

# Interaktive Familienpolitik

## NICHT ÜBER, SONDERN MIT FAMILIEN SPRECHEN

### Zusammenfassung

*Die Stadt Hamm verpflichtet sich den Zielen einer wirkungsorientierten, partizipativen und transparenten kommunalen Familienpolitik, die konsequent an den Erwartungen und Bedarfen der vielfältigen Familien in der Kommune ausgerichtet ist. Sie stellt mit der Einrichtung eines Familiendezernats notwendige organisatorische Voraussetzungen her, richtet als „Kristallisationspunkt“ der neuen Familienpolitik u.a. ein eigenes Familienrathaus ein, formuliert verbindliche Qualitätsstandards, fasst diesen Prozess als kontinuierlichen Weiterentwicklungs- und Lernprozess auf und bezieht die Wissenschaft in allen Phasen der Planung und Umsetzung als Bestandteil der Qualitätsentwicklungsstrategie ein. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf die Beteiligung von Familien in allen Phasen der Planung und Umsetzung gerichtet.*

### Inhalt

Interaktive Familienpolitik.....	1
Zusammenfassung.....	1
Partizipation als Qualitätsmerkmal .....	2
Partizipation auf allen Ebenen .....	2
Strategien zur Einbindung von Eltern bzw. Erziehungsberechtigten .....	2
Beteiligungsformate .....	5
Strategieentscheidung.....	8
Umsetzung der Beteiligungsstrategie .....	8
Schritt 1: Identifikation von „Vielfältigkeits-Attributen“ .....	8
Schritt 2: Festlegung zielgruppenspezifischer Zugänge und Methoden .....	10
Schritt 3: Definition von Attraktivitätsdimensionen .....	10
Schritt 4: Situationsanalyse .....	11
Schritt 5: Veränderungsmanagement .....	11
Schritt 6: Aufbau und Betrieb eines „Ticketing-Systems“ .....	12
Über dieses Konzept.....	12

## Partizipation als Qualitätsmerkmal

Unter dem Gesichtspunkt von Qualitätsentwicklung spielt **Partizipation** eine entscheidende Rolle. Dabei umfasst Partizipation die Beteiligung von Familien, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie verwaltungsinternen und externen (professionellen wie ehrenamtlichen) Akteuren der kommunalen Familienpolitik.

Partizipation erhöht die Qualität, weil auf diese Weise unterschiedliche Perspektiven, Expertisen und Erfahrungswerte in die Planungs- und Umsetzungsprozesse einfließen und die Maßnahmen dadurch passgenauer auf die unterschiedlichen Bedarfe von Familien abgestimmt werden können.

Darüber hinaus erhöhen Einbindung und Beteiligung die Akzeptanz der umzusetzenden Maßnahmen und erhalten die Motivation und Bereitschaft zur Kooperation sowie zur weiteren Unterstützung der Prozesse.

Ein nicht zu vernachlässigender Effekt von Beteiligung besteht auch darin, dass die eingebundenen Akteure im Rahmen der Beteiligungsprozesse über bestehende Angebote, Strukturen und wichtige Entwicklungen informiert werden.

## Partizipation auf allen Ebenen

Im Kontext des Vorhabens, Hamm zur familienfreundlichsten Stadt zu entwickeln, spielen Einbindung und Partizipation daher auf allen Ebenen bedeutsame Rollen:

- Einbindung von Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den betroffenen Fachämtern
- Einbindung von Vereinen, Trägern und Initiativen
- Einbindung von internen und externen Experten, die sich häufig seit vielen Jahren mit diesem Themenkomplex befassen
- Einbindung von Kindern und Jugendlichen
- **HIER: Einbindung von Eltern bzw. Erziehungsberechtigten**

Für jede dieser Gruppen werden spezifische Maßnahmen der Einbindung entwickelt und geeignete Methoden und Technologien eingesetzt. Für den Kontext der hier thematisierten Partizipation von Eltern bzw. Erziehungsberechtigten soll die Beteiligungsstrategie an dieser Stelle skizziert werden.

## Strategien zur Einbindung von Eltern bzw. Erziehungsberechtigten

Eine interaktive Familienpolitik erhebt den Anspruch, dass Familien (als wesentliche Adressaten der kommunalen Familienpolitik) in allen Phasen der Planung und Umsetzung von familienbezogenen Aktivitäten beteiligt sind. In ihrer Eigenschaft als Experten für die eigene Lebenssituation gestalten sie die Entwicklungen aktiv mit, beteiligen sich an der Entwicklung von Zielen und Richtungen und machen auf Anpassungsbedarfe und Entwicklungspotenziale aufmerksam.

Die folgenden Abbildungen stellen unser Verständnis einer interaktiven Familienpolitik in Abgrenzung zur angebotsorientierten und zur bedarfsorientierten Familienpolitik grafisch dar.

