



Città di Bolzano
Stadt Bozen

BEOBACHTUNGSSTELLE FÜR SOZIALPOLITIK UND LEBENSQUALITÄT



Gemeinschaftsprojekt Bottega Santo Stefano

Viel mehr als ein Sozialmarkt

von
Milena Brentari

Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft



BEOBACHTUNGSSTELLE FÜR SOZIALPOLITIK UND LEBENSQUALITÄT

Text: Milena Brentari

Wissenschaftliche Leitung: Carlo Alberto Librera

Layout: Marco Bernardoni

Übersetzung: Claudia Tarfusser

Druck: Stadtgemeinde Bozen

Ausgabe: September 2019

Dieser Text kann im Internet unter www.gemeinde.bozen.it im Abschnitt Beobachtungsstelle für Sozialpolitik und Lebensqualität heruntergeladen werden.

Die Verwendung der bereitgestellten Inhalte, Grafiken und Tabellen ist bei vollständiger Angabe der Quelle gestattet. Quellenangabe bei Zitaten:
Brentari, M. (2019) *Gemeinschaftsprojekt Bottega Santo Stefano. Viel mehr als ein Sozialmarkt*, Beobachtungsstelle für Sozialpolitik und Lebensqualität, Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft

Dank

Ich danke allen, die auf unterschiedliche Weise zum Gelingen dieser Studie beigetragen haben, insbesondere meinen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern, den Vorstandsmitgliedern des Vereins Santo Stefano, vor allem Barbara Vogliotti und Mauro Cannavò, und meiner Kollegin Silvia Recla.

Inhalt

Vorwort	4
Einführung	5
Allgemeines	6
1.0 Empori Solidali – Sozialmärkte in Italien	7
2.0 Forschungsansatz	8
2.1 Forschungsphasen	8
3.0 Bottega Santo Stefano – Bozens erster Sozialmarkt	9
3.1 Vision, Mission und Organisation des Sozialmarktes Bottega Santo Stefano	10
3.2 Die Ansichten der Kundinnen und Kunden	18
3.3 Die Ansichten der freiwilligen Helferinnen und Helfer	21
3.4 Die Stellungnahme des Vereinsvorstandes	26
4.0 Fazit	28
ANHANG – Interviewleitfaden Fokusgruppen-Gespräch und Einzelgespräche	31
Internetquellen	34

Vorwort

Die Zunahme von sozialer Ungleichheit und Armut sowie das Entstehen neuer Formen von gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Benachteiligung ist eine Entwicklung, die auch vor dem „reichen“ Bozen nicht Halt macht. Neben den bekannten Ausprägungen von Armut macht sich seit einiger Zeit eine neue, verdeckte Armut breit. Wenn das Familieneinkommen nicht bis zum Monatsende reicht, ziehen sich die Menschen mit ihren Problemen immer häufiger zurück. Sozialmärkte wie die „Bottega Santo Stefano“ in Oberau wollen die Betroffenen in einer angemessenen, würdigen Form unterstützen, ohne sie zu passiven Leistungsempfängern zu degradieren und ohne die Bedeutung des täglichen Einkaufs für einen geregelten Alltagsablauf außer Acht zu lassen.

Natürlich kann ein Sozialmarkt die Not der Familien nicht im Alleingang lösen, doch das Engagement des Vereins Santo Stefano zeigt uns ganz konkret, dass wir Werte wie Gastfreundschaft, Solidarität und unentgeltliche Hilfe nie aus den Augen verlieren dürfen. Initiativen wie diese können auch eine wertvolle Ergänzung für die Beratungsstellen der Pfarreien sein und soziale Benachteiligung abfedern. Dieses Projekt zeigt uns, dass es in unserer Stadt ein lebendiges und weit verbreitetes ehrenamtliches Engagement gibt, das die Freiwilligen selbst stärkt, das vor allem aber entscheidend für die Zukunftsfähigkeit einer Gesellschaft ist.

Dr. Juri Andriollo
Stadtrat für Soziales

Einführung

Armut ist ein globales Problem, das heute nicht mehr nur Städte mit einer bestimmten Problemvielfalt, sondern auch vorbildhaft funktionierende Stadtgemeinschaften betrifft. Auch Bozen, die Stadt, die in den Rangordnungen immer ganz vorne zu finden ist - bei der Lebensqualität, bei den Dienstleistungen, bei den Arbeitslosenzahlen -, ist vor Armut nicht gefeit und will – ja muss - sich dieser Realität stellen. Diese Studie erlaubt es der Stadtverwaltung, sich einen allgemeinen Überblick über die Armutssituation in Bozen zu verschaffen.

Im Laufe der verschiedenen Studienphasen haben wir Menschen kennen gelernt, die sich zusammengefunden haben, um das Armutsproblem in der Stadt zu lindern, gänzlich ohne öffentliche Unterstützung und nur mit Hilfe von freiwilligen Helferinnen und Helfern, denen unsere ganze Hochachtung gilt.

Wir wünschen uns sehr, dass die *Bottega Santo Stefano* Vorbild für weitere Projekte dieser Art sein kann, und dass sich auch dieses Projekt Schritt für Schritt zu einem noch wirkungsvollerem und bedarfsgerechteren Instrument weiterentwickeln lässt, bei dem auch weiterhin der Mensch mit seiner Würde im Mittelpunkt steht.

Dr. Carlo Alberto Librera
Direktor der Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft

Allgemeines

In vielen Regionen Italiens entstehen derzeit so genannte „Empori Solidali“, kleine Lebensmittelläden für finanziell benachteiligte Einzelpersonen und Familien. Um in einem Sozialmarkt einkaufen zu können, muss man sich registrieren lassen und die eigene Bedürftigkeit nachweisen. Durch den Einkauf in diesen Sozialmärkten werden Menschen, die sich in einer schwierigen finanziellen Lage befinden, ein Stück weit aufgefangen und so vor einem Abrutschen in völlige Armut bewahrt. Umfragen haben gezeigt, dass die Einrichtungen oder Vereine, die Sozialmärkte betreiben, in der Regel zuvor Einkaufstaschen an Bedürftige verteilt oder Lebensmittelsammlungen organisiert haben. Sozialmärkte sind eine Weiterentwicklung dieser Unterstützungsleistung.

Der Schritt von der Lebensmitteltasche hin zum Lebensmittelmarkt ist meist mit dem Wunsch verbunden, den Menschen die Möglichkeit zu geben, die Lebensmittel, die sie benötigen, selbst auszuwählen und auf diese Weise die Würde dieser Menschen zu wahren. Vor allem aber bieten Sozialmärkte auch Austausch- und Beratungsmöglichkeiten. In Workshops und Kursen lernen Interessierte, wie man Lebensmittelreste verwertet, mit dem Familienbudget haushaltet und Energie einspart. Es gibt Handwerks-, Reparatur-, Näh- und Heimwerkerkurse. Außerdem gibt es in den Sozialmärkten auch eine Kinderecke. In manchen Sozialmärkten können sich die Kunden selbst als freiwillige Helferinnen und Helfer engagieren. Durch dieses Zusatzangebot gelingt es, neue Beziehungen zu knüpfen und das Gemeinschaftsgefühl unter allen Beteiligten zu stärken.

Sozialmärkte sind Einrichtungen mit mehrdimensionaler Ausrichtung, die durch Hilfsleistungen für Bedürftige und Maßnahmen gegen die Lebensmittelverschwendungen die Inklusion fördern und die Selbstverantwortung von Personen und Gemeinschaften stärken. Ihre zentralen Anliegen sind die konkrete Versorgung von Bedürftigen mit Gütern des täglichen Bedarfs, die Anerkennung der Würde des Menschen, der Aufbau verlässlicher Beziehungen, die Entwicklung von Gemeinschaft und Gegenseitigkeit (aktivierendes Sozialwesen) sowie Freiwilligenarbeit, Umweltschutz und Netzwerkarbeit.

Auftraggeber der vorliegenden Studie, in deren Rahmen wir Bozens ersten Sozialmarkt, die vom Verein Santo Stefano im Stadtteil Oberau-Haslach gegründete "Bottega Santo Stefano" kennenlernen, ist die Beobachtungsstelle für Sozialpolitik und Lebensqualität, ein Fachgremium der Stadtgemeinde Bozen, das vom Stadtrat ins Leben gerufen wurde und das diesen dabei unterstützt, die soziale Dynamik der Stadt zu ermitteln und Maßnahmen zu ergreifen, die auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger abgestimmt sind.

Die allgemeine Hypothese der Forschung ist, die Bottega Santo Stefano sei ein Modell zur Armutsbekämpfung, das nicht nur auf die Verteilung von Lebensmitteln beschränkt ist. Das "Bottega" System produziert Beziehungsgüter, Sozialkapital und Gemeinschaftsentwicklung. Anhand dieser Studie soll im Gespräch mit den Verantwortlichen, aber auch im Austausch mit den Kunden und Kundinnen sowie mit den ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen die Funktionsweise und die Organisation, aber auch die Entstehungsgeschichte, die Philosophie und das Leitbild des Sozialmarktes näher beleuchtet und untersucht werden.

Der Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* ist eine Initiative, die dazu beiträgt, finanzielle Not zu lindern. Er tut dies in einer Art und Weise, die die Würde des Menschen und der Gemeinschaft wahrt - einer Gemeinschaft, in der Menschen einander wichtig sind und die vorhandenen Ressourcen verwendet werden, um Menschen in Not zu helfen.

1.0 Empori Solidali - Sozialmärkte in Italien

Derzeit gibt es in Italien etwa 170 Sozialmärkte (Quelle: Redattore sociale). Besonders viele davon finden sich in der Region Emilia Romagna (laut der italienischen Caritas sind es allein dort 116). Weitere 15 werden in Kürze eröffnet oder sind derzeit in Planung (erstes Halbjahr 2019). Immer mehr Städte, auch Kleinstädte, prüfen anhand von Machbarkeitsstudien, ob es in ihrem Interessensbereich einen Bedarf an Sozialmärkten gibt - ein Zeichen dafür, dass die Innovativkraft und Wirksamkeit dieser Art der sozialen Unterstützung inzwischen allgemein anerkannt wird.

95% der Sozialmärkte werden ehrenamtlich geführt. Laut der italienischen Caritas und dem Verband der Freiwilligeneinrichtungen CSVnet ist die Zahl der Sozialmärkte in den letzten drei Jahren rasant gestiegen: Allein 57% der Läden (102) wurden zwischen 2016 und 2018 eröffnet. Im Zeitraum zwischen 2015 und 2018 waren es sogar 72%.¹

Voraussetzung für den Einkauf in einem Sozialmarkt ist der Nachweis der Bedürftigkeit anhand verschiedener Parameter (EEVE, Einkommensteuer) und im Rahmen von Einzelgesprächen. Der Einkauf ist kostenlos und erfolgt über ein (elektronisches oder analoges) Punktekonto oder ähnliche Systeme. Der Einkauf in einem Sozialmarkt ist meist zeitlich begrenzt und kann mindestens einmal verlängert werden. 86% der Sozialmärkte bieten neben der Grundversorgung mit Gütern des täglichen Bedarfs weitere Leistungen an: Kommunikation und Beratung, Hilfe bei der Suche nach einer ehrenamtlichen Arbeit oder einer Arbeitsstelle, Familientherapie, Ernährungserziehung, Unterstützung bei der Verwaltung des Familienbudgets und Rechtsberatung. 55% der Strukturen geben ihren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, als Freiwillige in den Sozialmärkten bzw. in anderen Einrichtungen mitzuarbeiten.

Eine Besonderheit der italienischen Sozialmärkte ist ihre unterschiedliche Größe und Organisationsstruktur. Die monatlichen Betriebskosten belaufen sich auf Beträge zwischen 0 und 28.000 Euro. Bei mehr als 70% der Märkte liegen die Kosten zwischen 1.000 und 4.500 Euro. Die größten Ausgabenposten sind der Wareneinkauf (ca. 40%) und das Personal (22%).

Das Sortiment der Sozialmärkte umfasst zusätzlich zu den abgepackten Produkten auch Frischwaren, Obst und Gemüse (in 124 Geschäften), vorgekochte Speisen (in 30 Geschäften) und Tiefkühlkost. Bei der Handhabung dieser Waren wird nach den geltenden Hygiene- und Lebensmittelsicherheitsvorschriften verfahren. Angeboten werden aber auch Körperpflege- und Haushaltsprodukte (in 146 Geschäften), Bekleidung (in 50 Geschäften) und sogar Medikamente, Kleinmöbel und Tiernahrung. Zahlreiche Sozialmärkte haben auch Waren für Kinder und Jugendliche im Sortiment, z. B. Spielwaren (in 62 Geschäften), Schulbedarf und Schreibwaren (in 92 Geschäften) und vor allem Babynahrung (in 150 Geschäften).

Die meisten Produkte werden den Sozialmärkten kostenlos zur Verfügung gestellt, etwa über den Europäischen Hilfsfonds für Bedürftige (FEAD), über die Lebensmitteltafel "Banco Alimentare", durch Lebensmittel Spenden und Lebensmittelsammlungen sowie über den Groß- und Einzelhandel. Einige Produkte werden dazugekauft. Diese machen jedoch nur einen kleinen Prozentsatz aus, da die Sozialmärkte überwiegend ehrenamtlich tätig sind.

Auch der Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* funktioniert nach dem Prinzip der Ehrenamtlichkeit. Die Bottega Santo Stefano ist ein von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführter Markt, der vom Verein Santo Stefano betrieben und vom Vereinsvorstand koordiniert wird.

¹ <https://www.csvnet.it>

2.0 Forschungsansatz

Die Studie über den Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* basiert auf einem offenen Forschungskonzept. Das heißt, die Studie folgt nicht in allen Teilen einem festen Faden. Dadurch konnten auch unerwartete Aspekte, die im Forschungskonzept möglicherweise nicht berücksichtigt waren, in die Studie einfließen und im Rahmen der Feldforschung vertieft werden, sofern sie für den Inhalt der Studie relevant waren.

In diesem Sinne haben wir zunächst den Vorstand des Vereins Santo Stefano kontaktiert und ihm das Forschungsprojekt vorgestellt. Gleichzeitig haben wir ausgelotet, ob gegebenenfalls einige Kunden und Kundinnen und ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen der *Bottega* für eine Studienteilnahme bzw. für ein Gespräch zur Verfügung stünden. Mit dem Vereinsvorstand wurden ein Fokusgruppeninterview und zwei Einzelgespräche vereinbart. Mit dem ersten Einzelgespräch wollten wir verstehen, wie der Sozialmarkt entstanden und wie er organisiert ist. Im zweiten Einzelgespräch sollte der Vorstand zu den von Kunden bzw. Kunden und Freiwilligen angesprochenen Schwachstellen Stellung nehmen.

Durch das offene Forschungskonzept, die Tiefeninterviews und die Fokusgruppentreffen, - allesamt Werkzeuge der qualitativen Sozialforschung - konnte das System des Sozialmarktes in all seinen Facetten, den positiven wie den negativen, beleuchtet werden. Die Gespräche förderten eine große Bandbreite an Informationen, Meinungen, Erwartungen, Wünschen und Ideen zu Tage. Die Methode der Fokusgruppengespräche² mit einer homogenen Gruppe von Teilnehmerinnen und Teilnehmern erlaubte eine authentische Auseinandersetzung mit dem Thema und folglich die Entwicklung neuer Ideen und Vorschläge. Es konnten Schlüsselfaktoren ausgemacht werden, die Aufschluss über die Art der zu ergreifenden Maßnahmen gaben. Die Entwicklung und Umsetzung dieser Maßnahmen ist nun Aufgabe der jeweiligen Handlungsebenen.

