

Freiwilligenagenturen / Projekt:

„Ingolstädter Brückenbauer“

Veranstaltung 2019

(Vernissage am Abend)

→ nächster Tag
+ Eröffnung (d...
IB + HO

von / Spende / ...

... Lebensmittel, Handwerk, ...

... Roll Up, Aktionen v. Vereinen

... Programm

Auktion von Kunstwerken (gesponsort)

kult. Rahmenprogramm (z.B. High
Fol...

Hodenscha...

/ Spiel

... Springen

Ein Text von Torsten Groß,
Projektkoordinator des LBE



Freiwilligenagenturen und -zentren

Freiwilligenagenturen und -zentren sind zentrale Infrastruktureinrichtungen zur Förderung des lokalen bürgerschaftlichen Engagements. Ihre wichtigsten Aufgabenfelder sind die Information und Beratung von freiwillig Engagierten, deren Vermittlung in passende Einsatzstellen, die Unterstützung von gemeinwohlorientierten Einrichtungen beim Freiwilligenmanagement sowie Öffentlichkeitsarbeit für bürgerschaftliches Engagement. Darüber hinaus verstehen sie sich zunehmend als Entwicklungsagenturen für neue Ansätze des bürgerschaftlichen Engagements und werden so selbst zu Trägern von Projekten der Freiwilligenarbeit. Die Freiwilligenagenturen und -zentren spielen damit bei der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements von Migrant/innen eine wichtige Rolle.

Zu Beginn des Projektes gemeinsam engagiert war die Engagementförderung im Hinblick auf Migrant/innen in der Fachdiskussion und in entsprechenden Publikationen präsent, wurde in der Praxis aber noch nicht entsprechend umgesetzt. Bundesweit gab es bis dahin nur wenige Freiwilligenagenturen oder -zentren, die sich intensiver mit dieser Thematik beschäftigten, auf ausgewertete, übertragbare Erfahrungen konnte deshalb nicht zurückgegriffen werden¹.

Zur besseren Verankerung des Themas in den Freiwilligenagenturen und -zentren in Bayern, wurden die Zielsetzungen des Projektes gemeinsam engagiert² bei Arbeitstreffen der Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen/Freiwilligenzentren in Bayern (lagfa) vorgestellt und diskutiert und das Angebot un-

terbreitet, eine ausgewählte Einrichtung während des Projektzeitraums bei ihrer interkulturellen Arbeit kontinuierlich fachlich zu begleiten und zu unterstützen.

Dieses Angebot stieß bei der Freiwilligenagentur Ingolstadt auf großes Interesse, da sie sich mit der Thematik bürgerschaftliches Engagement und Migration/Integration schon eine Zeit lang beschäftigt hatte und ein interkulturelles Projekt durchführen wollte.

Freiwilligenagentur Ingolstadt

Viele Freiwillige, die sich in Projekten der Freiwilligenagentur Ingolstadt engagieren bzw. von dort in andere Einrichtungen vermittelt werden, haben Migrationshintergrund, ohne dass dies als Zielsetzung von der Freiwilligenagentur formuliert wurde. Sie kommen – wie Nicht-Migrant/innen auch – aus eher mittelschichtorientierten Milieus und sind bereits gut in die Mehrheitsgesellschaft integriert. Diese Wahrnehmung war für die Leitung der Einrichtung der Anlass, sich intensiver mit der Thematik bürgerschaftliches Engagement und Migration/Integration zu beschäftigen und daraus eine Projektidee zu entwickeln.

Mit Unterstützung einer Praktikantin wurden zunächst Informationen und Expertisen zusammengetragen mit der Erkenntnis, dass bürgerschaftliches Engagement von Migrant/innen ein wichtiges Element gesellschaftlicher Integration sein kann, aber in seiner Vielfältigkeit und seinem Umfang von der (Ingolstädter) Öffentlichkeit und den Medien zu wenig wahrgenommen und anerkannt wird. Migrant/innen hingegen wissen wenig über Ansätze, Projekte und Strukturen des freiwilligen Engagements der Mehrheitsgesellschaft oder über die Unterstützungsmöglichkeiten für Vereine durch die Freiwilligenagentur Ingolstadt. Das Engagement von Migrant/innen findet vorwiegend in Migrant*innenorganisationen und -vereinen, in Communities und Nachbarschaften statt, und es gibt noch zu wenig Berührungspunkte und Zusammenarbeit zwischen Migrant*innenorganisationen und Einrichtungen der Mehrheitsgesellschaft.

