

Sachbericht entsprechend den Vorgaben der Stadt Norderstedt

1. Aufbau und Organisation

WieGe, Wiegmann und Gebauer, sozialräumliche Hilfen GmbH
Am Markt 7 a
24610 Trappenkamp

Tätigkeitsbeschreibung des Trägers:

Maßnahmen und Hilfen in der Gesellschaft und in Sozialräumen allein oder mit anderen Trägern durchzuführen. Es sollen im Rahmen der Jugend- und Eingliederungshilfe Familien, Kinder und Jugendliche sozialpädagogisch beraten, begleitet und betreut werden, die aufgrund aktueller Lebenssituationen oder Familienkonstellation zeitweise oder längerfristig externe Begleitung, Beratung, Anleitung, Förderung oder Unterstützung brauchen.

Weiterhin sollen Eltern bei der Erziehung ihrer Kinder unterstützt oder Kinder und Jugendliche gestärkt und gefördert werden. Der Gesellschaftszweck wird insbesondere verwirklicht durch: a) Leistungen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe und der Eingliederungshilfe b) Durchführung von sozialräumlichen Hilfen und Projekten c) Schulsozialarbeit d) Betreiben von Familienzentren und Beratungsangeboten e) Familienbildungsmaßnahmen f) Durchführung von Ferienfreizeiten für Kinder, Jugendliche und Familien g) Förderung der Erziehung, Volks- und Berufsbildung.

Seit 2014 hat der freie Jugendhilfeträger Sozialräumliche Hilfen WieGe GmbH den Auftrag, für die Stadt Norderstedt das Familienzentrum im Stadtteil Friedrichsgabe zu betreiben.

Das Land Schleswig-Holstein fördert seit dem 1.8. 2014 die Entwicklung von Familienzentren. **Unter Familienzentren versteht man jene Einrichtungen, die in einem sozialen Umfeld passgenaue unterstützende und bildungsförderliche Angebote für Kinder und ihre Familien bereithalten, vermitteln oder bündeln.**

Darüber hinaus, bieten sie niedrigschwellige Angebote zur Förderung von Kindern und Familien in unterschiedlichen Lebenslagen und mit unterschiedlichen Bedürfnissen, die familienbezogen und bedarfsorientiert sicherstellen, dass Kinder und ihre Familien ganzheitlich in all ihren Lebenslagen wahrgenommen, begleitet und gestärkt werden.

Es sind Begegnungs-, Bildungs-, Gesundheits-, Unterstützungs- und Erfahrungsorte, die an nachbarschaftliche Lebenszusammenhänge anknüpfen. Familienzentren sind offen für alle Familien in einem Sozialraum und darüber hinaus. Dabei sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Familienzentrums sich der Vielfalt der familiären Bedürfnisse bewusst.

Wir denken und handeln möglichst präventiv, gesundheitsfördernd, ressourcenorientiert und ergebnisoffen.

Die Angebote im Familienzentrum sind **niedrigschwellig und interkulturell**, auch aktiv an Regenbogen - und Patchwork Familien und Familien mit Migrationshintergrund - und Fluchterfahrung, jedoch auch an alle anderen Familien ausgerichtet.

Unser Grundprinzip und ermittelter Schwerpunkt für die Arbeit ist es, die Potentiale von Familien mit Migrationshintergrund und Zuwanderer zu stärken, ihre Kinder kompetent zu fördern und sie zu motivieren, ihre Kinder frühzeitiger zum Kindertagesstätten Besuch anzumelden und die verschiedensten Angebote im Stadtteil stärker für sich zu nutzen.

Die Träger der Familienzentren sind zudem in die jeweilige Netzwerkarbeit der Stadt Norderstedt und im Kinderschutz eingebunden.

2. Aufgabenfelder

Die Aufgaben des Familienzentrums sind auf der Grundlage der in den jeweiligen Anträgen formulierten pädagogischen Ziele, Schwerpunkte und Methoden. In erster Linie sind die Bedarfe der Familien aus dem jeweiligen Sozialraum handlungsleitend.

