DIAKONIE
Diakonisches Werk Bonn und Region – gemeinnützige GmbH

EVA
Evangelische Beratungsstelle
für Schwangerschaft, Sexualität
und Pränataldiagnostik

Godesberger Allee 6-8
53175 Bonn

Tel.: 0228 22 72 24 25
Fax: 0228 22 72 24 33
schwanger@dw-bonn.de
www.diakonie-bonn.de

FragNach - Servicestelle Frühe Hilfen
für den Bereich

- **Alfter**
- **Swisttal**
- **Wachtberg**
- **Meckenheim**

Bonn, August 2021

Bericht zum Wirksamkeitsdialog der Servicestelle „FragNach" in der Zeit von Juli 2020 bis Juni 2021

Die Servicestelle ist mit 10 Wochenstunden für den Bereich Alfter, Swisttal und Wachtberg von Frau Krüchten-Sbrzesny und für die Stadt Meckenheim mit 4 Wochenstunden von Frau Gäng besetzt. Da Frau Krüchten-Sbrzesny krankheitsbedingt bis Januar 2021 ausfiel und sich danach bis Mai 2021 in der stufenweisen Wiedereingliederung befand, haben Frau Kroeger und Frau Gäng die Vertretung übernommen. Somit konnte eine nahezu lückenlose Besetzung der Servicestelle gewährleistet werden.

1. Internetplattform „Palette"

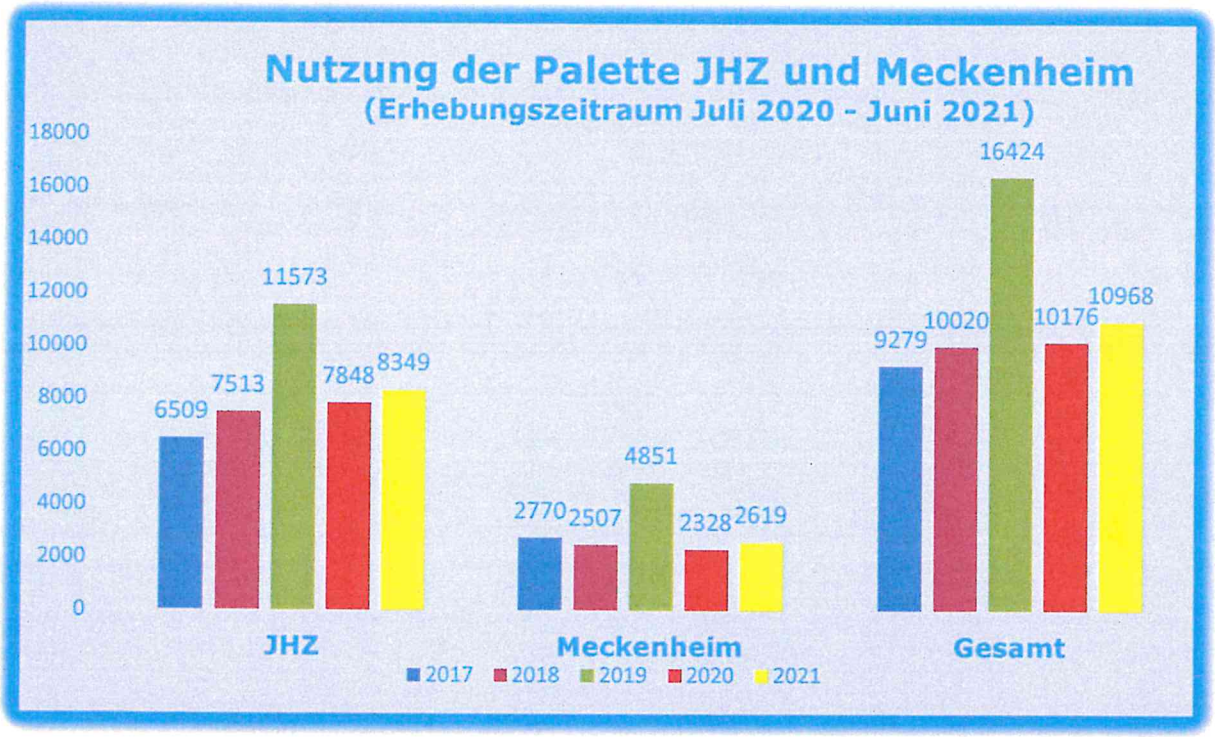
Seit Anfang 2020 wurde die „Palette" nach Absprache mit den beteiligten Jugendämtern von uns systematisch überarbeitet und aktualisiert. Mehrfach gelistete Adressen wurden zusammengefasst, so dass die Anzahl der eingepflegten Angebote dadurch reduziert wurde. Wir konnten Adressen häufig neu mit einem Link versehen, da sich viele Anbieter einen Internetauftritt zugelegt haben. Die Aktualisierung war und bleibt sehr zeitaufwendig, da nicht nur alle Angaben kontrolliert werden, sondern wir auch eine Mehrfachlistung vermeiden wollen.

