

## Evaluation des Bürgerhauses Bornheide 2024

# Abschlussbericht



***Vorab-Exemplar zur Vorbereitung der Sitzungen im Oktober/ November***

## Inhaltsverzeichnis

1.	Ausgangslage .....	1
2.	Evaluationsdesign .....	4
3.	Erreichte Akteure und Zielgruppen.....	6
3.1.	Nutzer:innen/ Bewohner:innen .....	6
3.1.1.	Personengruppen.....	6
3.1.2.	Nutzung des Bürgerhauses.....	8
3.2.	Einrichtungen auf dem Bürgerhausgelände.....	11
3.2.1.	Angebote.....	11
3.2.2.	Zielgruppen.....	12
3.2.3.	Kooperationen und Netzwerkarbeit der Einrichtungen.....	13
3.2.4.	Förderungen / Finanzierungsquellen.....	16
3.3.	Akteure und Gremien.....	17
4.	Ergebnisse nach Untersuchungsschwerpunkten.....	17
4.1.	Das Bürgerhaus als Aufenthaltsort und Kommunikationsschnittstelle.....	18
4.2.	Das Bürgerhaus Bornheide als Veranstaltungs- und Aktivitätsort.....	21
4.3.	Zusammenarbeit der Einrichtungen.....	25
4.4.	Organisations- und Kommunikationsstruktur.....	29
4.5.	Selbstverständnis des Bürgerhauses vor dem Hintergrund der Leitziele.....	31
4.6.	Ressourceneinsatz für die Bewirtschaftung des Bürgerhauses.....	33
5.	Handlungsempfehlungen nach Untersuchungsschwerpunkten.....	37
5.1.	Steigerung der Nutzungsattraktivität.....	37
5.2.	Weiterentwicklung der (Sozio-) Kulturarbeit.....	38
5.3.	Stärkung der Zusammenarbeit der Einrichtungen.....	39
5.4.	Entwicklung der Gremien- und Kommunikationsstruktur.....	41
5.5.	Ausgestaltung der Rolle des Bürgerhauses vor dem Hintergrund der Leitziele.....	42
5.6.	Ressourceneinsatz für die Bewirtschaftung des Bürgerhauses.....	43
6.	Abschlussbemerkung des Evaluationsteams.....	44

## 1. Ausgangslage

Das Bürgerhaus Bornheide befindet sich im Osdorfer Born, einer Großwohnsiedlung im Bezirk Altona, die nach dem städtebaulichen Leitbild „Urbanität durch Dichte“ in den 1960er Jahren entstanden ist. Im Quartier leben circa 12.000 Menschen. Davon haben mehr als 60 Prozent einen Migrationshintergrund.<sup>1</sup> Mit jeweils 25 Prozent bilden Migrantinnen und Migranten aus dem türkischsprachigen Raum und der ehemaligen Sowjetunion die größten Migrantengruppen. Die drittgrößte Gruppe wird durch Bewohner:innen mit polnischen Wurzeln vertreten (ca. 10%).

Die Altersstruktur wird von zwei Altersgruppen dominiert. Einerseits ist der Osdorfer Born ein sehr junges Gebiet, in dem viele Kinder leben. Circa 23 Prozent der Bewohner:innen sind unter 18 Jahre alt (Bezirk Altona: 18,0% / Hamburg: 16,6%).<sup>2</sup> Andererseits ist der Anteil der über 65-jährigen Migrantinnen und Migranten mit 38,2 Prozent überdurchschnittlich hoch (Bezirk Altona: 19,2% / Hamburg: 19,9%).<sup>3</sup> Der Anteil der Gesamt-Bevölkerung der über 65-jährigen liegt jedoch mit 18,7 Prozent im Durchschnitt (Bezirk Altona und Hamburg jeweils ca. 18%).<sup>4</sup>

Der Osdorfer Born wird mit einer kurzen Unterbrechung seit 23 Jahren durch verschiedene Programme der Städtebauförderung unterstützt. Aktuell ist die Förderung als Gebiet des sozialen Zusammenhalts im Rahmenprogramm Integrierte Stadtteilentwicklung (RISE) noch bis Ende 2025 vorgesehen. Laut Sozialmonitoring-Bericht der Integrierten Stadtteilentwicklung weist das Gebiet einen niedrigen bis sehr niedrigen Status auf.<sup>5</sup>

Die Idee eines Bürgerhauses im Osdorfer Born geht auf das Jahr 2001 zurück und ist im Rahmen des Förderprogramms „Soziale Stadtentwicklung“ (1999 bis 2007) entstanden. Im Sinne einer nachhaltigen Quartiersentwicklung sollte ein Treffpunkt für alle Bürgerinnen und Bürger entstehen, der die Lebensqualität und das Engagement der Bewohner:innen im Quartier sowie die Identität mit dem Stadtgebiet fördern sollte.

Eine Bedarfsanalyse aus dem Jahr 2004 bestätigte einen Mangel an Veranstaltungs- und Begegnungsräumen für private und nachbarschaftliche Nutzungen der Bewohner:innen. Außerdem äußerten einige soziale Einrichtungen aus dem Stadtgebiet den Wunsch, ihren Standort

---

<sup>1</sup> Vgl. Leistungsbeschreibung zur Evaluation des Bürgerhauses Bornheide, S. 2.

<sup>2</sup> Vgl. Fortschreibung des Integrierten Entwicklungskonzepts Osdorfer Born/Lurup (2021); S. 21. Download: [https://daten.transparenz.hamburg.de/Dataport.HmbTG.ZS.Webservice.GetRessource100/GetRessource100.svc/6cb55c25-86ab-4618-b89f-6d26baad2fa0/Upload\\_Zu\\_veroeffentlichendes\\_Dokument.pdf](https://daten.transparenz.hamburg.de/Dataport.HmbTG.ZS.Webservice.GetRessource100/GetRessource100.svc/6cb55c25-86ab-4618-b89f-6d26baad2fa0/Upload_Zu_veroeffentlichendes_Dokument.pdf), letzter Zugriff 30.05.2023.

<sup>3</sup> Vgl. ebenda, S. 21.

<sup>4</sup> Vgl. ebenda, S. 21.

<sup>5</sup> Vgl. Sozialmonitoring-Bericht 2021 (Integrierte Stadtteilentwicklung): <https://www.hamburg.de/contentblob/15711330/727d2c0115b88daa3514f87297932cb/data/d-sozialmonitoring-bericht-2021.pdf>, letzter Zugriff: 22.05.2023.

an einen gemeinsamen Ort zu verlagern, um die Quantität und Qualität ihrer angebotenen Dienstleistungen halten bzw. verbessern zu können (Nutzung von Synergieeffekten). Zudem sollte die trennende Wirkung der Straßenachse „Bornheide“ mit attraktiven Angeboten gegenüber dem Einkaufszentrum „Borncenter“ überwunden werden.

Das Leitbild und die Leitziele des Bürgerhauses sind im Grundlagenkonzept aus dem Jahr 2012 festgehalten.<sup>6</sup> Insgesamt soll sich das Haus zu einer Begegnungsstätte für bürgerschaftliches Engagement, kulturelle Aktivitäten und Beratungs- sowie Bildungsangebote entwickeln, die in den Osdorfer Born und darüber hinaus positiv ausstrahlt. Gemäß den Leitzielen<sup>7</sup>

- 1) fördert das Bürgerhaus die Stadtteil- und Lebensqualität und trägt zur Verbesserung der Quartiersidentität bei. Das Bürgerhaus bildet eine offene Gemeinschaft, die die Menschen und Einrichtungen zu gemeinschaftlichem Handeln für den Osdorfer Born aktiviert und einen Beitrag zum Aufbau selbsttragender Strukturen und zur Weiterentwicklung positiver Stadtteilentwicklungsprozesse leistet.
- 2) soll am Standort Kultur angeboten und gefördert werden. Das Bürgerhaus bietet eine Plattform, um attraktive kulturelle Angebote von außen in den Stadtteil hineinzuholen und den Menschen im Osdorfer Born zugänglich zu machen.
- 3) ist das Bürgerhaus ein diskriminierungsfreier Ort, wo sich Menschen mit Respekt und Toleranz begegnen. Niemand ist wegen Geschlecht, körperlicher und geistiger Verfassung, sozialer und nationaler Herkunft, Alter, Sprache, Kultur und Religion ausgeschlossen.
- 4) wird im Bürgerhaus gesellschaftliche Teilhabe gelebt. Es bietet dafür Möglichkeiten besonders in den Bereichen Kultur, Freizeit, Bildung und Arbeit. Für alle Angebote und Möglichkeiten im Bürgerhaus gelten der Grundsatz der Freiwilligkeit und das Prinzip Hilfe zur Selbsthilfe.
- 5) bietet das Bürgerhaus den Menschen Raum und Möglichkeiten für ihre Ideen, ihr Engagement und ihre Aktivitäten. Die Menschen beteiligen sich aktiv an der Entwicklung ihres Bürgerhauses.
- 6) leistet das Bürgerhaus einen Beitrag zur Zukunftsgestaltung des Osdorfer Borns und leistet im Sinne der Nachhaltigkeit einen Beitrag zur Stärkung des Umweltbewusstseins und pflegt einen bewussten Umgang mit Ressourcen.
- 7) erfolgt die Verwaltung und Unterhaltung des Bürgerhauses durch einen Träger, der auch für die wirtschaftliche Funktionstüchtigkeit des Hauses sorgt.

---

<sup>6</sup> Vgl. Grundlagenkonzept Bürgerhaus: [https://buengerhaus-bornheide.de/wp-content/uploads/2023/03/20120328\\_Grundlagenkonzept\\_Buengerhaus\\_Bornheide.pdf](https://buengerhaus-bornheide.de/wp-content/uploads/2023/03/20120328_Grundlagenkonzept_Buengerhaus_Bornheide.pdf), letzter Zugriff: 23.05.2023.

<sup>7</sup> Vgl. ebenda, S. 9-10.

Im Jahr 2013 hat das Bürgerhaus seinen Betrieb aufgenommen. Heute bietet das Ensemble von sechs Häusern auf einem ehemaligen Schulgelände Räume für Freizeit, bürgerschaftliches Engagement, kulturelle Aktivitäten sowie für Beratungs- und Bildungsangebote. Es ist das größte Bürgerzentrum der Stadt Hamburg.<sup>8</sup> Es sind unterschiedliche Einrichtungen aus dem Bereichen „Kreativität und Kultur“, „Helfen und sich helfen lassen“, „Leben und Lernen“, „Treffen, Begegnen und Gemeinschaft“ sowie „Mitreden und Mitgestalten“ am Standort angesiedelt mit dem Ziel, möglichst viele Bewohnergruppen aus dem Quartier und darüber hinaus anzusprechen.<sup>9</sup> Räume unterschiedlicher Größe stehen für Menschen, Firmen und Einrichtungen am Osdorfer Born für Aktivitäten, Veranstaltungen und private Feiern zur Verfügung. Ein Saal mit Bühne bietet Platz für Kulturangebote wie Musik, Tanz und Theater. Ein großes Außengelände bietet Platz für Freizeit, Spiel und Sport.<sup>10</sup> In den Häusern sind 19 soziale Einrichtungen angesiedelt (viele aus dem Bereich der Jugendhilfe). Das Bürgerhaus ist somit ein Anlaufpunkt für Beratungssuchende, ein Ort der Bildung und soziokultureller Treffpunkt. Das Bürgerhaus-Café Os-Born53 und die am Wochenende stattfindenden soziokulturellen Aktivitäten beleben das Haus zusätzlich.<sup>11</sup>

Das Diakonische Werk Hamburg West/Südholstein war seit 2009 in Zusammenarbeit mit der Maria-Magdalena-Kirchengemeinde und den Stadtteildiakonen für Lurup/Osdorfer Born in die konzeptionelle Planung des Bürgerhauses involviert und hat die Trägerschaft des Bürgerhauses inne. Außerdem begleitete das Bürgerbeteiligungsgremium "Borner Runde" die Konzeption des Bürgerhauses (seit 2001 bis heute in der "Arbeitsgruppe Bürgerhaus"). Das Bezirksamt Altona fungierte als Bauherr, da das Gebäude sich im Verwaltungsvermögen des Bezirksamtes Altona befindet.

---

<sup>8</sup> Vgl. <https://buergerhaus-bornheide.de/>, letzter Zugriff: 22.05.2023.

<sup>9</sup> Vgl. Stadtteilplan Osdorfer Born: [https://osdorfer-born.de/wp-content/uploads/2022/12/Stadtteilplan\\_Dez2022.pdf](https://osdorfer-born.de/wp-content/uploads/2022/12/Stadtteilplan_Dez2022.pdf), letzter Zugriff 23.05.2023.

<sup>10</sup> Vgl. <https://buergerhaus-bornheide.de/>, letzter Zugriff: 22.05.2023.

<sup>11</sup> Vgl. Leistungsbeschreibung zur Evaluation des Bürgerhauses Bornheide, S. 2.

## 2. Evaluationsdesign

Aus der Aufgabenbeschreibung geht hervor, dass die Evaluation eine summative und formative Perspektive einnimmt. Zum einen soll überprüft werden, inwieweit das im Grundlagenkonzept entwickelte Leitbild des Bürgerhauses und die darin enthaltenen Leitziele erreicht wurden (vgl. Kapitel 1). Zum anderen sollen im Rahmen der Evaluation Entwicklungspotentiale identifiziert und Handlungsempfehlungen entwickelt werden, die der qualitativen Weiterentwicklung und Stärkung des Bürgerhauses Bornheide als zentrale Einrichtung im Osdorfer Born dienen.<sup>12</sup>

Im Grundlagenkonzept wurden fünf Schwerpunktthemen identifiziert, die im Rahmen der Evaluation näher untersucht werden sollen: (1) Aufenthaltsort und Kommunikationsschnittstelle, (2) Veranstaltungs- und Aktivitätsort, (3) Zusammenarbeit der Einrichtungen am Standort, (4) Organisations- und Kommunikationsstruktur, (5) Wirtschaftlichkeit der Angebote des Bürgerhauses. In der Aufgabenbeschreibung wurden dazu bereits Leitfragen formuliert,<sup>13</sup> die im Verlauf der Evaluation untersucht und mit der Auftraggeberin final abgestimmt wurden. Diese Untersuchungsdimensionen sind in Kap. 4 des Abschlussberichts eingehend erläutert.

Die Evaluation untersuchte diese Fragestellungen mit einem Mix aus qualitativen und quantitativen empirischen Arbeitsmethoden in einem multi-perspektivischen Ansatz, der verschiedene Akteursperspektiven berücksichtigt. Dabei wurden folgende Phasen durchlaufen.

- Phase 1
  - Auftaktgespräch mit dem Evaluationsteam und der Auftraggeberin zur Abstimmung des Evaluationsdesigns sowie der Fragestellungen und der Abstimmung des Informationstransfers
  - Sekundäranalyse der vorhandenen Dokumente und Unterlagen
  - Informierung der Akteure im Bürgerhaus Bornheide über den Evaluationsprozess
- Phase 2
  - Bestandsaufnahme zur Struktur und Angebote der Einrichtungen im Bürgerhaus Bornheide aus vorliegenden Dokumenten und eigener Recherche.
  - Mithilfe von Kurz-Fragebögen wurden die Einrichtungen um schriftliche Vorinformationen gebeten. Dabei ging es um weitere, in den vorliegenden Dokumenten nicht enthaltene Daten und Fakten, die für die Bestandsbeschreibung sowie für die Beurteilung der Zielerreichung und des Organisationshandelns relevant sind. Diese schriftliche Befragung diente dazu, vorab so viele formelle Detailinformationen wie möglich abzufragen, die in den folgenden leitfadengestützten Interviews nicht mehr abgefragt werden müssen bzw. eine gezieltere Nachfrage ermöglichen.

---

<sup>12</sup> Vgl. Leistungsbeschreibung zur Evaluation des Bürgerhauses Bornheide, S. 2.

<sup>13</sup> Vgl. ebenda, S. 3.

- In einem nächsten Schritt wurden vertiefende, leitfadengestützte Interviews mit der Leitung des Bürgerhauses und allen Einrichtungsvertreterinnen und -vertretern am Standort geführt. Diese Gespräche fanden vor Ort statt, waren auch mit einer Begehung der jeweiligen Einrichtung verbunden. Thematisch ging es hier um die Vertiefung der zentralen Frage, ob durch das Bürgerhaus ein Mehrwert für die Einrichtungen und ihre jeweiligen Nutzerinnen und Nutzer geschaffen wird (vgl. Leitbild und -ziele sowie Schwerpunkte). Außerdem wurden die Struktur und Wirkungen der Kooperationen am Standort näher untersucht (z.B. Nutzung von Synergieeffekten, Entwicklung neuer Angebote, Kosteneinsparungen etc.) und Optimierungsbedarfe für die Weiterentwicklung des Bürgerhauses eingeholt.
- Phase 3
  - Befragung von Bewohner:innen des Osdorfer Borns und von Nutzer:innen des Bürgerhauses zu Bekanntheitsgrad und Inanspruchnahme der Angebote sowie deren Bewertung.
  - Einsatz eines Fragebogens für die Nutzer:innen im Bürgerhaus Bornheide mit einem Rücklauf von 159 ausgefüllten Bögen. Der Fragebogen war im Eingangsbereich des Bürgerhauses ausgelegt und wurde durch die Einrichtungen im Bürgerhaus Bornheide verteilt. Die Beantwortung konnte Online oder in Papierform erfolgen. Schwerpunkt waren Abfragen über den Zugang der Angebote, deren Nutzung und Bewertungen, sowie möglicher Verbesserungsvorschläge.
  - Mündliche Befragung von 100 Bewohner:innen und Passant:innen an zentralen Stellen rund um das Bürgerhaus Bornheide (Borncenter, Bücherhalle, Weihnachtsmarkt, öffentliche Plätze) mit gleichen Fragestellungen im Interviewleitfaden.
- Phase 4
  - Befragung von Schlüsselakteuren und Austausch erster Befunde mit ansässigen Gremien. Neben den Einrichtungen und Nutzer:innen sowie den Anwohner:innen wurden weitere Schlüsselakteure (Geschwister-Scholl-Stadteilschule, Haus der Jugend, Gebietsentwicklung) befragt, die Borner Runde als Fokusgruppe einbezogen und weitere Gremien wie die Konzeptgruppe und der Bürgerhaus-Beirat in die Untersuchung einbezogen.
- Phase 5
  - Alle Ergebnisse und Befunde der verschiedenen Erhebungen wurden dokumentiert und analysiert. Die Darstellung der Ergebnisse sowie die darauf aufbauenden Handlungsempfehlungen (siehe folgende Kapitel) beziehen sich sowohl auf die Untersuchungsdimensionen 1) bis 5) als auch auf die Leitziele des Bürgerhauses Bornheide.

Das folgende Kapitel 3 beschreibt die in den Erhebungen erreichten Akteure und Zielgruppen näher. Inhaltliche Ergebnisse und Bewertungen beziehen sich sodann in Kapitel 4 auf die vereinbarten Untersuchungsdimensionen.

### 3. Erreichte Akteure und Zielgruppen

#### 3.1. Nutzer:innen/ Bewohner:innen

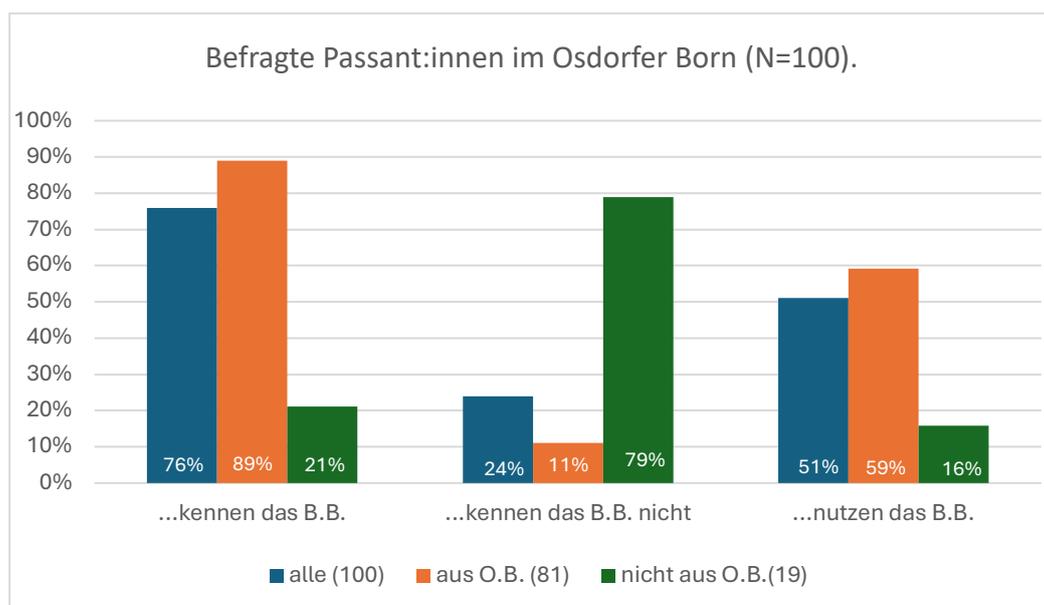
Zunächst wurde im Rahmen der Untersuchung erhoben, wie bekannt das Bürgerhaus Bornheide im Stadtteil ist und von wem die dortigen Angebote genutzt werden. Die Evaluation hat zur Beantwortung dieser Fragen 259 Menschen im Osdorfer Born sowie im Bürgerhaus direkt befragt, von denen 210 Menschen die Angebote des Bürgerhauses mindestens schon einmal genutzt hatten.

