

Landesjugendhilfeausschuss Thüringen

Qualitätsstandards für Thüringer Familienzentren

beschlossen am: 02. Dezember 2024

Beschluss-Reg-Nr.: 138/24

Einleitung

Die Lebenssituationen von Familien sind so vielfältig wie noch nie. Um ihren ebenso vielfältigen Aufgaben gerecht zu werden, stehen Beratungs- und Bildungsangebote der regionalen Familienförderung den Familien zur Seite. **Familienbildung** ist ein zentrales Instrument im Werkzeugkasten einer ganzheitlichen, bedarfsgerechten, lebenswelt- und ressourcenorientierten Familienförderung. Sie unterstützt Eltern, Sorgeberechtigte und weitere Familienmitglieder bei der Erfüllung ihrer Aufgaben. Mit frühzeitig einsetzenden lebensbegleitenden Angeboten bietet sie elementare und wirkungsvolle Impulse, um zu einem gelingenden Familienleben beizutragen. Familienbildung richtet sich an alle Familien und unterstützt die Entwicklung bzw. den Aufbau familienbezogener Fähigkeiten. Sie erweitert die familialen Handlungsspielräume im Alltag sowie in besonders belastenden Lebenslagen.

In Anerkennung der demografischen Veränderungen, die das klassische Familienmodell in den letzten Jahrzehnten erlebt hat, wird **Familie in Thüringen seit 2024 verstanden als eine „auf Dauer angelegte und verbindliche Gemeinschaft, in der Menschen auch generationsübergreifend Verantwortung füreinander übernehmen“** (§ 2 ThürFamFöSiG). Damit erweitert sich der Fokus von der Unterstützung von Eltern in der Erziehung ihrer Kinder auf die intergenerationalen Beziehungen zwischen den verschiedenen Familienangehörigen und bezieht Seniorinnen und Senioren als selbstverständlichen Teil von Familie mit ein. Familienbildung meint in Thüringen somit alle nonformalen und informellen Bildungsangebote für Familien und ihre Angehörigen, die primärpräventiv, begleitend und unterstützend dazu beitragen, Erziehungs-, Beziehungs- und Alltagskompetenzen zu stärken. Familienbildung in ihren verschiedenen Facetten ist schließlich beteiligungsorientiert, niedrigschwellig und für ihre Adressaten freiwillig. Die im Jahr 2023 durch den Landesjugendhilfeausschuss Thüringen verabschiedeten **Fachlichen Empfehlungen für Familienbildung** bilden eine fachliche Grundlage für alle kommunalen Planungsfachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe und alle Träger der regionalen Familienförderung im Landesprogramm „Solidarisches Zusammenleben der Generationen“ (LSZ), die für die Koordination und Umsetzung einer bedarfsgerechten und zukunfts-orientierten Angebotsstruktur der Familienbildung nach dem gesetzlichen Auftrag des SGB VIII zuständig sind.

Als institutionelle Angebotsträger der Familienbildung leisten Familienzentren hier einen wichtigen Beitrag. Ihr Angebotsspektrum ist ebenso vielfältig wie die Familien selbst. Der fachliche Rahmen für diese Vielfältigkeit der Familienzentren wird durch die nachfolgenden Qualitätsstandards geschaffen. Die Landkreise und kreisfreien Städte sind dabei, laut Richtlinie zum LSZ, verpflichtet, die Einhaltung der Qualitätsstandards zu prüfen. Als Instrument der Qualitätssicherung bilden die Qualitätsstandards zudem die Grundlage für eine gemeinsame Evaluation der Abläufe, Inhalte und Verantwortlichkeiten in den Einrichtungen, zeigen Entwicklungspotentiale auf und bieten die Möglichkeit permanent die angebotenen Leistungen zu verbessern. Dieser planerische Prozess bedarf der Zusammenarbeit von Planenden, Trägern und den umsetzenden Fachkräften der Familienförderung gleichermaßen. In der Arbeitsgruppe des Landesjugendhilfeausschusses zur Erarbeitung der vorliegenden Qualitätsstandards wirkten neben dem Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie (TMSGFF), auch zwei Vertretungen der Landesarbeitsgemeinschaft Familienzentren sowie zwei Vertretungen des Arbeitskreises Thüringer Familienorganisationen (AKF), eine Vertretung der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege und mehrere Planungsverantwortliche der kommunalen Ebene (Kinder- und Jugendhilfe, LSZ) mit.

Inhalt

Einleitung	2
1 Strukturqualität	5
1.1 Familienbegriff.....	5
1.2 Gesetzliche Grundlagen.....	5
1.2.1 Gesetzliche Grundlagen des SGB VIII	5
1.2.2 Landesrechtliche Grundlagen	7
1.3 Begriffsbestimmung Familienzentren: Aufgaben und Angebote	8
1.4 Trägerstruktur.....	9
1.4.1 Frauen- und Familienzentren	9
1.5 Zieldimensionen	10
1.6 Adressaten und Zielgruppen	10
1.7 Grundprinzipien der Arbeit von Familienzentren	11
1.7.1 Sozialraumorientierung	11
1.7.2 Lebensweltorientierung	11
1.7.3 Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Familien und Familienzentrum	12
1.8 Einrichtungskonzeption	12
1.9 Personelle Ausstattung und Fachkräftegebot	13
1.9.1 Fachkräftegebot für das pädagogische Fachpersonal	13
1.9.2 Leitungskräfte	14
1.9.3 Technisches Personal und Verwaltungspersonal	14
1.9.4 Honorarkräfte und Einbindung von ehrenamtlich Tätigen.....	14
1.10 Ausstattung.....	15
1.11 Standort – Erreichbarkeit	15
1.12 Kooperation, Vernetzung und Verweisberatung	16
2 Qualitätsmanagement	16
2.1 Prozessqualität.....	17
2.1.1 Bedarfserhebung.....	17
2.1.2 Angebotsentwicklung, Programmplanung und Qualitätsentwicklung....	18

2.1.3 Öffentlichkeitsarbeit, u.a. zur Zielgruppenansprache und – erreichung.19	
2.1.4 Anmeldeverfahren	20
2.1.5 Planung des Einsatzes von Kursleitenden.....	20
2.1.6 Umsetzung der Angebote durch die Kursleitenden.....	21
2.1.7 Qualitätsentwicklung.....	21
2.1.8 Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagement.....	22
2.2 Ergebnisqualität	23
2.2.1 Angebotsdokumentation	23
2.2.2 Angebotsevaluation	23
2.2.3 Konzeptionsarbeit	24
Anlagen	24
Anlage 1: Prüfschema.....	25
Anlage 2: Berichtsbogen für Angebote der Familienbildung im Fam.zentrum.....	32

1. Strukturqualität

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

1.1 Familienbegriff

Familie ist eine Institution, die laut Artikel 6 des Grundgesetzes (GG) „unter dem besonderen Schutze der staatlichen Ordnung“ steht. Schutz und Unterstützung von Familien sind wesentliche Ziele staatlichen Handelns, die vorrangig durch die Familienpolitik verfolgt werden.

In Thüringen wird Familie in ihrer Pluralität wahrgenommen. Dazu heißt es in § 2 des ThürFamFöSiG, in der Fassung vom 2. Juli 2024 (GVBl. S. 205):

Familie im Sinne dieses Gesetzes ist eine auf Dauer angelegte und verbindliche Gemeinschaft, in der Menschen auch generationenübergreifend Verantwortung füreinander übernehmen.

Neben den traditionellen Familienformen wie der Kleinfamilie (Vater-Mutter-Kind) finden damit eine Vielzahl an weiteren Familienformen Anerkennung. Familie wird in Thüringen somit als fürsorgeorientierte Verantwortungs- und Solidargemeinschaft verstanden, die Schutz und Geborgenheit geben soll und auf Dauerhaftigkeit angelegt ist. Der Familienbegriff umfasst dabei alle Lebensphasen und deren Übergänge und zeigt viele Variationen in der Zusammensetzung von Familien auf. Insbesondere gilt es das generationale Miteinander anzuregen und in der Familienförderung grundlegend mitzudenken. Großeltern sind dabei ein ebenso selbstverständlicher Teil wie Familien mit Kindern, Alleinerziehende, Regenbogenfamilien oder Familien mit seelisch oder körperlich beeinträchtigten Familienmitgliedern. Es sind schließlich die unterschiedlichen Lebensrealitäten und Bedarfe dieser Zielgruppen, die im Zentrum der integrierten, fachspezifischen Planung stehen.

Familienzentren stehen stets vor der herausfordernden Aufgabe, Zugangswege zu schaffen, um möglichst alle Familien zu erreichen. Dabei müssen sie zielgruppenspezifische und bedarfsgerechte Angebote gestalten, die an die unterschiedlichen Lebenssituationen der Familien anknüpfen und deren Vielfalt berücksichtigen, um den sich wandelnden Familienformen und strukturellen Rahmenbedingungen gerecht zu werden.