Die Methode der qualitativen Sozialforschung erlaubte es, all jene Aspekte zu beleuchten, die den Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* zu einer vielschichtigen Einrichtung machen und das Leben der unmittelbaren Zielgruppe (der Kunden) sowie indirekt auch das Leben der Freiwilligen und das Leben in der Stadtviertelgemeinschaft positiv beeinflussen. Denn die Ausgabe von Lebensmitteln ist nur eine – wenn auch wesentliche – Facette des Sozialmarktes. Um dieses zentrale Thema herum aber hat sich ein vielschichtiges Gemeinschaftsprojekt entwickelt, an dem alle teilhaben, die aus den unterschiedlichsten Gründen direkt oder indirekt mit dem Sozialmarkt verwoben sind.

2.1 Forschungsphasen

Je weiter die Studie gediegen ist, desto klarer trat die Komplexität dieses Sozialmarktplatzes zu Tage.

Insgesamt war die Studie in drei Phasen unterteilt. Zunächst wurde eine Fokusgruppen-Befragung und das erste Einzelgespräch mit dem Vorstand des Vereins Santo Stefano durchgeführt. In einer zweiten Phase wurden 10 Kunden bzw. Kundinnen und 12 freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialmarktes interviewt. Die Gruppe der Kunden bestand aus 7 Frauen und 3 Männern, die Gruppe der Freiwilligen aus 5 Männern, 3 Frauen und 4 Jugendlichen. In einer dritten Phase wurde der Vereinsvorstand mit den Aspekten konfrontiert, die von einigen Kundinnen bzw. Kunden und von einigen Freiwilligen als Schwachstellen ausgemacht worden waren. Durch die Gegenüberstellung all dieser Stimmen konnte das Projekt Sozialmarkt aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet werden. Informationen konnten besser vertieft, unterschiedliche Sichtweisen auf denselben Sachverhalt gegenübergestellt werden. Dadurch kam die Bedeutung dieser Einrichtung und das Leitbild, die ihr zu Grunde liegt, erst richtig zur Geltung.

² Fokusgruppen-Interviews werden in der Sozialforschung häufig eingesetzt. Es handelt sich um eine Diskussion innerhalb einer kleineren Gruppe, die von einem oder mehreren Interviewern geleitet wird und in deren Rahmen die Teilnehmenden in lockerer Gesprächsrunde ein Forschungsthema vertiefen.

3.0 Bottega Santo Stefano - Bozens erster Sozialmarkt

Am 7. März 2018 öffnete der Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* seine Tore. Der Sozialmarkt hat seinen Sitz in den Räumlichkeiten der Pfarrei Unsere Liebe Frau vom hl. Rosenkranz in der Claudia Augusta Straße in Bozen. Betrieben wird der Sozialmarkt vom Verein Santo Stefano, der bereits seit dem Jahr 2008 Lebensmittel an Bedürftige ausgibt, bisher allerdings in Form von Einkaufstaschen, die mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs befüllt waren.

Im Zuge des ersten Gesprächs mit dem Vereinsvorstand, das in Form einer Fokusgruppen-Befragung geführt wurde, wurde über das Leitbild des Sozialmarktpflegeprojekts (Vision und Mission) sowie über die persönliche Motivation der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ("Warum ich tue, was ich tue") gesprochen.

Das Fokusgruppen-Gespräch bot Gelegenheit, die Vision des Sozialmarktes (*Wofür stehen wir?*) und dessen Mission (*Was wollen wir konkret erreichen?*) noch einmal zu vertiefen und zu diskutieren. Beide - Vision und Mission - sind Teil der Vereinsphilosophie und daher zwei Seiten derselben Medaille, und doch sind sie nicht austauschbar. Die Vision umfasst die Prinzipien und Werte, die der Verein nach Innen und Außen vertritt (in diesem Fall die Ziele und Werte der Freiwilligenarbeit). Sie ist das Wunschbild, nach dem der Verein strebt. Die Mission hingegen umfasst die Gesamtheit an Strategien, Werkzeugen, Methoden und Ressourcen, die es einzusetzen gilt, damit dieser Wunsch in Erfüllung gehen kann.

Der Wunsch des Vereins Santo Stefano ist die Weiterentwicklung der Gemeinschaft und des Individuums. In diesem Sinne ist der Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* ein Instrument der Vision, denn über die Annahme und Abgabe von Lebensmitteln - seine sichtbarste und greifbarste Aufgabe - will der Sozialmarkt das soziale und persönliche Wohlbefinden aller Besucherinnen und Besucher des Sozialmarktes steigern.

Damit die Vision umgesetzt werden kann, müssen Projekte entwickelt werden, denen eine bestimmte Mission sowie klare, umsetzbare, benennbare, messbare und kontrollierbare Ziele zu Grunde liegen. So gesehen ist die ehrenamtliche Tätigkeit durchaus mit einer Unternehmensaktivität vergleichbar. Der "Unternehmenserfolg" ist allerdings nicht wirtschaftlicher, sondern sozialer Natur: Er bemisst sich nach dem Wohlbefinden und der Lebensqualität der Menschen und der Gemeinschaft.

Die Frage "*Warum tue ich, was ich tue? Was treibt mich in meinem tiefsten Innersten an, mich freiwillig für den Sozialmarkt zu engagieren?*" war demzufolge auch ein Aufruf an alle Teilnehmenden am Fokusgruppen-Gespräch, den eigenen Beweggründen auf den Grund zu gehen bzw. sich darüber klar zu werden, welche Kraft sie - jenseits des vom Sozialmarkt verkörperten Gemeinschaftsideals – persönlich antreibt, durch ehrenamtliches Engagement andere „beschenken“ zu wollen.

Im Zuge des Fokusgruppen-Gesprächs verständigte sich der Vereinsvorstand auf die folgende Vision und Mission:

Vision

Darauf hinwirken, dass jeder Bewohner des Stadtviertels Oberau-Haslach mit finanziellen Schwierigkeiten Halt in einer Gemeinschaft findet, die ihm dabei hilft, die eigenen Ressourcen wiederzuentdecken.

Die Sichtweise vom ehrenamtlichen Engagement als einem Geschenk fördern.

Mission

Bedürftige Personen aufnehmen, begleiten, unterstützen und wertschätzen und sie über die Kommunikation und die Abgabe von Lebensmitteln, die im Sinne der Menschenwürde frei auswählbar sind, in den Mittelpunkt stellen.

3.1 Vision, Mission und Organisation des Sozialmarktes *Bottega Santo Stefano*

Im folgenden Gespräch erzählen die Vorsitzende und der stellvertretende Vorsitzende des Vereins Santo Stefano, wie der Sozialmarkt entstanden ist und welche Leistungen Teil des Projekts sind:

1. Wie ist die Idee entstanden, einen Sozialmarkt zu eröffnen?

Unsere Vereinssatzung sagt es bereits: Unsere Absicht ist es, mit dem Sozialmarkt

- *Einzelpersonen und Familien, die kein ausreichendes Einkommen haben, in einer familiären Notlage sind oder aus schwierigen familiären Verhältnissen stammen oder arbeitslos bzw. finanziell/sozial benachteiligt sind, unabhängig von Nationalität, Religion und kultureller Herkunft eine konkrete Unterstützung durch die Gemeinschaft zukommen zu lassen;*
- *die Verantwortung und das Engagement aller Mitglieder unserer Gesellschaft im Kampf gegen Armut und Ausgrenzung zu stärken, u. a. durch ein aktives und konkretes Miteinander und durch die Nächstenliebe, die Hoffnung schenkt.*

Darüber hinaus ist die Achtung vor der Würde des Menschen ein wesentliches Merkmal unseres Sozialmarktes.

2. Was leistet der Sozialmarkt und in welcher Form?

Unser Sozialmarkt leistet mehr als nur Hilfe zur Deckung der Ernährungsbedürfnisse, wenngleich dies sicherlich seine zunächst wichtigste Aufgabe ist, die sofort für eine spürbare und messbare Erleichterung sorgt. Genauso wichtig sind aber auch die Gesprächsmöglichkeiten, die wir anbieten, sowie die Begleitung und Wertschätzung dieser Menschen, die sich in einer (finanziell, gesundheitlich oder geistig) belastenden Lebenslage befinden.

3. Wie kam es dazu, dass Sie dem Sozialmarkt die Bezeichnung „Bottega“ gegeben haben?

Unser Sozialmarkt lehnt sich an das Modell der „Empori Solidali“ der Caritas an, die es in Italien bereits vielerorts gibt. Im Gegensatz zu den „Empori Solidali“ haben wir unseren Sozialmarkt ganz bewusst in dem Stadtviertel eröffnet, in dem unser Verein beheimatet ist. Dadurch wollen wir den Aufbau eines wirksamen Beziehungsnetzwerks sicherstellen. Wir haben unseren Sozialmarkt „Bottega“ genannt, weil wir damit die Emotionen hervorrufen wollten, die mit dem Wort „Bottega“ bis noch vor einigen Jahrzehnten verbunden waren, das Gefühl von einem kleinen, familiären Laden, wo man sich persönlich mit Namen kennt und nicht nur einkauft, sondern auch ein paar Worte miteinander wechselt, wo es ruhig und beschaulich ist. Unsere „Bottega“ ist ein Ort, an dem die Menschen sich willkommen fühlen und nicht nur einkaufen, sondern gerne auch etwas länger verweilen sollen, um sich mit den Freiwilligen auszutauschen und sich ein wenig besser kennen zu lernen. Deshalb haben wir vor dem eigentlichen Ladenlokal eine Art „Willkommensraum“ eingerichtet, der genau diesen Zweck erfüllen soll, nämlich die Menschen, die zu uns kommen, Willkommen zu heißen. Man kennt es von zu Hause: Wenn ein Gast kommt, begrüßt man ihn, fragt, wie es ihm geht, bittet ihn, sich zu setzen, bietet ihm etwas zu trinken an, spricht mit ihm. Genau so funktioniert auch unser „Willkommensraum“. Wir bieten unseren Gästen etwas zu trinken und zu essen an, während die Kinder spielen. Wir schenken unseren Gästen Zeit und lassen sie spüren: „Du bist mir wichtig“.

4. Bevor Sie den Sozialmarkt eröffnet haben, haben Sie 10 Jahre lang die Ausgabe der Lebensmittel-Einkaufstaschen organisiert. Warum haben Sie sich für dieses neue Projekt entschieden?

Von 2008 bis Anfang 2018 konnten sich Menschen in finanziell schwierigen Lebenslagen bei uns jeweils eine Einkaufstasche mit Grundversorgungsgütern abholen. Über unsere Anlaufstelle konnten wir die bedürftigen Familien im Viertel erreichen und "aktivieren". Jede Familie erhielt zweimal im Monat eine Einkaufstasche mit Lebensmitteln, die von den Freiwilligen je nach Familienzusammensetzung vorab gefüllt wurde. Der Sozialmarkt wurde aus dem Anliegen heraus gegründet, die Lebensmittelausgabe neu zu organisieren, um die Würde der Menschen zu wahren und eine bessere Begleitung und Aktivierung unserer Kundinnen und Kunden zu gewährleisten. Unser Ziel ist es, durch die Eröffnung des Ladens:

- *vom reinen Wohlfahrtsgedanken wegkommen und stärker auf Maßnahmen zu setzen, die dazu beitragen, die Würde des Menschen zu wahren;*

- den Menschen durch eine einfache Tätigkeit - das Einkaufengehen - ein Stück Alltagsnormalität zurückzugeben, denn im Sozialmarkt können sich die Kundinnen und Kunden die Produkte selbst aussuchen, d. h., sie erhalten nicht, wie bisher, eine von anderen gefüllte Einkaufstasche;
- auch jene Menschen zu erreichen, die Lebensmittel-Ausgabestellen aus verschiedenen Gründen meiden;
- den Wert von Gütern besser zu vermitteln und die Kunden zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit dem Punktebudget anzuhalten;
- die in unserem Verein bereits aktiv gelebte Willkommenskultur noch stärker in den Mittelpunkt zu rücken;
- neue Unterstützer/-innen anzuwerben (Bürger/-innen, Produzenten, Handelsbetriebe, lokale Vereine);
- nicht nur die Lebensmittel, sondern auch die anderen „Güter“, die zum Angebot des Sozialmarktes dazugehören - zuhören, begleiten, Aufmerksamkeit schenken, Vertrauen und Hoffnung geben, Beziehungen aufbauen - „ins Schaufenster zu stellen“.

5. Wie viel Vorbereitungszeit war notwendig, um den Sozialmarkt zu eröffnen? Gab es Schwierigkeiten? Von wem wurden Sie unterstützt?

Die Vorbereitungsphase dauerte etwa anderthalb Jahre: Am schwierigsten und zeitaufwändigsten war zweifellos die Ausstattung der Räumlichkeiten und die Entwicklung der Software für die Lager- und Ladenverwaltung sowie für die Kundenverwaltung. Dies alles wurde von freiwilligen Helfern ehrenamtlich auf die Beine gestellt, da unser Verein keine fest angestellten Mitarbeiter/-innen hat. Die ersten Monate waren sehr anstrengend, wie es eben so ist bei großen Veränderungen. Zum einen mussten sich die Freiwilligen erst an das neue System gewöhnen, zum anderen hatten wir keinerlei Erfahrung mit der Führung eines Geschäfts. Immer wieder mussten Sitzungen einberufen werden, weil irgendwo ein neues Problem aufgetaucht war, das schnell gelöst werden musste. Unterstützung erhielten wir in dieser Zeit von den Empori Solidali von Reggio Emilia und Parma, die bereits eine langjährige Erfahrung haben.

Die Räume wurden uns von der Pfarrei Unsere liebe Frau vom hl. Rosenkranz in Oberau zur Verfügung gestellt (gegen Bezahlung einer monatlichen Betriebskostenpauschale). Eingerichtet wurde der Sozialmarkt zum Teil mit Möbeln des Vereins, zum Teil mit Möbeln, die uns die Pfarrei geschenkt hat. Was noch fehlte, haben wir mit eigenen Mitteln dazugekauft.

Die Lebensmittel werden uns von verschiedenen Einrichtungen, Vereinen, Schulumsen, großen und kleinen Läden und von einigen Herstellerfirmen kostenlos zur Verfügung gestellt. Mit den Geldspenden von Unterstützern und Freunden des Vereins kaufen wir einige Produkte direkt von den Herstellern an, um das Sortiment mit Produkten zu ergänzen, die nicht aus den Warenspenden gedeckt werden können.

6. Wer darf im Sozialmarkt einkaufen? Wie haben Sie die Kriterien festgelegt?

In einem Sozialmarkt kann nicht jeder einfach so einkaufen. Zuerst findet immer ein Gespräch statt. Die Personen kommen zur Willkommensstelle, werden dort in Empfang genommen, berichten uns von ihrer Situation. Bei diesem ersten Orientierungsgespräch lernen wir die Person und die von ihr benannten oder von uns wahrgenommenen Probleme kennen. Das Erstgespräch dauert etwa 30 Minuten. Dabei versucht die Person mit Hilfe der Freiwilligen, das Problem und dessen Ursachen einzuordnen.

