

# Quartierszentrum Nordstadt- MehrGenerationenHaus

Sachbericht und Jahresauswertung 2020

Quartiersmanagerinnen  
Andrea Barth Diplom Sozialpädagogin (BA)  
Ute Neuschwander Diplom Sozialpädagogin (FH)

Träger des Quartierszentrums  
Diakonisches Werk Heilbronn, Kreisdiakonieverband  
Rauchstraße 3  
74076 Heilbronn

## Impressum

Diakonisches Werk für den Stadt- und Landkreis Heilbronn  
Kreisdiakonieverband K.d.ö.R.  
Schellengasse 7-9  
74072 Heilbronn

Telefon: +49 7131 9644 0  
Telefax: +49 7131 9644 99

---

### Verwendete Abkürzungen im Bericht:

Quartierszentrum Nordstadt-Mehrgenerationenhaus	im Bericht: QZ
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend	im Bericht: BMFSFJ
Landesarbeitsgemeinschaft Mehrgenerationenhäuser	im Bericht: LAG-MGH
Quartiersmanager*innen/Quartiersmanagerin	im Bericht: QM
Mehrgenerationenhaus	im Bericht: MGH

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. VORWORT</b>	<b>3</b>
1.1. Beschreibung des Trägers	4
1.2. Beweggründe für die Quartiersarbeit	4
<b>2. BESCHREIBUNG DER DERZEITIGEN SITUATION IM QUARTIER</b>	<b>5</b>
2.1. Trends und Entwicklungen im Quartier	5
2.2. Information über die Ergebnisse der Beteiligungen	6
<b>3. PÄDAGOGISCHE ANSÄTZE</b>	<b>6</b>
3.1. Beschreibung der Arbeit mit den Zielgruppen und Informationen zu erfolgten Beteiligungsmaßnahmen	6
3.1.1. Pädagogischer Ansatz	6
3.1.2. Bislang erfolgte Beteiligungsmaßnahmen	7
3.2. Kernangebote und deren Umsetzung in der Praxis	7
3.2.1. Kernangebote: Zwanglose Begegnungen - Offener Treff / begleitete Treffpunkte und lebenslanges Lernen	7
3.2.2. Kernangebote im Bereich „Integration und Bildung“	10
3.2.3. Kernangebote „Sonstige Bildungsangebote“	11
3.2.4. Kernangebote im Bereich Alter und Pflege	11
3.2.5. Kernangebot „Niedrigschwellige Beratung“	11
3.3. Maßnahmen zur Sicherstellung des Kinderschutzes	12
3.4. Maßnahmen zur Qualitätssicherung	12
<b>4. JAHRESAUSWERTUNG</b>	<b>13</b>
4.1. Darstellung des Richtungsziels und der Teilziele	13
4.2. Darstellung und Auswertung der Kooperationen des Quartierszentrums auf Grundlage der Übersicht über die sozialen Ressourcen im Quartier	14
4.3. Darstellung der Aktivitäten / Maßnahmen / Angebote	14
4.3.1. Aktivitäten außerhalb des Regelbetriebes	14
4.3.2. Maßnahmen	15
4.4. Darstellung und Auswertung der Kennzahlen	15
4.5. Stand der Zielerreichung der im Vorjahr definierten Ziele	15
<b>5. ZIELVEREINBARUNG FÜR DAS KOMMENDE JAHR</b>	<b>17</b>
5.1. Richtungs-, Orientierungs- und Handlungsziele	17
5.2. Aktivitäten / Angebote / Maßnahmen 2021	20
5.3. Kennzahlen	22
<b>ANLAGEN</b>	<b>23</b>
Ablaufschema Wahrnehmung des Schutzauftrages in der Jugendhilfe	24
Wochenübersicht QZ	25
Ressourcenübersicht (als PDF beigefügt)	

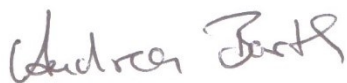
# 1. Vorwort

Mit Grundsatzbeschluss 146/2017 wurde die Stadtverwaltung vom Gemeinderat beauftragt, die bestehenden Familienzentren zu Quartierszentren weiterzuentwickeln. Ein erster Schritt wurde im bisherigen Jugend- und Familienzentrum *Bürgerhaus Böckingen* vollzogen, in einem zweiten Schritt wurde das Mehrgenerationenhaus im Quartier Kernstadt Nord/Unterer Wartberg ebenfalls zum Quartierszentrum erweitert.

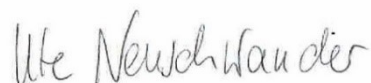
Seit Juli 2020 ist das bisherige Mehrgenerationenhaus nun offiziell Quartierszentrum und trägt den Namen: Quartierszentrum Nordstadt - Mehrgenerationenhaus, im weiteren Verlauf des Berichtes QZ genannt. In den mehr als zwölf Jahren seines Bestehens ist es gelungen, für die Menschen im Quartier einen beliebten Treffpunkt und eine bedarfsgerechte Angebotsstruktur zu entwickeln. Mit der Erweiterung zum QZ sollen vorhandene Angebote im Quartier noch besser miteinander verknüpft werden. Über allen Planungen steht die Vision vom solidarischen und inklusiven Quartier. Das QZ versteht sich als lernende Organisation, die kontinuierlich Impulse aus einer sich wandelnden Bevölkerung aufnimmt und mit Partnern im Quartier umsetzt.

Ein außergewöhnliches, spannendes Jahr 2020 liegt inzwischen hinter uns. Das Pandemiegeschehen hat auch die Arbeit im QZ stark beeinflusst. Viele Angebote mussten aufgrund der Kontaktbeschränkungen ausgesetzt werden. Dennoch ist es dem Team zusammen mit vielen freiwillig Engagierten gelungen, alles, was möglich war, auch möglich zu machen. Dafür mussten neue Wege beschritten werden. Digitale Formate wurden ausprobiert, um den Kontakt zu vielen Nutzer\*innen auf unterschiedliche Weise zu halten. Mit dem Verteilen von Lebensmittelkisten, Verschicken von Postkarten, Telefonanrufen, Vorbeibringen von Spiel- und Lernmaterial, aber vor allem einfach durch das Vermitteln der Botschaft „wir sind für Euch da“ konnten viele Menschen im Quartier unterstützt werden. Wir hoffen alle sehr, dass die Bevölkerung durch neue Beteiligungsformate sobald wie möglich auf den Weg der Quartiersentwicklung mitgenommen werden kann, und die bunte Vielfalt des Angebotspektrums im Haus und im Quartier wieder deutlich sichtbar wird.

Für das Vertrauen der Kommunalverwaltung und des Heilbronner Gemeinderates in das Team im QZ bedanken wir uns und freuen uns, Ihnen mit vorliegendem Jahresbericht einen Einblick in die Arbeit des Quartiersteams zu ermöglichen.



Andrea Barth  
Diplom Sozialpädagogin (BA)  
Quartiersmanagerin  
Diakonisches Werk Heilbronn  
Kreisdiakonieverband



Ute Neuschwander  
Diplom Sozialpädagogin (FH)  
Quartiersmanagerin  
Diakonisches Werk Heilbronn  
Kreisdiakonieverband

Stand 31.05.2021

## 1.1. Beschreibung des Trägers

Das Diakonische Werk Heilbronn, Kreisdiakonieverband, ist eine gemeinnützige Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Aufgaben der Wohlfahrtspflege im Stadt- und Landkreis Heilbronn. Dazu gehören in erster Linie verschiedene Beratungsdienste (Migrationsdienste, Sozialberatung, Beratungsstelle für Frauen, Schwangerenberatung, Suchtberatung, Psychologische Beratung/ Erziehungsberatung), Jugend- und Senior\*innenarbeit, sowie Quartiersarbeit. Außerdem werden im Sinne der Armenfürsorge Tafelläden betrieben.

## 1.2. Beweggründe für die Quartiersarbeit

Das Mehrgenerationenhaus in der Nordstadt hat sich in den letzten zwölf Jahren zu einer festen Größe etabliert. Den Fachkräften im Haus gelang es, einen regen Treffpunkt zu gestalten und für die Menschen im Quartier eine Anlaufstelle zu schaffen. Viele Akteure, freiwillig Engagierte und Fachkräfte anderer Verbände wirken hierbei mit. Neben Bildungs- und Beratungsangeboten ist es ein Ort der Begegnung und des lebenslangen Lernens geworden. Den Verantwortlichen war es immer wichtig, mit den Menschen im Quartier zusammen zu planen und zu denken. Dank der neuen Ausrichtung zum QZ seitens der Stadt kann die Gemeinwesenarbeit im Quartier und somit die Bedarfe der Bewohner\*innen zukünftig noch stärker in den Blick genommen werden.

Dies bedeutet für die Zukunft: Die qualitativ hoch einzuschätzende Beziehungsarbeit der Fachkräfte im QZ wird weitergeführt, sodass die Menschen im Quartier einen niedrigschwelligen Zugang zu allen Angeboten im Quartier finden. Durch ein strukturiertes System der Bürgerbeteiligung können Bedarfe der Bürgerschaft durch das Quartiersmanagement besser erkannt werden. In Zusammenarbeit mit vielen Akteur\*innen können neue Angebote zum Wohle aller initiiert und umgesetzt werden. Die QM sind bestrebt, bestehende Angebote verschiedener Träger und Einrichtungen noch stärker in die Quartiersarbeit einzubeziehen und, wo möglich, Zusammenarbeit anzuregen. Im Jahr 2020 hat man sich einen Überblick über schon vorhandene Aktivitäten im Quartier verschafft, um diese gut zu vernetzen. Neue Aufgaben, die zum Beispiel die Digitalisierung betreffen, werden im QZ umgesetzt.