1.2 Gesetzliche Grundlagen

1.2.1 Gesetzliche Grundlagen des SGB VIII

Die bedarfsgerechte und ressourcenorientierte Förderung von Familien ist ein wichtiger Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfe (Art. 6 Abs. 1 u. 2 GG) und leitender Gedanke in jeder ihrer benannten Aufgaben. Die Unterstützung von Eltern und die Stärkung familialer Kompetenzen bilden eine Querschnittsaufgabe der Kinder- und Jugendhilfe.

Als originäre Rechtsgrundlage für die Angebote der Familienbildung gilt § 16 SGB VIII („Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie“).

- (1) Müttern, Vätern, anderen Erziehungsberechtigten und jungen Menschen sollen Leistungen der allgemeinen Förderung der Erziehung in der Familie angeboten werden.

Diese Leistungen sollen Erziehungsberechtigte bei der Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung unterstützen und dazu beitragen, dass Familien sich die für ihre jeweilige Erziehungs- und Familiensituation erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten insbesondere in Fragen von Erziehung, Beziehung und Konfliktbewältigung, von Gesundheit, Medienkompetenz, Hauswirtschaft sowie der Vereinbarkeit von Familie und Erwerbstätigkeit aneignen können und in ihren Fähigkeiten zur aktiven Teilhabe und Partizipation gestärkt werden. Sie sollen auch Wege aufzeigen, wie Konfliktsituationen in der Familie gewaltfrei gelöst werden können.

(2) Leistungen zur Förderung der Erziehung in der Familie sind insbesondere:

- a. Angebote der Familienbildung, die auf Bedürfnisse und Interessen sowie auf Erfahrungen von Familien in unterschiedlichen Lebenslagen und Erziehungssituationen eingehen, die Familien in ihrer Gesundheitskompetenz stärken, die Familie zur Mitarbeit in Erziehungseinrichtungen und in Formen der Selbst- und Nachbarschaftshilfe besser befähigen, zu ihrer Teilhabe beitragen, sowie junge Menschen auf Ehe, Partnerschaft und das Zusammenleben mit Kindern vorbereiten,
- b. Angebote der Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen,
- c. Angebote der Familienfreizeit und der Familienerholung, insbesondere in belastenden Familiensituationen, die bei Bedarf die erzieherische Betreuung der Kinder einschließen.

(3) Dabei soll die Entwicklung vernetzter, kooperativer, niedrighschwelliger, partizipativer und sozialraumorientierter Angebotsstrukturen unterstützt werden.

(4) Müttern und Vätern sowie schwangeren Frauen und werdenden Vätern sollen Beratung und Hilfe in Fragen der Partnerschaft und des Aufbaus elterlicher Erziehungs- und Beziehungskompetenzen angeboten werden.

(5) Das Nähere über Inhalt und Umfang der Aufgaben regelt das Landesrecht.

Familienbildung ist damit ein Teil der Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe. In § 2 SGB VIII sind die Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe zusammengefasst. Darin werden Angebote der Familienbildung als eine Leistung der Kinder- und Jugendhilfe beschrieben und anderen Leistungen nach dem SGB VIII gleichgestellt. Die Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe stehen in der Gesamtverantwortung und sind verpflichtet, entsprechende Leistungen bereitzustellen. Für konkrete Angebote gilt das Subsidiaritätsprinzip: Wenn freie Träger geeignete Angebote bereitstellen, soll die öffentliche Kinder- und Jugendhilfe von eigenen Maßnahmen absehen (§ 4 Abs. 2 SGB VIII).

Durch die sich daraus ergebende Anbietervielfalt ergibt sich ein Koordinierungsbedarf. Diese Aufgabe obliegt dem öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe, welcher gemäß § 79 Abs. 1 und 2 i. V. m. § 2 Abs. 2 Nr. 2 SGB VIII sowie § 80 und § 16 SGB VIII für die Planung, Organisation und Sicherstellung einer bedarfs- und flächendeckenden Angebotsstruktur zuständig ist.

1.2.2 Landesrechtliche Grundlagen

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

§ 4 des Thüringer Familienförderungssicherungsgesetzes ist die Basis für die Umsetzung der regionalen Thüringer Familienförderung im Rahmen des LSZ. Dort heißt es:

- (1) *Das Land unterstützt und fördert die Landkreise und kreisfreien Städte bei der Entwicklung und bedarfsgerechten Gestaltung einer nachhaltigen Sozial- und Bildungsinfrastruktur für Familien unter besonderer Berücksichtigung der demografischen Entwicklung durch ein Landesprogramm ‚Solidarisches Zusammenleben der Generationen‘ und untersetzt dieses mit einer jährlichen Gesamtförderung in Höhe von mindestens 15.920.000 Euro. Das für Familienförderung zuständige Ministerium überprüft jährlich die Höhe einer Anpassung des Zuschusses aufgrund des Bedarfs, insbesondere im Hinblick auf die Entwicklung der Personalkosten, und informiert den für Familienförderung zuständigen Ausschuss des Landtags über das Ergebnis der Prüfung*
- (2) *Die Förderung der Landkreise und kreisfreien Städte nach Absatz 1 erfolgt auf der Grundlage einer von diesen durchgeführten bedarfs- und beteiligungsorientierten fachspezifischen integrierten Planung. Die Bestimmungen des Achten Buches Sozialgesetzbuch zur Jugendhilfeplanung des örtlichen Trägers der öffentlichen Jugendhilfe bleiben unberührt. Das Nähere regeln die Qualitätskriterien für eine fachspezifische, integrierte Planung des für Familienförderung zuständigen Ministeriums.*

Die Planung und Förderung von Familienzentren als institutionelle Angebotsträger der Familienbildung auf der regionalen Ebene wird im Rahmen des LSZ durch die Landkreise und kreisfreien Städte selbst realisiert. Dazu heißt es in der Richtlinie zum LSZ unter Ziffer 1.5.2

Die Landkreise und kreisfreien Städte fördern im Rahmen ihrer kommunalen Umsetzung des Landesprogramms in den einzelnen Handlungsfeldern Projekte für Familien in der Region. Gefördert werden unter anderem Einrichtungen wie Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen, Frauenzentren, Familienzentren, Seniorenbüros, Seniorenbeauftragte und -beiräte sowie Thüringer Eltern-Kind-Zentren, die die Infrastruktur für Familien strukturell sichern.

Auf Grundlage der Gesamtheit aller Familienförderprojekte schaffen die Landkreise und kreisfreien Städte eine bedarfsgerechte, den kommunalen Gebietskörperschaften entsprechende soziale Infrastruktur für das Zusammenleben der Generationen. Eine fachspezifische, integrierte Planung in den Landkreisen und kreisfreien Städten schafft eine Vernetzung innerhalb der Verwaltung und fördert die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringern, Interessensgruppen und Ehrenamt. Die Förderung von Familienzentren ist eine der Möglichkeiten der Umsetzung kommunaler Planungsprozesse der Landkreise und kreisfreien Städte.

Das LSZ wird in sechs verschiedenen Handlungsfeldern umgesetzt. Familienzentren als institutionelle Angebotsträger der Familienbildung nach § 16 SGB VIII können im Handlungsfeld (HF) 3 „Bildung im familiären Umfeld“ verortet werden. Denkbar sind aber auch Angebote in Familienzentren, die einen inhaltlichen Schwerpunkt auf das Thema „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ setzen und daher im HF 2 zu verorten sind. Familienbildung in Familienzentren, die

ihren Fokus im Rahmen der Sozialraumorientierung auf die Förderung von nachbarschaftlichen Strukturen legt, wird im HF 5 „Wohnumfeld und Lebensqualität“ verortet. Alle Familienbildungsmaßnahmen, die zielgruppenübergreifend das Miteinander von verschiedenen Generationen begleiten, sind dem HF 6 „Dialog der Generationen“ zuzuordnen.

Durch die Erweiterung der Zielgruppen für Familienzentren empfehlen sich Kooperationen zwischen Familienzentren als erfahrenen Trägern der Familienbildung nach § 16 SGB VIII und freien Trägern, die bisher genuin Angebote für Zielgruppen entwickelt haben, die über den § 16 SGB VIII hinausgehen.

1.3 **Begriffsbestimmung Familienzentren: Aufgaben und Angebote**

Familienzentren unterstützen mit ihrem Angebotsspektrum das erfolgreiche Zusammenleben und den gelingenden Alltag von Familien in ihrer Vielfältigkeit. Sie stärken und fördern Wissen, Kompetenzen, Haltungen und Informationsstrategien in drei wesentlichen Funktionsbereichen von Familie:

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

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

Darüber hinaus sind Familienzentren:

- Orte der Begegnung und des Kontakts sowie des Erfahrungs- und Meinungsaustauschs

Zudem bieten sie:

- familienbezogene Informationen
- Verweisberatung in Beratungsangebote bei belastenden Situationen, die das Potenzial haben, ein gelingendes Aufwachsen zu beeinflussen, u.a. bei Trennung und Scheidung, finanziellen Schwierigkeiten, bei Erkrankung von Familienangehörigen, Trauer und Gewalterfahrung, Straffälligkeit, Sucht und Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII)
- familienentlastende Angebote
- Hilfe zur Selbsthilfe von Familien

Weitere Querschnittsthemen, die in der Arbeit von Familienzentren eine Rolle spielen sind:

- Digitalisierung
- Demokratiestärkung
- Inklusion

Die Angebote der Familienzentren sind als primärpräventive Angebote für jeden zugänglich, unabhängig von Herkunft, Religion, Alter und sozialen Status.