##### 3.1.1. Personengruppen

###### Befragte Passant:innen: Kenntnis vom Bürgerhaus

An zentralen Orten im Osdorfer Born konnten insgesamt 100 Personen angesprochen und zum Bürgerhaus befragt werden. Die meisten dieser Passant:innen lebten auch im Osdorfer Born. Bei der Befragung galt das Interesse zunächst der Frage, inwieweit das Bürgerhaus überhaupt im Stadtteil bekannt ist. Dabei zeigte sich ein recht hoher Bekanntheitsgrad: Von den Angesprochenen kannten 76 Personen das Bürgerhaus, gut die Hälfte (51) hatten das Bürgerhaus auch selbst bereits genutzt.

Dieser Bekanntheitsgrad ist noch einmal deutlich stärker bei den Menschen, die auch im Osdorfer Born wohnen: Von diesen kannten 89 Prozent das Bürgerhaus und fast zwei Drittel (59%) nutzen es selbst bzw. hatten dort bereits Angebote wahrgenommen.

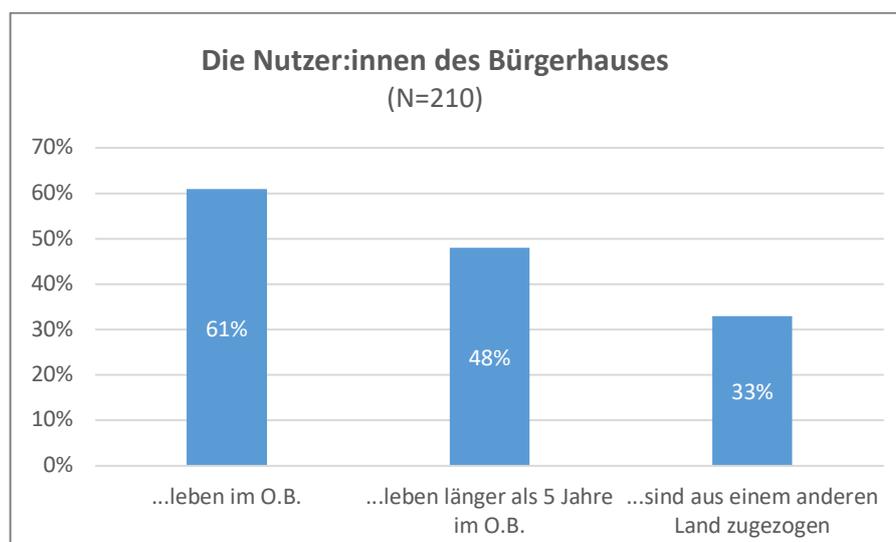


### Wer sind die Nutzer:innen des Bürgerhauses Bornheide?

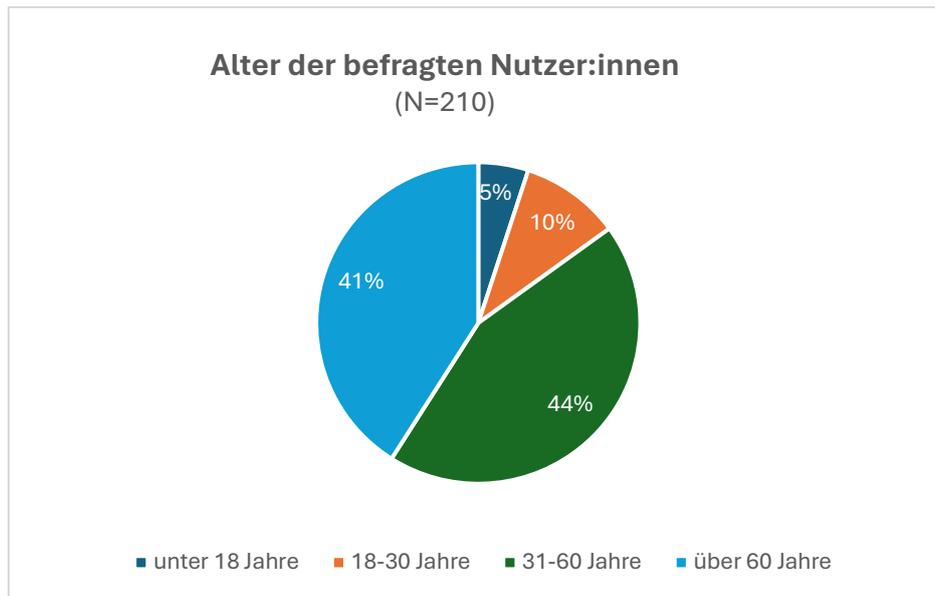
Neben den Antworten der 51 Passant:innen, die das Bürgerhaus nutzen, wurden weitere ausgefüllte Fragebogen von 159 Menschen ausgewertet, die ihre Antworten an uns übersandt hatte. Erreicht wurden also insgesamt 210 Personen, die das Bürgerhaus nutzen.

Dabei zeigte sich zunächst, dass längst nicht alle Menschen, die Angebote im Bürgerhaus wahrnehmen, auch im Osdorfer Born wohnen. Dies taten nur 128 der Befragten, die dann aber meist schon lange (länger als fünf Jahre) dort lebten. Die Befragung der Einrichtungen im Bürgerhaus lässt jedoch vermuten, dass viele derjenigen, die nicht im Osdorfer Born wohnen, doch zumindest aus dem Stadtteil oder dem Bezirk kommen, also in der näheren Umgebung wohnen (siehe dazu auch Kap. 3.2)

70 Befragte gaben an, dass sie aus einem anderen Land nach Deutschland gezogen sind. Dabei erstaunt vor allem die Vielzahl der Herkunftsländer: die Zuzüge erfolgten aus 23 Ländern, an der Spitze Türkei (14), gefolgt von Russland (9) und Polen (8). Von dieser Gruppe lebte die Mehrheit (77%) im Osdorfer Born, weit mehr als die Hälfte auch schon länger als fünf Jahre.



Der Blick auf die Personen, die das Bürgerhaus nutzen, zeigt auch: Die Mehrheit der Nutzer:innen ist weiblich (66%) und älter als 30 Jahre. Vor allem der Anteil der jungen Menschen, die das Bürgerhaus mit seinen Angeboten nutzen, ist hier also sehr gering. Dabei ist zu beachten, dass die Fragebogen über die Einrichtungen im Bürgerhaus verteilt wurden und es entsprechend zu Verzerrungen kommen kann. So wurden beispielsweise die 11 Befragten, die unter 18 Jahren waren, fast alle mit der Befragung der Passant:innen erreicht und nicht über die Fragebogen, die von den Einrichtungen verteilt wurden.

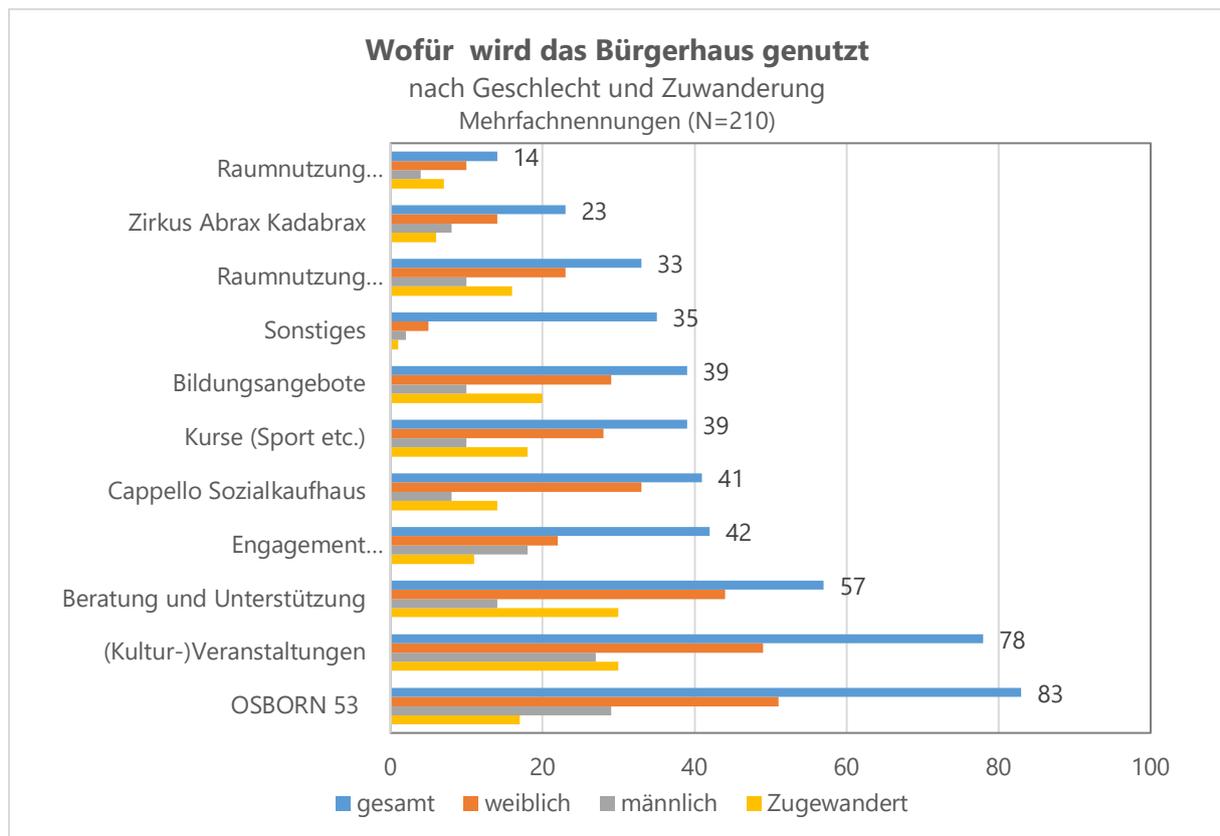


Gleichwohl spricht einiges dafür, dass mit den Angeboten im Bürgerhaus eher ältere Menschen erreicht werden. Dieser Befund wird bestätigt in einem Experteninterview, und auch der immer wieder geäußerte Wunsch nach besseren Aufenthaltsflächen für Jugendliche/ junge Erwachsene spricht dafür, dass die Gruppe der jungen Menschen eher weniger erreicht wird.

### 3.1.2. Nutzung des Bürgerhauses

Gefragt nach der Häufigkeit der Nutzung gaben etwa zwei Drittel der Befragten (133) an, dass sie öfter bzw. regelmäßig ins Bürgerhaus kommen; ein Drittel (77) kommt eher selten/ ab und an. Dabei nehmen die Befragten häufig auch unterschiedliche Angebote im Bürgerhaus in Anspruch.

Am häufigsten besuchten die Nutzenden das OSBORN 53, also Mittagstisch, Café etc., gefolgt von (Kultur-)Veranstaltungen. Zudem wurden sehr häufig die Beratung und Unterstützung durch die Einrichtungen im Bürgerhaus in Anspruch genommen. Eher wenige besuchten dagegen den Zirkus Abraxas, was jedoch sicherlich auch mit dem Alter der Befragten zusammenhängt. Und auch die Raumnutzung für private Anlässe wurde von den Befragten relativ selten in Anspruch genommen.



Differenziert nach Geschlecht lassen sich durchaus Unterschiede feststellen. So nehmen männliche Personen verhältnismäßig öfter das Angebot des OSBORN 53 in Anspruch (44% der Männer gegenüber 37% der Frauen) und besuchen auch häufiger die (Kultur-)Veranstaltungen als weibliche Personen (41% gegenüber 35%). Zudem engagieren sich anteilig mehr befragte Männer als Frauen in Gruppen oder Ausschüssen (27% aller Männer, 16% der Frauen), obschon - wie oben festgehalten - zwei Drittel der befragten Nutzenden weiblich sind.

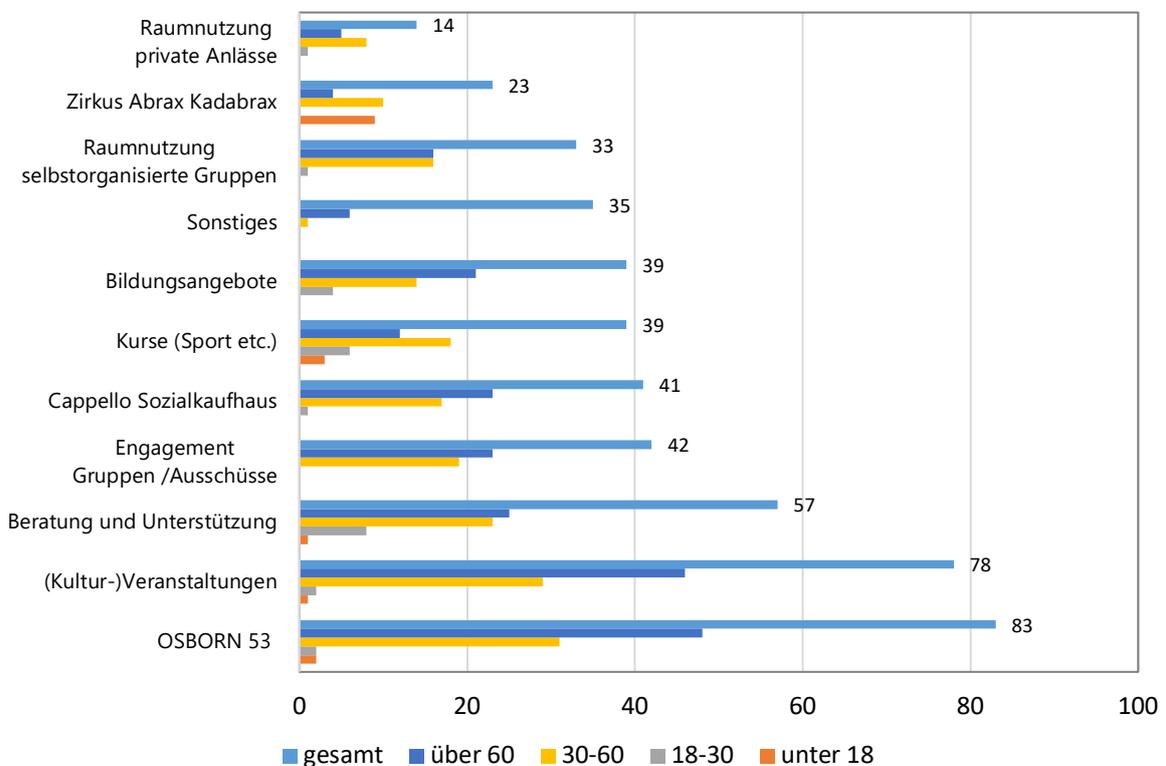
Bei den Frauen überwiegt hingegen die relative Nutzung der Beratungs- sowie der Bildungsangebote (21% der Frauen gegenüber 15% der Männer), zudem kommen sie verhältnismäßig häufiger in das Cappello Sozialkaufhaus (24% gegenüber 12%).

Dies gilt noch stärker für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte: Von ihnen nutzen lediglich 24% das OSBORN 53, wohingegen 43% (Kultur-)Veranstaltungen besuchen sowie die Unterstützungs- und Beratungsangebote in Anspruch nehmen. Auch die Kurse im Bürgerhaus (wie etwa Sport- oder Nähgruppen) und die Bildungsangebote werden von den befragten zugewanderten Menschen verhältnismäßig häufiger wahrgenommen (26 bzw. 29% der Zugewanderten gegenüber jeweils 19% aller Befragten).

### Wofür wird das Bürgerhaus genutzt

nach Alter

Mehrfachnennungen (N=210)



Ähnliche Unterschiede zeigen sich auch in Hinblick auf das Nutzungsverhalten der unterschiedlichen Alterskohorten. Aufgrund der sehr geringen Anzahl der Befragten im Alter von unter 18 (insg. 11) bzw. zwischen 18 und 30 Jahren (insg. 20) können hier nur vorsichtige Aussagen erfolgen. Deutlich wird aber, dass vor allem die Angebote des OSBORN 53 und des Sozialkaufhauses, ebenso wie Kulturveranstaltungen kaum wahrgenommen werden. Die Gruppe der 18 bis 30-Jährigen besucht jedoch, ebenso wie die Menschen mit Zuwanderungsgeschichte, verhältnismäßig häufiger Kurse (30%) und nimmt Unterstützungsangebote wahr (40%). Die unter 18-jährigen besuchen vor allem den Zirkus Abraxas (9 von 11), manchmal auch Kurse (3 von 11). Der Blick auf die über 60-Jährigen zeigt hingegen, dass sie die verschiedenen Angebote im Bürgerhaus überwiegend häufiger wahrnehmen als die jüngeren Befragten. So besuchen 55% der Älteren das OSBORN 53, 53% nehmen an (Kultur-)Veranstaltungen teil. Auch der Besuch des Cappello Sozialkaufhauses und ihr Engagement in Gruppen liegt mit jeweils 26% über dem Durchschnitt (jeweils 20% aller Nutzenden). Bildungsangebote nehmen 24% wahr (gegenüber 19%). Seltener werden hingegen Kurse besucht (14% gegenüber 19%).

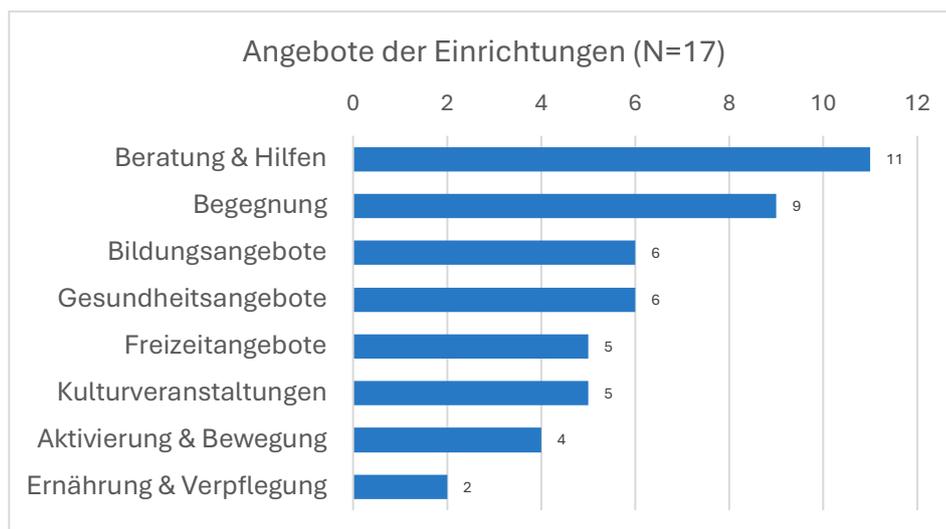
### 3.2. Einrichtungen auf dem Bürgerhausgelände

In den Monaten September/ Oktober 2023 wurden alle im Bürgerhaus Bornheide ansässigen Einrichtungen schriftlich kontaktiert und um Teilnahme an einer Kurzbefragung gebeten. Ziel war es, eine Bestandsaufnahme über die Zielgruppen, die Angebote und deren Vernetzung im Bürgerhaus zu erhalten. Insgesamt haben sich 17 Einrichtungen an dieser ersten Befragung beteiligt. Zu diesen Einrichtungen gehörten neben der Hauskoordination drei Einrichtungen, die sich hauptsächlich in dem Angebotsbereich „Begegnung“ bewegen, neun Einrichtungen fokussieren ihre Angebote auf den Bereich der „Beratung und Unterstützung“, drei weitere Einrichtungen stammen aus dem Bereich der „Bildung“ und zwei Einrichtungen sind hauptsächlich dem Bereich der „Kultur“ zuzuordnen. Der Großteil der befragten Einrichtungen verortet sich bereits seit Gründung des Bürgerhauses Bornheide auf dem Gelände (gut 70 %), teils waren sie bereits länger zuvor im Quartier ansässig.

Die in diesem Kapitel zusammengefassten Informationen geben die Eckdaten der Basisbefragung der Einrichtungen wieder. Sie verstehen sich als Grundinformation, die inhaltlichen Einschätzungen und Bewertungen der im Bürgerhaus Bornheide ansässigen Einrichtungen fließt in das Kapitel 4 ein, in dem die untersuchungsleitenden Fragestellungen eingehend erläutert werden.