Gülcan Üstünalp, 42, Fürth

>>Ich engagiere mich ...

... weil ich die Arbeit mit Migrant*innen unheimlich wichtig finde. Aus eigener Erfahrung (meine Eltern kamen ohne Sprachkenntnisse aus der Türkei nach Deutschland) weiß ich, wie wichtig eine Anlaufstelle für Migrant*innen ohne bzw. mit wenig Sprachkenntnissen ist. <<

Engagement im Mehrgenerationenhaus Mütterzentrum Fürth e.V. und Elan: Interkulturelle Koordination, Beratung und Organisation von Kursen für Migrant*innen, Übersetzen, Türkischsprachkurs und Türkischkochkurs, Multiplikatorenarbeit



1) Projektentwicklung „Ingolstädter Brückenbauer“

Projektziele

Hauptziel des Projektes „Ingolstädter Brückenbauer“ war es, die Kontakte zwischen der Freiwilligenagentur und den Migrantenvereinen und



Ende 2008 hatten 40 Prozent der Bewohner/innen Ingolstadts einen Migrationshintergrund, davon 19,6 Prozent (deutsche) Spätaussiedler, 13,2 Prozent (Pass-)Ausländer und 7,2 Prozent Eingebürgerte.

Stadt Ingolstadt (2009): Sozialbericht 2008. Strukturen, Entwicklungen und Analysen, S. 28

-communities zu verbessern und Brücken zu schlagen zwischen dem Engagement von Migrant/innen und dem der Mehrheitsgesellschaft. Migrant/innen, die schon in der Freiwilligenagentur engagiert sind, können dabei als Multiplikator/innen dienen. Langfristig sollen Migrant/innen so auch als Adressaten beispielsweise für familienunterstützende Angebote der Freiwilligenagentur besser erreicht werden. Gleichzeitig ging es da-



Fazlur Rahman, 54, Augsburg

Vorsitzender der Deutsch-Bengalischen Gesellschaft, 2. stv. Vorsitzender des Integrationsbeirates Augsburg

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil ich das gegenseitige Kennenlernen von Deutschen und Bengalen fördern und freundschaftliche Beziehungen aufbauen möchte. <<

rum, die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen der Freiwilligenagentur interkulturell zu sensibilisieren.

Konzeptentwicklung

Die Aufgaben- und Verantwortungsteilung sah vor, dass die Freiwilligenagentur mit der Projektleitung betraut war. Das Projektbüro *gemeinsam*



engagiert war für die Projektbegleitung im Sinne einer fachlichen Unterstützung, für die Auswertung der Ergebnisse sowie die Erarbeitung von Handlungsempfehlungen für vergleichbare Arbeitsansätze verantwortlich.

Zur Umsetzung der Projektziele wurde eine Gruppe von Freiwilligen konstituiert, die mit Unterstützung der Projektleitung und -begleitung von Anfang an selbst die Ideen für die Erreichung

der Ziele entwickeln und diese eigenständig verwirklichen konnte. Dieser prozessorientierte und partizipative Projektansatz basiert auf einem Verständnis von bürgerschaftlichem Engagement, für das Mitgestaltung und Mitverantwortung zentrale Aspekte darstellen. Bei einem solchen Ansatz besteht die Rolle der begleitenden hauptamtlichen Akteure mehr in der eines Ermöglichers als in der eines Machers. Die Freiwilligen erhalten so viel Freiraum für die Verwirklichung eigener Ideen und Interessen und für das Einbringen eigener Kompetenzen. Es ist aber auch eine große Herausforderung, v.a. wenn die Freiwilligen bisher wenig oder keine Erfahrung mit dieser Art der Projektarbeit haben.

