



STADT : SALZBURG

Wir sind ein **STADTTEIL** von Dir

Ihr Bewohnerservice – mitten im Stadtteil.

www.stadt-salzburg.at/bws



**Soziale
Stadt**



**Bewohner
Service**

Wir leben die Stadt



STADT : SALZBURG

Vom Bewohner- service zum Stadtteil- zentrum

*Herkunft, Gegenwart und Zukunft
der Sozialen Stadt.*

Das ist
sozial

Impressum: Medieninhaber Stadtgemeinde Salzburg, MA 3 –
Soziales; F.d.l.v. Andreas Zwertler; Gestaltung Wolfgang Zenz.
Datenschutzerklärung: www.stadt-salzburg.at/datenschutz



**Soziale
Stadt**



**Bewohner
Service**



Ein kurzer Blick zurück

1989: Eine Idee am Forellenweg

Die Geschichte des Bewohnerservice beginnt 1989: Als Modellversuch für Gemeinwesenarbeit in der Siedlung Forellenweg sollte er die Lebensbedingungen der Menschen verbessern und sozialen Problemen vorbeugen, ehe sie entstehen. Daraus wurde eine Erfolgsgeschichte.

Was am Forellenweg im Kleinen erprobt wurde, trat bald seinen Weg durch die ganze Stadt an. 1992 wurde aus dem Modellversuch eine feste Einrichtung, 2006 entstand das Netz der Stadtteilbüros. Schritt für Schritt wuchs ein flächendeckendes Angebot für Beratung, Begegnung und Beteiligung – dort, wo die Menschen leben, und offen für alle.



1: Wohnqualität und gute Architektur wurden von Anfang an mitgedacht.

2: Zentral für Mitbestimmung: Information, Planung und Aktivierung.

3: Raum für die Jüngsten.



Soziale
Stadt



Bewoher
Service



Von Anfang an dabei

Schon 1992 entstand am Forellenweg ein eigenes Siedlerzentrum als Treffpunkt und Lebensraum für alle. Ein früher Vorläufer der heutigen Bewohnerservicestellen.

Näher bei den Menschen

Die Grundidee war von Anfang an einfach: Soziale Unterstützung wirkt am besten dort, wo die Menschen zu Hause sind – im eigenen Stadtteil, ohne Umwege und ohne Hürden.



Statt zentraler Ämter entstanden vertraute Anlaufstellen im Stadtteil. Die Mitarbeiter:innen kannten die Anliegen der Nachbarschaft, halfen bei Formularen und Behördenwegen und hatten ein offenes Ohr, wenn es schwierig wurde. So wuchs Vertrauen – und das Bewohnerservice wurde für viele zur ersten Adresse im Alltag.



Vom Quartier zum Stadtteil

2006 bekam das Bewohnerservice ein neues Fundament: Die Politik beschloss die Erweiterung und erkannte: Bewohnerservicestellen sind „Katalysatoren der Stadtentwicklung“. Aus der Arbeit im einzelnen Quartier wurde so ein Auftrag für den ganzen Stadtteil.



„Stadtteulfeste und gemeinsame Aktionen bringen die Nachbarschaft zusammen.“

Zehn Anlaufstellen im Stadtgebiet, erkennbar am BWS-Logo.



Ein wachsendes Netz

2017 übersiedelte das Bewohnerservice von Maxglan nach Lehen, im selben Jahr eröffnete die Stelle Salzburg Süd. Das Netz wuchs mit der Stadt – und wächst bis heute.





BWS heute: Offen für alle(s)

Beratung. Begegnung. Beteiligung.

Heute ist das Bewohnerservice in den Stadtteilen Salzburgs fest verankert – mit acht Standorten und zwei Außenstellen, zusammen zehn Orte der Begegnung. Es ist niederschwellig, kostenlos und offen für alle Menschen, ganz gleich mit welchem Anliegen sie kommen.

