam auf der Suche nach Veränderung. Wie ich den Kontakt mit Klient*innen effizienter mache).

Zentrale Ziele und Inhalte von Workshops und Leitfaden

- Verbessertes Erwartungsmanagement aller Beteiligten
- Mehr Menschlichkeit im Umgang miteinander, Augenmerk auf eine angenehmere Atmosphäre, auch was die Gestaltung von (Warte-)Räumen betrifft
- Stärkere Fokus auf Information und Aufklärung über Rechte und Pflichten
- Gemeinsame Zielformulierung
- Bessere Verständigung durch besseres wechselseitiges Verständnis
 - Für die Notlage der Kund*innen und deren Bedürfnis gehört und gesehen zu werden.
 - Für Schamgefühle, Unsicherheit und Ängste

Ein Social Hackathon als Co-Creation Prozess (Estonia)

| vgl. Toros et al 2020

In Estonien wurde die Methode eines "Social Hackathons" eingesetzt, um einen Co-Creation Prozess zur Weiterentwicklung sozialer Dienstleistungen und innovativer Lösungen für lokale Probleme umzusetzen.

Mit der Bezeichnung Co-Creation wurde dabei die aktive Involvierung von Kund*innen in einen gemeinsamen Entwicklungsprozess mit Vertreter*innen der Dienstleistungseinrichtung unterstrichen.

Aus dem Technikbereich kommend wird das Format Hackathon heutzutage auch für die Lösungssuche in anderen Bereichen angewandt. Dabei werden unterschiedliche Akteur*innen mit einem gemeinsamen Interesse an einer bestimmten Fragestellung für eine klar abgegrenzte, eher kurze, aber intensive Zeit zusammen gebracht, um in einer Art "Klausur" an der Suche nach konkreten Lösungen zu arbeiten. In Estonien werden Hackathons desöfters auch für soziale Fragen eingesetzt, so organisierte u.a. das estonische Sozialministerium in den Jahren 2014-2018 in Kooperation mit dem StartUp und Entwicklungs-Hub "Garage 48" drei Hackathons für Innovationen zur Erleichterung des Lebens von Menschen mit Behinderungen.

Im Oktober 2018 wurde ein dreitägiger Hackathon mit einer Arbeitszeit von 48 Stunden und insgesamt 89 Teilnehmer*innen in einer ländlichen Region umgesetzt, dabei wurden in insgesamt 10 Gruppen neue Dienstleistungskonzepte für lokale Sozialleistungen entwickelt. Den Teilnehmer*innen standen Expert*innen aus den Bereichen Dienstleistungsdesign, IT, Nutzer*innen-Partizipation und Marketing zur Seite. Der Hackathon endete mit der Präsentation der erarbeiteten Lösungsansätze, darunter ein neues IT-Tool für die Job-Suche und ein neues Organisationsmodell für ein Kompetenz-Zentrum für Menschen mit Demenzerkrankungen.

Chancen und Grenzen des Formats

14 Teilnehmer*innen des Hackathons wurden im Rahmen eines Evaluierungsprojekts in drei Fokusgruppendifkussionen zu den Chancen und Grenzen des Prozesses befragt. Dabei kam es zu folgenden Ergebnissen:

- Der Hackathon erwies sich als guter und egalitärer Raum für die Entwicklung neuer Lösungsansätze. Alle hatten bzw. haben in diesem Format die gleiche Aufgabe, jede*r ist gefordert, die eigenen Kompetenzen einzubringen, es gibt keine spezifischen Machtpositionen per se.
- Für eine erfolgreiche Umsetzung ist die professionelle Koordination und Moderation ausschlaggebend.
- Er wurde als „out-of-the-box“-Format wahrgenommen, der zu einer Offenheit auch in Bezug auf Lösungsansätze führe.
- Die Intensität des Formats führt allerdings auch zum Ausschluss jener Personen, für die (z.B. aufgrund einer psychischen Erkrankung) ein derartiger Prozess zu viel Stressbelastung mit sich bringen würde. Hier wäre ev. eine Adaptierung des Formats anzudenken, die auch die Umstände von weniger belastbaren Personen und deren notwendige Unterstützung mitbedenkt.
- Als hinderlich für eine erfolgreiche Zusammenarbeit wurde außerdem das fehlende Vertrauen zwischen lokaler Regierung und der Bevölkerung konstatiert.
- Zudem wurde die Notwendigkeit unterstrichen, ausgehend von einzelnen Events wie dem Hackathon diese Art der Kollaboration als Grundhaltung für den öffentlichen Sektor zu entwickeln.

Längere Projekte | Längere – aber befristete – Einbeziehung von Kund*innen in Form spezifischer Projekte mit abgegrenzten Fragestellungen / klarem Projektauftrag, vorgesehenem Ende – mit unterschiedlichen Methoden und Konstellationen

Längere Projekte bzw. Prozesse mit klarem Auftrag und Zielen ermöglichen vertiefte und differenzierte und teilweise sehr intensive Auseinandersetzung mit einer ausgewählten Gruppe von Kund*innen, die am jeweiligen Projekt bzw. Prozess beteiligt werden. Dabei können sehr unterschiedlichen Methoden zum Einsatz kommen. Derartige Projekte zeichnen sich durch ihre befristete, klar abgesteckte Dauer und einen je unterschiedlich ausgewählten spezifischen Fokus aus.

Ausgewählte Praxisbeispiele

Forumtheaterprojekt „Kein Kies zum Kurven Kratzen“, InterAct Steiermark

| vgl. Interact 2010

In einem Forumtheaterprojekt (nach Augusto Boal), das sich über mehrere Monate bzw. Jahre erstrecken kann, werden Lösungen bzw. Verbesserungen für spezifische Fragen/Problemstellungen von und mit Kund*innen – unter teilweiser Beteiligung von Verwaltung (und Politik) – mit Theatermethoden erarbeitet und diskutiert. Durch die Möglichkeit des interaktiven „Mitspielens“ ist ein „Rollentausch“ und damit eine – auch emotional spürbare – Erweiterung der eigenen Perspektive möglich. Auf Basis der so gemachten Erfahrungen werden gemeinsam Lösungsvorschläge diskutiert bzw. erarbeitet.

Ein derartiges Theaterprojekt wurde unter dem Titel „Kein Kies zum Kurven kratzen“ zum Thema „Neue Armut“ in der Steiermark umgesetzt. Dabei kamen auch Themen im Zusammenhang mit Ämtern und Behörden zur Sprache. Insgesamt 30 Betroffene erarbeiteten ein Theaterstück, das 18 mal aufgeführt wurde. Bei den Aufführungen wurden insgesamt 300 Lösungsvorschläge für im Stück dargestellte Probleme interaktiv entwickelt. Daraus wurde schließlich ein Forderungskatalog zusammengestellt, der mit Entscheidungsträger*innen diskutiert wurde.

