

# **Familienunterstützende Angebote barrierefrei und bedarfsorientiert gestalten – Beteiligung ermöglichen**

## **Ein Leitfaden für die Praxis**

**Stand: April 2016**



### **Servicestelle „Netzwerk Familie stärken“**

im Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH  
Flachsmarktstraße 9  
55116 Mainz  
Tel.: 06131-24041 0  
Fax: 06131-24041 50  
[servicestelle@ism-mz.de](mailto:servicestelle@ism-mz.de)

## Gliederung

1. Einleitung	3
2. Den passenden Schlüssel finden – Beispiele guter Praxis und hilfreiche Reflexionsfragen	5
<i>Alltagsnahe Bildung und Beratung vor Ort ansiedeln</i>	5
<i>Für Angebote und Inhalte über persönliche Ansprache und vertraute soziale Beziehungen werben</i>	7
<i>Familien an der Entwicklung von Angeboten beteiligen</i>	9
<i>Ressourcen im Miteinander auf Augenhöhe stärken</i>	11
<i>Sich auf die Sprache der Familie einstellen</i>	12
<i>Die zeitliche Struktur der Angebote bedarfsorientiert gestalten</i>	13
<i>Barrierefreiheit durch räumliche Gestaltung sicherstellen</i>	14
<i>Zugänge über eine ansprechende Öffentlichkeitsarbeit erleichtern</i>	19
<i>Virtuelle Zugänge zu Information, Beratung und Bildung eröffnen</i>	21
<i>Den passenden Zugangsschlüssel in der Praxis vor Ort finden</i>	22
3. Impulse zur Evaluation und Qualitätsentwicklung in Familieninstitutionen mit dem Ziel der Verbesserung ihrer Zugänglichkeit für Familien	24
4. Wissenswertes zur Gestaltung von Zugängen im Spiegel der Fachdiskussion	26

## 1. Einleitung

Familien sind hinsichtlich ihrer Lebensformen und Lebenslagen und damit auch hinsichtlich ihrer Unterstützungsbedarfe und -wünsche vielfältig. Bedarfsgerechte Angebote der Familienförderung und -unterstützung zu entwickeln heißt darum immer, diese Vielfalt in den Blick zu nehmen und die Angebote daran auszurichten. Dazu gehört wesentlich auch die Frage nach der Erreichbarkeit von Familien und geeigneten Zugangswegen. Denn: Das beste Angebot hilft nichts, wenn es die Familien nicht erreicht, für die es gedacht ist. Wie aber gelingt es, Angebote bedarfsgerecht und leicht zugänglich zu planen und zu gestalten? Mit dem vorliegenden Praxisleitfaden haben wir zu dieser Frage Informationen und Anregungen aus Forschung und Praxis zusammengestellt. Das Papier versteht sich als Impulsgeber und als Anregung für die kritische Reflexion und Evaluation der eigenen Praxis sowie als Unterstützung in der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung. Entsprechend sind die nachfolgenden Ausführungen nicht als abgeschlossen zu verstehen, vielmehr sollen sie entlang weiterer Praxiserfahrungen fortgeschrieben und weiterentwickelt werden.

Der vorliegende Praxisleitfaden wendet sich insbesondere an:

- Familieninstitutionen sowie weitere Einrichtungen und Dienste, die familienunterstützende Angebote zur Verfügung stellen,
- kommunale Planungsfachkräfte, vor allem diejenigen mit Zuständigkeit für familienunterstützende Angebote und soziale Infrastrukturentwicklung,
- Leitungskräfte bei öffentlichen und freien Trägern, vor allem diejenigen mit Zuständigkeit für familienunterstützende Angebote und soziale Infrastrukturentwicklung

Um die bedarfsorientierte Nutzung des Leitfadens im Sinne eines Ideen- und Materialpools zu erleichtern, haben wir ihn wie folgt aufgebaut:

- *Den passenden Schlüssel finden – Beispiele guter Praxis und hilfreiche Reflexionsfragen (2.):* Hier sind Praxistipps und hilfreiche Reflexionsfragen für den Übertrag in die eigene Praxis zusammengestellt.
- *Impulse zur Evaluation und Qualitätsentwicklung in Familieninstitutionen mit dem Ziel, eine bestmögliche Zugänglichkeit für Familien herzustellen (3.):* Es werden Leitfragen zur Reflexion der eigenen Praxis in Bezug auf Bestandsaufnahme und Angebotsweiterentwicklung angeboten.
- *Wissenswertes zur Gestaltung von Zugängen im Spiegel der Fachdiskussion*

(4.): Hier bieten wir Ihnen in kompakter Form den Stand der Erkenntnisse aus Forschung und Praxis an.

Wir bedanken uns an dieser Stelle für die vielfältigen Erfahrungen aus der Praxis, die wir aufnehmen konnten und mit diesem Leitfaden einem breiten Adressatenkreis zugänglich machen. Die aufgenommenen Praxisbeispiele sind eine Auswahl und stehen exemplarisch für vielfältige gelingende Praxisansätze. Wir freuen uns über weitere Erfahrungs-, Ergebnis- und Praxisberichte, die wir gerne aufnehmen – sei es bei einer zukünftigen Fortschreibung des vorliegenden Leitfadens oder auf der Homepage der Servicestelle „Netzwerk Familie stärken“. Dort werden wir eine Seite einrichten, sodass wir fortlaufend Praxisbeispiele präsentieren und von Erfahrungen berichten können.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre und neue Impulse für die Ausgestaltung und Weiterentwicklung barrierefreier und bedarfsorientierter Angebote für Familien in unterschiedlichen Lebenslagen und Lebenssituationen.

Für die Servicestelle „Netzwerk Familie stärken“

Elisabeth Schmutz, Christine Binz, Nicolle Kügler, Sarah Schmenger

## 2. Den passenden Schlüssel finden – Beispiele guter Praxis und hilfreiche Reflexionsfragen

Ausgehend von Forschungsergebnissen sowie Berichten aus der Praxis werden nachfolgend eine Reihe von bewährten Zugangsschlüsseln für die Arbeit mit Familien vorgestellt. Die meisten Beispiele wurden auf der landesweiten Fachtagung „Teilhabe für alle Familien. Zugänge gestalten und fördern“, die am 8. Juli 2015 in Mainz stattfand, vorgestellt und von den vielen Teilnehmenden interessiert aufgenommen. Ergänzt werden die Beispiele durch Hinweise aus Evaluationsworkshops im Rahmen unterschiedlicher Projekte.<sup>1</sup>

Die nachfolgend dargestellten Zugangsschlüssel bieten auch Bezugspunkte für die Evaluation, Reflexion und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit. Sie sollen damit Impulsgeber sein und den kollegialen Austausch anregen.



### **Alltagsnahe Bildung und Beratung vor Ort ansiedeln:**

Angebote, die quasi auf alltäglichen Wegen „mitgenommen“ bzw. in den Tagesablauf integriert werden können, werden leichter wahrgenommen. Dies gilt in besonderer Weise für Familien in belasteten Lebenslagen, sei es, weil sie mehrere Hilfen koordinieren müssen oder mit dem alltäglichen Familienmanagement nur mühsam über die Runden kommen. Standorte und Räumlichkeiten, die von Familien allgemein, aber auch von bestimmten Zielgruppen im Besonderen akzeptiert werden und gut erreichbar sind, können leichter Zugänge zu unterstützenden Angeboten eröffnen.

