

## Qualitätskriterien für die Angebotsform 1 (Einrichtungsggebundene Angebote)

Im Folgenden sind die Qualitätskriterien der einzelnen Angebotsformen nach den Dimensionen Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität dargestellt.

### 1. Qualitätskriterien für die Angebotsform 1 (Einrichtungsggebundene Angebote)

Die Angebotsform 1 umfasst ausschließlich Angebote von Einrichtungen, die folgender Definition entsprechen: Orte, an denen Familien Angebote wahrnehmen können, welche die verschiedenen Bereiche der Familienförderung abdecken. Diese Angebote stärken die elterliche Erziehungskompetenz, aktivieren Selbsthilfepotentiale von Eltern und anderen an der Erziehung der Kinder beteiligten Personen, unterstützen den Aufbau sozialer Netzwerke und fördern so nachhaltig die kindliche Entwicklung und das gesunde Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen. Mit ihrem vielfältigen Angebot und weitreichenden Öffnungszeiten sorgen diese Orte für eine Grundversorgung im Sinne des § 16 SGB VIII. Diese Orte knüpfen an nachbarschaftliche Lebenszusammenhänge an und sind ein fester Bestandteil der sozialen Infrastruktur für eine familienfreundliche Metropole Berlin. Einrichtungen im Sinne dieser Angebotsform sind v.a. Familienzentren.

#### Strukturqualität

##### *Personal*

1. Mindestens eine festangestellte Kraft ist auf das Thema „Kinderschutz“ spezialisiert (nachgewiesen bspw. durch Zusatzausbildung, Fortbildung, Mitgliedschaft in einem einschlägigen Arbeitskreis) und hat diesbezüglich eine Multiplikationsrolle. Alle Mitarbeitenden kennen die Indikatoren für die Gefährdungen bei Kindern und Jugendlichen bezogen auf die für sie relevanten Altersgruppen<sup>1</sup>. Alle Mitarbeitenden kennen die rechtlichen Bestimmungen zur Wahrnehmung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung.
2. Die Mitarbeitenden<sup>2</sup> sind mit dem Sozialraum, seiner Diversität sowie der Multikulturalität und -lingualität der Familien vertraut.

---

<sup>1</sup> s. aktualisiertes Kinderschutzverfahren inklusive altersdifferenzierter Indikatoren (Veröffentlichung erwartet)

<sup>2</sup> Die Mitarbeitenden umfassen in diesem Konzept alle in der Familienförderung tätigen Personen, d.h. u.a. pädagogische Fachkräfte, Honorarkräfte und Ehrenamtliche.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 1 (Einrichtungsgebundene Angebote)

3. Es steht Zeit für folgende Aufgaben zur Verfügung:
  - Freiwilligenmanagement
  - Vor- und Nachbereitung der Angebote einschließlich Dokumentation
  - Gremienarbeit und Netzwerktätigkeit
  - Teamsitzungen, Qualitätsmanagement sowie Öffentlichkeitsarbeit
  - Drittmittelakquise und Einbindung von Kooperationspartnern (z.B. Krankenkassen, Volkshochschulen)
  - Erfüllung gesetzlicher Vorgaben (z.B. Beauftragte für Kinderschutz, Brandschutz, Arbeitsschutz, Datenschutz)
  - Leitungstätigkeit inklusive Koordinationstätigkeit
4. Die Leitung
  - ist für Leitungsaufgaben qualifiziert.
  - kennt die aktuelle wissenschaftliche Diskussion zur Familienförderung und/oder wird in dieser weitergebildet
5. Vorkehrungen<sup>3</sup> für geplante und ungeplante Abwesenheiten sind getroffen (z.B. Urlaub, Krankheit, Fortbildung).
6. Es werden Arbeitsverträge mit mittelfristiger Laufzeit angestrebt.

### *Räume*

*Die Räume werden ausschließlich oder vorrangig für Familienförderung genutzt (dauerhafte Einrichtungen).*

1. Die Einrichtungen sind perspektivisch barrierefrei im Zugang und in der Ausstattung. Die Träger sind verpflichtet zu prüfen, ob Angebote barrierefrei gestaltbar sind.
2. Sichtbarkeit: Die Einrichtungen sind von außen als Einrichtungen der Familienförderung erkennbar.
3. Gute Erreichbarkeit: Die Einrichtungen sind für viele Familien gut erreichbar (Kinderwagenradius bzw. mit dem ÖPNV).
4. Der Eingangsbereich gibt Auskunft über das Profil der Einrichtung, die Mitarbeitenden und die Angebote. Er ermöglicht Orientierung und erleichtert den Erstkontakt. Er vermittelt eine Willkommensatmosphäre.
5. Der offene Aufenthaltsbereich ist der zentrale Raum und stellt gleichzeitig den Mittelpunkt als auch den Ausgangspunkt pädagogischen Handelns dar.

---

<sup>3</sup> Unter Vorkehrungen ist bspw. eine gute Kommunikation im Vorfeld und die Sicherstellung, dass eingehende E-Mails gesichtet und ggf. ein AB geschaltet ist, zu verstehen.

### Qualitätskriterien für die Angebotsform 1 (Einrichtungsggebundene Angebote)

6. Die pädagogische Nutzfläche<sup>4</sup> bietet genügend Raum für Gruppenangebote (auch Bewegungsangebote) und Einzelgespräche.
7. Die nicht-pädagogische Nutzfläche umfasst mindestens einen Büroraum unter Beachtung der ALLA-Raum, eine (Tee-)Küche, Toilettenräume, Garderobe, einen Still- und Wickelplatz sowie Platz zur Lagerung von Materialien..
8. Es sollte je nach örtlicher Gegebenheit ein Kinderwagenstellplatz vorhanden sein.
9. Jede Einrichtung sollte nach Möglichkeit eine eigene Außenfläche (Spielplatz/Garten) haben, da sie die Attraktivität und Nutzbarkeit einer Einrichtung erheblich erhöht.

