

ENTWICKLUNGSGRUPPE

Bedarfsorientierte Gestaltung
von Zugängen zu Eltern



ENTWICKLUNGSGRUPPE

Bedarfsorientierte Gestaltung von Zugängen zu Eltern

Es gibt Bedingungen, die Eltern davon abhalten, präventive Angebote zu nutzen. Zahlreiche Studien (Bröring u.a. 2012; Schober/Spieß 2012; Eickhorst u.a. 2016; Franzke/Schultz 2016), aber auch die Erfahrungen in Kommunen zeigen, dass sich eine sozial selektive Inanspruchnahme präventiver Angebote beobachten lässt. Es stellt sich daher die übergeordnete Frage, wie Zugangswege vor Ort gestaltet werden müssen, um allen Familien - in all ihren Unterschiedlichkeiten - die Inanspruchnahme von präventiven Angeboten zu ermöglichen. Diese Herausforderung wird in vielen Kommunen bereits an verschiedenen Stellen bearbeitet, so konnten punktuell schon gute Lösungswege auf Einrichtungs- und Stadtteilebene gefunden werden. Insgesamt ist also bereits viel Wissen aus Theorie und Praxis für das Erreichen möglichst aller Familien vorhanden, doch eine systematische Verwendung dieses Wissens für eine stetige und flächendeckende Qualitätsentwicklung vor Ort, steht zumeist noch aus. An dieser Stelle setzt die Entwicklungsgruppe an. Zur Vorbereitung hat die Landeskoordinierungs-

stelle ein Hearing mit Expertinnen und Experten durchgeführt, mit der Zielsetzung die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung, aus Familienbefragung und Elterninterviews, mit den Erkenntnissen aus der kommunalen Praxis in Beziehung zu setzen. Hier zeigten sich verschiedene Ansatzpunkte, die konkrete Möglichkeiten der Optimierung von Zugangswegen bieten. Diese Ansatzpunkte wurden in der Folge systematisch betrachtet und gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern aus teilnehmenden Kommunen Material eine flächendeckende Qualitätsentwicklung entwickelt.

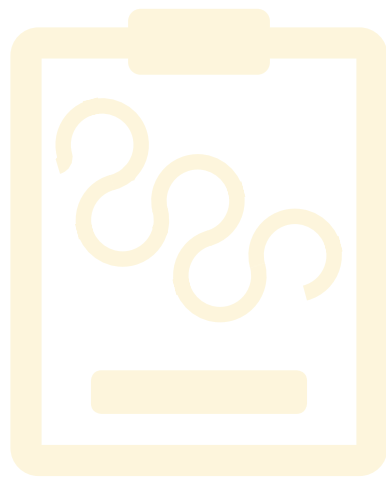
An dieser Stelle geht ein großes Dankeschön an die Teilnehmenden der Entwicklungsgruppe aus den folgenden Kommunen: Kreis Coesfeld, Kreis Düren, Kreis Euskirchen, Kreis Herford, Kreis Siegen-Wittgenstein, Kreis Steinfurt, Kreis Warendorf, Stadt Bielefeld, Stadt Bochum, Stadt Bottrop, Stadt Castrop-Rauxel, Stadt Dortmund, Stadt Herne, Stadt Krefeld, Stadt Mülheim an der Ruhr, Stadt Münster und Stadt Neuss.



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 question 1.1.

TEIL I

Leitfaden zum systematischen Aufbau von Lotsensystemen

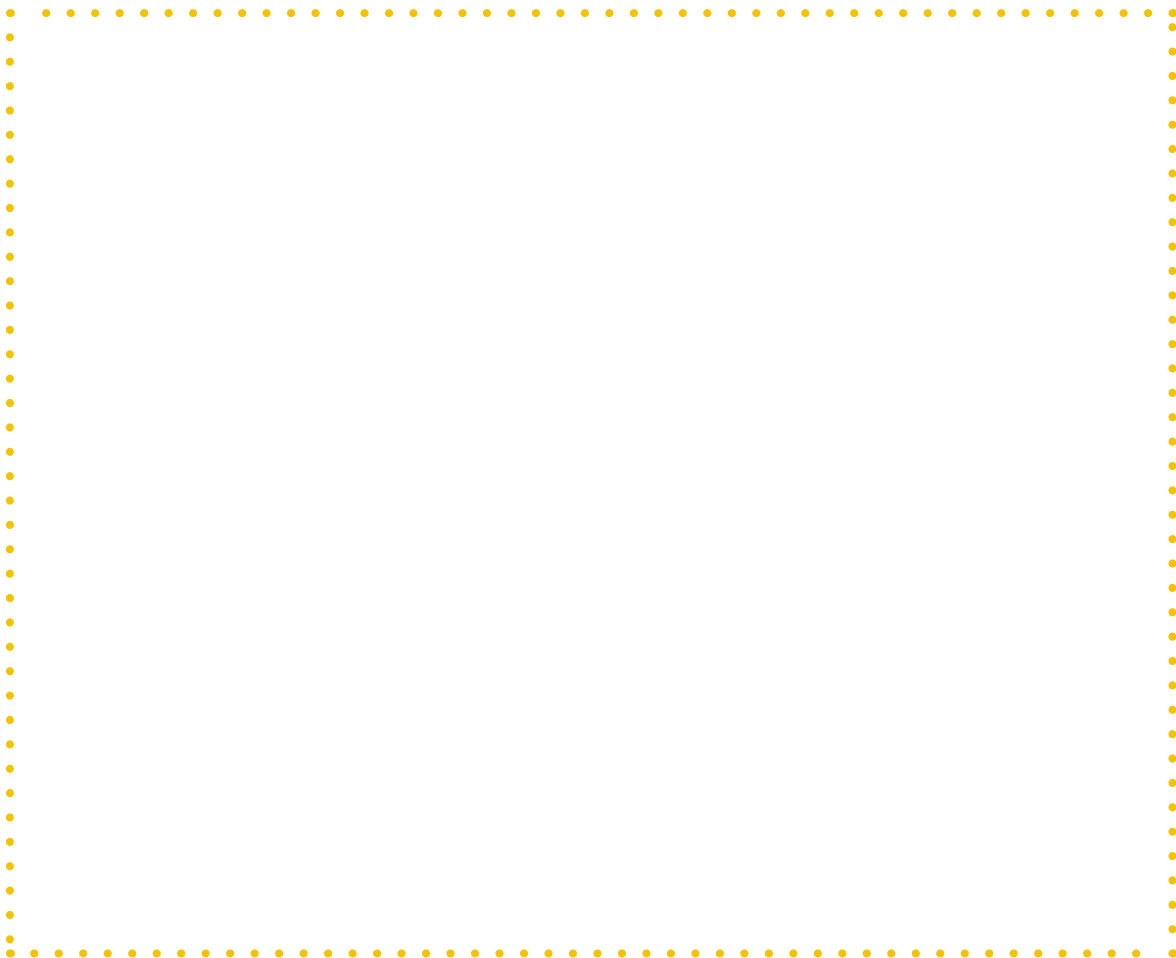
Was sind Besonderheiten an und in diesem Quartier (bspw. besondere Historie, Ruf in der Stadt, Grad und Gründe der Zu- und Wegzüge, Bebauung usw.)?