Aktivitäten

Um für die Projektarbeit freiwillig Engagierte zu gewinnen, kommunizierte die Freiwilligenagentur Ingolstadt ihre Projektidee in Informationsveranstaltungen und in Gesprächen mit an bürgerschaftlichem Engagement interessierten Ingolstädter/innen, die zur Beratung oder Information kamen oder die bereits in der Freiwilligenagentur aktiv waren.

So fanden sich sechs Interessierte, mit und ohne Migrationshintergrund, die sich zunächst intensiver mit dem Themenbereich bürgerschaftliches Engagement und Migration/Integration beschäftigten und dazu Informationsmaterial zusammenstellten. Gemeinsam wurde als prägnanter Name für das Projekt „Ingolstädter Brückenbauer“ ausgewählt. Als erste Maßnahme wurden relevante Textabschnitte des Internetauftritts sowie Informationsflyer der Freiwilligenagentur in Englisch, Russisch und Türkisch übersetzt, um so das Interesse der Freiwilligenagentur an der Zusammenarbeit mit Migrant/innen sichtbar werden zu lassen. Zudem organisierte *gemeinsam engagiert* ein interkulturelles Training zur Sensibilisierung der

Tatyana Mamedova, 61, München

Mitglied im Ausländerbeirat München, Vorsitzende des UNESCO-Clubs Obrij e.V., Leiterin des Integrationszentrums Osteuropa

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil das mein Weg zur Integration in Deutschland ist. <<



ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter/innen der Freiwilligenagentur.

Für den Herbst 2008 konzipierte *gemeinsam engagiert* einen eintägigen Perspektiv-Workshop, in dem die Zielsetzungen des Projektes konkretisiert wurden. Zentrales Ergebnis war, dass man sich zunächst auf eine Image-Kampagne für das vielfältige Engagement von Migrant/innen konzentrieren wollte. Die Image-Kampagne sollte nicht nur zur Sichtbarmachung des Engagements von Migrant/innen in der Öffentlichkeit dienen. Es ging auch darum, den Migrantenevereinen die Anerkennung und Wertschätzung ihres Engagements durch die Freiwilligenagentur zu vermitteln. Dies sah die Projektgruppe als wichtige Voraussetzung für den Aufbau von nachhaltigen und vertrauensvollen Kontakten zu den Vereinen.

Des Weiteren wurde in dem Workshop vereinbart, zur Öffentlichkeitsarbeit für das Projekt eine eigene Website zu erstellen sowie Flyer zu entwerfen. Auch sollten weitere Aktive für die „Ingolstädter Brückenbauer“ gewonnen werden.

Kurz nach diesem Perspektiv-Workshop erfolgte ein Wechsel im Vorstand und in der Geschäftsführung der Freiwilligenagentur Ingolstadt. Aufgrund dieser Umbruchsituation fehlten zeitliche Ressourcen für die Projektleitung, so dass *gemeinsam engagiert* ab Frühjahr 2009 die Gesamtkoordination des Projektes übernahm. Vor Ort wurde von *gemeinsam engagiert* eine 400€-Stelle als Projektleitung eingerichtet. Geschäftsführung und Vorstand der Freiwilligenagentur nahmen weiterhin an einzelnen Arbeitstreffen teil und wurden durch Protokolle aller Sitzungen kontinuierlich informiert.

Zur Vorbereitung der Image-Kampagne verschaffte sich die Projektgruppe einen Überblick über die Vereinslandschaft von Migrant/innen. Da es in Ingolstadt keine aktuelle Bestandsaufnahme der

existierenden Migrantenevereine und keine Informationen über deren Aktivitäten gab, wurden mit zeitaufwändigen Recherchen im Internet, über die Stadtverwaltung sowie Einrichtungen der Integrationsarbeit Kontaktdaten von über 50 Migrantenevereinen zusammengetragen.



Um das bereits vorhandene Engagement sichtbar zu machen, wurde eine Wanderausstellung mit Porträts von Migranteneorganisationen und einzelnen engagierten Migrant/innen konzipiert, die auch auf der Internetseite vorgestellt werden sollten.