### *Ausstattung*

1. Die Ausstattung und Ausgestaltung der Einrichtung ist zielgruppenorientiert und inklusiv (d.h. Teilhabe z.B. von verschiedenen Altersgruppen und Kindern mit Behinderungen wird ermöglicht).
2. Die bauliche Ausstattung ist regelmäßig auf ihre Funktionalität und Intaktheit zu überprüfen. Bauliche Mängel und erforderliche Sanierungsmaßnahmen werden im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel angegangen.

### *Reinigung*

Die Einrichtungen werden der Nutzung durch verschiedene Altersgruppen entsprechend gereinigt u.a. erhöhte Anforderung an die Sauberkeit des Bodens im Krabbelbereich).

### *Information für Familien und Austausch zwischen Familien*

Es gibt eine Informationstafel (bzw. digitale Plattformen) und eine ansprechende Auslage von Informationsmaterialien, die die Grundsätze der zielgruppenspezifischen, niedrighwelligen Ansprache berücksichtigen.

### *Öffnungs- und Angebotszeiten*

1. Es gibt feste und umfassende Öffnungszeiten
2. Die Angebote finden zu verschiedenen Uhrzeiten statt, um unterschiedlichen Zielgruppen und Familien in unterschiedlichen Lebenslagen eine Teilnahme zu ermöglichen.

### *Öffentlichkeitsarbeit*

1. Alle Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit werden in einem festgelegten Turnus aktualisiert und hinsichtlich der Wirkung und der Inanspruchnahmen von diversen Zielgruppen überprüft.
2. Der Träger sorgt dafür, dass aktuelle Darstellungen seiner Angebote an unterschiedlichen familienrelevanten Stellen ausliegen bzw. ausgehängt werden (bspw. Familienservicebüros, Kitas, Schulen, Orten der pädiatrischen Versorgung), online barrierefrei verfügbar sind sowie auf relevanten Internetseiten verknüpft sind (z.B. dem Familienportal).
3. Die Teilnahme an öffentlich wirksamen Veranstaltungen (z.B. Familiennacht, Stadtteilstefte) soll gewährleistet sein.

---

<sup>4</sup> Zur Abgrenzung der Flächen wird die Begrifflichkeit analog zu den Jugendfreizeiteinrichtungen genutzt.

## Prozessqualität

### *Niedrigschwelliger Zugang*

Der niedrigschwellige Zugang zu den Einrichtungen ist ein zentrales Qualitätskriterium, der u.a. durch folgende Maßnahmen gewährleistet wird:

1. Gezielte Ansprache der Zielgruppen
2. Offener Aufenthaltsbereich (s.u.)
3. Antragsfreier Zugang zu offenen Angeboten
4. Ggf. Kinderbetreuung während der Angebote

Zu 1.: Auf Basis einer Sozialraumanalyse werden niedrigschwellige Zugangswege für die unterschiedlichen Zielgruppen definiert. Die Darstellung der Angebote und die Ansprache sind zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, mehrsprachig, Brailleschrift, Audio). Die Sozialraumanalyse betrachtet die Lebenswelt und Diversität der im Sozialraum lebenden Familien, erfasst deren Bedarfe und definiert Zielgruppen. In der Definition der Zielgruppen wird die Vielfalt der Familien in Bezug auf ihre unterschiedlichen Lebensphasen, Lebenslagen und Lebensformen sowie ihre unterschiedlichen Belastungsfaktoren berücksichtigt. Auch spezielle Zielgruppen werden berücksichtigt, z.B. Väter, Alleinerziehende, Familien mit Migrationsgeschichte und gleichgeschlechtliche Eltern.

### *Offener Aufenthaltsbereich als zentraler Begegnungsort und Zugangsweg*

Als zentraler Begegnungsort ist der offene Aufenthaltsbereich in den Einrichtungen oft erster Anlaufpunkt für Familien. Als wichtiger Zugangsweg ist der offene Aufenthaltsbereich ansprechend gestaltet und in den zielgruppenentsprechend vom Mitarbeitendenteam definierten Kernzeiten durch eine Fachkraft besetzt.

### *Vielfältiges und breites Angebot*

Die Leitung sorgt für eine ausgewogene Breite der Angebote, welche die verschiedenen Bereiche der Familienförderung adäquat abdeckt<sup>5</sup>.

### *Partizipative Gestaltung der Angebote*

1. Die Mitarbeitenden wenden Methoden an, um Vorschläge der Familien zu ermitteln (z.B. Wunschbriefkasten, Fragebögen, Onlinebefragung, Sprechstunde, Ideenwerkstatt, Vollversammlung). Am Ende von Angeboten führen die Mitarbeitenden eine Nachbereitung durch, in der die Familien Raum haben, Eindrücke, Meinungen, Verbesserungsvorschläge und neue Ideen zu äußern.

---

<sup>5</sup> Weitere Spezifika bezüglich der einzelnen Bereiche - Familienberatung, Familienbildung, Familienfreizeit und Familienbegegnung - sind im Partizipationsprozess zu definieren.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 1 (Einrichtungsggebundene Angebote)

2. Die Vorschläge und Hinweise der Familien werden in regelmäßigen Abständen im Team diskutiert und fließen in die Weiterentwicklung des Angebots ein. Bedarfe, die in den Förderplänen oder den anderen Angebotsformen identifiziert werden, werden über den fachlichen Austausch in den relevanten Gremien (z.B. AG'n nach § 78 SGB VIII) in den Planungsprozess eingespeist.
3. Auf Wunsch vermitteln die Mitarbeitenden Methoden zur Durchführung von Angeboten an die Familien und unterstützen sie bei der selbstständigen Durchführung von Angeboten.