In der Projekt- und Betreuungsphase unterstützen wir die Person dabei, alle Ressourcen zu aktivieren, damit sie sich eigenmächtig mit den Ursachen, die zur Bedürftigkeit geführt haben, auseinandersetzt. Die Lebensmittelausgabe ist - wie gesagt - nur eine von mehreren Hilfsleistungen, die wir anbieten. In Wahrheit geht unser Engagement weit darüber hinaus: Wir wollen die Menschen darin bestärken, ihre Ressourcen, Energien und Talente zu erkennen und abzurufen, damit sie Schritt für Schritt, mit Ausdauer und Geduld, ein selbständigeres und eigenverantwortliches Leben führen können.

Wer in unserem Sozialmarkt einkaufen möchte, muss im Wesentlichen zwei Voraussetzungen erfüllen: Er oder sie muss im Stadtviertel Oberau-Haslach wohnen und finanziell bedürftig sein, was durch den Faktor wirtschaftliche Lage bescheinigt werden muss.

7. Welche Waren kann man im Sozialmarkt kaufen und welchen „Preis“ oder „Wert“ haben diese Produkte?

In unserer Bottega finden unsere Kundinnen und Kunden:

- haltbare Lebensmittel
- vorverpacktes oder loses Obst und Gemüse
- Milchprodukte (insbesondere Joghurt und Käse) und andere Kühlprodukte, die nur noch kurz haltbar sind (z.B. Tortellini, frische Teigwaren oder Blätterteig), teilweise auch Wurstwaren, Fleisch oder Fisch. Der Einkauf wird nicht mit Geld bezahlt, sondern über ein Punktesystem abgerechnet (z. B. ein Liter Olivenöl ist 6 Punkte wert, 500 g Nudeln 0,75 Punkte). Wie viele Punkte ein Produkt wert ist, ändert sich je nach Verfügbarkeit, Nachfrage und Haltbarkeitsdatum. In der Regel entspricht der Wert des Produkts weitgehend dem Marktpreis in Euro.

8. Wie funktioniert der Einkauf und die Auswahl der Produkte?

Unsere Kunden erhalten für den Einkauf eine bestimmte Anzahl an Punkten. Beim Erstgespräch in der Willkommensstelle wird festgelegt, wie viele Punkte jeder Familie monatlich zustehen. Die Anzahl der Punkte hängt von der Größe der Familie ab und berücksichtigt, ob Minderjährige oder Personen mit einer Behinderung im Haushalt leben. Die Punktekarte wird jeden Monat neu aufgeladen und ist mit der Steuernummer des Familienoberhauptes verknüpft. Sobald feststeht, wie viele Punkte einer Familie monatlich zur Verfügung stehen, können die Kundinnen und Kunden wie in jedem anderen Geschäft einkaufen, was sie möchten. Bei einigen Produkten, die von den Familien stark nachgefragt werden und in der Regel knapp sind (z.B. Olivenöl oder Thunfisch), gibt es ein Monats- bzw. Tageslimit, damit für alle etwas übrig bleibt. Punkte, die im jeweiligen Monat nicht genutzt werden, können nicht auf den Folgemonat oder auf andere Kunden übertragen werden.

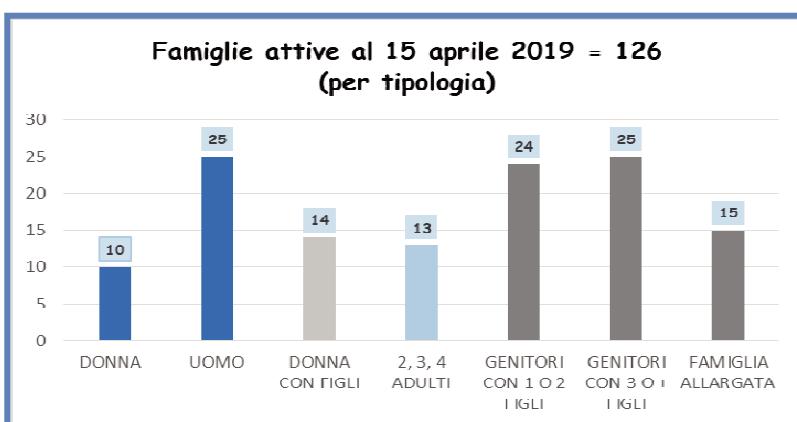
9. Ist der Einkauf im Sozialmarkt zeitlich begrenzt?

Bereits beim Erstgespräch in der Willkommensstelle legen wir mit der Familie fest, wie lange sie im Sozialmarkt einkaufen kann. Das können wenige Monate sein oder auch ein ganzes Jahr. Sollte sich nach Ablauf dieser Zeit bei einem weiteren Orientierungsgespräch herausstellen, dass die Bedürftigkeit anhält, kann dieser Zeitraum verlängert werden. In den „Empori Solidali“ der Caritas ist die Einkaufsberechtigung zeitlich begrenzt, um eine Verfestigung des passiven Leistungsbezugs zu verhindern. Bei uns gibt es Familien, die bereits seit 4/5 Jahren oder noch länger zu uns kommen.

10. Haben Sie genauere Daten zu Ihren Kunden, etwa zu Umfang, Geschlecht, Alter, Herkunft usw.?

Im Jahr 2018 waren insgesamt 155 Familien bei uns registriert, die 3 und mehr Monaten lang unterstützt worden waren. Die meisten von ihnen stammten aus den Maghreb-Staaten (48 Haushalte, 31%). 22% waren Einheimische (34) und 14% kamen aus den Balkanstaaten (22 Haushalte), überwiegend aus Albanien. Im April 2019 waren 126 Haushalte bei uns registriert. Zu uns kommen vor allem die Schwächsten der Gesellschaft, darunter alleinstehende Männer (25), alleinstehende Frauen mit oder ohne Kinder (24) sowie Großfamilien mit 3 oder mehr Kindern (25).

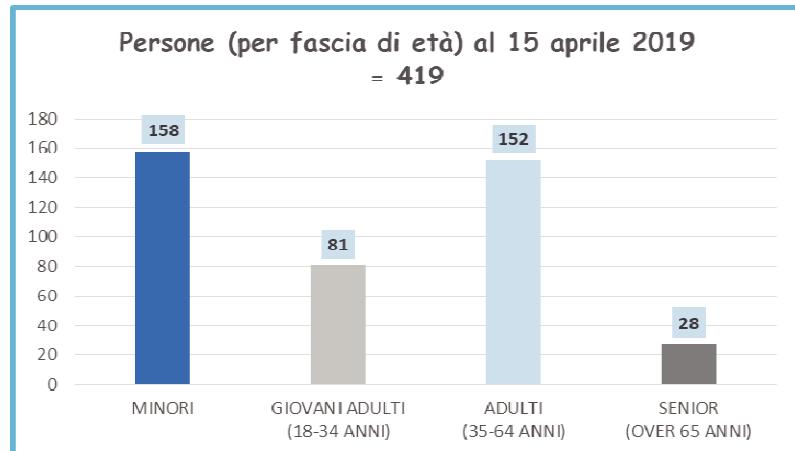
Registrierte Haushalte zum 15. April 2019, aufgeteilt nach Zusammensetzung



Frauen – Männer - Frauen mit Kindern - 2,3,4 Erwachsene - Familien mit 1 oder 2 Kindern – Familien mit 3 oder mehr Kindern - Großfamilien

Insgesamt wurden 419 Personen unterstützt. Viele davon gehören besonders schutzbedürftigen Gesellschaftsgruppen an - 44% unserer Kunden (insg. 186 Personen) sind Kinder und Senioren über 65.

Kunden zum 15. April 2019, aufgeteilt nach Lebensalter



Minderjährige - Junge Erwachsene (18-34 Jahre) - Erwachsene (35-64 Jahre) - Senioren (65+)

11. Wie ist der Kontakt zu den Kunden?

Im Allgemeinen sehr gut. Zu vielen von ihnen haben wir mit der Zeit immer engere Beziehungen aufgebaut. Natürlich nicht zu allen. Manche, die im Sozialmarkt einkaufen, wollen keine engeren Kontakte, ja, vermeiden diese sogar. Sie wollen einfach nur einkaufen und darüber hinaus nicht weiter behelligt werden. Wir respektieren das natürlich und lassen sie gewähren, aber deshalb behandeln wir sie nicht weniger freundlich oder respektvoll. Wir haben für alle ein Lächeln und eine nette Geste übrig, unabhängig davon, ob jemand mit uns reden oder in Beziehung treten möchte oder nicht.

12. Was unterscheidet die beiden Systeme, die Ausgabe von Lebensmitteln in Form einer befüllten Einkaufstasche und die Ausgabe über den Sozialmarkt?

Seit wir den Laden eröffnet haben, bleibt mehr Zeit für Gemeinschaft. Der Sozialmarkt ist auch ein Treffpunkt, an dem ein wahrer Austausch stattfindet. Bei der Verteilung der Einkaufstaschen schwang immer auch die unterschwellige Botschaft mit, dass es eine Ungleichheit zwischen MIR und DIR gibt. Seit der Eröffnung des Ladens haben wir hingegen das Gefühl, dass diese Unterschiede weniger geworden sind und dass sich ein neues WIR-Gefühl eingestellt hat, das uns alle angesteckt hat. Den Unterschied zwischen dem Starken hier und dem Schwachen dort gibt es nicht mehr, sondern es gibt zwei Menschen, die sich auf Augenhöhe begegnen und sich langsam besser kennenlernen. Dieses neue WIR bedeutet: mehr Respekt vor der Würde des Nächsten, echte Beziehungen und die Bereitschaft, ein Stück des Weges gemeinsam zu gehen. Es ist eingetreten, was wir erhofft haben: Der Sozialmarkt hat den Menschen ein Stück ihrer Würde zurückgegeben. Bedürftige Menschen verdienen dieselbe Wertschätzung wie alle anderen. Unsere Kundinnen und Kunden sagen uns immer wieder, wie wichtig es für Sie ist, die Produkte selbst auswählen zu können. Als wir noch die Lebensmitteltaschen verteilten, war dies so nicht möglich, da die Taschen bereits vorab befüllt wurden.

13. Welche Bedürfnisse haben Ihre Kundinnen und Kunden?

Die Erstgespräche im Willkommensraum zeigen, dass die Menschen in erster Linie arbeiten wollen. Fast alle fragen uns, ob wir jemanden kennen, der Arbeitskräfte sucht. Unsere Anlaufstelle gibt es nun schon seit sechs Jahren, und in all den Jahren haben wir nur einer Person Arbeit vermitteln können. Allerdings muss man auch sagen, dass das nicht unser Anspruch ist und man uns nicht daran messen darf, denn weder gehört dies zu unseren Aufgaben, noch haben wird die nötige Qualifikation, um diese Art von Hilfe zu leisten. Vielmehr arbeiten wir am Aufbau eines Netzwerks mit anderen lokalen Einrichtungen.

Oft werden wir gebeten, Strom- oder Gasrechnungen, Schulgelder oder Schulden zu begleichen oder die Kosten für Medikamente zu übernehmen. Dem können wir - ausgenommen in Sonderfällen - nicht nachkommen. Wenn überhaupt, vergeben wir Kleinkredite, die uns die Familien dann über

den Betrieb für Sozialdienste zurückbezahlen. Manchmal werden wir auch gebeten, Ausschau nach einer größeren oder kostengünstigeren Wohnung zu halten.

14. Gibt es Kunden, die bereit wären, im Sozialmarkt ehrenamtlich mitzuhelfen?

Einige unserer Kunden haben diesen Wunsch geäußert. Wir aber sind der Meinung, dass man die beiden Rollen, also jene des Nutznießers und jene des ehrenamtlichen Mitarbeiters, nicht vermischen sollte. Dafür gibt es verschiedene Gründe:

- Zum einen wollen wir keine Missverständnisse aufkommen lassen. Ein Kunde, der als Freiwilliger im Sozialmarkt mithilft, könnte dies mit dem Hintergedanken tun, dass er aufgrund seines Engagements möglicherweise mehr Punkte bekommt oder sich Produkte aussuchen kann, noch bevor sie in die Regale kommen. Aus dem gleichen Grund können es auch andere Kunden missverstehen, wenn jemand sowohl Kunde als auch Freiwilliger ist.
- Zum anderen haben wir derzeit viele freiwillige Helfer, auf deren Weiterentwicklung wir uns als Vorstand konzentrieren möchten. Zum Wohle des Nächsten zu arbeiten, ist für uns nicht gleichbedeutend mit "etwas tun". Wir verstehen unser ehrenamtliches Engagement mehr als einen Akt der Nächstenliebe denn als eine Tätigkeit. Deshalb ist es uns als Vereinsverantwortliche wichtig, die Freiwilligen längerfristig zu begleiten und gemeinsam mit ihnen immer wieder den Sinn ihres und unseres Tuns zu hinterfragen. Dabei sind wir zu dem Schluss gekommen, dass wir derzeit nicht über das notwendige Personal verfügen, um sowohl unsere Kunden als auch unsere Freiwilligen bei dieser Erfahrung zu unterstützen.

15. Sind oder werden die Bewohnerinnen und Bewohner des Stadtviertels über die Entwicklung der Bottega Santo Stefano informiert? Wenn ja, wie?

Wir wollen nicht in erster Linie für den Sozialmarkt werben, sondern für eine Kultur der Solidarität und der Gemeinschaftlichkeit, dafür, dass die Gesellschaft als Ganzes zunehmend Verantwortung für den Sozialmarkt (aber auch für unsere anderen Hilfsleistungen, allen voran die Willkommensstelle) übernimmt, damit nicht alles auf den Schultern einiger Weniger lastet, die sich aus religiöser Überzeugung oder Menschenfreundlichkeit der Bedürftigen annehmen und sich um sie kümmern. Wir wünschen uns, dass sich die gesamte Stadtviertelgemeinschaft für das karitative Engagement öffnet, und dieser Wunsch scheint langsam Wirklichkeit zu werden, auch wenn wir uns bisher nicht gezielt darum bemüht haben. Viele der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialmarktes waren bereits in der Pfarrei aktiv oder haben von dieser Initiative über Mundpropaganda bzw. durch Erzählungen von anderen Freiwilligen erfahren. Wenn du etwas tust, was deinem Leben einen Sinn gibt und dich glücklich macht, willst du es deinen engsten Freunden erzählen, damit auch sie diese Erfahrung machen können.

Vielen anderen Bewohnern des Stadtviertels, vor allem jenen, die sich nicht in der Pfarrei engagieren, ist die Bottega Santo Stefano wohl eher kein Begriff. Der Eine oder Andere hat vielleicht davon gehört oder gesehen, dass Personen vor dem Sozialmarkt in der Rosenkranzstraße auf Einlass warten. Den Sinn und Zweck dieser Einrichtung aber kennen vermutlich die wenigsten.

16. Gibt es Sponsoren?

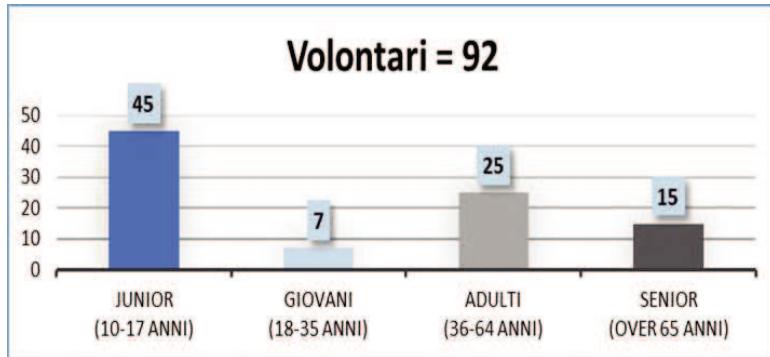
Ja, die gibt es, auch wenn sie keine offiziellen Sponsoren sind. Wir werden von einigen privaten Unternehmen finanziell bzw. mit Produkten unterstützen. Bei einer Vorstellung unseres Projekts wurden die Verantwortlichen dieses Unternehmens auf uns aufmerksam, und sie sagten zu, uns zu unterstützen. Sponsoren im weitesten Sinne sind aber auch all jene Menschen, die uns über die Steuererklärung unterstützen, die Nachbarn, die uns regelmäßig Lebensmittel vorbeibringen, und verschiedene andere Organisationen, die uns auf verschiedene Weise unterstützen.