Laura Lajqi, 31, München

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil ich gerne anderen Menschen helfe, sich hier zurecht zu finden und ich mich gerne für andere Menschen einsetze. <<

Vorsitzende des Kulturvereins Iliria e.V., Vorsitzende des Vereins albanischer Frauen e.V., Mitglied im Ausländerbeirat München

Bei der Kontaktaufnahme mit Migrantenvereinen mussten einige wichtige Aspekte berücksichtigt werden. So haben Erfahrungen aus der interkulturellen Arbeit gezeigt, wie wichtig eine persönliche Ansprache für den Aufbau vertrauensvoller Kontakte zu Migrantenorganisationen ist. Durch



schriftliche Einladungen und Anfragen von Organisationen, die den Migrantenvereinen unbekannt sind und deren Intentionen sie nicht einschätzen können, fühlen sie sich häufig nicht angesprochen. Aus diesem Grund wurden die Informationen zu den Aktivitäten der Vereine im persön-

lichen Gespräch abgefragt, bei dem gleichzeitig ein erster Eindruck vom Vereinsalltag gewonnen und den Vereinsaktiven die Anliegen und Zielsetzungen der „Ingolstädter Brückenbauer“ vorgestellt werden konnten.

Die angesprochenen Migrantenvereine waren sehr davon angetan, dass sich jemand für ihre Arbeit und ihr Engagement interessiert, ohne damit gleich ein Anliegen, wie z.B. die Beteiligung an einer Veranstaltung, zu verbinden. Alle Vereine hatten großes Interesse, in der Ausstellung vorgestellt zu werden. Sie sahen darin eine ideale Ergänzung für ihre eigenen – bisher wenig erfolgreichen – Bemühungen, mit ihren Aktivitäten auch Nicht-Migrant/innen zu erreichen.

Zudem waren sie an einem weiteren Austausch mit dem Projekt bzw. der Freiwilligenagentur interessiert. Infolge dessen luden sie die Brückenbauer regelmäßig zu ihren Veranstaltungen ein. Auch wenn es nicht möglich war, an allen Terminen teilzunehmen, so konnten doch die persönlichen Kontakte zu den Vereinen durch viele Veranstaltungsbesuche intensiviert werden.

Parallel dazu nahm die Projektgruppe auch an Gremiensitzungen der Stadtverwaltung und anderer Projekte (Migrationsforum, Migrationsrat, Treffen der Patenprojekte in Ingolstadt etc.) teil und stellte sich bei städtischen Ämtern vor, um ihre Ziele und Aktivitäten bekannt zu machen und um die relevanten Akteure kennenzulernen.

Im Februar 2010 wurde ein weiterer ganztägiger Perspektiv-Workshop durchgeführt, um den erreichten Arbeitsstand festzuhalten, die Zielsetzungen zu überprüfen, die Ressourcen der Projektgruppe realistisch einzuschätzen und eine langfristige Planung – über die Begleitung durch *gemeinsam engagiert* hinaus – zu entwickeln. Einigkeit bestand darin, dass das Konzept, das für

Olga Munkert, 35, Scheinfeld

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil ich damit mein Leben bereichern und in der Gesellschaft meinen Beitrag leisten kann. <<

Vorsitzende von *integra* e. V., Durchführung verschiedener Projekte in folgenden Bereichen: Soziale Arbeit, Bildung, Sport und Kultur. Weitere Aufgaben: Koordination der Vereinsarbeit, Verwaltung und Schriftverkehr.



die (Stadt-)Gesellschaft wertvolle Engagement von Migrant/innen in der Öffentlichkeit durch eine Ausstellung und eine Internetseite sichtbar zu machen, ein geeigneter Weg ist, um die Anerkennung dieses Engagements in der Mehrheitsgesellschaft zu fördern. Gleichzeitig wurde dieser Projektansatz von den Migrant/innen als Wertschätzung ihrer Arbeit gesehen, was eine wertvolle Vertrauensbasis für eine weitere Zusammenarbeit darstellt.