Das QZ ist Zentrum der Quartiersarbeit. Die Fäden der Quartiersarbeit laufen dort zusammen und werden transparent, sodass ein Gesamtbild Quartier Nordstadt/Unterer Wartberg entsteht. Hieraus soll eine lokale Verantwortungsgemeinschaft für das Quartier aufgebaut werden.

Aus dem Sozialdatenatlas (2017) lassen sich zudem Bedarfe an besonderen Angeboten für unterschiedliche Zielgruppen erkennen. Beispielsweise zeigen die Daten deutlich, dass es bei einem Anteil von 70% der Bewohner\*innen mit Zuwanderungsgeschichte im Quartier dringend notwendig ist, vorhandene Angebote zu öffnen und Fehlendes zu ergänzen, um eine gute Integrationsmöglichkeit zu bieten. Außerdem ist es auch für den wachsenden Anteil der älteren Menschen im Quartier wichtig, die ehrenamtlichen Unterstützungsmöglichkeiten und niederschwelligen Hilfeportale auszubauen. Hier müssen bestehende Angebote zusammengetragen und ergänzt werden.

Durch die Weiterentwicklung des MGH zum QZ und der damit verbundenen Erweiterung der Ressourcen kann sich Bestehendes mit Neuem verknüpfen. Dies bedeutet eine große Chance für das Quartier Kernstadt Nord/Unterer Wartberg und damit für alle seine Bewohner\*innen.

Beispielsweise kann das neue Projekt Präventionsnetzwerk gegen Kinderarmut mit Blick auf das gesamte Quartier umgesetzt werden. Eine Projektgenehmigung ist bereits erfolgt. Durch eine engere Kooperation mit anderen Trägern werden nicht nur die Angebote im QZ auf dieses Thema aufgebaut, sondern im Zusammenspiel mit anderen Trägern mehr Kinder erreicht und ein besseres Gesamtbild geschaffen, siehe 3.4.

## 2. Beschreibung der derzeitigen Situation im Quartier

### 2.1. Trends und Entwicklungen im Quartier

Das Quartier ist für eine hohe Wanderungstendenz über Jahre hinweg bekannt. Deutlich macht dies die vermehrte Zuwanderung geflüchteter Menschen, die nach Auflösung der Unterkünfte den Wunsch haben, im Quartier zu bleiben. Die Nähe zum Campus macht darüber hinaus das Quartier für Student\*innen attraktiv. Aber auch die Nähe zu drei Moscheen, zu zwei Familienzentren und mehreren Kindertageseinrichtungen sowie zu allen Schularten befördert den Wunsch, sich in der Nordstadt anzusiedeln. Überdeutlich zeigt sich im Quartier der fortschreitende demographische Wandel, die alternde Gesellschaft. Dies lässt sich aus den Zahlen und Zukunftsprognosen im Sozialdatenatlas ablesen.

Aufgrund der Pandemie hat sich die Arbeit im Quartier dramatisch verändert. Lockdown und Teil-Lockdown zwingen alle Institutionen dazu, ins Zeitalter der Digitalisierung umzusteigen. Alles, was machbar ist, wurde auf Online-Konferenzen umgestellt. Ältere Mitbewohner\*innen konnten per Telefon sowie durch Post und Briefsendungen erreicht werden. Bei der Aktion „Heilbronn hilft“ wurde aktiv mitgearbeitet. Das „Nachbarschaftsnetz“, ein etabliertes Angebot im Quartier, ist das Pendant der Nordstadt zu der Aktion „Heilbronn hilft“. Die Öffnung im Sommer zeigte, wie groß die Not und der Bedarf an Kontakten für alle Altersgruppen waren. Unter größten Hygieneauflagen wurden im QZ Treffen ermöglicht sowie Unterstützungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche bereitgestellt. Nach dem Sommer konnte dank bewilligter Projektgelder mit der Nutzung von Internet-Plattformen begonnen werden, sodass das QZ mit allen Angeboten im Quartier über social media und neue Plattformen gut abgebildet werden kann. Allerdings zeigte sich schnell, dass virtuelle Kontakte nicht für alle Zielgruppen möglich sind, wie z.B. für viele Menschen mit Leistungsbezug und einen Großteil der Senior\*innen. Für diese Zielgruppen wurden, wie oben bereits beschrieben, andere Möglichkeiten gefunden, um Kontakte aufrecht zu erhalten.

Durch die Pandemie veränderte sich Vieles, aber die Planungen und Vorbereitungen für die erweiterte Denkrichtung laufen und das QZ stellt sich auf die neuen Aufgaben ein.

Nachdem die Entscheidung der Lebenswerkstatt gefallen war, sich zukünftig nur noch auf den Mittagstisch für Schüler\*innen der Wartbergschule und ein Mittagsband für das Quartier zu konzentrieren, wurde schon ansatzweise mit der Umwandlung in ein Quartierscafé begonnen. Die Pandemie hat den Aufbau und die regelmäßigen Öffnungen des

Quartierscafés am Nachmittag hinausgezögert. Sobald es wieder möglich ist, werden die Ideen umgesetzt.

Ein System der Bürgerbeteiligung wird mit Unterstützung der Stabsstelle Partizipation und Integration neu entwickelt.

Das Nachhilfeprojekt „Schenken Sie Zukunft, werden Sie Pate“ ist nach wie vor ein Erfolgsmodell, kommt aber an seine Kapazitätsgrenze. Die weitere zukünftige Ausrichtung dieses Angebots wird in einem gemeinsamen Gespräch mit den beteiligten Partnern besprochen und es soll gemeinsam nach einer Lösung gesucht werden.

Ein Mittagstisch für Mitbürger\*innen wird im Rahmen der Schülerspeisung möglich sein.

Anhand des 8. Altenberichtes „Digitalisierung im Alter“ gibt es erste Projektentwürfe, um für die zuhause lebenden Senior\*innen einen Zugang zum Internet und zu verschiedenen Plattformen und Hilfenetzwerken zu schaffen. Kurse für Senior\*innen „der Umgang mit dem Internet“ oder „erste Schritte mit meinem Smartphone“ sind geplant und wurden schon ansatzweise durchgeführt, siehe 3.2.

## 2.2. Information über die Ergebnisse der Beteiligungen

Über neue Beteiligungsformate kann für den vorliegenden Berichtszeitraum keine Aussage getroffen werden, da die Corona-Pandemie die geplanten Aktionen verhinderte. Gewohnte Beteiligungsprozesse wurden aber durchgeführt: Befragungen innerhalb der Offenen Treffs und Austausch in den Expertenrunden. Mit den Nutzer\*innenbefragungen in den Offenen Treffs hat man in der Vergangenheit sehr gute Erfahrungen gemacht, da im persönlichen Gespräch nicht nur über entstandene Bedarfe gesprochen werden konnte, sondern es innerhalb dieser Gespräche oftmals schon zu ehrenamtlicher Beteiligung gekommen ist. Expertenrunden, z.B. mit Kolleg\*innen der Offenen Hilfen und der Diakonie Sozialstation, erbrachten Einblicke in Bedarfe und Lebenswelten, die ansonsten nicht so einfach zu erkennen sind. Gemeinsam mit der Stabsstelle Partizipation und Integration konnten schon Ideen zu neuen, zusätzlichen Beteiligungsformaten im Quartier entwickelt werden. Diese werden unter 3.1. näher erläutert.

## 3. Pädagogische Ansätze

### 3.1. Beschreibung der Arbeit mit den Zielgruppen und Informationen zu erfolgten Beteiligungsmaßnahmen

#### 3.1.1. Pädagogischer Ansatz

Das Angebotsspektrum des QZ ist im Grundsatz inklusiv, generationsübergreifend und interkulturell ausgerichtet. Im QZ wird eine Plattform geboten, die es Menschen ermöglicht, ihre Fähigkeiten der Gemeinschaft zur Verfügung zu stellen. Erfahrungswissen soll lebendig erhalten bleiben, und die Potenziale aller Generationen sollen für die Gemeinschaft aktiviert werden. Bürgerschaftliches Engagement ist nicht nur gewünscht, sondern außerordentlich wichtig für die Arbeit. Viele Angebote können nur durch den freiwilligen Einsatz Vieler entstehen.

Das QZ unterstützt den Aufbau nachbarschaftlicher Netzwerke und stärkt dadurch das Selbsthilfepotential der Menschen. Ebenso werden Bewohner\*innen in besonderen Lebenssituationen unterstützt (z.B. Alleinerziehende). Menschen mit Unterstützungsbedarf soll es ermöglicht werden, so lange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung bleiben zu können.

Kinder und Jugendliche werden früh integriert, gefördert und gefordert. Ältere Menschen werden gefordert und miteingebunden. Jede und Jeder, egal mit welcher Befindlichkeit, mit und ohne Behinderung, egal aus welchem Herkunftsland, wird mit seinem oder ihrem Anliegen ernst genommen. Der Umgang miteinander ist von gegenseitiger Wertschätzung, Freundlichkeit und Respekt geprägt.

