

Familienfreundliche Stadt Kamen

– Familienbüro –

– Konzeptentwurf 06.11.2017 –

Das Familienbüro der Stadt Kamen wurde im Januar 2016 als Service- und Anlaufstelle für Familien eröffnet. Die Arbeit und Organisation des Familienbüros wurde nach einem Jahr evaluiert, Erfolge und Entwicklungspotenziale identifiziert. Auf dieser Grundlage erfolgte die Weiterentwicklung des Konzepts. Dabei gilt es, gleichzeitig Bewährtes weiter zu verstetigen und bedarfsorientierte, punktuelle Neuerungen zu implementieren. Im Folgenden wird zunächst das bestehende Konzept mit seinen Zielsetzungen und Aufgabenschwerpunkten dargestellt, um anschließend gebündelt Strategien der Weiterentwicklung zu skizzieren.

A. KONZEPTIONELLE GRUNDLAGEN

Ziele

Die konzeptionelle Ausrichtung des Familienbüros folgt dem grundlegenden Leitziel der Prävention, um besser zu einem gelingenden Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen in Kamen beizutragen. Das Familienbüro bietet allen Kamener Familien mit Kindern eine Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema Familie und trägt gleichzeitig dazu bei, Familien gut durch die vielfältigen Angebote, Informationen und Unterstützungsmöglichkeiten zu erreichen. Zentrale Merkmale des Familienbüros sind daher der niedrighschwellige Zugang und die Offenheit des Angebots. Es ist sowohl räumlich als auch in seinen Funktionen und Strukturen abgekoppelt von den Sozialen Diensten des Jugendamtes, d.h. in der Regel bedarf es weder formaler Anträge noch obliegt dem Familienbüro ein Kontrollauftrag.

Zusammengenommen ist das Familienbüro gleichzeitig einer von mehreren Bausteinen im Bereich von Frühen Hilfen und des übergeordneten Präventionskonzepts für die Stadt Kamen. Die Kooperation und Vernetzung mit Einrichtungen und Fachkräften, die im weitesten Sinne ebenfalls im Rahmen der Familienarbeit tätig sind, sind dafür wichtige Grundpfeiler. Das Familienbüro leistet mit seiner Bündelung von Funktionen und Leistungen nicht zuletzt einen wichtigen Beitrag zur Familienfreundlichkeit der Stadt Kamen.

Zielgruppe

Die Zielgruppe des Familienbüros sind Familien, unabhängig von der Familienform und dem Alter der Kinder. Das heißt, es richtet sich an alle Familien von der Schwangerschaft bis zum Übergang der Kinder in den Beruf. „Klassische“ Familien mit Vater, Mutter und Kind(ern) sind ebenso angesprochen wie Alleinerziehende, Patchwork-Familien oder Regenbogenfamilien, (werdende) Eltern ebenso wie Kinder und Jugendliche. Darüber hinaus ist das Familienbüro auch eine Informationsstelle für Fachkräfte von Trägern in der Stadt.

Aufgabenspektrum

Das Familienbüro deckt ein vielfältiges Aufgabenspektrum ab. Bislang werden dort die folgenden Dienste und Aufgaben gebündelt:

Offene Sprechstunde

Das Kamener Familienbüro bietet eine offene Sprechstunde an. Familien haben während dieser Zeit die Möglichkeit, das Familienbüro ohne Termin aufzusuchen.

Die personelle Besetzung erfolgt im Rotationsprinzip durch die Mitarbeiter/-innen der nachfolgend aufgeführten Fachdienste, so dass immer mindestens zwei Fachkräfte für die Beratung zur Verfügung stehen. Auf diese Weise wird eine verlässliche Öffnung des Familienbüros gewährleistet.