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

Kommunale Präventionsketten

Nordrhein-Westfalen

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.

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?

Empty dotted box for notes.

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.

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



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

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?

Empty dotted box for answer to the question: Wer ist für die Lotsen verbindliche Ansprechperson? Wer koordiniert die Lotsen?

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

Empty dotted box for answer to the question: 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

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



ANALYSEINSTRUMENT

zur systematischen Sensibilisierung von kommunalen Akteuren

Das Instrument bietet Unterstützung für ein systematisches Vorgehen zur Sensibilisierung von Akteuren zur bedarfsgerechteren Zugangsgestaltung. Einerseits besteht das Instrument aus einem Leitfaden zur Sensibilisierung **von denjenigen Akteuren in der Kommune, die direkten Kontakt zu Familien haben**. Andererseits wurde ein Leitfaden entwickelt, der die systematische Planung der Sensibilisierung von **Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern** unterstützen soll.

Die einzelnen Analyseschritte des Instrumentes geben über Reflexionsfragen und zahlreiche Beispiele zu möglichen Arbeitsergebnissen praxisnahe Anregungen für die systematische Umsetzungsvorbereitung dieses Ansatzpunktes zur verbesserten Zugangsgestaltung.



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

Unter Mitwirkung von Vertreterinnen und Vertretern der beteiligten Projektkommunen

Einführung

Das Thema der Zugangsgestaltung in Angebote der kommunalen Präventionskette lässt sich am konkretesten in dem Zusammenspiel der Angebotslandschaft, seinen „Mittlern“ in diese und den Adressatengruppen betrachten. Es geht um die Fragen, wie die Familien in die Angebote kommen, wer sie dorthin wie vermittelt und wie die Angebotslandschaft zu den Bedarfen der Familie passt. An der Tatsache, dass bestimmte Gruppen bislang schlecht erreicht wurden, lässt sich ablesen, dass in der Ansprache und Angebotsgestaltung Umsetzungspotentiale bislang ungenutzt geblieben sind. Die Begleitforschung hat sowohl auf individueller bzw. familiärer Seite als auch auf der Angebotsebene Selektionseffekte herausgearbeitet (vgl. Franzke/Schmitt/Schultz 2017). „Schwer erreichbar“ ist demnach nicht nur ein Merkmal von Zielgruppen, sondern auch von Angeboten. Als ein zentraler Ansatzpunkt für die Zugangsgestaltung zu bislang eher schlecht erreichten Familien wird von Forschung und Praxis eine differenzierte Ansprache der Familien herausgestellt.

In der Begleitforschung wurde eine Unterscheidung von Risiko- und Belastungslagen eingeführt (Franzke/Schultz 2016: 28ff): Bislang werden Angebote in Kommunen - wenn sie sich vor allem an Familien mit besonderem Unterstützungsbedarf richten sollen - maximal differenziert nach familialen Risikolagen wie alleinerziehend, Migrationshintergrund, einkommensarm, niedrige Qualifikation und Mehrkeindfamilien konzipiert und kommuniziert. Doch nicht alle Familien, die über diese Merkmale beschrieben werden, haben denselben Unterstützungsbedarf. Betrachtet man diese Familien stattdessen über ihre Belastungslagen wie andere Familiensprache, subjektive Armutsbetroffenheit, fehlende Unterstützung, dauerhafte Stressaussetzung, multiple Sorgen und Probleme und Unsicherheit in der Elternrolle, so wird deutlich, dass hier eine viel konkretere Situationsbeschreibung entsteht und damit auch Ansatzpunkte für eine differenzierte und passgenaue Zugangsgestaltung ermöglicht werden. So können Angebote inhaltlich bedarfsgerecht ausgerichtet werden und bspw. zum Umgang

mit diesen Belastungssituationen konzipiert werden. Gleichzeitig könnte eine Bewusstmachung dieser Belastungssituationen auch in die gestaltbaren Rahmenbedingungen (wie bspw. einzusetzende Zeitkontingente) eines Angebots einfließen. Auch in der Kommunikation zur oder mit der Adressatengruppe kann dieses Wissen berücksichtigt werden, indem bspw. der Nutzen für die Adressaten für ihre Belastungslagen deutlicher herausgestellt werden. Daher ist ein zentraler Ansatzpunkt zur Verbesserung der Zugangswege zu Eltern die systematische Berücksichtigung von Belastungslagen in der Ansprache als auch in der Angebotskonzeption.

Doch allein über eine reine Wissensvermittlung über Belastungslagen von Familien - beispielsweise in Form von Informationsbroschüren an die Fachpraxis - lassen sich solcherlei Veränderungen kaum nachhaltig implementieren. Erst die Reflektion und das Einbinden von neuem Wissen in die eigenen Deutungs- und Sinnannahmen und schließlich in das eigene Haltungsmuster, können auch Handlungen verändern.

Zum Instrument

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurde im Rahmen der Entwicklungsgruppe durch die Vertreterinnen und Vertreter teilnehmender Kommunen gemeinsam mit der Landeskoordinierungsstelle „Kommunale Präventionsketten NRW“ ein Instrument für ein systematisches Vorgehen zur Sensibilisierung von Akteuren in der Kommune erarbeitet. Mit Hilfe dessen soll die Berücksichtigung der Belastungslagen von Familien im Bereich der Zugangsgestaltung in Kommune systematisch vorangetrieben werden.

Unter dem Ansatzpunkt „Sensibilisierung“ verstehen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Entwicklungsgruppe sowohl die Vermittlung von themenrelevantem Wissen - wie beispielsweise über die Lebenswirklichkeiten von Familien - als auch die Gelegenheit zur Reflektion der eigenen Normen- und Wertevorstellungen, hin zu einer gemeinschaftlich getragenen Handlungsbasis zur Gestaltung

von Zugängen. Wesentlich in der Erarbeitung des Instrumentes war darüber hinaus die Unterscheidung der Akteurskreise „Fachkräfte“ und „EntscheidungsträgerInnen“: Als Anregung eines systematischen Vorgehens wurde einerseits ein Leitfaden zur Sensibilisierung von denjenigen Akteuren in der Kommune entwickelt, die direkten Kontakt zu Familien haben, um eine konkrete Qualitätsentwicklung in der bedarfsgerechten Ansprache und Angebotsplanung voranzutreiben. Andererseits wurde ein Leitfaden entwickelt, der die systematische Planung der Sensibilisierung von Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern unterstützen soll, die die notwendigen Rahmenbedingungen für nachhaltig veränderte Umsetzungsstrategien im Bereich der Ansprache und Angebotsgestaltung schaffen müssen.