- Beratung und Unterstützung
- Frühe Hilfen
- Begegnung und Selbsthilfe
- Angebote, Projekte nach ermittelten Schwerpunkten
- Netzwerkarbeit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Familienzentrum sind sich der Vielfalt der familiären Bedürfnisse bewusst. Das Familienzentrum versteht sich als Ort für alle Kinder und ihre Familien, ohne speziell zu erwähnen, dass Eltern und Kinder mit besonderen Bedarfen, chronisch kranke Kinder oder Eltern, Kinder und Eltern mit psychischen, physischen oder seelischen Schädigungen, sowie Kinder jeglicher Herkunft und kultureller Zugehörigkeit mit gemeint sind. Die inklusive Ausrichtung in unserem Familienzentrum ist die Grundlage dafür, dass alle Familien sich willkommen und wertgeschätzt fühlen sollen.

Unser Hauptziel ist es: die Selbsthilfe - und Selbstwirksamkeitspotentiale von Eltern und anderen an der Erziehung der Kinder beteiligten Personen zu aktivieren.

Sie stärken damit die elterliche Work-Life-Balance, Erziehungs- und Gesundheitskompetenz und fördern die Entwicklung und das Wohlergehen der Kinder, indem sie möglichst passgenaue eigene Angebote oder solche von Expertinnen und Experten zu familienrelevanten Themen vorhalten.

Je nach Standort des Familienzentrums gibt es einige Abweichungen in den Aufgabenfeldern oder Schwerpunkten im Stadtteil.

Bestimmte Positionen treffen jedoch für alle 4 Zentren zu, wie zum Beispiel:

1. Begegnung und Möglichkeit der Partizipation und Gestaltung
2. Angebote zur Förderung sozialer Integration und Verständigung wie Familiencafés, Alleinerziehenden Treffs, Nachbarschaftstreffen, Feste usw.
3. Bedarfsgerechte Angebote der Erziehung, Bildung und Betreuung für Kinder von der Geburt bis zum Ende des Hortalters (frühe Hilfen, Projekte, Trainingskurse)
4. Angebote zur Stärkung der elterlichen Gesundheitskompetenz, Sprachkurse, Ernährungs- und Gesundheitsangebote, Schuldner- oder Steuerberatung usw. (Offene Erstberatung, um individuell nach erforderlichen Bedarfen und passgenauen Hilfsangeboten zu schauen, zu beraten, an andere Familienzentren, Institutionen, Ärzte, Ämter, verschiedene Beratungsstellen zu verweisen, zu vermitteln usw., jedoch auch um Brücken zu gesundheitsrelevanten Akteuren wie Hebammen, Kinderärzten, Frauenärzten zu ermöglichen.
5. Vermittlung von Angeboten zur Unterstützung in der Alltagsbewältigung wie zum Beispiel Tagespflege, Babysitter, Nachhilfe, Großeltern Patenschaften(Neno) u.a.
6. Beratung- und Unterstützungsangebote, zum Beispiel Angebote zur Stärkung der Erziehungs- und Beziehungskompetenzen, wie Elternkurse und Elterngespräche, aber auch in Krisensituationen, die dann von qualifizierten Beraterinnen und Beratern geleistet werden, z.B. ASD Norderstedt, nach persönlicher Rücksprache mit dem Mitarbeiter/innen des Familienzentrums.

Unser Familienzentrum ist an die Qualitätsstandards im Kinderschutz gebunden und setzt die Vorgaben des SGB VIII um.

Gleichwohl analysieren wir zielgerichtet unseren Wirkungsbereich (Sozialraum, Stadtteil, Zielgruppen etc.) und leiten daraus Hypothesen sowie Handlungsansätze für unsere Praxis ab.

3. Rückblick Berichtszeitraum

Im Zeitraum der zweiten Pandemiewelle wurden viele Aktivitäten wieder heruntergeschraubt, besonders jedoch die offenen Sprechstunden, Projektangebote u.a. mehr.

Es wurde in diesem Zeitraum vermehrt telefonisch zurückgemeldet, dass sich Eltern, Alleinerziehende belastetster fühlten, bedingt auch durch die anhaltende familiäre Kinderbetreuung, Home schooling oder veränderter Schulunterricht, ständige Testungen, Homeoffice, durch Kontaktverbote und Anforderungen aus der Berufstätigkeit, fehlende familiäre Netzwerke, es gerieten einige davon, an die Belastungsgrenze. Familien, wo Elternteile in Kurzarbeit waren, Minijobber, die ihren Job teilweise noch verloren haben usw.