### 3.1.2. Bislang erfolgte Beteiligungsmaßnahmen

In den Vorjahren wurden Bedarfsermittlungen durch Umfragen, Nutzerbefragungen und Befragungen in den Offenen Treffs durchgeführt. Ein regelmäßiger Austausch in Expertenrunden wurde gepflegt. Zum Start des QZ wurde mit der Stabsstelle für Partizipation und Integration über verschiedene Formate gesprochen. Geplant war eine „Zukunftswerkstatt“. Die Gäste sollen durch das Zufallsprinzip eingeladen werden.

Des Weiteren ist eine Klimakonferenz zusammen mit der Allianz für Beteiligung in Planung. Der Klimaschutzbeauftragte der Stadt wurde bereits als Kooperationspartner gewonnen.

Quartiersspaziergänge „Zeig mir Deinen Lieblingsplatz“ sind geplant, um weitere Bevölkerungsgruppen zu erreichen. Im Sommer soll mit der Umsetzung dieser Planungen begonnen werden.

## 3.2. Kernangebote und deren Umsetzung in der Praxis

### 3.2.1. Kernangebote: Zwanglose Begegnungen - Offener Treff / begleitete Treffpunkte und lebenslanges Lernen

Die wichtigsten Kernangebote im QZ sind die „Offenen Treffs“. Diese haben sich aus der Arbeit des MGH entwickelt und sind zu einer festen Größe im Quartier geworden. „Offene Treffs“ sind niedrigschwellige offene Begegnungsangebote, bei denen sich Menschen aus allen Lebensaltern, allen Kulturen, verschiedenen Religionen und mit unterschiedlichen Bedarfslagen zwanglos begegnen, sich austauschen und voneinander lernen können.

Die Offenen Treffs des QZ werden über die Kirchengemeinden, die Moscheen sowie teilweise über die Tagespresse und das Programmheft der Offenen Senior\*innen- und Stadtteilarbeit der Diakonie und dem Gemeindebrief der evangelischen Nikolaigemeinde veröffentlicht. Die Treffen werden in der Regel von einer sozialpädagogischen Fachkraft begleitet. Es wurden damit stets gute Erfahrungen im Blick auf das Erspüren der Bedarfe im Quartier gemacht. Die Anwesenheit der Fachkraft dient aber auch dazu, das Angebot „niedrigschwellige Beratung“ sinnvoll auszuüben. Es hat sich gezeigt, dass durch die kontinuierliche Anwesenheit der Fachkräfte sehr viel Vertrauen in die Arbeit entstanden ist. So konnte sehr viel Not abgewendet werden und der präventive Ansatz kam zum Tragen.

Aus diesen Treffs entstanden/entstehen immer wieder Ideen für andere Angebote im Haus, bei deren Umsetzung die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen unterstützen. Beispiele hierfür sind Jazzabende, Lesungen und Kreativangebote mit den Freiwilligen als Referent\*innen. Dies geschieht ebenfalls im „MGH-Forum“, oder auch im Offenen Treff „K5“ (dem Stadtteiltreff).

Ebenso sind Angebote mit neuen Kooperationspartnern entstanden, z.B. „Fröhlicher Wartberg“ und „Potluckdinner“ (Offene Hilfen).

Angebote außerhalb der regelmäßig wöchentlich stattfindenden Kernangebote werden unter Punkt 4 aufgeführt.

Im Folgenden wird über die begleiteten Offenen Treffs, die positiven Effekte, die Zielgruppen und die Umsetzung berichtet:

### **Das Generationen-Kulturfrühstück / Stadtteiltreff**

Regelmäßig donnerstagvormittags treffen sich bis zu 50 Menschen zum „Generationen-Kulturfrühstück / Stadtteiltreff“. Neben dem durch Haupt- und Ehrenamt zubereiteten Frühstück (Teilnahme gegen Spende) ist es ein wichtiges Anliegen der Akteur\*innen, die Menschen miteinander ins Gespräch zu bringen.

Jeder Vormittag steht unter einem bestimmten Thema, das durch die Fachkräfte oder durch externe Referent\*innen eingebracht wird. Wichtig ist aber immer: der Austausch zum Thema mit möglichst Allen. Damit die Gesprächsteilnehmer\*innen ihre Wortbeiträge vortragen können, wurde im Jahr 2018 eine über Spendenmittel finanzierte mobile Lautsprecheranlage angeschafft. Der Austausch zwischen diesen aus sehr unterschiedlichen Lebenswelten stammenden Menschen ist außergewöhnlich und beispielhaft! Um nur einige Themen zu nennen: „Respekt“ – „Zivilcourage“ – „Demokratie“- „Grenzen setzen“ – „Rituale“ u.v.m.. Es werden Themen gewählt, die insbesondere die anwesenden Mütter und Väter (oft aus prekären Situationen), aber auch die Senior\*innen ansprechen und zu Diskussionen anregen. Als Werkzeug werden oftmals kurze Filmsequenzen, Power-Point-Präsentationen oder Geschichten verwendet.

Wir sehen diese Vormittage durchaus unter dem Aspekt „niedrigschwelliges Bildungsangebot“. Sehr positiv wird von den Teilnehmenden die Möglichkeit, niedrigschwellige Beratung in Anspruch zu nehmen, gewertet. Teilweise kommen so Menschen aus über zehn verschiedenen Kulturkreisen und aus allen vier Lebensaltern miteinander ins Gespräch.

### **Das „Café Vielfalt“**

Dieses bietet Kreativangebote, wie beispielsweise Nähkurse als Workshop, wobei eine Schneiderin anwesend ist, oder die Möglichkeit zu Gesellschaftsspielen. Teilweise wurde die Nachmittagsveranstaltung in Kooperation mit der Wartbergschule angeboten, wodurch der Austausch von Schüler\*innen mit Senior\*innen ermöglicht wurde. Für Mütter mit Kleinkindern wird eine Art „Indoorspielplatz“ aufgebaut.

### **Der „Nordstadttreff“**

Hier treffen sich überwiegend Senior\*innen am Nachmittag. Es werden Handarbeiten gemacht, Bingo gespielt u.v.m..

### **Der Mutter-Kind-Treff**

Dieses Angebot ist eine Vormittagsveranstaltung mit der Zielgruppe Mütter und deren Kinder bis zu drei Jahren. Neben dem Austausch der Mütter untereinander und dem wichtigen Knüpfen sozialer Kontakte gibt es die Möglichkeit, 14-tägig mit der Familienhebamme der Caritas ins Gespräch zu kommen. Auch hier ist niedrigschwellige Beratung sowohl durch die Hebamme als auch durch die sozialpädagogische Fachkraft jederzeit möglich.

### **Das Potluck-Dinner**

Im Acht-Wochen-Rhythmus treffen sich Menschen mit und ohne Behinderung am Abend, ebenfalls zu vorgegebenen Themen. Hier steht der Austausch im Vordergrund.

### **Der „Fröhliche Wartberg“**

Der „Fröhliche Wartberg“ ist ein Veranstaltungsformat, das wie ein Unterhaltungsprogramm im Fernsehen gestaltet wird. Es gibt Live-Musik zum Mitsingen, ein Quiz, Geschichten u.v.m.. Das Moderationsteam befragt geladene „Promis“, die etwas mit der „Nordstadt“ zu tun haben. Diese werden vorab zu bestimmten Themen eingeladen. Beispiel: Thema: „Gestorben wird immer“ – Promigast: Ein sozialer Bestatter.

### **Das Frauenfrühstück**

Zielgruppe sind in diesem Angebot Frauen jeden Alters. Es geht primär um das soziale Miteinander unter den Frauen, um das gegenseitige „Geben und Nehmen“. Die begleitenden sozialpädagogischen Fachkräfte haben bei diesen Treffs immer das Ohr direkt bei den Menschen. So können neue Bedarfe erkannt und neue Ideen aufgegriffen werden. Ferner sind Menschen, die in diesen Treffs viele positive Erfahrungen sammeln konnten, auch bereit, sich für das Haus und ihr Quartier zu engagieren. Ein Großteil der Ehrenamtlichen, die sich in der QZ-Arbeit engagieren, wurde bei diesen Treffs gewonnen.

Bis zum Lockdown im März konnten alle Offenen Treffs sowie alle weiteren Angebote wie beschrieben stattfinden. Nach dem Lockdown mussten neue, unter „Coronabedingungen“ mögliche Konzepte entwickelt werden. Die bekannten Nutzer\*innen wurden eingeladen (klassisch offene Angebote wurden unmöglich) und ein Format mit Anmeldungen und Einhaltung der Hygienevorschriften mit deutlich verringerter Platzzahl wurde umgesetzt.

Diese erschwerten Bedingungen konnten leider nicht für alle offenen Angebote angewandt werden. Einige mussten gänzlich abgesagt werden, so z.B. alle Veranstaltungen, die in Kooperation mit den Offenen Hilfen aufgelegt sind. Hintergrund ist der besondere Schutz von Menschen mit Behinderung, aber auch das begrenzte Platzangebot.

### 3.2.2. Kernangebote im Bereich „Integration und Bildung“

#### **Sprachkurse/Sprachcafés**

Für Menschen mit und ohne Fluchtgeschichte findet dreimal wöchentlich ein Sprachcafé statt. Mit einer Dozentin der AIM kann so die deutsche Sprache geübt werden. Dabei wird explizit das Sprechen geübt. Um Lesen und Schreiben zu lernen, gibt es weitere Angebote. Teilweise wird die Dozentin von der AIM finanziert, teilweise über den Sonderschwerpunkt des BMFSJ „Grundbildung – Alphabetisierung“ (Anträge stellt das QZ jährlich).