Die Familienbildungsarbeit, die Familienzentren leisten, wirkt zudem auf zwei Ebenen: wie beschrieben auf der Ebene der Familie, aber auch auf der Ebene der Gesellschaft. Familienzentren leisten so einen wichtigen Beitrag zur (Weiter-)Entwicklung einer sorgenden und solidarischen Gesellschaft.

Familienzentren sind vernetzt in andere für Familien relevante Arbeitsbereiche, vor allem der Kinder- und Jugendhilfe und stehen im Austausch mit den entsprechenden Institutionen. Durch Verweisberatung tragen sie damit zur Verzahnung von unterschiedlichen fachlichen Bereichen der Unterstützung von Familien bei.

1.4 Trägerstruktur

Familienzentren in Thüringen befinden sich in freier oder kommunaler Trägerschaft und sind Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.

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

Auf kommunaler Ebene vernetzen sich die Familienzentren mit den weiteren Regeleinrichtungen der Familienförderung.

Familienzentren können zudem als einzelne Träger organisiert sein und Angebote an einem einzelnen Standort bereithalten (Modell „Ein-Haus“) oder unterschiedliche Einrichtungen/Träger umfassen, die unter einem Dach in enger Abstimmung arbeiten (Modell „Koordinierter Verbund/Galerie“). Ebenso kann ein Familienzentrum ein Bündnis verschiedener Einrichtungen darstellen, die zwar in enger Abstimmung, jedoch an unterschiedlichen Standorten tätig sind (Modell „Koalition/Lotse“).

Die Familienzentren in Thüringen sind in einem selbstorganisierten Arbeitskreis zusammengeschlossen (LAG Familienzentren). Dieser Arbeitskreis trifft sich regelmäßig. Zu den wichtigsten Aufgaben gehören die Sicherung und der Ausbau der Rahmenbedingungen, die Darstellung der Arbeit der Familienzentren im fachlichen und politischen Umfeld, die Qualitätsentwicklung und die Bearbeitung familienpolitisch und familienbildnerisch relevanter Themen. Hierfür entsendet die LAG Familienzentren auch Mitglieder in externe Gremien, wie den Landesfamilienrat und die Projektgruppe LSZ.

1.4.1 Frauen- und Familienzentren

Neben den im vorliegenden Dokument zentral diskutierten Familienzentren existiert in Thüringen auch ein anderer Einrichtungstyp, der fachlich eng an die Arbeit der Familienzentren anknüpft. Integrierte Frauen- und Familienzentren können in ihrer Arbeit sowohl die weit gefasste Zielgruppe der Familien, und auch spezifischer die Zielgruppe der Frauen bedienen. Ihre Aufgabenbereiche umfassen somit die Unterstützung von Familien in verschiedenen Lebensbereichen, die Stärkung der Elternkompetenzen, die Förderung eines gewaltfreien Lebensumfelds sowie die Bereitstellung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten, die auf die Bedürfnisse von Frauen und Familien zugeschnitten sind. Die Vielfalt der Arbeit dieser

Einrichtungen orientiert sich schließlich an den vielfältigen Bedarfen der Menschen, die in dem Sozialraum leben, in dem die Einrichtungen wirken.

Frauen- und Familienzentren setzen in ihrer Arbeit fachliche Schwerpunkte, die im Dialog mit der kommunalen Planung, bedarfsorientiert entwickelt und konzeptionell festgehalten werden. Diese Schwerpunkte haben schließlich auch Auswirkungen auf die gesamte Gestaltung der Arbeit von Frauen- und Familienzentren. Auch für Fragen der Fachaufsicht und des Fachkräftegebots ist es zentral, dass Schwerpunkte im Bereich der Familienbildung, der Bildungsangebote für Frauen oder frauenpolitischen Arbeit gebildet werden. Entsprechend finden schließlich die Qualitätsstandards für Familienzentren bzw. für Frauenzentren Anwendung.

1.5 Zieldimensionen

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

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

1.6 Adressaten und Zielgruppen

Zielgruppe der Familienzentren sind alle Familien, in den jeweils verschiedenen Familienphasen, Familienformen und Lebensphasen, die im Sinne des intergenerativen Familienbegriffs des ThürFamFöSiG Fürsorgearbeit innerhalb des Familiensystems füreinander leisten. Dies schließt Seniorinnen und Senioren als Zielgruppe mit ein. Ein besonderer Fokus liegt jedoch entsprechend § 16 SGB VIII auf der Sorgearbeit gegenüber Kindern.

Kindliche Entwicklung und Familienphasen

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

Familienformen und familiäre Übergänge

- Kernfamilien
- Scheidungs-, Stief- und Patchworkfamilien
- Familien mit Mitgliedern im Übergang Schule
- Familien mit Mitgliedern in besonderen Entwicklungsübergängen (Adoleszenz)
- Alleinerziehende Väter und Mütter, Teenagerfamilien
- Familien mit Mitgliedern mit Behinderungen

- Familien mit Migrationshintergrund
- Adoptiv- und Pflegefamilien
- Großeltern
- Regenbogenfamilien
- Und weitere

1.7 Grundprinzipien der Arbeit von Familienzentren

1.7.1 Sozialraumorientierung¹

Sozialraumorientierung bezeichnet einen Ansatz oder eine Handlungsweise in der Sozialen Arbeit, bei der der Fokus auf den spezifischen Gegebenheiten und Bedürfnissen eines bestimmten geografischen Raums bzw. „Sozialraums“ liegt. Dieser Ansatz berücksichtigt die lokalen Ressourcen, Strukturen und Dynamiken sowie die Zusammenarbeit mit den Bewohnern und anderen Akteuren vor Ort, um bedarfsgerechte Unterstützung und Interventionen zu entwickeln und umzusetzen.

Der Sozialraum ist entscheidend für die Bekanntheit von Orten und Einrichtungen, für deren Erreichbarkeit sowie für deren Wahrnehmung. Er ist überdies maßgeblich dafür, in welcher Form Gelegenheitsstrukturen (wie z. B. Treffpunkte) etabliert werden können: Familienzentren fungieren in ihrer Funktion als Familienbildungseinrichtung auch als Ort der Begegnung zwischen Angehörigen unterschiedlicher Milieus. Sie fördern den nachbarschaftlichen Kontakt innerhalb des Sozialraums und tragen als familienfreundlicher Ort zur Lebensqualität von Familien bei (z.B. Familienzentrum als Stillort).

Am Sozialraum orientierte Familienzentren kennen die spezifischen Bedarfe des Sozialraums, in dem sich ihre Einrichtung befindet, und richten ihre Konzepte und Angebote danach aus. Dabei müssen unter anderem soziale und/oder ethnische Milieus der Zielgruppen beachtet werden. Sozialraumorientierung bedeutet auch eine Vernetzung der Familienzentren mit ortsansässigen Akteuren der Gesundheits- und Jugendhilfe (z. B. Frühe Hilfen, Allgemeiner Sozialer Dienst) sowie die Nutzung von ehrenamtlichem Potenzial vor Ort. Ziel ist es, im Sozialraum eine anregende Atmosphäre der Wertschätzung und Verlässlichkeit der Strukturen für die Zielgruppen zu gestalten.

1.7.2 Lebensweltorientierung²

Lebensweltorientierung bezeichnet einen Ansatz in verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit und Pädagogik, der sich darauf konzentriert, die Lebenswelt und die Lebensbedingungen von

¹ Vgl.: Finkel, Margarete (2022). Fachkonzept Sozialraumorientierung. Inflationär verhandelt – verkürzt rezipiert – aktueller denn je. https://www.dhbwestuttgart.de/fileadmin/dateien/Sozialwesen/Anleiter/2022_Sozialraumorientierung_Finkel.pdf; Correll, Lena; Lepperhoff, Julia (Hrsg.) (2013). Frühe Bildung in der Familie. Perspektiven der Familienbildung. Weinheim/Basel; Meier-Gräwe, Uta (2013): Zusammenarbeit der Partner vor Ort - Vernetzungs- und Sozialraumorientierung. In: Kompetenzteam Wissenschaft des Bundesprogramms "Elternchance ist Kinderchance" Correll, Lena; Lepperhoff, Julia (Hrsg.), Frühe Bildung in der Familie - Perspektiven der Familienbildung. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, S. 130-144.