#### **Beispiel:**

#### **Familienorientierte Soziale Arbeit (FamoSA) – Familienbüros – im Landkreis Germersheim**

Der Landkreis Germersheim hat mit FamoSA – Familienorientierte Soziale Arbeit – eine landkreisweite Struktur in Kooperation mit freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe aufgebaut. Ziel war dabei, Beratungs- und Familienbildungsangebote vor Ort mit bestehenden Trägern und Angeboten zu schaffen bzw. bestehende Angebote gemeinsam zu ergänzen und weiterzuentwickeln. Vor allem sollten leicht zugängliche, präventive und frühzeitige Hilfen bzw. Angebote gestärkt werden. In

<sup>1</sup> Diese Evaluationsworkshops fanden im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung zur Umsetzung des rheinland-pfälzischen Programms „Familienbildung im Netzwerk“ sowie im Kontext der Begleitung der Stadt Stuttgart in der Planung, Durchführung und Auswertung von Elternforen zur Beteiligung von Eltern an der Evaluation und Weiterentwicklung der Frühen Förderung statt.

allen Verbandsgemeinden und Städten wurden entsprechend Familienbüros als leicht erreichbare Anlaufstellen für Familien eingerichtet, die bedarfsorientiert Information, Beratung und Bildung anbieten. Der Aufbau dieser vernetzten und sozialraumorientierten Struktur erfolgte in folgenden Schritten:

- Sozialräume benennen und festlegen (im Landkreis Germersheim stellt jede Verbandsgemeinde und jede Stadt einen Sozialraum dar).
- Sozialraumanalyse durch die Jugendhilfeplanung.
- Mit Unterstützung der jeweiligen Kommune (dem Bürgermeister bzw. der Bürgermeisterin und der Verwaltung) geeignete Orte für die Ansiedlung der Familienbüros – sowie mögliche Kooperationen mit freien Trägern – zu eruieren. Die politische Einbindung stellt einen wichtigen Faktor dar.
- Jährlicher Austausch, Bedarfsfeststellung und Weiterentwicklung des Prozesses vor Ort im Rahmen von Runden Tischen „Familien stärken“. Dazu ist die Kooperationsbereitschaft aller Institutionen und Dienste, wie Kitas, Grundschulen, weiterführende Schulen, Schulsozialarbeit, Jugendpflege, Allgemeiner Sozialer Dienst, (Familien-)hebammen, Jugendscout, Jugendmigrationsdienste, Pflegestützpunkte und weitere spezielle Träger von Angeboten vor Ort unabdingbar, ebenso die Bereitschaft zur Vernetzung, Klärung von Schnittstellen und zur Weiterentwicklung. Es geht darum „von einem Nebeneinander bestehender Netzwerke und Angebote zu einem Miteinander zu kommen“.

Nicht zuletzt sieht die Koordinatorin des Netzwerkes den Schlüssel zur Zielgruppe in „passenden Räumlichkeiten bei passendem Standort (von Sozialraum zu Sozialraum unterschiedlich), und bei Fachkräften mit „Herz und Verstand“, die Kontakt zu allen Bevölkerungsschichten aufbauen können, deren „Sprache“ verstehen (bestenfalls auch sprechen können) und gute Ideen teamorientiert umsetzen können. Bei aller „Fachlichkeit“ sollte die „Menschlichkeit“ im Vordergrund stehen.“ (Denise Hartmann-Mohr, Kreisverwaltung Germersheim)

**Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Was wissen wir über die alltäglichen Wege der Familien in unserer Kommune?
- Welche Unterschiede sind mit Blick auf verschiedene Zielgruppen zu beachten (Junge und Alte, Berufstätige, Menschen im ALG-II-Bezug, Menschen mit Migrationshintergrund etc.)?

- An welchen Orten treffen sich Familien (oder bestimmte Zielgruppen) bereits bzw. wo gehen sie selbstverständlich/gerne hin?
- Welche Angebote können wo am besten angesiedelt werden?
- Gibt es bereits bewährte Orte mit Dienstleistungen für Familien, die sich für weitere Angebote eignen?
- Wie können Regeleinrichtungen und Orte, an die Familien auf ihren alltäglichen Wegen sowieso hinkommen, als Zugang oder auch als Standort genutzt werden, auch um mögliche Diskriminierungen, beispielsweise aufgrund familiärer Probleme, von vornherein zu vermeiden? Sind Verbünde/Netzwerke anzustreben?
- Wie sichtbar oder wie geschützt sollten die Räumlichkeiten und das Angebot sein, damit sowohl ausreichend Normalität als auch genügend Diskretion bezüglich der Inanspruchnahme gewahrt werden kann?
- Sind Beteiligungsformen hilfreich, um (neue) Orte zu erschließen?



#### **Für Angebote und Inhalte über persönliche Ansprache und vertraute soziale Beziehungen werben:**

Der persönlichen Ansprache und Einladung kommt eine zentrale Schlüsselfunktion zu, wenn es darum geht, Zugänge zu Familien zu eröffnen. Entweder können bereits aus Alltagskontexten bekannte und im positiven Sinne vertraute Personen (z. B. aus dem Team der Kindertagesstätte, der Schule, der Pfarrei) diese Aufgabe übernehmen, oder Personen, denen qua Funktion eine besonders vertrauenswürdige Rolle in der Arbeit mit Familien zukommt (z. B. Hebamme, Hausarzt/-ärztin). Bewährt haben sich offene Begegnungsorte, wie sie die Häuser der Familie/Mehrgenerationenhäuser mit dem Café-Bereich als konzeptionelles Kernstück anbieten, Elterncafés in Familienzentren oder in Kindertagesstätten, wo die Besucherinnen und Besucher das Personal und die Angebote ungezwungen kennenlernen können. Ist erst einmal ein positiver, angst- und diskriminierungsfreier Zugang geschaffen, werden in aller Regel auch weitere Angebote leichter angenommen. Nicht die abstrakte Information schafft den Zugang zu geeigneten Angeboten, sondern nachvollziehbare Inhalte und eine ermutigende Umgebung. Manche Menschen sind darauf angewiesen, dass man ihnen eine Brücke zu einem Unterstützungs- oder Hilfeangebot baut. Dies kann über eine bekannte Person oder einen vertrauten Ort geschehen. Hilfreich kann auch sein, dass beim ersten Termin

eine bekannte Ansprechperson des Hauses anwesend ist und den Inhalt, den Verlauf und das Ziel des Angebots persönlich erklärt.

**Beispiel:**

**Ein Platz für Dienstleistung und persönliche Ansprache – Haus der Familie Wittlich**

In einem allgemeinen Dienstleistungsangebot (Verkauf von Second Hand Waren) können unter sozialpädagogischer Leitung (Zusatzqualifikation Freiwilligenkoordinatorin) die Angebote des Hauses der Familie genau dort zu den Menschen gebracht werden, wo sie täglich hinkommen: beim Einkaufen.

So werden Familien und Alleinstehende erreicht, die die Offenen Angebote in der Einrichtung bisher nicht besucht haben. Durch Vertrauensaufbau und Bindungsarbeit der Fachkraft sowie der ehrenamtlich Aktiven steigt die Bereitschaft von Familien in besonders belasteten Lebenslagen, die Angebote des Hauses kennen zu lernen und zu nutzen. Sozialer Isolation im Alter kann entgegengewirkt werden. Flüchtlinge erfahren, dass sie Mitgestalter des Lebens vor Ort sein können und nicht ausschließlich Hilfesuchende oder Menschen mit einem Problem. Der Kontakt miteinander, ganz gleich ob Mensch mit Einschränkung oder Mensch in finanziell schwieriger Lebenslage, eröffnet ein völlig neues Miteinander, das über bloße Toleranz hinausgeht und zu einem wirklichen Verstehen führt.

Die Konzeption des Ladens ermöglicht darüber hinaus innerhalb der Ladenfläche Wiedereingliederung, pädagogische Vortragsimpulse, Kreativangebote, Sprachtraining und persönliche (geschützte) Beratung. Die Organisation und Durchführung des Angebotes erfolgt ausschließlich im Ehrenamt. Die damit erreichte Multiplikation ist ein Garant für die Entwicklung zum sozialen Treffpunkt mitten im Herzen einer ansonsten wenig belebten Stadt.

Zielgruppe sind alle Menschen, insbesondere aber auch solche in besonderen Lebenslagen (Familien in besonders belasteten Lebenssituationen, Familien mit Migrationshintergrund, Flüchtlinge, Seniorinnen und Senioren...).

Frau Schneider, die für dieses Angebot verantwortliche Leitungskraft, sieht den Schlüssel zur Zielgruppe in der gleichberechtigten Beteiligung der Zielgruppen, zum Beispiel in Form einer ehrenamtlichen Mitwirkung an dem sehr niedrigschwelligen, familiennahen Angebot, das durch eine Sozialpädagogin fachlich begleitet wird. (Michaele Schneider, Dt. Kinderschutzbund Bernkastel-Wittlich e. V.)

**Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Welche Fachkraft – oder auch verantwortliche ehrenamtliche Kraft – in unserer oder einer anderen Institution steht mit welchen Familien (und Zielgruppen) in Kontakt und kann welche Personen zu welchen Angeboten einladen?
- In welchen Kontexten können Fachkräfte – oder auch verantwortliche ehrenamtliche Kräfte – Kontakte zu besonders (sozial) belasteten Familien aufbauen, oder zu Zielgruppen, die bisher wenig oder eher nicht erreicht wurden?
- Inwieweit können solche Kontexte gezielt geschaffen werden? Was kann durch die Einrichtung von offenen Begegnungsorten, durch zielgerichtete Informationsveranstaltungen, durch Patenschaften und dergleichen Zugänge für bestimmte Zielgruppen erleichtert werden?
- Welche Fachkräfte – oder auch verantwortliche ehrenamtliche Kräfte – verfügen über die Kommunikationskompetenzen, um spezifische Zielgruppen/Familien anzusprechen und zu Angeboten oder auch zu aktiver Mitwirkung einzuladen?
- Welche Qualifizierungsangebote brauchen die Fachkräfte oder auch interessierte Ehrenamtliche, um sich in Angeboten für und mit Familien engagieren zu können?
- Über welche zeitlichen Ressourcen verfügen Fachkräfte – oder auch verantwortliche ehrenamtliche Kräfte? Inwieweit werden diese Ressourcen zielführend eingesetzt?



**Familien an der Entwicklung von Angeboten beteiligen:**

Familien nehmen auf Unterstützung und Förderung ausgerichtete Angebote in der Regel dann in Anspruch, wenn sie diese für ihren Alltag und die aktuellen Herausforderungen ihrer Lebensbewältigung als hilfreich und nützlich ansehen. Es braucht also „ein Ohr“ dafür, was Familien im Umfeld der Einrichtung bewegt. Hierzu eignen sich „Tür- und Angelgespräche“ ebenso wie gezielte Befragungen, beispielsweise im Rahmen eines Elterncafés oder einer Veranstaltung.

**Beispiel:**

**Das Hochwälder Familien-Netzwerk HAFEN**

Die Gemeinschaftsinitiative "HAFEN" ist ein konfessionsübergreifendes Netzwerk, das Familien Hilfe anbieten und Eigeninitiative fördern will. Der HAFEN ist ein Ort, an dem sich Familien sicher und gut aufgehoben fühlen, und wo sie sich mit ihren

Kompetenzen einbringen können oder eine schnelle und unbürokratische Unterstützung erfahren, beispielsweise bei der Betreuung ihrer Kinder oder bei existentiellen Fragen und Situationen. Im HAFEN sind Familien unabhängig von Konfession, Religion, Kultur und Lebensverhältnissen willkommen. Grundidee des Projektes ist die Sozialraumorientierung. Durch die Vernetzung über Einrichtungs- und Zuständigkeitsgrenzen hinweg wird Platz für Ideen und Initiativen geschaffen und Eltern können sich als Expertinnen und Experten ihrer jeweiligen Lebenssituation mit ihrem Wissen einbringen.

Zielgruppe sind alle Familien in den Kindertagesstätten im Einzugsbereich Hermeskeil und Beuren. Die Koordinatorin unterstützt und begleitet die Elternarbeit der Kindertagesstätten im Netzwerk. Dazu gehören beispielsweise das Einrichten von Elterncafés und Elternfrühstücks, das Initiieren von einrichtungsübergreifenden Familienbildungsangeboten zu unterschiedlichen Themen, die von Familien gewünscht sind, aber auch die Begleitung der Eltern in Alltagsfragen sowie die Unterstützung der Elterninitiative zum Thema Spielplätze.

Für die Koordinatorin liegt der Schlüssel zur Zielgruppe darin, „die Familien und ihren Sozialraum im Blick zu haben und stets mit einem offenen Ohr die Interessen und Bedürfnisse meiner Zielgruppe wahrzunehmen.“ (Karen Alt, Mehrgenerationenhaus – Haus der Familie Hermeskeil)

**Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Was beschäftigt und interessiert Familien, junge und alte Menschen, Frauen und Männer, bei uns vor Ort?
- Zu welchen Themen wünschen sie sich Angebote in welcher Form?
- Welche Gelegenheiten bieten wir Familien, damit sie uns ihre Anliegen mitteilen können?
- In welchen Kontexten können wir Familien nach ihren Anliegen/Wünschen/Bedarfen konkret befragen?
- Was teilen uns Familien mit, was wir in der Angebotsgestaltung berücksichtigen sollen?
- Welche Familien möchten wie in Angeboten aktiv mitwirken?



### **Ressourcen im Miteinander auf Augenhöhe stärken:**

Familien in belasteten Lebenslagen reagieren oftmals sensibel auf Vorschläge und gut gemeinte Ratschläge von Fachkräften. Alternative Erfahrungsmöglichkeiten können in Begegnungsräumen und Gelegenheiten auf gleicher Augenhöhe eröffnet werden, beispielsweise durch den Austausch der Familien untereinander (auch im Sinne von Peer-Beratung). Eltern erfahren sich auf diese Weise als kompetent in der einen oder anderen Sache. Sie erleben, dass sie etwas einbringen und mitgestalten können, aber auch dass alle Menschen Stärken und Schwächen haben. Damit werden zugleich ihre Ressourcen angesprochen, gefördert und stabilisiert.

#### **Beispiel:**

#### **Diversitätsbewusste Angebote – „Elternarbeit, Frühe Hilfen und Migrationsfamilien (EFi)“ in der Stadt Emden**

Nach dem Motto „Elternchance gleich Kinderchance“ steigen die Teilhabechancen für Kinder durch entsprechende Elternbeteiligung und -bildung. Aus dem Ausland zugezogenen Familien ist allerdings oftmals das hiesige Sozial- und Bildungssystem nicht vertraut. Die Erfahrungen der Familien im Herkunftsland können nicht eins zu eins in die neue Umgebung übertragen werden.

Im Rahmen des Programms EFi wurde dieses Thema aufgegriffen und das Jugendamt initiierte eine Zusammenarbeit mit ausgewählten Partnerinnen und Partnern des bestehenden Netzwerkes „Integration“, dem Mehrgenerationenhaus sowie den Kindergärten und der stadtteilbezogenen Grundschule. Um die Teilhabechancen und damit auch den Bildungserfolg von Kindern mit Migrationshintergrund zu fördern, wurden drei Teilziele formuliert: die Förderung der Erziehungskompetenzen der Eltern, die Motivationsarbeit und Aktivierung der Frauen, um die soziale Isolation zu durchbrechen, sowie das Heranführen an Institutionen und Dienste, insbesondere im Bereich der Kinderbetreuung, soziale Angebote und Bildungsangebote.

Das Projekt wählte einen doppelten Ansatz. Zum einen wurden pädagogische Einzelfallhilfen in Form von aufsuchender Arbeit (Hausbesuche von Honorarkräften mit pädagogischer Ausbildung) durchgeführt. Zum anderen wurde eine Gruppenarbeit implementiert. Hier trafen sich die Mütter alle 14 Tage zum Austausch. Zielgruppe sind vor allem Mütter mit Migrationshintergrund, da diese häufig in erster

Linie für die Erziehung ihrer Kinder verantwortlich sind.

Aus Sicht der Netzwerkkoordinatorin Frühe Hilfen ist der Schlüssel zur Zielgruppe Akzeptanz und Verständnis für die Situation, Sozialisation, Kultur und Religion der Zielgruppe. Dazu gehört die bisherigen Erfahrungen der Zielgruppe als Bereicherung anzuerkennen und Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass Partizipation von Anfang an gelingt. (Schengül Obes, Jugendamt der Stadt Emden)

#### **Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Welche Orte und Räume gibt es bereits, an denen sich Familien treffen und sich zu dem austauschen können, was sie beschäftigt bzw. betrifft?
- Inwieweit nutzen Familien in belasteten Lebenslagen diese Orte?
- Bedarf es weiterer/neuer/anderer Gelegenheiten? Für welche Zielgruppen?
- Wo und in welcher Weise können sich Eltern aktiv einbringen?
- Wie können unter Mitwirkung ehrenamtlich engagierter Personen Orte und Angebote insbesondere für Familien in belasteten Lebenslagen attraktiver gestaltet werden?



