

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



European Union Network for
the Implementation and Enforcement
of Environmental Law

Nachbarschaftsdialog

**Das Instrument „Nachbarschafts-Dialog“
zur Prävention und Lösung von Konflikten
zwischen Unternehmen und ihren Nachbarn**

Verfahren - Schritte - Evaluation



Foto kleines
Unternehmen
(Imbiss, Bäckerei,
Wäscherei,)

Die Reihenfolge und Auswahl der Folien kann nach Bedarf und Zielgruppe zusammen gestellt werden.

Diese Präsentation ist auf der IMPEL-Homepage in mehreren europäischen Sprachen zu finden.

(http://impel.eu/categories/228/search_type/and

oder über <http://impel.eu/> unter “Projects”;

alternativ können Sie auf der Homepage über die Suchfunktion “Search” nach Eingabe von “Neighbourhood Dialogue” die Projektberichte und Produkte erhalten)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Zielsetzung der Präsentation – Hinweise zur Nutzung

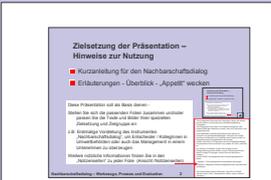
- Kurzanleitung für den Nachbarschaftsdialog
- Erläuterungen - Überblick - „Appetit“ wecken

Diese Präsentation soll als Basis dienen -

Stellen Sie sich die passenden Folien zusammen und/oder passen Sie die Texte und Bilder Ihrer speziellen Zielsetzung und Zielgruppe an:

z.B: Erstmalige Vorstellung des Instrumentes „Nachbarschaftsdialog“, um Entscheider / KollegInnen in Umweltbehörden oder auch das Management in einem Unternehmen zu überzeugen.

Weitere nützliche Informationen finden Sie in den „Notizenseiten“ zu jeder Folie (Ansicht /Notizenseiten)



Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation 2

Die vorliegenden Folien sind als Vorschlag zu sehen. Sie können genutzt werden, um das Instrument „Nachbarschaftsdialog“ vorzustellen.

- Die Zielgruppe sind in erster Linie Kollegen aus eigenen oder weiteren beteiligten Behörden zu sehen, bzw. die Entscheider in der eigenen Behörde.
- Die Präsentation vermittelt Informationen über Ablauf und Evaluation von Nachbarschaftsdialogen. Sie bietet eine knappe Anleitung und Übersicht zum Verfahren (roten Faden) und soll zur Anwendung eines Dialogverfahrens Mut machen.
- Stellen Sie sich für Ihre Zielgruppe und Ihren Präsentationsanlass die passenden Folien zusammen, bzw. passen Sie Texte und Bilder an.
- So können zum Beispiel einige Folien zu Beginn eines Dialogverfahrens genutzt werden, um den TeilnehmerInnen den Ablauf, wichtige Grundregeln und die Rolle der Behörde zu erläutern.
- Auf der IMPEL-Homepage sind zwei Anwendungsbeispiele zu finden:
 - Beispiel 1: Einen Kollegenkreis einer Behörde überzeugen
 - Beispiel 2: Mitglieder aus dem Management eines Unternehmens überzeugen
- Sie können diese Notizen ausdrucken, wenn Sie im Fenster

Die vorliegenden Folien sind als Vorschlag zu sehen. Sie können genutzt werden, um das Instrument „Nachbarschaftsdialog“ vorzustellen.

Als Zielgruppe sind in erster Linie Kollegen aus eigenen oder weiteren beteiligten Behörden zu sehen, bzw. die Entscheidungsträger in der eigenen Behörde.

Die Präsentation vermittelt Informationen über Ablauf und Evaluation von Nachbarschaftsdialogen. Sie bietet eine knappe Anleitung und Übersicht zum Verfahren (roten Faden) und soll zur Anwendung eines Dialogverfahrens Mut machen.

Stellen Sie sich für Ihre Zielgruppe und Ihren Präsentationsanlass die passenden Folien zusammen, bzw. passen Sie Texte und Bilder an.

So können zum Beispiel einige Folien zu Beginn eines Dialogverfahrens genutzt werden, um den TeilnehmerInnen den Ablauf, wichtige Grundregeln und die Rolle der Behörde zu erläutern.

Auf der IMPEL-Homepage sind zwei Anwendungsbeispiele für angepasste Präsentationen zu finden:

- Beispiel 1: Einen Kollegenkreis einer Behörde überzeugen
- Beispiel 2: Mitglieder aus dem Management eines Unternehmens überzeugen

Sie können diese Notizen ausdrucken, wenn Sie im Fenster „Drucken“ statt „Folien“ „Notizenseiten“ wählen. (siehe „Datei“ / „Drucken“)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Inhalt

Teil A

- ❖ Was ist ein Nachbarschaftsdialog?
- ❖ In 6 Schritten zu guter Nachbarschaft

Teil B - Optional

- ❖ Selbst-Evaluation von Nachbarschaftsdialogen – warum?
- ❖ Werkzeuge für die Selbstevaluation - Qualität sichern, Erfolge messen, Aufwand schätzen

Information zu Quellen

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation 3



Die Präsentation gliedert sich in zwei Teile, die einzeln oder in Kombination genutzt werden können. Ggf. müssen die Folien auf den gewählten Schwerpunkt angepasst werden.

(A) Im ersten Teil wird erläutert, was ein Nachbarschaftsdialog ist und welche möglichen Vorteile ein Dialog mit sich bringt. Informationen über die sechs Schritte des Verfahrens sowie die Rolle der Behörde runden den ersten Teil ab.

(B) Im zweiten Teil werden ausgewählte Instrumente zur Qualitätssicherung eines Dialoges vorgestellt sowie zur Erfolgs- bzw. Ergebnis-Feststellung. Die Instrumente dienen der Selbst-Evaluation. Auch hier ist es jedem Nutzer freigestellt, sich das jeweils passende Instrumentarium auszuwählen oder auch an die eigenen Bedürfnisse anzupassen.

Die Inhalte basieren auf zwei Veröffentlichungen aus einem mehrteiligen IMPEL-Projekt, die zum download auf der IMPEL-Homepage zu finden sind:

„Toolkit – Establishing Neighbourhood Dialogue“
(http://impel.eu/categories/228/search_type/and)

„Guideline and excel table for self evaluation of neighbourhood dialogue“
(http://impel.eu/categories/228/search_type/and)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Unternehmen und ihre Nachbarn können in Konflikte geraten über

	Geruch	
	Lärm	
	Stäube	
	Strahlung	
	Licht	
	Verkehr	
	Schwingungen	
	Luftschadstoffe	
	Gesundheitsrisiken	
	etc.	

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation 4

Die Ursachen von Nachbarschaftskonflikten sind vielfältig und hängen nicht immer von harten Fakten/etablierten/wissenschaftlich anerkannten Risiken bzw. messbaren Emissionen ab. Die genannten Auslöser sind damit nur Beispiele.

Andere Konfliktauslöser wie „Mißtrauen“ oder Befürchtungen verbergen sich häufig hinter den scheinbar rationalen Konfliktgründen wie Lärm oder Stäube.

Weitere Konfliktfelder können sein: (Aufzählung nicht vollständig)

Heranrückende Wohnbebauung oder Entwicklung von Industriestandorten

Risiken für Störfälle und Ereignisse infolge explosiver oder gefährlicher Chemikalien

Etc.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



Behörden ist wichtig, nachhaltige Lösungen zu erarbeiten, Rechtssicherheit und Befriedung des Konflikts zu erlangen. Wenn sie Entlastung finden und die Akteure ihre Probleme selber lösen können, reduziert sich die Zahl der Beschwerden. In einem Dialog können Unternehmen und Bürger Vereinbarungen über den Stand der Technik hinaus vereinbaren und damit mehr erreichen, als durch behördliches Handeln allein möglich ist.

Unternehmen ist Standortsicherheit / Rechtsicherheit wichtig. Sie können im direkten Dialog mit Bürgern und Behörde gemeinsam kreative Lösungen entwickeln, die im klassischen Behördenhandeln nicht möglich wären und so den Verhandlungsspielraum vergrößern. Beispiel für Kompromisse: Vereinbarung über bestimmte Öffnungs- oder Produktionszeiten, veränderte Anlieferungswege, Verlegung der Einfahrt einer Chemieanlage, etc.