*Koordination und Vernetzung im Sozialraum*

1. Die Mitarbeitenden sind im Sozialraum vernetzt, kennen die relevanten Akteure sowie deren Angebote und arbeiten mit diesen zusammen (z.B. Familienservicebüro, KJGD, KJPD, RSD, Erziehungs- und Familienberatungsstellen, Behörden, Schulen, Kindertagesstätten, Sozialberatungsstellen, Stadtteilmütterprojekte, Projekte der Frühen Hilfen, Netzwerkkoordination Alleinerziehende, weitere relevante Träger der Jugendhilfe). Familien werden über andere bestehende Angebote im Sozialraum informiert und ggf. an diese vermittelt.

**Ergebnisqualität**

*Messbare Faktoren*

- Anzahl der Angebote (z.B. Kurse, Beratungen, offene Familientreffen)
- Anzahl der Angebotsstunden<sup>6</sup>
- Anzahl der Besuchenden
- Tatsächliche Inanspruchnahme der Angebotsstunden
- Tatsächliche Inanspruchnahme der Öffnungszeiten (mit gesonderter Erfassung der Öffnungszeiten nach 18 Uhr und an Wochenenden) /Auslastung

---

<sup>6</sup> Dieser Teil der Ergebnisqualität wird durch den Fachstandard Umfang abgedeckt.

## 2. Qualitätskriterien für die Angebotsform 2 (Angebote im häuslichen Umfeld)

In der Angebotsform 2 finden sich Angebote, die Familien in belastenden Familiensituationen unterstützen, indem sie in ihrem häuslichen Umfeld aufgesucht werden. Die Familienförderung im häuslichen Umfeld ist niedrighschwellig im Zugang und unterstützt und entlastet durch die Stärkung der Erziehungskompetenz der Erziehungsberechtigten. Sie ist von § 20 SGB VIII der Hilfen in Notsituationen abzugrenzen. Zur Zielsetzung gehört u.a. Eltern als Bildungswegbegleitung ihrer Kinder zu stärken.

### Strukturqualität

#### *Personal*

1. Insgesamt braucht es in jedem Bezirk eine adäquate Mischung aus Angeboten von Fachkräften und qualifiziert bzw. ehrenamtlich Tätigen. In Angeboten, in denen Ehrenamtliche bzw. qualifiziert Tätige arbeiten, muss auf einen adäquaten Mix aus Fachkräften und qualifiziert bzw. ehrenamtlich Tätigen geachtet werden, um eine angemessene fachliche Begleitung/Koordination sicherzustellen.
  - Eine Kraft ist auf das Thema „Kinderschutz“ spezialisiert (nachgewiesen bspw. durch Zusatzbildung, Fortbildung, Mitgliedschaft in einem einschlägigen Arbeitskreis) und hat diesbezüglich eine Multiplikationsrolle. Die Mitarbeitenden kennen die rechtlichen Bestimmungen zur Wahrnehmung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung.<sup>7</sup>
2. Die Mitarbeitenden<sup>8</sup> sind mit dem Sozialraum sowie der Multikulturalität und -lingualität der Familien vertraut.
3. Die Leitung
  - ist für Leitungsaufgaben qualifiziert.
  - kennt die aktuelle wissenschaftliche Diskussion zur Familienförderung und/oder wird in dieser weitergebildet

---

<sup>7</sup> s. aktualisiertes Kinderschutzverfahren inklusive altersdifferenzierter Indikatoren (Veröffentlichung erwartet)

<sup>8</sup> Die Mitarbeitenden umfassen in diesem Konzept alle in der Familienförderung tätigen Personen, d.h. u.a. pädagogische Fachkräfte, Honorarkräfte und Ehrenamtliche.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 2 (Angebote im häuslichen Umfeld)

4. Es steht Zeit für folgende Aufgaben zur Verfügung:

- Freiwilligenmanagement
- Vor- und Nachbereitung der Hausbesuche einschließlich Dokumentation
- Gremienarbeit und Netzwerktätigkeit
- Qualitätsmanagement und -entwicklung wie bspw. Teamreflexion und Supervision
- Kooperationstätigkeiten
- Erfüllung gesetzlicher Vorgaben
- Leitungstätigkeit inklusive Koordinationstätigkeit

*Mobilität*

Es stehen Zeit und Ressourcen (z.B. ÖPNV-Fahrkarten) für das Zurücklegen der Wege zu und von den Familien zur Verfügung.

*Ausstattung*

1. Die Mitarbeitenden bringen je nach Angebotskonzeption die entsprechenden Materialien (Spielsachen, Infolyer, Broschüren) mit zu den Familien.
2. Soweit möglich und sinnvoll verfügen die Mitarbeitenden über mobile Infrastruktur.
3. Wo nötig haben die Mitarbeitenden Zugang zur Nutzung eines Büroraums mit entsprechender technischer Ausstattung, um Büroarbeiten zu erledigen.

*Öffentlichkeitsarbeit*

1. Alle Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit werden in einem festgelegten Turnus aktualisiert und in ihrer Wirkung überprüft.
2. Der Träger sorgt dafür, dass aktuelle Darstellungen seiner Angebote an unterschiedlichen familienrelevanten Stellen ausliegen bzw. ausgehängt werden (bspw. Familienzentren, Familienservicebüros, Kitas, Schulen, Orten der pädiatrischen Versorgung), online barrierefrei verfügbar sind sowie auf relevanten Internetseiten verknüpft sind (z.B. dem Familienportal).
3. Die Darstellung der Angebote und die Ansprache sind zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, relevante andere Sprachen, Brailleschrift, Audio).