#### **Sich auf die Sprache der Familien einstellen:**

Die persönliche Ansprache kann nur dann zum hilfreichen Schlüssel werden, wenn sie in einer Sprache geschieht, die die Menschen (leicht) verstehen. Dies gilt nicht nur im Blick auf geeignete Dolmetscherinnen und Dolmetscher, um mit Menschen anderer Muttersprachen in Kontakt zu kommen, sondern auch für den Sprachstil und die Wortwahl der in der Einrichtung/bei dem Angebot gesprochenen Sprache. So ist es im Umgang mit Menschen, die weniger sprachgeübt sind oder die über eine Sprachbeeinträchtigung verfügen, hilfreich, die folgenden Regeln der leichten Sprache zu beachten.

#### **Leichte Sprache – die wichtigsten Regeln**

Leichte Sprache zielt auf einfaches Verstehen von Texten

Leichte Sprache vermeidet:

- Fremd-Wörter
- Fach-Wörter
- Lange Sätze

Leichte Sprache hilft:

- Menschen mit Lern-Schwierigkeiten
- Menschen, die nicht so gut lesen können
- Menschen, die nicht so gut Deutsch sprechen

Leichte Sprache sieht einfach aus: Aber Schreiben oder Sprechen in Leichter Sprache ist oft schwer.

Man muss auf viele Regeln achten.

Deshalb ist immer zu prüfen:

- Ob die Leichte Sprache gelungen ist, also: „Ist der Text wirklich leicht verstehbar?“
- Das Prüfen sollten betroffene Menschen übernehmen. Nur sie können entscheiden, ob ein Text leicht genug ist.

**Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Welche Sprache sprechen die Familien/Menschen, die wir ansprechen und einladen möchten?
- Wie können wir Angebote so formulieren, dass sie für alle, die wir erreichen wollen, leicht verständlich sind?
- Welche Unterstützung brauchen wir (z. B. Kompetenzen in leichter Sprache, Dolmetscherpool)?
- Welche Materialien geben wir an Familien/Menschen heraus, bei denen wir leichte Sprache berücksichtigen sollten (z. B. Flyer, Broschüren, Webseite)



**Die zeitliche Struktur der Angebote bedarfsorientiert gestalten:**

Damit Familien Angebote wahrnehmen können, müssen sie zeitlich zu ihrem Tagesablauf und den sonstigen Verpflichtungen passen – also beispielsweise zu den Arbeitszeiten von Berufstätigen, den Öffnungszeiten von Kindertagestätten, den Schulzeiten und Hausaufgabenzeiten, den Einkaufszeiten und Ritualen des sonstigen Familienablaufs, den Anforderungen alleinerziehender Eltern oder denen pflegender Angehöriger. Zunächst die Familien selbst zu fragen, welche Zeiten für bestimmte Angebote günstig sind, kann die Planung passgenauer Angebote und deren Inanspruchnahme deutlich erleichtern.

#### **Hinweise von Eltern und Fachkräften aus verschiedenen Befragungen:**

- Junge Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern wünschen sich flexible Anfangs- und Endzeiten von Angeboten, sodass sie auch noch etwas später zu einem Angebot dazu stoßen können, wenn das Kind ausgerechnet an diesem Tag etwas länger geschlafen hat.
- Kursähnliche, ggf. auch kostenpflichtige Angebote werden leichter zugänglich, wenn man nicht jedes Mal dabei sein muss, sondern die einzelnen Einheiten auch in loser Reihenfolge wahrgenommen werden können („Prinzip 10er-Karte“).
- Erfahrung einer Kindertagesstätte: Nachdem ein Angebot für Eltern zeitlich mit diesen abgestimmt wurde, wurde es von deutlich mehr Eltern in Anspruch genommen.

#### **Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Welche Zielgruppe wollen wir mit unserem Angebot erreichen?
- Was wissen wir über die zeitlichen Ressourcen und (Tages-)Rhythmen dieser Zielgruppe?
- Welche Terminierung des Angebotes (Wochentag, Tageszeit, Dauer) ist für die Familien unterschiedlicher Zielgruppen günstig?
- Wie viel Flexibilität kann zu Beginn und Ende oder auch bezüglich der regelmäßigen Inanspruchnahme eines Angebotes ohne Einbußen der Qualität eingeräumt werden?
- Wie werden die Möglichkeiten flexibler Nutzung für Familien bekannt gemacht?
- Wird überprüft, ob Angebot und Uhrzeit für die Zielgruppe stimmig gewesen sind?



#### **Barrierefreiheit durch räumliche Gestaltung sicherstellen:**

Eine entsprechende räumliche Gestaltung kann Hürden und Zugangsbarrieren abbauen. So erleichtern Rampen, Aufzüge und Ähnliches für Menschen mit einer Geh-Beeinträchtigung (Rollstuhl, Rollator) ebenso wie für Eltern mit kleinen Kindern (Kinderwagen, Buggy) erheblich die Zugänglichkeit. Die bauliche Gestaltung insbesondere von Eingangsbereichen, Treppenhäusern und Begegnungsräumen hat außerdem einen Einfluss darauf, wie einladend eine Einrichtung wahrgenommen wird. Besonders bedeutsam sind dabei ansprechend gestaltete

und gut sichtbare Informationswände, übersichtliche Flure und Durchgänge sowie die Anordnung unterschiedlicher (Angebots-)Bereiche neben- und zueinander. Solche Gestaltungselemente können Begegnungen erleichtern sowie Menschen und Angebote wie selbstverständlich zusammenführen, beispielsweise, weil sie das gleiche Interesse leitet, selbst wenn die sich Begegnenden einander fremd sind.

**Beispiel:**

**Haus der Familie Bad Neuenahr-Ahrweiler**

Das Gebäude, eine alte Schule, wurde als bekannter Standort für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt erhalten und komplett barrierefrei umgebaut. Das Haus gliedert sich in folgende Bereiche:

Erdgeschoss: Offene Kinder- und Jugendarbeit, ev. Kindertagesstätte Arche Noah

1. Etage: Generationenetage mit dem öffentlichen Wohnzimmer

2. Etage: katholische Familienbildungsstätte: Anmeldung mit Küche und Werkraum

3. Etage: katholische Familienbildungsstätte: Kursräume

Um die Zugänglichkeit der einzelnen Bereiche, aber auch die Begegnung zwischen den Besucherinnen und Besuchern des Hauses zu erleichtern, wurden folgende Gestaltungselemente gewählt:

**Der Eingangsbereich:**

- Einbau eines Aufzugs.
- Der rückwärtige Eingang des Gebäudes wurde zum Haupteingang gemacht und wird auch immer als „Haupteingang“ benannt. Hier besteht ein barrierefreier Zugang zum Aufzug. Alle Etagen können so problemlos erreicht werden.
- Die Etagen werden im Aufzug akustisch angesagt, die Etagennummern sind mit Blindenschrift versehen.
- Die Anfahrt für Taxi, Krankenwagen oder LKW (z. B. Anlieferung von Getränken) ist von dieser Seite aus großzügig und gefahrenfrei möglich.
- Bei den regelmäßig stattfindenden Treffen – z. B. für an Demenz erkrankten Menschen – werden diese von den einzelnen Taxifahrern über diesen Eingang ins Haus begleitet und auch wieder von dort aus gefahrenfrei abgeholt.
- Ob Menschen mit Beeinträchtigung oder Menschen mit Kinderwagen oder Rollator, alle können denselben Eingang nutzen. Niemand wird ausgegrenzt oder gesondert behandelt. Gegenseitige Hilfestellungen, Begegnungen zwischen Jung und Alt beginnen bereits hier am Eingang.

- Praktikantinnen und Praktikanten holen nach Bedarf Gäste, Nutzerinnen und Nutzer auch am Haupteingang ab und begleiten diese in die gewünschte Etage.
- Der ursprüngliche Haupteingang der alten Schule auf der anderen Hausseite ist ebenfalls geöffnet und kann genutzt werden. Hier ist jedoch der Zugang nur über Treppen möglich. Interessanterweise wird dieser Eingang von vielen älteren Menschen gerne genommen, da er für sie der vertraute Zugang zu „ihrer alten Schule“ ist.

