



## Einflussfaktoren auf Akzeptanz

Das Büro Hitschfeld untersucht in einer repräsentativen Befragung Aspekte des Themas „Akzeptanz“

Themenfeld „Information und Dialog“

*Teilprojekt 1: März 2015*

## Inhalt

	Seite
Intention	3
Zusammenfassung – Diskussion	4
Die zentralen Ergebnisse in graphischer Darstellung	5
> Thema: Zeitpunkt für Information und Dialog	6
> Thema: Gründe, warum Angebote zu Information und Dialog weniger genutzt werden als gedachte	10
Fragebogen/Methode/Randbedingungen	26
Impressum	28

## Intention

Das Büro Hitschfeld arbeitet seit über 15 Jahren an der Schnittstelle von Politik, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. Seit vielen Jahren beschäftigt sich die Leipziger Unternehmensberatung auch mit dem Thema Erwerb und Sicherung von Akzeptanz.

**Akzeptanz für Projekte in Wirtschaft und Gesellschaft** entsteht nicht primär während formaler Verfahren, sondern ist ein Prozess, der von unterschiedlichen Faktoren beeinflusst und sehr stark von der Kommunikation für die und mit der Öffentlichkeit geprägt wird. Jedes Projekt muss intensiv analysiert und individuell bearbeitet werden. Lösungsansätze des **Akzeptanzmanagements** „von der Stange“ führen meist in eine Sackgasse.

Das Büro Hitschfeld baut dabei auf ein eigenes Instrumentarium, **Public Consensus Engineering** (PCE), dieses liefert einen wichtigen Beitrag für:

- Schaffung und Sicherung von Akzeptanz über den Projektzyklus hinweg,
- Minimierung unvermeidlicher Widerstände auf ein handhabbares Maß

- Schutz von Unternehmen und handelnden Personen
- Aufbau von Vertrauen und Schaffung einer Grundlage für den Einsatz von Kommunikations- und Dialogformaten.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass sich viele Aspekte des Themas **Akzeptanzsicherung und -erwerb** sehr dynamisch verändern.

Deshalb haben wir seit Herbst 2013 quartalsweise in vier Teilprojekten pro Jahr („Wellen“) unterschiedliche Aspekte dieses Themas im Rahmen eines langfristig angelegten, repräsentativen Meinungsforschungsprojekts untersucht.

Das Forschungsprojekt schließt an die Studie zum Thema „Glaubwürdigkeit“ aus dem Mai 2012 sowie die Längsschnittstudie an, die wir im Zeitraum 9/2012 bis 8/2013 zum Themenkomplex „Wirtschaftliches Engagement, öffentliches Vertrauen und Transparenz“ durchgeführt haben.

Leipzig, im März 2015

## Zusammenfassung – Diskussion (I)

### Das Ringen um Akzeptanz

Bürgerbeteiligung und Kommunikation sind wesentliche Stellschrauben beim Ringen um Akzeptanz. Die Verknüpfung von formalen und informellen Partizipationsformaten, Art und Umfang von Informationen sowie die zeitliche Einordnung dieser Elemente im Projektzyklus spielen dabei eine wichtige Rolle. Eine Blaupause für einen idealen, das heißt, auf alle Projekte anwendbaren und von allen Akteuren akzeptierten Planungs- und Partizipationsprozess gibt es nicht. Jedes Projekt muss mit seinen Spezifika und unter Berücksichtigung der relevanten Aspekte singulär betrachtet werden. Dennoch ist es wichtig, die projektbezogenen Aktivitäten auch in den Kontext der gesamtgesellschaftlichen Entwicklung zu setzen, um den „Mainstream“ beim Thema Akzeptanz im Blick zu haben. Denn die öffentliche Meinung – oft nicht frei von verkaufsfördernder Skandalisierung – beeinflusst die Erwartungen und Einstellungen der Akteure ebenso, wie tradierte Rollenverständnisse, Verhaltensmuster und gemachte Erfahrungen.

### Schlaglichter: „Klimaforschung“ in der Gesellschaft

Aus diesem Grund untersucht das Büro Hitschfeld seit mehreren Jahren Indikatoren, die dieses gesellschaftliche Klima beschreiben und setzt diese Ergebnisse in den Kontext konkreter Projekte. In früheren Untersuchungen haben wir nachgewiesen, dass die überwiegende Mehrzahl (72 Prozent) der deutschlandweit, repräsentativ befragten Personen die Bemühungen von Politik, und Unternehmen um mehr Bürgerbeteiligung für „Lippenbekenntnisse“ halten (Hitschfeld-Studie 2/2014).

Nur ein Drittel ist der Meinung, dass sich „die Arbeitsweise von Vorhabenträgern, Politik und Verwaltungen im Zusammenhang mit Bürgerbeteiligung, Transparenz und Akzeptanz in den letzten Jahren schon deutlich zum Positiven gewandelt hat“ (Hitschfeld-Studie 5/2014). Fast ebenso viele glauben, dass Vorhaben-träger, Politik und Verwaltungen über Projekte „spät informieren, um einen möglichen Widerstand möglichst klein zu halten“ (ebd.). Dagegen stehen die Praxiserfahrungen aus vielen Projekten: Informations- und Dialogangebote werden manchmal wenig nachgefragt oder fehlinterpretiert und das Bürgerinteresse steht, auf der Zeitachse betrachtet, im umgekehrten Verhältnis zur Einflussmöglichkeit auf ein Projekt (Planungs-paradoxon).

## Zusammenfassung – Diskussion (II)

### Der Faktor Zeit – Gegenstand der aktuellen Studie

Vor dem geschilderten Hintergrund stellt sich für die Planung eines Projektes die Frage, wann und wie man Projektinformationen und Partizipationsformate in den Projektzyklus einbettet und was die Gründe dafür sein können, Dialog- und Informationsangebote nicht anzunehmen.

### Wann Information, wann Dialog – was ist der richtige Zeitpunkt?

Die Begründung für einen relativ späten Start von Information und Dialog bei Vorhabenträgern und Genehmigungsbehörden lautet häufig, dass erst dann konkrete Eckpunkte vorliegen und zu einem früheren Zeitpunkt nur vage, unkonkrete Aussagen gemacht werden können (mit den Bürger wenig anfangen können). Die Befragten haben dazu ihre eigene Meinung: Ganz klar werden ein früher Informations- und Dialogstart und eine Weiterführung über den Projektzyklus hinweg gewünscht. Die Frage „früh oder spät“ stellt sich also nicht.

### Warum werden Information und Dialog häufig weniger in Anspruch genommen als erwartet?

Alle fünf von uns abgefragten Faktoren (Planungsunterlagen unverständlich/nicht klar, was mit Anregungen + Hinweisen geschieht/man kann nicht wirklich mitentscheiden/komplexe Projekte = komplexe Unterlagen/Diskussion nur über das „Wie“, nicht über das „Ob“) finden große Zustimmung.

Es verbindet sich also Grundsatzkritik, zum Beispiel „kann nicht wirklich mitentscheiden“ mit formaler Kritik, wie „Unterlagen sind unverständlich“. Damit mischt sich Kritik am Staus quo der Bürgerinformation und -beteiligung mit einem gesellschaftlichen Klima des Misstrauens, das nicht auf Projektebene gelindert werden kann, sondern nach einer großen politischen, gesellschaftlichen Neu-Justierung ruft.

## Zusammenfassung – Diskussion (III)

### Fazit

Die Ergebnisse der aktuellen Studie im Kontext zu unseren vorangegangenen Forschungsergebnissen und den Praxiserfahrungen zeigen es: Der Schlüssel zu einer erfolgreichen Projektinformation und -partizipation, die nicht nur handwerklich und fachlich sauber ist, sondern von den Bürgerinnen und Bürgern als angemessen oder gut beurteilt wird, liegt nicht ausschließlich auf der Projektebene.

Die Forderung vieler Menschen, dass Informations- und Dialogangebote praktisch über den gesamten Projektzyklus hinweg zur Verfügung stehen sollten, bedeutet keineswegs, dass diese dann auch in Anspruch genommen werden. Wir halten an unserer These fest: Bürgerinnen und Bürger wollen sich nicht informieren oder beteiligen, sondern sie fordern in erster Linie die Möglichkeit ein, dies tun zu können. Ob sie von dieser Möglichkeit dann Gebrauch machen, wird von verschiedenen, nachgelagerten Faktoren bestimmt. Dies bedeutet, dass Vorhabenträger, Politik und Verwaltungen den Erfolg ihrer Bemühungen um Akzeptanz, bessere Informations- und Beteiligungspolitik nicht (allein) an der Inanspruchnahme der eingesetzten Instrumente und Formate messen, sondern als Erfüllung einer Bringepflicht, die wesentlicher Bestandteil des Projektmanagements ist, verstehen müssen.

Alle abgefragten Faktoren, die Einfluss auf die Inanspruchnahme von Dialog- und Informationsangeboten haben, finden große Zustimmung. Sie zeigen, dass es in dem skizzierten Klima des gesellschaftlichen „Nicht-Vertrauens“ keine schnellen Lösungen gibt: Komplexe Sachverhalte können nicht beliebig vereinfacht dargestellt werden – und: die Verbesserung der Methodenkompetenz sowie der Aufbau von Erfahrungen im Umgang mit neuen, informellen Partizipationsformaten durch Bürgerinnen und Bürger brauchen Zeit.