Zentrale Aspekte

- Forumtheater wird als künstlerische Methode nutzbar gemacht, um Handlungsalternativen, Lösungen und Auswege zu entwickeln und zu erproben.
- Betroffene werden in ein längerfristiges Kunst- und Forschungsprojekt involviert, dabei wird ihre kreative Kompetenz und ihre Fähigkeiten, Probleme und Lösungsvorschläge zu artikulieren, gestärkt.
- Vorstellungen werden genutzt, um anderen Akteur*innen und der interessierten Öffentlichkeit die Erfahrungen der Betroffenen näher zu bringen; diese bekommen die Gelegenheit in die „Nutzer*innen“-Rolle zu schlüpfen und deren Erfahrungen ein Stück weit nach zu spüren. Damit wird ein emotionaler und alltagsnaher Bezug zum Thema geschaffen.
- Die auf die Vorstellung folgende Diskussionsphase eröffnet Möglichkeiten des Dialogs zwischen unterschiedlichen Akteur*innen
- Im Fall einer Umsetzung als legislatives Theater wird konkret an der Ver- bzw. Übermittlung von Veränderungsvorschlägen an jeweilige Entscheidungsträger*innen gearbeitet.
- Darüber hinaus können Aufführungen an öffentlichen Orten, in Schulen und diversen anderen Einrichtungen zu einer Sensibilisierung und kreativen Auseinandersetzung mit den angesprochenen Themen, auch bei der breiten Bevölkerung sorgen.

Umfassende Projektdarstellung: <https://www.interact-online.org/archiv/gruppen-und-communities/armutserfahrene-menschen/6-interact/archiv/308-kein-kies-zum-kurven-kratzen--reloaded>

MYQE – Partizipative Qualitätsentwicklung (SOS-Kinderdorf)

| vgl. Brunnhofer et al 2019; Babler 2020

MYQE ist ein partizipatives Evaluationsmodell, der Namen steht für: „Meine Qualitätsentwicklung“. Das Modell beruht auf den Erfahrungen eines Pilotprojekts der sozialen Organisation atempo, das bereits ein Peer-Evaluationsmodell für und mit Menschen mit Lernschwierigkeiten entwickelt und umgesetzt hat. Dabei werden zunächst in Fokusgruppen von Nutzer*innen bzw. Kund*innen wichtige Fragestellungen für nachfolgende Fragebögen erarbeitet, anschließend erfolgt eine Peer-Befragung, für die ausgewählte Nutzer*innen bzw. Kund*innen geschult werden. Das Peer-to-Peer-Setting stellt eine Befragungssituation auf Augenhöhe sicher, die Befragungen sind anonym, der Prozess wird von einem Evaluations- bzw. Forschungsteam begleitet. Die Ergebnisse werden ausgewertet und nachfolgend mit Mitarbeiter*innen (und Entscheidungsträger*innen) diskutiert. Gemeinsam werden entsprechende Maßnahmen abgeleitet, deren Umsetzung zu einem späteren Zeitpunkt wiederum evaluiert wird.

Zentrale Aspekte

- Wichtige Anliegen können bereits im ersten Schritt klar formuliert und in zielgruppengerechte Fragebögen transformiert werden.
- Befragungen finden aufgrund des Peer-Charakters in entspannter Atmosphäre statt.
- Die aktiv Beteiligten machen relevante Erfahrungen von Selbstwirksamkeit und haben die Chance neue Fähigkeiten zu erwerben.
- Es können insgesamt viele Informationen erhoben werden.

Kund*innen-Rat | Wisdom Council

| vgl. partizipation.at o.J.

Nach dem Modell von Bürger*innen-Räten, das sich als Bürger*innen-Beteiligungsmodell auch in Österreich zunehmender Bekanntheit und Beliebtheit erfreut, aktuell etwa im Rahmen des Klimarats, seit etlichen Jahren als Beteiligungsinstrument im Land Vorarlberg,³ werden mittels Zufallsauswahl (und Berücksichtigung einiger demographischer und weiterer Faktoren) 12-15 Personen (auch größere Formate mit mehreren Kleingruppen sind möglich) eingeladen, in einem gewissen Zeitraum (meist 1,5 Tage) an der Lösungssuche für eine konkrete Fragestellung zu arbeiten. Dabei kommt die spezifische Moderationsmethode „Dynamic Facilitation“ zur Anwendung, die entscheidend zur gemeinsamen Lösungssuche unter Beteiligung aller Anwesenden beiträgt. In weiteren, nachfolgenden Veranstaltungen werden die Ergebnisse durch die Beteiligten vorgestellt und mit relevanten Stakeholdern bzw. einer breiteren Öffentlichkeit diskutiert, gegebenenfalls erweitert und in konkrete Maßnahmen übersetzt.

Zentraler Aspekt der Methode ist die Zufallsauswahl. Diese sorgt dafür, dass auch Personen, die auf andere Weise kaum an Beteiligungsprojekt teilnehmen, hier zum Zug kommen und ihre Perspektiven einbringen können.

³ Vgl. <https://klimarat.org/>; <https://vorarlberg.at/-/buergerraete-in-vorarlberg>
Forschungsbericht | Möglichkeiten der Kund*innen-Partizipation im Verwaltungskontext

EPIC – Forschung, Training und Forum (Norwegen)

| vgl. EAPN 2012; Poverty Alliance o.J.

Unter den Schlagworten „Evidenz, Participation, Change“ (Evidenz, Partizipation, Veränderung), kurze EPIC, wurde von der Schottischen Poverty Alliance ein vier Jahre dauerndes Projekt umgesetzt, das partizipative Forschung mit dem Training von Nutzer*innen und der Etablierung partizipativer Foren zu spezifischen Themen für den Austausch von Nutzer*innen mit Mitarbeiter*innen von Behörden, Entscheidungsträger*innen und Mitarbeiter*innen Sozialer Organisationen verband. Dabei ging es auch um eine Verknüpfung von Dialog, Lobbying und Evaluierung.

Zentrale Aspekte

- Das Projekt kombinierte verschiedene Elemente der Beteiligung. Zunächst erfolgte ein Training ausgewählter interessierter Kund*innen, die gemeinsam mit Forscher*innen Antworten zu zentralen Fragen bei einer größeren Zahl an Kund*innen partizipativ erhoben; die erhobenen Problemstellungen wurden dann in Form gemischter Arbeitsgruppen (Foren) in einem abgegrenzten Zeitraum bearbeitet.
- Die etablierten Foren ermöglichten einen regelmäßigen Dialog zwischen unterschiedlichen Akteur*innen, deren thematische Fokussierung schärfte die Auseinandersetzung und sorgte für konzentriertes Arbeiten am jeweiligen Thema.
- Aufgrund der vorangegangenen Befragungen konnten mehr als nur die Sichtweisen der unmittelbar Beteiligten in die Foren eingebracht werden.
- Als essentiell für die weitere Bearbeitung der Vorschläge erwies sich das bereits im Vorfeld explizit zum Ausdruck gebrachte Commitment der Entscheidungsträger*innen.
- Von Beginn an wurde Transparenz zum Prozessverlauf und zu den realisierbaren Veränderungen geschaffen.
- Das Projekt konnte erfolgreich auch besonders schwer erreichbare Zielgruppen, zumindest durch Befragungen einbinden.