Unbenommen bleibt es selbstverständlich der Nutzerin / dem Nutzer des Instrumentes, diese separierten Planungen in der Umsetzung zusammenzuführen, soweit sich dies in Hinblick auf die zu erreichenden Ziele als sinnvoll erweist.

Das Instrument besteht aus einem Prozessdiagramm und einem Leitfaden. Das Diagramm gibt einen Überblick darüber, aus welchen Schritten die systematische Vorplanung zur Sensibilisierung der Akteurskreise besteht und welche Reflexionsfragen zur Planung hilfreich sind. Im Leitfaden sind zusätzlich mögliche Arbeitsergebnisse für jeden Schritt praxistauglich dargestellt.

Literatur:

Franzke, A. /Schultz, A. (2016): Früh übt sich ...Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit dreijährigen Kindern. Schriftenreihe Materialien zur Prävention. Band 5.

Franzke, A./Schmitt, J. /Schultz, A. (2017): Wenn „schwer erreichbar“ nicht nur Merkmal von Zielgruppen ist ... Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit sechsjährigen Kinder. Schriftenreihe Material zur Prävention. Band 6.

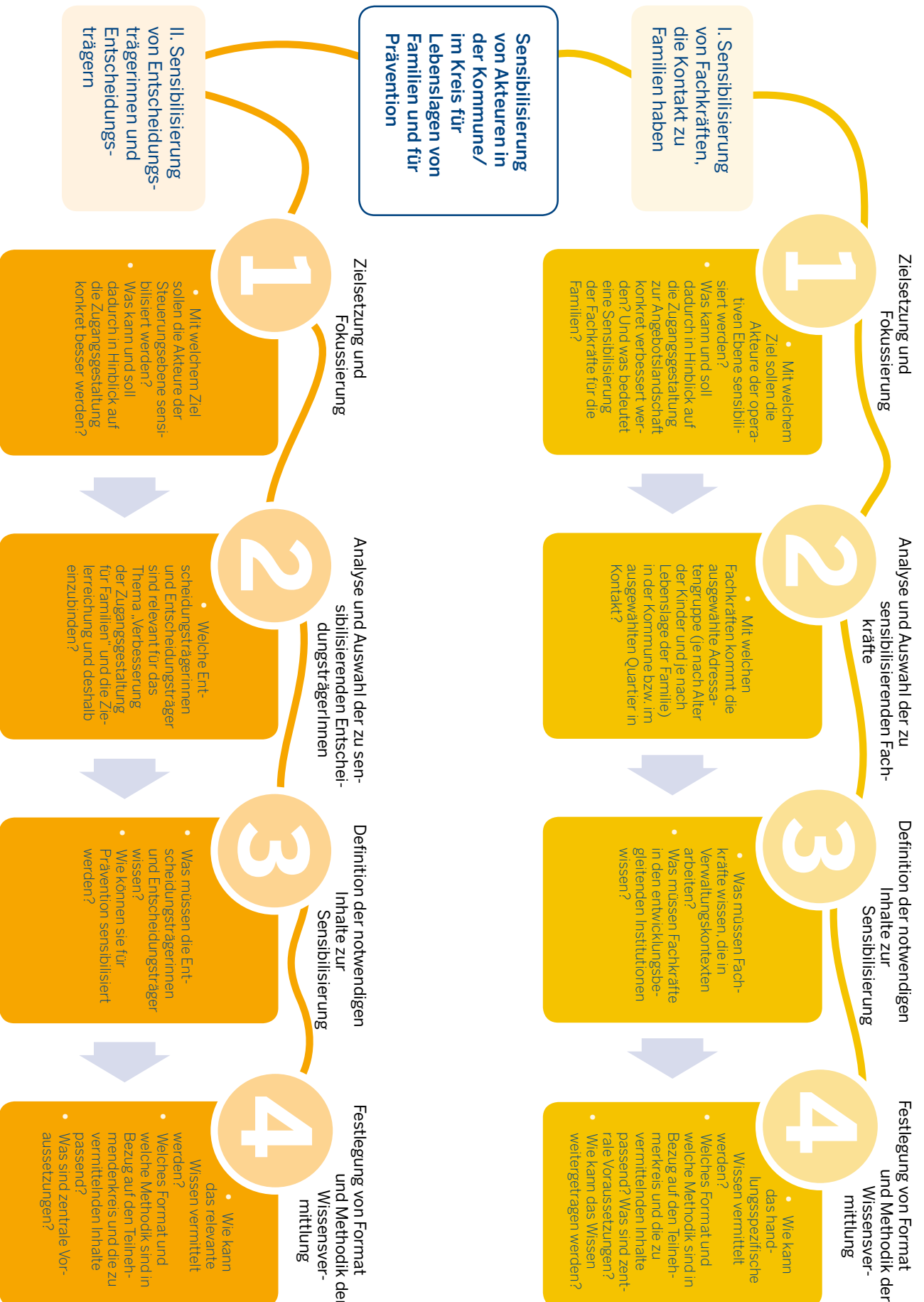
Der praktische Einsatz:

- ✓ Nutzen Sie das Instrument fachlich so, dass es auf die Voraussetzungen in Ihrer Kommune passt. Sie können den Leitfaden auch auf andere Akteurskreise wie bspw. Ehrenamtliche oder Planungsfachkräfte übertragen.
- ✓ Die Antworten auf die gestellten Fragen müssen nicht überall in großer Detailtiefe ausgefüllt werden. Es geht vor allem darum, die wesentlichen Ergebnisse einzutragen. Es zählt also die Relevanz für das Thema und nicht die Vollständigkeit aller möglichen Informationen. Wichtig ist, dass sie eine gute Vorbereitung für die systematische Umsetzung der Sensibilisierung haben.
- ✓ Das Instrument kann man gut allein für sich nutzen, aber es kann gleichzeitig auch für gemeinsame Arbeitsprozesse in Gruppen – beispielsweise in Steuerungs- oder auch Sozialraumgremien – sinnvoll sein.
- ✓ Es wurde ein Format entwickelt, dass die Vervielfältigung des Instrumentes ermöglicht, sodass man es mehrfach nutzen kann. Vor dem ersten Einsatz sollten Sie daher überlegen, ob das Original unausgefüllt bleibt und man es besser als Kopiervorlage nutzt.

