RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM

RUB

ZEFIR-Forschungsbericht Band 10

FAMILIENBÜROS IN NORDRHEIN-WESTFALEN

Verbreitung, Aufgaben und Erfolgsbedingungen

Angelika Engelbert
Vanessa Gaffron
Katrin Linde

ZEFIR
RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM
FAKULTÄT FÜR SOZIALWISSENSCHAFT
ZENTRUM FÜR INTERDISZIPLINÄRE REGIONALFORSCHUNG

ZEFIR Forschungsbericht Band 10 (April 2016)

Angelika Engelbert, Vanessa Gaffron, Katrin Linde
FAMILIENBÜROS IN NORDRHEIN-WESTFALEN

Verlag: ZEFIR (Verlagsnummer: 978-3-946044)

Die Schriftenreihe wird herausgegeben vom
© Zentrum für interdisziplinäre Regionalforschung (ZEFIR), Fakultät für Sozialwissenschaft, Ruhr-Universität Bochum, LOTA 38, 44780 Bochum (zugleich Verlagsanschrift)

Herausgeber:
Prof. Dr. Jörg Bogumil
Prof. Dr. Jörg-Peter Schräpler

ISBN: 978-3-946044-03-1

Familienbüros
in Nordrhein-Westfalen

Verbreitung, Aufgaben und Erfolgsbedingungen

Angelika Engelbert
Vanessa Gaffron
Katrin Linde

April 2016

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 3
   1.1 Hintergrund und Ziele der Studie ... 3
   1.2 Stand der Forschung ... 4
2. Verbreitung, Organisationsformen und Ziele der Familienbüros ... 13
   2.1 Organisationsformen ... 16
   2.2 Familienbüros und ihr Verhältnis zum Jugendamt ... 20
   2.3 Ziele und Zielgruppen ... 23
3. Bedeutung und Aufgaben der Familienbüros ... 29
   3.1 Wichtigkeit der Aufgaben ... 30
   3.2 Konkrete Angebote und Leistungen der Familienbüros ... 35
   3.3 Netzwerkarbeit: Koordinieren und Kooperieren ... 42
   3.4 Familienbüros im weiteren Sinne – Aufgabenportfolio ... 50
4. Modelltypen von Familienbüros ... 53
   4.1 Vorstellung der Modelltypen ... 54
   4.2 Verbreitung der Modelltypen in Nordrhein-Westfalen ... 59
5. Erzielte Erfolge und feststellbare Verbesserungen ... 61
   5.1 Auswirkungen für die Familien ... 61
   5.2 Auswirkungen für die Kommune ... 64
6. Voraussetzungen für erfolgreiche Arbeit und für Niedrigschwelligkeit ... 69
   6.1 Allgemeine Erfolgsbedingungen ... 69
   6.2 Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit ... 74
7. Herausforderungen für die weitere Arbeit ... 81
8. Unterstützungsbedarfe der Familienbüros ... 85
9. Fazit ... 89
10. Handlungsempfehlungen ... 92

Zusammenfassung in Stichworten ... 95

Abbildungsverzeichnis ... 101

Tabellenverzeichnis ... 102

Literaturverzeichnis ... 102

Anhang 1: Methodisches Vorgehen 103
Anhang 2: Vorgehensweise bei der Auswertung und der Berichterstellung 106
Anhang 3: Recherchekonzept 107
Anhang 4: Leitfaden für die Telefoninterviews 109
Anhang 5: Übersicht der bestehenden Familienbüros in NRW 111

1. Einleitung

1.1 Hintergrund und Ziele der Studie

Familien haben viele Aufgaben – und sie brauchen bei der Erfüllung dieser Aufgaben Hilfe und Unterstützung. In den Kommunen gibt es eine Vielzahl von Maßnahmen, Angeboten und Einrichtungen, die genau das bieten. Diese Angebote können einmalig, wiederholt, zeitlich befristet oder dauerhaft vorhanden sein. Das Spektrum ist breit und ein Überblick fällt oft sogar den ExpertInnen schwer, zumal sich die Lage in jeder Kommune anders darstellt.

Für eine bedarfsgerechte Nutzung vorhandener Unterstützungsangebote sind deshalb Informationen wichtig, die Familien Orientierung geben und den Zugang erleichtern. Eine Vernetzung der AkteurInnen und funktionierende Kooperationen sind dafür unverzichtbar.

Um dies zu erreichen, wurden in vielen Kommunen strukturelle Lösungen angegangen. So wurden zum Beispiel Ämterzuständigkeiten erweitert, Fachbereiche neu zugeschnitten und Stellen geschaffen, die speziell für kommunale Familienpolitik zuständig sind. Hierdurch wurde eine Bündelung von Aufgaben möglich, die die Koordination innerhalb der Verwaltung wesentlich verbessern kann.

Eine relativ neue Form der Institutionalisierung von vernetzenden und/oder beratenden Aufgaben sind seit einigen Jahren kommunale Stellen, die in der Regel als **Familienbüro** bezeichnet werden. Das Kompetenzzentrum für familienbezogene Leistungen, ein Beratungsgremium des Bundesfamilienministeriums, plädierte 2008 für „bürgernahe Familienbüros“ als Anlaufstellen für Familien zu allen familienbezogenen Leistungen und auch der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge empfahl 2009 in seiner Stellungnahme zur Vereinbarkeit von Familien- und Erwerbsleben die Einrichtung von kommunalen Anlaufstellen mit Lotsenfunktion.

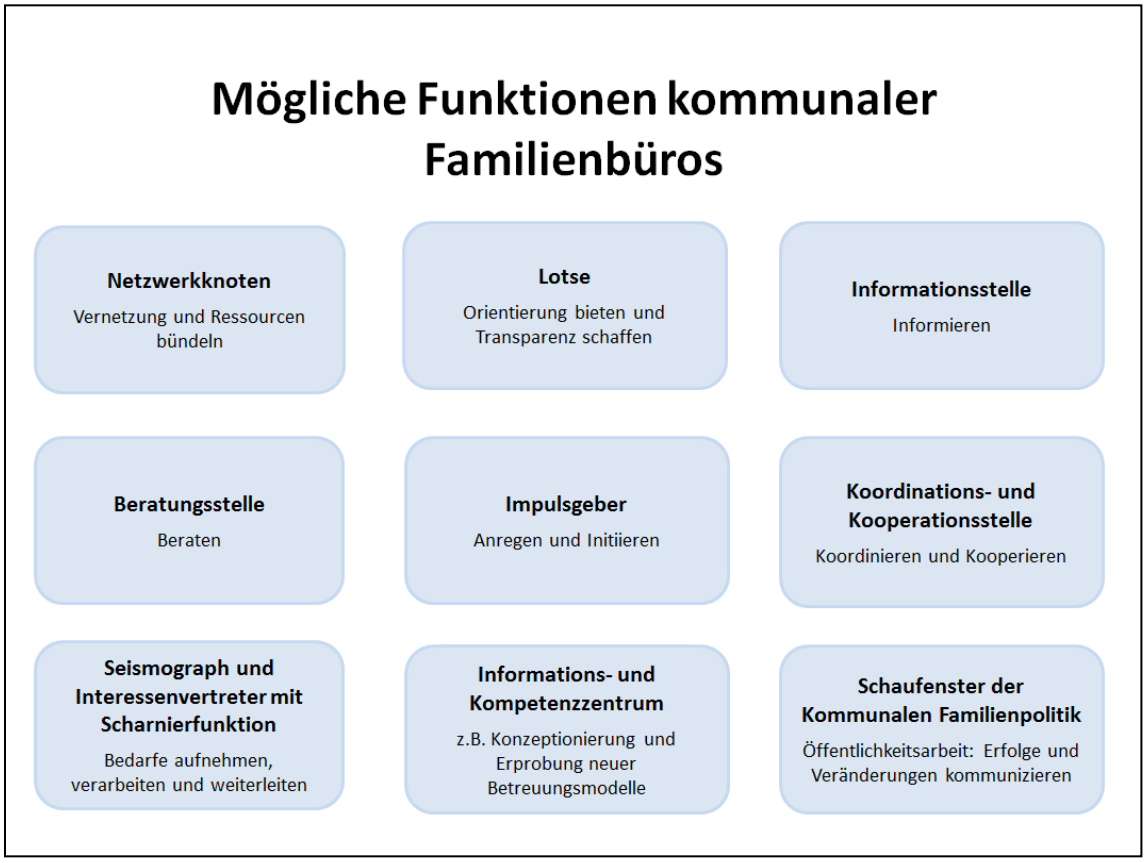
Was hat sich in der Zwischenzeit in den Kommunen getan? Wo gibt es Familienbüros? Was machen Familienbüros genau und was haben sie erreichen können? Wer sich über die Arbeit der Familienbüros kundig machen will, findet auf den jeweiligen kommunalen Seiten im Internet eine Fülle von Informationen, die in einer Zusammenschau schon auf den ersten Blick sehr unterschiedliche Zuschnitte der Büros erkennen lassen. Die organisatorische und inhaltliche Vielgestaltigkeit ist auch ein Abbild der jeweils unterschiedlichen kommunalen Situation und Besonderheiten, die entsprechend vielfältige Ansätze und Strukturen einer kommunalen Familienpolitik hervorgebracht haben. Eine schnelle Antwort auf Fragen nach den Entwicklungen der letzten Jahre und nach der faktischen Arbeit der Familienbüros fällt daher schwer. Ziel der Studie ist, diese Fragen zu beantworten.

1.2 Stand der Forschung

Kommunale Familienbüros sind als Thema wissenschaftlicher und begleitender Forschung bislang erst vereinzelt in den Blick genommen worden. Eine erste Studie wurde im Jahr 2008 vom Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge durchgeführt (Schwanecke 2009). Ihr Ziel war es „die Möglichkeiten und Voraussetzungen der Einrichtung von Familienbüros als zentrale Anlaufstelle der Beratung zu monetären Familienleistungen zu eruieren“ (ebd.: 19). Die Studie befasst sich mit Familienbüros in ganz Deutschland: Auf der Basis einer Internetrecherche zu „Kommunalen Familienbüros als zentralen Anlaufstellen“ wurden Ergebnisse zur bundesweiten Verbreitung und zu Aufgabenfeldern vorgestellt. Vertiefende Interviews mit Mitarbeitenden aus insgesamt vier Familienbüros ergänzen die Ergebnisse der Internetrecherche. Possinger hat diese Studie im Jahr 2010 für das Internetportal familie-in-nrw.de zusammengefasst.[1]

Die Studie ermittelte insgesamt 245 Familienbüros, 36 davon in Nordrhein-Westfalen, die bis Dezember 2008 im Internet zu finden waren (vgl. Possinger 2010/ Schwanecke 2009: 10). Eine gesonderte Analyse für einzelne Bundesländer fand nicht statt. In ihrer Zusammenfassung aus dem Jahre 2010 geht Possinger aufgrund eigener Recherchen bereits davon aus, dass die Zahl der Familienbüros sich deutlich erhöht hat (vgl. Possinger 2010). Schwanecke unterscheidet in der Studie mehrere theoretisch mögliche Funktionen von Familienbüros:

Abbildung 1: Mögliche Funktionen kommunaler Familienbüros



Quelle: Schwanecke 2009: 15, eigene Darstellung.

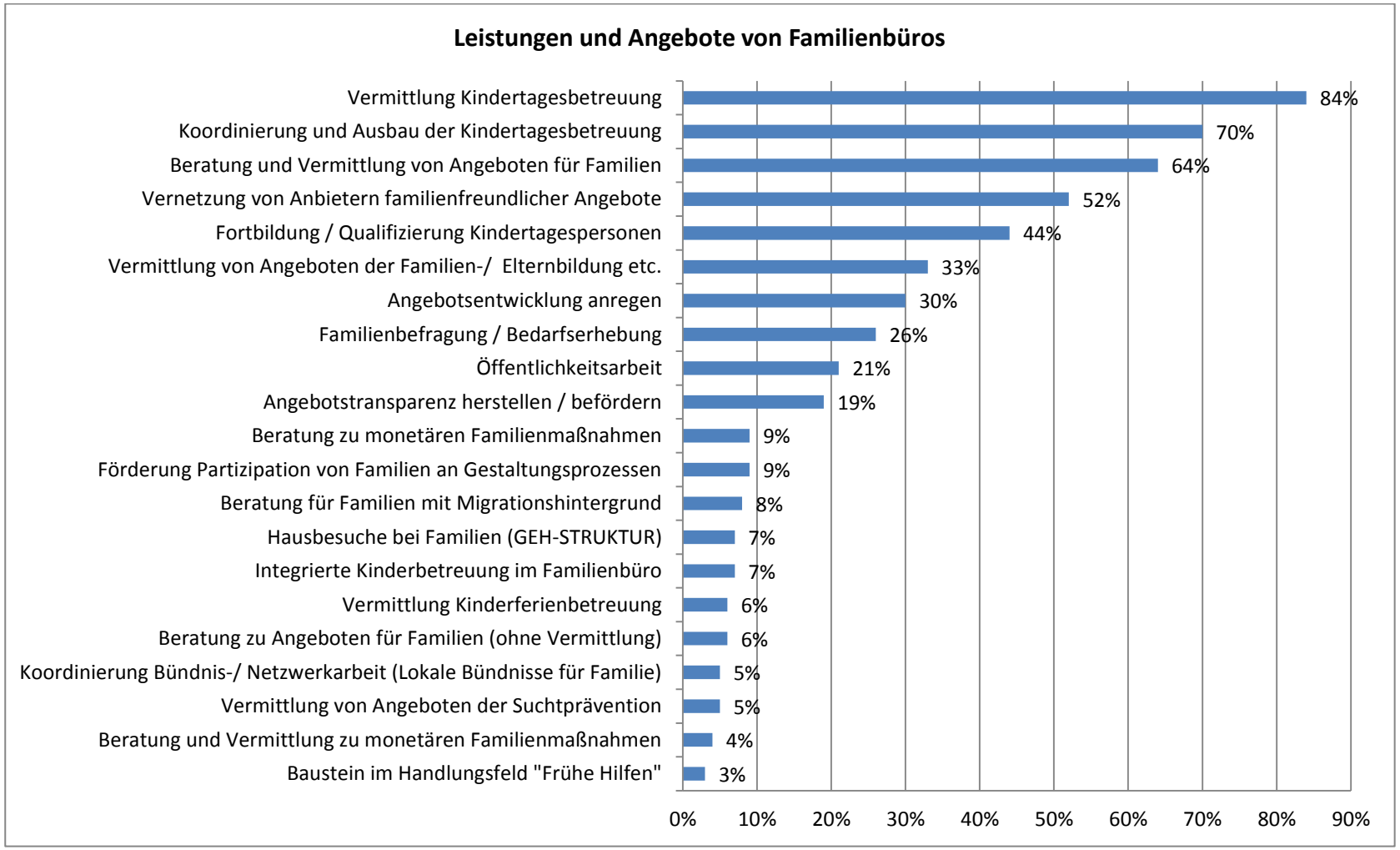
[1] Online abrufbar unter:
http://www.familie-in-nrw.de/vertiefungstext-kommunale-familienbueros+M5be60809fba.html

Deutlich wird unter anderem, dass der Impuls zur Errichtung eines Familienbüros oft nicht nur aus der Politik, sondern auch aus familienpolitischen Netzwerken, besonders aus den Lokalen Bündnissen für Familie kommt (vgl. Schwanecke 2009: 15).

Die Landschaft der Familienbüros ist sehr heterogen; Schwanecke fasst unter diesem Begriff alle Einrichtungen, deren Zielgruppe Familie ist. Der Fokus liegt auf kommunalen Beratungs- und Serviceleistungen, die sich auf den Bereich Familienförderung, Familiendienstleistungen und den Ausbau familienfreundlicher Infrastruktur, besonders Kindertagesbetreuung, konzentrieren. Zu den Aufgaben der Familienbüros fasst Possinger (2010) zusammen:

> „Primäre Aufgabe von Familienbüros ist es, Familien umfassend über bestehende familienbezogene Angebote zu informieren, zu beraten und diese auch weiter zu vermitteln. Dabei orientieren sie sich am konkreten Bedarf der Familien vor Ort. Je nach Sozialraum kann das Angebotsspektrum deshalb unterschiedlich sein. Wie (…) verdeutlicht, berät und vermittelt der Großteil der Anlaufstellen Möglichkeiten der Kindertagesbetreuung bzw. der -tagespflege – ein Bereich, der in der Praxis stark von Familien nachgefragt wird. Auch die Vermittlung von Angeboten der Familienbildung sowie der Erziehungsberatung gehört zum Leistungsspektrum der Familienbüros. Hingegen greifen bislang weniger als 10 Prozent der von uns untersuchten Einrichtungen die Idee des Kompetenzzentrums auf und führen Beratungen zu monetären Leistungen durch.“ (Possinger 2010)

Abbildung 2: Leistungen und Angebote von Familienbüros



Quelle: Possinger 2010, eigene Darstellung.

Zu beachten ist, dass 169 der 245 untersuchten Familienbüros in Niedersachsen im Zusammenhang mit dem Landesprogramm „Familien mit Zukunft - Kinder bilden und betreuen“ eingerichtet wurden. Die in der Studie ermittelten Aufgabenschwerpunkte der Familienbüros bei der Kindertagesbetreuung spiegeln daher vor allem die Ziele dieses Landesprogramms wider. Für nordrhein-westfälische Familienbüros mögen diese Aufgaben und Leistungen sich auch zum Untersuchungszeitraum schon anders gestaltet haben – dies wurde jedoch nicht gesondert betrachtet.

Possinger weist darauf hin, dass die Vernetzung mit lokalen Partnern eine wichtige Erfolgsbedingung für Familienbüros ist: Nur so sei es einem Familienbüro möglich, eine Lotsenfunktion für Familien auszuüben und einen sinnvollen Überblick über bestehende Angebote vor Ort zu gewährleisten. Auf diesem Wege können Familienbüros nicht nur Angebotslücken aufdecken, sondern auch neue Zugänge zu Familien schaffen. Als häufige Kooperationspartner nennt Possinger Schulen, Kitas, Hebammen, ÄrztInnen oder auch Religionsgemeinschaften (vgl. Possinger 2010).

Schwanecke skizziert im Rahmen seiner Recherche zu Familienbüros im Bundesgebiet vier Modelltypen von Familienbüros, die in der Praxis selbstverständlich auch in Mischformen vorkommen. Dennoch sind solche Modelltypen sinnvoll, um die in der Praxis zu findende Vielfalt in der Landschaft der Familienbüros zu strukturieren:

1. Familienbüros als zentrale Anlaufstelle (besonders in kleinen und mittelgroßen Städten)
2. Familienbüro-Netzwerke (besonders in Großstädten und Landkreisen)
3. Mobile Familienbüros
4. Familienbüros als zentrale Anlaufstelle in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf (vgl. Schwanecke 2009: 19)

Der erste Modelltyp umfasst Familienbüros als zentrale Anlaufstelle besonders in kleinen und mittelgroßen Städten, aber auch in Ortsteilen. Die Zielgruppen sind zumeist Familien, Alleinerziehende, Kinder und Jugendliche sowie SeniorInnen. Diese Familienbüros befinden sich häufig in Trägerschaft des Landkreises oder aber der Freien Wohlfahrtspflege. Verortet sind Familienbüros dieses Modelltyps oft in Rathäusern oder Gemeindeverwaltungen. In größeren Städten sind sie auch in Ladenlokalen in der Innenstadt zu finden, in kleineren Gemeinden eher in Kindertagesstätten, Familienzentren etc. Diese zentralen Auflaufstellen für Familien haben es sich zur Aufgabe gemacht, Information und Beratung zu Kinderbetreuung und anderen Themenbereichen des Familienlebens anzubieten, wobei diese Beratung sowohl persönlich als auch telefonisch erfolgt. Bei Fragen zu monetären Familienleistungen vermitteln sie an die zuständige Stelle. Aufgabe und Ziel ist die Schaffung von Transparenz hinsichtlich familienfreundlicher Angebote, oft werden auch Kinderbetreuungsangebote koordiniert und vermittelt. Aufsuchende Arbeit im Sinne von Willkommensbesuchen für Neugeborene gehört ebenfalls zum Aufgabenspektrum, eigene Kursangebote und Seminare eher weniger. Wichtig für den Erfolg dieser Einrichtungen ist nicht nur, dass die politische Leitungsebene das Familienbüro unterstützt. Auch eine genaue Kenntnis der Situation vor Ort und der Bedarfe der Familien ist unerlässlich (vgl. Schwanecke 2009: 21ff.).

Beim zweiten Modelltyp handelt es sich um Familienbüro-Netzwerke, die besonders in Großstädten und Landkreisen, aber auch in Kleinstädten mit großer Fläche zu finden sind. Die Zielgruppen decken sich mit dem ersten Modelltyp, hier sind allerdings meist die Landkreise oder Städte selbst Träger.

Freie Träger sind seltener zu finden. In Niedersachsen fanden sich zum Zeitpunkt dieser Studie (2008) 169 Familienbüros, die überwiegend diesem Modelltyp zugeordnet werden konnten. Unterstützt durch das niedersächsische Landesprogramm „Familien mit Zukunft“ (FMZ) konnten Kommunen ihre familienfreundlichen Angebote weiterentwickeln, sodass zahlreiche Landkreise ein Familienbüro eingerichtet haben, das unter anderem den Ausbau der Kindertagesbetreuung koordiniert. Das von Schwanecke beschriebene Praxisbeispiel ist jedoch in Nordrhein-Westfalen zu finden: Das Familien-Projekt der Stadt Dortmund. Bei der räumlichen Verortung gibt es zwei Ausprägungen innerhalb der Familienbüro-Netzwerke. Entweder arbeiten sie dezentral, indem sie verschiedene Außenstellen vorhalten, was sich besonders in Landkreisen und Großstädten anbietet. Oder aber es gibt ein zentrales Familienbüro, welches sich zumeist in der Innenstadt der jeweiligen Großstadt, beispielsweise im Stadt- oder Rathaus, befindet. Durch die Wohnortnähe ergibt sich eine doppelte Netzwerkstruktur, die ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Familienbüro-Netzwerke ist. Hier wird – ebenfalls persönlich und telefonisch – eine Beratung zu allen Themen mit Familienbezug angeboten, wobei Kinderbetreuung nur ein Thema unter vielen ist. Oft geht es auch um die Entwicklung und Vermittlung von Betreuungsangeboten, die Akquirierung, Qualifizierung und Zertifizierung von Tagespflegepersonen und eine Bedarfserhebung, insbesondere im Bereich Kinderbetreuung. Dem Präventionsgedanken soll nicht nur durch die dezentrale Struktur, sondern auch durch aufsuchende Angebote der Information, Beratung und Vermittlung, beispielsweise durch Willkommensbesuche, Rechnung getragen werden, da dies als besonders niedrigschwellig anzusehen ist (vgl. Schwanecke 2009: 28ff.).

Der dritte Modelltyp – das mobile Familienbüro – war zum Zeitpunkt der Studie nur in zwei Städten vertreten: Im Landkreis Erlangen-Höchstadt (Bayern) und im Landkreis Ravensburg (Baden-Württemberg), wobei die Arbeit in Ravensburg zum Zeitpunkt der Studie zum Erliegen gekommen war – es wurde vom einer Projektpause ausgegangen, neue Finanzierungsmöglichkeiten wurden gesucht. In Nordrhein-Westfalen war diese Form der Familienbüros nicht nur im Jahr 2008 nicht vorhanden, sie ist es bis heute nicht. Die Idee eines mobilen Familienbüros beruht auf den Besonderheiten dieser Landkreise, die weitläufig und großflächig sind und kein direktes Zentrum haben, dafür viele Gemeinden in starker Randlage. Aufgrund der geografischen Lage erschien es besonders schwierig, alle BewohnerInnen ausreichend über bestehende Angebote verschiedener Stellen zu informieren. Durch das niedrigschwellige, aufsuchende Angebot sollte dieser Problematik begegnet werden. Das mobile Familienbüro im Landkreis Erlangen-Höchstadt bietet Sprechstunden in verschiedenen Einrichtungen des Landkreises an (vgl. Schwanecke 2009: 41ff.).

Auch der vierte Modelltyp, Familienbüros als zentrale Anlaufstelle in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf, orientiert sich eher kleinräumig in Stadt- oder Ortsteilen, bestimmten Wohngebieten oder anderen Sozialräumen. Empfehlenswert ist an dieser Stelle eine Trägerschaft der freien Wohlfahrtspflege, da Familien in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf häufig schwer zu erreichen sind und Vorbehalte gegenüber Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung hegen. Daher sollte sich dieser Modelltyp Familienbüro eher nicht in öffentlichen Gebäuden befinden, um bereits so eine gewisse Entfernung zur Verwaltung deutlich zu machen. Auch hier möchte man eine zentrale Anlaufstelle für Familien bereitstellen, der Fokus liegt aber insbesondere auf Alleinerziehenden. Das Familienbüro agiert als Vermittler zwischen Familien und öffentlicher Verwaltung, indem es Eltern Unterstützung in der Bewältigung von Alltagsproblemen, beispielsweise Hilfe und Rat bei Erziehungsproblemen und Familienbildung bereitstellt. Der Präventionsgedanke ist ebenfalls zentral: Häufig gibt es niedrigschwellige Angebote zu den Themenfeldern Kinder, Bildung,

Arbeit, Gesundheit und themenbezogene Freizeitangebote, die auch Raum für den sozialen Austausch zwischen Familien bieten und eine niedrigschwellige Wissensvermittlung ermöglichen (vgl. Schwanecke 2009: 50ff.).

Diese Typisierung bezieht sich auf die Landschaft der Familienbüros in ganz Deutschland im Jahr 2008. Obgleich diese im Jahr 2015 ohnehin nicht mehr zutreffend sein kann – zu viele Familienbüros wurden nicht nur neu gegründet, sondern haben sich mit Sicherheit auch verändert und weiterentwickelt, den sich wandelnden Bedürfnissen von Familien angepasst – scheint die Typisierung auch unabhängig von der zeitlichen Dimension speziell für Nordrhein-Westfalen nicht ideal. Zum damaligen Zeitpunkt waren 169 der insgesamt in Deutschland gezählten 254 Familienbüros in Niedersachsen, der zweite Modelltyp bezieht sich ebenfalls überwiegend auf dieses Bundesland. Auch mobile Familienbüros haben sich bis heute in NRW nicht durchgesetzt. Der vierte von Schwanecke vorgestellte Typus der „zentralen Anlaufstelle in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf“ scheint schließlich vor allem für die Stadtteilbüros zu stehen. Es ist also notwendig, die Vielfalt der Familienbüros in Nordrhein-Westfalen auf andere Weise abzubilden und zu kategorisieren.

Possinger fasst die Ergebnisse der Studie wie folgt zusammen:

> „Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Kommunen Familien zunehmend als Leistungsträger der Gesellschaft anerkennen und sich dazu aufmachen, ihnen den Alltag bestmöglich zu erleichtern. Kommunale Familienbüros können in diesem Sinne umfassende Servicezentren für Familien sein – ein Anspruch, dem die Mehrzahl der bestehenden Einrichtungen versucht gerecht zu werden. Für die Kommunen selbst ergeben sich durch die Errichtung einer zentralen Anlaufstelle für Familien zahlreiche Vorteile. Sie schaffen bessere Zugänge zu Familien und erhalten aus erster Hand Erkenntnisse über die tatsächlichen Bedarfe vor Ort. Indem Familienbüros mit anderen familienrelevanten Einrichtungen und Organisationen kooperieren, können sich messbare Synergieeffekte ergeben. Diese können derart weitreichend sein, dass sie der Kommunalverwaltung ermöglichen, Planungsprozesse, beispielsweise im Ausbau der Kindertagesbetreuung oder in der Jugendhilfeplanung bedarfsorientierter zu gestalten. In seinen „Empfehlungen zur Vereinbarkeit von Familien- und Erwerbsleben“ hat sich der Deutsche Verein (2009) deshalb für die Einrichtung kommunaler Familienbüros ausgesprochen. Grundsätzlich sollten dabei Doppelungen vermieden werden, die erneut Verwirrung bei den Familien vor Ort stiften könnten. Hierbei sollte je nach Standort auch sorgfältig geprüft werden, ob die Bevölkerungszahlen in der Gemeinde die Einrichtung eines Familienbüros rechtfertigen. Vielerorts kann es angemessener sein, eine/n Mitarbeiter/in der Kommunalverwaltung als Ansprechpartner/in, bspw. als „Familienbeauftragte/n“, zu benennen. Der Begriff „Familienbüro“ ist dabei zu vernachlässigen. Entscheidend ist vielmehr, dass eine zentrale Anlaufstelle vorhanden ist, an die sich Familien wenden können.“ (Possinger 2010)

Damit wird deutlich, dass die Handlungsempfehlung des Deutschen Vereins auf eine zentrale Anlaufstelle für Familien abzielt, die nicht unbedingt das Label Familienbüro tragen muss. Je nach regionalen und kommunalen Gegebenheiten und Schwerpunktsetzungen kann auch eine Familienbeauftragte oder ein Familienbeauftragter, also eine in der Kommunalverwaltung bereits

beschäftigte Person diese Aufgabe übernehmen. Die Bezeichnung „Familienbüro“ wäre demnach nicht das entscheidende Kriterium.

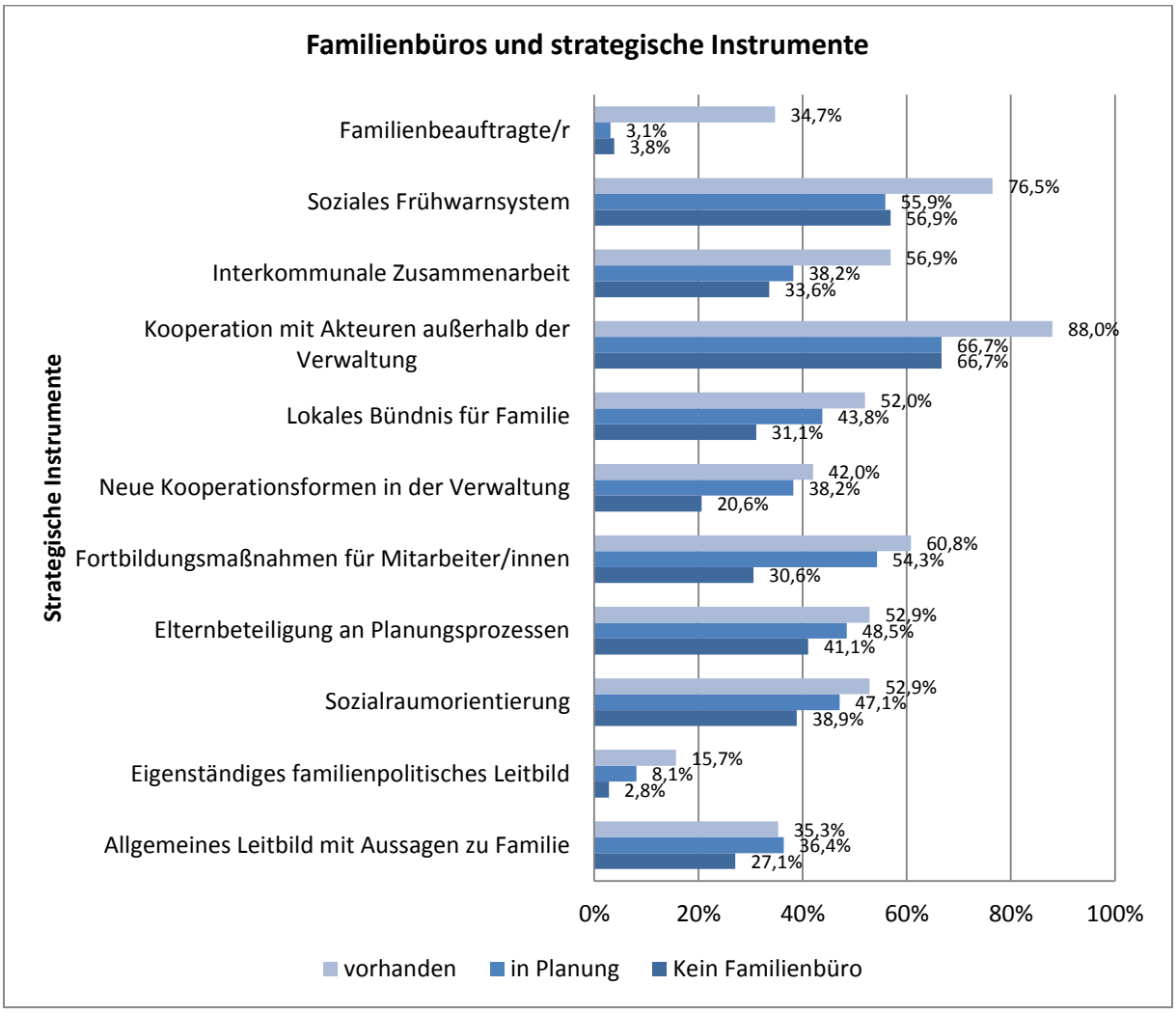
Mit Blick auf Nordrhein-Westfalen kann die Verwaltungsstudie des Zentrums für interdisziplinäre Regionalforschung (Wunderlich 2010, 2014) weiteren Aufschluss über die familienpolitischen Strukturen bieten. Hier wurden unter anderem Erkenntnisse bezüglich der Familienpolitik in Kommunen mit und ohne Familienbüros gewonnen. Insgesamt hat sich fast die Hälfte aller nordrhein-westfälischen Kommunen an dieser Studie beteiligt. Gefragt wurde unter anderem danach, ob eine „zentrale Anlaufstelle für Familien in der Verwaltung (beispielsweise Familienbüro)“ vorhanden oder in Planung ist. Im Gegensatz zu der engen Definition (kommunale Einrichtungen mit Schwerpunkt Kindertagesbetreuung), die Schwanecke seiner Erhebung zugrunde legt, wird so ein weites Spektrum von Einrichtungen bzw. Verwaltungsstellen angesprochen. Entsprechend lag der Anteil der Kommunen mit einer solchen Stelle an allen befragten Kommunen bei 26%. Weitere 17% planten die Einrichtung einer solchen Anlaufstelle. Dabei wurden deutliche Unterschiede zwischen den Gebietskörperschaftstypen festgestellt: „In mehr als jeder zweiten kreisfreien Stadt findet man eine zentrale Anlaufstelle für Familien bzw. ein Familienbüro. Kreisangehörige Gemeinden haben dagegen nur zu 22,4 % eine solche Stelle eingerichtet. Auch in den kreisangehörigen Städten und in den Kreisen selbst sind Familienbüros eher die Ausnahme als die Regel“ (Engelbert 2010[2]).

Aus den Daten dieser Studie lassen sich auch Rückschlüsse auf die Bedeutung kommunaler Familienpolitik sowie auf weitere familienpolitische Aktivitäten der Kommunen mit und ohne Familienbüro ziehen.

> „Dort, wo eine zentrale Anlaufstelle vorhanden ist, ist das Thema Familienpolitik laut Auskunft der befragten Mitarbeiter in der Kommunalverwaltung wichtiger. Dies gilt für die Verwaltung wie für die Politik. Die nur geringen Unterschiede zwischen Kommunen, in denen ein Familienbüro geplant ist und solchen, in denen es bereits vorhanden ist, deuten jedoch darauf hin, dass das ‚Thema‘ (und die Auseinandersetzung hierüber) auch dort besonders aktuell ist, wo noch über die Konzeption und Ausrichtung eines Familienbüros nachgedacht wird. Hier liegt also der Schluss nahe, dass nicht das Familienbüro selbst die Bedeutung des Themas steuert, sondern eher seine bevorstehende Einrichtung.“ (Engelbert 2010).

[2] Online abrufbar unter
http://www.familie-in-nrw.de/vertiefungstext-familienbueros-nrw.html

Abbildung 3: Familienbüros und strategische Instrumente



Quelle: Engelbert 2010, eigene Darstellung.

Ein Vergleich zwischen Kommunen mit und ohne zentrale Anlaufstelle / Familienbüro zeigt recht deutlich: Wenn ein Familienbüro vorhanden ist, dann gibt es in den Kommunen auch grundsätzlich mehr strategisch ausgerichtete familienpolitische Instrumente (wie zum Beispiel Familienbeauftragte, soziale Frühwarnsysteme, Kooperation mit anderen Akteuren oder Lokale Bündnisse für Familie).

Deutliche Unterschiede gibt es zwischen den Kommunen, in denen das Familienbüro bereits eingerichtet worden ist und denjenigen, in denen es sich in Vorbereitung bzw. in Planung befindet. Zwar scheinen auch die Kommunen, die auf dem Weg zum Familienbüro sind, aktiver als andere zu sein, der Unterschied zu den Kommunen mit bereits etablierten Familienbüros ist jedoch durchgängig zu erkennen.

Dies kann als Hinweis darauf verstanden werden, dass eine strategische Orientierung in den Kommunen durch die Familienbüros noch weiter forciert wird. Auf jeden Fall ist aber davon auszugehen, dass Familienbüros eher in strategisch orientierten Kommunen zu finden sind bzw. in Planung sind. Wir haben es hier also höchstwahrscheinlich mit einer wechselseitigen Wirkung zu tun.

Empirische Ergebnisse zur Verbreitung von Familienbüros sowie Typisierungen auf der Basis der Aufgaben liegen also bereits vor. Auch gibt es empirische Hinweise für die strategisch wichtige Funktion von kommunalen Familienbüros. Auswertungen zu Funktionen und Aufgaben sowie zur nordrhein-westfälischen Situation fehlen jedoch. So gut wie keine empirischen Daten liegen vor über die Voraussetzungen einer erfolgreichen Arbeit bzw. über die erzielten Erfolge vor Ort. Dies war Anlass, eine eigene Erhebung durchzuführen, in der einerseits die nordrhein-westfälische Situation vertiefend berücksichtigt und andererseits die bislang noch kaum untersuchten Fragen nach Erfolgen, Erfolgsbedingungen und Unterstützungsbedarf der Arbeit von Familienbüros behandelt werden sollen. Auch Angebote, die inhaltlich ähnlich oder gleich ausgerichtet sind, aber einen anderen Namen haben – etwa Generationenbüros, Kinderbüros oder Familienzentren[3] wurden in der Studie als Familienbüros „im weiteren Sinne“[4] berücksichtigt.

Im Fokus standen folgende Fragen:

- Wie verbreitet sind aktuell kommunale Familienbüros bzw. Institutionen mit vergleichbaren Aufgaben in Nordrhein-Westfalen?
- Welche Funktionen haben sie, welche Aufgaben sind relevant und welche Angebote halten sie vor?
- Welche Arbeitsergebnisse bzw. welche Arbeitserfolge sind feststellbar?
- Was ist wichtig für eine erfolgreiche Arbeit der Familienbüros?
- Welche Unterstützung benötigen die Familienbüros? Welche Rolle kann das Land dabei spielen?

[3] Alle in dieser Studie angesprochenen Familienzentren, die als Familienbüros „im weiteren Sinne“ arbeiten, sind gleichzeitig auch Familienzentren nach dem Landesprogramm und erhalten von der Landesregierung eine Förderung in Höhe von 13.000 € bzw. 14.000€ (für Familienzentren in benachteiligten Gebieten). Familienzentren, die gleichzeitig auch als Familienbüros fungieren, nehmen dabei weitergehende, meist auf die gesamte Kommune bezogene Aufgaben wahr, während die Familienzentren „im Sinne des Landesprogramms NRW“ auf den konkreten Sozialraum/das Einzugsgebiet der Kita bezogen sind. Bei den Familienzentren des „Landesprogramms NRW“ handelt es sich um eine Weiterentwicklung der Kitas zu Modellen frühkindlicher Förderung und Unterstützung der Familie als Ganzes. Sie unterstützen Bildung, Betreuung und Beratung dadurch, dass sie die Kernaufgaben der Kita mit niedrigschwelligen, sozialraumbezogenen, familienpolitischen Dienstleistungen verbinden. Sie bieten dabei nicht nur Kindern Betreuung und Bildung, sondern unterstützen auch Eltern in Alltags-, Erziehungs- und Bildungsfragen. Familienzentren sollen im weiteren Ausbau dort entstehen, wo ein besonderer Unterstützungsbedarf für Kinder und Eltern besteht. Mit diesem Politikwechsel soll auf der Basis einer flächendeckenden Versorgung der Fokus auf Standorte gelegt werden, die ein höheres Bildungs- und Armutsrisiko tragen.

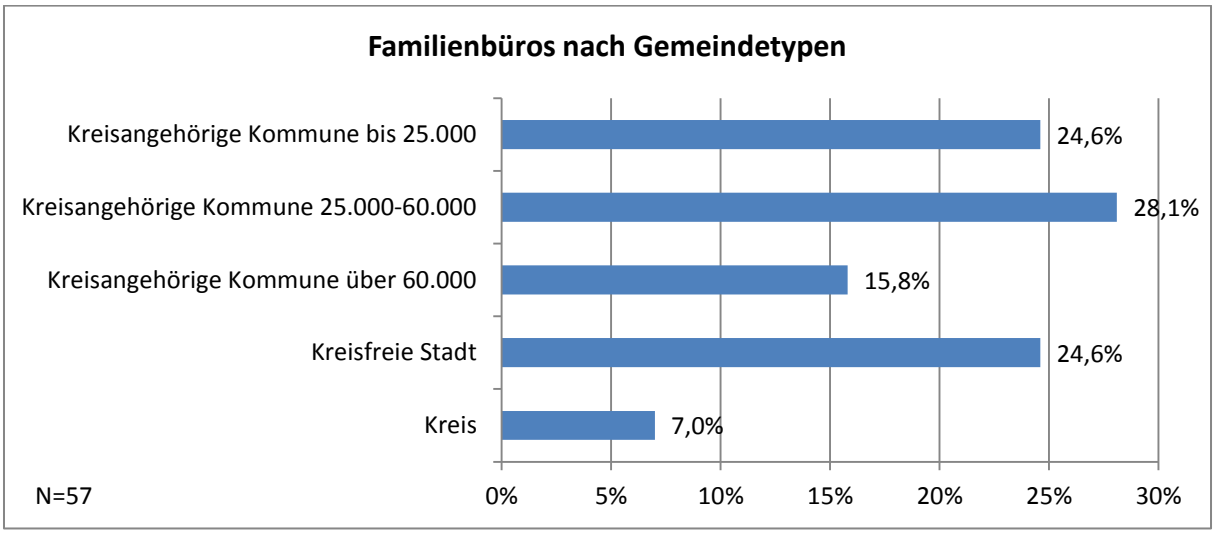
[4] Unter Familienbüros „im weiteren Sinne“ werden Einrichtungen, die auch, aber eben nicht ausschließlich einschlägige Leistungen für Familien anbieten, gefasst. Dazu gehören Generationen- und Kinderbüros, aber auch einzelne Familienzentren des Landesprogramms, die ein erweitertes Aufgabenspektrum abdecken.

2. Verbreitung, Organisationsformen und Ziele der Familienbüros

Mit dem Begriff des Familienbüros sind im Bericht alle Einrichtungen gemeint, die im engeren und im weiteren Sinne als Familienbüro eingeordnet wurden.