² Deutscher Bundesverband für Soziale Arbeit e.V. (2002). Qualitätsbeschreibung Sozialprofessionelle Beratung. (S.8 ff) Halle; Kompetenzteam Wissenschaft des Bundesprogramms „Elternchance ist Kinderchance“; Correll, Lena; Lepperhoff, Julia (Hrsg.) (2013). Frühe Bildung in der Familie. Perspektiven der Familienbildung; Rupp,

Menschen in den Mittelpunkt der Arbeit zu stellen. Dieser Ansatz berücksichtigt die individuellen Erfahrungen, Bedürfnisse und Ressourcen einer Person in ihrem sozialen Umfeld und zielt darauf ab, Unterstützung anzubieten, die direkt auf diese Lebensrealitäten abgestimmt ist. Im Rahmen der Familienbildung bedeutet dies, dass professionelle Hilfe, Unterstützung und Begleitung an den konkreten Lebenssituationen der Adressaten anknüpfen und diese respektieren, um so eine größtmögliche Wirksamkeit und Nachhaltigkeit zu erzielen.

So spielt die familiäre Lebenslage beispielsweise besonders im Hinblick auf armutsbetroffene bzw. bedrohte Familien eine entscheidende Rolle in Bezug auf gesteigerte Risikofaktoren für das Aufwachsen von Kindern und die Fähigkeit sich eigenständig zusätzliche Ressourcen erschließen zu können. Das Familienleben wird zudem von kulturellen Zusammenhängen bedingt – dies zu berücksichtigen gilt (Normen, Konventionen, Einstellungen).

1.7.3 Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Familien und Familienzentrum³

Die Arbeit mit den Adressaten der Familienzentren beruht auf einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit im Sinne einer Erziehungs- und Bildungspartnerschaft: Der Begriff verweist auf zwei Zieldimensionen, Partnerschaft und Kooperation, die durch zwei grundlegende Kerninstrumente zu erreichen sind: Kommunikation sowie Kooperation mit den Eltern. Ziel dieser Partnerschaft ist es, die Entwicklung und Bildung des Kindes oder des Jugendlichen bestmöglich zu fördern und zu unterstützen. Hierbei begegnen sich pädagogische Fachkräfte und fürsorgeleistende Personen auf Augenhöhe. Die fürsorgeleistenden Personen erfahren so Wertschätzung und Anerkennung für ihre Erziehungsleistung und werden als Experten für ihre Kinder angesehen. Erziehungs- und Bildungspartnerschaften basieren folglich auf gegenseitigem Respekt, Vertrauen und Offenheit. Die Wichtigkeit von Empowerment und Selbstbestimmung wird hierbei betont. Der Begriff Erziehungs- und Bildungspartnerschaft verweist zudem darauf, dass aus systemischer Sicht, neben den Bildungsinstitutionen und den Eltern, eine Vielzahl weiterer Partner für einen gemeinschaftlichen Aufbau einer entwicklungsfördernden Umgebung für Kinder Berücksichtigung finden müssen. Hierunter versteht man konkret das sozioökonomische Umfeld sowie den Sozialraum der Familien.

1.8 Einrichtungskonzeption

Jedes Familienzentrum verfügt über eine Einrichtungskonzeption, die strukturelle Rahmenbedingungen im Sozialraum, Zielgruppen, pädagogische Inhalte sowie organisatorische Voraussetzungen und Qualitätsmanagement, einschließlich Personalmanagement, umfasst.

Diese Einrichtungskonzeption beinhaltet zudem Aussagen zu flankierenden Fachkonzepten, die entweder gesetzlich vorgeschrieben oder zur Gewährleistung der Qualität unerlässlich sind. Zu

Marina; Neumann, Regina. Bezugspunkte der Eltern- und Familienbildung für eine erfolgreiche Bildungsbegleitung. In: Rupp, Marina; Neumann, Regina. Bezugspunkte der Eltern- und Familienbildung für eine erfolgreiche Bildungsbegleitung. S. 94-104.

³ Stange, Waldemar; Krüger, Rolf; Henschel, Angelika; Schmitt, Christof (Hrsg.) (2012). Erziehungs- und Bildungspartnerschaften. Grundlagen und Strukturen von Elternarbeit. Wiesbaden; Stange, Waldemar (2012). Erziehungs- und Bildungspartnerschaften. Grundlagen und Strukturen von Elternarbeit. Springer VS; Kompetenzzentrum Wissenschaft des Bundesprogramms „Elternchance ist Kinderchance“; Correll, Lena; Lepperhoff, Julia (Hrsg.) (2013). Frühe Bildung in der Familie. Perspektiven der Familienbildung. Weinheim/Basel;

diesen Fachkonzepten gehören:

- Brandschutzkonzept
- Schutzkonzept unter dem Gesichtspunkt des Kinderschutzes
- Hygienekonzept

Um die Einhaltung dieser relevanten Fachkonzepte sicherzustellen, ist ein Nachweis über das Vorhandensein der entsprechenden Einrichtungskonzeption erforderlich. Die Einrichtungskonzeption ist nachweislich dem Fördermittelgeber vorzulegen. Weitere Ausführungen finden sich unter Punkt 3.5.

1.9 Personelle Ausstattung und Fachkräftegebot

1.9.1 Fachkräftegebot für das pädagogische Fachpersonal

Für das Handlungsfeld „Förderung der Erziehung in der Familie“ gemäß § 16 SGB VIII gelten die „Fachlichen Empfehlungen zu Fachkräften im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe in Thüringen“.⁴ Entsprechend erfüllen folgende sozialwissenschaftliche Hochschulabschlüsse das Fachkräftegebot für die pädagogischen Fachkräfte:

- Diplom- oder Bachelorabschluss in einem Studiengang der Sozialen Arbeit/ der Sozialpädagogik mit staatlicher Anerkennung
- Bachelorabschluss in einem Studiengang der Kindheitspädagogik mit staatlicher Anerkennung
- Einschlägiger Master- oder Magisterabschluss, der zur Voraussetzung einen staatlich anerkannten Diplom- oder Bachelorabschluss in einem Studiengang der Sozialen Arbeit / der Sozialpädagogik oder der Kindheitspädagogik hat
- Diplom-, Bachelor-, Magister- oder Masterabschluss in einem Studiengang der Erziehungswissenschaften (ggf. mit einem für das Einsatzgebiet förderlichen Studienschwerpunkt)
- Diplom-, Bachelor-, Magister- oder Masterabschluss in einem Studiengang der Psychologie
- Diplom-, Bachelor-, Magister- oder Masterabschluss in einem Studiengang des Sozialmanagements (im Team mit anderen Fachkräften, insbesondere im Leitungsbereich).

Nachfolgende Abschlüsse können im Rahmen des Handlungsfeldes Familienbildung ebenfalls zum Einsatz kommen:

- staatlich anerkannte/r Erzieher/-in
- staatlich anerkannte/r Heilerziehungspfleger/-in
- mit dem Thüringer Abschluss „staatlich anerkannte/r Familienpfleger/-in“ vergleichbare Abschlüsse
- staatlich anerkannte/r Heilpädagoge/-in

⁴ Verfügbar unter https://bildung.thueringen.de/fileadmin/jugend/landesjugendhilfeausschuss/Fachliche_Empfehlungen/FE_Fachkraefte.pdf

- staatlich anerkannte Fachkraft für Soziale Arbeit

1.9.2 Leitungskräfte

Leitungskräfte in Familienzentren sollten über eine angemessene fachliche Qualifikation gemäß des Fachkräftegebotes und Erfahrung verfügen, um ein unterstützendes und effizientes Arbeitsumfeld zu schaffen. Sie benötigen gute Führungsfähigkeiten, um das Team zu motivieren und eine klare Kommunikation mit Mitarbeitenden, Adressaten und Stakeholdern sicherzustellen. Zudem sollten sie in der Lage sein, Ressourcen wie Personal und Budget effektiv zu verwalten und die Einhaltung rechtlicher und regulatorischer Anforderungen zu gewährleisten. Engagement für kontinuierliche Verbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagements sowie Empathie und Sensibilität im Umgang mit Familien und Mitarbeitenden sind ebenfalls von entscheidender Bedeutung, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten.

1.9.3 Technisches Personal und Verwaltungspersonal

Entsprechend fachlich qualifizierte Verwaltungsfachkräfte und Mitarbeitende im technischen Bereich/Facility Management sind entscheidend für einen reibungslosen Betrieb innerhalb der Einrichtungen. Dazu gehören fundierte Kenntnisse über Verwaltungsprozesse, sowie zur Technik und Instandhaltung von Gebäuden und Einrichtungen. Eine bedarfsgerechte Personalbesetzung ist unabdingbar, um Fachpersonal zugunsten der fachlichen Arbeit zu entlasten. Es ist wichtig, dass diese Bedarfe der Kommune rückgemeldet werden, um eine adäquate Personalausstattung sicherzustellen und den Betrieb der Einrichtung optimal zu unterstützen.

