

Wie können die Bedürfnisse von benachteiligten Menschen erkundet werden?



Dr. Claudia Michel
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
claudia.michel@bfh.ch



Andrea Eggi
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
andrea.eggli@bfh.ch

Sie sind schwer erreichbar, sprechen eine andere Sprache, haben aussergewöhnliche Arbeitszeiten oder meiden den Kontakt mit Befragungsteams. Benachteiligte Menschen nach ihren Bedürfnissen zu befragen, ist schwierig. In einem Projekt in Münchenbuchsee half es, dass vertraute Personen aus dem Quartier den Kontakt vermittelten.

Die kleine Turnhalle in der Allmend füllte sich allmählich. Das anwesende Team der BFH war erleichtert. Gegen 19 Uhr war die Halle mit 60 Anwesenden halb gefüllt. Erwartungsgemäss strömten viele ältere Schweizer Familien herein, zur Freude der Forscherinnen waren aber auch ein paar Menschen mit Migrationshintergrund zu sehen.

Die Veranstaltung im Quartier Allmend der Gemeinde Münchenbuchsee informierte im vergangenen November über eine Befragung, welche der Gemeinderat bei der BFH in Auftrag gegeben hatte. Die Gemeinde plante Massnahmen zu ergreifen, um die soziale Durchmischung zu stärken. Konkret sollte der Tendenz entgegen gewirkt werden, dass sich in gewissen Quartieren der Gemeinde ausschliesslich die reicheren und in anderen die ärmeren Anwohnenden konzentrieren. In einem Quartier Münchenbuchsees zeigte sich diese Tendenz bereits stark: in der Allmend.

Benachteiligtes Quartier Allmend

Eine Distanz von drei Kilometer und ein Wald schneiden das Quartier vom Dorfkern der Gemeinde Münchenbuchsee ab. Weil die Liegenschaften älter sind, ist der Wohnraum vergleichsweise günstig. Es wohnen viele sozial schlechter gestellte Bevölkerungsgruppen im Quartier. Besonders der hohe Anteil an Sozialhilfebeziehenden und Menschen mit Migrationshintergrund sticht im Vergleich zu anderen Quartieren heraus. Zahlenmässig am stärksten vertreten sind Personen aus der Türkei, dem Kosovo, Sri Lanka, Mazedonien, Deutschland, Italien, Eritrea, Kroatien und Spanien. All diese Faktoren wirken sich negativ auf den Ruf des Quartiers aus: Manche sprechen vom «Ghetto von Münchenbuchsee».

Der Gemeinderat plante deshalb, die Bevölkerung des Allmendquartiers stärker ins Dorf zu integrieren. Diverse Massnahmen wurden bereits in Erwägung gezogen, beispielsweise eine sogenannte Quartierarbeit. Damit ist eine Anlaufstelle gemeint, welche alltagsnahe Beratung sowie Vernetzung im Quartier leistet, um die Quartierbevölkerung an der Entwicklung ihres Wohn-

raumes zu beteiligen und dadurch die Lebensqualität zu steigern (Willener, 2015).

Vor einem konkreten Entscheid wollte der Gemeinderat wissen, welche Veränderungen sich die Bewohnerinnen und Bewohner für ihr Quartier wünschen und ob sie bereit wären, Veränderungen selber anzugehen. Folglich beauftragte er die BFH, eine Quartierumfrage in der Allmend durchzuführen. Er rief ausserdem eine Begleitgruppe für das Projekt ins Leben.

Befragen und Mobilisieren

Der Auftrag an die Befragung war ein doppelter. Einerseits sollte sie zeigen, was sich die Bevölkerung selber für ihr Quartier wünscht. Angesichts der hohen Diversität der Bewohnerinnen und Bewohner war es wichtig, möglichst unterschiedliche Gruppierungen nach ihrer Meinung zu befragen. Erfahrungsgemäss sind jedoch Menschen mit schlechten Deutschkenntnissen, hoher Arbeitsbelastung oder ausländische Eltern mit kleinen Kindern schwer zu erreichen. Gerade ihnen sollten aber allfällige Integrationsmassnahmen zugutekommen.

Andererseits ging es darum, die Befragten zu unterstützen, selber Verbesserungen im Quartier an die Hand zu nehmen. Aus Betroffenen sollten Beteiligte werden.

Über Schlüsselpersonen befragen

Eine Befragung, welche die Bedürfnisse von Bewohnerinnen und Bewohnern erfassen und darüber hinaus zu Aktivitäten für die Erfüllung dieser Bedürfnisse anregen soll, wird in der Fachliteratur aktivierende Befragung bezeichnet (Fürst & Hinte, 2017; Lüttringhaus & Richers, 2003). Sie beginnt klassischerweise mit einer Stadtteilbegehung. Darauf folgen Gespräche mit Multiplikatorinnen oder Multiplikatoren im Quartier. Das Herzstück ist die Befragung eines grossen Teils der Bewohnenden. Gefragt wird in offener Herangehensweise danach, was die Menschen in Bezug auf das Gemeinwesen und das Quartier allgemein beschäftigt. Von besonderem Interesse sind dabei Themen mit hoher Emotionalität, weil diese bedeutend und oft auch mit einem



Die Allmend wird von manchen als das «Ghetto von Münchenbuchsee» bezeichnet, weil die Hochhäuser vom Bahnhof Zollikofen aus vernachlässigt aussehen.