**Prozessqualität**

*Individuelle Begleitung*

1. Die Angebote in dieser Angebotsform sind eine Einzelfallbegleitung und daher individuell angepasst auf die Bedarfe der jeweiligen Familien zu erbringen. Das gilt u.a. für die Terminvereinbarung.
2. Es wird ein Erstgespräch und ein Abschlussgespräch angeboten.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 2 (Angebote im häuslichen Umfeld)

3. Die Mitarbeitenden bewegen sich respektvoll im häuslichen Umfeld der Familie und kommunizieren angepasst an die jeweiligen Bedarfe.
4. Ehrenamtlich Tätige entlasten die Familien und verweisen ggf. an Fachkräfte und Fachstellen.

*Kooperation und Vernetzung im Sozialraum*

1. Familien werden über Angebote im Sozialraum informiert und ggf. an diese vermittelt.

**Ergebnisqualität**

*Messbare Faktoren*

- Zahl der Angebote
- Anzahl der Angebotsstunden<sup>9</sup>
- Anzahl der erreichten Familien (insgesamt, differenziert nach Alter des Kindes)
- Belastungen der erreichten Familien: Qualitative Beschreibung oder ankreuzbare Zielgruppendefinition (z.B. SGB II-Bezug, Kinder mit Sprachdefiziten)

*Zu beschreibende Faktoren*

- Zielerreichung aus Perspektive der Familie und der Mitarbeitenden

---

<sup>9</sup> Dieser Teil der Ergebnisqualität wird durch den Fachstandard Umfang abgedeckt.



### 3. Qualitätskriterien für die Angebotsform 3 (Angebote im Sozialraum)

In der Angebotsform 3 finden sich vielfältige Angebote der Familienförderung im Sozialraum. Mit Sozialraum ist der Handlungsraum der Familien gemeint, der je nach Zielgruppe variiert. Die Angebote können an verschiedenen Orten stattfinden (z.B. Kindertagesstätte, Schule, Krankenhaus, Erziehungs- und Familienberatungsstelle, Flüchtlingsunterkunft). Sie werden vor Ort mit Kooperationspartnern im Sozialraum konzipiert und/oder durchgeführt.

#### Strukturqualität

##### *Personal*

1. Für die Umsetzung der Angebote sind sozialpädagogische Fachkräfte, Fachkräfte mit spezifischen Qualifikationen bzw. Fachgebieten (z.B. Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenpflegende (FGKiKP), Familienhebammen, Psychologie), qualifiziert Tätige oder Ehrenamtliche zuständig. In Angeboten, in denen Ehrenamtliche bzw. qualifiziert Tätige arbeiten, muss auf einen adäquaten Mix aus Fachkräften und qualifiziert bzw. ehrenamtlich Tätigen geachtet werden. Erforderliche Koordination und Anleitung durch Fachkräfte soll dadurch sichergestellt werden.
2. Die Mitarbeitenden<sup>10</sup> sind mit dem Sozialraum, seiner Diversität sowie der Multikulturalität und -lingualität der Familien vertraut.
3. Es steht Zeit für folgende Aufgaben zur Verfügung
  - Vor- und Nachbereitung der Angebote
  - Gremienarbeit und Vernetzung im Sozialraum
  - Organisation, Administration, Qualitätsmanagement und Öffentlichkeitsarbeit
  - Koordinations- und Leitungstätigkeit (inkl. Begleitung der Programm- und Projektmitarbeitenden)
4. Die Mitarbeitenden haben sich mit dem Thema Kinderschutz auseinandergesetzt und besuchen diesbezüglich Fortbildungen. Ansprechpersonen zum Thema Kinderschutz im Bezirk und innerhalb des Trägers sind bekannt.

##### *Räume und ihre Ausstattung*

Für die Angebote stehen Räume der Kooperationspartner zur Verfügung (z.B. Gruppenräume, Beratungsräume, Büroräume für telefonische Beratung). Räume, in denen Beratungsangebote stattfinden, sollten möglichst mit einer Spielecke und Spielmaterialien ausgestattet sein. Eigene Büroräume (Geschäftsstelle) stehen ggf. zur Verfügung.

---

<sup>10</sup> Die Mitarbeitenden umfassen in diesem Konzept alle in der Familienförderung tätigen Personen, d.h. u.a. pädagogische Fachkräfte, Honorarkräfte und Ehrenamtliche.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 3 (Angebote im Sozialraum)

### *Angebotszeiten*

Die Angebotszeiten berücksichtigen die unterschiedlichen Lebenslagen und -phasen der Zielgruppe.

### *Öffentlichkeitsarbeit*

1. Alle Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit werden in einem festgelegten Turnus aktualisiert und auf ihre Wirkung überprüft.
2. Der Träger sorgt dafür, dass aktuelle Darstellungen seiner Angebote an unterschiedlichen familienrelevanten Stellen ausliegen bzw. ausgehängt werden (bspw. Familienzentren, Familienservicebüros, Kitas, Schulen, Orten der pädiatrischen Versorgung), online barrierefrei verfügbar sind sowie auf relevanten Internetseiten verknüpft sind (z.B. dem Familienportal).
3. Die Darstellung der Angebote und die Ansprache sind zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, relevante andere Sprachen, Brailleschrift, Audio).