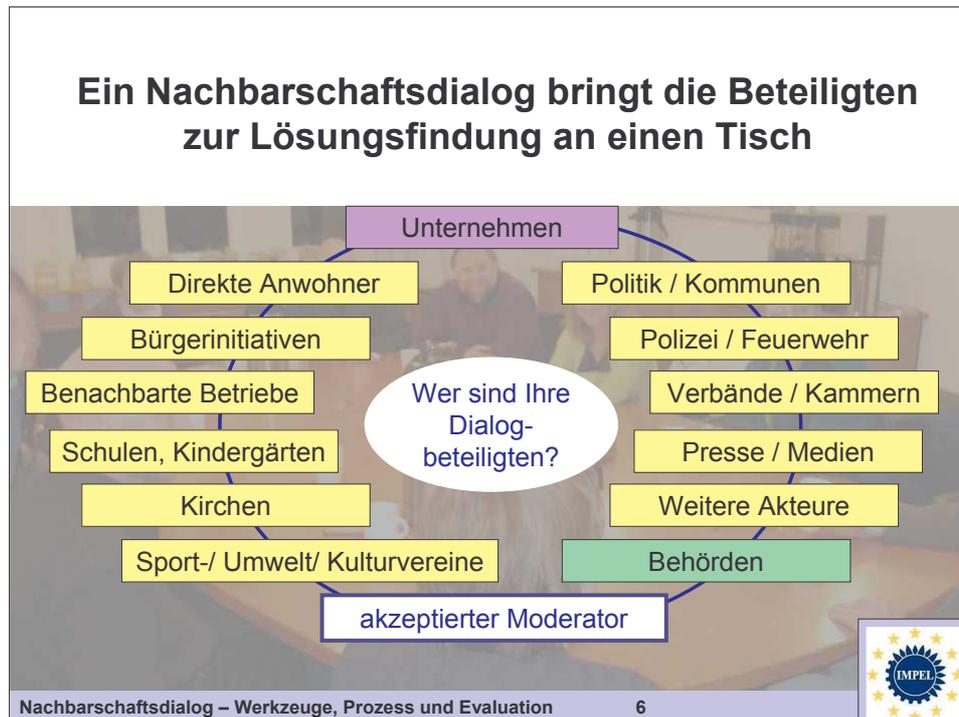
Bürger: haben bei (subjektiv wahrgenommen oder objektiv messbaren) Beeinträchtigungen Sorge um Grundstückswerte, Ruhe, Luft, freie (gute) Sicht, optische Aspekte, Sorge um die Gesundheit, Angst vor Gefahren wie Brand und Explosion .

Prävention: In diesem Spannungsfeld kann ein Nachbarschaftsdialog auch zur Konfliktprävention genutzt werden, nicht nur zur Konfliktlösung. Behörden können, wenn sie „Streitpunkte“ in der Luft liegen sehen, Unternehmen empfehlen, rechtzeitig den Dialog aufzubauen, um Konflikte frühzeitig zu vermeiden oder Konfliktpotential in ihrer Brisanz zu entschärfen. (z.B. in Genehmigungsverfahren)

Anlagensicherheit: Im Verfahren den Dialog als „Standard“ Instrument implementieren – für eine aktive und vertrauensvolle, transparente Kommunikations- und Informationspolitik“

Dialoge in Genehmigungsverfahren mit hohem öffentlichem Interesse können dazu dienen, um von Anfang an eine vertrauensvolle und transparente Beziehung zwischen Betreiber, Behörde und Nachbarschaft zu entwickeln.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



Diese Folie zeigt die möglichen Dialog-Beteiligten. Normalerweise sind die hauptsächlichen Parteien:

- Unternehmen / Unternehmensvertreter / Management
- Anwohner / Beschwerdeführer
- Andere involvierte Gruppierungen
- Behörde(n)
- ModeratorIn (aus der Behörde oder extern), welche(r) von allen Parteien akzeptiert wird

Es ist wichtig, für jeden Prozess genau zu überlegen, welche Gruppierungen / Personen in den Prozess einbezogen werden sollen.

Nachbarschaftsdialoge ersetzen kein behördliches Handeln, sondern bieten einen erweiterten Handlungsrahmen mit anderen/ teilweise erweiterten Optionen ...

... Insbesondere, wenn mehr als ein Thema zu bearbeiten ist, und die Sachlage dazu noch schwer einzuschätzen ist, hinsichtlich Berechtigung der Beschwerde und juristisch-fachliche Grundlagen. Auch wenn die Konfliktpunkte und Beschwerden zunehmen und/oder nicht nur rationale sondern auch subjektive Aspekte eine Rolle spielen.

... Vor allem, wenn es aufgrund einer komplexen Struktur der Beschwerdeführer, mehr als einer betroffenen Behörde und/oder etlichen Ansprechpartnern in der Firma schwierig ist, eine klare Lösung zu entwickeln. Dann bietet es sich an, die zentralen Akteure plus weitere, potentiell hilfreiche Personen an einen Tisch zu holen.

Exkurs „Schwierige Partner“: Es ist wichtig, Ihnen einen angemessen (kleinen oder großen) Raum einzuräumen, damit sie die Verhandlungen nicht gefährden - weder als Teilnehmer in den Dialoggesprächen noch als „Ausgeschlossene“. Diese ggfls. einzeln ansprechen.
Leitsatz: Nicht zu viel Energie investieren, die sie aufwertet und an anderer Stelle mehr Erfolge bringt.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Ein Nachbarschaftsdialog ...

- ist ein strukturierter Prozess, in dem jeder gehört wird.
- ist eine wirksame Kommunikationsplattform zur Prävention von Konflikten.
- dient der Konfliktlösung bei bedeutenden oder wiederkehrenden Konflikten zwischen Unternehmen und ihren Nachbarn.
- wird zur systematischen Pflege guter nachbarschaftlicher Beziehungen genutzt.
- ist nicht Ersatz, sondern Ergänzung zum klassischen behördlichen Handeln.



Das Dialogverfahren wird erfolgreicher durch die konsequente Anwendung einer Moderationsmethode (z.B. Metaplan-Technik). Der Moderator ist neutral und fördert den Gesprächsprozess im Nachbarschaftsdialog. Wenn sich die Behörde entschließt einen internen Moderator einzusetzen, sollte er von allen Parteien akzeptiert sein. Die Vereinbarung von Diskussionsregeln zu Beginn des Verfahrens ist eine wichtige Grundvoraussetzung.

Wenn die Teilnehmer erleben, dass sie wahrgenommen und ihre Probleme ernsthaft behandelt werden, lassen sie sich i.d.R. auf den Dialog ein und gewinnen gegenseitig Vertrauen.

Sind erste Probleme gelöst, reift der Nachbarschaftsdialog zum Forum für die Prävention von Konflikten.

Wird der Nachbarschaftsdialog als Prozess verstanden und praktiziert, ist die nachhaltige Wirkung des Dialoges und seiner Lösungen gesichert.

Nachbarschaftsdialoge ersetzen kein behördliches Handeln, sondern stellen einen erweiterten Handlungsrahmen dar, der andere und teilweise erweiterte Optionen beinhaltet.

Nachbarschafts-Dialoge sind besonders geeignet, wenn...

- ✓ ... die Rechtslage nicht leicht / schnell festzustellen ist.
- ✓ ... für eine dauerhafte Konfliktlösung neben dem klassischen behördlichen Instrumentarium zusätzliche Optionen benötigt werden.
- ✓ ... Misstrauen gegenüber der Konfliktlösungskompetenz von Unternehmen und/oder Behörde vorherrscht.



Nachbarschaftsdialoge ersetzen kein behördliches Handeln, sondern stellen einen erweiterten Handlungsrahmen dar, der andere und teilweise erweiterte Optionen beinhaltet.

Nachbarschaftsdialoge sind von besonderem Nutzen, insbesondere wenn

- mehr als ein Thema zu bearbeiten ist und
- die Sachlage schwer einzuschätzen ist hinsichtlich Berechtigung der Beschwerde und/oder juristisch-fachlicher Grundlagen
- die Konfliktpunkte und Beschwerden zunehmen und/oder
- emotionale bzw. nicht nur rationale Aspekte eine Rolle spielen und Mißtrauen den Konflikt anheizt. Denn die „nicht rationalen Aspekte“, also das gefühlte Unbehagen, spielen eine wichtige, wenn nicht sogar die entscheidende Rolle in der Praxis.

Vor allem, wenn es aufgrund einer komplexen Struktur der Beschwerdeführer, mehr als einer betroffenen Behörde und/oder etlichen Ansprechpartnern in der Firma schwierig ist, eine klare Lösung zu entwickeln, bietet es sich an, die zentralen Akteure plus weitere, potentiell hilfreiche Personen an einen Tisch zu holen.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Nutzen eines professionellen Dialogverfahrens

- ✓ Tragfähige Lösungen werden erarbeitet
- ✓ Bürger erkennen die Leistung der Behörden
- ✓ Widerstände und Widersprüche gegen Genehmigungen oder Entscheidungen sinken, kürzere Verfahrensdauer
- ✓ Häufigkeit der Beschwerden sinkt, weniger negative Presse
- ✓ Aufwand der Behörden reduziert sich langfristig
- ✓ Unternehmen verbessern ihr Image
- ✓ Unternehmen gewinnen Standortsicherheit
- ✓ besserer Informationsfluss und zufriedenerer Nachbarn
- ✓ ...