Veränderungswillen verbunden sind. Die aktivierende Befragung schliesst mit einer Versammlung der Quartierbewohnenden ab, in welcher die Resultate präsentiert und Perspektiven für die Bearbeitung der Probleme herausgearbeitet werden.

Aktivierende Befragungen sind herausfordernd, weil die besonders benachteiligten Gruppen nur schwer erreichbar sind. Gerade sie bräuchten jedoch oft besonders dringend Unterstützung, um in Versorgungsstrukturen eingebunden zu werden und um ihren Bedürfnissen aktiv entgegenzukommen.

Es ist bekannt, dass schwer erreichbare Personen in der Regel nicht direkt, jedoch indirekt über Bezugspersonen ihrer Lebensumwelt erreicht werden (Schubert, 2014). Diese Schlüsselpersonen können einerseits Quartierbewohnende sein, andererseits aber auch Personen aus informellen oder formellen Netzwerken, beispielsweise Angestellte im Detailhandel oder Personen aus kirchlichen Kreisen.

Die Bekanntschaften der Begleitgruppe nutzen

Im Quartier Allmend mussten diese Schlüsselpersonen möglichst rasch identifiziert und für die Befragung rekrutiert werden. Aus diesem Grund trafen sich die Studienleiterinnen als erstes mit der Begleitgruppe, einem Kreis von Anwohnerinnen und Anwohnern aus Münchenbuchsee mit Bezug zur Allmend. Gemeinsam entschied man, welche Personengruppen in die Befragung miteinbezogen werden. Um ein umfassendes Bild der Bedürfnisse der Bevölkerung zu erhalten, sollten Personen mit Schweizer und ausländischem Pass, Men-

schen unterschiedlichen Alters und Personen mit und ohne Sozialhilfebezug berücksichtigt werden.

Alsdann machten sich die Studienleiterinnen daran, Personen für die Gespräche ausfindig zu machen. Die Mitglieder der Begleitgruppe stellten ihre persönlichen Netzwerke bereitwillig zur Verfügung und halfen mit bei der Suche nach Schlüsselpersonen.

Schwer erreichbare ausländische Eltern

Schliesslich konnte die BFH für die Erhebung insgesamt 62 Personen im Quartier befragen. Dies geschah durch Interviews und Gruppengespräche mit Personen, die zu Beginn des Projektes an der Informationsveranstaltung teilnahmen und dem Aufruf zum Mitmachen folgten. Ausserdem vermittelte der Sozialdienst Interviews mit Sozialhilfebeziehenden. Auch eine Kindergärtnerin war beteiligt und ermöglichte den Studienleiterinnen Besuche in zwei Kindergartenklassen. Des Weiteren organisierte die Schulsozialarbeiterin eine Begegnung mit Jugendlichen der Oberstufe.

Ungleich schwieriger war es, ausländische Eltern zu erreichen. Zwar vermittelte ein Begleitgruppenmitglied mit eritreischer Nationalität ein Gruppengespräch mit afrikanischen Müttern. Und dank der engagierten Kindergärtnerin, welche die Eltern ihrer Kindergartenkinder eigens zu einer Abendveranstaltung einlud, konnten weitere drei Personen erreicht werden. Zusätzliche Bemühungen, ausländische Eltern zu befragen, verliefen jedoch im Sand. Wie Tabelle zeigt, konnten insgesamt immerhin 17 Ausländerinnen und Ausländer, die älter als 25 Jahre alt sind, interviewt werden. ▶

Herkunft und Alter der befragten Personen

Befragte Personen/Gruppen	Nationalität	Altersklassen	Befragungsart	Anzahl befragter Personen
Sozialhilfebeziehende	Mazedonien (1), Schweiz (3), Türkei (1)	30–57 Jahre	Einzelinterviews	5
Gemischte Fokusgruppe	Schweiz (1), Kosovo (2), Deutschland (1)	26–30 Jahre	Fokusgruppe	4
Afrikanische Fokusgruppe	Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Somalia	27–35 Jahre	Fokusgruppe	6
Schweizer Fokusgruppe	Schweiz		Fokusgruppe	10
Jugendliche	Schweiz, Kosovo, Jemen, Eritrea, Mazedonien, Türkei	12–15 Jahre	Fokusgruppe	10
Kinder	Serbien, Schweiz, China, Albanien, Kosovo, Eritrea	4–7 Jahre	Kindergarten Fokusgruppe 1	11
	Türkei, Schweiz, Ex-Jugoslawien	5–6 Jahre	Kindergarten Fokusgruppe 2	5
Einzelbefragte Personen	Italien (1), Schweiz (5), Mazedonien (1), Spanien (1), China (1), Türkei (1), Deutschland (1)	39–88 Jahre	Einzelinterviews	11
Total				62