#### 3.2.1. Angebote

Befragt nach dem Angebotsportfolio der 17 Einrichtungen (Mehrfachnennungen) ergaben sich folgende Spezifizierungen.

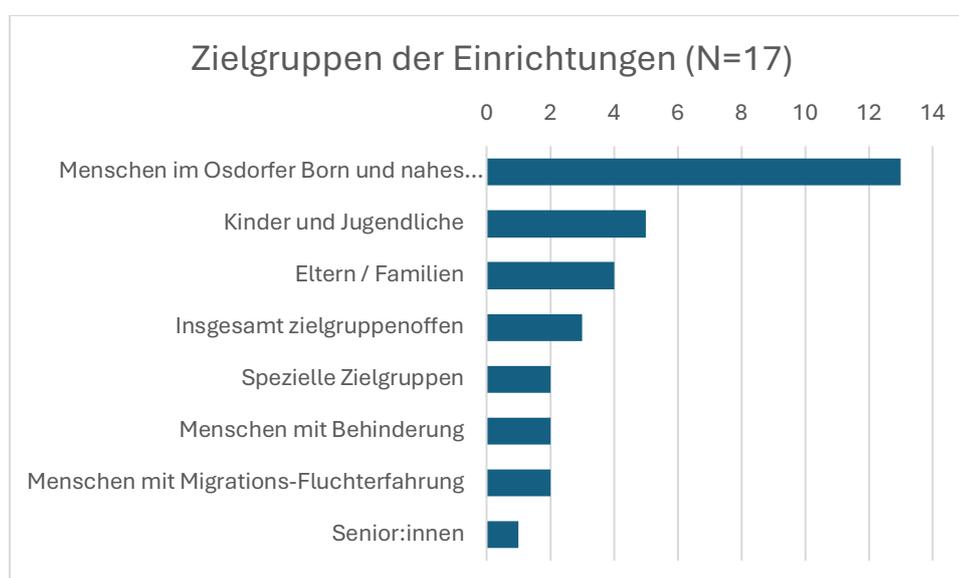


Die Angaben zeigen, dass die Einrichtungen am Bürgerhaus Bornheide in der Regel über Angebote in mehreren Themenbereichen verfügen, nachvollziehbar sind demnach auch solche Angebote, die eine Schnittstelle von „Begegnung“ und „Beratung“ oder von „Freizeit“ und „Kultur“ (als Beispiele) widerspiegeln. Unter den befragten Einrichtungen sind aber auch sehr spezialisierte Beratungsleistende, die etwa werdende und junge Mütter oder Menschen mit konkretem Sprachbildungsbedarf adressieren.

### 3.2.2. Zielgruppen

#### Erreichte Zielgruppen

Hinsichtlich der Zielgruppen bzw. Klient:innen lässt sich zunächst feststellen, dass drei Viertel der befragten Einrichtungen Ihre Angebote explizit an Menschen im Osdorfer Born bzw. im näheren Quartiersumfeld adressieren. Nachvollziehbar ist, dass die unterschiedliche Ausrichtung der Angebote ebenfalls zu einer Verschiedenheit der Zielgruppen führt, die hier nicht umfassend abgebildet werden kann. Die zielgruppenoffenen Angebote sind überwiegend jene aus dem offenen und kulturellen Bereich („Rotes Haus“), die weiteren genannten Zielgruppen lassen sich den jeweiligen Angeboten logisch zuordnen.



#### Wohnort der Zielgruppenpersonen

Obschon der Großteil der Einrichtungen ihre Angebote explizit kleinräumig ausrichten, wurde im Rahmen der Erstbefragung auch nach der faktischen Erreichung der adressierten Personen gefragt. Hier lässt sich festhalten, dass ebenfalls ein hoher Anteil der Einrichtungen ihre konzeptionellen Zielgruppen erreicht, dies bestätigen 12 der befragten Einrichtungen.

Nur zwei Einrichtungen sehen eine eher geringere Erreichung ihrer Adressat:innen auf dem Gelände des Bürgerhauses, drei Einrichtungen machten hierzu keine Angaben. Auch hier wird bestätigt, dass etwa drei Viertel der Einrichtungen Besuchende überwiegend aus dem Osdorfer Born haben. Nur bei einzelnen – spezifizierten – Beratungsangeboten werden auch Menschen aus einem weiteren Kreis (Bezirk Altona) erreicht.

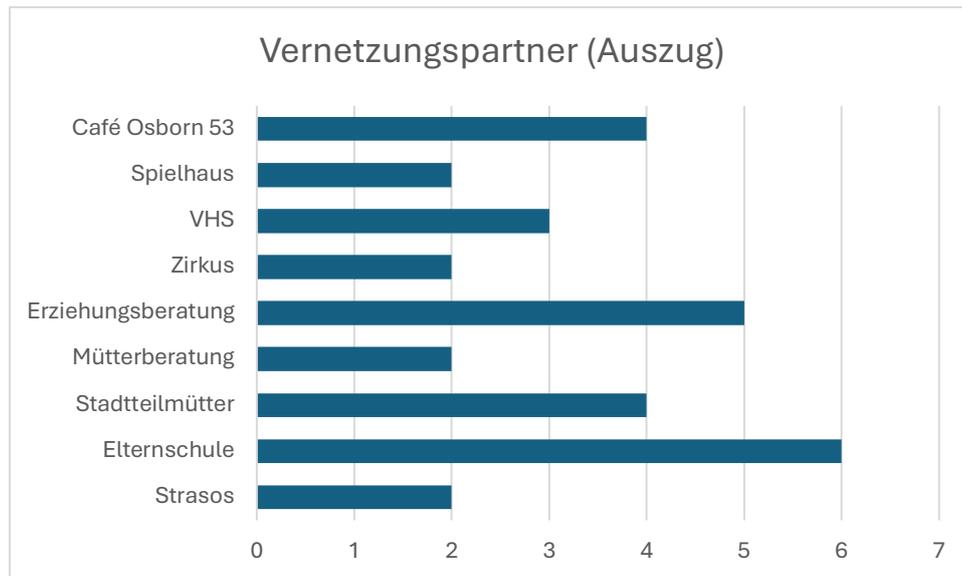
Es zeigt sich mit Blick auf die Zielgruppenerreichung, dass die Beratungs-, Bildungs-, Hilfe- und Kulturangebote im Rahmen ihrer Arbeit die avisierten Menschen weitestgehend erreichen. Inwiefern die örtliche Nähe der Angebote auf dem Gelände des Bürgerhauses Bornheide einen Multiplikatoreffekt für die Erreichung möglichst diverser Zielgruppen für die Einrichtungen hat, wird im Rahmen der Bewertungen des Bürgerhauses als Treff- und Aktivierungsort diskutiert (siehe Kap. 4.3).

### **3.2.3. Kooperationen und Netzwerkarbeit der Einrichtungen**

Eine der zentralen Zielsetzungen des Bürgerhauses Bornheide ist die Ermöglichung eines möglichst breiten Beratungs-, Bildungs-, Hilfe- und Kulturangebotes für alle Menschen im Quartier. Ein Angebot, das einerseits als spezialisierte und bedarfsgerechte Dienstleistung ausgestaltet ist, andererseits vernetzt und sich gegenseitig ergänzend angelegt sein kann. Die Vielzahl der Einrichtungen auf dem Bürgerhausgelände ergibt die Möglichkeit dieser Angebotsvernetzung. In der Tat ist für alle befragten Einrichtungen die enge und durch das Hausmanagement koordinierte Zusammenarbeit ein wichtiges Qualitätsmerkmal des Bürgerhauses.

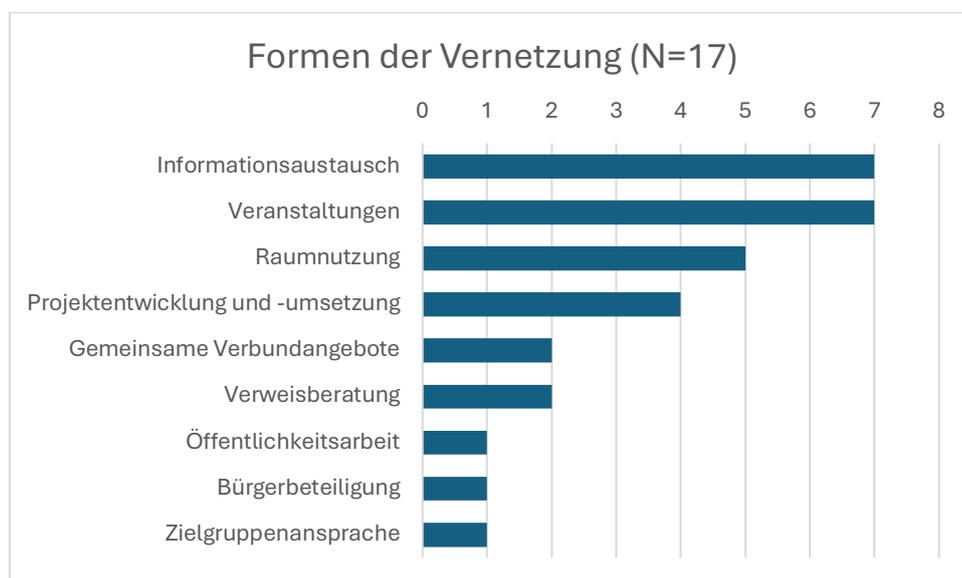
#### **Kooperationspartner**

Die Partner der Vernetzung sind dabei vielfältig und es bestehen diverse Zusammenarbeitsformen zwischen den Einrichtungen. In der Erstbefragung wurde per offener Fragestellung nach den jeweiligen Vernetzungspartnern gefragt. Die Antworten zeigen - über die Zusammenarbeit zwischen dem Hausteams und den jeweiligen Angebotsträgern hinaus - eine sehr diverse und dynamische Kooperationsaktivität zwischen den ansässigen Einrichtungen. Es ist davon auszugehen, dass die hier aufgeführten Einrichtungen die Vielfalt der Netzwerkknoten auf dem Bürgerhausgelände bei weitem nicht komplett erfasst, sie zeigt aber, dass alle Einrichtungen solche Kooperationen aktiv betreiben.



### Kooperationsformen

Befragt nach der Art der Kooperationen wurden als häufigste Kategorien der „Informationsaustausch“ und „gemeinsame Veranstaltungen“ genannt, gefolgt von einer „gemeinsamen Raumnutzung“ und der kooperativen „Projektentwicklung und -umsetzung“.



Die Zusammenarbeit der Einrichtungen und Angebote scheint in hohem Maße umsetzungsorientiert und zweckgebunden zu sein, geht es doch wesentlich um eine bessere Ausgestaltung von Angeboten und Dienstleitungen unter Nutzung gemeinsamer Ressourcen. Die Träger der Einrichtungen setzen dies bewusst ein, auch weil es zum konzeptionellen Grundverständnis des Bürgerhauses gehört. Inwiefern dieses Selbstverständnis der befragten Mitarbeitenden eine

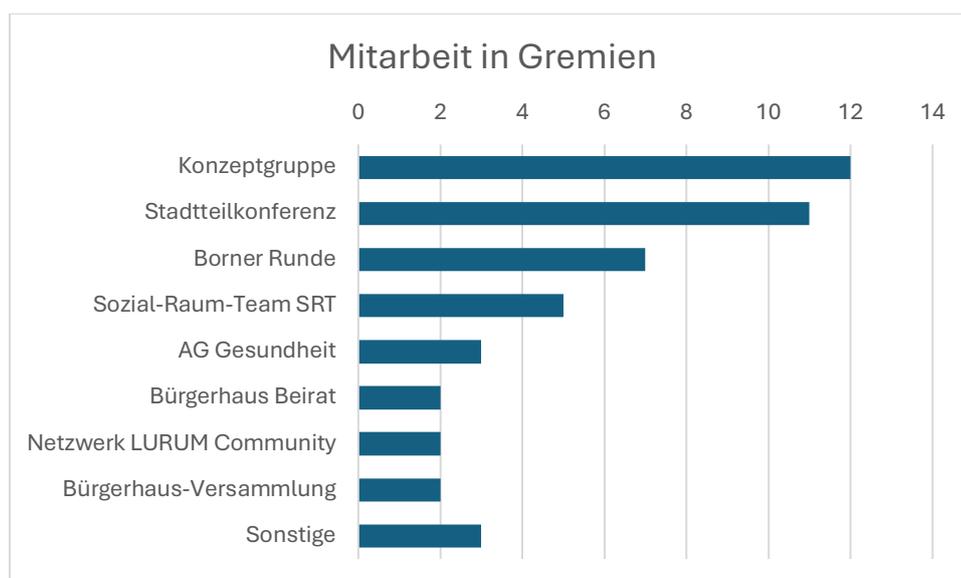
vertragliche/ konzeptionelle Ursache hat oder sich in praktischen Erfordernissen begründet, konnte in der Tiefe nicht bewertet werden. Unstrittig ist aber, dass vernetzte Arbeit zum Selbstverständnis aller im Bürgerhaus Bornheide verorteten Angebote gehört. Auch dazu gehört, dass die Erfahrung der letzten 11 Jahre dazu führt, dass 12 Einrichtungen das Entstehen neuer Angebote oder Angebotsformen auf die vernetzte Arbeit der Träger vor Ort zurückführen.

### Externe Partner

Vernetzungen und Kooperationen bestehen auch über die Grenzen des Bürgerhausgeländes in den Stadtteil hinein. So benannten vier Einrichtungen eine intensive Kooperation mit der Geschwister-Scholl-Schule, jeweils drei Einrichtungen eine entsprechende Zusammenarbeit mit der Bücherhalle, dem Klick-Kindermuseum und weiteren Bildungsträgern im Stadtteil. Weitere Einzelnennungen betrafen das Gesundheitszentrum, das Borncenter-Management sowie die Wohnungswirtschaft (SAGA, Altoba) und andere Akteure/ Netzwerke – auch in Lurup.

### Gremienarbeit

Die Zusammenarbeit des Bürgerhauses Bornheide wird durch unterschiedliche – zielgruppenspezifische – Gremien und Netzwerktreffen flankiert. Auch nach diesen Formaten der Zusammenarbeit wurde in der Basiserhebung gefragt. Mit Blick auf die Befragungsergebnisse zeigt sich, dass die Einrichtungen in erster Linie an der für sie und ihre Belange eingerichteten Konzeptgruppe mitarbeiten. Die monatliche Sitzungsfrequenz kann nicht von allen befragten Einrichtungen durchgängig eingehalten werden, doch wurde die Intention und die Notwendigkeit einer regelmäßigen Teilnahme durch die Träger und Einrichtungsvertretenden betont.



Bereits an zweiter Stelle rangiert die Stadtteilkonferenz, an der 11 Einrichtungen nach eigenen Angaben regelmäßig teilnehmen. Mit diesen beiden Gremien (plus dem BürgerhausBeirat) sind jene Formate abgedeckt, die für die Einrichtungen besonders relevant sind. Noch sieben Einrichtungen gaben an, regelmäßig die Borner Runde – als ein Gremium der Bewohner:innen des Stadtteils – zu besuchen, gefolgt von den Sitzungen des Sozialraumteams (SRT) und der AG-Gesundheit.

Weitere Informationen über die qualitativen Bewertungen zur Kooperation, Vernetzung und Gremienarbeit sind den Ausführungen in Kap. 4.3 dieses Berichtes zu entnehmen.

#### **3.2.4. Förderungen / Finanzierungsquellen**

Alle Beratungs-, Bildungs-, Hilfe- und Kulturangebote werden öffentlich gefördert. Die Frage der Finanzierungen und Budgets richtete sich im Rahmen unserer Evaluation insbesondere darauf, welche Ressourcen mit welcher Kontinuität für die Arbeit im Bürgerhaus Bornheide verfügbar sind und konzentriert sich daher vor allem auf die Dachträgerschaft durch das Diakonische Werk. Dennoch wurden die Einrichtungen im Rahmen der Basisbefragung nach ihren jeweiligen Zuwendungsgebenden gefragt, um ein grobes Bild der vor Ort bestehenden Förderkulisse zeichnen zu können. Mehrfachantworten auf diese Frage waren möglich, es wurden von den Einrichtungen insgesamt 26 Fördergebende genannt.

10 Einrichtungen gaben an, für ihre Arbeit/ ihre Angebote Zuwendungen durch das Bezirksamt Altona zu erhalten, benannte Fachämter waren hier das Sozialraummanagement, das Jugendamt, das Gesundheitsamt, die Eingliederungshilfe sowie die Familienförderung. Sieben Einrichtungen erhielten Mittel der Hamburger Fachbehörden, hier insbesondere die BAGSFI, die BSW, die BWFGB, die BSB sowie das Jobcenter team.arbeit.hamburg. Zu den Mittelgebenden auf der Ebene der Bundesbehörden zählen insbesondere das BAMF, das BMBF sowie die Bundesbeauftragte Kultur und Medien. Unter den sonstigen Finanziers wurden Stiftungen, Wohnungsunternehmen, Kirchenmittel, Mittel des Flüchtlingszentrums und des SOVD Hamburg, aber auch wichtige Finanzierungsanteile über den Quartiersfonds (als spezifischer „Fördertopf“) genannt.

Es zeigt sich, dass die Arbeit der Einrichtungen in der Regel über unterschiedliche Förderquellen finanziert wird, was sowohl Einfluss auf die Kontinuität der Zusammenarbeit als auch auf die Frage der Komplexität der Mittelbewirtschaftung hat.

### 3.3. Akteure und Gremien

Neben Bewohner:innen im Stadtteil, den Nutzenden und den Einrichtungen auf dem Bürgerhausgelände wurden auch aktive Akteure in der Borner Runde über eine Fokusgruppenveranstaltung sowie einzelne Stakeholder aus dem Stadtteil – namentlich das Haus der Jugend und die Geschwister-Scholl-Schule – über Experteninterviews in die Erhebung einbezogen.

Mit der Borner Runde fand im April 2024 eine Fokusgruppendifkussion statt, im Rahmen derer die Befunde der Erhebungen aus der Perspektive der Nutzenden und der Einrichtungen vorgestellt und diskutiert wurden. Im Rahmen der zweistündigen Diskussionsrunde konnten viele Ergebnisse (siehe Kap. 4) verifiziert werden, einzelne Informationen und Bewertungen zusätzlich aufgenommen und in die Gesamtauswertung integriert werden.

Die Experteninterviews mit externen Akteuren haben den „Blick von außen“ geschärft. So konnten die Befunde zur Rolle des Bürgerhauses Bornheide nochmals aus professioneller Sicht der Kooperationspartner unter einem anderen Blickwinkel überprüft und ergänzt werden.

Im Verlauf der Erhebungen wurden mit der Konzeptgruppe, der Stadtteilkonferenz und dem Bürgerhaus-Beirat auch weitere Gremien als Resonanzgruppen für erste Zwischenbefunde genutzt. Das Feedback aus diesen Gremien war eine wichtige Information zur Einordnung der Erhebungsergebnisse. An dieser Stelle gilt unser besonderer Dank jenen Akteuren, die sich mit großem Engagement und persönlichem Erfahrungshintergrund in die Diskussion der Erhebung und der Befunde eingebracht haben.

## 4. Ergebnisse nach Untersuchungsschwerpunkten

Auf der Grundlage formulierten Leitfragen der Gesamtevaluation werden in diesem Kapitel die zentralen Befunde über die Bedeutung der Angebote und Formate des Bürgerhauses Bornheide zusammengefasst. Dabei werden alle Befragungsergebnisse zugrunde gelegt und an jenen Stellen betont, an denen die Befunde auf eine spezifische Befragungsgruppe – Nutzende, Einrichtungen oder Akteure/ Gremien – zurückzuführen sind. Die Ergebnisse beziehen sich auf die Rolle des Bürgerhauses als zentraler Anlaufpunkt, auf die kulturellen Angebote des Bürgerhauses, auf die Zusammenarbeit der Einrichtung und die Organisationsstruktur, sowie auf die Verwendung der finanziellen und personellen Ressourcen. Im Zuge der Untersuchung ist als eine weitere Dimension die Frage der Selbstdefinition des Bürgerhauses aufgekommen, die insbesondere von den Einrichtungen vielfach zur Diskussion gestellt wurde. Insbesondere bestanden hier Unklarheiten darüber, ob das Bürgerhaus als solches alle ansässigen Einrichtungen definitorisch umfasst, oder ob eine Fokussierung auf das „Rote Haus“ und das Außengelände zugrunde legt („Wer ist das Bürgerhaus – wir alle?“).

#### **4.1. Das Bürgerhaus als Aufenthaltsort und Kommunikationsschnittstelle**

Unter der Betrachtung der Rolle als Aufenthaltsort und Kommunikationsschnittstelle im Osdorfer Born werden folgend die wichtigsten Befunde dargestellt zu den Fragen, ob und wie das Bürgerhaus Bornheide seine Zielgruppen erreicht, wie der Austausch zwischen den Zielgruppen und den Einrichtungen gelingt und wie sich der Mehrwert des Bürgerhauses für die Nutzenden gestaltet.