Abbildung 1: Angebotsorientierte Familienpolitik

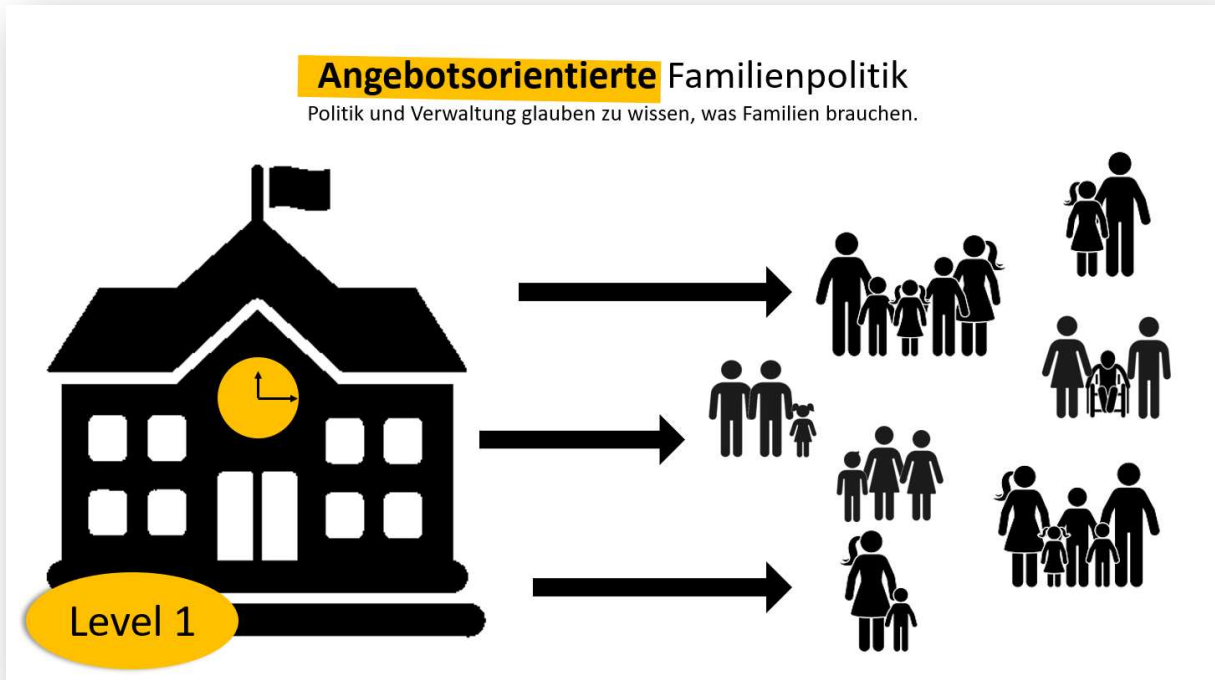


Abbildung 2: Bedarfsorientierte Familienpolitik

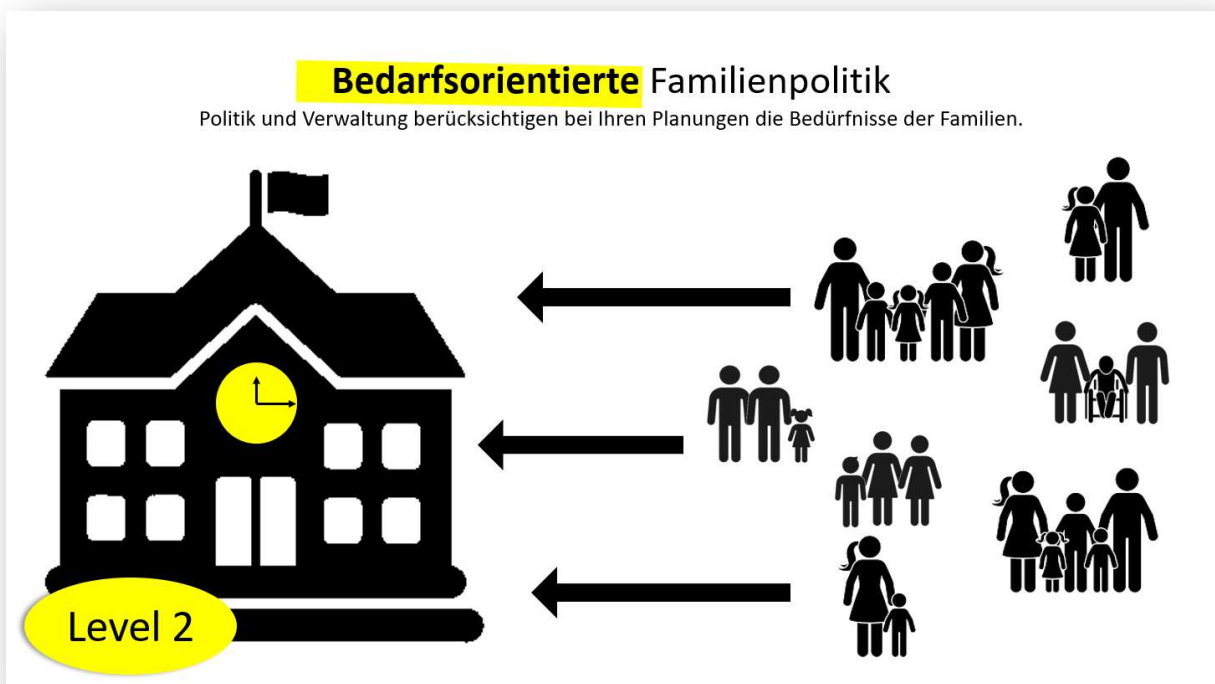
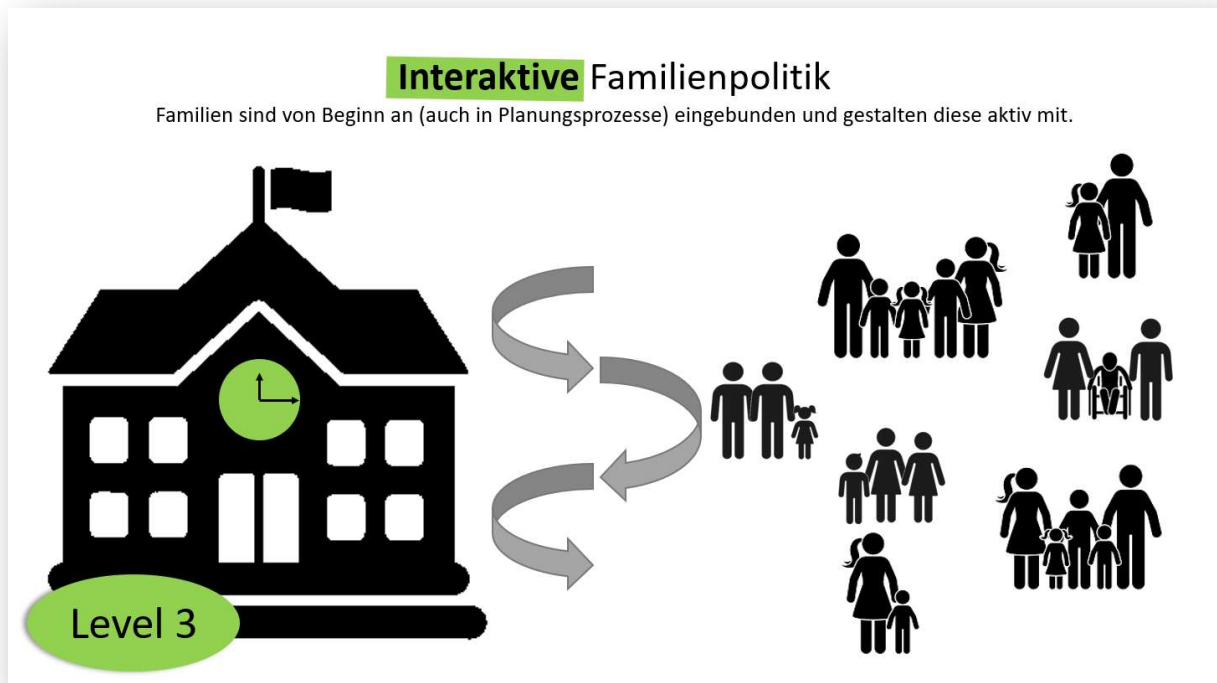