Fazit: Diversität vor Quantität

Nach Abschluss der Befragung stellt sich dem Forschungsteam die Frage, ob mit einer aktivierenden Befragung ohne Schlüsselpersonen mehr Menschen erreicht worden wären. Möglich wäre ja auch gewesen, eine spontane Befragung an einem öffentlichen Standort durchzuführen, etwa beim Kebab-Stand im Quartier. Auch hätten mit einer Befragung von Haustür zu Haustür vermutlich zahlenmässig mehr Personen befragt werden können. Mit solchen Verfahren ist es allerdings schwieriger, die verschiedenen Gruppierungen, die in einem Quartier leben, zu erreichen. Insbesondere zurückgezogen lebende Personen sind mit diesem Vorgehen kaum anzusprechen. Die sprachliche Verständigung ist erschwert, viele der besonders betroffenen Menschen sind wegen aussergewöhnlicher Arbeitszeiten kaum im öffentlichen Raum anzutreffen, weil sie beispielsweise frühmorgens, spätabends oder in der Nacht arbeiten. Manche sind es nicht gewohnt, in ein Gespräch verwickelt zu werden und lehnen deshalb die Teilnahme an einer Befragung durch ihnen unbekannte Personen ab. Das ausgewählte Verfahren mit den Schlüsselpersonen überzeugte daher die Studienleitung mehr.

Leider führte aber auch das Verfahren mit Schlüsselpersonen letztlich nicht ganz zum angestrebten Resultat: Es konnten insgesamt zu wenig ausländische Eltern befragt werden. Dennoch liess sich mit der Befragung ein breit abgestütztes Spektrum von Themen zusammenstellen. Wir wissen jetzt, auf welche Bedürfnisse künftig eine Quartierentwicklung in der Allmend ausgerichtet werden sollte.

Sorgen bereitete den Befragten das vernachlässigte Wohnumfeld, die fehlenden Vereinsangebote und Anlässe im Quartier, die Möglichkeit bieten für ungezwungene Begegnungen. Man möchte mehr vom Dorf und der Gemeindeverwaltung unterstützt werden, sei es bei der ordnungsgerechten Abfallentsorgung, der Verkehrsberuhigung oder ganz allgemein dabei, das Quartier als Teil

von Münchenbuchsee sichtbar zu machen. Den Eltern war die Sprachförderung ihrer Kinder, der genügend grosse Spielraum und der sichere Schulweg ein Anliegen. Nicht zuletzt betonten viele, dass die Häuser renovierungsbedürftig seien und ein grosser Handlungsbedarf für Sanierungen bestünde. Man war sich aber auch einig, dass die Allmend ein gut erschlossenes Quartier ist. Dies betrifft den öffentlichen Verkehr genauso wie die Einkaufsmöglichkeiten oder die Gesundheitsversorgung.

Damit ist der erste Schritt in der Quartierentwicklung in Münchenbuchsee gemacht: Die Menschen im Quartier sind befragt worden und einige sind bereit, bei einer Quartierentwicklung mitzuwirken. Die schweizerischen Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Infoveranstaltung sagten jedenfalls deutlich, dass es im Quartier einiges zu tun gibt. Die Erwartungen an den Gemeinderat sind nun entsprechend hoch. In welcher Form die Menschen im Quartier ihr Engagement einbringen können, hängt davon ab, wie die Gemeinde zur Stärkung der sozialen Durchmischung in Münchenbuchsee vorgehen will. Der Gemeinderat wird in den nächsten Wochen sein Vorgehen planen. Bereits festgelegt ist, dass der Gemeindepräsident für Sprechstunden regelmässig im Quartier anwesend sein wird. ■

Literatur:

- Fürst, Roland & Hinte, Wolfgang (Hrsg.). (2017). *Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten* (2. Aufl.). Stuttgart: UTB GmbH.
- Lüttringhaus, Maria & Richers, Hille (2003). *Handbuch Aktivierende Befragung: Konzepte, Erfahrungen, Tipps für die Praxis*. Bonn: Stiftung Mitarbeit.
- Schubert, Herbert (2014). *Öffnung des Wohnquartiers für das Alter: Entwicklung einer kommunikativen Informationsinfrastruktur zur Überbrückung struktureller Lücken im Sozialraum* (2. Aufl.). Köln: Verlag Sozial-Raum-Management.
- Willener, Alex (2015). Quartierentwicklung und der Beitrag der Sozialen Arbeit. In Anna Maria Riedi, Michael Zwilling, Marcel Meier Kressig, Petra Benz Bartoletta & Doris Aebi Zindel (Hrsg.), *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (S. 356–362). Bern: Haupt.