Familienhebamme

Die Familienhebamme ist ebenfalls über das Familienbüro erreichbar. Der inhaltliche Schwerpunkt liegt auf der psychosozialen und gesundheitlichen Betreuung und Begleitung von Schwangeren und Familien mit Kindern im ersten Lebensjahr mit erhöhtem Unterstützungsbedarf. Neben individueller Begleitung und Unterstützung werden seitens der Familienhebamme auch Sprechstunden in externen Einrichtungen angeboten, u.a. in der Beratungsstelle für Schwangerschaftskonflikte und Familienplanung der Diakonie in Kamen. Die Inanspruchnahme ist ohne Antragstellung auf unbürokratischem Weg möglich.

Familienservice

Auf der rechtlichen Grundlage des Gesetzes zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG) bietet der Familienservice allen Kamener Familien mit Neugeborenen einen ungezwungenen Hausbesuch an, um den Fachbereich Jugend als Ansprechpartner für die Fragen und Anliegen von Familien vorzustellen. In diesem Zusammenhang wird den Familien ein „Begrüßungspaket“ mit vielfältigen Informationen zum Thema Kind und Familie überreicht. Bei Bedarf werden Eltern Frühe Hilfen angeboten und vermittelt. Der Familienservice ist auch jenseits der Willkommensbesuche stets für Familien ansprechbar und in den Räumen des Familienbüros erreichbar.

Schulsozialarbeit

Im Rahmen des Familienbüros findet die Beratung des Arbeitsbereiches Schulsozialarbeit zusätzlich zur Präsenz in den Schulen statt. Die Aufgaben liegen hierbei insbesondere bei der Unterstützung zu Fragen rund um die Antragstellung im Rahmen des Bildungs- und Teilhabepaketes (BuT). Doch auch sachstandsbezogene Beratungsgespräche mit Kindern, Jugendlichen und Familien im Rahmen der Einzelfallhilfe sowie die Unterstützung bei altersspezifischer Orientierungslosigkeit und dementsprechend die Weiterleitung an externe Fachkräfte, sind Erfordernisse welche hier eine Räumlichkeit finden.

Beratung von Familien mit Fluchterfahrung

Im Oktober 2016 wurde eine zentrale Anlaufstelle für Familien mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrung eingerichtet, um die Integration in Kamen zu unterstützen. Das Aufgabenspektrum reicht von der allgemeinen Beratung und Begleitung der Familien z.B. zu Ärzten und Behörden über die Koordination verschiedener Angebote bis hin zur Vermittlung zu anderen Diensten und Einrichtungen.

Über diese spezifischen Aufgaben hinaus nimmt das Familienbüro auch weitere, übergreifende Funktionen wahr:

- **Informationsstelle:** Es werden auf vielfältige Weise Informationen bereit gestellt. Dies geschieht allgemein durch die Bereitstellung von Flyern und weiteren Print-Materialien über die vielfältigen Angebote und Einrichtungen in Kamen. Darüber hinaus finden persönliche Gespräche und die Vermittlung von Informationen zu individuellen Fragestellungen statt.
- **Beratungsstelle:** Die Mitarbeiter/-innen des Familienbüros beraten einerseits ganz gezielt zu den dort gebündelten Arbeitsbereichen (siehe oben). Darüber hinaus findet auch eine allgemeine Beratung über Angebote, Unterstützungsmöglichkeiten und Ansprechpersonen anderer Dienste und Einrichtungen statt, die bei Bedarf in die Weitervermittlung mündet.
- **Bedarfsermittlung und Interessenvertretung:** Durch den engen Kontakt zu Familien sowie anderen Einrichtungen und Fachkräften können die Mitarbeiter/-innen des Familienbüros Bedarfe feststellen und sammeln, weiterverarbeiten und an die entsprechenden Stellen innerhalb der Stadt Kamen weiterleiten. Sie können Impulse für neue Angebote und Projekte geben oder diese auch selbst initiieren. Auf diese Weise vertreten sie gleichzeitig die Interessen von Kindern, Jugendlichen und (werdenden) Eltern innerhalb der kommunalen Strukturen.
- **Angebotsvermittlung:** Die Mitarbeiter/-innen des Familienbüros stellen Kontakte zu Einrichtungen und Diensten her. Sie vermitteln Kinder, Jugendliche und Eltern bei Bedarf und ggf. in enger Begleitung an zuständige Stellen und Einrichtungen (z.B. Fachdienste des Jugendamtes, Beratungsstellen freier Träger, Familienzentren).
- **Kooperation und Vernetzung:** Das Familienbüro bildet eine zentrale Schnittstelle innerhalb der familienbezogenen Infrastruktur der Stadt Kamen. Dies ist einerseits eine wichtige Voraussetzung, um die vorgenannten Aufgaben erfüllen zu können. Andererseits ist eine gute Kooperation und Vernetzung eine wichtige Grundlage zur Bündelung von Ressourcen und zur Entstehung von Synergieeffekten. Dies geschieht im Interesse von Familien, aber auch im Interesse der in diesem Bereich tätigen Einrichtungen und Fachkräfte. Wichtige Kooperationspartner sind z.B. die Kindertageseinrichtungen und Familienzentren.