1.9.4 Honorarkräfte und Einbindung von ehrenamtlich Tätigen

Honorarkräfte und ehrenamtlich Tätige in Familienzentren sollten über relevante Erfahrungen und Kompetenzen im Bereich der Familienunterstützung verfügen. Darüber hinaus ist eine angemessene Einarbeitung und wenn nötig Supervision notwendig, um ihre Aufgaben effektiv erfüllen zu können. Es ist entscheidend, dass ihre Tätigkeiten klar definiert und an die Bedürfnisse der Familienzentren angepasst sind. Durch regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen können Honorarkräfte und Ehrenamtliche ihre Fähigkeiten und Kenntnisse kontinuierlich verbessern, um einen qualitativ hochwertigen Beitrag zur Arbeit des Familienzentrums zu leisten.

Darüber hinaus gilt:

- Es liegen Aufgaben- und Stellenbeschreibungen für alle Mitarbeitenden vor.
- Hauptamtliche Mitarbeitende und Honorarkräfte, soweit notwendig laut § 72a, SGB VIII, legen turnusmäßig (mindestens alle fünf Jahre) ein Führungszeugnis vor.
- Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse aller Mitarbeitenden sind geregelt.
- Der Fortbildungsbedarf wird bei allen Mitarbeitenden erfragt, regelmäßige Fortbildungen werden angeboten.
- Bei der Gewinnung von Personal wird das Aufgabenprofil zugrunde gelegt.
- Regelungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeitender sind getroffen.

Nachweise

- Stellenbeschreibungen, inkl. Aufgabenbeschreibungen
- Fortbildungsangebote
- Unterweisungen

1.10 Ausstattung

Das Familienzentrum stellt in Zusammenarbeit mit dem kommunalen Kostenträger und ggf. dem Gebäudeeigentümer sicher:

- dass die barrierefreie Erreichbarkeit und Nutzbarkeit der Räume langfristig gewährleistet wird.
- dass Räume, die auf Thema, Zielgruppe und Teilnehmende abgestimmt sind, wie Seminarräume, Bewegungsräume, barrierefreie sanitäre Anlagen zur Verfügung stehen. Unter anderem wird auch die Möglichkeit eines separaten Rückzugsortes zum Stillen bzw. Füttern von Babys angedacht.
- dass es über eine Auflistung aller Unterrichtsräume, barrierefrei nutzbarer Alternativräumlichkeiten und Räume für die Administration verfügt.
- dass alle Räume regelmäßig in Bezug auf die Sicherheit der Ausstattung überprüft werden.
- dass bei Evakuierungsszenarien sichergestellt wird, dass Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen berücksichtigt sind.

Das Familienzentrum verfügt über eine zeitgemäße technische Ausstattung, vor allem im Verwaltungsbereich, die eine funktionierende Büroorganisation, die Erreichbarkeit sowie Datenschutz garantiert.

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

Familienzentren schaffen ein Raumangebot, das die Erreichbarkeit der Angebote sicherstellt und bedarfsorientiert durch mobile Angebote ergänzt wird; bei Bedarf kann auch auf alternative Räumlichkeiten ausgewichen werden.

1.11 Standort – Erreichbarkeit

Der Standort orientiert sich an den strukturellen Rahmenbedingungen vor Ort (z.B. Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, Verfügbarkeit von Parkplätzen). Das Familienzentrum soll so gelegen sein, dass es möglichst direkt und ohne lange Wege sowie barrierefrei erreicht werden kann. Die Angebote können auch außerhalb des Familienzentrums realisiert werden. In ländlichen Gebieten mit eingeschränkter Mobilität ist zudem ein mobiles Angebot zu realisieren, wenn der Bedarf durch die Zielgruppe signalisiert wird.

Die Öffnungszeiten und die Erreichbarkeit des Familienzentrums sind in Abhängigkeit von den personellen Ressourcen familienfreundlich zu planen.

In jedem Fall müssen die räumliche und personelle Erreichbarkeit nach außen hinreichend kommuniziert werden (z. B. durch Hinweisschilder, E-Mail-Adressen, Anrufbeantworter etc.).

Die Verantwortlichkeiten für die Sicherstellung eines offenen und verlässlichen Zugangs müssen klar definiert und kommuniziert werden.

1.12 Kooperation, Vernetzung und Verweisberatung

Die Familienzentren in Thüringen bieten familienrelevante, qualifizierte und nachhaltige Angebote, die am sozialräumlichen Bedarf und an den aktuellen Bedürfnissen aller Nutzer/innen ausgerichtet sind. Als Anlauf- und Beratungsstelle sowie Verweisberatung spielt die sozialräumliche Vernetzung der Familienzentren eine entscheidende Rolle. So werden bedarfsgerechte Verweisberatungen angeboten und der Zugang zu weiteren Unterstützungsstrukturen geschaffen. Die Zusammenarbeit mit professionellen Fachdiensten und weiteren Akteuren im Feld ist daher unabdingbar. Die Familienzentren kennen das Spektrum der Angebote, Anlaufstellen, Einrichtungen und Hilfen in der jeweiligen Kommune oder dem Landkreis.

Der Hauptarbeitsschwerpunkt von Familienzentren in Thüringen liegt auf der Familienbildung.

Angebote der Familienbildung sind grundsätzlich primärpräventiv, begleitend, unterstützend und freiwillig. Dem primärpräventiven Charakter von Familienbildungsangeboten in Thüringer Familienzentren wird durch die Möglichkeit der Inanspruchnahme unabhängig von einem spezifischen Anlass Rechnung getragen. Das Angebotsspektrum von Familienzentren hat daher seine Grenzen dort, wo der primärpräventive Bereich verlassen wird. Familienzentren fungieren dann als Mittler und schaffen Schnittstellen zu anderen Arbeitsfeldern der sozialen Arbeit. Die Zusammenarbeit mit den entsprechenden Fachdiensten und Einrichtungen kann zusätzlich durch Kooperationsverträge geregelt sein.

Die Familienzentren stellen eine feste fachliche Größe in regionalen Netzwerken, Gremien und Arbeitsgemeinschaften dar. Familienzentren beteiligen sich mit Ihrer Expertise an regional vorhandenen Netzwerken und / oder Gremien und bringen sich auf diesem Weg in die Planung ein. Einzubinden sind zudem diejenigen kommunalen Fachplanungen, die die Arbeit der Familienzentren fachlich begleiten. Dazu zählen die LSZ-Planung der regionalen Familienförderung sowie die Kinder- und Jugendhilfeplanung, aber auch die Gesundheitsförderung und ggf. Seniorenbeauftragte. Die beteiligten Akteure (Fachplanungen, Einrichtungen und Organisationen etc.) arbeiten im Rahmen von Fokusgruppen, Runden Tischen, Sozialraumkonferenzen und ähnlichen kommunikativen Gremien zusammen und erstellen gemeinsam Konzepte für den zu beplanenden Sozialraum. Eine solche Beteiligung im Netzwerk erzeugt, fördert und sichert das Interesse der Beteiligten langfristig und befördert die Wirkung von Synergieeffekten sowie den Aufbau tragfähiger Strukturen.

Mit ihrer Arbeit unterstützen Familienzentren aktiv diese regionale Netzwerkbildung.

Nachweise:

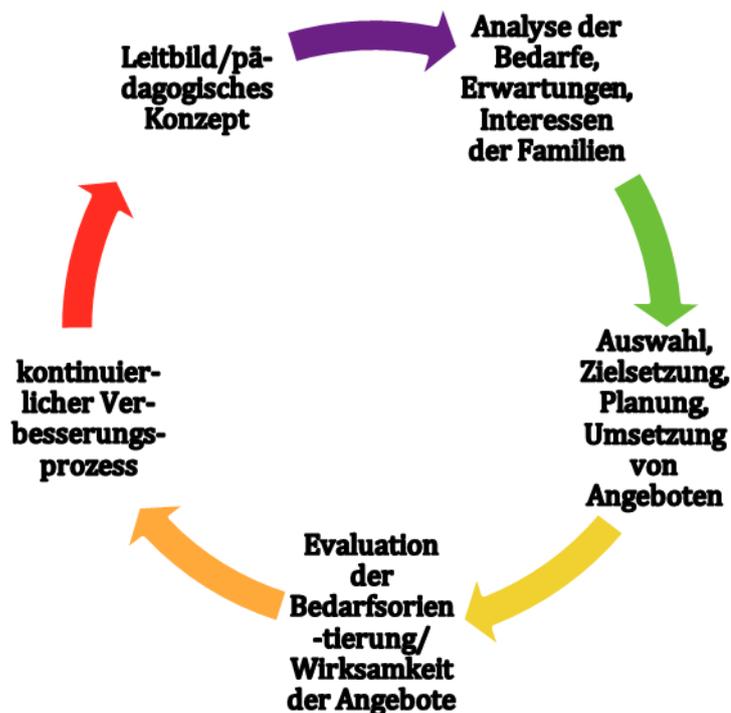
- Auflistung der Kooperationspartner (in der Einrichtungskonzeption)

2. Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen, die darauf abzielen, die Qualität der Arbeit und der einzelnen Prozesse sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern. Es umfasst dabei alle Aktivitäten die notwendig sind, um die in diesem Dokument beschriebenen Qualitätsstandards nachhaltig und langfristig umzusetzen.