Ausbildungsreihe „Co-Creating Welfare“ (Erasmus+ Projekt)

| vgl. The Co-Creating Welfare Projekt Partners 2019

Die Ausbildungsreihe „Co-Creating Welfare“, die im Rahmen eines Erasmus+-Projektes entwickelt wurde, ist kein unmittelbares Projekt der Kund*innen-Partizipation, sondern widmet sich vielmehr der Befähigung von Mitarbeiter*innen des Wohlfahrtssektors zur Umsetzung partizipativer Projekte mit Kund*innen.

In einer mehrteiligen Workshopreihe werden dabei Kenntnisse und Fähigkeiten zu Co-Creation-Theorien, Methoden und deren Umsetzung in der Praxis vermittelt.

Neben „professionellem“ Lernen geht es dabei explizit um ein Lernen, das das eigene Verhalten in Frage stellt und herausfordert und damit um ein „Veränderungs-Lernen“.

Das Projekt ist aufgrund seiner Fokussierung auf das Co-Creation- bzw. Partizipations-Lernen von Mitarbeiter*innen außergewöhnlich. Durch die quasi „Ausbildung“ zu einer Haltung und Arbeitsweise der Co-Creation können im günstigsten Fall unterschiedliche, für die jeweilige Einrichtung maßgeschneiderte partizipative Projekt und Aktivitäten entstehen und Kund*innen-Partizipation damit nachhaltig gefördert werden.

Die gesamten Unterlagen der Ausbildungsreihe (inklusive Ablaufplan der Workshops) stehen frei zum Download zur Verfügung: <https://pureportal.coventry.ac.uk/en/publications/co-creating-welfare-training-course-material-preparing-profession>

Permanente Gremien | In einem speziell für diesen Zweck eingerichtetem Gremium kommt es für einen längeren Zeitraum zur Konsultation / Zusammenarbeit mit einer ausgewählten Gruppe an Kund*innen.

Seit vielen Jahrzehnten gibt es vor allem in den Niederlanden sowohl auf nationaler als auch regionaler und teilweise lokaler (große Gemeinden) Ebene „Klientenraaden“ (Klient*innen-Beiräte), die als permanente Gremien unterschiedliche Aufgaben übernehmen: von der Mitgestaltung von Angeboten, über Anhörungen zu spezifischen Problemlagen individueller Nutzer*innen, bis hin zu Monitoring und Evaluierung von Dienstleistungen.

Normalerweise werden die Teilnehmer*innen für 4 Jahre ernannt und können einmal verlängert werden (also maximal 8 Jahre dem Beirat angehören).

Ausgewähltes Praxisbeispiel

Klient*innen-Beiräte (Niederlande)

Ziele der Klient*innen-Beiräte in den Niederlanden sind u.a.

- Verbesserung der Serviceausführung basierend auf den Erfahrungen der Kund*innen
- Schaffung von mehr Unterstützung für politische Maßnahmen durch den Meinungs austausch zwischen politischen Entscheidungsträger*innen und Kund*innen
- Kund*innen können die Politikgestaltung auf der Grundlage ihrer eigenen Erfahrungen beeinflussen
- Überwachung der Wirksamkeit und der Ergebnisse der umgesetzten Strategien

Themen, die in den Treffen der Beiräte besprochen werden

- Verbesserung der Dienstleistung
- Notwendige Verbesserungen von lokalen Maßnahmen der Armutsbekämpfung (z.B. Fragen zu Wohn- und Energiekosten, zur Bewältigung der Covid-Krise etc., zusätzlich notwendige finanzielle Unterstützung für Familien oder Alleinerziehende; Möglichkeiten zu ehrenamtlicher Arbeit bei Sozialhilfebezug u.a.)
- Beiräte haben das Recht, dem Stadtrat Vorschläge vorzulegen und Amtsanträge zu kommentieren. Erfahrungsgemäß werden auf lokaler Ebene rund 80% der Vorschläge der Beiräte auch entsprechend behandelt bzw. umgesetzt

Konkrete Erfahrungen

- Wichtig ist die Rückbindung der Teilnehmer*innen an (Selbst-)Organisationen, damit diese ihre Vertretungsaufgaben gut wahrnehmen können und nicht nur für sich selbst sprechen. Vertreter*innen sollten mit den vertretenen Gruppen gut vernetzt sein, diesen zuhören und erfahren, wo die Probleme liegen.
- Es braucht entsprechende Aus- und Fortbildung für die Teilnehmer*innen, damit diese ihre reflektierten Erfahrungen einbringen können.
- Weiterentwicklungen mit Blick auf das Auswahlverfahren sind notwendig, da die Beiräte nicht immer ausreichend kompetent und repräsentativ besetzt sind.

Ständige Mitarbeit | Erfahrungen von Kund*innen werden in Form einer festen Anstellung eingebunden

Seit über 10 Jahren werden in Belgien Menschen mit Armut- und Ausgrenzungserfahrungen als „Erfahrungsexpert*innen“ in unterschiedlichen Ämtern und anderen Einrichtungen als fixe Mitarbeiter*innen angestellt; einen – zumindest in einiger Hinsicht – vergleichbaren Zugang gibt es in sogenannten „Peer-Projekten“, wo Menschen mit Erfahrungen als Nutzer*innen mit spezifischen Lebenslagen (Behinderung, psychische Erkrankung, Wohnungslosigkeit) als Peer-Mitarbeiter*innen ausgebildet und in Organisationen angestellt werden, um u.a. ihr Erfahrungswissen einzubringen.

Ausgewählte Praxisbeispiele

Experience Experts (Belgien)

| vgl. Casman et al 2010; EAPN 2009

Das Projekt „experts by experience“ zielt darauf ab, innerhalb der föderalen öffentlichen Dienste Belgiens eine innovative Strategie zur Armutsbekämpfung zu entwickeln, indem eine neue Funktion namens „Erfahrungsexpert*in für Armut und soziale Ausgrenzung“ geschaffen wurde. Deren Aufgabe besteht vor allem darin, als „fehlendes Bindeglied“ zwischen Verwaltung und den am stärksten von Armut betroffenen Bürger*innen zu agieren. Die jeweiligen Personen werden als Mitarbeiter*innen fix von den Organisationen bzw. Institutionen angestellt und sollen zu einer besseren Ermittlung von Ursachen bzw. Lösung von Missverständnissen zwischen Verwaltungen und in Armut lebenden Menschen beitragen, sowie die Bedürfnisse aus deren Perspektive deutlich machen und damit zur (Weiter-)Entwicklung unterschiedlicher Dienstleistungsangebote beitragen.