Verbreitung und Struktur

Abbildung 4: Familienbüros nach Gemeindetypen, Angaben in Prozent

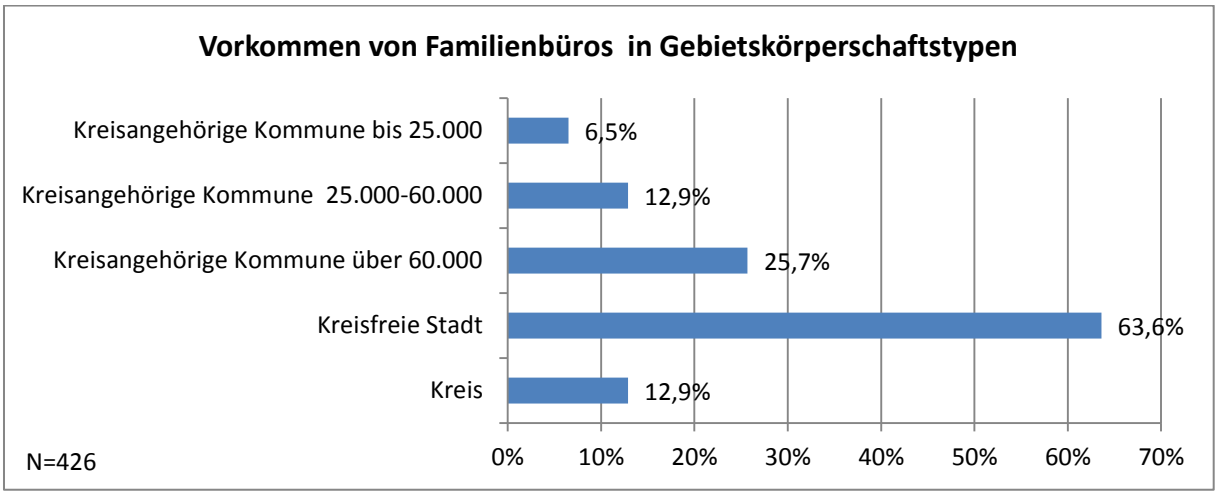


Eigene Ergebnisse (Bestandsrecherche), eigene Darstellung.[5]

Von den 57 Familienbüros in Nordrhein-Westfalen befindet sich etwa ein Viertel (24,6%) in kleineren kreisangehörigen Kommunen bis 25.000 EinwohnerInnen. Ein weiteres Viertel (24,6%) findet sich in den kreisfreien Städten und etwas über ein Viertel (28,1%) ist in mittelgroßen kreisangehörigen Kommunen bis mit zu 60.000 EinwohnerInnen. Weitere 15,8% finden sich in kreisangehörigen Kommunen ab 60.000 EinwohnerInnen und 7% der Familienbüros in Nordrhein-Westfalen sind Einrichtungen eines Kreises. Setzt man diese Verteilung ins Verhältnis zu den vorkommenden Gebietskörperschaften ergibt sich ein aussagekräftigeres Bild.

[5] Die Datenbasis ergibt sich aus der Bestandsrecherche, es wurden also alle Familienbüros in Nordrhein-Westfalen betrachtet. Die jeweils 12 Einrichtungen in Dortmund und im Kreis Gütersloh wurden nur einmal gezählt.

Abbildung 5: Vorkommen von Familienbüros in Gebietskörperschaftstypen, Angaben in Prozent



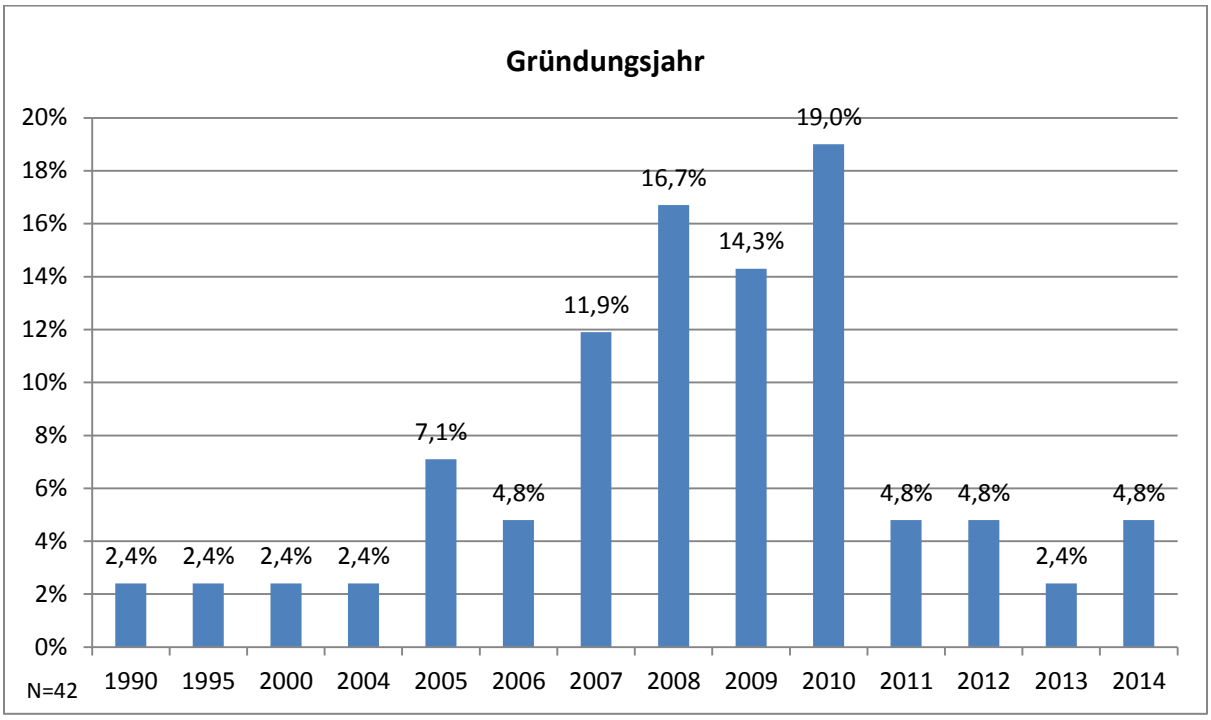
Eigene Ergebnisse (Bestandsrecherche[6]), eigene Darstellung.

Dieses Schaubild weist die Anteile der jeweiligen Gemeindetypen in NRW mit einem Familienbüro aus. In lediglich 6,5% aller kreisangehörigen Kommunen mit weniger als 25.000 EinwohnerInnen in NRW gibt es eine solche Einrichtung. Für die mittleren kreisangehörigen Kommunen sieht es nur etwas anders aus: 12,9% dieser Kommunen in NRW haben ein Familienbüro. Dagegen findet sich bereits in jeder vierten großen kreisangehörigen Kommune ein Familienbüro. Weit über die Hälfte der kreisfreien Städte (63,6%) stellt den BürgerInnen den Service eines Familienbüro bereit. 12,9% der Kreise bieten ebenfalls ein Familienbüro an. Die Verbreitung von Familienbüros variiert, wie bereits andere Studien (vgl. Kapitel 1.2 Stand der Forschung) gezeigt haben, stark mit der Kommunengröße: Je mehr EinwohnerInnen eine Kommune hat, umso wahrscheinlicher ist es, das sie ein Familienbüro eingerichtet hat.

Die meisten Familienbüros haben in den Jahren 2007 bis 2010 die Arbeit aufgenommen. Danach wurden nur noch vereinzelt neue Familienbüros eröffnet. Einzelne befragte Einrichtungen wurden – mit großem zeitlichem Abstand – bereits vor vergleichsweise langer Zeit gegründet (1990, 1995, 2000). Dies lässt sich dadurch erklären, dass, wie in Kapitel 1.3 erläutert, auch Einrichtungen befragt wurden, die in einem erweiterten Sinne als Familienbüro verstanden werden können. Das heißt, es handelt sich in diesen Fällen zum Beispiel um Kinderbüros oder Einrichtungen, die unter einem anderen Label gestartet sind und später Aufgaben eines Familienbüros und unter Umständen sogar den Namen übernommen haben.

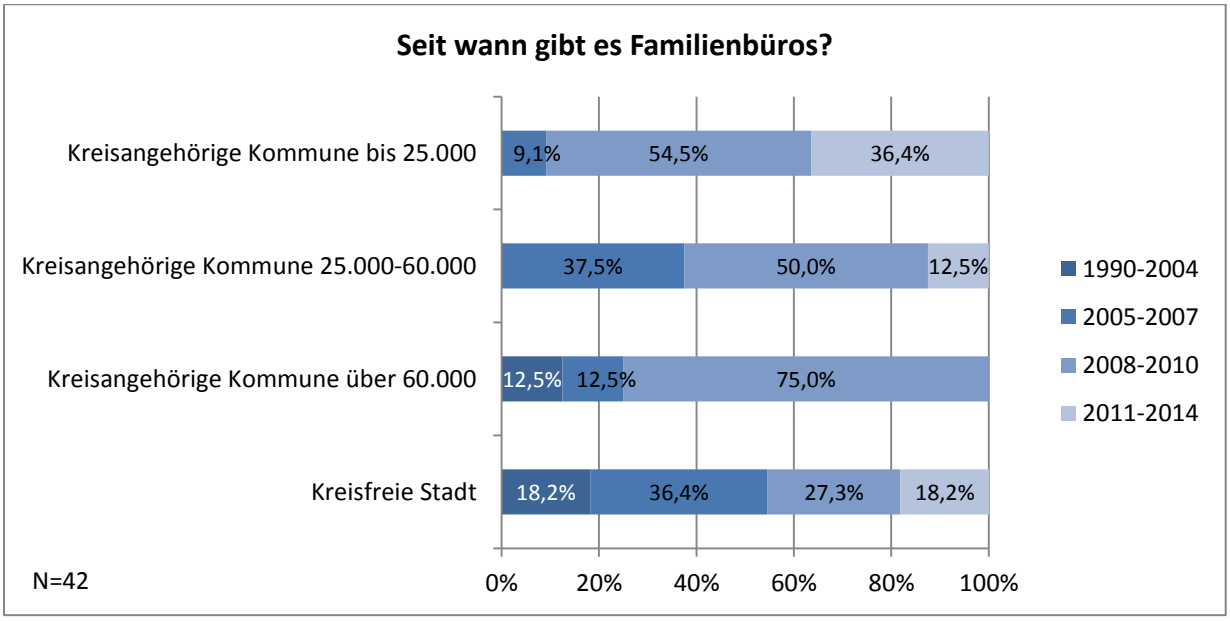
[6] Die Datenbasis bilden hier alle Kommunen in Nordrhein-Westfalen.

Abbildung 6: Gründungsjahr der Familienbüros, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen)[7], eigene Darstellung.

Abbildung 7: Seit wann gibt es Familienbüros? Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Bezüglich des Gründungszeitraumes fallen auch hier die kreisfreien Städte auf: Sie haben nicht nur, wie oben gezeigt, anteilig die meisten Familienbüros, sie haben auch besonders früh mit der Arbeit begonnen. Dort wurden über die Hälfte der Familienbüros vor 2007 gegründet. Der

[7] Datenbasis sind die geführten Interviews, das Gründungsjahr wurde standardisiert abgefragt.

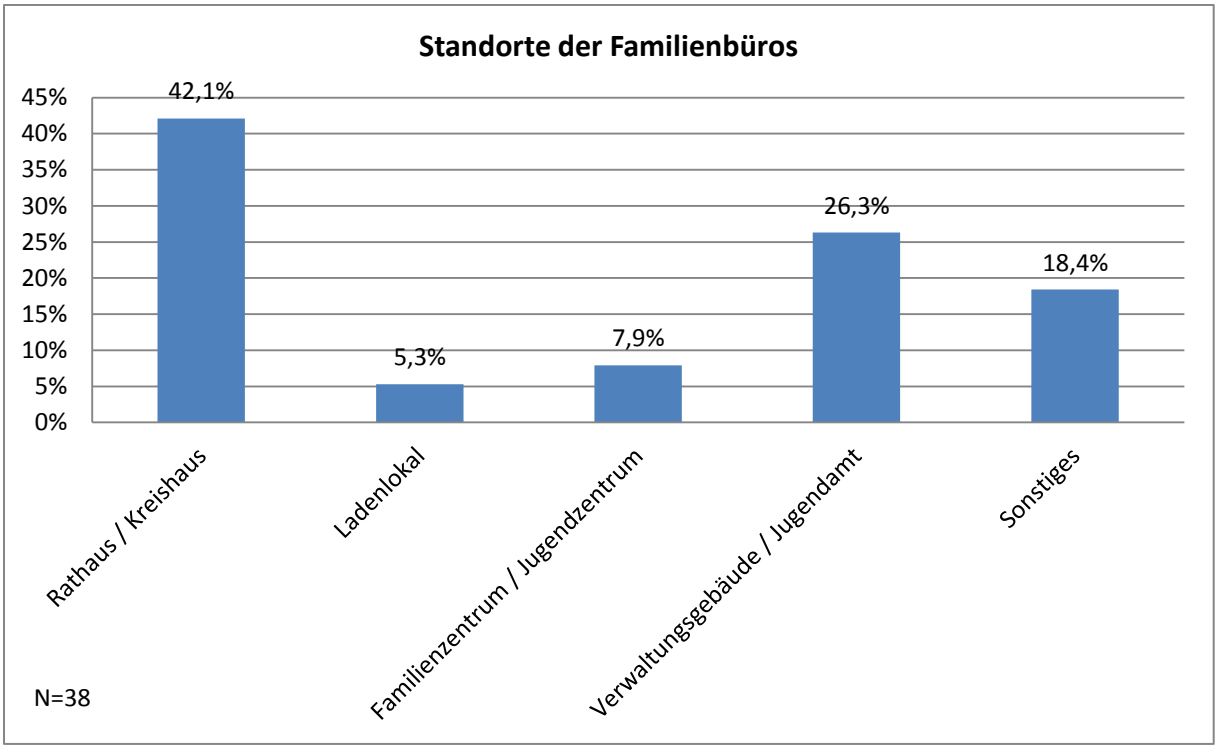
„Eröffnungsboom“ der Familienbüros hat – unabhängig vom Gebietskörperschaftstyp[8] – in den Jahren 2008 bis 2010 stattgefunden.

2.1 Organisationsformen

Die Organisationsstrukturen der einzelnen Familienbüros weisen große Differenzen auf. Der Großteil der Familienbüros ist organisatorisch beim Jugendamt – oder aber in kleineren kreisangehörigen Kommunen ohne eigenes Jugendamt bei dem entsprechenden Fachbereich – angesiedelt. Die räumliche Anbindung ist jedoch unterschiedlich organisiert.

Standort

Abbildung 8: Standorte der Familienbüros, Angaben in Prozent

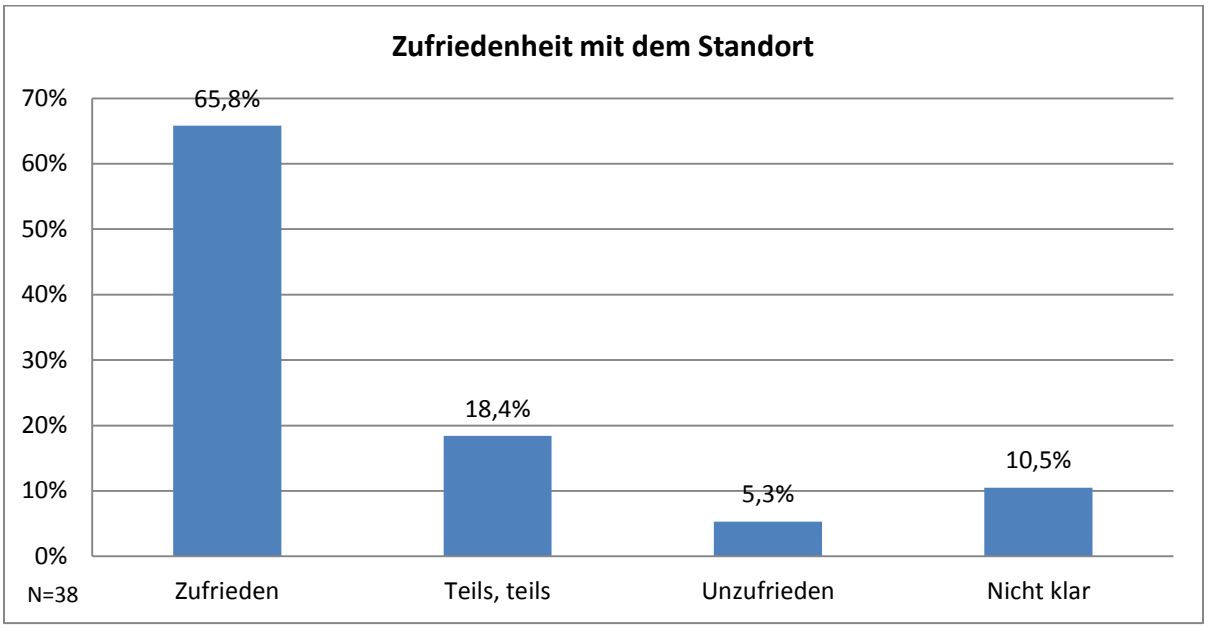


Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Die Mehrzahl der Familienbüros (42,1%) ist im Rathaus oder Kreishaus verortet. Fast ein Drittel (26,3%) befinden sich im Verwaltungsgebäude bzw. im Jugendamt. Nur sehr wenige Familienbüros (7,9%) sind in Familien- oder Jugendzentren oder in Ladenlokalen (5,3%). 18,4% haben ihren Standort woanders. Darunter befinden sich beispielsweise Schulgebäude, Nebengebäude des Rathauses oder Wohnhäuser und Büroräume an zentraler oder dezentraler Stelle. Trotz der großen Unterschiede sind die meisten Familienbüros mit ihren Standorten durchaus zufrieden:

[8] Aufgrund der geringen Fallzahlen wurden die Kreis-Familienbüros bei diesen Analysen nicht berücksichtigt – auch um die Anonymität gewährleisten zu können.

Abbildung 9: Zufriedenheit mit dem Standort, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert[9]), eigene Darstellung.

Die verschiedenen Standorte der Familienbüros wirken sich auch darauf aus, wer das Familienbüro besucht.

> *„Das hat den großen Vorteil, dass die Leute eh im Rathaus sind und entweder spontan darauf kommen, weil sie uns sehen oder weil sie sagen, und dann frage ich vorher mal im Familienbüro, ob ich da überhaupt richtig bin, da wo ich hin will oder welche Möglichkeiten es gibt." (Kreisfreie Stadt[10])*

> *„Ich sitze direkt neben dem Bürgerbüro, das heißt, ich werde auch mal schnell gesehen bei wartenden Bürgern, die dann eben mal sich umgucken und dann sehen, ach, es gibt ein Familienbüro. Was bieten die so an? Gucke ich doch mal rein. Das sehe ich als Vorteil." (Größere kreisangehörige Kommune[11])*

Familienbüros, die mit anderen Leistungserbringern, wie beispielsweise dem Sozialamt, dem Jobcenter, dem Asylbereich oder der Wohngeldstelle im selben Gebäude verortet sind, erreichen oftmals Familien, die bereits Anliegen vor Ort vorbringen.

> *„Dadurch dass wir halt jetzt hier auf einem Flur sind und viele Familien sowieso da sind. Wenn zum Beispiel im Asylbereich oder bei der Grundsicherung oder auch im Jobcenter ein Problem anfällt, dann kommen die Kollegen quasi direkt mit den Klienten zu mir und das klappt einfach dann gut." (Kleinere kreisangehörige Kommune[12])*

---

[9] Bei der Auswertung wurden die Antworten auf einige offene Fragen nachträglich codiert.
[10] Um die Anonymität der befragten Familienbüros zu gewährleisten wurden nicht nur Namen und Orte entfernt, sondern es werden auch keine Nummern für die einzelnen Büros vergeben. Zur Orientierung wird lediglich der Typ der Gebietskörperschaft genannt.
[11] Darunter wird eine kreisangehörige Kommune mit mehr als 60.000 EinwohnerInnen verstanden.
[12] Darunter wird eine kreisangehörige Kommune mit unter 25.000 EinwohnerInnen verstanden.

Es werden also vor allem Familien erreicht, die bereits in kommunale Unterstützungssysteme eingebunden sind. Auch bei einer klaren Verortung der Einrichtung wird häufig versucht, dezentral zu arbeiten.

> *„Jetzt haben wir praktisch zwei Standorte. […] Mit drei Mitarbeitern vom Familienbüro sitzen wir hier im Jugendamt." (Kreis)*

> *„Es ist auch so, dass wir nicht komplett hier alle im Familienbüro sitzen, die dazugehören. Die Familienbesucherinnen sitzen in zwei Außenstellen in Stadtteilen." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Personalbesetzung[13]

Sehr unterschiedlich ist die Personalbesetzung und -stärke der einzelnen Familienbüros. Einige Familienbüros haben mehrere MitarbeiterInnen, die auch verschiedene Berufsgruppen abdecken. Dies ist zumeist in größeren Kommunen der Fall.

> *„Aber wir haben ja Familienpflegerinnen, Erzieherinnen und Sozialarbeiter. Das ist eine Mischung der Personen, die die Familienbüros […] leiten und die Besuche durchführen." (Kreisfreie Stadt)*

> *„Also wir sind mit zwei Teilzeitkräften hier angefangen, sind mittlerweile vier Teilzeitkräfte und sind ausgelastet bis an die Haarwurzeln." (Kreisfreie Stadt)*

> *„Meine Kollegin hat eine halbe Stelle, ich eine ganze und da es so viele andere Aufgaben gibt, an denen wir teilnehmen, die ich nachmittags oft wahrnehme, geht es nur, dass ich mich mit Menschen dann verabrede und Termine hier vereinbare. […] Aus den 3,5 geplanten Stellen sind halt nur 1,5 geworden." (Kreisfreie Stadt)*

Hat ein Familienbüro eine größere Personalstärke, gehen damit zumeist **zusätzliche und neue Aufgaben** einher, die über die eigentliche Arbeit hinaus bearbeitet werden müssen. Diese Familienbüros sind dann oft mehr als reine Lotsenstellen.

> *„Drei Zielgruppen sind sozusagen unter einem Dach und wir sind halt ein Team von drei Mitarbeitern, die zu unterschiedlichen Themen arbeiten." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Ja, wenn man alles zusammenrechnet sind wir zehn. […] Dazu gehören zum Beispiel auch zwei Schulsozialarbeiter. […] Wir haben auch zwei mobile Jugendarbeiter dabei und [….] jemanden, der sich hauptsächlich um Familienfreundlichkeit kümmert." (Größere kreisangehörige Kommune)*

[13] Im Text wurden durchgängig unterhalb der Gliederungsebene durch **Zwischenüberschriften** die in der Auswertung ermittelten Kategorien gekennzeichnet. **Fettungen** im Text kennzeichnen wiederum die durch die Zitate veranschaulichten Antworttypen für diese Kategorien. Anstelle einer Zusammenfassung wurde in der abschließenden Ergebnisübersicht diese inhaltliche Struktur aufgegriffen und in Form einer **Zusammenfassung in Stichworten** zusammengestellt.

Besonders – aber nicht nur – in kleineren Städten und Gemeinden muss das Familienbüro oft mit einer einzigen Mitarbeiterin auskommen. Häufig gibt es keine volle Stelle für das Familienbüro, sondern eine Person, die ohnehin schon bei der Stadtverwaltung beschäftigt ist, bekommt durch die Einrichtung eines Familienbüros eine neue, zusätzliche Aufgabe.

> *„Also ein Drittel Familienbüro, ein Drittel Begleitung Bündnis für Familie und ein Drittel Gleichstellung. Ich habe ja eine volle Stelle, aber das vermischt sich natürlich." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Ich bin praktisch als Leiterin des Familienbüros auch die Verwaltungsleitung für Jugendarbeit, Jugendschutz." (Kreis)*

> *„Also die Leitung Familienbüro sind 30 Stunden und diese 9 Stunden sind noch mal Fachberatung für die Kindertagespflege." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Oft werden die zusätzlichen Aufgaben, die eine Person in einer solchen Situation allein zu stemmen hat, als kaum zu bewältigen empfunden. Die Beschäftigten in Familienbüros haben mitunter zahlreiche Aufgaben, in einigen Fällen haben sie zusätzlich mit zu geringer Personalstärke zu kämpfen:

> *„Ich habe eine halbe Stelle. Ich mache ein halbe Stelle Netzwerkkoordination Frühe Hilfen. […] Also das Familienbüro hat theoretisch eine Vollzeitstelle. […] Die [andere] Stelle liegt jetzt schon seit zwei, drei Jahren brach. Die Stelle ist nicht besetzt." (Kreisfreie Stadt)*

Hier gab die Befragte an, vielen Terminanfragen im Nachmittagsbereich, die eigentlich von der anderen, unbesetzten Stelle wahrgenommen werden sollten, aus zeitlichen Gründen einfach nicht nachkommen zu können. Im Extremfall sind die zeitlichen Ressourcen für die Stelle eines Familienbüros deutlich zu gering bemessen.

Die anderen Tätigkeitsbereiche, in denen sich die Mitarbeitenden aus den Familienbüros bewegen, gehen, wie die obigen Zitate gezeigt haben, sehr weit auseinander. Von Kindertagespflege und Jugendschutz über Gleichstellung bis hin zu Integration kommen die Leitungspersonen aus ganz unterschiedlichen Bereichen. Eine Fallbearbeiterin beim Jobcenter ist ebenfalls darunter:

> *„Also ich habe da sechs Wochenstunden jetzt für das Thema. […] Wobei das Familienbüro, also das steht auch hier an meiner Tür groß und bunt dran und das ist schon ein Begriff im Ort und die Leute, die wundern sich immer total, wenn die das mal erfahren, dass ich dafür nur sechs Wochenstunden habe. Weil das ganz anders rüberkommt." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Dennoch wird die inhaltliche Arbeit in verschiedenen Themenbereichen oft positiv gesehen, da Synergieeffekte zwischen den jeweiligen Arbeitsbereichen genutzt werden können. Besonders in kleineren Kommunen wird der Vorteil gesehen, dass Ansprechpersonen und mögliche Kooperationspartner bereits vor dem Arbeitsbeginn des Familienbüros persönlich bekannt waren und es so sehr viel leichter war, diese als Partner des Familienbüros zu gewinnen.

„Wir sind nur eine kleine Stadt und das Familienbüro ist nicht das einzige, was ich mache. Ich habe noch viele andere Aufgaben. Ich habe noch die Sachgebietsleitung über die Kindertageseinrichtungen und […] Jugendheime und bin noch im Kindesschutz die Verantwortliche. […] Das sind natürlich alles Schnittstellen, die mir zugutekommen. Wenn ich nur Familienbüro machen würde, wäre das schwieriger, auch wiederum an zum Beispiel Kindertageseinrichtungen oder Schulen zu kommen." (Mittlere kreisangehörige Kommune[14])

Es bleibt festzuhalten, dass die MitarbeiterInnen der Familienbüros offenbar in der Lage sind (bzw. sein müssen), flexibel auf ihre jeweiligen individuellen und kommunalen Rahmenbedingungen zu reagieren und sich deren Vorteile zunutze zu machen.

2.2 Familienbüros und ihr Verhältnis zum Jugendamt

Familienbüros sind organisatorisch häufig dem Jugendamt angeschlossen und ein Viertel der Einrichtungen ist diesem auch räumlich zugeordnet. Neben dieser strukturellen Bedeutung des Jugendamtes ist es auch durch seinen Auftrag und seine wahrgenommenen Aufgaben von großer Wichtigkeit für die Familienbüros.

Allerdings ist das Verhältnis zwischen Jugendamt und Familienbüro oftmals ambivalent – das Jugendamt hat in Teilen der Bevölkerung einen eher negativ besetzten Ruf. Im Gegensatz dazu wollen Familienbüros eine offene, unverbindliche Anlaufstelle sein und einen möglichst niedrigschwelligen Service für Familien bieten. In nahezu allen Interviews wird daher das Verhältnis zum Jugendamt bzw. zum entsprechenden Fachbereich hinsichtlich der räumlichen und inhaltlichen Nähe thematisiert.

Vorteile der Nähe zum Jugendamt

Einige wenige Familienbüroleitungen sehen die räumliche und institutionelle Nähe zum Jugendamt als großen Vorteil an.

„Wir empfinden das hier für uns sehr positiv, dass wir im Jugendamt auch so dicht […] bei den anderen Stellen sitzen, die eben ja letztendlich maßgeblich auch an der Gestaltung der Angebote beteiligt sind. […] Wir gehören zu keiner Stelle so ganz dazu, aber wir haben halt sehr kurze Wege dadurch. […] Wir haben es immer als sehr positiv empfunden und auch durch die Willkommensbesuche insbesondere wird einfach der Zugang zum Jugendamt auch noch mal ein ganz anderer." (Größere kreisangehörige Kommune)

Die **Möglichkeiten der Absprache** innerhalb des Jugendamts werden als Vorteil der räumlichen Nähe gesehen. Ebenso haben es sich einige Familienbüros zur Aufgabe gemacht, das **Image des Jugendamtes zu verbessern** und das Vertrauen der Familien in das Jugendamt zu stärken.

„Wir verstehen uns auch so ein bisschen als Image-Pfleger für das Jugendamt. Wer einmal im Leben einen positiven Zugang zum Amt gefunden hat, der wird sich möglicherweise auch in einer Konflikt- oder Krisensituation trauen, hierhin zu kommen, weil er die Erfahrung gemacht hat, hier sitzen nette Leute, bei denen man gut aufgehoben ist." (Kreisfreie Stadt)

[14] Darunter wird eine kreisangehörige Kommune mit 25.000 bis 60.000 EinwohnerInnen verstanden.

Neben der Weitervermittlung innerhalb des Jugendamts sollen ein positiver Zugang und eine „Brücke“ ins Jugendamt eröffnet werden:

> *„Also das versuche ich rauszufiltern, zum einen um ja die genaue Hilfe zu finden und zum anderen wissen wir ja alle, dass das Jugendamt erst mal ein Schimpfwort ist. […] Da kann es schon sein, dass Familien erst mal zu mir kommen und ich ja auch so kleine Brücken baue.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Nachteile der Nähe zum Jugendamt

Von anderen Leitungspersonen aus den Familienbüros wird die Nähe zum Jugendamt eher als Nachteil gesehen, die Ängste und Vorbehalte vieler Familien gegenüber dem Jugendamt bleiben und hemmen Familien, das Familienbüro aufzusuchen.

> *„Nachteil ist vielleicht, dass es für Familien eher eine Hemmschwelle ist, hier ins Jugendamt zu kommen bzw. zur Stadt zu kommen.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Daher versucht man, sich auf anderem Wege Kontakt zu verschaffen, um das negative Image des Jugendamts abfedern zu können. Dazu gehören auch (kleinere) bauliche Veränderungen.

> *„Der Nachteil ist natürlich, dass es auch wirklich ein Gebäude des Jugendamtes ist. […] Wir haben den Standort an sich optisch auch noch mal von dem Gebäude hervorgehoben. Also wir haben noch mal den Eingang ein bisschen erweitert. Das heißt, eine gewisse Eigenständigkeit sollte wirklich dargestellt werden.“ (Größere kreisangehörige Kommune)*

Häufig wird auf eine **räumliche Trennung** gesetzt. Dies wird von den Befragten auch für wichtig gehalten, damit Eltern sich trauen, ein Familienbüro tatsächlich „einfach so“ und möglicherweise sogar ohne ein konkretes Anliegen aufzusuchen.

> *„Ja, anders als im Jugendamt, wo man natürlich jetzt doch eher zielgerichtet hingeht, wenn man ein Problem hat und nicht unbedingt, wenn man nur mal eine Frage hat, da geht man ja nicht ins Jugendamt. Wir haben uns aber schon gewünscht, dass die Eltern auch kommen, wenn sie nur mal eine Frage haben.“ (Kreisfreie Stadt)*

> *„Es ist anders, als wenn ich […] in einem Jugendamt angesiedelt bin. […]. Wir haben zwar die Kontakte, müssen da auch eng arbeiten, aber es sind zwei verschiedene Paar Schuhe. Also, das ist ganz wichtig, so ein gewisses Maß an Autonomie.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Es gilt als wichtige Bedingung, dass die Trennung des Familienbüros vom Jugendamt für die Zielgruppe wahrnehmbar ist. Eine Möglichkeit war dabei offensichtlich die **Wahl der Bezeichnung** Familienbüro, in der die Begriffe „Jugend“ und „Amt“ also nicht vorkommen.

Besonders in der **Anfangszeit** ist dies für die gewünschte Frequentierung hilfreich. Hat sich das Büro erst etabliert und einen gewissen Bekanntheitsgrad erreicht, erscheint die Abgrenzung vom Jugendamt einigen Familienbüros als nicht mehr ganz so zentral. Trotz einer häufig gegebenen

räumlichen Nähe zum Jugendamt legen einige Familienbüros großen Wert darauf, als **unabhängige Einrichtung** in Erscheinung zu treten.

> *„Ich kann erst mal sagen, grundsätzlich ist es so, dass viele Familien zu mir kommen und sagen, bevor ich zum Jugendamt gehe, komme ich doch mal besser zu Ihnen. Das ist ganz oft ein Spruch, mit dem Eltern hier reinkommen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Der negative Ruf des Jugendamts bei den Familien wird als gegeben hingenommen, auf verschiedenem Wege versucht man aber, diesem Image-Problem zu begegnen, was allerdings nicht immer gelingt.

Einige Familienbüros setzen nicht nur auf bauliche Abgrenzungen vom Jugendamt, sondern direkt auf eine **institutionelle Trennung**:

> *„Wir sind nicht direkt beim Jugendamt. […] Das sollte eben auch durch diese örtliche Veränderung noch mal deutlich werden, es ist nicht das Jugendamt. Um da Ängste und Befürchtungen […] nicht zu nähren." (Größere kreisangehörige Kommune)*

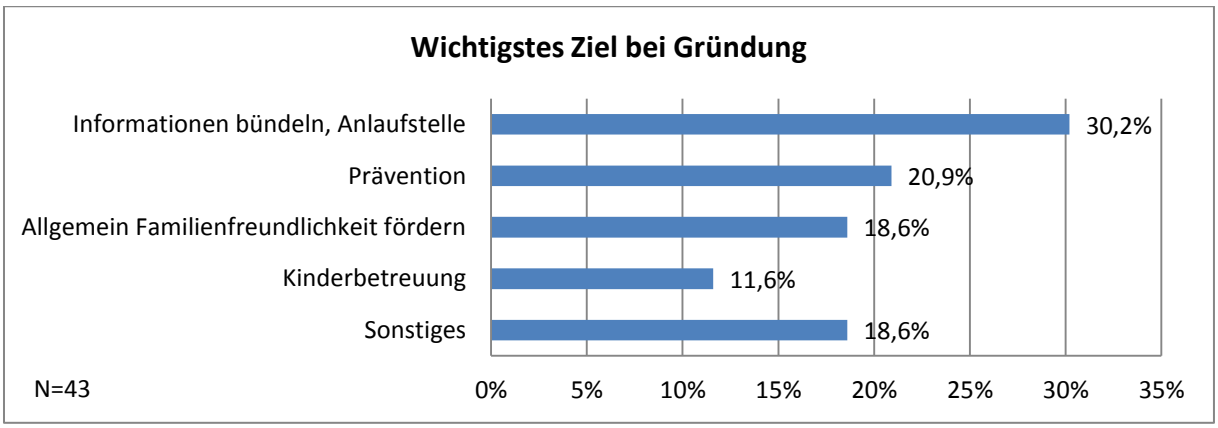
Festzuhalten bleibt, dass das Image des Jugendamts aus Sicht der InterviewpartnerInnen als negativ besetzt wahrgenommen wird. Versuche, als Familienbüro eine Brücke ins Jugendamt zu bauen, sind nur vereinzelt zu finden, die Mehrheit setzt darauf, sich vom Jugendamt abzugrenzen. Durch einen anderen Standort, oder wenigstens einen erkennbar eigenen Eingang, durch anderes Personal und auch durch andere Zugänge zu den Familien zum Beispiel durch eigene Netzwerkpartner wird dies angegangen.

2.3 Ziele und Zielgruppen

Ziele bei der Gründung des Familienbüros

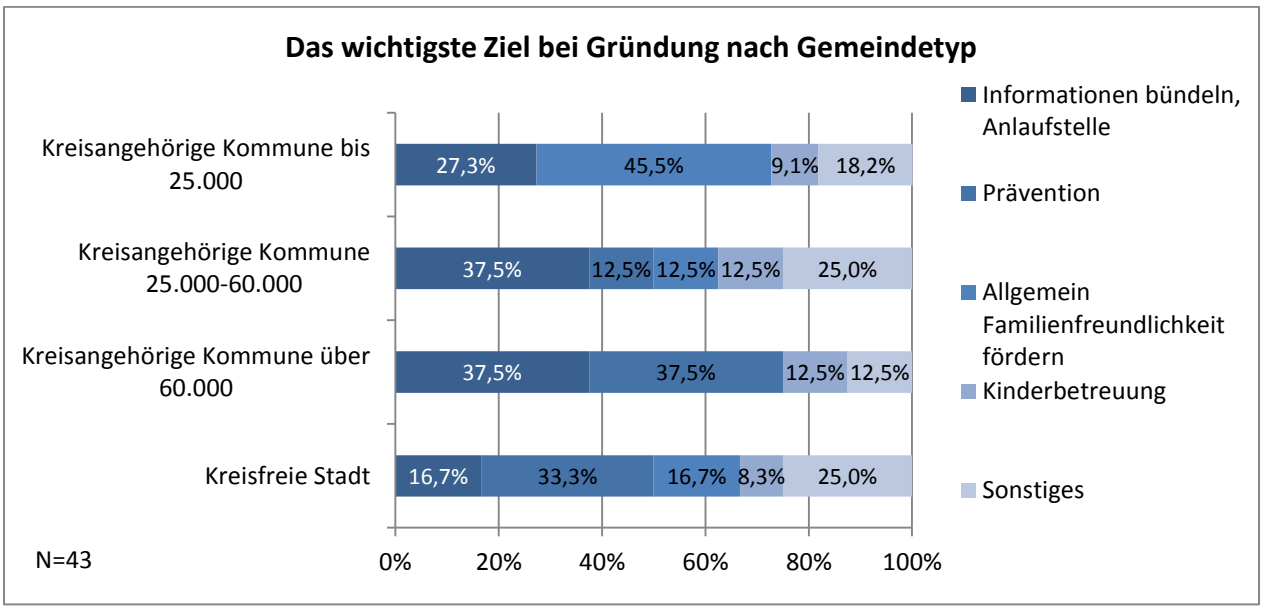
Die befragten Leitungspersonen in den Familienbüros wurden in den Interviews gebeten, die wichtigsten Ziele zu nennen, die bei der Einrichtung ihres Familienbüros im Mittelpunkt standen. Die Frage, warum das Büro (damals) eingerichtet wurde, war offen gestellt. Bei der Auswertung wurden ähnliche Antworten gebündelt und kategorisiert.

Abbildung 10: Wichtigstes Ziel bei Gründung des Familienbüros, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

Abbildung 11: Wichtigste Ziele bei Gründung, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

Hier wird deutlich, dass besonders kreisfreie Städte und große kreisangehörige Kommunen (über 60.000 EinwohnerInnen) sehr viel häufiger als die anderen Kommunentypen das Ziel der Prävention nennen. Kleine kreisangehörige Kommunen (bis 25.000 EinwohnerInnen) hingegen hatten Prävention in keinem einzigen Fall als zentrales Ziel bei der Gründung auf ihre Fahnen geschrieben, in den

kleineren Städten und Gemeinden war es wichtiger, die „Familienfreundlichkeit“ der kommunalen Politik allgemein zu erhöhen und den Familien vor Ort vor allem eine zentrale Anlaufstelle und somit auch gebündelte Informationen zur Verfügung zu stellen. Das Gründungsziel „Kinderbetreuung“ scheint relativ unabhängig von der Kommunengröße zu sein. Genauere Informationen zu diesen Zielen ergeben sich aus den Gesprächsbeiträgen der Befragten.

Informationsbündelung /Anlaufstelle

Mit 30,2% war eine Bündelung der vorhandenen Angebote mit einigem Abstand das Gründungziel, das in den Interviews am häufigsten genannt wurde. Fast ein Drittel der befragten Kommunen hatte sich zum Ziel gesetzt, Familien eine zentrale Ansprechperson zu bieten, die sie durch den Angebots- und Behördendschungel lotst und ihnen hilft, das richtige Angebot oder AnsprechpartnerInnen zu finden. Dies zeigte sich auch deutlich in den ausführlicheren Aussagen der Befragten:

> *„Wir haben dann die Rolle der Koordination, der Impulsgebung, des Zusammenführens hier übernommen und das bedeutete zum Beispiel, dass hier die Familienkarte angesiedelt worden ist. Das war ja so ein weiteres Projekt, der ganze Bereich der Familienbildung vor Ort. Der ist hier angesiedelt worden und dann, wie gesagt, diese Besuche bei Neugeborenen und alle kleineren Projekte, zum Beispiel auch jetzt das Aktionsprogramm Mehrgenerationenhäuser, weil wir ja auch ein Mehrgenerationenhaus hier haben, ist hier angesiedelt. Ja, und insofern der gesamte Bereich Familie, kommunales Management für Familien ist dann hier platziert worden, in dieser Organisationseinheit.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Dieser Beitrag verweist auf ein umfassendes Spektrum von Zielen und Aufgaben, das – anknüpfend an die Schwerpunktsetzung der nordrhein-westfälischen Landespolitik – auch planende und steuernde Bereiche umfasst.

> *„Das vorrangige Ziel war, die einzelnen Stadtbezirke besser zu vernetzen weil die Anlaufstellen für die Kunden und für die Menschen dadurch besser sind. Also ein bisschen die Abschreckung zu nehmen. Und auch einfach, dass die Arbeit, die Kooperation besser gelingt zwischen freien Trägern und Jugendamt.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

> *„Ein ganz großer Aspekt war, dass wir eine familienfreundliche Kommune sein möchten. Wir wollen Familien eine Stelle an die Hand geben, wo sie ganz niedrigschwellig, ganz zentral im Ort eine Anlaufstelle haben, an die sie sich wenden können. Das war auch der Wunsch, dass es eine pädagogische Stelle ist, keine Verwaltungsstelle.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Es wird deutlich, dass es ein wichtiges Ziel bei der Einrichtung vieler Familienbüros war, den Familien innerhalb der Kommune eine/n **AnsprechpartnerIn** für alle Belange zur Verfügung zu stellen. So können Familien sich schnell und unkompliziert einen **Überblick** über sämtliche Familienthemen verschaffen. Wie die Zitate betonen, ist es dafür unerlässlich, als Familienbüro mit allen Partnern gut vernetzt zu sein – sowohl innerhalb der Kommune selber als auch mit freien Trägern und anderen Einrichtungen.

„Und um den Familien überhaupt mal so einen Ansprechpartner zu liefern, um sich durch diesen Behördendschungel, wer ist für was zuständig? Dafür sollte das Familienbüro sein. Praktisch als erste Anlaufstelle, so eine Art Lotsenfunktion, um die Familien durch die verschiedenen Möglichkeiten von Institutionen, von Verbänden, von Beratungsstellen überhaupt zu führen. Damit man da einen Ansprechpartner hat." (Kreis)

„Wir sollten quasi eine anonyme Anlaufstelle zu allen Fragen mit einer Lotsenfunktion werden und das hat sich eigentlich auch so bewahrheitet. Wir wissen nicht alles aber fragen für die Bürger nach und melden uns zurück bzw. wir lotsen zu den Stellen, wenn wir zugehört haben, die für die Bürger in Frage kommen. Sei es innerhalb der Verwaltung, sei es bei freien Trägern. Also zu gucken, wo können die Leute da konkret Hilfe bekommen." (Kreisfreie Stadt)

Prävention

20,9% der befragten Familienbüros nennen Prävention als ein zentrales Ziel und den Grund, warum das Familienbüro eingerichtet wurde. Dabei geht es besonders darum, Strukturen und Angebote der Frühen Hilfen aus- und auszubauen, um **Kindeswohlgefährdungen** frühzeitig und damit präventiv zu begegnen.

