

ANALYSEINSTRUMENT

zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Das Instrument bietet eine Anregung und Unterstützung für Kommunen, die Lotsensysteme **strategisch** und unter **Berücksichtigung der Bedarfe der Adressatengruppe(n)** und der vorhandenen Strukturen in der Stadt oder im Stadtteil entwickeln möchten. Die Fragesystematik des Leitfadens befördert eine systematische Prozessgestaltung und regt zur schrittweisen Klärung wesentlicher praxisorientierter Analysefragen an.



Autorinnen: Maren Hilke, Christin M. Jasper, Redaktion: Nina Boos

Unter Mitwirkung von Vertreterinnen und Vertretern der beteiligten Projektkommunen

Systematischer Aufbau von Lotsensystemen

Teil I: Analytische Vorbereitungen für ein Lotsensystem



Teil II: Aufbau & Umsetzung des Lotsensystems in der Praxis



ANALYSEINSTRUMENT

zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Hintergrund für die Entwicklung des Analyseinstrumentes

Als ein zentraler Ansatzpunkt für die Zugangsgestaltung zu bislang eher schlecht erreichten Familien wird von Wissenschaft und Praxis die **systematische Umsetzung von Lotsensystemen** genannt. Die Ergebnisse der Begleitforschung (Franzke/Schultz 2016: 39ff) haben beispielsweise gezeigt, dass u.a. die Erfahrungen und Empfehlungen anderer eine Inanspruchnahme positiv beeinflussen. Neben informellen sozialen Netzwerken sind insbesondere Akteure aus begleitenden Institutionen wie den Kindertageseinrichtungen und dem Gesundheitswesen eine stabile Anlaufstelle für Familien. Durch das ihnen entgegen gebrachte Vertrauen können die Anlaufstellen eine wichtige Lotsenfunktion übernehmen. Offene Anlaufstellen, die in die Alltagsroutinen der Eltern integriert sind, sind wenig selektiv. Als Lotsenstellen können sie dazu dienen, die Familien über die vielfältigen (Unterstützungs-) Angebote in der Kommune zu informieren, deren Sinn und Zweck zu erläutern, Empfehlungen zu geben und sie bei Bedarf dorthin weiterzuvermitteln.

Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse der Begleitforschung, dass sich jedoch gerade Familien in Risiko- und Belastungslagen schlechter informiert fühlen, seltener Informationsmöglichkeiten kennen und diese entsprechend weniger nutzen als Familien insgesamt. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass gerade Familien, denen im Alltag informelle Unterstützung fehlt, bestehende Informationsmöglichkeiten nicht nutzen - und zwar nicht aus mangelndem Interesse, sondern weil sie die Möglichkeiten schlicht nicht kennen. Das zeigt sich beispielsweise auch für Familien mit Kindern im Grundschulalter (Franzke/Schmitt/Schultz 2017: 35f).

Es stellt sich daher die Frage, was in den Kommunen systematisch getan werden muss, damit sich alle Eltern in allen Lebenslagen über alle Altersspannen der Kinder hinweg gut informiert fühlen. Ein Weg, um diese Lücke vor Ort zu schließen, kann also der Auf- und Ausbau von bedarfsgerechten Lotsensystemen sein.

Die Entwicklungsgruppe nahm sich diesem Thema an. In zwei Workshops entwickelten die Vertreterinnen und Vertreter teilnehmender Kommunen gemeinsam mit der Landeskoordinierungsstelle „Kommunale Präventionsketten NRW“ ein Analyseinstrument und testeten es zugleich auf Praxistauglichkeit. Das Instrument bietet Anregung und Unterstützung für Kommunen, die Lotsensysteme strategisch und unter Berücksichtigung der Bedarfe der Adressatengruppe(n) und der vorhandenen Strukturen in der Stadt (oder einem Stadtteil) entwickeln möchten. Die Fragesystematik des Instruments befördert eine systematische Prozessgestaltung und regt zur schrittweisen Klärung wesentlicher praxisorientierter Analysefragen an, wie etwa: Fehlen Lotsensysteme in einem bestimmten Stadtteil? Haben wir in der Kommune eine Lotsenstruktur für Familien mit Kindern im Grundschulalter? Welche weiteren Anknüpfungs- und Kontaktpunkte von Familien sollten als Lotsenstellen eingebunden werden?

Zur Verwendung des Analyseinstrumentes

Das Prozessdiagramm

dient dazu, einen Überblick zu bekommen, aus welchen wesentlichen Schritten der Aufbau eines Lotsensystems besteht. Übergreifende Leitfragen und zu erreichende Arbeitsergebnisse sind für jeden Schritt übersichtlich dargestellt sodass hier eine schnelle Orientierungshilfe, für Nutzerinnen und Nutzer des Instrumentes und ggf. einzubeziehende Partnerinnen und Partner in der Kommune zu finden ist.

Der praktische Einsatz:

→ Nutzen Sie das Instrument fachlich so, dass es auf die Voraussetzungen in Ihrer Kommune passt. So ist beispielsweise auch die Verwendung des Leitfadens für die Qualitätsentwicklung bestehender Lotsensysteme möglich. Nutzen Sie dafür vor allem „Teil II - Aufbau und Umsetzung des Lotsensystems in der Praxis“.

→ Das Instrument kann man gut als Planerin / Planer allein für sich nutzen, aber es kann gleichzeitig auch für gemeinsame Arbeitsprozesse in Gruppen sinnvoll sein. Daher wurde ein Format entwickelt, dass die Vervielfältigung der Fragelisten ermöglicht. Vor der ersten Nutzung sollten Sie daher überlegen, ob das Original unausgefüllt bleibt und man es besser als Kopiervorlage nutzt.

→ Das Analyseinstrument ist ein Planungstool und sowohl im Aufbau als auch in der Aufbereitung entsprechend gestaltet – das Instrument wurde nicht für Legitimationszwecke bspw. als Berichtswesen an Politik entwickelt. Sollte das Instrument dennoch dazu verwendet werden sollen, fragen Sie sich, welche Informationen die Leserin / der Leser tatsächlich benötigt und welche allein dem Planungszweck dienen.