Gewöhnlich besuchen wir halbjährlich Kitas und Kinderärzte, was durch den pandemiebedingten Lock-down unmöglich wurde.

Unter „Tipps und Aktuelles" wurden wöchentlich Termine bekannt gegeben. Vor der Pandemie schickten uns mehrere Kitas ihr Programm und baten darum, ihre Angebote in dieser Rubrik oder dem Newsletter einzupflegen. Mit Ausbruch des Corona-Virus haben wir „Tipps und Aktuelles" der veränderten Situation angepasst

und anstelle von Veranstaltungstipps, mit Informationen hinsichtlich Spiel- und Bewegungsideen für Kinder, psychologischer Beratung per Telefon/online, sowie mit Anregungen für den zu bewältigenden Familienalltag unter den Bedingungen einer Pandemie versehen. Um Eltern weitere Unterstützungsmöglichkeiten anzubieten, wurde die Rubrik „Tipps und Aktuelles" um „Praktisches für ältere Geschwisterkinder" kurzzeitig erweitert. Dabei handelte es sich vorwiegend um Angebote zur Unterstützung beim Homeschooling.

Seit der online-Stellung (2015) wurde die „Palette" 70.526 Mal besucht. 2020 waren es insgesamt 10176 Klicks *(6.248 Klicks weniger als im Vorjahr).* 8349 Klicks fallen auf den Bereich des JHZ, 2619 Klicks fallen auf die Stadt Meckenheim.



2. Newsletter „FragNach"

Der Newsletter wird weiterhin zum Monatsbeginn als Mail verschickt. Wir haben ihn mit Ausbruch der Pandemie umfunktioniert: statt kostenfreier Veranstaltungen für Familien, wurden den Eltern Tipps für den Pandemie-Alltag (Strukturierung des Tagesablaufs, Beschäftigungsideen, Bewegung in den eigenen vier Wänden) an die Hand gegeben. Zusätzlich haben wir auf wichtige Hotlines wie Elterntelefon, Nummer des Kinderschutzbundes, Nummer gegen Kummer etc. aufmerksam gemacht. Seit dem Lock-down im März 2020 haben wir kaum neue Interessenten für den Newsletter finden können, da Veranstaltungen ausfielen und Gruppenangebote wie „MamaMia-Interkulturelles Müttercafé" zeitweise nicht mehr stattfanden und auch der „BabyBesuchMeckenheim" auf Paketsendungen umgestellt wurde. Momentan versenden wir jeden Monat 319 Newsletter an Privatpersonen und Institutionen. Wie wir von Kitaleitungen erfahren haben,

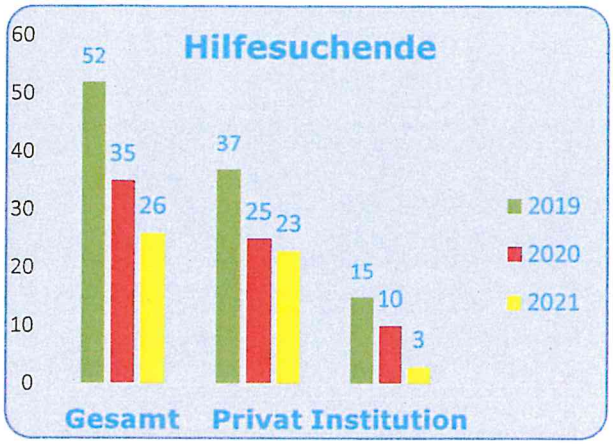
verschicken einige den Newsletter nach Erhalt an alle Erziehungsberechtigten ihrer Einrichtung. Somit ist die Leserzahl vermutlich höher als angegeben.