Zentrale Aspekte

- Erfahrungsexpert*innen erhalten eine **spezielle Ausbildung**, die von Betroffenen mitentwickelt wurde. Ziel der Ausbildung ist es, vor allem dazu beizutragen, dass die je eigenen persönlichen Erfahrungen „überstiegen“ werden und im Kontext struktureller Rahmenbedingungen und verallgemeinerbarer Erfahrungen verstanden und vermittelt werden können. Darüber hinaus werden Kommunikationsfähigkeiten vermittelt. Die Ausbildung wurde auf 4 Jahre angelegt und zunächst parallel zur Beschäftigung an einem entsprechenden Arbeitsplatz angeboten. In den verfügbaren Evaluierungsberichten wird angemerkt, dass eine Umstellung auf „zuerst Ausbildung, dann Job“ angedacht wurde.
- Es handelt sich um ein **nationales Projekt**, das breit ausgerollt wurde. In einem Bericht aus dem Jahr 2010 wird der Einsatz von Erfahrungsexpert*innen in unterschiedlichen Einrichtungen dargestellt. So wurden diese u.a. in einem Krankenhaus, in einer Haftanstalt, in verschiedenen Pensionsversicherungsanstalten, in den „Houses of Justice“, die unterschiedliche rechtsbezogene Dienste anbieten, in einer nationalen E-Government Service Stelle, einer Einrichtung, die sich für Behinderten-Gleichstellung einsetzt und im nationalen Arbeitsservice eingesetzt. Je nach Einsatzgebiet werden die Aufgaben für die Erfahrungsexpert*innen angepasst und umfassen neben den Beratungstätigkeiten für die institutionelle Seite auch konkrete Unterstützungsangebote für Kund*innen, etwa beim Ausfüllen von Formularen. Das Projekt ist bei einer nationalen Planungsstelle für Soziale Integration (FPS SI) angesiedelt, die seit 2004 für seine Umsetzung verantwortlich zeichnet.
- Die angestellten Erfahrungsexpert*innen erhalten in ihrer Tätigkeit Unterstützung durch interne Mentor*innen und externe Coaches, sowie durch die Vernetzung mit anderen Erfahrungsexpert*innen

Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe

| vgl. Moser et al 2022

Seit 2019 wird das Konzept „Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe“ umgesetzt. Dabei werden ehemals wohnungslose Personen zu Peer-Mitarbeiter*innen ausgebildet und in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe angestellt. Ähnliche Konzepte werden auch in Organisationen mit Angeboten für Menschen mit psychischen Erkrankungen umgesetzt, wo nach einem spezifischen Ausbildungslehrgang sogenannte „Ex-In“-Mitarbeiter*innen angestellt werden (vgl. <https://www.ex-in.at/>), sowie in Organisationen von Menschen mit Behinderungen, u.a. im Bereich Peer-Beratung.

Zentrale Aspekt:

- Neben der eigenen Erfahrung von Wohnungslosigkeit ist die **Absolvierung eines spezifischen Ausbildungslehrgangs** Voraussetzung für die Arbeit als Peer-Mitarbeiter*in der Wohnungslosenhilfe.
- Die Entwicklung und Umsetzung des Konzepts erfolgte durch die Organisation neunerhaus in Zusammenarbeit mit relevanten Stakeholdern aus der Wohnungslosenhilfe und relevanten angrenzenden Gebieten (FSW, Vertreter*innen WWH, AMS, Ex-In-Expert*innen).
- Zentrale Ressourcen gab es durch eine (Anschub-)Finanzierung durch den FSW.
- Peer-Mitarbeiter*innen werden (oft in Teilzeitbeschäftigung) fix angestellt, ihre **Aufgabengebiete** beinhalten vorwiegend Beratung/Begleitung von Nutzer*innen, aber zunehmend auch die Mitgestaltung/Entwicklung von Angeboten der WWH.
- Peer-Mitarbeiter*innen und Organisationen, die sie beschäftigen, steht in Form des „Peer Campus“, der bei der Trägerorganisation neunerhaus angesiedelt ist, eine **spezifische Unterstützungsstruktur** für Vernetzung, Austausch und Weiterbildung zur Verfügung. Am neunerhaus Peer Campus arbeiten hauptamtlich eine Sozialarbeiterin und ein Peer-Mitarbeiter.
- Die Einführung und Umsetzung des Projekts wurde von Begleitforschungsarbeiten umfassend evaluiert, diese zeigen für die erfolgreiche Inklusion von Peers u.a. folgende **Erfolgsfaktoren**:
 - Neugierde und Offenheit von Seiten der Organisation, Teams und Nutzer*innen für Veränderung.
 - Gutes Ankommen bzw. Investition in Onboarding-Prozesse und klare Kommunikation zur Rolle von Peers vor und während des Einsatzes von Peer-Mitarbeiter*innen.
 - Die Bereitschaft in Teams sich kennenzulernen und gute Wege des Miteinanders auszuprobieren.
 - Prinzipielle Gleichstellung aller Mitarbeiter*innen in Teams (Peers als Mitarbeiter*innen anerkennen).
 - Die Angebote des Peer-Campus für Aus- und Weiterbildung nutzen.
- Sehr bewährt hat es sich auch **mehrere Peer-Mitarbeiter*innen** anzustellen, um den Austausch innerhalb dieser Berufsgruppe zu fördern und die Peer-Perspektive im Team zu erweitern.

Link zum Peer-Campus: <https://www.neunerhaus.at/konzepte/peer-campus/>

6 Kund*innen-Perspektiven

Zu den unterschiedlichen Beteiligungsformaten und -modellen wurde auch die Einschätzung von Kund*innen eingeholt. 20 Personen mit Erfahrungen als Kund*innen der MA40 oder MA35 nahmen an zwei in Form von Workshops organisierten Gruppendiskussionen teil.

Von den 20 Teilnehmer*innen waren 17 Frauen und drei Männer. 12 davon mit österreichischer Staatsbürgerschaft, wobei sechs diese erst in den letzten Jahren erhalten haben. Alle Altersgruppen von 18-24 bis zu 65-74-jährigen waren vertreten. Die Teilnehmer*innen sind in 11 unterschiedlichen Bezirken Wiens wohnhaft. Acht der Teilnehmer*innen konnten Erfahrungen mit der MA 35, sechs mit der MA 40 einbringen. Ebenso sechs Personen haben mit beiden Magistratsabteilungen Erfahrungen gesammelt.

Im 1. Teil der jeweils dreistündigen Gruppendiskussion wurden konkrete Vor-Erfahrungen der Teilnehmenden aus Kund*innen-Sicht gesammelt, um greifbarer zu machen, worum es u.a. in den anschließend vorgestellten Beteiligungsformaten inhaltlich gehen könnte.