Der Leitfaden

bietet für jeden Analyseschritt eine Frageführung, über die eine dezidierte Konzeptentwicklung und ein systematisches Vorgehen anregt wird. Zentrales Element des Analyseinstrumentes ist es, dass das Denken, Konzipieren und Umsetzen von den Bedarfen der Zielgruppe ausgeht. Daher liegt ein großer Schwerpunkt auf der Aufbauphase - sowohl in den zu gehenden Arbeitsschritten als auch in der Kleinteiligkeit der Frageführung.

→ An einigen Stellen wird nach Aspekten gefragt, die sich auf die Lebenswelt der Adressatengruppe beziehen oder eher interpretative Ableitungen erfordern. Optimalerweise wird in diesen Fällen eine Befragung der angesprochenen Adressatengruppe vorgenommen, mit Fachkräften aus dem Umfeld gesprochen und/oder eine Recherche zum Thema durchgeführt. Allerdings sollte nicht auf die Beantwortung der Fragen verzichtet werden, wenn dafür keine Zeit oder Möglichkeit da ist. Versetzen Sie sich in die Familien hinein, greifen Sie auf Ihre eigenen Erfahrungen als Fachkraft zurück und nehmen Sie in Kauf, dass Sie nicht 100%ig alles richtig erfasst haben. Der Arbeitsschritt als solcher und die Ergebnisse werden Ihnen trotzdem bei der weiteren Planung des Lotsensystems sehr weiter helfen!

→ Die Antworten auf die gestellten Fragen müssen nicht überall in absoluter Tiefe ausgefüllt werden. Es geht vor allem darum, die wesentlichen Ergebnisse des Denkens, von Arbeitsprozessen oder Recherchen einzutragen. Es zählt also die Relevanz für das Thema und nicht die Vollständigkeit aller möglichen Informationen.



Impressum:

Landeskoordinierungsstelle „Kommunale Präventionsketten NRW“. Träger der Landeskoordinierungsstelle:
Institut für soziale Arbeit e.V. | Friesenring 40 | 48147 Münster | Geschäftsführender Vorstand: Ilona Heuchel | Stand: 08/2018
Autorinnen: Maren Hilke, Christin M. Jasper, Redaktion: Nina Boos

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds

TEIL I

Analytische Vorbereitungen für ein Lotsensystem



TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

1

Fokussierung und Auswahl

Wo und für wen soll es Lotsensysteme geben?



1.1) Erfassung der Struktur eines ausgewählten Raums



1.2) Fokussierung auf einen Adressatenkreis

Ist Ihr Planungsanlass

1.1) ein ganz bestimmter Raum, in dem ein Lotsensystem installiert werden soll?

➔ Dann beginnen Sie auf der aktuellen Seite!

1.2) eine ganz bestimmte Zielgruppe, für die Sie ein Lotsensystem ausbauen wollen?

➔ Dann beginnen Sie bei Punkt 1.2)!

Tipps:

- Nutzen Sie beide Frageblöcke, um sich vor Augen zu führen, für wen Sie wo Lotsen[stellen] einrichten wollen und welche objektiven Rahmendaten hierfür relevant sind.
- Wichtig auch: Es geht hier darum, die für den Aufbau eines Lotsensystems wesentlichen Daten und Informationen darzulegen und weniger darum, ganze Tabellenblöcke aus der Statistik oder einem Monitoring einzufügen. Schauen Sie sich solche Quellen an und fragen Sie sich dann, welche Informationen relevant sind.
- Sollten Sie mehrere Zielgruppen und/oder Räume in den Blick nehmen wollen, vervielfältigen Sie einfach die entsprechenden Seiten.



AUSFÜLLHILFE



1.1) Erfassung der Struktur eines ausgewählten Raums

Wie kann das Wohnquartier beschrieben werden (hinsichtlich Größe, Infrastruktur, Grün- und Freizeitflächen, Anbindung ÖPNV etc.)?

Empty dotted box for writing the answer to the question above.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