Sein Auftrag ruht auf drei Säulen: Beratung bei Fragen des Alltags, Begegnung auf Augenhöhe und Beteiligung am Leben im Stadtteil. Allein 2025 gab es fast 100.000 Kontakte mit Bürger:innen, mehr als 20.000 davon waren konkrete Beratungen und Hilfen. Getragen wird diese Arbeit von der Stadt gemeinsam mit dem Diakoniewerk Salzburg.



1: Kreativ dabei sein:
niederschwellige Angebote für Kinder beim „Rucksack-Sommer“.

2: Gemeinsam aktiv:
Aktivist:innen von StoP (Stadtteile ohne Partnergewalt) bringen den Stadtteil in Bewegung.

3: Alle sind Willkommen!



Auf Augenhöhe

Begegnung auf Augenhöhe ist das Herzstück der Arbeit: niederschwellig, ressourcenorientiert und immer mit Blick auf die Stärken der Menschen im Stadtteil.

Hilfe von Mensch zu Mensch

Im Bewohnerservice gibt es Rat und Hilfe ohne Hürden. Die Mitarbeiter:innen nehmen sich Zeit, hören zu und suchen gemeinsam mit Ihnen einen Weg – verständlich und kostenlos.



Ob Formular, Förderung oder schwierige Lebenslage: Hier muss niemand einen Termin fürchten oder allein zurechtkommen. Die Mitarbeiter:innen geben Information und Erstberatung und helfen bei komplexen Fragen die richtige Expert:in zu finden. Im Mittelpunkt steht dabei immer der Mensch, nicht die Aktenzahl.

Mehr als eine Beratungsstelle

Das Bewohnerservice ist auch ein Treffpunkt. Bei Festen, Kursen und gemeinsamen Aktionen kommen Menschen zusammen, die sich sonst nie begegnet wären. So entsteht ein offener, konsumfreier Raum, in dem Nachbarschaft wirklich gelebt wird.



Mitgestalten erwünscht

Wer seinen Stadtteil verändern möchte, findet hier offene Ohren. Bewohner:innen bringen Ideen ein und starten Projekte. Das Bewohnerservice unterstützt, vernetzt und stärkt – damit aus Ideen Wirklichkeit wird.



Zehn Stellen, ein Ziel

In zehn Anlaufstellen quer durch die Stadt arbeiten Stadt und Diakoniewerk Hand in Hand – mit einem gemeinsamen Ziel: lebendige, starke Stadtteile für alle.







Zukunfts- Aussichten

Vom Bewohnerservice zum Stadtteilzentrum

Die Stadt verändert sich – und mit ihr das Bewohnerservice. Bis 2035 sollen die Stellen Schritt für Schritt zu echten Stadtteilzentren werden: offene Häuser, die Beratung, Begegnung und Beteiligung unter einem Dach vereinen und mehr Raum fürs Miteinander schaffen.

Solche Zentren folgen einer klaren Idee: eine Beratungszone für persönliche Anliegen, eine Begegnungszone zum offenen Verweilen und eine Multifunktionszone für Feste, Kurse und Projekte. So entstehen Häuser, in denen aus zufälligen Begegnungen Nachbarschaft wächst. Der Prototyp im Seniorenwohnhaus Lieferung zeigt schon heute: Die Idee hält was sie verspricht.



1: Mobilitätsdrehscheibe: Lastenräder und Klimatickets – direkt vor Ort ausleihen.

2: Nachhaltigkeit: Pflanzentausch, Repair-Café und Bibliothek der Dinge.

3: Gewaltschutz: StoP im Stadtteil sichtbar machen.



Soziale
Stadt



Bewohner
Service



Hinaus zu den Menschen

Mit mobilen Angeboten wie „MoMo“ geht das Bewohnerservice aktiv auf die Menschen zu: 2025 wurden so 745 Bewohner:innen in 21 Quartieren der Stadt erreicht.

Räume, die verbinden

Das Stadtteilzentrum von morgen ist ein offenes Haus für alle: zum Beraten, Begegnen und Mitmachen. Hier finden Jung und Alt, Alteingesessene und Neue einen Platz.