## **Prozessqualität**

### *Zielgruppenorientierte und niedrigschwellige Gestaltung der Angebote*

Die Darstellung der Angebote und die Ansprache erfolgen zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, mehrsprachig, Brailleschrift, Audio). Sprachbarrieren und Multikulturalität werden berücksichtigt: Es wird zielgruppenadäquat und ggf. mehrsprachig kommuniziert. Offene Angebote sind antragsfrei zugänglich. Etwaige Teilnahmebeiträge sind armutssensibel zu veranschlagen, um Teilhabe zu ermöglichen<sup>11</sup>.

### *Vernetzung der Familien*

Der Austausch zwischen Familien und der Aufbau vertrauensvoller Netzwerke wird angeregt und ermöglicht.

### *Partizipative Gestaltung und Weiterentwicklung der Angebote*

1. Die Mitarbeitenden wenden Methoden an, um Vorschläge und Hinweise der Familien zu ermitteln (z.B. Wunschbriefkasten, Fragebögen, Onlinebefragung, Sprechstunde, Ideenwerkstatt, Vollversammlung). Am Ende von Angeboten führen die Mitarbeitenden eine Nachbereitung durch, in der die Familien Raum haben, Eindrücke, Meinungen, Verbesserungsvorschläge und neue Ideen zu äußern.
2. Die Vorschläge und Hinweise der Familien werden in regelmäßigen Abständen im Team diskutiert und fließen in die Weiterentwicklung des Angebots ein. Bedarfe, die in den Förderplänen oder den anderen Angebotsformen identifiziert werden, werden über den fachlichen Austausch in den relevanten Gremien in den Planungsprozess eingespeist

---

<sup>11</sup> Bei öffentlichen Angeboten ist die geltende Gebührenordnung anzuwenden.

*Kooperation und Vernetzung im Sozialraum*

1. Familien werden über andere bestehende Angebote im Sozialraum informiert und ggf. an diese vermittelt (z.B. Sozialberatungsstellen).

**Ergebnisqualität**

*Messbare Faktoren*

- Anzahl der Angebote (Kurse usw.)
- Angebotsstunden<sup>12</sup>
- Anzahl der erreichten Familien bzw. Personen, die mit Erziehung betraut sind
- Tatsächliche Inanspruchnahme der Angebotsstunden
- Auslastung der Angebote
- Ort der Angebote (z.B. Schule, Kindertagesstätte, online, andere)

---

<sup>12</sup> Dieser Teil der Ergebnisqualität wird durch den Fachstandard Umfang abgedeckt.

#### 4. Qualitätskriterien für die Angebotsform 4 (Erholungsreisen)

In Angebotsform 4 finden sich Erholungsreisen für Familien in belastenden Familiensituationen. Diesen Familien wird ein Raum für Erholung, Bildung, Begegnung und Beratung eröffnet.

Bei allen Angeboten ist es in der Regel vorgesehen, dass sämtliche Familienmitglieder an der Reise teilnehmen.

### Strukturqualität

#### *Personal*

1. Für die pädagogische Begleitung ist mindestens eine sozialpädagogische Fachkraft oder eine Fachkraft eines anderen Fachgebiets mit einer entsprechenden Zusatzqualifikation zuständig.
2. Für die Gestaltung einzelner Angebote im Rahmen der Reise können Honorarkräfte zum Einsatz kommen. Diese können aus unterschiedlichen Fachrichtungen kommen. Die Anzahl ist abhängig von der Gruppengröße.
3. Die Mitarbeitenden, welche die Reisen begleiten, verfügen über Erfahrung und Kompetenzen in folgenden Bereichen:
  - Gruppenleitung
  - Umsetzung (erlebnis)pädagogischer Angebote und von Angeboten der Familienbildung für Eltern
  - Beratungskompetenz rund um Erziehungsfragen, partnerschaftliche Erziehungsverantwortung u.a.
  - Umgang mit Familien in belastenden Situationen
  - Organisation und Umsetzung von Freizeitangeboten für Kinder, Jugendliche und Erwachsene
4. Die Mitarbeitenden<sup>13</sup> gehen sensibel auf unterschiedliche familiäre Hintergründe ein.
5. Die Mitarbeitenden haben sich mit dem Thema Kinderschutz auseinandergesetzt und besuchen diesbezüglich Fortbildungen. Ansprechpersonen zum Thema Kinderschutz im Bezirk und innerhalb des Trägers sind bekannt. Das Thema Kinderschutz wird in der Planung der Reisen berücksichtigt.

---

<sup>13</sup> Die Mitarbeitenden umfassen in diesem Konzept alle in der Familienförderung tätigen Personen, d.h. u.a. pädagogische Fachkräfte, Honorarkräfte und Ehrenamtliche.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 4 (Erholungsreisen)

6. Es steht Zeit für folgende Aufgaben zur Verfügung

- Vor- und Nachbereitung der Reisen
- Gremienarbeit und Vernetzung im Sozialraum
- Leitungsaufgaben, Teamreflexion, Qualitätsmanagement sowie Öffentlichkeitsarbeit
- Organisation, Administration, Kooperation

*Reiseziel*

1. Das Reiseziel ist entsprechend des Bedarfs der Familien barrierefrei und familienfreundlich ausgestattet (d.h. Beschäftigungsmöglichkeiten und Spielzeug für Kinder verschiedener Altersgruppen, sicheres und hygienisches Gelände).
2. Die Fahrzeit zum Reiseziel steht in einem ausgewogenen Verhältnis zur am Reiseziel verbrachten Zeit.
3. Das Reiseziel ist ein Ort, an dem es Bildungsangebote gibt bzw. familiengerechte Unternehmungen/Ausflüge möglich sind.
4. Es werden vorrangig gemeinnützige Unterkünfte gewählt (z.B. anerkannte Familienferienstätten oder Jugendherbergen).