„Ziel war es, für Eltern früh erreichbar zu sein. Wir haben im Grunde genommen das Konzept gleich mehrrangig aufgestellt. Das heißt, wir haben einmal das Familienbüro als Anlaufstelle für Eltern, für Fragen, für Informationen, aber gleichzeitig auch den Besuchsdienst bei Eltern mit Neugeborenen eingeführt. Damit haben wir angefangen und als nächstes auch Elternbildung an die Eltern zu bringen. Das heißt, wir haben sofort, als wir mit den Besuchen angefangen sind, allen Eltern mit Neugeborenen auch einen achtmaligen Pekip-Schnupperkurs angeboten, der eben kostenlos besucht werden konnte, um Eltern dazu zu bewegen, aus der Familie rauszugehen, sich mit anderen Eltern und sich mit Fachleuten auszutauschen, um sich eben mit Elternschaft und mit Erziehung zu beschäftigen. Das war der Konzeptinhalt, diese drei Säulen." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Teilweise fokussiert man sich dabei explizit auf die Altersgruppe der Jüngsten (hier Null bis drei Jahre), um Eltern früh miteinzubeziehen und zu informieren.

„Mit dem Ziel Förderung von Gesundheit und Bildung im frühen Bereich. Eben dieser Bereich von null bis drei. […] Ein wichtiges Alter, wo schon viele Wege gut oder eben weniger gut eingeschlagen werden können und da wollen wir eben Eltern früh wichtige Informationen zur Verfügung stellen, um in der primären Prävention dafür zu sorgen, beim ein oder anderen was anzuregen und in richtige Bahnen zu lenken." (Größere kreisangehörige Kommune)

Auch in den Familienbüros haben die Entwicklungen der letzten Jahre und die bekannten Fälle von Kindesvernachlässigung bzw. Kindeswohlgefährdung ihre Spuren hinterlassen.

„Als erstes ist es natürlich auch eine Präventionsmaßnahme gewesen, eben durch den Vorfall, dass man sagt, okay, das möchten wir nicht noch mal und auch, was nach außen hin sagen können. Wir haben jetzt was gemacht, wir haben eine Idee, wie wir so was in Zukunft verhindern möchten. Dann wurde auch geguckt, ob so was überhaupt machbar ist. Ob man

überhaupt an die Familien so ran kommt, ob man alle erreicht, ob das so gewünscht ist oder wie man sich das so ausgedacht hat, ob das überhaupt realisierbar ist." (Größere kreisangehörige Kommune)

Erhöhung der Familienfreundlichkeit

Das Ziel, Familienfreundlichkeit allgemein zu fördern, spielte bei 18,6% der Familienbüros eine Schlüsselrolle bei der Gründung. Dieses Ziel steht zumeist im Zusammenhang mit dem **demografischen Wandel** und auch der Bedeutung des **Standortfaktors** „Situation der Familie" für eine Kommune:

„Die Politik hat wirklich mehr oder weniger sozusagen einfach nur diesen Aufruf des Kreises wahrgenommen, dass man Familienfreundlichkeit fördern wollte in den Kommunen, gerade auch dadurch, dass wir im ländlichen Raum sind. Da geht es ja auch um Standortfragen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

„Auf jeden Fall eine Verbesserung der Lebenslage der Familien. Die Zufriedenheit erhöhen. Ja, um da gut aufgestellt zu sein, dass Familien sagen, ist schön hier und lebenswert, hier zu bleiben. Was auch ganz auffallend ist, Jugendliche ziehen hier weg. Also klar, fürs Studium und so weiter. Aber man kann schon die Erfahrung machen, dass die nach einer Weile auch wieder zurückkommen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Zum Beispiel wird mit der **Verbesserung der Lebenslage** der Familien ein umfassender Anspruch formuliert.

„Beim Aufbau familienfreundlicher Strukturen in der Stadt mitzuarbeiten. Bereits bestehende Angebote zu vernetzen und weiter zu fördern. […] Das Familienbüro versteht sich als erste Kontakt- und Anlaufstelle für Familien, wobei ganz egal ist, ob jetzt klassische Familienstruktur, Patchworkfamilie, Alleinerziehende. Aber auch für Kinder und Jugendliche." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Kinderbetreuung

Bei 11,6% der befragten Familienbüros war es das wichtigste Ziel bei der Gründung, eine zentrale Stelle für den Ausbau und die Vermittlung von Kinderbetreuung zu schaffen:

„Dass neben organisatorischen Fragen auch insbesondere die Erfahrung mit berücksichtigt worden ist, dass man Betreuungsangebote aus einer Hand liefern wollte, das heißt, Kindertagespflege hat man damals mit dem Bereich Begleitung und Planung der Kindertageseinrichtungen zusammengeführt." (Kreis)

„Das ist einerseits auch unser wichtigstes Ziel zurzeit geblieben, über die ganze Weiterentwicklung mit dem rechtlichen Anspruch auf einen Kindergartenplatz für unter Dreijährige. Weil wir eine wachsende Stadt sind, haben wir dauernd Bedarf gehabt, Eltern dabei zu helfen, einen Platz zu finden, weil wir das immer noch nicht – zumindest nicht in allen Bezirken – vollständig abdecken können und für Eltern das eine gute Möglichkeit war,

einen Weg zu finden, dann an freie Kita-Plätze zu kommen oder Alternativen aufzuzeigen, an was man dann eben doch auch denken könnte." (Kreisfreie Stadt)

Besonders vor dem Hintergrund des U-3-Ausbaus - im Zuge dessen ein Rechtsanspruch auf Betreuungsplätze besteht und Kommunen daher gezwungen sind, mehr Betreuungsplätze vorzuhalten - wurde es für diese Kommunen wichtig und notwendig, **Kindertagespflege** und die Vermittlung von **Kita-Plätzen** zu bündeln. Mitunter ist diese kommunale Pflichtaufgabe im Laufe der Zeit bei den Familienbüros angesiedelt worden, in anderen Fällen war es der zentrale Impuls zur Einrichtung.

Sonstiges

Einer Kommune war es wichtig, Veranstaltungen zum Thema Familie bekannt zu machen und Beratungen anzubieten, die nicht in Verbindung mit anderen städtischen Stellen gesehen werden:

„Aus diesem Zusammenschluss [zwischen einem Familienzentrum, drei Kindertagesstätten und dem Familienbüro, Anmerkung der Verfasserinnen] ist die Idee entstanden, auch Veranstaltungen oder Beratungen anzubieten, die eben nicht in den Räumen der Stadt sind. Also dass der Schritt doch noch mal ein anderer ist, weil das hier ein relativ großes Haus ist. Da sind nicht sofort die Rückschlüsse, oh, ich husche da jetzt bei der Lebensberatung rein oder ich husche da jetzt bei der Rechtsberatung rein und dann können die da Rückschlüsse darauf schließen, was ich denn da mache sozusagen. Also hier sind mehrere Büros und Anlaufstellen, sodass man gar nicht weiß, wer jetzt hier rein läuft, wer genau kommt." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

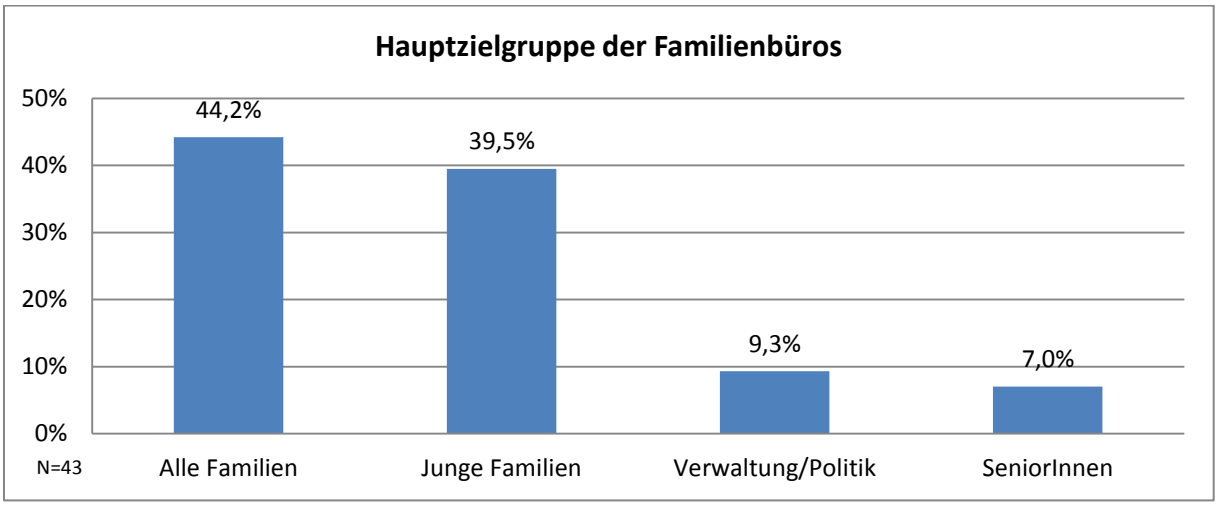
Hinsichtlich der Ziele lassen sich deutliche **Unterschiede** zwischen den Familienbüros „im engeren Sinne" und den erweiterten Familienbüros feststellen. Letztere setzen ihre **Schwerpunkte** logischerweise (auch) bei der Unterstützung ihrer jeweiligen Zielgruppe (vor allem bei Kindern, Senioren oder den Ehrenamtlichen). Vor allem bei den bereits länger bestehenden Stellen lassen sich außerdem Themenkonjunkturen nachvollziehen. Einige Familienbüros hatten zu Anfang das Ziel, eine strategische Planungsstelle für Kinderrechte zu etablieren.

Drei Einrichtungen hatten die Bereiche **SeniorInnen und demografischer Wandel** als Hauptziel bei der Gründung. Diese Büros hatten es sich zum Ziel gesetzt, das Ehrenamt zu fördern und miteinzubeziehen, um den demografischen Wandel aktiv gestalten zu können.

Zielgruppen

Die eben betrachteten Ziele der einzelnen Familienbüros hängen in starkem Maße mit den Zielgruppen zusammen. Dabei zeichnen sich vor allem zwei Typen von Zielgruppenbezug ab.

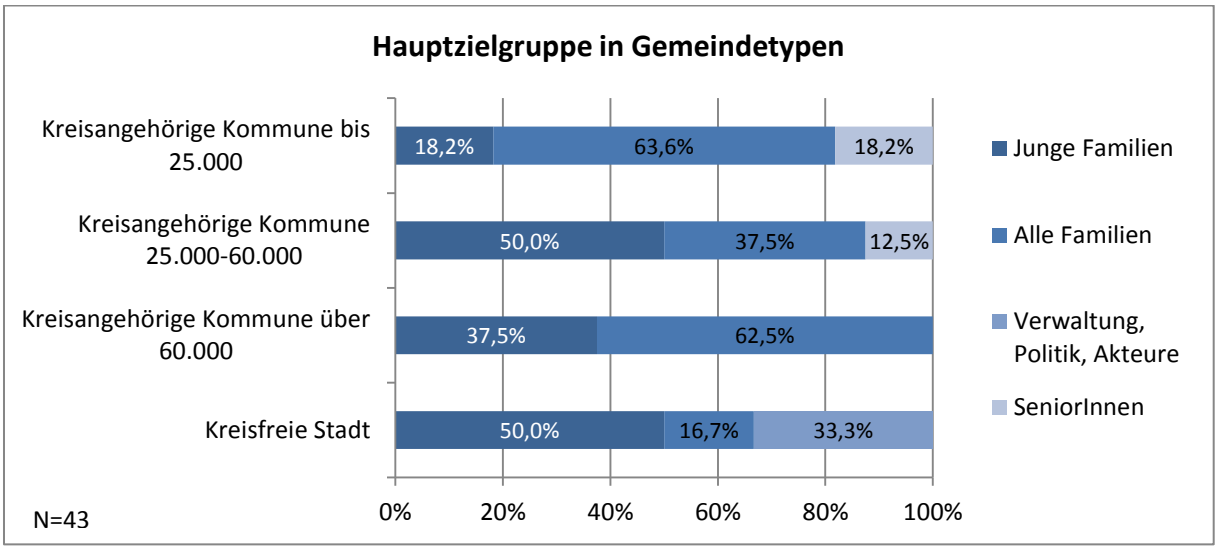
Abbildung 12: Hauptzielgruppen der Familienbüros, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

Ein Großteil (44,2%) der Familienbüros möchte eine Anlaufstelle für **alle Familien** sein. Ein fast ebenso großer Anteil (39,5%) zielt aber speziell auf **junge Familien**, also Familien mit sehr kleinen Kindern, meist unter drei Jahren, ab. Lediglich 9,3% haben die Zielgruppe **Verwaltung, Politik, Akteure**. Sie haben also kaum direkten Kontakt zu Familien, sondern zielen auf eine andere Ebene ab. 7% der befragten Einrichtungen sehen ihren Schwerpunkt bei **SeniorInnen**.

Abbildung 13: Hauptzielgruppen in Gemeindetypen, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

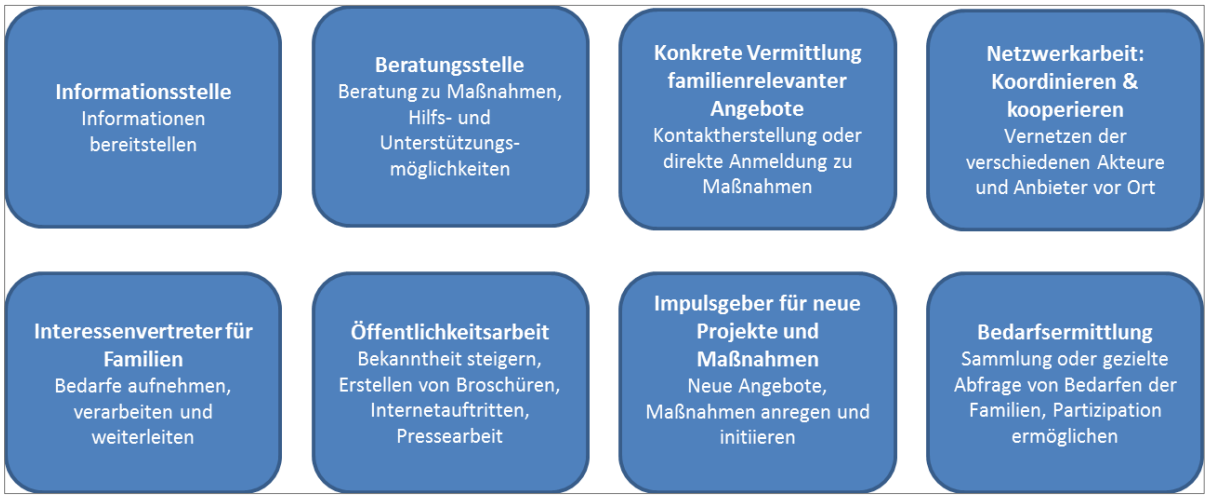
Dieses Schaubild macht deutlich, dass ausschließlich einige kleine (bis 25.000 EinwohnerInnen) und mittelgroße Kommunen (25.000 - 60.000 EinwohnerInnen) ihren Schwerpunkt auf SeniorInnen sowie auf den Umgang mit Folgen des demografischen Wandels legen. Zumeist liegt der Fokus auch bei diesen Kommunen auf allen Familien oder aber auf jungen Familien. Verwaltung, Politik und andere lokale Akteure sind nur in kreisfreien Städten die Zielgruppe der Arbeit.

3. Bedeutung und Aufgaben der Familienbüros

In Anlehnung an die in der Studie des Deutschen Vereins (vgl. Schwanecke 2009: 65ff.) bereits identifizierten möglichen Aufgaben von Familienbüros wurde für die vorliegende Untersuchung ein standardisierter Fragenblock entwickelt, der gezielt die konkreten Aufgabenbereiche und deren Wichtigkeit für die Einrichtung ermitteln sollte. Erfasst wurden folgende Aufgabenbereiche: Informationsstelle, Beratungsstelle, konkrete Vermittlung familienrelevanter Angebote, Netzwerkarbeit, Interessenvertreter für Familien, Öffentlichkeitsarbeit, Impulsgeber für neue Projekte und Maßnahmen sowie Bedarfsermittlung. Dabei wurde folgendes unter den Aufgabenbereichen verstanden: Die Aufgabe der Informationsstelle umfasst primär die Bereitstellung von Informationen für Familien. Eine Beratungsstelle geht darüber hinaus: Sie informiert nicht nur, sondern berät auch zu Maßnahmen sowie Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten. Nimmt ein Familienbüro die Aufgabe der konkreten Vermittlung familienrelevanter Angebote wahr, stellt es darüber hinaus einen Kontakt zu Anbietern her oder bietet eine Anmeldung zu familienrelevanten Maßnahmen direkt über das Familienbüro an. Unter der Aufgabe der Netzwerkarbeit wird die Vernetzung der verschiedenen Anbieter und Akteure vor Ort verstanden. Durch diese Koordination und Kooperation ermöglichen Familienbüros Synergieeffekte und bündeln Ressourcen. Wird die Aufgabe der Interessenvertretung für Familien wahrgenommen, nimmt das Familienbüro Bedarfe von Familien auf, verarbeitet diese und leitet sie weiter, setzt sich also für die Interessen der Familien beispielsweise in Politik und Verwaltung ein. Ist ein Familienbüro Impulsgeber für neue Projekte und Maßnahmen, regt es konkret neue Angebote an und initiiert diese auch. Unter Bedarfsermittlung wird verstanden, dass Bedarfe und Wünsche der Familien entweder gesammelt oder aber gezielt abgefragt werden und so Partizipation ermöglicht wird. Öffentlichkeitsarbeit umfasst das Erstellen von Broschüren und Internetauftritten sowie Pressearbeit, um den Bekanntheitsgrad von Angeboten zu steigern.

Abbildung 14: Mögliche Aufgaben kommunaler Familienbüros

Mögliche Aufgaben kommunaler Familienbüros

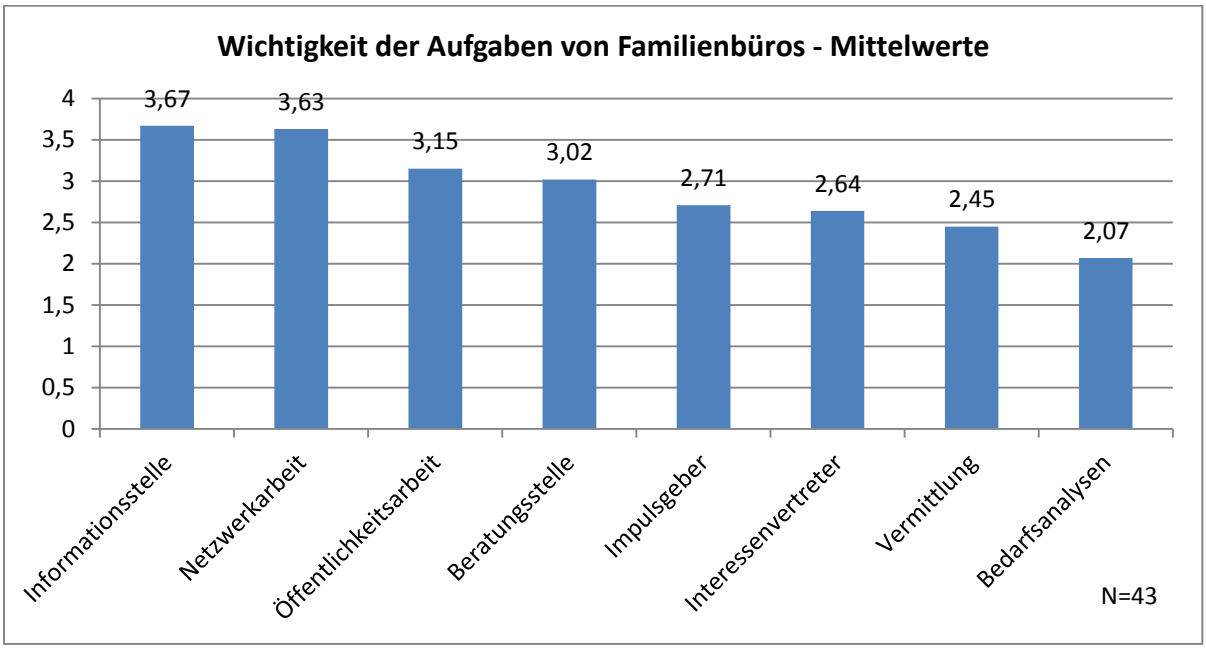


Eigene Darstellung.

3.1 Wichtigkeit der Aufgaben

Gewünscht war die Verortung auf einer Skala von Eins bis Vier, wobei Eins „weniger wichtig“ bedeutet und Vier „sehr wichtig“. Wurde die genannte Aufgabe nicht ausgeführt, wurde die Null vergeben. Die Grafik zeigt die Summen dieser Werte, um die Wichtigkeit der einzelnen Aufgaben für die Gesamtheit der befragten Familienbüros zu illustrieren:

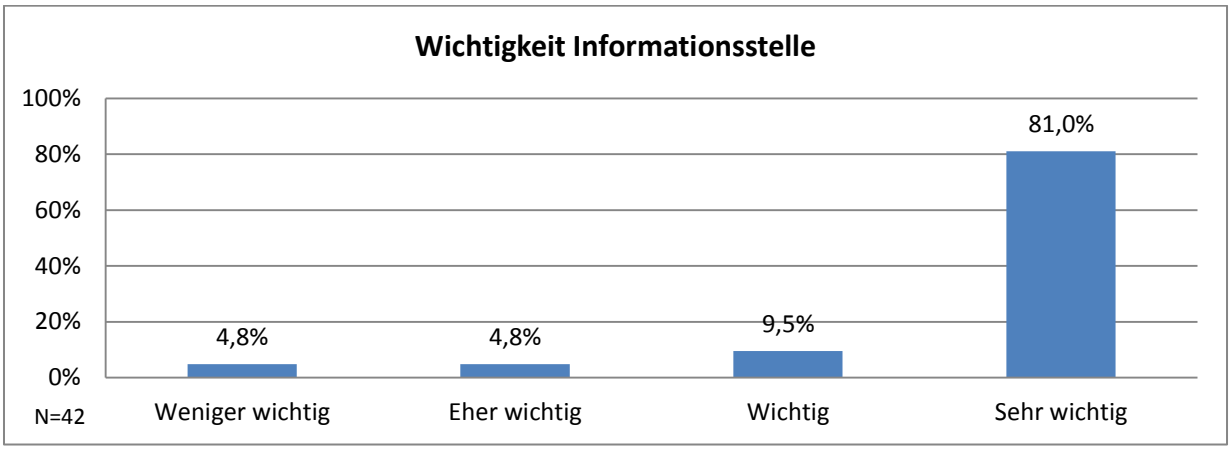
Abbildung 15: Aufgaben von Familienbüros - Mittelwerte



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Es wird deutlich, dass die Aufgabe der Informationsstelle für die Familienbüros zentral ist. Fast alle (98%) übernehmen diese Aufgabe. Bei lediglich drei der befragten Institutionen spielt die Informationsaufgabe eine eher untergeordnete Rolle (weniger wichtig). Ebenso umfassend wird die Wichtigkeit dieser Aufgabe angesehen: Über 90% halten diese Aufgabe für wichtig oder sehr wichtig.

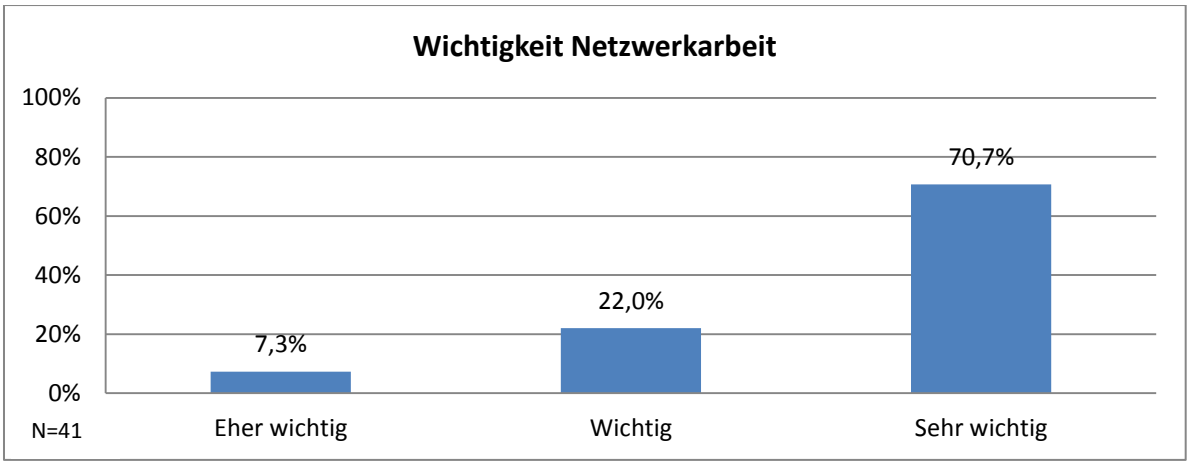
Abbildung 16: Wichtigkeit Informationsstelle, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Ausnahmslos alle Familienbüros geben an, Netzwerkarbeit im Sinne von Koordination und Kooperation zu betreiben. Die Vernetzung der verschiedenen Akteure und Anbieter vor Ort und die Bündelung von Ressourcen, um Synergieeffekte zu ermöglichen, zählt jedes befragte Familienbüro zu seinen Aufgaben. Auch hier hält über 90% diese Aufgabe für wichtig oder sehr wichtig.

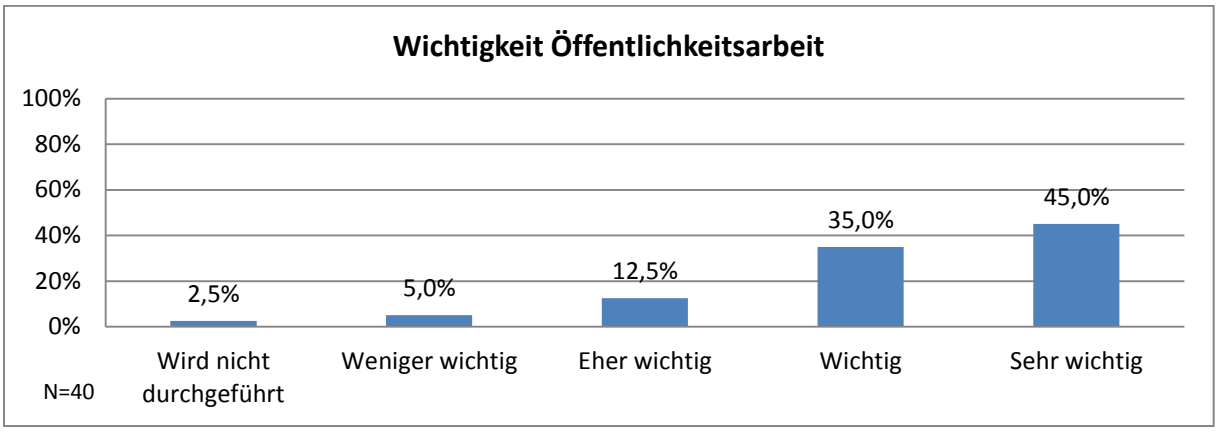
Abbildung 17: Wichtigkeit Netzwerkarbeit, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Beinahe ebenso viele Familienbüros (knapp 98%) betreiben Öffentlichkeitsarbeit. Sie sind häufig für die Erstellung von Informationsmaterialien, Internetseiten usw. verantwortlich. Auch in Zusammenhang mit der Informationsfunktion, die häufig die zentrale Aufgabe ist, spielt Öffentlichkeitsarbeit eine große Rolle. Fast die Hälfte der Institutionen stuft daher die Öffentlichkeitsarbeit als sehr wichtig ein.

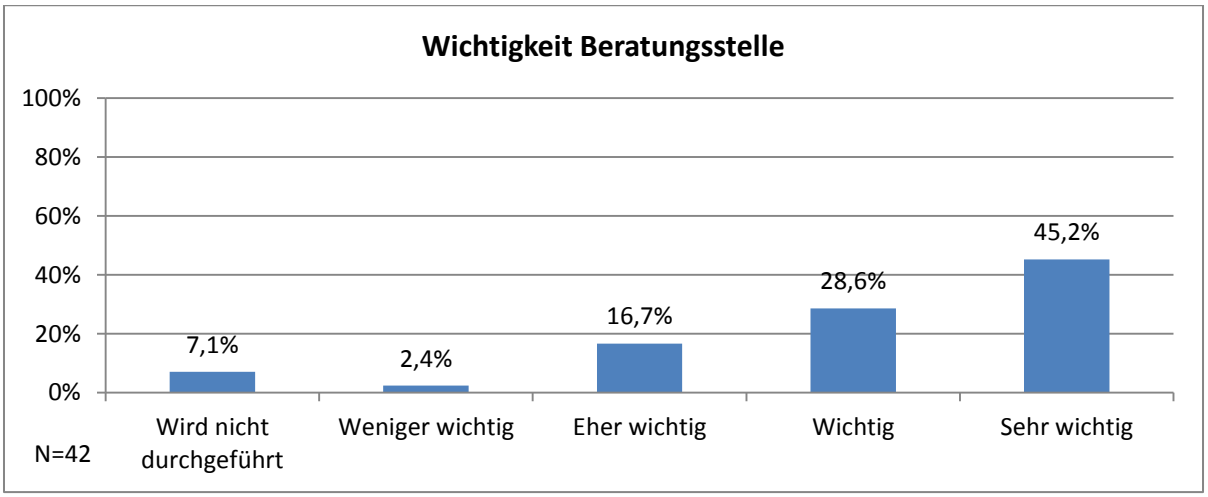
Abbildung 18: Wichtigkeit Öffentlichkeitsarbeit, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Der Großteil der Familienbüros (knapp 93%) nimmt außerdem die Aufgabe einer Beratungsstelle wahr: Sie beraten Eltern zu Maßnahmen, Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten. Hier geht die Einschätzung der Wichtigkeit im Aufgabenportfolio des Familienbüros allerdings sehr viel weiter auseinander.

Abbildung 19: Wichtigkeit Beratungsstelle, Angaben in Prozent

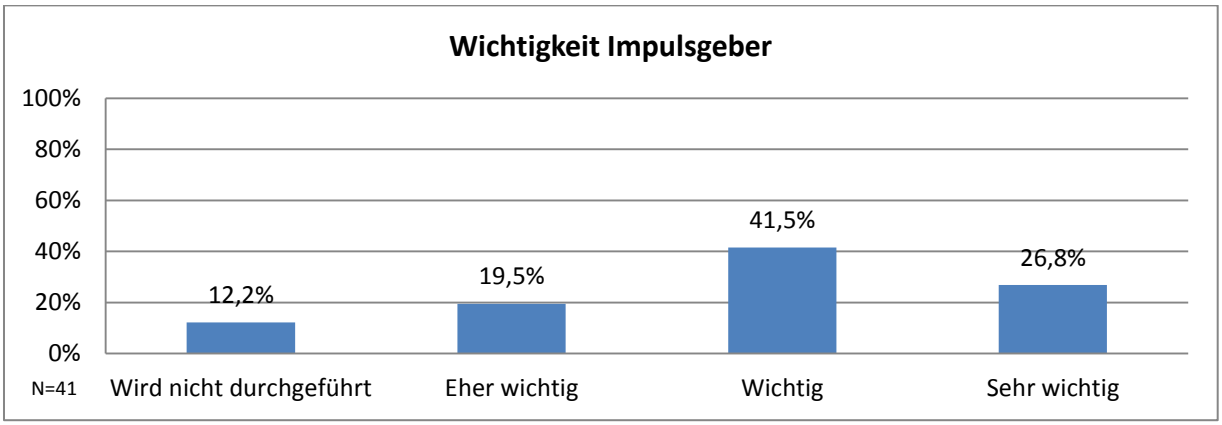


Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Auch in den Gesprächen wurde deutlich, dass die Intensität der Beratung und Beratungsleistungen sehr unterschiedlich ausfällt – teilweise führen die Büros neben der Beratung zu passenden Angeboten und Beratungsdiensten bei vorhandenem und qualifiziertem Personal selber psychologische Kurzberatungen durch.

Ähnliches gilt für die mögliche Aufgabe eines Familienbüros, Impulsgeber für neue Projekte und Maßnahmen zu sein: Knapp 88% erfüllen diese Aufgabe, die Wichtigkeit differiert aber stark. Impulse für neue Projekte und Maßnahmen zu geben sehen fast 70% als einen wichtigen oder sehr wichtigen Aufgabenbereich an. Für einen weiteren Teil (19,5%) spielt diese Funktion eine eher untergeordnete Rolle. Dies hängt unter anderem damit zusammen, das diese Familienbüros seit ihrer Gründung mit dem Lokalen Bündnis für Familie verbunden sind und sich eher als „Umsetzer" der Impulse aus dem Bündnis verstehen.

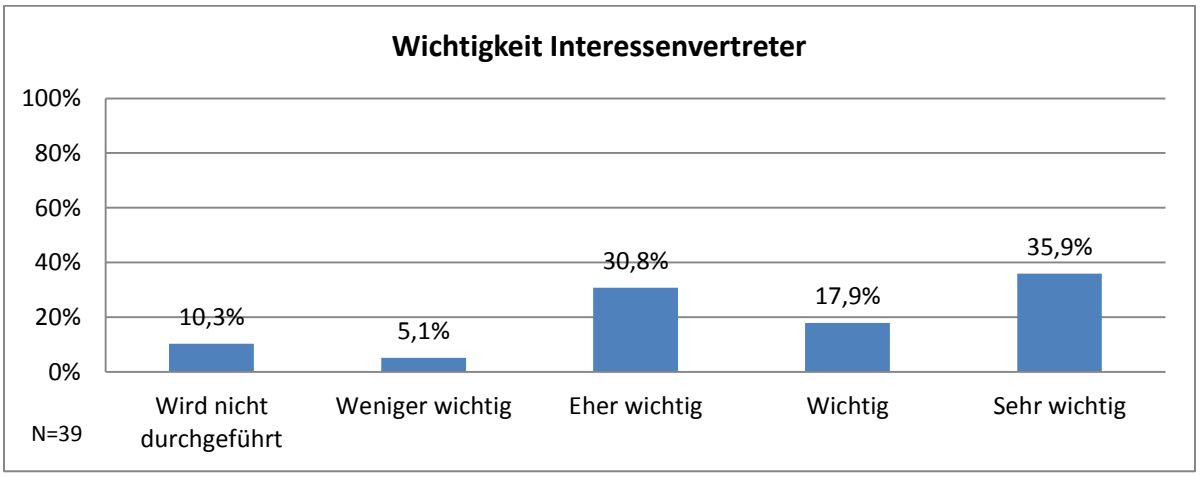
Abbildung 20: Wichtigkeit Impulsgeber, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Knapp 90% der Familienbüros sehen sich als Interessenvertretung für Familien, wollen Bedarfe von Familien aufnehmen, verarbeiten und weiterleiten und sich so für die Interessen der Familien einsetzen. Die Wahrnehmung der Relevanz dieser Aufgabe fällt im Vergleich zu den anderen Aufgaben sehr gemischt aus:

Abbildung 21: Wichtigkeit Interessenvertreter, Angaben in Prozent



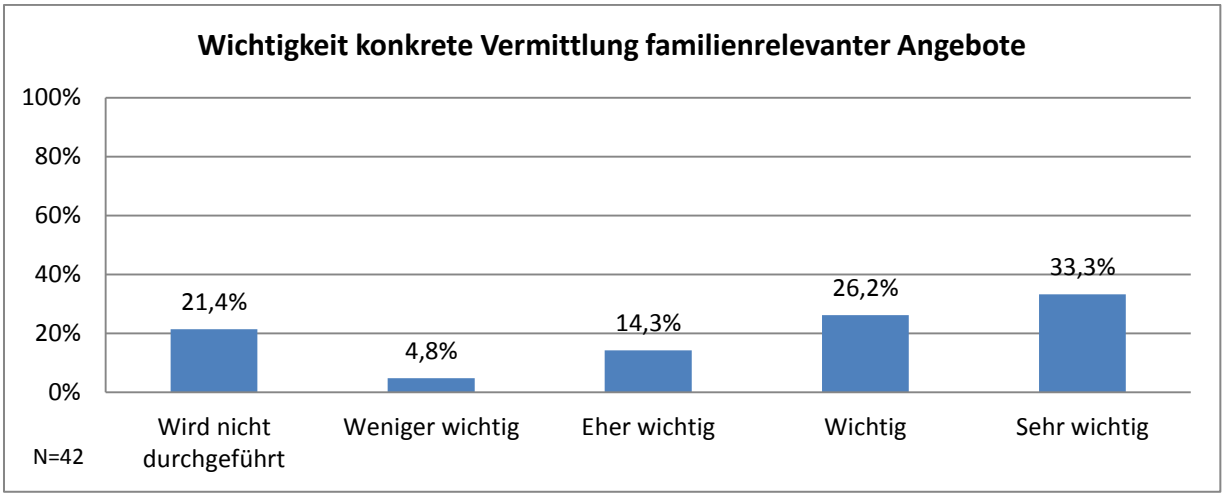
Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

Die Aufgabe wird zwar von fast allen Einrichtungen wahrgenommen (nur zwei Büros geben an, dass sie nicht zu ihrem Aufgabenspektrum gehört), jedoch ist dies nur bei etwa einem Drittel eine sehr wichtige Aufgabe. In den Gesprächen wurde deutlich, dass die Akteure diese Funktion zwar gerne stärker einnehmen würden, jedoch nicht so umfangreich wahrnehmen können bzw. sollen.

78,6% der Familienbüros haben die konkrete Vermittlung familienrelevanter Angebote in ihrem Aufgabenportfolio: Sie stellen den Kontakt zu den Anbietern her oder bieten direkt Möglichkeiten der Anmeldung. Auch hier zeigt sich eine sehr unterschiedliche Schwerpunktsetzung der Familienbüros.

Die Anmeldung zu Angeboten oder die direkte Kontaktherstellung zu den Anbietern wird immerhin von einem Drittel der befragten Einrichtungen als zentrale (sehr wichtige) Aufgabe bewertet. 21,4% der Einrichtungen bietet diesen Service gar nicht an und bei weiteren 19,1% spielt er nur eine untergeordnete Rolle.

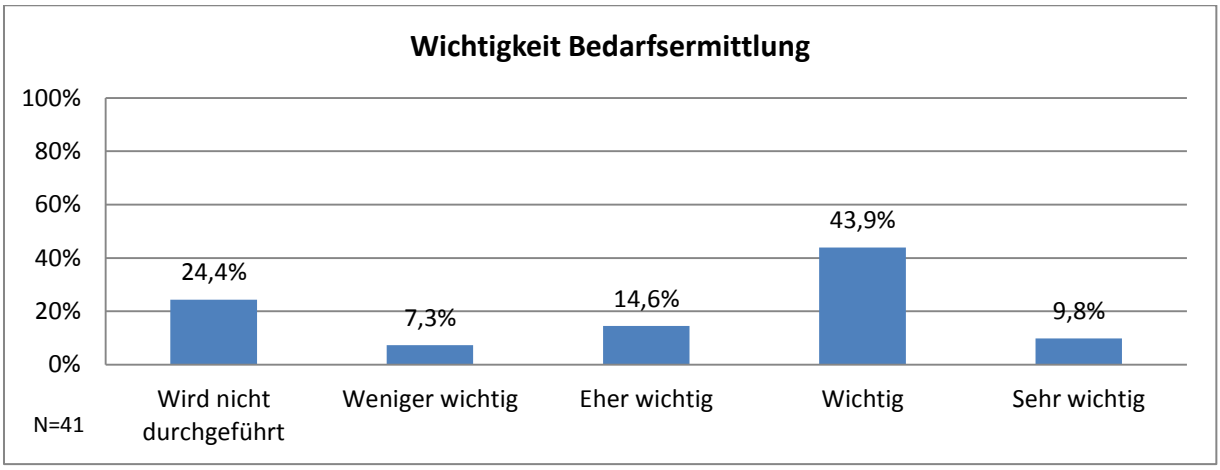
Abbildung 22: Wichtigkeit konkrete Vermittlung familienrelevanter Angebote, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

75,6% der befragten Familienbüros nehmen konkrete Analysen zu Unterstützungsbedarfen vor. Dabei werden entsprechende Hinweise entweder gesammelt, oder aber durch gezielte Abfragen (beispielsweise durch Familienbefragungen) erhoben. Immerhin 53,7% der befragten Familienbüros halten diese Aufgabe in ihrem Angebotsportfolio für wichtig oder sehr wichtig. Ganze 24,4% führen diese Aufgabe gar nicht durch, in der Regel, weil es nicht machbar oder nicht gewünscht ist. Im Gespräch wird häufig erwähnt, dass man den Bereich der gezielten Abfrage von Bedarfen oder Partizipationsangeboten gerne ausweiten würde.

Abbildung 23: Wichtigkeit Bedarfsermittlung, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (standardisierte Fragen), eigene Darstellung.

3.2 Konkrete Angebote und Leistungen der Familienbüros

Über die standardisierten Angaben hinaus wurde nach weiteren Aufgaben und Leistungen, die das Familienbüro vorhält, gefragt. Da dies oftmals ein sehr breites Spektrum ist, wurden auch die Daten der Bestandserhebung hinzugenommen, um einen umfassenden Überblick gewährleisten zu können. Die Übersicht erlaubt einen genaueren Einblick in konkrete Aufgaben der Familienbüros und gibt Hinweise auf besonders häufig wahrgenommene Funktionen.

Erfasst wurde, ob eine Einrichtung diese Funktion wahrnimmt – über den Umfang und den Stellenwert dieser Aufgabe im Rahmen der Tätigkeit des Familienbüros sind keine Rückschlüsse möglich. In einem nächsten Schritt werden daher einzelne Aufgaben und ihre Bedeutung im Wirken des Familienbüros anhand der geführten Interviews näher beleuchtet.

Besonders häufig wurde das Thema „Laufkundschaft“ genannt. Darunter wird an dieser Stelle verstanden, dass Familien die Einrichtung während der entsprechenden Öffnungszeiten ohne Termin aufsuchen können. Dies ist in 67,4% der befragten Einrichtungen der Fall.