Diese Folie zeigt insbesondere Vorteile für Behörden, aber einige der Vorteile sind für alle teilnehmenden Gruppen relevant. Im Einzelfall können allerdings noch ganz andere Vorteile entstehen. Wenn diese Präsentation für andere Zielgruppen eingesetzt werden soll, lohnt es sich, die aufgezählten Vorteile an diese Zielgruppe(n) anzupassen.

Für alle teilnehmenden Gruppen

- ✓ Tragfähige Lösungen, die die Interessen möglichst vieler Parteien aufgreifen, werden erarbeitet

Für die Behörde (einige dieser Vorteile sind auch für Unternehmen relevant)

- ✓ die Leistung der Behörden wird für die Bürger transparent und erkennbarer – sie erkennen den Handlungsrahmen der Behörde und ihr Vertrauen in Behördenhandeln wächst
- ✓ Widerstände und Widersprüche gegen Genehmigungen oder Entscheidungen sinken, die Dauer der Verfahren sinken, wenn die Betroffenen frühzeitig eingebunden werden
- ✓ Häufigkeit der Beschwerden sinkt, weniger negative Presse
- ✓ Aufwand der Behörden reduziert sich langfristig

Für Unternehmen

- ✓ Unternehmen verbessern ihr Image
- ✓ Unternehmen gewinnen Standortsicherheit

Für die Nachbarn / Bürger

- ✓ besserer Informationsfluss und zufriedenerer Nachbarn, wenn sie mit verständlichen Informationen versorgt werden und Antworten auf ihre Fragen erhalten

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Risiken des Dialoges

- ❖ Vereinbarungen als solche sind nicht rechtsverbindlich.
- ❖ Teilnehmer können keine Maximalforderungen durchsetzen.
- ❖ Teilnehmer müssen Distanz aufgeben – “klare Fronten” und gefühlte “moralische Überlegenheit” sind nicht mehr haltbar.
- ❖ Die Nachbarschaft könnte sich in verschiedene Lager aufspalten.

Pro und Contra: Fazit

Der Nachbarschaftsdialog ist für die Behörde eine gute Ergänzung ihres Instrumentariums.



Nachteile: Neben den Vorteilen können Nachbarschaftsdialoge auch Nachteile bringen – darüber sollten sich die Beteiligten ebenfalls im Klaren sein:

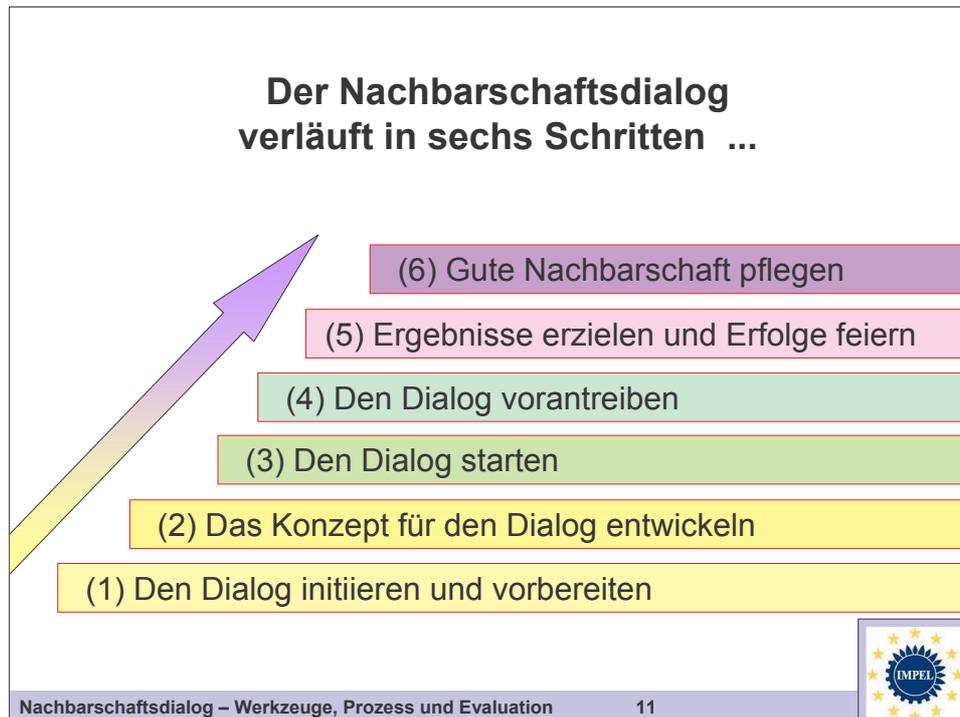
- Die Vereinbarungen sind rechtlich nicht verbindlich, solange sie nicht in behördliche Entscheidungen einfließen oder in zivilrechtlicher Weise festgehalten werden.
- Parteien, die ihre Maximalpositionen durchsetzen wollen, werden einen Dialog eher ablehnen. Am Ende eines Dialoges steht meist ein Kompromiss.
- Auch Feindbilder und „klare Fronten“ lassen sich in einem (erfolgreichen) Dialogverfahren nicht mehr aufrecht erhalten.
- Die Beteiligten geben ihre Distanz zu einander auf – das ist nicht für alle Parteien ein Gewinn.
- Die Nachbarschaft kann sich aufspalten – hier sollten die Chancen und Risiken, die Vor- und Nachteile gut abgewogen werden.

Fazit: Abwägung der Risiken und Chancen eines Nachbarschaftsdialoges

1. Eine weitgehend friedliche Co-Existenz von gewerblichen/ industriellen und privaten Nachbarn ist durch Nachbarschaftsdialog dauerhaft möglich
2. Alle Beteiligten können hiervon profitieren
3. Abbau staatlicher Regulierung und Überwachungsichte erfordern neue Strategien
4. Die Vorteile des Dialogs überwiegen die Nachteile (*)

(*) Dennoch kann man in einer konkreten Ausgangssituation zum Schluss kommen, dass hier ein Dialogverfahren nicht geeignet ist. Jedoch bleibt das Instrument Nachbarschaftsdialog ein wichtiges ergänzendes Instrument behördlichen Handelns.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



Ein Nachbarschaftsdialog kann nur gelingen, wenn er konzeptionell angelegt ist und den Teilnehmenden einleuchtet, dass der Prozess zur Konfliktlösung beiträgt. Einzelaktionen mögen kurzfristig sinnvoll erscheinen, aber ihre Wirkung verpufft oder entfaltet sich erst gar nicht.

Die Initiatoren müssen das Ziel kennen, das sie erreichen wollen und mit allen Beteiligten einvernehmlich abstimmen.

Der Prozess besteht aus aufeinander aufbauenden Schritten, die die Basis für die konkrete Detailplanung bilden. Vom ersten Treffen an muss diese Konzeption allen Beteiligten wiederholt vermittelt werden (transparent sein). Zu jedem Zeitpunkt sollte die Konzeption angepasst werden, wenn sich die örtlichen Umstände oder die Schwerpunkte verändern.

Detaillierte Hinweise zu den Schritten sind im „Toolkit – Establishing neighbourhood dialogue“ (Seiten 12-43) zu finden, eine Kurzversion im Anhang dort (Seiten 45-47) sowie weitere nützliche Hinweise zum Nachbarschaftsdialog (Seiten 48-66) (http://impel.eu/categories/228/search_type/and)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Schritt 1 Den Dialog initiieren und vorbereiten

- Konfliktpotenzial analysieren
- Gesetzlichen Rahmen / Handlungsspielräume der Behörde ausloten
- Schlüsselpersonen im Unternehmen gewinnen und einbinden
- Interessen und Erwartungen auf allen Seiten erkunden
- Rolle der Behörde festlegen / Moderator hinzuziehen, der von allen Parteien akzeptiert wird

Behörden können den Dialog initiieren



Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation

12

Gesetzlicher Rahmen: Rechtlich einwandfreie Situation muss vorliegen – Dialog ist kein Ersatz für behördliches Handeln – ungesetzliche Situation kann von der Behörde grundsätzlich nicht zugelassen werden, im Ausnahmefall nach sorgfältiger Prüfung und bei guten Erfolgsaussichten eines Dialoges kann eine Frist zur Erreichung der Rechtskonformität eingeräumt werden ((Die Möglichkeit der zeitweiligen Duldung besteht, da durch den Dialog eine Beendigung des nicht rechtskonformen Zustands absehbar ist)."