Auch eine persönliche Erschöpfung durch wegbrechende soziale Kontakte und Infrastrukturen, kam es insgesamt zu einer höheren Stressbelastung. Ermüdung und Gereiztheit mit zunehmender Dauer der Pandemie, vor allem bei jenen Eltern, die besonders stark von Betreuungsformen (Kita, Hort, Tagesgruppe, soziale Gruppen u. ä.) abhängig waren, erhöhte es den Druck, auf das gute Funktionieren des familiären Miteinander.

Die fehlende Tagesstruktur, auch die fehlenden Besuche von Kita, Schule u.a. brachen für viele Familien die von außen vorgegebene Tages- und Wochenstruktur weg. In der Folge stieg häufig der Medienkonsum aller Familienmitglieder – auch der der Kinder, verschoben

sich der übliche Tag- und Nachtrhythmus, sogar der Schlaf-Wach-Rhythmus von Kindern, laut Aussagen von Familien.

Welche konkreten Sorgen hatten die Familien? allgemeine Zukunftsängste, verschiedenste Geldsorgen, (weniger Erreichbarkeit bei Ämtern und der stark verzögerten Bearbeitungszeiten bei Anträgen und Bescheiden), Angst vor schweren Verläufen bei einer Corona Infektion, Folgeschädigungen, Impfen ja/nein, Arbeitslosigkeit, auftretende psychosomatische Erkrankungen bei Familienmitgliedern, Einschränkungen in der Freizeit, eingestellte Sportangebote, Gewichtszunahme durch Bewegungsmangel.

Doch es gab auch Aussagen zu Sorgen vor Entwicklungsnachteilen ihrer Kinder, Schwierigkeiten im schulischen Lernen und schlechtere Schulabschlüsse oder Zeugnisbewertungen.

Mit zunehmender Öffnung des sozialen Lebens nahmen die Sorgen wieder etwas ab, die Kinder und Familien wirkten wieder etwas entspannter und nahmen auch Angebote des Familienzentrums wieder mehr wahr.

Familien mit Migrationshintergrund, Zuwandererfamilien aus Folgeeinrichtungen, wurden tatsächlich weniger gut erreicht. Sie blieben einfach weg, auch wenn es vorher noch einmal persönliche Kontakte in der jeweiligen Einrichtung gab oder die Sozialmanager vor Ort für uns mit aktuellen Flyern geworben hatten. Im Nachhinein, gab es die Rückmeldung, dass einige Eltern immer noch verunsichert waren, dass sich ihre Kinder noch stärker einer Ansteckungsgefahr aussetzen könnten, sie auch gerade keine Mundschutzmasken im Haus hatten oder andere Gründe, weshalb persönliche Kontakte wegbrachen.

Unter Einhaltung der AHA-Formel ("Abstand halten – Hygiene beachten – Alltagsmaske tragen") wurden speziell im zweiten Halbjahr in Kleinstgruppen wieder kurzfristige zusätzliche Angebote (Ferien), Projekte durchgeführt. Verschiedene Projekte wurden teilweise auch in unserem kleinen Garten ausgeführt, um eine Ansteckungsgefahr verringern zu können.

In Deutschland besuchen nahezu alle Kinder vor dem Eintritt ins schulische Bildungssystem wenigstens ein Jahr lang eine Kita. Kaum eine andere Institution hat so viel regelmäßigen und intensiven Kontakt zu Familien und ihrer Lebenswelt wie Kindertageseinrichtungen.

Ein bewährtes Training wie das „Streit – und Konflikt Training“ in der Kita Glockenheide, wo sich Kinder prozentual hoch mit einem Migrationshintergrund befinden, haben wir dieses Training durchgeführt. Es sollte damit sichergestellt werden, dass gerade diese Kinder, aus einer anderen Kultur stammend, anders sozialisiert und streiterfahrend sind, den Übergang von dem geschützten Rahmen „Kita“ in die Grundschule, entsprechend geschulter und gestärkter standhalten.

Leider konnte durch die Kitaschließungen und dem Notbetreuung Setting, personellen Engpässen und Erkrankungen von Personal, im letzten Jahr das Training nicht stattfinden.