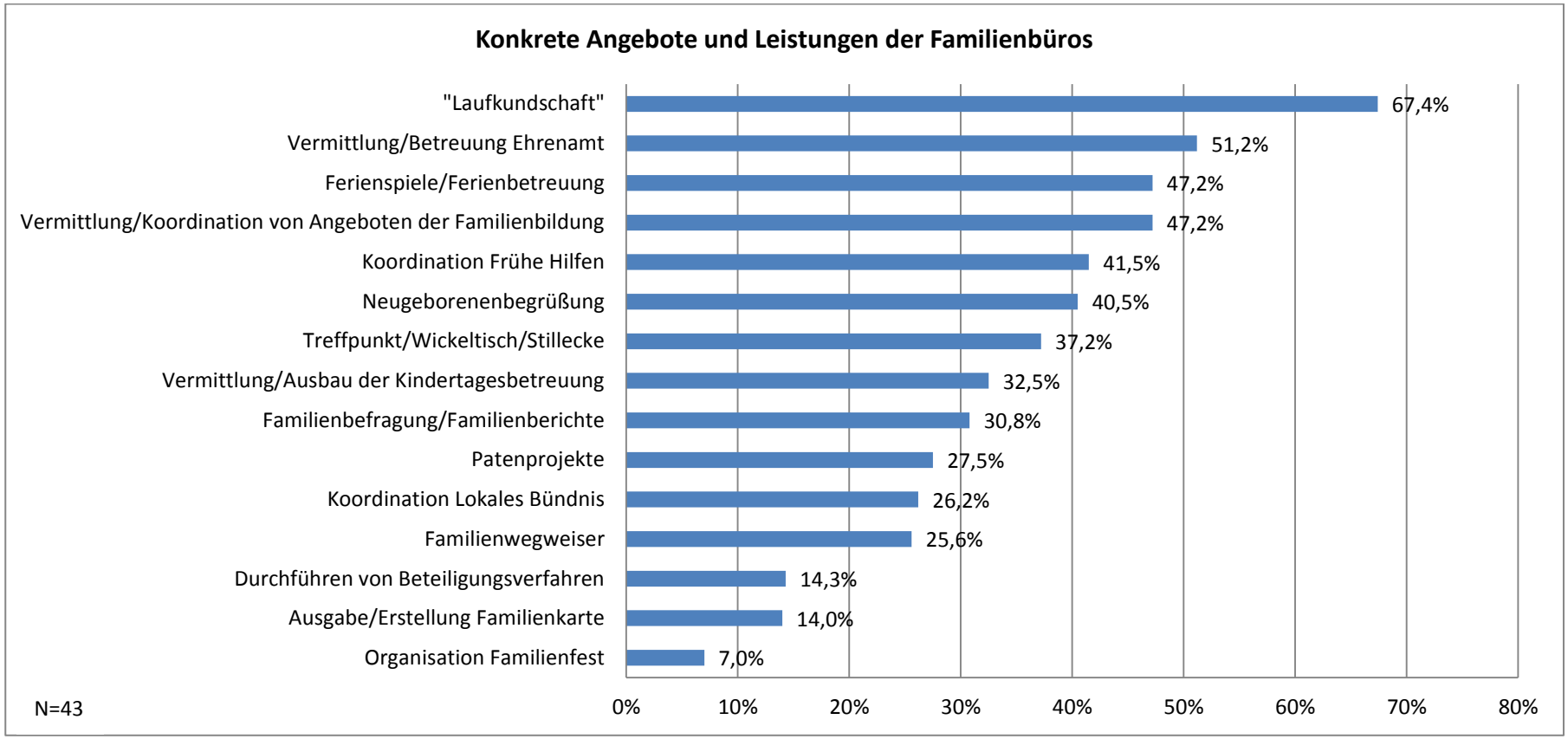
Über die Hälfte der Familienbüros ist im Kontakt mit ehrenamtlich Engagierten: Entweder vermitteln sie Interessierte zu Organisationen und Projekten, bei denen sie sich einbringen können oder sie betreuen die ehrenamtliche Arbeit selbst. Nahezu die Hälfte aller Familienbüros (47,2%) ist mit der Koordination und/oder der Vermittlung von Familienbildungsangeboten befasst. Außerdem zentral ist die Organisation von und die Vermittlung zu Betreuungs- und Freizeitmöglichkeiten für Kinder während der Ferien. Angebote speziell für junge Familien, wie eine Neugeborenenbegrüßung, die

Koordination der Frühen Hilfen sowie eine kleinkindgerechte Ausstattung des Familienbüros (mit Wickeltisch, Stillecke oder Spielecke) zählen mehr als ein Drittel der Einrichtungen zu ihren Leistungen.

Mit der Vermittlung oder dem Ausbau von Kindertagesbetreuung ist ebenfalls ein Drittel (32,5%) befasst. Dass gerade die Betreuungsfrage ein besonders häufiges Anliegen der Familien ist, wird von den Interviewten immer wieder erwähnt – dass dennoch „nur“ ein Drittel über direkte Möglichkeiten zur Vermittlung verfügt, erscheint in diesem Zusammenhang als bedauerlich.

Bezüglich der Analyse der Situation und Bedarfserhebung sind immerhin 30,8% der Familienbüros im Rahmen von umfassenden Familienberichten oder auch vereinzelt stattfindenden Familienbefragungen aktiv. Die Bedarfsermittlung und Analyse ist vielen Einrichtungen, die diese noch nicht realisieren konnten, ein wichtiges Anliegen. Man würde gerne aktiv werden, musste diese Aufgabe jedoch immer wieder anderen Aufgaben unterordnen. Ähnliches gilt für die Einbeziehung von Familien im Rahmen von Beteiligungsverfahren: Lediglich 14,3% der Einrichtungen waren oder sind hier aktiv, der Wunsch sich zu engagieren ist deutlich höher.

Abbildung 24: Konkrete Angebote und Leistungen der Familienbüros, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

Ein kurzer Blick auf die Ergebnisse der bereits vorgestellten bundesweiten Studie von 2008 (Schwanecke 2009) zeigt deutliche Unterschiede zu den dort ermittelten Leistungen und Angeboten von Familienbüros (vgl. Abbildung 2). Besonders deutlich ist der Unterschied im Bereich der Kindertagesbetreuung. Dort waren 84% der Familienbüros mit der Vermittlung von Betreuungsplätzen befasst – in Nordrhein-Westfalen nimmt, wie bereits beschrieben, lediglich ein Drittel der Einrichtungen diese Aufgabe war. Diese starke Differenz ist vor allem auf die zahlreichen Familienbüros in Niedersachsen zurückzuführen, die insbesondere mit der Zielsetzung „Ausbau und Koordination der Kindertagesbetreuung" eingerichtet wurden. Deutlich wird auch, dass der Aufgabenbereich rund um das Thema Frühe Hilfen im Jahr 2015 in Nordrhein-Westfalen deutlich häufiger bei den Familienbüros angesiedelt ist[15]. Nicht zuletzt dürfte hier der Zeitfaktor eine entscheidende Größe spielen. Die im Rahmen des Bundeskinderschutzgesetz laufende Bundesinitiative „Frühe Hilfen" hat zu einem enormen Ausbau des Präventionsangebotes geführt. Wie die vorliegende Studie zeigt, liegt die Koordination des entsprechenden Netzwerkes in den Kommunen häufig beim Familienbüro. 40,5% der Einrichtungen nehmen diese Funktion war. Auch die Durchführung von Neugeborenenbegrüßungen ist in diesem Zusammenhang zu sehen. In Schwaneckes Studie spielen diese Aufgaben mit unter 10% nahezu keine Rolle.

Öffentlichkeitsarbeit und Familienwegweiser

Um eine Inanspruchnahme durch Familien überhaupt zu ermöglichen, müssen diese zuallererst einmal wissen, dass es ein Familienbüro in ihrer Kommune gibt. Insofern ist es wenig verwunderlich, dass die Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Aufgabe (siehe Abbildung 18) ist. Beinahe alle Familienbüros (97,6%) befassen sich hiermit. Fast drei Viertel der befragten Büros stuft Öffentlichkeitsarbeit als eine wichtige oder sehr wichtige Aufgabe ein.

In der tatsächlichen Umsetzung unterscheiden sich allerdings die Schwerpunkte der Familienbüros. Neben der gängigen **Pressearbeit**, Teilnahme an und Durchführung von **Veranstaltungen** spielt für ein Viertel der Familienbüros die Erstellung und die Verteilung von **Familienwegweisern** eine wichtige Rolle. Dieses Instrument dient ihnen nicht nur als Hauptmedium der Informationsbereitstellung, sondern fungiert auch als „Aushängeschild" für die Einrichtung. Anderen Einrichtungen erscheint die Erstellung eines Familienwegweisers insbesondere vor dem Hintergrund der notwendigen Aktualisierungen als zu zeit- und ressourcenintensiv. Einige Familienbüros betreiben also auch eine **gezielte Informationspolitik**, um sich bei Familien in Erinnerung zu rufen und altersgerechte Angebote zu machen.

[15] Frühe Hilfen sind möglichst frühzeitige, koordinierte und multiprofessionelle Angebote im Hinblick auf die Entwicklung von Kindern in den ersten Lebensjahren für Mütter und Väter sowie schwangere Frauen und werdende Väter und wurden 2012 erstmalig im Rahmen des Bundeskinderschutzgesetzes rechtlich definiert (vgl. § 1 Abs. 4 des Gesetzes zur Kooperation und Information im Kinderschutz – KKG). Durch die im KKG verankerte Bundesinitiative „Netzwerke Frühe Hilfen und Familienhebammen" (2012-2015) unterstützt das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend den Auf- und Ausbau der Netzwerke Frühe Hilfen, den Ausbau des Angebotes der „längerfristigen, einzelfallbezogenen, aufsuchenden Betreuung und Begleitung durch Familienhebammen (FamHeb) und Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen und -pfleger (FGKiKP)" sowie den Ausbau von ehrenamtlichen Strukturen in den Frühen Hilfen in allen Bundesländern.

„Wir haben jetzt mittlerweile Bildungsketten eingeführt, sodass wir wirklich auch in verschiedensten Bereichen Angebote machen. […] Das heißt, beim Hausbesuch wird abgefragt und wenn die sagen, ja, könnten wir uns vorstellen, dann wird das hier in unseren Datenbanken erfasst und dann kriegen die zeitversetzt, ein halbes Jahr, ein Jahr, zwei Jahre später Post, wo sie dann dran erinnert werden und dann kriegen Sie ein Angebot." (Kreisfreie Stadt)

„Dann kriegen die Familien von uns, wenn wir einen halbjährlichen Flyer Familienbildung rausgeben […] diesen Flyer nach Hause geschickt. Also wir machen auch immer Direct Mailing, sodass wir sozusagen bei den Familien im Wohnzimmer sitzen mit unseren Flyern. [...] Wir rufen uns darüber immer wieder in Erinnerung und das führt dann umgekehrt dazu, dass die Leute einfach mit allem zu uns kommen." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Laufkundschaft und Kontakt zu Familien

Die **spontane Möglichkeit zur Kontaktaufnahme** ist bei zwei Drittel der Familienbüros gegeben. Bei den anderen Einrichtungen entsteht der Kontakt über eine Terminvergabe oder beschränkt sich auf Telefonate. Wie bereits erläutert, gibt es auch Einrichtungen, die **keine direkten Kontakte** zu Familien pflegen. In den Gesprächen zeigte sich, dass teilweise auch bei den Familienbüros mit „Laufkundschaft" andere Wege der Kontaktaufnahme stärker genutzt werden. So geben viele Befragte an, der Schwerpunkt liege vor allem in der **telefonischen Beratung**.

„Manche kommen auch rein und es gibt auch E-Mail-Anfragen, aber telefonisch ist eigentlich das Häufigste." (Größere kreisangehörige Kommune)

„Wir haben im Moment eigentlich nur noch einen Tag geöffnet, weil die Nachfrage nach Informationen eben nicht so groß ist. Es wird sehr viel telefonisch erledigt und wir rufen dann einfach zurück." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

In einigen Familienbüros dient die telefonische Anfrage auch dazu, bei weiterem Informations- oder Beratungsbedarf **Termine im Büro zu vereinbaren**.

„Also, das ist ganz selten, dass ich mal ohne Termin Zeit habe und die rufen meistens an und machen einen Termin aus." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

„Ich habe auch im Prinzip ein Handy, was ich die Woche über anhabe, wo man mich auch erreichen kann. Also, so eine Art Telefonbereitschaft, wo ich dann auch, wenn Fragen da sind, gezielt sage, dann kommen Sie Dienstagnachmittag. Dann haben wir Ruhe und dann können wir da genauer mal schauen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Insbesondere findet sich dieses Vorgehen in solchen Familienbüros, die personell weniger stark besetzt sind, oder deren Mitarbeitende weitere Aufgabengebiete neben dem Familienbüro haben. Ebenso nutzen Familienbüros die telefonische Terminvereinbarung dazu, Familien zusätzlich zu ihren normalen Öffnungszeiten zur Verfügung zu stehen.

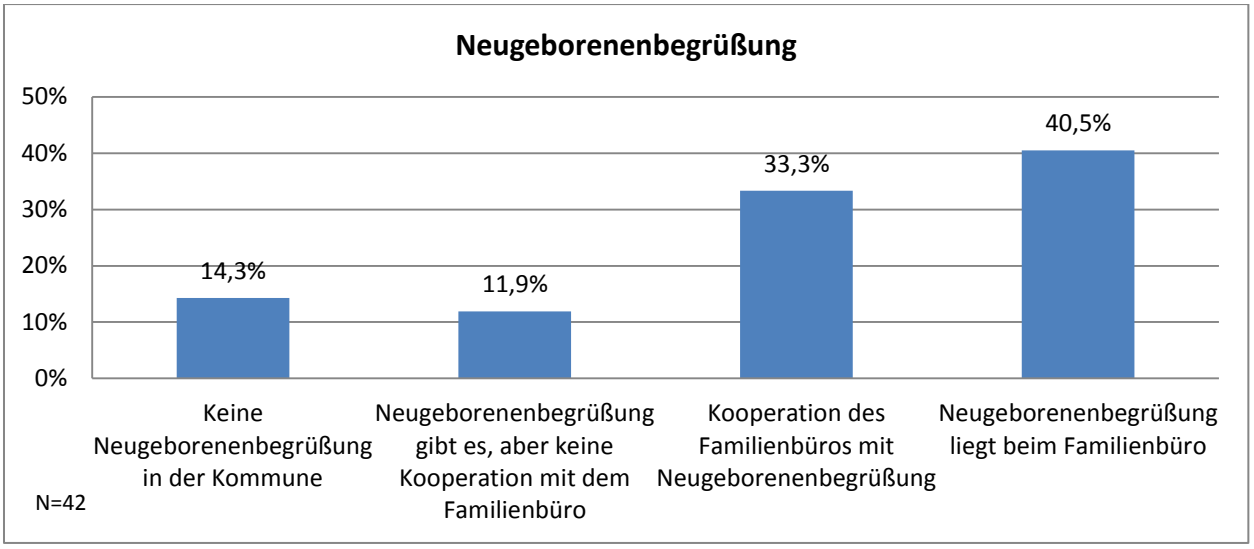
„Dass man da auch bereit ist, einen Termin im Prinzip jederzeit anbieten zu können. Wir haben Sprechzeiten, das ist richtig. Wir haben den langen Donnerstag, das ist auch richtig. Und nichtsdestotrotz ist das noch nicht unbedingt das Ende der Gesprächsbereitschaft." (Kreis)

Viele andere Familienbüros haben **feste Öffnungszeiten**, innerhalb derer die Familien die Einrichtung, auch ohne Termin, nutzen können.

Neugeborenenbegrüßung

Die aufsuchende Arbeit gehört wie bereits beschrieben bei 40,5% der Einrichtungen zum Angebot. Sie besuchen, mit einer hohen Erreichungsquote, die Familien im Rahmen der Neugeborenenbegrüßung Zuhause. Dieser Besuch wird häufig auch als „**Türöffner**" für weitere Kontakte verstanden.

Abbildung 25: Neugeborenenbegrüßung, Angaben in Prozent[16]



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

[16] Das Schaubild basiert auf den Informationen aus den Experteninterviews. Im Zuge der Vorbereitung auf die einzelnen Gespräche haben die Interviewerinnen nicht nur alle verfügbaren Informationen über die einzelnen Einrichtungen recherchiert, sondern auch überprüft, ob es in der jeweiligen Kommune eine Neugeborenenbegrüßung gibt. War dies der Fall, wurde explizit nachgefragt, ob eine Kooperation besteht oder das Familienbüro sogar die Koordination innehat. So war es möglich, nachzuvollziehen, ob es in der jeweiligen Kommune eine Neugeborenenbegrüßung gibt und wie sich die Kooperation gestaltet.

„Das ist das Schöne bei uns, dadurch dass wir natürlich die aufsuchende Arbeit machen. Dass wir die Willkommensbesuche in den Familien machen und da habe ich den ersten Fuß in der Tür. Kann sagen, wenn Probleme da sind, hier ist meine Nummer, melden Sie sich einfach." (Größere kreisangehörige Kommune)

„Ja, telefonische Anfragen auch ganz viel, und zwar dann häufig im Nachgang, dadurch dass wir die Willkommensbesuche machen und dann eins, zwei, drei Jahre später Familien anrufen, weil sie eben ein Gesicht haben." (Kreisfreie Stadt)

Durch den persönlichen Kontakt können Hemmschwellen abgebaut werden und insbesondere auch Familien in prekären Lebenssituationen dazu ermutigt werden, weitere Dienste oder Angebote des Familienbüros oder anderer Anbieter in Anspruch zu nehmen. In diesem Sinne gilt die Neugeborenenbegrüßung als eines der zentralen Instrumente, wenn es um „**schwer erreichbare" Familien** geht.

„Die Menschen haben Schwellenängste, die haben Probleme mit Behörden, die kümmern sich auch nicht, weil sie vielleicht die Notwendigkeit nicht sehen und und und. Und insofern ist so eine dezentrale Struktur immer noch ganz wichtig, dass man hingeht und Willkommensbesuche macht. Das ist, glaube ich, eine der ganz wesentlichen Eintrittskarten in Familien." (Kreisfreie Stadt)

„Das sind dann auch teilweise schon Eltern, die eher bildungsfern sind, aber das ist eher die Ausnahme. Die kommen dann, weil die uns von unseren Elternbesuchen bei den Neugeborenen kennen und dann auch schon mal nachfragen. Oder eben durch die Kurse, die wir anbieten." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Offener Treffpunkt mit Spielecke, Wickeltisch, Stillecke

Rund ein Drittel der Familienbüros (37,2%) fungiert als offener Treffpunkt für Familien. Als Mindestvorrausetzung findet sich in ihren Räumlichkeiten daher eine Spielecke oder ein Wickeltisch – wie umfangreich das Angebot für einen „freien Aufenthalt der Eltern" ist, variiert allerdings stark. Nur ein geringer Anteil verfügt tatsächlich über eine Infrastruktur, die auf einen längeren und „absichtslosen" Besuch von Familien abzielt. Bei diesen Familienbüros spielt auch der Gedanke der Förderung von **informellen Netzwerken** der Familien eine Rolle.

„Und eine ganz wichtige Idee für uns war auch, dass Eltern einen Begegnungsort bekommen. Bei uns ist das Familienbüro mit Kinderbetreuung und Kinderspielfläche eingerichtet und wir wollten auch, dass Eltern sich begegnen können, ganz unverbindlich. Einfach sich hier hinsetzen, Kaffeetrinken, Kinder miteinander spielen lassen, weil das ja heute nicht mehr so ist, dass Eltern Kinder im gleichen Alter bekommen. […] Da wollten wir eben auch eine andere Stelle schaffen, wo Eltern die Möglichkeit haben sich zu begegnen mit Kindern im gleichen Alter." (Kreisfreie Stadt)

Bei den anderen geht es vor allem darum, auch für Familien offen zu sein, die aktuell keine Fragen oder Bedarfe haben und durch den ersten kurzen Besuch die **Hemmschwelle** für eventuelle spätere Anfragen zu **senken**.

„Ja, wir sind, glaube ich, einfach eine Servicestelle […] Also, man kann ja auch einfach reinkommen und einfach nur sein Kind wickeln, stillen und wieder gehen. Solche Sachen sind hier halt auch noch möglich im Familienbüro.“ (Größere kreisangehörige Kommune)

„Wir bieten eben auch einen Wickeltisch einfach nur an oder auch eine Stillecke oder Fütterecke oder Kaffee. Also auch so ganz einfache Sachen, wo dann auch einfach mal Leute kommen, weil es draußen regnet und sie sagen, okay, eine Spielecke, dann kann er jetzt mal eben eine halbe Stunde hier spielen und dann gehen wir wieder. Also, dass das wirklich auch genutzt wird und durch Mund-zu-Mund Propaganda auch natürlich weitergetragen wird, das merke ich eben auch.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Auch offene Treffpunkte im Familienbüro oder andere offene Angebote, wie beispielsweise Elterncafés werden von vielen InterviewpartnerInnen als gute Möglichkeit gesehen, um Familien in prekären Situationen zu erreichen.

3.3 Netzwerkarbeit: Koordinieren und Kooperieren

Netzwerkarbeit ist für alle Familienbüros eine wichtige Aufgabe: Ausnahmslos alle Familienbüros geben an, dass sie Netzwerkarbeit im Sinne von Koordination und Kooperation betreiben. Die Vernetzung der verschiedenen Akteure und Anbieter vor Ort und die Bündelung von Ressourcen, um Synergieeffekte zu ermöglichen, zählt jedes befragte Familienbüro zu seinen Aufgaben. Über 90% halten diese Aufgabe für wichtig oder sehr wichtig.

In allen Interviews wurde deutlich, dass die Einbindung in Netzwerke ein zentraler Faktor für die erfolgreiche Arbeit der Familienbüros ist. Familienbüros agieren als Netzwerkstelle und intensivieren so Kooperationen. Nicht nur in der Zusammenarbeit mit der Verwaltung, sondern auch mit Trägern der freien Wohlfahrtspflege und anderen familienrelevanten Institutionen kommt ihnen oft eine Rolle als „Vermittler“ zu. Da die Aufgabe der Netzwerkarbeit für die Einrichtungen das zentrale Element ihrer Arbeit darstellt, wird im Folgenden ein genauerer Blick darauf geworfen, mit wem die Familienbüros zusammenarbeiten und welche Herausforderungen ihnen dabei begegnen.

Um die Funktion „Lotsenstelle“ erfüllen zu können, ist eine gute **Kenntnis der Akteure** vor Ort und ihrer **Angebote** Vorrausetzung für eine gelingende Arbeit.

„Die Kooperation und Koordination und diese Netzwerkarbeit ist absolut wichtig, weil ich nur so auch einen Überblick habe, was in meinem Bereich stattfindet. Ich werde Sozialraumkenner, die Netzwerkspinne. Aber ich glaube, dem Bürger an sich ist das gar nicht so klar [...]. Dafür muss ich natürlich ein gutes Netzwerk dahinter haben. Und auch ja, Face-to-Face die Leute, wo ich auch weiß, wenn ich die Leute da jetzt hinschicke, dann ist der da richtiger aufgehoben als jetzt bei einer anderen Beratungsstelle.“ (Größere kreisangehörige Kommune)

Wie ausgeprägt die Arbeit im Netzwerk ist, hängt auch von der grundsätzlichen Ausrichtung des Familienbüros ab. Die Informationsbündelung und Rückspiegelung möglicher zusätzlicher Bedarfe der Familien, wie sie bei Einrichtungen die eine Lotsenfunktion innehaben zusammentrifft, setzt

zumindest eine **Einbindung in** mindestens ein, oder oft mehrere **Netzwerke** vor Ort voraus, wie im letzten Zitat bereits deutlich wurde.

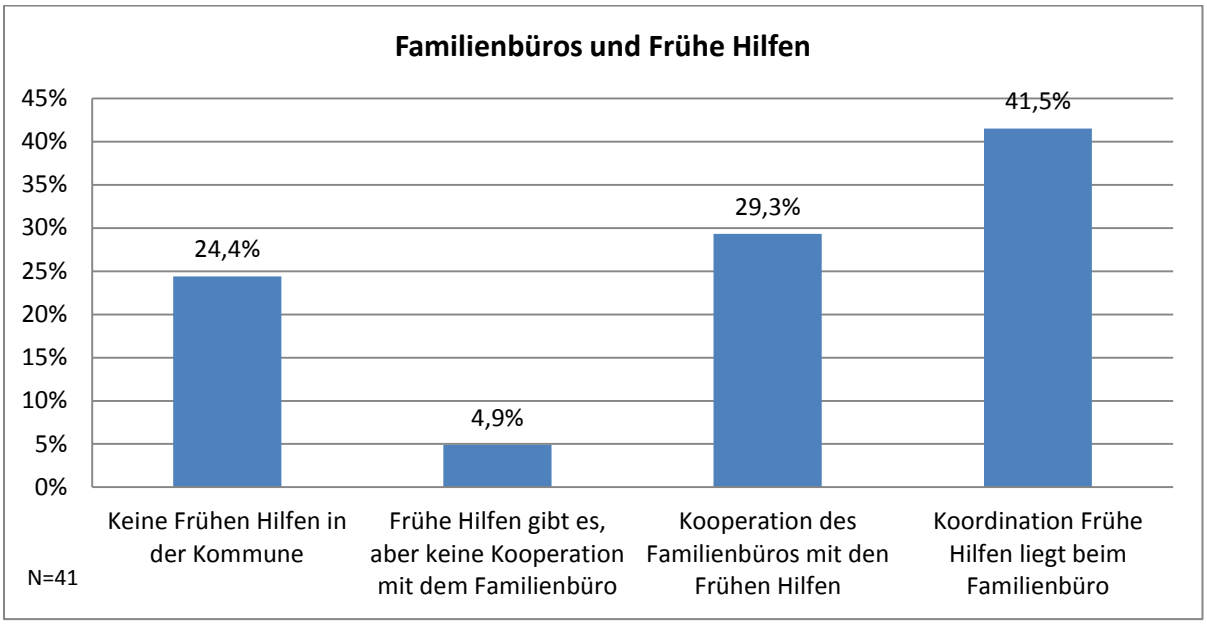
Interessant ist weiterhin, dass teilweise sowohl die Frühen Hilfen als auch die Lokalen Bündnisse für Familien den entscheidenden Impuls zur Einrichtung eines Familienbüros gegeben haben. Es gibt also bei der engen **Verbindung zwischen Frühen Hilfen und Familienbüros** zwei Wege der Entstehung: Das bereits bestehende Familienbüro übernimmt zusätzlich die Koordination der Frühen Hilfen oder aber aus den bereits implementierten Frühen Hilfen heraus entwickelt sich der Bedarf nach einem Familienbüro als zentrale Stelle. Gleiches gilt für das Verhältnis zwischen dem **Lokalen Bündnis** und dem Familienbüro.

Auch das Netzwerk der Familienzentren ist teilweise bei den Familienbüros angebunden – hier verständlicherweise insbesondere bei denjenigen Einrichtungen, die sich speziell auf junge Familien konzentrieren.

Die Netzwerkarbeit bezieht sich allerdings nicht nur auf externe Akteure – einige Familienbüros sind vor allem mit dem Auftrag ins Leben gerufen worden, die Vernetzung innerhalb der Verwaltung zu verbessern und Familienpolitik als Querschnittsaufgabe zu verankern.

Ein Großteil der Familienbüros nimmt darüber hinaus auch koordinierende Aufgaben in familienrelevanten Netzwerken wahr und steuert damit die strategische Ausrichtung der Situation vor Ort. Ein zentraler Themenbereich sind hierbei wie bereits aufgezeigt die **Frühen Hilfen**. 41,5% der Familienbüros koordinieren dieses Netzwerk. Ein weiteres Drittel ist in dieses Netzwerk eingebunden. Damit sind fast dreiviertel aller Familienbüros mit dem Thema befasst. Dass es eine Koordinationsstelle Frühe Hilfen gibt, die nicht mit dem Familienbüro kooperiert, kommt kaum vor:

Abbildung 26: Familienbüros und Frühe Hilfen, Angaben in Prozent[17]

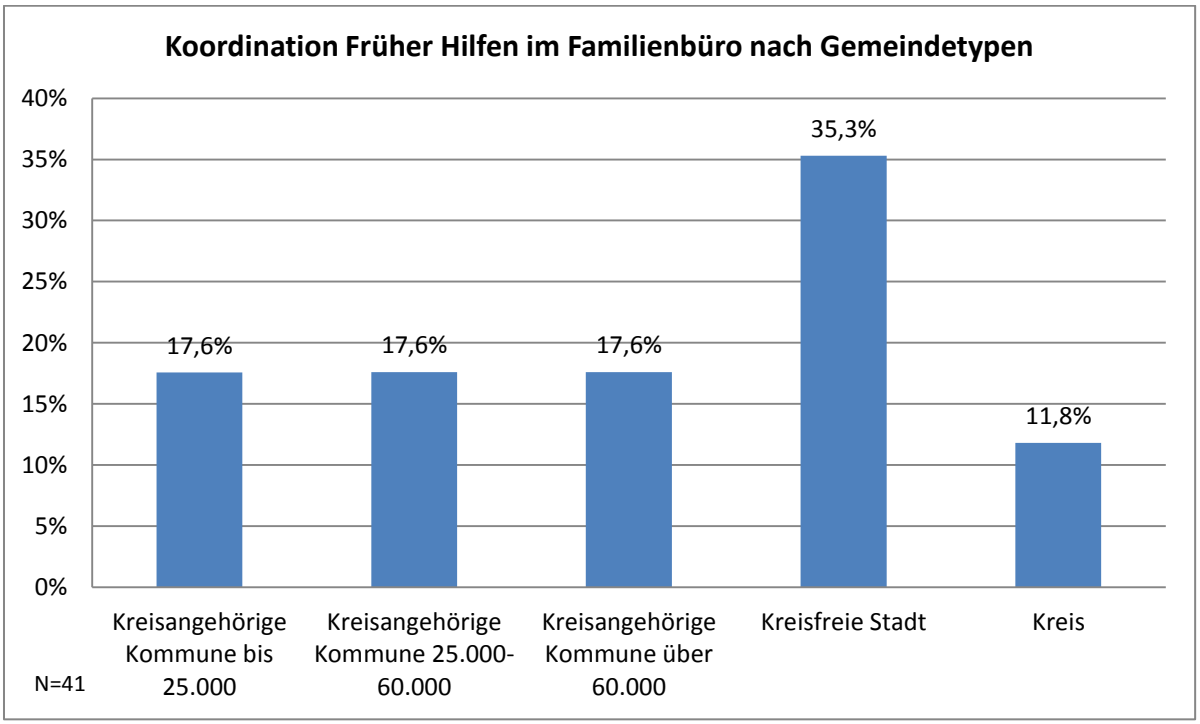


Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

Daher lohnt sich ein Blick ins Detail: Welche Familienbüros sind es, die gleichzeitig die Frühen Hilfen koordinieren? Auch hier fallen einmal mehr die kreisfreien Städte auf: Familienbüros in diesem Gebietskörperschaftstyp sind besonders häufig zugleich auch für das Netzwerk der Frühen Hilfe zuständig.

[17] Dieses und die nachfolgenden Schaubilder basieren auf den Informationen aus den Experteninterviews. Im Zuge der Vorbereitung auf die einzelnen Gespräche haben die Interviewerinnen nicht nur alle verfügbaren Informationen über die einzelnen Einrichtungen recherchiert, sondern auch überprüft, ob es in der jeweiligen Kommune Frühe Hilfen und ein Lokales Bündnis für Familie gibt. War dies der Fall, wurde explizit nachgefragt, ob eine Kooperation besteht oder das Familienbüro sogar die Koordination innehat. So war es möglich, nachzuvollziehen, ob es in der jeweiligen Kommune Frühe Hilfen und/oder ein Lokales Bündnis gibt und wie sich die Kooperation gestaltet.

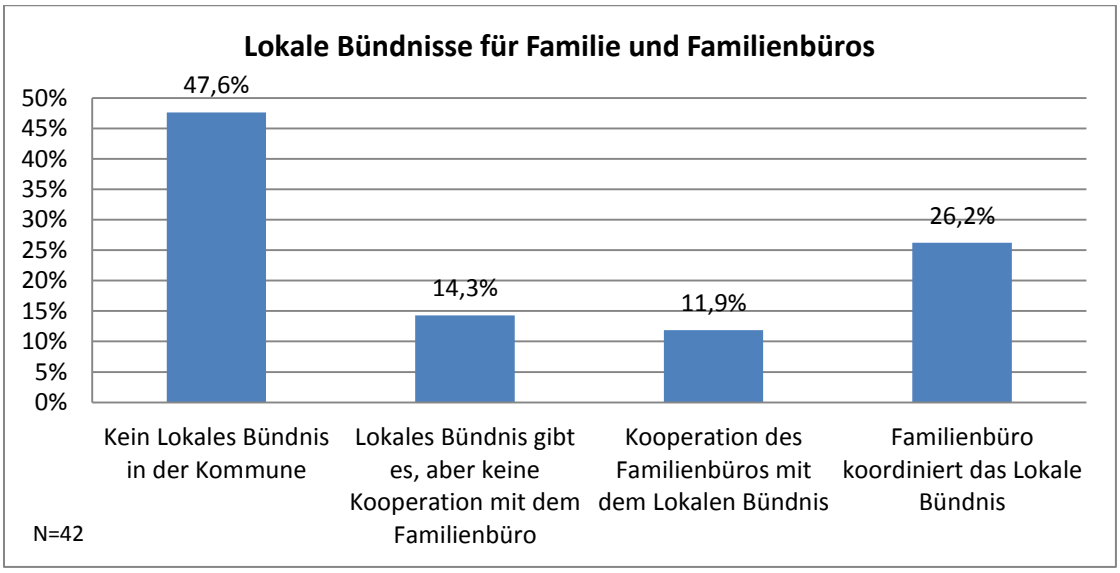
Abbildung 27: Koordination Früher Hilfen im Familienbüro nach Gemeindetypen, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

Schwaneckes Studie geht von einer zentralen Rolle der Lokalen Bündnisse für Familie mit Blick auf die Einrichtung von Familienbüros aus. Lokale Bündnisse seien in den Kommunen, die ein Familienbüro gründen, vielfach schon vorhanden gewesen (vgl. Schwanecke 2009: 7ff.). Daher überraschen die folgenden Ergebnisse:

Abbildung 28: Lokale Bündnisse für Familien und Familienbüros, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (offene Antworten codiert), eigene Darstellung.

In fast der Hälfte der befragten Kommunen mit Familienbüro in Nordrhein-Westfalen gibt es kein Lokales Bündnis für Familie. Eine mögliche Erklärung könnte sein: Die Lokalen Bündnisse für Familie scheinen im Jahr 2015 eine weitaus geringere Rolle für die Arbeit der Familienbüros zu spielen als noch im Jahr 2008. Die Gründung der neueren Familienbüros wurde weniger von den jeweiligen Lokalen Bündnissen vorangetrieben.

Wenn allerdings ein Lokales Bündnis vorhanden ist, dann übernehmen die Familienbüros häufig auch dessen Koordination. Über ein Viertel der Einrichtungen koordiniert dieses Netzwerk. Koordiniert das Familienbüro das Lokale Bündnis für Familie, gibt es oft auch personelle Verflechtungen, sodass es sich bei der **Koordination des Bündnisses um eine hauptamtliche Aufgabe** handelt.

> *„Das gibt es immer noch und ich bin da auch mit im Vorstand. Zwischenzeitlich haben sie sich als e. V. aufgestellt und ich bin dann auch automatisch von der Verwaltung ein berufendes Mitglied im Vorstand und es ist auch mein Aufgabenbereich mit, da zu begleiten und den Kontakt aufrecht zu erhalten." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Also das Familienbüro hat theoretisch eine Vollzeitstelle. Eine halbe Stelle wäre Lokales Bündnis, Vereinbarkeit Familie und Beruf und die andere halbe Stelle ist die Netzwerkkoordination Frühe Hilfen." (Kreisfreie Stadt)*

Darüber hinaus koordinieren die Familienbüros zum Teil auch lokale Netzwerke, die sich auf den Themenbereich Familie beziehen, haben sich also **eigene Netzwerke** eingerichtet. Vereinzelt sind die Familienbüros auch federführend bei der kommunalen Umsetzung von **Netzwerken, die landes- oder bundesweit** vorkommen, wie beispielsweise dem Landesprogramm „Kein Kind zurücklassen", dem „Audit familiengerechte Kommune" oder dem Netzwerk des Landschaftsverbandes Rheinland „Teilhabe ermöglichen – Kommunale Netzwerke gegen Kinderarmut". Es gibt Hinweise darauf, dass Kommunen, in denen ein Familienbüro vorhanden ist, auch grundsätzlich aktiver im Bereich der Familienpolitik sind (siehe Abbildung 3).

Kooperation und Konkurrenz

Erfolgreiche Netzwerkarbeit wird durch eine vertrauensvolle Kooperation zwischen den beteiligten Akteuren getragen und kann nur dann entstehen, wenn Zuständigkeiten und Eigeninteressen der jeweiligen Partner berücksichtigt werden.

Viele Familienbüros haben – oder hatten zumindest in ihrer Anfangsphase – allerdings nicht nur mit kritischen Stimmen, sondern auch mit Konkurrenzbefürchtungen zu rechnen. Was war wichtig für erfolgreiches Arbeiten? Wie sind die Familienbüros Konkurrenz und Kritik begegnet und haben Kooperationen etabliert?

Zunächst war es hierbei hilfreich und sinnvoll**, Doppelstrukturen** zu **vermeiden**:

> *„Aber es kommt auch ein bisschen darauf an, wie man von vorneherein überlegt. Wenn man Konkurrent wird, liegt das ja vielleicht auch daran, dass man Konkurrenzangebote schafft und das macht, was sowieso schon passiert und das ist ja dann auch nicht so ganz sinnvoll." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Bereits zu Beginn wurde also genau auf bestehende Angebote geachtet, um eine Konkurrenzsituation zu vermeiden. Genauso wichtig war es für eine andere Einrichtung, die zentralen AkteurInnen von Anfang an mit „ins Boot zu holen":

> *„Das war mit einem guten Marketing auf den Markt gebracht worden. Mit einer eigenen Marke. Mit vielen Gesprächen im Vorfeld, viele Partner waren eben im Boot. Alle großen Stakeholder von den ganzen Trägern, die sich im Stadtteil so tummeln, AWO, Caritas und wie sie alle heißen, waren informiert, was das Ganze soll und wie es unterstützend wirken soll. Keine eigenen Angebote, keine Konkurrenz." (Kreisfreie Stadt)*

Durch diese genaue Kenntnis der bestehenden Angebote und eine **frühzeitige Vernetzung** mit anderen Partnern vor Ort fällt eine Abgrenzung zu anderen Anbietern leicht:

> *„Das heißt, wir machen keine Erziehungsberatung oder keine andere Beratung, die wird dann von den Partnern wahrgenommen. Das war natürlich eine Voraussetzung." (Größere kreisangehörige Kommune)*

> *„Weil wir auch wirklich nicht als Konkurrenz auftreten wollen, sondern eher als Vermittler. Also, deswegen hatte ich ja vorhin schon gesagt, wir vermitteln ja in dem Sinne nicht selber, sondern wir versuchen dann, die Eltern an die Stellen zu verweisen oder den Kontakt aufzubauen, die dann in dem Bereich auch tätig sind. Eher diese Lotsenfunktion dann." (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Gerade mit Blick auf Kooperation und Konkurrenz spielen auch **persönliche Kontakte**, also das Zwischenmenschliche eine zentrale Rolle:

> *„Von daher hatte ich da auch schon persönliche Kontakte und der Kollege sagte dann, ach, super, dann habe ich ja weniger zu tun. Und da habe ich dann auch gesagt, nee nee, ich kenne schon eure Zuständigkeiten." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Liegt auch oft an den Leuten, die es machen. Das muss man auch dazu mal sagen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Besonders bei der Einrichtung oder zu einem Zeitpunkt, als das Familienbüro noch recht neu und wenig etabliert war, gab es durchaus auch **Gegenwind innerhalb der eigenen Verwaltung**:

> *„Ja, am Anfang […] gab es schon diesen Gedanken, da kommt jemand, der macht Konkurrenz. Aber das war mehr hier intern in der Verwaltung. Dass beispielsweise die Fachberatungen der Kindertageseinrichtungen sich auf den Schlips getreten fühlten und sagten, ja wieso? Was wollen die denn jetzt? Wir machen das doch schon. Und die nicht so*

sehr diesen Netzwerkgedanken im Blick hatten, die machen ja noch mehr als wir und vernetzen nur, sondern da war am Anfang so ein bisschen Ablehnung. Also am Anfang war es da schwierig an Informationen zu kommen." (Größere kreisangehörige Kommune)

Bei den meisten Einrichtungen hat sich eine sinnvolle Ergänzung mit anderen Stellen ergeben, sodass keine Konkurrenz mehr befürchtet wird. Zentrales Thema für Konkurrenzdenken ist und bleibt die **Finanzverteilung**. Eine vertraute und durchaus akzeptierte Konkurrenz ist daher nach wie vor beim Thema „Verteilung von Geldmitteln" erkennbar.

„Ich sage mal, was natürlich immer für Unruhe sorgt, wie werden die Gelder verteilt? Da muss man sich nichts vormachen. Da guckt natürlich jeder Anbieter, dass er genauso viel bekommt wie der andere. Finde ich aber völlig legitim." (Kreisfreie Stadt)

„Ja, natürlich. Also, wir sind ja im Bereich der Sozialpädagogischen Familienhilfe, also der Hilfen mit dem Jugendamt in der Konkurrenzsituation mit anderen freien Trägern hier und […] klar, guckt man sich gegenseitig kritisch an." (Größere kreisangehörige Kommune)

Fehlende Kooperationspartner

Ebenso wichtig für erfolgreiche Kooperation und Koordination ist es, alle entscheidenden Kooperationspartner im Netzwerk zu haben. Ein Großteil der befragten Familienbüros ist mit ihrer aktuellen Vernetzung zufrieden und gibt an, mit allen für sie relevanten Akteuren in Kontakt zu stehen.

„Ich habe mich ja jetzt gerade hier auf die engeren Aufgaben des Familienbüros bezogen. Wenn ich jetzt die weiteren Aufgaben nehme, die wir ja, wie gesagt, etwas übergreifend thematisieren und bearbeiten, dann sind da alle wesentlichen Akteure drin." (Kreis)

Wie der Begriff **Netzwerk*arbeit*** schon impliziert, handelt es sich eben immer auch um Arbeit. Ein gutes Netzwerk funktioniert nicht von selbst, erfordert Zeit und bindet Ressourcen. Daher haben einige Einrichtungen deutlich gemacht, dass sie ihr Netzwerk zwar theoretisch gerne weiter ausbauen würden, ihnen dies praktisch aber gar nicht möglich ist:

„Im Moment ist das auch okay. Wir könnten das auch gar mehr nicht leisten." (Kreisfreie Stadt)

„Nein, das ist alles der Zeit geschuldet. Netzwerkarbeit ist ja auch sehr zeitintensiv und man muss auch aufpassen, dass es nachher nicht zu viele Netzwerke gibt, in denen sich dieselben Menschen treffen." (Kreisfreie Stadt)

Darüber hinaus ist Netzwerkarbeit ein **stetiger Prozess**: Es kann jederzeit passieren, dass Netzwerkpartner wegbrechen oder dass sich das Netzwerk neu strukturiert. Ändern, verschieben oder ergänzen sich die Themen des Familienbüros, ergeben sich auch neue Kooperationen und neue Partnerschaften:

„Ja, das ist auch ein stetiger Prozess. Wir sind dabei, immer mehr Leute ins Boot zu holen, mit denen man gemeinsam zusammen arbeiten kann." (Kreisfreie Stadt)

„Nehme ich mal die aktuelle Flüchtlingsproblematik, die jetzt gerade auf alle Kommunen zukommt. Das würde uns dann auch indirekt im Familienbüro nachher erreichen. Ja, ich glaube, da muss ich natürlich Teile vom Netzwerk auch verändern und gegebenenfalls neue Kooperationspartner suchen, anders arbeiten." (Größere kreisangehörige Kommune)

Des Öfteren haben die befragten Personen angemerkt, dass ihnen Kooperationspartner aus den Bereichen **Gesundheitswesen und Frühe Hilfen** fehlen:

„Was wir gerne noch hätten, ist eben, dass wir Schwangere erreichen und dass wir noch überlegen, wie kriegen wir noch eine Kooperation mit den Gynäkologen hin. Um möglichst früh auch da ein Ansprechpartner sein, präsent zu sein, bekannt zu sein. Das haben wir noch nicht gelöst, das Problem." (Größere kreisangehörige Kommune)

„Es wurden auch viele Ärzte angesprochen, Gynäkologen, Kinderärzte und und und, die da nicht das Interesse zeigen. Ja, obwohl sie auch auf verschiedene Arten aufgefordert wurden und ihnen der Weg sehr leicht gemacht wurde. Aber man kann sie ja nicht zwingen." (Größere kreisangehörige Kommune)

Nicht nur die ÄrztInnen sind nur schwerlich für eine Kooperation zu gewinnen. Grundsätzlich scheinen die Institutionen des Gesundheitswesens weniger stark in die Netzwerke der Familienbüros eingebunden zu sein.

