



# Transparentes Leistungsprofil und Bedarfsrückkopplung

## Auf einen Blick

Die Qualitätskriterien der Angebote Früher Hilfen sollen auch deren Adressaten, den Familien bzw. Eltern, bekannt sein. Es gilt also, das Leistungsprofil allen Eltern gegenüber transparent darzustellen. Das Praxismaterial der Dimension 8 lädt Akteure ein, sich über die Transparenz gegenüber Eltern Gedanken zu machen und die Aktualität von Informationsmaterialien zu überprüfen.

## Zielsetzungen

- ▶ Sensibilisierung bzgl. der Transparenz von Qualitätskriterien gegenüber Eltern
- ▶ Überprüfung der Aktualität von Informationsmaterialien
- ▶ Gemeinsame Überlegungen zu Bedarfsfeststellungen in Angeboten
- ▶ Reflexion darüber, inwiefern Angebote auf Bedarfslagen reagieren

## Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsbeispiele

Das Material bietet die Möglichkeit, alle relevanten Aspekte des Entwicklungsziels zu thematisieren. Schritt ① regt an, über Bedarfslagen nachzudenken und die Angebotspassung zu reflektieren. In Schritt ② steht die Frage im Mittelpunkt, wie transparent Qualitätskriterien für Eltern sind. Wenn im Prozess der gemeinsamen Einschätzung und Überlegungen konkrete Ideen zur qualitativen Weiterentwicklung entstehen, können diese in Schritt ③ konkretisiert und vereinbart werden.



Tabelle: Darstellung der Arbeitsschritte mit zeitlicher Orientierung und Zielfokus

Schritt	Inhalt	Zeit	Zielfokus	Arbeitsblätter
①	Check Bedarfslagen und Informationsmaterialien	30–60 Min.	Persönliche Einschätzung der Akteure bzgl. bekannter Bedarfslagen und Angebotspassung; Reflexion der eigenen Angebote; Austauschprozesse und Überlegungen zur Weiterentwicklung	Arbeitsblatt 1/8.4 Checkliste Bedarfslagen und Informationsmaterialien von Angeboten und Arbeitsblatt 2/8.4 Steckbrief Angebote
②	Reflexion – Transparente Qualitätskriterien für Eltern	30–60 Min.	Reflexion der Bewusstheit von eigenen Qualitätskriterien; Sensibilisierung der Bedeutung von diesbezüglicher Transparenz Eltern gegenüber; Austauschmöglichkeit	Arbeitsblatt 3/8.4 Reflexion – Transparente Qualitätskriterien für Eltern
③	Maßnahmenplanung	mind. 30 Min.	Konkrete Aktivitäten zur Verbesserung planen	Arbeitsblatt Maßnahmenplanung

## Vorgehen

### Schritt ①: Check Bedarfslagen und Informationsmaterialien

Es stehen zwei Arbeitsblätter zur Verfügung, von denen je nach gewünschter Arbeitsperspektive eines bearbeitet wird.

Arbeitsblatt 1/8.4 Checkliste Bedarfslagen und Informationsmaterialien von Angeboten ermöglicht eine grundsätzliche Einschätzung der Bedarfslagen und der Informationsmaterialien der (eigenen) Angebote.

Arbeitsblatt 2/8.4 Steckbrief Angebote enthält die Form eines Steckbriefs, mit dem verschiedene Fragestellungen zu Bedarf und Informationen jeweils für ein konkretes Angebot überprüft werden können.

#### Praxisimpuls

Wenn eine tiefgründige Arbeit gewünscht ist und ausreichend Zeit zur Verfügung steht, können auch beide Arbeitspapiere genutzt werden: Nach der Bearbeitung einiger konkreter Steckbriefe fällt die allgemeine Einschätzung oft leichter.

Bei Interesse an einer intensiveren Auseinandersetzung mit den Informationsmaterialien im Netzwerk ist beispielsweise auch eine Beschäftigung mit dem Praxismaterial 3.6 empfehlenswert.

Die Akteure bearbeiten das jeweilige Arbeitsblatt in Einzelarbeit. Die Überlegungen werden anschließend im Plenum zusammengeführt und diskutiert. Es können auch zunächst Kolleginnen und Kollegen einer



Berufsgruppe bzw. mit dem gleichen Tätigkeitsfeld/Angebot zusammenarbeiten, bevor die Arbeit im Plenum fortgesetzt wird. Wenn mit Steckbriefen gearbeitet wird, bietet es sich an, die verschiedenen Steckbriefe im Raum aufzuhängen, z. B. an einer Leine, an der zusätzlich auch Informationsmaterialien der einzelnen Angebote hängen können. Bei einem Rundgang aller Akteure können die Materialien gesichtet und eigene Anmerkungen oder Reaktionen in den Steckbriefen ergänzt werden.

### Praxisimpuls

Eine gute Ergänzung ist eine Perspektivwechselübung im Sinne von: »In der Rolle eines Elternteils – welche Informationen würde ich mir zu einem Angebot wünschen? Was möchte ich dazu wissen, was interessiert mich weniger?« Die Akteure überlegen aus der Perspektive von Eltern, tauschen sich zu ihren Gedanken aus und prüfen anschließend die Informationsmaterialien von Angeboten im Netzwerk von diesem Blickwinkel aus.