#### **Lerntandems**

Für Teilnehmer\*innen der Sprachkurse/Sprachcafés werden Lerntandems gebildet. Ehrenamtliche und Lernende üben 1:1 Lesen, Schreiben und Sprechen der deutschen Sprache.

#### **Kurse für Grundbildung / Alphabetisierung**

Zusammen mit dem Bildungsträger AAW werden regelmäßig Grundbildungskurse angeboten. Ein großer Vorteil für die Lernenden ist die Nähe zu den Angeboten im Haus.

#### **„KoSuN“ (Kontaktstelle für Sprachförderung und Nachhilfe für Kinder aus Familien mit Unterstützungsbedarf)**

Seit 2009 gibt es das Angebot der niederschweligen Beratung insbesondere für den Bereich Familien und Schule. Dank der Kooperation mit den Moscheen und den Schulen (Wartbergschule, Dammschulen) wurde das Angebot schnell bekannt. Positive Erfahrungen der Betroffenen wurden nach dem Motto „Gutes spricht sich herum“ weitergegeben, und so nutzen zahlreiche Familien das Beratungsangebot. Aus der „Kontaktstelle“ entwickelte sich das Nachhilfeangebot.

#### **Einzelförderung (Nachhilfe)**

Jährlich konnten seit 2009 bis zu 100 Kinder das Förderangebot (Nachhilfe) nutzen. Seit 2011 ist das MGH anerkannter Bildungsträger für Familien, die BUT (Bildung und Teilhabe) beantragen können. Das heißt, Nachhilfe kann, sobald positiv beschieden, über das Jobcenter oder die Wohngeldstelle finanziert werden. Für einen Großteil der Kinder trifft das allerdings nicht zu, weil meist die Noten doch nicht so extrem schlecht sind, dass BUT/Nachhilfe bewilligt würde. Hier aber kommt wieder der präventive Ansatz zum Tragen. So wurde 2012 ein Förderkreis ins Leben gerufen, um die Finanzierung der Nachhilfe zu sichern. Bis zu 60.000 Euro Spendengelder müssen pro Schuljahr zusammenkommen, um den Bedarf an Nachhilfe zu decken. Nicht nur zu Corona-Zeiten ist das eine echte Herausforderung.

Durch das Spendenprojekt „Zukunft schenken“ können bis zu 100 Kinder über die Woche verteilt mit 50 Lernhelfer\*innen 1:1 an einem bis zwei Nachmittagen, je nach Bedarf, lernen. Die Lernhelfer\*innen erhalten eine Aufwandsentschädigung. Überwiegend Familien mit Migrations- und/oder Fluchtgeschichte nutzen das Angebot. Oftmals können die Eltern aufgrund fehlender eigener Sprachkenntnisse ihre Kinder nicht adäquat unterstützen. Innerhalb der Corona-Verordnungen konnte die Hälfte der Kinder unter hohem Aufwand „in Präsenz“ vor Ort lernen. Bei weiteren wurde telefonisch, bzw. online Kontakt

gehalten oder die Begleitung der Familie konnte durch die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern sicher gestellt werden (z.B. Nordstadtkids). Es gibt ein Dringlichkeitskonzept und eine Warteliste, um möglichst gerecht vorzugehen.

Das Gesamtkonzept des QZ ist ein wichtiges Instrument, welches dabei unterstützt, dass Integration gelingen kann.

### 3.2.3. Kernangebote „Sonstige Bildungsangebote“

Die **Englischkurse für Senior\*innen** sind wöchentliche Angebote in mehreren Kursen.

Beim **Eltern-, Großeltern- und Kind-Musikgarten** – in Kooperation mit der Musikschule trifft man sich wöchentlich, um gemeinsam zu singen und zu musizieren.

### 3.2.4. Kernangebote im Bereich Alter und Pflege

Ein Auftrag, für diesen Bereich Angebote zu installieren, kommt direkt vom BMFSFJ an die Mehrgenerationenhäuser (siehe 2.1.). Dies ergänzt sich gut mit dem kommunalen Auftrag, in den Quartieren Angebote mit Blick auf den demografischen Wandel zu gestalten. Auch in dem vom Land aufgelegten Programm „Quartier 2020“ wird der Umgang mit der alternden Gesellschaft als eines der wichtigsten Handlungsfelder gesehen.

Aus dieser Arbeit ist nicht nur eine veränderte Wahrnehmung der älteren Menschen und ihrer Situation entstanden, weg vom defizitären Altersbild, sondern auch großartige Angebote. Begleitend dazu gibt es die Kernangebote unter dem Motto „fit bis ins hohe Alter“ und Begegnungsmöglichkeiten, um der Vereinsamung vorzubeugen:

- **Gedächtnistraining** (wöchentlich) – in Kooperation mit dem DRK
- **Senior\*innengymnastik** (wöchentlich) – in Kooperation mit dem DRK
- **Geselliges Tanzen** (wöchentlich) – in Kooperation mit dem DRK
- **Beratung rund ums Alter** – ein Angebot in Kooperation mit der Diakonie-Sozialstation, wöchentlich möglich
- **Betreuungsgruppen für Menschen mit Demenz** – in Kooperation mit der Diakonie-Sozialstation gab es (bis März 2020) zweimal wöchentlich die Möglichkeit, Angehörige mit Demenz in die Tagesbetreuung in den Räumen QZ zu bringen.
- **Das Nachbarschaftsnetz** – ein Projekt in Kooperation mit verschiedenen Akteuren: evang. Nikolaigemeinde, kathol. Gemeinde St. Augustinus und Diakonie-Sozialstation. Zukünftig ist auch eine Kooperation mit den Moscheen angedacht. Menschen aus dem Quartier können sich an die Fachkräfte im QZ wenden, wenn sie mit der Bewältigung ihres Alltags zeitweise nicht mehr zurechtkommen. Ehrenamtliche Helfer\*innen erbringen kleine Dienste.

### 3.2.5. Kernangebot „Niedrigschwellige Beratung“

Von Anfang an gehörte dieses Kernangebot in das Portfolio des Hauses und jetzt selbstverständlich zum QZ. Dies bedeutet für die sozialpädagogischen Fachkräfte, nach einem Clearing eine Lotsenfunktion zu übernehmen. Oftmals lassen sich Anliegen direkt im Gespräch mit den Fachkräften bearbeiten. Falls nicht, werden die Menschen weiter zu anderen Diensten vermittelt.

Mit den Jahren wächst das Vertrauen der Bewohner\*innen. Es gibt täglich zu den Bürozeiten und in den Offenen Treffs die Möglichkeit für alle, egal mit welchen Anliegen, aus welcher Altersgruppe, mit und ohne Migrations- oder Fluchtgeschichte, das niedrigschwellige Beratungsangebot zu nutzen.

Das QZ übernimmt auch zukünftig die Aufgabe als Lotsenstelle für Alleinerziehende. Dieses Angebot im Stadtkreis Heilbronn wird von Familien- und Quartierszentren durchgeführt. Die Leitstelle zur Gleichstellung der Frau ist hier unterstützend tätig.

### 3.3. Maßnahmen zur Sicherstellung des Kinderschutzes

Das Diakonische Werk hält ein umfassendes Konzept für den Verdacht einer Kindeswohlgefährdung vor. Der Ablaufplan befindet sich im Anhang des Berichtes. Alle Angestellten des Diakonischen Werkes sind darin geschult, diesen Ablaufplan einzuhalten (siehe Anlage – Kinderschutzkonzept).

Alle Mitarbeiter\*innen, auch die ehrenamtlichen, legen vor Beginn der Arbeit ein erweitertes Führungszeugnis vor und werden durch eine erfahrene Fachkraft nach § 8a SGB VIII geschult. Dies gilt ebenfalls für die jugendlichen Lernhelfer\*innen in unserem Nachhilfeprojekt.

Ferner wurde im November 2020 der Antrag zum Aufbau eines Präventionsnetzwerkes gegen Kinderarmut vom Sozialministerium des Landes Baden-Württemberg bewilligt, sodass wir auch in unserer sozialarbeiterischen Tätigkeit im Quartier ein starkes Bündnis zum Schutz der Kinder aufbauen können. Kontakte zu allen Akteuren im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe werden intensiviert, um ein tragfähiges Präventionsnetzwerk mit transparenten Präventionsketten aufzubauen.

### 3.4. Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Die Qualität in der Quartiersarbeit wird durch folgende Maßnahmen sichergestellt:

- Im QZ werden Fachkräfte eingesetzt. Sie bringen eine qualifizierte Ausbildung mit und haben die Aufgabe, sich regelmäßig weiterzubilden.
- Alle Projekte beinhalten Qualitätskontrollen seitens der Zuwendungsgeber in Form von regelmäßigen Austauschrunden und Fachgesprächen.
- Im Diakonischen Werk gibt es geregelte Abläufe bezüglich Fortbildungen, Beschwerde-Managements und hausinternen Fortbildungen. Diese sind den Mitarbeiter\*innen bekannt.
- Fachliche Begleitung und Möglichkeiten zum Austausch werden durch die Abteilungsleitung geleistet.
- Supervision und Coaching werden bei Bedarf genehmigt.
- Eine Fürsorgepflicht und Gesundheitsprävention seitens des Trägers ist etabliert.
- Das Quartier Kernstadt Nord / Unterer Wartberg hat den Vorteil, dass die Quartiersentwicklung aus dem bestehenden Mehrgenerationenhaus heraus geschieht. Die Mehrgenerationenhäuser setzen seit Beginn die Qualitätskriterien des BMFSFJ (siehe Anhang) um. Ein jährliches Monitoring ist ein etabliertes Instrument zur Qualitätssicherung. Mehrere Bücher wurden nach Auswertung des Benchmarking der Häuser in ganz Deutschland geschrieben und veröffentlicht.