Rolle der Behörde: Die Behörde unterstützt die Beteiligten praktisch und beratend, prüft den gesetzlichen Rahmen, ermittelt Handlungsspielräume.

Unternehmen gewinnen: Manchmal ist es hilfreich, für das Unternehmen ein vorläufiges Konzept zur Struktur und zum Ablauf des Dialoges zu erarbeiten. Auf diese Weise erhalten Unternehmens-Vertreter eine Vorstellung davon, was auf sie zukommt. Auch die Vorteile eines Dialoges sollten für das Unternehmen mit langfristiger Perspektive benannt werden: Tragfähige Lösungen werden erarbeitet / Widerstände und Widersprüche gegen Genehmigungen oder Entscheidungen sinken / Häufigkeit der Beschwerden sinkt. (Mehr Argumentationshilfen - siehe Teil B dieser Präsentation)

Konfliktpotential: Die Behörde kann einem Unternehmen einen Nachbarschaftsdialog auch als präventive Maßnahme oder in Zusammenhang mit einem Genehmigungsverfahren empfehlen.

Schlüsselpersonen in Behörde / Unternehmen / zentralen Akteursgruppen dürfen nicht übergangen werden, um den Erfolg des Dialoges nicht zu gefährden. Allerdings werden die Schlüsselpersonen erst bei Bearbeitung von Schritt 1 + 2 erkennbar.

Interessensanalyse: erste Vorklärung – Basis für nachfolgendes Dialog-Konzept

Akzeptierte Moderation – üblicherweise ist eine Moderation erforderlich. Die Person kann aus der Behörde sein, aber auch ein professioneller externer Moderator bzw. eine andere Person mit breiter Vertrauensbasis (Bürgermeister/Pastor/unbeteiligte Behörde...)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Schritt 2 Das Konzept für den Dialog entwickeln

- Chancen und Risiken des Dialogs analysieren
- Kontakt mit Akteuren aufnehmen
- Verhandlungsbereitschaft der Akteure und ihre Handlungsspielräume ausloten
- Teilnehmer am Dialog definieren
- Zeit, Ort, Form für die Dialogangebote definieren
- Einigung über den Dialograhmen erzielen, als ersten Schritt zur Kooperation

**Behörden können als Behördenvertreter
oder allparteilicher Moderator agieren**



Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation

13

Schritt 1 + 2 sind im Dialog eng verbunden, häufig gehen sie ineinander über.

In diesem Schritt werden vielfältige Fragen geklärt: Zum Beispiel

- wie hoch ist der Bedarf nach Informationsaustausch zwischen den Parteien,
- wie groß ist der Verhandlungsspielraum,
- inwieweit legen die Beziehungen der Parteien einen Dialog nahe oder stehen dem entgegen,
- wie sieht die rechtliche Situation aus, welche Handlungsspielräume hat die Behörde,
- welche Erfolgsaussichten hat alleiniges Handeln der Behörde,
- welche Erfolgsaussichten liegen im Dialog der Beteiligten,
- wie kann am besten die Kontaktaufnahme mit den Beteiligten erfolgen,
- wer sollte am Dialog teilnehmen, ...

Die Behörde als Moderator: Diese Rolle kann die Behörde nur dann übernehmen, wenn sie ausreichend Akzeptanz (=Vertrauen) bei allen Parteien findet. Alternativ kann ein Behördenmitarbeiter aus anderer Abteilung / anderem Standort die Gespräche moderieren. Wenn beide Optionen nicht akzeptabel sind, wird eine externe (neutrale) Moderation erforderlich.

Weitere Fragen sind zu finden im „Guideline for self evaluation“, Quelle siehe Folie 28

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Schritt 3 Den Dialog starten

- Teilnehmer einladen / Starttreffen vorbereiten
- Themen- und Dialogstruktur für das Starttreffen gut überlegen
- Ausreichend Zeit für Einstiegs-Diskussion zum Kernthema einplanen
- Die Teilnehmer ermutigen, sich zu beteiligen und Vertrauen zu wagen
- Spielregeln vereinbaren, inklusive der Kommunikation mit den Medien

Behörden agieren als Experten und unparteilich



Der Start in den Dialog ist ein sehr wichtiger Schritt. Die Beteiligten überprüfen, ob es sich lohnt, Vertrauen zu entwickeln und brauchen demnach eine gut überlegte Struktur, die ihnen dies ermöglicht.

Die Einladung und die Vorbereitung des Starttreffens sollte gut überlegt werden: wer lädt ein – wohin – wann – wie lange – worum geht es – was ist das Ziel ?

Die Themen- und Dialogstruktur wird entwickelt mit Methoden zum „Anwärmen“ der Teilnehmer, klarer Struktur für die Dialogschritte, und Verabredung von Spielregeln. Moderations- und Visualisierungsmethoden unterstützen einen effektiven Gesprächsverlauf.

Erfahrungsgemäß benötigt gerade die erste, die „Initial“-Diskussion zum zentralen Thema ausreichend Zeit. Hier müssen die Beteiligten erleben, dass sie gehört werden bzw. auch ihre Emotionen Platz finden.

Die Rolle der Behörde: Die Behörde unterstützt die Beteiligten praktisch und beratend. Sie achtet auf Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen und darauf, dass die Erwartungen der Beteiligten hinsichtlich des Handlungsspielraumes der Behörde nicht überzogen werden. Auf jeden Fall sollte die Behörde strikt unparteilich auftreten und besonders vertraulichen Verhaltensweisen mit einer der Parteien vermeiden.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Schritt 4 Den Dialog vorantreiben

- Gut aufbereitete Informationen anbieten, die für alle Teilnehmer verständlich sind
- Offenheit im Umgang mit Fakten und Befürchtungen, Perspektivwechsel und Zuhören fordern und fördern, Missverständnisse klären, ...
- Grundlagen für Vereinbarungen erarbeiten: Analyse der Interessen, Entwicklung von Optionen
- Vereinbarungen mit wechselseitigen Verpflichtungen erarbeiten, die für alle akzeptabel sind

Behörden überwachen die Einhaltung rechtlicher Anforderungen

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation

15



Offenheit initiieren: im Umgang mit Fakten, Unsicherheiten, Befürchtungen, Begrenzungen, Hindernissen und Verantwortlichkeiten – das erfordert einen geschickten Gesprächsaufbau und eine professionelle Moderation des Gesprächsverlaufes, Erkunden des Konflikts hinter dem Konflikt.

Grundlagen für Vereinbarung: sorgfältige Analyse der Interessen, Entwicklung von Optionen/ oftmals auch Erarbeitung von Entscheidungskriterien

Vereinbarungen mit wechselseitigen Verpflichtungen erarbeiten, die für alle akzeptabel sind. Es muss klar sein, wer welchen Auftrag, welche Verantwortung hat und wie das Ergebnis überprüft werden kann. - Achtung, keine Vereinbarungen unterhalb von Rechtspflichten !! Vereinbarungen zu Lasten (unbeteiligter) Dritter sind nicht erlaubt.

Die Rolle der Behörde entspricht der im vorherigen Schritt beschriebenen: Die Behörde unterstützt die Beteiligten praktisch und beratend. Sie achtet auf Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen und darauf, dass die Erwartungen der Beteiligten hinsichtlich des Handlungsspielraumes der Akteure nicht überzogen werden. Wenn sie als Moderator den Dialog leitet, muss sie darüber hinaus weiter auf Überparteilichkeit achten.

Schritt 5 Ergebnisse erzielen und Erfolge feiern

- Jede Sitzung nachbereiten / Verabredungen dokumentieren und einhalten / Umsetzung rückmelden
- Regelmäßig Feedback über Arbeitsform und Ergebnisse einholen und Prozess evaluieren
- Gemeinsam Ergebnisse feststellen und Erfolge feiern
- Gemeinsame Presserklärung zu Ergebnissen

Behörden beziehen die Dialog-Ergebnisse in ihre Entscheidungen ein – wo immer möglich



Behörden orientieren ihre Entscheidungen im gesetzlich vorgegebenen Rahmen an den rechtlichen und den Dialog-Ergebnissen. Grundlage des behördlichen Handelns ist das gesetzlich Notwendige. Im Rahmen dessen können die Dialog-Ergebnisse einbezogen werden.

Daher ist es wichtig, dass die Behörden im laufenden Prozess immer wieder deutlich machen, was in ihrem Handlungs- und Ermessens-Spielraum liegt. Denn der Erfolg für diesen und weitere Dialoge hängt davon ab, dass die Dialog-Ergebnisse sich auch anschließend in den Behörden-Entscheidungen wiederfinden.