Zunächst lässt sich festhalten, dass das Bürgerhaus Bornheide von allen Befragten als eine wichtige Ressource für den Osdorfer Born gesehen wird. Das betrifft sowohl seine Rolle als Beratungs-, Bildungs- und Hilfeort, als auch sein räumliches und sachliches Potenzial als offene Anlaufstelle für die Menschen im Stadtteil.

Insbesondere für die ansässigen Einrichtungen ist das Gelände und deren Bewirtschaftung eine wesentliche Grundlage für die Angebote und die Zusammenarbeit. Der besondere Mehrwert liegt dabei auf der Zentralität und Konzentration auf ein Gelände, auf dem sich die vielfältigen Unterstützungsangebote für die Menschen im Stadtteil (und darüber hinaus) befinden. „Kurze Wege“ für die Beratung und die Verweise auf weitere Unterstützungsangebote war die am häufigsten genannte positive Eigenschaft des Bürgerhauses. Das bestätigen auch die befragten Nutzenden, die das Bürgerhaus als Begegnungsort, als Ort der niedrigschwelligen Veranstaltungen und als soziales Zentrum und Treffpunkt für alle Altersgruppen ansehen.

Dabei werden insbesondere die räumlichen Gegebenheiten (innen und außen) als ein hohes Potenzial gesehen – sowohl von den Einrichtungen als auch von den befragten Nutzenden. Allerdings wird die Schwelle der Nutzung der Räume als relativ hoch empfunden. Eine Nutzung der räumlichen Ressourcen ohne einen konkreten Anlass oder Termin – so wie es sich bei einem offenen Kommunikationsort erwarten ließe – wird eher nicht festgestellt. „Im Bürgerhaus geht man nicht einfach mal so vorbei, da hat man Termine“ (Zitat mehrerer befragter Bewohner:innen). Besuchende brauchen einen konkreten Anlass, um in das Bürgerhaus zu kommen. Hinsichtlich der Nutzung der Angebote der ansässigen Einrichtungen ist dies nachvollziehbar, da diese in der Regel mit festen Terminen und in Einzel- oder Gruppensettings umgesetzt werden.

#### **Durchlässigkeit von Einrichtungen und offenem Angebot im Bürgerhaus**

Durch die räumliche Konzentration der Beratungs-, Bildungs- und Hilfeangebote auf dem gemeinsam genutzten Gelände des Bürgerhauses Bornheide zeichnen sich also in erster Linie Synergien zwischen den jeweiligen Einrichtungen ab. Inwiefern die räumliche Nähe zu den offenen und gruppenbezogenen Angeboten (v.a. im Roten Haus) dazu beiträgt, dass das

Bürgerhaus von den Nutzenden auch als Freizeit- und Begegnungsort wahrgenommen wird, konnte anhand der Befragungsergebnisse eher nicht bejaht werden.

Die Durchlässigkeit zwischen den Beratungs-, Bildungs- und Hilfeangeboten und den offenen sowie kulturellen Angeboten ist kein Selbstläufer. Das bedeutet, dass es nicht automatisch gelingt, eine Brücke zwischen diesen verschiedenen Bereichen zu schlagen. Die gleichzeitige Nutzung beider Funktionen, also der Beratungs- und Bildungsangebote sowie der offenen und kulturellen Angebote, ist aus Sicht der Nutzenden und der Einrichtungen eher selten. In der Regel nehmen die Besucherinnen und Besucher entweder das eine oder das andere Angebot wahr, aber nur selten beide parallel. Dies könnte an unterschiedlichen Bedürfnissen und Interessen der Nutzenden liegen, die spezifische Angebote gezielt aufsuchen. Ein Beispiel hierfür sind etwa die Erziehungs- oder die Mütterberatung. Beide Angebote bieten eine gezielte Unterstützung für Personen, die mit ihrer eigenen Lebens- und Familiengestaltung stark involviert sind und bei denen kaum Zeit für die Freizeitgestaltung z.B. durch offene Angebote im Bürgerhaus bleibt.

Eine bessere Verzahnung und bewusste Förderung der Schnittstellen zwischen diesen Bereichen müssten an diesen gesetzten Bedingungen anschließen, um die dennoch möglichen Synergien und deren Ausgestaltung in einem engen Dialog zwischen den Einrichtungen zu erreichen. Dies gelingt dort, wo die jeweiligen Teams eng miteinander kooperieren und gemeinsam mit dem Hausteam an entsprechenden Formaten arbeiten.

### **Räumliche Ressourcen**

Der Eindruck der zu geringen Niederschwelligkeit stellt sich aber auch in dem eher offenen Bereich des Bürgerhauses – repräsentiert durch das Rote Haus – ein. Richtig ist, dass das Haus vor allem räumliche Ressourcen bereitstellt, die Nutzung ist aber tendenziell eher hochschwierig.

Gründe hierfür sind einerseits, dass Menschen unter 21 Jahren die Räume nicht mieten können, was vor allem die Nutzung durch Jugendliche einschränkt. Für Einzelpersonen sind die Mieten von etwa 300 Euro pro Privatveranstaltung insgesamt zu hoch, aber auch die formalen Anforderungen wie etwa der vierseitige Mietvertrag in deutscher Sprache wird als zu hochschwierig bewertet. Zudem muss das Haus Lärmschutzauflagen einhalten und sind private Feiern angesichts der Nähe zur Wohnbebauung und der Schallanfälligkeit der Räume zu späten Abendstunden nicht möglich. Dieser Konflikt zwischen der Einhaltung der Rücksichtsaufgaben (Zimmerlautstärke ab 22:00 Uhr) und der Möglichkeit des Feierns scheint zunächst kaum auflösbar. Anders ist es bei der Nutzung der Räume durch offene und private Gruppen. Hier können die Mietzeiten so gestaltet werden, dass mit einem früheren Beginn die Veranstaltungen absehbar bis 22:00 Uhr beendet sind. Klar ist aber, dass es insgesamt einen hohen Bedarf an mietbaren Festräumen gibt.

Es wurde auch dargestellt, dass für die Nutzung des Hauses in der Regel die Initiierung eines offen gestalteten Gruppenangebotes notwendig ist, diese Angebote sich erfahrungsgemäß jedoch schnell zu „geschlossenen Kreisen“ mit festen Einzelnutzer:innen entwickeln und damit ihre Offenheit für alle Nutzenden des Bürgerhauses verlieren.

Letztlich fällt den Nutzenden auch die Orientierung auf dem weitläufigen Gelände schwer. Die Website bietet zwar eine Übersicht über alle Angebote des Bürgerhauses in einer gut strukturierten Form, die Zugänge zu den einzelnen Angeboten seien jedoch vor Ort nicht hinreichend beschildert. Angebote werden demnach - überspitzt gesagt - eher als „geschlossene Veranstaltung“ empfunden, zu denen Nutzende eher hochschwellig gelangen müssen.

Eine von allen Befragten bestätigte Ausnahme bildet hier das Café Osborn 53 als der Dreh- und Angelpunkt für einen niedrigschwelligen Eingang in das Bürgerhaus. Das Café ist unmittelbar neben dem Eingang des Rotes Hauses verortet und bietet durch seine gastronomischen Angebote, seine verlässliche tägliche Öffnungszeit von 11:30 – 17:00 Uhr (inkl. kurzer Pause), aber auch durch seine räumliche Ausstattung und Nutzung für Angebote wie etwa die wöchentliche Pop-Up Kneipe „Klönerei53“ oder weitere Veranstaltungen das Entrée für das Bürgerhaus. Vor allem erfüllt es die Funktion eines zweck- und konsumfreien Aufenthaltsraumes für Treffen und Gespräche (oder auch zum Surfen im kostenfreien W-LAN). Nicht zuletzt durch das Osborn 53 wird das Rote Haus als „soziokulturelles Zentrum“ des Bürgerhauses angesehen.

### **Das Bürgerhausgelände**

Das Gelände des Bürgerhauses Bornheide präsentiert sich zwar mit einem großen sowohl von der Wohnbebauung als auch von der Straßenachse Bornheide erreichbaren Flächenangebot, die Mehrzahl der Zuwegungen sind jedoch wenig sichtbar. Zudem wird die Fläche sowohl von den befragten Nutzenden als auch von den Vertreter:innen der Einrichtungen als zu wenig einladend gestaltet angesehen (hoher Anteil an versiegelten Flächen, viele kleine „Parzellen“, wenig sichtbare Spiel- und Betätigungsangebote). „Das Außengelände ist doch ehrlich aktuell eine Brache. Man könnte aus der Fläche so vieles machen, wenn man dafür etwas Geld investiert“ (Zitat befragte Bewohnerin).

Bereits vor zwei Jahren wurden – im Zuge der Planung der Außenfassaden – auch Pläne für eine Neugestaltung des Außenbereichs diskutiert, deren Umsetzung von den Befragten dringend erwartet wird. Es herrscht Einigkeit darüber, dass das Außengelände des Bürgerhauses attraktiver gestaltet werden muss, um es als Einladung und Magnet für Menschen aus dem Stadtteil anzubieten. Als direkte Vorschläge für eine Verbesserung des Außengeländes wurden etwa Sitzflächen, überdachte Lauben, attraktive (Wasser-)Spielangebote aber auch eine verbesserte Beleuchtung und Weggestaltung genannt.

## **Nutzer:innen**

Die Funktion des Bürgerhauses Bornheide als Treffpunkt und Kommunikationsschnittstelle hängt wesentlich davon ab, welche Personen und Personengruppen das Haus nutzen. Die Untersuchung hat ergeben, dass (erreichte) Nutzergruppen aktuell eher Erwachsene und insbesondere ältere Menschen sind. Dies sind Personen, die im offenen Bereich insbesondere das Café Osborn 53 und die Gruppenangebote nutzen. Kinder und Jugendliche werden zwar als Nutzende der Einrichtungsangebote, kaum aber als Besuchende der anderen offenen und gruppenbezogenen Angebote gesehen.

Obschon es einige freizeit- und spielorientierte Angebote wie etwa das Spielhaus Bornheide für 6-12-jährige Kinder, den ASB-Mädchentreff oder Zirkusformate gibt, fehlen im Freizeitbereich doch offene Angebote bzw. Aufenthaltsformate oder programmatische Schwerpunkte für die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen bzw. junger Erwachsener. Zwar sei das Bürgerhaus Bornheide bekannt, insgesamt gebe es aber – bis auf ein Boxsport-Angebot im Aktivraum und ein gut angenommenes Angebot freitagabends im Café Osborn 53 – kaum inhaltliche Schnittmengen zwischen den Formaten und der Zielgruppe der Jugendlichen. Entweder seien diese zu alt (z.B. für das Spielhaus) oder zu jung (z.B. für Gruppenangebote), oder ihnen fehle schlicht ein „Ort zum Abhängen“ auf dem Bürgerhausgelände.

In den vergangenen Jahren gab es immer wieder den Versuch, offene Angebote für Kinder und Jugendliche zu etablieren (etwa Ferienangebote), diese waren oftmals aber nur gering frequentiert und nicht von nachhaltiger Wirkung. Scheinbar bieten das Bürgerhaus bzw. das Bürgerhausgelände zu wenig Ankerpunkte für Jugendliche im Hinblick auf ihre Freizeitgestaltung. Auch hier werden bauliche Verbesserungen und die Einrichtung von Spiel- und Sportmöglichkeiten seitens einiger Einrichtungsvertreter:innen als ein Mittel zur Bindung junger Menschen an das Bürgerhaus Bornheide gesehen.

## **4.2. Das Bürgerhaus Bornheide als Veranstaltungs- und Aktivitätsort**

Zur Bewertung der Rolle des Bürgerhauses Bornheide als Veranstaltungs- und Aktivitätsort sollen folgend Fragen darüber beantwortet werden, wieweit das Bürgerhaus Veranstaltungen durch Raumüberlassung fördert oder aktiv Veranstaltungen und kulturelle Aktivitäten selbst initiiert, um Nutzende damit anzusprechen. Die Frage der Raumüberlassung wurde bereits im vorigen Kapitel erläutert, hier geht es also vornehmlich um die Durchführung kultureller Veranstaltungen auf Initiative des Teams im „Roten Haus“.

### **Der Zirkus als Angebot in direkter Nachbarschaft des Bürgerhauses**

Eine besondere Rolle in der Kulturvermittlung hat der Kinderzirkus Abrax Kadabrax, der sich auf dem Außengelände des Bürgerhauses befindet, sich jedoch in seiner Selbstverortung nicht als immanenter Teil des Bürgerhauses, sondern als Veranstaltungsort „in direkter Nachbarschaft zum Bürgerhaus Bornheide“ (Quelle: Website des Kinderzirkus) und damit als Kooperationspartner versteht. Die Angebotspalette des Zirkus ist breit aufgestellt – von Zirkusprojekten für alle Altersgruppen über Weiterbildungsangebote bis zu großen Vorstellungen und Events. Auch wenn der Zirkus mit dem Diakonischen Werk Hamburg-West/ Südholstein in derselben Trägerschaft wie das Bürgerhaus ist, so stellt es sich doch als eigenständiges Angebot dar. Folgend sollen daher jene kulturellen Angebote betrachtet werden, die hauptsächlich ausgehend von der Initiative und Organisation des Teams im Roten Haus angeboten werden.

### **Das Kulturangebot des Bürgerhauses**

Das Team des Bürgerhauses legt großen Wert darauf, dass kulturelle Veranstaltungen und Angebote als Medium zwischen dem Bürgerhaus und allen Bewohner:innen des Osdorfer Borns initiiert werden. Es achtet dabei insbesondere darauf, dass alle kulturellen Impulse aus dem Stadtteil – sei es von Einzelpersonen, die Kultur anbieten oder von Gruppen, die Kultur leben möchten – aufgenommen werden und leistet im Rahmen der gegebenen Ressourcen seinen Beitrag zur Umsetzung der Formate. Hierbei wird der Kulturbegriff breit definiert, von soziokulturellen Angeboten in regelmäßigem Turnus über interkulturelle Austauschformate in offenen Gruppenangeboten bis hin zu großen Festen und Veranstaltungen wie etwa das Indische Frauenfest, das Kulturfest, Lagerfeuerkonzerte, das Crossdorf-Festival oder andere große Feste.<sup>14</sup>

Das Kulturangebot – so die mehrheitliche Bewertung der befragten Einrichtungen und Nutzenden – habe sich in den vergangenen zwei bis drei Jahren spürbar und maßgeblich weiterentwickelt. Im Zusammenhang mit der Bedeutung der Kulturangebote wird erwartet, dass es eine Balance geben soll zwischen solchen Angeboten, die von und mit den Bewohner:innen im Osdorfer Born und jenen, die als Leuchttürme mit einer überlokalen Bedeutung stattfinden. Zu den erstgenannten Formaten gehören etwa die oben genannten Gruppenangebote, so etwa auch aus jüngster Zeit ein afghanischer Musikkurs, der auf Wunsch eines in der Nachbarschaft ansässigen Musikers initiiert und vom Team des Roten Hauses aktiv unterstützt wird. An diesem Beispiel wird die Zielsetzung der lokalen Kulturarbeit besonders sichtbar. Auf der anderen Seite werden aber auch Veranstaltungen namhafterer Kunstschaffender oder Gruppen durchgeführt, die sich an ein breiteres Publikum wenden. Hierzu gehören etwa die Crossdorf-Konzerte oder auch die Kooperation mit der Elbphilharmonie und dem Ensemble Resonanz.

---

<sup>14</sup> Auf den Überblick über die programmatische Vielfalt der Kulturangebote sei auf die Website des Bürgerhauses unter [https://buergerhaus-bornheide.de/angebote/?wpv-angebots-kategorie=kultur&wpv\\_aux\\_current\\_post\\_id=24&wpv\\_aux\\_parent\\_post\\_id=24&wpv\\_view\\_count=428](https://buergerhaus-bornheide.de/angebote/?wpv-angebots-kategorie=kultur&wpv_aux_current_post_id=24&wpv_aux_parent_post_id=24&wpv_view_count=428) verwiesen.

## **Soziokultur**

Es gibt im Bürgerhaus Bornheide auch einige Angebote mit einem stärkeren soziokulturellen Charakter. Diese Projekte zielen darauf ab, soziale Integration zu fördern und kulturelle Vielfalt zu leben – so etwa nationale und internationale Kulturfeste, Kinderfeste oder auch jahreszeitliche Formate für Kinder und Familien.

Zu den jüngsten soziokulturellen Formaten gehört zweifellos auch die Pop-Up-Kneipe Klöneri<sup>53</sup>. Ausgehend von einer Idee aus der Borner Runde wurde in den Räumen des Osborn 53 eine selbst initiierte Kneipe eröffnet, die seit November 2023 einmal wöchentlich die Tür öffnet und allen Borner:innen ein lokaler und spontaner Treffpunkt sein möchte. Dies auch in Reaktion auf einen kontinuierlichen Abbau von Gastronomieangeboten im Stadtteil. Der Initial-, Planungs- und Durchführungsprozess wurde von der im Bürgerhaus ansässigen Gebietsentwicklung begleitet und der Betrieb der Pop-up-Kneipe wird durch freiwillig Engagierte gewährleistet.

## **Nutzung der Angebote**

Insgesamt besteht also ein vielfältiges Kulturangebot im Bürgerhaus, das jedoch nicht immer stark besucht ist. Es bleibt daher die Frage, warum die Angebote nicht von insgesamt mehr Menschen aus dem Quartier frequentiert werden.

Einerseits könnte es daran liegen, dass die Kommunikationswege zur Bewerbung der Veranstaltungen nicht die richtigen sind, oder aber, dass einzelne kulturelle Angebote nicht wirklich offen sind und eher als „closed shops“ oder Feste im engeren Freundeskreis betrachtet werden. Die Sprache spielt hierbei eine wesentliche Rolle, da eine verständliche und ansprechende Ansprache die Attraktivität der Angebote erhöht und mehr Menschen erreicht. Hier wäre ein Dialog darüber zu führen, um die Ursachen herauszufinden und die Zugänglichkeit der Angebote und die Verbindung derselben mit den Menschen im Wohnquartier des Osdorfer Borns zu verbessern.

Aus Sicht der kulturplanenden Akteure im Roten Haus wäre es zudem wünschenswert, wenn sich mehr ansässige Einrichtungen an der Planung und Durchführung der Angebote beteiligen würden. Derzeit sind es oft die gleichen Personen, die an solchen Projekten teilnehmen, und ihre Zahl ist begrenzt. Die Beteiligung könnte durch eine stärkere Einbindung und Vernetzung der lokalen Akteure erhöht werden. Mehr Beteiligung könnte auch die Qualität und Vielfalt der Projekte steigern und so zu einer besseren Akzeptanz und Nutzung führen.

Viele Kulturangebote sind für Nutzende kostenfrei, für einige Formate muss aber auch ein marktüblicher Eintritt verlangt werden. Hinsichtlich der Resonanz auf die Kulturveranstaltung kann nicht grundsätzlich gesagt werden, dass geringe Kosten zu mehr Besuchen führen oder andersherum hohe Eintrittspreise die Menschen vom Besuch abhalten. Vielmehr zeigen die Erfahrungen, dass jene Formate besonders erfolgreich sind, mit denen die Bewohner:innen im Quartier konkrete Vorstellungen und Erwartungen verbinden können. So seien etwa Angebote für Kinder und Familien häufig gut besucht, unabhängig von den erhobenen Eintrittspreisen.

### **Bedeutung der Kulturarbeit für die Leitziele**

Kulturelle Veranstaltungen schaffen es, über den Stadtteil hinaus Aufmerksamkeit zu erzeugen und viele Menschen zu begeistern. Sie setzen Akzente im kulturellen Leben und tragen maßgeblich zur kulturellen Identität und Attraktivität des Bürgerhauses bei. Sie dienen als Vermittler und Brückenbauer in der Gemeinschaft. Gerade im Hinblick auf die bei Gründung des Bürgerhauses formulierten Leitziele ist die Kulturarbeit das zentrale Medium zur Aktivierung der Bewohner:innen im Stadtteil (Leitziel 2), zum Abbau von Diskriminierung und Förderung von Toleranz (Leitziel 3), zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe (Leitziel 4) und des freiwilligen Engagements (Leitziel 5).