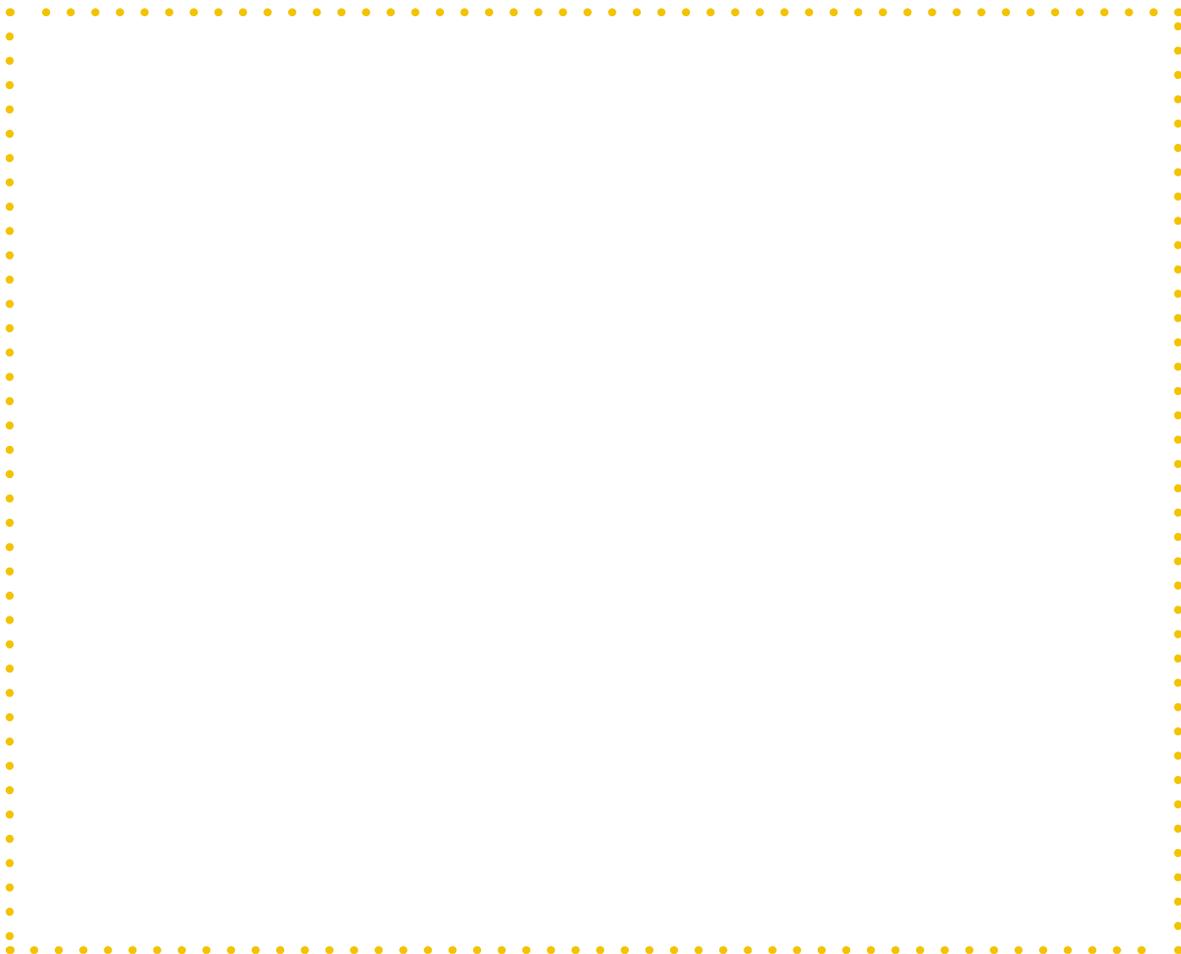
Was sind Besonderheiten an und in diesem Quartier (bspw. besondere Historie, Ruf in der Stadt, Grad und Gründe der Zu- und Wegzüge, Bebauung usw.)?



Wie ist die Bewohnerstruktur insgesamt im Quartier:

- Wer lebt im Quartier?
- Wie viele Familien leben dort?
- Wie ist die Altersstruktur der Kinder?
- Welche Risikolagen gibt es bei den Familien im Quartier?

In der wissenschaftlichen Begleitforschung von „Kein Kind zurücklassen!“¹ werden folgende Risikolagen ausgewiesen: Alleinerziehend, Migrationshintergrund, Einkommensarm, niedrige Qualifikation, Mehrkindfamilien.



¹ Franzke, A./Schultz, A. (2016): Früh übt sich – Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit dreijährigen Kindern. Schriftenreihe Materialien zur Prävention. Hrsg.: Bertelsmann Stiftung und Faktor Familie GmbH. Band 5. Gütersloh und Bochum. S. 25 ff

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

✓ **1.2) Fokussierung auf einen Adressatenkreis**

Für welche bisher (eher) schlecht erreichten Familien sollen – mithilfe eines Lotsensystems – bessere Zugänge geschaffen werden?

[Empty dotted box for answer]

Warum wurde gerade dieser Adressatenkreis ausgewählt?

[Empty dotted box for answer]

Wie beschreiben die objektiven Daten diese ausgewählte Gruppe im Detail (ggf. Wohnort, Wohnsituation, Altersstruktur, finanzielle Rahmenbedingungen etc.)?

[Empty dotted box for answer]

TEIL I

Leitfaden zum systematischen
Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Was soll mit einem Lotsensystem konkret erreicht und für die Adressatengruppe bewirkt werden?



TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

2

Beschreibung des Adressatenkreises

Wie „ticken“ die Familien?



Vertieftes Bild der zu erreichenden Familien entwickeln

In diesem Analyseschritt geht es um die subjektiven Informationen zu den bzw. aus Sicht der ausgewählten Adressatengruppe(n). Ziel soll sein, ein genaueres Bild vom Lebensalltag, den Bedarfen und Einstellungen der Familien zu zeichnen, um so sensibilisiert passgenauer planen zu können.

Tipps:

- Im besten Fall sprechen Sie zur Beantwortung der Fragen direkt mit einigen der Familien, die Sie erreichen möchten.
- Alternativ ist es möglich, Fachkräfte, die Kontakt zu diesen Familien haben, über ihre Einschätzungen zu befragen – separat oder bspw. in einem bestehenden Arbeitskreis vor Ort.
- Sollten Ihnen dazu Zeit und Möglichkeiten fehlen, lassen Sie diesen Analyseschritt jedoch keinesfalls aus, denn er ist wesentlich, wenn Sie ein bedarfsgerechtes Lotsensystem entwickeln wollen. Eine gute Möglichkeit kann es in diesem Fall sein, für sich - aber auch ggf. mit weiteren Fachkräften -, einen „Familienprototypen“ Ihres Adressatenkreises zu entwickeln: Beschreiben Sie hierzu eine konkrete Familie: Wo und wie lebt sie? Wie viele Kinder leben in der Familie in welchem Alter? Arbeiten die Eltern und wenn ja: wo? Wie ist das soziale Leben der Familie in der Nachbarschaft, mit Freunden und Familie? Lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf und versetzen Sie sich in die Familie hinein. Dann versuchen Sie die hier gestellten Fragen aus Sicht der Familie zu beantworten. Sie werden überrascht sein, wie gut Ihnen diese Hinweise später bei der weiteren Planung weiterhelfen.



AUSFÜLLHILFE

Über welche Ressourcen verfügen die Familien?

- Wovon und wie leben sie (materielle Ressourcen)?
- Wie sind die Beziehungen in und zur Nachbarschaft, erweiterten Familie, Freunden und sonstigen Netzwerken der Adressaten (soziale Ressourcen)?
- Über welche persönlichen Ressourcen verfügen sie (Wissen, Haltung, Grundeinstellungen)?