Im 2. Teil der Gruppendiskussion wurden die Praxisbeispiele vorgestellt und diskutiert. Zu jedem Format wurden Assoziationen der Teilnehmenden zu folgenden Themen gesammelt:

- **Positive Aspekte / Chancen**
- **Negative Aspekte / Risiken**
- **Fragen, Gedanken und Hinweise**

Kund*innen als Mitarbeiter*innen	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hoher Wirkungsgrad – Neue (Erfahrungs-)Perspektiven, Veränderung Teamdynamik – Überwindung von Sprachbarrieren – Vielfältige Präsenzmöglichkeit (bei Sitzungen, Beratungen... dabei) <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spannungsfeld Funktion / Rolle („Seitenwechsel“) – Potenzielle Interessenkonflikte – Teil „des Systems“ werden <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kriterien für Auswahl? Art des Anstellungsverhältnisses? – Gedanken zu Anzahl (unbedingt mehr als 1 Person) – Dauerhaftigkeit (Aktualität der Erfahrungen) – Unterschiedliche Umsetzungsmöglichkeiten – Kombi mit anderen Modellen sinnvoll – Bedarf an Ausbildung, Einschulung, Reflexion und Supervision – Möglichkeit von anderen Peer-Modellen zu lernen
Kund*innen-Beirat	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Repräsentativer Charakter – Klarer Rahmen mit Kontinuität und Möglichkeit zur Vertiefung – Verbesserung der Zusammenarbeit – Potenzial für Einbindung von Forschung <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kriterien der Auswahl? Eigenes partizipatives Projekt dazu wäre gut – Fragen zur Dauer bzw. Wechsel der Beirat*innen – Art des Verhältnisses? Sicherung von Unabhängigkeit? – Ergebnisverwertung? Wie kann diese gesichert werden? – Gedanken zu guter Zusammenarbeit mit Mitarbeiter*innen (positive Erfahrung von Kritik statt Kontrollgefühl) – Kontakt zu / Vertretung von anderen Betroffenen? – Bedarf an Ressourcen, Begleitung und Moderation

Kund*innen-Rat	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prozessorientierung - Mitmachmöglichkeit für viele - Meinungsvielfalt - Wirkmächtiges Miteinander <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risiko der Wirkungslosigkeit - Ergebnis ist von Vielzahl von Faktoren abhängig, u.a. Eignung der ausgewählten Personen, politischer Wille <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fragen zur Zufallsauswahl: Eignung der Personen? - Ziel muss vorab geklärt werden - Wie und von wem wird letztlich entschieden? - Idee der regelmäßigen Umsetzung, breite wechselnde Einbindung - Bedeutung der Einbindung von Entscheidungsträger*innen und anderer Voraussetzungen - Bedarf an Ressourcen und Moderation
Theater-Projekt/ Forumtheater	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perspektivenwechsel durch Rollentausch (auch emotionale Erfahrungsvermittlung) - Kreative Ausdrucksform - Lebendigkeit und Prozessoffenheit - Empowerment und Empathie-Förderung <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Theater-Format als Barriere - Mangelnde Ernsthaftigkeit - Fehlende Offenheit - Sprachbarrieren <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umsetzbarkeit in hierarchischem System? - Wie wirkmächtig ist das Format und wovon hängt das ab? (Qualität der Theaterarbeit) - Bedeutung der (Ergebnis-)Dokumentation - Vorschlag der regelmäßigen Umsetzung und Notwendigkeit passender Rahmenbedingungen; interessant auch in Kombi

Partizipative Entwicklung	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unterschiedliche Erfahrungen können deutlich werden - Forscher*innen als „dritte Kraft“ <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergebnisse schwer greifbar - Zu große Distanz – kein direkter Kontakt Mitarbeiter*innen-Kund*innen <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wer forscht? - Wie kommt's zur Auseinandersetzung? - Wie wirkmächtig ist das? - Wichtigkeit von Anonymität und Freiwilligkeit - Vorteile der Umsetzung in Gruppen (Isolation überwinden) - Evtl. spezifische Befragung nach problematischen Erfahrungen - Bedeutsamkeit von Sprache und Verständlichkeit - Honorierung des Aufwands, fachliche Begleitung
Kund*innen-Konferenz	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemeinschaftsgefühl und Empowerment - Möglichkeit zu Austausch von Ideen - Beteiligungsmöglichkeit für viele - Öffentlichkeitswirksamkeit <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geringe Nachhaltigkeit - Willkürlicher Umgang mit Ergebnissen - Unverbindlichkeit <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Braucht Auftrag (Fokus/Ziel), gute Vorbereitung und Info an TN - Veröffentlichung und Verwertung der Ergebnisse sind wichtig - Kann gute Möglichkeit zur Vernetzung sein - Gut in Kombination mit anderen Modellen - Evaluierung ist wichtig

Fortbildung der Mitarbeiter*innen mit Kund*innen	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wird als sehr sinnvoll bewertet – Fördert Verständnis und Einfühlungsvermögen – Möglichkeit zur Auseinandersetzung mit schwierigen Themen <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> – Keine klare Vertretung von Kund*innen (wie z.B. bei Beirat) <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> – Teilnahmepflicht für Mitarbeiter*innen könnte wichtig sein – Inhalte sollen von Kund*innen vorbereitet werden – Braucht Veränderungswille und Kooperation „von oben“ – Wichtig für u.a. Fragen, wie Umgang mit Ermessensspielräumen, Begegnung auf Augenhöhe, Verständnis für Existenzängste
Kombi aus Forschung – Forum	<p>Positive Aspekte / Chancen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Neue Lösungen durch Forschung – Wirkung durch Forscher*innen als „dritte Kraft“ – Partizipative Forschung ist gute Form der Einbindung (positive Erfahrung f. Kund*innen) – Kombi ergibt umfangreiches Bild – <p>Negative Aspekte / Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mangelnde Effekte – Theorie – Praxis? – Willkürlicher Umgang mit Ergebnissen <p>Fragen, Gedanken und Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wie können Ergebnisse/Lösungsvorschläge praktisch/ tatsächlich umgesetzt werden? Wie können Ergebnisse vermittelt werden? – Wie geht man mit Konflikten in Forschungsgruppe um? – Wie findet man Teilnehmer*innen? Wie werden sie ausgesucht? Was ist ihre Motivation mitzumachen? – Arbeitsgruppen (Foren) als Chance zur Zusammenarbeit – Gedanken zu Notwendigkeit Finanzierung, Vorab-Infos und Training, Kombinierbarkeit des Modells und Einsatz von Peer

Insgesamt entstand auf Basis der Rückmeldungen der Eindruck, dass ein Mix bzw. eine Kombination an Methoden und Formaten sinnvoll ist, um unterschiedliche Beteiligungs- und Ausdrucksmöglichkeiten anzubieten. Dabei wurde auch deutlich, dass es aus Perspektive der Kund*innen weniger zentral ist, welches der verschiedenen bewährten Beteiligungs-Formate zur Anwendung kommt. Wesentlicher für erfolgreiche Partizipationsprozesse scheint die Umsetzung zentraler Schlüsselfaktoren im Zusammenhang mit den für Partizipation relevanten Aspekten Repräsentation, Verbindlichkeit, Transparenz, Struktur und Organisation.

In einem abschließenden schnellen Stimmungsbild wurden die unterschiedlichen Formate von den Teilnehmenden der Gruppendiskussionen nochmals mit Blick auf individuelles „Gefallen“ und auf die persönliche Bereitschaft beim jeweiligen Format mitzumachen folgendermaßen bewertet:

		Gefallen	Mitmachen
1	Kund*innen als Mitarbeiter*innen		
2	Kund*innen-Beirat		
3a	Kund*innen-Rat		
3b	Theater-Projekt/ Forumtheater		
3c	Partizipative Entwicklung		
4a	Kund*innen-Konferenz		
4b	Fortbildung der Mitarbeiter*innen mit Kund*innen		
5	Kombi aus Forschung – Forum		

Im 3. und letzten Teil der Gruppendiskussionen wurde besprochen, was den Teilnehmenden unabhängig von der gewählten Methode insgesamt wichtig erscheint, um ihre Erfahrungen in die Arbeit der MA 35 und MA 40 einzubringen.