Annähernd allen befragten Akteuren im Bürgerhaus Bornheide ist klar, dass die aktive kulturelle und soziokulturelle Arbeit ein existenzieller Schritt zur Umsetzung der Leitziele ist. Die Grundannahme, dass das Bürgerhaus – im wörtlichen Sinne – den räumlichen und organisatorischen Rahmen bietet und die Bewohner:innen sich selbständig in die Soziokulturarbeit mit eigenen Beiträgen einbringen, ist nur bedingt umsetzbar. Es zeige sich, dass das Motivations- und Selbstorganisationspotenzial für ein ehrenamtliches Engagement zur Gestaltung des Bürgerhausprogramms seitens der Bewohner:innenschaft – gerade bei der Organisation und Durchführung von Veranstaltungen - vorhanden ist, aber nicht als Grundvoraussetzung für viele angenommen werden kann. Es brauche daher einen höheren festen Etat für diese Arbeit, insbesondere zur Unterstützung der Organisation, der Technik und der Öffentlichkeitsarbeit.

### **Ressourcenausstattung**

Das Diakonische Werk Hamburg-West/ Südholstein finanziert sowohl die Kulturarbeit als auch alle weiteren Aufwendungen für die Bewirtschaftung des Bürgerhauses auf der Basis einer Mischfinanzierung bestehend aus Zuwendungen, dauerhaften Mieteinnahmen durch die Träger der ansässigen Einrichtungen sowie durch Einnahmen aus Tagesvermietung und sonstigen Zuschüssen. Der Etat für die Kulturarbeit betrug im Jahr 2023 pauschal 20.000 Euro zuzüglich zweckgebundener Zuschüsse. Vor diesem Hintergrund hat die kritische Einschätzung, dass diese Mittel weder ausreichend noch kontinuierlich sind, um ein etabliertes Programm aufzubauen, eine nachvollziehbare Relevanz. Neben der knappen Grundfinanzierung müssen permanent lokale Mittel, z.B. aus dem Stadtteil- oder Verfügungsfonds, akquiriert werden, um einzelne Kulturformate durchführen zu können. Dies führt einerseits zu einer Konkurrenzsituation mit anderen aus der Bewohnerschaft stammenden Förderbedarfen, andererseits müssen die kleinteiligen Fördermittel aufwendig administriert werden - vom Antragskonzept über die Vorstellung in Vergabegremien bis zur Dokumentation im Verwendungsnachweis. Vor dem Hintergrund der geringen Ressourcenausstattung verdient das (sozio-)kulturelle Programm des Bürgerhauses eine hohe Anerkennung.

### **4.3. Zusammenarbeit der Einrichtungen**

Das Bürgerhaus Bornheide beheimatet 20 soziale Einrichtung verschiedenster Träger unter den Dächern von sechs Häusern auf seinem Gelände. Die Einrichtungen stehen zwar zunächst für sich in ihrer jeweiligen Trägerstruktur und Angebotspalette, Sinn und Zweck des Bürgerhausansatzes ist es aber, durch eine strukturierte Zusammenarbeit Synergieeffekte zu heben – sowohl zwischen den Beratungs-, Bildungs- und Hilfeangeboten selbst, als auch mit dem Hausmanagement und den Angeboten im offenen Bereich.

Neben der engen räumlichen Verortung auf dem Gelände bestehen auch zur Förderung der Zusammenarbeit verschiedene Gremien, die sich regelmäßig treffen. Zuvorderst sei hier die Konzeptgruppe genannt, die sich explizit auf das organisatorische und inhaltliche Zusammenwirken aller Einrichtungen fokussiert, daneben auch in einem deutlich größerem Sitzungsrhythmus der Bürgerhaus-Beirat, in dem es u.a. auch um strategische Aspekte der Ausgestaltung der Arbeit im Bürgerhaus Bornheide geht.

Im Rahmen der Untersuchungen wurden die befragten Einrichtungen zu der Form und dem Mehrwert der Zusammenarbeit befragt, auch zu den Effekten, die die Kooperation auf die Nutzenden hat. Bereits in Kap.3.2.3 wurden einige eher quantitative Ergebnisse zur Zusammenarbeit der Einrichtungen dargestellt, an dieser Stelle geht es vor allem um die ergänzenden qualitativen Aussagen, die wir im Rahmen der Interviews gewinnen konnten. Dabei liegt der Fokus auf Fragen zum Mehrwert der Zusammenarbeit für das Bürgerhaus insgesamt, zum Austausch zwischen den Einrichtungen und zum Commitment der befragten Einrichtungen zu den Leitzielen des Bürgerhauses. Die Ergebnisse hierzu können folgend thesenartig zusammengefasst werden.

#### **Die Zusammenarbeit bekommt durch das Bürgerhaus einen neuen Rahmen**

Die Zusammenarbeit vieler Einrichtungen bestand bereits vor der Gründung des Bürgerhauses Bornheide, denn die Angebote waren schon zuvor im Osdorfer Born platziert, nur eben dezentral im Quartier verteilt. Durch die Anbindung an das Bürgerhaus haben viele Einrichtungen nach eigener Einschätzung einen neuen, organisierten Rahmen erhalten. Diese neue Grundlage umfasst sowohl die Dienstleistungen des technischen Hausmanagements, die Nutzung der räumlichen Potenziale des Bürgerhauses sowie auch die strukturierte Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen. Das Bürgerhaus bietet damit einen physischen und organisatorischen Rahmen, der die bestehenden Kooperationen stärkt und ihnen neue Impulse gibt, was zu einer vertieften und systematischeren Zusammenarbeit, auch zu neuen gemeinsamen Angeboten führt.

### **Die aktive Kommunikation und Netzwerkarbeit nach innen und außen wird durch „Hausteam“ vertreten**

Das „Hausteam“ des Bürgerhauses Bornheide spielt eine zentrale Rolle in der aktiven Kommunikation und Netzwerkarbeit sowohl nach innen als auch nach außen. Es fördert aktiv den Austausch zwischen den verschiedenen Einrichtungen und Akteuren innerhalb des Bürgerhauses und sorgt dafür, dass Informationen und Anliegen der Einrichtungen weitergeleitet bzw. bearbeitet werden. Gleichzeitig arbeitet das Hausteam daran, das Bürgerhaus und seine Angebote nach außen zu vertreten und zu vernetzen, um die Integration in das weitere Umfeld und die Bekanntheit zu erhöhen. Sowohl von Seiten der Einrichtungen als auch aus der Perspektive der befragten Akteure wird das Team als hoch engagiert in der Rolle des „Gesichtes“ des Bürgerhaus Bornheide anerkannt.

### **Der besondere Mehrwert liegt in der Kompaktheit des Ortes und der Zusammenarbeit der Einrichtungen in der Fallarbeit („kurze Wege“)**

Der besondere Mehrwert des Bürgerhauses Bornheide ergibt sich aus der lokalen Verortung der verschiedenen Einrichtungen, was oftmals zu einer engen Zusammenarbeit in der Fallarbeit führt. Alle befragten Einrichtungen haben dies fast durchgängig an erster Stelle platziert: „Das Bürgerhaus besticht durch seine kurzen Wege“. Wenn etwa eine Beratungsklientin ergänzende Hilfen benötigt, kann zu anderen Einrichtungen auf schnellstem Wege der Kontakt hergestellt und im besten Fall ohne Wartezeiten die Hilfeleistung abgerufen werden. Gerade bei Klient:innen in der Sozialberatung ist eine Verweisberatung bzw. eine Inanspruchnahme anderer Dienstleistungen immer mit der Gefahr verbunden, dass durch Kontaktsuche, Terminvereinbarung und Wartezeit der Hilfeprozess unterbrochen wird. Dies wird mit dem „An die Hand nehmen und einfach rübergehen in die andere Einrichtung“ zwar nicht immer vermieden, doch sind die örtlichen Potenziale für diese unmittelbare Hilfekette im Bürgerhaus Bornheide vorhanden. Dies führt oftmals zu einer schnelleren und effektiveren Bearbeitung von Fällen und ermöglicht eine flexible und reaktionsschnelle Unterstützung für die Betroffenen.

### **Die Möglichkeit einer aktiven Nutzung von Räumen und Infrastruktur sind ein besonderes Qualitätsmerkmal**

Die räumlichen Kapazitäten sind für die ansässigen Einrichtungen nicht nur für die Bewertung ihrer unmittelbaren Arbeitsumgebung relevant, sie sind auch hinsichtlich der Nutzungsmöglichkeiten der Räume im Roten Haus ein besonderes Qualitätsmerkmal. So wird oftmals betont, dass die Raumnutzung für Veranstaltungen, aber auch das Engagement des Café Osborn 53 als Caterer eine wertvolle Ressource ist. Darüber hinaus gibt es auch eine Nutzung durch externe Akteure, wie beispielsweise die Stadtteilschule, was die Multifunktionalität und Offenheit des Bürgerhauses in diesem Aspekt unterstreicht.

### **Die Zusammenarbeit im Sinne einer gemeinsamen Gestaltung des Angebotes im Bürgerhaus ist oftmals eine Ressourcenfrage**

Obschon der Mehrwert einer vernetzten Zusammenarbeit von allen Einrichtungen deutlich erkannt wird, sehen sie sich selbst aber mehrheitlich primär als Fachstelle für ihre jeweilige Dienstleistung und nicht als Gemeinschaftseinrichtung. In den Gesprächen mit den Einrichtungen entsteht der Eindruck, dass die Aufgabe der Umsetzung des Gesamtkonzeptes des Bürgerhauses implizit auf das Hausteam übertragen wird. Dies zeigt sich etwa in Äußerungen wie „wir sind die Fachstelle, das Team im Roten Haus ist das eigentliche Bürgerhaus“ oder „Vernetzung ist eine wichtige Aufgabe – leider schaffe ich es nur selten, an den entsprechenden Gremien teilzunehmen“. Angesichts der verbreitet herrschenden dünnen Personaldecke in den Einrichtungen wurde daher oftmals betont, dass nur geringe zeitliche Ressourcen für die Vernetzungsarbeit aufgebracht werden könnten, um eine strukturelle engere Zusammenarbeit zu ermöglichen. Die vorhandenen Ressourcen seien daher hauptsächlich auf die fachspezifischen Kernaufgaben konzentriert und weniger auf die Entwicklung gemeinsamer, übergreifender Angebote im Bürgerhaus.

### **Die Konzeptgruppe stellt ein etabliertes Gremium der Zusammenarbeit für die verschiedenen Einrichtungen dar**

Das zentrale Forum für die Zusammenarbeit der Einrichtungen im Bürgerhaus Bornheide ist die Konzeptgruppe. Hier werden im monatlichen Turnus alle aktuellen Entwicklungen der Einrichtungen ausgetauscht, über die Arbeit des Roten Hauses informiert und diskutiert, sowie das Bürgerhaus betreffende Informationen geteilt. Die Koordination der Konzeptgruppe (Einladung, Tagesordnung, Protokoll) obliegt dem Hausteam. Aus Sicht der Einrichtungen ist die Konzeptgruppe ein wichtiges Forum für einen gemeinsamen Informationsstand zum Bürgerhaus und die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen. Es gibt eine einheitliche Tagesordnung und ein Ergebnisprotokoll der monatlichen Sitzungen als Zusammenfassung.

Hinsichtlich der Kontinuität der Teilnahmen zeigt sich aber auch hier, dass es ein unterschiedliches Maß an Engagement gibt. Während einige Einrichtungen durch – im Einzelnen traditionell engagierte – Kolleg:innen regelmäßig vertreten sind, besuchen Mitarbeiter:innen anderer Einrichtungen das Gremium nur sporadisch bzw. nicht regelmäßig. „Die Konzeptgruppe ist wichtig, und ich habe schon ein schlechtes Gewissen, dass ich so lange nicht da war...“ (Zitat Einrichtungsvertreterin). Begründet wird dies einerseits mit geringen zeitlichen Ressourcen, andererseits wurde auch angemerkt, dass die Tagesordnung ein enges Korsett sei und es sinnvoll wäre, auch über Metathemen wie z.B. die Grundsätze der Zusammenarbeit im Bürgerhaus zu sprechen.

Jenseits der individuellen Perspektiven ist aber unstrittig, dass das Netzwerk der Einrichtungen im Bürgerhaus Bornheide die Konzeptgruppe als originäres Gremium zur operativen Gestaltung der Zusammenarbeit braucht.

### **Die Philosophie des Bürgerhauses im Sinne der Leitziele ist nur wenigen Akteuren/ Einrichtungen gegenwärtig**

Die Leitziele und die Philosophie des Bürgerhauses Bornheide sind nicht allen Akteuren und Einrichtungen gegenwärtig. Auch wenn viele Einrichtungen zur „Gründungsbesetzung“ des Bürgerhauses gehören, ist die Grundintention des Bürgerhauses im Sinne der Leitziele bei den angetroffenen Mitarbeitenden in den Beratungs-, Bildungs- und Hilfestellen nur wenig bekannt. Es herrscht Unklarheit darüber, wer konkret das Bürgerhaus repräsentiert und wer für die Umsetzung der Leitziele verantwortlich ist. Es ist unklar, ob die Verantwortung für die Umsetzung der Leitziele bei den einzelnen Einrichtungen, dem Hausteam bzw. Dachträger oder bei den engagierten Akteuren und Gremien im Bürgerhaus liegt. Diese Unklarheit zeigt die Notwendigkeit, auch für die Entwicklung der Zusammenarbeit der Einrichtungen die Leitziele noch einmal auf das Tapet zu holen und über deren Verantwortung, Verfolgung und Umsetzung mit den ansässigen Einrichtungen zu sprechen.

### **Der Gesamtcharakter der Zusammenarbeit ist zielgruppenfokussiert**

Die Einrichtungen im Bürgerhaus Bornheide weisen eine starke Fokussierung auf ihre jeweiligen Zielgruppen auf, was für das Arbeitsverständnis als Beratungs-, Bildungs- und Hilfeeinrichtung folgerichtig ist. Im Rahmen ihrer Arbeit berücksichtigen sie implizit viele Dimensionen, wie sie auch in den Leitzielen des Bürgerhauses niedergeschrieben sind.

Die professionelle Rolle der personenzentrierten Dienstleisterin verträgt sich aber nur in Teilen mit der Ausrichtung auf eine quartiers- oder nachbarschaftsbezogene Arbeit, auch wenn der Großteil der Besuchenden aus dem Osdorfer Born bzw. dem nahen Umfeld des Quartiers kommt. Das Quartier als Ganzes wird hauptsächlich vom Roten Haus und der Gebietsentwicklung repräsentiert und getragen. Dies kann auch ein Grund dafür sein, dass das Bürgerhaus von den Menschen im Osdorfer Born vornehmlich als Ort zielgruppen- und personenzentrierter Hilfeangebote, und weniger als ein Haus des soziokulturellen Engagements betrachtet wird.

#### **4.4. Organisations- und Kommunikationsstruktur**

Viele Aspekte zur Organisations- und Kommunikationsstruktur auf dem Bürgerhausgelände wurde in den vorigen Kapiteln angesprochen. Hier wird folgend insbesondere auf die Rolle des Hausmanagements, die Kommunikationsprozesse und die Gremienarbeit eingegangen.

##### **Hausteam**

Die Arbeit des Hausteams umfasst die Bereiche der konzeptionellen Entwicklung und Leitung des Bürgerhauses in Fragen der Angebotsentwicklung, der Kulturarbeit und der Öffentlichkeitsarbeit, der technischen Versorgung der Häuser (Hausmeistertätigkeit) sowie der Bewirtschaftung des Hauses durch Empfang und Tagesvermietung. Das Diakonische Werk Hamburg-West / Südholstein fungiert als Träger des Bürgerhauses und ist per Vertrag für die Gesamtaufgabe eigenwirtschaftlich verantwortlich.

Über die Arbeit des Hausteams im Hinblick auf die Vernetzung der Einrichtungen und Angebote sowie auf die Initiierung der (sozio)kulturellen Angebote wurde in den jeweiligen Abschnitten oben bereits berichtet. Die insgesamt positive Bewertung erstreckt sich ebenfalls auf das technische Hausmanagement im engeren Sinne. Kleinere Reparaturarbeiten würden vom Hausmeister schnell und unkompliziert erledigt, die Organisation der Dienstleistung wird durchgehend positiv bewertet. Gerade in diesen praktischen Aspekten wird der Mehrwert der gemeinsamen Nutzung der Infrastruktur des Bürgerhauses betont, der nicht zu unterschätzen sei.

##### **Kommunikation innerhalb des Bürgerhauses Bornheide**

Eine durchgängig intensive Kommunikation im Bürgerhaus Bornheide gestaltet sich als eine große Herausforderung. Auch wenn seitens des Hausteams großer Wert auf eine transparente Informierung und Kommunikation mit allen Einrichtungen gelegt wird, so befinden sich faktisch 20 verschiedene Einrichtungen auf dem Gelände, die in ihrer Öffnungszeit oder physischen Präsenz sehr unterschiedliche Rhythmen haben. Zum anderen unterliegen auch die Einrichtungen einem fortlaufenden Personalwechsel – auch generationsbedingt – der nicht selten zu Verzögerungen oder Lücken in der Informationsweitergabe führt. Diese beiden Faktoren führen dazu, dass einige befragten Einrichtungsvertreter:innen den subjektiven Eindruck einer lückenhaften Informierung haben. Die Formulierung ist an dieser Stelle bewusst gewählt, weil auf Nachfrage zu dieser Aussage oftmals bestätigt wird, dass der Grund für das „sich nicht genügend informiert Fühlen“ diffus ist und ursächlich nicht näher definiert werden kann.

Unzweifelhaft habe die Öffentlichkeitsarbeit und die Informierung über die aktuellen Entwicklungen im Bürgerhaus Bornheide im Zuge der Entstehung der neuen Website eine spürbare Verbesserung erfahren, doch ersetze dies die systematische Kommunikation nach innen nicht gänzlich.

Hier könnte beispielsweise das Aufsetzen eines Intranets Abhilfe schaffen, in dem alle aktuellen Informationen sowohl von Seiten des Hausteams als auch von den Einrichtungen eingespeist werden können und für alle sichtbar sind.

### **Gremienarbeit**

Die Gremienarbeit im Bürgerhaus Bornheide ist zielgruppenspezifisch ausdifferenziert und zentral für die systematische Informationsweitergabe, aber auch für die Partizipation und Aktivierung der jeweiligen Mitgliedergruppen. Als Grundlage der Bewertung der Gremienarbeit haben sich folgende vier Gremien als besonders relevant für die Arbeit des Bürgerhauses Bornheide gezeigt.

- *Konzeptgruppe für die Einrichtungen:*  
Die Konzeptgruppe fokussiert auf die Planung und Entwicklung der Einrichtungen und ihrer Zusammenarbeit. Hier treffen sich die Einrichtungen des Bürgerhauses monatlich, tauschen Informationen über die aktuellen Entwicklungen aus und planen das Programm des Bürgerhauses. Über die Beteiligung der Einrichtungen an der Konzeptgruppe wurde bereits in vorigen Kapiteln berichtet. Für das Hausteam ist die Konzeptgruppe ein zentrales Format, um alle Einrichtungen für die gemeinsame Arbeit erreichen zu können.
- *Borner Runde:*  
Die Borner Runde ist das traditionelle Forum für die Bewohner:innen im Stadtteil, in dem sie bereits seit vielen Jahren ihre Anliegen und Ideen einbringen. Gegründet im Jahr 2000 ist sie deutlich älter als das Bürgerhaus Bornheide und in ihrer Funktion eine der Urheberinnen der Bürgerhaus-Idee. Die Borner Runde ist ein offenes Gremium für alle Menschen aus dem Osdorfer Born und damit auch ein zentraler Multiplikator für die Arbeit des Bürgerhauses. Gerade mit Blick auf die Kulturarbeit ist die Borner Runde von besonderer Bedeutung, ist sie doch Entscheiderin über die Verteilung des Budgets aus dem Verfügungsfonds und damit eine Mittelgeberin für einige Kulturformate im Bürgerhaus.
- *Stadtteilkonferenz (StaKo):*  
Die StaKo findet in einem monatlichen Turnus statt und stellt eine gemeinsame Arbeitsplattform aller im Quartier agierenden sozialen und gesellschaftlichen Einrichtungen dar. Die Stadtteilkonferenz ist damit ein Gremium, das sich schwerpunktmäßig auf übergeordnete Themen mit stadtteilpolitischer Bedeutung bezieht. Die Treffen finden regulär im Klick-Kindermuseum statt, in Ausnahmefällen aber auch im Bürgerhaus Bornheide. Die StaKo wurde im Rahmen der Befragung als Gremium zwar benannt, jedoch nur in einem mittelbaren Zusammenhang mit dem Bürgerhaus Bornheide.

- *Bürgerhaus-Beirat:*

Der Bürgerhaus-Beirat hat wiederum eine wichtige Rolle für die Arbeit des Bürgerhauses, ist er doch ein wichtiger Impulsmotor für das Bürgerhaus und durch seine Stellungnahmen ein fachlicher Resonanzraum. Dies nicht zuletzt bedingt durch seine breite Zusammensetzung mit Vertreter:innen der wesentlichen Interessengruppen im Bürgerhaus wie etwa die Bezirklichen Behörden, Vertreter:innen der Einrichtungen und der Borner Runde, der Stadtteilkonferenz, der Nutzenden der Gemeinschaftsräume und natürlich dem Diakonischen Werk als Träger des Bürgerhauses Bornheide.