Werden die dargestellten Funktionen und Aufgaben des Familienbüros im Ganzen betrachtet, lässt sich das übergeordnete Ziel des Familienbüros mit der Funktion des **Lotsen** überschreiben: Das Familienbüro ist ein allgemeiner Anlaufpunkt. Das bedeutet, Familien können sich mit Anliegen aller Art an die Mitarbeiter/-innen des Familienbüros wenden und werden bei Bedarf an zuständige Einrichtungen oder Dienste vermittelt. Die Mitarbeiter/-innen des Familienbüros kennen die soziale Infrastruktur der Stadt und durch die ausgeprägte Vernetzung wissen sie, wer in welchen Fragen die richtigen Ansprechpartner/-innen sind. Dabei beschränkt sich diese Lotsenfunktion nicht ausschließlich auf Familien. Auch für Fachkräfte anderer Träger ist das Familienbüro ansprechbar.

Zusammenfassend ist das Aufgabenspektrum des Familienbüros also gekennzeichnet durch die Verknüpfung konkreter familienbezogener Angebote und Dienste auf der einen und eher allgemeiner strategischer Funktionen auf der anderen Seite. So entstehen Synergieeffekte: Angebote und Leistungen mit einer hohen Akzeptanz und Nachfrage innerhalb der Elternschaft, wie z.B. der Familienservice, fungieren als Türöffner zum Familienbüro insgesamt sowie zu den weiteren Beratungs- und Informationsangeboten. Gleichzeitig wird die Verbreitung von Angeboten und

Informationen innerhalb der Kamener Familien erleichtert. Serviceorientierung sowie eine durch Trägerneutralität geprägte Beratung und Informationsvermittlung sind grundlegend.

Personal

Die personelle Besetzung des Familienbüros erfolgt durch die einzelnen oben genannten Dienste und Arbeitsbereiche. Die Leitung und Koordination liegt bei der Gruppenleitung der Gruppe „Soziale Dienste“ (51.2).

Erreichbarkeit

Öffnungszeiten

Derzeit bietet das Familienbüro einmal wöchentlich immer montags von 15 bis 18 Uhr eine offene Sprechstunde an. Darüber hinaus sind individuelle Terminvereinbarungen möglich.

Telefon & E-Mail

Die Mitarbeiter/-innen des Familienbüros sind außerhalb der Öffnungszeiten bzw. der offenen Sprechstunde telefonisch, teilweise durch Schaltung eines Anrufbeantworters, sowie per E-Mail erreichbar.

Räumlichkeiten

Die Alte Villa ist mit ihrer Lage zentral in der Stadt und auf Laufwegen zwischen Bahnhof, Rathaus und Innenstadt ein guter Standort für das Familienbüro. Die räumliche Trennung von Rathaus, Verwaltung und den sozialen Diensten des Jugendamtes bei gleichzeitig kurzen Wegen für Absprachen untereinander ist ideal. Gleichzeitig sind die derzeitigen Räumlichkeiten im 1. Obergeschoss der Alten Villa nicht optimal.

