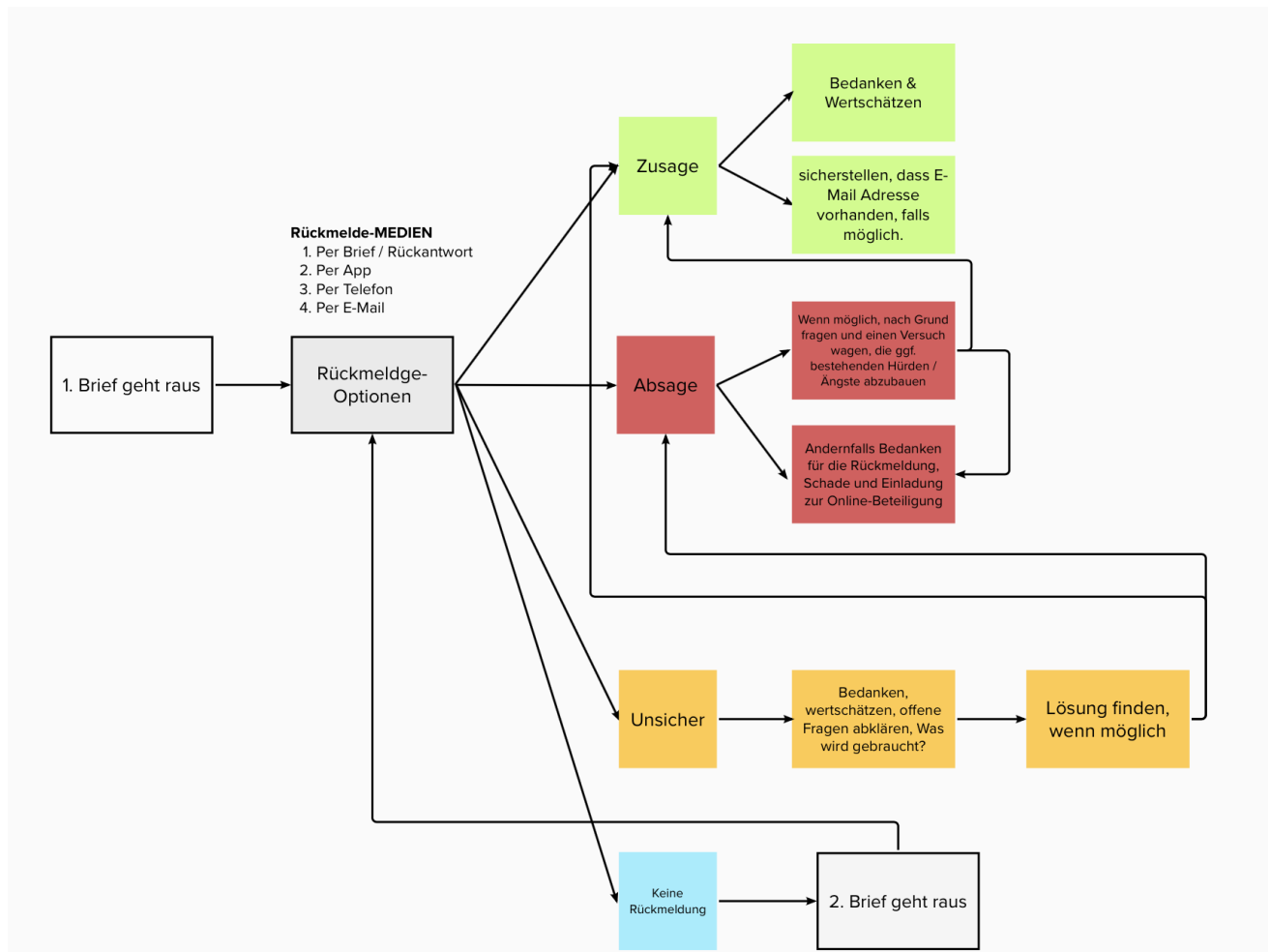


# Gesprächsleitfaden zum Aufsuchenden Losverfahren

Generelle Übersicht der verschiedenen Möglichkeiten:



## Grundsätzliches

- Geantwortet wird je nach Angabe des bevorzugten Kontaktweges.
- Möglichst wenige verschiedene Kontaktwege anstreben, um Aufwand in Kontakt gering zu halten (im Idealfall geben alle eine E-Mail an).
- Leute ohne E-Mail am besten per Post kontaktieren.
- Telefonate kosten am meisten Zeit.
- Unbedingt das Infoblatt zum Anschreiben gründlich lesen / zur Hand haben.
- *Wenn jemand anruft und fragt, wie das mit der App funktioniert und sie das nicht allein schaffen, dann einfach anbieten: "Geben Sie mir gern Ihre Daten durch, dann trage ich das für Sie ein." → Sachen abfragen & in APP eintragen.*

## Rückmeldungen

Die Rückmeldung erfolgt **idealerweise** automatisiert über die **App**. Dann muss erstmal **nichts** weiter getan werden, **außer** dass bei denen, die **“unsicher”** antworten, gegengecheckt wird, was genau das Problem ist und ob wir etwas tun können, damit sie teilnehmen.