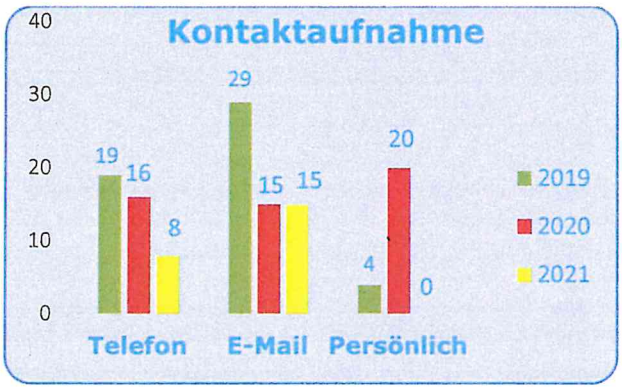
3. Servicestelle „FragNach"

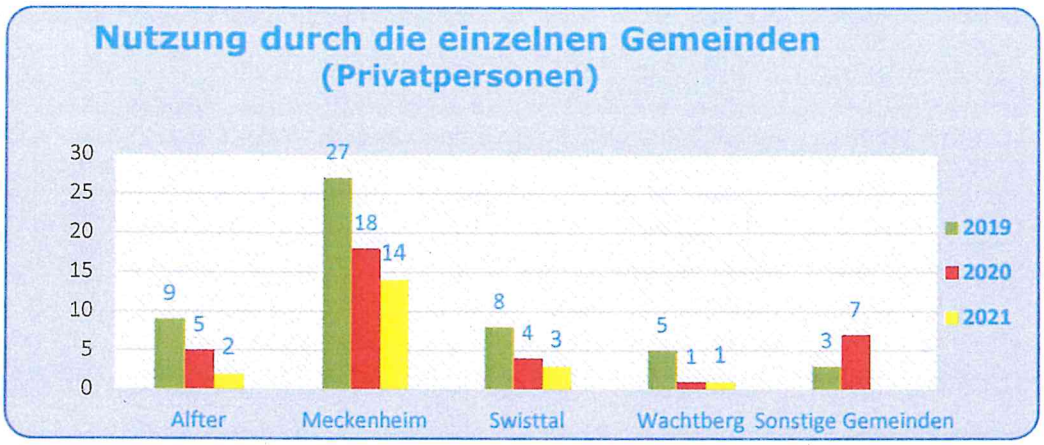
Die Servicestelle ist montags von 9.00 – 13.00 Uhr besetzt. Die telefonische Nachfrage ist gering. Die Corona-Krise haben wir auch in der Servicestelle zu spüren bekommen: Weniger Mails, keine Anrufe und weniger Klicks auf der Palette. Im Kontaktbogen halten wir die Anfragen und Anliegen fest. Unter „Art der Hilfestellung" führen wir auf, worüber Informationen gegeben oder wozu beraten wurde; ob eine Vermittlung, mit oder ohne Recherche, möglich war. Wir halten ebenfalls fest, ob wir von den Hilfesuchenden eine Rückmeldung erhalten haben. Eine Problemlage im Hintergrund zu erfassen, ist je nach Anfrage gar nicht möglich.