„Ja, das ist die Gesundheitshilfe. Da sind wir im Moment sehr stark dabei auch im Zusammenhang mit Frühe Hilfen. Das ist aber nicht ganz so einfach." (Größere kreisangehörige Kommune)

„Ist die Frage, Rolle der Krankenkassen, Rolle der Psychiatrie und und und. Die fehlen mir noch so ein bisschen. Zum Beispiel, wenn jetzt eine Mutter stark psychisch erkrankt ist und einen Säugling nicht versorgen kann, haben wir hier keine gute Lösung, Mutter und Kind gemeinsam aufzunehmen." (Kreisfreie Stadt)

Im medizinischen Bereich scheint es also besonders schwierig, KooperationspartnerInnen zu gewinnen und für eine Zusammenarbeit mit dem Familienbüro zu begeistern. Die besondere Nennung dieses Bereiches ist in Zusammenhang mit dem Netzwerk der Frühen Hilfen zu sehen: Viele Familienbüros befinden sich bei diesem Themenbereich noch in der Auf- und Ausbauphase.

Eine mindestens genauso große Herausforderung für die Familienbüros ist es, die **Wirtschaft ins Boot zu holen**.

„Also, ich glaube, das grundsätzliche Problem ist wahrscheinlich wie auch bei vielen Städten, die Unternehmer ins Boot zu holen, dafür zu interessieren." (Kreisfreie Stadt)

„Also, ich sage mal so, was für eine kontinuierliche Arbeit schwierig ist hier […] Unternehmen dazu zugewinnen. Die aber durchaus, wenn es um ganz konkrete Fragestellungen geht, im Boot sind. […] Aber die tauchen immer nur punktuell auf." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Die beiden zentralen Stellen, an denen Familienbüros die Kooperationspartner fehlen, sind also einerseits das **Gesundheitswesen** und andererseits die **Unternehmen**. Weitere vereinzelte „Baustellen“ sind **Vereine** und **Schulen**.

3.4 Familienbüros im weiteren Sinne – Aufgabenportfolio

Für diese Studie wurden auch Einrichtungen berücksichtigt, die nicht den Titel „Familienbüro“ tragen, aber auch Aufgaben in diesem Bereich übernehmen. Dazu gehören beispielsweise Generationenbüros, Kinderbüros, aber auch einzelne Familienzentren im Sinne des Landesprogramms NRW[18]. Beim Familienzentrum Montessori-Kinderhaus in Straelen handelt es sich beispielsweise um eine Einrichtung mit erweiterten, über die klassischen Aufgaben eines Familienzentrums hinausgehenden Tätigkeitsfeldern. Bei den 12 Familienzentren im Kreis Gütersloh handelt es sich nicht um Familienzentren, wie sie im Rahmen der Landesinitiative eingerichtet und verstanden wurden, sondern um spezielle Einrichtungen des Kreises, die (in Kooperation mit weiteren Trägern) auch auf der Basis eines anderen Konzeptes arbeiten. Durch diesen erweiterten Fokus ergeben sich durchaus Ähnlichkeiten zu den klassischen Familienbüros: Auch hier findet sich zum großen Teil die Aufgabe der Informationsstelle oder aber eine ausgeprägte Netzwerkarbeit im Angebotsportfolio. Eine weitere Frage, die mithilfe der Studie beantwortet werden sollte, war inwiefern diese Einrichtungen Funktionen von Familienbüros wahrnehmen, wo Gemeinsamkeiten und Unterschiede liegen. Dabei ist zu beachten, dass auch bei den Familienbüros im weiteren Sinne keine Homogenität in Zielen und Aufgabenspektrum zu finden ist. Kinderbüros, deren Aufgabe vor allem in der Interessenvertretung liegt, unterscheiden sich beispielsweise in ihrer Ausrichtung deutlich von Generationenbüros, die bekanntlich viel auf ehrenamtliche Strukturen und konkrete Projekte ausgerichtet sind. Ein gesonderter Blick auf die Familienbüros im weiteren Sinne ist daher geboten – die angesprochene Heterogenität dabei jedoch zu bedenken.

Wichtigkeit der Aufgaben

Wie erwartet ist die Aufgabe der Informationsstelle für die Familienbüros im weiteren Sinne sehr wichtig, ebenso wie die Netzwerkarbeit und die Öffentlichkeitsarbeit[19]. Hier zeigt sich kein Unterschied zur Auswertung in Kapitel 3.1. Auch ist es den befragten Familienzentren, Generationen- und Kinderbüros wichtig, Impulse für neue Projekte und Maßnahmen zu geben. Die Aufgabe der Interessenvertretung für Familien ist bei vielen der befragten Einrichtungen weniger zentral – bei anderen (z.B. den Kinderbüros) jedoch besonders wichtig. Ähnlich verhält es sich bei der konkreten Vermittlung familienrelevanter Angebote, die zwar für die Familienzentren zentral ist, nicht aber für die befragten Generationenbüros. Bezüglich der Wichtigkeit von Bedarfsanalysen im Aufgabenportfolio der Einrichtungen ist alles vertreten; für einzelne Einrichtungen – erneut vor allem die Kinderbüros – ist dies eine sehr wichtige Aufgabe, andere führen sie aus verschiedenen Gründen nicht durch.

[18] Vgl. Fußnote 3.

[19] Eine Auswertung in Prozent bietet sich aufgrund der kleinen Fallzahl an dieser Stelle nicht an. Auch detaillierte Aufschlüsselungen sind zum Teil nicht möglich, da die Anonymität der Einrichtungen gewahrt werden soll.

Konkrete Angebote und Leistungen

Beim Blick auf die konkreten Aufgaben der Familienbüros im weiteren Sinne zeigt sich die im Vergleich unterschiedliche inhaltliche Ausrichtung besonders deutlich: Fast alle haben „Laufkundschaft“, also Interessierte, die ohne ein konkretes Anliegen in das jeweilige Büro kommen. Dies geht damit einher, dass die **Treffpunktfunktion** bei einigen der Einrichtungen besonders stark ausgeprägt ist.

> *„Wir sind jetzt ein Jahr beschäftigt mit dem Aufbau von einer Generationenwerkstatt. Einfach ein Kreis älterer Menschen, die sich treffen, zusammen werkeln und das vielleicht auf Märkten präsentieren und da sind wir jetzt so weit, dass die jetzt im März anfangen zu arbeiten.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Ebenso zentral ist bei diesen Einrichtungen die **Vermittlung und Betreuung von Ehrenamtlichen**, was besonders – aber nicht nur – für die Generationenbüros relevant ist:

> *„Weil wir hier nämlich auch alles gebündelt haben. Wir führen hier auch das Vereinsverzeichnis, wo der Ehrenamtsbereich angesiedelt ist und koordinieren da und beraten auch die Leute, wo es was gibt.“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Patenprojekte werden nur von wenigen der befragten Familienbüros im weiteren Sinne als eine ihrer Aufgaben genannt.

Obwohl auch Kinderbüros und Familienzentren mit erweitertem Aufgabenspektrum befragt wurden, ist die Bereitstellung von Kinderferienbetreuung, die Koordination von Familienbildung, die Durchführung von Familienbefragungen oder Familienfesten sowie die Bereitstellung von Familienwegweisern und Familienkarten selten eine Aufgabe dieser Einrichtungen. Hierbei handelt es sich um Aufgaben, die eher von klassischen Familienbüros wahrgenommen werden. Ein ähnliches Bild zeigt sich, wie erwartet, für die Neugeborenenbegrüßung: Gibt es derartige Angebote in der jeweiligen Kommune, sind diese zwar bekannt, eine Kooperation besteht aber nicht zwangsläufig.

Netzwerkarbeit

Insgesamt wird deutlich, dass der Großteil der betrachten Einrichtungen **weniger koordinierende Funktionen** in Netzwerken innehat:

> *„Und dann sind wir aber auch als Netzwerkpartner in anderen Netzen drin, weil wir einfach immer die Interessen der Bürgerinnen und Bürger im Auge haben und werden dafür dann auch eingeladen an anderen Netzwerken teilzunehmen.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Ich koordiniere das Netzwerk nicht. Da gibt es eine spezielle Stelle. […] Da wird das koordiniert, aber ich bin insofern eingebunden, dass ich in dieser Palette auch unter verschiedenen Stichworten zu finden bin.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Mitunter gibt es in den Kommunen, in denen die befragten Einrichtungen verortet sind, auch ein klassisches Familienbüro oder ein Familienzentrum. Gerade dort ist es wichtig, eine **zu hohe Zahl von Netzwerken zu vermeiden**.

> *„Gerade an der jetzigen Form ist auch der Vorteil, dass wir die dort bestehenden Netzwerke nutzen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Durch einen **informellen Austausch** wird auch ein Konkurrenzdenken zwischen den Einrichtungen vermieden, wenngleich es anfangs mitunter Schwierigkeiten mit genau diesen Einrichtungen gab, wie die Interviews gezeigt haben. Auch hier wurden Parallelstrukturen befürchtet. Dieses Konkurrenzdenken konnte durch den Einsatz der neueren Einrichtungen abgemildert werden und hat sich nach der Anfangsphase gelegt.

Es hat sich also gezeigt, dass die Aufgaben und Arbeitsweisen der Generationen- und Kinderbüros sowie der Familienzentren sich teilweise von denen der Familienbüros im engeren Sinne unterscheiden. Dennoch nehmen auch sie wichtige Aspekte der Aufgaben und Leistungen von Familienbüros im engeren Sinne wahr. Bei den Familienbüros im weiteren Sinne steht nicht nur die Bereitstellung bzw. Sammlung von Informationen, sondern auch die Netzwerkarbeit im Vordergrund. Es wird mehr kooperiert als koordiniert.

4. Modelltypen von Familienbüros

Auf Grundlage der geführten Interviews wurden unterschiedliche Funktionen und Aufgaben der Familienbüros ermittelt (vgl. Kapitel 2.3, 3.2). In einem induktiven Verfahren konnten auf dieser Grundlage fünf verschiedene Typen von Familienbüros identifiziert werden. Als entscheidende Parameter zur Modellbildung wurden folgende Informationen zu Grunde gelegt:

- Ziele und Zielgruppen der Einrichtungen
- Zentrale Aufgaben der Einrichtungen
- Einbindung der Einrichtungen in Netzwerke vor Ort

Die große Verschiedenheit der in der Realität vorkommenden Familienbüros kann auf diese Weise übersichtlich gebündelt und grundsätzliche Schwerpunkte in den vorkommenden Familienbüros und ihrer Ausrichtung benannt werden. Die fünf Modelltypen „Lotsenstelle“, „Servicestelle für junge Familien“, „Netzwerkstelle“, „Strategiestelle“ und „Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement“ wurden entsprechend nach Gemeinsamkeiten und Abgrenzungskriterien gebildet.

Dabei gilt allerdings – wie bei fast allen Typologien – dass sich in der zugrunde liegenden, komplexen Wirklichkeit auch Familienbüros finden, die nicht den reinen Modelltypen entsprechen. Hier vermischen sich verschiedene Aufgaben und Ziele der Modelltypen.

Abbildung 29: Modelltypen

Modelltypen von Familienbüros

Eigene Darstellung

In einem zweiten Schritt wurden die einzelnen befragten Einrichtungen den Modelltypen zugeordnet, wobei verständlicherweise eine Reduktion der Komplexität von Informationen stattgefunden hat, jedoch auch neue Erkenntnisse erlangt werden konnten. Im Folgenden werden zunächst die reinen Modelltypen beschrieben. Es wird jeweils ein Beispiel für den Modelltyp in anonymisierter Form vorgestellt. Anschließend wird ein Blick auf die Verbreitung der Modelltypen in Nordrhein-Westfalen geworfen.

4.1 Vorstellung der Modelltypen

Lotsenstelle

Familienbüros dieses Modelltyps verstehen sich als **Servicecenter für alle Familien** vor Ort. Hier steht die Aufgabe im Mittelpunkt, als Ansprechpartner für Familien bei allen Fragestellungen zur Verfügung zu stehen und ihnen Orientierung zu bieten. Ziel ist es, die Familienfreundlichkeit der Kommune zu erhöhen und Transparenz im Angebotsspektrum herzustellen. Die Vermittlung oder auch das „Lotsen" der Familien zum richtigen Ansprechpartner oder zu passenden Freizeit-, Beratungs- oder Unterstützungsangeboten ist daher die Hauptaufgabe. Dabei steht die Weitervermittlung in das bereits bestehende Unterstützungssystem im Vordergrund. Weniger wichtig ist demnach die Bereitstellung eigener Produkte oder Angebote, vielmehr geht es um eine gute Kenntnis der lokalen Angebotslandschaft. Familienbüros dieses Typs sind daher gut in die Netzwerke vor Ort eingebunden, um ihre Lotsenfunktion wahrnehmen zu können. Kooperation ist das Schlüsselwort, koordinierende Aufgaben werden weniger wahrgenommen. Die Lotsenstelle versteht sich als ein Baustein der örtlichen Familienpolitik, steuernde bzw. strategische Aspekte spielen für diesen Modelltyp nur eine untergeordnete Rolle.

Ein Beispiel für diesen Modelltyp befindet sich in einer kreisfreien Stadt. Die Zielgruppe der Einrichtung sind alle Familien. Träger ist das örtliche Jugendamt, in dessen Gebäude das Familienbüro auch angesiedelt ist, allerdings mit einer räumlichen Abgrenzung. Das Familienbüro wurde vor einigen Jahren eingerichtet, um Eltern einen Überblick über die breite Landschaft der Institutionen und Beratungsstellen zum Thema Familie zu bieten. Ratsuchende werden also an die richtige Stelle, zur passenden Ansprechperson gelotst. Die Aufgabe der Information ist zentral, es wird an die passende Stelle weitergeleitet. Eine Treffpunktfunktion hat dieses Familienbüro nicht. Die Interviewpartnerin fasst das Kerngeschäft so zusammen: „Wir verstehen uns als Plattform hin zu den Angeboten."

Eigene Familienbildungsangebote oder ähnliches werden nicht bereitgestellt. Wie oben als für die Lotsenstellen typisch beschrieben, ist dieses Familienbüro in Netzwerken organisiert, um die Lotsenfunktion ausfüllen zu können. Eine Koordinationsfunktion hat diese Einrichtung nicht inne: „Wir sind in ganz vielen Netzwerktreffen als Teilnehmer vertreten. Wir koordinieren selber nicht."

Servicestelle für junge Familien

Der Modelltyp Servicestelle für junge Familien nimmt **Eltern mit Kindern bis zum dritten Lebensjahr des Kindes** in den Fokus seiner Bemühungen. Wichtigstes Thema ist der Präventionsgedanke: Familien möglichst früh und möglichst niederschwellig zu erreichen, um gegebenenfalls entsprechende Unterstützungsleistungen zu vermitteln, ist das zentrale Ziel. Die Servicestellen für junge Familien koordinieren daher auch die Frühen Hilfen. Neugeborenenbegrüßung, Familienbildungsangebote wie etwa Elternkurse oder Krabbelgruppen werden von diesem Modelltyp koordiniert oder durchgeführt. Durch die aufsuchende Arbeit wird eine hohe Anzahl der Familien erreicht und mit relevanten Informationen versorgt. Zugleich sinkt die Hemmschwelle der Familien, sich bei auftauchenden Fragen und Problemen an die Servicestelle für junge Familien zu wenden. Die Räumlichkeiten dieses Modelltyps sind entsprechend seiner Ausrichtung eher als offene Treffpunkte konzipiert und verfügen über Spielecken, Wickeltische und

Stillecken um jungen Familien den Besuch möglichst attraktiv zu gestalten und eine Inanspruchnahme auch ohne konkrete Fragestellung zu befördern. Sowohl räumlich als auch in der Öffentlichkeitsarbeit neigt dieser Typ zu einer Abgrenzung zum Jugendamt um die Hemmschwellen für die Familien zu senken. Im Bereich der Frühen Hilfen kommt der Servicestelle für junge Familien eine steuernde und strategische Funktion zu: Sie bringt die relevanten Akteure im Netzwerk zusammen, identifiziert Schwachstellen im bestehenden Unterstützungssystem und versucht diese aktiv zu schließen.

Das anonymisierte Beispiel für den Modelltyp der Servicestelle für junge Familien befindet sich ebenfalls in einer kreisfreien Stadt. Das Ziel der niedrigschwelligen, präventiven Arbeit stand bereits bei der Planung dieses Familienbüros im Vordergrund. Daher sind junge Familien die Zielgruppe dieser Einrichtung. Verortet ist diese Servicestelle in der Innenstadt in einem Ladenlokal, um für die Familien problemlos erreichbar zu sein. Durch eine Still- und Wickelecke möchte die Einrichtung zeigen, dass Familien auch ohne konkretes Anliegen kommen können – es handelt sich also um eine niedrigschwellige Anlaufstelle:

> *„Das Familienbüro ist grundsätzlich offen. Sobald jemand hier ist, ist die Tür offen. Da wird sich nicht verbarrikadiert. Wir haben eine Wickelecke und eine Stillecke. Gerade noch mal so für die spezielle Zielgruppe Kleinkindbereich." (Kreisfreie Stadt)*

Eltern können also einfach so vorbei kommen. Die Durchführung der Neugeborenenbegrüßung in der Kommune liegt beim Familienbüro, ebenso wie die Koordination der Frühen Hilfen. Beide Angebote bestanden bereits vor der Einrichtung des Familienbüros und wurden durch dasselbe Team durchgeführt, das nun das Familienbüro stellt.

Netzwerkstelle

Anders als die Servicestelle für junge Familien richtet sich das Familienbüro als Netzwerkstelle an **alle Familien** in der Kommune. Es nimmt nicht nur eine Lotsenfunktion für Familien, sondern auch weitere Aufgaben aus dem Bereich der Jugendhilfe und des Jugendamtes wahr – neben der Vermittlung zu Angeboten erbringt es auch selber Leistungen für Familien, wobei das Repertoire der konkreten Aufgaben und Leistungen innerhalb dieses Modells stark variiert. Als zentrale Anlaufstelle rund ums Thema Familie in der Kommune ist es das Anliegen, einen möglichst niedrigschwelligen Zugang zu Informationen und Unterstützungsleistungen zu schaffen. Dieser Modelltyp betreibt eine intensive Netzwerkarbeit und versteht sich als „Mittler" zwischen den relevanten Akteuren vor Ort einerseits und dem Jugendamt andererseits. Er koordiniert, wenn es vorhanden ist, das Lokale Bündnis für Familie und ist teilweise auch für die Frühen Hilfen und die Koordination des Netzwerks der Familienzentren zuständig. Zentrale Themen der Familienbüros dieses Modelltyps sind die Vermittlung und der Ausbau von Kindertagesbetreuung, Ferienbetreuung und Ferienspielen. Im Rahmen der intensiven Koordinationsleistungen kommt der Netzwerkstelle eine zentrale Rolle in der weiteren strategischen Ausrichtung der Familienfreundlichkeit der Kommune zu.

Das anonymisierte Beispiel für eine Netzwerkstelle befindet sich in einer kreisangehörigen Kommune mit über 60.000 EinwohnerInnen. Diese Einrichtung gibt es bereits seit einigen Jahren. Das wichtigste Ziel bei der Gründung war es, eine Stelle einzurichten, die über

Kinderbetreuungsangebote in der Stadt umfassend informieren und Familien bedarfsgerecht beraten kann. Das Aufgabenportfolio der Einrichtung hat sich über die Zeit weiterentwickelt: Aktuell koordiniert dieses Familienbüro nicht nur die Frühen Hilfen, sondern auch das örtliche Lokale Bündnis für Familie. Die Einrichtung nimmt außerdem Aufgaben aus der Jugendhilfe und -planung wahr, es geht hier um eine Image-Verbesserung für das Jugendamt. Die Hauptzielgruppe sind daher alle Familien.

> *„Wir empfinden das hier für uns sehr positiv, dass wir im Jugendamt auch so dicht bei den anderen, Stellen sitzen, die eben ja letztendlich maßgeblich auch an der Gestaltung der Angebote beteiligt sind. Egal ob das jetzt der Bereich der Kindertageseinrichtungen, der Fachberatung ist oder auch des ASD. Wir gehören zu keiner Stelle so ganz dazu, aber wir haben halt sehr kurze Wege dadurch. […] Also wir haben es immer als sehr positiv empfunden und auch durch die Willkommensbesuche insbesondere wird einfach der Zugang zum Jugendamt auch noch mal ein ganz anderer." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Diese enge Kooperation mit dem Jugendamt wirkt sich für die Netzwerkstelle positiv aus. Auch ein Angebot für Kinderferienbetreuung kann so breitgestellt werden.

Strategiestelle

Anders als die anderen Modelltypen ist die Strategiestelle keine Anlaufstelle für Familien. Vielmehr versteht sich die Strategiestelle als Interessenvertreter für Familien – ihre Zielgruppe sind daher die Verwaltung, die Politik und die Wohlfahrtsverbände. Entsprechend diesem Anspruch spielt die Beteiligung von Familien oder die Befragung derselben eine wichtige Rolle.

Zentrales Ziel ist die strategische Weiterentwicklung der Familienpolitik in der Kommune – dazu erarbeiten die Strategiestellen Konzepte und Berichte, die gesamtstädtisch und nachhaltig die Situation von Familien verbessern sollen. Im Kern geht es hierbei um die Entwicklung einer Gesamtstrategie für Familien, die durch ein langfristig angesetztes Vorgehen geprägt ist.

Intern verankert sie Familienpolitik als Querschnittsaufgabe in der Verwaltung und wird daher auch als Netzwerker aktiv. Auch wenn es darum geht, neue Aufgaben zu implementieren oder bestehende Instrumente weiterzuentwickeln, agiert sie in Netzwerken – wie beispielsweise im Lokalen Bündnis für Familien.

Eines der Beispiele für eine Strategiestelle befindet sich wiederum in einer kreisfreien Stadt. Es hat keine Treffpunktfunktion und keine Laufkundschaft. Da keine konkrete Vermittlung familienrelevanter Angebote erfolgt, machen die direkten Anfragen von Familien einen eher geringen Anteil der täglichen Arbeit aus.

Die Zielsetzung dieser Einrichtung ist eine völlig andere als bei den bisher betrachteten Modelltypen: Es geht darum, Familienfreundlichkeit in der Kommune zu fördern, wobei der Impuls zur Einrichtung des Familienbüros aus einem strategischen Prozess hervorging. Es handelt sich also weniger um eine Anlaufstelle für Familien, sondern Anliegen ist es, Familienpolitik als Querschnittssaufgabe in der Verwaltung zu verankern und voranzubringen:

„Das Familienbüro hat die Aufgabe nach familienfreundlichen Bedingungen zu gucken und auch zu gucken, dass sich Dinge entwickeln in der Kommune, die für Familien vorteilhaft sind und zu gucken, wo gibt es auch Defizite oder wo muss sich was verändern." (Kreisfreie Stadt)

Daher sind die Adressaten dieser Einrichtung, wie kennzeichnend für diesen Modelltyp, Verwaltung, Politik und freie Wohlfahrtspflege. Die Funktion der Interessenvertretung für Familien spielt eine besondere Rolle: Familienbefragungen wurden in der Vergangenheit häufiger durchgeführt, ebenso wie Beteiligungsprojekte. Die Einrichtung gibt es im Vergleich bereits sehr lange.

Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement

Bei diesem Modelltyp stehen die Vermittlung und die Betreuung von Ehrenamtlichen im Vordergrund. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und knapper Ressourcen verfolgt die Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement eine Förderung des intergenerativen Miteinanders und kümmert sich um ehrenamtliche Unterstützungsleistungen. Die Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement richtet sich mit ihren Produkten und Projekten zwar an **alle** BürgerInnen und auch Familien, die Freiwilligen sind jedoch auch aufgrund zeitlicher Ressourcen häufig SeniorInnen. Koordinationsstellen für freiwilliges Engagement verstehen sich (mehr als die anderen Modelltypen) als Impulsgeber für neue Projekte. Für die Planung der von ihnen angestrebten Leistungen sind sie gut in die Netzwerke vor Ort eingebunden. Teilweise nehmen sie daher auch eine Lotsenfunktion wahr. Sie verstehen sich als ein Baustein im Rahmen der kommunalen Familienpolitik und ergänzen mit ihrem Angebot deren Spektrum – steuernde Funktionen werden nicht wahrgenommen.

Das Beispiel für eine Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement befindet sich in einer mittleren kreisangehörigen Kommune (25.000 bis 60.000 EinwohnerInnen). Der Impuls zur Gründung kam aus der Politik, direkt von der politischen Leitung. Hintergrund war hier der demografische Wandel und seine aktuellen und zukünftigen Auswirkungen. Dementsprechend sind eher SeniorInnen die Zielgruppe, wobei es auch darum geht, junge und ältere Menschen zusammenzubringen, aber diese Aufgabe steht in diesem Beispiel nicht im Vordergrund. Die Treffpunktfunktion dieser Einrichtung ist ebenso zentral wie die Vermittlung und Betreuung von Ehrenamtlichen: Es gibt mehrere unterschiedliche Angebote in diesen Bereichen.

„Aber ich muss sagen, das ist schon eine tolle Sache, wenn man wirklich wie jetzt so eine Generationenwerkstatt aufbaut und sieht, dass man da Menschen gefunden hat, die man zusammengebracht hat und die dafür quasi leben." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Modelltypen

Wie den Ausführungen zu entnehmen ist, gibt es Aufgaben und Ziele, die den verschiedenen Modelltypen gemeinsam sind und solche in denen sie sich unterscheiden (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Kennzeichen der Modelltypen im Überblick

Modelltyp	Ziel	Zielgruppe	Netzwerk - einbindung	Wichtigste Aufgaben
Lotsenstelle	Familien-freundlichkeit erhöhen	Alle Familien	Kooperation	Transparenz und Vermittlung zu Angeboten
Servicestelle für junge Familien	Frühe Hilfen	Junge Familien	Koordination	Neugeborenenbegrüßung, Familienbildung, offene Treffpunkte
Netzwerkstelle	Verschiedene	Alle Familien	Koordination	Zusätzliche Aufgaben aus dem Bereich Jugendhilfe und Jugendamt, Kinderbetreuung
Strategiestelle	Ausbau Familien-politik	Verwaltung Politik Verbände	Koordination	Beteiligung, Befragungen, Berichte, Stellungnahmen
Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement	Demografi-schem Wandel begegnen	Familien, Senioren	Kooperation	Vermittlung und Betreuung von Ehrenamt

Eigene Darstellung.

Der Informationsgedanke und die Vermittlung zu familienrelevanten Angeboten spielt, wie aufgezeigt, nicht nur in der Lotsenstelle eine wichtige Rolle: Auch in der Servicestelle für junge Familien und der Netzwerkstelle werden diese Funktionen wahrgenommen. Die Servicestelle für junge Familien beschränkt sich allerdings auf Familien mit Kindern unter drei Jahren. Beide Modelltypen nehmen jedoch zusätzliche Aufgaben wahr, wie beispielsweise die Bereitstellung eigener Angebote und die Koordination von Netzwerken, bzw. mindestens eines Netzwerks. Anders als die Lotsenstelle nehmen sie auch steuernde Funktionen im Rahmen des kommunalen Systems wahr.

Die Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement nimmt aufgrund ihrer guten Kenntnis des lokalen Unterstützungssystems teilweise auch Lotsenfunktionen wahr – dies ist allerdings nicht das Hauptanliegen. Als ein Baustein im örtlichen System werden neue, familienunterstützende Projekte mit ehrenamtlich Tätigen initiiert, umgesetzt und begleitet.

Besonders deutlich grenzt sich die Strategiestelle von den anderen Modelltypen ab: Hier sind nicht die Familien direkt als Zielgruppe angesprochen, sondern die Bemühungen richten sich auf der strategischen Ebene an die relevanten Akteure vor Ort.

4.2 Verbreitung der Modelltypen in Nordrhein-Westfalen

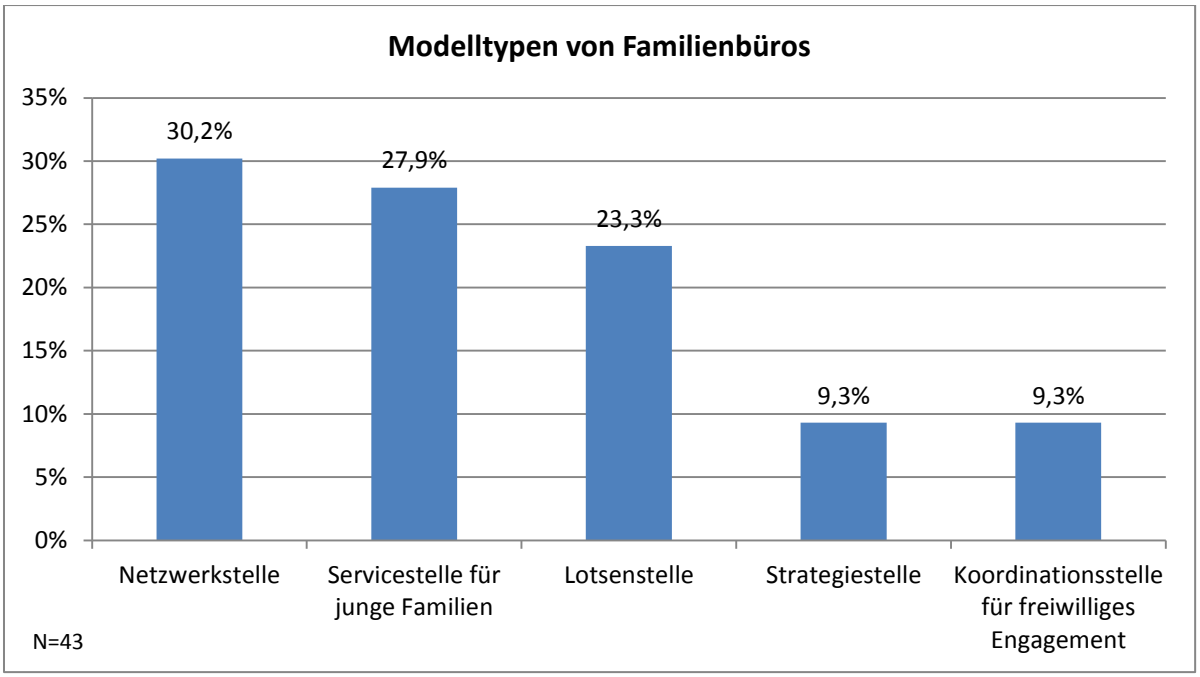
Der Erkenntnisgewinn der vorgelegten Studie gegenüber der Arbeit des Deutschen Vereins (Schwanecke 2009) betrifft nicht nur aktuelle Zahlen aus den Familienbüros; die Ergebnisse der vorliegenden Studie berücksichtigen vor allem die konkrete Arbeit und die komplexen institutionellen Strukturen, die sich in Nordrhein-Westfalen etabliert haben.

Die Modelltypen dieser Studie sind nach der Erhebung und Analyse aller Interviews auf Basis der vorliegenden Transkripte gebildet worden. Daher bilden die Modelltypen alle befragten Familienbüros ab. Im Gegensatz dazu wurden die Modelltypen in der Studie von Schwanecke auf Basis der vorab erfolgten Internetrecherche gebildet. Die Erhebung hat jedoch gezeigt, dass die Informationen aus einer Bestandsrecherche, die für diese Studie ebenfalls vorab durchgeführt wurde, viele relevante Aspekte nicht abdecken. Beispielsweise über die Netzwerkarbeit, die ein Familienbüro durchführt, ist bei einer Recherche praktisch nichts zu erfahren.

Neue Modelltypen, die sich von denen aus der Studie des Deutschen Vereins unterscheiden, waren notwendig: Mindestens einer der vier Modelltypen aus der Studie des Deutschen Vereins trat überwiegend in Niedersachsen auf und konnte für NRW keinesfalls zutreffend sein.

Die geschilderten Modelltypen sind bewusst nach Ausrichtungen und Zielsetzungen unterschieden worden. Wie intensiv bzw. in welchem Umfang die dort skizzierten Aufgaben von den zugeordneten Familienbüros wahrgenommen werden, variiert deutlich. Hinter einer Servicestelle für junge Familien kann sich beispielsweise sowohl ein Familienbüro mit acht Mitarbeitenden verbergen, das das gesamte skizzierte Spektrum abdeckt, als auch ein Familienbüro mit nur einer Mitarbeiterin, die häufig mobil unterwegs ist, um Neugeborenenbegrüßungen durchzuführen und für die Ansprache von Familien mit einem Diensttelefon zur Verfügung steht.

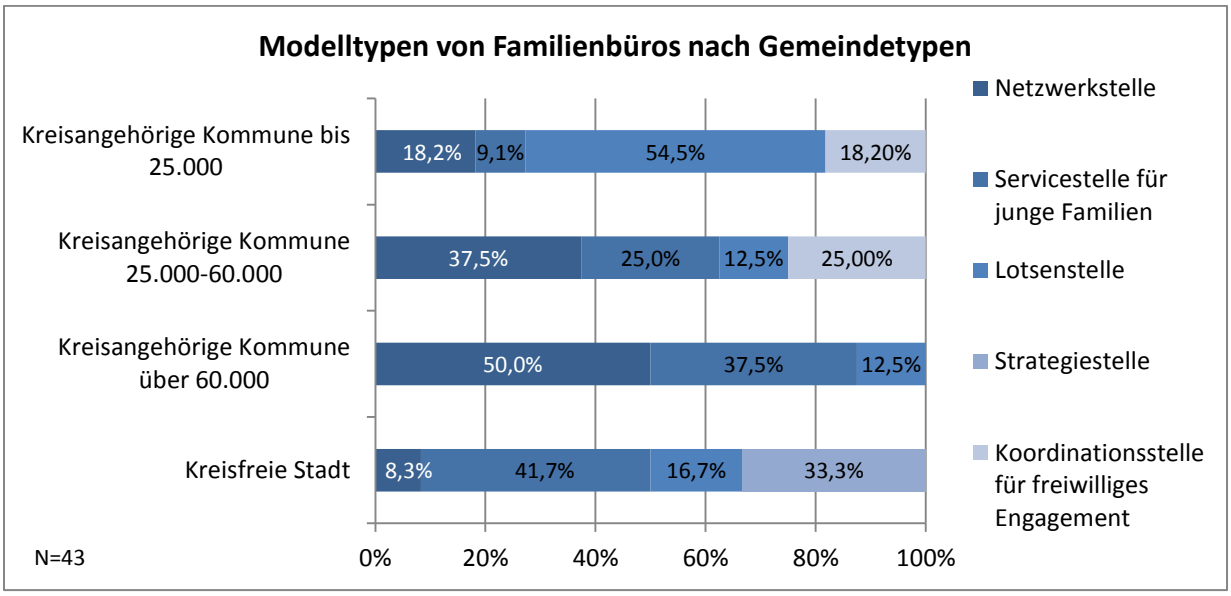
Abbildung 30: Modelltypen von Familienbüros, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (Typisierung), eigene Darstellung.

Der am häufigsten auftretende Typ ist die Netzwerkstelle. Fast ein Drittel (30,2%) der befragten Familienbüros lässt sich diesem Typ zuordnen. Beinahe genauso häufig finden sich Servicestellen für junge Familien (27,9%). Knapp ein Viertel der befragten Büros lässt sich dem Modelltyp Lotsenstelle zuordnen. Gleich häufig finden sich Strategiestelle und Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement (jeweils 9,3%).

Abbildung 31: Modelltypen von Familienbüros nach Gemeindetypen, Angaben in Prozent



Eigene Ergebnisse (Typisierung), eigene Darstellung.

Wie die Abbildung 31 zeigt, gibt es je nach Kommunentyp Unterschiede in der Verteilung der einzelnen Modelltypen. Der Modelltyp Lotsenstelle findet sich schwerpunktmäßig in kleineren Kommunen bis 25.000 EinwohnerInnen. Ihren Schwerpunkt auf die Arbeit als Servicestelle für junge Familien legen vor allem Familienbüros in großen Städten: In kreisfreien Städten sind 41,7% der Familienbüros Servicestellen für junge Familien, in kreisangehörigen Kommunen mit mehr als 60.000 EinwohnerInnen 37,5%.

Strategiestellen sind ausschließlich in kreisfreien Städten zu finden. Büros, die ihren Fokus auf das Ehrenamt legen, finden sich eher in kleinen und mittleren kreisangehörigen Kommunen.

Insbesondere die Koordinationsstellen für freiwilliges Engagement sind weitestgehend relativ neue Einrichtungen, die in die Studie als Familienbüros im weiteren Sinne mitaufgenommen wurden. Der skizzierte Modelltyp beruht dabei insbesondere – aber nicht ausschließlich – auf den Aufgaben und Zielen der Generationenbüros. Auch bei den Strategiestellen ist die Hälfte der zugeordneten Einrichtungen ein Familienbüro im weiteren Sinne.

Festzuhalten ist demnach, dass für Familienbüros im engeren Sinne die Modelltypen Lotsenstelle, Netzwerkstelle und Servicestelle für junge Familien nicht nur quantitativ sondern auch inhaltlich die zentralen Modelle sind.

5. Erzielte Erfolge und feststellbare Verbesserungen

Im Gespräch mit den ExpertInnen aus den nordrhein-westfälischen Familienbüros ging es schließlich um die Frage der erzielten Wirkungen der Arbeit im Familienbüro. Zunächst richtete sich die entsprechende Leitfrage auf die erzielten „Erfolge“ der Familienbüros. Davon unterschieden wurden festgestellte Verbesserungen einerseits für die Familien und andererseits für die Kommunen. Hierunter fallen sicherlich die zuvor bereits beschriebenen Erfolge, aber, wie sich auch an den Ergebnissen gezeigt hat, sind außerdem Veränderungen zu beobachten, die nicht unbedingt beabsichtigt waren, gleichwohl als positiv für die Zielgruppe oder aber für die Kommune gewertet werden.

Die Antworten, die die Befragten zum Thema „Erfolg“ gegeben haben, lassen sich ebenfalls den beiden Bereichen „Familie“ und „Kommune“ zuordnen, so dass anschließend eine integrierende Darstellung der Antworten zu Erfolgen und Verbesserungen erfolgt.

5.1 Auswirkungen für die Familien

Nutzung und Feedback

Ein erster und für die meisten Befragten ganz besonders wichtiger Erfolg der Arbeit von Familienbüros ist die Tatsache, dass sie bei den Familien im positiven Sinne „ankommen“. Dies wird vor allem an den **Besucherzahlen**, aber auch an den erreichten Vermittlungen an andere Stellen und Institutionen festgemacht.

> *„Ja, gute Besucherzahlen. Wir haben wirklich eine stetige Steigerung der Bürger, die bei uns reinkommen in die Anlaufstelle. Dann haben wir eine gute Quote der Vermittlung. Wenn wirklich Problemlagen da sind, dass man Angebote benennen kann, die nicht nur in unserer Stadt sind sondern auch darüber hinaus.“ (Größere kreisangehörige Kommune)*

Dabei wird teilweise mitbedacht, dass die Annahme eines Büros durch die Familien durchaus „Zeit braucht“ und ein schneller Erfolg daher eher unwahrscheinlich ist. Umso wichtiger wurde in einer Kommune, dass die Etablierung der Einrichtung in erstaunlich kurzer **Zeit** möglich war.

> *„Also, ich finde, dass der größte Erfolg eigentlich ist, dass wir die Menschen wirklich angesprochen haben. Wir hatten uns eigentlich eine Zeit von etwa einem Jahr gegeben, bis das läuft. Sofort sind Menschen gekommen, sofort waren Fragen da, sofort haben auch Kooperationspartner darauf hingewiesen. Das ist sofort gut angenommen worden. Insofern scheinen wir da einen Nerv getroffen zu haben.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Einige Befragte sahen den Erfolg der Familienbüros unter anderem darin, dass die freundliche Atmosphäre im Familienbüro auch dazu beitrage, das angstbesetzte Verhältnis der Familien gegenüber der städtischen Verwaltung aufzuweichen und das hierüber auch eine grundsätzlich **offenere Haltung** gegenüber deren Angeboten entstehen konnte. Dies wird teilweise explizit auf die Haltung der Familien zum Jugendamt bezogen.

„In der Bevölkerung bekannt zu machen, das Jugendamt ist eine Stelle, die Hilfe anbietet, vor der man keine Angst haben muss und zu der man auch zu einem frühen Zeitpunkt gehen kann, wenn vielleicht noch nicht große Aktionen nötig sind, aber man sich einfach mal nach Hilfe erkundigen möchte." (Kreisfreie Stadt)

Wichtig ist außerdem das direkte **positive Feedback** durch die Familien. Dieses wird teilweise gezielt über Befragungen eingeholt, teilweise aber auch spontan in den Einrichtungen geäußert.

„Also, wir machen zum Beispiel auch diese Befragungen bei den Neugeborenenbesuchen: Einmal im Monat kriegen alle, die einen Besuch gekriegt haben, einen Rückmeldebogen und sollen sagen, wie sie das gefunden haben. Das Lob, was da drin steht, ist schon fast peinlich, was die Leute da schreiben, wie toll sie das fanden, weil wir machen ja nicht so einen Besuch von der Stange mit Info auf den Tisch werfen und sagen, so das und das und das geht alles, sondern es ist sehr individuell. Das heißt, die Familien bringen ihre Themen auf den Tisch und an der Stelle werden sie dann beraten oder werden unterstützt wie auch begleitet." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

„Also, der größte Erfolgsfaktor ist für uns, wenn Eltern uns ein ganz positives Feedback geben und die Angebote wirklich vielfältig nutzen. Das ist momentan der Fall." (Kreisfreie Stadt)

Dabei erfahren die Mitarbeitenden auch den positiven „**Schneeballeffekt**" durch zufriedene BesucherInnen. Dies bezieht sich nicht nur auf die Familien selbst, sondern auch auf professionelle und ehrenamtliche Helfende.

„Also von denen, die das nutzen, dass die das echt gut finden und auch immer wieder kommen und auch andere Menschen mitbringen. Hatte ich am Montag auch, das war auch ein Elternbegleiter und er sagte, oh bitte kann ich wiederkommen, ich habe noch andere Familien. Ich glaube, das ist ein großer Erfolg, dass Menschen einfach denken, ich habe da jetzt nicht nur meine eigene kleine Sache, sondern da kann man sich wirklich vielfältig informieren und wird angenommen. Wird angenommen so wie man da ankommt." (Kreisfreie Stadt)

Zuständigkeit und Transparenz

Mit der Einrichtung eines Familienbüros ist es gelungen, einen zentralen Anlaufpunkt für Familien zu schaffen und dadurch Zuständigkeit innerhalb der kommunalen Verwaltung zu signalisieren. Diese Zuständigkeit ermöglicht einerseits die **Bündelung** von Informationen, die für die Familien wichtig sind. Dies trägt dazu bei, unnötigen Aufwand zu vermeiden**, Zeit zu sparen** und bietet für die Familien gute **Vergleichsmöglichkeiten**. Andererseits wird dadurch auch die **Aktualisierung** der Informationen erleichtert, so dass den Familien immer die neuesten Informationen zur Verfügung stehen.

„Ein großer Erfolg ist, […] dass wir ein schönes Informationspaket haben, ansprechend gestaltet und dass es uns gelingt, das weiter zu geben. Und dass alle Eltern wissen, wo sind Spielgruppen, wo sind Sportsachen, wo sind Beratungsstellen." (Größere kreisangehörige Kommune)

Eine ganz besondere Bedeutung kommt in diesem Zusammenhang den Begrüßungsbesuchen bzw. den dabei überreichten Materialien zu.

„Ich denke diese Babybegrüßungspakete. Da kriegt wirklich jede Familie ausreichende Informationen, da ist dann direkt der persönliche Kontakt da. Weitervermittlung und erleichterter Zugang zu Angeboten." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Gegenseitige Hilfen unter Familien

In einigen Fällen wird der Erfolg der Familienbüros auch darin gesehen, dass sie **Hilfe zur Selbsthilfe** leisten, indem **soziale Netzwerke** initiiert werden und die gegenseitige informelle Unterstützung gefördert wird. In diesem Sinne kann gesagt werden, dass Familienbüros einen Beitrag zu einer nachhaltigen Stärkung des sozialen Kapitals in einer Kommune leisten.