In Zukunft möchten wir auch über das Projekt "Adopt a Shelf" Lebensmittel beschaffen. Bei diesem Projekt erklären sich Schulen, Unternehmen oder auch Einzelpersonen nach dem Vorbild eines Projekts der Caritas Verona dazu bereit, ein Regal des Sozialmarktes eine bestimmte Zeit lang mit einem oder mehreren Produkten zu befüllen, entweder durch eine direkte Lebensmittelpende oder durch entsprechende Geldspenden, mit denen Produkte angekauft werden.

17. Hat der Shop auch fest angestellte Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter? Haben Sie Zahlen zu den Freiwilligen? Wie viele Stunden werden jeden Monat ehrenamtlich geleistet?

Der Verein hat keine hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen und lebt ausschließlich von der Freiwilligenarbeit. 2018 haben sich 92 Freiwillige aller Altersgruppen auf verschiedene Weise für unseren Verein engagiert.

Freiwillige



Jugendliche (10-17 Jahre) - Junge Erwachsene (18-35 Jahre) - Erwachsene (36-64 Jahre) - Senioren (65+)

Die meisten von ihnen, vor allem Kinder und Jugendliche, haben 1 bis 4 Stunden pro Monat freiwillige Arbeit geleistet (66%). 16 Personen waren 5 bis 9 Stunden, 6 Personen 10 bis 19 Stunden und 9 Personen über 20 Stunden ehrenamtlich für den Verein tätig.

18. Wie kommt es, dass so viele Freiwillige bei diesem Projekt mitmachen? Wo und wie konnten Sie sie für das Projekt gewinnen?

Es sind viele, das stimmt. Aber es ist nicht so, dass wir sie irgendwo gesucht hätten. Fast alle hatten zuvor bereits den Glaubensweg in der Pfarrei eingeschlagen und standen daher bereits in Kontakt zu den Verantwortlichen unseres Vereins. Seit vielen Jahren ist die ehrenamtliche karitative Arbeit Teil des von der Pfarrei eingeschlagenen Glaubensweges, bei dem es nicht so sehr um theoretische Glaubensgrundlagen, sondern um karitative Erfahrungen geht. Von hieran ist es nur mehr ein kleiner Schritt bis zum Sozialmarkt.

Heute leisten viele Jugendliche gemeinsam mit ihren Müttern Dienst im Sozialmarkt. Und das ist es, was wir möchten: dass insbesondere die Familien den jungen Menschen den Weg der Nächstenliebe weisen. Einem Kind zu sagen, es soll sich im Sozialmarkt engagieren, ist das eine. Etwas anderes ist es, gemeinsam hin zu gehen und zu helfen.

18. Wie schafft man es, so viele Freiwillige zu koordinieren?

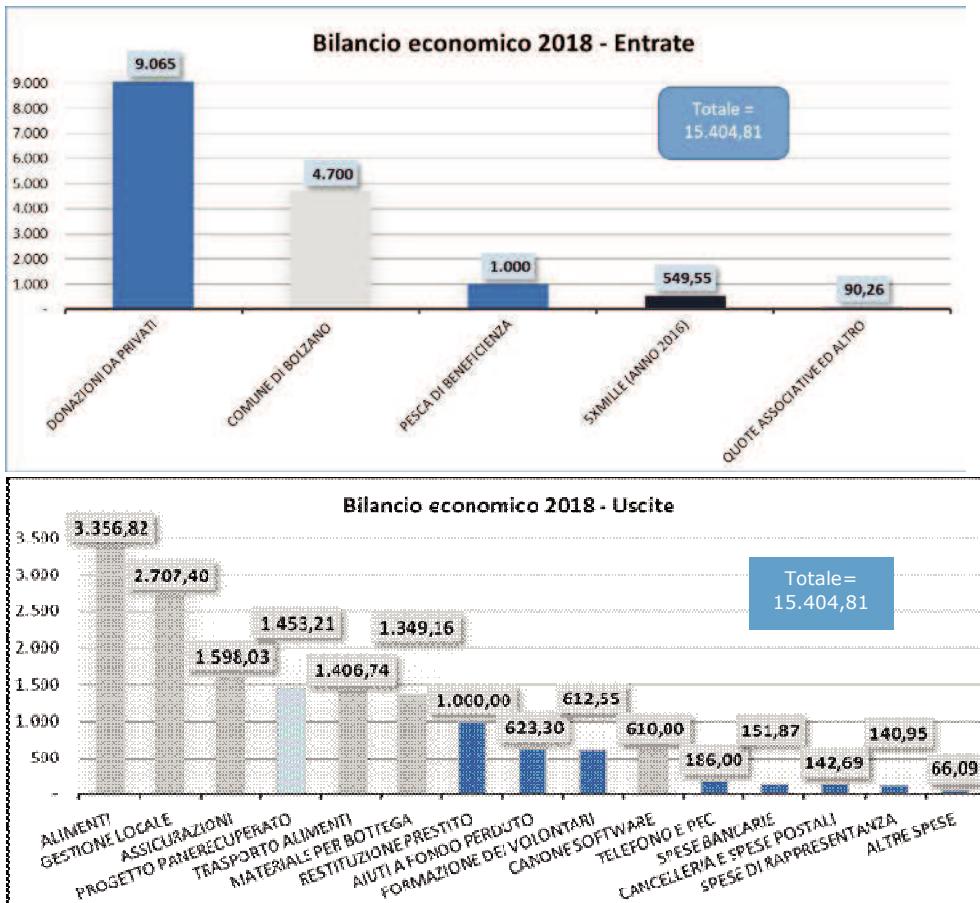
Innerhalb des Vereins werden die Freiwilligen von einem Mitarbeiterteam koordiniert, in ihrer Erfahrung begleitet und bei ihrem karitativen Engagement unterstützen. Wir treffen uns regelmäßig zu einem geselligen Austausch, einfach nur, um zusammen zu sein, nicht, um partout etwas zu unternehmen. Wir nehmen uns Zeit, um uns besser kennenzulernen und zu einer Familie zusammenzuwachsen, die in der täglichen Nächstenliebe vereint ist.

Die Aufgaben der Freiwilligen werden nicht vorab festgelegt. Niemand geht eine vertragliche Verpflichtung ein. Es gibt auch keine Handbücher oder Anleitungen, wie etwas gemacht werden muss, mit Ausnahme der Hygienevorschriften im Umgang mit Lebensmitteln. Selbst mit Blick auf die wöchentliche oder monatliche Stundenzahl gibt es keine Vorgaben. Mehr als die formalen Aspekte interessieren uns die Beziehungen, die wir mit dem oder der Ehrenamtlichen aufbauen, und das Weitergeben unserer Erfahrung, dass karitative Arbeit glücklich macht. Wir lassen jedem die Freiheit, diese Erfahrung nach eigenem Ermessen zu gestalten und seine Talente und Fähigkeiten einzubringen.

19. Wie viel kostet der Betrieb eines Sozialmarktes? Welche Posten fallen am meisten ins Gewicht, und wie hoch ist deren Anteil?

Der Verein lebt vor allem von Spenden von Einzelpersonen und privaten Organisationen, die an unsere Arbeit glauben und uns finanziell unterstützen (fast 60% der Einnahmen). Die Stadtgemeinde Bozen unterstützt uns mit insgesamt 4.700 Euro, mit denen sowohl die normale Tätigkeit als auch das Projekt "PanERecuperato" finanziert wird. Kleinere Beträge stammen aus einem Benefizfischen, das im September stattgefunden hat, aus den 5 Promille der Steuererklärung 2016 und aus den Mitgliedsbeiträgen.

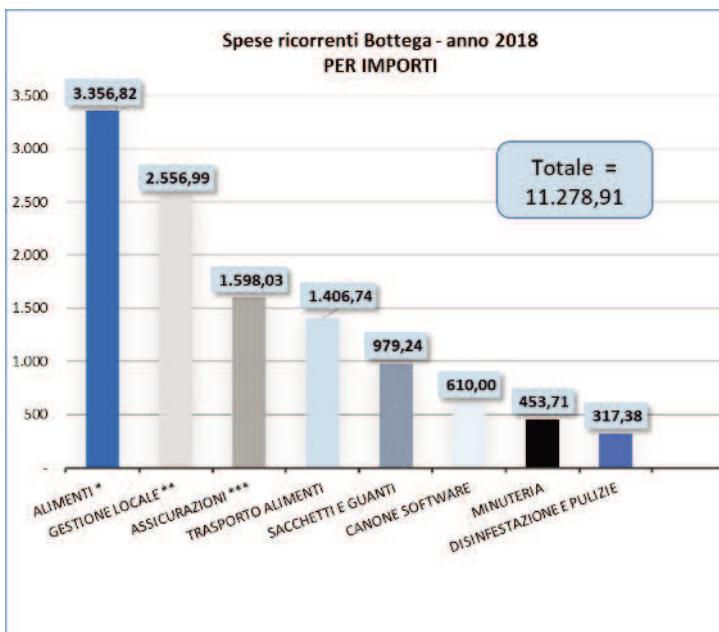
Bilanzdaten 2018 - Einnahmen



Private Spenden - Stadtgemeinde Bozen - Benefizfischen - 5 Promille (2016) - Mitgliedsbeiträge

Die anfänglichen Investitionskosten für die Ausstattung und Organisation des Sozialmarktes beliefen sich auf 11.880,18 Euro. 2018 lagen die Betriebskosten für den Sozialmarkt bei etwa 940 Euro monatlich.

Laufende Kosten - 2008



Lebensmittel – Räumlichkeiten – Versicherung – Lebensmitteltransport – Plastiksäckchen und Handschuhe – Softwaremiete – Kurzwaren – Reinigung und Desinfektion

20. Worin sehen Sie die aktuellen und künftigen Herausforderungen für die Bottega Santo Stefano?

Derzeit halte ich es für die wichtigste Herausforderung, das Unterstützernetzwerk zu erweitern und unseren Kundinnen und Kunden die Lebensmittel näherzubringen, die sie aus ihrer Kultur nicht kennen. Was die Zukunft anbelangt, werden wir Anfang 2019 eine Bestandsaufnahme dieser ersten Monate vornehmen. Das sollte uns helfen zu verstehen, ob die eingeschlagene Richtung stimmt und wie wir etwas ändern oder verbessern müssen. Vielleicht kommen bei dieser Gelegenheit auch neue Erfordernisse ans Tageslicht.

21. Wie meistern Sie Schwierigkeiten?

Eine Zeit lang hatten wir finanzielle Probleme. Mehr als einmal standen wir kurz davor, unser Sozialmarktpunkt zu beenden. Doch gerade als wir hinschmeißen wollten, erhielten wir ganz unerwartet finanzielle Unterstützung. Große Sorge bereitete uns zu Anfang auch die Tatsache, dass wir den Sozialmarkt an mindestens zwei Tagen pro Woche offen halten mussten und uns dafür nur 15 freiwillige Helferinnen und Helfer zur Verfügung standen. Wo sollten wir in kurzer Zeit so viele Helfer hernehmen, wenn wir zuvor 10 Jahre lang nur 15 Leute gewesen waren? Dann aber bekamen wir durch verschiedene Umstände die Gelegenheit, von unserem Sozialmarktpunkt zu erzählen, und dieses stieß bei vielen Menschen auf Interesse. Manchmal gibt es auch zwischen uns Freiwilligen schwierige Momente. Doch es gelingt uns immer wieder, den Blick zu weiten und die Bedürfnisse des Anderen im Auge zu behalten. Man kann dies alles mit einem Wort einfach "Glück" nennen. Für uns aber ist es eine "göttliche Fügung". Es gibt da jemanden, der auf uns schaut und uns in dieser wertvollen Erfahrung begleitet, die für ein erfülltes, glückliches Leben ausschlaggebend ist.

22. Gibt es noch etwas, was Sie uns sagen möchten, was wir wissen sollten?

Für uns ist es wichtig, immer wieder innezuhalten, um über unser Wirken nachzudenken, aber auch, neue Kraft zu schöpfen, um weiterzumachen, ohne vom ursprünglichen Ziel abzuweichen. Deshalb treffen wir uns seit September monatlich zu einem gemeinsamen Gebet, denn, wie Papst Franziskus sagt, man muss dem Herrn - der die Liebe ist - im Gebet begegnen, um ihn über die Nächstenliebe anderen näherzubringen. Beim gemeinsamen Gebet laden wir unseren Akku wieder auf, wie bei einem Smartphone. Wir vergegenwärtigen uns, dass Gott uns liebt (und uns bittet, einander zu lieben), und wir bitten ihn darum, uns die Kraft und die Vorstellung für eine aktive Nächstenliebe zu geben.

In der zweiten Phase dieser Studie kamen die Kundinnen und Kunden des Sozialmarktes Bottega Santo Stefano zu Wort.

3.2 Die Ansichten der Kundinnen und Kunden

Zu Beginn des Gesprächs sollten die Kundinnen und Kunden davon berichten, wie sie vom Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* und von den verschiedenen Hilfsangeboten erfahren haben.

Einige erzählten, dass sie zuvor bereits an der Ausgabe der Lebensmitteleinkaufstaschen teilgenommen hätten. Andere haben die vielen Menschen neben der Kirche gesehen und nach dem Grund gefragt. Einige wurden von ihrem/ihrer Sozialbetreuer/-in, von der Pfarrei oder von Bekannten auf den Sozialmarkt aufmerksam gemacht. Alle gaben an, dass sie ein Erstgespräch führen mussten, um im Sozialmarkt einkaufen zu können. Einige benannten auch die Gründe dafür. Den Befragten ist mehrheitlich bewusst, dass die Lebensmittel aus Lebensmittelsammlungen stammen und dass der Sozialmarkt von Freiwilligen geführt wird. Sie haben den Sozialmarkt bereits weiterempfohlen bzw. würden ihn weiterempfehlen.

Die Frage "Was gefällt ihnen an der *Bottega Santo Stefano*?" leitete den Hauptteil der Befragung ein. Nur 3 Personen gaben an, dass ihnen die „Einkaufstasche“ lieber gewesen sei als der Einkauf im Sozialmarkt. Sie begründeten dies damit, dass die Einkaufstasche mehr Lebensmittel enthalten habe. Alle anderen Befragten zeigten sich sehr zufrieden mit dem Sozialmarkt, mit den Lebensmitteln, der Wahlmöglichkeit, der Betreuung, den Freundschaften, der Gemeinschaft, die entstanden ist, und damit, dass auf diese Weise auch etwas gegen die Lebensmittelverschwendungen getan wird:

Hier ist es gemütlich. Man kann sich hinsetzen, etwas trinken, sich aufwärmen. Jeder nimmt die Produkte, die er braucht. Die Einkaufstasche hatte den Nachteil, dass man sich die Waren nicht selbst aussuchen konnte. Manchmal waren Lebensmittel drin, die mir nicht schmeckten, sodass Vieles am Ende im Müll landete, leider. Mit dem neuen System gibt es hingegen weniger Abfall. Die Bottega ist kein normaler Laden. Es ist eine Hilfe. Wir nehmen das, was da ist, und sind dankbar für alles, was wir bekommen. Aber natürlich hofft man immer, dass man am Ende ein bisschen mehr in der Tasche hat. Es gibt auch eine große Auswahl an Babynahrung, die ich für meine Kinder brauche. Mit dem Geld, das ich auf diese Weise einspare, zahle ich die Strom- und Gasrechnungen. Dieses System ist besser als das bisherige, vor allem für Familien mit Kindern, weil man sich die Waren selbst aussuchen kann und nicht so viel wegwerfen muss.