Insgesamt ist einzuschätzen, dass es in dem Berichtszeitraum eine große Herausforderung für Mitarbeiter/ innen, doch gerade auch für die Kinder und ihren Familien darstellte. Die wechselnden Bestimmungen und Richtlinien zum Betrieb des Familienzentrums, das Abstandsgebot zu den Mitarbeitern der Einrichtung einzuhalten, das Tragen eines Mund-Nase-Schutzes, das regelmäßige Desinfizieren von Händen und

Flächen der Räumlichkeiten, das registrieren über die Luca App, der Impfnachweis usw. erschwerten die Tätigkeit im Familienzentrum.

Auf der anderen Seite nahmen wir deutlich wahr, dass einige Kinder, Jugendliche, auch Familien eine etwas andere Haltung zeigten. Sie benannten klar, dass sie glücklich darüber sind, dass ihre Kinder sich wieder mit anderen Kindern, Jugendlichen treffen und austauschen können, regelmäßig an Projekten und Ferienangeboten kostenfrei teilnehmen können, dass würde sie für einige Stunde entlasten.

4. Ausblick Folgejahr

Familien und Kinder unterliegen heute mehr denn je, sich schnell verändernden Herausforderungen, denen sie ohne Unterstützung manchmal nur schwer gewachsen sind.

In der Regel sind Familien sehr engagiert, die bestmögliche Förderung ihrer Kinder sicherzustellen, müssen jedoch gleichzeitig auch die persönliche, berufliche Entwicklung gestalten. Gesellschaftliche Entwicklungen und wissenschaftliche Erkenntnisse verweisen darauf, wie eng der Zusammenhang von Bildung, Bindung, Gesundheit und Teilhabe ist.

Des Weiteren führen die zunehmende Vielfalt von Familienformen und Konstellationen zur Veränderung von lebensweltlichen Kompetenzen und familieninternen Unterstützungssystemen von Familien. Gerade Lebenslagen, die von Armut geprägt sind, gehen häufig einher mit einem niedrigen Gesundheitsbewusstsein und - Verhalten. Darüber hinaus ziehen diskontinuierliche Bindungen, Bildungsprozesse und - Biographien ein höheres „Angewiesen-Sein“ auf professionelle Unterstützung nach sich.

Familienzentren gelingen nur, wenn sich Kinder mit ihren Familien willkommen fühlen. Daher bildet auch für uns die wesentliche Grundlage eine vertrauensvolle Umgebung, in der Eltern, Mütter und Väter, und Familien angenommen sind und z. B. als Experten ihrer Kinder wertgeschätzt werden.

Das zentrale Ziel ist und bleibt, Eltern zu unterstützen, eine wertschätzende und fördernde Beziehung zu ihrem Kind /er zu stärken. Die Aufgabe des Familienzentrums ist hierbei, die entsprechenden Kontakte herzustellen und das fachliche Know-how vor Ort einzubeziehen. Das benötigt ausreichende zeitliche und personelle Ressourcen.

Entscheidend ist die Niedrigschwelligkeit der Angebote. Erforderlich für die Entwicklung unseres Familienzentrums ist es ebenso, dass sie speziell nach den Sozialraumbedarfen geplant und umgesetzt werden, auch um wohnortnah, Kindern und Familien vielfältige Unterstützung anzubieten.

Durch die Mitwirkung sozialräumlicher Netzwerke und den Auf- und Ausbau von verbindlichen Kooperationen, machen eine Weiterentwicklung unerlässlich.

Um die Zusammenarbeit weiter auf eine tragfähige, vertrauensvolle Basis zu stellen, ist es wichtig, in einem gemeinsamen Prozess, ein gegenseitiges Verstehen und Verständnis für

die jeweiligen Haltungen, Arbeitsabläufe, Herangehensweisen und Umsetzungsstrategien zu gewinnen.

Vielfältiges fachliches Know-how mit dem Ziel zusammenbringen, das Bestmögliche für das einzelne Kind, den Jugendlichen und für die Familien im Stadtteil zu erreichen.