Es ist auch empfehlenswert, einen Eltern-Workshop zum Thema durchzuführen oder eine Fokusgruppe mit Eltern. So können die Überlegungen über Eltern, konkret mit Eltern weitergeführt werden. Auch Befragungen per Bögen oder online sind denkbar, um die Perspektive der Eltern direkt zu erfassen.

### Gedanken Anregungen und Frageimpulse

- Welche Bedarfe von Eltern sind uns bekannt?
- Inwieweit ist allen Akteuren im Netzwerk klar, auf welche konkreten Bedarfslagen die einzelnen Angebote im Netzwerk reagieren?
- Gibt es Bedarfe, für die es bisher noch kein Angebot gibt?
- Welche Verfahren werden seitens einzelner Netzwerkakteure eingesetzt, um innerhalb von Angeboten die für sie relevanten Bedarfslagen festzustellen?
- Wie werden die Informationsmaterialien der Angebote Frühe Hilfen eingeschätzt? Insbesondere: Sind sie aktuell und verständlich?
- Auf welchen Wegen gelangen die Informationsmaterialien an die Adressaten? Welche Formate werden eingesetzt (Internet, App, Flyer etc.)? Gibt es weitere Ideen, z. B. Informationen zu anderen Angeboten im Rahmen einer Krabbelgruppe o. Ä.?
- In welchen Sprachen sind Informationsmaterialien verfügbar? Welche werden besonders häufig eingesetzt? Mit Blick auf Sozialdaten und Erfahrungen der Akteure: Werden Materialien in anderen Sprachen bzw. in leichter Sprache benötigt?



### Schritt ②: Reflexion – Transparente Qualitätskriterien für Eltern

Im nächsten Schritt liegt der Fokus der gemeinsamen Arbeit auf der Reflexion von Qualitätskriterien. Zunächst geht es um die eigene Bewusstmachung von wichtigen Kriterien für die Qualität des eigenen Angebots im Rahmen der Frühen Hilfen. Auch die Frage, wie Qualitätskriterien Eltern gegenüber transparent gemacht werden können, spielt eine Rolle. Für diese Arbeit steht das Arbeitsblatt 3/8.4 Reflexion – Transparente Qualitätskriterien für Eltern zur Verfügung. Es lädt Akteure ein, über Qualitätskriterien ihrer Angebote und deren Transparenz Eltern gegenüber nachzudenken.

#### Praxisimpuls

Es bietet sich an, mit einem Perspektivwechsel zu arbeiten:  
»Welche Qualitätskriterien wären Ihnen als Eltern wichtig? Welche Merkmale eines Angebots wären für Sie ein Ausdruck von Qualität?«

Das Arbeitsblatt kann zunächst allein bearbeitet werden, anschließend ist der Austausch mit einer Kollegin bzw. einem Kollegen sowie das Zusammenführen der Überlegungen im Plenum möglich.

#### Gedankenregungen und Frageimpulse

- Inwiefern sind im Netzwerk Qualitätskriterien der Frühen Hilfen insgesamt und einzelner Angebote präsent?
- Inwiefern ist es wichtig, Qualitätskriterien gegenüber den Eltern transparent zu machen? In welcher Form ist dies angemessen?
- In welchen Zusammenhängen tauschen wir uns im Netzwerk zu diesen Fragestellungen aus?

Eine Alternative zum Arbeitsblatt 3/8.4 Reflexion – Transparente Qualitätskriterien für Eltern ist beispielsweise die szenische Übungssituation eines Interviews. Dies bietet sich insbesondere an, wenn deutlich wird, dass es für Akteure herausfordernd sein sollte, Qualitätskriterien zu formulieren. Die Beteiligten arbeiten in Dreiergruppen. Zunächst wird festgelegt, wer Fachkraft der Frühen Hilfen ist und wer in die Rolle einer interviewenden Person (z. B. Journalistin bzw. Journalist) schlüpft. Die dritte Person übernimmt eine Beobachtungsrolle, unterstützt die Fachkraft und gibt im Anschluss Rückmeldung. Nach kurzer Vorbereitungszeit befragt die interviewende Person die Fachkraft Frühe Hilfen. Anschließend können Rollen getauscht und Erfahrungen miteinander geteilt werden. Einige Fragebeispiele:

- Was sind Qualitätskriterien für die Frühen Hilfen?
- Welche konkreten Qualitätsmerkmale zeichnen Ihr Angebot im Rahmen der Frühen Hilfen aus?
- Woran merken Eltern, mit denen Sie arbeiten, dass Ihnen dieser Punkt besonders wichtig ist?
- Woran würden Sie merken, dass Sie in einer Situation/in der Begleitung einer Familie/in der Zusammenarbeit im Netzwerk etc. Ihren Qualitätskriterien nicht gerecht geworden sind?

### Schritt ③: Maßnahmenplanung

Aus den bisherigen Überlegungen werden konkrete Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung abgeleitet. Dazu bedarf es einer Priorisierung.



## Benötigte Arbeitsblätter und Materialien

- ▶ Arbeitsblatt 1/8.4 Checkliste Bedarfslagen und Informationsmaterialien von Angeboten
- ▶ Arbeitsblatt 2/8.4 Steckbrief Angebote
- ▶ Arbeitsblatt 3/8.4 Reflexion – Transparente Qualitätskriterien für Eltern
- ▶ Arbeitsblatt Maßnahmenplanung (dimensionsübergreifend)
- ▶ Moderationsmaterial (Moderationskarten, Stifte, Klebepunkte)
- ▶ Pinnwand/Flipchart