„Ich finde es auch erfolgreich, wenn die Familien sich gegenseitig helfen […]. Also gerade bei den Familienfreizeiten zum Beispiel sind so tolle kleine Freundschaften entstanden, wo sich dann auf einmal die Familien untereinander helfen, die sich vorher gar nicht gekannt haben." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Die InterviewpartnerInnen wurden auch noch einmal explizit nach den **Verbesserungen** für Familien gefragt. Dabei muss es sich also nicht unbedingt um angestrebte Erfolge der Arbeit handeln. Es können auch positive Nebeneffekte der Arbeit von Familienbüros sein.

Serviceorientierung

Auf konkrete Verbesserungen für die Familien angesprochen, nennen die Befragten vor allem die **Servicefunktionen** der Familienbüros. Eine zentrale Informations- und Anlaufstelle bietet den Familien die Möglichkeit, sich zu informieren und auch einen an ihren jeweiligen Bedarfen ausgerichteten **Vergleich der Angebote** vorzunehmen.

„Also tatsächlich zum einen, dass Familien eine Anlaufstelle haben. Dass sie sich selbst nicht durch den Behördendschungel kämpfen müssen. Also, es ist ja leider häufig so, dass man irgendwo anruft, ich bin nicht zuständig und wer ist denn zuständig? Ja, weiß ich nicht. Und dass es hier eine Stelle gibt, die dem entgegen wirkt. Also rufen Sie mich ruhig an, auch wenn ich die Antwort nicht sofort geben kann, aber ich erkundige mich und ich rufe Sie zurück. Also das ist schon eine Erleichterung für die Menschen und das nehmen sie auch gerne an." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

„Und wenn ich das Thema Ferienspiele sehe, ist es ein Riesenvorteil einer dieser Einrichtungen, weil die betreffende Familie nicht mehr zehn verschiedene Telefonnummern wählen muss, um an die Angebote zu kommen, sondern es ist ein Anruf und es werden alle Angebote genannt oder er kann sie gleich einsehen und kann auch einsehen, wie viele Plätze sind wo noch frei." (Größere kreisangehörige Kommune)

Frühe und lösungsorientierte Hilfen

Für eine Verbesserung der Situation der Familien spielt auch die Möglichkeit einer frühen **Kontaktaufnahme** mit dem Hilfe- und Unterstützungssystem eine wichtige Rolle.

„Ich denke auf jeden Fall die ganz frühe Kontaktaufnahme mit Familien. Wirklich sehr frühe. Hat viel mit Prävention zu tun. Ganz früh aufmerksam machen, ihr seid nicht alleine. Das finde ich enorm wichtig. Das gab es ja vorher nicht." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Die Erfahrung von Aufmerksamkeit und die lösungsorientierte Hilfe vermittelt Anerkennung und bietet ganz **konkrete Unterstützung**.

„Wenn man hier hinkommt, kann man eigentlich mit 99,9 prozentiger Sicherheit davon ausgehen, dass das Problem gelöst wird bzw. dass sich drum gekümmert wird. Und das finde ich so den größten Erfolg, dass das angenommen wird und dass das jetzt schon teilweise so über diese Stadtgrenze hinaus bekannt ist. Das ist nicht nur hier jetzt auf die 35 Meter drumherum beschränkt." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

„Dass man wirklich im Einzelfall helfen kann. Dass man jede Anfrage auch beantwortet und denen Hilfestellung geben kann und nicht, dass die irgendwann sagen, ja toll, jetzt weiß ich immer noch nicht, was ich machen soll. Eigentlich so die persönliche Hilfe für jede einzelne Familie." (Kreis)

5.2 Auswirkungen für die Kommune

Der zweite große Komplex von Erfolgen und Verbesserungen betrifft die kommunale Ebene. Darunter werden vor allem strukturelle Veränderungen und Verbesserungen hinsichtlich des Ansehens von Kommune und Verwaltung gefasst.

Bessere Vernetzung und Kooperation

Ganz wichtig ist vielen Befragten die Tatsache, dass die Arbeit der Familienbüros die Vernetzung und auch die Kooperation unter den mit Familienpolitik befassten städtischen und lokalen Einrichtungen und Trägern wesentlich verbessert hat. Vorteile werden dabei nicht nur in der **besseren Informationssituation** gesehen, sondern auch in den verbesserten Chancen, konzeptionell und zielorientiert „**auf Augenhöhe" zusammen zu arbeiten**.

„Und das zweite ist einfach, dass es nicht städtisch ist. Dass es weit über das Städtische hinaus ist. Mit all den Einrichtungen zusammen. Ich denke, das ist etwas Besonderes und

davon profitieren wir auch in ganz anderen Bereichen unserer Arbeit. Das merkt man einfach. Das ist ein ganz anderes Miteinander." (Größere kreisangehörige Kommune)

Hier geht es um die Möglichkeit eines **gemeinsamen Vorgehens** mit den Netzwerkpartnern hinsichtlich der Zielorientierung und der Strategieentwicklung.

„Aus meiner Sicht sind die größten Erfolge eigentlich die sehr gute Zusammenarbeit in diesem Netzwerk und die gemeinsame Strategie, die Erarbeitung eines gemeinsamen Konzeptes. Das finde ich persönlich einen ganz großen Erfolg. Dass es nicht sozusagen so ein einzelnes, dass jeder so sein Ding macht, sondern dass man gemeinsam ein Ziel hat und alle gemeinsam daran arbeiten, an diesem Ziel weiterzukommen oder das zu verbessern." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

„Dann sicherlich ein großer Erfolg, dass wir mit vielen Partnern wirklich auf Augenhöhe arbeiten. Also wo es wirklich ein Geben und ein Nehmen auf beiden Seiten gibt, was ich sehr fruchtbar finde. Wenn ich zum Beispiel für einen Arbeitskreis Leute suche, die sind immer alle engagiert und begeistert an dem Thema mitzuarbeiten und ich glaube, das liegt einfach daran, weil die gerne mit uns zusammenarbeiten." (Kreisfreie Stadt)

Stärkung des Stellenwerts von Familienpolitik in Politik und Verwaltung

Durch die Arbeit der Familienbüros und auch aufgrund ihres Erfolgs steigt in der Kommune der Stellenwert des Themas Familienpolitik. Dabei geht es zunächst um die Präsenz des Familienbüros und damit auch der familienpolitischen Aufgaben in den **politischen Gremien**.

„Dass wir präsent sind, und zwar sowohl in der Politik präsent sind, in den Gremien präsent sind und wir immer präsenter werden durch die Entwicklung, die es dieses Jahr genommen hat." (Kreisfreie Stadt)

Insgesamt wird durch diese Vernetzung das **Querschnittsthema** Familienpolitik in viele Bereiche der Verwaltung getragen – auch wenn es lange dauert und aufwändig ist.

„Das hat sich schon verbessert. Also man muss da wirklich dicke Bretter bohren, […] damit einfach in den Köpfen deutlich wird, Familie ist einfach so ein Querschnittsthema, was überall von Bedeutung ist. Egal ob es um Städteplanung geht oder um Beratungsangebote oder um finanzielle Unterstützungsleistungen für Familien. Das muss man eigentlich in ganz vielen Bereichen einer Verwaltung auch mitdenken. Und ich glaube, das ist schon hier in der Stadt, auch gerade dadurch, dass wir eben innerhalb der Verwaltung sitzen, schon sehr deutlich geworden." (Größere kreisangehörige Kommune)

Gerade dies ist ein Punkt, der stark von der Organisationsform und Ausrichtung des jeweiligen Familienbüros abhängt. Die Wirkung in Verwaltungsbereiche und politischen Gremien hinein wird von den meisten Befragten als sehr wichtig angesehen – die konkrete Umsetzung und Möglichkeit zur Umsetzung dieser Aufgabe ist jedoch sehr unterschiedlich.

Dort, wo eine strategische Funktion des Familienbüros von Anfang an mitgedacht war, zeigt sich auch in diesem Bereich ein Erfolg. Anstelle von „Projekthopping“ wird in der Verwaltung nach der Einrichtung eines Büros verstärkt in Richtung einer Etablierung von **nachhaltigeren Strukturen** gedacht.

> *„Also das ist sehr toll, wenn das funktioniert, dass wir etwas machen, was sogar auf einer ganz anderen Ebene noch mal gesehen wird und geachtet wird. Wir sind ein bisschen weg von ‚hier ein Projekt, da ein Projekt, dort ein Projekt‘. Sondern wir haben sehr viel versucht, Modelle zu entwickeln, aber gleich immer mit dem Gedanken, wie kriegen wir die in eine Struktur?“ (Kreisfreie Stadt)*

Auch insgesamt wird die Entwicklung hin zu einem **familienfreundlichen Klima** in der Kommune festgestellt. Dies trägt nach Aussage einer Befragten auch dazu bei, dass diese Verbesserungen bei den Familien selbst angekommen sind und sich das Ansehen der Gemeinde über die Gemeindegrenzen hinaus verbessert hat.

> *„Also, ich würde sagen, hier ist wirklich ein familienfreundliches Klima überhaupt erst geschaffen worden. Vorher war das so lala, nichts Besonderes, wie überall. Und mittlerweile hat unsere Gemeinde wirklich den Ruf, familienfreundlich zu sein. Die Familien fühlen sich auch wirklich willkommen und ernst genommen.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Einige Befragte heben auf die Frage nach den Erfolgen des Familienbüros auch aus ihrer Sicht besonders erfolgreiche Einzelprojekte hervor. Genannt werden zum Beispiel Spielplatzpaten, Armutsberichte, Internetseiten, Verkehrserziehung, Elternkurse und vor allem die Begrüßungsbesuche bzw. Begrüßungspakete, die wie oben beschrieben, einen recht großen Aufgabenbereich der Familienbüros in Nordrhein-Westfalen ausmachen.

Auch nach den (nicht unbedingt intendierten) **Verbesserungen**, die sich für Kommunen ergeben haben, wurde noch einmal explizit gefragt. In diesem Zusammenhang wurden einige bereits oben genannten Erfolge der eigenen Arbeit angeführt bzw. wiederholt oder hervorgehoben. Hierzu gehörten vor allem die bereits beschriebenen Auswirkungen im Bereich der Vernetzung und Kooperation, die auch an dieser Stelle noch einmal als deutliche Verbesserungen betont wurden. Darüber hinaus gab es aber auch zusätzliche positive Entwicklungen, die aufgrund der Arbeit der Familienbüros in den Kommunen festgestellt wurden.

Verbreitung von Fachwissen und Vermeidung von Doppelarbeit

Konkrete Verbesserungen für die Kommunen werden nicht nur darin gesehen, dass man voneinander weiß und Familien besser weitervermittelt werden können, sondern vor allem darin, dass die kommunale Querschnittsaufgabe Familienpolitik besser bearbeitet werden kann, indem die **Fachkompetenz der Familienbüros**, wie es eine Befragte formulierte, „angezapft“ werden kann und dies auch geschieht.

„Und je länger es das Familienbüro gab, umso mehr haben die ehemaligen Kritiker erkannt, dass das Familienbüro auch für sie eine ganz wichtige Anzapfstelle ist. Die sehen jetzt alle so, dass wir nicht mehr nur Bürger beraten, sondern auch Lehrer, Institutionen, Kita-Leitungen oder sonst was, weil die einfach wissen, hier ist ein Pool an Wissen, den man auch für eigene Zwecke nutzen kann." (Kreisfreie Stadt)

Darüber ist es möglich, auch über den üblichen Kreis von Netzwerkpartnern hinaus, **Multiplikatoren** anzusprechen und mit Informationen zu versorgen.

„Also, wir geben zum Beispiel die Information für Eltern und Kinder raus, die für viele Kolleginnen und Kollegen bei der Stadtverwaltung aber auch freier Träger schon Arbeitsgrundlage sind. Also das Verzeichnis hier von unterschiedlichsten Einrichtungen in Bezug auf Freizeit, Beratungs-, Hilfsangebote für Familien. Da sprechen wir zum Beispiel Multiplikatoren an. Zum Teil kommen Lehrerinnen und Lehrer, die sich informieren wollen. Wir bieten Rathausführungen an. Also durchaus auch für Pädagoginnen, Pädagogen hier interessant." (Kreisfreie Stadt)

Damit trägt das Familienbüro letztlich dazu bei, unnötige **Doppelarbeiten zu vermeiden** und Arbeitserleichterungen für andere Beteiligte zu erreichen.

„Ich glaube, dass wir mit allen Beteiligten ganz gut hingekriegt haben, unsere Arbeiten abzusprechen und auch aufzuteilen, also Doppelungen zu vermeiden." (Kreisfreie Stadt)

Daneben ergaben sich aber auch Hinweise auf bislang noch nicht genannte oder aber weniger stark hervorgehobene Folgewirkungen. Diese liegen insbesondere im Imagegewinn für die Kommunen.

Imagegewinn für Verwaltung und Kommune

Weniger als Erfolg im Sinne einer angestrebten Veränderung durch die Arbeit der Familienbüros, sondern als entstandene positive Entwicklung aus der Sicht der Kommunen wird das verbesserte Ansehen der Verwaltung und auch der gesamten Kommune angesprochen. Das Vertrauensverhältnis, das die Familien im Familienbüro erfahren, strahlt – so vermutet man – zum Beispiel auch auf das Jugendamt aus und trägt dazu bei, dass die **Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung** gestärkt wird. Wie es eine Interviewpartnerin formulierte: Die Büros fungieren auch als „Bindeglied zu den Bürgern". All das stärkt die Standortqualität und damit letztlich auch die Wirtschaftskraft einer Kommune.

„Ich glaube das Bild der Verwaltung an sich. Also, dass man durchaus hier eine Stelle geschaffen hat, die einfach mal, ja, die wirklich diesen Begriff Bürgerfreundlichkeit einfach mal verdient hat." (Größere kreisangehörige Kommune)

„Also ich würde mal behaupten, es lohnt sich. Ich kriege viele Anrufe aus der Bevölkerung, wenn sie sich entscheiden hier in die Region zu ziehen, die sich gerne nach unserer Stadt orientieren. Weil die Öffentlichkeitsarbeit für unsere Stadt spricht." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

In diesem Zusammenhang wird auch auf die Möglichkeit einer verbesserten **Einbeziehung von Eltern** hingewiesen, die als Experten in eigener Sache wertvolle Anregungen für die Weiterentwicklung der kommunalen Familienpolitik geben können.

> *„Und eben der Punkt auch, dass man entweder durch Elternanregungen oder durch eigene Impulse, Dinge auf den Weg gebracht hat hier in der Stadt, die es so sonst nicht gegeben hätte.“ (Größere kreisangehörige Kommune)*

6. Voraussetzungen für erfolgreiche Arbeit und für Niedrigschwelligkeit

Ähnlich wie beim Thema Erfolge von Familienbüros wurde auch hinsichtlich der Erfolgsbedingungen noch eine weitergehende Frage angeschlossen, die sich auf die Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit bezog. Niedrigschwelligkeit ist ein grundsätzlich relevantes Thema bei Angeboten der sozialen Unterstützung. Hierbei geht es bekanntlich um das Problem, dass gerade diejenigen Menschen, die einer Hilfe und Unterstützung besonders bedürfen, diese seltener in Anspruch nehmen als andere. Gründe dafür liegen in unterschiedlicher Problemwahrnehmung, in mangelnden Ressourcen für eine Realisierung der Inanspruchnahme, aber auch bei den organisatorischen und kommunikativen Strukturen von sozialen Dienstleistungen und Verwaltungsvorgängen. Dieses Problem ist den Akteuren in den Familienbüros sehr bewusst. Sie nehmen es in ihrer täglichen Arbeit wahr und nennen eine ganze Reihe von Voraussetzungen, die vor dem Hintergrund ihrer eigenen Erfahrungen wichtig werden. Darauf wird in Kapitel 6.2 näher eingegangen. Zunächst geht es jedoch um die grundsätzlich relevanten Erfolgsfaktoren der Arbeit von Familienbüros.

6.1 Allgemeine Erfolgsbedingungen

Vernetzung und Kooperation

Ganz oben auf der Liste wichtiger Erfolgsbedingungen steht bei den befragten Familienbüroleitungen eine gute Vernetzung mit den vor Ort tätigen Akteuren und Institutionen. Dies ist der erste und wichtigste Schritt, um an den so wichtigen **Überblick über Vorhandenes** zu kommen und um eine fundierte Einschätzung der Bedarfslage vornehmen zu können.

> *„Also Vernetzung steht für mich auch über allem. Nur dadurch ist man auch immer auf dem Laufenden und weiß, wo gibt es was und wer bietet was an, was ist neu, was gibt es nicht mehr, wo tauchen Probleme auf? Das finde ich total wichtig.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Kontakte und Vernetzung werden dabei auch als Mittel gesehen, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, um auf die Familien, die besondere Unterstützungsbedarfe haben, zugehen zu können. Vernetzung in diesem Sinne wirkt also positiv aufgrund verbesserter **Erreichbarkeit** der Familien. Dies wird auch beim Thema Niedrigschwelligkeit noch einmal hervorgehoben.

> *„Da muss man sich auch mit anderen vernetzen, die auch mit diesen Menschen zu tun haben. Und von allen möglichen Seiten auf diese Familien zugehen. […] Wir müssen sie unwiderstehlich einladen. Wir müssen ihnen auch auf den Nerv gehen.“ (Kreisfreie Stadt)*

Vor allem in kleineren Kommunen spielt die persönliche Einbindung der Akteure in das Ortsgeschehen eine Schlüsselrolle. Dies wird teilweise auch schon bei der Personalrekrutierung für die Stellenbesetzung im Familienbüro vorausgesetzt.

„Also ich bin relativ vernetzt in der Stadt und ja, dadurch kenne ich halt viele Leute, die dann auch das nutzen und sagen, okay, dann gehe ich auch da mal ins Familienbüro. Das war auch bewusst so, dass sie mich gefragt haben, weil ich eben da die Kontakte auch schon früh habe." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Zentral ist die Vernetzung vor allem in den größeren Kommunen auch deshalb, weil über sie der Stadtteilbezug gewährleistet werden kann. Hier ist es die **Kooperation** mit den wohnortnah arbeitenden Einrichtungen, die im Sinne einer Win-Win-Situation genutzt werden kann.

„Wir haben Lücken gefüllt und deswegen waren wir auch immer gute Partner. Das heißt, wir haben ja nicht selber so ein Seminar oder so was gemacht, sondern wir haben uns ein Familienzentrum gesucht und haben ein Seminar dort angeboten mit einem Bildungsträger und wir haben es dann auch noch bezahlt. Also, insofern war das eine sehr luxuriöse und komfortable Situation, die zu einer hohen Akzeptanz beigetragen hat, die bis heute aber geblieben ist." (Kreisfreie Stadt)

Einige Familienbüros heben dabei die Bedeutung von Neutralität gegenüber den nicht-kommunalen Stellen hervor. Sie sei wichtig, um allen Akteuren gerecht zu werden und niemanden hervorzuheben.

„Ich finde ich muss als Stadt eine neutrale Stelle bleiben. Ich bin bemüht, alle Institutionen und alle Akteure gleichwertig irgendwie darzustellen und zu berichten." (Kreisfreie Stadt)

Vor allem für die **Kreise** bietet der Kontakt mit den gemeindlichen und städtischen Einrichtungen der kreisangehörigen Kommunen die beste Chance, „**Nähe**" zu den Familien herzustellen.

Lage und Ausstattung des Familienbüros

Auch räumlich-sachliche Ausstattungsmerkmale der Familienbüros tragen zum Erfolg der Arbeit wesentlich bei. Dies wird von einer ganzen Reihe der Befragten betont. Dazu gehört ein guter (in der Regel zentraler) **Standort**, aber auch eine **ausreichende Ausstattung** mit Arbeitsgerät und -material.

„Dann glaube ich auch, dass man genau gucken muss, wo siedelt man das räumlich an. Das spielt […] eine ganz große Rolle." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

„…das heißt, angemessene Büroräume, entsprechende Schulung für die Mitarbeiter, entsprechende PC-Arbeitsplätze und entsprechend viel Infomaterial…" (Kreisfreie Stadt)

Eine angemessene Ausstattung betrifft nicht nur die räumlich-sachliche Situation des Büros, sondern auch eine ausreichende Ausstattung mit **personellen Ressourcen** und zwar sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht. Nur hierdurch sei gewährleistet, dass das notwendige Maß an spontaner Unterstützung und Flexibilität gegeben ist.

„Also die räumlichen und personellen Bedingungen müssen so sein, dass Eltern nach wie vor unangemeldet kommen können. Gerade bei Krisensituationen kann es ja sein, wenn jemand anruft und ich sage, in drei Tagen hätte ich einen Termin, dass bis dahin entweder sich ganz

viel hochgekocht hat, dass es in drei Tagen viel zu spät ist oder aber das andere, möglicherweise weniger kompetente Helfer andere Ratschläge gegeben haben." (Kreisfreie Stadt)

Durch die Zusammenarbeit mehrerer Kräfte können unterschiedliche **Kompetenzen** eingebracht werden, wodurch sich eine sinnvolle Arbeitsteilung entwickeln kann. Dies verlangt auf jeden Fall **finanzielle Mittel** – für zusätzliches Personal und auch für Flexibilität in der Aufgabenerfüllung.

„Es sollten auch mindestens zwei Personen sein in meinen Augen, oder am besten noch ein Team, weil man in einem Team wirklich auch unterschiedliche Kompetenzen immer hat und das auch vernünftig aufteilen kann, wer was macht. Weil einfach die Vielfalt der Aufgaben doch recht groß ist und nicht jeder eignet sich immer für alles." (Größere kreisangehörige Kommune)

Problematisiert wird in diesem Zusammenhang die Stellenbefristung des Personals aufgrund von wechselnden Finanzierungen der Arbeit über (Modell)Projekte. Dies sei kontraproduktiv für eine **kontinuierliche Arbeit**, die gerade für Familienbüros unabdingbar sei: „Eins, das wichtigste, ist Kontinuität."

Dabei geht es aber nicht nur um die Stellenausstattung oder um Stellenanteile. Besonders wichtig für den Erfolg der Arbeit ist **Motivation und Engagement** des Personals. Vor allem beim Aufbau neuer Stellen und Einrichtungen ist bekanntlich ein überdurchschnittlicher Einsatz gefordert. Aber auch im Alltagsgeschäft verlangt die Arbeit für und mit den Familien den Fachleuten oft Überdurchschnittliches ab. Ohne persönlichen Einsatz und „Herzblut" eines „Kümmerers" geht das kaum.

„Es reicht nicht, wenn ein Familienbüro nur aus einem Schreibtisch besteht und einem Kollegen, der hinter dem Schreibtisch sitzt, aber von nichts eine Ahnung hat. Das müssen schon kompetente Leute sein." (Kreisfreie Stadt)

„Man muss einen haben, der mit Leib und Seele dahinter steht. So dieser Kümmerer." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

In einigen Familienbüros ist es schwierig, tagtäglich mit gewissen Rahmenbedingungen der Arbeit klar zu kommen. Dort sieht man zum Beispiel in **mangelhaften** zeitlichen, personellen oder räumlichen **Strukturen** besondere Herausforderungen. Personelle Rahmenbedingungen betreffen nicht nur die notwendige Stellenausstattung und damit die Finanzen, sondern auch die Qualifikationen des Personals und vor allem die Möglichkeit zur **Fort- und Weiterbildung**.

„Das ist halt auch so ein Prozess, dass man schauen muss, dass man da immer wieder nah an den Themen dran bleibt und das Personal so geschult ist, dass sie da auch kompetent Auskunft geben können. Das ist nicht so ganz einfach, das muss ich ehrlich sagen." (Kreisfreie Stadt)

Rückendeckung in der Kommune

Innerhalb der Kommune ist die Unterstützung durch die **Leitungsebene** eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg der Familienbüros. Vor allem in den kleineren Kommunen wird auf diese besonders wichtige Bedingung hingewiesen.

> *„…dass es auch schon gewollt ist von ganz oben. Also von der Führung. Ja, genau, von der Spitze, dass man da immer wieder die Unterstützung bekommt". (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Und was natürlich auch ein günstiger Faktor ist, dass unser Bürgermeister da so mitwirkt und so bürgernah ist und da auch hinter steht. Weil ich glaube, wenn wir das nicht hätten, bräuchten wir das gar nicht machen." (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Innerkommunale Rückendeckung sollte ebenso aus den Reihen der **KommunalpolitikerInnen** kommen. Denn – so viel ist bekannt – ein Ratsbeschluss ist die beste Form der Legitimation und Sicherung von (freiwilligen) familienpolitischen Leistungen.

> *„Aber es ist natürlich auch immer ganz wichtig, dass man die politische Rückendeckung für solche Themenfelder hat." (Kreisfreie Stadt)*

Ist diese Rückendeckung „aus den eigenen Reihen" nicht oder noch nicht erreicht, kann dies die Arbeit eines Familienbüros vor eine große Herausforderung stellen. Aufgrund mangelnder grundsätzlicher Anerkennung der Familienbüros ist mitunter noch viel **Überzeugungsarbeit** zu leisten.

> *„Die größten Herausforderungen? Die größten Herausforderungen, ja, andere davon zu überzeugen. Andere, die das nicht sowieso auch gut finden, davon zu überzeugen. Die dem Thema nicht so zugewandt sind, die das noch für Gedöns halten. Die davon überzeugen, dass das eine gute Sache ist." (Kreisfreie Stadt)*

Fehlender Rückhalt – so sehen es einige der Befragten – hängt aber auch damit zusammen, dass das **Profil der Familienbüros** noch unscharf bleibt und eine Erfolgsbilanz deshalb schwierig wird.

> *„Das ist ein übliches Problem der Jugendarbeit, dieses Anerkennungsthema. Dass man halt nicht sagen kann, wir sind, weil wir haben das und das und das gemacht und haben wir das und das und das erspart. Das geht halt nicht." (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Gleichzeitig wird aber auch darauf hingewiesen, dass die Arbeit mit den Familien nicht durch Verwaltungsstrukturen und Vorgaben eingeengt werden darf – jedenfalls nicht in einem zu starken Ausmaß. Erforderlich sind vielmehr **Freiräume** in der Verwaltung, die es gestatten, nah am Menschen zu bleiben und sich an deren aktuellen Bedarfen zu orientieren.

> *„Ich würde sagen eine freie Arbeitsweise, […] dass man sich auch auf die Bedürfnisse der Einzelnen einstellen kann. Also, dass man nicht so festgezurrt ist und Vorgaben gemacht bekommt, sondern wirklich so, ich sage mal, nach Bedarf agieren kann." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Grundsätzliche Haltung gegenüber den Familien

Für die ExpertInnen aus den Familienbüros, von denen die allermeisten in direktem Kontakt zu den Familien vor Ort stehen, ist eine Orientierung an deren Situation und Bedarfen besonders wichtig. Dies betrifft sowohl die Vorhaltung gewisser **Serviceangebote** als auch die grundsätzliche Haltung gegenüber den Familien selbst und ihren Unterstützungsbedarfen. Diese Haltung sollte – so die Befragten – vor allem durch Offenheit gegenüber den Familien geprägt sein.

> *„Also, da muss man schon so ein umfassendes Servicepaket schnüren, damit das für Eltern auch zufriedenstellend sein kann. Aber ich glaube, dass da noch nicht begriffen wurde, was das letztendlich für eine tolle Lösung sein kann…" (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Serviceorientierung bedeutet dann auch, dass immer die für die Familien erfolgreichen Lösungen im Blick bleiben. Dabei ist eine aufsuchende (bzw. in diesem Falle „rückrufende") Ausrichtung zwar für die Verwaltung ungewohnt, aber wichtig. Die Interviews haben gezeigt, wie weit dieser Service der Familienbüros gehen kann. Dazu gehört auch, dass man im Bedarfsfall den Familien ganz konkret Arbeit und Wege abnimmt.

> *„Und das finden die Leute gut, dass man sagt, nee, weiß ich nicht, aber ich kümmere mich und ich melde mich bei Ihnen." (Kreisfreie Stadt)*

Service heißt aus der Sicht einer Befragten auch, dass eben keine Weiterverweisung stattfindet und stattdessen versucht wird, das Anliegen direkt zu berücksichtigen und umzusetzen.

> *„Dass man eben nicht nur stur nach Prinzip arbeitet, sondern wirklich individuell darauf eingeht und sagt, okay, wenn der jetzt eben da die Hilfe braucht, warum muss ich ihn dann erst, was weiß ich, zur Schwangerschaftsberatung schicken, damit die den Antrag ausfüllen, wenn die hier das in fünf Minuten auch hinbekommen." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Als Erfolgsbedingung wird auch die **Beteiligung** der Eltern genannt, vor allem dann, wenn sich das Familienbüro als Stelle versteht, die innerhalb der Verwaltung an der Bedarfsermittlung mitwirkt und sich auch strategisch aufgestellt sieht.

> *„Ich finde, eine gute Elterneinbindung. Davon profitieren wir hier sehr. Dass man auch Eltern mit ins Boot nimmt. In einem Netzwerk. Das müssen nicht direkt drei oder vier sein, aber das sollte so ein gutes, schlagkräftiges Netzwerk der Eltern sein, weil das macht unheimlich was aus, dass man so etwas hört aus der Bevölkerung. Wo denn da der Schuh drückt". (Größere kreisangehörige Kommune)*

> *„Also, ich selber habe dann oft Ideen, die hier im Rathaus auch an mich herangetragen werden. Die aber dann nicht mal unbedingt das sind, was die Bürgerinnen und Bürger wirklich wollen. Das ist wirklich auch ganz wichtig, dass die Ideen und neuen Aufgaben von den Menschen selber kommen." (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist auch die **Zeit**. Dies ist zum einen auf die Zeit zu beziehen, die es braucht, um Vertrauen aufzubauen. Kurzfristige Erfolge bei der Ansprache gerade von benachteiligten Familien sind deshalb kaum wahrscheinlich. Zum anderen verweist der Zeitaspekt auf die langfristig existierenden elterlichen Erziehungspflichten. Dabei spielen im Bedarfsfall die vorherigen Erfahrungen mit Hilfe- und Unterstützungsangeboten eine wichtige Rolle. Gerade im Verlaufe der Familienentwicklung treten immer wieder neue Fragen und Probleme auf und in solchen Situationen entsinnt man sich der vorangegangenen positiven Erfahrungen. Insofern ist auf Dauer auch mit einem auf die einzelne Familie bezogenen (sozusagen biografischen) „Schneeballeffekt“ zu rechnen.

> *„Und ein Vorteil ist natürlich, man kennt über die Jahre die Familien. Die haben im Kindergarten vielleicht mal angefangen hier und man geht so einen gemeinsamen Weg und die wissen immer, ach ja, bei der Stadt im Familienbüro kann ich eben anrufen und die wissen, wenn sie es nicht direkt selber machen, ganz genau, wo ich hin muss.“ (Größere kreisangehörige Kommune)*

6.2 Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit

Wie bereits erwähnt, wurden die Leitungen der Familienbüros nicht nur ganz allgemein nach den Erfolgsbedingungen ihrer Arbeit befragt, sondern auch noch einmal gezielt auf das Thema Niedrigschwelligkeit angesprochen. Auch hier war (ähnlich wie bei den Erfolgen) zu erwarten, dass die genannten allgemeinen Erfolgsfaktoren noch einmal – dann aber möglicherweise in anderer Gewichtung und aus anderer Perspektive – hinsichtlich der Niedrigschwelligkeit der Büros eine Rolle spielen. Dies hat sich teilweise bestätigt, allerdings tatsächlich mit jeweils eigenen Schwerpunkten.

Vor allem das zuletzt beschriebene Set von Erfolgsfaktoren, das die Haltung gegenüber den Familien betrifft, ist gleichzeitig eine besonders wichtige Voraussetzung dafür, dass möglichst alle Familien mit den Angeboten des Familienbüros erreicht werden.

Unterschiedliche Relevanz von Niedrigschwelligkeit

Allerdings wurde in den Interviews deutlich, dass der Arbeit der einzelnen Familienbüros teilweise auch ein unterschiedliches Selbstverständnis darüber zugrunde liegt, für welche Familien sie primär Ansprechpartner sein wollen. Ein Großteil formuliert den Anspruch, Anlaufstelle für **alle** Familien, unabhängig von der sozialen Lage, zu sein. Dabei sehen einige die Herausforderung darin, Familien in prekären Lebenssituationen einzubinden, während andere fürchten, durch eine Konzentration auf diese Zielgruppe die bildungsnahen Familien außen vor zu lassen.

Entsprechend der Zielgruppe ist daher die Frage nach der Niedrigschwelligkeit des Angebotes besonders für Einrichtungen, die ihren Schwerpunkt bei benachteiligten Familien gesetzt haben, **das** zentrale Kriterium für ihre Arbeitsweise. Jedoch sind auch alle anderen Einrichtungen darum bemüht, niedrigschwellig aufgestellt zu sein.

Wie gut ihnen das nach eigenen Angaben gelingt variiert allerdings. Während beispielsweise einige Familienbüros angeben, dass Familien mit Zuwanderungsgeschichte besonders häufig kommen,

geben andere an, genau diese Familien weniger gut zu erreichen. Als Dreh- und Angelpunkt gelten **sprachliche Hürden**.

> *„Gerade also die Familien mit Migrationshintergrund, die sind prozentual auch weniger die Empfänger von unserem Willkommenspaket. Also, das sieht man schon. Da sind oftmals sprachliche Barrieren. Das ist auch so ein Thema, das wir uns vorgenommen haben, wo wir noch besser werden müssen" (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Fakt ist, wir haben viele Familien hier, wo Sprachprobleme da sind. Beim Antragswesen, oder die kriegen irgendwelche Briefe, die kommen einfach bei uns rein und sagen einfach ‚Ich verstehe es nicht. Was muss ich jetzt tun?'" (Größere kreisangehörige Kommune)*

Grundsätzliche Haltung gegenüber den Familien

Dabei geht es an erster Stelle um die Haltung der Mitarbeitenden gegenüber den Familien. Dies bezieht sich vor allem auf die kommunikativen Kompetenzen des Personals. Auch hier wird wieder auf Bekanntheit und Vertrauen hingewiesen. Serviceorientierung darf in diesem Sinne nicht in ein Aufdrängen von Informationen ausarten, sondern muss ergebnisoffen sein. Es ist die Rede von **Willkommenskultur**, von offenen Türen und von Wohlfühlfaktoren.

> *„Es muss einfach so eine Willkommenskultur in diesem Büro […] herrschen. […] Das Angebot muss sehr niedrigschwellig sein und man muss so zur Tür reinkommen und muss denken, och, hier fühle ich mich wohl. Hier frage ich und hier ist auch keine Frage zu blöd oder so. So muss man sich da fühlen als Familie. Das ist so das Wichtigste, glaube ich." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Auch im Miteinander sollte Offenheit vorherrschen, damit sich Gespräche entwickeln können und eine vertrauensvolle Atmosphäre entstehen kann. Ein entscheidendes Stichwort ist in diesem Zusammenhang **Wertschätzung**. Keinesfalls sollte irgendeine Form von Stigmatisierung eintreten. Das bedeutet konkret, sich auf die **Sprache der Menschen einzulassen** und sich Zeit zu nehmen.

> *„Ich glaube, dass es ganz wichtig ist, Menschen erst mal anzunehmen und auch vielleicht durch so ein Familienbüro, ja, ich sage mal so, durch niedrigschwellige Angebote erst mal hier reinkommen zu lassen und zu gucken, was gibt es denn überhaupt und oft ist es so, dass sich durch Gespräche dann weitere Informationen oder eben Beratungen entwickeln. " (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Über eine solche Haltung kann **Nähe und Vertrauen** entstehen, was die Befragten für zentral im Umgang mit sonst eher schwer zu erreichenden Familien halten. Gute Voraussetzungen für die Entwicklung solcher Nähe sind die Begrüßungsbesuche, die von vielen Familienbüros organisiert bzw. durchgeführt werden.

Auch Elternkurse sind wichtige „Türöffner", gerade für benachteiligte Familien. Zugangswege zu Angeboten über bereits bekannte Einrichtungen, wie dies im Übrigen auch schon für die Arbeit der Tageseinrichtungen und Familienzentren festgestellt wurde, sind grundsätzlich wichtig.

„Das sind dann auch teilweise schon Eltern, die eher bildungsfern sind, aber das ist eher die Ausnahme. Die kommen dann, weil die uns von Besuchen her, von unseren Elternbesuchen bei den Neugeborenen kennen und dann auch schon mal nachfragen. Oder eben durch die Kurse, die wir anbieten. " (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Gute Voraussetzungen bieten **fachliche Kompetenzen** aus dem sozialen und pädagogischen Bereich.

„[…] Letztendlich sind es natürlich auch die Mitarbeiter, die zumindest keine Verwaltungsangestellten sein sollten sondern wirklich Pädagogen, die anders auf die Menschen zugehen können." (Größere kreisangehörige Kommune)

Teilweise wird darauf verwiesen, dass für benachteiligte Familien eher andere Ansprechpartner zuständig sind bzw. gefragt werden. Auf der anderen Seite weisen einige InterviewpartnerInnen darauf hin, dass bildungsnahe und damit oft gut informierte Familien einen geringeren Bedarf an den Leistungen eines Familienbüros haben, da sie sich selbst bei verschiedenen Angeboten angemeldet haben und insofern bereits eine Ansprechperson haben.

Die verschiedenen Aufgaben und Leistungen, die Familienbüros wahrnehmen, beeinflussen zudem stark, welche Familien die Institution in Anspruch nehmen. Ist die Einrichtung beispielsweise auch für die Kita-Platzvergabe oder Ferienspiele verantwortlich, sind dies Themen, die alle Familien gleichermaßen ansprechen.

„Also es müssen ja Eltern aus allen Schichten kommen, wenn es um Kindertagesbetreuung geht. Wenn es um einen Kita-Platz geht. Also das würde ich sagen, ist durch alle Bevölkerungsschichten verteilt." (Kreisfreie Stadt)

Besonders die Erreichung von benachteiligten Familien verlangt eine konsequente Umsetzung von Niedrigschwelligkeit und wird von vielen Familienbüros als große Herausforderung gesehen:

„Die größten Herausforderungen? Ja, da würde ich mal sagen, die Eltern zu erreichen, die sonst eben solche Angebote überhaupt nicht annehmen. Das sehe ich als die größte Herausforderung. Also, wie erreiche ich Eltern, die ich erreichen will." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Offene Serviceangebote

Deutlich hervorgehoben werden von den Befragten Anlaufstellen in Form von **Elterncafés,** die allerdings nur recht selten vorhanden sind. Sie bieten besonders gute Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit, vor allem dann, wenn sie voraussetzungslos, spontan und unverbindlich aufgesucht werden können.

„Also, Elterncafé. Wir merken, dass Angebote, wo es ein Frühstück gibt, wo man einfach nur hingehen kann und einfach nur sein Brötchen essen kann, am besten ankommen. Sobald es ein bisschen darum geht, sich mal was anzuhören oder was mit den Kindern zu machen, das wird dann schon wieder schwieriger. Aber wir versuchen auf dem Weg, wirklich ganz niederschwellig diese schwierigen Eltern zu erreichen." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

„… einfach Cafés. Das hat sich auch woanders bewährt. Wenn so offene Treffs sind, wo man hingehen kann aber nicht muss und das ist kein Kurs. Wenn ich wegbleibe, ist auch nicht schlimm." (Größere kreisangehörige Kommune)

Im Hinblick auf Niedrigschwelligkeit ist die bereits zuvor beschriebene Serviceorientierung selbstverständlich wichtig, jedoch sollte sie besonders weit gehen. Sie betrifft zum Beispiel auch die **direkte Kontaktvermittlung** und teilweise ungewöhnliche Serviceleistungen wie der nachfolgend beschriebenen Bring- und Holservice.

Dennoch stoßen die Familienbüros auch mit solchen weitgehenden Serviceangeboten keineswegs immer auf Interesse. Die Bemühungen, möglichst jede interessierte oder hilfebedürftige **Familie tatsächlich zu erreichen** und zu unterstützen, gehen jedoch auch in diesem Fall weit.

„Wir gehen nach Hause, wir bringen denen halt die Informationen, wir machen Angebote vor der Haustür. Wir haben teilweise das Angebot gemacht, die Eltern abzuholen oder die Mütter abzuholen, wenn die halt nicht mobil sind." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

„Aber ich glaube auch, dass wir nicht umhin kommen, in bestimmten sozialen Schichten, den Leuten hinterherzurennen. Es geht nicht anders. Die kommen oft gar nicht raus." (Kreisfreie Stadt)

Gute Voraussetzungen bieten auch **attraktive Aktionen**, auf die Familienbüros aufmerksam machen und die helfen können, Schwellenängste abzubauen.

„Aktivität im Stadtteil ist wichtig. Also, so Beteiligung an Stadtteilfesten, Schulfesten, was immer sonst so in so einem Quartier los ist. Das ist auch ganz wichtig. Weil nur so kriege ich auch Kontakt zu Menschen." (Kreisfreie Stadt)

„Aber wichtig ist, Aktionen machen. Also es nützt die schönste Öffentlichkeitsarbeit nicht wirklich was, wenn ich nicht auch irgendetwas tue, wo ich auch den Familien Freude mit bereite." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Gerade für benachteiligte Familien spielen dabei **kostenfreie Angebote** eine ganz besonders wichtige Rolle.

„Fast alle unsere Angebote sind kostenfrei für Eltern. Das ist auch noch wichtig. Oder per Gutschein. Manche Angebote kosten Geld, aber die können dann eben finanzschwache Eltern von uns über einen Gutschein besuchen, sodass wir das dann bezahlen." (Kreisfreie Stadt)

„Also Geld darf bei Familie auch keine Rolle spielen. Überhaupt nicht." (Kleinere kreisangehörige Kommune)

Sozialraumbezug

Besonders häufig wurde darauf hingewiesen, dass die Familienbüros den Weg in die Sozialräume, d.h. in die Stadt- und Ortsteile finden müssen. Vor allem für größere Städte und für ländliche Gebiete sind **aufsuchende Angebote** wichtig, wenn Niedrigschwelligkeit gewährleistet werden soll. Möglich wird das in aller Regel dadurch, dass die Mitarbeitenden der (zumeist ja zentral gelegenen) Familienbüros die wohnortnahen Einrichtungen aufsuchen („rausfahren").

„Das haben wir für unsere sozialen Dienste so gegliedert, dass wir mehrere Nebenstellen haben und damit näher am Kunden sind. […] Das heißt, wir fahren dann raus. Das ist so vom Prinzip her der Grundsatz, dass wir dann dahin kommen, soweit sich das ermöglichen lässt. Dann ist man wenigstens noch ein bisschen vor Ort. Heißt aber einfach hier, dass wir einen Kompromiss eingehen müssen zu der flächigen Struktur." (Kreis)

Gerade für größere kreisfreie Städte sind dezentral angelegte Familienbüros eine konsequente Form der Umsetzung des Sozialraumbezugs.

„Ich glaube, das allerwichtigste ist Erreichbarkeit im Sinne von Fußläufigkeit. Das macht keinen Sinn in einer Stadt irgendwo so ein zentrales Familienbüro hinzustellen, weil ich einfach glaube, dass die Familien, die es wirklich nötig haben, eine Beratung nötig haben, die gehen nicht weit vor die Tür. Die wollen das in ihrem Umfeld haben." (Kreisfreie Stadt)

„Ich glaube, dass es da eine größere Stadt schwerer hat, auch unmittelbar an die Leute ranzukommen. Die müssen einfach mehr bedienen und das bedeutet sehr viel mehr Aufwand. Wir wissen das, weil wir kleiner sind. […] Ein bisschen dichter dran und das kommt auch an." (Mittlere kreisangehörige Kommune)

Besonders in den Großstädten bieten Familienbüros daher **Angebote oder Ansprechpartner in den Stadtteilen** an.