Barrierefreiheit

Um insbesondere Eltern mit Kinderwagen und Menschen mit körperlichen Einschränkungen den Zugang zum Familienbüro zu ermöglichen, steht ein Fahrstuhl zur Verfügung.

B. STRATEGIEN ZUR KONZEPTIONELLEN WEITERENTWICKLUNG DES FAMILIENBÜROS

Erweiterung des Aufgabenspektrums: Integration der Fachberatung Kindertagespflege

Künftig soll auch die Fachberatung Kindertagespflege unter dem Dach des Familienbüros stattfinden. Kindertagespflege ist eine Betreuungsform, bei der bis zu fünf Kinder im Haushalt der Tagespflegeperson oder in anderen überprüften Räumen (z.B. in der Groß-Tagespflege) für einen Teil des Tages oder ganztags in Ergänzung zu den Angeboten der Kindertageseinrichtungen betreut werden. Eine Tagespflegeperson soll, ausgehend vom gesetzlichen Auftrag, Kinder entsprechend ihres Entwicklungsstandes, ihrer Interessen und Bedürfnisse, altersgerecht fördern.

Die Fachberatung Kindertagespflege ist u.a. zuständig für

- die Beratung von Tagespflegepersonen und Erziehungsberechtigten in allen Fragen der Kindertagespflege,
- die Vermittlung von Tagespflegepersonen für Kinder,
- die Qualifizierung und Überprüfung von Tagespflegepersonen und
- die Erteilung der Pflegeerlaubnis bei Eignung.

Aufgrund der starken Nachfrage von Kindertagespflege und der großen Akzeptanz der Fachberatung soll die Fachberatung Kindertagespflege auch als Türöffner zum Familienbüro insgesamt dienen.

Verbesserung der Erreichbarkeit

Um das Familienbüro als feste Anlaufstelle für Familien in Kamen zu etablieren, ist die Erreichbarkeit wesentlich zu verbessern. Eine Weiterentwicklung ist auf mehreren Ebenen erforderlich:

Erweiterung der Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten sind auszudehnen und an die Lebensrealitäten von Familien in unterschiedlichen Lebensphasen anzupassen. Dazu gehört, dass das Familienbüro sowohl vor- als auch nachmittags erreichbar ist. Die Öffnungszeiten sollen wie folgt gestaltet werden:

Montags, 10 – 12 Uhr

Mittwochs, 14 – 16 Uhr

Donnerstags, 15 – 17 Uhr

Jenseits der Öffnungszeiten sind individuelle Terminvereinbarungen mit den einzelnen Diensten und Mitarbeiter(inne)n möglich. Zudem gibt es für einzelne Dienste weiterführende Öffnungszeiten.

Einrichtung einer allgemeinen Rufnummer und E-Mailadresse

Die Erreichbarkeit des Familienbüros auch außerhalb der Öffnungszeiten soll verbessert werden. Dies soll durch die zusätzliche Einrichtung einer allgemeinen Rufnummer inklusive Anrufbeantworter sowie einer Funktions-E-Mailadresse für das Familienbüro erfolgen. Auf diese Weise sollen verlässliche und zeitnahe Rückmeldungen an Familien gewährleistet werden.

Nutzung eines Raumes im Erdgeschoss

Für einen niedrighschwelligen Zugang mit einer besseren Auffindbarkeit sollte zumindest ein Teil des Familienbüros nach Möglichkeit im Erdgeschoss des Gebäudes untergebracht werden. Dies würde die Öffnung des Hauses mit einer ausgeprägten Willkommensstruktur unterstreichen.