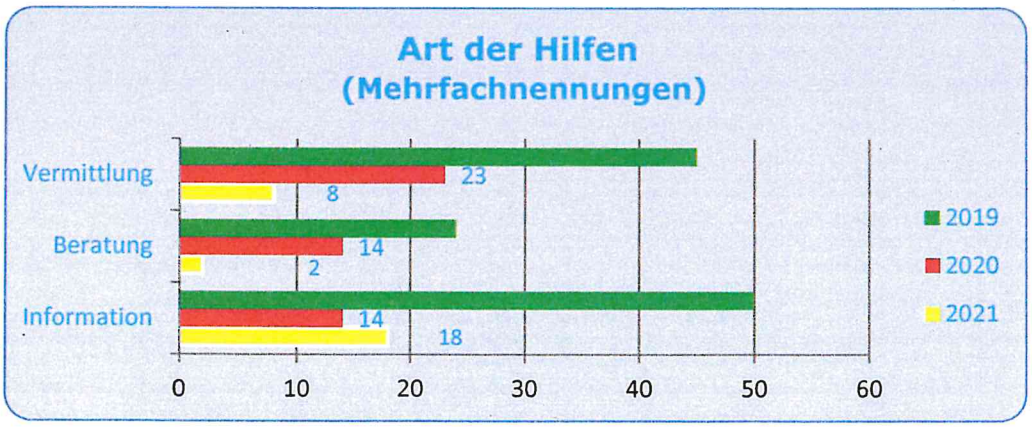
4. Auswertung der Statistik

Insgesamt hatten wir aufgrund der Pandemie bis zum 30.06.2021 lediglich 26 Kontakte zu Hilfesuchenden. 23 Privatpersonen, darunter 2 Personen mit weiterem Kontakt, eine Person, die anonym bleiben wollte und 3 Institutionen (aus Bonn und Meckenheim) wandten sich an die Servicestelle. 23 Anfragen von Privatpersonen verteilten sich wie folgt: 15 Anfragen kamen aus Meckenheim, 3 aus Alfter, 4 aus Swisttal und eine Anfrage aus Wachtberg. Die **Kontaktaufnahme** erfolgte vorwiegend über Mail (15), telefonisch meldeten sich 8 Personen und 3 Institutionen in der Servicestelle. Die persönliche Ansprache, die im letzten Bericht fast ein Drittel der Kontakte ausmachte, entfiel durch den Lock-down völlig. Die **Art der Hilfestellung** verteilt sich wie folgt: 18 Informationen, 8 Vermittlungen und 2 Beratungen. Von den 23 Anfragen von Privatpersonen richteten sich 14 Anliegen in Richtung Spiel, Sport- und Freizeitbeschäftigungen für Kinder, 9 Anliegen betrafen Hilfsangebote für Familien (Familienhebamme, Zeitschenker, Hilfe zur Erziehung durch das Jugendamt). Das Thema Gesundheit (Krankheit eines Elternteils und des Kindes) wurde zweimal angefragt ebenso die Schwangerenberatung. Eine Anfrage ging in Richtung Kindergartenplatz, eine weitere führte zur Vermittlung an die Erziehungsberatungsstelle (Mehrfachnennungen). Bezüglich der **Problemlagen** kann folgendes festgehalten werden (auch hier Mehrfachnennungen): Überlastung zeigte sich bei fast der Hälfte (11) der Ratsuchenden, vorwiegend Frauen. Lediglich 3 Männer wandten sich hilfe- oder ratsuchend an die Servicestelle. 2 Mütter fühlten sich durch den Lock-down und das Homeschooling ihrer Kinder überfordert. Die Behinderung/ Krankheit eines Kindes wurde einmal thematisiert. Bei 14 Anliegen ist es uns nicht möglich gewesen Rückschlüsse auf Problemlagen zu ziehen, da lediglich Spiel-, Sport- und Freizeitangebote abgefragt wurden.