„Wir planen alle Angebote auch in den einzelnen Stadtteilen.[…] Das Familienbüro ist jetzt zwar ein zentraler Standort, aber von hier aus schweift dann sozusagen das Team Familienförderung aus, macht die Begrüßungshausbesuche im ganzen Stadtbereich und installiert in den einzelnen Stadtteilen, sodass Eltern ganz kurze Wege haben, Babytreffs, Elternschulen, also dieses wohnraumnahe." (Kreisfreie Stadt)

Sozialraumbezug kann aber einfach auch heißen: die Menschen **auf Einrichtungen in ihrer Nähe hinzuweisen**.

„Wichtig ist immer noch und was wir viel machen, dass wir die Familien auch auf die Angebote in ihrem Sozialraum aufmerksam machen, weil wir hier ja sehr gut aufgestellt sind unter anderem mit den Familienzentren und auch da dann die entsprechenden lebensweltlichen Angebote genutzt werden können. Wo man wirklich tagtäglich sich aufhält

und wo die Hürden vielleicht auch noch mal geringer sind, das auch in Anspruch zu nehmen." (Kreisfreie Stadt)

Rahmenbedingungen und Angebotsstrukturen

Rahmenbedingungen spielten bereits bei den allgemeinen Erfolgsbedingungen eine Rolle. Sie werden auch im Zusammenhang mit der Niedrigschwelligkeit noch einmal angesprochen – mit ähnlichen Aspekten wie Zentralität und **Erreichbarkeit**. Hinzu kommen Hinweise auf ausreichende **Öffnungszeiten**, eine ansprechende **Ausstattung** und Barrierefreiheit vor allem in sprachlicher Hinsicht.

Kommunale Strukturen

Hinsichtlich der strukturellen Voraussetzungen wird auch die **Vernetzung** noch einmal genannt, allerdings eher in ihrer Funktion als Türöffner und Vermittler zu den Familien, die man nur schwerlich erreichen kann.

Auch im Zusammenhang mit dem Thema Niedrigschwelligkeit wird die Bedeutung der **Leitungspersonen** angesprochen, und zwar diesmal vor allem im Hinblick auf die Einräumung von Spielräumen, die flexible und kreative Lösungen im Hinblick auf die Ansprache der Familien ermöglichen.

„Also dass die Abteilungsleitung und auch die Dezernate dafür offen sind, auch selber ein bisschen kreativ zu sein. Bei uns ist das wirklich so, dass hier jeder viel machen kann. Egal ob es um Werbung geht, ob man sich sagt, ach komm, heute habe ich Lust oder nächste Woche möchte ich gerne einen Stand irgendwo aufbauen, um ein bisschen Werbung für mich zu machen. Oder ich entwerfe ein Plakat oder einen Flyer oder wie auch immer. Das ist bei uns relativ offen und jedem ganz überlassen. Das heißt, wir müssen nicht strikt nach Vorgaben arbeiten, sondern wir können schon sehr kreativ sein und da wird uns eigentlich, außer jetzt unser Budget, keine Einschränkung gesetzt." (Größere kreisangehörige Kommune)

Offensichtlich spielt die Nähe zur Kommunalverwaltung auch im Zusammenhang mit Niedrigschwelligkeit eine große Rolle. Die Sichtweisen sind allerdings unterschiedlich, wie schon in Abschnitt 2.2 ausgeführt. Erwähnt wird einerseits, dass eine gewisse Distanz zum Jugendamt – auch wenn eine institutionelle Anbindung existiert – von Vorteil ist. Dies betrifft die räumliche Distanz, aber auch die inhaltliche Verbindung.

„Und dieses ist eine Einrichtung, die ist weg von der Verwaltung, die ist in dem Rathaus und die wird ganz anders aufgesucht, auch ganz anders wahrgenommen. Also, ich denke, die Räumlichkeit ist schon ganz wichtig bei so einer Geschichte. Natürlich auch, das ist mitten im Zentrum. Direkt vor der Tür ist eine der Haupthaltestellen des öffentlichen Nahverkehrs." (Größere kreisangehörige Kommune)

Andere sehen gerade ihre vorhandene Verbindung zum Jugendamt als Chance, zu dessen besserem Image beizutragen und auf diese Weise die Angebote des Jugendamtes ganz allgemein attraktiver

zu machen und dessen Niedrigschwelligkeit zu stärken. Damit stärke das Familienbüro die Nutzung präventiv ausgerichteter Angebote.

> *„Ja, also, einmal dass es eben als Service-Angebot auch wahrgenommen wird. Also, an dem Image haben wir immer fleißig gearbeitet. Hört man ja immer wieder, ah, da hat sich das Jugendamt bei uns gemeldet und so. Ich denke mal, dass es wichtig ist, dass man da weiter immer dran bleibt und deutlich ist, das ist eben für alle gedacht. Also, keine Stigmatisierung, keine besondere Zielgruppe…" (Größere kreisangehörige Kommune)*

7. Herausforderungen für die weitere Arbeit

Auf die Frage, welches die wichtigsten Herausforderungen für die zukünftige Arbeit der Familienbüros sind und weitergehend, wo zusätzliche, bislang noch zu wenig berücksichtigte Bedarfe der Familien liegen, haben die Befragten besonders ausführlich, aber auch sehr unterschiedlich geantwortet. Sowohl hinsichtlich der Herausforderungen als auch mit Bezug auf offene Bedarfe gab es zwar eindeutige Schwerpunkte, erkennbar war jedoch der konkrete Hintergrund der jeweils besonderen Situation in den einzelnen Kommunen.

Sicherstellung und Nachhaltigkeit der Arbeit

Die wohl größte Herausforderung für die Befragten betraf die Sorge um die Nachhaltigkeit der eigenen Arbeit. Wie geht es weiter mit dem Familienbüro und wie kann man den erreichten **Standard auf Dauer halten**? Vor allem diese Frage beschäftigt die Akteure.

Wichtig scheint den Akteuren vor Ort dabei, dass das Familienbüro als freiwillige Leistung auf Dauer beibehalten – und finanziert – wird.

> *„Die größten Herausforderungen? Ja, das erst mal so beizubehalten, also im Zuge der klammen Kommunen ist das auch alles eine Finanzierungsgeschichte. Also dass es auch einfach interessant bleibt…“ (Kleinere kreisangehhörige Kommune)*

Teilweise wird befürchtet, dass das Personal des Familienbüros als eine **flexibel einsetzbare Ressource** gesehen wird und bei Bedarf anderen Verwaltungsbereichen zugeschlagen werden könnte. Dabei beziehen sich manche Existenzängste auf die nahe Zukunft und beeinflussen damit als unmittelbare Bedrohung das Tagesgeschehen. Vor allem dann, wenn die Bündelung von Aufgaben gut gelungen ist, steht und fällt vieles mit der **Existenz des Familienbüros**. Unklar ist im folgenden Fall, inwiefern ein (gut funktionierendes) Familienbüro bereits dazu beigetragen hat, dass sich Vernetzung und familienpolitisches Engagement als Aufgaben der Kommune verselbständigt haben und von anderen Institutionen übernommen werden könnten.

In einigen Fällen ist die Arbeit des Familienbüros sehr eng an die Person der Leitung gekoppelt: Der/die LeiterIn ist gut vernetzt, aktiv und bekannt in der Kommune. Es hängt viel an einer Einzelperson. Ein Personalwechsel würde eine große Herausforderung mit sich bringen:

> *„Hier bündelt sich einfach alles. […] Sagte jetzt auch mal unser Ausschussvorsitzender, was passiert eigentlich, wenn wir hier weg sind? Bricht es dann alles weg? Oder ist das Familienbüro als Struktur so stark institutionalisiert, dass es auch ohne Sie…“ (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Die Aufrechterhaltung des Bestehenden erscheint auch deshalb als Herausforderung, weil das Thema in der kommunalen Prioritätenliste eher nach unten rutscht, weil die „Power“ raus ist, wie ein Befragter dies formuliert hat.

Aber nicht nur die Gesamtexistenz des Familienbüros gilt bei den befragten Akteuren als Herausforderung, auch die **Nachhaltigkeit einzelner Projekte** ist ein Problem, das immer wieder neue Energie und Investitionen erfordert.

> *„Die Nachhaltigkeit finde ich manchmal ein Problem. […] Man macht gerne mal ein schickes Projekt und das sieht auch toll aus und passt gut und läuft auch am Anfang gut, aber da steckt immer unheimlich viel Arbeit dahinter, die verschiedenen Projekte am Leben zu halten." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Mancherorts geht es dagegen eher darum, die angestrebte **Bündelung aller familienrelevanten Aufgaben** erst einmal zu erreichen – auch wenn man oftmals bereits auf einem guten Weg ist. Hierbei stellen die Zuständigkeiten und Interessen der einzelnen Verwaltungsstellen ein Hemmnis für die angestrebte weitergehende Zusammenführung von Aufgaben dar.

Sozialer Wandel, hoher Aktualisierungsdruck

Eine besonders große sachliche Herausforderung für die Arbeit der Familienbüros liegt im Thema selbst: Die Situation der Familien, aber auch die gesetzlichen Grundlagen unterliegen schon seit einiger Zeit einem besonders starken Wandel. Damit ändern sich auch die Bedarfe beständig, was eine **permanente Anpassungsleistung** in den Familienbüros erfordert. Immer geht es darum „die richtigen Themen" aufzugreifen.

> *„Herausforderung ist, denke ich immer, dass wir uns nicht ausruhen, auf dem, was geschaffen oder angefangen wurde, sondern dass wir immer wieder auch die Bedürfnisse, Bedarfe der Familien im Blick haben. Das ist ja sozusagen die Schwierigkeit." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Dabei sind auch die unterschiedlichen Beteiligungs- und Artikulationschancen innerhalb der Zielgruppen zu berücksichtigen.

> *„Die richtigen Themen zu erkennen, dass man auch wirklich am Ohr der Zeit ist und nicht irgendeinem, der laut schreien kann, hinterherläuft, sondern dem, der vielleicht ganz leise ist und viel mehr Publikum hat. Also da die Differenzierung hinzukriegen, das ist eine fachliche Herausforderung." (Kreis)*

Der demografische Wandel spielt dabei eine große Rolle, aber auch **Änderungen in den familialen Lebenssituationen** und Ressourcen bringen mit sich, dass Bedarfe sich verschieben und Angebote angepasst werden müssen.

Hieraus ergeben sich für die Beschäftigten hohe Anforderungen an die **Anpassung und Erweiterung von Wissen und Kompetenzen,** was die Notwendigkeit von **Austausch und Weiterbildung** erhöht.

Finanzielle Situation der Familienbüros

Die Finanzierung und auch die finanzielle Ausstattung sind für die meisten Familienbüros drängende, wichtige Themen. In fast allen Experteninterviews wurden die Fragen, wo die GesprächspartnerInnen aktuell die größten Herausforderungen für ihre Arbeit sehen oder aber wo sie sich Unterstützung wünschen würden, mit einem Hinweis auf die unbefriedigende finanzielle Situation beantwortet.

Viele Familienbüros würden gerne mehr Ideen vorantreiben und umsetzen und neue Impulse für Projekte geben, aber es fehlt an **Personal und finanziellen Ressourcen**:

> *„Da gibt es landauf landab natürlich auch Budgetrestriktionen. Sprich, haben wir das Geld überhaupt für neue Ideen? Die Frage der Schwerpunktsetzung gehört da natürlich auch dazu." (Kreis)*

> *„Impulsgeber für neue Projekte und Maßnahmen […] sind wir auch. In letzter Zeit etwas weniger häufig einfach. Hat aber sehr viel finanzielle und personelle Grundlagen." (Kreisfreie Stadt)*

> *„Wenn man wirklich noch mehr personelle Mittel und finanzielle Mittel hätte, dass ich wirklich hier dann auch noch mal ganz andere eigene Projekte starten könnte. […] Wir kämpfen immer hier letztendlich auch um die Stellen. Und ich möchte eine qualitativ hohe Arbeit haben." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Mitunter ist es Familienbüros nur in begrenztem Umfang möglich, auf die ihnen bekannten Wünsche und Bedarfe von Eltern einzugehen, da auch hierfür das Personal fehlt – dieses Problem betrifft nicht nur Familienbüros in Kleinstädten mit geringer Personalstärke, sondern auch Einrichtungen in großen, kreisfreien Städten:

> *„Aber eigentlich ist der Bedarf der Eltern durchgehend über die gesamt Woche verteilt, nur das Personal reicht halt nicht, um noch mehr Öffnungszeiten abzudecken. […] Wenn man es so machen würde, wie die Eltern wollen, müsste man wirklich auch noch viel mehr Geld und Personal in die Hand nehmen." (Kreisfreie Stadt)*

Auch die **Akquise von Drittmitteln** ist und bleibt ein wichtiges Thema für Familienbüros, denen mitunter aufgrund der knappen Personalbesetzung die Zeit für das Einwerben von Geldern fehlt:

> *„Also ich habe ein kleines Budget sozusagen. Das stellt mir die Stadt zur Verfügung, aber mein Ansatz ist dreimal so hoch. Und den Rest akquiriere ich komplett über Drittmittel. Das ist übrigens auch noch meine Lieblingsbeschäftigung, neben den inhaltlichen Arbeiten: Geld besorgen." (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

> *„Also die Einrichtungen können nur existieren, wenn sie ehrenamtliche Mitstreiter haben. […] Das ist ein ganz wichtiger Bereich und die Akquise von Finanzmitteln, um überhaupt Maßnahmen gültig machen zu können." (Kreis)*

Die finanzielle Lage der Familienbüros ist also von Unsicherheiten und Sparmaßnahmen geprägt, einige Einrichtungen haben Probleme mit der grundsätzlichen Finanzierung, andere mit dem Personal. In einigen Fällen werden Stellen, die beispielsweise durch Verrentungen frei geworden sind, nicht neu besetzt. So oder so müssen die meisten Familienbüros mit knappen Ressourcen auskommen.

Mit Blick auf die in Kapitel 4 vorgestellten Modelltypen von Familienbüros zeigt sich, dass die dargestellten Herausforderungen alle Modelltypen gleichermaßen betreffen. Besonders mit den Rahmenbedingungen der Arbeit – also mit fehlenden finanziellen Mitteln, zu wenig Zeit für die anstehenden Aufgaben und fehlenden Austauschmöglichkeiten untereinander kämpfen alle fünf Modelltypen gleichermaßen.

Beim Thema Herausforderungen werden von den Befragten auch ganz konkrete Sachthemen angesprochen, die einer stärkeren Aufmerksamkeit bedürfen. Dies bezieht sich zum Beispiel auf Beteiligungsprozesse, auf einzelne Familiengruppen, auf die Vernetzung mit der Wirtschaft oder auf die besonderen Verhältnisse im Kreis. Auffällig ist, dass ausschließlich Familienbüros des Modelltyps Netzwerkstelle eine besondere Herausforderung in der Bearbeitung weiterer Sachthemen sehen. Die Netzwerkstellen, die sich besonders stark auf die Vernetzung mit verschiedenen Partnern konzentrieren, sind in vielen Arbeitskreisen und Gremien vertreten und bekommen durch diesen kontinuierlichen Austausch mit der Kommunalpolitik und der freien Wohlfahrt die unterschiedlichen Bedarfe unmittelbar gespiegelt: Besondere Sachthemen wie Armut, Integration, Arbeit mit Sozialraumbezug, die Schaffung und Etablierung von Kooperationen mit der Wirtschaft, sowie das Thema Bildung begegnen ihnen somit häufig. Zu vermuten ist, dass Familienbüros des Modelltyps Netzwerkstelle deshalb vermehrt weitere Sachthemen als Herausforderung für ihre Einrichtungen sehen.

8. Unterstützungsbedarfe der Familienbüros

Hinsichtlich einer gewünschten Unterstützung für die Arbeit der Familienbüros können vier Themenkomplexe unterschieden werden. Sie betreffen schwerpunktmäßig die Finanzen sowie die eigene Arbeitssituation, beziehen sich aber auch auf eine allgemeine Stärkung der Familienpolitik auf den unterschiedlichen politischen Ebenen oder auf verbesserte Serviceleistungen für die Familien.

Bessere finanzielle Ausstattung

Angesichts der **angespannten Haushaltslage** vieler Kommunen sind die vielfach geäußerten Wünsche nach einer besseren finanziellen Ausstattung nicht überraschend. Allerdings scheint die häufig ungeklärte Position und Funktion der (für viele Kommunen relativ neuen) Einrichtung „Familienbüro“ die Situation in manchen Kommunen zu verschärfen. Insofern ist eine bessere finanzielle Ausstattung der Familienbüros auch in den Expertengesprächen der am häufigsten geäußerte Unterstützungsbedarf, wie bereits ausführlich im vorangegangenen Kapitel deutlich wurde. Das folgende Zitat steht für viele andere, die ebenfalls auf die Notwendigkeit einer **besseren Finanzierungsgrundlage** hinweisen.

> *„Hier ist es im Prinzip jeder Kommune selbst überlassen, wie viel Geld sie für die Arbeit des Familienbüros locker macht. Und da ist man natürlich auch ein bisschen in seinem Handeln begrenzt, weil die ein oder anderen Euros müssen schon da sein, um irgendwelche Projekte anstoßen zu können bzw. auch abwickeln zu können.“ (Kleinere kreisangehörige Kommune)*

Grundsätzliche Stärkung der Familienpolitik

Auch wenn sich in den letzten Jahren sicherlich viel in Richtung eines höheren Stellenwerts der kommunalen Familienpolitik getan hat, so begegnen die Akteure aus den Familienbüros offensichtlich immer noch einem verhältnismäßig hohen Maß an Skepsis und fehlender **Anerkennung**. Das bekannte Problem scheint also mancherorts fortzubestehen. Wahrscheinlich kommt dies ganz besonders dann zum Ausdruck, wenn **innerhalb der Verwaltung** neue Zuständigkeiten und neue Strukturen eingeführt werden.

> *„Manchmal ist es einfach mal wichtig einen Rückhalt in den eigenen Reihen zu haben, also im eigenen Amt zu haben, wenn es gerade um die Verteilung von Dingen geht oder auch in der Positionierung.“ (Kreisfreie Stadt)*

Kritisiert wird dabei unter anderem, dass – etwa aus Prestigegründen – eine Einrichtung wie das Familienbüro ins Leben gerufen wird, die weitere Arbeit dieser Stelle finanziell aber kaum unterstützt wird.

> *„…solche Dinge so anzustoßen und dann die Leute alleine zu lassen, finde ich richtig schlimm und ärger ich mich auch drüber. Das ist einfach nicht in Ordnung.“ (Kleine kreisangehörige Kommune)*

Familienbüros sind zwar in aller Regel in die kommunalen Verwaltungsstrukturen eingebunden, stehen jedoch auch in einem sehr direkten Kontakt mit den Familien und übernehmen in diesem Sinne zumindest teilweise auch Beratungsfunktionen im sozialen Bereich. In diesem Spannungsfeld von hierarchischen, bürokratisch geprägten Strukturen einerseits und zwischenmenschlicher Nähe und Vertrautheit andererseits ergeben sich besondere Herausforderungen, bei deren Bewältigung Unterstützung gewünscht wird. Hierbei geht es vor allem um mehr **Freiräume** innerhalb des Rahmens der häufig als einengend empfundenen Verwaltungsvorschriften.

> *„Da unterscheidet sich, glaube ich, unser Arbeitsbereich ganz gewaltig von Verwaltung. Und da individuelle Strukturen fürs Arbeitsgebiet und Motivation der Mitarbeiter hoch zu halten durch solche Geschichten, das wäre für mich noch mal ein ganz wichtiger Punkt." (Größere kreisangehörige Kommune)*

Einige der befragten Leitungspersonen in Familienbüros gehören zum Netzwerk der zertifizierten FamilienmanagerInnen und haben hierüber sowohl **Austausch- als auch Weiterbildungsmöglichkeiten**, die sie im Hinblick auf ihre Aufgaben im Familienbüro nutzen und schätzen. Dieses Landesangebot soll nach ihren Wünschen aufrecht erhalten bleiben.

> *„Was ich grundsätzlich gut finde, ist dass die Dienstleistung des IQZ zur Verfügung steht. Landesseitig, dass man da auch immer wieder darauf zurückgreifen kann." (Mittlere kreisangehörige Kommune)*

Mit Blick auf die Bundesfamilienpolitik aber auch ganz grundsätzlich werden Weichenstellungen für die Familienpolitik gefordert. Gerade hinsichtlich der Konkurrenz um knappe Mittel müssen freiwillige Leistungen wie Familienbüros hinter den gesetzlich verankerten Leistungen (zum Beispiel der Jugendhilfe) zurück stehen. Eine **Pflichtaufgabe Familienunterstützung**, die über den bisherigen Rahmen hinausgeht würde die Arbeit der Familienbüros erleichtern. Aus den Gesprächen ist auch ersichtlich, dass Familienbüros, die eine Mischung aus freiwilligen und pflichtigen Aufgaben wahrnehmen, mit größerer Kontinuität arbeiten, da ihr Bestehen eher gesichert ist.

> *„Familie als Pflichtaufgabe wäre super. Sich um Familien kümmern müssen als Pflichtaufgabe im Gesetz irgendwo, das wäre mein Wunsch…" (Kreisfreie Stadt)*

Konkrete Unterstützung für die Arbeit der Familienbüros

Die Arbeit der Familienbüros ist sowohl von den konkreten Aufgaben als auch von der organisatorischen Abwicklung her enorm vielfältig und von Kommune zu Kommune unterschiedlich. Dies ist eine Anpassung an die ebenfalls höchst unterschiedlichen Herausforderungen und Organisationsformen im Bereich der kommunalen Familienpolitik, allerdings auch ein Feld, das jeweils durch die kommunalspezifischen Vorgaben und Standards geprägt ist. Hinzu kommt, dass es sich bei den Familienbüros um eine recht neue Form der kommunalen Familienunterstützung handelt, für die fundierte und erfahrungsbasierte Stellenbeschreibungen oder gar ausgearbeitete inhaltliche Konzepte keineswegs selbstverständlich sind. In dieser Situation suchen die Beteiligten nach Orientierung und fachlicher Unterstützung für sich selbst und für die Arbeit ihrer Büros. Es

geht dabei um Beratung und Schulung, aber auch um eine Art von „**Handwerkszeug**“, wie es in einer Kommune hieß.

> *„Dass ich Checklisten abarbeiten […] kann. Nach dem Motto: Wen will ich erreichen? Welche Möglichkeiten habe ich? Was ist das Günstigste? Was brauche ich? […] Es ist für mich zu wenig Handwerkszeug, was ich am Ende habe.“ (Kreisfreie Stadt)*

Das hohe Maß an Heterogenität in Bezug auf Ziele und konkrete Aufgaben begründet Unsicherheit hinsichtlich der eigenen Verantwortlichkeiten und auch hinsichtlich der Kriterien für gute Arbeit. Hier hätten einige gerne mehr **Standardisierung** und Vorgaben für die eigene Arbeit.

In diesem Sinne geht es auch um **Serviceleistungen** der übergeordneten Ebenen für die Arbeit der Kommunen. So wurde unter anderem der Wunsch nach besser verwertbarem Informationsmaterial für die Familien geäußert. Diese „Übersetzungsleistungen“ könnten, so fand ein Befragter, den Familienbüros von den übergeordneten Ebenen gut abgenommen und dann für alle verwertbar zur Verfügung gestellt werden.

Für die Verantwortlichen in den nordrhein-westfälischen Familienbüros ist der **Austausch** mit den Akteuren aus anderen Familienbüros vielleicht das wichtigste Anliegen. Die bisher existierenden professionellen Netzwerke sind aus ihrer Sicht anders geschnitten und mit anderen Schwerpunkten befasst.

> *„…ein Netzwerk von Familienbüros, wo man […] von anderen Kommunen und Städten noch ein bisschen anderes hört. […] Man neigt halt sehr schnell dazu, dass man vor seiner eigenen Haustür kehrt und vielleicht andere gute Projekte dann gar nicht kennenlernt […] So ein Fachtag oder so.“ (Größere kreisangehörige Kommune)*

Hier fehlen den Befragten die gegenseitige Anregung und der fachspezifische Austausch – zum Beispiel zu Fragen der Grenzziehung gegenüber anderen kommunalen Stellen oder zu konkreten Projekten und Erfahrungen.

> *„Grenzziehung und so was wäre halt auch erforderlich. Also so Gleichstellungsstelle und unsere Stelle kann man sich natürlich auch fragen, was gehört genau wo hin?“ (Kreisfreie Stadt)*

In einigen Gesprächen wurde angemerkt, dass in Anbetracht der sich aktuell laufend ändernden „Familienlandschaft“ und der variierenden Bedarfslagen auch eine konzeptionelle Anpassung der familienpolitischen Arbeit notwendig sei. Hierbei wird in einigen Familienbüros eine Unterstützung bei der **inhaltlichen Ausrichtung** und der konzeptionellen Weiterentwicklung „von außen“ gewünscht – von den FachkollegInnen in anderen Familienbüros oder auch von externen ExpertInnen.

Verbesserung der Angebotslage für die Familien

Einige der Befragten sprechen weniger die eigenen Arbeitsbedingungen an und heben stattdessen eher den Wunsch nach besserer (auch kurzfristiger oder punktueller) Unterstützung für die

Familien hervor. Dies betrifft zum Beispiel eine Ausdehnung des Tätigkeitsbereichs oder der Angebote. Konkret genannt wurden etwa zweisprachige Angebote, der U3 Bereich, mehr Öffentlichkeitsarbeit oder aber die Situation der Flüchtlingsfamilien. Empfohlen wird in diesem Zusammenhang auch, dass hierfür die Eltern als ExpertInnen stärker einbezogen werden sollten.

> *„Aber da sollte man vielleicht auch Eltern in den Familienbüros befragen. Ich glaube, das ist schon ganz wichtig, die mal zu fragen, was wünschen Sie sich? Was brauchen Sie noch? Was finden Sie gut, was finden Sie nicht so gut?" (Kreisfreie Stadt)*

Artikulierte Unterstützungsbedarfe im Rahmen des Expertenworkshops

Auch im Workshop zum Thema Aufgaben und Erfolgsbedingungen von Familienbüros in NRW, der am 04. März 2015 im Familienbüro Gelsenkirchen stattfand und erste Ergebnisse der vorgelegten Studie vorstellte, wurden Unterstützungsbedarfe von Familienbüros thematisiert. In den moderierten Arbeitsgruppen wurden die Wünsche nach Unterstützung besonders deutlich. Die Notwendigkeit einer besseren finanziellen Ausstattung und einer längerfristigen Finanzierung wurde in allen Arbeitsgruppen angesprochen. **Standardisierungen** und klare Vorgaben der jeweiligen Kommune, was genau vom Familienbüro erwartet wird, waren ebenfalls gewünscht. Viele Familienbüros sehen sich – unabhängig von der Kommunengröße mit der Erwartung einer „Allzuständigkeit" konfrontiert und wünschen sich **klare politische Vorgaben** dazu, was genau in den Aufgabenbereich eines Familienbüros fällt – und was eben nicht.

Besonders in den kleineren Kommunen (bis 50.000 EinwohnerInnen) wünschten sich die Mitarbeitenden der Familienbüros Unterstützung und passende **Handreichungen** für die Akquise von Drittmitteln. Dort besteht oft das Problem, dass sich allgemeine Handreichungen zur Drittmittelakquise nicht auf die kleinen Kommunen übertragen lassen und die regionalen Unterschiede eine große Rolle spielen. Auch haben Familienbüros in kleinen Gemeinden oft **zu wenig Personal**, um sich diesem Thema ausreichend widmen zu können und geraten an die Grenzen ihrer Belastbarkeit.

Die VertreterInnen der Familienbüros aus mittleren kreisangehörigen Kommunen (50.000 bis 150.000 EinwohnerInnen) wünschten sich einen **Fachtag innerhalb ihrer Kommune**, bei dem Zuständigkeiten und Arbeitsaufteilungen festgelegt werden können. Auch hier wird politische Unterstützung benötigt, um eine **Kontinuität der Arbeit sicherstellen** zu können und aktuelle Bedarfe der Familien an die Politik weitergeben zu können.

Die größeren Kommunen (über 150.000 EinwohnerInnen) nannten in der Arbeitsgruppe besonders den Bedarf nach einer **besseren Vernetzung zwischen den Familienbüros**, die auf einem landesweiten regelmäßigen Austausch basieren könnte. Durch diese Form der Verbreitung von Informationen erhoffen sich die Familienbüros in den großen Kommunen einen inhaltlichen Austausch unter anderem zu **zukünftigen Aufgaben der Familienbüros**. Verschiedene Wege wurden angedacht, über die dieses Ziel zu erreichen ist. Neben einer themenspezifischen Vernetzung in Treffen und Workshops wurden zum Beispiel wechselseitige Besuche vorgeschlagen. Besonders wichtig war den Beteiligten der Arbeitsgruppe ein stärker **strategisches Vorgehen**, bei dem Ansätze, Erfolge und Chancen ihrer Arbeit stärker als bisher in die Öffentlichkeit und in die Politik zu tragen wären.

9. Fazit

Das kurze Fazit dient weniger einer Zusammenfassung und damit Wiederholung der Ergebnisse (siehe hierzu die Zusammenfassung in Stichworten). An dieser Stelle geht es vielmehr darum, die erkenntnisleitenden Fragen der Studie bündig zu beantworten und zentrale Themen, die sich wie ein roter Faden durch die Interviews mit den Leitungspersonen der Familienbüros ziehen, zu benennen. Diese werden teilweise als Aufgaben, Erfolge, Erfolgsbedingungen, Herausforderungen oder auch Unterstützungsbedarfe immer wieder von den Befragten angesprochen und können somit auch als Dreh- und Angelpunkte für die Arbeit der Familienbüros gesehen werden.

Ein Ziel der Studie war es, die aktuelle Verbreitung kommunaler Familienbüros und Institutionen mit vergleichbaren Aufgaben zu erheben. Dazu lässt sich festhalten, dass die kreisfreien Städte nicht nur eine Vorreiterrolle bei der Gründung innehatten, sondern auch anteilig die meisten Familienbüros bereitstellen (gut 63% der kreisfreien Städte in Nordrhein-Westfalen haben ein Familienbüro). Insgesamt finden sich Familienbüros eher in größeren Städten.

Die Funktionen, Aufgaben und Angebote der Familienbüros haben sich als äußerst vielfältig herausgestellt. Den Besonderheiten der jeweiligen kommunalen Struktur entsprechend wurden ganz unterschiedliche Wege und Strukturen bei der Einrichtung der Familienbüros gewählt, die auch mit variierenden Absichten verknüpft waren. Gemeinsam ist (fast) allen, dass sie als Informationsstelle agieren und stark in Netzwerke eingebunden sind. Die zuvor entwickelten Modelltypen greifen die Unterschiedlichkeit der Familienbüros auf und zeigen verschiedene Schwerpunkte der Einrichtungen: Die Lotsenstelle versteht sich als Servicecenter für alle Familien vor Ort, das die Familienfreundlichkeit in der Kommune erhöhen und Transparenz über Angebote herstellen soll. Servicestellen für junge Familien fokussieren hingegen auf Familien mit Kindern bis drei Jahre und möchten diese Familien früh und niedrigschwellig erreichen. Dafür konzentrieren sie sich oft auf die Koordination der Frühen Hilfen und der Neugeborenenbegrüßung und bieten offene Treffpunkte in ihren Räumlichkeiten an. Die Netzwerkstelle hat oft zusätzliche Aufgaben aus Jugendhilfe und Jugendamt und betätigt sich in einer intensiven Netzwerkarbeit als „Mittler“ zwischen Akteuren vor Ort. Strategiestellen bilden keine Anlaufstelle für Familien, sondern richten sich an Verwaltung, Politik und Verbände und möchten dort Familienpolitik als Querschnittsaufgabe verankern. Koordinationsstellen für freiwilliges Engagement hingegen konzentrieren sich auf SeniorInnen. Sie vermitteln und betreuen ehrenamtlich Tätige. Es hat sich gezeigt, dass die drei zuerst genannten Modelltypen die zentralen Modelltypen für Familienbüros im engeren Sinne sind. Familienbüros im weiteren Sinne nehmen häufig auch Aspekte der Aufgaben von Familienbüros im engeren Sinne wahr, setzen hierbei jedoch unterschiedliche Schwerpunkte, wie auch ihr besonders häufiges Auftreten in den beiden letzten Modelltypen zeigt.

Familienbüros haben einige Erfolge zu verzeichnen: Das zeigt sich an stetig ansteigenden Besucherzahlen und positivem Feedback von den Familien, die die Bündelung und Transparenz bezüglich der familienrelevanten Angebote zu schätzen wissen und das Serviceangebot der Familienbüros gerne wahrnehmen. Der Zugang zu Angeboten konnte also von den Familienbüros tatsächlich verbessert werden. Auch einen Imagegewinn für die Kommune sehen viele der Befragten als ein Ergebnis der Arbeit ihrer Einrichtung.

Diese Bündelung der Angebote ist auch für die Kommune eine Verbesserung: Doppelarbeit wird vermieden und auf das Expertenwissen des Familienbüros kann zurückgegriffen werden.

Als ein besonders wichtiger Faktor für die erfolgreiche Arbeit der Familienbüros gilt die Netzwerkfunktion: Hier werden Informationen und Angebote gebündelt und miteinander abgestimmt, um Familien Orientierung geben zu können und den Zugang zu passenden Angeboten zu erleichtern. Der entstehende Service erhöht die Familienfreundlichkeit der Kommune: Familien fühlen sich angenommen und ernstgenommen. Die Verwaltung „rückt" quasi näher an die Familien, ihre Probleme und Bedarfe heran. Darüber hinaus entsteht durch die Vernetzung auch für die familienpolitischen Akteure vor Ort eine neue Übersichtlichkeit. Eine verbesserte Kooperation „auf Augenhöhe" wird vielerorts verzeichnet. Die Familienbüros nehmen in dieser Frage also eine doppelte Scharnierfunktion wahr: Sie „öffnen" das Jugendamt und die Verwaltung einerseits für Familien und anderseits für andere familienpolitische Akteure vor Ort.

Ein weiterer zentraler Themenbereich betrifft die Frage nach einem ausreichenden Rückhalt der Familienbüros in Verwaltung und Politik und einer entsprechenden Wertschätzung ihrer Arbeit. Ein klares Bekenntnis der Leitungsebene und der Kommunalpolitik zum Familienbüro wird dabei als Grundlage für die Bewältigung der komplexen Aufgaben von Familienbüros gesehen. Diesen Rückhalt vermissen einige Einrichtungen – diejenigen die ihn haben, wissen ihn jedoch zu schätzen und stellen deutlich heraus, dass ihr Wirken ohne diesen nicht möglich sei. An dieser Stelle kommt der Stellenwert von Familienpolitik für die einzelnen Kommunen zum Ausdruck. Zwar kann das Thema durch ein Familienbüro, das den Stellenwert immer wieder hochhält, familienpolitische Themen in Ausschüsse und in die Presse trägt, gestärkt werden. Jedoch wird in diesem Punkt teilweise eher ein Rückschritt als eine Verbesserung beobachtet. Während besonders im Jahre 2007 das Thema Familienpolitik im Aufwind lag und stärker im politischen und öffentlichen Interesse stand, verliert es momentan vielerorts wieder an Relevanz. Diese Diagnose findet ihre Entsprechung durchaus auch in den Gründungzeiten der Familienbüros: 2007 beginnt der „Einrichtungsboom", während seit 2010 nur noch vereinzelt neue Familienbüros eingerichtet werden.

Mindestens ebenso wichtig für die Familienbüros sind die strukturellen Bedingungen ihrer Arbeit: Eine ausreichende Personalausstattung, geeignete und gut gelegene Räumlichkeiten sowie ein ausreichender finanzieller Etat werden immer wieder als Gelingensbedingungen genannt. Gerade hier stellt sich die Situation der Familienbüros jedoch oftmals als unzureichend dar: Viele InterviewpartnerInnen klagen über eine zu geringe Personalausstattung, um den anfallenden Aufgaben gerecht werden zu können. Öffnungszeiten können mitunter nicht im gewünschten Umfang realisiert werden. Besonders in kleineren Kommunen finden sich häufig Familienbüros mit nur einem Mitarbeitenden, der häufig neben dem Familienbüro auch noch andere Aufgaben bedienen muss. Angesichts der oftmals angespannten Haushaltslage der Kommunen fürchtet man in nicht wenigen Familienbüros – besonders im Spannungsfeld zwischen freiwilligen und kommunalen Pflichtaufgaben – Einsparungen, die die Arbeit zusätzlich erschweren würden. Einige Familienbüros müssen ihre Arbeit und Erfolge immer wieder rechtfertigen, andere kämpfen mit unsicheren Finanzierungen, befristeten Arbeitsverträgen und unsicheren Drittmitteln. Kurz gesagt: Eine dauerhaft angelegte, gesicherte Finanzierung, die dem Familienbüro kontinuierliches Arbeiten ermöglicht, ist ein Thema, das an vielen Stellen von den InterviewpartnerInnen eingebracht wird.

Familienbüros sind nicht nur Einrichtungen, die flexibel auf unter Umständen schwierige Rahmenbedingungen reagieren und dabei die Bedürfnisse von Familien im Blick behalten, sondern sie sind auch ständig um Verbesserungen ihrer eigenen Arbeit bemüht. Möglichkeiten der Unterstützung werden in den Handlungsempfehlungen aufgelistet.

10. Handlungsempfehlungen

Die Ausführungen haben gezeigt: Die Arbeit der Familienbüros in Nordrhein-Westfalen ist vielschichtig, sowohl hinsichtlich ihrer Ziele und Aufgaben als auch mit Bezug auf Arbeitserfolge und Herausforderungen. Dennoch: Alle Einrichtungen greifen zentrale Probleme und Herausforderungen einer bedarfsadäquaten kommunalen Familienpolitik auf. Sie tragen wesentlich zu einer verbesserten Informationslage für Familien bei und sichern dadurch wichtige Voraussetzungen einer bedarfsentsprechenden Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen. Sie bieten hiermit und mit weitergehenden Hilfestellungen Orientierung in einem höchst vielschichtigen und komplexen Politikbereich. Ihre Erfolge bzw. die feststellbaren Verbesserungen der Situation der Familien, aber auch der kommunalen Situation sind bemerkenswert. Auch wenn kritisch eingewendet werden könnte, dass es die Akteure selbst waren, die über den Erfolg ihrer Arbeit berichtet haben und damit auch der Wunsch „Vater des Gedankens“ gewesen sein könnte; die große Übereinstimmung hinsichtlich zentraler Äußerungen lässt gut begründet vermuten, dass diese Einschätzung in wesentlichen Teilen den Kern der Sache trifft. Familienbüros liefern damit in vielen Kommunen einen kaum mehr wegzudenkenden Beitrag zur Verbesserung der Lebenssituation von Familien und zur Bewältigung institutioneller Herausforderungen.

Dies geschieht allerdings teilweise unter außerordentlich schlechten Voraussetzungen. Fast alle Familienbüros beklagen eine unzureichende und/oder unsichere finanzielle Ausstattung, was sich auf die Arbeitssituation der Mitarbeitenden und damit auch auf die Wirkungsmöglichkeiten vieler Familienbüros negativ auswirkt. Die Frage nach einer sinnvollen Unterstützung der Arbeit der Familienbüros gewinnt vor dem Hintergrund dieser Erkenntnisse noch einmal ein ganz besonderes Gewicht.

Die Studie hat gezeigt, wo die dringendsten Unterstützungsbedarfe liegen und sie weist darüber hinaus auf sinnvolle sonstige Verbesserungen hin. Hierauf Bezug nehmend sollen abschließend in aller Kürze Handlungsempfehlungen hinsichtlich einer zukünftigen Stärkung der Arbeit der Familienbüros gegeben werden. Angesichts der auf mehreren politischen Ebenen angesiedelten Interventions- und Fördermöglichkeiten ist es dabei sinnvoll, zwischen diesen Ebenen zu unterscheiden.

Einrichtungsebene

Auch aktuell gibt es immer wieder Kommunen, die darüber nachdenken, ihr familienpolitisches Angebot um ein „Familienbüro“ zu erweitern Die Erfahrungen und Empfehlungen derjenigen, die bereits seit Jahren in einer solchen Einrichtung tätig sind, können in einer solchen Situation hilfreich sein. Als grundsätzlich wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeit können gelten:

- Die Vernetzung und Kooperation mit anderen vor Ort tätigen Akteuren. Nur hierdurch ist es möglich, einen Überblick über die komplexen Strukturen zu gewinnen und die Familien mit überzeugenden Leistungen auch zu erreichen. Außerdem sind Vernetzung und Kooperation wichtige Voraussetzungen für die Koordination der lokalen Familienpolitik.
- Nicht zu unterschätzen ist eine gute Lage und Ausstattung des Familienbüros. Vor allem personelle Ressourcen sowie eine gute fachliche und finanzielle Ausstattung sind für die Arbeit des Familienbüros wichtig.

- Neben der Vorhaltung von bedarfsgerechten Serviceangeboten ist auch die grundsätzliche Haltung gegenüber den Familien entscheidend. Hier sollte es um eine konsequente Serviceorientierung gehen, Familien sollten bei der Planung und Umsetzung beteiligt werden.
- Gerade offene Serviceangebote sowie ein wertschätzendes und offenes Zugehen auf alle Familien sind entscheidend dafür, dass auch diejenigen Familien erreicht werden, die der Unterstützung in besonderem Maße bedürfen.

Kommunale Ebene

Familienbüros wirken in die Familien als Teil der Bürgerschaft hinein. Sie können aber auch wichtige Beiträge zur Bedarfsermittlung sowie bei der Planung und Steuerung der kommunalen Familienpolitik leisten. Gerade in diesem Bereich scheint es jedoch noch ungenutzte Entwicklungspotenziale zu geben. Dies kann durchaus auch an der oftmals beklagten Arbeitsüberlastung der Mitarbeitenden liegen. Wahrscheinlicher ist jedoch, dass für diese „strategischen Gewinne“ durch die Arbeit der Familienbüros noch zu wenig Offenheit seitens der Politik und der Verwaltung vorhanden ist. Eine Einbindung dieser „nahe an der Familienwirklichkeit“ operierenden Kompetenzen und Einrichtungen in strategische Prozesse für Familien bietet gute Chancen, die Bedarfsgerechtigkeit der kommunalen Familienpolitik zu stärken.

Erfolgreiche Strukturentscheidungen wie die Einrichtung eines kommunalen Familienbüros bedeuten außerdem nicht zwangsläufig, dass Geld gespart werden kann. Sie können weitere Aufgaben und damit auch zusätzliche Ausgaben nach sich ziehen. Vor allem aber benötigen sie zunächst eine ausreichende Ausstattung mit finanziellen und personellen Ressourcen. Wichtig ist aber nicht nur eine ausreichende Erstausstattung, sondern auch eine fortlaufende Anerkennung der Arbeit, die viele der Befragten vermissen, sowie die Sicherung der Nachhaltigkeit.

Darüber hinaus kann die Arbeit durch weitere Haltungen und Vorgehensweisen der Kommune und hier vor allem der Verwaltungsspitze unterstützt werden:

- Das denkbare Aufgabenspektrum von Familienbüros ist theoretisch kaum begrenzt. Durch ein strategisches Vorgehen der Kommune, das Ziele definiert, die Ressourcenverteilung dementsprechend ausrichtet und dabei auch Aufgabenbeschreibungen zugrunde legt, könnten manche Verunsicherungen der Beschäftigen vermieden und der Sachbezug gestärkt werden.
- Auch Bedarfsfeststellungen helfen bei der konkreten Arbeit im Familienbüro. Dies kann entweder über die Weitergabe bereits vorhandener Erkenntnisse oder Unterlagen geschehen oder aber durch neue Bedarfsermittlung über Veranstaltungen, Beteiligungsprozesse oder Befragungen erreicht werden.
- Eine aktivierende Förderung von Vernetzung und Kooperation auf kommunaler und lokaler Ebene ist ein wichtiger Beitrag zur diesbezüglichen Arbeit der Familienbüros.
- Für eine Arbeit, die zwar in Verwaltungsstrukturen eingebettet ist, aber gleichzeitig nahe am Menschen und an der Alltagswirklichkeit der Familien verläuft, sind bürokratische Vorgaben oftmals kontraproduktiv. Ein gewisses Maß an Handlungsspielräumen innerhalb der Verwaltung ist deshalb hilfreich.

