

Ergebnisse aus dem World Café:
AG „Qualität in der Familienzentrumsarbeit“

Warum brauchen wir einheitliche Qualitätsstandards?

- Öffentliche Gelder: (Einheitliche) Qualitätsstandards stellen sicher, dass diese Mittel sachgemäß und verantwortungsvoll eingesetzt werden.
- Gleich(wertig)e Lebensverhältnisse: (Einheitliche) Qualitätsstandards stellen sicher, dass Familien unabhängig von ihrem Wohnort in Familienzentren qualitativ gute Angebote vorfinden.
- Sind „einheitliche“, für alle Einrichtungen gleichermaßen geltende Standards sinnvoll? In der Praxis gibt es sehr unterschiedliche Einrichtungstypen (Ausstattung, Personal, Schwerpunkte, Regionen), für diese müssten die Standards differenzieren.
- Vorschlag: „Basis Standards“ – diese werden dann individuell von den Einrichtungen ergänzt bzw. ausgefüllt.
- Gemeinsame Standards machen Angebote vergleichbar.
- Standards helfen, das eigene Tun zu vermitteln.
- Politisches „Go“ erarbeiten – dann Standards begründen.
- Die Bedarfsermittlung sollte vereinheitlicht werden (z.B. durch Befragungen der Familien) und übergreifend einheitlich umgesetzt werden.
- Wunsch: Katalog einheitliche Standards (vom Land vorgeben) + Spezialisierung in den verschiedenen Einrichtungen.

Was macht gute Arbeit von Familienzentren aus?

- Beratungszahlen – differenziert nach Beratungsthemen und Nutzer*innengruppen (z.B. Alleinerziehende, Kinderreiche, ...).
- Bedarfsgerechtigkeit und Flexibilität in der Umsetzung.
- „Beziehungsarbeit“.
- Bindung(en) zu den Familien aufbauen.
- Partizipation der Nutzer*innen.
- Entlastung der Familien in belastenden Lebenslagen. Das ist dann oft die Voraussetzung dafür, sich aktiv einbringen („partizipieren“) zu können – siehe den Punkt vorher.
- Selbsthilfepotenzial entwickeln: Hilfe zur Selbsthilfe.
- Armuts(folgen)prävention – insbesondere bei kinderreichen Familien, Alleinerziehende, Familien mit Migrationshintergrund, ...
- Netzwerkarbeit.
- Barrierefreiheit (baulich, Angebote).
- Ressourcen der Nutzer*innen einbinden.

Wie können wir Qualitätsstandards etablieren und Wirksamkeit überprüfen?

- Ein Indikator dafür, ob die Mitarbeiter*innen von Familienzentren als „Expert*innen für die Familien vor Ort“ wahrgenommen werden: Externe Anfragen aus Verwaltung oder Politik, wenn es um die Bedarfe und Belange von Familien geht.

- Die Befragung der kofinanzierenden Kommunen kann Informationen darüber vermitteln, ob/wie die Arbeit der Familienzentren wahrgenommen wird.
- Eine wissenschaftliche Begleitung kann im Rahmen einer externen Evaluation Informationen zusammentragen und Aussagen zur Wirksamkeit der Angebote machen.
- Bei der Beurteilung der Wirksamkeit sollte immer die jeweilige Ausgangslage / -situation der Familienzentren berücksichtigt werden (Ausstattung, Personal, Schwerpunkte, Regionen).
- Hinweise auf Wirkungen suchen, z.B.
 - Langzeit-Begleitung von Familien
 - Fallgespräche
 - Kollegiale Fallberatung
 - Familien kommen wieder
- Erfolgreiche Arbeit muss manchmal Umwege machen: (Auch) Fehler benennen und daraus lernen!