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Was sind die kulturellen, ethnischen, religiösen Hintergründe des Adressatenkreises?
Welche Aspekte aus diesem Bereich prägen deutlich das alltägliche Leben dieser Familien?

Was macht die Familien sonst noch aus?
Haben sie vielleicht noch Belastungsfaktoren, die ihren Alltag prägen?

In der wissenschaftlichen Begleitforschung von „Kein Kind zurücklassen!“² werden folgende Belastungsfaktoren ausgewiesen: Andere Familiensprache, Subjektive Armutsbetroffenheit, Fehlende Unterstützung, Dauerhafte Stressaussetzung, Multiple Sorgen und Probleme, Unsicherheit in der Elternrolle.

Welche Interessen haben die Adressaten in ihrer Alltagsgestaltung? Was machen sie gerne/ eher ungern? Wo sehen die Adressaten für sich einen Gewinn, wo nicht? Was ist ihnen wichtig?

² Franzke, A./ Schultz, A. (2016): Früh übt sich – Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit dreijährigen Kindern. Schriftenreihe Materialien zur Prävention. Hrsg.: Bertelsmann Stiftung und Faktor Familie GmbH. Band 5. Gütersloh und Bochum.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

3

Ableitung von Anknüpfungs- und Kontaktpunkten

Wo gibt es Anknüpfungs- und Kontaktpunkte zu dem Adressatenkreis?



Auflistung aller möglichen und nötigen Lotsen[stellen]

In diesem Analyseschritt geht es darum, die für die Familien möglichen und nötigen Lotsen[stellen] zu identifizieren. Denken Sie dazu aus Sicht der Adressatengruppe: Welche sind ihre alltäglichen Anlaufstellen und/oder vertrauten Kontaktpersonen und somit per se mögliche Lotsen[stellen]?

Tipp:

- Gestalten Sie die Umsetzung wie bei dem vorherigen Schritt: Sprechen Sie am besten direkt mit einigen Familien aus dem Adressatenkreis oder mit Fachkräften, die im direkten Kontakt zu diesen Familien stehen. Ist Ihnen dies nicht möglich, lassen Sie diesen Schritt nicht aus, sondern versetzen Sie sich in die Familien hinein und beantworten Sie die Fragen aus deren Sicht.



AUSFÜLLHILFE

In welchen Institutionen / Regeleinrichtungen erscheinen die Familien (getrennt nach Sozialraum und gesamtstädtischen Einrichtungen)? Wie häufig oder regelmäßig tun sie dies?

Large dotted rectangular area for writing answers.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen
Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Wo halten sich die Familien in ihrem Alltag (gerne und wo ungerne) auf und welchen Personen begegnen sie dort?

Wer sind die Ansprechpersonen der Familien bei Fragen und in Notlagen (Fachkräfte, persönliche Netzwerke etc.)? Wem vertrauen sie?

Mit wem haben die Familien sonst noch Kontakt?

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

4

Analyse und Festlegung der Lotsen[stellen]

Wer kann und sollte lotsen?



- Ergänzung und vertiefte Betrachtung der möglichen Lotsen[stellen]
- Bewertung und Festlegung der einzubindenden Lotsen[stellen]



Ergänzung und vertiefte Betrachtung der möglichen Lotsen[stellen]

Hier prüfen Sie – nun wieder als Fachkraft „von außen“ –, welche Institutionen als Lotsenstellen für die Familien zudem infrage kommen könnten.

Tipps:

- Gehen Sie noch einmal alle denkbaren Lotsenstellen im Lebensraum der Familien durch und ergänzen Sie diejenigen Personen, die einen guten und wichtigen Zugang bieten würden. Seien Sie mutig und denken Sie noch einmal quer! Würden sich Frisörläden anbieten? Was ist mit dem Infoschalter in der Stadtverwaltung? Könnte der Bäcker oder Kioskbesitzer im Stadtteil eine Schlüsselperson sein?



AUSFÜLLHILFE

Welche **Institutionen** gibt es im Sozialraum der Familien, die generell – unabhängig vom Alter der Adressaten oder speziellen Fachaufgaben – **Zugang** zu Kindern und Familien haben?

Large dotted-line box for writing answers.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen
Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Mit welchen **Zielgruppen** haben die Institutionen zu tun und welche (speziellen) **Aufgaben** haben sie?



Wenn diese Institutionen und der ausgewählte Adressatenkreis bislang keine **Anknüpfungspunkte** miteinander haben, ist ggf. eine **Öffnung** zum Adressatenkreis sinnvoll und möglich?



Wer könnte – neben den Institutionen – Lotse für die Familien sein? Wer sind ggf. wichtige **Schlüsselpersonen** im Sozialraum oder in der Kommune?



4



Bewertung und Festlegung einzubindender Lotsen[stellen]

Zur Bewertung und Festlegung der möglichen Lotsen[stellen] gehen Sie nun wie folgt vor:

1. Vorbereitung:

Vervielfältigen Sie das umseitige Tabellenblatt „Liste zur Festlegung einzubindender Kontakt- und Lotsen[stellen]“ vorab, damit Sie ausreichend Möglichkeiten haben, alle denkbaren Lotsen[stellen] aus den Schritten 3 und 4 einzutragen. Übertragen Sie die in Schritt 3 und 4 identifizierten möglichen Lotsen[stellen] in die Spalte 1 des Tabellenblatts.

2. Prüfung:

Prüfen Sie nacheinander die Liste aller möglichen Kontakt- bzw. Lotsenstellen jeweils unter den unten genannten Fragestellungen a bis f durch und tragen Sie die Ergebnisse (über die hier angegebenen Symbole) in die Spalten 2 bis 7 der Tabelle.

a) Wo befindet sich die Lotsenstelle räumlich?