*Verpflegung*

Die Verpflegung ist gesund und ausgewogen. Etwaige besondere und kulturelle Bedarfe werden soweit möglich berücksichtigt.

*Öffentlichkeitsarbeit*

1. Alle Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit werden in einem festgelegten Turnus aktualisiert und auf ihre Wirkung überprüft.
2. Der Träger sorgt dafür, dass aktuelle Darstellungen seiner Angebote an unterschiedlichen familienrelevanten Stellen ausliegen bzw. ausgehängt werden (bspw. Familienzentren, Familienservicebüro, Kindertagesstätten, Schulen, Orten der pädiatrischen Versorgung), online barrierefrei verfügbar sind sowie auf relevanten Internetseiten verknüpft sind (z.B. dem Familienportal).
3. Die Darstellung der Angebote und die Ansprache sind zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, relevante andere Sprachen, Brailleschrift, Audio).

## Prozessqualität<sup>14</sup>

### *Vernetzung der Familien*

1. Um das Unterstützungsnetzwerk nachhaltig zu erweitern, erhalten Erziehungsberechtigte Informationen über Angebote, die sie nach der Reise nutzen können und werden ggf. bei der Vermittlung unterstützt. Außerdem wird eine nachhaltige Vernetzung der Familien angestrebt.

### *Entlastung von Eltern - Stärkung der Familien*

1. Durch die Unterstützung vor Ort werden die Eltern entlastet. Das gemeinsame Freizeiterleben stärkt die Bindungen innerhalb der Familie und gibt Anregungen für die Gestaltung der Freizeit nach der Reise.

### *Partizipative Planung der Reisen*

1. Die Familien übernehmen die Planung ihrer Reisen weitestgehend selbst (Individualzuschüsse), planen sie gemeinsam mit den Mitarbeitenden (Familien in Fahrt) oder werden in die Planung einbezogen (Bildungswochenenden und Familiengruppenreisen).
2. Die Mitarbeitenden agieren armuttsensibel und berücksichtigen die unterschiedlichen Lebenswelten der Familien sowie die Ressourcen im Bezirk bzw. auf Landesebene.
3. Die Mitarbeitenden wenden zielgruppenadäquate Methoden an, um Vorschläge und Hinweise der Familien zu ermitteln (z.B. Wunschbriefkasten, Fragebögen, Onlinebefragung, Sprechstunde). Am Ende des Angebots führen die Mitarbeitenden eine Nachbereitung durch, in der die Familien Eindrücke, Meinungen, Verbesserungsvorschläge und Hinweise äußern können.
4. Die Vorschläge und Hinweise der Familien werden in regelmäßigen Abständen von den Trägern mit den Kooperationspartnern diskutiert und fließen in die Weiterentwicklung des Angebots ein. Bedarfe, die in den Förderplänen oder den anderen Angebotsformen identifiziert werden, werden über den fachlichen Austausch in den relevanten Gremien in den Planungsprozess eingespeist.

### *Niedrigschwelliger Zugang*

1. Die Darstellung der Angebote und die Ansprache erfolgen zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, mehrsprachig, Brailleschrift, Audio).
2. Es wird regelmäßig geprüft, wie Familien in belastenden Familiensituationen erreicht werden können, die bisher noch nicht an einer Erholungsreise teilgenommen haben (z.B. Antrags- bzw. Anmeldeverfahren, Öffentlichkeitsarbeit).
3. Etwasige Teilnahmebeiträge sind armuttsensibel zu konzipieren, sodass auch Familien, die über nur geringe finanzielle Mittel verfügen, an Familienerholung teilhaben können.

---

<sup>14</sup> Die Qualitätskriterien der Prozessqualität gelten nicht für die Individualzuschüsse (außer: „Niedrigschwelliger Zugang“).

### *Kommunikation*

Es wird inklusiv kommuniziert. Sprachbarrieren, Multikulturalität und Diversität werden berücksichtigt.

## **Ergebnisqualität**

### *Messbare Faktoren*

- Anzahl der angebotenen Reisen/Plätze<sup>15</sup>
- Anzahl der erreichten Familien/Anzahl der Teilnehmenden/Teilnehmendentage
- Auslastung der angebotenen Reisen (Anzahl der in Anspruch genommenen Reisen/Plätze)

---

<sup>15</sup> Dieser Teil der Ergebnisqualität wird durch den Fachstandard Umfang abgedeckt.

## 5. Qualitätskriterien für die Angebotsform 5 (Mediale Angebote)

Die Angebotsform 5 enthält mediale Angebote, sowohl analog als auch digital, die Familien informieren bzw. online Familienbildungs- oder -beratungsangebote zur Verfügung stellen. Mediale Angebote können (spezifische) Familien direkt adressieren.

### Strukturqualität

#### *Personal*

1. Notwendige Qualifikationen und Fähigkeiten der Mitarbeitenden:
  - Die Mitarbeitenden sind erfahren und versiert in der zielgruppenadäquaten Aufbereitung von Inhalten, deren wirksamer Veröffentlichung und Verbreitung sowie der Verwendung von zeit- und zielgruppenadäquaten Medien. Sie haben ein relevantes Netzwerk bzw. besitzen die Fähigkeit dieses aufzubauen.
  - Die Mitarbeitenden sind vertraut mit den Belangen von Familien in unterschiedlichen Lebensphasen, Lebenslagen und Lebensformen.
2. Die Mitarbeitenden kennen die rechtlichen Aspekte der finanziellen Förderung von Familien.

#### *Medien*

Es werden zeit- und zielgruppenadäquate Medien verwendet, um die jeweiligen Zielgruppen möglichst vollständig zu erreichen. Es wird auf eine zeitgemäße Gestaltung / ein zeitgemäßes Layout geachtet. Die digitalen Angebote erfüllen die Anforderungen an digitale Barrierefreiheit und den Datenschutz.