Die Bottega ist eine große Unterstützung, gerade was das Essen anbelangt. Ich komme mit den Lebensmitteln nicht ganz über die Runden. Einiges muss ich dazukaufen, aber ich kann damit zumindest den Grundbedarf decken. Ich finde dieses System besser als die Ausgabe von Einkaufstaschen. Man hat weniger Abfall. Die Einkaufstaschen enthielten alles Mögliche. Oftmals verfielen mehrere Produkte noch am selben Tag (z. B. Joghurt). Man aß also große Mengen an Lebensmitteln an nur einem Tag, und für die nächsten Tage blieb dann nichts mehr übrig. In der Bottega hat man im Allgemeinen viel Auswahl. Bestimmte Produkte aber sind kontingentiert. Öl etwa ist auf einen Liter pro Monat beschränkt. Außerdem sind dann, wenn ich komme, meist schon keine Frischwaren mehr da. Wenn der Markt aufmacht, also um 14.30 Uhr, hat man noch eine große Auswahl. Um unter den ersten zu sein, muss man sich allerdings schon um 12 Uhr anstellen.

Ich habe den Eindruck, dass die Lebensmitteltaschen mehr Lebensmittel enthielten. Für Einzelpersonen war die Einkaufstasche besser. Als Einzelperson bekommt man nur wenige Punkte. Damit kann man sich nicht viel kaufen, auch wenn man selbst bestimmen kann, was man mitnimmt. Insgesamt ist es zu wenig. Für Familien ist das neue System besser, weil diese mehr Punkte zur Verfügung haben und sich davon mehr kaufen können bzw. genau das kaufen können, was sie gerade benötigen. Ich als Einzelperson bekomme nur einen Liter Öl im Monat. Nudeln und Reis sind immer reichlich vorhanden. Das Joghurt muss man hingegen immer gleich essen, weil es sich nicht lange hält. Ich habe 10 Punkte zur Verfügung. Das ist zu wenig. Eine Familie bekommt zwischen 50 und 80 Punkten. Für Familien ist die Bottega eine große Hilfe. Einzelpersonen bekommen zu wenig Punkte.

Mir gefällt alles. Ich mag es, dass ich die Waren selbst aussuchen und vor allem das nehmen darf, was ich brauche. So hat man weniger Abfall.

In der Bottega kann ich frei entscheiden. Vorher fühlte ich mich wie eine Almosenempfängerin.

Mir gefällt der Willkommensbereich mit der Kinderecke. Dort können die Kinder spielen, während ich einkaufe. Die Freiwilligen sind sehr engagiert und aufmerksam. Es gibt Tee und Gebäck, während man wartet. Ich fühle mich wie ein Mensch behandelt. Vorher, als es noch die Einkaufstaschen gab, war das nicht so.

Ich bin froh, dass ich Hilfe bekomme, dass ich mich unterhalten kann und neue Leute kennenlernen. Andererseits verliert man mehr Zeit, weil man länger anstehen muss. So kann ich nicht immer alle Punkte nutzen.

Mit der Frage "Was ist für Sie eine Gemeinschaft? Finden Sie diese in der Bottega Santo Stefano?" wollten wir herausfinden, ob der Sozialmarkt den Kundinnen und Kunden ein Gemeinschaftsgefühl vermittelt. Zunächst haben sich die Befragten auf eine gemeinsame Definition des Begriffs "Gemeinschaft" verständigt, die auch mit der Vision des Vereins im Einklang steht. Für den Verein Santo Stefano ist eine Gemeinschaft ein solidarisches Umfeld, das jeden Menschen gleichermaßen wertschätzt und respektiert. Einige der Befragten hatten den Begriff "Gemeinschaft" zunächst mit einer Art "Therapiezentrum" verwechselt. Nachdem die Begrifflichkeiten geklärt wurden, äußerten sich die Kundinnen und Kunden wie folgt zum Thema "Gemeinschaft":

Ja, die Bottega ist wie eine Familie. Hier werde ich unterstützt.

Gemeinschaft heißt, zusammen zu sein. Hier finde ich Gemeinschaft. Ich habe mit allen Freundschaft geschlossen.

Die Bottega ist eine Gemeinschaft, weil auch andere Leute hier her kommen, weil man sich austauschen und näher kennenlernen kann. Ich habe hier viele Freunde gefunden, Leute, mit denen ich reden kann und die mir Tipps geben. Wir unterstützen uns gegenseitig. Wenn ich irgendwo Hilfe erhalten habe, erzähle ich es den anderen, damit auch sie sich an diese Stelle wenden können. Es ist mehr eine moralische Unterstützung, ein Austausch von Ideen und Ratschlägen, denn eine praktische Unterstützung.

Eine Gemeinschaft ist ein Zusammenschluss mehrerer Personen, die sich für andere einsetzen. Die Freiwilligen sind für mich Gemeinschaft. Italiener kommen kaum hier her, und die Ausländer bleiben lieber unter sich.

Man spürt den Gemeinschaftssinn in der Bottega, und dass das, was sie tun, von Herzen kommt. Wenn man kommt, wird man mit einem Tee oder Kaffee begrüßt ... Sie haben mir auch ein paar Kleidchen mitgegeben. Ich kann hier auch Privates ansprechen. Ich fühle mich verstanden.

Hier ist man willkommen. Sie sind sehr engagiert und geben sich viel Mühe. Ich denke da zum Beispiel an den Tee und an die Kekse.

Ich erhalte hier Beratung wegen meiner finanziellen Probleme und auch andere Tipps. Wir haben auch schon zusammen gekocht, und dadurch habe ich andere Familien kennengelernt.

Es gefällt mir hier, weil ich hier unter Leuten bin und mich mit ihnen unterhalten kann.

Unter den Freiwilligen gibt es diese Gemeinschaft, aber ich fühle mich nicht als Teil davon. Das ist schon in Ordnung. Ich habe keine Zeit für andere Sachen. Außerdem suche ich mir die Gemeinschaft aus, die zu meinen Interessen passt. Aber ich habe schon den Eindruck, dass man hier als Mensch wahrgenommen wird, dass es hier menschlich zugeht.

Ich habe hier keine Freunde gefunden, die mir helfen können. Außerhalb von hier habe ich Freunde, die mir helfen. Ich wohne in der Migrantenunterkunft der Caritas. Rente kriege ich keine, auch wenn ich Anspruch darauf hätte. Ich bekomme auch keine anderen Unterstützungsleistungen von der öffentlichen Hand. Ich mache alles mit mir alleine aus.

Die Freiwilligen sind das Herz des Sozialmarktes. Mit der Frage "Wie werden Sie von den Freiwilligen unterstützt?" wollten wir ergründen, wie das Engagement der Freiwilligen von den Kundinnen und Kunden wahrgenommen wird:

Sie haben immer ein Lächeln auf den Lippen. Man sieht, dass sie mit viel Einsatz dabei sind. Einige von ihnen sind wie Familie.

Eine der freiwilligen Helferinnen ist wie eine Oma für meine Töchter.

Ich mag es, wie sie mir zuhören, dass sie meine Bedürfnisse verstehen. Man sieht, dass ihnen gefällt, was sie tun. Mir gefällt, wie sie nachfragen. Daran erkennt man, dass sie verstehen wollen, wie sie dir helfen können.

Ich fühle mich nicht wie ein Kunde. Wir lachen und machen Späße. Ich fühle mich angenommen.

Die Freiwilligen sind wirklich toll.

Die Freiwilligen sind wundervoll, und auch die Einrichtung selbst ist sehr schön. Ich habe ein sehr gutes Verhältnis zu den Freiwilligen. Sie sind wirklich nett, sympathisch und freundschaftlich.

Ich verstehe mich gut mit den Freiwilligen. Sie mögen mich sehr. Ich komme oft hier her, um mit ihnen zu plaudern. Ich wohne jetzt aber in einem anderen Viertel und darf nicht mehr hier einkaufen. Das ist schwierig für mich. Ich muss erst noch herausfinden, an wen ich mich wenden kann, um Lebensmittelhilfe zu erhalten. Seit ich umgezogen bin, habe ich viel Geld ausgegeben. Zuvor habe ich zweimal pro Woche in der Bottega eingekauft und viel Geld gespart. Nach dem Umzug weiß ich nicht, an wen ich mich wenden soll.

Sie sind sehr, sehr nett, immer freundlich, immer hilfsbereit und beraten dich sogar beim Einkauf. Es gibt auch einen Willkommensraum. Sie suchen das Gespräch.

Einige Kunden äußerten aber auch konstruktive Kritik:

Es gibt ein paar Freiwillige, die flexibler sein könnten und mehr auf die persönlichen Probleme eingehen sollten. Das gilt auch für die Art, wie sie mit mir sprechen.

Ich komme mit allen klar, außer mit einem. Der sagt immer: "Ihr Ausländer könnt euch glücklich schätzen." Alle anderen sind wirklich nett und sehr gastfreundlich.

Die Befragten wären auch bereit, Freiwilligenarbeit zu leisten, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten. Einige haben bereits klare Vorstellungen davon, wo sie sich einbringen möchten:

Ich möchte mich auch ehrenamtlich engagieren. Ich könnte Senioren ins Krankenhaus bringen, da ich ein Auto habe. Allerdings habe ich nur vormittags Zeit.

Ich habe hier in der Bottega nachgefragt, ob sie jemanden für Reinigungsarbeiten brauchen. Sie sollten mehr junge Leute hier arbeiten lassen.

Ich würde mich gerne für freiwillige Arbeiten zur Verfügung stellen, egal wo. Ich arbeite zwar, aber nur ein paar Stunden. Ich würde mich aber gerne engagieren, während die Kinder in der Schule sind.

Mit der nächste Frage "Hat sich Ihre Situation durch den Sozialmarkt gebessert?" wollten wir ergründen, inwiefern der Sozialmarkt die Lebenssituation der Befragten beeinflusst. Zwei Personen gaben an, dass sich ihr Leben nicht verändert habe, seit es den Sozialmarkt gibt. 4 Personen berichteten von einer positiven Veränderung, weil sie sich als Personen wahrgenommen fühlten. Weitere 4 Personen erzählten, dass die durch den Sozialmarkt Geld sparen konnten.

Ja, mir hat das sehr geholfen, weil ich hier viel weniger ausgebe. Im Supermarkt kostet der Salat 2 Euro. Hier bekomme ich ihn umsonst. Das ist eine große Hilfe.

Es geht mir etwas besser. Zuvor hatte ich am Monatsende kaum Geld übrig.

Ja, man hat mehr Geld für andere Sachen.

Ja, ich habe Hilfe bekommen. Sie haben sich Zeit für mich genommen und mich bei der Arbeitssuche unterstützt. Sie haben mir auch Essen vorbeigebracht.

Die Befragten sind mehrheitlich der Meinung, dass sich an ihrer finanziellen Situation ohne eine Arbeit kaum etwas ändern werde. Einige wünschen sich eine größere Wohnung für die Familien, andere Unterstützung bei der Bezahlung der Strom- und Gasrechnungen:

Ich habe nicht genug Geld, um meinem Sohn Schulbücher zu kaufen. Wenn die Kinder Arbeit hätten, könnten sie mich finanziell unterstützen. Ich kann die Rechnungen nicht bezahlen (Strom und Gas). Wir essen in einer Einrichtung. Um die Rechnungen bezahlen zu können, bitte ich in verschiedenen Zentren um Hilfe. Ich bekomme 110 Euro für die Nebenkosten, aber das reicht nicht.

Es braucht mehr Arbeit. Wir arbeiten beide, mein Mann und dich, aber ich möchte, dass mein Mann mehr arbeitet, damit ich mehr bei den Kindern sein kann.

Es bräuchte Sozialhilfe für die Bezahlung der Arztvisiten. Mit dem neuen Gesetz werden die Gas- und Stromkosten übernommen.

Mehr finanzielle Unterstützung und Arbeit, auch wenn es nur wenige Stunden sind.

Ich bräuchte eine größere Wohnung, Kleidung für die Kinder. Die findet man nicht einmal in den Sozialmärkten.

Ich wünsche mir eine Arbeitsstelle, die mir gefällt, aber ich weiß, dass dieser Wunsch für mich nicht in Erfüllung gehen wird.

Abschließend sollten die Kundinnen und Kunden das Leistungsangebot des Sozialmarktes insgesamt beurteilen und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge machen. Jene Befragten, die bereits zu Beginn des Gesprächs das knappe Produktsortiment oder lange Wartezeiten bemängelt hatten (3 Personen), haben diese Kritik an dieser Stelle noch einmal wiederholt. 4 Personen haben sich nicht mehr zu Wort gemeldet. Es gab aber auch einige neue Vorschläge:

Die Gemeinde müsste die Bottega unterstützen, damit mehr Lebensmittel angeboten werden können. Manchmal ist die Auswahl beschränkt. Es fehlt vor allem an Olivenöl, Keksen, Windeln und Joghurt. Außerdem bin ich der Meinung, dass es solche Einrichtungen auch in anderen Vierteln bräuchte.

Abschließend wollten einige der Befragten noch ein paar Gedanken loswerden:

Ich danke allen Freiwilligen für ihr Engagement.

In Zukunft möchte ich die Hilfe, die ich erfahren habe, zurückgeben und ebenfalls helfen.

Nach dem Gespräch mit den Kundinnen und Kunden kamen die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der *Bottega Santo Stefano* zu Wort.

3.3 Die Ansichten der freiwilligen Helferinnen und Helfer

Zunächst sollten die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darüber berichten, wie sie von der *Bottega Santo Stefano* erfahren haben: Die Antworten darauf waren vielfältig. Einige sind zufällig daran vorbeigekommen, als sie die Kinder zum Jungschartreffen brachten, andere haben von Freunden und Familienmitgliedern oder in der Pfarrei davon erfahren, manche haben es aus Gesprächen erfahren. Viele der Freiwilligen, die wir interviewt haben, waren zuvor bereits als Ehrenamtliche für den Verein Santo Stefano tätig gewesen, etwa bei der Ausgabe der Lebensmittel-Einkaufstaschen. Die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer wissen genau Bescheid, woher die Lebensmittel stammen. Einige klärten uns auch über den Zweck des Sozialmarktes auf:

Das Ziel ist, die Menschen zu integrieren, die Integration zu erleichtern, die Grundbedürfnisse zumindest teilweise zu decken und, in einem zweiten Schritt, dass sie eine Beziehung zur Gemeinschaft aufzubauen. Für uns ist das Ziel, in Kontakt mit ihnen zu treten.