Zentral (z) bspw. in der Innenstadt, oder vor Ort im Sozialraum (s)?

b) Welche Erfahrungen hat die Adressatengruppe mit dieser Institution/ Person bereits gemacht? Wie ist der Kontext des Besuchs?

Ist dies förderlich (+) oder unumkehrbar hinderlich (-) oder änderbar (*)?

c) Würde die Familie in / mit der möglichen Lotsenstelle in ein Gespräch kommen, in dem sie Bedarfe äußert und Tipps annehmen kann? Ja (+) Nein (-) unter Umständen (*)

d) Gibt es den Bedarfen der Familien entsprechend geeignete Gesprächsmöglichkeiten oder auch Räumlichkeiten in der Lotsenstelle zu diesem Zweck? Passen die Öffnungszeiten? Ja (+) Nein (-) nicht relevant (/)

e) Wenn entsprechend der Bedarfe der Familien erforderlich: Können mobile Möglichkeiten für ein Lotsengespräch geschaffen werden? Ja (+) Nein (-) nicht relevant (/)

f) Führen Sie sich die Ergebnisse aus dem 1. und 2. Schritt des Analyseschemas vor Augen: Inwiefern macht die angedachte Lotsenstelle für die Familie in ihren Alltagsroutinen Sinn?

passt sehr gut zum Alltag der Familien (+), - passt gar nicht zu den Alltagsroutinen (-), müsste angepasst werden (*)

3. Priorisierung:

Prüfen Sie jetzt die Ergebnisse Ihrer Eintragungen und nehmen Sie auf Grundlage der unten gestellten Frage eine erste Einschätzung hinsichtlich der Prioritäten in der Spalte 8 der Tabelle vor.

Welche Institutionen werden zwingend (!!), welche nur optional (!) und welche gar nicht als Lotsenstelle benötigt (-)?

4. Gegencheck:

Machen Sie nun den Gegencheck mithilfe der unten genannten Fragen und korrigieren Sie gegebenenfalls die vorherigen Prioritäten.

Ist die Heterogenität der Adressatengruppe in der Auswahl der Lotsen[stellen] hinreichend abgebildet (Beratungszeiten, Gesprächsanlässe, Belastungslagen)? Könnten die Familien in ihrem Alltag nun problemlos einem oder mehreren Lotsen begegnen und in Kontakt kommen?

5. Finale Festlegung:

Legen Sie nach dieser Reflektion final fest, wer als Lotse[nstelle] einzubinden ist. Heben Sie diese in der Tabelle deutlich hervor. Nun besteht ein finaler Überblick über die - nach den Bedarfen der Familien und aufgrund der fachlichen Sicht – einzubindenden Lotsen[stellen]. Über die Zeichenlegende haben Sie nun zudem einen schnellen Überblick, wo ggf. noch Aktivitäten hinsichtlich der Passgenauigkeit des Lotsensystems vorzunehmen sind.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen
Aufbau von Lotsensystemen

**Kommunale
Präventionsketten**
Nordrhein-Westfalen

Liste zur Festlegung einzubindender Kontakt- und Lotsenstellen (ausführliche Fragen und Zeichenlegende hierzu auf der Vorderseite)

Kopiervorlage

| Name der Kontakt-/Lotsenstelle | a) Verortung | b) Erfahrungen und Kontext des bisherigen Kontakts | c) Atmosphärische Möglichkeiten für ein Lotsengespräch | d) Räumliche und zeitliche Möglichkeiten für ein Lotsengespräch | e) Mobile Möglichkeiten für ein Lotsengespräch | f) Passung in die familialen Alltagsroutinen | Priorität für die Einbindung in das Lotsensystem |
|--------------------------------|-------------------------------|--|--|---|--|---|--|
| | Zentral (z) Sozialraum (s) | förderlich (+) hinderlich (-) änderbar (*) | Ja (+) Nein (-) u. Umständen (*) | Ja (+) Nein (-) nicht relevant (/) | Ja (+) Nein (-) nicht relevant (/) | passt sehr gut (+) passt gar nicht (-) Anpassung erf. (*) | zwingend (!!) optional (!) n. benötigt (-) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |



5

Konzeption des Lotsensystems

Welche Anforderungen muss ein bedarfsgerechtes Lotsensystem erfüllen?



Aufgabenbeschreibung der Lotsen[stellen] in Anlehnung an die identifizierten Bedarfe der Familien

In diesem Analyseschritt geht es darum, eine genauere Vorstellung zum Vorhaben und damit einen konzeptionellen Rahmen für das Lotsensystem zu entwickeln. Ausgangspunkt der Überlegungen sind die Wirkungsbedarfe des Adressatenkreises an so ein System (vgl. letzte Frage bei der „Fokussierung auf einen Adressatenkreis“ im 1. Analyseschritt), die Sie in den weiteren Schritten mit den Anforderungen der identifizierten Lotsen[stellen] zusammenbringen. Diese konzeptionelle Rahmung ist wichtig, um in der Folge konkret(er) die Einbindung und dann die Qualifizierung der Lotsen[stellen] vorbereiten zu können.

Tipp:

- Einige der hier aufgeführten Fragen sind möglicherweise an dieser Stelle noch nicht abschließend zu beantworten und konkretisieren sich erst im Laufe der Umsetzungsphase und immer wieder im Rahmen der Qualitätsentwicklung. Dennoch sollten Sie versuchen, schon jetzt erste Vorüberlegungen dazu anzustellen und sich die noch zu klärenden Fragen bewusst zu machen.



AUSFÜLLHILFE

Was ist das Ziel des Vorhabens?

Was soll konkret erreicht und für die Adressatengruppe bewirkt werden?

Empty dotted box for writing the goal of the project and what should be achieved for the target group.

Was ist demnach die Aufgabe der Lotsen[stellen]:

Informationsweitergabe? Aktive Vermittlung oder eine aktive (kontinuierliche) Begleitung?

