



Abbau von Zugangsschwellen und Erhöhung der Durchlässigkeit

Auf einen Blick

Angebote Früher Hilfen sind darauf ausgerichtet, Zugangsschwellen für Familien zum Hilfesystem abzubauen und die Durchlässigkeit zwischen den beteiligten Systemen zu verbessern. Dies geschieht mit der Maßgabe, allen Familien, die einen Hilfebedarf haben, schnellstmöglich und unbürokratisch Unterstützung anbieten zu können. Das vorliegende Praxismaterial lädt ein, den Zugang zu Informationen aus Sicht der Familien zu reflektieren und Ideen zu entwickeln, wie die Durchlässigkeit zwischen Angeboten bzw. den beteiligten Systemen verbessert werden kann.

Zielsetzungen

- ▶ Analyse der Zugangswege für die Angebote des Netzwerks für Familien
- ▶ Einschätzung der Gesamtübersicht über Angebote der Frühen Hilfen für Familien
- ▶ Erarbeitung bzw. Weiterentwicklung einer Übersicht in geeigneter Form

Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsbeispiele

Das vorliegende Praxismaterial bietet Möglichkeiten an, den Zugang zu den Frühen Hilfen zu untersuchen. Schritt ① ermöglicht eine kritische Auseinandersetzung mit einer vorliegenden Gesamtübersicht bzw. konzeptionelle Überlegungen für die Erstellung einer solchen. Schritt ② dient der Planung der direkten Einbeziehung von Eltern und kann gemeinsam im Treffen vorbereitet werden. Die tatsächliche Einbeziehung von Eltern, die das Hilfesystem bereits in Anspruch genommen haben, kann im Rahmen der Maßnahmenplanung in Schritt ③ differenziert werden.

Wenn es intensiver um die Identifizierung von möglichen Barrieren und deren Abbau oder um die Gestaltung von Übergängen gehen soll, bietet sich die Bearbeitung des Praxismaterials 2.6 an.



Tabelle: Darstellung der Arbeitsschritte mit zeitlicher Orientierung und Zielfokus

Schritt	Inhalt	Zeit	Zielfokus	Arbeitsblätter
①	Einschätzung und Austausch zur Gesamtübersicht	ca. 30 Min.	Analyse der Informations- und Zugangswege zu den Frühen Hilfen aus Sicht der Familien sowie Überlegungen zur Verbesserung	Arbeitsblatt 1/2.3 Niederschwelliger Überblick der Frühen Hilfen für Familien
②	Elternbefragungen planen	60–90 Min.	Planung einer Elternbefragung, um die Erfahrungen und Perspektiven von Eltern direkt zu erfragen und in die Entwicklungen einzubeziehen	–
③	Maßnahmenplanung	mind. 30 Min	Konkrete Aktivitäten zur Verbesserung planen	Arbeitsblatt Maßnahmenplanung

Vorgehen

Schritt ①: Einschätzung und Austausch zur Gesamtübersicht

Zunächst geht es darum, sich einen Eindruck über eine ggf. vorhandene Gesamtübersicht der Frühen Hilfen zu verschaffen. Für die Einschätzung steht das Arbeitsblatt 1/2.3 Niederschwelliger Überblick der Frühen Hilfen für Familien zur Verfügung. Wenn es im Netzwerk noch keine Gesamtübersicht gibt, kann dieser Schritt genutzt werden, um eine solche Übersicht konzeptionell zu planen. So kann das Netzwerk eine geeignete, leicht verständliche Übersicht entwickeln, um allen hilfeschuchenden Familien und auch neuen Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartnern eine sichere Orientierung zu ermöglichen.

Für das Gespräch im Plenum empfiehlt sich eine gemeinsame Visualisierung. Diese hilft, den Austausch zu strukturieren.