Impressum:

Landeskoordinierungsstelle „Kommunale Präventionsketten NRW“. Träger der Landeskoordinierungsstelle:
Institut für soziale Arbeit e.V. | Friesenring 40 | 48147 Münster | Geschäftsführender Vorstand: Ilona Heuchel | Stand: 11/2018
Autorinnen: Maren Hilke, Christin M. Jasper, Redaktion: Nina Boos

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



I. Sensibilisierung von Fachkräften, die Kontakt zu Familien haben

1

Zielsetzung und Fokussierung

- ✓ Mit welchem Ziel sollen die Akteure der operativen Ebene sensibilisiert werden?
- ✓ Was kann und soll dadurch in Hinblick auf die Zugangsgestaltung zur Angebotslandschaft konkret verbessert werden? Und was bedeutet eine Sensibilisierung der Fachkräfte für die Familien?

Im ersten Schritt sollten Sie sich zunächst über die Zielsetzung einer Sensibilisierung der operativ tätigen Fachkräfte klar werden. Das Ergebnis soll die Verbesserung der Zugangswege für die Familien zu Angeboten sein – denken Sie also erst einmal von der Adressatengruppe aus: Was muss sich für wen genau auf welche Weise verbessern, damit diese Gruppe(n) besseren Zugang zu den Angeboten erhalten? Wo und wie könnte eine bessere Sensibilisierung der Fachkräfte eine Optimierung bringen? Was muss dann also Ziel einer Sensibilisierung der Fachkräfte sein?

Mögliche Ergebnisse:

Es besteht eine wesentliche Grundlage für eine bedarfsgerechtere Angebotsgestaltung, Ansprache und Vermittlung der Adressatengruppe(n).

- Die Fachkräfte haben ein grundlegendes Verständnis für die ausgewählte(n) Adressatengruppe(n).
- Wesentliche Begriffe (z.B. ‚Lotse / Lotsin‘) sind klar definiert und ggf. schriftlich vereinbart.
- Rollen, Aufgaben und Schnittstellen der Fachkräfte und Institutionen sind geklärt.
- Gemeinsame Verantwortlichkeit wurde erreicht.
- Ein Beitrag zur Implementation des kommunalen Präventionsleitbildes und der entsprechenden Gesamtstrategie wurde geleistet (→ nur, wenn Zugangsgestaltung ein Teil dessen ist!).



2

Analyse und Auswahl der zu sensibilisierenden Fachkräfte



Mit welchen Fachkräften kommt die ausgewählte Adressatengruppe (je nach Alter der Kinder und je nach Lebenslage der Familie) in der Kommune bzw. im ausgewählten Quartier in Kontakt?

Nachdem Sie die Ziele festgelegt haben, machen Sie sich klar, welche Fachkräfte sensibilisiert werden müssen, damit tatsächlich bedarfsgerechtere Zugangswege über Angebotsgestaltung, Ansprache und Vermittlung gestaltet werden können. Denken Sie an diejenigen Personen, die einen guten und wichtigen Zugang für die zu erreichenden Familien bieten würden und/oder im Alltagsleben der Adressatengruppe eine Rolle spielen. Zu wem haben Familien in der Kommune Kontakt? Bedenken Sie dabei Faktoren wie etwa das Alter der Kinder oder auch die Lebenslage und Ressourcen der Familien. Seien Sie mutig und denken Sie auch quer (und nicht nur an pädagogische Fachkräfte)!

Mögliche Ergebnisse:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Standesamt, Gesundheitsamt, Jobcenter, BAföG-Stelle, Elterngeldstelle, Beistandschaften, Kindertagesbetreuung, Willkommensbesuchsdienst, Kommunalem Integrationszentrum, Jugendfreizeiteinrichtungen, Beratungsstellen, Bildungs- und Familienbüro usw.
- Lehrerinnen und Lehrer und (sozial-)pädagogisches Personal von Grund- und Weiterführenden Schulen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an zentralen Informationsschaltern
- Kinderärztinnen und Kinderärzte, Gynäkologinnen und Gynäkologen
- Elternvertreterinnen und Elternvertreter...



3

Definition der notwendigen Inhalte zur Sensibilisierung



Was müssen Fachkräfte wissen, die in Verwaltungskontexten arbeiten?



Was müssen Fachkräfte in den entwicklungsbegleitenden Institutionen wissen?

Auf der Grundlage der zu erreichenden Ziele einer Sensibilisierung und der Festlegung des einzubindenden Akteurskreises, können nun die konkreten zu vermittelnden Inhalte abgeleitet werden. Möglicherweise ist es an dieser Stelle sinnvoll, zunächst nach groben Tätigkeitsfeldern und Grad des Vorwissens der Fachkräfte zu differenzieren. Und überlegen Sie, wer eigentlich was genau wissen muss, damit die zuvor festgelegten Ziele erreicht werden. Viele Inhalte sind natürlich denkbar und deren (umfangreiche) Vermittlung vielleicht auch wünschenswert, doch reflektieren Sie, ob diese auch für die Akteure verwendbar und zielführend sind.

Empty dotted box for notes or content.

Mögliche Ergebnisse:

- Präventionsverständnis
- Erreichungsgrad präventiver Angebote
- Bedeutung familialer Belastungslagen (Franzke/Schultz 2016: 28ff) und (vorhandener und fehlender) familialer Ressourcen für die Zugangsgestaltung (Kohlscheen 2016: 28ff)
- Alltagswirklichkeiten von Familien(-modellen)
- interkulturelle Kompetenz
- Schlüsselemente erfolgreicher Zugangsgestaltung
- ressourcenorientierte und vorurteilsfreie Kommunikation



4

Festlegung von Format und Methodik der Wissensvermittlung

- ✓ Wie kann das handlungsspezifische Wissen vermittelt werden?
- ✓ Welches Format und welche Methodik sind in Bezug auf den Teilnehmerkreis und die zu vermittelnden Inhalte passend? Was sind zentrale Voraussetzungen?
- ✓ Wie kann das Wissen weitergetragen werden?