Empty dotted box for writing the task of the mentors: information transfer, active mediation, or active (continuous) support.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Wenn es (vor Ort) eine begleitete „Weiterleitung“ oder gemeinsames Arbeiten von Lotsen mit der Familie geben soll: Wie kann der Kontakt zwischen den einzelnen Lotsen sichergestellt werden?

.....

Wie sollen sich die Übergänge zwischen Lotse und Institution gestalten?

.....

Soll es Standardabläufe und/oder Material für die Lotsengespräche geben (Leitfäden, Flyer usw.)? Wenn ja: welche?

.....

Wo liegen die fachlichen Grenzen in den Lotsengesprächen?

.....

Wie soll die Zusammenarbeit zur Koordination des Vorhabens / zwischen den Lotsenstellen geregelt sein?

.....

TEIL II

Aufbau & Umsetzung des Lotsensystems in der Praxis



6

Aufbau des Informationsmanagements

Wie werden die Informationen für Lotsen[stellen] und Familien gesammelt, aufbereitet und aktualisiert?



Informationssammlung, Aufbereitung und Weitergabe

In dieser zweiten Phase des Modells sollten Sie am besten zunächst alle zugehörigen Analyseschritte (6-9) durchgehen. So erhalten Sie früh ein Gesamtbild der Anforderungen der Umsetzungsvorbereitung und erkennen die thematischen Querverbindungen zwischen den einzelnen Schritten. Zur konkreten Umsetzung eines jeden Schrittes empfehlen wir Ihnen, die entsprechenden Fragen detailliert zu beantworten. Denken Sie auch von vornherein darüber nach, wer nach der Vorplanung des jeweiligen Schrittes mit dessen Umsetzung betraut ist. Wenn Sie es nicht selbst sind, sollte der- oder diejenige rechtzeitig einbezogen werden und Ihre Vorüberlegungen kennen.



Ein durchdachtes und gut vorbereitetes Informationsmanagement ist beim Aufbau von Lotsensystemen herausfordernd, mitunter kompliziert und die Umsetzung oft langwierig – aber notwendig. Auch mit dem Risiko, dass sich später im Praxiseinsatz Anpassungsnotwendigkeiten zeigen, lohnt sich zu diesem frühen Zeitpunkt eine dezidierte Vorarbeit, um den ausgewählten Lotsen[stellen] später einen schnellen und frustfreien Start durch passgenaue Informationen zu ermöglichen.



AUSFÜLLHILFE

Zur Vorbereitung der Umsetzungsphase geht es nun daher darum, ein Informationsmanagement für das Lotsensystem aufzusetzen. Geklärt werden müssen dabei einerseits der erforderliche Informationsgehalt und andererseits die Informationsvermittlung. Hierbei gilt es wieder zu überlegen, welche Bedarfe die AdressatInnen haben und welche Ansprüche dies an die Lotsen[stellen] stellt. Es geht aber auch um die Bedarfe und Möglichkeiten der Lotsen[stellen] und einen reflexiven Abgleich der Ansprüche.

Tipp:

- Erkundigen Sie sich in Ihrer Kommune, welche Angebots-/Informationssammlungen bereits zentral zur Verfügung stehen (bspw. über die Willkommensbesuche, Familienhebammen und Datenbanksysteme der Frühen Hilfen, Familienbüros, Kommunale Integrationszentren, Erziehungsberatungsstellen, etc). Prüfen Sie aber auch im Sozialraum, welche Sammlungen die ansässigen Einrichtungen (wie Stadtteilläden, Familienzentren, (Ganztags-)Schulen, Kinderärzte) bereits nutzen. In diesem Zusammenhang können ggf. auch schon erste Gespräche mit den Fachkräften zu ihren bestehenden Lotsensystemen und den gemachten Erfahrungen stattfinden.

Welche Art von Rahmeninformationen benötigen die Familien von den Lotsen?

- Welche Informationen sind für die Familien nützlich und entscheidend?
- Welche Aspekte motivieren/demotivieren zur Teilnahme?

Empty dotted box for notes.

TEIL II

Leitfaden zum systematischen
Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Welche Informationen brauchen entsprechend die Lotsen?

■ Welche Informationsquellen sind bereits vorhanden?

■ Wie und durch wen werden fehlende Informationen eingeholt? Und wo eingespeist?
Wenn die Angebote in einer Datenbank gesammelt werden:
Wer soll Zugang zur Bearbeitung und/oder Nutzung haben?

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

- Soll die spätere Aufbereitung der Angebote nach Einrichtungsart oder Adressatengruppe oder nach Anlass erfolgen? Was ist zielführend?

.....

In welcher Form / welchem Format werden Informationen bereitgestellt und kommuniziert?

- Für die Lotsen (Mappe, Flyersammlung, Datenbank)?
- Für die Eltern (mündlich, Flyer, „Überweisungsschein“)?

Wie gelingt es, die Informationen so darzustellen, dass sich die Empfänger angesprochen fühlen? Welche Sprache sprechen die zu adressierenden Familien? Wie sollten die Informationen gestaltet sein, damit alle Eltern in der Lage sind, die Informationstexte zu lesen und zu verstehen?

- Wer bereitet die Informationen entsprechend auf?

.....

TEIL II

Leitfaden zum systematischen
Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

- Wie werden später Aktualisierungen eingeholt und wie bleiben die Fachkräfte stets informiert? Durch wen wird das organisiert?



Verantwortlich für die Umsetzung des Schrittes:

7

Einbindung von Lotsen[stellen]

Wie können identifizierte Personen / Einrichtungen eingebunden werden?



Personen und Einrichtungen sind als Lotsen[stellen] gewonnen

Bevor nun auf Grundlage Ihrer Analysen und Vorarbeiten die potentiellen Lotsen[stellen] angesprochen werden können, sollten Sie sich zuerst Gedanken über Ihre Kommunikationsstrategie machen. Der Erstkontakt wird bleibenden Eindruck hinterlassen und die spätere Zusammenarbeit prägen.