Abbildung: Visualisierung zur Analyse Gesamtübersicht Frühe Hilfen



Quelle: NZFH/Felsenweg-Institut

Gedankenregungen und Frageimpulse

- Haben wir eine Gesamtübersicht der Frühen Hilfen oder möchten wir eine entwickeln?
- Wie bekommen Familien schnell einen Überblick über alle Angebote Früher Hilfen?
- Ist die Gesamtübersicht so gestaltet, dass Familien wissen, mit welchen Fragen sie sich an wen wenden können? Wie aufwendig erscheint es aus der Perspektive von Familien, die relevanten Informationen zu erhalten?
- Wo und wie gelangen Erstanfragen in das Netzwerk?
- Auf welche Weise ist die Übersicht verfügbar? Gibt es eine Online-Variante? Gibt es eine Printvariante?
- Wodurch wird gewährleistet, dass es möglichst keine bzw. wenige Barrieren im Zugang gibt (z. B. mehrsprachige Informationsmaterialien, Vermeidung materieller Barrieren)?
- Was sind besondere Hindernisse im Zugang? Wie kann mit diesen umgegangen werden, so dass alle Familien die Frühen Hilfen leicht erreichen können?



Praxisimpuls

Wenn ausreichend Zeit zur Verfügung steht, kann auch eine Analyse konkreter Praxisbeispiele in pseudonymisierter/anonymisierter Form erfolgen. Kurz beschriebene Praxisbeispiele der Akteure (Kurzbeschreibung Erstkontakt, Hilfebeginn, ggf. Vermittlungen und Übergänge, Hilfeverlauf, Beendigung der Hilfe) bilden die Ausgangslage zur Betrachtung von Zugangswegen aus Sicht der Familien und deren Bewertung.

Gelingende Beispiele bieten Einblick in eine gute Praxis. Schwierige Beispiele, in denen Familien keinen einfachen Zugang hatten, weisen auf Bruchstellen im Zugang sowie auf Durchlässigkeit im System hin und liefern Ansatzpunkte für Überlegungen zu alternativen Wegen. Besonders kritische Einzelfälle können in Form einer kollegialen Beratung besprochen werden, um weitere Lösungsmöglichkeiten oder Handlungsoptionen zu erarbeiten.

Schritt ②: Elternbefragungen planen

Wenn es um die Perspektive der Eltern geht, ist es unerlässlich, vor allem Eltern selbst nach ihren Erfahrungen im System der Frühen Hilfen zu befragen. Im Rahmen eines Treffens können Akteure eine solche Elternbefragung konzeptionell planen und vorbereiten. Das kann beispielsweise durch die Abstimmung von ein bis zwei Leitfragen geschehen, die alle Akteure (in einem vereinbarten Zeitraum von beispielsweise drei Monaten) in allen Familien, mit denen Sie beruflich im Kontakt sind, stellen.

Die gemeinsamen Wahrnehmungen werden im Netzwerk betrachtet und ausgewertet. Es kann auch eine schriftliche Befragung stattfinden. Diese sollte kurz und übersichtlich sein und einfache Fragen zum Ankreuzen enthalten. Empfehlenswert sind nicht mehr als fünf Fragen, welche auf eine DIN-A4-Seite passen und deren Beantwortung mit Skalen oder Schulnoten erfolgt. Eine offene Frage lädt ein, auch einen persönlichen Eindruck oder einen Verbesserungsvorschlag zu hinterlassen. Im Netzwerktreffen verabreden die Akteure, dass der Fragebogen in einem zuvor festgelegten Zeitraum den Eltern, die eine Hilfe bzw. Unterstützung erhalten haben, zur Verfügung gestellt wird. Die Rückmeldungen sollten anonym und freiwillig erfolgen. Dazu ist es hilfreich, einen frankierten Rückantwortumschlag beizulegen oder aber eine Einwurfbox an einem für Eltern gut erreichbaren Ort aufzustellen.