Es ist wichtig über die Entscheidungsfindungsprozesse im Dialog und innerhalb der Gruppierungen zu sprechen, die ihre Repräsentanten in den Dialog entsenden (z.B. Bürgerinitiativen, Behörden, Unternehmen, ...). Es kann auch Sinn machen, die Repräsentanten bei der Information ihrer Stammgruppen zu unterstützen.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Schritt 6 Gute Nachbarschaft pflegen

- Nachbarschaftliche Kontakte und Beziehungen gezielt pflegen und entwickeln
- Gegenseitigen Informationsaustausch fortsetzen und die Vertrauensbasis ausbauen
- Regelmäßige Treffen mit reduzierter Frequenz
- Auf Veränderungen im nachbarschaftlichen Umfeld reagieren – Kontakte anpassen oder ausbauen
- Schnelle Kommunikationswege für Krisen pflegen

Behörden ziehen sich in der Regel zurück



Nachbarschaftliche Kontakte und Beziehungen werden bei diesem Schritt langfristig auf eine tragfähige Basis gestellt. Wichtig ist dabei, dass der Informationsaustausch weiterhin fortgesetzt und die Vertrauensbasis in einem kontinuierlichen Prozess ausgebaut wird.

Regelmäßige Treffen mit reduzierter Frequenz: Angemessene Kommunikationsstruktur für den präventiven Dialog entwickeln – der in Frequenz und Zusammensetzung von der akuten Phase unterscheidet. evtl. in kleinen Gruppen, die der Gesamtheit regelmäßig berichten. Evtl. auch in unterschiedlichen Gruppierungen (Politik, überregionale Bürgerinitiativen, direkte Nachbarn, ...) die in den Treffen ihre jeweiligen Fragen, Interessen und Perspektiven bearbeiten können.

Veränderungen / Wegzüge / Wegfall von Schlüsselpersonen kompensieren, Generationenwechsel, neue Akteursgruppen, veränderte Interessenlagen, = aktives Umfeldmanagement unbedingt berücksichtigen

Unternehmen, die in ruhigen Zeiten Kommunikationswege entwickelt haben, auf die sie in Krisen zurückgreifen können, haben die Chance ihre Nachbarschaft rechtzeitig zu informieren und damit die Vertrauensbasis gerade in Krisen zu stärken.

Behördenvertreter nehmen auf Einladung teil. In der Regel ziehen sie sich in dieser Phase zurück.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Teil B - Optionen

Einen oder mehrere Dialogverfahren evaluieren -

- **Warum?** Der Nutzen einer Selbst-Evaluation
- **Wie?** Übersicht über die Werkzeuge
- **Hier:** Ausschnitte ausgewählter Werkzeuge

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation 18



In Teil B dieser Präsentation findet eine Behörde/ ein Unternehmen/ ein Moderator Informationen über spezielle Instrumentarien, mit denen die Qualität eines Dialoges gesichert sowie die Erfolge eines oder mehrerer Dialoge evaluiert werden können.

Wenn eine Behörde den Nachbarschaftsdialog als eines ihrer Standard-Verfahren installiert hat, kann sie auf diese Weise die Ergebnisse und Erfolge eines oder mehrerer Dialoge evaluieren (und nachweisen). Somit gewinnt sie Daten und Fakten, mit denen Kollegen und Entscheider im eigenen Haus oder an anderen Standorten aber auch Schlüsselpersonen in Unternehmen von den Chancen eines Dialoges überzeugt werden können.

Die nachfolgenden Folien können folgendermaßen genutzt werden:

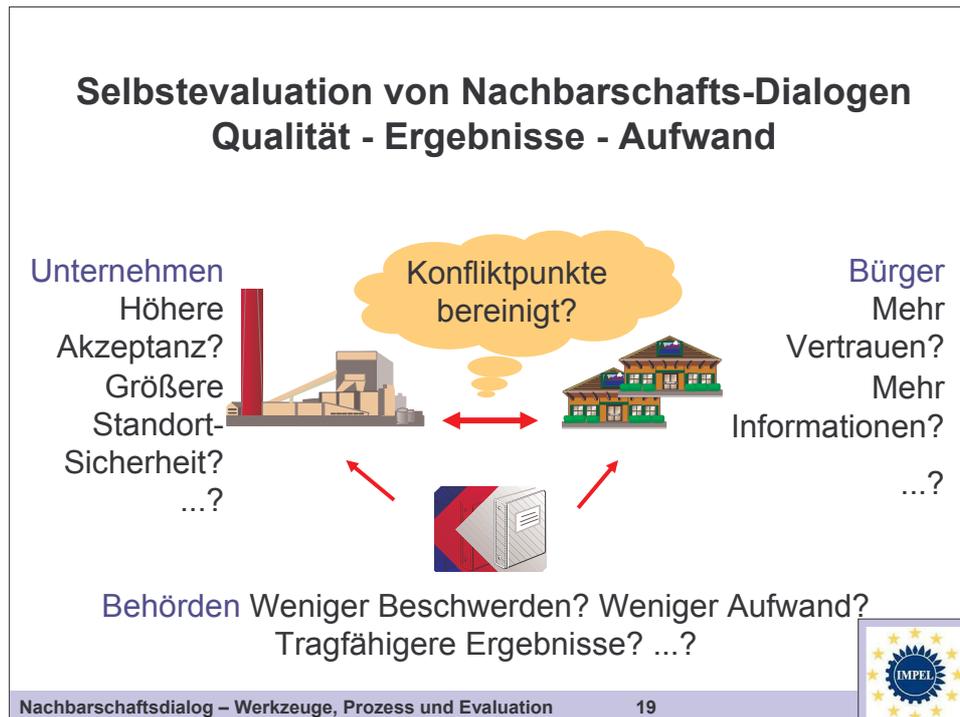
- Zusammen mit Teil A dieser Präsentation bieten sie einen differenzierten Überblick über Durchführung, Qualitätssicherung und Ergebnisevaluation von Nachbarschaftsdialogen.
- Teil B kann auch für sich alleine stehen.
- Aus Teil B können die Folien ausgewählt werden, die dem Zuhörerkreis einen ersten, groben Überblick vermitteln, welche Optionen eine systematische Selbstevaluation bietet. (Folien 18 – 22)

Wenn Sie das Instrument Nachbarschaftsdialog gerade erstmalig einführen (möchten) werden in der Regel die Folien von Teil A im Zentrum stehen.

Die ersten Folien von Teil B (18 –22) geben einen kurzen Überblick über die Instrumente und ihren jeweiligen Fokus, während die Folien 23-28 etwas detailliertere Informationen über die wichtigsten Instrumente zur Qualitätssicherung und Ergebnisevaluation bieten.

Bitte auch hier wieder die Folien passend zum Präsentationsziel zusammen stellen.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



Eine Selbstevaluation wird von denjenigen durchgeführt, die systematisch ihre eigenen Aktivitäten analysieren und evaluieren möchten.

Um heraus zu finden, ob ein Dialogverfahren die erwarteten Erfolge gebracht hat, sollten alle involvierten Gruppierungen interviewt werden:

- Unternehmen: Erleben sie eine höhere Akzeptanz? Sehen sie ihre Standortsicherheit besser gewährleistet?
- Bürger / Nachbarn / Anwohner: Haben sie mehr Vertrauen in das Unternehmen / die Behörde? Fühlen sie sich besser informiert?
- Behörden: Ist die Zahl der Beschwerden gesunken? Ist der Arbeitsaufwand für Beschwerden gesunken? Wurden nachhaltige Ergebnisse erreicht?

Für diese Selbstevaluation können Behörden (Unternehmen / oder der Moderator) verschiedene Instrumente nutzen. Es können die Ergebnisse, die Erfolge und die Zufriedenheit der Beteiligten evaluiert werden.

Tieferegehende Informationen können dem „Leitfaden für die Selbstevaluation von Nachbarschaftsdialogen“ entnommen werden, die auf der IMPEL-Homepage “ zum download zur Verfügung stehen:

„Guideline and excel table for self evaluation of neighbourhood dialogue“
(http://impel.eu/categories/228/search_type/and)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Selbstevaluation von Nachbarschafts-Dialogen prozessbegleitend und am Ende

<p>Qualität sichern - Wie finde ich heraus,</p> <ul style="list-style-type: none">■ ob ein Dialog Erfolg verspricht?■ ob ich als Behörde (k)einen Dialog empfehlen soll?■ ob der Dialog professionell geführt wird?	<p>Ergebnisse evaluieren - Wie finde ich heraus,</p> <ul style="list-style-type: none">■ welche Ergebnisse der Dialog erzielt hat ?■ ob die Beteiligten den Dialog als Erfolg sehen?■ wie hoch mein Aufwand für den Dialog war?
--	--

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation 20



Definition Selbstevaluation: Wenn Projekte oder Institutionen ihr Handeln selber überprüfen und die Ergebnisse auswerten, dann spricht man von Selbst-Evaluation.