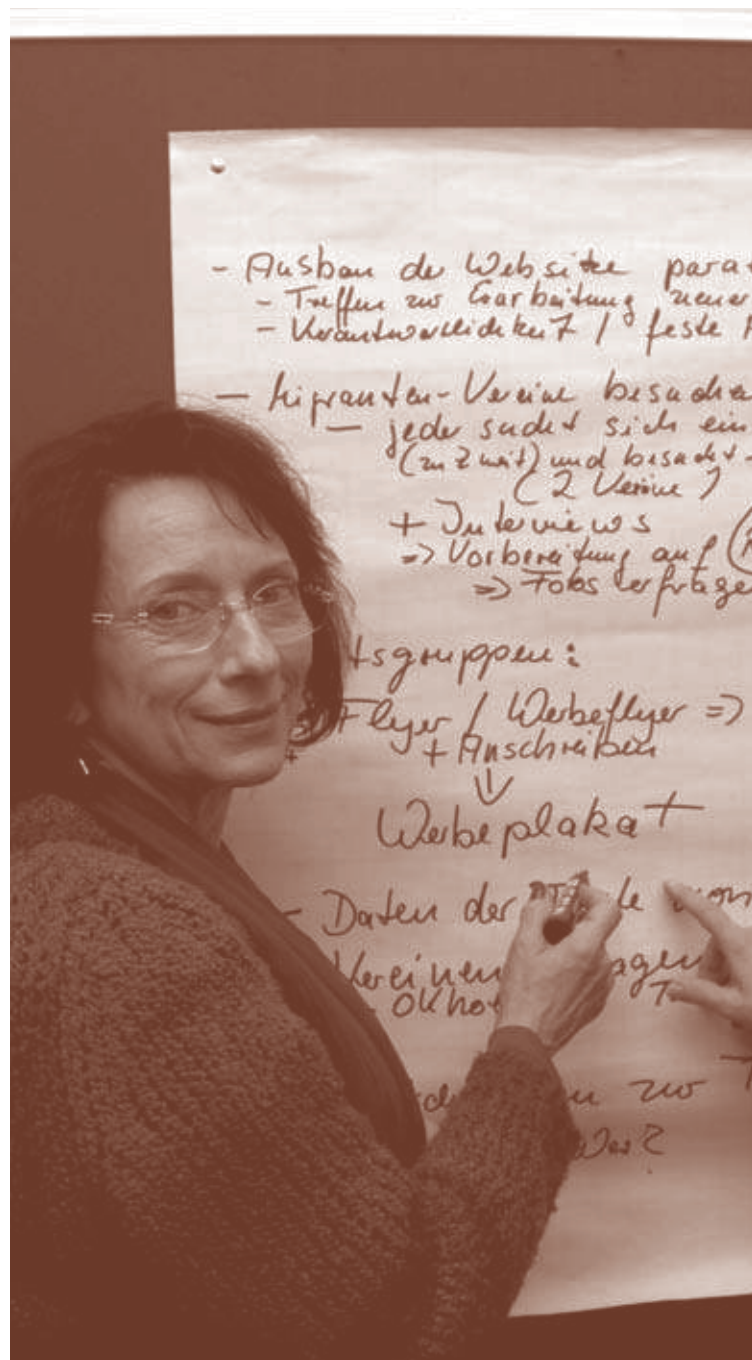
2) Ergebnisse

Im Laufe der Zeit hat sich ein fester Kern von zehn Freiwilligen (sechs Frauen, vier Männer) verschiedenen Alters (Mitte 20 bis über 60) herausgebildet, die Mehrheit (sieben) hat Migrationshintergrund. Ein Freiwilliger ist auch gewähltes Mitglied des Migrationsrates der Stadt Ingolstadt mit langjährigen Kontakten zu verschiedenen Migrant*innenvereinen und dadurch für die Gruppe ein wichtiger Multiplikator.

Zusammen mit den Freiwilligen konnte ein tragfähiges und nachhaltiges Projektkonzept entwickelt werden, das eine gute Ergänzung zu den bisher bestehenden Angeboten in Ingolstadt darstellt.