## **Ergebnisse Welle 1: März 2015**

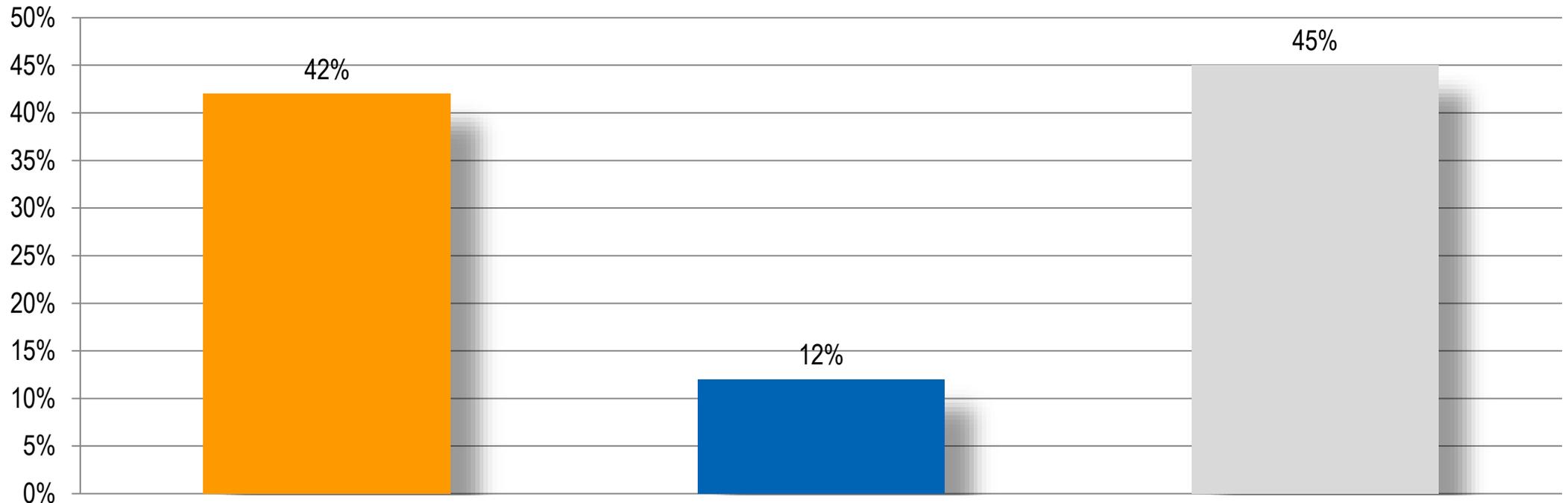
### **Die zentralen Daten in graphischer Darstellung**

## Thema

### Zeitpunkt für Information und Dialog

## Angebote zur Information und zum Dialog

In welcher Projektphase sollen Angebote zu **Information und zum Dialog** gemacht werden?



**A:**

Die Angebote sollten schwerpunktmäßig zu einem möglichst frühen Zeitpunkt gemacht werden, wenn die Planungsarbeiten erst beginnen - auch wenn dann oft die ganz konkreten Auswirkungen vor Ort noch nicht klar sind.

**B:**

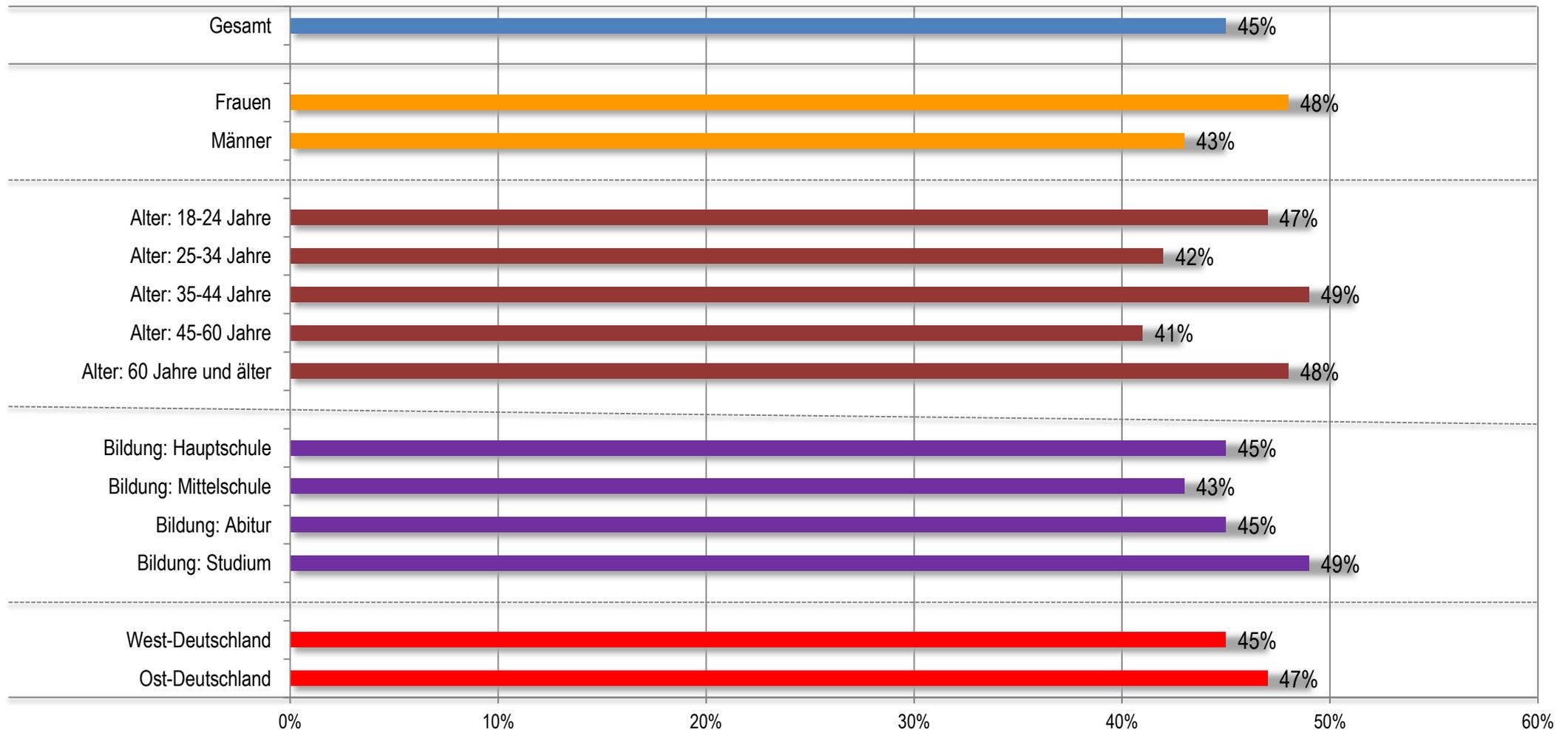
Die Angebote zur Information und zum Dialog sollten schwerpunktmäßig zu einem späteren Zeitpunkt gemacht werden, wenn die Planungsarbeiten konkret und detailliert werden - auch wenn dann wichtige Weichenstellungen für das Projekt bereits vorgenommen wurden.

**C:**

**sowohl A als auch B**

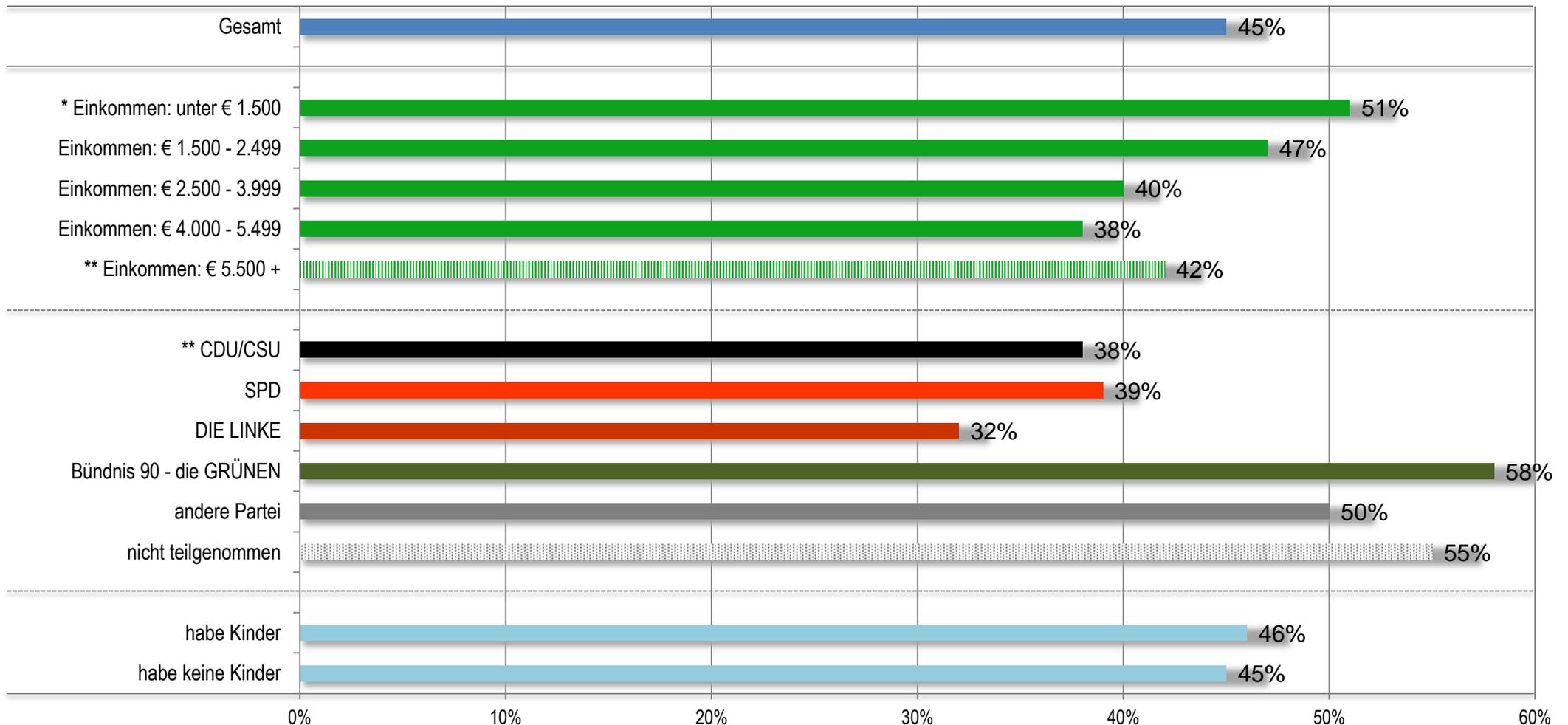
## Angebote zur Information und zum Dialog