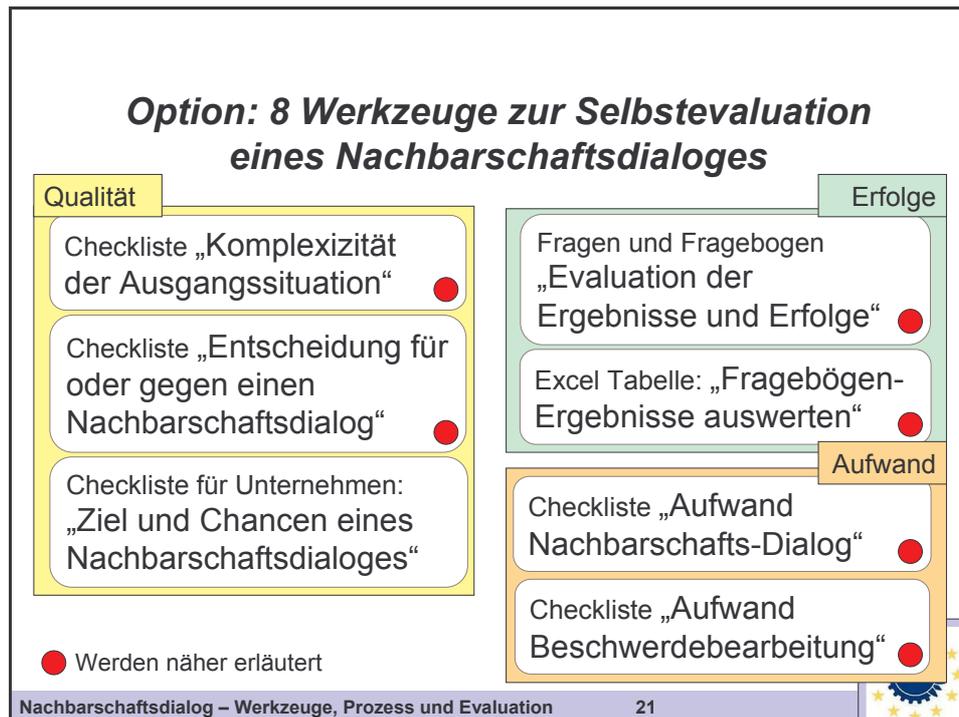
Selbstevaluation sollte selbstverständlicher Bestandteil jedes Dialogverfahrens zu Beginn, im Verlauf und zum Abschluss bilden:

Zu Beginn und im Verlauf dienen die Evaluationsinstrumente einer gut durchdachten Entscheidungsfindung für oder gegen einen Dialog, sichern die Qualität des Dialoges und bilden die Basis für notwendige Korrekturen.

Während und am Ende eines Dialogverfahrens dient die Selbstevaluation der Qualitätssicherung, sowie als Basis für notwendige Korrekturen im Prozessverlauf und um herauszufinden, ob der Prozess (in den Augen der Beteiligten) erfolgreich war und welche Ergebnisse erreicht werden konnten. Es können darüber hinaus die investierten (zeitlichen) Ressourcen dokumentiert werden, um sie mit denen einer regulären Beschwerdebearbeitung zu vergleichen.

Wenn Sie die folgenden Instrumente der Selbstevaluation vorstellen möchten, empfiehlt sich vorher eine tiefere Beschäftigung mit dem „Guideline for self evaluation of neighbourhood dialogue“ sowie „excel table for self-evaluation“ (http://impel.eu/categories/228/search_type/and)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



Die Folien 22 – 27 enthalten Detailinfos zu den wichtigsten Instrumenten der Qualitätssicherung und Ergebnisevaluation. Die roten Punkte kennzeichnen Instrumente, die im Folgenden etwas genauer dargestellt werden.

Checkliste Komplexität einer Ausgangssituation bietet bereits einen Hinweis darauf, wie arbeitsintensiv die Bearbeitung werden kann. Am Ende dieser Analyse wird deutlich, ob es sich lohnt, einen Nachbarschaftsdialog als Option weiter zu verfolgen.

Checkliste Entscheidung für oder gegen einen Nachbarschaftsdialog ermöglicht eine systematische Begründung, bzw. fundierte Empfehlung (im eigenen Haus, bei beteiligten Unternehmen, gegenüber potentiellen Beteiligten). Durch die Bearbeitung der Checkliste zeichnen sich Ziele und offene Fragen für das Dialogverfahren ab.

Die Evaluations-Fragen bilden das Grundgerüst einer Diskussionsrunde mit den Beteiligten, um abzuschätzen, ob der Dialog aus Sicht aller ausreichend Chancen auf Erfolg hat und weitergeführt werden soll.

Der Fragebogen dient zur (schriftlichen) Befragung der Beteiligten im Verlauf oder zum (vorläufigen) Abschluß eines Nachbarschaftsdialoges, so dass notwendige Korrekturen im Prozess erkennbar werden bzw. Erfolge dokumentiert werden.

Die Checklisten für den Aufwand von Nachbarschaftsdialogen bzw. regulärer Beschwerdebearbeitung dienen der groben Schätzung, der Dokumentation aber und damit langfristig dem Vergleich der Verfahren.

Die Checkliste „Ziel und Chancen eines Nachbarschaftsdialoges“ bietet nützliche Anregungen für Gespräche mit Unternehmen.

Im „Guideline for self evaluation“ sind noch weitere Instrumente zu finden, die hier nicht aufgeführt sind. (Beschreibung Seite 7-11) sowie ein zentrales Anwendungsbeispiel (S. 12-31) sowie weitere Beispiele (ab Seite 77)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Checkliste „Komplexität der Ausgangssituation“			
Komplexität	einfach	mittel	hoch/schwierig
Merkmale		↓ Teilweise komplexe Struktur der Beschwerdeführer, mehr als eine betroffene Behörde, etliche Ansprechpartner in der Firma Zunehmende Anzahl von Konfliktpunkten und Beschwerden Mehr als ein Thema, schwer einschätzbar in Bezug auf Berechtigung der Beschwerde und juristisch-fachliche Grundlagen	
Beschwerdeführer	übersichtlich		
Ausgangssituation (Themen / Konflikte)	Beteiligung direkten A wenigen A Behörden		ndeträgern , ehörden
Konflikttyp	Ein oder w geringer K		erlich en, starker nden en)
Anzahl Betroffene in Behörden/ Firmen	mit klaren Handlungs		eresse
Öffentliches Interesse	Geringes kein öffent		e, dort in
.... Etc.			n, schwierig
			(Messdaten nahe an Grenzwerten)

In Schritt 1 eines Nachbarschaftsdialoges (siehe Folie 11) kann mit Hilfe dieser Checkliste die Komplexität der Ausgangssituation beschrieben und eingeschätzt werden. Dieses Instrument bietet sich in der Startphase eines Dialogverfahrens an, bietet aber auch später im laufenden Dialog sowie bei der regulären Beschwerdebearbeitung wertvolle Hinweise.

Nahezu alle Nachbarschaftsdialoge haben viele oder schwerwiegende Beschwerden als Ausgangspunkt. Um zu einer gut begründeten Einschätzung zu kommen, ob ein Dialogverfahren Sinn macht, sollte die Ausgangssituation genau beschrieben werden. Das Instrument „Die Komplexität feststellen“ führt zu einer Beschreibung der Struktur der betroffenen Gruppierungen, der Konflikte und Themen, der öffentlichen Wahrnehmung und anderer Charakteristika der Situation. Wenn dieses Tool genutzt wird, führt es zu einer verbesserten Übersicht darüber, ob ein Nachbarschaftsdialog eine geeignete Option sein kann oder nicht.

Die Komplexität zu bewerten, vermittelt eine erste und grobe Einschätzung wie schwierig der Prozess werden wird. Man kann sie als ersten Indikator nutzen, um den kommenden Arbeitsaufwand einzuschätzen. Die Bewertung der Komplexität liefert einen systematischen Überblick über den Fall, kann hilfreich sein mit den Beschwerden umzugehen und um den Dialog zu etablieren.