Die Wanderausstellung besteht bisher aus acht Ausstellungstafeln (Roll-ups). Damit werden vier Vereine (Integrations- und Bildungsverein Ingolstadt, Jugendliche Deutsche aus Russland, Thailandisch-Deutscher Familienverein, Italclub Ingolstadt) und drei Migrantinnen unterschiedlicher Herkunft sowie die „Ingolstädter Brückenbauer“ vorgestellt. Eine Audio-Collage, in der Migrant/innen aus Ingolstadt sich und ihre Motivation, sich freiwillig zu engagieren, präsentieren, ergänzt die Ausstellungstafeln.

Die Website (www.brueckenbauer-in.de) bietet



Sandro Berni, 60, München

Mitglied im Ausländerbeirat München (Infostandkoordinator)

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil ich als Bürger aus einem sogenannten Drittstaat für den Ausländerbeirat das Wahlrecht besitze und im Gegensatz zu den Unionsbürgern kein kommunales Wahlrecht habe. <<

Fördernde Aspekte

- Bezahlte Projektleitung
- Klausurtagungen / Perspektiv-Workshops mit der Projektgruppe
- Wertschätzendes persönliches Zugehen auf Migrant*innenorganisationen

Hindernde Aspekte

- Geringe zeitliche Ressourcen der freiwillig Engagierten
- Personelle Veränderungen beim Träger
- Fehlende Planungssicherheit durch unsichere Finanzsituation
- Geringe Erfahrungen in der Projektentwicklung und -arbeit

Informationen zum Themenbereich bürgerschaftliches Engagement und Integration, informiert über Ziele und Aktivitäten des Projektes, stellt Migrant*innenvereine und engagierte einzelne Migrant*innen vor – ausführlicher als dies im Rahmen der Ausstellung möglich ist. Eine Fotogalerie vermittelt einen anschaulichen Eindruck von Veranstaltungen einzelner Migrant*innenvereine. Die Webseite wurde mit einem Online-Programm erstellt, das das Landesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement Bayern seinen Netzwerkpartnern kostenlos zur Verfügung stellt. Mit diesem Programm können die Mitglieder der Projektgruppe ohne spezielle Vorkenntnisse vom eigenen Computer aus die Inhalte der Internetseite aktualisieren.

Nachhaltigkeit

Die „Ingolstädter Brückenbauer“ möchten das Projekt dauerhaft fortführen und weiterentwickeln. Da bei Projekten, die von Freiwilligen getragen sind, allgemein mit einer relativ hohen Fluktuation der Aktiven gerechnet werden muss, ist kontinuierliche Werbung neuer Engagierter von zentraler Bedeutung für die Nachhaltigkeit des Projektes. Für Herbst 2010 ist eine offizielle Ausstellungseröffnung geplant. Dafür werden momentan geeignete Räumlichkeiten gesucht, die es ermöglichen, ein möglichst vielfältiges „Laufpublikum“ zu erreichen. Teile der Ausstellung wurden aber schon zu verschiedenen Gelegenheiten

Patricia Schneider, 41, Bamberg

Leitung des Mehrgenerationenhaus Mütterzentrum Känguruh Bamberg e. V.

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil unsere Einrichtung mir sehr wichtig ist, es mir Spaß macht und die Arbeit, die Angebote, usw. vielen Menschen zu gute kommen. <<



gezeigt, u.a. im Rahmen einer Veranstaltung der Freiwilligenagentur zum Tag des Ehrenamtes am 5. Dezember, bei der Verleihung des Integrationspreises der Regierung von Oberbayern sowie bei Veranstaltungen von Migrantenvereinen. Neben dem kontinuierlichen Ausbau der Wanderausstellung sollen die Möglichkeiten des Internets verstärkt für die Darstellung des Engagements von Migrant/innen in Ingolstadt genutzt werden. Dazu ist z.B. die Einbindung eines Kalenders mit den Veranstaltungen Ingolstädter Migrantenvereine geplant.