## 4. Jahresauswertung

### 4.1. Darstellung des Richtungsziels und der Teilziele

Der Arbeit des Quartierszentrums liegt folgendes Richtungsziel zugrunde:

Das QZ arbeitet mehrgenerativ, interkulturell, inklusiv und vernetzend. Es hat sich als öffentliche und niederschwellig zugängliche Einrichtung für die Quartierseinwohner\*innen etabliert. Es bietet und vermittelt Raum für sozialen Austausch und Angebote zur Hilfe, Unterstützung, Bildung, Kultur und Selbsthilfe. Die Bewohner\*innen werden für die Vision vom solidarischen und inklusiven Quartier begeistert, Bürgerbeteiligung gelingt, Teilhabe wird ermöglicht.

In dem der Planung zugrundeliegenden Eckpunktepapier (Anlage DS 148/2020) wurden zur Umsetzung des Richtungsziels verschiedene Handlungsfelder beschrieben und Arbeitsaufträge abgeleitet. Diese lassen sich mit folgenden Stichworten beschreiben:

- **Handlungsfeld Vernetzung und Kooperation**

Bestehende ehrenamtliche Strukturen werden mit den hauptamtlichen Akteuren vernetzt. Bereits gut etablierte Kooperationen werden intensiviert und verfestigt. Gemeinsam mit weiteren, externen Kooperationspartnern werden bedarfsgerechte Angebote erarbeitet.

- **Handlungsfeld ehrenamtliches Engagement und Partizipation**

Der Austausch zwischen den Generationen und unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen wird gefördert, nachbarschaftliche Netzwerke werden auf- und ausgebaut. Bei der Entwicklung von bedarfsgerechten Quartiersangeboten wird auf eine gelingende Partizipationsstruktur geachtet.

- **Handlungsfeld soziale Aktivitäten und soziale Infrastruktur**

Das große Angebotsspektrum im Quartier wird für die Bewohner\*innen transparent gemacht. Dies gelingt durch die Verwendung unterschiedlicher Informationsplattformen. Das QZ macht es sich zur Aufgabe, bestehende Angebote zusammen mit verschiedenen Akteuren weiterzuentwickeln, und den Bewohner\*innen den Zugang zu sozialer, kultureller, bildungs- und freizeitbezogener Infrastruktur zu ermöglichen. Die Begegnung unterschiedlicher Zielgruppen soll ermöglicht werden.

- **Handlungsfeld Kinder- und Jugendarbeit**

Die langjährige gute Zusammenarbeit mit dem Jugend- und Familienzentrum Augärtele sowie mit den Nordstadtkids soll intensiviert werden. Die QM kümmern sich um die gute Verfestigung der Vernetzung möglichst aller Anbieter im Quartier (Angebote z.B. von Nordstadtkids, Kirchengemeinden, Moscheen, Schulsozialarbeit, AWO-Flex). Desweiteren ermöglicht das QZ die Kooperation zwischen Wartbergsschule und Lebenswerkstatt (Genusswerkstatt) zur gemeinsamen Schülerversorgung und stellt die Zusammenarbeit sicher.

- **Handlungsfeld Zusammenleben unterschiedlicher sozialer und ethnischer Gruppen**

Die schon vorhandenen niedrigschwelligen Begegnungs- und Integrationsmöglichkeiten im Quartier werden weiter ausgebaut. Das Miteinander der Kulturen und Altersgruppen wird gefördert.

- **Handlungsfeld Senior\*innen**

Niedrigschwellige, auch generationsübergreifende Begegnungsangebote und gemeinsame Aktivitäten werden weiter ausgebaut. Nachbarschaftliche Netzwerke werden gestärkt. An verschiedenen Konzepten von Angeboten, Vereinsamung entgegenzuwirken, wird gemeinsam mit Experten aus dem Quartier gearbeitet.

#### 4.2. Darstellung und Auswertung der Kooperationen des Quartierszentrums auf Grundlage der Übersicht über die sozialen Ressourcen im Quartier

Eine Tabelle mit den sozialen Ressourcen im Quartier wird dem Jahresbericht beigelegt (siehe Anlage). Weitere Kooperationspartner werden durch die QM hinzugewonnen. Die QM verschaffen sich ein Bild über die sozialen Ressourcen im Gesamtquartier.

#### 4.3. Darstellung der Aktivitäten / Maßnahmen / Angebote

##### 4.3.1. Aktivitäten außerhalb des Regelbetriebes

- Das „MGH-Forum“, zukünftig unter neuem Namen, findet monatlich statt. Dieses Forum beinhaltet niedrigschwellige Bildungsangebote, die auf Anregung der Bevölkerung in unregelmäßigen Abständen mit geladenen Referent\*innen zu bestimmten Themen stattfinden. Teilweise sind die Foren auch als „Nachbarschaftsgespräche“ deklariert. So geschehen folgte beispielsweise der Präventionsbeauftragte der Polizei der Einladung zu Nachbarschaftsgesprächen unter dem Thema: „Ungebetene Gäste, sicher wohnen“.
- Kulturelle Veranstaltungen finden regelmäßig oder punktuell statt. Jazzabende gehören schon zum Standardprogramm. Sie glänzen mit starkem Publikumsandrang.
- Kreativangebote, die von einzelnen Bewohner\*innen der Nordstadt initiiert wurden, haben ihren festen Platz im QZ. Eine kleine Gruppe Näherinnen traf sich z.B. unter Einhaltung der Hygiene-Regeln, um Mund-Nasen-Schutz-Masken zu nähen. Diese konnten gegen Spenden abgeholt werden (auch während des Lockdowns). Eine freiwillig engagierte Mitarbeiterin stellte „Basteltüten gegen Langeweile“ für verschiedene Altersgruppen zusammen, die dann teilweise an die bekannten Familien verteilt wurden, aber auch gegen eine Spende abgeholt werden konnten.
- Senior\*innen und sonstige Nutzer\*innen bekamen Post, um den Kontakt zu den QZ-Fachkräften zu halten. Sogenannte „Schwätzspaziergänge“ oder das Modell „tea for two“ ermöglichten Einzelberatungen, ebenso wie punktuelles Engagement im Sinne von „Heilbronn hilft“ – Im Quartier bekannt als das „Nachbarschaftsnetz“.
- Lesungen, Tanzveranstaltungen und Auftritte bekannter, regionaler Künstler\*innen konnten 2020 nicht stattfinden bzw. sind den Pandemie-Verordnungen zum Opfer gefallen.
- Saisonale Feste gehören in Zeiten ohne Corona mit zu den wichtigsten Angeboten des QZ. Pandemiebedingt sind die Osterfeier, das „Schuljahresabschlussfest“ für die Schüler\*innen und Familien aus dem Projekt „Zukunft schenken“, das „Fest der Generationen“ (sonst im Herbst), die Adventsfeiern und der „Lebendige Advent“ ausgefallen. Ebenso fielen die geplanten Weihnachtsfeiern aus.
- Die Teilnahme beim Heilbronner Kindersommer fand in Kooperation mit dem Augärtele in der ersten Augustwoche statt. Es wurden Spielangebote am Vormittag im

Botanischen Obstgarten durch einen Kreativnachmittag mit 4 unterschiedlichen Workshops ergänzt.

#### 4.3.2. Maßnahmen

Für die Sozialraumanalyse wurde pandemiebedingt eine Telefonbefragung mit Kooperationspartner\*innen und weiteren Akteuren im Quartier durchgeführt, aus der sich Ziele und Aufträge für das QZ ermitteln ließen. Weitere Maßnahmen, wie z.B. Nachbarschaftsgespräche im QZ-MGH-Forum mit dem konkreten Ziel zum Thema Quartiersentwicklung zu informieren und mit Bewohner\*innen/Nutzer\*innen an Zielen zu arbeiten, waren aufgrund der Corona-Verordnungen noch nicht möglich.

Die Fachkräfte des QZ sind in verschiedenen Arbeitskreisen (AK) aktiv:

- **AK Familienzentren:** Dieser wurde vormals als „AK Nordstadt“ mit dem Ziel gegründet, sich gut zu vernetzen. Die konstruktive Zusammenarbeit zwischen den Jugend- und Familienzentren wurde z.B. im gemeinsamen Kinder-Ferienprogramm im Sommer sichtbar.
- **AK Alleinerziehende:** Beratende Institutionen sind hier verknüpft mit der Bundesagentur für Arbeit und dem Jobcenter. Öffentlich präsentiert sich der AK in einem jährlichen Aktionstag für Alleinerziehende (siehe dazu 3.2.5.).
- **AK Wartberg - Oberes Industriegebiet:** Diese Gruppierung entspricht in Grundzügen einem „Stakeholder-Treffen“. Die Zusammenkünfte wurden aktuell von der Caritas einberufen. Gemeinsam mit den Schulen in der Nordstadt und möglichst vielen Akteuren werden wichtige regionale Angelegenheiten bearbeitet. Der AK Wartberg wird zur Quartierskonferenz weiterentwickelt.