Die Bottega ist entstanden, um den Bedürftigen die Möglichkeit zu geben, Produkte in einem angenehmen Umfeld selbst auszuwählen. Und um ein familiäres Ambiente zu schaffen. Ich mag es vor allem, in der Willkommensstelle zu arbeiten, weil ich Kinder liebe und mich die Lebensgeschichten der Menschen interessieren. Ich will Menschen, die einen schwierigen Lebensweg hatten oder haben, helfen. Ich finde es auch schön, dass so viele junge Menschen mitmachen. Sogar ein 8-Jähriger ist dabei. Helfen zu können ist immer ein schönes Gefühl. Wenn ich nach meinem Turnus nach Hause komme, fühle ich mich gut. Wenn man anderen hilft, denkt man nicht dauernd nur an die eigenen Probleme.

Die Bottega ist aus dem Wunsch heraus entstanden, bedürftigen Mitbürgern zu helfen. Mit der Zeit ist die Bottega immer größer geworden, weil viele Migranten zu uns kommen. Die Bottega ist entstanden, weil man die Persönlichkeit der Menschen respektieren und ihnen eine Wahlmöglichkeit geben will. Wir sprechen nicht von Bedürftigkeit. Sie haben ein Recht darauf. Es ist ein Gemeinplatz, dass sich die Bedürftigen mit dem zufriedengeben müssen, was sie bekommen, nach dem Motto "Wer Hunger hat, darf nicht wählerisch sein." Man muss sich immer wieder vor Augen führen, dass diese Produkte für den Müll bestimmt waren. Auch wenn man bedürftig ist, heißt das nicht, dass man sich mit irgendetwas zufriedengeben muss. Auch der Bedürftige hat das Recht, selbst auszuwählen. Auch das ist ein Leitsatz der Bottega.

Die Bottega wurde gegründet, damit die Hilfe besser organisiert werden kann und damit wir den Menschen die Verantwortung für das Einkaufen zurückgeben können. Ich mag die Menschen, die bei uns einkaufen, die Gemeinschaft, die dadurch entsteht. Wir lachen und scherzen miteinander, und ich habe den Eindruck, dass auch unsere Kunden ein Stück weit fröhlicher werden. Wenn ich nach Hause gehe, bin ich dankbar, dass es mir gut geht.

Die Bottega ist aus dem Wunsch heraus entstanden, den Menschen zu helfen und den Austausch untereinander zu stärken. Ich bin in der Regel für die Frischwaren, die Kasse und für die Willkommensstelle zuständig. Mir gefällt diese Arbeit, weil ich Bekanntschaften mache, weil die Leute mich anlächeln und sehr höflich fragen.

Die Freiwilligen spüren, dass sie eine sinnvolle Arbeit leisten und wissen um die Bedeutung ihres Engagements, das über die Lebensmittelausgabe hinausgeht:

Ja, es ist eine große Aufgabe, diesen Menschen zu helfen. Ich mache das sehr gern. Das Wichtigste ist, den anderen offen, hilfsbereit und respektvoll zu begegnen.

Wir Freiwilligen sind eine tolle Gemeinschaft, zu der auch die Kunden gehören. Mit der Zeit lernt man sich besser kennen, wechselt ein paar Worte miteinander, grüßt sich auf der Straße. Unsere ausländischen Kunden sprechen viel miteinander. Mit den anderen Freiwilligen treffe ich mich auch außerhalb.

Die Lebensmittelpunkte sind wie Geldscheine.

Man muss ihnen verständlich machen, dass alle gleich behandelt werden, dass einige mehr bekommen, weil sie eine große Familie haben. Viele beklagen sich, dass gegen Ladenschluss nicht mehr viel übrig ist. Doch eigentlich geben wir denen, die vor Ladenschluss kommen, eher noch etwas dazu, damit nichts weggeworfen werden muss.

Sie sind glücklich, wenn ich ihnen ein Brötchen mehr gebe als ich eigentlich dürfte, aber auch, wenn ich mich mit ihnen unterhalte. Viele sind schüchtern, weil sie die Sprache nicht so gut beherrschen, aber meist reicht ein Lächeln, und das Eis ist gebrochen.

Ich höre ihnen zu, geben ihnen das Gefühl, willkommen zu sein, zeige den Kindern ihre Spielecke. Zuhause haben sie meist nicht viele Spiele.

Ich helfe ihnen, indem ich etwas für sie mache.

Ich unterstütze sie mit dem, was ich tue, durch die Ausgabe von Lebensmitteln. Ich will ihr Leben etwas leichter machen.

Ich helfe ihnen, indem ich etwas für sie tue, und wenn ich kann, unterhalte ich mich mit ihnen, während sie auf Einlass warten. Auf diese Weise lernt man sie besser kennen, man versteht, wie sie leben. Die Musliminnen beispielsweise nutzen das Olivenöl für die Haut.

Ich helfe ihnen unentgeltlich, biete ihnen meine Freundschaft an, helfe ihnen, die Einkaufstaschen nach draußen zu bringen. Das Wichtigste ist, dass diese Menschen sich wohl fühlen, dass sie nicht das Gefühl haben, anders zu sein. Sie kommen mit einem traurigen Blick und gehen mit einem Lächeln.

Ich helfe ihnen nicht nur beim Einkauf, sondern auch, in dem ich ihnen zuhöre, indem wir im Rahmen eines Gesprächs versuchen, ihre Lage zu verstehen, indem wir freundlich sind und sie mit einem Lächeln aufnehmen.

Die Freiwilligen sind überwiegend der Ansicht, dass sich das Leben vieler Kundinnen und Kunden zum besseren gewandt hat, seit es den Sozialmarkt gibt, und das unter mehreren Gesichtspunkten:

Ja. Zwar nicht bei allen, aber wenn sie auf Einlass warten, sieht man den Unterschied zu früher. Als sie noch die Einkauftaschen erhielten, stellten sie sich immer hintereinander in einer Reihe auf. Jetzt bleiben sie etwas länger, trinken einen Kaffee und wechseln ein paar Worte.

Dein Leben ändert sich, wenn du siehst, dass dir jemand hilft. Du fühlst dich aufgehoben. Dort, wo sie herkommen, gibt es andere Probleme. Das Verhältnis zwischen den Freiwilligen und den Kunden ist gut. Ich habe auch bemerkt, dass Kunden untereinander Freundschaft geschlossen haben. Einige helfen sich gegenseitig beim Einkauf. Auch zwischen den Freiwilligen und den Kunden gibt es Freundschaften.

Einige unserer Kunden haben sich sogar von uns verabschiedet, als sie unsere Hilfe nicht mehr benötigten. Wir haben gezielt helfen können und alles hat sich zum Guten gewandt. Das macht mich glücklich.

Hier erhalten sie Hilfe in Form von Lebensmitteln, aber auch in Form von Gesprächsangeboten. Man trifft sich und unterhält sich. Viele unserer Kunden sind einsam. Sie passen gegenseitig auf die Kinder auf, während der andere einkauft. Viele sprechen und verstehen wenig Italienisch. Nach einer gewissen Zeit legen sie die Hemmungen ab und helfen sich mit der Sprache.

Das beeinflusst ihr Leben, gerade weil sie hier Kontakte knüpfen. Sie verstehen, dass es verschiedene Formen der Integration gibt, und lernen, auch untereinander solidarischer zu sein. Wenn etwa wenig Milch im Angebot ist, muss man sie nach einem gewissen Kriterium aufteilen.

Ja, unter mehreren Gesichtspunkten: Die ca. 50 Euro, die sie bei den Lebensmitteln einsparen, können anderweitig verwendet werden. Außerdem lernen sie andere Leute kennen, schließen Freundschaften.

In erster Linie erhalten sie Lebensmittel, und damit kommen sie erst einmal über die Runden. Die „ausländischen“ Kinder können ihr Italienisch verbessern und fühlen sich akzeptiert.

Ich denke schon. Sie sind froh, dass sie sich die Lebensmittel selbst nehmen können, dass sie eine Wahlmöglichkeit haben.

Es ist eine Erleichterung, aber die Probleme bleiben. Das Lächeln ist nur für kurze Zeit.

Es hat sich etwas geändert, denn jetzt dürfen sie selbst auswählen. Sie haben einen Ort, an dem sie zusammensitzen, miteinander reden und Bekanntschaft machen können.

Die Tatsache, dass sie selbst bestimmen können, macht sie unabhängiger. Sie fühlen sich als Personen.

Die Freiwilligen haben auch einige Ideen, wie man die Kundinnen und Kunden noch besser unterstützen und finanziell entlasten könnte:

In der Emilia Romagna gibt es viele Sozialmärkte. Die sind besser organisiert und werden auch mit öffentlichen Geldern unterstützt. Dort stellen einzelne Geschäfte umsonst Leistungen zur Verfügung: der Frisör einen Haarschnitt, der Mechaniker die Hauptuntersuchung usw. Jeder Mensch muss irgendwann einmal zum Frisör. Es bräuchte Leistungen dieser Art, die mit den Punkten in Anspruch genommen werden können.

Es bräuchte eine individuelle Begleitung, insbesondere für die unter 25-Jährigen. Sie wollen in erster Linie eine Arbeit. Den über 40-Jährigen muss man hingegen vermitteln, wie wichtig eine Arbeit ist. Sie müssten begleitet und während der Probezeit betreut werden.

Manche Betriebe könnten uns durchaus mehr unter die Arme greifen, etwa, indem sie uns übrig gebliebene saisonale Lebensmittel weiterreichen. Im Frühjahr etwa sind die Eier billiger, weil es sehr viele davon gibt.

Unsere Kunden wollen vor allem Arbeit. Eine engere Zusammenarbeit mit den Sozialeinrichtungen und der Arbeitswelt wäre wichtig. Viele Hotels suchen Servicepersonal und finden keines. Man müsste einen Kontakt zwischen den Leuten und den Berufsverbänden herstellen, etwa dem Handwerkerverband.

Sie brauchen Sprachkurse und Hilfe bei der Wohnungs- und Arbeitssuche.

Man muss ihnen helfen, Arbeit zu finden. Viele sind arbeitslos.

Auf die Frage, wie sie das Sozialmarkt-System als Ganzes bewerten und wo dessen Stärken und Schwachpunkte liegen, antworteten die Freiwilligen wie folgt:

Stärken: Die Bottega ist im Stadtviertel bekannt, weil wir den Bewohnern - wie in einem Dorf - davon erzählen. Im Stadtviertel gibt es keine spürbare Trennung zwischen sozialen Gruppen. Es gibt einen großen Zusammenhalt. Verbesserungsvorschläge: Die Räumlichkeiten sind zu klein. Die Ausländer werden häufig kritisiert, aber sie gehören mittlerweile zu unserer Gesellschaft dazu. Im einen oder anderen Fall müsste es möglich sein, Personen abzuweisen, etwa dann, wenn eine Familie bereits seit 3-4 Jahren zu uns kommt. Die Gemeinschaft kann nicht ewig für die Familie sorgen, zumal für die Kinder.

Verbesserungsvorschläge: Es braucht eine bessere Kommunikation bei der Abwicklung und bei der Kundenorganisation. Wenn viele Leute an der Kasse anstehen, ist nicht genügend Platz, um sich im Laden umzusehen. Wer hinter der Theke steht, muss die Personen kennen und wissen, wie groß die Familie ist. Auch für die Kasse sind diese Informationen wichtig. Die großen Joghurtbecher sind beispielsweise für Familien gedacht. An der Kasse geht es etwas langsam, einer reicht die Sachen und der andere scannt ein. Ich weiß nicht genau, wie die Willkommensstelle funktioniert. Sie erhalten dort etwas zu trinken und zu essen, die Kinder können spielen. Zu den Stärken der Bottega zählen die Freiwilligen, die Verwaltung, die Hilfsbereitschaft, die Freundlichkeit.

Die Kunden brauchen eine Einführung, damit sie verstehen, wie alles funktioniert. Man verliert keine Punkte, wenn man in einem Monat nicht alle Punkte verbraucht. Im nächsten Monat stehen einem wieder gleichviel Punkte zur Verfügung. Sie können so oft kommen, wie sie wollen. Das ist wichtig, denn neben den finanziellen Schwierigkeiten haben die Kunden auch Probleme, mit den Punkten/mit dem Geld richtig umzugehen. Hier können sie lernen, wie man einkauft und gut mit den Punkten bzw. mit dem Geld haushaltet.

Die Bottega gibt uns die Gelegenheit, mit den Kunden ins Gespräch zu kommen und ihre Bedürfnisse zu verstehen. So hat uns ein Kunde gesagt, dass er gerne Zeitschriften lesen würde. Also habe ich begonnen, Zeitschriften zu sammeln und regelmäßig zur Bottega zu bringen. Auch in dem Mehrfamilienhaus, in dem ich wohne, machen wir das so. Einer kauft die Zeitung und gibt sie dann den anderen weiter. Auf diese Weise spart man Geld und verschwendet weniger.

Stärken: der Austausch mit den Kunden, der Respekt, die Gemeinschaft mit Menschen verschiedenster Herkunft, Altersklassen und Familienzusammensetzungen, die Kurse (Brotbrösel, gemeinsam Kochen). Es haben sich bereits Personen zu den Kursen angemeldet. Sie wollen in der ihnen fremden Gemeinschaft ankommen. Es gibt ein starkes Gemeinschaftsgefühl unter den Freiwilligen, das durch Veranstaltungen usw. weiter gestärkt wird. Die Freiwilligen fühlen sich als Teil eines großen Ganzen. Meine Kritikpunkte: der große organisatorische Aufwand, der große Arbeitsaufwand, die Einrichtung der Räume.

Stärken: Wir sind viele und hören den Menschen zu, doch oft gibt es sprachliche Hürden, sodass man sich nicht unterhalten kann.

Wir begegnen unseren Mitmenschen mit Offenheit und Freundlichkeit, haben für alle ein Lächeln übrig, begrüßen unseren Kunden mit Handschlag, erklären ihnen, wie wir bestimmte Lebensmittel zubereiten, wie man eine Suppe kocht. Auf diese Weise fühlen sie sich integriert.

Es ist ok, wie es ist. Vielleicht haben wir manchmal nicht so viele Lebensmittel im Sortiment, aber wir teilen die Waren möglichst so auf, dass alle etwas davon haben.

Bevor der Laden schließt, ist die Auswahl nicht mehr so groß. Im Sommer ist es hier drin sehr warm. Draußen auf der Wiese könnte man Kinderspielgeräte aufstellen.

Zu viele Regale sind leer, obwohl Waren da sind. es sieht immer so aus, als würde die Bottega gleich schließen. Ich würde die Regale befüllen, um den Menschen die Sorge zu nehmen, dass für sie nichts mehr übrig bleibt. Darüber hinaus würde ich die Beschränkungen etwas lockern, da wir ja auch Waren von der Agentur für Agrarwirtschaftsversorgung AGEA bekommen. Ich würde statt des Olivenöls mehr Samenöl in das Sortiment aufnehmen.

Ich weiß nicht, ob alle Leute, die zu uns kommen, wirklich bedürftig sind

Ein Schwachpunkt ist in meinen Augen, dass wir nicht immer eine große Auswahl an Produkten haben.

Einige Freiwillige gaben an, dass sie es sehr schätzen, durch das Konzept des Sozialmarktes engere Beziehungen zu den Kundinnen und Kunden aufbauen zu können:

Vorher habe ich die Lebensmitteleinkaufstaschen verteilt. Das war ein anderes System. Heute haben wir eine persönliche Beziehung zu den Personen. Vorher war das ein rein passiver Leistungsempfang ohne weitere Ansprüche.