#### **Das Erdgeschoss:**

- Im Erdgeschoss gleich am Eingang des Kindergartens, gegenüber der Aufzugtür wurde ein Fenster eingebaut, welches den Kindern aus einer Kindergartengruppe den Blick zum Aufzug hin ermöglicht. Auch Erwachsene, die aus dem Aufzug kommen oder diesen betreten, schauen gerne in die Kindergartengruppe und beide Generationen winken sich zu.
- Im Kindergarten wurde in jeder Gruppe im Altbau ein Fenster bodentief eingebaut. Hier können sowohl die Kinder als auch die Erwachsenen vom Kindergarten aus den Parkplatz sehen und Blickkontakt aufnehmen.
- Jede „Einrichtung“ verfügt im Treppenhaus über einen Schaukasten und kann für die jeweilige Institution Informationen aushängen. Erste Informationen über Angebote im Haus können hier eingeholt werden. Ist man interessiert, bekommt man weitere Informationen in den jeweiligen Einrichtungen oder zentral in der Generationenetage.
- Die Kleinkindgruppe und die Regelkindergartengruppen sind mit einer Turnhalle und einer kleinen Rampe verbunden. Die Rampe kann sowohl für den Teewagen als auch für das Fahren mit dem Bobby Car oder einen Rollstuhl, Kinderwagen oder Rollator genutzt werden.

#### **Die Generationenetage:**

- Ein offenes Foyer mit Sitzgelegenheit und einem Stehtisch mit ersten Informationen sowie offene Bürotüren begrüßen die Gäste sowie Nutzerinnen und Nutzer dieser Etage.
- Die Bürotür der Hausleitung/Koordinatorin – ebenso die Tür der Büromitarbeiterin – sind in der Regel den ganzen Tag offen. Dies ermöglicht dem Gast, ob Rat suchend oder Interessentin/Interessent, einen niedrighschwelligigen Zugang zum Haus. Alle Besucherinnen und Besucher

werden persönlich begrüßt und gefragt, ob man helfen kann.

- Im Flur – gegenüber dem Spielzimmer – auf dem Weg zum öffentlichen Wohnzimmer/Café ist ein „Loch“, das von dieser Etage zum Kindergarten zeigt. Hier können die Besucherinnen und Besucher die Kinder vom Kindergarten hören und auch sehen. Ein Körbchen an einer Schnur wird als Hauspost genutzt. Und hier und da rufen Kinder vom Schaukelpferd aus hoch durchs Loch und Seniorinnen und Senioren wieder runter und verabreden sich zum nächsten Generationentreff.
- Der im Flur neben dem Loch stehende Profikicker ist ein nicht mehr wegzudenkendes „Spielgerät“, welches Generationen und Nationen verbindet. Ob alt oder jung, Sprachkursteilnehmerinnen und -teilnehmer, Eltern, Kinder, Jugendliche, Praktikantinnen und Praktikanten, Menschen, die zur Mittagspause im Haus sind, Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer, Flüchtlinge.... Alle spielen daran, lachen miteinander und kommen ins Gespräch.

### ***Das Spielzimmer***

- Gegenüber dem „Loch“ und neben dem „Kicker“ befindet sich das Spielzimmer, von manchen „Aquarium“ genannt, welches gestaltet durch eine große Glasscheibe ein weiteres Element darstellt, das Begegnung fördert, um nicht zu sagen gar einfordert.
- Wie auch alle anderen Räume im Haus wird dieses Spielzimmer multifunktional genutzt. Es ist kindgerecht mit kleinen Kindertischen und Stühlen, einer Puppenecke, einer Turnmatte, Stoffklötzen und verschiedenen Spiel- und Malutensilien ausgestattet. An drei Vormittagen nutzt die Familienbildungsstätte den Raum für Kinderstuben. Hierbei werden Kleinkinder von zwei Erzieherinnen betreut und die Eltern müssen den Raum verlassen. Gerne sitzen diese, während die Kinder spielen, im öffentlichen Wohnzimmer am PC oder treffen sich dort, um sich auszutauschen. Ab und zu wird dann über die große Fensterscheibe vorsichtig geschaut, was nun die Kleinen da so machen. Dies gibt den Eltern Sicherheit und erleichtert, die Kinder loszulassen.
- An den Nachmittagen oder zu Zeiten, zu denen keine Kinderstube stattfindet, können alle Gäste das Spielzimmer frei ohne Anmeldung nutzen. Ein Türschutz verhindert das Weglaufen der Kinder bei offener Zimmertür. Eltern wie Kinder können ihr eigenes Essen im Spielzimmer verzehren. Wer möchte, bekommt von den Seniorinnen und Senioren auch gerne einen Cappuccino und

selbstgebackenen Kuchen gebracht.

- Sehr gerne wird das Spielzimmer für „betreute Umgänge“ genutzt. Aus den unterschiedlichen Jugendhilfeeinrichtungen finden sich Kinder und Jugendliche mit ihren Eltern hier ein. Die Pädagoginnen und Pädagogen nutzen gerne die ungezwungene Atmosphäre und mischen sich mit ihren Klientinnen und Klienten unter die Eltern mit Kindern. Für persönliche Gespräche kann ein geschlossener Raum zusätzlich genutzt werden.
- Eine angstfreie und gemütliche Atmosphäre soll Eltern den Zugang zu neuen Kontakten und einen Austausch untereinander ermöglichen.

#### **Das öffentliche Wohnzimmer/Café:**

- Das öffentliche Wohnzimmer/Café, das Herzstück des Hauses, wurde beim Umbau des Hauses als Neubau an die alte Schule angebaut und liegt über der Turnhalle des Kindergartens.
- Freundliche, helle Räume mit vielen Fenstern laden alle Bürgerinnen und Bürger, alle Generationen und Nationen hierher ein. Es stehen zwei öffentlich und kostenfrei zu nutzende PCs mit Internet- und Druckerzugang sowie ein Such- und Find-Bücherregal bereit. Außerdem liegen Tageszeitungen aus.
- Durch das Such- und Find-Bücherregal kommen völlig fremde Menschen miteinander in Kontakt. Jeder darf kommen, etwas bringen oder mitnehmen. Ständige Bewegung ermöglicht ein schambefreites Mitnehmen von Büchern. Es findet keine Stigmatisierung statt. Es ist völlig egal, ob jemand Geld hat oder nicht.

#### **Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Welche räumlichen Hürden sind schon im Zugang zur Einrichtung zu überwinden (z. B. Höhe, schmale Durchgänge, Unübersichtlichkeit)?
- Welche Hilfen stehen bereit oder lassen sich schaffen (z. B. schiefe Ebene, Aufzug, Begleitung)?
- Über welche baulichen, gestalterischen und emotionalen Elemente können Zugänge erleichtert und Begegnungen gefördert werden?
- Wie können Zugänglichkeit und Begegnung über das Raumnutzungskonzept optimiert werden?



### **Zugänge über eine ansprechende Öffentlichkeitsarbeit erleichtern:**

Damit Familien Angebote wahrnehmen können, müssen sie zuallererst davon wissen. Eine gelingende Öffentlichkeitsarbeit zeichnet sich dadurch aus, dass Informationen zu Angeboten in einer Weise gestreut werden, die Familien anspricht. Da Menschen in der Vielfalt täglicher Informationen unterschiedlich auswählen, empfiehlt es sich, mehrere Verbreitungswege zu wählen. Dies gilt in besonderem Maße für die inzwischen multimediale Informationsgesellschaft. Aus Befragungen ist bekannt, dass Familien sich Informationen wünschen, die ihnen einen genauen Einblick in das verschaffen, was sie im Rahmen eines Angebotes erwartet (z. B. durch Bilder, genaue Beschreibung oder eine Filmsequenz). Mit Hilfe der digitalen Medien kann solchen Erwartungen und Wünschen mitunter leichter entsprochen werden, Informationen können anschaulicher und interessanter aufbereitet werden (Internetseite, Facebook etc.). Aber auch ansprechend gestaltete Informationsveranstaltungen, Messen oder diverse örtliche Veranstaltungen bieten gute Gelegenheiten, Angebote bekannt zu machen. Darüber hinaus sind generelle Kooperationen der Familieninstitutionen mit der Kommune und der Wirtschaft vor Ort bedenkenswert, um zielgerichtet familienunterstützende Angebote zu bewerben.

