

Sitzung des Ausschusses für Schule, Soziales, Jugend und Sport am 23.11.2010

Erfahrungsbericht des Familienbüros

Am 24.11.2009, also fast auf den Tag genau vor einem Jahr, habe ich Ihnen das von mir entwickelte Konzept des Familienbüros vorgestellt und ich freue mich sehr, Ihnen heute einen Überblick über die bisherige Arbeit des Familienbüros, geben zu können. Es ist mir wichtig, Sie umfassend und was die Zahlenangaben betrifft möglichst exakt zu informieren und die Dinge die bereits gut laufen und jene, wo noch Handlungsbedarf besteht, gleichermaßen zu benennen.

Vorab möchte ich jedoch anmerken, dass sich das Konzept für mich als ein sehr hilfreiches Instrument erwiesen hat, an dem ich mich orientiere und dessen Inhalt sich als „alltagstauglich“ bewährt hat. Das ihm zugrunde liegende Ziel ist dabei die Richtschnur: „Das Familienbüro ist eine Anlaufstelle für Havixbecker Familien, das mit seinem Angebot dazu beiträgt, dass sich die Familien in den verschiedenen Familienphasen unterstützt fühlen und gerne in Havixbeck leben.“

Für den heutigen Vortrag habe ich mir überlegt, dass es sinnvoll ist, dieses Konzept noch einmal in Erinnerung zu rufen, um Ihnen anhand dessen, die bisherige Entwicklung zu den einzelnen Punkten darzulegen. Meine Ausführungen stelle ich Ihnen als Anhang zum Protokoll zur Verfügung. Selbstverständlich beantworte ich Ihnen gerne nach meinem Vortrag alle Fragen, die sich daraus ergeben.

Das Konzept basiert auf den 7 Säulen:

Information, Beratung, direkte Hilfe, Netzwerk, Projekte, Öffentlichkeitsarbeit und Evaluation

Information:

Im Unterschied zum ausführlichen Beratungsgespräch wenden sich täglich BürgerInnen entweder telefonisch oder persönlich an das Familienbüro, um kurze Informationen zu bekommen. Oft sind es Fragen nach einem Ansprechpartner für ein bestimmtes Thema. Beispielhaft zu nennen wären folgende Fragen: Wo muss ich das Elterngeld beantragen? Wo gibt es einen heilpädagogischen Kindergarten? Gibt es noch einen Kita-Platz? Wie bekomme ich eine Haushaltshilfe? An wen muss ich mich wenden, wenn ich nicht mehr alleine leben kann? Welche Voraussetzungen braucht man, um zur Tafel nach Coesfeld fahren zu können? Wer hilft mir meinen Sperrmüll zu entsorgen? Diese Liste ließe sich um viele Fragen, die mir bisher gestellt wurden, erweitern. Ich gehe davon aus, dass ich bisher mehr als 150 Anfragen beantwortet habe. Ich komme zu dieser Einschätzung, weil ich mir viele Notizen mache, um die Arbeit besser beurteilen und ggf. Angebote verändern zu können.

Immer mehr Anbieter aus dem sozialen Bereich senden mir ihre Flyer und Broschüren unaufgefordert zu, weil sie vom Familienbüro in Havixbeck gehört haben oder ich bestelle Themen bezogen Informationsmaterial übers Internet.

Mein eigener Wissensschatz hat sich aufgrund der Fragen, die bisher an mich gerichtet wurden, schon sehr erweitert. Oft war es so, dass ich mich erst einmal selber informieren musste um qualifizierte Auskünfte erteilen zu können. Sicher wird das bei der Flut an Infos in gewissem Maße auch so bleiben.

In der Zwischenzeit habe ich zu 91 Familien, die ein Baby bekommen haben, Kontakt aufgenommen und 52 Elternbegleitbücher persönlich ausgehändigt. In den Gesprächen, die in diesem Zusammenhang geführt wurden, konnte manche Frage geklärt und Informationen weitergegeben werden. Die Resonanz ist durchweg positiv und nur wenige Familien haben Vorbehalte weil sie Sorge haben, kontrolliert zu werden. In den Sommermonaten war es mir wegen des Ferienkalenders nicht möglich alle Neugeborenen persönlich zu besuchen. Bis einschließlich Oktober haben die Familien ein Gratulationsschreiben bekommen mit dem Flyer des FB, in dem sie darauf hingewiesen wurden, dass im Familienbüro ein Begrüßungsgeschenk für sie bereit liegt.

Es hat sich herausgestellt, dass die persönliche Kontaktaufnahme zu allen Neubürgern aus zeitlichen Gründen nicht leistbar ist. Dennoch wird dieser Personenkreis auf die Angebote des Familienbüros aufmerksam gemacht, indem der Familienbüro-Flyer gemeinsam mit der Bürgerbroschüre ausgehändigt wird

Beratung:

Ausführliche und zeitintensive Beratungsgespräche erfolgen in der Regel nach vorheriger Terminabsprache außerhalb der festen Öffnungszeiten.

Wie erwartet sind die Themen sehr vielfältig und beziehen sich auf die verschiedensten Bereiche des Lebens. Es kristallisieren sich folgende Schwerpunktthemen heraus:

Erziehungsfragen, Fragen zu Trennung und Scheidung, Versorgung/Pflege/Wohnen im Alter, Nachbarschaftskonflikte/Mobbing, finanzielle Probleme, Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern, Kinderbetreuung, Schulprobleme.

Ich habe nicht jedes einzelne Gespräch zahlenmäßig festgehalten und gehe deshalb aufgrund meiner Notizen davon aus, dass das Familienbüro bisher in mindestens 75 Einzelgesprächen beratend tätig war.

Den Anspruch den ich an ein Beratungsgespräch stelle, ist der, dass die Menschen beim Verlassen des Familienbüros mindestens den nächsten Schritt gehen können und für sich eine Perspektive zur Problemlösung sehen. Es kommt bei komplexen Problemlagen auch vor, dass Folgegespräche erforderlich sind. Hierbei ist mir wichtig, auf meine fachlichen Grenzen zu achten. Es gibt einige Familien, die die Unterstützung des Familienbüros regelmäßig in Anspruch nehmen. Ergibt sich im Gespräch, dass Spezialwissen (z.B. der Erziehungs- oder Schuldnerberatung) erforderlich ist, nehme ich meine Lotsenfunktion wahr, indem ich die Brücke zum Fachmann/frau baue.

Direkte Hilfe:

In den meisten Fällen kann direkt geholfen werden indem ich auf die Fachabteilungen im Hause verweise, mit meinen Kollegen Sachlagen bespreche

oder Dinge sich aufgrund meines eigenen Fachwissens direkt regeln lassen. Gern gebe ich den Menschen auch Infos an die Hand, die ich zuvor im Internet recherchiert habe. So wird z.B. das Info-Blatt mit den wesentlichen Ansprechpartnern im Falle einer Trennung oder Scheidung oft mitgenommen, das ich vor dem Büro ausgelegt habe.

Die direkte Hilfe bezieht sich in sehr vielen Fällen auf finanzielle Nöte. Die Gemeinde Havixbeck hat in den letzten 12 Monaten ca. 10.000 € an Spendenmitteln für bedürftige Bürgerinnen und Bürger von verschiedenen ehrenamtlichen Gruppen erhalten. Das Familienbüro verwaltet diese Mittel und setzt sie sukzessive da ein, wo es keine gesetzliche Regelung gibt, um außergewöhnliche finanzielle Notlagen zu lindern. Dieses ist von Dezember 2009 bis heute 61 Familien und Einzelpersonen zugute gekommen und wird mit großer Dankbarkeit und Erleichterung angenommen.

Netzwerkarbeit:

Ohne Netzwerkarbeit kann die Arbeit eines Familienbüros gar nicht funktionieren. Die bereits fest etablierten Netzwerke, die ich bereits bei meinem letzten Vortrag erwähnt habe, werden täglich genutzt und es konnten inzwischen auch neue Kontakte geknüpft werden. In den letzten Monaten habe ich weitere Gespräche im Hinblick auf eine wechselseitige Zusammenarbeit und Unterstützung mit dem Verein Miteinander-Füreinander, der OGS, dem KBW, dem TIFF, dem Marienstift, der ev. Familienbildungsstätte, der Frühförderstelle Haus Hall, dem SKF, der Pflegeberatung des Kreises Coesfeld, Pastor Thesing und Frau Steinhöfel, der neuen Pastoralreferentin der kath. Kirchengemeinde, geführt. Ich konnte schon viele Familien und insbesondere Kinder vernetzen und so dazu beitragen, dass sie an den Angeboten hier vor Ort teilhaben. Vier Kinder konnte ich zu SWH vermitteln, 4 haben am KJG Lager teilgenommen, viele Familien konnte ich ans TIFF verweisen, um dort am Alleinerziehendentreff, dem Sonntagsfrühstück oder einer Spielgruppe teilzunehmen.

Die Zusammenarbeit mit diesen und vielen anderen ist schon ein fester Bestandteil der Arbeit und muss nun noch nach außen transparent dargestellt werden. Ideen dazu werden derzeit entwickelt.

An dieser Stelle möchte ich einige Beispiele für Kooperationen nennen.

Zur Förderung der Zusammenarbeit habe ich an den Lenkungsgruppentreffen der Familienzentren teilgenommen. Darüber hinaus hat das Familienbüro mit beiden Familienzentren eine Kooperationsvereinbarung getroffen, in der die Form der Zusammenarbeit festgelegt wurde. Inzwischen gibt es eine feste Vereinbarung für regelmäßige Arbeitstreffen (4 mal jährlich) des Familienbüros mit den Kita-Leiterinnen. Zusätzlich gibt es unabhängig davon regelmäßige Arbeitssitzungen mit den Leiterinnen der beiden Familienzentren.

Im Familienzentrum St. Dionysius bietet das Familienbüro regelmäßig Sprechzeiten an.

Um den Ausbau der Betreuung durch Tagesmütter voran zu bringen, besteht eine enge Zusammenarbeit mit der ev. Familienbildungsstätte.

Manche Ideen für Familien wurden bereits an mich heran getragen, die in weiteren Gesprächen näher entwickelt werden und in denen die Art der sinnvollen Zusammenarbeit festgelegt wird. Ich bin grundsätzlich offen dafür und freue mich über das ehrenamtliche Engagement, das oft damit verbunden ist. Ich muss aber auch gut darauf achten, dass ich mich in erster Linie darauf konzentriere, Dinge und Menschen zusammen zu bringen.

Ich kann nach vielen Gesprächen und fast täglicher gemeinsamer Arbeit feststellen, dass ich bei allen, mit denen ich im Hinblick auf gemeinsames Engagement für Familien zu tun hatte ,ausnahmslos auf positive Resonanz, Offenheit und Unterstützung gestoßen bin. Gedanken und Verhaltensweisen, die auf Konkurrenzdenken schließen lassen, habe ich bisher nicht wahrgenommen. Der Grundsatz des Familienbüro-Konzeptes „Kooperation statt Konkurrenz“ ist kein Wunschdenken. Es gibt auch viel Dankbarkeit dafür, dass vom Familienbüro aus manche Verbindung hergestellt werden kann, die die eigene Arbeit erleichtert.

Projekte:

Im Zusammenhang mit der Entwicklung eines Flyers für das Familienbüro wurde am Anfang des Jahres in Kooperation mit der AFG ein Logo-Wettbewerb durchgeführt. Um Schüler/innen für dieses Projekt zu gewinnen, habe ich zuvor in den Kunstkursen der Oberstufe die Arbeit des Familienbüros vorgestellt und bin dabei auf große Resonanz gestoßen. Die jungen Menschen haben sich intensiv mit dem Thema Familie auseinander gesetzt. Von Seiten der Schulleitung und der Kunstlehrerinnen habe ich die volle Unterstützung erhalten. Die drei besten Entwürfe wurden mit einem Geldpreis belohnt und alle SchülerInnen die sich an dem Wettbewerb beteiligt haben, haben ein Zertifikat erhalten, das sich in jeder Bewerbungsmappe sicher gut macht.

Im Flur vor dem Familienbüro wurde eine PIN-Wand angebracht, die von allen Vereinen, sozialen Einrichtungen, Kitas und den Familienzentren genutzt werden kann, um auf eigene Angebote aufmerksam zu machen und Familien einzuladen. Diese Möglichkeit wird schon gut genutzt ist aber durchaus noch ausbaufähig.

Gemeinsam mit den Familienzentren wurde im September ein Info-Marktstand unter dem Motto „gemeinsam stark für Havixbecker Familien“ organisiert. Während eine Clownin die Kinder in ihren Bann gezogen hat, konnten sich die Erwachsenen in Ruhe über die bestehenden Angebote der drei Einrichtungen informieren.

Nach Absprache mit den Kita-Leitungen wurde inzwischen eine Kita-Platzbörse im Familienbüro eingerichtet. Die Kitas stellen sicher, dass dort immer der aktuelle Stand an freien Plätzen bekannt ist. Dadurch haben die Familien die Möglichkeit zentral an einer Stelle die entsprechenden Informationen zu erhalten.

Von April bis zum Ende der Sommerferien nimmt die Organisation und Abwicklung des Ferienkalenders sehr viel Zeit in Anspruch. In diesem Jahr konnte ich dank des großen ehrenamtlichen Engagements 100 einzelne Termine zusammentragen und somit konnten an jedem Wochentag und teilweise auch an den Wochenenden in den Ferien Angebote für Kinder im Alter von 6 bis 14 Jahren gemacht werden. An diesen haben insgesamt ca. 1600 Kinder teilgenommen.

Öffentlichkeitsarbeit:

Die Presse wurde jeweils eingeladen, um über einzelne Aktionen des Familienbüros zu berichten (Vorstellen des Elternbegleitbuches, Logo-Wettbewerb, Vorstellen des Flyers, Bericht über die Nutzung der Pin Wand, Marktstand, Ferienprogramm).

Beim Tag der offenen Tür im DRK Familienzentrum war das Familienbüro mit einem Stand vertreten, um auf seine Angebote hinzuweisen. Und wie bereits erwähnt, gab es am 24. September auf dem Wochenmarkt einen Info Stand.

Die Flyer des Familienbüros wurden an vielen öffentlichen Stellen und bei Ärzten/Innen ausgelegt. Bei Schriftwechsel ist das Logo auf dem Briefkopf abgebildet.

Die WN weist im Lokalteil unter „Heute“ immer auf die Öffnungszeiten des Büros hin.

Auf der Havixbecker Seite wurde ein Link zum Familienbüro eingerichtet. Dort findet man die wichtigsten Informationen über die Angebote und Kontaktmöglichkeiten.

Eine umfassende Zusammenstellung aller Angebote für Familien in Havixbeck soll noch erarbeitet und in Form eines Familien-Internet-Wegweisers erscheinen.

Evaluation/Dokumentation/Supervision

Das Ziel im Auge zu behalten ist sehr wichtig und deshalb ist die Reflektion der Arbeit unerlässlich. Während der Aufbauphase des Familienbüros ist es allerdings noch nicht möglich im Einzelnen zu beurteilen, ob ein Angebot, ein Projekt, eine Arbeitsgruppe etc. dem Ziel umfassend gerecht wird. Das wird sich erst nach einigen Erfahrungen zeigen. Grundsätzlich stelle ich mir die Frage nach dem Ziel schon vor der Initiierung eines Angebotes etc. Konkrete Aussagen kann ich dazu zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht machen.

Ich mache mir viele Notizen über die nachgefragten Angebote und habe anfangs die Hausbesuche inhaltlich dokumentiert. Dies habe ich aus zeitl. Gründen nicht „durchgehalten“.

Immer wieder nehme ich mir die Zeit um im Internet zu recherchieren, was andere Familienbüros so machen. Mit einigen habe ich mich schon ausgetauscht.

Die Arbeit mit den Menschen ist mitunter sehr belastend – insbesondere bei schweren Schicksalen und wenn es die „schnelle Lösung“ nicht gibt und dies auszuhalten ist. Ich habe inzwischen 3 Supervisionssitzungen zur Verarbeitung und Reflektion in Anspruch genommen und möchte das auch weiterhin in Abständen tun.

Fazit:

Die Angebote des Familienbüros werden bereits von vielen Havixbecker Bürger/innen in Anspruch genommen. Die Resonanz ist nach den Gesprächen durchweg positiv. Viele Vernetzungen werden jeden Tag genutzt. Es kann beobachtet werden, dass die Menschen, die schon mal Kontakt zum Familienbüro hatten, auch weitere Angebote nutzen.

Sehr wichtig erscheint mir das möglichst alle Anbieter von einander wissen und die Angebotspalette (und die ist in Havixbeck und der näheren Umgebung wahrlich nicht klein) den Bürgern/innen bekannt sein muss, um sie effektiv für das eigene Familienleben nutzen zu können. Die weitere Aufbauarbeit wird sich an dem Gesamtkonzept orientieren und diese Notwendigkeit dabei im Blick behalten.

Im Übrigen ist abschließend festzustellen, dass es in Havixbeck bereits eine sehr familienfreundliche Infrastruktur gibt, die sich durchaus sehen lassen kann und aus vielen Gesprächen weiß ich, dass dies auch von den Familien sehr Wert geschätzt wird.

Daran weiter mitzuwirken wird auch in der Zukunft das Anliegen des Familienbüros sein!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!