Über die App hinaus gibt es drei verschiedene Möglichkeiten der Rückmeldung. Diese werden im Folgenden aufgeschlüsselt und der jeweilige Umgang je nach Rückmelde-Medium (Brief/Mail/Telefon) skizziert. *Alle Daten und Infos, die hierüber erhalten werden, werden **in die App eingetragen**.*

### 1. Zusage

Bei jeder Zusage werden folgende Informationen gebraucht:

- bevorzugter Kontaktweg für die Informationen bezüglich des Bürgerrats.
- Einwilligung, für weitere Informationen kontaktiert werden zu dürfen.

Rückmelde-Medium	Optionen	Ziel der Antwort	Beispiel
per Mail	/	Bedanken, fragen, ob sie weiterhin auf diesem Weg über Details für den Bürgerrat informiert werden dürfen. (Ausschließlich)  Die TN sollen das Gefühl vermittelt bekommen, dass ihre Entscheidung genau die richtige ist und dass sie jederzeit Fragen stellen können.	Liebe/r XY, vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Wir freuen uns, dass Sie am Bürgerrat xyz teilnehmen. Können wir Sie für weitere Details und Infos über den Bürgerrat über diese E-Mail Adresse kontaktieren?  Wenn Sie Fragen haben, melden Sie sich jederzeit bei mir. Sie können dazu gern direkt auf diese E-Mail antworten. Bleiben Sie wohlauf. Mit freundlichen Grüßen ...
per Brief/ Antwort-karte	E-Mail angegeben	siehe Email ↑	siehe Email ↑
	Telefon angegeben	Anrufen, bedanken, bestätigen und nach E-Mail-Adresse fragen. Wenn keine vorhanden, vermerken, dass Infos per Brief rausgehen.	
	nichts angegeben	Es wird weiterhin per Brief geschrieben. Bestätigung direkt mit weiteren Informationen per	

		Brief zuschicken.	
per Telefon		Bedanken, bestätigen und nach E-Mail Adresse fragen. Wenn keine vorhanden, vermerken, dass Infos per Brief rausgehen.	

## 2. Absage

Das Ziel der Kontaktaufnahme nach der Absage ist, die Ausgelosten dennoch für die Teilnahme zu gewinnen oder ihnen, falls nicht möglich, zumindest ein gutes und wertschätzendes Gefühl zu vermitteln.

Rückmel- de- Medium	Optionen	Motivation der Antwort	Beispiel
per Mail	/	<p>Bedanken für die Rückmeldung und nach Grund fragen, Hilfe anbieten, gemeinsam nach Lösungen für mögliche Teilnahme zu suchen.</p> <p>→ Die Ausgelosten sollen das Gefühl vermittelt bekommen, dass genau SIE zählen. Die eigene Haltung ist: Wir wissen nicht, was alle Menschen auf dieser Welt brauchen (ob Kinderbetreuung / Fahrdienst / besondere Ernährung / eine Begleitperson / pflegebedürftige Angehörige / Gespräch mit Arbeitgeber:in /etc.) Wir wissen nie, welche Gründe es gibt, aber wir versuchen, Ausgeloste abzuholen in ihren Bedürfnissen, um sie zur Teilnahme zu befähigen.</p> <p>Meistens hilft diese <b>Wertschätzung</b> am meisten.</p>	<p>Liebe/r XY, vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Wir bedauern zu lesen, dass Sie nicht am Bürgerrat xyz teilnehmen möchten. Darf ich Sie nach dem Grund dafür fragen? Ihre Teilnahme liegt uns sehr am Herzen, weil Sie als Ausgeloste/r genau die/derjenige sind, deren/dessen Stimme wir hören möchten.</p> <p>Deshalb möchte ich Sie noch einmal fragen: Was brauchen Sie, um teilzunehmen? Gibt es etwas, das wir tun können, um Sie für die Teilnahme zu gewinnen?</p> <p>Sie können gern direkt auf diese E-Mail antworten oder mich unter folgender Telefonnummer erreichen: 01234556.</p> <p>Ich freue mich, von Ihnen zu hören.</p> <p>Bleiben Sie wohlauf. Mit freundlichen Grüßen ...</p>
per Brief/ Antwort-karte	E-Mail angegeben	siehe E-Mail ↑	ähnlich der E-Mail ↑
	Telefon	Rückruf + siehe E-Mail ↑	ähnlich der E-Mail ↑