Rund um die Beratung wächst Neues: Co-Working und bürgernahe Verwaltung, ein Repair-Café oder eine Bibliothek der Dinge, dazu die Nachbarschaftsakademie mit Kursen für den Alltag. Jedes Angebot schafft einen Anlass vorbeizukommen – und wer kommt, begegnet anderen. So wird aus einer Fachstelle ein lebendiger Ort.



Gemeinsam gestalten

Die Zukunft des Bewohnerservice entsteht gemeinsam mit den Menschen. In jedem Stadtteil sollen die Angebote zu den Bedürfnissen vor Ort passen – mitgestaltet von den Bewohner:innen selbst. Das Ziel: in jedem Stadtteil ein offenes Zentrum.

Nah. Offen. Verlässlich.

Eines bleibt auch in Zukunft: Das Bewohnerservice ist nah bei den Menschen, offen für alle Anliegen und ein verlässlicher Partner in den Stadtteilen von morgen.



In jedem Stadtteil

„In jedem Stadtteil“ – Das Ziel der Stadt: in jedem Stadtteil ein Stadtteilzentrum – gut erreichbar, offen und nah bei den Menschen.



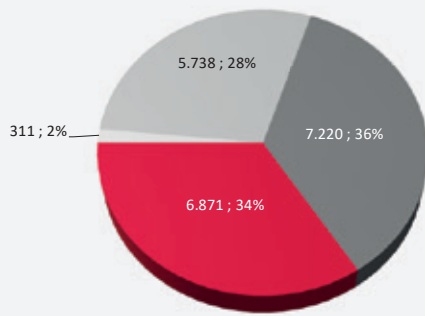




2025

Einzelfallarbeit: Leistung

■ Bearbeitung von Beschwerden ■ Beratung ■ Information ■ Serviceleistung



Bewohnerservice Dokumentation 2025 Q1-Q4

Bewohnerservice in Zahlen

10-Jahres-Entwicklung Zeitaufwand

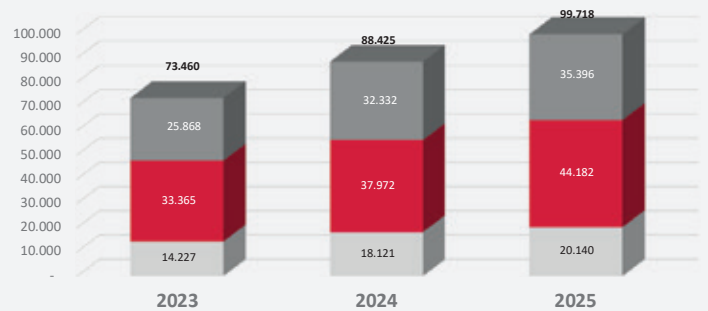


Bewohnerservice Dokumentation 2025 Q1-Q4

2023-2025

Kund:innenfrequenz

■ Einzelfallarbeit ■ Groupwork Nutzer:innen ■ Groupwork Kontakte



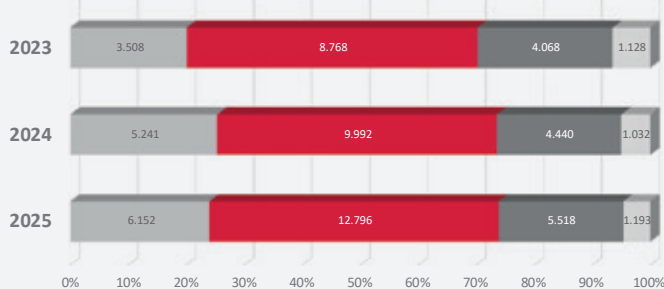
Bewohnerservice Dokumentation 2025 Q1-Q4