Die Umsetzung des Qualitätsmanagements ist als stetiger Prozess zu verstehen, der festgelegten, kontinuierlichen und wiederkehrenden Abläufen folgt. Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht beispielhaft diese Zirkularität anhand einer Angebotsentwicklung.

Die Umsetzung und Weiterentwicklung eines angemessenen Qualitätsmanagements obliegt dem jeweiligen Familienzentrum. Der Umfang, der zeitliche Ablauf und die konkrete Ausgestaltung orientieren sich an den Bedarfen des jeweiligen Einrichtungsteams, den fachlichen Bestimmungen und den Rahmenbedingungen vor Ort.



2.1 Prozessqualität

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

2.1.1 Bedarfserhebung

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

In den Thüringer Familienzentren hat sich eine Kombination aus verschiedenen Methoden der Bedarfsanalyse als gewinnbringend erwiesen. So werden auf der einen Seite klassische Fragebögen genutzt, um die Bedarfe der Teilnehmenden zu erfassen. Die Fragebögen enthalten sowohl geschlossene als auch offene Fragen (z.B.: Wie zufrieden sind Sie mit den Kursinhalten? Passt die aktuelle Kurszeit?). Auf der anderen Seite sind Gespräche (sei es in der Gruppe eines laufenden Angebots oder im Einzelgespräch bei der täglichen Arbeit) unabdingbar. Die Ansprache bestimmter Personengruppen erfordert oft ein persönliches Gespräch, um beispielsweise Sprachbarrieren zu überbrücken und mögliche Ängste abzubauen. Das persönliche Gespräch ist oft ein besserer Türöffner, um neue Themenwünsche, Angebotsformate und Ähnliches zu erfragen. Dies gilt insbesondere für als kritisch empfundene Themen wie Trennung/Scheidung, Mutter- oder Vaterrolle sowie Erziehungsfragen und Fragen im Umgang mit Familienmitgliedern mit Behinderung. Darüber hinaus ermöglicht der direkte Kontakt eine

sofortige Antwort und mögliche Hilfestellung. Zudem können mögliche zukünftige Veranstaltungsformate angesprochen werden. Die Kombination der Beteiligungsformate nutzt die Vorteile beider Ansätze: Anonymität bei den Fragebögen und direkten Kontakt sowie Vertrauen bei den Gesprächen. Daher ist die Chance größer, die Wünsche und Bedürfnisse der Teilnehmenden tatsächlich zu erfassen und die Angebote entsprechend anzupassen, zu erweitern und erfolgreich umzusetzen.

Zur Bedarfsanalyse gehört u. a.

- **Zieldefinition:** Klarstellung des Zwecks der Bedarfsanalyse und was damit erreicht werden soll.
- **Daten- und Informationssammlung:** Ableitungen aus der sozialräumlichen Datenanalyse, mit Blick auf Leerstellen im Sozialraum sowie im Austausch mit Fachämtern, Trägern und den Zielgruppen.
- **Zielgruppenanalyse:** spezifische Anforderungen und Erwartungen der Zielgruppen erfassen und verstehen; Ermittlung der konkreten Bedürfnisse; Ableitung und Priorisierung der Arbeitsschwerpunkte.
- **Ressourcenschätzung:** Darstellung von benötigten Kooperationsstrukturen und Zeit-, Sach- und Personalressourcen für die Umsetzung von Angeboten im Familienzentrum
- Darstellung von nachhaltigen Beteiligungsformen für die entsprechende Zielgruppe.

2.1.2 Angebotsentwicklung, Programmplanung und Qualitätsentwicklung

Ziel: konkrete inhaltliche, organisatorische, ressourcenorientierte und zielgruppenorientierte Planung des Angebotskanons sowie dessen Qualitätssicherung

Schritte der Angebotsentwicklung

(1) Konzeptentwicklung:

- Lerninhalte und Ziele
- notwendige Räumlichkeiten und Ressourcen
- Überprüfung der Aktualität der Inhalte und Ziele bei wiederkehrenden Kursen
- Überprüfung der Angemessenheit der eingesetzten Materialien

(2) Organisatorischer Rahmen:

- Termine
- Räume
- Festlegung der Teilnehmendenzahl (maximale oder minimale Teilnehmendenzahl)
- Kostenkalkulation

(3) Schriftliche Fixierung:

die Angebotsinformation enthält

- Inhalt

- Dozent/in
- Ort, Zeit
- Dauer
- Preis (ggfs. zusätzliche Kosten)

Zur Angebotsentwicklung findet sich in den Anlagen auch ein entsprechendes Formular, dass verwendet werden kann.

Programmplanung

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

Schritte der Programmplanung

- (1) Festlegung des Zeitraums, für den das Programm geplant wird.
- (2) Grobplanung des Programms mit Festlegung aktueller Angebote und inhaltlicher Schwerpunkte.
- (3) Überprüfung laufender und vorhandener Angebote.
- (4) Feinplanung der einzelnen Angebote.
- (5) Abstimmung über das Gesamtangebot.
- (6) Raumplanung.

Qualitätsentwicklung

Ziel: kontinuierliche Qualitätsentwicklung und Anpassung des Angebotskanons

Schritte der Qualitätsentwicklung des Angebotskanons

- Erstellung und Auswertung von angebotsspezifischen Evaluationsbögen (für Teilnehmende und Honorarkräfte)
- Erfassung weiterer Rückmeldungen wie Lob, Kritik und Beschwerden, die nicht über die Evaluation erfasst werden
- regelmäßige Auswertung und Reflexion der Arbeit des Familienzentrums in Teamgesprächen
- Weiterentwicklung der Angebote im Team der Hauptamtlichen und in Gesprächen mit Kursleitungen

2.1.3 Öffentlichkeitsarbeit, u.a. zur Zielgruppenansprache und -erreichung

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

Schritte der Öffentlichkeitsarbeit

- Ein Zeitplan für die Öffentlichkeitsarbeit wird erstellt.
- Der Umgang mit verschiedenen Medien (Social Media, Flyer, Webseite, Aushänge etc.) wird geplant, um die Öffentlichkeitsarbeit zielgruppengerecht umsetzen.

- Netzwerkpartner sowie andere Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe und im Sozialraum werden regelmäßig über Kernaufgaben und Projekte informiert

Ziel: Auslastung und Nutzung des Angebots durch die gezielte Bewerbung von Angeboten durch eine vielseitige Öffentlichkeitsarbeit, um so die Gewinnung von alten und neuen Zielgruppen zu erreichen

Schritte zur Gewinnung von Teilnehmenden:

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

2.1.4 Anmeldeverfahren

Ziel: transparente Schritte zur Anmeldung und Zahlungsmodalitäten

Schritte des Anmeldeverfahrens

- Informationen zum Kursangebot sind allen Mitarbeitenden bekannt.
- Anmeldungen können telefonisch, schriftlich (auch per E-Mail, oder über ein barrierefreies Kontaktformular im Internet) und persönlich erfolgen.
- barrierefreie Anmeldeformulare sind verfügbar.
- Zahlungsmodalitäten sind geklärt und veröffentlicht.
- Die Anmeldung wird bestätigt und dokumentiert.
- besondere Bedarfe bei der Kommunikation (z.B. Dolmetscher, weiterer Assistenzbedarf) werden abgefragt.

2.1.5 Planung des Einsatzes von Kursleitenden

Ziel: effektive und systematisierte Vorgehensweise beim Einsatz von Kursleitenden

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

- Rahmenbedingungen festlegen (räumlich, zeitlich, finanziell, technisch, materiell)
- Gewinnung von Kursleitenden durch persönliche und direkte Ansprache, öffentliche Ausschreibung sowie Suche in Netzwerken
- Kontakt- bzw. Eignungsgespräch im Rahmen eines planvollen Vorgehens führen
- Konkrete Absprachen über Rahmenbedingungen der geplanten Angebote (Honorarhöhe bzw. Höhe der Aufwandsentschädigung, Zeitumfang, Technik, Materialien, etc.)
- Zeitnahe Abforderung des erweiterten Führungszeugnisses für den Kursleiter
- Abschluss eines Honorarvertrags

- Bereitstellung von Arbeitsmaterial wie Teilnahmelisten, Evaluationsbögen für Teilnehmende und Kursleitende, etc.
- Regelmäßige Gespräche mit Kursleitenden und Rückmeldungen zu den Evaluationsbögen
- Erstellen eines Nachweises über die Zahlung einer Aufwandsentschädigung (unter Angabe zentraler Rahmendaten, wie Kurstitel und Kursdatum).