*In welcher Projektphase:*  
**zu einem möglichst frühen Zeitpunkt und später, wenn die Planungsarbeiten konkret und detailliert werden**



## Angebote zur Information und zum Dialog

*In welcher Projektphase:*  
**zu einem möglichst frühen Zeitpunkt und später, wenn die Planungsarbeiten konkret und detailliert werden**

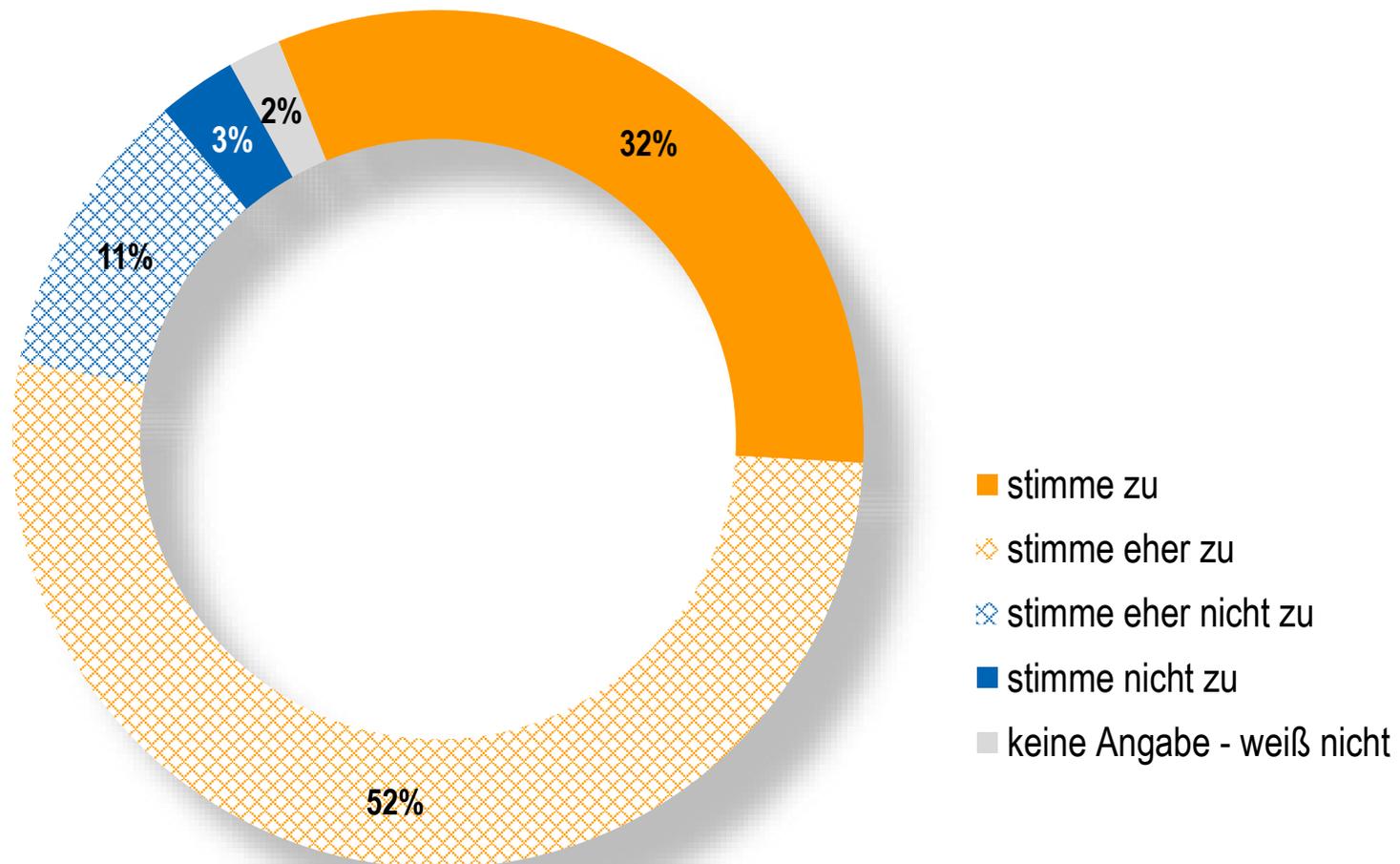


## Thema

**Gründe, warum Angebote zu  
Information und Dialog weniger  
genutzt werden als gedacht**

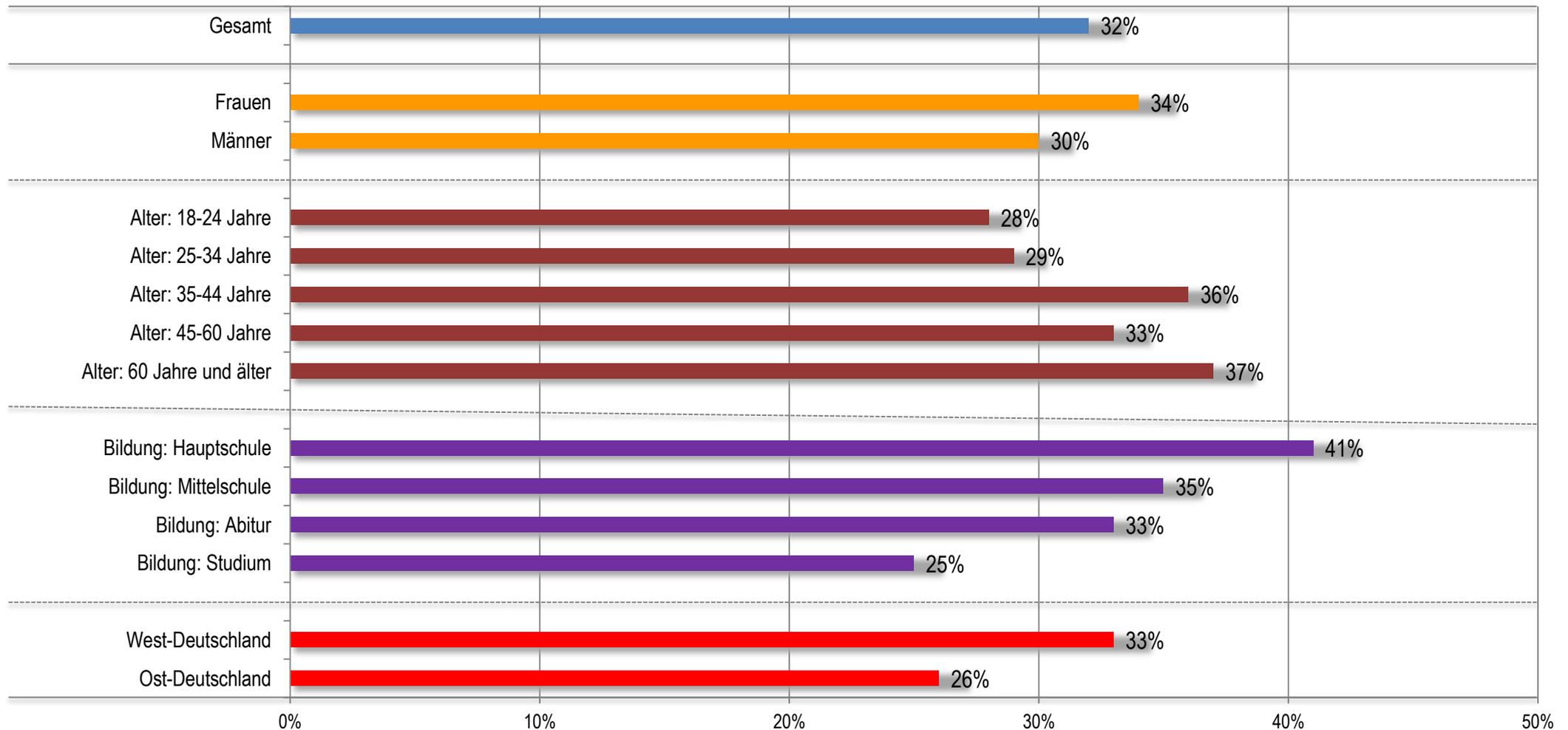
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Häufig sind Projekt- und Planungsunterlagen zwar für Experten klar, für Bürger aber unverständlich.**