Hilfesuchende
60
50
40
30
20
10
0
52
35
26
37
25
23
15
10
3
2019
2020
2021
Gesamt
Privat
Institution


Kontaktaufnahme
40
30
20
10
0
19
16
8
29
15
15
4
20
0
2019
2020
2021
Telefon
E-Mail
Persönlich


Nutzung durch die einzelnen Gemeinden
(Privatpersonen)
30
25
20
15
10
5
0
9
5
2
27
18
14
8
4
3
5
1
1
3
7
2019
2020
2021
Alfter
Meckenheim
Swisttal
Wachtberg
Sonstige Gemeinden


Art der Hilfen
(Mehrfachnennungen)
Vermittlung
23
8
Beratung
14
2
Information
14
18
0
10
20
30
40
50
60
2019
2020
2021

5. Kooperation/Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

Um das Angebot bekannter zu machen und uns weiter zu vernetzen, besuchen wir für gewöhnlich Arztpraxen und Kindergärten. Ebenfalls nehmen wir regelmäßig an regionalen Veranstaltungen und Treffen mit Kooperationspartnern teil. Die Pandemie hat uns bezüglich der persönlichen Kontakte zu unseren Netzwerkpartnern jedoch einen Strich durch die Rechnung gemacht. Alle geplanten Veranstaltungen wurden aufgrund der hohen Inzidenzzahlen abgesagt oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben. Im Juni 2021 fand jedoch eine Zoom-Konferenz mit Herrn Becker (Nachfolger von Frau Klein als Koordinator der Frühen Hilfen im JHZ) und Frau Körner (Vertretung von Frau Wilhelmi-Dietrich) zum gegenseitigen Kennenlernen statt.

Wir suchen nach neuen Wegen uns weiter zu vernetzen und in der breiten Öffentlichkeit Präsenz zu zeigen. Nach einer Schulung im Bereich „Social Media", die von Frau Krüchten-Sbrzesny besucht wurde, werden unsere Recherchen zukünftig auch im Bereich „facebook" und „Instagram" stattfinden. Da unser Klientel diese Plattformen häufig nutzt, erhoffen wir uns dadurch einen besseren Zugang zu neuen Nutzern zu bekommen. Vorerst liegt unsere Aktivität in der Recherche auf den genannten Plattformen. Im Laufe der Zeit soll überlegt werden, ob eigene Seite der Servicestelle auf „facebook" und/oder „Instagram" erstellt werden.

6. Datenschutz

Die Angaben hinsichtlich der eingepflegten Angebote, Institutionen etc. auf der „Palette" und im Newsletter sind datenschutzrechtlich unbedenklich. Es wurden lediglich öffentlich zugänglich Daten benutzt. Ähnlich wie im Telefonbuch ist kein Personenbezug möglich.

7. Ausblick

Die Corona-Pandemie hat uns erneut im Bereich der Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit sehr stark eingegrenzt. Wir haben weiterhin monatlich den Newsletter versendet und uns so in Erinnerung gerufen. Die Klicks sind wie im ersten Jahr der Pandemie stark zurückgegangen und die Kontakte per Telefon und Mail gingen fast ganz zurück. Die Pandemie-Zeit belegt eindrücklich, wie wichtig der persönliche Kontakt und Austausch mit den Familien ist, sei es bei Besuchen in Kindertagesstätten oder bei Veranstaltungen der Gemeinden bzw. Stadt. Um die Servicestelle und ihr Angebot wieder intensiver bei den Eltern und Kooperations-partnern ins Gedächtnis zu rufen, bedarf es unseres Erachtens im kommenden Jahr sehr viel mehr Zeit und Raum für Besuche von Institutionen. Wir hoffen sehr, dass die pandemische Entwicklung uns diese Möglichkeit eröffnet.

Nach wie vor ist die Präsentation von „FragNach" in den Veröffentlichungen der Stadtverwaltung bzw. Gemeindeverwaltungen nicht bzw. nur teilweise umgesetzt. Es sollte geprüft werden, ob die Servicestelle auf den offiziellen Homepages der Stadt Meckenheim und der Gemeinden Alfter, Swisttal, Wachtberg einen festen Platz finden kann. Ebenso könnte durch regelmäßige Hinweise in den örtlichen Anzeigenblättern auf „FragNach" und die damit verbundenen Angebote aufmerksam gemacht werden.

Katja Kroeger, Stefanie Krüchten-Sbrzesny und Gabriele Gäng