Sicherung der Barrierefreiheit

Es ist sicherzustellen, dass der vorhandene Fahrstuhl dauerhaft und ohne die Hilfe Dritter (z.B. Mitarbeiter/-innen des Familienbüros) zugänglich ist. Darüber hinaus sollte die Beschilderung des Fahrstuhls für eine bessere Auffindbarkeit verändert werden.

Sichtbarkeit im Stadtbild

Bislang ist das Familienbüro im Stadtbild nicht gut erkennbar. Um die mit dem Familienbüro verbundenen Zielsetzungen erreichen zu können, ist die Verbesserung der Sichtbarkeit dringend notwendig. Zu nennen sind hier z.B. eine gut sichtbare Beschilderung und ein Logo mit Wiedererkennungswert. Familien müssen das Familienbüro direkt erkennen und ohne langes Suchen finden können.

Ausweitung von Kooperation und Vernetzung

Das Familienbüro kooperiert bereits jetzt mit verschiedenen Diensten und Einrichtungen. Künftig soll sich das Familienbüro neben den oben genannten Arbeitsbereichen noch stärker Kooperations- und Vernetzungsaktivitäten konzentrieren. Mit den folgenden Bereichen sollen die Kooperationsbeziehungen aufgebaut bzw. erweitert werden:

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Städte Bergkamen und Kamen

Die Erziehungsberatungsstelle ist ebenfalls in der Alten Villa ansässig und schon allein durch die räumliche Nähe ein wichtiger Kooperationspartner. Durch die gemeinsame Verortung in einem Gebäude wird die Alte Villa zu einem Haus der Familie, was auch den Charakter als zentrale Anlaufstelle unterstreicht. In enger Abstimmung mit der Erziehungsberatungsstelle sind perspektivisch weitergehende Möglichkeiten der Kooperation zu eruieren.

Kitas und Familienzentren

Die Kamener Kindertageseinrichtungen und Familienzentren sind ebenfalls wichtige Kooperationspartner des Familienbüros. Fast alle Kinder durchlaufen innerhalb der ersten sechs Lebensjahre eine Kita, die dort tätigen Fachkräfte sind häufig wichtige Ansprechpartner/-innen für Kinder und Eltern. Durch eine enge Vernetzung erhält einerseits das Familienbüro einen verbesserten Zugang zu den Familien. Gleichzeitig haben die Fachkräfte aus den Einrichtungen Ansprechpersonen im Familienbüro, die im Rahmen ihrer Lotsenfunktion weiterhelfen können, wenn Fragen oder Probleme auftreten.

Schulen und offene Ganztagschulen

Schulen und auch die offenen Ganztagschulen sind wichtige Akteure, wenn es um das gelingende Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen geht. Sie haben großen Einfluss auf die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen und sind andererseits mit den vielfältigen Fragestellungen des Aufwachsens und des Familienlebens konfrontiert. Die stärkere Vernetzung des Familienbüros mit Schulen und offenen Ganztagschulen verspricht somit einen Gewinn für alle Beteiligten.

Offene Kinder- und Jugendarbeit

Die Zusammenarbeit mit den Einrichtungen und Diensten der offenen Kinder- und Jugendarbeit ist insbesondere mit Blick auf die Zielgruppe der älteren Kinder und Jugendlichen sowie deren Eltern sinnvoll. Kooperationen sind beispielsweise im Rahmen der jährlichen Ferienspiele oder von Mini-Kamen denkbar.

Gezielte Öffentlichkeitsarbeit

Eine umfangreiche und gezielte Öffentlichkeitsarbeit soll die Präsenz und Akzeptanz des Familienbüros in Kamen erhöhen. Das Familienbüro soll nicht nur über die einzelnen Arbeitsbereiche definiert werden, sondern eine „Marke“ für sich, eine bekannte Anlaufstelle für Familien in Kamen. Dafür ist es notwendig, dem Familienbüro ein Gesicht zu geben und eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Die Strategien reichen von einer breit angelegten Pressearbeit über die Nutzung von Medien (insbesondere auch sozialer Medien) bis hin zur Entwicklung neuer Materialien. Im Einzelnen sollen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit die folgenden Maßnahmen umgesetzt werden:

- Entwicklung eines Corporate Designs mit eigenem Logo
- Gestaltung eines professionellen Flyers
- Aufbau einer eigenen Website
- Erstellung eines Hinweisschildes oder Aufstellers für den Eingangsbereich der Alten Villa
- Durchführung einer Eröffnungsfeier
- Informationsvermittlung über die lokale Presse und soziale Medien

Perspektivisch: Zusätzliches Personal

Einrichtung einer Leitungs- und Koordinierungsstelle

Um die oben skizzierten Strategien zur Weiterentwicklung des Familienbüros umsetzen zu können, ist es erforderlich, Personal zur Leitung und Koordination des Familienbüros einzusetzen. Die Aufgaben beinhalten:

- Die Leitungs- und Koordinierungsstelle soll dem Familienbüro ein Gesicht geben. Sie soll sich intensiv einer umfassenden Öffentlichkeitsarbeit sowie der Netzwerkarbeit widmen, um das Familienbüro in der öffentlichen Wahrnehmung zu etablieren. Dazu gehört auch die gezielte Vernetzung mit in Kamen ansässigen Einrichtungen und Diensten im Bereich der familienorientierten Arbeit.
- Zu den Aufgaben der Leitungs- und Koordinierungsstelle gehört es, Impulse zur (Weiter-) Entwicklung neuer oder bestehender Angebote und Projekte zu setzen und sich ggf. auch inhaltlich an der Entwicklung zu beteiligen – insbesondere auch im Rahmen der Vernetzung mit weiteren Einrichtungen und Diensten.
- Es sind im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit unterschiedliche Materialien zu entwickeln. Zu nennen sind hier beispielsweise die Pflege der Homepage und der sozialen Medien, die Entwicklung von Flyern u.ä.
- Die Leitungs- und Koordinierungsstelle soll die im Rahmen der alltäglichen Abläufe anfallende Overhead-Arbeit verantwortlich übernehmen. Dies betrifft z.B. die Ausstattung mit Flyern und Informationsmaterialien, die Beschaffung von Verbrauchsmaterialien oder auch die Einleitung von Wartungs- oder Reparaturarbeiten.
- Die Leitungs- und Koordinierungsstelle soll im Rahmen der vorgesehenen Erweiterung der Öffnungszeiten die zuständige Ansprechperson vor Ort sein. Die Mitarbeiter/-innen der im Familienbüro verorteten Dienste können die erweiterten Öffnungszeiten aus ihren vorhandenen Zeitressourcen heraus nicht ohne Abstriche in ihren hauptsächlichen Aufgabenbereichen abdecken. Zudem ist ein großer Teil der Mitarbeiter/-innen häufig außer Haus unterwegs, sodass die Erreichbarkeit nicht gegeben ist.
- Die Leitungs- und Koordinierungsstelle soll zur Sicherstellung der Erreichbarkeit des Familienbüros die Anwesenheitszeiten der Mitarbeiter/-innen koordinieren, sowohl bezüglich der regelmäßigen Abdeckung der Öffnungszeiten als auch im Hinblick auf Urlaubszeiten. Da die Mitarbeiter/-innen der im Familienbüro verorteten Dienste verschiedenen Gruppen innerhalb der Verwaltung zugeordnet sind, ist es notwendig, dass eine Person den Überblick über die An- und Abwesenheitszeiten aller Mitarbeiter/-innen hat. Gleichwohl obliegt den zuständigen Gruppenleitungen (FB 51.1 und 51.2) weiterhin die finale Entscheidung darüber.
- Die Koordinationsstelle soll nicht zuletzt als Bindeglied zwischen dem Familienbüro und den weiteren Diensten der Verwaltung agieren.

Für die Koordination des Familienbüros wäre eine 50%-Stelle wünschenswert.