Diese Gremien sind wichtig für die Partizipation und die zielgerichtete Zusammenarbeit in verschiedenen Bereichen. Ihnen wird – insbesondere von den befragten Einrichtungen – eine hohe Relevanz beigemessen. Berichte über die aktive Beteiligung an den Gremien zeigen, dass im Zuge der Corona-Pandemie die Frequenz der Sitzungen aber auch jene der Besuche spürbar gesunken sei, nach Überwindung dieser Zeit aber seit über einem Jahr wieder eine deutliche „Wiederbelebung“ eingetreten sei.

Es sei wichtig, sich über die Arbeit in den betreffenden Runden zu informieren und auszutauschen, nur wäre es nach Ansicht einzelner Befragter noch zielführender, wenn sie einen stärkeren Charakter der Mitentscheidung deutlich machen könnten. Hier scheint ein Dilemma sichtbar zu werden, denn einerseits brauchen Entscheidungen immer eine Befassung mit dem Gegenstand, also relevante Informationen. Diese liegen nicht immer vor, denn es handelt sich nicht selten um Informationen, die von Stellen Dritter – etwa der bezirklichen Verwaltung – eingespeist werden müssen. Andererseits erfordert das Mitentscheiden von allen Akteuren Zeit, Engagement und ggf. auch finanzielle Mittel, die aber in der Regel nicht uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Dennoch gibt es bei einigen Einrichtungen den Wunsch nach stärkerer Mitentscheidung, der aber vor allem vor dem Hintergrund der Ressourcenverfügbarkeit nicht immer erfüllt werden kann.

Auf der anderen Seite besteht seitens des Hausteams der stringente Wunsch, möglichst alle Einrichtungen und Akteure im Bürgerhaus in gemeinsame Entscheidungen einzubinden. Auch dieser kann aus den genannten Gründen nicht immer umgesetzt werden.

#### **4.5. Selbstverständnis des Bürgerhauses vor dem Hintergrund der Leitziele**

Im Zuge der Erhebungen und Befragungen ist an verschiedenen Stellen seitens der ansässigen Einrichtungen eine Unschärfe hinsichtlich des Charakters des Bürgerhauses Bornheide offenkundig geworden. Dies betraf vor allem die Frage, ob das Bürgerhaus ein soziales Beratungs- und Bildungszentrum ist oder sich eher als ein sozial-kulturelles Haus versteht. Würde dies

nach der Verteilung der Anzahl der entsprechenden Einrichtungen beurteilt, hätte das Bürgerhaus eher erstgenannte Bedeutung. Dafür sprächen auch der Charakter und das Angebot der Einrichtungen, in denen es um konkrete personenbezogene Dienstleistungen, also im Schwerpunkt um individuelle Hilfen geht.

Schaut man sich aber die Leitziele des Grundlagenkonzeptes, das Angebotsspektrum und die Motive der Besuchenden näher an, so wäre der Rückschluss auf die Rolle des Bürgerhauses als sozial-kulturelles Zentrum des Stadtteils ebenfalls naheliegend, geht es doch um die Förderung von Gemeinschaftsaktivitäten, kulturelle Veranstaltungen und Freizeitgestaltung – mithin um die Stärkung des sozialen Zusammenhalts und die kulturelle Bereicherung der Gemeinschaft.

„Ich weiß nicht, wer mit Bürgerhaus gemeint ist, sind es die Einrichtungen, oder ist es das Rote Haus“, diese Äußerung wurde oftmals seitens der Einrichtungen formuliert. In der Praxis ist beides vorhanden, aber es gibt – wie bereits weiter oben festgehalten – keine „Brücke“ zwischen diesen beiden Bedeutungen. Besuchende nutzen mehrheitlich entweder den Bereich der Einrichtungen oder den Bereich des Roten Hauses und damit die offenen oder gruppenbezogenen Angebote. Es geht daher nicht um das „Entweder-oder“ sondern um ein optimales „Sowohl als auch“.

Obschon das Grundlagenkonzept beide Funktionen beinhaltet, wäre die Stärkung einer „Wirklichkeit“ etwa durch eine Vergegenwärtigung der Bedeutung beider Bereiche, vor allem aber das verbindende Moment dieser beiden wichtig. Hier wäre ein expliziter Diskurs darüber zu führen, welche Anstrengungen der Bereich der Einrichtungen unternehmen kann, um einen Zulauf in den offenen Bereich und damit eine aktive Nutzung sozial-kultureller Angebote durch ihre Besucher:innenschaft zu erreichen. Zugleich ist darüber zu sprechen, welche Bedarfe und Bedürfnisse der Einrichtungsbesuchenden der offene Bereich zu erfüllen hat. Durch eine Formulierung gegenseitiger Erwartungen, aber auch der jeweiligen Bereitschaft, würde eine Brücke zwischen den beiden Bereichen/ Funktionen entstehen können.

Im Selbstverständnis des Hausteams, aber auch in der Außendarstellung ist das Bürgerhaus Bornheide konzeptionell ein Haus für die Bewohner:innen im Stadtteil, ein Ort der Selbstaneignung oder Selbstverwirklichung, das „Wohnzimmer des Osdorfer Borns“. Es bietet die Möglichkeit, soziale und kulturelle Aktivitäten gemeinsam umzusetzen, setzt dabei aber auch das Eigenengagement der Bewohner:innen voraus, diese selbst und gemeinschaftlich zu gestalten.

Diese Erwartung stößt dort an seine Grenzen, wo etwa Menschen im Quartier nur geringe zeitliche Ressourcen haben, weil sie mit der Sicherung ihrer eigenen Lebenssituation beschäftigt sind. Mitunter auch jene Menschen, die in einer der 20 Beratungs-, Bildungs- und Hilfeinrichtungen Rat und Unterstützung erhalten. Dieses Potenzial könnte durch eine gemeinsame

Verantwortung aller Einrichtungen für die Gestaltung einer „Brücke“ zwischen ‚Hilfe‘ und ‚Engagement‘ möglicherweise besser erschlossen werden.

In der Praxis ist das Bürgerhaus also beides – ein „Ort, an dem du Beratung und Hilfe bekommst“ und zugleich auch ein Stück weit „das Wohnzimmer“ des Stadtteils. Es hat aber auch das Potenzial, die Verbindung von beidem zu sein, wenn alle Akteure und Einrichtungen aktiv an diesem Selbstverständnis mitwirken und entsprechende Formate entwickeln. Einige davon gibt es bereits – so etwa ein Laternenfest oder eine Jobmesse -, wichtig ist aber künftig auch die gemeinsam getragene Verantwortung für diese.

#### **4.6. Ressourceneinsatz für die Bewirtschaftung des Bürgerhauses**

Die Ergebnisdarstellung in den vorigen Kapiteln konzentrierte sich auf Fragen der Bedeutung des Bürgerhauses Bornheide für seine Einrichtungen, seine Nutzenden, seine Gremien und nicht zuletzt für die Menschen im Osdorfer Born. Es konnte unter anderem herausgearbeitet werden, dass das Bürgerhaus mit seinen räumlich sachlichen Ressourcen, aber auch hinsichtlich der Angebote der Einrichtungen und deren Zusammenwirken ein hohes Synergiepotenzial hat, welches bereits heute teils gut genutzt ist, teils aber auch durch gezielte Verbesserungen ausbaufähig erscheint.

In dem folgenden Abschnitt soll es um die für das Diakonische Werk Hamburg -West/ Südholstein als Gesamtträger zur Verfügung stehenden Mittel und deren Verwendung gehen. Grundlage der Darstellung ist der Trägersachbericht für das Jahr 2023, aus dem einige Eckwerte entnommen sind. Das besondere Interesse dieses Abschnittes richtet sich auf die Frage, inwieweit die vorhandenen Ressourcen eingesetzt werden, um einen Mehrwert für die Arbeit im Bürgerhaus zu generieren. Zunächst muss die Erwartung zur Beantwortung dieser Frage gedämpft werden. Wenn der Mehrwert daran zu messen ist, ob im Bürgerhaus im Vergleich zu anderen Zentren oder zu dezentralen Beratungs-, Bildungs- und Hilfeangeboten mehr Menschen erreicht werden, so kann diese Frage nicht beantwortet werden. Dies liegt schlicht daran, dass es weder über die Angebote des Bürgerhauses noch über die der 20 ansässigen Einrichtungen valide Besucher- oder Nutzerzahlen gibt. Auch liegen dem Evaluationsteam keine Zahlen über Zuwendungen oder Finanzierungen der einzelnen Einrichtungen vor. Dargestellt werden kann aber die Ressourcenübersicht des Trägers für den Gesamtauftrag der inhaltlichen und organisatorischen Leitung sowie die Verwaltung des Bürgerhauses.

Laut Rahmenvereinbarung zwischen dem Bezirksamt Altona und dem Diakonischen Werk Hamburg-West/ Südholstein obliegen dem Träger des Bürgerhauses folgende Aufgaben:

- Vermietungstätigkeit, Pflege-, Instandhaltung sowie Bauunterhaltung der Liegenschaft

- Öffentlichkeitsarbeit (Website, Pressearbeit, CI-Entwicklung, Infotafeln)
- Kooperationsmanagement
- Umsetzung des Grundlagenkonzepts für das Bürgerhaus Bornheide
- Aktivierung der Nutzer:innen/ Mieter:innen zur eigenen Verfolgung des Konzepts
- Schaffung einer Organisations- und Kommunikationskultur innerhalb des Bürgerhauses
- Unterstützung von Angebotsentwicklungen
- Organisation des Bürgerhaus-Beirates und thematische Arbeitstreffen konzeptionell
- Kommunikationsschnittstelle zwischen dem Quartier und der Bezirksverwaltung
- Unterstützung ehrenamtlicher Arbeit (Organisation, Qualifizierung, Austausch)
- Unterstützung der nachbarschaftlichen Organisation
- Austausch zwischen den Mieter- und Nutzergruppen des Bürgerhauses
- Organisation von kulturellen und netzwerklichen Veranstaltungen
- Fundraising für kulturelle Veranstaltungen

Für dieses Aufgabenspektrum steht dem Bürgerhaus Bornheide ein jährlicher Gesamtetat von knapp 680.000 Euro<sup>15</sup> zur Verfügung. Dieser setzt sich aus unterschiedlichsten Zuwendungen, erwirtschafteten Einnahmen und sonstigen Fördermitteln zusammen. Prozentual betrachtet bilden die Einnahmen durch Vermietung – also die Mieten der 20 ansässigen Einrichtungen - mit einem Anteil von 32 %, sowie die Erlöse aus der Tagesvermietung mit 6,5% den größten Anteil der Finanzierung. Hiervon gefolgt liegen die Betriebskosten (als durchlaufende Posten) mit einem Anteil von 27% an zweiter Stelle.

Mit Blick auf die Zuwendungen für die inhaltliche Arbeit hält der Bürgerhaustitel des Bezirksamtes 7% des Gesamtetats, die Zuwendung für Leistungen der Beratung und Begleitung sowie den Schreibdienst enthalten mit zusammen 10% hauptsächlich Mittel aus dem Etat für Sozialräumliche Integrationsnetzwerke (SIN-Mittel). Darüber hinaus kommen aus dem Quartiersfonds und dem Rahmenprogramm Soziale Stadtteilentwicklung (RISE) etwa 8%, die verbleibenden ca. 10% des Etats enthalten Förderungen für Stadtteilkultur und zweckgebundene Zuschüsse des Bundes (FSJ) sowie Einzelförderungen aus Fonds der Borner Runde oder der SAGA GWG. Das wirtschaftliche Ergebnis des Bürgerhauses Bornheide ist für den Dachträger somit ausgeglichen („schwarze Null“) und belegt zunächst, dass die Leistungen auskömmlich refinanziert sind.

---

<sup>15</sup> Die Werte beziehen sich auf Informationen aus dem Jahresbericht/ Verwendungsnachweis des Trägers Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein aus dem Jahr 2023. Bedingt durch eine Sonderzuwendung für die Feierlichkeiten zum 10-jährigen Jubiläum liegen die Werte in diesem Bereich um knapp 10 T€ über der Norm der Vergleichsjahre.

Aus dem Gesamtetat werden vor allem die Personalkosten (53%), die Betriebskosten (27%), Sachkosten (14%) sowie Instandhaltung (6%) finanziert. Die Personalkosten teilen sich auf folgende Stellenverteilung<sup>16</sup> auf:

- 1,4 Stellenanteile für Hausleitung und Kooperationsmanagement
- 1,0 Stellenanteile für Hausmeisterei
- 0,7 Stellenanteil für Beraten und Begleiten
- 0,5 Stellenanteile für Vermietung
- 0,4 Stellenanteile für Verwaltung und Finanzen
- 1,1 Stellenanteile für Empfang, Verweisberatung im Haus und Schreibdienst
- 0,2 Stellenanteile für Veranstaltungsbegleitung
- Insgesamt 800 Honorarstunden für Kulturarbeit, Westwind und Öffentlichkeitsarbeit

Anhand dieser kursorischen Aufteilung wird deutlich, dass für die gesamte konzeptionell inhaltliche Arbeit (Kooperationsmanagement, Beratung/ Begleitung, Schreibdienst) knapp 2,5 Personalstellen zur Verfügung stehen, für die technische Bewirtschaftung des Hauses (Hausmeister und Empfang) etwa 1,2 Stellen, und der Großteil der Leistungen im Bereich der soziokulturellen und kulturellen Arbeit über jährlich zu verhandelnde Honorarstunden abgedeckt ist. Vor dem Hintergrund der Rückmeldungen der befragten Einrichtungen und Akteure des Bürgerhauses zeigt sich zunächst eine angemessene Zufriedenheit mit den Leistungen des Teams, auch mit Blick auf die begrenzten Ressourcen.

Was sich aber deutlich zeigt, ist die aus Sicht vieler Befragter zu geringe – fest budgetär verankerte - Ressourcenausstattung für die Arbeit im Kulturbereich. Soll das Bürgerhaus Bornheide in seiner Funktion als Community-Center, also als kommunikatives Zentrum für die Bewohner:innen im Osdorfer Born in den Stadtteil hineinwirken, so würden gerade die kulturellen und soziokulturellen Angebote mit einer besseren Ausstattung weitaus mehr Menschen erreichen können.

Damit ist vor allem gemeint, dass es eine höhere kontinuierlich und verlässlich planbare Ressourcenausstattung geben müsste. Die aktuelle Praxis zeigt, dass die Finanzierung der Kulturarbeit immer einhergeht mit der Akquisition und Bewirtschaftung von kleinen Fördersummen z.B. aus dem Quartiersfonds oder aus anderen kleinen Fördertöpfen (Honorarmittel und Projektarbeit). Zwar konnten hierdurch viele Kulturformate finanziert werden, doch stellt die Bedienung der Anforderungen (Konzeptausarbeitung, Antragstellung, Dokumentation und Nachweislegung) oftmals einen unverhältnismäßigen Aufwand – gemessen an dem Förderbudget – dar. Dies macht die Kulturarbeit aufwendig und erfordert hohe Personalkapazitäten für die

---

<sup>16</sup> Zuordnung der Stellenanteile zu den Aufgabenbereichen durch Nennung des Trägers. Von der Evaluation vereinfacht und gerundet.

Verwaltungsarbeit, die so an anderer Stelle für inhaltliche, pädagogische oder kommunikative Arbeit fehlen.

Vor dem Hintergrund der hier zusammengefassten Ressourcenausstattung und -verteilung im Bürgerhaus Bornheide wird deutlich, dass das gesamte Hausteams ein hohes Maß an Wirtschaftlichkeit in seiner Arbeit zeigt. Die zur Verfügung stehenden Personalkapazitäten werden zielgerichtet zur Erfüllung des Aufgabenspektrums eingesetzt, wobei immer großer Wert auf möglichst große Synergien durch eine enge Zusammenarbeit sowohl teamintern als auch mit den anderen Akteuren im Bürgerhaus gelegt wird. Es zeigt sich mit Blick auf das vertraglich vereinbarte Aufgabenspektrum aus Sicht der Evaluation aber auch die Sinnhaftigkeit einer Präzisierung und ggf. periodische Schwerpunktsetzung.

Was hier aber vor allem deutlich wird, ist die tendenziell prekäre Ausstattung der Kulturarbeit, die damit verbundenen hohen Administrationsaufwände für das kleinteilige Zuwendungsgeschäft und die daraus resultierende Ineffizienz der Leistungsfinanzierung.

## 5. Handlungsempfehlungen nach Untersuchungsschwerpunkten

Auf der Grundlage der in diesem Bericht dargestellten Befunde ergeben sich aus Sicht der Evaluation einige Handlungsempfehlungen, die in dem folgenden Kapitel entlang der Leitthemen der Evaluation dargestellt werden.

### 5.1. Steigerung der Nutzungsattraktivität

Die Befunde der Evaluation bestätigen, dass das Bürgerhaus Bornheide sowohl als Ort für Beratungs-, Bildungs- und Hilfeangebote als auch als offene Anlaufstelle im Stadtteil eine wichtige Ressource für den Osdorfer Born darstellt. Gerade die Konzentration vielfältiger Angebote auf einem Gelände stellt einen großen Mehrwert mit hohem Potenzial dar.

Im Zuge der qualitativen Erhebungen sind aber auch Fragen angesprochen worden, die sich zum einen auf die tatsächlichen Synergien zwischen den Einrichtungen richten als auch die erreichten Zielgruppen in den Blick nehmen. Dabei zeigt sich, dass eine Durchlässigkeit zwischen Beratungsangeboten einerseits und offenen sowie kulturellen Angeboten andererseits nicht in dem Maße erreicht werden konnte, wie es aufgrund der räumlichen Nähe zu erwarten bzw. angestrebt war. In diesem Zusammenhang zeigte sich andererseits, dass die Nutzung der räumlichen Ressourcen in einigen Bereichen als zu hochschwellig erscheint, das Gelände nicht optimal für eine Erreichung der Angebote und einen niedrigschwelligen Aufenthalt gestaltet ist und zudem auch nicht alle Zielgruppen in ausreichendem Maße erreicht werden. Es gilt dabei vor allem, das Bürgerhaus als Ort der „Selbstaneignung“ für Menschen im Stadtteil weiter auszubauen und dabei die Ressourcen der Bewohner:innen im Blick zu haben. Vor diesem Hintergrund wird empfohlen:

- a) Die **Gestaltung des Außenbereichs sollte entwickelt werden**, wobei der Fokus sowohl auf die Zugänglichkeit und Orientierung des Geländes als auch auf niedrigschwellige und ansprechende Aufenthaltsmöglichkeiten gelenkt werden sollte. Dabei bietet es sich an, zunächst mit einfachen Veränderungen (Beschilderung, Verbesserung der Beleuchtung) die Orientierung vor Ort zu verbessern.
- b) Ein besonderes Augenmerk sollte auf der Schaffung von Begegnungsflächen liegen. Hier bieten sich insbesondere überdachte Sitzflächen, Grillflächen etc. an, ebenso wie die Schaffung weiterer niedrigschwelliger Angebote (Spielkiste, Kletterwand, Schachspiel...). Die Gestaltung des Außenbereichs sollte dabei an die vor zwei Jahren begonnen Planungen zu Gestaltung und Machbarkeit der Verbesserung der Außenanlagen angeschlossen werden und mit einem Zeithorizont für deren Umsetzung versehen werden.

- c) Die **offenen Angebote im Bürgerhaus sowie auf dem Gelände sollten weiter ausgebaut werden**, wobei darauf zu achten ist, dass möglichst viele verschiedene Zielgruppen angesprochen werden und die Angebote niedrigschwellig ausgestaltet sind. Dazu gehören die Sicherung sowie der perspektivische Ausbau des Cafés Osborn 53, das als bereits bestehendes Angebot sehr gut angenommen wird. Außerdem ist zu empfehlen, weitere regelmäßige Formate auf dem Gelände zu organisieren, mit denen Menschen aus dem Quartier erreicht werden, wie bspw. einen Flohmarkt oder die gemeinsame Nutzung der – überarbeiteten – Außenflächen für Spiel- und Sportformate.
- d) Für eine Verbesserung als Kommunikations- und Aufenthaltsort sollte die **Attraktivität des Bürgerhauses für Jugendliche und junge Erwachsene gezielt gestärkt** werden. Dazu sollten vor allem Räume geschaffen werden, in denen junge Menschen sich ohne Vorgaben und Rahmen treffen können. Auf dem Außengelände wären dies vor allem geschützte Sitzmöglichkeiten, Tischtennisplatten etc. Wünschenswert wäre aber zudem die Möglichkeit der Raumnutzung ohne programmatisches Angebot (z.B. Bürgersaal als Open SPACE jeden Freitagnachmittag). Denkbar wäre auch in diesem Zusammenhang eine Vertiefung der Zusammenarbeit mit jenen Einrichtungen im Stadtteil, die sich vornehmlich an Jugendliche richten – neben dem Haus der Jugend wäre dies auch die Geschwister-Scholl-Stadtteilschule.