Tipps:

- Machen Sie sich am besten mit Blick auf das von Ihnen ausgefüllte Tabellenblatt „Liste zur Festlegung einzubindender Kontakt- und Lotsen[stellen]“ entlang der unten gestellten Fragen Gedanken über Wege der Ansprache, den Mehrwert für die Lotsen[stelle], verfangende inhaltliche Argumente und weitere motivationale Faktoren. Denken Sie auch schon vorab über potentielle Stolpersteine nach, die vor einer Ansprache aus dem Weg geräumt werden könnten.
- Am besten binden Sie in diese Überlegungen (vielleicht auch später bei der Ansprache) Fachkräfte aus Ihrer Kommune ein, die bereits mit diesen möglichen Partnern Kontakt hatten und/oder Erfahrungen mit Lotsensystemen haben.
- In den Gesprächen selbst sollten Sie in jedem Fall auch über die Bedarfe der möglichen Lotsen hinsichtlich der Qualifizierung und Begleitung sprechen, sodass Sie den folgenden Schritt 8 zielgenauer planen können.



AUSFÜLLHILFE

Wo haben die Lotsen ihre Motivationsquelle? Wo liegt der Mehrwert für sie? Welche Ansprache benötigen die Lotsen, um mitarbeiten zu wollen und lotsen zu können?

Empty dotted box for notes.

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Welche Informationen müssen ggf. Träger, Leitungen, Fachkräfte, Ehrenamtliche etc. direkt zu Beginn über Anspruch und Umfang der Aufgabe bekommen?

Welche Personen erfüllen ggf. jetzt schon Lotsenfunktionen? Wer ist bereits sensibilisiert?

Bei Anlaufstellen:

- Müssen zunächst übergeordnete Entscheidungsebenen angesprochen oder soll zunächst die Motivation der möglichen Lotsen[stellen] ausgelotet werden?
- Wird zusätzliches Personal benötigt oder könnten bereits eingesetzte Fachkräfte in den Einrichtungen eingesetzt und ggf. geschult werden? (dann: Finanzierung klären!)

In welchen Formaten können potentielle Lotsen konkret angesprochen und informiert werden?

- Kennen sie sich ggf. bereits und sind sie schon vernetzt?
- Haben sie Austauschformate (vor Ort)?
- Und wie können Lotsen gewonnen werden, die nicht an Institutionen angebunden sind (z.B. Nachbarschaften, Freunde, Kindertagespflegestellen)?

Verantwortlich für die Umsetzung des Schrittes:

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

8

Qualifizierung der Lotsen[stellen]

Was brauchen sie, um zielführend lotsen zu können?



Lotsen[stellen] sind sensibilisiert und fortgebildet

Damit das Lotsensystem sowohl für die Adressatengruppe als auch für die Lotsen[stellen] von Beginn an entsprechend der unterschiedlichen Bedarfe angelegt ist, ist es wichtig, eine entsprechende Qualifizierung vor dem Start durchzuführen. Damit diese passgenau konzipiert ist, sind einige Vorüberlegungen nötig, zu denen Sie die untenstehenden Fragen anregen sollen.

Tipps:

- Wie bereits erwähnt, sollten Sie am besten einige der Lotsen direkt fragen, welche Vorbereitung sie zur Ausübung dieser Tätigkeit benötigen.
- Auch Fachkräfte aus Ihrer eigenen und/oder aus anderen Kommunen, die bereits Erfahrungen mit Lotsensystemen haben, können Ihnen hier hilfreiche Tipps für die Planung der Qualifizierung geben.



AUSFÜLLHILFE

Welche Kenntnisse benötigt man als Lotse?

■ Welche jeweiligen Bedarfe haben die Lotsen, um unterstützend wirken zu können? Welche Kompetenzen benötigen die Lotsen im jeweiligen Sozialraum? Im Einzelfall?

.....

■ Wie sehen die personellen und fachlichen Ressourcen aus? Wie sind die Lotsen bereits jetzt qualifiziert? Wie kann der „Fortbildungsbedarf“ momentan ermittelt werden?

.....

■ Bei Ehrenamtlichen: Welche speziellen Qualifizierungen benötigen sie?

.....

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

■ Sind die Lotsen für das Thema sensibilisiert? Ja Nein
Wenn „Nein“: wie werden sie es?

.....

■ Sind die Lotsen sensibel gegenüber der Lebensform der Zielgruppe? Ja Nein
Wenn „Nein“: wie werden sie es?

.....

■ Wie kann an Haltungsfragen gearbeitet werden?

.....

Welche Ressourcen stehen für die Qualifizierung zur Verfügung?

.....

Welche Austauschformate haben die potentiellen Lotsen – oder ein Teil von ihnen –, die für die Qualifikation genutzt werden können? Wie könnte die Einbindung noch nicht teilnehmender potentieller Lotsen gelingen?

.....

Wer führt die Qualifikation für die Lotsen durch?

.....

Verantwortlich für die Umsetzung des Schrittes:



Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds

| BertelsmannStiftung



Qualitätsmanagement

Wie bleibt das Lotsensystem stabil und bedarfsgerecht?

9

- ✓ Formate zur Qualitätssicherung und Begleitung der Lotsen[stellen] sind entwickelt
- ✓ Formate und Methoden zur Qualitätsentwicklung sind entwickelt

Bereits vor dem Start des Lotsensystems, aber auch fortwährend bei der Umsetzung, ist sicherzustellen, dass das Lotsensystem den Zweck erfüllt bzw. erfüllen kann, zu dem es im Rahmen der Präventionskettenentwicklung konzipiert wurde. Daher müssen schon frühzeitig passende Formate zur Sicherung der Qualität entwickelt und im weiteren Verlauf immer wieder reflexiv angepasst werden – die entsprechenden Leitfragen finden Sie hier im ersten Teil des Analyseschrittes.

