



# Qualitätsstandards für Familienzentren in Thüringen

Stand: 1. Oktober 2013



## Inhaltsverzeichnis

Einführung		2
Familienzentren in Thüringen stellen sich vor	Aufgaben und Angebote	3
	Gesetzliche Grundlagen	3
	Strukturen	4
Qualitätsziele der Familienbildung in den Familienzentren in Thüringen	Ziele	4
	Adressaten und Zielgruppen	5
	Inhalte und Themen	5
Strukturqualität	Mindestangebot	6
	Trägerschaft	6
	Konzeption	6
	Personelle Situation und Qualifikation	7
	Ausstattung	7
	Standort und Erreichbarkeit	8
	Kooperation und Vernetzung	9
	Abgrenzung zu anderen Arbeitsfeldern	9
	Prozessqualität	Bedarfserhebung
Angebotsentwicklung		11
Programmplanung		11
Veröffentlichung des Programms		11
Gewinnung von Teilnehmenden		12
Anmeldeverfahren		12
Einsatz von Kursleitenden		13
Auswertung und Weiterentwicklung der Angebote		13
Öffentlichkeitsarbeit		14
Ergebnisqualität	Erbringen von Nachweisen	15
	Befragung von Teilnehmenden	15
	Befragung von Kursleitenden	15
	Mitarbeiter/innengespräche	16
	Fortschreibung der Konzeption	16
	Lob-/ Kritik- und Beschwerdemanagement	17
	Kontinuierliche Qualitätsentwicklung	17
	Anhang	Kontaktdaten der Familienzentren in Thüringen



## Einführung

Die Lebenssituationen von Männern, Frauen und Kindern und die Familienkonstellationen sind so vielfältig wie noch nie. Um ihren Aufgaben gerecht zu werden, benötigen Familien Unterstützung und Förderung.

Familienzentren können hierzu einen wichtigen Beitrag leisten. Ihr Angebotsspektrum ist sehr vielfältig. Daher beziehen sich nachfolgende Qualitätsstandards ausdrücklich nur auf das Angebot von Familienbildung in Familienzentren in Thüringen.

Familienzentren haben die erforderliche Qualität, wenn sie auf der Basis bundes- und landesgesetzlicher Bestimmungen die Ziele von Familienbildung erreichen und dabei zielgerichtet, ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich arbeiten.

Qualitätsmanagement schafft eine Transparenz der Abläufe, Inhalte und Verantwortlichkeiten, bringt Schwachstellen ans Tageslicht und verbessert nach Möglichkeit permanent die angebotenen Leistungen. Ein an der Qualität der erbrachten Dienstleistungen orientiertes Qualitätsmanagement stellt eine wesentliche Voraussetzung für eine zeitgemäße und wirkungsvolle Familienbildung dar.

Um eine bedarfsgerechte Angebots- und Arbeitsstruktur institutioneller Familienbildung durch Träger der freien Jugendhilfe zu gewährleisten und die fachliche Qualität präventiver Familienbildung in Thüringen zu stärken, werden für die Tätigkeit der Familienzentren in diesem Bereich nachfolgende Qualitätsstandards zugrunde gelegt. Sie dienen weiter dazu, im Interesse von Kindern, Jugendlichen, Eltern und anderen Familienmitgliedern die Intensität und Reichweite der Familienbildung in den Familienzentren in Thüringen zu erhöhen.

In ihrer Arbeit sehen die Familienzentren Familie dort, wo Menschen in Beziehung zueinander stehen und Verantwortung füreinander übernehmen. Dies umfasst Erziehungs- und Bildungsverantwortung, Pflege-, Fürsorge- und Versorgungsverantwortung.

Familie ist ein Ort für soziales Lernen und individuelle Persönlichkeitsentfaltung.

Familienzentren in  
Thüringen stellen sich  
vor

Familienbegriff



## Aufgaben und Angebote

Familienzentren unterstützen mit ihrem Bildungsangebot das gelingende Zusammenleben und den gelingenden Alltag von Familien. Sie stärken und fördern Wissen, Kompetenzen, Haltungen und Informationsstrategien in den drei wesentlichen Funktionsbereichen von Familie

- Beziehung (Beziehungskompetenz, Fürsorgekompetenz, Konfliktlösungsstrategien, Partnerschaft, Trennung und Ablösung)
- Erziehung (Erziehungskompetenz, Bindung, Liebe, Achtung, Kooperation, Struktur und Förderung)
- Versorgung (Alltagskompetenz, Haushalt, Finanzen, Gesundheit und Ernährung).

Familienbildungsarbeit setzt an den Ressourcen der Teilnehmenden an und ist freiwillig, präventiv und ganzheitlich ausgerichtet. Sie fördert damit Hilfe zur Selbsthilfe.

Darüber hinaus sind Familienzentren Orte der Begegnung und des Kontakts sowie des Erfahrungs- und Meinungs austauschs und bieten

- familienbezogene Informationen und Vermittlung von Beratungsangeboten
- familienentlastende Angebote
- Unterstützung und Anregung von Familienselbsthilfe.

Die Angebote der Familienzentren sind für jeden zugänglich.

Familienzentren schaffen Schnittstellen zu anderen Arbeitsfeldern wie Beratung, Erholung und Hilfen zur Erziehung. Sie tragen damit zur Verzahnung von unterschiedlichen fachlichen Bereichen der Unterstützung von Familien bei.

## Gesetzliche Grundlagen

Das Grundgesetz stellt in Artikel 6, Absatz 1 Ehe und Familie unter den besonderen Schutz der staatlichen Gemeinschaft.

Familienzentren erfüllen Aufgaben nach SGB VIII §16 Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) und sind mit ihren Familienbildungsangeboten ein wichtiges Feld präventiver und kommunaler Jugendhilfepolitik und Sozialplanung. (§§16, 78, 80 KJHG) Sie sind in der Regel Bestandteil der örtlichen Jugendhilfeplanung nach SGB VIII § 80.



## Ziele der Gesetzgeber

Das Thüringer Familienförderungsgesetz (ThürFamFöSiG §§15ff) und die entsprechende Verordnung seiner Durchführung (ThürFamFöSiG - DVO) beschreibt das Engagement des Landes Thüringen für Familienzentren und Familienbildung und die entsprechende Förderung von Familienbildungsangeboten und Familienzentren. Die Stiftung *FamilienSinn* ist für die Förderung von Familienbildungsangeboten zuständig.

Die Gesetzgeber geben vor, dass auf die Bedürfnisse und Interessen der Familien, vor allem werdender und junger Eltern sowie deren Erfahrungen, auf unterschiedliche Lebenslagen und Erziehungssituationen eingegangen werden soll.

Weiter sollen die Familien zur Mitarbeit in Erziehungseinrichtungen und in Formen der Selbst- und Nachbarschaftshilfe befähigt werden. Zu Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen soll es allgemeine Beratungen geben.

## Strukturen

Familienzentren in Thüringen sind in freier oder kommunaler Trägerschaft und sie sind anerkannte Träger der Jugendhilfe.

Die Familienzentren gehören entsprechend ihrer Trägerschaft verschiedenen Dachverbänden an und sind damit unmittelbar an Informationsflüsse und Arbeitszusammenhänge zum Bereich Familie angebunden.

Die Familienzentren in Thüringen sind in einem selbstorganisierten Arbeitskreis zusammengeschlossen, dem alle von der Stiftung *FamilienSinn* geförderten Familienzentren in Thüringen angehören.

Dieser Arbeitskreis trifft sich regelmäßig. Zu den wichtigsten Aufgaben gehören die Sicherung und der Ausbau der Rahmenbedingungen, die Darstellung der Arbeit der Familienzentren im fachlichen und politischen Umfeld, die Qualitätsentwicklung und die Bearbeitung familienpolitisch und familienbildnerisch relevanter Themen. Einige Mitglieder des Arbeitskreises sind in Gremien und Arbeitsgemeinschaften auf Landesebene entsendet.



## Qualitätsziele der Familienbildung in den Familienzentren

### Ziele

Familien werden bestärkt in ihrer Erziehungs-, Beziehungs- und Alltagskompetenz. Die Bandbreite der individuellen Lebenssituationen und der zu fördernden Kompetenzen orientiert sich an den Bedürfnissen und der Lebenswelt der Familien.

Familienbildung fördert die Aneignung von konkreten Kenntnissen (Wissen), Fertigkeiten (Kompetenzen), Haltungen und Informationsstrategien. Sie unterstützt die Reflexion der eigenen Rolle und des eigenen Handelns im Zusammenleben als Familie und dient der Orientierung.

### Adressaten und Zielgruppen

Zielgruppe der Familienbildung sind Familien und Frauen, Männer und Kinder in den verschiedenen Familienphasen, Familienformen und Lebenslagen. Im Sinne einer ganzheitlichen Familienbildungsarbeit können darüber hinaus andere Personen, die mit dem Aufwachsen und der Erziehung von Kindern betraut sind, wie Tagespflegepersonen, Erzieher/innen, Lehrer/innen, einbezogen werden.

### Inhalte und Themen

Die Angebote und Veranstaltungen der Familienbildung in Thüringer Familienzentren sind vielfältig und regional verschieden. Sie orientieren sich an den Zielgruppen und Themen vor Ort:

#### Kindliche Entwicklung und Familienphasen

- Übergang Elternschaft, Familien mit Säuglingen
- Familien mit Kleinkindern und Vorschulkindern
  - Familien mit Schulkindern und Jugendlichen
  - Jugendliche und junge Erwachsene, Paare ohne Kinder
  - Nachelterliche Phase, Alter und letzter Lebensabschnitt

#### Familienformen und familiäre Übergänge

- „klassische“ Kernfamilien
- Scheidungs-, Stief- und Patchworkfamilien
- Alleinerziehende, Teenagerfamilien
- Familien mit Migrationshintergrund
- Adoptiv- und Pflegefamilien

#### Lebenslagen und Belastungssituationen

- Trennung und Scheidung
- Materielle / berufliche Schwierigkeiten
- Erkrankung, Behinderung, Pflege von Angehörigen, Trauer
- Gewalterfahrung, Straffälligkeit
- Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII)
- Sucht



## Strukturqualität

*Strukturqualität beschreibt die auf Dauer angelegten Bedingungen zur Erbringung der Familienbildungsangebote in Familienzentren.*

## Mindestangebot

Ausgehend von den verschiedenen Familienphasen und Lebenslagen werden Programme mit Seminaren, Projekten, Arbeit in Gruppen, Vortrags- und Informationsveranstaltungen für die Zielgruppen konzipiert. Das Mindestangebot an Veranstaltungen der Familienbildung pro Jahr orientiert sich an der Größe der Familienzentren (siehe §11, §12 ThürFamFöSiGDVO).

Große Familienzentren gewährleisten im Rahmen des Mindestangebotes die Durchführung von mindestens acht längerfristigen Angeboten aus den verschiedenen oben benannten Themenbereichen sowie mindestens zehn bedarfsgerechten offenen Angeboten (einmalig und mehrmalig), die der Kommunikation, Entlastung und Netzwerkbildung von Familien dienen. Längerfristige Angebote sind präventive Familienbildungskurse, die aus mindestens acht zusammenhängenden Kursabschnitten bestehen oder anerkannte Familienbildungskonzepte wie „PEKIP“, „FUN“, „Starke Eltern – Starke Kinder“, „KESS“, „STEP“, „Eltern AG“, „EFFEKT“ etc.

Kleine Familienzentren gewährleisten im Rahmen des Mindestangebotes die Durchführung von mindestens vier längerfristigen Angeboten aus den verschiedenen oben benannten Themenbereichen sowie mindestens fünf bedarfsgerechten offenen Angeboten (einmalig und mehrmalig), die der Kommunikation, Entlastung und Netzwerkbildung von Familien dienen.

## Trägerschaft

### Nachweise

- Programm des Familienzentrums
- Teilnahmelisten

Der Nachweis der Trägerschaft (vgl. S. 4) ist durch die Vereinssatzung und Anerkennungsurkunde zu führen.

### Nachweise

- Vereinssatzung
- Anerkennungsurkunde



## Konzeption

Jedes Familienzentrum verfügt über eine Konzeption, die die Rahmenbedingungen, die Zielgruppen, die pädagogischen Inhalte und die organisatorischen Voraussetzungen umfasst.

### Nachweis

- Konzeption

## Personelle Situation

Um die Fachlichkeit und Qualität der Arbeit des Familienzentrums zu sichern, verfügen die pädagogischen Mitarbeiter/innen über ein abgeschlossenes Hochschul- bzw. Fachhochschulstudium der entsprechenden Profession oder sind als Fachkraft im sozialen Bereich ausgebildet (vgl. § 10 ThürFamFöSiGDVO).

Bezüglich der Anforderungen an die Personalstandards der Familienzentren wird auf § 10 Nr. 2 ThürFamFöSiGDVO verwiesen.

Auf Grund des erheblichen Verwaltungsaufwands wäre in jedem Familienzentrum die Beschäftigung einer Verwaltungsfachkraft wünschenswert.

Darüber hinaus gilt:

- Es liegen Aufgaben- und Stellenbeschreibungen vor.
- Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse sind geregelt.
- Der Fortbildungsbedarf wird erfragt, regelmäßige Fortbildungen werden angeboten.
- Bei der Gewinnung von Personal wird das Aufgabenprofil zugrunde gelegt.
- Regelungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen sind getroffen.

### Nachweise

- Stellenbeschreibungen
- Aufgabenbeschreibungen
- Fortbildungsangebote
- Unterweisungen

## Ausstattung

Das Familienzentrum stellt sicher, dass angemessene Räume, bezogen auf Thema, Zielgruppe und Teilnehmende wie Seminarräume, Bewegungsraum zur Verfügung stehen.

Das Familienzentrum verfügt über eine Auflistung aller





Unterrichtsräume und Räume für die Administration.  
Das Familienzentrum stellt sicher, dass alle Räume regelmäßig in Bezug auf Ausstattung und Sicherheit überprüft werden.

Das Familienzentrum verfügt über eine zeitgemäße technische Ausstattung, vor allem im Verwaltungsbereich, die eine funktionierende Büroorganisation, die Erreichbarkeit, aber auch den Datenschutz garantieren.

Das Familienzentrum stellt sicher, dass für Bildungsangebote verwendete Ausstattungen und Materialien angemessen sind und den Maßgaben der Sicherheit entsprechen.

Nachweise:

- Liste mit allen Räumen, die das Familienzentrum nutzt mit Raumbenennung und Raumzuordnungen
- Plan für die Überprüfung der Räume mit geregelten Verantwortlichkeiten
- Mietverträge / Pachtverträge
- Protokolle über Begehungen (Arbeitsschutz, Hygiene, Brandschutz)
- Prüfnachweise für ortsveränderliche Elektrogeräte, elektrische Anlagen, Feuerlöscher, Blitzschutz

## Standort – Erreichbarkeit

Das Familienzentrum soll so zentral gelegen sein, dass es nach Möglichkeit direkt und ohne lange Wege aufgesucht und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreicht werden kann. Die Angebote können auch außerhalb des Familienzentrums realisiert werden.

Die Öffnungszeiten und Erreichbarkeit des Familienzentrums sind familien- und nutzerfreundlich, aber abhängig von den personellen Ressourcen.

In jedem Fall ist die räumliche und personelle Erreichbarkeit nach außen hinreichend kommuniziert (Hinweisschilder, Erreichbarkeit durch Mail, Anrufbeantworter u.ä.).

Barrierefreiheit wird so weit wie baulich möglich gewährleistet.



## Kooperation und Vernetzung

Die Zuständigkeiten für die Gewährleistung des offenen und gesicherten Zugangs sind geregelt.

Nachweise:

- Hausordnung – Hausregeln
- Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung

Die Familienzentren in Thüringen bieten familienrelevante, qualifizierte und nachhaltige sowie am regionalen Bedarf und an den aktuellen Bedürfnissen der Nutzer/innen ausgerichtete Angebote an. Dies erfolgt oft in Zusammenarbeit mit professionellen Fachdiensten und mit anderen Einrichtungen und Diensten in freier und kommunaler Trägerschaft. Die Familienzentren kennen das Spektrum von Angeboten, Anlaufstellen, Einrichtungen und Hilfen in der jeweiligen Kommune oder dem Landkreis.

Die Zusammenarbeit mit Fachdiensten und Einrichtungen kann durch Kooperationsverträge geregelt sein.

Die Familienzentren sind eine feste fachliche Größe in regionalen Netzwerken, Gremien und Arbeitsgemeinschaften. Dazu zählen beispielsweise Lokale Bündnisse für Familien sowie Netzwerke „Frühe Hilfen“ und „Alleinerziehende“.

Mit ihrer Arbeit unterstützen Familienzentren aktiv die regionale Netzwerkbildung.

Nachweise:

- Auflistung der Kooperationspartner
- Kooperationsverträge
- Protokollnotizen

## Abgrenzung zu anderen Arbeitsfeldern

Angebote der Familienbildung sind grundsätzlich präventiv und freiwillig. Familienbildungsangebote haben ihre Grenzen dort, wo der präventive Bereich verlassen wird.

Hilfen zur Erziehung und die Sozialpädagogische Familienhilfe wollen als Pflichtleistung des KJHG die Erziehungssituation vor Ort durch Einzelfallhilfe verbessern. Beratungsangebote mit therapeutischer Intervention sind notwendig, wenn Eltern mit ihren Aufgaben überfordert sind.

Reine Erholungs- und Freizeitangebote, die nicht auf die



## Prozessqualität

Interaktion im Familiensystem und Kompetenzen für den Familienalltag abzielen, sind keine Aufgabe der Familienbildung in Familienzentren.

Familienzentren schaffen Schnittstellen zu anderen Arbeitsfeldern wie Beratung, Erholung, Hilfen zur Erziehung. Sie tragen damit zur Verzahnung von unterschiedlichen institutionellen Bereichen der Unterstützung von Familien bei.

*Prozessqualität bezieht sich auf das konkrete Handeln des Familienzentrums und fragt nach der Art und Weise der Leistungserbringung und dem Umgang mit Ressourcen.*

Im folgenden werden die Kernprozesse beschrieben, die sich in der Hauptsache auf die Organisation der Familienbildungsangebote beziehen:

- Bedarfserhebung
- Angebotsentwicklung
- Programmplanung
- Veröffentlichung des Programms
- Gewinnung von Teilnehmenden
- Anmeldeverfahren
- Einsatz von Kursleitenden
- Auswertung und Weiterentwicklung der Angebote
- Öffentlichkeitsarbeit.

### Bedarfserhebung

Ziel: systematisches Erfassen von Bedarfen der Zielgruppen und politischer und gesellschaftlicher Veränderungen für eine gute Bildungsplanung

Verschiedene Arten der Bedarfserhebung

- Gespräche im offenen Bereich, in der Beratung und in der Gruppenarbeit führen zu geäußerten Bedarfen der Besucher/innen in Familienzentren.
- Beobachtungen im Verhalten der Besucher/innen lassen einen potentiellen Bedarf erkennen.
- Fragebögen werden ausgelegt und gezielt verteilt, um eine schriftliche Rückmeldung der Besucher/innen zu erhalten.
- Neuerungen im Alltag, Gesetzesänderungen etc. können einen Bedarf erzeugen.
- Recherche, Fortbildungen, Fachgespräche lassen einen Bedarf erkennen.
- Kontakte und Gespräche mit Kooperationspartnern weisen auf Bedarfe hin.



## Angebotsentwicklung

Ziel: konkrete inhaltliche, organisatorische, ressourcenorientierte und zielgruppenorientierte Planung von Veranstaltungen

Nachweise:

- Sozialdaten / Sozialstrukturatlas
- Protokolle von Teamsitzungen
- Berichte von Fortbildungen
- wissenschaftliche Berichte
- Fragebögen
- Interessensbekundungen

Schritte der Angebotsentwicklung:

- Konzeptentwicklung:
  - Lerninhalte und Ziele
  - notwendige Räumlichkeiten
  - bei wiederkehrenden Kursen Überprüfung von Aktualität der Inhalte und Ziele
  - Überprüfung der Angemessenheit der eingesetzten Materialien
- Organisatorischer Rahmen
  - Termine – Räume – Festlegung der Teilnehmerzahl (min.-max.)
- Kostenkalkulation
- Schriftliche Fixierung: die Angebotsinformation enthält
  - Inhalt – Dozent/in – Ort, Zeit – Dauer – Preis
  - ggfs. zusätzliche Kosten, maximale oder minimale Gruppengröße

Nachweis:

- Planungsbögen Angebotsentwicklung

## Programmplanung

Ziel: zeitliche, räumliche, inhaltliche und personelle Strukturierung und Koordinierung

Schritte der Programmplanung:

- Festlegung des Zeitraums, für den das Programm geplant wird
- Grobplanung des Programms mit Festlegung aktueller Angebote und inhaltlicher Schwerpunkte
- Überprüfung laufender und vorhandener Angebote
- Feinplanung der einzelnen Angebote
- Abstimmung über das Gesamtangebot
- Raumplanung

Nachweise:

- Raumplan
- Protokolle von Teamsitzungen
- Kalender / Urlaubsplanung
- Liste mit Honorarkräften



## Veröffentlichung des Programms

Ziel: öffentlichkeitswirksame und zielgruppenspezifische Veröffentlichung der geplanten Veranstaltungen

Schritte der Programmveröffentlichung:

- Gestaltung der zielgruppenspezifischen Veröffentlichung der Angebote (Programmheft, Flyer, Homepage)
- Recherche und Kalkulation von Veröffentlichungen, Vervielfältigung und Verteilung
- evtl. Einstellen der Angebote auf die Homepage

Nachweise:

- Programmheft
- Angebotsflyer
- Homepage
- Verteilerliste

## Gewinnung von Teilnehmenden

Ziel: Auslastung und Nutzung des Angebots durch die Gewinnung von alten und neuen Zielgruppen, Vermittlung von Inhalten

Schritte zur Gewinnung von Teilnehmenden:

- ansprechende Präsentation und Zusammenfassung des Angebots für die Öffentlichkeitsarbeit (einschließlich Hinweise auf Rabatte, Gutscheine, Schnupperangebote, etc.)
- zielgruppenspezifische Werbestrategien
- Angebotsflyer in bestehenden Kursgruppen verteilen
- Telefonischer Kontakt zu Teilnehmenden (Mund-zu-Mund-Propaganda)
- Aufbau von Aktivitäten in Netzwerken

Nachweise:

- Pressemitteilungen
- eingelöste Gutscheine
- Plakate, Angebotsflyer, Programmheft, Homepage
- Liste mit Interessierten

## Anmeldeverfahren

Ziel: verbindliche und transparente Schritte zu Anmeldung und Zahlungsmodalitäten

Schritte des Anmeldeverfahrens:

- Informationen zum Kursangebot sind allen Mitarbeitenden bekannt.
- Anmeldungen können telefonisch, schriftlich (auch per Mail) oder persönlich erfolgen.
- Anmeldeformulare sind vorhanden und verfügbar.
- Zahlungsmodalitäten sind geklärt und veröffentlicht.
- Die Anmeldung wird bestätigt und dokumentiert.



## Einsatz von Kursleitenden

Ziel: effektive und systematisierte Vorgehensweise beim Einsatz von Kursleitenden

Nachweise:

- Anmelde Listen
- Zahlungsbestätigung
- Anmeldebestätigung

Schritte für die Gewinnung, die Information und den Einsatz von Kursleitenden:

- Rahmenbedingungen festlegen (räumlich, zeitlich, finanziell, technisch, materiell)
- Gewinnung von Kursleitenden durch persönliche und direkte Ansprache, öffentliche Ausschreibung, Suche in Netzwerken
- Kontakt- bzw. Eignungsgespräch anhand eines Gesprächsleitfadens
- konkrete Absprachen über Rahmenbedingungen der geplanten Angebote (Honorarhöhe, Zeitumfang, Technik, Materialien, etc.)
- kurze Dokumentation des Gesprächs
- Abschluss eines Honorarvertrags
- Bereitstellung von Arbeitsmaterial wie Teilnahmelisten, Evaluationsbögen für Teilnehmende und Kursleitende, etc.
- regelmäßige Gespräche mit Kursleitenden und Rückmeldungen zu den Evaluationsbögen

Nachweise:

- Gesprächsleitfaden Kursleitende
- Honorarvertrag
- „Personalbogen“ Kursleitende (einschl. Vorlage Führungszeugnis)
- Hausordnung
- Übergabeprotokoll (wie Schlüssel)

## Auswertung und Weiterentwicklung der Angebote

Ziel: Kontinuierliche Qualitätsentwicklung

Schritte der Auswertung und Weiterentwicklung der Angebote:

- Zusammenfassung der Evaluationsbögen (Teilnehmende und Honorarkräfte)
- Zusammenstellung der Eingaben von Lob, Kritik und Beschwerden
- regelmäßige Auswertung und Reflexion in den Teamgesprächen
- Weiterentwicklung der Angebote im Team der Hauptamtlichen und in Gesprächen mit Kursleitungen



## Öffentlichkeitsarbeit

Ziel: Information über die Arbeit des Familienzentrums, Akquise von Unterstützung (finanziell, personell), Darstellung der Fachkompetenz

Nachweise:

- Evaluationsbögen und Eingaben von Lob, Kritik und Beschwerden
- Protokolle von Dienstbesprechungen

Schritte der Öffentlichkeitsarbeit:

- Zeitplan für Öffentlichkeitsarbeit wird erstellt.
- Umgang mit verschiedenen Instrumenten/Partnern der Öffentlichkeitsarbeit ist bekannt.
- Netzwerkpartner und andere Akteure in der Jugendhilfe und im Sozialraum werden regelmäßig über Kernaufgaben und Projekte informiert.
- verschiedene öffentlichkeitswirksame Maßnahmen werden genutzt, um auf die Angebote aufmerksam zu machen. (Homepage, Pressearbeit, Tag der offenen Tür, Beteiligung an Stadtteilstesten, etc.)

Nachweise:

- Presseartikel
- Eintrag Familienzentrum im öffentlichen Telefonbuch
- Infolyer

## Ergebnisqualität

Erbringen von Nachweisen

Ziel: Dokumentation der Umfang und Nachhaltigkeit der Arbeit

*Ergebnisqualität sichert und dokumentiert die Ergebnisse der Arbeit.*

Schritte für das Erbringen der Nachweise:

- Die angebotenen und durchgeführten Angebote (mit Teilnehmendenzahlen) werden regelmäßig dokumentiert.
- Die Evaluationsbögen für Teilnehmende und Kursleitende werden zuverlässig ausgegeben und ausgewertet.
- Im jährlichen Verwendungsbericht / Sachbericht wird auch über die Entwicklung und Auslastung der Angebote, das Erreichen der Zielgruppen und die Zugangswege berichtet.



## Befragung von Teilnehmenden

Ziel: Rückmeldung zu durchgeführten Veranstaltungen, Aktualisierung und Anpassung der Angebote

Nachweise:

- Statistik
- Verwendungsnachweis / Sachbericht
- Evaluationsbögen

Schritte der Befragung von Teilnehmenden:

- Die Befragung wird rechtzeitig vom Kursleitenden angekündigt.
- Die Fragebögen werden an die Teilnehmenden verteilt.
- Die Rückgabe der Fragebögen ist mit dem Kursleitenden geklärt.
- Die Fragebögen werden ausgewertet.
- Die Ergebnisse der Befragungen werden für die Öffentlichkeitsarbeit und Dokumentationen und Sachberichte genutzt.
- Die Fragebögen werden regelmäßig überprüft und ggfs. aktualisiert.
- Im Fragebogen wird das Geschlecht der Teilnehmenden erfasst.

Nachweise:

- Fragebogen für Teilnehmende
- Sachbericht

## Befragung von Kursleitenden

Ziel: Rückmeldung zu den durchgeführten Angeboten Verbesserung der Angebote

Schritte der Befragung von Kursleitenden:

- Die Befragung ist den Kursleitenden bekannt.
- Die Fragebögen werden an die Kursleitenden verteilt.
- Die Rückgabe der Fragebögen ist mit dem pädagogischen Personal geklärt.
- Die Fragebögen werden ausgewertet.
- Die Ergebnisse der Befragungen werden für die Öffentlichkeitsarbeit und Dokumentationen und Sachberichte genutzt.
- Die Fragebögen werden regelmäßig überprüft und ggfs. aktualisiert.

Nachweise:

- Fragebogen für Kursleitende
- Sachbericht
- Gesprächsleitfaden Kursleitende





## Mitarbeitenden- Jahresgespräch

Ziel: Personalentwicklung,  
Zielvereinbarungen treffen

Schritte für das Mitarbeitenden-Jahresgespräch:

- Vorbereitung:  
Terminabsprache für das Gespräch  
Ausgabe des Vorbereitungsblattes an den/die Mitarbeiter/in  
Vorbereitung des Gesprächs: Raum, angenehme Gesprächsatmosphäre, Vorbereitungsbogen bearbeiten
- Durchführung:  
Vertraulichkeit vereinbaren  
genügend Zeit einplanen  
Gesprächsprotokoll und Zielvereinbarung werden von den Gesprächspartnern unterschrieben.
- Nachbereitung  
Reflexion des Gesprächs  
Gesprächsprotokoll in Personalakte abheften

Nachweise:

- Vorbereitungsbogen Mitarbeitende
- Vorbereitungsbogen Vorgesetzte/r
- Gesprächsprotokoll
- Unterlagen zu Handlungs- und Zielvereinbarungen
- Unterlagen über die Weitergabe von Informationen

## Fortschreibung der Konzeption

Ziel: Weiterentwicklung der  
Arbeit, Aktualisierung und  
Anpassung an Bedarfe

Schritte zur Fortschreibung der Konzeption:

- Die aktuelle Konzeption wird regelmäßig einmal pro Jahr auf folgende Punkte überprüft:
  - Ausgangslage und gesetzliche Grundlagen
  - Ziele und Zielgruppen
  - Angebote
  - Rahmenbedingungen, räumliche Ausstattung, Öffnungszeiten
  - Personelle Ausstattung
  - Interne und externe Vernetzung.
- Die Konzeption wird aktualisiert bzw. angepasst unter dem Einbezug u.a. von
  - Daten aus Sozialraumanalysen
  - Befragungsergebnissen  
(Teilnehmendenbefragung, Bedarfserhebung, etc.)
  - Aktuellen Veränderungen.



## Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagement

Ziel: Hinweise auf Stärken und  
Schwächen der Einrichtung,  
Steigerung der Servicequalität

## Kontinuierliche Qualitätsentwicklung

- Die Konzeption ist kontinuierlich fortzuschreiben und hat sich an aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen zu orientieren. Alle sozialpädagogischen Mitarbeiter/innen, Ehrenamtliche und Honorarkräfte werden an der Weiterentwicklung der Konzepte in geeigneter Form beteiligt.

Nachweis:

- Konzeption

Schritte des Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagements:

- Die Möglichkeiten für Lob, Kritik und Beschwerde sind den Teilnehmenden des Familienzentrums bekannt.
- Der Eingang von Lob, Kritik und Beschwerde (Feedback) ist effizient organisiert und mit klaren Verantwortlichkeiten verankert.
- Durch Zuhören und Erfragen wird das Feedback erfasst und dokumentiert.
- Das Anliegen wird geprüft und so schnell wie möglich eine Lösung angeboten.
- Die Feedback-Unterlagen werden abgeheftet und zur Verbesserung der Qualität genutzt.

Nachweise:

- Hinweis auf Lob-, Kritik- und Beschwerdemöglichkeiten im Programmheft und in der Einrichtung
- Abgeheftete Feedback-Vorgänge

Die Qualität der Arbeit des Familienzentrums wird durch die Anwendung der beschriebenen Verfahren reflektiert und in einem systematischen Prozess verbessert.



## Anhang : Kontaktdaten der Familienzentren in Thüringen



### **Familienzentrum Altenburg**

Adresse: Altenburger Familienzentrum  
Brüdergasse 11  
04600 Altenburg

Telefon: 03447 / 513475

Telefax: 03447 / 4436

E-Mail: [info@altenburger-Familienzentrum.de](mailto:info@altenburger-Familienzentrum.de)

Homepage: [www.altenburger-familienzentrum.de](http://www.altenburger-familienzentrum.de)

Leitung: Tobias Quart

Träger: Ev. Luth. Kirchgemeinde Altenburg



### **Familienzentrum Bad Langensalza**

Adresse: AWO Familienzentrum  
Rosa-Luxemburg-Straße 05  
99947 Bad Langensalza

Telefon: 03603 / 89 16 76

Telefax: 03603 / 89 16 75

E-Mail: [familienzentrum@awo-lsz.de](mailto:familienzentrum@awo-lsz.de)

Homepage: [www.awo-lsz.de](http://www.awo-lsz.de)

Leitung: Rita Seeber

Träger: AWO Bad Langensalza e.V.



### **Familienzentrum Bad Sulza**

Adresse: Familienzentrum Bad Sulza  
In den Emsenwehren 2  
99518 Bad Sulza

Telefon: 036461 / 20385

Telefax: 036461 / 20386

E-Mail: [fz-basu@ifap-apolda.de](mailto:fz-basu@ifap-apolda.de)

Homepage: [www.ifap-apolda.de](http://www.ifap-apolda.de)

Leitung: Yvonne Hillhof

Träger: IFAP e.V. (Institut für angewandte Pädagogik)



### **Familienzentrum Dingelstädt**

Adresse Familienzentrum „Kloster Kerbscher Berg“  
Kefferhäuserstr. 24  
37351 Dingelstädt

Telefon: 036075 / 690072

Telefax: 036075 / 690073

E-Mail: Familienzentrum@kerbscher-berg.de

Homepage: [www.kerbscher-berg.de](http://www.kerbscher-berg.de)

Leitung: Sabine Stephan

Träger: Bistum Erfurt



### **Familienzentrum Am Anger, Erfurt**

Adresse: FamilienZentrum am Anger  
Anger 8  
99084 Erfurt

Telefon: 0361 / 5 62 73 84

Telefax: 0361 / 5 62 62 01

E-Mail: [tina.hummel@ffz-erfurt.de](mailto:tina.hummel@ffz-erfurt.de)

Homepage: [www.ffz-erfurt.de](http://www.ffz-erfurt.de)

Leitung: Tina Hummel

Träger: Frauen- und FamilienZentrum Erfurt e.V.



### **Familienzentrum Erfurt Family-Club**

Adresse: Familienzentrum Family-Club  
Am Drosselberg 26  
99097 Erfurt

Telefon: 0361 / 4232908

Telefax: 0361 / 4233073

E-Mail: [dfv-thueringen@web.de](mailto:dfv-thueringen@web.de)

Homepage: [www.dfv-thueringen.de](http://www.dfv-thueringen.de)

Leitung: Carola Hettstedt

Träger: Deutscher Familienverband LV Thüringen e.V.



### Familienzentrum Gera

Adresse: Familienzentrum Gera  
Fritz-Gießner-Str. 14  
07552 Gera

Telefon: 0365 / 833 68 61  
Telefax: 0365 / 833 68 62

E-Mail: familienzentrum-gera@t-online.de  
Homepage: [www.familienzentrum-gera.de](http://www.familienzentrum-gera.de)

Leitung: Susanne Korn  
Träger: Schlupfwinkel und Sorgentelefon Gera e.V.



### Familienzentrum Jena

Adresse: Familienzentrum Jena  
Dornburger Str. 26  
07743 Jena

Telefon: 03641 / 421399  
Telefax: 03641 / 638331

E-Mail: [fz@familienzentrum-jena.de](mailto:fz@familienzentrum-jena.de)  
Homepage: [www.familienzentrum-jena.de](http://www.familienzentrum-jena.de)

Leitung: Kathleen König  
Träger: Zentrum für Familie und Alleinerziehende e.V.



### Familienzentrum Mühlhausen

Adresse: Familienzentrum „Am Forstberg“  
Forstbergstraße 36  
99974 Mühlhausen

Telefon: 03601 / 7840404  
Telefax: 03601 / 7840401

E-Mail: [Familienzentrum@asb-kvuh.de](mailto:Familienzentrum@asb-kvuh.de)  
Homepage: [www.asb-kvuh.de](http://www.asb-kvuh.de)

Leitung: Marika Anhalt  
Träger: Arbeiter-Samariter-Bund Unstrut-Hainich e.V.



### Familienzentrum Nordhausen

Adresse: Familienzentrum Nordhausen  
Alexander-Puschkin-Straße 28  
99734 Nordhausen

Telefon: 03631 / 462650

Telefax: 03631 / 4626526

E-Mail: [familienzentrum-ndh@jugendsozialwerk.de](mailto:familienzentrum-ndh@jugendsozialwerk.de)

Homepage: [www.jugendsozialwerk.de/familien/treffs-kurse/familienzentrum-nordhausen/](http://www.jugendsozialwerk.de/familien/treffs-kurse/familienzentrum-nordhausen/)

Leitung: Vivian Grabe

Träger: JugendSozialwerk Nordhausen e. V.

### Familienzentrum Rudolstadt

Adresse: Jugend- und Familienhaus  
Friedrich-Fröbel-Strasse 7  
07407 Rudolstadt

Telefon: 03672 / 314 641

Telefax: 03672 / 314 642

E-Mail: [jugend-und-familienhaus@awo-rudolstadt.de](mailto:jugend-und-familienhaus@awo-rudolstadt.de)

Homepage: [www.awo-rudolstadt.de](http://www.awo-rudolstadt.de)

Leitung: Thea Kneisel

Träger: AWO Rudolstadt e.V.



### Familienzentrum Schmalkalden

Adresse: MGH Familienzentrum Schmalkalden  
Näherstillter Str. 7  
98574 Schmalkalden

Telefon: 03683 / 607827

Telefax: 03683 / 400370

E-Mail: [info@familienzentrum-schmalkalden.de](mailto:info@familienzentrum-schmalkalden.de)

Homepage: [www.familienzentrum-schmalkalden.de](http://www.familienzentrum-schmalkalden.de)

Leitung: Tamara Wedel

Träger: Familienzentrum Schmalkalden e.V.





### **Familienzentrum Sondershausen**

Adresse: Familienzentrum „Düne“  
August - Bebel - Straße 5  
99706 Sondershausen

Telefon: 03632 / 700 410  
Telefax: 03632 / 543 581

E-Mail: FZDUENE@web.de  
Homepage: [www.familienzentrum-sondershausen.de](http://www.familienzentrum-sondershausen.de)

Leitung: Sandra Blunk  
Träger: Frauen- u. Familienbegegnungsstätte „Düne“  
eV.



### **Familienzentrum Suhl**

Adresse: MGH Familienzentrum „Die Insel“  
Große Beerbergstr. 39  
98528 Suhl

Telefon: 03681 / 464720  
Telefax: 03681 / 464721

E-Mail: [info@familienzentrum-suhl.de](mailto:info@familienzentrum-suhl.de)  
Homepage: [www.familienzentrum-suhl.de](http://www.familienzentrum-suhl.de)

Leitung: Almut Ehrhardt  
Träger: Evang. Hauptkirchengemeinde St. Marien Suhl



### **Familienzentrum Weimar**

Adresse: SOS- Familienzentrum Weimar  
Abraham- Lincoln- Straße 37  
99423 Weimar

Telefon: 03643 / 800173  
Telefax: 03643 / 419032

E-Mail: [fz.bufz-weimar@sos-kinderdorf.de](mailto:fz.bufz-weimar@sos-kinderdorf.de)  
Homepage: [www.sos-bufz-weimar.de](http://www.sos-bufz-weimar.de)

Leitung: Michael Hofmann  
Träger: SOS- Kinderdorf e.V.