Die Umsetzung dieser Empfehlungen sollte nach Möglichkeit unter Einbezug der ansässigen Einrichtungen sowie Nutzenden initiiert und umgesetzt werden. Dabei sollten unterschiedliche Communities und Zielgruppen direkt angesprochen werden. In Hinblick auf die Attraktivität des Bürgerhauses für junge Menschen wäre zudem der Einsatz von Beteiligungsformaten für die Zielgruppe sinnvoll, um die Bedarfe zu erfahren und die Identifikation mit dem Bürgerhaus zu stärken.

## 5.2. Weiterentwicklung der (Sozio-) Kulturarbeit

Die kulturelle und soziokulturelle Arbeit im Bürgerhaus wird von allen Akteur:innen im Bürgerhaus als existenziell für die Umsetzung der Leitziele angesehen. Entsprechend wird ein breites Angebot an kulturellen Veranstaltungen initiiert und angeboten, wobei regelmäßig die Impulse aus dem Stadtteil aufgenommen und umgesetzt werden. Dabei kann festgestellt werden, dass sich das kulturelle Angebot in den letzten Jahren deutlich weiterentwickelt hat und auf einem hohen Niveau befindet.

Jedoch ist bei der Evaluierung auch deutlich geworden, dass nicht alle Veranstaltungen und Formate gleichermaßen gut angenommen werden. Zudem zeigte sich, dass eine gute

Kulturarbeit Ressourcen benötigt, die teils mit hohem Personalaufwand akquiriert werden müssen. Daher wird empfohlen:

- a) Gerade vor dem Hintergrund der hohen Bedeutung eines guten soziokulturellen Angebotes im Bürgerhaus ist die **Bereitstellung ausreichender personeller und materieller Ressourcen** aus einem festen Etat zu empfehlen, um die Initiierung, Begleitung und Weiterentwicklung des Angebotes sicherzustellen. Dabei wäre darauf zu achten, ein entsprechendes Budget für kulturelle Veranstaltungen einzurichten, um die Kontinuität der Kulturarbeit bei gleichzeitiger Verwaltungsvereinfachung zu gewährleisten.
- b) Für die Weiterentwicklung der Angebote und zum Erreichen einer stärkeren Nutzung sollte zunächst eine **gezielte Analyse der aktuellen Nutzung** durchgeführt werden. Hierbei sollten Fragen danach im Fokus stehen, welche Veranstaltungen von wem und mit welchen Motiven besucht werden, welche Faktoren für die Nutzung der kulturellen Angebote seitens der Bewohner:innenschaft eine Rolle spielen oder welche Auswirkungen die Preisgestaltung als Attraktivitätsmerkmal spielen. Genauere Erkenntnisse zu diesen Fragen sind notwendig, um die Angebote passgerecht und für die Bewohner:innen im Osdorfer Born attraktiv zu gestalten.
- c) Auf der Grundlage dieser Analyse sollte ein entsprechender Ausbau bzw. die Weiterentwicklung der Angebote verfolgt werden: In Betracht kommen hier **neue offene Formate** wie Sommerkino, Public Viewing, Tanzen für Junge und Junggebliebene etc.. Hier sollten auch gezielt Impulse aus der Bewohner:innenschaft im Quartier für kulturelle und möglichst interkulturelle Veranstaltungen aufgenommen werden. Zudem können mehr Anlässe für Laien (-Künstler:innen) z.B. mit thematischen Ausstellungen geschaffen oder Kooperationen mit anderen Einrichtungen im Quartier initiiert werden.
- d) Letztlich wird es nicht nur für die Schaffung neuer Formate notwendig sein, Veranstaltungen systematisch zu bewerben. Für die künftige **Öffentlichkeitsarbeit** sollte sinnvollerweise einer Resonanzanalyse hinsichtlich der Formate der Öffentlichkeitsarbeit (Stellenwert der Website, Informationswände mit Programmhinweisen, gezielte Mailings, Flugblätter oder Handzettel etc.) erfolgen, um diese zielgruppengenaue ausrichten zu können.

### 5.3. Stärkung der Zusammenarbeit der Einrichtungen

Das Bürgerhaus stellt einen wesentlichen Rahmen für die Zusammenarbeit der Einrichtungen. Die durchgeführten Untersuchungen haben deutlich gemacht, dass die Kompaktheit des Ortes

mit der Möglichkeit der Raumnutzung sowie der Bereitstellung der Infrastruktur einen hohen Mehrwert für die Einrichtungen darstellen und die Zusammenarbeit stärken. Dazu tragen auch die ausdifferenzierten Gremien bei, die eine zentrale Funktion für die Information, Partizipation und Aktivierung der jeweiligen Zielgruppen haben.

Gleichwohl kann nicht verkannt werden, dass eine konzeptionelle Zusammenarbeit auch eine Ressourcenfrage ist und von den Einrichtungen vor Ort nur begrenzt umgesetzt wird bzw. werden kann. Dabei sind die Leitziele nicht mehr allen bekannt und präsent, zudem herrscht Unklarheit über Umsetzungsverantwortungen. Um diese Zusammenarbeit zu stärken, wird empfohlen:

- a) Die Bedeutung der Zusammenarbeit der einzelnen Einrichtungen im Bürgerhaus sollte noch einmal verdeutlicht und in das Bewusstsein aller gerufen werden. Ziel dabei sollte es sein, dass der besondere Charakter des Bürgerhauses von allen Einrichtungen getragen wird und ein **gemeinsames Bekenntnis zur Philosophie und den Leitziele des Bürgerhauses** erfolgt. Dieser Prozess sollte idealerweise nicht nur auf der operativen Ebene der Einrichtungen stattfinden, sondern zugleich auch in einem gestuften Dialog mit und zwischen dem Bezirksamt, der Leitung des Diakonischen Werks Hamburg-West/ Südholstein und den Leitungsebenen der beteiligten Träger der Einrichtungen im Bürgerhaus.
- b) Die Stärkung des Commitments zum **Ausbau der Brücke** zwischen den Beratungs-, Bildungs- und Hilfeangeboten und dem offenen und soziokulturellen Bereich. Dies versteht sich als mittelfristiger Kommunikations- und Umsetzungsprozess zur Stärkung des gemeinsamen institutionellen Wir-Gefühls im Bürgerhaus Bornheide. Unmittelbare Ergebnisse dieses Ausbaus können aber auch sein, dass einzelne Einrichtungen einzeln oder in Kooperation die Kapazitäten des „Roten Hauses“ stärker für Veranstaltungsformate in ihren jeweiligen Fachkontexten (Workshops, Konferenzen etc.) **nutzen**.
- c) Gegebenenfalls kann hier überprüft werden, inwieweit dieses Bekenntnis zu den Leitziele und der Beitrag der Einrichtungen zur gemeinsamen Wir-Identität im Rahmen von **Kooperationsvereinbarungen** aufgenommen werden sollte, um die entsprechende Bedeutung zu signalisieren. Dem Evaluationsteam liegen unklare Informationen vor, ob und wie die Vernetzungsarbeit zwischen den Einrichtungen bereits schriftlich vereinbart ist.
- d) Die **Konzeptgruppe als zentrales Format für die Zusammenarbeit und den Austausch von Informationen sollte genutzt werden**, um die Zusammenarbeit weiter zu schärfen und zu verbessern. Dazu ist es zunächst notwendig, die konkreten

Erwartungen an die Zusammenarbeit zu diskutieren und die Ziele zu überprüfen. Gerade vor dem Hintergrund knapper Ressourcen der Einrichtungen für die Netzwerkarbeit muss systematisch darauf geguckt werden, an welchen Stellen die Zusammenarbeit mit welchen Formaten und mit welchen Zielen umgesetzt werden kann. Hier ist auch zu überprüfen, ob das Format der Konzeptgruppe entsprechend angepasst werden sollte (setzen von Themenschwerpunkten, wechselnde Verantwortungen oder bedarfsorientierte Bildung von kleineren Expertenteams etc.). Dieser Prozess sollte in einem moderierten Entwicklungsdialog zwischen allen Einrichtungen erfolgen.

#### 5.4. Entwicklung der Gremien- und Kommunikationsstruktur

Die Evaluation hat gezeigt, dass die technische Versorgung und Bewirtschaftung der Häuser, ebenso wie die konzeptionelle Leitung inklusive Öffentlichkeitsarbeit, Kulturarbeit und Angebotsentwicklung durch den Träger Diakonisches Werk Hamburg-West/ Südholstein sehr positiv verläuft und zu bewerten ist. Auch die Struktur der Gremienarbeit ist differenziert und zielgruppenorientiert.

Eine große Herausforderung stellt in diesem Zusammenhang die interne Kommunikation mit der Vielzahl der Einrichtungen und Akteure dar. Dies wird u.a. verstärkt durch unterschiedliche Anwesenheitszeiten, häufige Personalwechsel und gilt insbesondere vor dem Hintergrund der dargestellten Ressourcenproblematik. Dennoch besteht auch seitens der ansässigen Einrichtungen der Wunsch, in Entscheidungen des Bürgerhauses früher und aktiver einbezogen zu werden. Dies setzt auch voraus, dass allen Akteuren die Zugänge und Mitsprache in den entscheidungsrelevanten Gremien ermöglicht wird. Hinsichtlich der Informationsweitergabe habe bereits die neu eingeführte Website zu einer Verbesserung geführt, nach wie vor kommt es aber zu (mindestens gefühlten) Informationsdefiziten über die Planung und Durchführung von Entwicklungen im Bürgerhaus und um dieses herum. Hierzu wird empfohlen:

- a) Vermittlung von Entscheidungsstrukturen und -prozessen im Bürgerhaus Bornheide, sowie **Information und aktuelle Diskussionsstände in den jeweiligen Gremien des Bürgerhauses**. Dies kann sowohl durch eine Informationsoffensive für die Akteure im Bürgerhaus über die Gremien und deren Inhalte seitens des Hausteams erfolgen als auch in der proaktiven Einladung zu den Gremiensitzungen und der bedarfsgerechten Ausgestaltung der Sitzungen selbst (s.o.).
- b) Die Kommunikation bzw. Informierung sollte durch **Einführung eines Intranets** gestärkt werden, in dem alle wesentlichen Informationen aus dem Bürgerhaus und den Gremien systematisch gelistet sind, und zugleich eine Kommunikations- und

Planungsplattform für die Zusammenarbeit der Einrichtungen enthalten ist. Dieses Netz kann auch für schnelle und informelle Absprachen genutzt werden. Hauptziel kann aber vor allem eine systematische Bereitstellung aller wesentlichen internen Informationen und Termine sein. Dabei ist die Verständigung darüber erforderlich, dass das Abrufen der Informationen in den Verantwortungsbereich der jeweiligen Einrichtungen fällt.

### 5.5. **Ausgestaltung der Rolle des Bürgerhauses vor dem Hintergrund der Leitziele**

Die Erhebungen haben die wichtige Funktion des Bürgerhauses sowohl für Unterstützung- und Hilfeangebote als auch als Kommunikationsort dargelegt. Wie jedoch bereits oben dargestellt, konnte eine Durchlässigkeit zwischen diesen beiden Bereichen nicht in dem Maße erreicht werden, wie es aufgrund der räumlichen Nähe zu erwarten bzw. angestrebt war. Dies mag auch darin einen Grund finden, dass bei den Akteuren v.a. in den ansässigen Einrichtungen eine Unklarheit darüber besteht, welche Leistungsbereiche definitorisch für die Rolle des Bürgerhauses Bornheide stehen. Sind es die Beratungs-, Bildungs- und Hilfeeinrichtungen und damit die Definition als soziales Beratungszentrum, oder ist es der offene und kulturspezifische Bereich, also die Begründung für den Charakter als soziokulturelles Community-Zentrum. Mit Blick auf die Leitziele ist zunächst anzunehmen, dass die zweitgenannte Funktion handlungsleitend für die Umsetzung der meisten genannten Leitziele (Stadtteil- und Lebensqualität, Kultur, gesellschaftliche Teilhabe und freiwilliges Engagement) ist, lediglich das Leitziel („diskriminierungsfreier Raum...“) ist als Generalklausel für alle Einrichtungen und Angebote handlungsleitend.

Es scheint bei einigen Akteuren der ansässigen Einrichtungen einen Bedarf zur Klärung des Selbstverständnisses des Bürgerhauses Bornheide vor dem Hintergrund der Leitziele zu geben. Vor diesem Hintergrund wird empfohlen:

- a) Führung eines **offenen Dialogs zur Bedeutung der Leitziele des Bürgerhauses Bornheide für die operative Arbeit** der Einrichtungen vor Ort (in Ergänzung zu der Empfehlung siehe Kap. 5.3). Schaffung einer gemeinsamen „Wir-Identität“ für das Bürgerhaus. Fragestellungen können hier sein: Entsprechen die Leitziele des Bürgerhauses auch denen unserer Einrichtung/ unseres Trägers? Können sich alle zu den Leitzielen und ihrer inhaltlichen Formulierung bekennen? Welchen Beitrag leisten die Einrichtungen/ Träger zur Umsetzung der Leitziele im Bürgerhaus Bornheide?
- b) **Inhaltlicher Austausch mit den Einrichtungen** im Bürgerhaus und Einrichtungen im Quartier zu der Frage, wie die **Potenziale des offenen Bereiches** für deren

Nutzendengruppen besser zugänglich gemacht werden können. Niedrigschwellige Angebote/ Aufenthaltsmöglichkeiten schaffen, damit Menschen nach den Aufenthalten in den Beratungseinrichtungen noch im offenen Bereich des Bürgerhauses verweilen (z.B. nach Beratung noch Café trinken/ sich im Außenbereich aufhalten, sich über offene oder gruppenbezogene Angebote informieren).

## 5.6. Ressourceneinsatz für die Bewirtschaftung des Bürgerhauses

Vor dem Hintergrund der begrenzten Ressourcen für Personal-, Honorar- und Sachmittelausgaben und zugleich dem vertraglich vereinbarten Aufgabenspektrum des Gesamtteams der Bürgerhaus Bornheide gilt es, den Einsatz der Mittel effizient zu gestalten. Das Aufgabenspektrum ist breit angelegt und zeigt eine weitreichende Verantwortung des Teams für viele Angebotsbereiche des Bürgerhauses – von der technischen Funktionsfähigkeit über die interne Kooperation und Kommunikation von 20 Einrichtungen bis hin zur Initiierung und Umsetzung eines möglichst breiten Spektrums der offenen und gruppenbezogenen Angebote des Bürgerhauses.

Mit der in Kap. 4.6 dargestellten Übersicht der Einnahmesituation wird aber auch deutlich, dass die Finanzierung insbesondere der kulturellen Arbeit in weiten Teilen unter dem Vorbehalt einer jährlichen oder zumindest periodischen Fondsfinanzierung steht, was sich einerseits in der Unsicherheit der laufenden Zuwendungen, nicht zuletzt aber auch in einem hohen Verwaltungsaufkommen zur Abwicklung dieser Finanzierung ausdrückt. Zu den Fragen des Ressourceneinsatzes werden folgende Handlungsempfehlungen ausgesprochen:

- a) Dialog mit dem Bezirk – als Auftraggeber – über eine **Bündelung des Aufgabenspektrums**, um sowohl Redundanzen abzubauen als auch eine **Prioritätensetzung der Aufgaben** zu unterstützen. Denkbar wären auch Vereinbarungen, die etwa **jährliche Schwerpunktsetzungen** enthielten, welche sich auf konkrete Weiterentwicklungen der Angebotspalette (z.B. zur besseren Erreichung einzelner Zielgruppen) oder organisatorische Ziele (z.B. zur besseren Einbeziehung von Einrichtungen für die aktive Vernetzung) beziehen. Eine Konzentration von Ressourcen auf jährliche Entwicklungsziele kann sich auf die Innovationskraft des Bürgerhauses auch insoweit auswirken, dass die Leitziele breiter getragen und von allen Akteuren zielgerichteter verfolgt werden können.
- b) Aktive **Einbeziehung anderer Stadtteilakteure** in eine stärker abgestimmte Zusammenarbeit vor dem Hintergrund der jeweiligen Ziele und Angebote aller Einrichtungen. Dies könnte z.B. in **gemeinsamen Angeboten für die jeweiligen Zielgruppen**

oder in noch stärkere räumliche Nutzungen des Bürgerhauses durch bisher nicht erreichte Gruppen zum Ausdruck kommen. Wichtig hierbei ist das gleichgewichtige Einbringen der jeweiligen Ressourcen, um gewünschte Synergien zu erreichen.

- c) **Stärkung des Kulturbereiches** durch ein – höheres – festes Budget, welches einen kontinuierlichen Personaleinsatz jenseits von Honorarverträgen sichert. Die sachliche Ausstattung des Bürgerhauses lässt ein reichhaltiges Programm von Kulturformaten und zugleich die soziokulturelle Nutzung des Hauses zu, nur lässt sich das ohne einen auskömmlichen festen Personaleinsatz nicht nachhaltig bespielen.

## 6. Abschlussbemerkung des Evaluationsteams

Das Bürgerhaus Bornheide ist eine wichtige Ressource für die vielfältigsten Anliegen der Bewohner:innen im Osdorfer Born. In seiner Form und seinen diversen Angebots- und Erscheinungsformen ist es ein besonderes Community-Zentrum im Bezirk Altona und auch stadtweit eine Besonderheit – allein durch seine extensive Fläche und die Verbindung von Sozialberatung, Bildung, Lebenshilfe und Freizeitgestaltung von 20 festen Einrichtungen und einer Vielzahl von regelmäßigen Gruppen unter einem Dach.

Dieses breite Spektrum erfordert ein hohes Maß an Gemeinsamkeit in der Zielsetzung aller Akteure und Einrichtungen, die sich hier engagieren. Und es erfordert einen hohen Kooperations- und Kommunikationseinsatz derer, die für das Bürgerhaus Bornheide verantwortlich zeichnen.

Natürlich weckt ein so diverses räumliches und sachliches Potenzial ebenso diverse Erwartungen, die es zu erfüllen gilt. Und aus unserer Sicht ist das Bürgerhaus Bornheide seit nunmehr 11 Jahren auf einem guten Weg, diese Erwartungen Stück für Stück einzulösen. Aber es ist noch nicht angekommen. Es ist – noch – nicht das Haus, das die Menschen im Osdorfer Born als ihr „Wohnzimmer“ betrachten, in dem gemeinsam gearbeitet und gelebt wird; das Haus, das sich die Menschen im Osdorfer Born zu eigen gemacht haben.

Wir haben in unseren Erhebungen jene Menschen kennengelernt und intensiv mit Ihnen besprechen können, die sich aus ihren jeweiligen professionellen oder auch privaten Zusammenhängen mit dem Gelingen des Bürgerhauses als Zentrum für Beratung, Bildung, soziale Hilfen, Aktivierung, Engagement, Freizeit und Kultur stark machen. Und wir haben ihre Eindrücke, Erfahrungen und Ideen aufnehmen können, die wir in diesem Bericht hoffentlich nachvollziehbar haben zusammenfassen können.

An dieser Stelle bedanken wir uns sehr herzlich bei all den Menschen, die sich Zeit genommen haben für die Gespräche, die ihre Erwartungen, Erfahrungen und Ideen in die Untersuchung eingebracht haben und damit zu dem Informationsreichtum des Berichtes beigetragen haben.

Wir hoffen sehr, dass unsere Untersuchung hier und dort zum Nachdenken anregt, dass sie Fragen beantwortet und Nachfragen initiiert und nicht zuletzt, dass sie dazu beiträgt, die nächsten Schritte zur Verbesserung der Angebote im Bürgerhauses Bornheide – das Wohnzimmer für den Stadtteil – zu gehen.

Wir würden uns darüber freuen und stehen mit unserem erlangten Wissen – auch jenem zwischen den Zeilen – gern zur Verfügung.

Vielen Dank

Katrin Triebel

Dr. Ann-Julia Schaland

Peer Gillner

Anhang: Erhebungsinstrumente

## Anhang 1: Frageleitfaden Nutzer:innen



### Evaluation Bürgerhaus Bornheide



## Wie gefällt Ihnen das Bürgerhaus Bornheide?

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dieser Befragung möchten wir Menschen befragen, die das Bürgerhaus Bornheide nutzen. Wir möchten wissen, wie es Ihnen hier gefällt.

Die Beantwortung des Fragebogens dauert **etwa fünf Minuten**.

Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht weitergegeben. Die Auswertung und Darstellung der Ergebnisse erfolgen in Form aggregierter Daten und unterliegen den Richtlinien des Datenschutzes.