#### *Öffentlichkeitsarbeit*

1. Alle Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit werden in einem festgelegten Turnus aktualisiert und in ihrer Wirkung überprüft.
2. Der Träger sorgt dafür, dass aktuelle Darstellungen der Angebote an unterschiedlichen familienrelevanten Stellen ausliegen bzw. ausgehängt werden (bspw. Familienzentren, Familienservicebüros, Kindertagesstätten, Schulen, Orten der pädiatrischen Versorgung), online barrierefrei verfügbar sind sowie auf relevanten Internetseiten verknüpft sind.
3. Die Darstellung der Angebote und die Ansprache sind zielgruppenadäquat (z.B. leichte und inklusive Sprache, relevante andere Sprachen, Brailleschrift, Audio).



## Prozessqualität

### *Partizipative Weiterentwicklung der Angebote*

1. Bedarfe, die in den Förderplänen oder den anderen Angebotsformen identifiziert werden, werden über den fachlichen Austausch in den relevanten Gremien in den Planungsprozess eingespeist.
2. Die Mitarbeitenden wenden Methoden an, um Bedarfe und Interessen der Familien in der Erstellung der Angebote zu berücksichtigen. (z.B. Foren, Fragebögen, Onlinebefragung, Sprechstunde, Ideenwerkstatt).

### *Kommunikation und Inklusion*

Sprachbarrieren und Multikulturalität werden berücksichtigt: Es wird sowohl in Deutsch als auch in anderen Sprachen in leicht verständlicher Form kommuniziert.

### *Aktualität der Inhalte und Gestaltung*

Die Inhalte werden kontinuierlich weiterentwickelt, um stets aktuelle Informationen und Themen darzustellen. Die Gestaltung ist attraktiv und zeitgemäß.

## Ergebnisqualität

### *Messbare Faktoren<sup>16</sup>*

- Zahl der Angebote
- Besucherzahlen der Internetseite
- Anzahl der Downloads
- Anzahl der verschickten Briefe
- Anzahl der registrierten Nutzer/innen
- Anzahl der absolvierten Kurse und Anzahl der Teilnehmenden

---

<sup>16</sup> Ein Teil der messbaren Faktoren wird durch den Fachstandard Umfang abgedeckt.

## 6. Qualitätskriterien für die Angebotsform 6 (Familienservicebüros)

Das Angebot der Familienservicebüros besteht aus zwei Teilen: zum einen sollen sie Familien als Anlaufstelle und Unterstützungsangebot bei der Beantragung von Leistungen im Kontext der Familie und des Jugendamtes dienen. Zum anderen bieten die Familienservicebüros den Familien eine (erste) sozialpädagogische Beratung an und verweisen ggf. kompetent an zuständige Stellen.

### Strukturqualität

#### *Personal*

1. Notwendige Qualifikationen und Fähigkeiten der Mitarbeitenden, die die Leistungsberatung anbieten:
  - Die Mitarbeitenden kennen alle familienrelevanten Leistungen und werden in diesem Gebiet (weiter)gebildet. Sie können über diese Leistungen verständlich und zielführend informieren und beraten.
  - Die Mitarbeitenden sind auf fachlicher Basis vertraut mit der Vielfalt an Familienformen, Lebensphasen und Lebenslagen und den Herausforderungen, die sich daraus für Familienmitglieder ergeben können.
2. Notwendige Qualifikationen und Fähigkeiten der Mitarbeitenden, die die sozialpädagogische Beratung durchführen:
  - Die Mitarbeitenden verfügen über Beratungskompetenzen und sind in der Lage, Lotsenfunktionen zu übernehmen. Sie agieren armutssensibel und berücksichtigen die unterschiedlichen Lebenslagen, Lebensphasen und Lebensformen der Familien sowie die Ressourcen im Bezirk bzw. auf Landesebene.
  - Die Mitarbeitenden kennen bezirkliche und berlinweite Angebote für Familien, insbesondere mit besonderen Bedarfen und können ggf. an diese vermitteln.
3. Die Mitarbeitenden haben sich mit dem Thema Kinderschutz auseinandergesetzt und besuchen diesbezüglich Fortbildungen. Ansprechpersonen zum Thema Kinderschutz sind bekannt.
4. Die Mitarbeitenden<sup>17</sup> verfügen über Diversity-Kompetenz und nutzen die Fachkompetenzen von Stadtteilmüttern zur Beratung und Kulturmittlung. Zur sprachlichen Vermittlung greifen sie ggf. auf Unterstützungsangebote zurück<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Die Mitarbeitenden umfassen in diesem Konzept alle in der Familienförderung tätigen Personen, d.h. u.a. pädagogische Fachkräfte, Honorarkräfte und Ehrenamtliche.

<sup>18</sup> Unterstützungsangebote zur sprachlichen Vermittlung werden hier von Stadtteilmüttern und/oder Integrationslotsen und Integrationslotsinnen, im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel, erbracht.

Qualitätskriterien für die Angebotsform 6 (Familienservicebüros)

5. Es steht ausreichend Zeit für folgende Aufgaben zur Verfügung:
  - Vernetzung im Sozialraum und innerhalb der Fachdienste des Jugendamtes, insbesondere zum Back-Office der Familienleistungsstellen (z.B. Elterngeld, Unterhaltsvorschuss, Kitagutschein).
  - Leitungsaufgaben, Teamreflexion, Qualitätsmanagement sowie Öffentlichkeitsarbeit.