Öffnung des Familienzentrums in den Sozialraum ausbauen:

- Bedarfe ermitteln
- die Bedürfnisse und Bedarfe der Familien zielorientiert einbinden
- bedarfsgerechte Unterstützung der Familien einrichten
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf fördern
- Entwicklung von Formen der Elternbeteiligung, z. B. Elternforen, Elterncafés
- Kooperationen und soziale Netzwerke intensiver gestalten
- intensive Reflexion von Angeboten und regelmäßiger Feedbacks von Beteiligten
- Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit
- Vernetzung der Institutionen trägerübergreifend verbessern und Angebotsstruktur optimieren
- wohnortnahe präventive Angebote ausbauen
- Sicherstellung von Dokumentation und Präsentation der Projekte im Familienzentrum

Besonders die neu zugewanderten, geflüchteten Familien aus der Ukraine, die häufig nur zeitlich begrenzt in den Gemeinschaftsunterkünften, Hotels oder bei Privatpersonen leben, haben einen hohen Bedarf an Begleitung und Beratung.

Ziel muss es sein, auch für sie (niedrigschwellige) Angebote zu erschaffen, sie zu beraten und zu unterstützen, eine Willkommenskultur zu vermitteln und für einen frühestmöglichen Kita-Besuch, Schulbesuch, Sprachkurs u.a. sie zu gewinnen.

Unseren Schwerpunkt: besonders für Kinder, Jugendliche und Familien mit einem Migrationshintergrund, Zuwandererfamilien, Familien mit Fluchterfahrungen und Familien aus bildungsfernen Schichten zu unterstützen, für sie einzutreten, ihnen eine bessere Integration, Sozialisierung und Chancengleichheit in allen Lebensbereichen zu ermöglichen, hat auch künftig noch Bestand für unsere Arbeitsausrichtung der nächsten Zeit.

5. Aktivitäten und Entwicklungen im Sozialraum

Im Familienzentrum Friedrichsgabe werden die Angebote unterschiedlich gebündelt. Die Aufgabe des Zentrums ist es auch oder besonders, die Bedarfe und Bedürfnisse der Familien zu erkennen, aufzugreifen und gemeinsam mit der Zielgruppe angemessene Leistungen zu entwickeln.

Die Angebote sollen neben dem Beteiligungsprozess die sozialräumlichen Lebensbedingungen, die Ressourcen sowie die Stärkung der Selbstwirksamkeit von Kindern, Jugendlichen und Eltern mit einbeziehen.

Friedrichsgabe ist ein Stadtteil, wo sozial vielschichtige Menschen nebeneinander in einem Einzugsgebiet zusammenleben. Familien, die Besitzer eines Reihenhäuschens oder Villa sind, bis hin zu einer zugewanderten oder geflüchteten Familie, sie wohnen meist in

einer der vier Folgeeinrichtung mit vielen anderen Familien zusammen. Diese Einrichtungen sind in Friedrichsgabe in verschiedenen Objekten mit einem abgeschlossenen Gelände verteilt.

Das Familienzentrum sollte und muss sich permanent mit den Lebenssituationen und Bedarfen der Menschen im Sozialraum weiterentwickeln. Der ganzheitlichere Blick und die Maßnahmen zur Verminderung sozial bedingter oder geschlechtsbezogener Ungleichheit von Lebens- und Gesundheits- und Bildungschancen von Kindern und Eltern sind zentrale Voraussetzungen.

Durch eine gesonderte Stadtteil Recherche, Nachfragen in sämtlichen Einrichtungen und Institutionen im Stadtteil (Bücherei, Kitas, Schulen, aktive Gemeinde Kirche, JUZ Glockenheide, OGGs, Folgeeinrichtungen u.a.) mehr, durch persönliche Gespräche, gezielte Treffen (Friedrichsgaber Runde, Veranstaltungen) gibt es einen stetigen Informationsaustausch darüber: Was ist gerade los im Stadtteil? Gibt es positive oder besorgniserregende Entwicklungen? Wie können wir diese dann gemeinsam oder separat begegnen? Welche präventiven Maßnahmen, Angebote, Veranstaltungen gibt es dafür?

Auch der Wegfall der wöchentlichen Netzwerktreffen mit dem Netzwerker des Stadtteils und dem ASD zuständigen Mitarbeiter/innen der Stadt Norderstedt, lassen uns verschiedenartige Entwicklungen, Phänomene manchmal nur zeitverzögert mitbekommen.

7. Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und den Frühen Hilfen

Damit Kinder von Anfang an, der möglichst besten Familienförderung und - Begleitung profitieren, richtet sich das FZ auch und besonders an Familien mit jüngsten Kindern, ohne andere Familien auszuschließen.