Das neue System ist besser, weil man die Produkte selber auswählen kann. Als es noch die Lebensmitteltasche gab, wurde das, was nicht schmeckte, einfach weggeworfen. Jetzt haben wir auch Frischeprodukte im Angebot. Bei der Verteilung der Lebensmitteltaschen sah man sich nicht einmal in die Augen; die Leute waren wie Nummern. Jetzt haben sie eine Stimme.

Das ist eine Form der Freiwilligenarbeit, die sich nicht nur über die Essensausgabe definiert. Der Mensch lebt nicht vom Essen allein, er braucht auch menschliche Wärme. Das gibt ihnen neuen Mut. Wir Freiwillige bieten unsere Freundschaft an, die sich in meinem Fall aus meinem Glauben speist.

In der Bottega ist alles besser organisiert. Die Menschen suchen sich die Produkte eigenverantwortlich aus.

Ich helfe gerne mit, weil ich der Meinung bin, dass sich mehr zurückbekomme, als ich gebe. Ich gehe mit einem guten Gefühl nach Hause. Heute kann ich sehr viel offener auf Personen zugehen und mit ihnen zusammenarbeiten. Zu den Kunden habe ich ein freundschaftliches Verhältnis. Man sieht, dass sie sich freuen, mich zu sehen. Diese Menschen haben nicht nur materielle Bedürfnisse, sie brauchen auch moralische Unterstützung.

Die Freiwilligen engagieren sich aus unterschiedlichen Gründen: weil ihnen soziale Gerechtigkeit wichtig ist, weil es sie persönlich zufriedener macht, weil es ihren Horizont erweitert, weil man Gutes tun und gleichzeitig Spaß haben kann, weil man sich dadurch besser fühlt oder auch aus religiösen Gründen:

Heute sehe ich vieles anders. Es ist anders, ja leichter, Menschen durch bestimmte Erfahrungen zu begleiten, die nicht zu deiner Familie gehören. Deshalb möchte ich an mir arbeiten. Zu Hause bin ich strenger, vielleicht weil es diese emotionale Bindung gibt. Hier bin ich spontaner.

Es macht mir Freude, mich für ein paar Stunden am Tag zu beschäftigen. Es hilft mir, den Tag gut zu verbringen. Außerdem bin ich unter Leuten. Ich bin jetzt besser in das Stadtviertelleben eingebunden.

Ja, es ist ein Engagement, aber immer ein schönes Engagement, keine Pflicht.

Ich habe Freunde gefunden. Wir machen öfter etwas zusammen, probieren neue Sportarten aus. Ich höre viele Lebensgeschichten, von Krieg und Hunger.

Die Bottega hilft mir, glücklicher zu sein. Ich spiele mit den Kindern, und wenn ich sie auf der Straße treffe, grüßen sie mich.

Es bereichert mein Leben.

Auch die Freunde meines Sohnes arbeiten hier freiwillig mit. Meine Töchter machen auch mit. Ich erzählte den Kindern zu Hause von meinem Engagement. Es ist schön, wenn man die Leute auch außerhalb der Bottega sieht. Für die Kinder ist es eine lehrreiche Erfahrung.

Ich fühle mich nützlich und unterstütze Personen, die Hilfe brauchen.

Die Gemeinschaft stiftende Dimension des Sozialmarktes ist den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr wichtig:

Das gesamte Stadtviertel ist Gemeinschaft. Zuvor, als wir noch Einkaufstaschen verteilten, hatten wir keinen Kontakt zu den Bedürftigen. Erst mit der Eröffnung der Bottega lernten wir unsere Kunden richtig kennen. Der Erstkontakt erfolgt in der Willkommensstelle. Wenn man sich auf der Straße trifft, grüßen uns die Kunden, und wir wechseln ein paar Worte miteinander. Das ist Gemeinschaft. Das ist auch wichtig für die Jugendlichen, die hier Freiwilligenarbeit leisten. Sonst gibt es immer dieses Misstrauen gegenüber den neuen Mitbürgern. Mein ältester Sohn ist auch hier im Einsatz. Die Kunden spüren, dass dieses Misstrauen nicht mehr da ist.

Gemeinschaft ist für mich eine Gruppe von Personen, die sich treffen, um sich auszutauschen oder gemeinsam in die Kirche oder spazieren zu gehen. Hier in der Bottega ist Gemeinschaft spürbar. Wir Freiwilligen sind freundschaftlich miteinander verbunden. Wir organisieren uns über Whatsapp. Zur Gemeinschaft gehören auch unsere Kunden. Die Leute, die zu uns kommen, sind nicht immer gleich: mal sind sie entspannt, mal sind sie nervös, weil sie möglichst viele Lebensmittel mitnehmen möchten.

Die Freiwilligen sind zu einer Gemeinschaft zusammengewachsen. Den Kunden ist der persönliche Vorteil wichtiger als der Gemeinschaftsgedanke. Es fällt auf, dass sich die Kunden nach Herkunft zusammentun. Unter Einheimischen gibt es mehr Kontakt. Die gemeinsame Sprache verbindet.

Gemeinschaft bedeutet, dass Personen sich zusammenfinden, um zu helfen, Hilfe zur Selbsthilfe leisten. Wir haben hier ein starkes Gemeinschaftsgefühl.

Gemeinschaft entwickelt sich unter Freunden, etwa wenn man zusammen Sport treibt. Gemeinschaft kann es auch unter Flüchtlingen geben. Auch die Bottega ist eine Gemeinschaft, man hilft sich gegenseitig.

Eine Gemeinschaft ist wie eine große Familie, und in der Bottega sind wir wie in einer großen Familie, die alle Menschen aufnimmt, auch wenn sie an einen anderen Gott oder an gar keinen Gott glauben.

Für mich ist die Bottega meine Gemeinschaft, mein Leben. Für sie ist es, glaube ich, ein Ort, an dem es Lebensmittel gibt. Da kann ich daran erkennen, wie sie nach den Produkten suchen.

Gemeinschaft finde ich bei den Mitgliedern der Pfarrei, in der hl. Messe und bei den Aktivitäten der Pfarrei. Für die Kunden ist die Bottega meiner Ansicht nach keine Gemeinschaft, dafür sind sie zu verschieden, vor allem, weil sie eine ganz unterschiedliche Herkunft haben.

Alle ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bottega Santo Stefano gaben an, dass sie gerne auch Freunde und Bekannte für diese Tätigkeit gewinnen möchten, um mit ihnen die Freude an dieser wertvollen Erfahrung zu teilen. Abschließend brachten die Ehrenamtlichen Vorschläge und Ideen vor, wie man den Dienst weiter verbessern könnte:

Für unseren Verein wäre eine elastischere Beitragsvergabe wichtig, weil wir viele Ideen, aber wenige finanzielle Ressourcen haben. Die Bevölkerung könnte uns mit Lebensmittel unterstützen. Die Freiwilligen sind über die finanziellen Aspekte und die Beitragslage nicht im Bilde. Das Geld würde dazu verwendet, fehlende Lebensmittel anzukaufen, damit alle Regale gefüllt werden können.

Verbesserungsvorschläge: Der Verein muss bekannter werden. Dann würden sich mehr Freiwillige melden, und wir könnten das Geschäft auch an den anderen Tagen geöffnet halten. Für die Freiwilligen ist das eine wichtige Erfahrung, an der sie wachsen. Das Hauptanliegen ist, Menschen zu helfen.

Wir benötigen finanzielle Unterstützung, damit wir in einen größeren Raum mit einem großzügigeren Willkommensbereich umziehen können. Es wäre auch wichtig, auf der Website der Gemeinde präsent zu sein.

Die Räumlichkeiten sind zu klein. Es können nur wenige Produkte in die Regale gestellt werden. Wenn 6 Kunden und 5 Freiwillige im Raum sind, herrscht Chaos, und Chaos ist kein guter Ratgeber. Der Kreis der Berechtigten sollte erweitert werden.

Die Gemeinde sollte diese Art von Projekten fördern, schließlich kommen sie der gesamten Stadtgemeinschaft zu Gute. Land und Gemeinde vergeben Finanzierungsbeiträge, wir aber sind bei Null gestartet. Wir mussten das Kopiergerät, Papier und Toner mit eigenen Mitteln kaufen. Der bürokratische Unterbau, den es braucht, damit es gerecht zugeht, hat seinen Preis.

Es bräuchte einen Datenaustausch mit der Gemeinde. Die Überprüfung der EEVE reicht nicht aus, weil diese sich auf das Vorjahr bezieht. Sie können schwarz arbeiten oder uns irgendetwas erzählen. In einem Fall haben wir beim WOBI nachgefragt, ob es wirklich den Tatsachen entspricht, dass diese Person die Miete nicht bezahlt.

Eine bessere Kontrolle der Bedürftigkeit wäre wünschenswert. Ich weiß nicht, welche Voraussetzungen man mitbringen muss, um in der Bottega einkaufen zu können.

In der Folge haben wir dem Vereinsvorstand die Ansichten und Ratschläge der Kundinnen und Kunden sowie der Freiwilligen vorgelegt und ihn um eine Stellungnahme gebeten.

3.4 Die Stellungnahme des Vereinsvorstandes

Im Zuge dieser Studie wurde der Sozialmarkt Bottega Santo Stefano aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet. Dadurch konnten wir einen umfassenderen Überblick über diesen vielschichtigen Kosmos erhalten, der sich auch dadurch auszeichnet, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der finanziell benachteiligten Kundinnen und Kunden auf eine zur Gänze von Freiwilligen betriebene Sozialeinrichtung treffen, die in organisatorischer Hinsicht ihre Grenzen hat.

Die Mitglieder des Vereinsvorstandes haben sich mit den Forderungen und Kritikpunkten der Kundinnen und Kunden sowie der Freiwilligen auseinandergesetzt und dazu Stellung genommen:

Größeres Produktangebot (vor allem bei Zucker, Milch, Mehl, Olivenöl):

Bisher haben wir Lebensmittel (Olivenöl, Zucker, Thunfisch, Dosentomaten) im Wert von 3.356 Euro eingekauft. Sicherlich, wenn wir mehr finanzielle Mittel zur Verfügung hätten, könnten wir noch mehr Waren dazukaufen. Grundsätzlich aber kann unser Sozialmarkt die Bedürfnisse einer Familie nicht zur Gänze decken, dessen sind wir uns bewusst, aber das ist auch nicht unser Anspruch. Die Bottega hilft bei Bedürftigkeit, ganz abstellen kann sie diese aber nicht.

Großfamilien sollen pro Kopf mehr Produkte erhalten:

Wir haben beschlossen, den Einzelpersonen und Kleinfamilien mehr Punkte zu gewähren, da sich diese benachteiligt fühlten. Die Punktanzahl für die größeren Familien ist gleich geblieben.

Die Kunden sollten in Wochengruppen eingeteilt werden, weil heute Kunden, die später einkaufen, weniger Auswahl haben:

Wir wollen den Kunden die Freiheit lassen, einzukaufen, wann sie können oder möchten, deshalb wollen wir auf keinen Fall wieder wöchentliche Termine vorgeben. Wer später kommt, hat in jedem Fall dieselben Produkte (Frischwaren) zur Auswahl wie jene, die früh kommen. Bevor der Laden öffnet, werden die Produkte in 4 Blöcke eingeteilt. Alle 30 Minuten wird neu aufgefüllt, sodass auch jene, die später oder gegen Ende kommen, dieselben Produkte vorfinden wie jene, die 1 Stunde vor Öffnung schon vor der Tür stehen, aus "Angst", dass sie keine Frischwaren mehr bekommen. Viele haben das mittlerweile verstanden (wir klären regelmäßig darüber auf), andere nicht, und wir müssen das so zur Kenntnis nehmen (das passiert auch in anderen Sozialmärkten, die wir besucht haben).

Das Einkaufen im Laden ist zeitintensiver:

Das stimmt. Das alte System der Verteilung von Einkaufstaschen war relativ schnell (auf den Taschen stand der Name des Beziehers, die Taschen wurden vorab gefüllt). Die Auswahl der Produkte und das Bezahlen an der Kasse nimmt sicherlich mehr Zeit in Anspruch. Wir sehen das aber so, dass dadurch keine Zeit "verschwendet", sondern vielmehr Zeit "investiert" wird, etwa in den Aufbau von Beziehungen zu den Kunden (Willkommensstelle).

Wenn zu viele Leute anstehen, kann man nicht alle Punkte aufbrauchen:

Das stimmt so nicht. An Tagen mit großem Kundenaufkommen haben wir das Geschäft mehr als einmal länger als vorgesehen offen gehalten, um allen Kunden die Möglichkeit zu geben, ganz normal einzukaufen. Wahr ist hingegen, dass man Punkte, die man im laufenden Monat nicht gebraucht hat, nicht auf den nächsten Monat übertragen kann (dies ist in allen Sozialmärkten gängige Praxis). Das aber ist Teil des Lernprozesses - mit dem vorhandenen Budget zu haushalten.

Die „Einkaufstaschen“ waren besser befüllt:

Nein, dies ist eine falsche Wahrnehmung. Die Einkaufstaschen wurden zweimal im Monat verteilt. Entsprechend schwer waren die Taschen bepackt. Wer heute also vier, fünf oder sechs Mal im Monat in der Bottega einkauft, geht vermutlich mit einer etwas leichteren Tasche nach Hause. Insgesamt gesehen aber haben die Familien mehr als vorher. Die Daten besagen, dass wir 2018 über das Projekt "Siticibo" 33% mehr Waren erhielten (2017: 17.531 kg, 2018: 23.439 kg).

Die Auswahl ist begrenzt, das Sortiment eher klein. Manche Produkte fehlen:

Wir haben natürlich ein viel kleineres Sortiment als ein normaler Supermarkt, aber das, was uns geliefert wird, geht alles in den Verkauf.

Viele Lebensmittel sind nur noch kurze Zeit haltbar oder bereits abgelaufen:

Die Lebensmittel sind nur noch wenige Tage haltbar, sonst würden wir sie nicht bekommen. Das war aber auch schon vorher so, als wir die Einkaufstaschen verteilten. Bei bereits verfallenen Lebensmitteln wird eine schriftliche Erklärung mitgeliefert, auf der das Datum angeführt ist, bis zu dem das Produkt gefahrlos verzehrt werden kann. Diese Erklärung liegt dem Produkt bei.

Frischeprodukte müssen immer sofort gegessen werden:

Ja, meistens haben diese Produkte eine kurze Haltbarkeit von ein bis zwei Tagen. Aber gerade aus diesem Grund werden uns diese Produkte ja zur Verfügung gestellt.