Abbildung 3: Interaktive Familienpolitik



*Eine bekannte Herausforderung besteht darin, dass häufig genau diejenigen Familien schwer erreicht werden (oder Hemmnisse haben, sich in diese Prozesse einzubringen), deren Perspektiven dringend benötigt werden. Diese Erkenntnis führt zur Anforderung, lebenswelt- und milieuorientierte Ansätze zu entwickeln, mit denen die Einbindung ALLER Familien gefördert werden können. Zumindest aber sollten mehrere Methoden und Formate parallel eingesetzt werden.*

Bei den Strategien zur Beteiligung von Familien können folglich zwei Ebenen unterschieden werden: (1) **Situationsanalysen** zielen primär auf Erkenntnisgewinne darüber ab, wie sich die Lebenswirklichkeit von Familien (aus der Perspektive von Familie) aktuell darstellt. Hierbei werden sie vor allem in ihrer Rolle als Adressaten der kommunalen Politik behandelt (vgl. bedarfsorientierte Familienpolitik). Sofern geeignete Methoden eingesetzt werden, können Situationsanalysen eine hohe allgemeine Aussagekraft haben, da viele und vor allem viele *verschiedene* Familien erreicht werden können.

(2) Wenn das Ziel darin besteht, die Familien aktiv in das kommunale **Veränderungsmanagement** einzubinden (vgl. interaktive Familienpolitik), werden Familien in ihrer Rolle als konstruktive Mitgestalter der eigenen Lebenswirklichkeit angesprochen. Da eine derartige aktive Einbindung koordiniert und moderiert werden muss, ist die Anzahl der beteiligten Familien aus praktischer Sicht begrenzt. Gleichzeitig besteht hier das Risiko, aufgrund zu geringer Heterogenität der Gruppen, nicht die Gesamtheit der verschiedenen familiären Lebenswirklichkeiten abbilden zu können (s.u. „Panel-Gruppen“). Wenn es dennoch gelingt, Familien in dieser Weise (als aktive Gestalter) einzubinden, profitiert davon das kommunale Vorhaben erheblich.

Die kommunale Beteiligungsstrategie fasst beide Ebenen als wichtige Elemente des Gesamtkonzepts auf. Nur in ihrer gegenseitigen Ergänzung kann sichergestellt werden, dass (a) alle Familien in dem Prozess „Gehör“ finden, also auch jene, die nicht an einem längerfristigen Prozess mitwirken können oder wollen und (b) die Familienorientierung auch bei komplexeren und längerfristigen Planungsprozessen beibehalten wird und die Veränderungsmaßnahmen passgenau auf die Anforderungen von Familien abgestimmt sind.

Auf beiden Ebenen sind Feedbackprozesse erforderlich und sollten Teil der jeweiligen Konzeption sein. Ohne eine Rückmeldung darüber, zu welchen Auswirkungen die jeweiligen Hinweise, Beschwerden und Impulse der Familien geführt haben (oder voraussichtlich führen werden), geht die notwendige Motivation für eine (weitere) Beteiligung zwangsläufig verloren.