#### 4.4. Darstellung und Auswertung der Kennzahlen

Die Erfassung der Kennzahlen in Tabellenform für das QZ wird zukünftig ab 2021 in einem ersten Anlauf geführt. Für 2020 ist anzumerken, dass viele Angebote aufgrund der Pandemie in einem reduzierten Format oder in einer veränderten Version stattfanden. Manche mussten zeitweise ausgesetzt werden.

#### 4.5. Stand der Zielerreichung der im Vorjahr definierten Ziele

Im Folgenden nehmen wir Bezug auf die Zielformulierungen im Eckpunktepapier (Anlage DS 148/2020) und geben Auskunft über den Stand der Zielerreichung in den benannten Handlungsfeldern.

- **Handlungsfeld Vernetzung und Kooperation**

Die QM haben mit verschiedenen Akteuren im Quartier Kontakt aufgenommen. So ist die Intensivierung bestehender Kooperationen bereits gelungen. Neue Kooperationspartner wurden für verschiedene Ideen schon gewonnen. Aufgrund der Pandemie konnten aber noch keine neuen Angebote durchgeführt werden.

- **Handlungsfeld ehrenamtliches Engagement und Partizipation**

Das bereits bestehende „Nachbarschaftsnetz“ konnte weiter ausgebaut werden und leistete einen wichtigen Beitrag für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Die große

Bereitschaft der Nordstadtbewohner\*innen, sich für die Menschen im Quartier einzusetzen, kam dem Projekt sehr zugute. So konnte der Bedarf an kurzfristigen ehrenamtlichen Einsätzen für Menschen, die durch die Pandemie verunsichert waren, gut organisiert werden. Diese bestanden hauptsächlich aus Einkaufshilfen, Telefonberatungen, unbürokratischen, schnellen Hilfen bei finanziellen Engpässen, sowie durch das Bereitstellen von Lebensmittelkisten der Tafel u.v.m.. Das Nachbarschaftsnetz des QZ funktionierte als quartierseigenes Angebot wie „Heilbronn hilft“.

Wann immer möglich, wurden die verschiedenen offenen Treffs auch 2020 durchgeführt. Ein kreatives Team, welches aus freiwillig Engagierten und Fachkräften besteht, versucht, gemeinsam mit weiteren Akteuren aus dem Quartier die Bedarfe in der Bevölkerung in Erfahrung zu bringen. Daraus werden kontinuierlich Angebote entwickelt, die das Interesse der Menschen wecken und Teilhabe ermöglichen.

- **Handlungsfeld soziale Aktivitäten und soziale Infrastruktur**

Um möglichst viele Bewohner\*innen aus allen Altersgruppen zu erreichen, wurde mit dem Einrichten einer Informationsplattform, dem „HumHub“, begonnen. Mit dieser können sich Personen gezielt zu einem Thema austauschen. Der Zugang ist über persönliche Einladung möglich.

Insbesondere junge Nutzer\*innen informieren sich über Facebook und Instagram. Diese beiden Formate werden seit 2020 regelmäßig gepflegt. In den Monaten im Jahr 2020, in denen Begegnung möglich war, wurden sie vom QZ aktiv genutzt, um freiwillig Engagierte für den Betrieb des Quartierscafés zu finden. Die ersten Nachmittagsöffnungen mit Selbstgebackenem (aus verschiedenen Kulturen) konnten für kurze Zeit umgesetzt werden. Da aber physische Begegnungen 2020 nur sehr eingeschränkt möglich waren, wurden Familien, Kinder und Senioren telefonisch und über Social-Media-Kanäle kontaktiert. Darüber hinaus wurden Briefe, Postkarten und Bastelpakete in viele Haushalte verteilt oder zur Abholung an den Türen des QZ bereitgestellt.

- **Handlungsfeld Kinder und Jugendarbeit**

Die Intensivierung der Zusammenarbeit mit der bestehenden Offenen Jugendarbeit im Quartier, im Augärtle und bei den Nordstadtkids wurde weiter ausgebaut. Darüber hinaus gilt es aber, die Jugendlichen zu motivieren, vorhandene Freiräume sozialverträglich zu nutzen. Ein guter kollegialer Austausch besteht auch mit den Verantwortlichen der Kirchengemeinden und der AWO, die mit dem Angebot „AWO-Flex“ mitten im Quartier ihren Standort hat. Gemeinsam wurden vielfach Angebote für Kinder und Jugendliche auf den Weg gebracht, wie z.B. verschiedene Ferienprogrammangebote und Workshops.

Gemeinsam mit den Fachkräften aus dem Jugend- und Familienzentrum Augärtle wird an einem Konzept für Jugendliche im Quartier gearbeitet.

Das gesteckte Ziel, die Deckung des Bedarfes der Wartbergschule für mehr Mittagstischplätze aufgrund der wachsenden Zahl von Grundschulkindern zu ermöglichen, wurde bereits erreicht. Ohne die Pandemiebeschränkungen können bis zu 150 Kinder den Mittagstisch nutzen. 2020 konnten allerdings nur die Kinder aus der Notbetreuung mit einer täglichen Mahlzeit versorgt werden.

- **Handlungsfeld Zusammenleben unterschiedlicher sozialer und ethnischer Gruppen**

2020 war ein schwieriges Jahr für den Aufbau neuer Begegnungsmöglichkeiten. Einen wichtigen Beitrag zum Gelingen eines guten Miteinanders im Quartier leisten die bereits installierten Offenen Treffs im QZ. Aufgrund der Pandemiebestimmungen konnten diese nicht in der gewohnten „Niedrigschwelligkeit“ durchgeführt werden. Wann immer möglich nahmen Gäste aus unterschiedlichen Bevölkerungsschichten und Kulturen an den Offenen Treffs teil. Die pandemiebedingt eingeschränkte Platzzahl war immer mehr als ausgeschöpft.

Menschen mit Zuwanderungsgeschichte erhielten zusätzlich z.B. das Angebot von mehreren Deutschkursen, die teilweise auf digitale Formate umgestellt wurden. Durch die Möglichkeit, niedrigschwellige Beratung im QZ in Anspruch zu nehmen, wurden vor allem Menschen in schwierigen Lebenssituationen erreicht.

- **Handlungsfeld Senior\*innen**

Für Senior\*innen (besonders die Gruppe der hochaltrigen Menschen) war 2020 ein sehr schwieriges Jahr. Vor allem ältere, alleinstehende Menschen fühlten sich einsam und alleingelassen. Das QZ-Team hat durch Telefonate und aufmunternde Post mit möglichst vielen Betroffenen Kontakt gehalten. Mit den Angeboten „Schwätzspaziergang“ und „Tea for two“ versuchte das QZ-Team Gesprächsmöglichkeiten anzubieten. Diese wurden rege genutzt.

Das Nachbarschaftsnetz war hier in Zeiten der totalen Beschränkungen ein sehr hilfreiches Angebot. Die kleinen nachbarschaftlichen Dienste waren nicht nur wichtig, um den Vorrats- und Kühlschrank wieder zu füllen, sie ermöglichten zudem kurze, jedoch oft intensive Gespräche. Insofern konnte das Nachbarschaftsnetz durch aufsuchende Arbeit ehrenamtlich Engagierter erweitert werden.

Dem Wunsch einzelner Senior\*innen am Mittagstisch teilzunehmen, wurde von September bis Ende Oktober entsprochen. Ab November 2020 wurde das Angebot pandemiebedingt in einen Abhol- und Lieferservice umgestellt.

## 5. Zielvereinbarung für das kommende Jahr

### 5.1. Richtungs-, Orientierungs- und Handlungsziele

#### Richtungsziel:

Das QZ hat sich als öffentliche und niederschwellig zugängliche Einrichtung für die Quartierseinwohner etabliert. Es bietet und vermittelt Raum für sozialen Austausch und Angebote zur Hilfe, Unterstützung, Bildung, Kultur und Selbsthilfe. Die Bewohner\*innen werden für die Vision vom solidarischen und inklusiven Quartier begeistert, Bürgerbeteiligung und Teilhabe sind hierfür erwünscht.

Das Richtungsziel mit den jeweiligen Teilzielen richtet sich an die genannten Zielgruppen und/oder Bewohner\*innen.