Es sollte kontrolliert werden, ob die Kunden auch wirklich bedürftig sind:

*Wir haben von allen Kunden die EEVE, die derzeit am genauesten über das Vermögen und das Einkommen Auskunft gibt. Über etwaige andere Einkünfte (z. B. aus Schwarzarbeit) sagt die EEVE natürlich nichts aus. Wir sind jedoch der Ansicht, dass dies nur wenige Personen betrifft. Davon abgesehen ist es nicht unsere Aufgabe, die schwarzen Schafe ausfindig zu machen. Die Erfahrung lehrt uns, dass die Menschen dann, wenn man ein ehrliches Vertrauensverhältnis zu ihnen aufbaut, die Wahrheit erzählen. Diese Unterlagen einzusammeln, kostet sehr viel Zeit. **Deshalb wäre es absolut wichtig, wie wir dem zuständigen Stadtrat bei einem Treffen bereits mitgeteilt haben, dass die Gemeinde oder der BSB oder wer auch immer den jeweiligen Familien einen Bedürftigkeitsnachweis ausstellt, der für alle Vereine/Einrichtungen gilt, die in der Lebensmittelhilfe aktiv sind.** Uns würde das die Arbeit enorm erleichtern, denn dadurch bliebe mehr Zeit für die Beziehungsarbeit.*

4.0 Fazit

Für die Betreiber des Sozialmarktes Bottega Santo Stefano steht die Würde des Menschen an erster Stelle. Ihre Sicht auf das menschliche Dasein ist geprägt von der Überzeugung, dass jeder Mensch ein soziales Netzwerk braucht. Das gilt auch und gerade für Menschen, die benachteiligt sind und in prekären Verhältnissen leben. Ohne die Unterstützung durch dieses soziale Netzwerk laufen diese Menschen Gefahr, neben den wirtschaftlichen Ressourcen, die sie für ihren Lebensunterhalt und den ihrer Familien brauchen, auch die Teilhabe am sozialen Leben zu verlieren und an den Rand der Gesellschaft abgedrängt zu werden. Durch die Vision des Sozialmarktes als eine Gemeinschaft, eine Sichtweise, die sich auch in den angebotenen Zusatzleistungen widerspiegelt – im Zuhören, in der Beratung, im Bemühen um die Kinder, in der Freundlichkeit der Freiwilligen, in den Kochkursen, im Benefizangeln, im Solidaritätsgedanken - bleiben Menschen, die von völliger sozialer Ausgrenzung bedroht sind, in der Gemeinschaft verankert.

Die Psychologie lehrt uns, dass der Mensch, um überleben zu können, verschiedene Bedürfnisse befriedigen muss: die körperlichen Grundbedürfnisse, aber auch das Bedürfnis nach Sicherheit, Zugehörigkeit, Wertschätzung und Selbstverwirklichung. Diese Bedürfnisse stehen nicht in einer hierarchischen Beziehung zueinander, d. h., eine Person verspürt das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung nicht erst dann, wenn das Bedürfnis nach Hunger, Durst, Wärme und Sicherheit gestillt ist. Menschen, die nicht wertschätzt werden oder keinen Sinn im Leben sehen, verspüren großes Leid und können sogar daran zu Grunde gehen. Jeder Mensch hat gleichzeitig physiologische Bedürfnisse, Wünsche und Träume für sich und seine Lieben. Die Vorstellung, dass alle anderen Bedürfnisse, die in der Hierarchiepyramide weiter oben stehen, nicht berücksichtigt werden müssen, solange die primären, grundlegenden körperlichen Bedürfnisse nicht befriedigt sind, ist immer noch sehr stark in der allgemeinen Vorstellung verankert. Der Verein Santo Stefano will diese hierarchische Denkweise aufbrechen. Dies wurde auch im Interview mit den Vereinsverantwortlichen deutlich. Sie betonten, dass "*unser Sozialmarkt [...] mehr als nur Hilfe zur Deckung der Ernährungsbedürfnisse [leistet], wenngleich dies sicherlich seine zunächst wichtigste Aufgabe ist, die sofort für eine spürbare und messbare Erleichterung sorgt.*"

Der Sozialmarkt Bottega Santo Stefano wurde in gemeinschaftlicher Arbeit aufgebaut und organisiert und will ein familiärer Ort sein, an dem sich jeder willkommen fühlt, an dem der freie Wille des Individuums geachtet wird, an dem jeder sich angenommen, angehört und wertgeschätzt fühlt. Als ein solcher Ort wird der Sozialmarkt auch wahrgenommen, das bestätigten sowohl die freiwilligen Mitarbeiter als auch die Kunden - auch jene Kunden, die nur wegen der Lebensmittel zur Bottega kommen. Der Sozialmarkt will alle Bewohnerinnen und Bewohner des Stadtviertels, die sich in einer schwierigen finanziellen Lage befinden, durch Beratung und soziale Einbindung nachbarschaftlich unterstützen und auf diese Weise auch ihre Beteiligung und Verantwortungsgefühl stärken.

Das Konzept der „Bottega“ fußt auf Werten und Zielen. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Würde des Menschen. Um diese zu wahren, wird auf eine passive Gewährung von Leistungen verzichtet und stattdessen darauf hingewirkt, den Einzelnen und die Gemeinschaft zur Selbstbefähigung zu ermächtigen und zur Übernahme von Selbstverantwortung anzuleiten. Außerdem fördert der Sozialmarkt das Zuhören und die Solidarität und bindet die Stadtviertelgemeinschaft sowie Sponsoren ein.

Die Vorbereitungen für die Eröffnung des Sozialmarktes dauerten etwa anderthalb Jahre. Für die Lager- und Kundenverwaltung wurde eine eigene Software entwickelt. Die Räumlichkeiten wurden von der Pfarrei Unsere Liebe Frau vom hl. Rosenkranz in Oberau gegen Entrichtung eines Pauschalbetrags zur Verfügung gestellt. Die Einrichtung stammt teilweise aus dem Besitz des Vereins Santo Stefano. Ein Teil der Einrichtung wurde mit eigenen Mitteln angekauft, ein weiterer Teil stammt aus Spenden der Pfarrei.

Die Lebensmittel werden von einem Netzwerk aus öffentlichen Einrichtungen zur Verfügung gestellt. Ein Teil der Lebensmittel wird mit privaten Spendengeldern dazugekauft. Dabei ist den Verantwortlichen des Sozialmarktes bewusst, dass „*unser*

Sozialmarkt die Bedürfnisse einer Familie nicht zur Gänze decken [kann] [...]. Die Bottega hilft bei Bedürftigkeit, ganz abstellen kann sie diese aber nicht.". Ihre Antworten auf die von einigen Kunden/Kundinnen und Freiwilligen angesprochenen Schwachstellen zeigt, dass sie ein klares Bild von den Zielen des Sozialmarktes, aber auch von seinen Grenzen und den Herausforderungen haben.

Die Freiwilligen sind die große Stärke des Sozialmarktes: 92 Helferinnen und Helfer aller Altersgruppen, darunter auch Eltern mit ihren Kindern, engagierten sich 2018 im Sozialmarkt. Dabei wurden sie von einem Mitarbeiterteam unterstützt, das die Freiwilligen bei der Gemeinschaftsentwicklung und im Austausch mit den Kundinnen und Kunden unterstützt. Für die Freiwilligen „[...] gibt es keine Vorgaben. Mehr als die formalen Aspekte interessieren uns die Beziehungen, die wir mit dem oder der Ehrenamtlichen aufbauen [...]“, so der Vereinsvorstand. Die meisten Kundinnen und Kunden spüren diesen Geist der Solidarität und das ehrliche Interesse der Freiwilligen.

Manche Kundinnen und Kunden äußern bei den Gesprächen in der Willkommensstelle des Sozialmarktes Bedürfnisse – Arbeit, Unterkunft, Sozialhilfe -, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozialmarktes nicht erfüllt werden können. Sie können materielle und moralische Unterstützung leisten und Informationen ausgeben; die vielfältigen Probleme der Kundinnen und Kunden lösen können sie nicht. Trotzdem wäre es für den Sozialmarkt wichtig, sein Kontaktnetz durch Sensibilisierungsmaßnahmen sowie durch Informationskampagnen in öffentlichen Einrichtungen und Verbänden (Handwerker-, Kaufleute- und Unternehmerverbände) zu vergrößern.

Der Sozialmarkt finanziert sich aus Spenden von Privatpersonen und Unternehmen (60% der Einnahmen), aus Fördergeldern der Stadtgemeinde Bozen, über die Steuererklärung (5 Promille) und aus Fundraising-Aktionen wie dem Benefizangeln. In Zukunft soll das Produktangebot durch Projekte wie "Adopt a shelf" weiter verbessert werden. Berücksichtigt man die 10-jährige Amortisation der Investitionen, belaufen sich die monatlichen Betriebskosten auf 1.188 Euro, wobei der Wert der ehrenamtlich erbrachten Leistungen der Freiwilligen nicht mitberechnet wird.

Bei der Umsetzung einer solch ambitionierten Initiative bleiben Probleme natürlich nicht aus, wie uns der Vereinsvorstand erzählte: "Eine Zeit lang hatten wir finanzielle Probleme. Mehr als einmal standen wir kurz davor, unser Sozialmarktprojekt zu beenden. Doch gerade als wir hinschmeißen wollten, erhielten wir ganz unerwartet finanzielle Unterstützung. [...] Man kann dies alles mit einem Wort einfach "Glück" nennen. Für uns aber ist es eine "göttliche Fügung". Es bleibt zu wünschen, dass sich auch diese Studie über den Sozialmarkt *Bottega Santo Stefano* als ein Glücksfall oder eine „Fügung“ herausstellt, dass also auch die Leserinnen und Leser den Sozialmarkt unterstützen werden und dass dieses Projekt Ansporn für andere Vereine ist, die ebenfalls einen Sozialmarkt gründen wollen oder soeben gegründet haben.

Für die Bewertung des gesellschaftlichen Nutzens der *Bottega Santo Stefano* und die Beantwortung der Frage, ob die Vorteile für die Gemeinschaft größer sind als die Kosten, die das Projekt verursacht, vor allem dann, wenn auch der ehrenamtlich geleisteten Arbeit ein monetärer Wert beigemessen wird, bedarf es einer Kosten-Nutzen-Analyse sowie einer quantitativen Analyse der statistischen Daten. „Bewertung“ bedeutet aber auch, dass man einer Sache einen Wert beimisst, nicht nur, dass man sie zahlenmäßig erfasst und beurteilt. In diesem Sinne sollten Sozialeinrichtungen wie die *Bottega Santo Stefano* nach einer Methode bewertet werden, die das Gleichgewicht zwischen qualitativen und quantitativen Kriterien anerkennt, und die mit berücksichtigt, dass Sozialeinrichtungen auf gesellschaftlicher, wirtschaftlicher, kultureller und institutioneller Ebene einen Mehrwert darstellen. Sie schaffen Beziehungen und Sozialkapital, sie verschaffen Erkenntnisse über die Bedürfnisse der Stadt, sie ermöglichen Netzwerkbildung und die Inklusion Benachteiligter und sie sorgen dafür, dass Werte wie Gerechtigkeit, Toleranz, Solidarität, Gemeinschaftsentwicklung und Subsidiarität in unserer Gesellschaft verankert bleiben.

Das Team Bottega Santo Stefano bei der Arbeit



Der Verein "Santo Stefano" wurde vom Land Südtirol und dem Land Tirol mit dem Preis "Glanzleistung - Das junge Ehrenamt" ausgezeichnet, der das ehrenamtliche Engagement junger Menschen in der Freiwilligenarbeit würdigt.

ANHANG – Interviewleitfaden Fokusgruppen-Gespräch und Einzelgespräche

Anlage 1

Fokusgruppengespräch mit den Verantwortlichen des Vereins Santo Stefano

Treffpunkt: Bottega Santo Stefano

Präsentation des Forschungskonzepts

Vorstellungsrunde

Leitthemen: Vision und Mission des Sozialmarktes, Gründe für das Engagement der Freiwilligen

Anlage 2

Wie sehen die Kundinnen und Kunden die "Bottega Santo Stefano"?

Dieses Gespräch zur Bottega Santo Stefano wird im Auftrag der Stadtgemeinde Bozen durchgeführt. Die Teilnahme ist anonym. Bitte beantworten Sie einige Fragen. Alle Informationen werden unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen erhoben.

Treffpunkt: Bottega Santo Stefano

1. Wie haben Sie von der Existenz der Bottega Santo Stefano erfahren?
2. Wer kann in der Bottega Santo Stefano einkaufen? Wurde ein Erstgepräch mit Ihnen geführt?
3. Was gefällt Ihnen an der Bottega Santo Stefano? (Ausarbeitung der Unterschiede zwischen der Bottega und der Verteilung der Lebensmittel-Einkaufstaschen)
4. Ist Ihnen bekannt, woher die Waren bezogen werden?
5. Wissen Sie, von wem die Bottega geführt wird?
6. Würden Sie einem Bekannten raten, zur Bottega zu kommen?
7. Hat sich Ihr Leben geändert, seit Sie in die Bottega Santo Stefano kommen? Wenn ja, inwiefern?
8. Was ist eine Gemeinschaft für Sie? Gibt es so etwas wie Gemeinschaft in der Bottega Santo Stefano?
9. Wie werden Sie von den Freiwilligen unterstützt? Was ist Ihnen dabei besonders wichtig?
10. Hat sich Ihr Leben durch den Sozialmarkt verbessert? Welche Unterstützung bräuchten Sie, um aus Ihrer finanziellen Notlage herauszukommen?

11. Würden Sie auch als Freiwilliger arbeiten, wenn Sie die Möglichkeit dazu hätten?
12. Wie beurteilen Sie im Allgemeinen die Leistungen, die in der Bottega Santo Stefano angeboten werden? Was sind in Ihren Augen die Stärken dieses Konzepts, und wo könnte man gegebenenfalls noch etwas verbessern?
13. Möchten Sie uns noch etwas mitteilen? Gibt es noch etwas, was Ihnen wichtig ist?

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

ANLAGE 3

Wie sehen die Freiwilligen die "Bottega Santo Stefano"?

Dieses Gespräch zur Bottega Santo Stefano wird im Auftrag der Stadtgemeinde Bozen durchgeführt. Die Teilnahme ist anonym. Bitte beantworten Sie einige Fragen. Alle Informationen werden unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen erhoben.

Ort des Gesprächs: Bottega Santo Stefano

1. Wie haben Sie von der Existenz der Bottega Santo Stefano erfahren?
2. Seit wie vielen Monaten engagieren Sie sich freiwillig für die Bottega Santo Stefano?
3. Ist Ihnen bekannt, woher die Waren bezogen werden?
4. Aus welchem Grund wurde die Bottega gegründet? Was gefällt Ihnen daran?
5. Auf welche Weise erfahren die Bedürftigen Ihrer Einschätzung nach von der Existenz der Bottega Santo Stefano?
6. In welcher Form unterstützen Sie die Bedürftigen? Wie ist Ihr Verhältnis zu den Bedürftigen? Können Sie uns dies kurz beschreiben?
7. Denken Sie, dass sich das Leben der Bedürftigen gebessert hat, seit es den Sozialmarkt gibt? Warum?
8. Welche Art von Unterstützung wäre in Ihren Augen notwendig, damit die Bedürftigen aus ihrer Notsituation herausfinden?
9. Wie beurteilen Sie im Allgemeinen die Leistungen, die in der Bottega Santo Stefano angeboten werden? Was sind in Ihren Augen die Stärken dieses Konzepts, und wo könnte man gegebenenfalls noch etwas verbessern?
10. Was hat Sie dazu bewogen, sich in der Bottega ehrenamtlich zu engagieren?

11. Hat sich Ihr Leben geändert, seit Sie in der Bottega tätig sind? Wenn ja, inwiefern?
12. Was ist eine Gemeinschaft für Sie? Finden Sie diese Gemeinschaft in der Bottega Santo Stefano?
13. Würden Sie einem oder einer Bekannten raten, sich für eine ehrenamtliche Mithilfe in der Bottega zur Verfügung zu stellen? Weshalb?
14. Möchten Sie uns noch etwas mitteilen? Gibt es noch etwas, was Ihnen wichtig ist? (Eventuell vertiefende Nachfrage)

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Internetquellen

<http://www.altoadige.it>

<https://www.csvnet.it>

<http://www.rivistaimpresasociale.it>

<http://www.vita.it>