## Beteiligungsformate

*Die Reihenfolge der hier beschriebenen Beteiligungsformate stellt keine Priorisierung dar. Alle Formate weisen unterschiedliche Vor- und Nachteile auf und sind für die verschiedenen Zielgruppen und Zielsetzungen in unterschiedlichem Maße geeignet. Das Ziel besteht daher darin, für jede Zielgruppe und jede Zielsetzung geeignete Kombinationen zu entwickeln.*

### **Schriftliche Befragungen und Erhebungen** (*Situationsanalysen*)

Eine klassische Möglichkeit der Erfassung von Erwartungen und Bedarfen von Familien stellen schriftliche Befragungen dar, die an die Haushalte versandt werden, von den Familien ausgefüllt und zurückgesendet werden sollen. Auch wenn die Erfahrungen zeigen, dass die Rücksendequoten häufig niedrig sind und nicht alle Milieus damit erreicht werden können, geht auf diese Weise das starke und entscheidende Signal von der Stadtverwaltung aus, dass die Kommune an den Meinungen und Wünschen ihrer Familien interessiert ist. Bei der Erhebung können auch die sozialraumspezifischen Strukturen (z.B. Stadtteilbüro, Familienzentren) unterstützen.

### **Themenbezogene Workshops / Veranstaltungen** (*eher Situationsanalysen*)

Eine weitere Möglichkeit der Beteiligung von Familien besteht darin, Familien zu themenbezogenen Workshops einzuladen (etwa in den Stadtteilzentren). Anders als bei den schriftlichen Befragungen und Erhebungen gelingt es durch gezielte Bekanntmachung in der Regel gut, Familien (auch sehr unterschiedliche) zur Teilnahme an diesen Workshops zu motivieren. Eine Herausforderung besteht allerdings zumeist darin, attraktive Themen zu definieren, die einerseits vom Umfang her innerhalb der Veranstaltung bearbeitbar sind und bei denen andererseits die Ergebnisse der Beteiligung auch tatsächlich umsetzbar sind. Sobald der Eindruck entsteht, dass aus der Mühe „nichts folgt“, entsteht häufig Frust und von weiterer Beteiligung wird Abstand genommen.

### **Panel-Gruppen (feste Stakeholdergruppen)** (*Veränderungsmanagement*)

Mit dem Format der festen Stakeholdergruppen lassen sich mehrere Gelingensbedingungen gleichzeitig realisieren: Verbindlichkeit, Vertrauen und die Wahrnehmung von Veränderungen.

Verschiedene Familien (die die unterschiedlichen „typischen“ Milieus und Lebenslagen repräsentieren) finden sich dabei in Stakeholdergruppen zusammen und bearbeiten systematisch bestimmte

Themenfelder (Handlungsfelder/Zieldimensionen). Dabei bringen sie ihre jeweiligen Erfahrungen und Schwierigkeiten ein und beteiligen sich an der Entwicklung von Lösungen. Da sie Teil einer festen Gruppe sind, gewinnen sie Vertrauen in „die guten Absichten“ der Stadtverwaltung (und werden dies wahrscheinlich in ihrem Freundes- und Bekanntenkreis berichten). Am entscheidendsten ist jedoch, dass sie Veränderungen wahrnehmen und daher berichten können, welche Dinge sich positiv oder negativ entwickeln. Dazu werden die Mitglieder der Panel-Gruppen in regelmäßigen Abständen befragt. Die Ergebnisse der Befragungen können bei der Bewertung der Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen herangezogen werden.

Damit die Gruppen über einen längeren Zeitraum zusammenarbeiten, muss der Prozess attraktiv gestaltet sein und (zumindest mittelbar) zu sichtbaren Ergebnissen führen (Stichwort: Das gute Gefühl der Selbstwirksamkeit). Um die Bereitschaft zur Teilnahme zu erhöhen, sollten Gratifikationsmodelle eingesetzt werden. Dabei könnte es sich bspw. um „Anerkennung von oben“, Jahreskarten (Maxi-Park, Tierpark, Museum etc.), die neue Ehrenamtskarte oder Busfahrkarten handeln. Gegebenenfalls fördern auch Sitzungsgelder oder Aufwandsentschädigungen eine dauerhafte und rege Teilnahme an den entsprechenden Arbeitsprozessen und führen gleichzeitig zu einer Aufwertung.

Eine besondere Herausforderung wird voraussichtlich darin bestehen, solche Familien für eine längerfristige Mitarbeit zu gewinnen, die sich in schwierigen Lebenslagen befinden. Hierfür können begrenzte zeitliche Kapazitäten, Betreuungsschwierigkeiten oder auch „Berührungängste“ (Scham und Sorge, den anderen Teilnehmer\*innen intellektuell, verbal oder sozio-ökonomisch unterlegen zu sein) verantwortlich gemacht werden. Aus diesem Grund könnte es sich ggf. als sinnvoll erweisen, die Gruppen so zusammen zu stellen, dass offener Austausch und Diskussion auf Augenhöhe erwartet werden kann. Dabei besteht das Ziel explizit *nicht* darin, sozio-ökonomisch homogene Gruppen zu bilden, sondern vielmehr darin, verschiedene Personen zusammen zu bringen, die über ein kompatibles Diskussions- und Argumentationsverhalten verfügen. Dieses Vorgehen macht allerdings ein vorheriges Kennenlernen der Teilnehmer\*innen erforderlich, welches konzeptionell berücksichtigt werden soll. Ebenso sollten auch Lösungen für die weiteren Teilnahmehürden entwickelt werden (etwa zeitgleiches Betreuungsangebot, örtliche Nähe, Möglichkeiten der digitalen Teilnahme etc.).