#### **Beispiele:**

##### **Familientag des Hochwälder Familiennetzwerks HAFEN**

Das Hochwälder Familiennetzwerk HAFEN veranstaltete in Kooperation mit den Kindertagesstätten in Hermeskeil und Beuren sowie mit dem Haus der Familie/Mehrgenerationenhaus Hermeskeil einen Familientag. Geboten wurde ein buntes Bühnenprogramm, an dem sich beispielsweise die Grund- und Musikschule, der Turnverein, Karnevalsvereine, Kitas und andere mehr beteiligten. Alle nutzten den Tag, um zu zeigen, was sie zu bieten haben. Eben darum ging es den Initiatorinnen und Initiatoren. Familien sollten bei diesem "Markt der Möglichkeiten" zusammenkommen und sich informieren können, was in und um Hermeskeil für sie geboten wird. Der Familientag wurde rege in Anspruch genommen und fand bei Eltern und Kindern eine sehr positive Resonanz.

##### **Familieninformationsmessen im Landkreis Germersheim**

Die Familieninformationsmessen werden angedockt an bereits bestehende und etablierte Feste im jeweiligen Sozialraum. Inzwischen konnten bereits vier solcher

Messen durchgeführt werden. Eine Familieninformationsmesse fand beispielsweise im Rahmen eines bestehenden, bekannten und gut besuchten Kinderfestes, eine zweite im Rahmen eines Stadtteilstestes einer Wohnbaugesellschaft in einem Stadtteil mit Entwicklungsbedarf statt. Beteiligt haben sich – je nach Größe und Zielgruppe der Feste – die Familienhebammen, das jeweilige Familienbüro, einzelne Kindertagesstätten, die Schulsozialarbeit, die Jugendpflege, der Allgemeine Soziale Dienst des Jugendamtes (ASD) etc., um ihre Arbeit und Angebote vorzustellen. Das selbstverständliche Dabei- und Präsentsein, zudem bei geselliger und lockerer Atmosphäre, ermöglichte einen einfachen und selbstverständlicheren Zugang zu den Kindern, ihren Eltern und dem weiteren Umfeld der Familie.

Darüber hinaus sind einzelne Familienbüros in den Verbandsgemeinden und Städten mit ihren Angeboten auch bei Heimatfesten, Schulfesten etc. mit Informationen präsent. Je nach Rahmen werden die Informationen auch mit kleineren Spielangeboten verbunden.

#### **„Positive Welle“, Emden**

Anfang 2015 veranstaltete die Stadt Emden eine Mit-Mach-Messe für Eltern, Kinder und Jugendliche sowie Fachkräfte, bei der sich u. a. die in Emden tätigen Kinder- und Jugendeinrichtungen, Vereine und Verbände präsentierten. Ziel der Veranstaltung war, die Vernetzung und den fachlichen Austausch zu fördern und zum Querdenken anzuregen. Mehr als 7.000 Gäste nahmen dieses Angebot in Anspruch.

#### **Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Über welche Wege verbreiten wir unsere Angebote (Presse, Flyer, Homepage, E-Mail-Verteiler, Facebook etc.)?
- Was wissen wir darüber, welche Familien/Zielgruppen welche Informationen über welches Medium aufnehmen? Welche Lücken zeichnen sich bei genauerem Hinschauen ab?
- Wie können wir im Rahmen unserer Öffentlichkeitsarbeit persönlich mit Familien in Kontakt kommen (z. B. Infostand bei kommunalen Festen, Messen u. ä.)?
- Welche Multiplikatorinnen, Multiplikatoren und Schlüsselpersonen können wir in unsere Öffentlichkeitsarbeit einbinden? Wer erreicht welche Zielgruppen und kann ggf. weiter vermitteln?

- Wie fragen wir die Familien selbst, über welchen Weg sie Informationen wünschen?
- Gibt es in der Kommune bereits eine zentrale Internetplattform oder einen Familienwegweiser?
- Welche Angebote sind dort gelistet? Was fehlt?



### **Virtuelle Zugänge zu Information, Beratung und Bildung eröffnen:**

Das Internet ist inzwischen für viele zu einer selbstverständlichen Informationsquelle geworden. Auch Möglichkeiten der Online-Beratung sowie E-Learning-Angebote gewinnen damit an Bedeutung. Solche virtuellen, von Zeit und Raum unabhängigen Zugangsmöglichkeiten eröffnen beispielsweise für zeitlich stark eingebundene oder nur eingeschränkt mobile Menschen neue Chancen der Teilhabe. Es ist zu prüfen, inwieweit, in Ergänzung zu herkömmlichen face-to-face-Angeboten, virtuelle Zugänge der Information, Beratung und Bildung in der Einrichtung angeboten werden und bereits bekannt genug sind.

#### **Zum Beispiel:**

##### **Digitale Elternbildung – Leben mit Kindern**

Um Eltern den Zugang zu nicht kommerziellen und qualitativ-fachlichen Inhalten zu ermöglichen, die sie in Übergangssituationen unterstützen und begleiten können, hat der Fachbereich Erwachsenen- und Familienbildung im Zentrum Bildung der Evangelischen Kirche Hessen-Nassau spezielle Selbstlernmodule entwickelt. Diese Online-Module sind eine Ergänzung zu den vielfältigen Präsenzangeboten im Bereich der Eltern- und Familienbildung. Dieses Angebot kann unter: <http://www.digitale-elternbildung.de/> nachgelesen werden.

##### **Online-Beratung**

Unter <https://eltern.bke-beratung.de/views/home/index.html> gibt es die Möglichkeit der Einzelberatung, der offenen Sprechstunde oder eines Themenchats – auch mit anderen Eltern. Dieses Beratungsangebot ist sehr niedrigschwellig. Beratungsanliegen oder -fragen können jederzeit formuliert werden. Beratung kann in einem geschützten Rahmen (Nickname) und an einem selbst gewählten Ort – vorausgesetzt es gibt einen Internetzugang – in Anspruch genommen werden.

Die Einzelberatung kann sowohl als Mailberatung (zeitversetzter webbasierter Austausch) als auch als Einzelchat im Rahmen der offenen Sprechstunde

(Ratsuchende und Fachkraft) genutzt werden. Die Themen- und Gruppenchats sind von Fachkräften moderierte Gruppendiskussionen, die zu bekannt gegebener Zeit stattfinden und thematisch und/oder zielgruppenfokussiert sein können. Das Forum bietet darüber hinaus eine Plattform für den offenen Austausch.

Sämtliche Beratungsformen werden von erfahrenen und für die Onlineberatung geschulten Fachkräften (Diplom-PsychologInnen, SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen) begleitet, die bundesweit in verschiedenen Beratungsstellen tätig sind. Die Fachkräfte verfügen über eine therapeutische Zusatzausbildung und mindestens fünf Jahre Berufserfahrung.

Gefördert wird die „virtuelle Beratungsstelle“ von den Bundesländern. An der Beratung beteiligen sich auch rheinland-pfälzische Erziehungsberatungsstellen.

#### **Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Welche virtuellen Informations-, Beratungs- und Bildungsangebote kennen wir bzw. gibt es in unserer Einrichtung?
- Welche Angebote sind den Familien im Einzugsgebiet unserer Einrichtung bekannt?
- Wie können wir diese Möglichkeiten in geeigneter Weise Familien bekannter machen, falls dies noch nicht ausreichend der Fall ist?
- Zu welchen Familien können wir über virtuelle Angebote neue Zugangswege erschließen?



#### **Den passenden Zugangsschlüssel in der Praxis vor Ort finden**

Für alle hier vorgestellten Zugangsschlüssel gilt: sie müssen an die jeweiligen Bedingungen vor Ort angepasst werden. Wie gut Ihnen das gelingt, wird die Teilnahme an Ihren Angeboten zeigen. Eine gute Präsenz von Angeboten wird nicht nur von der äußeren Darstellung, sondern auch von der inneren Haltung geprägt, mit der Fachkräfte und Ehrenamtliche den Nutzerinnen und Nutzern dieser Angebote begegnen. Eine wertschätzende Haltung ist also ein weiterer Zugangsschlüssel. Das bedeutet, Nutzerinnen und Nutzer bzw. Familien auf Augenhöhe anzusprechen und gemeinsam passende Lösungsansätze für den jeweiligen Hilfe- und/oder Unterstützungsbedarf zu entwickeln. Eine regelmäßige kritische Überprüfung und Reflexion des eigenen Leitbilds sowie des fachlichen und ehrenamtlichen Handelns dient der prozesshaften Weiterentwicklung orientiert an

den Bedarfen der Familien, die bereits in die Einrichtung kommen und/oder im Umfeld leben.