	angegeben		
	nichts angegeben	Antwortbrief gemäß des E-Mail-Beispiels schicken.	ähnlich der E-Mail ↑
per Telefon	/	Rückruf + siehe E-Mail ↑	ähnlich der E-Mail ↑

### 3. Unsicher

Ziel der Kontaktaufnahme ist, den Ausgelosten ihre Bedenken zu nehmen und sie für die Teilnahme zu gewinnen.

Rückmelde-Medium	Optionen	Motivation der Antwort	Beispiel
per Mail	/	<p>Meistens nennen die Ausgelosten den Grund für ihre Unsicherheit. Diesem sollte mit positiver Einstellung begegnet werden: Wir finden eine Lösung!</p> <p><b>Häufige Gründe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich bin umgezogen, kann ich mitmachen?</li> <li>- Corona</li> <li>- Ich muss arbeiten.</li> <li>- ich muss mich um meine Kinder kümmern.</li> <li>- Dolmetscher:in benötigt (Sprache oder aber auch Gebärden)</li> </ul> <p>Meistens wissen die Ausgelosten selbst am besten, welche Lösungen es gibt. Deshalb gern nach Ideen fragen und die Übernahme der Kosten anbieten.</p> <p>→ Die Ausgelosten sollen das Gefühl vermittelt bekommen, dass genau SIE zählen. Die eigene Haltung ist: Wir versuchen, Ausgeloste abzuholen in ihren Bedürfnissen, um sie zur Teilnahme zu befähigen.</p>	<p>Liebe/r XY, vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Ihre Teilnahme liegt uns sehr am Herzen, weil Sie als Ausgeloste/r genau die/der/jenige sind, deren/dessen Stimme wir hören möchten.</p> <p>Deswegen möchten wir versuchen, eine Lösung für [Grund eintragen] zu finden.</p> <p>Mögliche Lösungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>UMZUG:</b> Wenn Sie innerhalb der Stadt/Kommune umgezogen sind, würden wir uns über Ihre Teilnahme sehr freuen. Bitte lassen Sie uns Ihre neue Adresse zukommen. → Selbst entscheiden, ob bei Wegzug Teilnahme möglich bleibt.</li> <li>- <b>Corona:</b> Ihre Gesundheit und die aller Teilnehmenden steht für uns an erster Stelle. Wir werden gezielt Maßnahmen ergreifen, [die Maßnahmen, auf die</li> </ul>

		<p>Meistens hilft diese <b>Wertschätzung</b> am meisten.</p>	<p>sich geeinigt wurde aufführen.]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Arbeit:</b> Gerne sprechen wir mit Ihrem Arbeitgeber/Ihrer Arbeitgeberin und überlegen gemeinsam, wie wir Ihre Teilnahme ermöglichen können.</li> <li>- <b>Kinderbetreuung / Betreuung Angehöriger:</b> Gerne übernehmen wir die Kosten für die Betreuung. Am besten, wir telefonieren dazu kurz. Sie erreichen mich unter 0123456.</li> <li>- <b>andere Gründe:</b> Verständnis zeigen, Sorgen auffangen. Was genau brauchen Sie, damit Sie teilnehmen können?</li> </ul> <p>Wir hoffen, wir finden gemeinsam eine Lösung, damit Sie teilnehmen.          Sie können gern direkt auf diese E-Mail antworten oder mich unter folgender Telefonnummer erreichen: 01234556.          Ich freue mich, von Ihnen zu hören.</p> <p>Bleiben Sie wohlauf.          Mit freundlichen Grüßen ...</p>
per Brief/ Antwort-karte	E-Mail angegeben	siehe Email ↑	ähnlich der E-Mail ↑
	Telefon angegeben	Rückruf + siehe E-Mail ↑	ähnlich der E-Mail ↑
	nichts angegeben	Antwortbrief gemäß des E-Mail-Beispiels schicken.	ähnlich der E-Mail ↑
per Telefon	/	Rückruf + siehe E-Mail ↑	ähnlich der E-Mail ↑