**Vielen Dank, dass Sie unsere Untersuchung zum  
„Bürgerhaus Bornheide“ unterstützen!**

Bitte geben Sie Ihren ausgefüllten Fragebogen in eine der Boxen, die wir in den Hauseingängen des Bürgerhauses Bornheide platziert haben – vielen Dank!

Die Befragung finden Sie auch online: <https://forms.office.com/e/mttP55SeAs?origin=lprLink>



Bei Nachfragen können Sie sich gerne an unser Projektteam wenden:  
Kontakt: Peer Gillner | Lawaetz-Stiftung, Tel.: 040 39 99 36 54, [gillner@lawaetz.de](mailto:gillner@lawaetz.de)

© Lawaetz-Stiftung 2024

1

## Wir haben ein paar kurze Fragen zu Ihrer Person:

### Was ist ihr Geschlecht?

- weiblich
- männlich
- divers
- keine Angabe

### Was ist ihr Alter?

- unter 18
- zwischen 18 und 30
- zwischen 30 und 60
- über 60

### Leben Sie im Osdorfer Born?

- nein
- ja → Schon länger als 5 Jahre?  ja  nein

### Sind sie aus einem anderen Land nach Deutschland zugezogen?

- nein
- ja, und zwar aus

## Was machen Sie im Bürgerhaus und wie gefällt es Ihnen dort?

### Wie oft kommen Sie ins Bürgerhaus Bornheide?

- Ich komme nur selten/ ab und zu
- Ich komme öfter/ regelmäßig

**Wofür kommen Sie ins Bürgerhaus?**

- Ich besuche das OSBORN 53 (Mittagstisch, Café, Pop-Up Kneipe Klönerei)
- Ich besuche (Kultur-)Veranstaltungen
- Ich besuche dort Kurse (Sport, Tanz, Nähen, Weight-Watchers, Workout)
- Ich besuche Bildungsangebote (Sprachkurse, Computerclub, Schulungen, Bildungsberatung)
- Ich besuche den Zirkus Abrax Kadabrax
- Ich besuche das Capello Sozialkaufhaus
- Ich lasse mich beraten und erhalte Unterstützung durch die Einrichtungen im Bürgerhaus
- Ich nutze die Räume für selbstorganisierte Gruppen
- Ich engagiere mich dort in Gruppen und/ oder Ausschüssen
- Ich habe Räume für private Anlässe genutzt
- sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

**Wenn Sie die folgenden Aussagen über das Bürgerhaus Bornheide lesen, was trifft für Sie zu?**

++ stimme voll zu    +/- stimme teils zu    -- stimme gar nicht zu

	++	+/	-
Es fördert das Zusammenleben in meiner Nachbarschaft			
Ich fühle mich dort willkommen und gut versorgt			
Es bietet mir gute Angebote für Kultur und Geselligkeit			
Hier bekomme ich gute Beratung und Unterstützung			
Hier treffe ich Nachbarn und Freunde			
Hier habe ich andere Menschen aus dem Osdorfer Born kennengelernt			
Es ermöglicht mir, ehrenamtlich tätig zu sein			
Das Bürgerhaus gehört einfach zum Osdorfer Born. Ohne das Bürgerhaus würde hier etwas fehlen			
Ich würde das Bürgerhaus auch anderen empfehlen			

**Was würden Sie im Bürgerhaus besonders empfehlen?**

**Gibt es noch etwas, was Ihnen besonders gut oder gefällt oder was sie sich vom Bürgerhaus wünschen würden?**

***Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!***

**Bitte geben Sie Ihren ausgefüllten Fragebogen in einer der Boxen neben dem Ausgang**

Wir freuen uns über Ihre Antworten

## Anhang 2: Frageleitfaden Bewohner:innen



I

# Evaluation Bürgerhaus Bornheide Befragung Bewohner:innen (mündlich)

Stand: 30.11.2023, v01

Mit dieser Befragung möchten wir Menschen im Osdorfer Born ansprechen:  
Wir möchten wissen, ob Sie das „Bürgerhauses Bornheide“ im Osdorfer Born kennen. Und wir möchten wissen, ob Sie das Bürgerhaus nutzen und wie es Ihnen gefällt.

Die Beantwortung des Fragebogens dauert **etwa fünf bis max. zehn Minuten**.

Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht weitergegeben. Die Auswertung und Darstellung der Ergebnisse erfolgen in Form aggregierter Daten und unterliegen den Richtlinien des Datenschutzes.

**Vielen Dank, dass Sie die Evaluation des „Bürgerhauses Bornheide“ unterstützen!**

Bei Nachfragen können Sie sich gerne an Peer Gillner (Lawaetz-Stiftung) wenden:

Kontakt:

Peer Gillner | Lawaetz-Stiftung, Tel.: +49 (0)40 - 39 99 36-54,  
gillner@lawaetz.de

## Allgemeine Angaben zur Person

### A1. Was ist ihr Geschlecht?

- weiblich
- männlich
- divers
- k.A.

### A2. Was ist ihr Alter?

- unter 18
- zwischen 18 und 30
- zwischen 30 und 60
- über 60

### A3. Leben Sie im Osdorfer Born? (Filterfrage)

- ja ⇒ weiter A4
- nein ⇒ weiter B5

### A4. Wohnen Sie schon länger als fünf Jahre hier?

- Ja
- nein

### A5. Sind sie aus einem anderen Land nach Deutschland zugezogen?

- Ja, und zwar aus \_\_\_\_\_
- nein

## Fragen zum Bürgerhaus Bornheide

### B1. Kennen sie das Bürgerhaus Bornheide? (Filterfrage)

- ja ⇒ weiter B2
- nein ⇒ **Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!**



Evaluation Bürgerhaus Bornheide- Befragung ~~XXXXXXXXXX~~

**B5: Wenn Sie die folgenden Aussagen zum Bürgerhaus Bornheide lesen, was trifft für Sie zu?**

++ stimme voll und ganz zu + stimme eher zu +/- stimme teils zu, teils nicht zu  
- stimme eher nicht zu -- stimme gar nicht zu

(auf dreier-Skala beschränken, Differenzierung ++/+ bzw. -/- nur bei klaren Äußerungen)

	++	+	+/-	-	--
Ich profitiere davon, dass es das BB <u>gibt</u>					
Es gibt interessante und gute Angebote					
Ich fühle mich im BB willkommen					
Im BB finden immer wieder interessante Veranstaltungen statt					
Ich habe im BB andere Menschen aus dem Osdorfer Born kennengelernt					
Ich würde das BB (Angebote dort/ <u>   </u> ) auch anderen empfehlen					
Das BB ermöglicht es mir, ehrenamtlich tätig zu sein					
Das BB gehört einfach zum Osdorfer Born. Ohne das BB würde hier etwas fehlen					
Hier ins BB können alle kommen, egal wie alt, mit welcher Herkunft oder Religion					
Im Bürgerhaus bekomme ich gute Unterstützung					

**Schlussbemerkung**

Gibt es noch etwas, was Ihnen besonders gut gefällt oder was sie sich vom Bürgerhaus wünschen würden?

---

**Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!**

### Anhang 3: Frageleitfaden Onlinebefragung Einrichtungen

 Lawaetz-Stiftung

## Evaluation Bürgerhaus Bornheide

**Vielen Dank, dass Sie die Evaluation des „Bürgerhauses Bornheide“ unterstützen!**

Diese Online-Befragung aller Einrichtungen des „Bürgerhauses Bornheide“ ist ein erster Untersuchungsschritt zur Bestandsaufnahme der Angebote, Zielgruppenausrichtungen und Vernetzungsaktivitäten am Standort. Zudem möchten wir Ihre Einschätzungen zur Erfüllung der Leitziele des Bürgerhauses erfahren.

Die Beantwortung des Fragebogens dauert **15 - 20 Minuten**. Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht weitergegeben. Die Auswertung und Darstellung der Ergebnisse erfolgen in Form aggregierter Daten und unterliegen den Richtlinien des Datenschutzes.

Im Anschluss an diese Online-Kurzbefragung planen wir vertiefende Interviews mit Vertreter:innen jeder Einrichtung im Bürgerhaus Bornheide. Hierfür werden wir Sie in Kürze auch persönlich kontaktieren.

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an Peer Gillner (Lawaetz-Stiftung) [gillner@lawaetz.de](mailto:gillner@lawaetz.de)

---

### Eckdaten Ihrer Einrichtung

Name Ihrer Einrichtung

Träger:in Ihrer Einrichtung

Seit wann ist Ihre Einrichtung  
im Bürgerhaus Bornheide?

Mit wem können wir vor Ort  
und nach Vereinbarung ein  
Gespräch (max. 45 Minuten)  
führen?

Vorname

Nachname

E-Mail Adresse der  
Ansprechperson

beispiel@beispiel.de

Telefonnummer der  
Ansprechperson (für  
Gesprächstermine)

Vorwahl

Telefonnummer

Ihre regulären Öffnungs- und  
Beratungstage

an allen Werktagen

an allen Wochentagen

an einzelnen Tagen

individuelle  
Terminvergabe

Reguläre Öffnungs- und  
Beratungszeiten

von (Uhrzeit)

bis (Uhrzeit)

- Bitte markieren Sie, wo genau sich Ihre Einrichtung im Bürgerhaus befindet (Mehrfachantworten möglich)
- Rotes Haus
  - Blaues Haus
  - Gelbes Haus
  - Rosa Haus
  - Grünes Haus
  - Oranges Haus
  - Außengelände
- 

### Ihre Angebote

In welchen Bereichen bietet Ihre Einrichtung Angebote an?

Begegnung, und zwar...

Beratung & Unterstützung, und zwar...

Bewegung, und zwar...

Bildung, und zwar...

Gesundheit, und zwar...

Gastronomie, und zwar...

Freizeit, und zwar...

Kultur, und zwar...

Sonstiges...

## Zielgruppen Ihrer Angebote

An welche Zielgruppen  
richten sich Ihre Angebote?  
(Mehrfachantworten möglich)

- Menschen im Osdorfer Born und nahes Umfeld
- Kinder und Jugendliche
- Junge Menschen
- Mädchen
- Eltern
- Ältere Menschen / Senior:innen
- Menschen mit Migrations- oder Fluchterfahrung
- Menschen mit Behinderung
- Zielgruppenoffenes Angebot / alle Besuchende
- Sonstige Zielgruppen

Wenn "sonstige Zielgruppen",  
welche

Bitte sonstige Zielgruppen benennen

Werden die avisierten  
Zielgruppen durch Ihr  
Angebot im Bürgerhaus gut  
erreicht?

- Ja, gänzlich
- Ja, überwiegend
- eher weniger
- eher nicht

Aus welchen Gebieten  
kommen die Nutzenden Ihrer  
Einrichtung?  
(Mehrfachantworten möglich)

- Osdorfer Born und nahes Umfeld
- Stadtteil Osdorf
- Bezirk Hamburg Altona
- Hamburg stadtweit
- Über die Stadtgrenzen hinaus

## Finanzierung

### Aus welchen Mitteln werden Ihre Angebote finanziert?

Bezirksamt Altona, und  
zwar...

Bitte wenn möglich das Amt benennen

Hamburger Fachbehörden,  
und zwar...

Bitte wenn möglich die Fachbehörde benennen

Bundesbehörden oder -  
ministerien, und zwar...

Bitte wenn möglich Behörde/ Ministerium benennen

Sonstiges, und zwar...

Bitte benennen

---

### Kooperation und Vernetzung

Kooperiert Ihre Einrichtung mit anderen Einrichtungen im Bürgerhaus Bornheide?  Ja  Nein

Wenn ja, mit welchen Einrichtungen kooperiert Ihre Einrichtung?

Wenn nein, was sind die Gründe dafür?

Welche Formen der Kooperation bestehen?

Konnten durch die Kooperation neue Angebote entstehen?  Ja  Nein

Wenn ja, welche?

In welchen Netzwerken oder Gremien im Osdorfer Born ist Ihre Einrichtung eingebunden?

Wer sind Ihre wichtigsten Kooperationspartner:innen außerhalb des Bürgerhauses Bornheide?

### Bewertungsfragen zu der Umsetzung der Leitziele des Bürgerhauses

Mit dieser Abfrage möchten wir erfahren, ob die konzeptionellen Leitziele des Bürgerhauses Bornheide aus Ihrer Sicht umgesetzt sind. Ihre Bewertung:

1 Stern = Stimme gar nicht zu      2 Sterne = Stimme eher nicht zu

3 Sterne = Stimme eher zu      4 Sterne = Stimme voll zu

## Anhang 4: Frageleitfaden Interviews Einrichtungen

 Lawaetz-Stiftung

Evaluation Bürgerhaus Bornheide

---

### Leitfaden für Interviews mit den Vertreter:innen der Einrichtungen im Bürgerhaus

Einrichtung:  
Träger:  
Datum: / Dauer:  
Vorabinformationen/Kurzzusammenfassung:

#### A) Angebote und Zielgruppen

- ⇒ Bezug zu Angaben aus der Online-Befragung und ggf. Nachfragen dazu
- ⇒ Wie schätzen sie die Bedeutung des Bürgerhauses für die von Ihnen erreichten Zielgruppen ein:
  - Nehmen diese auch andere Angebote im Bürgerhaus wahr?
  - Nutzen die Menschen das Raumangebot z.B. für privaten Veranstaltungen oder selbstorganisierte Gruppen?
  - Engagieren sich Ihre Zielgruppen auch ansonsten im Bürgerhaus?

#### B) Wahrnehmung des Bürgerhauses i.S.d. Leitziele

- ⇒ Welche Bedeutung haben diese Leitziele für Sie grundsätzlich?
  - Ist eines der Leitziele besonders wichtig?
  - Sind die Leitziele auch für Ihr Einrichtungsangebot im Bürgerhaus Bornheide von besonderer Bedeutung?
  - Sind die Leitziele aus Ihrer Sicht zukunftsfähig? Sollten Sie sich ändern?
- ⇒ Kommentierung Ihrer Leitzielbewertung aus der Online-Befragung:
  - Den Leitzielen xxx... haben sie voll und ganz zugestimmt – warum?
  - Den Leitzielen xxx... haben sie nicht zugestimmt – warum?

#### C) Kooperation und Vernetzung

- ⇒ Bezug zu Angaben aus der Online-Befragung mit ggf. Erläuterungsfragen
- ⇒ Mit welchen Einrichtungen kooperieren Sie am Standort? (wichtigste Kooperationspartnerinnen und -partner nennen)
- ⇒ Inwieweit sind ihre Kooperationen durch die Struktur des Bürgerhauses (z.B. räumliche Nähe, Kontaktmöglichkeiten, Gremien) entstanden oder werden durch diese unterstützt?

© Lawaetz-Stiftung 2023 1

Evaluation Bürgerhaus Bornheide

- ⇒ Sehen Sie einen Mehrwert der Kooperationen für Ihre Organisation (z.B. für die Mitarbeiter:innen oder für die Angebote)? Wie sieht dieser konkret aus?
- ⇒ Sehen Sie einen Mehrwert der Kooperationen für Ihre Zielgruppe? Welchen?

#### D) Organisation und Kommunikation im Bürgerhaus

- ⇒ Nehmen Sie als „ansässige“ Einrichtung an Gremien im Bürgerhaus teil? An welchen und warum (z.B. Konzeptgruppe, Bürgerhausversammlung etc.)?
- ⇒ Wie schätzen Sie die Gremienarbeit im Bürgerhaus ein? Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?
- ⇒ Welche Nutzergruppen sind für Sie sichtbar? Mit welchen Nutzergruppen hat Ihre Einrichtung Kontakt?
- ⇒ Welche Auswirkungen hat die Struktur des Bürgerhauses Bornheide für Ihre Organisation/ Ihr Angebot? Welche Vor- oder auch Nachteile sehen Sie?
  - Nutzung der Räume, Verweismöglichkeiten, kurze Wege auf dem Gelände
  - Profitieren Sie von der Infrastruktur vor Ort (Verwaltung/ Hausmeister/ andere Angebote/ Café)?
  - Können Sie durch die räumliche Bündelung etc. mehr Menschen erreichen oder Ihre Angebote wirtschaftlicher gestalten?

#### E) Abschlussfragen zur Einschätzung

- ⇒ Was macht den Unterschied aus zwischen dem Bürgerhaus und anderen Ihnen bekannten Standorten?
- ⇒ Was ist aus Ihrer Sicht besonders gut am „Bürgerhaus Bornheide“?
- ⇒ Wo sehen Sie insgesamt noch Verbesserungspotenzial?
- ⇒ Haben Sie sonst noch etwas, was Sie dem Evaluationsteam mitgeben möchten?

## Anhang 5: Frageleitfaden sonstige Akteure und Einrichtungen

 Lawaetz-Stiftung

Evaluation Bürgerhaus Bornheide

---

### Leitfaden für Interviews mit Vertreter:innen sonstiger Einrichtungen im Osdorfer Born

Dieses Interview möchten wir im Rahmen der Evaluation des Bürgerhauses Osdorfer Born führen. Uns interessiert Ihre Einschätzung zum Bürgerhaus als Veranstaltungs- und Begegnungshaus im Stadtteil, ebenso wie Ihre Zusammenarbeit und mögliche Schnittstellen, die Sie mit dem Bürgerhaus haben.

Ihre Antworten werden wir selbstverständlich vertraulich behandeln. In unserer Auswertung werden Ihre Aussagen weder auf Sie als Person noch auf die von Ihnen vertretene Institution rückführbar sein.

Im Rahmen eines persönlichen Fachgespräches mit einer Dauer von etwa 30 bis maximal 60 Minuten möchten wir mit Ihnen über folgende Fragen sprechen:

#### A) Kurze Frage zum Einstieg/ Hintergrund

1. Können Sie kurz Ihre Organisation/ Funktion/ Tätigkeit beschreiben?
2. Mit welchen Menschen/ Zielgruppen aus dem Osdorfer Born arbeiten Sie?
3. Wie lange arbeiten Sie schon hier? Wie vertraut sind Sie mit der sozialen Angebotsentwicklung im Stadtteil in den letzten 10 Jahren?

#### B) Kenntnis des Bürgerhauses

1. Wie gut kennen Sie das Bürgerhaus Bornheide?
  - Kennen Sie die Entwicklung/ Historie des Bürgerhauses?
  - Waren Sie selbst an der Geschichte des Bürgerhauses beteiligt?
  - Ist Ihnen bekannt, welche Angebote es im Bürgerhaus gibt/ welche Einrichtungen dort angesiedelt sind?
  - Kennen Sie die Leitziele des Bürgerhauses?
2. Können Sie einschätzen, inwieweit das Bürgerhaus und die dortigen Angebote Ihrer Zielgruppe bekannt ist?
3. Können Sie einschätzen, welche Bedeutung das Bürgerhaus für Ihre Zielgruppe hat? (Wahrnehmung von Beratungs-, Bildungs- oder Hilfeangeboten/ Café- und Mittagstisch/ Raumnutzung/ Kulturangebote...)

© Lawaetz-Stiftung 2023 1

### C) Kooperationen und Vernetzung

1. Arbeiten Sie mit Einrichtungen aus dem Bürgerhaus/ mit dem BB zusammen?

**Wenn ja:**

- o Um welche Art der Zusammenarbeit handelt es sich?
  - o Gibt es bestimmte Anlässe für eine Zusammenarbeit (welche)?
  - o Mit welchen Einrichtungen erfolgt die Zusammenarbeit
  - o Um welche Themen geht es bei der Zusammenarbeit?
  - o Inwieweit sind ihre Kooperationen/ ist die Zusammenarbeit durch die Struktur des Bürgerhauses entstanden oder werden durch diese unterstützt? (räumliche Nähe, Kontaktmöglichkeiten, Gremien)
  - o Wie verbindlich ist die Zusammenarbeit?  
Welche Ressourcen bringen Sie dort ein?
2. Gibt es sonstige Schnittmengen/ Nehmen Sie an Gremien im Bürgerhaus teil? An welchen und warum? (z.B. Bürgerhaus-Beirat, Stadtkonferenz, Borner Runde, weitere Gremien im Osdorfer Born)?
  3. Worin genau besteht der Mehrwert der Kooperationen für Ihre Organisation? Wie sieht dieser konkret aus?
    - o Für Ihre Einrichtung / Ihr Team
    - o Für Ihre Angebote
    - o Für Ihre Zielgruppe

### D) Ihre Einschätzung zur Rolle des Bürgerhauses im Stadtteil

1. Wie schätzen Sie insgesamt die Bedeutung des Bürgerhauses Bornheide für den Osdorfer Born ein?
2. Wie würden Sie die das Image des Bürgerhauses bei den Menschen im Osdorfer Born beschreiben?
3. Was ist aus Ihrer Sicht besonders gut am „Bürgerhaus Bornheide“?
4. Wo sehen Sie konkrete Verbesserungsnotwendigkeiten?
5. Haben Sie sonst noch etwas, was Sie dem Evaluationsteam mitgeben möchten?