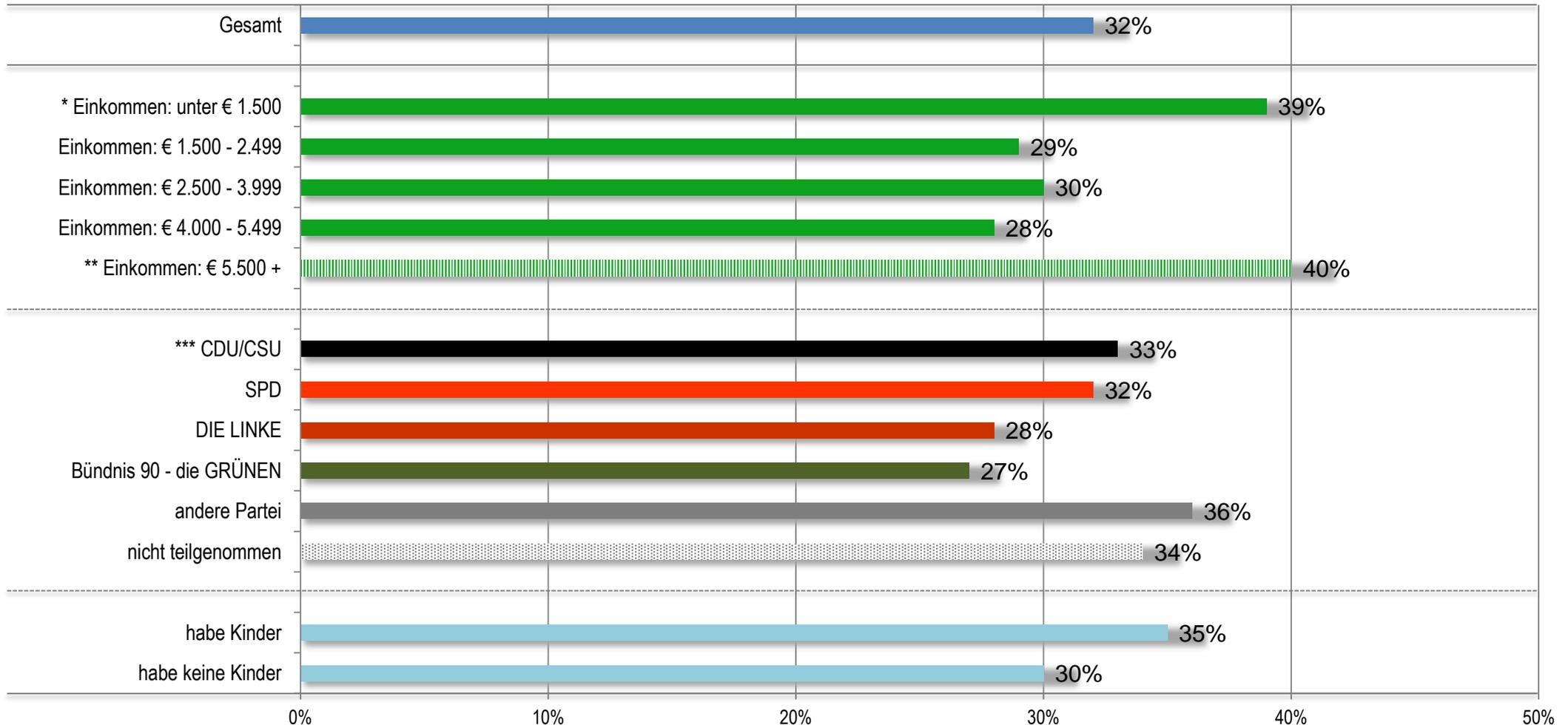
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Häufig sind Projekt- und Planungsunterlagen zwar für Experten klar, für Bürger aber unverständlich. – stimme zu –**



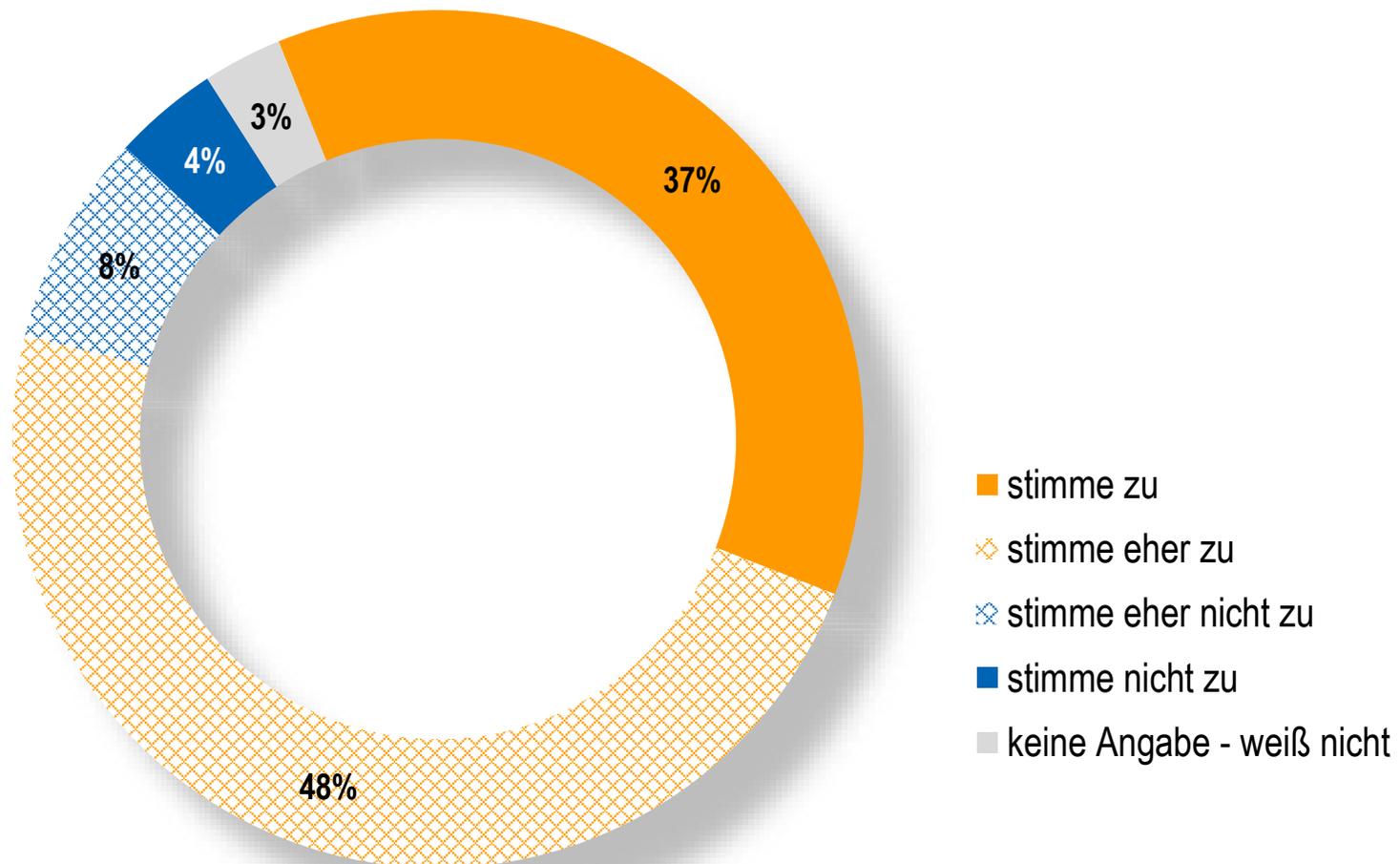
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Häufig sind Projekt- und Planungsunterlagen zwar für Experten klar, für Bürger aber unverständlich.** – stimme zu –



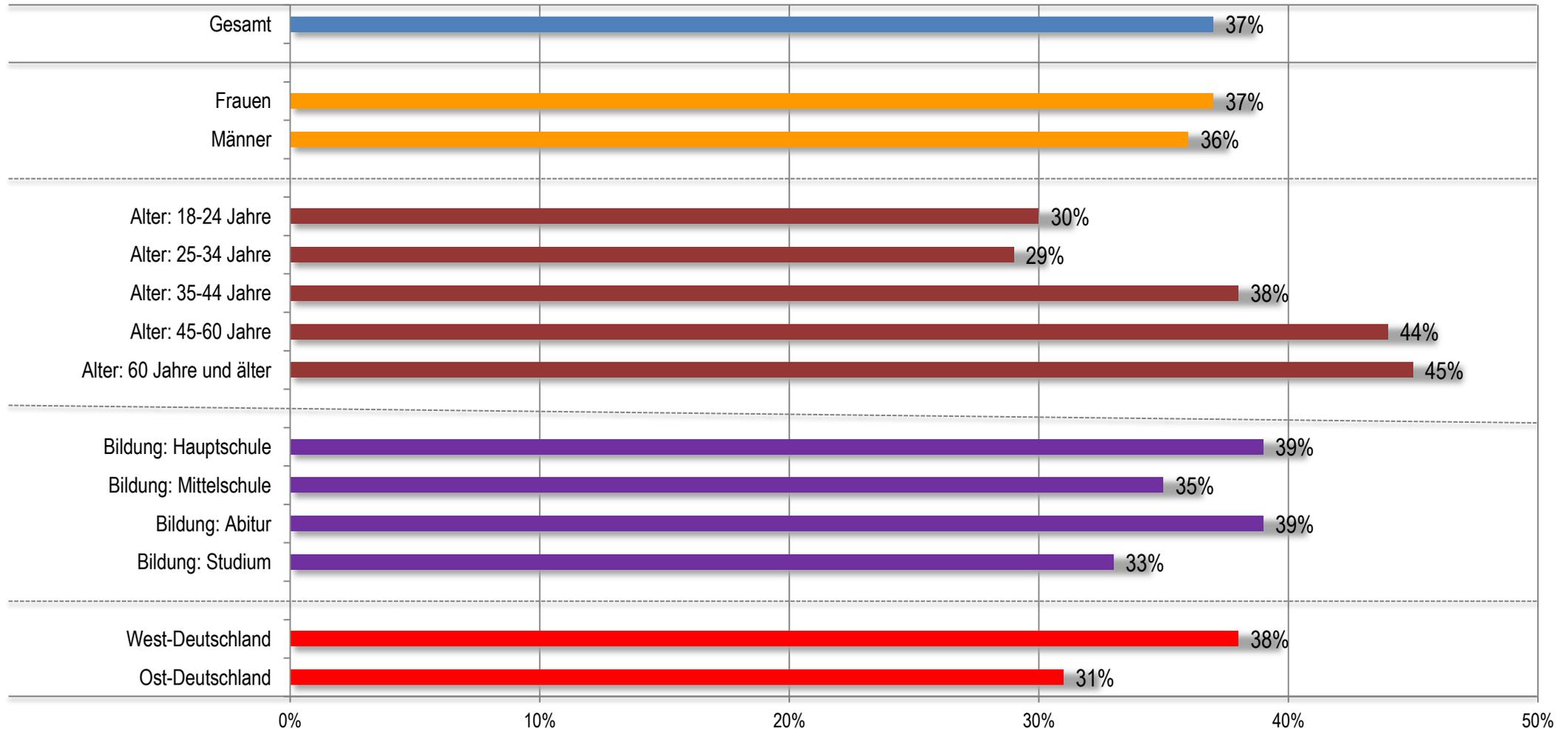
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Häufig ist nicht ersichtlich, was mit den Anregungen und Hinweisen der Bürger geschieht, also ob und wie sie den Weg in den Planungsprozess finden.**



