

## Rahmenkonzeption für ein Familieninformationsbüro (FIB) in Trägerschaft der Landeshauptstadt Magdeburg

### Ausgangssituation

Mit den nachfolgenden Beschlüssen hat die Landeshauptstadt Magdeburg ein sichtbares Zeichen für ein familienfreundliches Magdeburg gesetzt:

- Beschluss des Stadtrates im Rahmen der Drucksache (DS0423/11) – Familienpolitische Leitlinien der Landeshauptstadt Magdeburg (Beschluss-Nr.: 1233-45(V)12)
- Beschluss des Stadtrates vom 20.10.2016 mit der Drucksache DS0317/16 „Infrastrukturplanung Familienbildung - 2017 bis 2020“ (Beschluss-Nr.: 1075-032(VI)16).

Mit den „Familienpolitischen Leitlinien“ wurde bereits 2012 die Etablierung eines Familieninformationsbüros als mittelfristige familienpolitische Zielstellung beschlossen. In der Infrastrukturplanung Familienbildung wurde diese Zielstellung aufgenommen und konkreter untersetzt.

In der Krügerbrücke 2 wurde ein Familieninformationsbüro eingerichtet, welches Familien eine vielfältige und informative Kommunikationsplattform bietet. Das Büro hat sich als Anlaufpunkt für Familien etabliert und informiert und berät diese über familienbezogene Angebote und Leistungen und übernimmt dabei eine Lotsenfunktion. Die Mitarbeiter\*innen sind darüber hinaus Initiator für Informationsveranstaltungen und Diskussionsforen, aber auch eine Stelle für Anregungen oder Verbesserungsvorschläge.

Der Mehrwert für die Landeshauptstadt Magdeburg wird darin gesehen:

- Erkenntnisse über Bedarfe von Familien vor Ort und einen Imagevorteil im kommunalen Wettbewerb um Familien zu erreichen
- bessere Zugänge zu den Zielgruppen zu schaffen
- Verbesserung des Images der familienrelevanten Stadtverwaltungsstrukturen durch Serviceorientierung des Angebots
- Wertschätzung der Angebotsvielfalt freier Träger und ihrer guten Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt setzt in Fachkreisen ein deutliches Signal für funktionierende Netzwerkarbeit

Es wird ein sichtbares Signal dafür gesetzt, dass Familien in der Landeshauptstadt Magdeburg willkommen sind.

### 1 Zielstellungen

Das Familieninformationsbüro dient als Orientierungshilfe im vielfältigen Angebotsspektrum der Landeshauptstadt Magdeburg. Es soll Transparenz schaffen im Bereich der familienbezogenen Angebote und Leistungen. Insbesondere werden folgende Ziele verfolgt:

- Information, Beratung und Vermittlung zu familienbezogenen (im Kontext des u. g. Familienbegriffs) Angeboten und Leistungen
- Bereitstellung von Antragsformularen, Entgegennahme von Leistungsanträgen (ohne Sichtung und Prüfung auf Vollständigkeit, diese obliegen weiterhin den Fachämtern!) und Weiterleitung dieser an die zuständigen Stellen
- Bedarfserhebung im Kontakt und Dialog mit den Familien
- Anregung, Initiierung und Entwicklung von bedarfsgerechten Angeboten für Familien
- Förderung der Vernetzung der lokalen Akteure, die familienbezogene Angebote bereitstellen
- Verbesserung des Bekanntheitsgrades der familienfreundlichen Angebote und Rahmenbedingungen in Magdeburg

- Förderung einer biografieorientierten, kommunalen Gesamtstrategie hinsichtlich familienbezogener Angebote und Hilfsleistungen (Präventionskette)

## **2 Zielgruppe**

Bezugnehmend auf den Familienbegriff der Landeshauptstadt Magdeburg erweitert sich die im ursprünglichen Rahmenkonzept angedachte Zielgruppe maßgeblich. So sollen nicht nur Erstlingse Eltern und Besuchsfamilien angesprochen werden, sondern vielmehr ein breiter Rahmen für alle Familienformen der Landeshauptstadt geboten werden. Dies beinhaltet unter anderem Familien mit und ohne leibliche Kinder, mit zu pflegenden Angehörigen, mit Adoptiv- und Pflegekindern, Großeltern, Familien mit Migrationshintergrund, Alleinerziehende, Regenbogenfamilien u. v. m. Die Diversitätsgerechtigkeit des städtischen Familienbegriffs soll sich auch in der Zielgruppenansprache und Ausgestaltung der Angebote des FIB widerspiegeln.