Die Zusammenarbeit mit den Frühen Hilfen ist immer noch in einer Erprobung- und Feinschliffphase. Zum Beispiel, durch gemeinsame Absprachen und Versuche, ein Angebot fester Sprechzeiten durch Frau Laura Kerres im FZ Friedrichsgabe anzubieten, langfristig und fest zu installieren, liefen die letzten Monate nicht optimal.

Trotz intensiver Bewerbung und akt. Aushänge an der gut einsehbaren Fensterfront, sind die Sprechzeiten von der Stadtteilbevölkerung kaum genutzt worden, eher telefonisch. Wir haben uns aktuell vereinbart, dass mögliche Nachfragen, für eine Beratung der Frühen Hilfen zeitnah an Frau Kerres weitergeleitet werden und sie dann die Ratsuchenden direkt kontaktieren kann, um einen zeitnahen und konkreten Beratungstermin abzusprechen.

Alternativ: kommt es in der offenen Beratung Di. und Do. zu Anfragen dieser Themen, gibt es eine sofortige telefonische Rückmeldung an Frau Kerres, dass sie dann ggf. gleich noch zum Familienzentrum kommen kann, um die Beratung durchzuführen.

Mit andere Kooperationspartnern werden regelmäßig Absprachen getroffen, wo eine gegenseitige Unterstützung stattfinden kann, wo noch intensiver Vernetzung möglich ist, künftige Kooperationspartner werden versucht aktuell neu akquiriert zu werden.

Die Pandemischen Zeiten, haben jedoch sämtliche Netzwerkaktivitäten zurückgeworfen und erheblich erschwert. Erkrankungen, Lock Dows, Schließungen, personelle Engpässe oder gar Personal Fluktuationen in verschiedenen Einrichtungen, haben uns vor neuen

Herausforderungen gestellt, die es gilt, neu zu beleben und wieder in aktive Entwicklungsprozessen zu kommen.

8. Maßnahmen zur Qualitätssicherung (u.a. Angaben zu Qualitätsmanagement, Beschwerdeverfahren, Partizipation)

Das Familienzentrum ist kein starres Gebilde oder Objekt, sondern stets, möglichst am Knotenpunkt der Familien im Einzugsgebiet integriert. Das bedeutet jedoch auch, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung mit den entsprechenden Zielgruppen und Kooperationspartnern im Sozialraum im regelhaften Austausch sein müssen, um Partizipationsprozesse, eine Qualitätssicherung zielorientiert gestalten zu können.

Das Familienzentrum ist einerseits eine wichtige Anlaufstelle in dem Stadtteil, doch auch ein Ort für Begegnung, Bildung, Beratung, Betreuung und Unterstützung aller Altersklassen und Personengruppen. Es nimmt eine aktive Rolle im Lebensumfeld von Familien ein und da sie die Belange und Bedürfnisse von Menschen in den Mittelpunkt stellen und richten ihre Angebotsstruktur bedarfsgerecht, unter Einbezug sozialräumlicher Faktoren, partizipativ aus.

Von der Teilnahme bis hin zur Entwicklung selbstorganisierter Gruppen und Netzwerke, die den Aufbau sozialer Beziehungen und die soziale Teilhabe stärken, können neue Angebote im Sozialraum bedarfsgerecht erschlossen und Nachbarschaft- und Selbsthilfearbeit unterstützt werden. Vielfalt und Beteiligung, Inklusion und Partizipation werden versucht authentisch von den Mitarbeitern des Zentrums gelebt und umgesetzt zu werden.

Da im Berichtszeitraum weniger Angebote, Projekte, Beratungen, Öffentlichkeitserleben stattfand, können aktuelle Bewertungen von Prozessverläufen nicht korrekt dargestellt werden. Bei z.B. einem konkreten Projektverlauf, der nicht langfristig positiv angenommen wurden ist, gab es nach einer Reflektion Runde mit den Projektleitern und einer selbstkritischen Hinterfragung, eine Einstellung dieses Projektes. Das ist auch ein Teil von Qualitätsmanagement.

Wenn von mehreren Fachkräften und anderen Beteiligten ermittelt wird, dass aus verschiedensten Gründen und auch bei einer Nachsteuerung, ein Projekt nicht positiv und erfolgsversprechend verlaufen kann, ist die Konsequenz der Einstellung dieses, die einzig richtige Vorgehensweise.