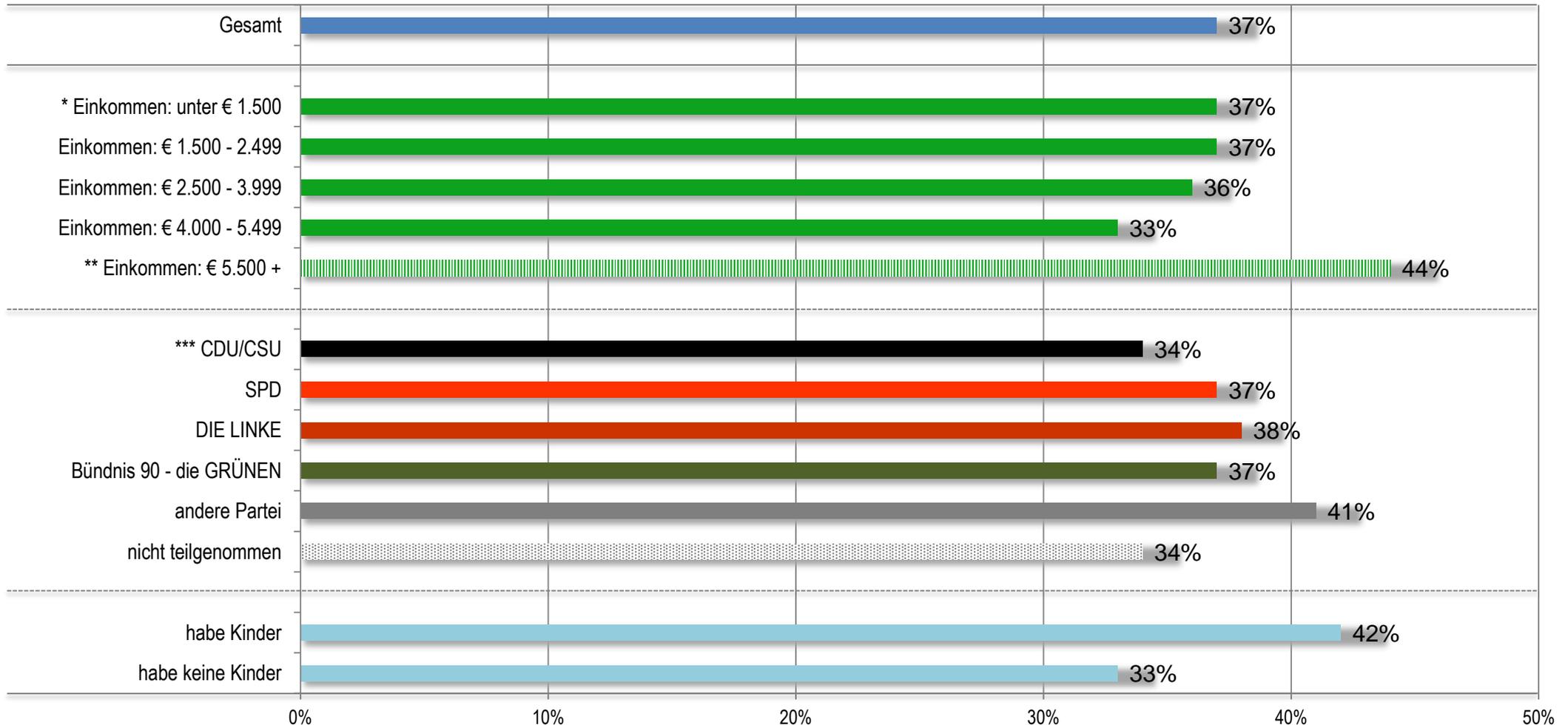
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Häufig ist nicht ersichtlich, was mit den Anregungen und Hinweisen der Bürger geschieht, also ob und wie sie den Weg in den Planungsprozess finden.** – stimme zu –



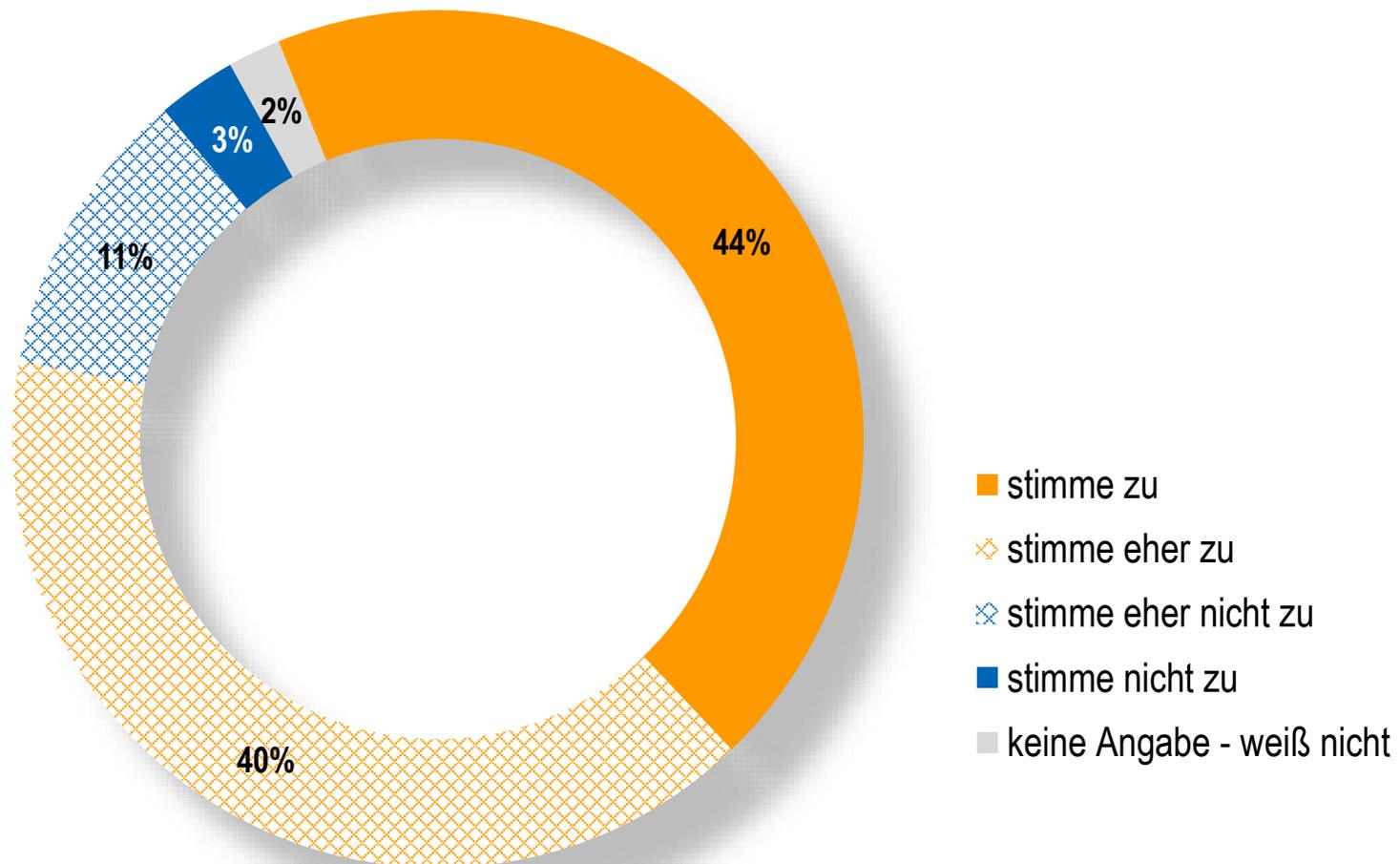
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Häufig ist nicht ersichtlich, was mit den Anregungen und Hinweisen der Bürger geschieht, also ob und wie sie den Weg in den Planungsprozess finden.** – stimme zu –



Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger werden zwar informiert und angehört, sie können aber nicht wirklich mitentscheiden.**