**Hilfreiche Reflexionsfragen:**

- Wie nehme ich die Familien in unserer Kommune/in unserem Zuständigkeitsbereich wahr?
- Wann und unter welchen Voraussetzungen fällt mir Anerkennung leicht? Wo regt sich der Impuls, zu sagen, was jemand anders machen müsste? Was bedeutet das für mein/unser weiteres Vorgehen?
- Welchen Raum gebe ich mir/gibt es in der Einrichtung für die Reflexion der Haltung gegenüber (einzelnen) Nutzerinnen und Nutzern/Familien.
- Was braucht es ggf. an Beratung und Unterstützung, um eine grundsätzlich wertschätzende Haltung allen Nutzerinnen und Nutzern/Familien gegenüber entwickeln und stärken zu können?

### **3. Impulse zur Evaluation und Qualitätsentwicklung in Familieninstitutionen mit dem Ziel der Verbesserung der Zugänglichkeit für Familien**

Familieninstitutionen sind Dienstleistende und Mitgestaltende des Sozialraums. Sie stehen im direkten Kontakt mit Familien und erfahren so viel von ihnen und über ihre Lebenssituation. Mit dem Wissen, was Familien in unterschiedlichen Lebensphasen und Lebenslagen brauchen, können Familieninstitutionen einen wichtigen Beitrag zur bedarfsgerechten Entwicklung einer familienfreundlichen kommunalen Infrastruktur leisten. Dieses Potential sollte seitens der kommunalen Sozialplanung verstärkt genutzt werden. Die Einbindung des Wissens und der Erfahrung von Familieninstitutionen kann dazu beitragen, die Familienfreundlichkeit in der Kommune zu stärken und den demografischen Wandel gut zu gestalten.

In einer Reihe von Kommunen sind mehrere Familieninstitutionen ansässig, hinzukommen Beratungsstellen, Pflegestützpunkte, Vereine, Initiativen und Familien unterstützende Dienstleistungen, Kindertagesstätten und Schulen, Gesundheitsdienste und Nachbarschaftshilfen. Sie alle verfügen über unterschiedliche Ressourcen und Potentiale, um Zugänge zu Familien zu erschließen und bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln. Diese gilt es aufeinander abzustimmen, sodass in der Summe für alle Familien geeignete Angebote und passende Zugangswege entstehen. Das heißt, es ist auf eine vernetzte Kooperation hinzuwirken, die das eigene Angebot in Beziehung setzt zu anderen Angeboten im Sozialraum. Darüber hinaus sollten aber auch die Familien selbst die Gelegenheit erhalten, ihre Einschätzungen, Erfahrungen und Interessen einzubringen. Nur so kann letztlich überprüft werden, inwieweit Angebote den Bedarfen der Familien im Umfeld der Familieninstitution entsprechen und wie nah sie ihren Interessen sind. Die Steuerung und Koordination des Gesamtprozesses sollte nach Möglichkeit vom örtlichen Jugendamt wahrgenommen werden.

Die Gestaltung von familiengerechten Zugängen ist also ein zentrales Thema im Rahmen der Qualitätsentwicklung von Familieninstitutionen. Die Häuser der Familie und Mehrgenerationenhäuser haben über die Zertifizierung, die in den Jahren 2011 bis 2013 durchgeführt wurde, bereits einmal gezielt einen solchen Prozess der Qualitätsentwicklung angestoßen. Nachfolgend bieten wir Leitfragen an, die für die fortlaufenden Qualitätsentwicklungsprozesse aller Familieninstitutionen hilfreich sein können.

**Leitfragen zur Bestandsaufnahme:**

- Was sagt unser handlungsleitendes Konzept zu den Zielgruppen aus, die wir erreichen wollen?
- Welche Zielgruppen erreichen wir tatsächlich? Was zeichnet die Lebenssituation dieser Zielgruppen aus?
- Welche Zielgruppen würden wir gerne erreichen, schaffen dies aber gegenwärtig noch nicht? Welche Hürden lassen sich identifizieren? Welche Ideen gibt es, diese Hürden abzubauen? (Anregung: Dazu die oben aufgeführten Zugangsschlüssel und dazugehörigen Reflexionsfragen nutzen).
- Welche Bedarfe von Familien zu Information, Beratung, (Familien-)Bildung, Unterstützung, Entlastung nehmen wir wahr?
- Welchen Bedarfen können/wollen wir mit unseren bisherigen Angeboten gerecht werden? Welchen eher nicht?
- Welche Netzwerke sind für uns von Nutzen?
- Wie können wir entsprechende Kooperationen auf den Weg bringen?

**Leitfragen zur Ideenentwicklung und Angebotsweiterentwicklung:**

- Welche Impulse zur Verbesserung von Zugangsmöglichkeiten für noch nicht erreichte Zielgruppen wurden durch die Reflexion angestoßen?
- Was kann davon in der eigenen Einrichtung umgesetzt werden?
- Was kann davon in Form einer Kooperation umgesetzt werden?
- Inwieweit sind bestehende Angebote anzupassen und zu vernetzen?
- Was ist neu zu bedenken? Was sollte verändert werden?
- Welches Wissen besteht darüber, welche Zielgruppen bereits von anderen Familieninstitutionen oder sonstigen Akteuren (bedarfsgerecht) vor Ort erreicht werden und welche nicht? Was bedeutet das für die eigene Arbeit?
- Welche neuen Zugangsmöglichkeiten können durch die Kooperation mit anderen Akteuren erschlossen werden?

#### 4. Wissenswertes zur Gestaltung von Zugängen im Spiegel der Fachdiskussion

Angebote der Familienförderung unterstützen Familien in ihrer Alltagsgestaltung und stärken ihre Selbsthilfekräfte. Neben Belastungen in besonderen Lebenslagen (z. B. durch Armut, Isolation, Flucht, ständigem Zeitdruck) stellen insbesondere Übergänge im Lebensverlauf und kritische Lebensereignisse Herausforderungen für die Familie und die Alltagsbewältigung dar. Beispielhaft sind zu nennen:

- *Übergänge:* Geburt des ersten Kindes, Aufnahme des Kindes in die Kindertagesstätte und Wiederaufnahme der Berufstätigkeit seitens des betreuenden Elternteils (meist die Mutter), Übergang Kita – Schule, Übergang Schule – Beruf, Übergang aus der Erwerbstätigkeit in den Ruhestand, aber auch Mobilität im Arbeitsleben etc.
- *Kritische Lebensereignisse:* Trennung und Scheidung, Arbeitslosigkeit, schwere Erkrankung (körperlich, psychisch, Suchterkrankung), Unfälle mit beeinträchtigenden Folgen, Übernahme von Aufgaben der Pflege von Angehörigen, plötzlicher Tod eines nahen Angehörigen etc.