### **Befragungen im vertrauten Umfeld durch vertraute Personen** (*Situationsanalysen*)

Befragungen im vertrauten Umfeld und durch vertraute Personen werden als besonders geeignete Methode der Beteiligung von jenen Familien betrachtet, die sich über die herkömmlichen Formate schlecht erreichen lassen, oder die bei anderen Beteiligungsformen Hemmungen haben, sich zu äußern und daher in der Konsequenz eher zu sozial erwünschten Antworten neigen. Bei diesem Beteiligungsformat werden Eltern anhand eines (teil-)strukturierten Fragebogens (der üblicherweise leicht verständlich formuliert ist), innerhalb oder am Rande eines ohnehin stattfindenden Ereignisses (z.B. Eltern-Café, Väter-Treffs, Sprachkurs, Spielenachmittag...) zu spezifischen interessierenden Themen befragt (z.B. Gesundheitsversorgung im Stadtteil, Freizeitmöglichkeiten im Umfeld). Die vertraute Person könnte bspw. eine Erzieherin, ein Sozialarbeiter, eine Präventionskoordinatorin, ein Kursleiter sein.

Diese Interviews sollten gut mit den Familien vorbereitet sein (Ankündigung durch Vertrauenspersonen wie Erzieherin, Zielsetzung erläutern...), damit sich die Familien thematisch und innerlich auf die Interviewsituation vorbereiten können.



### **Exkurs „Aktivierende Befragung“**

*Die Aktivierende Befragung ist eine Methode, um in einem begrenzten Gebiet die Sichtweisen, Interessen und Bedürfnisse der dort lebenden Menschen zu erfahren. Im Unterschied zu anderen Untersuchungs- oder Befragungsmethoden ist eine Aktivierende Befragung gleichzeitig der völlig offene Beginn von Veränderungen durch Aktionen der dort lebenden und betroffenen Bürger:innen, die durch die aktivierende Befragung dazu animiert werden, sich mit ihrer eigenen Lebenswelt auseinanderzusetzen und diese zu reflektieren. In diesem Fall fungiert die Instanz, die die Bürger:innen befragt, als Katalysator zur Anregung dieser Auseinandersetzung und Reflektion. Die tatsächlichen Befragungsgespräche finden beispielsweise in Form von Interviews in der jeweiligen Lebenswelt der Bürger:innen statt (Haushalt und / oder Treffpunkte). Ausgehend von der Erkenntnis, dass Menschen nur dann bereit sind, sich für etwas zu engagieren, wenn es in ihrem eigenen Interesse liegt und sie von dessen Notwendigkeit überzeugt sind, gilt es durch aktivierende Gespräche herauszufinden, wie die Betroffenen denken und fühlen, was sie als veränderungsbedürftig ansehen und was sie bereit sind zu tun, damit sich etwas ändert.*

*Mit den Befragungen ist die Einladung zu einem Zusammentreffen mit anderen Interessierten, also befragten Bürger:innen, verbunden, um Erfahrungen und Interessen auszutauschen, mögliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede festzustellen und auf Grundlage dessen weitere gemeinsame Handlungsschritte zu vereinbaren.*

### **Indirekte Familienbeteiligung (Situationsanalysen und Veränderungsmanagement)**

Indirekte Familienbeteiligung kann einerseits über Fachkräfte, die die Perspektiven und Lebenssituationen von Familien aus der täglichen Arbeitspraxis heraus kennen und andererseits über die Einbindung von Fachgremien und Interessensvertretungen, in denen sich Eltern organisiert haben, erfolgen (z.B. Stadtschulpflegschaft, Elternbeiräte des Jugendamts sowie der Elternschule).

Auch wenn die in den Fachgremien und Interessensvertretungen organisierten Familien in der Regel nicht die Vielfaltigkeit der in Hamm lebenden Familien in Gänze abbilden, ergeben sich besondere Chancen, da diese Eltern (1) in Regel über eine hohe Motivation verfügen, sich auch längerfristig in die Planungs- und Umsetzungsprozesse einzubringen und (2) gleichzeitig als Multiplikator\*innen fungieren können.

Die indirekte Familienbeteiligung über Fachkräfte kann in hierbei in gewisser Weise als notwendige Ergänzung hierzu verstanden werden, da die Fachkräfte einerseits eine gewisse Vertretungsfunktion für ebensolche Familien einnehmen können, die typischerweise nicht in derartigen Gremien vertreten sind, dabei aber i.d.R. über eine ebenso hohe Motivation und Bereitschaft zur aktiven Mitwirkung verfügen (die notwendigen Rahmenbedingungen vorausgesetzt).