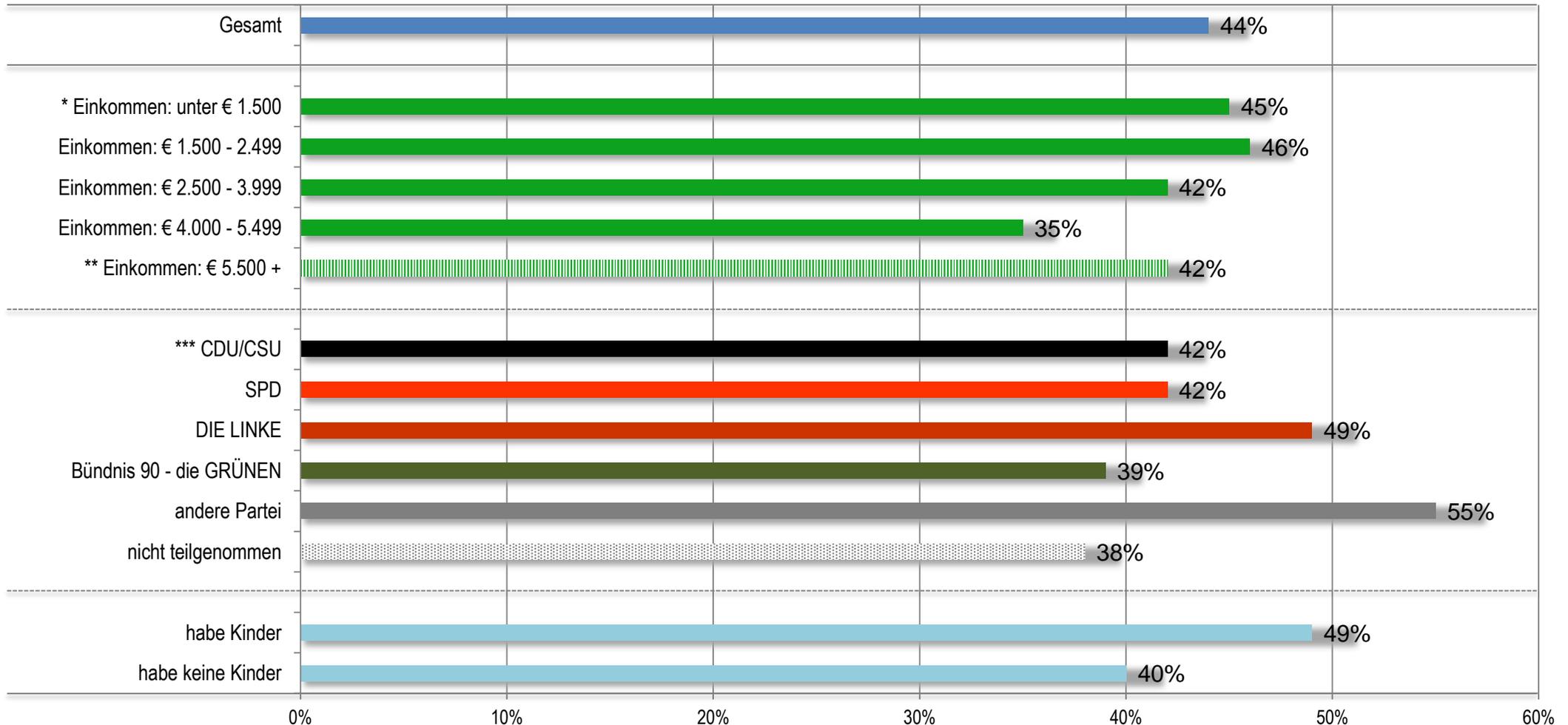
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger werden zwar informiert und angehört, sie können aber nicht wirklich mitentscheiden.** – stimme zu –



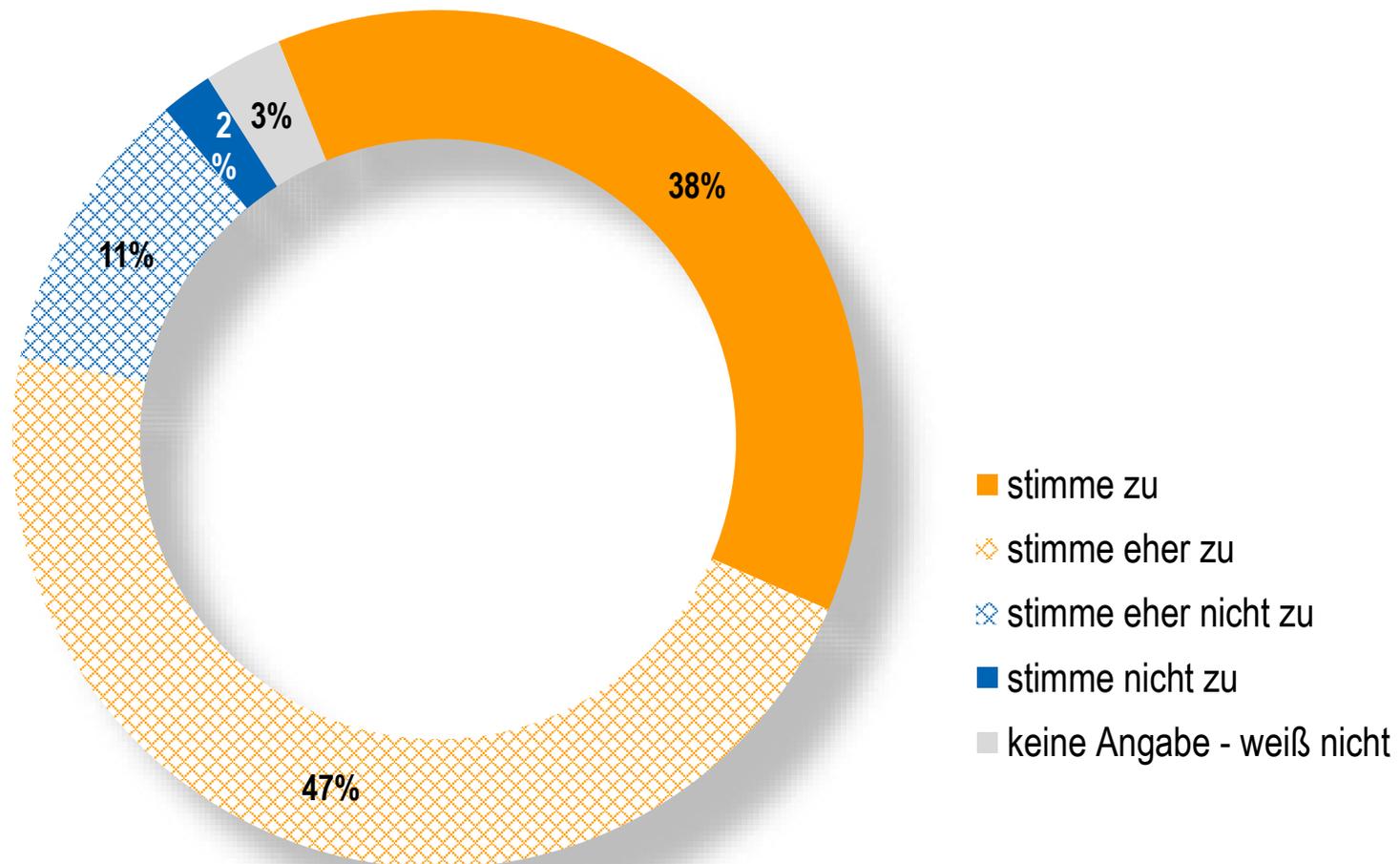
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger werden zwar informiert und angehört, sie können aber nicht wirklich mitentscheiden.** – stimme zu –



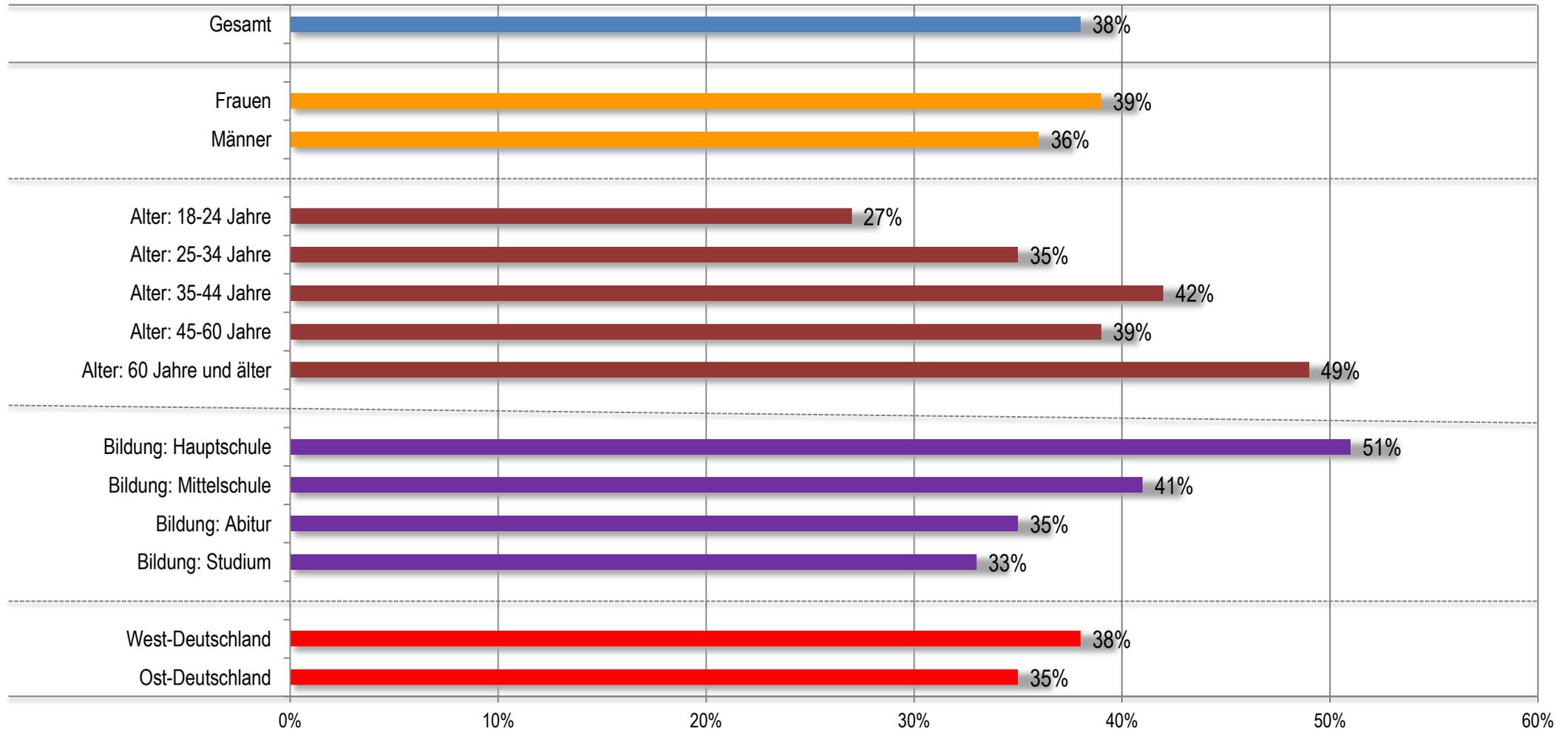
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger müssen sich erst in umfangreiche Unterlagen einlesen, um das Projekt beurteilen zu können.**