Vorstehend haben wir festgestellt: Menschen nehmen Unterstützungsangebote insbesondere dann in Anspruch, wenn sie diese kennen, sich davon persönlich angesprochen fühlen und sich eine Verbesserung der eigenen Kompetenzen oder augenblicklichen Lebenslage erhoffen. Abschließend werden nochmals einige Rahmenbedingungen und Gestaltungselemente zusammengefasst, die sich in der Praxis als förderlich erweisen, um Nutzerinnen und Nutzer/Familien zu erreichen:

- *Informations-, Beratungs- und Bildungsangebote alltagsnah verorten:* Die räumliche Nähe zum Alltag von Menschen trägt dazu bei, Barrieren und Hindernisse gegenüber Angeboten abzubauen. Alltagsnähe bedeutet, dass die ausgewählten Orte den Familien vertraut sind und von ihnen akzeptiert werden, beispielsweise, weil sie sich dort gerne aufhalten.
- *Familien persönlich ansprechen:* Personen und Institutionen, die mit einer Familie bereits über einen alltäglichen Kontakt vertraut sind (z. B. die Hebamme, die Kindertagesstätte, die Schule, der Pflegedienst), können leichter Brücken zu familienunterstützenden Angeboten bauen und auf geeignete Angebote verweisen, ggf. auch dadurch, dass sie den ersten Kontakt herstellen.
- *In der Angebotsgestaltung unterschiedliche Formate, Zeitrhythmen und Verbindlichkeitsgrade berücksichtigen:* Auch wenn Familien bestimmte Informations-, Beratungs- und Bildungsangebote als hilfreich ansehen, stehen

sie doch oftmals vor der Herausforderung, diese in einen komplexen Familienalltag integrieren zu müssen. Offene Treffs oder auch Gruppenangebote, die eine zeitlich flexible Teilnahme sowie eine „vorsichtige Annäherung“ erlauben, können die Inanspruchnahme erleichtern. Auch die Wahl von Wochentag und Tageszeit sind in diesem Kontext bedeutsam. Berufstätigkeit, Schul- und Kinderbetreuungszeiten, Pflegezeiten und Rituale des Familienalltags, aber auch die Tatsache, alleinerziehend zu sein, können die Möglichkeiten der Inanspruchnahme von Angeboten der Familienförderung und/oder -unterstützung begrenzen. Unterschiedliche Formate, wie Kurse, Gruppenangebote, einmalige themenzentrierte Veranstaltungen oder offene Angebote in Verbindung mit Treffmöglichkeiten, können unterschiedliche Bedürfnisse nach Kontakt und Verbindlichkeit besser aufgreifen, aber auch unterschiedliche Lern- und Bildungsstrategien der Menschen angemessener berücksichtigen.

- *Zugänge über Multiplikatorinnen und Multiplikatoren vermitteln:* Insbesondere in der Zusammenarbeit mit Familien mit Migrationshintergrund oder auch in spezifischen soziokulturellen Milieus haben sich die Schulung und der Einsatz von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus derselben Kultur oder demselben Milieu bewährt. Dabei sind sowohl die sprachliche als auch die kulturelle Vermittlung von Inhalten relevant. Darüber hinaus wird mit dem Einsatz von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren der jeweiligen Kultur bzw. dem Milieu Anerkennung erwiesen und Empowerment gestärkt.
- *Besonderheiten des ländlichen Raums berücksichtigen:* Im ländlichen Raum bzw. in Flächenlandkreisen findet sich oftmals eine Konzentration von Angeboten in der Kreisstadt, ggf. auch in weiteren kreisangehörigen Städten. In der Fläche finden sich jedoch wenige wohnortnahe Angebote. Zudem ist die Erreichbarkeit der Angebote insbesondere für Familien ohne eigenes Auto oftmals erschwert. Wohnortnahe Orte der Begegnung, des Austauschs und des Lernens, die allgemein anerkannt und akzeptiert werden, können hier alternative Anknüpfungspunkte bieten. Gleichzeitig ist aber auch zu berücksichtigen, dass manche Familien durchaus Angebote lieber im Schutz einer gewissen Anonymität wahrnehmen. In der Planung von Angebotsstrukturen sollten darum sowohl dezentrale Standorte in den Blick genommen als auch die Ambivalenz von Wohnortnähe und Anonymität bedacht werden.
- *Besonderheiten des städtischen Raums berücksichtigen:* In den Städten findet

sich eher eine Konzentration vielfältiger und für die Zielgruppe nicht selten unübersichtlicher Angebote, die der Koordination und Abstimmung bedürfen. Leicht verständliche Wegweiser zum jeweils passenden Angebot haben sich vielerorts als Hilfe bewährt. Sie können Nutzerinnen und Nutzer/Familien bei der Suche nach dem richtigen Angebot unterstützen und helfen Zeit zu sparen.

- *Komm- und Gehstrukturen in ausgewogenem Verhältnis anbieten:* Starre Kommstrukturen können Zugangsbarrieren darstellen. Vor allem, wenn sie zusätzlich in standardisierte Settings oder einen Sprachstil eingebettet sind, den die Adressatinnen und Adressaten nicht verstehen, weil er nicht ihrer alltäglichen Sprache entspricht. Gehstrukturen, wie Informations- und Beratungsangebote an alltagsnahen Orten oder auch informierende Hausbesuche, wie sie in den vergangenen Jahren im Kontext der Familienbildung und Frühen Hilfen entwickelt wurden, bieten Zugangsmöglichkeiten, die Familien eher erreichen. Um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Menschen nach Nähe und Distanz zum eigenen Alltag sowie nach Vertrautheit und Anonymität (siehe oben) gerecht zu werden, hat sich in der Praxis eine Mischung von Komm- und Gehstrukturen bewährt.
- *Durch Zielgruppenorientierung die Passgenauigkeit von Angeboten erhöhen:* Ziel der Familienförderung und -unterstützung ist es, allen Familien, die dies wünschen, den Zugang zu Angeboten zu ermöglichen, sie in ihren Ressourcen zu stärken und die Weiterentwicklung ihrer Selbsthilfekräfte zu unterstützen. Damit dies gelingt, ist eine genaue Analyse zielführend, wer welches Angebot braucht und worauf in der Gestaltung (Ort, Zeit, Sprache, Methoden etc.) zu achten ist. So können Alleinerziehende, Familien in Armut, Familien in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf oder auch Familien mit Migrationshintergrund sowohl gleiche als auch unterschiedliche Unterstützungsbedarfe aufweisen. Sie können dasselbe oder auch verschiedene Angebote als hilfreich ansehen. Eine bedarfsorientierte Angebotsplanung nimmt auf die entsprechenden Analyseergebnisse Bezug.
- *Durch Partizipation die Passgenauigkeit von Angeboten erhöhen:* Auch wenn inzwischen eine Reihe von Gelingensfaktoren für die Verbesserung der Zugänglichkeit von Angeboten bekannt sind, bedarf es letztlich doch der Abstimmung mit den Adressatinnen und Adressaten selbst, um eine größtmögliche Passung hinsichtlich Inhalt und Gestaltung zu erreichen. Partizipation kann auf drei Ebenen angesiedelt sein: in der Angebotsplanung

und -entwicklung, in der Durchführung und Ausgestaltung der Angebote sowie über generelle Mitwirkungsmöglichkeiten für Familien in den Einrichtungen (z. B. Häuser der Familie, Familienbildungsstätten, Familienzentren).

- *Durch Evaluation die Zugänglichkeit von Angeboten kontinuierlich verbessern:* Nicht jedes Konzept entfaltet in der Umsetzung tatsächlich die intendierte Zielsetzung, nicht jede Planung lässt sich wie vorgesehen realisieren. Die systematische Evaluation des praktischen Tuns, hier die Gestaltung barrierefreier Zugänge zu Angeboten der Familienförderung und -unterstützung, schafft einen Rahmen für die kritische Reflexion der eigenen Vorgehensweisen und deren Wirkungen mit dem Ziel, hieraus für eine kontinuierliche Verbesserung der Praxis zu lernen. Von Bedeutung ist dabei, sowohl die Sicht der verantwortlichen Fach- und Leitungskräfte als auch der Familien selbst (z. B. durch eine Zufriedenheitsbefragung) einzuholen.

**Zum Weiterlesen:**

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) 2016: Migration und Familie. Kindheit mit Zuwanderungshintergrund. Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats für Familienfragen beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Kurzfassung. Berlin.
- Kügler, Nicolle; Rock, Kerstin; Müller, Heinz; Grossart, Anne 2014: Praxishandbuch EFi (Elternarbeit, Frühe Hilfen, Migrationsfamilien). Hannover.
- Schmutz, Elisabeth; Kügler, Nicolle 2014: Handbuch „Familienbildung im Netzwerk“, hrsg. von MIFKJF. Mainz.
- Rupp, Marina; Mengel, Melanie; Smolka, Adelheid 2010: Handbuch zur Familienbildung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe in Bayern. Bamberg.
- Uhlendorff, Uwe; Euteneuer, Matthias; Sabla, Kim-Patrick 2013: Soziale Arbeit mit Familien. Stuttgart.