Für das Einbringen ihrer Erfahrungen braucht es aus Sicht der Kund*innen:

- Respektvolle Begegnung auf Augenhöhe |
- Wille, Verbindlichkeit, Öffentlichkeit |
- Zeit- und Geldressourcen |
- Reflexion und Empowerment |
- Gute Info und Auswahl |
- Kooperationen

| Respektvolle Begegnung auf Augenhöhe | Das bedeutet:

- Mitarbeiter*innen, die Kund*innen auf Augenhöhe begegnen und Problemlagen ernst nehmen („Leute nicht als Trotteln behandeln“, „Offenheit für andere Probleme, als die eigenen“, „ernst genommen werden“)
- Positive Grundeinstellung gegenüber Kund*innen („fühlt man sich als Kund*in – oder als Bittsteller*in? Dieser Schritt ist ein Prozess“; „Unterstützung ist bereits, wenn man als Kund*in ernst genommen wird“)
- Gute Moderation und Begleitung von Teilnehmungsformaten.
- Möglichkeit zur Vernetzung untereinander während des Teilnehmungsprozesses („sich mehr trauen“, „sich ohne Angst beteiligen können“, „einheitlicher Auftritt hat mehr Durchsetzungskraft“)

| Wille, Verbindlichkeit, Öffentlichkeit | Das bedeutet:

- Wille, Finanzierung und langfristiges Planen („Politischer Wille und bei Mitarbeiter*innen zur Veränderung ist zentral“, „Modelle sollen permanent sein, um gute Ergebnisse erzielen zu können“)
- Transparenz, Sichtbarkeit und Nachvollziehbarkeit („nicht in Schublade verschwinden“, „durch Events auf sich aufmerksam machen“)

| Zeit- und Geldressourcen | Das bedeutet:

- Sinnvolle, passende Aufwandsentschädigung, weil Beteiligung in der Freizeit auch Aufwand ist (insbesondere „neben Familie“)
- Regelung, damit die Entschädigung nicht wieder „weggenommen“ wird

| Reflexion und Empowerment | Das bedeutet:

- Aus- und Weiterbildung („regelmäßig“, „auch für Vorgesetzte“)
- Supervision als Ort, um über das Erlebte nachzudenken (für Mitarbeiter*innen und beteiligte Kund*innen)
- Verständnis dafür, dass Kund*innenvertreter*innen nicht nur als Einzelperson auftreten, sondern als Vertreter*innen für viele gesehen werden sollten („dass dem Gegenüber klar ist, dass die Person ein Sprachrohr für viele ist“)
- Reflexion der eigenen Erfahrungen als Kund*in („Wie gehe ich mit der eigenen Erfahrung um?“)
- „Gute Ausbildung“ für Mitarbeit als Peer

| Gute Info und Auswahl | Das bedeutet:

- Repräsentant*innen, die sich für Mitwirkung interessieren.
- Gut durchdachten Modus von Auswahl und Einladung („gewählt zu werden verleiht vermutlich mehr Gewicht“, „persönliche Einladung des Amtes sendet Signal, dass Beteiligung erwünscht ist“)
- Frühzeitige, verständliche Information (z. B. „Info-Blatt zu Beginn der Betreuung“)
- Begleitmaßnahmen, sodass auch Personen mit Betreuungspflichten und Personen mit Sprachbarrieren teilnehmen können.
- Möglichst diverse Repräsentant*innen. („Es sollten nicht nur die teilnehmen, die schon in dem Bereich arbeiten.“, „Auch ehemalige Kund*innen sollten Repräsentant*innen sein können, sonst werden deren Erfahrungen vergessen.“) Vorschlag: Die Repräsentant*innen könnten aus einer Liste mehrerer Menschen ausgewählt werden, damit es zu möglichst unterschiedlichen Gruppen kommt.

| Kooperationen | Das bedeutet:

- Zusammenarbeit mit Expert*innen (z. B. aus dem Menschenrechts-Bereich). Diese Personen können als Pufferzone ebenso wie als Verbindung/Brücke wirken.
- Zusammenarbeit mit Interessenvertretungen (wie z. B. die Armutskonferenz). Diese NGOs hätten ein „anderes Standing“ und könnten Handlungsbedarf auch auf anderen Ebenen sichtbar machen („wichtig, dass es Personen gibt, die dieses Wissen dann nutzen“).
- Zusammenarbeit mit Wissenschaftler*innen. Muss auch „auf Augenhöhe“ passieren. Übersetzen wissenschaftlicher Ergebnisse in „normale“ Sprache/Alltagssprache ist wichtig.

Im Zuge der Diskussionen wurden außerdem folgende konkrete Umsetzungsvorschläge gemacht:

- Produkte und Materialien verbessern („Formulare lesbar machen“)
- Prozesse entbürokratisieren („direkte, einfache Lösungen mit wenig Bürokratie suchen“)
- Verständnis steigern („die glauben ja das ist nix“). Vorschlag: Angestellte der Magistratsabteilungen könnten zu Vorträgen, Tours, Veranstaltungen von Peer-Expert*innen kommen
- Begleitung ermöglichen. Vorschlag: Buddy-System, um „nicht allein hingehen zu müssen“
- Beratungsqualität verbessern. Vorschläge: Fort- und Weiterbildung. Potenzial von Peers nutzen - das ermöglicht Einbringen der Kund*innen-Perspektive im Arbeitsalltag (z. B. als Ansprechperson oder Mitarbeit am Empfang)
- Feedback und Beschwerdemöglichkeiten ausbauen. Vorschläge: Ombudsstelle einrichten und mit personellen Ressourcen ausstatten. Evaluierung, wie Beratung erlebt wurde („könnte auch der MA*innen-Motivation dienen“). Positive Erfahrungen sichtbar machen („wirkt als Vorbild“)
- Mehr Rechte / bessere Sozialhilfe: Letztlich geht es um mehr als um „besseres Service“. Die zentralen Anliegen vieler Kund*innen sind: mehr Rechte (Aufenthalt!) und bessere Sozialhilfe. Auch wenn darüber meist auf anderer Ebene entschieden wird, darf das nicht aus dem Blick geraten.

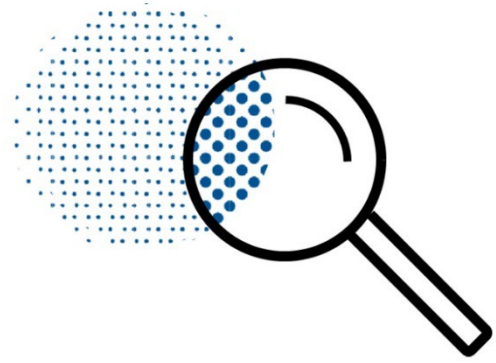
In den Gruppendiskussionen zur Kund*innen-Beteiligung wurde auch zum Ausdruck gebracht, dass die jeweiligen inhaltlichen Anliegen (bessere) Sozialhilfe, (schnellere/einfachere) Aufenthaltstitel/Staatsbürgerschaft zentrales Interesse der Kund*innen bleiben.