### **Social Media (Situationsanalysen und Veränderungsmanagement)**

Über Social Media lassen sich heute prinzipiell die meisten Familien (aus fast allen Milieus) gut erreichen. Dies gilt jedoch nur für den Fall, dass die Möglichkeiten ideal genutzt werden, die entsprechenden Kanäle gut gepflegt sind und regelmäßig attraktiver Content zur Verfügung gestellt wird. Besondere Chancen bieten sich jedoch, wenn Social Media nicht nur als Informationskanal für Familien genutzt wird, sondern Kommunikation zwischen Familien und Stadtverwaltung stattfindet. So könnte über den eigenen Auftritt nach Einschätzungen und Meinungen gefragt werden, auf Kommentare freundlich reagiert werden und auf weiterführende Beratungs- und Unterstützung hingewiesen

werden. Die Verwaltung wird auf diese Weise nahbar und tritt in den direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern. Eine weitere Option besteht darin, bekannte Influencer (dieses Themenfelds) in die Diskussionsprozesse einzubinden, um dadurch die öffentliche Auseinandersetzung mit den Planungen und Entwicklungen in Hamm zu fördern. Die Möglichkeiten der sozialen Medien lassen sich in der Regel gut mit anderen Beteiligungsformaten kombinieren und verstärken dadurch deren Wirksamkeiten, etwa indem über Social Media auf Veranstaltungen aufmerksam gemacht wird oder indem Arbeits- und Diskussionsergebnisse der Panel-Gruppen veröffentlicht werden (Peer-to-Peer-Kommunikation).

## Strategieentscheidung

In der Gesamtheit bilden die vier Formate „Panel-Gruppen“, „Befragung im vertrauten Umfeld“, „indirekte Familienbeteiligung“ und „Social Media“, die wesentlichen Anforderungen an Beteiligung ab und ihre jeweiligen Stärken ergänzen sich sinnvoll. Da sie sich auch besonders gut kombinieren lassen (z.B. Ausweitung von „internen“ Diskussion in den öffentlichen Social Media-Raum, „von Eltern-für Eltern“), sollen vorrangig diese vier Formate eingesetzt werden.

Die Einbindung der Wissenschaft stellt ein Qualitätskriterium im gesamten Vorhaben dar. Da die Partizipation ein zentrales Merkmal für das Gelingen der Zielvorgabe ist, soll eine wissenschaftliche Beratung in dem Beteiligungskonzept angestrebt werden. Hierfür bietet sich insbesondere der Schritt 4 in der Umsetzung (Fragebogen-Entwicklung und Erhebung im Rahmen der Situationsanalyse) an.

## Umsetzung der Beteiligungsstrategie

Die Umsetzung der Beteiligungsstrategie wird begleitet von einem kontinuierlichen Reflexionsprozess, da davon ausgegangen wird, dass im Verlauf neue Erkenntnisse gewonnen und sich veränderte oder erweiterte Anforderungen ergeben werden. Die aktuellen Überlegungen stellen daher lediglich den konzeptionellen und praktischen Einstiegspunkt in das Beteiligungsvorhaben dar.

Die Schritte sind in der dargestellten Reihenfolge wünschenswert umzusetzen. Es besteht hingegen die Möglichkeit ab Schritt 3 die Prozesse zum Teil parallel laufen zu lassen (z.B. Elternbefragung und Einrichtung der Panel-Gruppen).

### Schritt 1: Identifikation von „Vielfältigkeits-Attributen“

Die Ausgangslage aller weiterer Planungen besteht in der Zielsetzung, dass *alle* Familien von dem Gesamtvorhaben profitieren sollen. Dies macht eine differenzierte Betrachtung und Planung erforderlich, die die Verschiedenartigkeit der in Hamm lebenden Familien explizit berücksichtigt. Eine Konsequenz im Hinblick auf die Beteiligung besteht deshalb darin, aus der Vielfalt von Formaten und Methoden jeweils diejenigen auszuwählen, mit denen eine spezifische Zielgruppe bestmöglich erreicht werden kann. Die Entwicklung spezifischer Zielgruppenkategorien ergab sich aus Diskussionsprozessen mit unterschiedlichen Fachkräften. Diese Kategorien sind allerdings nicht trennscharf, sondern repräsentieren Merkmale, Attribute, Lebenslagen und Situationen, die die Heterogenität der in Hamm lebenden Familien ausmachen und zu spezifischen Anforderungen an die kommunale Politik für Familien führen. So kann eine Familie gleichzeitig die Attribute „Kinder mit Behinderungen“ sowie „internationale Familiengeschichte“ haben. Beide Attribute würden in diesem Fall zu spezifischen Anforderungen an eine



familienfreundliche Kommune führen. Die verschiedenen fachlichen Diskussionsprozesse führten zu einer Identifikation der nachfolgenden Attribute:

<b>Attribute</b>
(Mehrfachauswahl und keine Auswahl möglich)
sehr kinderreich (=> 5)
kinderreich (=> 3)
durchschnittliche Kindanzahl (1 oder 2)
ein Kind
Kind im Kleinkindalter
Kind im Grundschulalter
Kind im Teenageralter
volljährige Kinder
Kinder mit Behinderungen
Kinder ohne Behinderungen
Kinder haben großen Altersunterschied (mehr als 4 Jahre)
sehr geringer Altersunterschied / Zwillinge (< 1.5 Jahre)
formal verheiratete Eltern
nichteheliche Lebensgemeinschaften
LGBTQ Paare
Mutterfamilien
Vaterfamilien
andere alleinerziehende Erziehungsberechtigte
hoher sozioökonomischer Status
mittlerer sozioökonomischer Status
geringer sozioökonomischer Status
hohes Bildungskapital
mittleres Bildungskapital
geringes Bildungskapital
ohne Migrationshintergrund
mit Migrationshintergrund
ohne deutsche Staatsangehörigkeit
mit deutscher Staatsangehörigkeit
Sozialraum XY
Pflegeeltern / Adoption / andere Erziehungsberechtigte
schwängere Mutter

**Für jedes dieser Merkmale sind noch weitere Abstufungen, Definitionen und / oder Operationalisierungsvorgaben zu entwickeln. Da die meisten Kriterien bereits fachlich oder gesetzlich definiert sind, sollen diese gemeinsam mit den Fachämtern und -abteilungen erstellt oder abgestimmt werden.**

Unabhängig davon spiegeln diese inzwischen nach Ansicht von denjenigen Fachkräften, mit denen diese Frage diskutiert worden ist, die Vielfalt der Familien in Hamm treffend wider.