Siehe Guideline for self-evaluation: Schematic to assess the complexity, Seite 39 - 41 und Beispiele dazu Seite 81-94

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Checkliste „Entscheidung für oder gegen einen Nachbarschaftsdialog“	
Frage 8: Was spricht für einen Nachbarschaftsdialog?	
<input type="checkbox"/> Es ist dringend notwendig, dass systematisch verständliche In	Es ist dringend notwendig, dass Unternehmen und Nachbarn systematisch verständliche Informationen und Sichtweisen austauschen und darüber diskutieren!
<input type="checkbox"/> Es ist notwendig, dass Unterr Informationsaustausch und S	
<input type="checkbox"/> Es existiert Verhandlungs- und gemeinsame Entwicklung von kreativen Lösungen.	
<input type="checkbox"/> Die Parteien haben und werden in Zukunft miteinander zu tun haben.	
<input type="checkbox"/> Emotionale Aspekte erschweren die rationale/sachliche Bearbeitung der Beschwerde.	
<input type="checkbox"/> Die Parteien haben Schwierigkeiten, die Kon Unterstützung zu starten.	Den Parteien sind sich klar, dass ein Konflikt existiert und sie sind an einer schnellen Lösung interessiert.
<input type="checkbox"/> Die Parteien sind sich klar, dass ein Konflikt e schnellen Lösung interessiert.	
<input type="checkbox"/> Die Parteien (einschließlich der Behörde) vermuten, dass ein Gerichts-verfahren keine befriedigende Lösung bringen und mehr Zeit und Geld erfordert.	

Auf Basis dieser Checkliste lässt sich (in Schritt 1 eines Nachbarschaftsdialoges) die Entscheidung für oder gegen einen Nachbarschaftsdialog systematisch begründen, sowohl im eigenen Haus, als auch um eine fundierte Empfehlung für einen Nachbarschaftsdialog bei dem beteiligten Unternehmen sowie auch gegenüber den übrigen potentiellen Beteiligten eines Nachbarschaftsdialoges.

Es zeichnen sich durch die Bearbeitung der Checkliste auch Ziele für das Dialogverfahren ab.

Am Ende sollte eine klare Entscheidung für/gegen ein Dialogverfahren möglich sein, bzw. sind die noch zu klärenden Fragen deutlich geworden, wie auch eine erste Grobabschätzung des Aufwandes.

Die Checkliste bietet nach einigen generellen Fragen (1-5) folgende weitere Fragen:

6. Was könnten die wichtigsten Gründe für einen Nachbarschaftsdialog sein?
7. Woher kamen die wichtigsten Impulse, einen Dialog in Betracht zu ziehen?
- 8. Warum empfehlen Sie einen Dialog als geeignetes Verfahren?**
9. Sind folgende Aspekte ausreichend gesichert?
10. Wie schätzen sie die Komplexität der Ausgangssituation ein?
11. Für wie lange wird voraussichtlich die spezielle Unterstützung der Behörde im Dialog erforderlich sein?
12. Wie viel Zeit ...?
13. Haben Sie andere Kommentare oder Empfehlungen oder gibt es andere Aspekte?
14. Bei Berücksichtigung der Ergebnisse dieser Checkliste- empfehlen Sie einen Dialog?

Siehe Guideline for self-evaluation: Checklist to assess the chances of a neighbourhood dialogue (S. 42) und Anwendungsbeispiel ab Seite 94 der Guideline. Tool II

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Fragebogen „Evaluation der Ergebnisse und Erfolge“

Part A - for all parties						
10/1. Welche Ergebnisse und Erfolge wurde durch den Dialog bis heute erreicht?						
1 = Ich stimme voll zu 6 = Ich stimme gar nicht zu	1	2	3	4	5	6
concrete results, comments (optional)	Fill in the sum of the answers of the different participants accordingly.					
Eine Einigung über zu Beginn strittige Themen ist erreicht						
Bürger / NGOs	3	4				
Unternehmensvertreter		4	5			
Involvierte Behördenvertreter	4	4				
Andere	1					
Eine Lösung für das ursprüngliche Problem ist gefunden.						
Bürger / NGOs	2	2	3			
Unternehmensvertreter		5	3	1		
Involvierte Behördenvertreter		4	4			
Andere		1				
Der Kontakt zwischen Nachbarn und Unternehmen ist verbessert.						
Bürger / NGOs		3	4			
Unternehmensvertreter	5	4				
Involvierte Behördenvertreter		4	4			
Andere			1			
Das Vertrauen zwischen Nachbarn und Unternehmen ist gewachsen.						
Bürger / NGOs		2	1	2		
Unternehmensvertreter	3	4				
Involvierte Behördenvertreter		2	6			
Andere			1			

Eine Lösung für das ursprüngliche Problem ist gefunden.

Bürger/NGO's
Unternehmensvertreter
Involvierte Behördenvertreter
Andere

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation
24

Der Fragebogen dient (in Schritt 3 bis 6 eines Nachbarschaftsdialoges) zur (schriftlichen) Befragung der Beteiligten im Verlauf eines Nachbarschaftsdialoges, so dass notwendige Korrekturen im Prozess erkennbar werden bzw. erste Erfolge dokumentiert werden.

Auch damit ist eine Entscheidung über Fortführung oder ggf. Beendigung des Dialoges möglich.

Zum (vorläufigen) Abschluß eines Dialoges führt er allen Beteiligten den Erfolg und die Ergebnisse des aktuellen Verfahrens vor Augen und fragt nach dem Arbeitsaufwand von Behörden und den beteiligten Unternehmensmitgliedern.

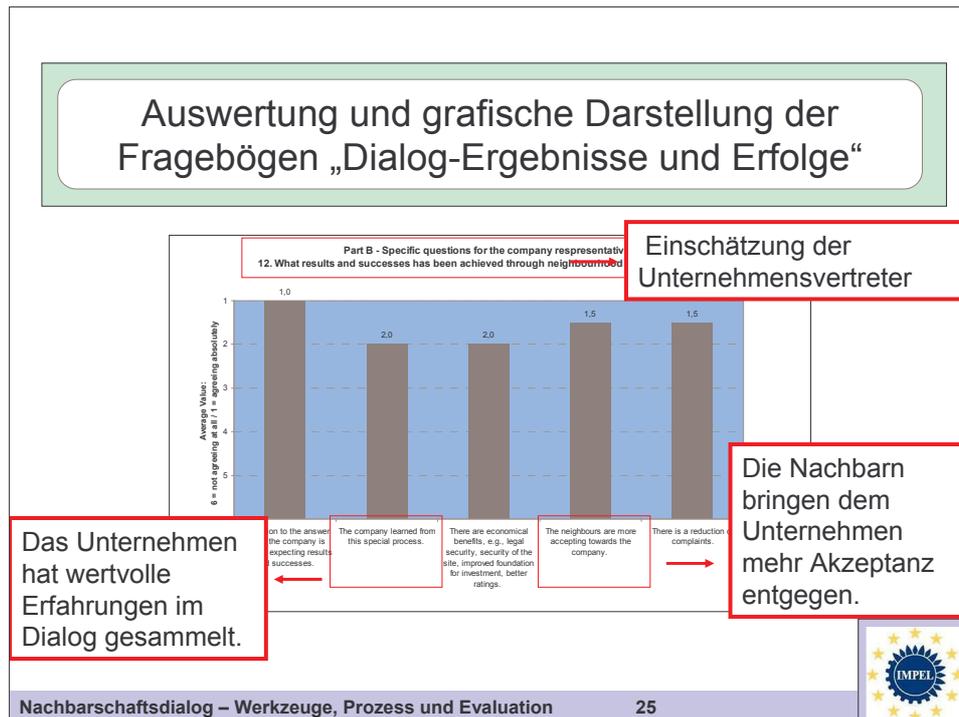
Der Fragebogen unterscheidet immer zwischen den unterschiedlichen Parteien im Dialog: Behörde(n), Unternehmen, Bürger/NGO's/Nachbarn/ und andere.

Der Fragebogen steht den Nutzern auch zur Änderung / Anpassung an eigene Bedingungen zur Verfügung.

Abgefragt werden die Erfolge und Ergebnisse (Konsens / Lösungen / Kontakt / Informations- und Lerngewinn / Vertrauen / Einflussmöglichkeiten / Zufriedenheit / Kosten-Nutzen-Einschätzung / Aufwand / Teilnahmebereitschaft)

Siehe Guideline for self evaluation: Questionnaires at the end of a ND (S. 51) und Questions for a group discussion during a dialogue process (S. 48 ff)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien



Zur Auswertung der Fragebogen-Ergebnisse steht auf der IMPEL-Seite ebenfalls eine Excel-Tabelle zum download zur Verfügung. Sie kann genutzt werden, um einzelne, aber auch mehrere Dialogverfahren auszuwerten (in Schritt 3 bis 6 eines Nachbarschaftsdialoges) .