Dies schmälert jedoch weder deren Bereitschaft, noch verringert es die Sinnhaftigkeit, kooperativ an den Verbesserungen von Service-Leistungen zu arbeiten.

7

Fazit

Auf Basis der analysierten Studien und Best Practice Beispiele und der Einschätzungen der Kund*innen in Bezug auf ausgewählte unterschiedliche Formate und Methoden, zeigt sich, dass es vergleichsweise weniger darauf ankommt, welches der verschiedenen bewährten Modelle zur Anwendung kommt. Wesentlicher für den Erfolg von Prozessen und Modellen der Kund*innen-Partizipation scheint die Umsetzung einiger Schlüsselemente, die weitgehend unabhängig von den jeweils angewandten geeigneten Modellen für wirksame Kund*innen-Partizipation bedeutsam sind.



Perspektive und Haltung > Kultur der Beteiligung	Gutes Erwartungsmanagement	Arbeit mit allen Beteiligten	Rücksicht auf vulnerable Personengruppen	Co-Creation statt Partizipation?
Wichtigkeit des vorhandenen Willens und Könnens (sowohl bei Entscheidungsträger*innen als in der Folge bei Mitarbeiter*innen) basierend auf verstärktem Wissen /Information	Klare Ziele, Prozesse, Aufgaben, Spielräume	Angebote für bzw. Projekte mit Kund*innen, Mitarbeiter*innen, und Entscheidungsträger*innen	Berücksichtigung, keine Über-Betonung und Diskriminierung Studie belegt das „Fitness“ von Beteiligten weniger wichtig für Erfolg ist; relevant sind Wille, gute Konzepte, Ressourcen	Möglicherweise hilfreich als neuer – noch wenig „abgenutzter“ – Begriff (signalisiert Innovation). Wichtig: Reale Macht-/Ungleichverhältnis se im Blick behalten.

Daraus ergeben sich folgenden Empfehlungen

- 1. Es geht im Wesentlichen um die Etablierung einer Kultur der Beteiligung**
Dies erfordert zunächst entsprechende Information aller Beteiligten, deren Offenheit und Wille zu, sowie die Befähigung für Beteiligungsprozesse. Dabei müssen vor allem Sinn und Ziele des Unterfangens („Purpose“) geklärt und verankert werden.
- 2. Klar festgelegte und kommunizierte Ziele, Prozesse, Aufgaben, Spielräume der jeweiligen Beteiligungsprojekte** sorgen dafür, dass die Erwartungen auf allen Seiten bereits im Vorfeld möglichst gut geklärt und realistische Einschätzungen vorgenommen werden können.
- 3. Die Einbeziehung aller Beteiligten in die Entwicklung, Umsetzung und Evaluierung der Prozesse und Projekte ist für deren Erfolg essentiell.** Informationen und Projekte für Mitarbeiter*innen brauchen dabei ebenso Augenmerk und Ressourcen wie jene für Kund*innen. Die angewandten Methoden müssen für alle Beteiligten passend sein. Für die besonderen Lebensumstände der Kund*innen soll Interesse geweckt werden, es gilt diese im Sinne der intendierten Projekte besser kennen zu lernen. Professionelle Begleitung und Moderation, umfassende Vorbereitung, weitgehendes Prozessverständnis und die laufende Evaluierung sind für qualitätvolle Projekte unverzichtbar.
- 4. Positive Erfahrungen mit und Lust auf Co-Creation**
Letztlich geht es darum, dass alle Beteiligten Gelegenheit bekommen, positive Erfahrungen mit Prozessen der Co-Creation zu machen, deren Güte direkt erkennen können und in der Folge Lust auf weiteres kollaboratives Arbeiten verspüren, in der Überzeugung, damit für alle bessere Angebote, Bedingungen und Lösungen zu schaffen.

8

Verwendete und weiterführende Literatur

Babler, Markus (2020): Jetzt fragen wir! In: Kinderdorbote 2020/4, S. 7.

Birchall, Johnston / Simmons, Richard (2004): User Power: The Participation of Users in Public Services. London: National Consumer Council.

Branfield, Fran / Beresford, Peter (2006): Making user involvement work: supporting service user networking and knowledge. York: Joseph Rowntree Foundation.

Brunofer Hermann / Jausner, Eva (2019): Fragt mich doch einfach! Peer-Evaluation bei SOS-Kinderdorf, in: Sozialpädagogische Impulse 1/2019, S. 28-29.

Bundeskanzleramt Österreich (2008): Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung. Praxisleitfaden. Wien. Online: <https://partizipation.at/partizipation-verstehen/prinzipien-der-beteiligung/standards-fuer-beteiligung/> (01.05.22)

Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport (2020): Grünbuch: Partizipation im digitalen Zeitalter. Wien.

BSV / Nationale Plattform gegen Armut (CH) o.J.; «Wenn ihr mich fragt...» Das Wissen und die Erfahrung von Betroffenen einbeziehen. Bern. Online: <http://www.gegenarmut.ch/beteiligung> (1.5.2022)

Casman, Marie-Thérèse / Vranken, Jan / Dierckx, Daniëlle / Deflandre, Dimitri / Campaert, Geert (2010): Experts by Experience in Poverty and in Social Exclusion. University of Antwerp / University of Liège.

Chiapparini, Emanuela / Schuwey, Claudia / Beyeler, Michelle / Caroline, Reynaud / Guerry, Sophie / Blanchet, Nathalie / Lucas, Barbara (2020): Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention. Forschungsbericht 07/20. Bern.

Curwen, Adrian / Fernandes, Jane / Howison, Rachael / Binfield, Paul / Rohricht, Frank / Giacco, Domenico (2019): Exploring experiences of people participation activities in a British national health service trust: a service user-led research project. In: Research Involvement and Engagement. 5 (1), 1–9.

Deane, Laura (2011): Service User Participation: Contemporary Issues and Obstacles for the National Service Users Executive and Service User Participation. In: Policy and Practice. 3, 70–83.

EAPN (2012): Breaking Barriers – Driving Change. Case Studies of Building Participation of People Experiencing Poverty. Brussels.

EAPN (2009): Small steps - big changes: building participation of people experiencing poverty. Brussels.

EAPN NL (2016): Participatie bouwstenen. o.O-

EAPN NL o.J.; Samen op zoek naar verandering of Hoe maak ik het contact met de client efficiënter?

Evers Adalbert (2003): Current strands in debating user involvement in social services. Discussion Paper.

House of Commons (2008): User Involvement in Public Services. Sixth Report of Session 2007–08. London.

Huber, Michaela / Faltin, Sonja / Michaela, Moser / Vyslouzil, Monika (2015): Mehr Partizipation. Empfehlungen für die Stärkung von Klient*innenbeteiligung in sozialen Organisationen, Forschungsbericht, FH St. Pölten.