Auch gilt es, hinsichtlich der Legitimation des Vorhabens in Richtung Politik, Verwaltung, Träger, aktiven Institutionen und ggf. externer Finanziers die Zielgenauigkeit regelmäßig zu erfassen und zu reflektieren. Die Leitfragen zur Entwicklung eines Verfahrens zur Erfassung der entsprechenden Informationen für das entwickelte Lotsensystem finden Sie im zweiten Teil dieses Analyseschrittes.

Tipp:

- Die großen Chancen einer dezidierten systematischen Reflektion zeigen sich, wenn sie mit Ernsthaftigkeit und Ehrlichkeit erfolgt: So können nicht nur wichtige Weiterentwicklungsmöglichkeiten für das Lotsensystem abgeleitet werden, sondern auch insgesamt lassen sich für Anbieter und Angebote der kommunalen Präventionslandschaft Ansätze zur Qualitätsentwicklung (bspw.: Wo können wir bedarfsgerechter werden?) identifizieren. Achten Sie von vornherein darauf, dass die Rahmenbedingungen bei der Erfassung, Auswertung, dem Berichtswesen und der späteren Diskussion diesen offenen Umgang ermöglichen.



AUSFÜLLHILFE

✓ Formate zur Qualitätssicherung und Begleitung der Lotsen[stellen] sind entwickelt

Wer ist für die Lotsen verbindliche Ansprechperson? Wer koordiniert die Lotsen?

.....

Wie lässt sich „gute Qualität“ für dieses Lotsensystem definieren?

.....

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Gibt es verlässliche Vereinbarungen mit den Institutionen, zu denen gelotst wird, auf die man sich berufen kann? Wo fehlen diese ggf. noch?

.....

.....

.....

.....

.....

Welche Formate und Inhalte sind für die Lotsen[stellen] in der Begleitung ihrer Arbeit sinnvoll und zielführend?

.....

.....

.....

.....

.....

Wer begleitet die Lotsen fachlich bei „schwierigen Problemlagen“ in den Familien?
Welche Reflektions- und Unterstützungssysteme müssen hierfür eingerichtet sein?

.....

.....

.....

.....

.....

Sollen die Lotsen untereinander eng vernetzt sein? Ja Nein
Wenn ja: wie wird dies sichergestellt? Wenn nein: warum ist eine Vernetzung nicht sinnvoll?

.....

.....

.....

.....

.....

Verantwortlich für die Umsetzung des Schrittes:

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

✓ Formate und Methoden zur Qualitätsentwicklung sind entwickelt

Wie kann der Erfolg der Vermittlung nachgehalten / der Weg der Familie dokumentiert werden?

Dotted box for answer to: Wie kann der Erfolg der Vermittlung nachgehalten / der Weg der Familie dokumentiert werden?

Wo und wie werden die Rückmeldungen der Fachkräfte aus dem Lotsensystem und ggf. weiterer Lotsensysteme zusammengeführt?

Dotted box for answer to: Wo und wie werden die Rückmeldungen der Fachkräfte aus dem Lotsensystem und ggf. weiterer Lotsensysteme zusammengeführt?

Wie könnten die Adressatengruppen in die Planung und Weiterentwicklung des Lotsensystems aktiv eingebunden werden?

Dotted box for answer to: Wie könnten die Adressatengruppen in die Planung und Weiterentwicklung des Lotsensystems aktiv eingebunden werden?

Wer ist verantwortlich für ein Berichtswesen und was soll dort Inhalt sein?

Dotted box for answer to: Wer ist verantwortlich für ein Berichtswesen und was soll dort Inhalt sein?

TEIL II

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

Wie wird das Lotsensystem evaluiert oder möglichst regelmäßig reflektiert?

- Wie kann eine Evaluation/Reflektion implementiert und mit Ressourcen ausgestattet werden?
- In welchen Abständen sollte das Lotsensystem evaluiert/reflektiert werden?
- Was sind geeignete Indikatoren?
- Sind Familien und Akteure (z.B. Beratungs- und Angebotsstellen) Zielgruppe der Evaluation/Reflektion? Welche Fragen sollten an diese verschiedenen Zielgruppen gerichtet werden? Und welche Methoden sind passend?
- Wer führt die Befragung/Gespräche durch? Wer wertet aus?
- Was passiert mit den Ergebnissen konkret?
- Wie werden die Erkenntnisse im Sinne einer Qualitätsentwicklung des Lotsensystems verwertet?

Verantwortlich für die Umsetzung des Schrittes:



Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds

| BertelsmannStiftung



LITERATURVERZEICHNIS

Bröring, M./ Pothmann, J./ Westheide, L. (2012): Zugänge zu familienfreundlichen Angeboten im Horizont sozialer Ungleichheiten und institutioneller Kontexte

Eickhorst, A./ Schreier, A./ Brand, C./Lang, K./ Liel, C./ Renner, I./ Neumann, A./ Sann, A. (2016): Inanspruchnahme von Angeboten der Frühen Hilfen und darüber hinaus durch psychosozial belastete Eltern. In: Bundesgesundheitsblatt 2016 · 59:1271–1280

Franzke, A. /Schultz, A. (2016): Früh übt sich ...Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit dreijährigen Kindern. Schriftenreihe Materialien zur Prävention. Hrsg. Bertelsmann Stiftung und Faktor Familie GmbH. Band 5. Gütersloh und Bochum.

Franzke, A. /Schmitt, J./ Schultz, A. (2017): Wenn „schwer erreichbar“ nicht nur ein Merkmal von Zielgruppen ist. Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit sechsjährigen Kindern. Schriftenreihe Materialien zur Prävention. Hrsg. Bertelsmann Stiftung und Faktor Familie GmbH. Band 6. Gütersloh und Bochum.

Schober, P./ Spieß, K. (2012): Frühe Förderung und Betreuung von Kindern: Bedeutende Unterschiede bei der Inanspruchnahme besonders in den ersten Lebensjahren . In: DIW WOCHENBERICHT NR. 43/2012 VOM 25. OKTOBER 2012