Das Ziel der Beteiligungsstrategie besteht darin, diejenigen Familien zu beteiligen, die in ihrer Gesamtheit valide Aussagen über die Anforderungen an eine familienfreundliche Kommune unter besonderer Berücksichtigung dieser Attribute erlauben.

Im fachlichen Diskurs sollen die dazu erforderlichen Zugänge und geeigneten Formate für jedes Attribut ermittelt und Handlungsschritte festgelegt werden (z.B. Wie erreichen wir möglichst viele Eltern von Kindern mit Behinderungen bei unserem Beteiligungsvorhaben?) (vgl. Schritt 4). Als Zielmarken wurden für die Situationsanalyse mind. 30 Personen je Attribut und für die Beteiligung im Sinne des Veränderungsmanagementprozesses mind. 5 Personen festgesetzt. Dabei ist zu beachten, dass Personen immer mehrere Attribute gleichzeitig aufweisen, so dass der Aufwand als bewältigbar eingeschätzt wird.

Sofern im Rahmen der Fachdiskussionen deutlich wird, dass sich aus bestimmten Kombinationen von Attributen zusätzliche Anforderungen (gegenüber einer isolierten Betrachtung) ergeben, sollen gezielt Familien angesprochen werden, bei denen diese Kombination vorliegt (z.B. Eltern von [1] Kleinkindern [2] mit Behinderungen [3] in Heessen).

### Schritt 2: Festlegung zielgruppenspezifischer Zugänge und Methoden

Im Rahmen von Fachdiskussionen sollen daraufhin die bestmöglichen Zugänge und Methoden zu den verschiedenen Zielgruppen ermittelt / erarbeitet und die dafür notwendigen Handlungsschritte festgelegt werden<sup>1</sup>. Dabei können diese Fragen handlungsleitend sein:

1. Wie und wo erreichen wir möglichst viele Familien, die das Attribut X aufweisen?
2. Wie können wir diese Familien für eine Situationsanalyse oder gar für die längerfristige regelmäßige Mitwirkung am Veränderungsmanagement gewinnen?
3. Durch wen oder über welches Medium sollte die Ansprache erfolgen?
4. Ggf. Wer soll konkret die Befragung durchführen?
5. Welche Vorbereitung ist dafür nötig?

### Schritt 3: Definition von Attraktivitätsdimensionen

Die Attraktivitätsdimensionen repräsentieren die Themen, die die Familienfreundlichkeit einer Kommune ausmachen. Dabei handelt es sich nach dem aktuellen Diskussionsstand um die Themenfelder:

1. Bildung und Erziehung / Potenzialentwicklung
2. Wirtschaft, Arbeit und Finanzen
3. Gesundheit und Umwelt
4. Sport, Freizeit und Kultur
5. Vereinbarkeit von Familie und Beruf
6. Wohnen und Bauen
7. Mobilität
8. Verwaltung und Behörden
9. ...

Für jede Attraktivitätsdimension soll zunächst unter Einbeziehung der Familien eine Bestandsaufnahme (Situationsanalyse) erstellt werden. Das darauf aufbauende Veränderungsmanagement folgt ebenfalls dieser Systematik.

---

<sup>1</sup> Einbeziehung der Ausführungen zu differenzierten Zugängen zu Eltern unterschiedlicher soziokultureller Milieus (Bartscher, M.; Bausteine der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft: Teil 2; Hamm: 2018)

#### Schritt 4: Situationsanalyse

Für jede Attraktivitätsdimension sollten (i.d.R. mehrere) Fragen, bzw. Items formuliert werden, mit denen das Ausmaß an Zufriedenheit empirisch abgeschätzt werden kann, z.B.

Mit dem Freizeitangebot in Hamm bin ich absolut zufrieden.						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stimme <i>nicht</i> zu						Stimme <i>voll</i> zu

**Hinweis:**

*Durch den wiederholten Einsatz dieser Fragen in definierten Abständen können auch Veränderungen messbar gemacht werden! Dies ist bspw. für den politischen Raum besonders relevant.*

Die quantitative Bewertung sollte um offene und qualitative Fragestellungen ergänzt werden. Bei diesen Fragen geht es zum einen darum, Erkenntnisse zu gewinnen, die über die quantitativen Methoden nicht gewonnen werden können (z.B. „Was möchten Sie der Stadtverwaltung zum Thema „Freizeit“ mitteilen?“). Zum anderen können auf diese Weise direkt Veränderungswünsche und Lösungsvorschläge erfragt werden (z.B. „Wie könnte das Freizeitangebot für Sie noch besser gemacht werden?“).

Die Befragung bzw. Erhebung erfolgt über die in Schritt 2 festgelegten Zugängen. Die Auswertungen werden für jedes Attribut gesondert vorgenommen. Auf diese Weise können die unterschiedlichen Einschätzungen und Anforderungen der verschiedenen Zielgruppen sichtbar gemacht werden.