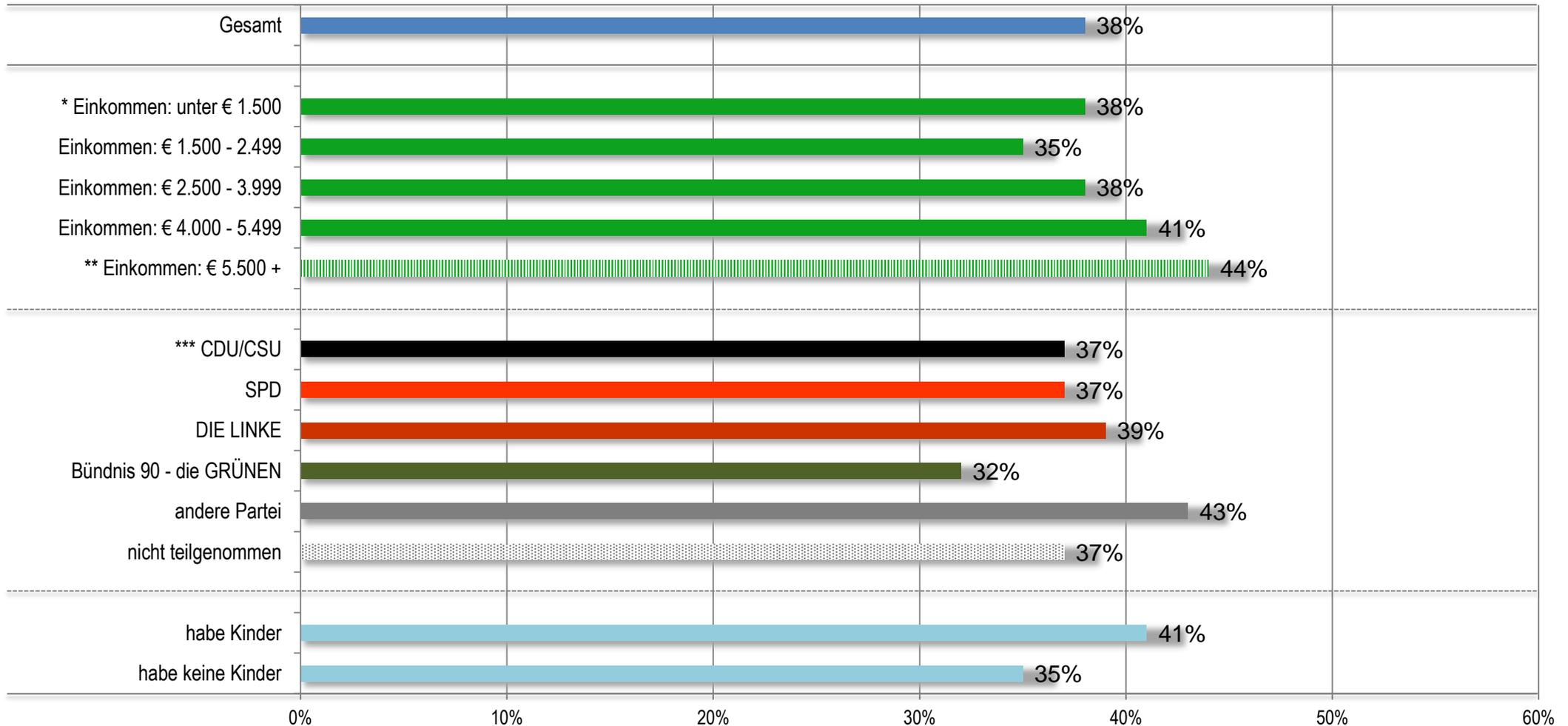
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger müssen sich erst in umfangreiche Unterlagen einlesen, um das Projekt beurteilen zu können.** – stimme zu –



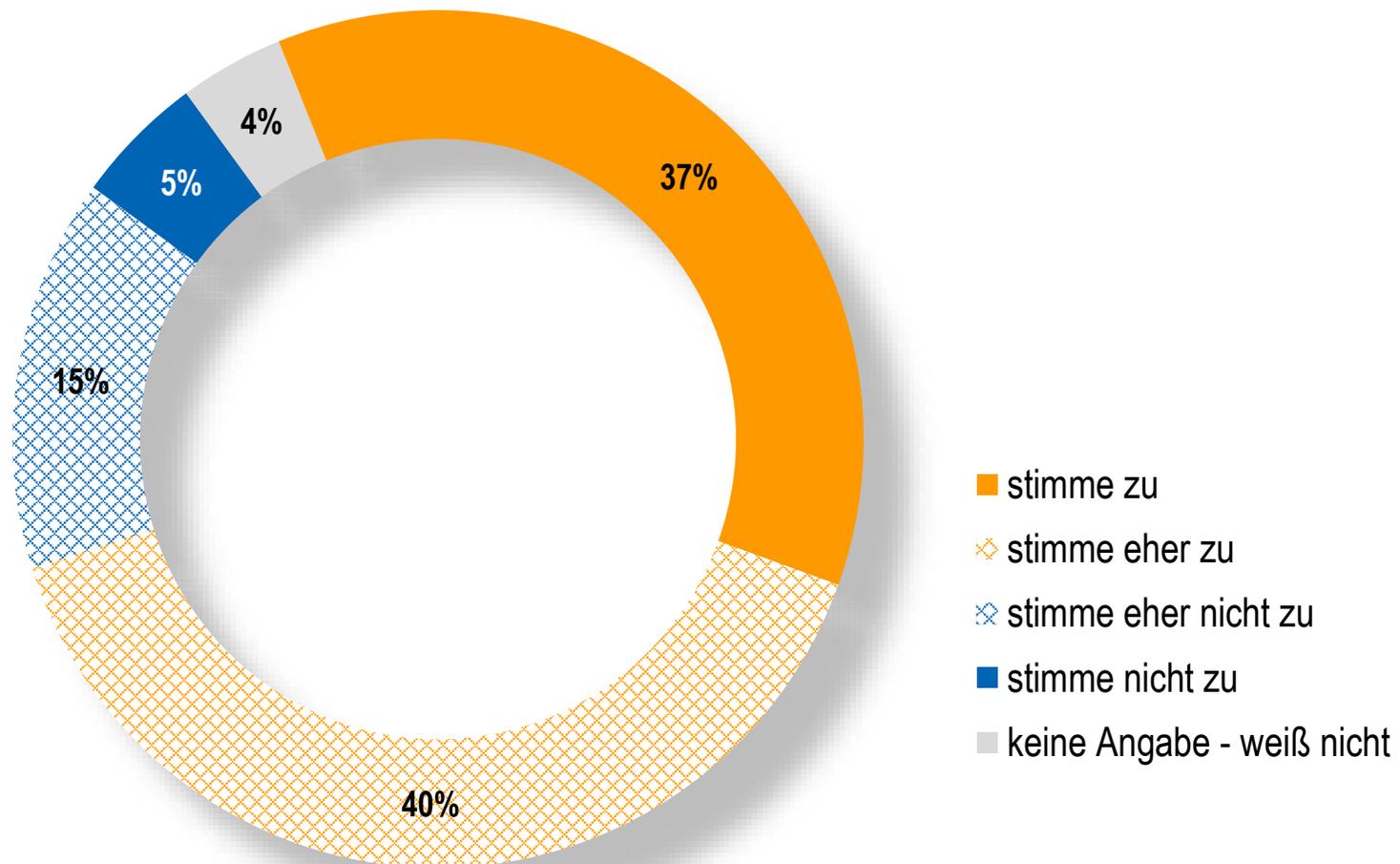
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger müssen sich erst in umfangreiche Unterlagen einlesen, um das Projekt beurteilen zu können.** – stimme zu –