Seine Angebote erreichen darüber hinaus nicht nur junge oder neu hinzugezogene Familien, sondern auch Alteingesessene, welche sich (ggf. auch aufgrund neuer Lebensumstände wie z. B. Bedürftigkeit, Trennung, Pflegefall, erneuter Schwangerschaft usw.) informieren und beraten lassen möchten. Eine Altersbeschränkung von Familienmitgliedern liegt dabei nicht vor. Es entspricht einem guten Servicecharakter und einem serviceorientierten Selbstverständnis, die Vielfaltigkeit von Familienformen zu respektieren und gleichsam in ihren spezifischen Bedarfen und Anliegen ernst zu nehmen.

Der Erweiterung des Zielgruppenbegriffs bedarf es entsprechend einer Angebotserweiterung als auch einer breiteren Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit.

Darüber hinaus sollen auch lokale Akteure und Fachkräfte vom Angebot des FIB profitieren.

## **3 Angebote**

Im Familieninformationsbüro werden folgende Leistungen angeboten:

### Für Familien

- Persönliche Informationsgespräche zu/über familienbezogenen Beratungs- und Unterstützungs- sowie Freizeitangebote in Magdeburg
- Informationen über Flyer, Broschüren, Zeitschriften aber auch mit eigenem Infomaterial (mehrsprachiger Familienwegweiser, Elternbriefe)
- Vorhalten von Antragsformularen für Elterngeld, Kindergeld, Unterhaltsvorschuss, Kita-Beitragsermäßigung, Bildung und Teilhabe, Magdeburg-Pass, Wohngeld usw. Das Angebot wird entsprechend der aktuellen Gesetzeslage ergänzt und erweitert
- Unterstützung der Antragstellungen von Familien für unterschiedliche Lebensbereiche (mehrsprachig)
- umfangreiche Auslage von Informationsmaterialien
- Möglichkeit zum persönlichen Austausch über Anregungen und Beschwerden
- Durchführung von thematischen Sprechstunden und Veranstaltungen.
- Ermöglichung von Begegnung und Kontakt sowie Erfahrungs- und Meinungsaustausch der Zielgruppen
- Unterstützung und Anregung von Familienselbsthilfe
- Spielecke, Wickel- und Stillmöglichkeit

### Für Fachkräfte

- Schulung von Fachpersonal zu Fragestellungen der Familienbildung (Organisation von Fachveranstaltungen im Abgleich mit den Bedarfen der lokalen Akteure der Familienbildung)
- Initiierung regional bezogener Netzwerktreffen für familienorientiert arbeitende Einrichtungen im Rahmen des Bündnisses für Familie, anderenfalls Mitwirkung an bereits bestehenden Netzwerken und Arbeitsgruppen wie z. B. dem Netzwerk Frühe Hilfen usw.

- Unterstützung von lokalen Akteuren hinsichtlich Aktionen und Projektplanungen und gemeinsamen Angeboten

#### **4 Kooperation und Vernetzung**

Eine aktive Netzwerkarbeit und interdisziplinäre Kooperation wird im Rahmen einer ressourcenorientierten Arbeit vorausgesetzt. Das Personal verfügt (über) und erwirbt Kenntnisse über örtliche Strukturen, regionale Besonderheiten und Ressourcen der Sozialräume und kooperiert im Interesse der Familien kontinuierlich oder temporär mit zahlreichen Institutionen der sozialen Infrastruktur sowie ggf. mit Sponsoren und Unterstützern. Charakteristisch ist der fortwährend gepflegte fachliche Dialog zwischen Akteuren, Förderern, Planern und Politikern (u. a. in der AG Familienbildung gem. § 78 SGB VIII).

Perspektivisch anzustreben ist auch eine landes- und bundesweite Vernetzung mit den Familienbüros anderer Städte, um so den Erfahrungsaustausch zwischen den Fachkräften anzustreben und gleichsam die Qualität der Serviceleistungen zu verbessern. Partnerschaften zwischen Familienbüros können den fachlichen Ausbau der Angebote und der Organisation beleben und dienen gleichsam der überregionalen Öffentlichkeitsarbeit.

In diesem Sinne dient auch die Steuerung des Lokalen Bündnis' für Familie einer überregionalen Vernetzungsstruktur.