#### Schritt 5: Veränderungsmanagement

Die Beteiligung von Familien im Rahmen des kommunalen Veränderungsmanagements erfolgt primär über Panel-Gruppen (s.o.), aber auch über die oben beschriebenen Formen der indirekten Elternbeteiligung (vermittelt über Fachkräfte, Elternbeiräte etc.).

**Panel-Gruppen**

Da es praktisch kaum möglich sein wird, sämtliche Attribute in den Panel-Gruppen abzubilden, sollen zunächst über öffentliche Aufrufe und durch Kommunikation innerhalb der regionalen Netzwerke, Familien für die Mitwirkung gewonnen werden (unspezifisch). Daraufhin wird überprüft, ob die Vielfalt der Familien bereits ausreichend ist, oder ob noch bestimmte Familiengruppen (anhand der Attribute) fehlen. Anschließend würden diese gezielt angesprochen (spezifisch, siehe Schritt 2). Gelingt es nicht, bestimmte Zielgruppen für eine aktive Mitwirkung zu gewinnen, müssen die Perspektiven dieser Familien durch besonders erfahrene Fachkräfte vertreten werden.

Für eine dauerhafte Mitwirkung von Eltern in einer solchen Panel-Gruppe ist entscheidend, dass

- die Mitgestaltungsmöglichkeiten deutlich werden,
- die Grenzen der Mitgestaltung realistisch eingeschätzt werden,
- eine herzliche Atmosphäre geschaffen wird und
- eine gute Verpflegung vorhanden ist.

### Fachkräfte, Elterngremien, -beiräte und Interessensvertretungen

Die Beteiligung der Elterngremien, -beiräte und Interessensvertretungen erfolgt durch das Einbringen von aktuellen Themen in die Sitzungen der jeweiligen Gremien. Hier können – im Rahmen der regulären Besprechungen – Sach- und Planungsstände diskutiert und Lösungsvorschläge entwickelt werden, die dann über die Stabsstelle IV/S wieder in die weiteren Beteiligungsprozesse eingebracht werden.

### Schritt 6: Aufbau und Betrieb eines „Ticketing-Systems“

Eine wesentliche Zielsetzung der Beteiligung von Familien besteht darin, relevante Hinweise zur Förderung der Familienfreundlichkeit zu erhalten. Im besten Fall lösen diese Systementwicklungsprozesse aus, deren Ergebnisse in einer substantiellen Verbesserung der Bedingungen für Familien besteht. Mindestens jedoch rücken die Hinweise bestimmte Themen in den Fokus und führen sie zu einer fachlichen Auseinandersetzung mit diesen Gegenstandsbereichen. Wie bereits dargestellt, muss für die beteiligten Familien erkennbar sein, dass ihre Beteiligung ernst genommen und ihre Hinweise mit einer hohen Verbindlichkeit behandelt werden, wenn die Bereitschaft zur Beteiligung dauerhaft aufrechterhalten werden soll. Aus diesen Gründen sollen die Hinweise der Familien im Rahmen eines Ticketing-Systems bearbeitet werden. Auf diese Weise kann Transparenz über den jeweiligen Fortgang eines Elternhinweises hergestellt werden. Ein solches Ticketing-Systems wird aktuell konzipiert.

### Über dieses Konzept

Dieses Konzept ist das Ergebnis eines gemeinsamen Diskussions- und Arbeitsprozesses des AK Stadtteilarbeit und der Stabsstelle IV/S.

### **Arbeitskreis Stadtteilarbeit**

Der Arbeitskreis Stadtteilarbeit ist ein Gremium bestehend aus allen Stadtteilkoordinator:innen (Mitarbeiter:innen des Jugendamts und des Amtes für Soziales, Pflege und Wohnen) sowie den Leitungen der trägergeführten Stadtteilbüros Hamm-Westen (KSD), Hamm-Norden (AWO/KSD) und dem Stadtteilzentrum Hamm-Mitte (Outlaw gGmbH), die gemeinsam alle 9 Sozialräume der Stadt Hamm vertreten. Wesentliche Ziele dieser Zusammenarbeit bestehen in der inhaltlichen und strukturellen Weiterentwicklung von sozialraumorientierter Arbeit, der Förderung des fachlichen und strategischen Austausches zu entsprechenden Themen (z.B. zur Gestaltung der Gremien- und Netzwerkarbeit im Rahmen der Stadtteilarbeit, Projekte, Veranstaltungen, Budgets), sowie die Koordinierung von zentralen Prozessen im Rahmen von Stadtteilarbeit in der Stadt Hamm verantwortlich. Die Führung des Arbeitskreises obliegt der Sachgebietsleitung Jugend- und Stadtteilzentren des Jugendamtes.

### **Stabsstelle IV/S**

Zur Umsetzung einer wirksamen und nachhaltigen Familienpolitik wurde das Familiendezernat (Dez. IV) eingerichtet, in dem sämtliche Bereiche der kommunalen Jugend-, Bildungs-, Familien-, Senioren-, Sozial- und Gesundheitspolitik gebündelt werden. Neben einer verbesserten Steuerung der verschiedenen Verwaltungsbereiche, sollen spürbare Vorteile unmittelbar für die Familien realisiert werden. Für die Realisierung dieser familienbezogenen Kernprojekte wurde die Stabsstelle IV/S eingerichtet. Diese koordiniert die Umsetzung der Kernprojekte und sichert die Kooperation und Kommunikation mit anderen wesentlichen verwaltungsinternen und -externen Akteuren. Die Projektstabsstelle wurde organisatorisch unmittelbar bei der Dezernentin IV angegliedert.