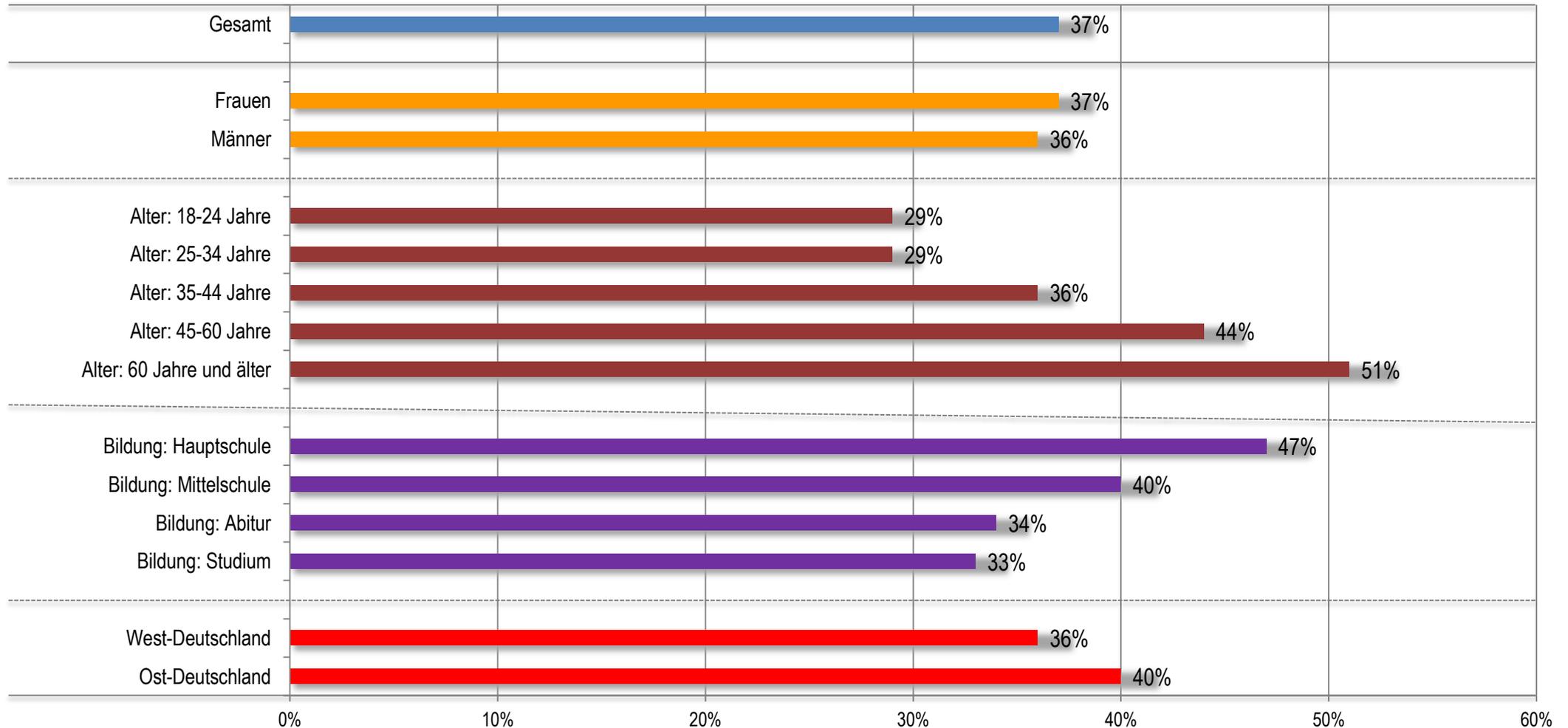
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger können häufig nur darüber diskutieren, wie ein Projekt realisiert werden soll, aber nicht über die grundsätzliche Frage, ob ein Projekt überhaupt notwendig ist.**



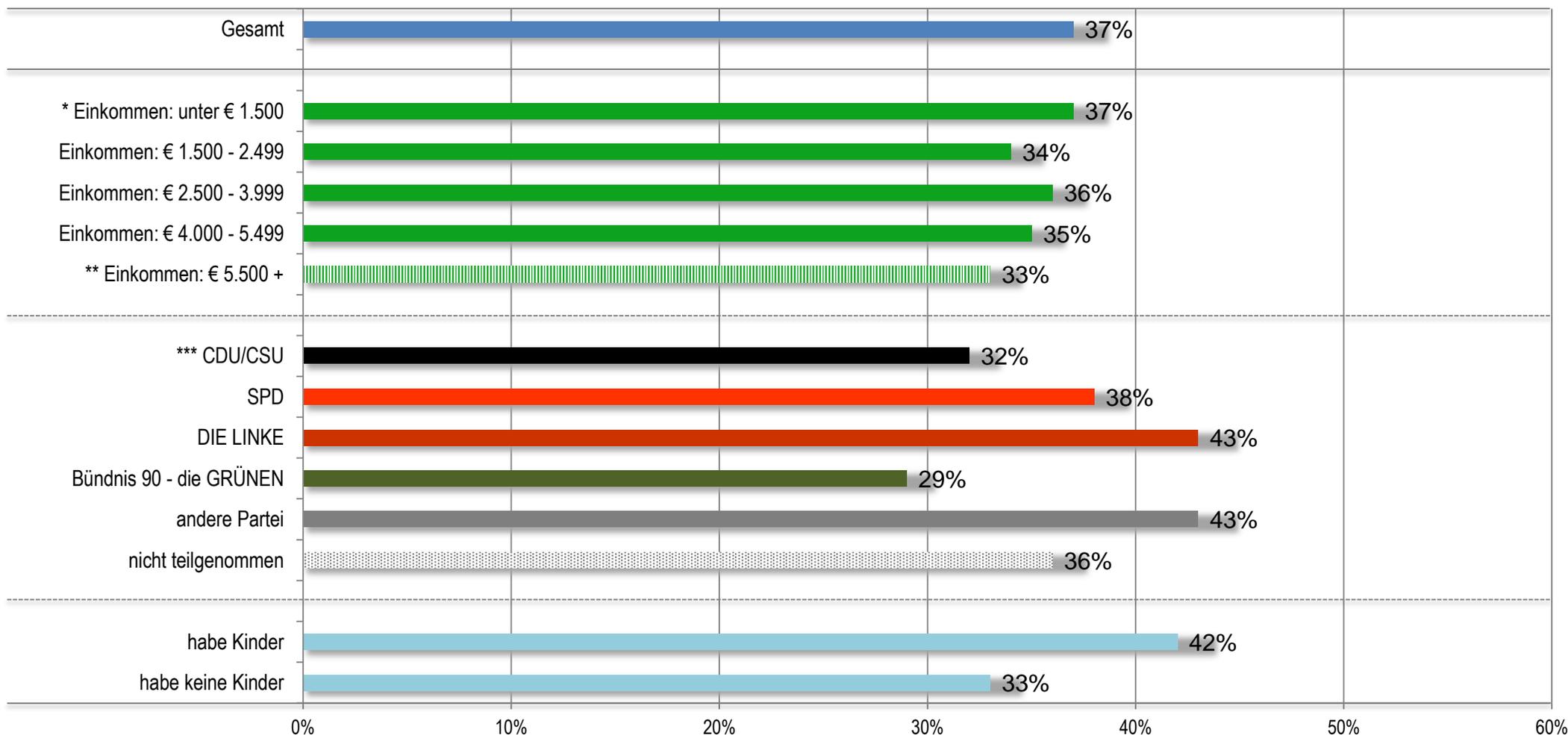
Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger können häufig nur darüber diskutieren, wie ein Projekt realisiert werden soll, aber nicht über die grundsätzliche Frage, ob ein Projekt überhaupt notwendig ist. – stimme zu –**



Gründe, warum Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt werden, als man zunächst dachte.

**Bürger können häufig nur darüber diskutieren, wie ein Projekt realisiert werden soll, aber nicht über die grundsätzliche Frage, ob ein Projekt überhaupt notwendig ist. – stimme zu –**



## Fragebogen

Die Fragen sowie die Intros zu den Fragen sind in den Grafiken teilweise verkürzt dargestellt. Aus diesem Grund dokumentieren wir hier den vollständigen Fragentext.

---

Für die Durchführbarkeit von Projekten, wie den Bau von Stromtrassen, Verkehrswegen oder Windparks, ist die Akzeptanz in der Bevölkerung - also die Zustimmung oder Duldung des Vorhabens wichtig. Unternehmen und Behörden, die solche Projekte realisieren wollen, machen dazu verstärkt Angebote zur Information und zum Dialog.

Ein Diskussionspunkt ist immer wieder, in welcher Projektphase dies vorrangig geschehen soll. Was meinen Sie?

A ... die Angebote zur Information und zum Dialog sollten schwerpunktmäßig zu einem möglichst frühen Zeitpunkt gemacht werden, wenn die Planungsarbeiten erst beginnen - auch wenn dann oft die ganz konkreten Auswirkungen vor Ort noch nicht klar sind.  
oder

B ... die Angebote zur Information und zum Dialog sollten schwerpunktmäßig zu einem späteren Zeitpunkt gemacht werden, wenn die Planungsarbeiten konkret und detailliert werden - auch wenn dann wichtige Weichenstellungen für das Projekt bereits vorgenommen wurden.

Ein anderer Aspekt:

Oftmals werden solche Angebote zur Information und zum Dialog weniger genutzt, als man zunächst dachte. Ich nenne Ihnen einige Punkte, an denen das liegen könnte.

- + Häufig sind Projekt- und Planungsunterlagen zwar für Experten klar, für Bürger aber unverständlich.
- + Häufig ist nicht ersichtlich, was mit den Anregungen und Hinweisen der Bürger geschieht, also ob und wie sie den Weg in den Planungsprozess finden.
- + Bürger werden zwar informiert und angehört, sie können aber nicht wirklich mitentscheiden.
- + Bürger müssen sich erst in umfangreiche Unterlagen einlesen, um das Projekt beurteilen zu können.
- + Bürger können häufig nur darüber diskutieren, wie ein Projekt realisiert werden soll, aber nicht über die grundsätzliche Frage, ob ein Projekt überhaupt notwendig ist.

## Methode und Randbedingungen für die repräsentative Befragung

Dies ist die erste von vier Wellen im Jahr 2015, mit denen das Büro Hitschfeld quartalsweise Fragen zum Thema Akzeptanz stellt, um diesen Forschungsgegenstand intensiv aus unterschiedlichsten Blickwinkeln beleuchten zu können.

Grundgesamtheit ist jeweils die deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren im Bundesgebiet, die durch Aussteuerung zentraler soziodemographischer Merkmale repräsentativ abgebildet wird. Für diese Befragung wurden in den Wochen 9 + 10 insgesamt 1006 Befragte.

### Hinweise:

Die Zahlen der graphischen Darstellung geben grundsätzlich Prozentwerte an und sind gerundet, wobei es zu Rundungsfehlern kommen kann (Summe größer/kleiner als 100).

## Impressum

- ➔ Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
- ➔ Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Hitschfeld Büro für strategische Beratung GmbH.
- ➔ Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
- ➔ Feldinstitut: Norstat Deutschland GmbH
- ➔ Ansprechpartner:  
Büro Hitschfeld: Uwe Hitschfeld – Tel.: 0341 305585 11