2023-2025

Zeitaufwand / Leistungskategorie

■ Einzelkontakte ■ Group-Work
■ Organisation und Entwicklung ■ Vernetzung



Bewohnerservice Dokumentation 2025 Q1-Q4

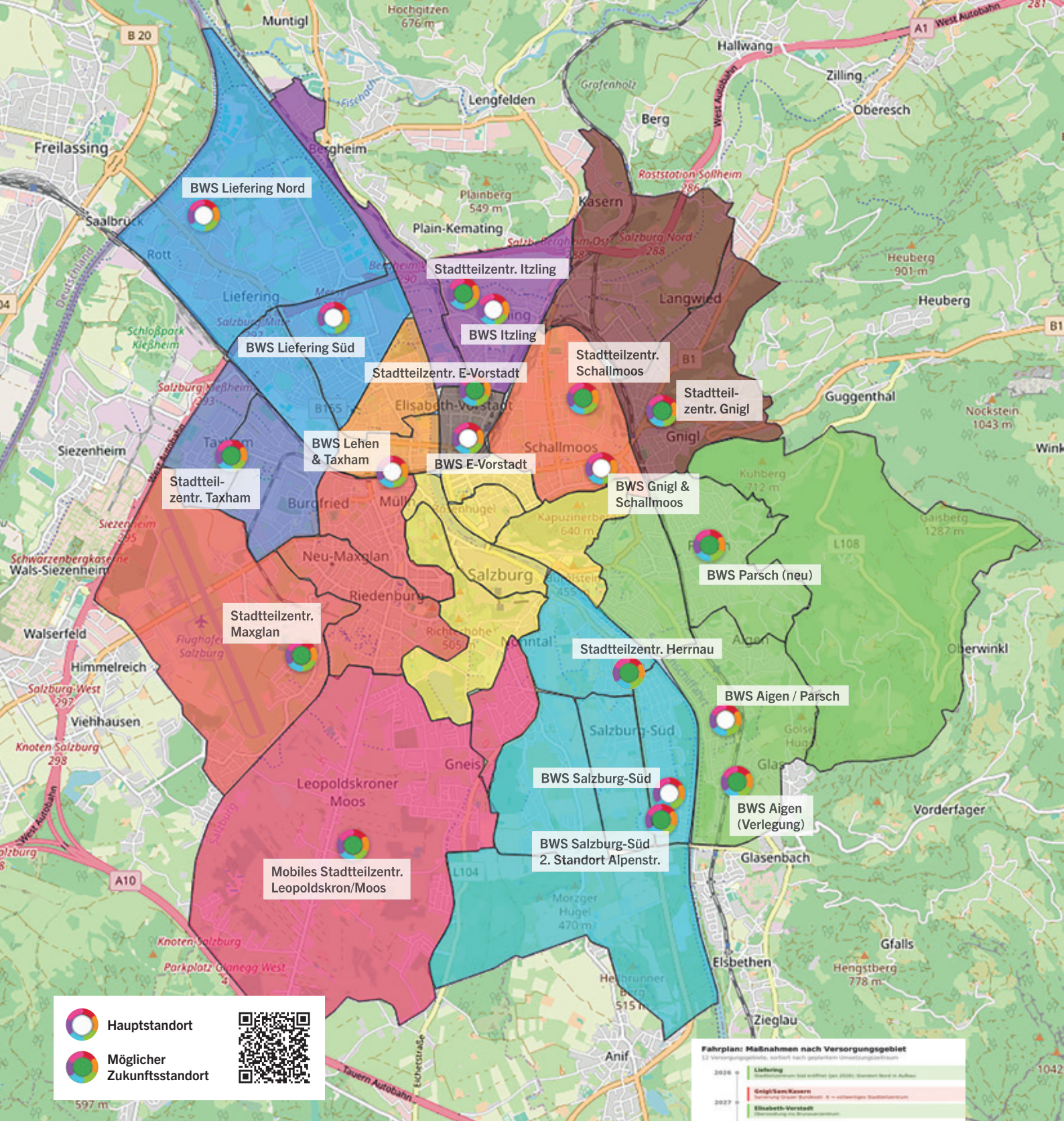
*Bewohnerservice
der Zukunft*



Soziale
Stadt



Bewohner
Service



Zentren der Nachbarschaft für die ganze Stadt

Zehn Anlaufstellen decken heute das Stadtgebiet ab. Die Karte zeigt, wo Sie das Bewohnerservice finden und bis 2035 neue Stadtteilzentren entstehen.



Soziale
Stadt



Bewohner
Service