Zu erreichende Ziele, der TeilnehmerInnenkreis und die zu vermittelnden Inhalte stehen nun fest. Nun gilt es zu überlegen, welches Veranstaltungsformat und welche Vermittlungsmethoden zielführend und für den TeilnehmerInnenkreis passend sind. Auch hier kann es hilfreich sein, gedanklich zunächst nach groben Tätigkeitsfeldern und Grad des Vorwissens der Akteure zu differenzieren und zu überlegen, ob es verschiedener Sensibilisierungsformate bedarf: So kann es beispielsweise sinnvoll sein, für VerwaltungsmitarbeiterInnen und pädagogisches Fachpersonal separate Formate zu planen oder aber sie bewusst zusammenkommen zu lassen. Auch die Art und Weise, wie die Inhalte methodisch vermittelt werden und damit die eingangs formulierten Ziele erreicht werden können, sind sorgsam in Bezug auf den Akteurskreis zu durchdenken – hier passt nicht Alles für Jeden. Da es aber nicht allein um reine Wissensvermittlung geht sondern im Kern um eine Veränderung der Haltung, sollten die einzusetzenden Methoden im Rahmen von Inputs und Arbeitsphasen am Besten vielfältig, kreativ, kommunikations- und erlebnisorientiert sein sowie Raum zur Selbstreflektion geben. Überlegen Sie auch schon bei der Planung, wie die erreichten Ziele nach Beendigung des Formats „am Leben“ gehalten und weitergetragen werden können.



Mögliche Ergebnisse:

- (Halb-)Tagesveranstaltung, Fortbildungsreihe, Kleingruppenformat je nach Profession oder Bezugsraum, gemeinsames Großgruppenformat
- Familien „sprechen lassen“ (Zitate, Videosequenzen, direkte Einbindung in die Veranstaltung...), Rollenspiele, Lebensraum und Alltagswirklichkeiten der Familien vorstellen (Daten, Fotos, Videosequenzen...)
- Haltungen, (un)bewusste Vorurteile und Werte reflektieren lassen, gemeinsames Leitbild entwickeln
- Sprache und Begrifflichkeiten der Professionen erlebbar machen und mit familiengerechter (An-) Sprache kontrastieren
- Leitsätze (ggf. für Flyer und Plakate) und Vereinbarungen entwickeln...



II. Sensibilisierung von Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern

1

Zielsetzung und Fokussierung

- ✓ Mit welchem Ziel sollen die Akteure der Steuerungsebene sensibilisiert werden?
- ✓ Was kann und soll dadurch in Hinblick auf die Zugangsgestaltung konkret verbessert werden?

Im ersten Schritt sollten Sie sich zunächst über die Zielsetzung einer Sensibilisierung der Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger klar werden. Das Ergebnis soll die Verbesserung der Zugangswege für die Familien sein – denken Sie also erst einmal von der Adressatengruppe aus: Was muss sich für wen genau auf welche Weise verbessern, damit diese Gruppen besseren Zugang zu den Angeboten erhalten? Wie könnte dann eine bessere Sensibilisierung von Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern in Ihrer Kommune Unterstützung für die Sache oder auch eine direkte Optimierung bringen? Was muss also Ziel einer Sensibilisierung der Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger sein?

.....

Mögliche Ergebnisse:

Es besteht eine wesentliche Grundlage für eine bedarfsgerechtere Angebotsgestaltung, Ansprache und Vermittlung der Adressatengruppe(n).

- Es ist eine fachpolitisch verbindliche Handlungsgrundlage zur querschnittlichen Verbesserung von Zugangswegen geschaffen: eine ämterübergreifende Themensetzung ist erfolgt.
- Es wurde die Grundlage für ein integriertes Handlungskonzept gelegt.
- Labels wie „familienfreundliche Stadt“ sind mit Leben gefüllt.
- Den Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern ist deutlich, dass es (auch) darum geht, die bestehende Infrastruktur besser den Bedarfen von benachteiligten Adressatengruppen anzupassen (→ Qualitätsentwicklung).
- Das Prinzip „Ungleiches ungleich behandeln“ wird sowohl in Hinblick auf Konzeptentwicklungen als auch in Hinblick auf die Ressourcensteuerung bezogen auf die zu erreichende Adressatengruppen und bezogen auf bestimmte Sozialräume unterstützt.
- Es gibt einen klaren Auftrag und Rückendeckung für die Initiierung und Beförderung einer breit angelegten Qualitätsentwicklung hinsichtlich der Zugangsgestaltung für bislang schlecht erreichte Adressatengruppen.
- Es gibt eine klare Legitimation für den Einsatz von Ressourcen und Personal für dieses Thema.



2

Analyse und Auswahl der zu sensibilisierenden Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger



Welche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger sind relevant für das Thema „Verbesserung der Zugangsgestaltung für Familien“ und die Zielerreichung und deshalb einzubinden?

Machen Sie sich nun klar, welche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger sensibilisiert werden müssen, damit die zuvor festgelegten Ziele erreicht und später tatsächlich optimale Zugangswege gestaltet werden können. Wer muss in Leitungs- oder Entscheidungsfunktion von Beginn an von dem Thema „Verbesserung der Zugangsgestaltung für Familien“ wissen und sensibilisiert sein? Wer kann die wesentlichen Entscheidungen treffen und wessen Unterstützung müssen Sie für das Thema in jedem Fall bekommen?

Large dotted rectangular area for notes, with a large orange scribble on the right side.

Mögliche Ergebnisse:

- Kommunalverwaltung: Landrat/Landrätin, OberbürgermeisterIn, BürgermeisterIn, Dezernatsebene, Amtsleitungsebene aus den Bereichen Bildung, Gesundheit, Integration, Jugendhilfe, Soziales, Stadtplanung / Stadtentwicklung usw.
- Bei Kreisstruktur: Einbezug von Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern kreisangehöriger Kommunen bzw. Einbezug der relevanten Bereiche der Kreisverwaltung
- Geschäftsführungen und Leitungsebene der Freien Träger
- NetzwerkkoordinatorInnen, Politik, Fachausschüsse...



3

Definition der notwendigen Inhalte zur Sensibilisierung

- ✓ Was müssen die Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger wissen?
- ✓ Wie können sie für Prävention sensibilisiert werden?

Auf der Grundlage der zu erreichenden Ziele einer Sensibilisierung und der Festlegung des einzubindenden Akteurskreises, können nun die zu vermittelnden Inhalte abgeleitet werden. Überlegen Sie genau, wer mit welcher Funktion und Vorwissen teilnehmen wird und wer eigentlich was genau wissen und erfahren muss, damit die zuvor festgelegten Ziele erreicht werden. Viele Inhalte sind denkbar und deren (umfangreiche) Vermittlung vielleicht auch wünschenswert, doch reflektieren Sie, ob diese auch zielführend sind.