Orientierungsziele	Handlungsziele 2021	Bemerkungen
Das QZ baut das Netzwerk bis 12/2021 weiter aus, alle Akteure in der Nordstadt/Unterer Wartberg werden über die Quartiersarbeit informiert und mitgenommen.	Die QM gehen bis zum vierten Quartal auf alle Institutionen im Quartier zu, informieren über die Quartiersarbeit und gewinnen neue Kooperationspartner*innen.	
	Die Treffpunkte von unterschiedlichen Zielgruppen im Quartier werden in einer Erhebung festgehalten.	
	QM lädt mindestens halbjährlich zum AK-Wartberg ein und informiert über die Quartiersentwicklung. Der AK Wartberg wird bis 12/2021 zur Quartierskonferenz weiter entwickelt, welche ab der 2. Jahreshälfte 2021 startet.	In Kooperation mit Herrn Schneider soll die Quartierskonferenz für alle Interessierten zugänglich sein.
	Bis 06/2021 erstellt das QM für das Projekt „Präventionsnetzwerk Nordstadt“ eine Landkarte mit allen Angeboten für Kinder und Jugendliche im Quartier. Vorstellung des Präventionsnetzwerks in der Quartierskonferenz.	Erster Schritt: Erstellen einer Präventionskette.
	Bis 12/2021 werden Strukturen zur Bedarfserhebung im Quartier entwickelt.	
Bis 12/2021 sind weitere Ehrenamtliche für die Quartiersentwicklung dazugewonnen und Beteiligungsprozesse umgesetzt.	Das Quartierscafé wird nach dem Lockdown wieder belebt. Für mindestens drei Nachmittage werden ehrenamtliche Serviceteams, möglichst aus verschiedenen Kulturen, gefunden.	
	Das QM beruft spätestens im vierten Quartal einen „runden Tisch“ zum Thema Mobilität und Vereinsamung älterer Mitbürger*innen ein.	
	„Mein Lieblingsplatz in der Nordstadt“ – Quartiersspaziergänge werden bis 12/2021 durchgeführt, mindestens 20 Bewohner*innen der Nordstadt zeigen ihre Lieblingsplätze. Es werden Fotos gemacht. Ab dem vierten Quartal entsteht eine Ausstellung der Bilder (ggf. virtuell).	
	Bis 08/2021 wird eine Zukunftswerkstatt mit per Zufallsgenerator geladenen Teilnehmer*innen stattfinden.	

	Ideen zur Begrünung sowie zur Belebung des Quartiers- bzw. Generationengartens werden in der Quartierskonferenz gesammelt und Umsetzungsmöglichkeiten durch das QM und die Stadt Heilbronn geprüft und koordiniert.	QM und Interessierte bilden eine Arbeitsgruppe.
Im Quartier gibt es ein bedarfsgerechtes und vielfältiges soziales und kulturelles Angebot durch das QZ und die Kooperationspartner um Menschen jeden Alters und jeder Kultur zu erreichen.	Das Nachhilfeprojekt KoSuN ermöglicht mindestens 50 Kindern aus bildungsfernen Familien stützende, wöchentliche Unterrichtseinheiten. Die Finanzierung der jugendlichen Lernhelfer*innen ist gesichert.	
	Etablierte Formate, die Treffen von Menschen mit und ohne Handicap ermöglichen, werden wieder aufgenommen. „Fröhlicher Wartberg“ und „Potluckdinner“ sind Kooperationen mit den Offenen Hilfen, diese finden nach Möglichkeit im Jahr 2021 wieder analog statt.	
	Die Zusammenarbeit mit der Lindenschule wird 12/2021 wieder aufgenommen. Schüler*innen unterstützen das Nachbarschaftsnetz d.h. sie übernehmen z.B. wöchentlich Einkaufsdienste für Senior*innen.	
	Mindestens drei mal wöchentlich findet ein Offener soziokultureller Treff statt.	
Im Quartier entstehen neue Integrationskonzepte für ein besseres Zusammenleben im Quartier und zur Förderung der Integration.	Ab 03/2021 ist die Stelle der Integrationsmanagerin neu besetzt. Gemeinsam mit der aufsuchenden Quartiersarbeit werden Orte besucht, an denen sich Menschen mit Migrations- und Fluchtgeschichte treffen und Moscheen werden als Kooperationspartner gewonnen.	
	Zusammen mit der Stabsstelle für Partizipation und Integration werden neue Projekte erprobt, wie zum Beispiel „Maker Spaces“ in Kooperation mit der Experimenta für Mädchen mit Migrationshintergrund.	
Das QZ erprobt neue Formen der digitalen Kommunikation und Zusammenarbeit.	Ab 07/2021 sind die digitalen Gruppenräume im „HumHub“ (s. 5.2.2.) für alle Interessierten bereitgestellt und zugänglich. Der neue digitale Marktplatz „Suchen und	Veröffentlichungen über das digitale Angebot sind geplant.

	Finden“ hat bis 12/2021 eine breite Öffentlichkeit erreicht.	
Es werden weitere Drittmittel für Projekte des QZ akquiriert.	Bis 08/2021 steht die weitere Finanzierung einer (geringfügigen) Assistenzstelle zur Unterstützung des QZ.	
	Bis 12/2021 werden Drittmittelanträge für weitere Projekte und Beteiligungsformate gestellt.	
Das QZ etabliert neue Angebotsformen für die Kinder- und Jugendarbeit im Quartier.	Gemeinsam mit den Nordstadtkids und dem Jugend- und Familienzentrum Augärte werden bis 12/2021 neue Angebotsformen für die Kinder- und Jugendarbeit in der Nordstadt umgesetzt. Gemeinsame räumliche Synergien (Raumbörse) werden genutzt und digitale Formate angeboten.	

## 5.2. Aktivitäten / Angebote / Maßnahmen 2021

### 5.2.1. Beteiligungsformate 2021

Mehrere Zukunftswerkstätten sind für den Sommer 2021 geplant. Leider kann aufgrund der momentanen Situation nicht wie ursprünglich geplant eine große Zukunftskonferenz stattfinden. Zur Teilnahme an den Werkstätten werden in Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Partizipation und Integration per Zufallsgenerator Bewohner\*innen aus dem gesamten Quartier ausgewählt und per Briefpost eingeladen. Die Briefe enthalten eine Art Bürgerbefragung, bei der sich die Adressaten eines oder mehrere Themen aussuchen, die sie besonders interessieren und die sie gerne zusammen mit einer leider coronabedingt eher kleineren Gruppe bearbeiten möchten. Die Termine für die Werkstattabende werden mit dem Brief bekannt gegeben. Dadurch soll es gelingen, auch Menschen zu erreichen, die sonst eher nicht zu Wort kommen. Die in den Zukunftswerkstätten behandelten Themen werden dann in die im Herbst stattfindende Quartierskonferenz mitgenommen. Interessierte Bürger\*innen werden dann ebenfalls zur großen Quartierskonferenz eingeladen.

„Zeig mir Deinen Lieblingplatz“-Spaziergänge durchs Quartier sind für Mai bis Juli vorgesehen. Diese sollen den Bewohner\*innen ermöglichen, IHR Quartier und ihre Lieblingsplätze zu zeigen. Erste Veröffentlichungen dazu wird es im Mai 2021 geben.

Beide Formate werden in Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Partizipation und Integration durchgeführt.

### 5.2.2. Öffentlichkeitsarbeit der Zukunft oder Öffentlichkeitsarbeit mit Zukunft

Die Coronakrise hat überdeutlich gemacht, wie wichtig es ist, den Anschluss an das digitale Zeitalter nicht zu verpassen. Durch das Einrichten von „open spaces“ im von der 'Landesarbeitsgemeinschaft MGH-BW' für ein Jahr kostenlos zur Verfügung gestellten HumHub wird es möglich sein, sehr viele verschiedene Akteure miteinander zu vernetzen. Jede Gruppe innerhalb des HumHub kann „ihren eigenen Raum“ haben. Das Netzwerk Nordstadt-Unterer Wartberg kann über das HumHub kommunizieren. Der virtuelle

Marktplatz, der im Moment mithilfe von Landesmitteln und dem Projekt „Suchen und Finden“ entwickelt wird, wird ebenfalls über die Plattform HumHub veröffentlicht und kann sowohl mit Chatfunktion, als auch als eine Art Tauschbörse genutzt werden. Darüber hinaus können verschiedene Beteiligungsformate über die Chatfunktionen ausprobiert werden.

Das QZ ist eines von sechs Pilothäusern, in dem die Plattform HumHub eingerichtet wird und mit Inhalten, wie „open spaces“, Chatfunktionen und dem „virtuellen Marktplatz“, ausgestattet wird. Gerne wollen wir über die Möglichkeit der Veröffentlichung von Angeboten, Events und Neuigkeiten aus dem QZ mit der Stadt ins Gespräch kommen.

### 5.2.3. Präventionsnetzwerk

Es wird mit dem Aufbau eines Präventionsnetzwerkes gegen Kinderarmut und für Kindergesundheit begonnen. Dafür wurde bereits eine zusätzliche Fachkraft eingestellt, die zusammen mit dem bestehenden Team daran arbeitet. Der Aufbau des Präventionsnetzwerkes ist auf zwei Jahre ausgerichtet (Januar 2021 bis Dezember 2022) und wird anschließend in die QZ-Arbeit integriert.

Ziel des Präventionsnetzwerkes ist es, gemeinsam mit vielen Akteuren aus dem Kinder- und Jugendbereich daran zu arbeiten, dass ein tragfähiges Netz geknüpft wird, sodass kein Kind im Quartier durch die Maschen fällt. Am Ende der Projektlaufzeit steht ein Handbuch für Präventionsketten, das allen Aktiven im Bereich Jugendhilfe im Quartier zur Verfügung gestellt werden kann.

### 5.2.4. Aufrechterhalten und bedarfsgerechtes Erweitern des Angebotsspektrums im QZ

Das breite Angebotsspektrum des QZ wird aufrechterhalten und in einigen Bereichen erweitert. Angebote, die aufgrund der Pandemie stillgelegt wurden, werden wieder aufgenommen. Teilweise muss nach neuen Kooperationspartnern für einzelne Angebote gesucht werden.