Landesebene

Grundsätzlich wurde auch in der hier vorgelegten Studie deutlich, welch wichtige Rolle eine starke und strategisch operierende kommunale Familienpolitik einnimmt. Dabei stärkend vorzugehen und die Kommunen in ihrer Haltung zur Notwendigkeit kommunalpolitischer Bemühungen zu stärken, um die Lebenssituation von Familien zu verbessern, ist daher eine grundsätzliche Aufgabe einer landesweiten Förderpolitik. Auf der kommunalen Ebene steht das Thema Familienpolitik in Konkurrenz zu vielen anderen, ebenso wichtigen Themen, die mitunter das Tagesgeschäft stärker dominieren. Wie es die Leiterin eines Familienbüros formulierte: „Familienpolitik müsste zur Pflichtaufgabe werden." Landespolitische Ansätze, die zur Stärkung des Themas „Kommunale Familienpolitik" beitragen, stärken daher auch die Arbeit der Familienbüros.

Neben diesen grundsätzlichen Empfehlungen gibt es auch einige ganz konkrete Unterstützungsmöglichkeiten, die zum Erfolg der Arbeit von Familienbüros beitragen können:

- Die Einrichtungen wünschen sich unter anderem Konzepte und (möglicherweise verbindliche) Mindeststandards, nach denen sie ihre Arbeit nicht nur ausrichten, sondern auch von anderen Einrichtungen abgrenzen können, um das eigene Profil zu schärfen.
- Die Erarbeitung von Handreichungen oder Tools für einzelne Arbeitsgebiete (z.B. für Drittmittelakquise, Dokumentationsaufgaben oder die Suche nach Einrichtungen) kann Erleichterungen bieten.
- Weiterbildungsmaßnahmen und gemeinsame Workshops fördern eine Vernetzung und den Austausch unter den Familienbüros.
- Konzeptionelle Aktualisierungen und eine Anpassung der Arbeit an den gesellschaftlichen und familialen Wandel werden durch die Vermittlung von einschlägigen Informationen unterstützt oder auch durch entsprechende Beratungsangebote erleichtert.
- Eine stärkere Berücksichtigung der Arbeit von Familienbüros in der Öffentlichkeitsarbeit stärkt die Anerkennungskultur vor Ort.

Zusammenfassung in Stichworten

Anstelle einer Zusammenfassung werden im Folgenden die in den Texten näher ausgeführten Ergebnisse der Studie in Stichworten aufgelistet. Die Zusammenfassung beginnt mit den Inhalten aus Kapitel 2.

2. Verbreitung, Organisationsformen und Aufgabenbereiche der Familienbüros	
2.1 Organisationsformen	
Verbreitung und Struktur	- Absolute Verteilung in Gebietskörperschaftstypen ungefähr gleich - Prozentual deutlich mehr Familienbüros in kreisfreien Städten - Eröffnung von Familienbüros: Boom 2007 bis 2010
Standort	- Vor allem Rat- oder Kreishaus, Jugendamt oder Verwaltungsgebäude - Seltener Familien- oder Jugendzentrum, Ladenlokal - Die meisten sind zufrieden mit dem Standort
Personalbesetzung	- Zahl der MitarbeiterInnen variiert stark - Häufig weitere Aufgaben
2.2. Familienbüros und ihr Verhältnis zum Jugendamt	
Ambivalentes Verhältnis zur Nähe zum Jugendamt	- Vorteile: Absprachen und Imageverbesserung sind möglich - Nachteile: Übertragung des Negativimages auf das Familienbüro - Lösungswege: Eigenes Personal und eigene Netzwerke, Bezeichnung „Familienbüro“, räumliche Abgrenzung
2.3. Ziele und Zielgruppen	
Die wichtigsten Ziele bei der Gründung des Familienbüros	- Informationsbündelung/Anlaufstelle - Prävention (vor allem größere Kommunen) - Erhöhung der Familienfreundlichkeit (vor allem kleinere Kommunen) - Kinderbetreuung - Sonstiges: Veranstaltungen, Beratungen, Kinderrechte, SeniorInnen und demografischer Wandel
Zielgruppen	- Alle Familien - Junge Familien (mit Kindern bis drei Jahre) - vereinzelt SeniorInnen (kleinere und mittlere Kommunen) - vereinzelt Verwaltung und Politik (kreisfreie Städte)
3. Bedeutung und Aufgaben der Familienbüros	
3.1 Wichtigkeit der Aufgaben	
Informationsstelle und Netzwerkarbeit	- Zentrale Aufgaben der Familienbüros
Öffentlichkeitsarbeit und Beratungsstelle	- Unterschiedlich wichtig für Familienbüros
Impulse für neue Projekte/ Maßnahmen und Interessenvertretung für Familien	- Teilweise nicht im Aufgabenbereich - Unterschiede in der Wichtigkeit
Bedarfsermittlung	- Teilweise nicht im Aufgabenbereich

	- Teilweise als wichtig eingeschätzt, aber nicht umsetzbar
3.2. Konkrete Angebote und Leistungen der Familienbüros	
Übersicht der Leistungen	- „Laufkundschaft“ - Vermittlung/Betreuung Ehrenamt - Vermittlung/Koordination von Angeboten der Familienbildung - Ferienspiele/Ferienbetreuung - Treffpunkt/Wickeltisch/Stillecke - Vermittlung/Ausbau der Kindertagesbetreuung - Familienbefragung/Familienberichte - Patenprojekte - Familienwegweiser - Durchführen von Beteiligungsverfahren - Ausgabe/Erstellung Familienkarte - Organisation Familienfest
Öffentlichkeitsarbeit und Familienwegweiser	- Familien sollen vom Büro erfahren - Pressearbeit, Veranstaltungen, Familienwegweiser - Weitergehende gezielte Informationspolitik
Laufkundschaft und Kontakt zu Familien	- Persönlicher Besuch ohne Termin - Telefonische Beratung - Terminvereinbarung per Telefon oder E-Mail - Flexibilität bei der Termingestaltung oder feste Öffnungszeiten - Einige Einrichtungen haben keinen direkten Kontakt zu Familien
Neugeborenbegrüßung	- Koordination und Kooperation - „Türöffner“ für weitere Kontakte - Wichtiges Instrument für schwer erreichbare Familien
Offener Treffpunkt mit Spielecke, Wickeltisch, Stillecke	- Minimalausstattung oft vorhanden - Infrastruktur für längeren Aufenthalt selten - Hemmschwelle für den Besuch senken
3.3. Netzwerkarbeit: Koordinieren und kooperieren	
Netzwerke	- Kenntnis von Akteuren und Angeboten ist zentral - Häufig Einbindung in mehrere Netzwerke - Frühe Hilfen, Lokales Bündnis und Familienzentren als wichtige Netzwerke - Zusätzliche Koordination selbst eingerichteter Netzwerke - Vereinzelt Koordination von Netzwerken aus Förderprogrammen
Frühe Hilfen	- Koordination oder Kooperation - Koordination vor allem bei kreisfreien Städte
Lokale Bündnisse für Familien	- Keine zentrale Rolle (mehr): Fast 50% der Kommunen haben kein Lokales Bündnis - Koordination liegt zum Teil bei den Familienbüros
Kooperation und Vermeidung von Konkurrenz	- Doppelstrukturen vermeiden - Frühzeitige Vernetzung - Persönliche Kontakte entscheidend - Teilweise Gegenwind aus der eigenen Verwaltung - Wichtig für Gewinnung von Ehrenamtlichen - Finanzverteilung ist ein Problem
Fehlende Kooperationspartner	- Netzwerkarbeit: Stetiger Prozess

	- Gesundheitswesen und Frühe Hilfen - Wirtschaft und Unternehmen - Vereinzelt fehlen Vereine und Schulen als Partner
3.4 Familienbüros im weiteren Sinne – Aufgabenportfolio	
Wichtigkeit der Aufgaben	- Informationsstelle und Netzwerkarbeit zentral - Öffentlichkeitsarbeit - Impulse geben, neue Projekte anstoßen - Interessenvertretung - Heterogenes Aufgabenspektrum - Weniger starker Fokus auf Familien
Konkrete Aufgaben	- Vermittlung und Betreuung von Ehrenamt - Stark: Laufkundschaft und Treffpunkt - Fokus: Ehrenamt - Kaum Patenprojekte
Netzwerkarbeit	- Weniger Koordination, aber Kooperation - Übermäßige Zahl von Netzwerken vermeiden - Teilweise eher informeller Austausch mit Familienzentren
4. Modelltypen	
4.1 Vorstellung der Modelltypen	
Lotsenstelle	- Servicecenter für alle Familien vor Ort - Ziel: Familienfreundlichkeit in der Kommune erhöhen - Transparenz über Angebote herstellen - Weniger eigene Angebote - Kooperation in Netzwerken
Servicestelle für junge Familien	- Fokus: Familien mit Kindern bis drei Jahre - Ziel: Familien früh und niedrigschwellig erreichen - Koordination der Frühen Hilfen und der Neugeborenenbegrüßung - Familienbildungsangebote - Räumlichkeiten sind oft offene Treffpunkte - Senkung der Hemmschwelle
Netzwerkstelle	- Richtet sich an alle Familien - Zusätzliche Aufgaben aus Jugendhilfe und Jugendamt - Intensive Netzwerkarbeit: „Mittler“ zwischen Akteuren vor Ort - Koordination mehrerer Netzwerke
Strategiestelle	- Keine Anlaufstelle für Familien - Ziel: Nachhaltige Weiterentwicklung der Familienpolitik - Zielgruppe: Verwaltung, Politik und Verbände - Beteiligung und Befragung von Familien - Interessenvertreter - Koordination von Netzwerken
Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement	- Schwerpunkt: SeniorInnen - Ziel: Vermittlung und Betreuung von Ehrenamtlichen - Teilweise Lotsenfunktion - Impulsgeber für neue Projekte - Baustein der kommunalen Familienpolitik - Kooperation in Netzwerken
4.2 Verbreitung der Modelltypen in Nordrhein-Westfalen	
Häufigkeit der Modelltypen	- Lotsenstelle, Servicestelle für junge Familien und Netzwerkstelle sind die zentralen Modelltypen

Gebietskörperschaft	- Lotsenstelle und Koordinationsstelle für freiwilliges Engagement vor allem in kleineren Kommunen - Servicestelle für junge Familien und Strategiestelle vor allem in kreisfreien Städten
5. Erzielte Erfolge und feststellbare Verbesserungen	
5.1 Auswirkungen auf die Familien	
Nutzung und Feedback	- Gute Besucherzahlen - Erfolg in kurzer Zeit - Offenere Haltung gegenüber Angeboten - Positives Feedback - Schneeballeffekt
Zuständigkeit und Transparenz	- Bündelung von Informationen - Zeit sparen - Vergleichsmöglichkeiten für Familien - Erleichterte Aktualisierung der Informationen
Gegenseitige Hilfe unter Familien	- Hilfe zur Selbsthilfe - Initiierung sozialer Netzwerke für Familien
Serviceorientierung	- Bedarfsgerechter Vergleich der Angebote für Familien
Frühe und lösungsorientierte Hilfen	- Früher Kontakt zum Unterstützungssystem - Konkrete, praktische Unterstützung für Familien
5.2 Auswirkungen für die Kommune	
Bessere Vernetzung und Kooperation	- Informationssituation wird besser - Gemeinsames Vorgehen - Kooperation auf Augenhöhe
Stärkung des Stellenwerts von Familienpolitik in Politik und Verwaltung	- Präsenz des Themas Familienpolitik in den Gremien - Besseres Bewusstsein über Querschnittsthema Familienpolitik - Eher Etablierung nachhaltiger Strukturen - Familienfreundlicheres Klima - Verbesserung von Kooperation und Vernetzung
Verbreitung von Fachwissen und Vermeidung von Doppelarbeit	- Fachkompetenzen des Familienbüros werden genutzt - Multiplikatoren werden erreicht - Vermeidung von Doppelstrukturen und Doppelarbeit
Imagegewinn für Verwaltung und Kommune	- Mehr Bürgerfreundlichkeit - Einbeziehung der Adressaten als Experten in eigener Sache
6. Voraussetzungen für erfolgreiche Arbeit und für Niedrigschwelligkeit	
6.1 Allgemeine Erfolgsbedingungen	
Vernetzung und Kooperation	- Überblick gewinnen - Familien erreichen - Kleinräumige Kooperationsstrukturen - Nähe zu Familien herstellen
Lage und Ausstattung des Familienbüros	- Guter Standort und ausreichende Ausstattung - Personelle Ressourcen - Kompetenzen - Häufiges Problem: Fehlende Kontinuität der Arbeit - Motivation und Engagement der Mitarbeiter
Rückendeckung in der Kommune	- Unterstützung durch die Leitungsebene - Rückendeckung durch die Politik - Freiräume in der Verwaltung

Grundsätzliche Haltung gegenüber den Familien	- Vorhaltung von Serviceangeboten - Serviceorientierung - Beteiligung der Familien - Zeit nehmen und Zeit geben
6.2 Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit	
Relevanz von Niedrigschwelligkeit	- Grundsätzlich wichtig - Unterschiedliches Selbstverständnis der Familienbüros
Grundsätzliche Haltung gegenüber den Familien	- Willkommenskultur - Wertschätzung - Kommunikative Offenheit - Nähe und Vertrauen - fachliche Kompetenzen des Personals im sozialen Bereich
Offene Serviceangebote	- Elterncafés - Direkte Kontaktvermittlung - Intensive Bemühungen im Einzelfall - Attraktive Aktionen - Kostenfreie Angebote
Sozialraumbezug	- Aufsuchende Kontakte zu dezentralen Einrichtungen - An das Familienbüro angegliederte Angebote - Dezentrale Einrichtungen - Auf wohnortnahe Einrichtungen hinweisen
Rahmenbedingungen und Angebotsstrukturen	- Erreichbarkeit - Ausreichende Öffnungszeiten - Ansprechende Ausstattung - Barrierefreiheit – auch in sprachlicher Hinsicht
Kommunale Strukturen	- Vernetzung als Türöffner zu den Familien - Unterstützung durch Leitungspersonen für die Schaffung von Freiräumen in der Verwaltung
7. Herausforderungen für die weitere Arbeit	
Sicherstellung und Nachhaltigkeit der Arbeit	- Standard beibehalten - Personal halten - Einrichtung beibehalten - Nachhaltigkeit einzelner Projekte sichern - Bündelung von Aufgaben ausweiten
Sozialer Wandel, Aktualisierung	- Permanente Themenanpassung - Verschiebung von Bedarfen - Anderes Wissen und Kompetenzen erforderlich - Austausch und Weiterbildung wird wichtiger
Finanzielle Situation	- Personal und finanzielle Ressourcen für bessere Arbeit - Standards sind kaum zu halten - Gefährdung des Fortbestehens - Akquise von Drittmitteln wird wichtiger
8. Unterstützungsbedarf der Familienbüros	
Bessere finanzielle Ausstattung	- Angespannte Haushaltslage der Kommunen - Finanzielle Strukturen sind unsicher
Grundsätzliche Stärkung der Familienpolitik	- Anerkennung innerhalb der Verwaltung - Freiräume innerhalb der Verwaltung - Austausch- und Weiterbildungsmöglichkeiten - Familienpolitik als Pflichtaufgabe

Konkrete Unterstützung für die Arbeit der Familienbüros	- „Handwerkszeug“, Handreichungen - Vorgaben für die Arbeit/Standardisierung - Austausch unter den Familienbüros - Inhaltliche Unterstützung
Bessere Unterstützung für Familien	- Weitere Themenbereiche und Angebote - Einbeziehung der Familien als ExpertInnen
Weitere Bedarfe (erarbeitet beim Workshop zum Thema)	- Handreichung für Mittelakquise (kleinere Kommunen) - Kommuneninterner Fachtag (mittlere Kommunen) - Stärker strategisches Vorgehen und Öffentlichkeitsarbeit durch Vernetzung unter den Familienbüros

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Mögliche Funktionen kommunaler Familienbüros 4
Abbildung 2: Leistungen und Angebote von Familienbüros 6
Abbildung 3: Familienbüros und strategische Instrumente 11
Abbildung 4: Familienbüros nach Gemeindetypen, Angaben in Prozent 13
Abbildung 5: Vorkommen von Familienbüros in Gebietskörperschaftstypen, Angaben in Prozent 14
Abbildung 6: Gründungsjahr der Familienbüros, Angaben in Prozent 15
Abbildung 7: Seit wann gibt es Familienbüros? Angaben in Prozent 15
Abbildung 8: Standorte der Familienbüros, Angaben in Prozent 16
Abbildung 9: Zufriedenheit mit dem Standort, Angaben in Prozent 17
Abbildung 10: Wichtigstes Ziel bei Gründung des Familienbüros, Angaben in Prozent 23
Abbildung 11: Wichtigste Ziele bei Gründung, Angaben in Prozent 23
Abbildung 12: Hauptzielgruppen der Familienbüros, Angaben in Prozent 28
Abbildung 13: Hauptzielgruppen in Gemeindetypen, Angaben in Prozent 28
Abbildung 14: Mögliche Aufgaben kommunaler Familienbüros 29
Abbildung 15: Aufgaben von Familienbüros - Mittelwerte 30
Abbildung 16: Wichtigkeit Informationsstelle, Angaben in Prozent 31
Abbildung 17: Wichtigkeit Netzwerkarbeit, Angaben in Prozent 31
Abbildung 18: Wichtigkeit Öffentlichkeitsarbeit, Angaben in Prozent 32
Abbildung 19: Wichtigkeit Beratungsstelle, Angaben in Prozent 32
Abbildung 20: Wichtigkeit Impulsgeber, Angaben in Prozent 33
Abbildung 21: Wichtigkeit Interessenvertreter, Angaben in Prozent 33
Abbildung 22: Wichtigkeit konkrete Vermittlung familienrelevanter Angebote, Angaben in Prozent 34
Abbildung 23: Wichtigkeit Bedarfsermittlung, Angaben in Prozent 35
Abbildung 24: Konkrete Angebote und Leistungen der Familienbüros, Angaben in Prozent 37
Abbildung 25: Neugeborenenbegrüßung, Angaben in Prozent 40
Abbildung 26: Familienbüros und Frühe Hilfen, Angaben in Prozent 44
Abbildung 27: Koordination Früher Hilfen im Familienbüro nach Gemeindetypen, Angaben in Prozent 45
Abbildung 28: Lokale Bündnisse für Familien und Familienbüros, Angaben in Prozent 45
Abbildung 29: Modelltypen 53
Abbildung 30: Modelltypen von Familienbüros, Angaben in Prozent 59
Abbildung 31: Modelltypen von Familienbüros nach Gemeindetypen, Angaben in Prozent 60
Abbildung 32: Methodisches Vorgehen 103
Abbildung 33: Stichprobenumfang 105

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kennzeichen der Modelltypen im Überblick 58

Literaturverzeichnis

Engelbert, Angelika (2010): Familienfreundliche Verwaltung. Familienbüros in Nordrhein-Westfalen. Online abrufbar unter: http://www.familie-in-nrw.de/vertiefungstext-familienbueros-nrw.html ; Zuletzt abgerufen am 19.02.2015, 13:09 Uhr

Possinger, Johanna (2010): Kommunale Familienbüros als zentrale Auflaufstellen für Familien. Online abrufbar unter: http://www.familie-in-nrw.de/vertiefungstext-kommunale-familienbueros.html; Zuletzt abgerufen am 11.02.2015, 11:08 Uhr

Schwanecke, Ulrich (2009): Kommunale Familienbüros – Recherchebericht zur Situation der Beratungs- und Serviceleistungen für Familien und Kommunen und erste konzeptionelle Eckpunkte zum Ausbau und zur Weiterentwicklung Kommunaler Familienbüros, Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.

Strohmeier, Klaus Peter/Ammon, Jan/Wunderlich, Holger (2005): Lokale Bündnisse für Familien und die örtliche Familienpolitik. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.), Lokale Bündnisse für Familie: Stationen, Erfolge, Impulse. Berlin.

Wunderlich, Holger (2010): Kommunalverwaltung und Familienpolitik in Nordrhein-Westfalen. Auswertungsbericht. ZEFIR Schriftenreihe Band 1. Bochum: ZEFIR.

Wunderlich, Holger (2014): Familienpolitik vor Ort Strukturen, Akteure und Interaktionen auf kommunaler Ebene, Springer VS.

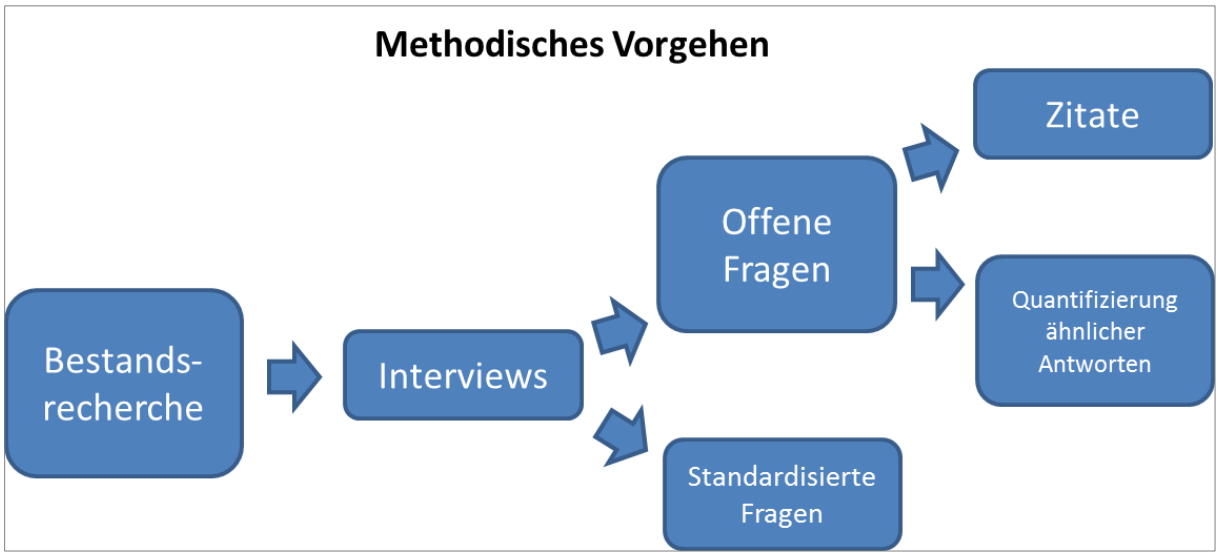
Anhang 1: Methodisches Vorgehen

Zu Beginn wurde zwecks Aktualisierung der vorhandenen Informationen über die Verbreitung der Familienbüros eine Internetrecherche durchgeführt. Entscheidend war dabei ein Fokus der jeweiligen Institution auf die Zielgruppe Familie. Ergebnis war eine aktuelle Bestandsaufnahme aller Familienbüros bzw. Einrichtungen mit ähnlichen Aufgaben in Nordrhein-Westfalen.

Hierbei wurde – soweit aus den Internetauftritten ersichtlich – die Trägerschaft, der Standort, die Öffnungszeiten sowie die einzelnen Aufgaben der Familienbüros erhoben. Ob ein Familienbüro sich beispielsweise eher als lotsende Servicestelle oder als psychosoziale Beratungsstelle versteht, lässt sich auf diesem Wege herausfinden. Ob und wie genau ein Familienbüro in Netzwerken organisiert ist oder welche Erfolge der Arbeit erzielt wurden und vor allem, was hierfür wichtig war – darüber verraten die Internetpräsenzen allerdings wenig. Insofern waren zusätzliche Informationen erforderlich, deren Gewinnung über einen zweiten methodischen Zugang möglich wurde.

Das methodische Kernelement zur Überprüfung und vor allem zur inhaltlichen Ergänzung der Internetrecherchen waren leitfadengestützte telefonische Experteninterviews mit einigen wenigen zusätzlichen standardisierten Fragen. Angeboten hat sich dieses Vorgehen aus mehreren Gründen: Zunächst werden standardisierte und geschlossene Befragungen von der in der kommunalen Praxis arbeitenden Berufsgruppe oft als zu einengend abgelehnt. Darüber hinaus ist aufgrund der Heterogenität der Familienbüros und der Vielfalt der Organisations- und Angebotsformen eine Standardisierung von Fragen und Antwortmöglichkeiten nicht nur schwierig, sondern auch problematisch: Wichtige Informationen und lokale Besonderheiten könnten auf diesem Wege unangesprochen bleiben und damit verloren gehen.

Abbildung 32: Methodisches Vorgehen



Eigene Darstellung.

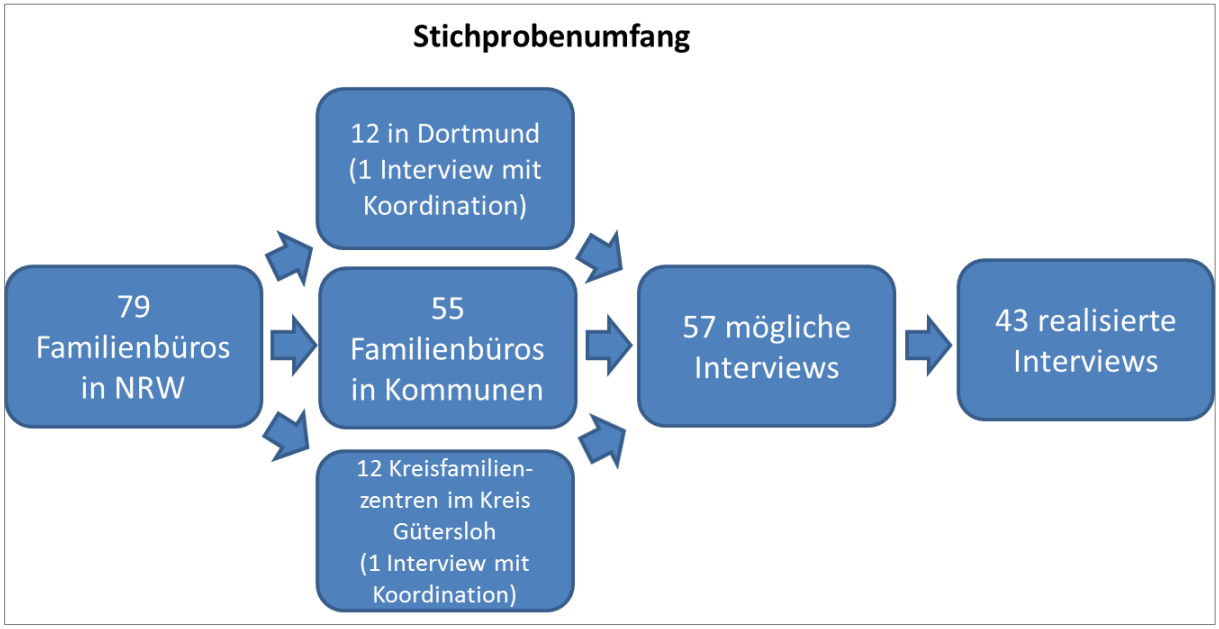
Für die Durchführung der Interviews wurde zunächst telefonisch Kontakt zu den Mitarbeitenden der einzelnen Familienbüros aufgenommen und Anliegen und Ziel der Studie geschildert. Auf Wunsch wurde ein Informationsschreiben oder der Leitfaden per Mail versendet.

Bei den InterviewpartnerInnen handelt es sich zumeist um die Leitung, in einigen Fällen um die stellvertretende Leitung des Familienbüros. Es erfolgte eine Aufzeichnung der Gespräche, die zentralen Informationen und die standardisierten Abfragen wurden bereits während des Gesprächs festgehalten. Nach der Transkription erfolgte die Bearbeitung aller geführten Interviews mithilfe einer Auswertungssoftware.

Bereits bei der Recherche wurde zwischen Familienbüros „im engeren Sinne“ und Familienbüros „im weiteren Sinne“ unterschieden. Familienbüros im engeren Sinne haben explizit Familien als Zielgruppe. Einrichtungen, die ausschließlich Kinder und Jugendliche, SeniorInnen oder Alleinerziehende als Zielgruppe haben, wurden also nicht als Familienbüro im engeren Sinne erfasst.

Da die Bezeichnungen jedoch vielfältig sind und sich zum Beispiel von „Familienzentrum“ über „Eltern-Kind-Service“ bis hin zu „Haus der Familie“ erstrecken, wurde eine Mindestanforderung festgelegt, die eine Institution zu erfüllen hat: Es muss sich um eine Servicestelle für Familien mit Beratung zu Angeboten oder aber um eine explizit strategisch arbeitende Einrichtung im Bereich der Familienpolitik handeln.

Abbildung 33: Stichprobenumfang



Eigene Darstellung.

Wie aus der Abbildung 33 deutlich wird, gibt es aktuell 79 Familienbüros in Nordrhein-Westfalen. Bei neun davon handelt es sich um Familienbüros „im weiteren Sinne", das heißt solche, die zwar (auch) einschlägige Aufgaben übernehmen, aber eben auch andere oder die unter einer anderen Bezeichnung arbeiten – beispielsweise Generationenbüros oder Kinderbüros.

Außerdem gibt es 15 Familienbüros an nordrhein-westfälischen Hochschulen und Fachhochschulen. Diese wurden nicht in die Studie einbezogen wurden, da sie sich nur an eine spezielle Zielgruppe (Studierende und Beschäftige ihrer jeweiligen Hochschule) richten.

Die Expertengespräche fanden im Zeitraum November 2014 bis Februar 2015 statt. Von insgesamt 57 möglichen Interviews ist es gelungen, 43 zu realisieren. Einige Familienbüros sahen sich aufgrund fehlender zeitlicher Ressourcen nicht im Stande, an einem Interview teilzunehmen. Andere Interviews konnten aufgrund von längerfristigen Krankheitsfällen nicht im Erhebungszeitraum realisiert werden.

Im Rahmen der Experteninterviews wurden fünf verschiedene Themenblöcke angesprochen:

1. Prozess der Einrichtung und Inanspruchnahme
2. Aufgaben des Familienbüros
3. Vernetzung, Kooperation und Koordination
4. Erfolge, Erfolgsfaktoren und Herausforderungen
5. Unterstützungsbedarfe

Anhang 2: Vorgehensweise bei der Auswertung und der Berichterstellung

Offen angelegte Erhebungsdesigns, wie das hier verwendete, haben den Vorteil, die vorhandene Vielfalt institutioneller Strukturen und persönlicher Erfahrungen bzw. Sichtweisen in den Blick nehmen können. Sie eignen sich aber wegen der uneinheitlichen Inputs und Antworten kaum für quantifizierende Aussagen oder etwa Prozentuierungen. Deshalb geht es auch bei der Auswertung der Leitfadeninterviews vor allem darum, einen systematisierenden Einblick in die vielfältige Arbeit der Familienbüros zu geben. Ein wichtiger Auswertungsschritt bestand darin, Aussagen zu einzelnen Themen (Leitfragen) zu sinnvollen Kategorien zu bündeln. Dabei wurden für die ermittelten Kategorien jeweils stellvertretend einzelne Zitate eingefügt. Dennoch können auch bei den Berichten der Befragten bei den behandelten Themen Übereinstimmungen oder Häufungen auftreten, die hinsichtlich des Erkenntnisinteresses dieser Studie bedeutsam werden. Bei der Auswertung des Interviewmaterials wurde auch auf solche Übereinstimmungen geachtet. Auffällige Häufungen von Aussagen und Hinweisen werden deshalb im Text angesprochen.

Um zumindest zu einigen Fragen auch quantifizierende Aussagen möglich zu machen, wurden in den Leitfaden auch einige wenige standardisierte Frage/Antwortblöcke eingefügt.

Die vorgestellten Ergebnisse waren in ihrer Breite und vor allem in ihrer Tiefe nur deshalb möglich, weil die InterviewpartnerInnen aus den Familienbüros sich den Fragen geöffnet haben und bereitwillig Einblicke in ihre Arbeit und in ihre Erfahrungen gegeben haben. Eine wichtige Voraussetzung hierfür war die Zusicherung von Anonymität. Aus diesem Grunde wurden aus den Zitaten auch alle Äußerungen entfernt, die Aufschluss über die Zuordnung der Äußerungen zu einzelnen Kommunen oder Personen ermöglicht hätten. Außerdem wurde nur eine sehr grobe Zuordnung der Zitate zu Kommunentypen vorgenommen.

Anhang 3: Recherchekonzept

Familienbüros in NRW

- Verwaltungssuchmaschine NRW:
  http://www.vsm.d-nrw.de/index/search
- Linkliste zu allen kommunalen Webseiten in NRW
  http://www.kommunalweb.de/webguide/109/170/

Vorgehen

- Alle in der Datenbank enthaltenen Familienbüros prüfen und um weitere Daten ergänzen
- Zunächst in der Verwaltungssuchmaschine suchen
- Anschließend auf den Kommunenseiten prüfen, ob dort wirklich alle erfasst wurden und entsprechend ergänzen
- Recherche auf http://www.soziale-stadt.nrw.de (Familienbüros in benachteiligten Stadtteilen)
- Google Suchmaschine nutzen **Schlagworte:** Familienbüros, Servicestellen + Familien, Familienservicebüro, Kinderbüro, Familien + Kinder+ Service+ Büro; Beratung+ Familie; Familienbeauftragte ggf. NRW

Abgrenzung des Gegenstandes:

- Zielgruppe der Institution: Familien!
- Mindestleistung: Servicestelle für Familien (Beratung zu Angeboten)
- Nicht nur Zielgruppe Kinder und Jugendliche (offene Jugendarbeit)
- Nicht nur Zielgruppe Senioren
- Nicht nur Zielgruppe Alleinerziehende
- Auch: „Familienbeauftragte“ mit gleicher Servicefunktion
- Generationenbüro

Alternative Einrichtungen, die berücksichtigt werden sollten:

- Familienbüros an Hochschulen
- Familienbüros für/in Stadteilen mit besonderem Erneuerungsbedarf (soziale Stadt)
- „Familienbeauftragte“

Daten der Kommune:

- Gebietskörperschaft
- Links zu den Familienbüros
- Speichern: Flyer, Konzepte etc. der Familienbüros

Erfassen:

- Trägerschaft

- Standort (Jugendamt/Ladenlokal)
- Öffnungszeiten
- Finanzierung
- Anzahl Mitarbeitende
- Qualifikation der Mitarbeitenden
- Treffpunkt für Eltern

Aufgaben und Leistungen

Information und Öffentlichkeitsarbeit

- Servicestelle für Familien (Beratung und Vermittlung zu Angeboten)
- Servicestelle für Familien (Beratung zu Angeboten)
- Beratung zu monetären Familienleistungen
- Beratung und Vermittlung zu monetären Familienleistungen
- Vermittlung von und Erziehungsberatung und Elternbildung
- Willkommensbesuche/Neugeborenenbegrüßung
- Öffentlichkeitsarbeit

Kinderbetreuung

- Koordination und Ausbau Betreuung
- Vermittlung von Betreuung
- Fortbildung/Qualifizierung von Kinderpflegepersonen
- Vermittlung Kinderferienbetreuung
- Kinderbetreuung im Büro

Strategische Ausrichtung

- Kooperationsstrukturen – Koordination von Netzwerkpartnern
- Koordination Lokales Bündnis für Familie
- Bedarfsanalysen – Familienbefragung
- Stadtplanung
- Koordination frühe Hilfen
- Beratung/Ansprache von Unternehmen
- Innovative Projekte anstoßen/umsetzen

Anhang 4: Leitfaden für die Telefoninterviews

Studie: Aufgaben und Erfolgsbedingungen von Familienbüros in NRW

Telefoninterviews mit Mitarbeitenden in den Einrichtungen

Themenblock 1: Prozess der Einrichtung und Inanspruchnahme

- Seit wann gibt es das Familienbüro und wie ist die Idee entstanden, ein Familienbüro einzurichten?
- Welche Ziele/Aspekte waren dabei am wichtigsten?
- Ist das immer noch so? Oder hat sich das verändert?
- Wie bewerten Sie ihren Standort und die Öffnungszeiten?
- Welche Familien besuchen das Familienbüro? Welche nicht?
- Was sind die häufigsten Anliegen der Familien?

Themenblock 2: Aufgaben des Familienbüros

(Wenn ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe Skala 1-4 = weniger wichtig bis zu sehr wichtig

Wichtig heißt: im Aufgabenportfolio des Büros, von den Zielen her, die das Büro verfolgt.)

- Informationsstelle □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?
- Beratungsstelle □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?
- Konkrete Vermittlung familienrelevanter Angebote

  □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?

- Netzwerkarbeit: Koordinieren und Kooperieren

  □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?

- Interessenvertreter für Familien

  □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?

- Öffentlichkeitsarbeit □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?
- Impulsgeber für neue Projekte und Maßnahmen □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?
- Bedarfsermittlung □Nein □Ja: Wie wichtig ist diese Aufgabe?

Themenblock 3: Kooperation und Koordination

- Mit welchen Akteuren und Einrichtungen vor Ort kooperieren Sie?
- Welches sind für Sie die wichtigsten Partner?

- Möchten Sie das Netzwerk weiter ausbauen? Wünschen Sie sich neue Kooperationspartner?
- Gab oder gibt es andere Anbieter oder Institutionen, die dem Familienbüro kritisch gegenüber stehen und es evtl. als Konkurrenz für ihre eigenen Angebote sehen?
- Ist Ihnen bekannt, ob es in Ihrer Kommune folgende (weitere) Angebote gibt? Kooperieren Sie mit diesen?
    - Neugeborenenbegrüßung
    - Kinderferienbetreuung
    - Beteiligungsprojekte für Familien/Kinder/Jugendlichen
    - Vermittlungsstellen für Bürgerschaftliches Engagement
    - (Familien-)Patenprojekt/e

Themenblock 4: Erfolgsfaktoren und Herausforderungen

- Was würden Sie sagen, sind die größten Erfolge des Familienbüros?
- Wovon profitieren die Familien selbst am meisten?
- Woran machen Sie das fest?
- Was hat sich vor Ort durch das Familienbüro verbessert?
- Gibt es eine Evaluation des Familienbüros?
- Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Voraussetzungen für eine „niedrigschwellige“ Einrichtung eines Familienbüros?
- Welche Faktoren sind wichtig für ein gelingendes, sinnvolles Arbeiten des Familienbüros?
- Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für das Familienbüro?
- Welche Bedarfe würden Sie gern zusätzlich abdecken, wenn Sie könnten?

- Sind zurzeit irgendwelche Entscheidungen bzw. Entwicklungen in der Diskussion (oder in der Bearbeitung), die Ihre Einrichtung betreffen?
- Wo würden Sie sich als Familienbüro Unterstützung wünschen?
- Haben wir noch einen aus Ihrer Sicht wichtigen Punkt nicht angesprochen?

Anhang 5: Übersicht der bestehenden Familienbüros in NRW

1.	Altena	Familienbüro
2.	Arnsberg	Kinder-, Jugend- und Familienbüro
3.	Bergkamen	Familienbüro
4.	Bielefeld	Familienbüro
5.	Bonn	Familienbüro
6.	Borken (Kreis)	Familienbüro
7.	Brühl	Familien- und Kinderbüro
8.	Castrop-Rauxel	Familienbüro
9.	Datteln Nord	Familienbüro
10.	Datteln Süd	Familienbüro
11.	Dorsten	Familienbüro
12.	Dortmund Aplerbeck	Familienbüro
13.	Dortmund Brackel	Familienbüro
14.	Dortmund Eving	Familienbüro
15.	Dortmund Hombruch	Familienbüro
16.	Dortmund Hörde	Familienbüro
17.	Dortmund Huckarde	Familienbüro
18.	Dortmund Innenstadt-Nord	Familienbüro
19.	Dortmund Innenstadt-Ost	Familienbüro
20.	Dortmund Innenstadt-West	Familienbüro
21.	Dortmund Lütgendortmund	Familienbüro
22.	Dortmund Mengede	Familienbüro
23.	Dortmund Scharnhorst	Familienbüro
24.	Erkrath	Caritas-Familienbüro
25.	Erkrath-Hochdahl	Familienbüro
26.	Essen	Kinder- und Familienbüro
27.	Gelsenkirchen	Familienbüro
28.	Haan	Caritas-Familienbüro
29.	Hamm	Familienbüro
30.	Havixbeck	Familienbüro
31.	Herne	Familienbüro
32.	Herten	Caritas-Familienbüro
33.	Hilchenbach	Familienbüro
34.	Hilden	Büro für Familie und Bildung
35.	Krefeld	Kinder- und Familienbüro
36.	Kreuztal	Familienbüro
37.	Lennestadt	Hanah - Servicebüro für Familien und Senioren
38.	Leopoldshöhe	FamilienServiceBüro
39.	Lippstadt	Jugend- und Familienbüro
40.	Lohmar	Familienbüro
41.	Lünen	Familienbüro
42.	Münster	Familienbüro

43.	Netphen	Familienbüro
44.	Nettetal	Familienbüro
45.	Olsberg	Familienbüro
46.	Paderborn	FamilienServiceCenter
47.	Radevormwald	Familienbüro
48.	Recklinghausen	Familienbüro
49.	Rhein-Kreis Neuss	Familienbüro
50.	Schwalmtal	Familienbüro
51.	Siegen	Familienbüro
52.	Solingen	Familienbüro
53.	Unna	Familienbüro
54.	Unna (Kreis)	Familienbüro
55.	Wermelskirchen	Familienbüro
56.	Wiehl	Familienbüro
57.	Wülfrath	Caritas-Familienbüro
58.	Wuppertal	Familienbüro

Familienbüros „im weiteren Sinne“

59.	Alsdorf	Generationenbüro
60.	Altena	Stellwerk - Das Generationenbüro
61.	Bad Oeynhausen	Familienbüro
62.	Bochum	Kinderbüro
63.	Hamm	Kinderbüro
64.	Meckenheim	Familienlotsin
65.	Oberhausen	Büro für Chancengleichheit / Familie
66.	Steinhagen	Generationenbüro
67.	Straelen	Familienzentrum Montessori-Kinderhaus
Kreisfamilienzentren im Kreis Gütersloh		
68.	Borgholzhausen	Kreisfamilienzentrum
69.	Halle (Westf.)	Städtische Kindertagesstätte Familienzentrum Beckmanns Hof
70.	Harsewinkel	Familienzentrum miniMAXI
71.	Herzebrock-Clarholz	Kreisfamilienzentrum
72.	Langenberg	Familienzentrum Langenberg und Familienzentrum NRW im Verbund
73.	Rheda-Wiedenbrück	Stadtfamilienzentrum
74.	Rietberg	Familienzentrum
75.	Schloß Holte-Stukenbrock	Kreisfamilienzentrum
76.	Steinhagen	Familienzentrum
77.	Verl	Familienzentrum Stadt Verl
78.	Versmold	Haus der Familie
79.	Werther (Westf.)	Kreisfamilienzentrum Fam.o.S. e.V.

gefördert durch:

Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen

RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM
ZEFIR - Zentrum für interdisziplinäre Regionalforschung
Gebäude LOTA 38 | Universitätsstraße 150 | D-44780 Bochum
Fon +49 (0)234 32-24675 | **Fax** +49 (0)234 32-14253
zefir@rub.de
www.rub.de/zefir

ISBN 978-3-946044-03-1