Mögliche Ergebnisse:

- Gemeinsames Präventionsverständnis
- Erreichungsgrad präventiver Angebote
- Bedeutung familialer Belastungslagen (Franzke/Schultz 2016: 28ff) und (vorhandener und fehlender) familialer Ressourcen für die Zugangsgestaltung (Kohlscheen 2016: 28ff)
- Alltagswirklichkeiten von Familien(-modellen)
- kommunale Stellschrauben → hier pointieren: Optimierung von Zugangswegen
- Nutzen einer Verbesserung in der Zugangsgestaltung für die Kommune
- kritische Betrachtung bestehender Strukturen (z.B. BuT-Leistungen) → bessere Verfahren?!
- bisheriger und künftiger Profit von querschnittlicher Zusammenarbeit (Synergien/Netzwerke)



4

Festlegung von Format und Methodik der Wissensvermittlung

- ✓ Wie kann das relevante Wissen vermittelt werden?
- ✓ Welches Format und welche Methodik sind in Bezug auf den Teilnehmendenkreis und die zu vermittelnden Inhalte passend?
- ✓ Was sind zentrale Voraussetzungen?

Die zu erreichenden Ziele, der TeilnehmerInnenkreis und die zu vermittelnden Inhalte stehen nun fest. Nun gilt es zu überlegen, welches Veranstaltungsformat und welche Vermittlungsmethoden zielführend und für den Teilnehmendenkreis passend sind. Da es hier aber nicht allein um reine Wissensvermittlung geht, sondern im Kern um eine Handlungsfrage, sollten die einzusetzenden Methoden im Rahmen von Inputs und Arbeitsphasen – auch wenn es sich um die Ebene der Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger handelt - am Besten vielfältig, kreativ, kommunikations- und erlebnisorientiert sein. Überlegen Sie auch schon bei der Planung, wie die erreichten Ziele nach Beendigung des Formats verbindlich „am Leben“ gehalten und weitergetragen werden können.

Mögliche Ergebnisse:

- (Halb-)Tagesveranstaltung, Kleingruppenformat je nach Zuständigkeit, gemeinsames Großgruppenformat
- Betroffenheit herstellen: Familien „sprechen lassen“ (Zitate, Videosequenzen, über Elternvertreter), Rollenspiele, Lebensraum und Alltagswirklichkeiten der Familien vorstellen (Fotos, Videosequenzen, Quartiersbegehungen ...)
- Studien, Zahlen, Daten, Fakten durch externe Expertise und/oder kommunale Fachkräfte aus Bildung, Jugendhilfe, Integration, Ärzteschaft, Jobcenter usw.
- Haltungen, (un)bewusste Vorurteile und Werte reflektieren lassen, gemeinsames Leitbild entwickeln
- Leitsätze (ggf. für Flyer und Plakate) und Vereinbarungen entwickeln...



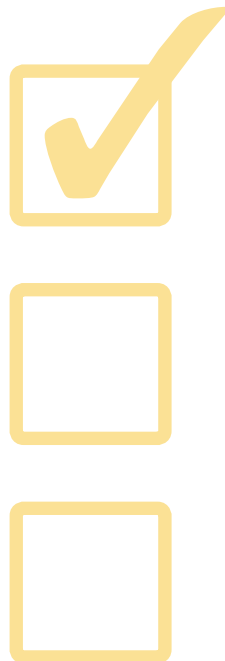
Literatur:

Kohlscheen, J. (2016): „Aber irgendwie sehe ich da keinen Sinn drin!“ Hintergründe der (Nicht-)Nutzung präventiv ausgerichteter Angebote aus der Sicht von Eltern. Schriftenreihe Arbeitspapiere wissenschaftliche Begleitforschung „Kein Kind zurücklassen!“. Hrsg. Bertelsmann Stiftung und Faktor Familie GmbH. Band 7. Gütersloh und Bochum.
Franzke, A. /Schultz, A. (2016): Früh übt sich ...Bedingungen und Formen der Inanspruchnahme präventiver Angebote von Familien mit dreijährigen Kindern. Schriftenreihe Materialien zur Prävention. Band 5.

CHECKLISTE

zur Berücksichtigung von „Niedrigschwelligkeit“

Diese Checkliste soll dazu anregen, den bislang weitestgehend breit gefassten Begriff bzw. Handlungsansatz „Niedrigschwelligkeit“ vor Ort adressatenbezogen zu operationalisieren. Die Checkliste kann Praktikerinnen und Praktiker dabei unterstützen, **Aspekte einer niedrigschwelligen Ansprache und Angebotsgestaltung systematisch zu reflektieren**, um ihre Angebote bedarfsgerechter und damit leichter zugänglich zu machen.



AutorInnen: Maren Hilke, Christin M. Jasper, Melina Goebel, Dr. Jörg Kohlscheen
Redaktion: Nina Boos

Unter Mitwirkung von Vertreterinnen und Vertretern der beteiligten Projektkommunen

CHECKLISTE

zur Berücksichtigung von „Niedrigschwelligkeit“

Fachliche Rahmung

Bei den Diskussionen um die Optimierung der Zugangsgestaltung von Angeboten für bislang schlecht erreichte Adressatengruppen sieht man sich unweigerlich mit der Forderung nach mehr „Niedrigschwelligkeit“ konfrontiert. Der Hintergrund für die implizite These, die Schwellen zur Nutzung bestimmter Angebote seien für bestimmte Adressatengruppen zu hoch, ist jedoch nicht immer klar.

Wenn man die Angebotsnutzung aus der Perspektive der Eltern betrachtet, handelt es sich zunächst schlicht um ein Kopplungsproblem: Angebote und Eltern müssen zusammenkommen können. Damit verbunden sind verschiedene, meist selbstverständliche Dinge: Eltern brauchen etwa Informationen über ein Angebot, wichtiger ist aber noch, dass sie eine Idee davon haben sollten, wonach und wo sie suchen können. Neben diesen notwendigen Wissensressourcen müssen Angebote auch organisatorisch nutzbar sein, zum Beispiel zu Uhrzeiten angeboten werden, die zu der Familie passen. Ferner ist es für eine Angebotsnutzung förderlich, wenn sie mit wenig Aufwand und gleichzeitig einem hohen Nutzen verbunden ist (Kohlscheen 2016: 47). Am Aufwand zeigt sich deutlich, wie wichtig das Thema Ressourcen für die Angebotsnutzung ist. Ressourcen wie Zeit, soziale Netzwerke oder Einkommen schaffen und erweitern Handlungsspielräume – fehlen sie, schränken sie in gleicher Weise ein. Mit dieser Erkenntnis gibt es im Prinzip zwei Gestaltungsbereiche auf kommunaler Ebene:

1. Familiäre Ressourcen sind zu stärken, so dass ihre Handlungsspielräume erweitert werden (bspw. über ausreichende Kita- und

OGS-Plätze, familienfreundliche Arbeitgeber usw.).