Werden die Ergebnisse der Fragebögen eingetragen, bilden sich diese in vielfältigen (13 verschiedenen) Diagrammen ab, aus denen abgelesen werden kann:

- Die Teilnehmer-Zusammensetzung
- Dauer der Teilnahme
- Die Zufriedenheit der TN-Gruppen im Vergleich zueinander und auch einzeln
- Die Wirkungen/Effekte eines oder mehrerer Dialogverfahren sowohl in der Bewertung der unterschiedlichen Parteien im Vergleich, als auch einzeln
- Die Lerngewinne der unterschiedlichen Parteien
- Der zeitliche Aufwand der Behörde(nvertreter) und Unternehmensvertreter (einzeln, sowie im Vergleich)
- Unterschiedliche Dialogverfahren können hinsichtlich ihres Aufwandes wie auch der Zufriedenheit der unterschiedlichen Parteien verglichen werden.

Siehe Guideline for self evaluation: Estimating the workload of a neighbourhood dialogue (S. 61), Excel table to evaluate the questionnaires (S.70)

und **Anwendungsbeispiele** (Separate Dokumente im Excel-Format zum download auf der IMPEL-Homepage “Exel table to analyse the questionnaires” sowie Anwendungsbeispiel “Evaluation of a specific process),

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Checkliste „Den Aufwand für Nachbarschafts-Dialoge schätzen, dokumentieren, vergleichen“			
Komplexität der Situation	einfach	mittel	hoch/schwierig
SCHRITT 1 Den Nachbarschaftsdialog initiieren und vorbereiten			
1.1 Das vorläufige Ziel skizzieren	(Beispiel 1) Lärm einer Wäscherei: Behörde 1Tag Firma ½ Tag	(Beispiel 2) Geruch aus Getreide-Flocken-Produktion: Behörde 1Tag Firma ½ Tag	
1.2 Das Unternehmen (und die Behörde) für den Dialog gewinnen.			
1.3 Einen passenden neutralen Moderator finden.			
1.4 Herausfinden, welche Handlungsspielräume das Unternehmen hat und welche Beteiligungsmöglichkeiten der Dialog bieten kann.			
1.5 Das Unternehmen vom vorläufigen Konzept überzeugen und eine verbindliche Zusage für ihre Beteiligung im Dialog sichern.			
1.6 Vertreter der Nachbarschaftsgruppen kontaktieren und Interessen sowie Erwartungen klären (Beteiligten Analyse)			
			Der zeitliche Aufwand kann sehr schwanken. Je mehr Dokumentationen vorhanden sind, desto genauer kann der Aufwand abgeschätzt werden.

Die Checkliste orientiert sich an den 6 Schritten mit Teilschritten im Ablauf eines Nachbarschaftsdialoges (Folie 11) wie auch an der Feststellung der Komplexität und gibt Orientierung über den geschätzten Aufwand, der vermutlich mit dem anstehenden Dialogverfahren verbunden sein wird. Diese Zahlen stammen aus den Erfahrung mit bisherigen Nachbarschaftsdialogen und können im Einzelnen variieren.

Da jeder Fall anders gelagert ist und sein Verlauf nicht genau vorhergesagt werden kann, ist eine Dokumentation der jeweiligen eigenen Erfahrungen im Verlauf des Prozesses von großer Bedeutung. Mit dem hier vorliegenden Instrument ist das einfach zu handhaben.

Ohne persönliche Erfahrungen aus Dialogprozessen ist eine realistische Einschätzung der Arbeitsbelastung durch einen Dialog vor Beginn eines Verfahrens kaum möglich. Erfahrungen zeigen, dass ein Dialogverfahren meist nicht mehr Zeit erfordert als eine reguläre Beschwerdebearbeitung. Oftmals allerdings gibt es zu einem Dialog auch keine gute Alternative, um den Konflikt zwischen den Nachbarn und dem Unternehmen zu befrieden. In vielen Fällen bringt eine reguläre Beschwerdebearbeitung geringere Ergebnisse und Erfolge und kann weitere Beschwerden nicht nachhaltig verhindern.

Siehe Guideline for self-evaluation: Schematic with the main steps of a neighbourhood dialogue S. 62 – 65) sowie Anwendungsbeispiel (Seite 26-28 und 114-127)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Checkliste „Den Aufwand regulärer Beschwerde-Bearbeitung schätzen /dokumentieren/ vergleichen“			
Komplexität der Situation	einfach	mittel	hoch/schwierig
(Fünf) Schritte der Beschwerdebearbeitung			
(1) Beschwerdeeingang abwickeln	(Beispiel 1) Lärm einer Wäscherei: Aufwand der Behörde: 2 Tage innerhalb 1 Woche		(Beispiel 2) Verkehrslärm in Mischzone: Aufwand der Behörde: kontinuierlich
(2) Umstände der Falles analysieren			
(3) Zwischenergebnisse bestimmen / festhalten			
(4) Entscheidungen, Sanktionen, Messungen u.a. behördlich umsetzen			
(5) Beschwerdeverfahren abschließen			
Der zeitliche Aufwand kann sehr schwanken. Je mehr Dokumentationen vorhanden sind, desto genauer kann der Aufwand abgeschätzt werden.			

Die Checkliste bietet Anregungen für den Aufwand, der mit der Bearbeitung von einfachen, mittelkomplexen und großen/schwierigen Beschwerdeverfahren verbunden ist. Die hier aufgeführten Zahlen basieren auf Erfahrungen und stellen ein grob geschätztes Volumen dar, von dem der Einzelfall durchaus abweichen kann.

Erst auf der Basis dieser Abschätzung wird deutlich, ob ein Nachbarschaftsdialog auf lange Sicht eine sinnvolle (Zeit-) Investition der beteiligten Behörde darstellt. Der Aufwand für diese beiden Verfahren kann dann nebeneinander gestellt werden. Ein direkter Vergleich ist sicher kaum möglich, da ein einzelnes Verfahren immer entweder mit oder ohne einen Nachbarschaftsdialog durchgeführt werden kann.

Siehe Guideline for self evaluation: Schematic with the main steps of a regular complaint process (Seite 66-67) sowie Anwendungsbeispiele (Seite 29-30 und 122-126)

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Vertiefende Informationen / Quellenangabe

Produkte des IMPEL-Projekts

„Informal resolution of environmental conflicts by dialogue“
2004 - 2010

Zum Verfahren: Broschüre „Umweltkonflikte im Dialog lösen“
(<http://impel.eu/>)

Zu Verfahren, Methoden und Schritten: „Toolkit – Establishing
Neighbourhood Dialogue“
(<http://impel.eu/>)

Zur Qualitätssicherung und Evaluation: „Guideline and excel
table for self evaluation of neighbourhood dialogue“
(<http://impel.eu/>)

Erläuterungen zu den Folien sind in der Notizenansicht zu finden



Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation

28

Weitere Literaturquellen

Germany

Broschüre „Betriebe und ihre Nachbarn, www.Gewerbeaufsicht.niedersachsen.de)

UK

The Environment Agency: Building trust with communities. A toolkit for staff. Bristol, 2004

The Environment Agency: Working with others. Building trust with communities. A guide for staff. Bristol, 2006

The Environment Agency: Training manual: Engaging stakeholders in permitted sites of high public interest; M 77 course for staff, Bristol 2010.

Erläuterungen und Hintergrundinformationen zu den Folien

Diese Präsentation ist das Produkt eines Projektes
des IMPEL-Netzwerkes:

“Resolution of environmental conflicts by
neighbourhood dialogue (project part 4 in 2010)”
mit Projektbeteiligten aus den europäischen Mitglieds- Staaten

**Frankreich, Großbritannien, Spanien, Niederlande, Österreich, Bulgarien,
Slovenien, Deutschland**

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg
und gute Erfahrungen mit Ihren
Nachbarschafts Dialogen!

Nachbarschaftsdialog – Werkzeuge, Prozess und Evaluation 29



Projektteam

Dr. Gisela Holzgraefe (MLULR, Schleswig-Holstein)

Ulrike Struck (LLUR, Schleswig-Holstein)

Bernd Reese (Staatliches Gewerbeaufsichtsamt Hannover)

Andreas Aplowski, (Staatliches Gewerbeaufsichtsamt Braunschweig)

Kristina Rabe (Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit,
Berlin)

Irmela Feige (consultant, Hamburg)

Mitglieder der Arbeitsgruppe

Bulgarien Milka Asenova (Regional Inspectorate of Environment and Water)

Deutschland Dr. Franz Graßmann (Landesumweltamt Brandenburg)

Axel Strohbusch (Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und
Verbraucherschutz, Berlin)

Frankreich Karine Grimault (Dreal ANRT)

Niederlande Astrid Pap-Schwieger (Province Overijssel)

Österreich Herbert Beyer (Niederösterreichische Umweltschutzanstalt)

Slovenien Albin Keuc (Ministry of the Environment and Spatial Planning)

Spanien Maria Dolores Martinez (Basque Government)

UK Cath Brooks (Environment Agency)