Das lokale Bündnis für Familie wird ab 2020 federführend von der Leitung des Familieninformationsbüros (nach DS0363/19) koordiniert. Zielstellung ist hierbei die Vernetzung von Akteuren der Arbeitsmarktintegration, Familienbildung etc. zur Initiierung, Begleitung und Koordinierung von Projekten, welche zur Familienfreundlichkeit beitragen sollen.

#### **5 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Öffentlichkeitsarbeit des Familieninformationsbüros erfolgt unter anderem durch die Bereitstellung von Informationen und Materialien. Sie heben sich vom Corporate Design der Landeshauptstadt Magdeburg – das Ottostadt-Design – ab, ohne es auszublenden, sollen Aufmerksamkeit erregen und öffentlich zeigen, dass sich Magdeburg für Familien engagiert.

Im Rahmen eines Malwettbewerbs von Kindern der Landeshauptstadt wurde ein Logo entwickelt, welches maßgeblich das eigene Corporate Design des FIB bestimmt. Informationsmaterialien und andere Handreichungen werden im Design des FIB gestaltet und erhalten so einen hohen Wiedererkennungswert.

Der Internetauftritt des Familieninformationsbüros wird in Abstimmung mit dem Dezernat V und dem BOB konzipiert. Perspektivisch soll das Familieninformationsbüro über ein Social-Media-Profil mit Familien und Nutzer\*innen in Interaktion treten, Veranstaltungsformate und Aktionen bewerben oder darüber Netzwerkpartner und Angebote digital und interaktiv vorstellen.

Eine dauerhafte, sichtbare und ansprechende Plakatierung im Außenbereich (z. B. Aufsteller, Fußstapfen etc.) und in den Fenstern des Ladenlokales sollen gewährleisten, dass das Familieninformationsbüro wahrgenommen und gefunden wird.

In öffentlichen Gebäuden der Stadt, in medizinischen Versorgungseinrichtungen und Einrichtungen der sozialen Infrastruktur der Landeshauptstadt sowie in städtischen Eigenbetrieben und weiteren Institutionen sollen Flyer, ggf. Citycards oder Plakate auf das Angebot hinweisen. Eine enge Zusammenarbeit mit den familienorientierten Printmedien in der Stadt wird angestrebt.

Gezielte Öffentlichkeitsarbeit erfolgt zudem über die Teilnahme an Informations- und Vernetzungsveranstaltungen (z. B. Rathaustage), bei welchen mit einem Messeauftritt und Materialien für das FIB geworben wird. Die Ansprache einer möglichst breiten Zielgruppe erfolgt zudem über die Teilnahme und Werbung im Rahmen von Stadtteilfeiern, stadtteilbezogenen Aktionen usw.

Mit einem auf das Design abgestimmten Messestand und auffallenden Give-Aways wird hierbei besonders die Aufmerksamkeit von Familien erregt.

Darüber hinaus initiiert das Familieninformationsbüro auch eigene Veranstaltungen, die einen niedrigschwelligen, jahresbezogenen Unterhaltungscharakter haben und Familien einen unkomplizierten Zugang zum Familieninformationsbüro bieten sollen. So finden sie die Möglichkeit, das FIB auch ohne Fragen oder spezifische Problemstellungen kennenzulernen. Dies soll das FIB im öffentlichen Bewusstsein als Anlaufstelle ähnlich von Bürgerbüros etablieren.

Überregional wird das Familieninformationsbüro auf jährlichen Fachtagungen und Kongressen vorgestellt und so auch eine bundesweite Öffentlichkeitsarbeit und Strahlkraft der Familienfreundlichkeit der Landeshauptstadt angestrebt.

Auch die Aktionen des lokalen Bündnisses für Familie werden im Rahmen der begleitenden Öffentlichkeitsarbeit beworben und auf den Seiten des FIB dargestellt. Die Ergebnisse fließen in den Zwischenbericht ein.

## **6 Dokumentation/ Evaluation/Qualitätsentwicklung und -sicherung**

Das Ziel der Evaluation besteht darin, die Bedarfe, die Zielgruppen und die Umsetzung der gestellten Zielsetzungen zu analysieren, um ggf. zeitnah auf Veränderungen hinzuwirken. Hierfür dokumentiert das Familieninformationsbüro Öffnungszeiten sowie deren Nutzung, Projekte und Veranstaltungen. Die Basis für die inhaltliche Evaluation bildet die Erstellung der Sachberichte für die jeweiligen Projekte, Maßnahmen und Veranstaltungen. In wöchentlichen Teamsitzungen werden durch die Mitarbeiter\*innen Einschätzungen zu den Angeboten abgegeben und über Fortführung, Erweiterung, Veränderung, Abbruch entschieden (Ziele erreicht/nicht erreicht, Zielgruppenanalyse stimmig, bedarfsgerechtes Angebot, Fehleranalyse).