2. Fehlende familiäre Ressourcen und damit fehlende Handlungsspielräume sind zu kompensieren durch die Senkung von Zugangsschwellen zu Institutionen und Angeboten (bspw. über entsprechende Rahmenbedingungen wie Uhrzeit, Dauer, Kosten usw.).

Das Vorhaben, Angebote niedrigschwellig zu gestalten, stellt also immer auch eine Reaktion auf Ressourcenmangel dar. Niedrigschwelligkeit und Ressourcenmangel sind zwei Seiten derselben Medaille und sollten daher vor Ort entsprechend zusammenhängend diskutiert und bearbeitet werden.

Zu erwähnen ist zudem, dass die Relevanz von „Niedrigschwelligkeit“ für die Entscheidung der Eltern ein Angebot wahrzunehmen, nicht immer gleich hoch ist. Dies zeigt sich beispielsweise, wenn von „Aufwand und Nutzen“ die Rede ist. So müssen immer die Bewertungen der Eltern mitgedacht werden und diese können zuweilen eine eigentümliche Eigenlogik aufweisen. Denn insbesondere elterliche Sinnannahmen, also die Antwort auf das „Warum“ der Angebotsnutzung, können dazu führen, dass Ressourcen (und damit Niedrigschwelligkeit) weniger relevant werden (Kohlscheen 2016: 42). Gleiches gilt, wenn der soziale Druck ein Angebot zu nutzen, recht hoch ist. Dieser kann je nach Milieu unterschiedlich ausfallen, was die hohe soziale Selektivität (Franzke/Schultz 2016: 46ff.) mancher Angebote zu erklären vermag.

Hintergrund zur Produktentwicklung

Auch wenn in der Praxis und im Fachdiskurs unstrittig zu sein scheint, dass mit „Niedrigschwelligkeit“ von Angeboten und Ansprachewegen ein – wenn nicht sogar DER – steuerbare Gestaltungsansatz zu finden ist um die „bislang nicht Erreichten“ zu erreichen, scheint dieser Begriff weder weiter operationalisiert, noch systematisch erfasst oder strategisch vor Ort eingeführt zu sein.

Die Entwicklungsgruppe nahm sich dieser Herausforderung in einem ersten Schritt an. Die Vertreterinnen und Vertreter teilnehmender Kommunen trugen gemeinsam mit der Landeskoordinierungsstelle „Kommunale Präventionsketten NRW“ erfolgreich erprobte Praxisstrategien, die als niedrigschwellig eingestuft werden konnten, zusammen.

Reflektiert und aufbereitet als Checkliste kann diese Praktikerinnen und Praktiker dabei unterstützen, Aspekte einer niedrigschwelligen Ansprache und Angebotsgestaltung systematisch zu reflektieren, um ihre Angebote bedarfsgerechter und damit leichter zugänglich zu machen. Zu beachten ist dabei, dass die Liste vor allem der Reflexion dient und keinen Anspruch auf Vollständigkeit hat.

Die Checkliste soll gleichzeitig eine Anregung für eine vertiefende und differenzierte Diskussion zu diesem Begriff und Handlungsansatz liefern, was vor Ort und auch darüber hinaus weitere wichtige Anregungen für eine qualitative Weiterentwicklung der sozialen Infrastruktur erwarten lassen dürfte.



Impressum:

Landeskoordinierungsstelle „Kommunale Präventionsketten NRW“. Träger der Landeskoordinierungsstelle:
Institut für soziale Arbeit e.V. | Friesenring 40 | 48147 Münster | Geschäftsführender Vorstand: Ilona Heuchel | Stand: 11/2018
Autorinnen: Maren Hilke, Christin M. Jasper, Redaktion: Nina Boos

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

Anregungen zur Reflektion vor Nutzung der Checkliste

Die folgende Checkliste dient vor allem der Reflexion: Sie hilft dabei sichtbar zu machen, inwieweit ein bestehendes oder geplantes Angebot die Kriterien für Niedrigschwelligkeit bereits erfüllt. Zudem regt sie an darüber nachzudenken, wo ggf. noch Verbesserungspotential hinsichtlich der bedarfsgerechten Zugänglichkeit besteht und welche Veränderungen hierfür nötig sind. Wichtig hier ist aber: nicht alle Punkte der Checkliste müssen erfüllt sein, damit ein Angebot den gewünschten Adressatenkreis erreicht.

Niedrigschwelligkeit bedeutet nicht für jede Familie das Gleiche. Überlegen Sie sich daher vorab, an welche Familien sich das zu überprüfende oder neu zu entwickelnde Angebot im Einzelnen richten soll. Nehmen Sie jede der zu erreichenden Adressatengruppen in den Blick und reflektieren Sie ihre anzunehmenden Zugangsbedarfe - die Ressourcen der zu erreichenden Familien sind dabei ein guter Ausgangspunkt (s. Einleitung zum Instrument).

Beispiel: Wenn beliebte Kurse, die möglichst alle Familien erreichen sollen, meist weit im Voraus durch Familien aus der Ober- und Mittelschicht ausgebucht sind, kann es sinnvoll sein, Plätze für weniger schnelle, finanzstarke und durchsetzungsfähige Eltern freizuhalten und die Vermittlung in die Kurse durch Lotsen (Familienhebammen, Willkommensbesuche etc.) zu forcieren. Das heißt, die soziale Distinktion - die soziale Zusammensetzung

Und soll sich das Angebot an alle Familien oder an eine bestimmte Zielgruppe richten? Streben Sie eine heterogene Zusammensetzung an, sollten Sie festlegen wessen Zugangsbedarfe Sie als „Messlatte“ anlegen wollen und sich gleichzeitig fragen, ob diese für andere wiederum ausgrenzend wirken könnten. Besteht das Angebot bereits, geht damit die Frage einher, ob die Teilnehmenden derzeit eine homogene oder heterogene Gruppe bilden, warum das so ist und ob daran etwas geändert werden sollte oder nicht (s. Beispielkasten). An dieser Stelle soll keine Antwort auf die Frage, ob homogene oder heterogene Gruppen wünschenswert sind, gegeben werden, da beides abhängig vom

jeweiligen Angebot Vor- und Nachteile mit sich bringen kann. Dennoch sollte diese Frage in Ihren Überlegungen Beachtung finden.

Auf Grundlage des konzeptionellen Hintergrundes und der zu adressierenden Gruppen kann reflektiert werden, was unter Niedrigschwelligkeit für das ausgewählte Angebot verstanden wird. Eine Schärfung dieses Verständnisses kann dann noch einmal vor dem Hintergrund des tatsächlichen Umsetzungskontextes erfolgen.