Da das Projekt bei den Migrantenorganisationen auf große Offenheit und Resonanz gestoßen ist, sollen diese Kontakte weiter ausgebaut werden, um gemeinsame Interessen und Ansätze für mögliche Kooperationen ausfindig zu machen bzw. gemeinsam zu entwickeln. Eine Intensivierung des Austausches ist ebenso mit dem Migrationsrat geplant.

Die Freiwilligenagentur ist mit der Entwicklung der „Ingolstädter Brückenbauer“ sehr zufrieden und sieht sie als eine ihrer zentralen und besonders dynamischen Projekte an, das sie auf jeden Fall auch nach dem Wegfall der Begleitung und finanziellen Unterstützung durch *gemeinsam engagiert* fortsetzen möchte. Obwohl die Freiwilligenagentur keinerlei Grundförderung erhält, ist die Finanzierung der Projektleitung inzwischen bis Ende 2010 gesichert. Die Akquise weiterer, für die Projektfortführung benötigter Finanzmittel wird gemeinsam von der Freiwilligenagentur und der Projektleitung organisiert, da die Freiwilligen ihre Zeitressourcen auf die geplanten Aktivitäten konzentrieren möchten.



1 Von Herbst 2006 bis Herbst 2009 förderte das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 16 Modellprojekte zur Stärkung des bürgerchaftlichen Engagements von Migrantinnen und Migranten, darunter auch in drei Freiwilligenagenturen. Ausgewertete Projekterfahrungen lagen somit erst gegen Ende der Projektlaufzeit von *gemeinsam engagiert* vor. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge/ Stiftung Bürger für Bürger (2009): *Engagiert für Integration – Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen aus 16 Modellprojekten zum interkulturellen bürgerchaftlichen Engagement.*

2 siehe Kapitel „Einführung“.



Michail Giftakis, 68, Lindau

>> *Ich engagiere mich ...*

... weil ich immer bemüht bin um das gute Miteinander in unserer Gesellschaft. <<

Schriftführer im Verein Griechische Gemeinde Lindau e.V., Mitglied im Ausländerbeirat des Landkreises Lindau, Mitglied im IG BCE Beraterkreis, SPD und DGB

Handlungsempfehlungen

Freiwilligenagenturen / Projekt: „Ingolstädter Brückenbauer“

Rahmenbedingungen

- Voraussetzung für eine gelingende Projektarbeit in diesem Themenfeld sind interkulturelle Sensibilität und interkulturelle Kompetenzen der ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter/innen sowohl der Projektgruppe als auch des Projektträgers
- Der Projektträger muss die notwendigen Rahmenbedingungen (Finanzen, Arbeitsstrukturen, fachliche Unterstützung, Vernetzung) sicherstellen.
- Eine Projektleitung sollte hauptamtlich oder auf Honorarbasis angestellt sein, um eine kontinuierliche Projektentwicklung zu gewährleisten.
- Bei größeren Projekten ist es sinnvoll, die Freiwilligen in Bezug auf Projektentwicklung und -management zu qualifizieren.

Motivation der Freiwilligen

Für die Motivation der Freiwilligen und ihre Bindung an das Projekt ist es wichtig,

- ein bis zwei Mal im Jahr ganztägige „Perspektiv-Workshops“ zur Überprüfung der Ziele und zur mittel- und langfristigen Planung durchzuführen;
- gemeinsame „Meilensteine“ festzulegen, die in einem überschaubaren Zeitraum verwirklicht werden können;
- die Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten innerhalb der Gruppe sowie zwischen Freiwilligen, Projektleitung und Träger klar zu benennen;
- für passende Formen der Anerkennungskultur zu sorgen (Qualifizierung, gemeinsame Ausflüge und Feste, Aufwandsentschädigungen etc.).

Kontaktpflege

- Anlass der Kontaktaufnahme zu Migrantenvereinen sollte das Interesse an und die Wertschätzung ihrer Arbeit sein.
- Interkulturelle Arbeit ist auch Beziehungsarbeit. Für den kontinuierlichen persönlichen Kontakt sind feste Ansprechpartner/innen wichtig.