In der Gesamtauswertung bilden die statistischen Erhebungen und der Sachbericht ein Gesamtpaket. Der Sachbericht stellt zudem die konzeptionelle und inhaltliche Orientierung für das jeweilige Folgejahr der Umsetzung dar.

Die Mitarbeiter\*innen haben sich kontinuierlich fortzubilden (mind. einmal jährlich).

## **7 Personalausstattung**

Die vielschichtigen serviceorientierten Aufgaben werden durch qualifizierte und persönlich geeignete Fachkräfte erbracht. Gute Fremdsprachenkenntnisse und eine überdurchschnittliche hohe soziale Kompetenz der Mitarbeiter\*innen sind zwingende Voraussetzungen für die auszuübende Tätigkeit.

Praktikant\*innen und Engagierte können das Angebot hinsichtlich der begleitenden Öffentlichkeitsarbeit ergänzen und unterstützen. Sie geben Erstinformationen und Anträge aus, unterstützen bei der Organisation, Ankündigung und Durchführung von Veranstaltungen und Aktionen und unterstützen die Mitarbeitenden bei der öffentlichkeitswirksamen Präsentation des FIB auf Angebotsmessen, Informationstagen, Stadtteilstesten und weiteren Aktionen.

Der Personaleinsatz ist so zu gestalten, dass die ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter\*innen bzw. Praktikant\*innen nicht allein die Öffnungszeiten absichern.

## **8 Organisationsform**

Das Familieninformationsbüro befindet sich in Trägerschaft der Landeshauptstadt Magdeburg und wird strukturell in der neu geschaffenen Stabsstelle V/01 direkt der Beigeordneten V zugeordnet. Das FIB kooperiert u. a. mit den Einrichtungen der sozialen Infrastruktur der Stadt, den freien Trägern der Jugendhilfe, dem Lokalem Bündnis für Familie und wird durch bürgerliches Engagement unterstützt.

## **9 Öffnungszeiten**

Nach Evaluation des ersten Umsetzungsjahres wurden die Öffnungszeiten wie folgt festgelegt:

Mo, Di, Do: 10:00-17:00 Uhr.

Diese gewähren sowohl Senior\*innen als auch Familien mit und ohne Berufstätigkeit eine gute persönliche Erreichbarkeit. Die räumliche und zeitliche Nähe zu den Angeboten und Öffnungszeiten zu Jobcenter und dem Bürgerbüro Mitte ist damit gegeben.

Freitags und mittwochs sind keine regulären Öffnungszeiten vorgesehen, denn beide Tage sind Terminberatungen sowie Netzwerk-, Informations- und thematische Beratungsveranstaltungen vorbehalten.

Die telefonische Erreichbarkeit wird durch Rückrufe gewährleistet.

## **10 Räumlichkeiten**

Das Ladenlokal in der Krüger Brücke 2 hat eine zentrale Lage in der Innenstadt und liegt zwischen dem Bürgerbüro Mitte, dem Alten Rathaus und mehreren Einkaufszentren. Der zukünftige Hauptsitz der Stadtwerke Magdeburgs und der WOBAU Magdeburg liegen ebenfalls in der Nähe. Die Lage ist eine gute Voraussetzung dafür, dass Familien beim Besuch dieser städtischen Einrichtungen das Angebot des Familieninformationsbüros nutzen können. Ein barrierefreier Zugang ist durch die Lage des Ladenlokals gegeben.

Drei verbundene Räume bieten folgende sachbezogene Unterteilung:

Raum 1: Front-Office-Bereich mit multifunktionaler Nutzung für Empfang, Informationsmaterial in Aufstellern, Aufenthalts-, Informations- und Wartefläche (incl. Stehtische für Erstgespräche und Platz für Kinderwagen)

Raum 2: Bürobereich für bis zu drei Mitarbeiter\*innen mit Besucherplatz für Informations-, Vermittlungs- und Erstberatungsgespräche, ein Praktikanten-Arbeitsplatz (ggf. Nutzung durch Ehrenamtliche) sowie Spielecke für Kinder und Platz für Kinderwagen

Raum 3: Gesprächsbereich mit separater Still- und Wickelmöglichkeit