### 5.2.5. Quartiersgarten

Grünflächen und der Quartiersgarten werden stärker in den Blick genommen. Das QZ-Team klärt zunächst ab, ob dieser frei zur Verfügung steht. Der Wunsch wäre, dort ebenfalls Angebote fest zu verankern. Auch dafür müssen Partner aus der Bevölkerung, den Moscheen oder anderen Einrichtungen gesucht werden. Ein Teilziel ist erreicht, wenn es gelingt, den Garten und weitere Begrünungsarbeiten ins Bewusstsein der Quartiersbewohner\*innen zu rücken und einzelne Angebote zu installieren. Ziel ist es, dies 2021 zu schaffen, sodass spätestens im Frühjahr 2022 Angebote im Garten stattfinden können.

### 5.2.6. Angebote im Bereich Alter und Pflege – Entlastung von Angehörigen – Angebote gegen Vereinsamung

Im Bereich Alter und Pflege müssen zur Entlastung von Angehörigen neue Konzepte entwickelt werden. Neue Partner\*innen für die Tagesbetreuung für Menschen mit Demenz oder für Menschen, die von Einsamkeit bedroht sind, sollen gesucht werden. QM prüfen den Bedarf an aufsuchender Arbeit (Hausbesuche bei Menschen mit drohender Vereinsamung) und den Bedarf an Hol- und Bringdiensten, um Teilhabe zu ermöglichen. Ein runder Tisch zusammen mit Expert\*innen soll einberufen werden.

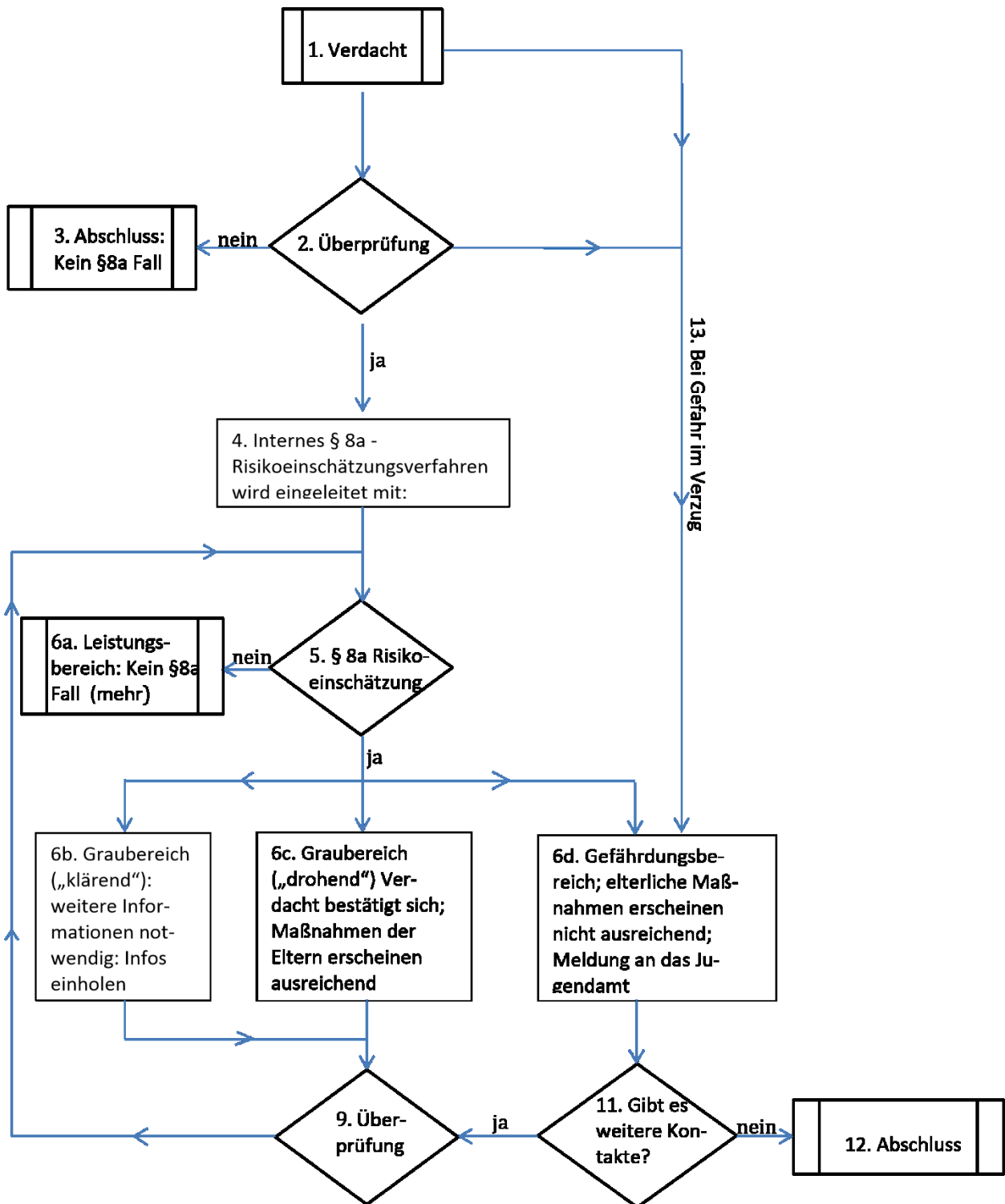
### 5.3. Kennzahlen

Eine Auswertung der Kennzahlen wird ab 2021 durchgeführt.

## Anlagen

1. Ablaufschema Wahrnehmung des Schutzauftrages in der Jugendhilfe
2. Wochenübersicht QZ
3. Ressourcenübersicht (als PDF beigefügt)

# Ablaufschema Wahrnehmung des Schutzauftrages in der Jugendhilfe





## Wochenübersicht QZ

### Montag:

09:00 – 12:00 Uhr + 13:00 – 16:00 Uhr Bürozeit + „open door“ (für niedrigschwellige Beratung)  
13:00 – 17:30 Uhr Lernzeit/Unterstützungszeit/Beratungszeit KoSuN  
14:00 – 15:00 Uhr Gedächtnisspiele/DRK – bitte anmelden oder einfach vorbeischaun  
15:15 – 16:15 Uhr Gymnastik (DRK) – Ort: Wartberg-Au-Gemeindehaus  
16:30 – 17:30 Uhr Geselliges Tanzen (DRK) - Ort: Wartberg-Au-Gemeindehaus

### Dienstag:

09:00 – 12:00 Uhr + 13:00 – 16:00 Uhr Bürozeit + „open door“ (niedrigschwellige Beratung)  
11:00 – 12:30 Uhr QZ-Teambesprechung 14tägig  
09:00 – 11:00 Uhr Englischkurs – online (Dozentin schult vom QZ aus)  
09:30 – 11:30 Uhr Interkulturelles Frauenfrühstück jeden 1. Dienstag im Monat  
09:00 – 11:00 Uhr Deutsch lernen- Sprache verbindet  
13:00 – 17:30 Uhr Lernzeit/Unterstützungszeit/Beratungszeit KoSuN  
14:30 – 16:00 Uhr „Junior trifft Senior“ / Café Vielfalt – (offene Treff)  
19:00 – 21:00 Uhr Jazzabende jeden 2. Dienstag im Monat – kulturelle offene Veranstaltung

### Mittwoch:

09:00 – 12:00 Uhr + 13:00 – 16:00 Uhr Bürozeit + „open door“ (für niedrigschwellige Beratung)  
09:45 – 11:15 Uhr Englisch für Fortgeschrittene (DW)  
09:30 – 11:00 Uhr Eltern-Kind-Treff „MüKi“  
13:00 – 17:30 Uhr Lernzeit/Unterstützungszeit/Beratungszeit KoSuN  
19:00 – 21:00 Uhr Selbsthilfegruppe Spielsucht

### Donnerstag:

08:00 – 11:00 Uhr K5 – Quartiersfrühstück mit Gesprächsimpulsen (offener Treff)  
09:30 – 11:30 Uhr niedrigschwellige Beratung während/nach K5  
15:00 – 18:00 Uhr „Nordstadttreff und Werkstättchen“  
15:00 – 16:00 Uhr „Beratungsstunden rund ums Alter“  
13:00 – 16:00 Uhr Bürozeit + „open door“ (für niedrigschwellige Beratung)  
13:00 – 17:30 Uhr Lernzeit/Unterstützungszeit/Beratungszeit KoSuN  
16:00 – 17:30 Uhr „QZ-MGH-Forum“ für Menschen, die mehr wissen wollen 1x im Monat  
19:30 – 21:30 Uhr Selbsthilfegruppe der AG Sucht  
19:00 – 21:00 Uhr „Fröhlicher Wartberg“(OH) – Gespräche, Musik, Ratespiele, Unterhaltung vom Feinsten (drei – viermal im Jahr)

### Freitag:

09:00 – 11:00 Uhr Deutsch lernen - Sprache verbindet  
13:00 – 17:30 Uhr Lernzeit/Unterstützungszeit/Beratungszeit KoSuN

### Täglich:

13:00 – 17:30 Uhr Die Kontaktstelle und Sprachförderung für Kinder mit und ohne Migrationshintergrund und Nachhilfe = KoSuN ist von Montag bis Freitag immer nachmittags geöffnet (in den Ferien nur nach Absprache).  
Elterngespräche und Lernzeit

Plan: regelmäßig Quartierscafé – mit freiwilligem Engagement