Auch bei einer anderen Projektidee, wo keine ausreichenden Teilnehmer akquiriert werden konnten, trotz Benennung des Bedarfes, wurde das Projekt nicht gestartet.

Das Familienzentrum Friedrichsgabe erarbeitet aktuell auch gerade an ein umfangreiches Beschwerdemanagement, um Anregungen und Kritik unserer Familien anzunehmen, zu diskutieren und uns daran kontinuierlich weiterentwickeln zu können.

So können Familien zum Beispiel an Umfragen teilnehmen, im persönlichen Gespräch ihr Feedback geben oder Nachrichten im eigens dafür vorgesehenen Briefkasten hinterlassen.

Es ist wichtig für uns, von Kindern, Jugendlichen und Familien eine regelmäßige Rückmeldung in Bezug auf unsere Arbeit zu erhalten.

Qualitätssicherung erfordert Maßnahmen wie:

Erstellung und Aktualisierung einer nächsten Sozialraumanalyse, um die Bedarfe aber auch die Schwachstellen zu erkennen - um weitere geeignete Angebote für das Familienzentrum zu schaffen.

Es werden regelmäßige Befragungen vorgenommen, um die Meinungen und Wünsche der Familien zu erfahren und um diese bei den zukünftigen Planungen zu berücksichtigen.

9. Öffentlichkeitsarbeit:

Öffentlichkeitsarbeit dient den Kindern und Familien, die das Familienzentrums als Institution für sich nutzen können. Sie hat die Aufgabe, eine Transparenz unserer Aufgaben und Ansprüche herzustellen, die Steigerung unseres Ansehens zu verbessern und den Aufbau, die Pflege des Vertrauens zur Öffentlichkeit zu erreichen.

Eine wirksame Form der Öffentlichkeitsarbeit geschieht fast täglich, durch die Art unseres Umgangs mit den Besuchern des Familienzentrums.

Es ist stets von großer Wichtigkeit, dass eine **wieder schrittweise**, doch nachhaltige Vernetzung mit anderen Institutionen stattfinden kann, um zum einen unsere Arbeit transparenter werden zu lassen, zum anderen aber auch als Bereicherung der eigenen Weiterentwicklung.

Durch eine stärkere Präsenz erhöhen sich sowohl der Bekanntheitsgrad als auch der Stellenwert des Zentrums.

In der pandemischen Zeit hat sich noch einmal besonders gezeigt, wie wichtig es ist, vorhandene Netzwerke nutzen zu können, um sich bei verschiedensten Themen abzugleichen und sich gegenseitig zu unterstützen., auch im Sinne der Kinder und Familien im Stadtteil.

Die Gestaltung bzw. Mitgestaltung von Festen und Veranstaltungen mit Öffentlichkeitscharakter innerhalb und außerhalb des Familienzentrums, ebenso wie die Mitgestaltung von Veranstaltungen der Stadt Norderstedt, erbrachte dazu gute Ergebnisse, z.B. die Veranstaltung der Kinderrechte, das Alternativangebot im Familienzentrum zum ausgefallenen Kinderschutzfest usw.

Doch auch über die Nutzung sozialer Netzwerke, wie facebook, instagram, ebay Kleinanzeigen, Homepage des Familienzentrums, Flyer u.a., wo auch aktuelle Angebote, offene Beratung Sprechzeiten zusätzlich beworben wurden, passierte Öffentlichkeitsarbeit.

Der Aufbau von Kontakten für ehrenamtlichen Mitarbeitern über die stattfindende Ehrenamtsmesse, Nachbarschaft, persönliche Treffen mit Menschen, die durch Sachspenden (Kleidung, Spielsachen, Haushaltsgeräte usw.) bedürftige und benachteiligte Menschen unterstützen möchten.

Auch durch Mund zu Mund Propaganda entstehen ebenso Kontakte zu Kindern, Jugendlichen und Familien, die dann zu Beratungen oder festen Angeboten, wie das Fahrrad - oder Kochprojekt und zu den vielfältigen Angeboten in den Ferien ins Familienzentrum kamen. Oftmals bringen sie gleich noch Freunde oder Nachbarskinder mit.

9. Verschiedenes



Norderstedt, März 22

Inka Risch

Koordination FZ Friedrichsgabe