2.1.6 Umsetzung der Angebote durch die Kursleitenden

Ziel: zielgerichtete Umsetzung des jeweiligen Angebotes

Schritte für eine zielgerichtete und ressourcenorientierte Umsetzung eines pädagogischen Angebotes

- Zielsetzung: klare, spezifische Ziele festlegen, welche mit dem Angebot erreicht werden sollen
- Inhaltliche Planung: Themenauswahl die den Bedürfnissen der Zielgruppe und der Zielstellung entspricht
- Struktur und Ablauf planen: Zeitplanung; Ressourcenplanung und ggf. Aufgabenverteilung im Team
- Durchführung: Einführungsphase, aktive Phasen und Raum für Flexibilität (unvorhergesehene Entwicklungen zeitlich miteinplanen)
- Beobachtung und Anpassung: Teilnehmendenbeobachtung und ggf. im weiteren Verlauf des Angebotes Anpassung vornehmen
- Reflektion und Abschluss: Abschlussfeedback einholen; Reflektion des Angebotsdurchlaufs; Abschlussrunde
- Evaluation: Selbstevaluation – Reflektion der eigenen pädagogischen Vorgehensweise und deren Wirksamkeit; Auswertung des Feedbacks der Teilnehmenden
- Ergebnissicherung: Wichtige Erkenntnisse, Entwicklungen und Ergebnisse festhalten
- Nachbearbeitung: Das Angebot auf Grundlage der Rückmeldungen und Ergebnisse überarbeiten und /oder weiterentwickeln – dies kann auch Planungsgrundlage für zukünftige Angebote dienen

2.1.7 Qualitätsentwicklung

Ziel: kontinuierliche Qualitätsentwicklung

Schritte der Auswertung und Weiterentwicklung der Angebote

- Erstellung und Auswertung von angebotsspezifischen Evaluationsbögen für Teilnehmende und Honorarkräfte
- Erfassung zusätzlicher Rückmeldungen wie Lob, Kritik und Beschwerden, die nicht über die Evaluationsbögen erfasst werden
- Regelmäßige Auswertung und Reflexion der Arbeit des Familienzentrums in Teamgesprächen

- Weiterentwicklung der Angebote im Team der Hauptamtlichen und in Gesprächen mit Kursleitungen

2.1.8 Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagement

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

Schritte des Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagements

- (1) Die Möglichkeiten für Lob, Kritik und Beschwerden sind den Teilnehmenden des Familienzentrums bekannt.
- (2) Der Eingang von Lob, Kritik und Beschwerden (Feedback) ist effizient organisiert und klaren Verantwortlichkeiten zugeordnet.
- (3) Durch Zuhören und gezieltes Erfragen wird das Feedback von Teilnehmenden erfasst und dokumentiert. Auch anonymes Feedback, beispielsweise über Social-Media-Kanäle, wird erfasst und dokumentiert.
- (4) Spezifische Anliegen werden geprüft und es wird so schnell wie möglich eine Lösung angeboten.
- (5) Die Ergebnisse des Feedbacks werden gesichert und zur Verbesserung der Qualität verwendet.
- (6) Die Ergebnisse des Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagements werden den Nutzenden rückgemeldet.

Nachweise:

- Informationen zu den Möglichkeiten für Lob-, Kritik- und Beschwerden sind in der Einrichtung transparent und nutzerfreundlich veröffentlicht.

2.2 Ergebnisqualität

Ergebnisqualität sichert und dokumentiert die Ergebnisse der Arbeit mithilfe eines Prüfschemas (siehe Anlage 1).

2.2.1 Angebotsdokumentation

Ziel: Dokumentation des Umfangs und der Nachhaltigkeit der Arbeit

Schritte für das Erbringen der Nachweise:

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

Nachweise:

- Verwendungsnachweis / Sachbericht

2.2.2 Angebotsevaluation

Die Evaluation von Angeboten kann methodisch vielfältig umgesetzt werden. Am häufigsten werden jedoch Befragungen von Teilnehmenden durchgeführt.

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

Schritte der Befragung von Teilnehmenden

- (1) Die Befragung wird rechtzeitig vom Kursleitenden angekündigt.
- (2) Die Fragebögen werden an die Teilnehmenden verteilt (in Papierform oder elektronisch, in barrierefreier Form).
- (3) Die Rückgabe der Fragebögen wird mit dem Kursleitenden abgestimmt.
- (4) Die Fragebögen werden ausgewertet.
- (5) Die Ergebnisse der Befragungen werden für die Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentationen und Sachberichte genutzt.
- (6) Die Fragebögen werden regelmäßig überprüft und ggf. aktualisiert.
- (7) Im Fragebogen werden zielgruppenspezifische Merkmale der Teilnehmenden erfasst (z.B. Geschlecht bei Angeboten für Väter; Anzahl der Kinder; Familienstatus).

Durch Befragung von Kursleitenden

Ziel: Rückmeldung zu den durchgeführten Angeboten zur Aktualisierung, Weiterentwicklung und Anpassung der Angebote

Schritte der Befragung von Kursleitenden

- (1) Die Befragung ist den Kursleitenden bekannt.
- (2) Die Fragebögen werden an die Kursleitenden verteilt.
- (3) Die Rückgabe der Fragebögen wird mit dem pädagogischen Personal abgestimmt.
- (4) Die Fragebögen werden ausgewertet.
- (5) Die Ergebnisse der Befragungen werden für die Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentationen und Sachberichte genutzt.
- (6) Die Fragebögen werden regelmäßig überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.

2.2.3 Konzeptionsarbeit

Ziel: Weiterentwicklung der Arbeit, Aktualisierung und Anpassung an aktuelle Bedarfe, kontinuierliche Fortschreibung der Einrichtungskonzeption.

Schritte zur Fortschreibung der Einrichtungskonzeption

Die Konzeption wird jährlich überprüft und gemeinsam mit den Mitarbeitenden besprochen, wobei folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Ausgangslage und gesetzliche Grundlagen
- Ziele und Zielgruppen
- Angebote
- Rahmenbedingungen, räumliche Ausstattung, Öffnungszeiten
- Personelle Ausstattung
- Interne und externe Vernetzung.
- Die Konzeption wird aktualisiert und angepasst unter Berücksichtigung von:
 - Daten aus Sozialraumanalysen
 - Befragungsergebnissen (Teilnehmendenbefragung, Bedarfserhebung, etc.)
 - Aktuellen Entwicklungen

Die Einrichtungskonzeption ist kontinuierlich fortzuschreiben und sollte sich an aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen orientieren. Alle Mitarbeitenden, Ehrenamtlichen und Honorarkräfte werden angemessen an der Weiterentwicklung der Konzepte beteiligt. Dabei wird eine dialogische Weiterentwicklung unter Mitwirkung der kommunalen Sozialplanung, des Jugendamtes und der Einrichtungen angestrebt.

Die Mitarbeitenden sollten die Konzeption gut kennen und als Arbeitsgrundlage verstehen. Zur Ist-Standanalyse kann die Anlage „Prüfschema QS Familienzentren“ als Arbeitsgrundlage genutzt werden.

Nachweis:

- Einrichtungskonzeption

Anlagen

Anlage 1: Prüfschema

Allgemeine Angaben zur Einrichtung					
A	Name der Einrichtung				
B	Träger der Einrichtung				
C	Leitung der Einrichtung				
D	Berichtszeitraum				
Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ⁵	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
Trägerschaft					
1.1	Die rechtlichen Grundlagen (z. B. Vereinssatzung oder Gesellschaftervertrag) des Trägers sind bekannt und liegen vor				
Einrichtungskonzeption					
2.1	Die aktuelle Einrichtungskonzeption ist datiert auf _____ (Datum)				
2.2	Die Einrichtungskonzeption umfasst Aussagen zu flankierenden Fachkonzepten, die gesetzlich vorgeschrieben oder zur Gewährleistung der Qualität unerlässlich sind (Brandschutz, Schutzkonzept, Hygiene).				
	Der Sozialraum der Einrichtung ist im Einrichtungskonzept beschrieben, einschließlich der Bedarfseinschätzung der Kinder- und Jugendhilfe und der LSZ-Planung (regionale Familienförderung) sowie soziodemografische Merkmale.				
2.3	Die Einrichtungskonzeption enthält Aussagen zum Qualitätsmanagement (QM).				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ⁶	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
2.4	Im Rahmen des QM ist ein strukturierter, wiederkehrender Prozess zur kontinuierlichen Fortschreibung der Einrichtungskonzeption festgelegt (fester Bestandteil der Jahresplanung).				
	Die Zielgruppen und pädagogischen Inhalte der Einrichtung sind differenziert nach unterschiedlichen Bedarfen und Zieldimensionen in der Einrichtungskonzeption dargestellt.				
	Die Zielsetzungen der Einrichtung werden regelmäßig im Team reflektiert (Leitbildarbeit).				
	Alle Räume, die zur Einrichtung gehören, sind einschließlich ihrer spezifischen Ausstattung im Einrichtungskonzept aufgeführt.				
	Die Kooperationen und Netzwerkpartner der Einrichtung zu anderen Diensten, Einrichtungen und Hilfsangeboten werden im Einrichtungskonzept benannt.				
Standort & Erreichbarkeit					
	Die Öffnungszeiten und Erreichbarkeit der Einrichtung sind, soweit personell möglich, familienfreundlich ausgestaltet.				
	Die Einrichtung ist, soweit möglich, barrierefrei. Bauliche Einschränkungen werden öffentlich und nutzerfreundlich kommuniziert (z.B. auf der barrierefreien Website).				
	Die personelle und räumliche Erreichbarkeit der Einrichtung sind öffentlich und nutzerfreundlich dargestellt. (z. B auf der barrierefreien Website).				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ⁷	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
Angebotsportfolio					
	Den Angeboten der Familienbildung liegen konkrete inhaltliche, organisatorische, ressourcen- und zielgruppenorientierte Angebotskonzeptionen zugrunde. Die jeweiligen Zieldimensionen sind klar benannt.				
	Das Angebotsportfolio umfasst eine am Bedarf orientierte Anzahl an: (1) offenen Angeboten (2) Kursangeboten (3) weitere Veranstaltungen im Sozialraum				
	Der nutzerfreundliche, möglichst barrierefreie Zugangsweg zu den jeweiligen Angeboten ist gewährleistet (Anpassung der Rahmenbedingungen an die jeweilige Zielgruppe des Angebots).				
	Die Zahlungsmodalitäten zu den jeweiligen Angeboten werden den Teilnehmenden transparent kommuniziert.				
	Die Anmeldung erfolgt nutzerfreundlich nach einem klaren Ablaufschema und barrierefrei und wird den Teilnehmenden bestätigt.				
	Der Angebotskanon der Einrichtung hat einen präventiven Charakter und folgt den Grundprinzipien: Freiwilligkeit; Empowerment; Sozialraum- und Lebensweltorientierung; Erziehungs- und Bildungspartnerschaftlichkeit.				
	Es werden Teilnehmendenlisten von Angeboten geführt. Die Gesamtanzahl der Teilnehmenden wird zur Qualitätsentwicklung erfasst.				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ⁸	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
	Die Angebote werden mit Hilfe von barrierefreien Evaluationsbögen und persönlichen Gesprächen mit den Teilnehmenden sowie der Kursleitenden regelmäßig evaluiert.				
Bedarfserhebung					
	Die Bedarfseinschätzung der Kinder- und Jugendhilfe und der LSZ-Planung (regionale Familienförderung) sowie soziodemografische Merkmale des Sozialraums werden in der Bedarfsermittlung berücksichtigt.				
	Nachhaltige, barrierefreie Beteiligungsformen werden nutzerfreundlich seitens der Einrichtung für die Besucher/-innen vorgehalten und regelmäßig umgesetzt. Dies umfasst sowohl standardisierte als auch qualitative Beteiligungsformate.				
	Notwendige Kooperationsstrukturen werden hinreichend in der Bedarfserhebung erfasst und berücksichtigt.				
Abgrenzung zu anderen Arbeitsfeldern					
	Angrenzende und/oder weiterreichende Angebote und Unterstützungsleistungen für Familien im Einzugsgebiet der Einrichtung sind bekannt.				
	Eine Kontaktliste zu anderen Diensten und Hilfsangeboten der Kinder- und Jugend- sowie Sozial- und Gesundheitshilfe ist vorhanden.				
	Die Einrichtung ist in der Lage bedarfsgerechte Verweisberatungen durchzuführen.				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ⁹	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
Materielle und räumliche Ausstattung der Einrichtung					
	Die Räume sind angemessen in Bezug auf Thema, Zielgruppe und Anzahl der Teilnehmenden.				
	Die Ausstattung mit Arbeitsmaterialien ist ressourcenorientiert und angemessen.				
	Die technische Ausstattung der Einrichtung ist angemessen.				
	Die Büroorganisation und der Datenschutz sind gewährleistet.				
	Die Miet- bzw. Pachtverträge für die Einrichtung liegen vor.				
	Protokolle zu behördlichen Begehungen der Einrichtung (z. B. Arbeitsschutz, Hygiene, Brandschutz) liegen vor.				
	Räume, Arbeitsmaterialien und technische Ausstattung der Einrichtungen sind barrierefrei erreichbar, verfüg- und nutzbar.				
Personelle Ausstattung der Einrichtung					
	Die Qualifikation der Leitung sowie der sozialpädagogischen Fachkräfte entsprechen dem Fachkräftegebot.				
	Es liegen Aufgaben- und Stellenbeschreibungen auf Grundlage der Einrichtungskonzeption mit entsprechenden Zuständigkeitsbeschreibungen und Entscheidungsbefugnissen vor.				
	Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig zu ihren Fortbildungsbedarfen befragt.				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ¹⁰	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
	Den Mitarbeitenden werden regelmäßig innerbetriebliche und/oder außerbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten angeboten. Diese werden bedarfsgerecht in Anspruch genommen.				
	Eine adäquate Personalausstattung im technischen Bereich, Facility Management und Verwaltung ist gewährleistet.				
Einsatz von Kursleitenden; Referent/innen; Honorarkräften					
	Eine planvolle Vorgehensweise beim Einsatz von Kursleitenden, Referent/-innen & Honorarkräften wird in der Einrichtung angewandt.				
	Die Einsicht in das jeweilige Führungszeugnis wird vor Tätigkeitsbeginn von Seiten der Einrichtung angefordert. Selbiges wird in regelmäßigen Abständen überprüft (bei längerfristiger Tätigkeit).				
	Musterpersonalbogen und Musterhonorarvertrag sind vorhanden und werden angewandt.				
Kooperation, Vernetzung und Gremienarbeit					
	Die Einrichtung ist zum fachlichen Austausch und zur Vernetzung in örtlichen und überörtlichen Gremien und Strukturen vertreten und aktiv beteiligt.				
Öffentlichkeitsarbeit und Zielgruppenansprache					
	Es existiert eine Planung für die Öffentlichkeitsarbeit und diese wird umgesetzt.				
	Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird auf die Fördermittelgeber der Einrichtung bzw. Maßnahme durch das LSZ hingewiesen.				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Nr.	Anforderungen gemäß Qualitätsstandards Thüringer Familienzentren	Grad der Erfüllung ¹¹	Anmerkung	Maßnahmen	Verantwortliche
	Die Veranstaltungen und Angebote werden öffentlichkeitswirksam und zielgruppenspezifisch durch verschiedene Öffentlichkeitsarbeitsmaterialien beworben.				
	Die Öffentlichkeitsarbeit ist barrierefrei ausgestaltet.				
Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagement					
	Hinweise auf Stärken und Schwächen der Einrichtung sowie die Steigerung Nutzerfreundlichkeit ist durch ein Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagement gewährleistet.				
	Die Möglichkeiten der Kommunikation von Lob, Kritik und Beschwerden sind für die Nutzer transparent dargestellt.				
	Der Nutzende erhält Feedback zur Umsetzung seines Feedbacks.				
Qualitätsentwicklung					
	Die Qualität der Arbeit der Einrichtung wird durch die Anwendung dieses einrichtungsinternen Prüfschemas reflektiert und in einem systematischen Prozess kontinuierlich verbessert.				
	Eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung ist Bestandteil der Weiterentwicklung der Angebote.				
	Es finden regelmäßig Qualitätsgespräche mit dem Fördermittelgeber/kommunaler Planung statt (Ansprechpartner und Zeitraum variiert je nach Kommune/Landkreis).				

Legende zum Grad der Erfüllung:

1 nicht erfüllt (Kriterium wurde nicht erfüllt) 2 starke Unstimmigkeiten (erhebliche Abweichungen vom Kriterium) 3 leichte Unstimmigkeiten (geringfügige Abweichungen vom Kriterium) 4 in Ordnung (Kriterium ist erfüllt) 5 hervorragend (Kriterium wurde übertroffen)

Anlage 2: Berichtsbogen für Angebote der Familienbildung im Familienzentrum

Allgemeine Angaben zur Einrichtung			
Name der Einrichtung			
Träger der Einrichtung			
Allgemeine Angaben zum Angebot			
Titel			
Thema			
Ort			
Angaben zur Durchführung			
Anzahl Angebotseinheiten		Dauer pro Angebotseinheit	
Termine der durchgeführten Angebotseinheiten			
Anzahl der teilnehmenden Kinder (absolut)		Anzahl der teilnehmenden Erwachsenen (absolut)	
durchschnittliche Anzahl der teilnehmenden Erwachsenen pro Angebotseinheit			

1. Team (Leitung, Referent/innen, Betreuer/innen)

--

2. Zielgruppe / Zugänge zur Zielgruppe

--

3. Inhaltliche Beschreibung und Durchführung

4. Angebotsziele und Zielerreichungsindikatoren

5. Feedback zum Angebot durch die Teilnehmenden

6. Auswertung, Reflexion und Konzept(weiter)entwicklung