InterAct – Werkstatt für Theater und Soziokultur (2010): Kein Kies zum Kurven kratzen – neuer Armut entgegenwirken. Projektbeschreibung für „SozialMarie“. Online: <https://www.interact-online.org/interact/preise>

Kampelmüller, Marlene (2015): Aktuelle Problemlagen und Möglichkeiten einer gewerkschaftlichen (Selbst-)Vertretung von arbeitslosen Menschen in Oberösterreich. Masterarbeit: Johannes Kepler Universität Linz.

Knecht, Alban (2020): Mit Partizipation der Beschämung von Armutsbetroffenen entgegenwirken. In: Die Armutskonferenz et al. (Hrsg.): Stimmen gegen Armut. Weil soziale Ungleichheit und Ausgrenzung die Demokratie gefährden. Norderstedt: BoD-Verlag, 231–236.

Leung, Terry Tse Fong / Wong, Yu Cheung / Wong, Phyllis King Shui / Chan, Sonia Kin Lai (2020): Administrative Buy-in for User Participation in Managing Social Services. In: Journal of Social Service Research. 46 (2), 211–224.

Munday, Brian (2007): Report on user involvement in personal social services. Council of Europe.

Moser, Michaela / Vettori, Hanna / Omann, Christoph (2022): Die Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Forschungsbericht. St. Pölten.

Nabatchi, Tina / Sancino, Alessandro / Sicilia, Mariafrancesca (2017): Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. In: Public Administration Review. 77 (5), 766–776.

Omeni, Edward / Barnes, Marian / MacDonald, Dee / Crawford, Mike / Rose, Diana (2014): Service user involvement: impact and participation: a survey of service user and staff perspectives. In: BMC Health Services Research. 14, 1–13.

partizipation.at o.J.: Methode: Bürger:innen-Rat Online: <https://partizipation.at/methoden/buergerinnenrat/>

PETER Nr. 44, 2/2019 | sozialhilfe, 16

Online: https://www.schwarzerpeter.ch/wp-content/uploads/2019/11/Peter_44_web-1.pdf (1.5.2022)

Poverty Alliance o.J.: Researching Poverty. The Benefits of a Community Approach. EPIC Newsletter No 15. Online: https://www.povertyalliance.org/wp-content/uploads/2020/09/EPIC_Briefing15.pdf 1.5.2022)

Projektwerkstatt Basel 2017 (2017): Evaluation der Kundenkonferenz Sozialhilfe Basel-Stadt. Unveröffentlichter Bericht.

Sagsveen, Espen / Rise, Marit B. / Grønning, Kjersti / Westerlund, Heidi / Bratås, Ola (2019): Respect, trust and continuity: A qualitative study exploring service users' experience of involvement at a Healthy Life Centre in Norway. In: Health Expectations. 22 (2), 226–234.

Schehrer, Silvia / Sexton, Stephanie (2010): Involving users in commissioning local services. Joseph Rowntree Foundation.

Schmidhuber, Lisa / Piller, Frank / Bogers, Marcel / Hilgers, Dennis (2019): Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation. In: R&D Management. 49 (3), 343–355.

Schweinschwaller, Thomas (2015): Partizipative Entwicklungsprozesse. Forschung und Praxis. In: Zeitschrift für Beratungs- & Managementwissenschaften. 2, 15–24.

Simmons, Richard / Birchall, Johnston / Prout, Allan (2011): User Involvement in Public Services: 'Choice about Voice'. In: Public Policy and Administration. 27 (1), 3–29.

Simmons, Richard / Birchall, Johnston (2005): A Joined-up Approach to User Participation in Public Services: Strengthening the "Participation Chain". In: Social Policy & Administration. 39 (3), 260–283.

Stadt Wien (2012): Praxisbuch Partizipation. Gemeinsam die Stadt entwickeln. 127. Wien.

Online: <https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008273.pdf> [07.04.2022]

The Co-Creating Welfare Project partners (2019): Co-creating Welfare. Training course material preparing professionals to co-create welfare solutions for citizens. Erasmus+ Projekt. Online: <https://pureportal.coventry.ac.uk/en/publications/co-creating-welfare-training-course-material-preparing-profession> (1.5.2022)

Toros, Karmen et al (2020): Co-creation of social services on the example of social hackathon: The case of Estonia, in: International Social Work. March 2020. Online: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020872820904130> (1.5.2020)

9 Autor*innen



**MICHAELA
MOSE**
FH-Prof. Mag. Dr.

**Projektleiterin |
FH-Dozentin und Senior
Researcher**

Themenschwerpunkte:
Partizipation, Diversität und
Demokratieentwicklung |
Armut | Inklusion | Care |
Inklusives Wohnen und
Nachbarschaftsentwicklung |
Professionelle Ethik

Profil:

- Studium der Theologie, Philosophie und Public Relations
- Seit 1995 Mitarbeit in Jugend-, Frauen- und sozialen Organisationen
- Seit 1998 Mitarbeit im Koordinationsteam der Armutskonferenz
- 2002-2012 Mitarbeit im European Anti Poverty Network (EAPN)
- 2002-2012 Leitung des PR-Büros der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen (asb)
- Mitglied des Beirats für den Bürger*innen-Rat zur Weiterentwicklung der Demokratie
- Co-Autorin von "Es reicht! Für alle! Wege aus der Armut", Deuticke 2010 (mit Martin Schenk); und "ABC des guten Lebens" (mit Ursula Knecht u.a.): Göttert Verlag 2018.

**CHRISTINA
ENGEL-UNTERBERGER**
Mag. (FH)

**Wissenschaftliche
Mitarbeiterin | FH-Dozentin**

Themenschwerpunkte:
Kinder- und Jugendbeteiligung |
Entwicklung von Gruppen und
Organisationen | Professionelle
Entwicklung | Kompetenzrahmen
Soziale Arbeit |
Interessenvertretung |
Kinderrechte und Jugendarbeit

Profil:

- Sozialarbeiterin und Supervisorin
- Vizepräsidentin der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit
- Gründungsmitglied des Österreichischen Netzwerks Jugendforschung (ÖNJF)
- 2015-2021: Prozessbegleitung der Nationalen Arbeitsgruppe zur Umsetzung der EU-Jugendstrategie in Österreich
- 2019-2020: Prozessbegleitung der europäischen Expert*innengruppe zur Entwicklung einer Partizipationsstrategie für die EU-Jugendproramme
- 2011-2014: Leitungsteammitglied des Netzwerks Kinderrechte
- 2010-2014: Geschäftsführerin der Bundesjugendvertretung

**MELANIE
SCHINNERL**
MSSc

**Wissenschaftliche Mitarbeiterin
| Research Assistant**

Themenschwerpunkte:
Armut | Kinderarmut | Gender |
Soziale Arbeit und Gesundheit
(Social Prescribing)

Profil:

- Studium der Soziologie an der Johannes Kepler Universität, Linz
- Studium der Sozialen Arbeit an der FH St. Pölten (Masterstudiengang)
- Wissenschaftliche Mitarbeit am Institut für Management Accounting Johannes Kepler Universität Linz und am Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung der FH St. Pölten

We

Contribute

to Society

as an

Engaged

University

ST. PÖLTEN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES