

Verfahren zur Zertifizierung der Häuser der Familien

1. Intention der Zertifizierung

Das rheinland-pfälzische Konzept „Haus der Familie“ formuliert fünf Kernelemente¹, die von den in die Landesförderung aufgenommenen Trägern der Häuser der Familien in Rheinland-Pfalz organisatorisch und konzeptionell auszugestalten sind. Dabei geben die Kernelemente zentrale Ziele sowie Querschnittsaufgaben und Qualitätsmerkmale vor, die entsprechend der örtlichen Gegebenheiten und Bedarfslagen konkret umgesetzt werden müssen. Wie dies für Qualität allgemein gilt, ist auch die Umsetzung der Kernelemente angesichts sich verändernder Rahmenbedingungen und Lebenslagen von Familien nie abgeschlossen, sondern die Häuser der Familien müssen als „lernende Organisationen“ einen kontinuierlichen Konzeptions- und Qualitätsentwicklungsprozess gestalten.

Mit der Vergabe des Zertifikates „Haus der Familie“ im Zuge der Aufnahme in das Landesprogramm wurden die Voraussetzungen geschaffen, die Umsetzung des Konzeptes „Haus der Familie“ einer kontinuierlichen Reflexion zu unterziehen und die Einhaltung bestimmter Konzept- und Qualitätsmerkmale zu überprüfen. Das Zertifikat bzw. die Zertifizierung ist somit ein zentrales Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in den Häusern der Familien.

Im Einzelnen soll die Zertifizierung folgendes leisten:

- (1) Das Zertifikat „Haus der Familie“ drückt aus, dass in den betreffenden Einrichtungen das Konzept „Haus der Familie“ in seinen Kernelementen umgesetzt wird, d.h. dass die Familien vor Ort hier bestimmte Basisleistungen erwarten können und nach bestimmten Prinzipien gearbeitet wird. Die Zertifizierung soll eine bestimmte Qualität und Konzepttreue sicherstellen und öffentlich – insbesondere für die Nutzerinnen und Nutzer – nachweisbar machen.

¹ Die Ziele und Kernelemente des Landesprogramms „Haus der Familie“ sind: (1) Räumliche und örtliche Zusammenfassung unterschiedlicher Angebote für Familien („unter einem Dach“, (2) Integration und konzeptionelle Abstimmung familienbezogener Angebote und Leistungen, (3) Das Haus der Familie als Bestandteil eines aktiven Gemeinwesens, (4) Komm- und Gehstrukturen aufbauen und qualifiziert vermitteln, (5) Das Haus der Familie als Bestandteil kommunaler Planungs- und politischer Willensbildungsprozesse

- (2) Für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines Hauses der Familie bedarf es eines kontinuierlichen Konzeptions- und Qualitätsentwicklungsprozesses, der jedoch angesichts begrenzter Ressourcen sowie der vielfältigen Anforderungen des Alltagsgeschäftes droht „hinten runter zu fallen“ und durch eine eher situative und beliebige Angebotsplanung ersetzt zu werden. Mit der Zertifizierung soll ein Anlass geschaffen und Impulse gegeben werden, um vor Ort einen kontinuierlichen Konzeptions- und Qualitätsentwicklungsprozess zu verankern und diesen zu qualifizieren.
- (3) Ebenso wenig wie die Häuser der Familien selbst ist auch das Konzept „Haus der Familie“ statisch, sondern bedarf einer kontinuierlichen Überprüfung und Weiterentwicklung. Durch die Gesamtschau der Zertifizierungsergebnisse können Entwicklungsthemen der Praxis identifiziert und deren Bearbeitung von Seiten des Landes unterstützt werden.
- (4) Der Nachweis, sich über die Zertifizierung einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung zu unterziehen und deren Ergebnisse transparent zu machen, ist ein probates Mittel, um das Ansehen des Hauses der Familie in der Öffentlichkeit zu erhöhen. Durch die Einbindung der Ansprechpersonen in der Kommune in das Zertifizierungsverfahren kann auch die fachpolitische Akzeptanz befördert und sichergestellt werden, dass zumindest in diesem Kontext die gemeinsame Reflexion über Aufgaben und Ziele eines Hauses der Familie erfolgt.

2. Gegenstand der Zertifizierung

Ausgehend von den Kernelementen eines „Hauses der Familie“ sollen im Rahmen der Zertifizierung diejenigen Leistungen, Querschnittsaufgaben und Qualitätsmerkmale überprüft werden, die eine Einrichtung als Haus der Familie qualifizieren. In einem gemeinsamen Diskussions- und Arbeitsprozess mit Verantwortlichen aus den Häusern der Familien sowie Vertreterinnen der Träger und kommunalen Ansprechpersonen wurden die Konzept- und Organisationsanforderungen, die sich bei der Umsetzung der Leistungen, Querschnittsaufgaben und Qualitätsmerkmale stellen, in Form von Leit- und Handlungszielen konkretisiert.

Das Zielkatalog umfasst vier Leistungsbereiche und vier Querschnittsaufgaben / Qualitätsmerkmale.

Leistungsbereiche sind:

- I. Beratung
- II. (Familien-)Bildung
- III. Information / Lotsenfunktion
- IV. Alltagshilfen

Querschnittsaufgaben / Qualitätsmerkmale sind

- V. Kooperation und konzeptionelle Abstimmung
- VI. Sozialräumliche Vernetzung und kommunale Verankerung
- VII. Einbindung von bürgerschaftlichem Engagement und Beteiligung
- VIII. Integration und interkulturelle Öffnung

Zu jedem der Leistungsbereiche und Querschnittsaufgaben / Qualitätsmerkmale sind Leitziele formuliert, die wiederum in Handlungsziele unterbrochen sind. Diese Leit- und Handlungsziele markieren den Zielhorizont. Als Reflexionsfolie können diese Leit- und Handlungsziele die jeweiligen Stärken und Entwicklungsbedarfe deutlich werden lassen. Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass nicht jedes Ziel erfüllt sein muss, aber die im Rahmen der Zertifizierung deutlich gewordenen Entwicklungsbedarfe zukünftig angegangen werden. Dies soll im Zuge der Zertifizierung durch die Selbstreflexion und die kollegiale Beratung sowie durch eine differenzierte Rückmeldung in Form eines Zertifizierungsprotokolls unterstützt werden.

3. Verfahren der Zertifizierung

Die Anlage und Ausgestaltung des Verfahrens zur Zertifizierung der Häuser der Familien gehen von folgenden Prämissen aus.

- Die Häuser der Familien sollen selbst für die Zertifizierung in der Verantwortung sein. Nicht Prüfung und Kontrolle etwa durch externe Gutachter sollen im Vordergrund stehen, sondern über kollegiales Feedback und Selbstreflexion sollen Veränderungspotenziale aufgedeckt und Entwicklungsimpulse ausgelöst werden.
- Ob Angebote und Maßnahmen eines Hauses der Familie angemessen und bedarfsgerecht sind, ist nicht an ort- und zeitunabhängigen Vorgaben zu messen, sondern muss im Lichte der spezifischen Bedarfs- und Interessenskonstellationen vor Ort ermittelt werden. Die Qualitätsüberprüfung und -bewertung im Rahmen der Zertifizierung verlangt deshalb nach einem dialogischen Verfahren, das die verschiedenen Verantwortlichen und Akteure vor Ort einbindet.

Entsprechend dieser Prämissen ist das Zertifizierungsverfahren als **kollegiale Visitation** angelegt. Wesentliches Element ist hierbei, dass die Zertifizierung durch eine Visitationsgruppe bestehend aus Kolleg/innen anderer Häuser der Familien erfolgt. Die Visitationsgruppe führt nach einem festgelegten Verfahren die Zertifizierung durch. Grundlage der Zertifizierung ist der entwickelte einheitliche Zielkatalog, der den **Qualitätsdialog** zwischen der Visitationsgruppe und den Verantwortlichen und Aktiven des betreffenden Hauses der Familie strukturiert.

Um die Einhaltung der Verfahrensregeln sicherzustellen und die Auswertung zu unterstützen, ist die Beteiligung einer **neutralen Prozessbegleitung** erforderlich. Die Prozessbegleitung unterstützt auch die Organisation der Zertifizierung und ist für die Ergebnissicherung verantwortlich. Für die Prozessbegleitung ist das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V. zuständig, das mit der wissenschaftlichen Beratung und Begleitung des Modellprojektes „Häuser der Familien in Rheinland-Pfalz“ betraut ist.

Des Weiteren ist die für das Haus der Familie **zuständige Ansprechperson in der Kommune** (aus der Kreis- bzw. Stadtverwaltung, die die Planungs- und Steuerungsverantwortung hat) in die Zertifizierung einzubinden. Auf Wunsch des Hauses können zusätzlich noch andere politisch Verantwortliche (etwa aus der Sitzkommune) eingeladen werden, die über die Teilnahme an der Zertifizierung Einblick in die Arbeit und Konzeption des Hauses der Familie erhalten sollen. Die kommunalen Vertreter haben den Status von Beobachtern (sind nicht Teil der Visitationsgruppe) und können ihre Fragen und Eindrücke in die Zertifizierung einbringen.

Vorbereitung der Zertifizierung

Um den Aufwand überschaubar zu halten, vor allem aber um den unterschiedlichen Bestandsdauern der Häuser der Familien Rechnung zu tragen, werden die Zertifizierungen auf drei Jahre – 2011 bis 2013 - verteilt. Unter Berücksichtigung der geographischen Lage werden die zur Zertifizierung zugelassenen Häuser der Familien drei Zertifizierungsrunden (2011, 2012, 2013) zugeordnet. Aus dem Teilnehmerkreis der jeweiligen Zertifizierungsrunde werden die Visitationsgruppen per Losverfahren gebildet. Im Einzelfall sind Ausnahmen möglich. Der Termin der Zertifizierung wird durch das betreffende Haus mit der Visitationsgruppe und der Prozessbegleitung vereinbart.

Jede Visitationsgruppe besteht aus zwei Personen, die in den ausgelosten Häusern der Familien eine Leitungsfunktion inne haben. Als Leitungspersonen kommen neben den Koordinatorinnen und Koordinatoren, Mitglieder der Leitungs- bzw. Steuerungsgremien sowie die fachlichen Ansprechpersonen beim Träger in Frage.

Zur Vorbereitung auf die Zertifizierung wird für jede Zertifizierungsrunde ein Workshop angeboten, in dem die Rolle und Aufgaben der Visitationsgruppe konkretisiert, der Ablauf der Zertifizierung durchgesprochen sowie die Zertifizierungsteilnehmer/innen mit dem Zielkatalog und dem Verfahren vertraut gemacht werden.

Ablauf der Zertifizierung

Die Zertifizierung folgt einem standardisierten Ablauf und wird innerhalb eines Tages durchgeführt. Da die Grundlage der Bewertung in diesem dialogorientierten Verfahren vor allem Informationen / Aussagen seitens der Akteure des betreffenden Hauses sind, beinhaltet das Zertifizierungsverfahren zusätzlich zur Besichtigung der Räumlichkeiten zwei Befragungen. Neben der Befragung des Leitungsteams (Kordinator, fachliche Ansprechperson beim Träger, Mitglieder der Steuerungsgremien) werden auch zwei vom Haus ausgewählte Aktive, davon sollte nur eine Person eine hauptamtliche Kraft sein, befragt.

Die Zertifizierung erfolgt in folgenden Phasen:

Zeitfenster	Inhalt	Verantwortlich	Anwesend
Bis eine Woche vor der Zertifizierung	Vorbereitung der Zertifizierung durch das Haus der Familie <ol style="list-style-type: none"> (1) Einladung der kommunalen Vertreter (2) Auswahl der zwei Aktiven, die an der Zertifizierung teilnehmen (3) Überprüfung der Zielerreichung auf der Grundlage des Zielkatalogs, Dokumentation des Ergebnisses der Selbstreflexion in dem Bewertungsraster (4) Zusendung der Dokumentation an die Visitationsgruppe, die Prozessbegleitung und ggf. an die kommunalen Vertreter 	Leitungsteam des HdF	
Tag der Zertifizierung (einzuplanen sind 6,5 h, mit Hin- und Rückreise also ein ganzer Arbeitstag)			
30 Minuten	Interne Vorbereitung der Visitationsgruppe <ol style="list-style-type: none"> (1) Abstimmung und Auswahl der Leit- und Handlungsziele, auf die die Visitationsgruppe im Rahmen der Zertifizierung eingehen möchte. Jeder Leistungsbe- reich und jede Querschnittaufgabe / Qualitätsmerkmal muss angesprochen werden 	Visitationsgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Visitationsgruppe - Prozessbegleitung
45 Minuten	Vorstellung des Hauses der Familien inklusive Hausführung	Leitungsteam des HdF	<ul style="list-style-type: none"> - Leitungsteam des HdF - Ausgewählte zwei Aktive - Kommunale Vertreter - Visitationsgruppe

			- Prozessbegleitung
120 Minuten	Befragung des Leitungsteams	Visitationsgruppe	- Leitungsteam des HdF - Kommunale Vertreter - Visitationsgruppe - Prozessbegleitung
60 Minuten	Mittagspause		
80 Minuten	Befragung der zwei Aktiven	Visitationsgruppe	- Aktive des HdF - Kommunale Vertreter - Visitationsgruppe - Prozessbegleitung
20 Minuten	Getrennte interne Auswertung von Visitationsgruppe und dem Leitungsteam + Aktive des HdF	Prozessbegleitung moderiert die interne Auswertung der Visitationsgruppe	
30 Minuten	Gemeinsames Auswertungsgespräch (1) Einschätzung (Stärken und Entwicklungsbedarfe) und Empfehlungen der Visitationsgruppe (2) Selbstbeurteilung des Hauses der Familie (3) Eindruck der kommunalen Vertreter (4) Feedback zum Zertifizierungsverfahren	Prozessbegleitung moderiert das Auswertungsgespräch	- Leitungsteam des HdF - Ausgewählte zwei Aktive - Kommunale Vertreter - Visitationsgruppe - Prozessbegleitung

Auswertung der Zertifizierung

Der Nutzen der Zertifizierung liegt insbesondere in der Selbstreflexion sowie in Hinweisen und Lernanstößen aus der kollegialen Beratung für eine gezielte Weiterentwicklung des Profils als Haus der Familie. Die Ergebnisse der Zertifizierung (festgestellte Stärken, Entwicklungsbedarfe sowie Handlungsempfehlungen und Hinweise) werden von der Prozessbegleitung dokumentiert und dem betreffenden Haus in Form eines Zertifizierungsprotokolls zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus sollen die Ergebnisse der Zertifizierungen für die Weiterentwicklung des Konzeptes „Haus der Familie“ genutzt werden, indem sie übergreifend ausgewertet und in einen landesweiten Diskussions- und Arbeitsprozess mit den Häusern der Familien eingebracht werden. Dazu sollen die Standorttreffen der Häuser der Familien, die sich als Orte des Austausches und der fachlichen Diskussion konzeptioneller und organisatorischer Umsetzungsfragen etabliert haben, als Plattform dienen. Die Wahl der Inhalte und Themen für diese Veranstaltungen sollen auf die Zertifizierung abgestimmt werden, indem diejenigen Themen aufgegriffen werden, die bei der übergreifenden Auswertung der einzelnen Zertifizierungen als gemeinsame Entwicklungsthemen der Häuser der Familien identifiziert wurden. Die Teilnahme an den Standorttreffen ist verpflichtender Bestandteil der Zertifizierung.

4. Gegenstand der Zertifizierung – Zielkatalog

Verwendung des Zielkatalogs

Der Zielkatalog ist die Grundlage der vorbereitenden Selbstreflexion durch das Haus der Familie sowie der Befragungen im Rahmen der Zertifizierung. Während alle Leistungsbereiche sowie Querschnittsaufgaben und Qualitätsmerkmale sowohl in der Selbstreflexion als auch bei den Befragungen zu berücksichtigen sind, bleibt es dem Haus der Familie freigestellt, unter IX. eine aktuelle Problemstellung, Herausforderung oder Entwicklungsaufgabe zu benennen und in die kollegiale Beratung einzubringen. Werden hier ein oder mehrere Themen benannt, sind diese bei der Befragung des Leitungsteams ggf. auch bei der Befragung der Aktiven zu berücksichtigen.

Für die Befragung des Leitungsteams kommen alle Leit- und Handlungsziele in Frage, für die Befragung der Aktiven sind die gelb markierten Handlungsziele ausgewählt worden. Der Visitationsgruppe bleibt es jedoch überlassen, auch – sofern begründbar – die Umsetzung andere Handlungsziele anzusprechen.

Die Bewertung der Zielerreichung mit Blick auf die einzelnen Leistungsbereiche und Querschnittsaufgaben / Qualitätsmerkmale soll unter drei Leitfragen erfolgen:

- (1) Stärken
- (2) Entwicklungsbedarfe bzw. Schwächen
- (3) Entwicklungsperspektiven bzw. Empfehlungen

Für die Dokumentation der Selbstbewertung durch das Haus der Familie sowie der Bewertung durch die Visitationsgruppe dienen die Bewertungsraster im Zielkatalog. Die Visitationsgruppe erhält die vorab vom betreffenden Haus der Familie ausgefüllten Bewertungsraster mindestens eine Woche vor dem Zertifizierungstermin. Die Mitglieder der Visitationsgruppe halten ihre Bewertung im Zuge der Zertifizierung ebenfalls in den Bewertungsrastern fest, so dass bei der abschließenden internen Auswertung darauf Bezug genommen werden kann.

Leistungsbereich I: Beratung

Das Haus der Familie hält ein niedrigschwelliges Angebot der (sozialen) Beratung bereit. Dies kann von der Einbindung psycho-sozialer Beratungsdienste in ihren vielen Facetten bis hin zu Beratungsangeboten reichen, bei denen die Bereitstellung und Vermittlung von Informationen in Vordergrund stehen, wie etwa Sicherheitsberatung, Rentenberatung etc.. Darüber hinaus erleichtert das Haus der Familien den Zugang zu den in der Kommune vorhandenen Beratungsangeboten, indem es Familien mit Beratungsbedarfen informiert und an entsprechende Dienste und Stellen weiterleitet.

Leitziel 1: Das Haus der Familie trägt dazu bei, Transparenz für die in der Kommune vorhandenen Beratungsangebote für Familien zu schaffen. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...hält Informationen zu Beratungsangeboten (Beratungsdiensten und -stellen) in der Kommune vor.
Handlungsziel 1.2	...organisiert Veranstaltungen, durch die Familien die in der Kommune vorhandenen Beratungsdienste kennenlernen
Leitziel 2: Das Haus der Familie vermittelt ratsuchende Familien in Beratungsangebote. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...stellt sicher, dass den in der Kommune vorhandenen Beratungseinrichtungen und -diensten das HdF und sein Auftrag der Vermittlung bekannt sind.
Handlungsziel 2.2	...stellt sicher, dass bei Bedarf die Vermittlung von Familien zu passenden Beratungsangeboten erfolgt.
Leitziel 3: Das Haus der Familie verfügt über Angebote der Beratung in Erziehungsfragen. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 3.1	...organisiert regelmäßige Sprechzeiten der Beratung in Erziehungsfragen.
Handlungsziel 3.2	...verfügt über geeignete Räumlichkeiten für Einzelberatung, die eine ungestörte Beratungssituation und Vertrauensschutz gewährleisten.
Leitziel 4: Das Haus der Familie schafft vielfältige Zugänge für alle Familien zu Beratung. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 4.1	...sorgt dafür, dass eine Mitarbeiterin / ein Mitarbeiter zu festen Zeiten zur Verfügung steht, um auf Fragen und Anliegen der Besucher/innen kompetent eingehen zu können.
Handlungsziel 4.2	...ermöglicht es Beratungsdiensten, ihre Aktivitäten, Angebote und Gruppen unter seinem Dach durchzuführen.
Handlungsziel 4.3	...organisiert offene Beratungsangebote zu Alltagsthemen, die von eigenen Mitarbeiter/innen, ehrenamtlichen Kräften oder durch Kooperationspartner in den Räumen des HdF oder in Räumen eines Kooperationspartners durchgeführt werden.
Handlungsziel 4.4	...stellt durch organisatorische und konzeptionelle Maßnahmen (z. B. nutzerorientierte Beratungszeiten, Formen der Werbung, niedrige Kosten, einfache Sprache) sicher, dass Barrieren für die Inanspruchnahme durch Familien in prekären Lebenslagen abgebaut werden.

Bewertungsraster „Leistungsbereich Beratung“

	Selbstreflexion Haus der Familie	Einschätzung der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

Leistungsbereich II: (Familien-)Bildung

Das Haus der Familie ist ein Ort der Bildung. Mit seinen Bildungsangeboten sollen gezielt vorhandene Lücken in der Angebotsstruktur geschlossen werden. Innerhalb des Spektrums an Bildungsangeboten hat die Familienbildung einen besonderen Stellenwert. Das Haus der Familie bietet Angebote und Maßnahmen der Familienbildung an. Diese werden so mit anderen Angeboten verknüpft und gestaltet, dass Hemmschwellen und praktische Hürden insbesondere für bildungsferne Familien verringert werden.

Leitziel 1: Das Haus der Familie trägt dazu bei, Transparenz für die in der Kommune vorhandenen Angebote der Eltern- und Familienbildung zu schaffen. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...bemüht sich um einen regelmäßigen Austausch und eine Abstimmung der Angebote mit den vorhandenen Anbietern von Familienbildung.
Leitziel 2: Das Haus der Familie verfügt über Angebote der Eltern- und Familienbildung. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...organisiert Angebote zur Stärkung der Erziehungskompetenz in den eigenen Räumen oder dezentral in Institutionen, die sich insbesondere auch an junge Familien richten (im Sinne von frühen Hilfen).
Handlungsziel 2.2	...organisiert offene Angebote zur Begegnung und zum Austausch von Familien (bspw. Offenes Elterncafé, Spielkreis).
Handlungsziel 2.3	...organisiert Veranstaltungen zu pädagogisch wichtigen Themen (bspw. Vortragsreihe, Themenabend, Frauenfrühstück mit Vorträgen).
Handlungsziel 2.4	...ermöglicht es Eltern, Selbsthilfeorganisationen, Elternvereinen u. ä. Gruppen im HdF Treffen, Beratungen oder andere Aktivitäten durchzuführen.
Handlungsziel 2.5	... macht musisch-kreative Angebote, die allen Interessierten offen stehen.
Leitziel 3: Das Haus der Familie macht Bildungsangebote für alle Generationen. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 3.1	...organisiert Angebote zum intergenerativen Lernen von und miteinander.
Handlungsziel 3.2	...organisiert Bildungsmöglichkeiten für Personen mit Migrationshintergrund (bspw. Sprachkurse).
Handlungsziel 3.3	...organisiert Angebote für Familien in Armutslagen (bspw. in den Bereichen Haushaltsführung, Schulden).
Leitziel 4: Das Haus der Familie schafft Zugänge für sogenannte bildungsferne Familien. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 4.1	... stellt durch organisatorisch-konzeptionelle Maßnahmen (z. B. Formen der Werbung, niedrige Kosten, einfache Sprache) sicher, dass Barrieren für die Inanspruchnahme durch bildungsferne Familien gezielt abgebaut werden.
Handlungsziel 4.2	...stellt durch interne Konzeptions- und Informationsprozesse sicher, dass offene Angebote als „Türöffner“ für Bildungsangebote fungieren.

Bewertungsraster „(Familien-)Bildung“

	Selbstreflexion Haus der Familie	Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

Leistungsbereich III: Information /Lotsenfunktion

Das Haus der Familie versteht sich als Anlaufstelle und Lotsendienst vor Ort. Es erleichtert mit spezifischen Angeboten und Maßnahmen der Information Familien die Orientierung in der lokalen und regionalen Angebotslandschaft.

Leitziel 1: Das Haus der Familie etabliert sich als Informationsplattform rund um das Thema Familie in der Kommune. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...stellt Informationen (wie Kontaktdaten, Ansprechpartner und Leistungen) über die wichtigsten Anbieter familienunterstützender Dienstleistungen (bspw. Beratungsstellen, Familienbildungsstätte, Tagespflegevermittlung) in der Kommune zur Verfügung (bspw. in Form von Verzeichnissen, recherchierbaren Datenbanken, Zusammenstellung von Flyern und Broschüren).
Handlungsziel 1.2	...stellt sicher, dass den eigenen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die wichtigsten Anbieter familienunterstützender Dienstleistungen und deren Leistungen bekannt sind bzw. Ansprechpersonen im Haus benannt sind, die diesen Überblick bieten können
Leitziel 2: Das Haus der Familie ist als Anlaufstelle für Familien bekannt. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...verfügt über einen aktuellen Flyer und eine Internet-Seite, um seine Angebote in der Öffentlichkeit bekannt zu machen.
Handlungsziel 2.2	...sorgt dafür, dass im HdF das aktuelle Programm für alle Besucherinnen und Besucher mittels einer Übersicht über die laufenden Angebote (z.B. Schwarzes Brett / Wochenplan) bekannt gemacht wird.
Handlungsziel 2.3	...sorgt dafür, dass seine Angebote an Orten und in Institutionen bekannt gemacht werden, die von Familien häufig frequentiert werden.
Handlungsziel 2.4	...sorgt dafür, dass die Aktivitäten und Veranstaltungen des HdF über Veröffentlichungen in Printmedien bekannt gemacht werden.
Handlungsziel 2.5	...organisiert Veranstaltungen, z.B. Tag der Offenen Tür, um sich im Sozialraum zu präsentieren (mindestens einmal im Jahr)
Handlungsziel 2.6	...sorgt über gezielte Aktivitäten für ein Bekanntwerden bei sogenannten „sekundären Kunden“ (ortsansässige Unternehmen, Kammern, Vereine).
Leitziel 3: Das Haus der Familie fungiert als Lotse, indem es Familien bei Hilfesuchen kompetent weitervermittelt. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 3.1	...verfügt über eine Struktur für die Vermittlung von Familien durch das HdF

Bewertungsraster „Information / Lotsenfunktion“

	Selbstreflexion Haus der Familie	Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

Leistungsbereich IV: Alltagshilfen

Das Haus der Familie unterstützt Familien bei der Alltagsbewältigung, indem es ein bedarfsgerechtes Angebot an Alltagshilfen bereitstellt. Darüber hinaus gibt es allen offen stehende Gelegenheiten des Austauschs und der Begegnung. Die Alltagshilfen und offenen Angebote werden gezielt als Türöffner für weiterführende Angebote gestaltet, um auch Familien zu erreichen, bei denen die Schwellenängste etwa zur Wahrnehmung von Bildung und Beratung hoch sind.

Leitziel 1: Das Haus der Familie verfügt über Angebote, die Familien die Alltagsbewältigung erleichtern (z.B. Essen und Haushaltshilfen, Kinder- und Seniorenbetreuung, Schülerhilfen, Kreativ- und Freizeitangebote). Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...organisiert in mindestens einem der Bereiche Haushaltshilfe, Kinder- und Seniorenbetreuung, Schülerhilfe ein konkretes Unterstützungsangebot für Familien.
Handlungsziel 1.2	...unterstützt den Aufbau und die Durchführung von Tauschringen und -börsen, mit deren Hilfe Privatpersonen Leistungen austauschen.
Handlungsziel 1.3	...verfügt im Rahmen der Lotsenfunktion über Kontakte und Informationen, um Familien im Bedarfsfall Haushaltshilfen und / oder Kinderbetreuungsmöglichkeiten vermitteln zu können.
Leitziel 2: Das Haus der Familie initiiert und gestaltet Begegnung und Austausch. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...verfügt über einen regelmäßigen offenen Treff, der an mehreren Tagen in der Woche verlässlich geöffnet ist.
Handlungsziel 2.2	...verfügt über die hauswirtschaftliche Infrastruktur, um eine Bewirtung mit Kaffee, Kuchen, Kaltgetränken sicher zustellen.
Handlungsziel 2.3	...organisiert regelmäßig offene Begegnungsangebote (Frauenfrühstück, Generationencafé etc.).
Handlungsziel 2.4	...initiiert und begleitet das Entstehen von (Hilfe-)Beziehungen zwischen Personen bzw. Familien (bspw. Familiennetzwerk, Patenschaften).
Leitziel 3: Das Haus der Familie unterstützt Familien in prekären Lebenslagen. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 3.1	...sorgt dafür, dass die Inanspruchnahme von Alltagshilfen im Bedarfsfall kostengünstig erfolgen kann und keinen stigmatisierenden Charakter hat.
Handlungsziel 3.2	...kooperiert mit Trägern und Betreibern von Essens- und Lebensmittelausgabestellen, Sozialkaufhäusern, Kleiderkammern etc., um seine Angebote bei Familien in prekären Lebenslagen bekannt zu machen.

Bewertungsraster „Alltagshilfen“

	Selbstreflexion Haus der Familie	Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

Querschnittsaufgabe und Qualitätsmerkmal V: Kooperation und konzeptionelle Abstimmung

Das Haus der Familie schafft über die räumliche Zusammenführung von Angeboten und Leistungen Niedrigschwelligkeit und Transparenz. In einem Gesamtkonzept erfolgt die inhaltlich-konzeptionelle Integration von Angeboten der Beratung, der (Familien)Bildung, Unterstützungs- und Hilfeangebote und die Verzahnung ihrer Schnittstellen. Nur so kann das Haus tatsächlich mehr als ein bloßes Nebeneinander von Angeboten im Sinne eines „Ärztehauses“ sein. Die Umsetzung dieser Querschnittsaufgabe erleichtert Familien den Übergang in andere Angebote.

Leitziel 1: Das Haus der Familie sorgt für interne Transparenz und Abstimmung der Angebote des Hauses. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...hat ein Stelle für Koordination eingerichtet, die idealerweise hauptamtlich besetzt ist.
Handlungsziel 1.2	...hat die Aufgaben und Kompetenzen der Koordination klar geregelt und für alle Aktiven transparent gemacht.
Handlungsziel 1.3	...verfügt über Arbeitsstrukturen (wie Hauskonferenz, Steuerungsgruppe, Ehrenamtlichenteams usw.), in denen für den laufenden Betrieb relevante Informationen weitergegeben und die konzeptionelle Weiterentwicklung des HdF gesteuert wird.
Handlungsziel 1.4	...stellt sicher, dass die Ziele und Schwerpunkte des HdF sowie die laufenden Angebote allen regelmäßig Aktiven bekannt sind.
Handlungsziel 1.5	...kooperiert regelmäßig mit mindestens zwei Einrichtungen bzw. Trägern der Altenhilfe bzw. der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe in der Kommune und organisiert gemeinsame Angebote.
Handlungsziel 1.6	...verfügt über schriftliche Kooperationsvereinbarungen mit denjenigen Kooperationspartnern, mit denen regelmäßig Angebote des HdF durchgeführt werden.
Handlungsziel 1.7	...stellt bei der Programmgestaltung sicher, dass Angebote sinnvoll aufeinander abgestimmt und verknüpft sind (z. B. zeitlich parallele Kreativangebote für Kinder während der Sprechstunde der Erziehungsberatung).

Bewertungsraster „Kooperation und konzeptionelle Abstimmung“

	Selbstreflexion Haus der Familie	Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

Querschnittsaufgabe und Qualitätsmerkmal VI: Sozialräumliche Vernetzung und kommunale Verankerung

Die Intention des Hauses der Familie besteht nicht darin gewachsene Strukturen im Sozialraum aufzulösen, sondern als räumlich erfahrbares Zentrum zur Anlaufstelle für Familien zu werden. Durch Vernetzung, Vermittlung und Information schafft das Haus der Familie Verbindungslinien zu und zwischen Vereinen, Initiativen und Trägern in der Kommune. Das Haus der Familie stellt bedarfsgerechte Angebote für Familien bereit. Daneben betreibt das Haus Lobbyarbeit für Familien. Um diese beiden Aufgaben bewältigen zu können, ist das Haus der Familie auf eine gute Kooperation mit den kommunalen Planungsstrukturen (Jugend-, Sozial-, Alten-, Familienplanung) und auf eine Anbindung an die Kommunalpolitik angewiesen.

Leitziel 1: Das Haus der Familie wirkt auf eine bedarfsgerechte Ausgestaltung der Angebote für Familien hin. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...verfügt über Kenntnisse der sozialen Lage und Bedarfe von Familien im Sozialraum und kann begründen, dass sein Angebot zu den Sozialraumbedingungen und Bedarfen passt.
Handlungsziel 1.2	...bemüht sich, dass seitens des HdF wahrgenommene Bedarfe von Familien Eingang in die kommunalen Planungsprozesse finden (z.B. durch Teilnahme an entsprechenden Gremien, AG´s, Planungsgruppen)
Handlungsziel 1.3	...verfügt über einen festen Ansprechpartner in der Kommune, mit dem ein regelmäßiger Austausch (mindestens ein Mal jährlich) über die Weiterentwicklung des Hauses der Familie stattfindet.
Handlungsziel 1.4	...verfügt über eine (schriftliche) Kooperationsvereinbarung mit der Kommune.
Leitziel 2: Das Haus der Familie öffnet sich für Vereine, Initiativen, familienbezogene Selbsthilfe und Freiwillige. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...kooperiert mit sozialraumbezogenen Gremien und Netzwerken (Runde Tische, Stadtteilkonferenzen usw.).
Handlungsziel 2.2	...unterstützt Vereine, Initiativen und Selbsthilfegruppen bei der Umsetzung von Angeboten und Aktivitäten durch die Bereitstellung von Ressourcen (Räume, Öffentlichkeitsarbeit, Informationen, Vermittlung).
Leitziel 3: Das Haus der Familie betreibt familienpolitische Lobbyarbeit. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 3.1	...bemüht sich um eine regelmäßige Vorstellung seiner Arbeit in kommunalen Gremien (z.B. Jugendhilfe-, Sozialausschuss).
Handlungsziel 3.2	...das HdF kooperiert mit kommunalen Beiräten (z.B. Seniorenbeirat, Integrationsbeirat, Behindertenbeirat)
Handlungsziel 3.4	...bindet gezielt VertreterInnen der Kommunalpolitik in die Arbeit ein (z.B. über Öffentlichkeitsveranstaltungen, Gründung eines Beirats, Patenschaft, Sitzungen im HdF usw.).

Bewertungsraster „Sozialräumliche Vernetzung und kommunale Verankerung“

Selbstreflexion Haus der Familie	Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken	
Entwicklungsbedarfe / Schwächen	
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen	
Sonstige Hinweise	

Querschnittsaufgabe und Qualitätsmerkmal VII: Einbindung von bürgerschaftlichem Engagement und Beteiligung

Das Haus der Familie unterstützt Selbsthilfe und bürgerschaftliches Engagement, indem es die Nachfrage und das Angebot von bürgerschaftlichem Engagement zusammenbringt (Freiwilligenagentur) oder Ressourcen und Unterstützung für Selbsthilfe bereitstellt. Hierbei arbeitet das Haus der Familie in thematisch relevanten Netzwerken mit und ist in Kooperationsstrukturen auf lokaler Ebene eingebunden.