### *Räume*

1. Die Familienservicebüros befinden sich in zentraler Lage des jeweiligen Bezirks, werden ausschließlich als Familienservicebüros genutzt und sind (perspektivisch) barrierefrei zugänglich und ausgestattet. Die Familienservicebüros sind von außen und innen als solche erkennbar (Logo).
2. Die Familienservicebüros sind familienfreundlich und serviceorientiert ausgestattet, es gibt z.B. eine Spielfläche im Warteraum, die Orientierung ist einfach. In den dauerhaften Einrichtungen gibt es, wenn möglich, einen eigenen Raum für Beratungsgespräche sowie einen Rückzugsort zur Babypflege durch die Eltern.
3. In den dauerhaften Einrichtungen gibt es ein Besuchenden-WC, Platz zur Lagerung von Materialien, eine Garderobe sowie einen Stellplatz für Kinderwagen.
4. Mobile Familienservicebüros erreichen ihre Zielgruppe durch unterschiedliche Stellplätze an familienrelevanten Orten zu regelmäßigen Zeiten.

### *Informationsaustausch*

Es gibt eine (ggf. auch digitale) Informationstafel und eine ansprechende Auslage von Informationsmaterialien und Flyern (z.B. zu Leistungen und Veranstaltungen des BMFSFJ, der Familienkasse, des Landes). Es wird darauf geachtet, dass die ausgelegten Informationen aktuell sind.

### *Öffentlichkeitsarbeit*

1. Die Materialien des Familienservicebüros bzw. des Jugendamtes für die Öffentlichkeitsarbeit werden in einem festgelegten Turnus aktualisiert und auf ihre Wirkung überprüft.
2. Das Familienservicebüro sorgt dafür, dass aktuelle Darstellungen seiner Angebote an unterschiedlichen familienrelevanten Stellen ausliegen bzw. aufgehängt werden (bspw. Familienzentren, Kindertagesstätten, Schulen, Orten der pädiatrischen Versorgung), online barrierefrei verfügbar sowie auf relevanten Internetseiten verknüpft sind (z.B. dem Familienportal).
3. Die Informationen zum Familienservicebüro liegen mehrsprachig vor. Die Darstellung berücksichtigt die Vielfalt der Adressaten. Die Information ist auch in leichter Sprache verfügbar.

## Prozessqualität

### *Rahmenbedingungen für die Leistungsberatung und Antragsannahme*

1. Familien werden - mit Blick auf ihre individuellen Bedarfe - umfassend zu Leistungen im Kontext der Familie beraten, ggf. an die sozialpädagogische Erstberatung oder andere Fachstellen vermittelt, über Angebote im Sozialraum informiert und ggf. auch an diese vermittelt.
2. Anträge werden gemeinsam mit der antragstellenden Person auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft und die Angaben zur Antragstellung in das Fachverfahren eingearbeitet bzw. zeitnah an das Back-Office weitergeleitet. Im Gespräch wird erörtert, ob weitere Ansprüche auf Leistungen bestehen. Die Schnittstellen zu den Backoffice Bereichen der Fachdienste des Jugendamtes sind definiert.

### *Kommunikation*

Sprachbarrieren und Multikulturalität werden berücksichtigt: Es wird sowohl in Deutsch als auch in anderen Sprachen in leicht verständlicher Sprache und armutssensibel kommuniziert. Die Mitarbeitenden sind für funktionalen Analphabetismus sensibilisiert. Die Einrichtung hat ein Alpha-Siegel, welches an der Eingangstür angebracht ist. Wesentliche Informationen sollten auch in leichter Sprache bereitgestellt werden.

### *Weiterentwicklung des Leistungsspektrums*

1. Das Angebot wird kontinuierlich an die sich wandelnden Bedarfe angepasst; dazu wird auch der regelmäßige Austausch mit anderen Familienservicebüros, anderen Erstanlaufstellen und weiteren Akteuren im Bezirk gesucht. Vorschläge und Hinweise von Familien werden aktiv erfragt.
2. Die Mitarbeitenden wenden passende Methoden an, um Vorschläge und Hinweise der Familien zu ermitteln (z.B. Wunschbriefkasten, Fragebögen, Onlinebefragung, Sprechstunde). Die Vorschläge und Hinweise der Familien werden in regelmäßigen Abständen im Team diskutiert und fließen in die Weiterentwicklung des Angebots ein.
3. Ergebnisse aus Evaluationen zur Nutzung, Inanspruchnahme und Zufriedenheit sind bei der Weiterentwicklung des Angebots zu berücksichtigen

### *Kooperation und Vernetzung im Sozialraum*

1. Familien werden über andere bestehende Angebote im Sozialraum informiert und ggf. an diese vermittelt.
2. Die Mitarbeitenden im Familienservicebüro sehen es als wichtige Aufgabe an, über aktuelle Angebote und das Leistungsspektrum familienbezogener Leistungen im Bezirk, Land und Bund informiert zu sein.

### *Kooperation mit dem Jugendamt (Back-Office)*

Die Vereinbarungen zum regelmäßigen fachlichen sowie organisatorischen Austausch werden eingehalten.

## Ergebnisqualität

### *Messbare Faktoren*

- Anzahl der Angebotsstunden<sup>19</sup>
- Anzahl der entgegengenommenen Anträge
- Indikator zur sozialpädagogischen Beratung (z.B. Beratungskontakte, Beratungsstunden, Beratungsthema, Beratungssprachen)

### *Zu beschreibende Faktoren*

Regelmäßige Evaluationen zur Inanspruchnahme, Nutzendenverhalten und -zufriedenheit sind durchzuführen

---

<sup>19</sup> Dieser Teil der Ergebnisqualität wird durch den Fachstandard Umfang abgedeckt.