So ist es für Angebote die in bestimmten Stadtteilen vorgehalten werden als Einstieg sinnvoll, sich zunächst mit dem Sozialraum, in dem das Angebot stattfindet, auseinanderzusetzen: Wer lebt im Sozialraum? Wer sind meine Zielgruppen? Wie ist die Infrastruktur im Sozialraum, welche Institutionen, Angebote und Akteure gibt es bereits und wie werden die bestehenden Angebote angenommen? Hierfür ist es sinnvoll, mit

zung des Angebots, die eine soziale Selektion der Nutzer mit der Wertung „Das ist nichts für mich!“ bewirkt – kann aufgebrochen werden. Dies muss aber nicht sinnvoll sein, denn eine homogene Teilnehmerzusammensetzung kann andererseits die Gesprächsatmosphäre positiv beeinflussen (→Sich-verstanden-fühlen, weniger Konkurrenz und Leistungsdruck).



denjenigen, die im jeweiligen Stadtviertel leben und sich auskennen, zu sprechen. Dazu gehören z.B. Fachkräfte, Ehrenamtliche und Familien. Diese Auseinandersetzung trägt dazu bei, eine Entscheidung zu treffen, für wen die Angebote niedrigschwellig gestaltet werden sollten und was den Bedarfen der Familien im jeweiligen Sozialraum entspricht.

Nachdem Sie diese grundlegenden Vorüberlegungen angestellt haben, können Sie anhand der folgenden Checkliste die Angebote sowohl im Hinblick auf die Niedrigschwelligkeit bei der Ansprache und Kommunikation als auch bei der Angebotsgestaltung reflektieren.

Checkliste

1. Ansprache und Kommunikation

- Es wird eine leichte Sprache verwendet.
- Das Informationsmaterial ist in verschiedene Sprachen übersetzt.
- Die Informationen sind auch über neue Medien und soziale Netzwerke verfügbar.
- Es werden aktive Eltern, u.a. bei der Weitergabe von Infos über Angebote, eingebunden.
- Wenn die Teilnehmer kein oder nur wenig Deutsch sprechen: Ansprache und Angebote werden von Dolmetschern begleitet.
- Es besteht eine angenehme Gesprächsatmosphäre in vertrauter Umgebung.
- Den Familien sind die Ziele klar. Sie werden darüber informiert und in den Prozess mit eingebunden.
- Die Ansprache ist wertschätzend/ wertneutral, stigmatisierungsfrei und vertrauenswürdig.
- Es besteht Offenheit für neue Themen.
- Fachkräfte verschiedener Bereiche sind untereinander vernetzt. Informationen werden auch in andere Angebote weitergegeben.
- Stigmatisierende, defizitorientierte Titel werden vermieden.
- Das Informationsmaterial ist sensibel gestaltet. So sind auf Flyern, die sich an Alleinerziehende richten, z.B. keine Fotos eines Elternpaares abgebildet.
- Es gibt kein kompliziertes Anmeldeverfahren.

- Es gibt graduelle Einstiegsangebote, die das Aufbauen von Vertrauen unterstützen.

Beispiele für graduelle Einstiegsangebote sind:

- Offene, unverbindliche Veranstaltungen, die eine Begegnung frei von Erwartungshaltungen ermöglichen.
- Veranstaltungen wie (interkulturelle) Stadtteilfeste/ gemeinsames Kochen, die ein erstes Kennenlernen und einen ungezwungenen Austausch ermöglichen.
- Angebote, wie z.B. Elterncafés, bei denen die Beratung eher nebenher stattfindet, bauen Hemmschwellen ab.
- Angebot für Eltern mit Kindern:
 - selektiert nicht durch die Anforderung großer Vorkenntnisse.
 - setzt auf Ressourcen, nicht Defizite.
 - baut Vertrauen zwischen Fachkräften und Eltern auf (ohne belasteten Anlass).
 - stärkt das Netzwerk der Eltern untereinander.
 - ermöglicht ein Miteinander ohne sprachliche Hürden.
- Anreiz für den Besuch einer Einrichtung ohne Wahrnehmung eines Angebots wie bspw. über eine unbürokratische Kinderbetreuung z.B. im Falle eines Arzttermins. Dadurch gibt es einen Anlass, die Einrichtung ohne weitere Verpflichtungen aufzusuchen.



2. Angebotsgestaltung

- Das Angebot ist gut erreichbar.
 - Es ist im Stadtteil verortet.
 - Man kann es idealerweise fußläufig aufsuchen.
 - Mit dem Aufsuchen des Angebots sind keine Kosten (wie bspw. für ein Busticket) verbunden.
- Das Angebot findet an einem vertrauten Ort statt.
- Das Angebot richtet sich zeitlich nach den Möglichkeiten zur Teilnahme der Zielgruppe.
- Das Angebot ist kostenlos.
- Die Familien müssen für die Kostenübernahme nicht selbst einen Antrag stellen oder erhalten hierbei Hilfe.

Falls das Angebot nicht kostenlos ist: Welche Finanzierungsmöglichkeiten gibt es?

- Ist eine Vollfinanzierung des Angebots über ESF-Mittel möglich, sodass keine Teilnehmerbeiträge nötig sind?
- Können die Kosten für ein bestimmtes Angebot in der Kommune ungleich verteilt werden (z.B. kostenpflichtige Kurse in Vierteln mit weniger einkommensschwachen Familien, kostenlose Kurse in Vierteln mit hoher Armut)?
- Können Gutscheine, z.B. für Erziehungskurse oder Bildungsangebote, eine Möglichkeit sein, den Familien eine kostenlose Teilnahme bei gleichzeitiger Wahlfreiheit zu ermöglichen?



- Das Angebot ist unverbindlich und die Teilnahme flexibel gestaltbar.
- Das Angebot hat einen erkennbaren Mehrwert für die Eltern. Es unterstützt die Teilnehmenden möglichst vielfältig bspw. in Bezug auf unterschiedliche Belastungslagen (z.B. Verbindung von Elternbildung mit Entspannungsangebot → Erhöhung des Mehrwerts).
- Es wird eine Kinderbetreuung angeboten.
- Eine Teilnahme ist ohne größeren Aufwand möglich. Die Eltern können „einfach vorbeikommen“ und müssen sich nicht vorab telefonisch oder schriftlich anmelden.
- Kulturelle Hintergründe werden berücksichtigt.
- Das Angebot bietet für die Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre persönlichen Fähigkeiten und Stärken einzubringen.