Befragungen müssen immer an die Gegebenheiten und Begrifflichkeiten vor Ort angepasst werden. Bevor konkrete Fragen formuliert werden, sollten zunächst einige grundsätzliche Fragen geklärt werden.

Praxisimpuls

Es ist auch möglich die Befragung online durchzuführen. Hier eignet sich eine Umfrage via Smartphone zum Beispiel mit dem Tool PollUnit. Diese muss zwar im Vorfeld eingerichtet werden, steht aber dann dauerhaft zur Verfügung und liefert Ergebnisse in editierbarer Form in Echtzeit.



Gedankenanstregungen und Frageimpulse

- Was genau wollen wir wissen und warum? Was wollen wir mit den Ergebnissen der Befragung tun? Welche Rückschlüsse erhoffen wir uns?
- Wie formulieren wir Eltern gegenüber, warum wir dies fragen und was mit den Ergebnissen passiert?
- Welchen »Ton«, welche Ansprache wählen wir in der Befragung, so dass sie für alle Akteure im Netzwerk und ihre beruflichen Familienkontakte passen?
- Wie wollen wir Eltern befragen (mündlich im Rahmen unserer Alltagsbegegnungen, telefonisch, schriftlich in Papierform, im Rahmen einer kurzen Online-Befragung)?
- Wann wollen wir befragen (in welchem bestimmten Zeitraum oder mit einem kontinuierlichen Verfahren)?
- Wer ist wofür zuständig (eine Person mit Zeitressource oder alle mit einem Anteil)?
- Wann und wie werden wir die Ergebnisse diskutieren?
- Wie werden wir Eltern über die Ergebnisse und über die weiteren Schritte informieren? Wollen wir mit Eltern die Ergebnisse diskutieren?

Wenn das Befragungskonzept abgestimmt ist, werden die konkreten Fragen entwickelt. Einige Beispiele für Fragen, die mit Freitext oder beispielsweise im Schulnotenprinzip bewertbar sind:

- Wie haben Sie vom Unterstützungsangebot erfahren?
- Wie zufrieden waren Sie mit dem ersten Kontakt?
- Wie leicht oder schwer war es für Sie, die richtige Ansprechperson zu erreichen?
- Wie oft mussten Sie Ihr Anliegen formulieren (einmal, zweimal, dreimal, ..., x-mal)?
- Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung?
- Welche Rückmeldungen wollen Sie uns noch mitgeben?
- ...

Zu einem vereinbarten Zeitpunkt nach der Befragung erfolgt eine gemeinsame Auswertung und Nachbetrachtung der Ergebnisse.

Gedankenanstregungen und Frageimpulse

- Wie geht es uns mit den Ergebnissen? Was überrascht, freut, wundert oder irritiert uns?
- Inwiefern passen die Perspektive der Eltern sowie unsere eigenen Überlegungen und Einschätzungen zusammen?
- Welche Ansatzpunkte für notwendige Weiterentwicklungen können wir entdecken?
- Wem sollten die Ergebnisse zugänglich gemacht werden und mit welchem Anliegen?

Schritt ③: Maßnahmenplanung

Aus den bisherigen Überlegungen werden Priorisierungen abgeleitet und abschließend konkrete Maßnahmen zur Verbesserung geplant und vereinbart. Ziel ist es, Zugangsschwellen für Familien zum Hilfesystem abzubauen und die Durchlässigkeit zwischen den beteiligten Systemen zu erhöhen. Was kann im Netzwerk getan werden, um dieses Ziel noch besser zu erreichen?



Benötigte Arbeitsblätter und Materialien

- ▶ Arbeitsblatt 1/2.3 Niederschwelliger Überblick der Frühen Hilfen für Familien
- ▶ Arbeitsblatt Maßnahmenplanung (dimensionsübergreifend)
- ▶ Moderationsmaterial (Moderationskarten, Stifte, Klebepunkte)
- ▶ Pinnwand/Flipchart