Das Haus der Familie beteiligt die Familien aktiv an der Gesamtkonzeption, der Programmgestaltung und den einzelnen Angeboten.

Leitziel 1: Das Haus der Familie fördert ehrenamtliches Engagement. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...kooperiert mit einer Ehrenamtsbörse oder ähnlichen Einrichtungen, die Ehrenamtliche vermitteln und qualifizieren.
Handlungsziel 1.2	...hat feste Ansprechpersonen benannt, die für die Akquise, Vermittlung und Begleitung von Ehrenamtlichen im Haus zuständig sind. Die zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen sind dafür ausreichend.
Handlungsziel 1.3.	...verfügt über ein Konzept, das die Anleitung Ehrenamtlicher, die Begleitung sowie die Anerkennung der Leistungen regelt und das umgesetzt wird.
Handlungsziel 1.4	...stellt durch begleitende Maßnahmen sicher (z.B. Fahrdienst, Kinderbetreuung, Aufwandsentschädigung), dass ehrenamtliches Engagement ermöglicht bzw. erleichtert wird.
Handlungsziel 1.5.	...organisiert Fortbildungsmöglichkeiten für Ehrenamtliche.
Leitziel 2: Das Haus der Familie beteiligt Familien an der Gesamtkonzeption und Programmgestaltung. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...verfügt über ein Beschwerdemanagement (z.B. über Kummerkasten, Sprechstunde, Hauskonferenzen).
Handlungsziel 2.2	...stellt über entsprechende Instrumente eine Evaluation der Angebotsnutzung (z.B. über Teilnahmelisten) und der Zufriedenheit der Nutzer/innen mit den Angeboten (z.B. Feedback-Bögen) sicher.
Handlungsziel 2.3	...organisiert Beteiligungsmöglichkeiten und Orte zum Austausch über die Weiterentwicklung des HdF (z.B. Bürgerforum, Nutzervollversammlung).

Bewertungsraster „Einbindung bürgerschaftlichen Engagement und Beteiligung“

	Selbstreflexion Haus der Familie	Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

Querschnittsaufgabe und Qualitätsmerkmal VIII: Integration und interkulturelle Öffnung

Das Haus der Familie schafft niedrigschwellige Zugänge zu familienunterstützenden Angeboten für Migrationsfamilien im eigenen Haus und bei seinen Kooperationspartnern. In der Konzeption, Bewerbung und der Umsetzung der Angebote arbeitet das Haus eng mit Migrantinnen und Migranten sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zusammen.

Leitziel 1: Das Haus der Familie schafft für Familien mit Migrationshintergrund niedrigschwellige Zugänge zu familienunterstützenden Angeboten. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 1.1	...stellt über eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit (Programme und Flyer in anderen Sprachen, Nutzung fremdsprachlicher Medien u. ä.) sicher, dass Familien mit Migrationshintergrund über die Angebote des HdF informiert sind und sich angesprochen fühlen.
Handlungsziel 1.2	...kooperiert mit Migrantenselbstorganisationen und Institutionen der Migrationsarbeit (Migrations- und Flüchtlingsberatung, Beirat für Integration und Migration, Integrationsbeauftragter u.a.) in der Kommune.
Handlungsziel 1.3	...berücksichtigt in der Umsetzung seiner Angebote weltanschauliche und kulturelle Gegebenheiten (z. B. im Hinblick auf Essen, Symbole) und handelt kultursensibel.
Handlungsziel 1.4	...sorgt dafür, dass die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Fortbildungen zum Thema „Interkulturelle Kompetenz“ teilnehmen.
Handlungsziel 1.5	...organisiert Angebote, die sich mit spezifischen Themen und Fragen der Integration beschäftigen (z.B. Sprachkurse „Deutsch als Fremdsprache“)
Leitziel 2: Das Haus der Familie fördert die aktive Teilnahme und das Engagement von Migrantinnen und Migranten im Haus der Familie. Das Haus der Familie...	
Handlungsziel 2.1	...sorgt für die Gewinnung von Aktiven (z.B. Haupt- und Ehrenamtliche, Honorarkräfte, Selbstständige) mit eigenem Migrationshintergrund.
Handlungsziel 2.2	...fördert die Vernetzung von Migrationsfamilien und Hilfe zur Selbsthilfe über die Bereitstellung von Ressourcen (Räume, Infrastruktur, Werbung usw.) und entsprechende Angebote.

Bewertungsraster „Integration und interkulturelle Öffnung“

Selbstreflexion Haus der Familie		Urteil der Überprüfungsgruppe
Stärken		
Entwicklungsbedarfe / Schwächen		
Entwicklungsperspektiven / Empfehlungen		
Sonstige Hinweise		

IX: Aktuelle Problemstellung, Herausforderung und Entwicklungsaufgabe im Haus der Familie

Hier können Sie vermerken, welches Thema – außerhalb der überprüften Ziele – derzeit das Haus der Familie bewegt bzw. welche Problemstellung und Herausforderung Sie in die kollegiale Beratung einbringen möchten.

Thema 1

Thema 2

Thema 3

Thema 4