

Arbeits- und Orientierungshilfe

Öffentlichkeitsarbeit

Stand 01.11.2013



Qualitätsstandards für Beistände

Gemeinsam herausgegeben:

LVR–Landesjugendamt Rheinland

LWL–Landesjugendamt Westfalen

IMPRESSUM

Herausgeber

Landschaftsverbandes Rheinland (LVR)	Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL)
LVR-Landesjugendamt Rheinland 50679 Köln	LWL-Landesjugendamt Westfalen 48133 Münster
Telefon: +49 (0) 221 809-0	Telefon: +49 (0) 251 591 57 80
Fax: +49 (0) 221 809 2200	Fax: +49 (0) 251 591 68 98
Internet: www.jugend.lvr.de ,	
E-Mail: post@lvr.de	

Redaktion

Hans Werner Pütz LVR-Landesjugendamt Rheinland
Tel: 0221 809 4411
Antje Krebs LWL-Landesjugendamt Westfalen
Tel: 0251 591 5780

Titel, Gestaltung, Satz:

Siegmar Lehmann LVR-Landesjugendamt Rheinland

Druck

Druckerei des Landschaftsverbandes Rheinland

Köln, November 2013

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Interne Öffentlichkeitsarbeit	9
1.1 Jugendhilfeausschuss – mündlicher Bericht/Vorlage	9
1.2 Amts-, Abteilungs- oder Sach- gebietsbesprechungen	9
1.3 Intranet	10
1.4 Hauspostille	10
1.5 Flyer	10
1.6 Entscheidung und Vorbereitung der externen Öffentlichkeitsarbeit	10
2 Externe Öffentlichkeitsarbeit	
(siehe grundlegend 1.6)	11
2.1 Schreiben an Väter und Mütter, Vordrucke die Verwendung finden	11
2.2 Funk und Fernsehen (Privat, öffentlich-rechtlich, regional und überregional)	11
2.3 Internet	11
2.4 Presse	12
2.5 Flyer	12
2.6 Info-Veranstaltungen	12
2.7 Sprechstunden im Sozialraum (Familienzentren)	12

2.8	Vernetzung (Aufzählung in Infos anderer)	13
2.9	Präsentation (Türschild, Visitenkarte, Wegweiser) = corporate design	13
2.10	Kundenbefragung	14
2.11	Sonstiges	14
3	Anlagen	15 - 33

Vorwort

Ziele der Öffentlichkeitsarbeit

Eines der Hauptziele, die die Beistandschaft mit der Öffentlichkeitsarbeit verfolgt, ist der Ausbau des Bekanntheitsgrades der Dienstleistungen in diesem Bereich des Jugendamtes.

Die Beistandschaft ist für viele Menschen in unterschiedlichen Lebens- und Konfliktlagen ein „Türöffner“ und sozialer Sensor für das Erkennen wichtiger Bedarfs- und Hilfslagen und die Inanspruchnahme unterschiedlicher Jugendhilfeleistungen zur Förderung der Lebensbedingungen von Kindern und Jugendlichen und deren Aufwachsen. Dadurch soll eine Kultur der Glaubwürdigkeit und des Vertrauens geschaffen werden, die zu einer **positiven** Außenwahrnehmung (Image) des Jugendamtes beiträgt.

Ein so gefördertes Image des Jugendamtes führt zu einer Stärkung des beruflichen Selbstverständnisses der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ist gleichzeitig ein weiteres wichtiges Motiv für den Auf- und Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit (Public Relation).

Die Präsenz der Dienstleistungsangebote der Beistandschaft in der Öffentlichkeit unterstützt Eltern so in ihren Möglichkeiten zum Wohle ihres Kindes eigenverantwortlich Regelungen zu treffen.

Eine konsequente Öffentlichkeitsarbeit führt zu einer qualitativ besseren Beratung und Unterstützung und trägt zur Vermeidung von Kinderarmut und der Reduzierung öffentlicher Sozialleistungen bei.

Ein Budget für eine kontinuierlich angelegte Öffentlichkeitsarbeit ist daher ein absolutes Muss für den modernen "**Dienstleister Jugendamt**".

Dieser Arbeits- und Orientierungshilfe versteht sich als ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit des gesamten Jugendamtes.

Interne Öffentlichkeitsarbeit

Jugendhilfeausschuss – mündlicher Bericht/Vorlage

Grundsätzlich soll sich die Verwaltung des Jugendamtes im Jugendhilfeausschuss präsentieren.

Mindestens einmal in jeder Legislatur sollte im Jugendhilfeausschuss über die Tätigkeit durch jeden Arbeitsbereich berichtet werden. Eine zusätzliche Berichtsvorlage mit statistischen Auswertungen, die die Effizienz der Arbeit widerspiegelt, kann für bleibende Eindrücke sorgen.

Sofern zwischen Verwaltung des Jugendamtes und Jugendhilfeausschuss Zielvereinbarungen getroffen werden, sollte die Beistandschaft anstreben, Bestandteil einer solchen Vereinbarung zu werden.

Das Muster einer Berichtsvorlage ist als Anlage beigefügt.

Amts-, Abteilungs- oder Sachgebietsbesprechungen

Das Arbeitsfeld des Beistandes sollte allen Leitungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jugendamtes in Sachgebiets-, Abteilungs- und Amtsbesprechungen bekannt gemacht werden. Bezüge zu anderen Arbeitsfeldern sollen herausgearbeitet und verdeutlicht werden (Schnittstellen erkennen und benennen, Kooperationsvereinbarungen schließen).

Intranet

Der hausinterne Netzauftritt sollte in allen die Eltern betreffenden Bereichen mit dem Internet-Auftritt der Kommune verlinkt sein.

Hauspostille

In allen Arten von vor Ort installierten Mitteilungsblättern- und Zeitungen können Beiträge zur/über die Arbeit des Arbeitsbereiches geschaltet werden.

Flyer

Siehe beigefügte Beispiele aus Düsseldorf und Aachen.

Entscheidung und Vorbereitung der externen Öffentlichkeitsarbeit

Innerhalb der Hierarchie Zustimmung für externe Öffentlichkeitsarbeit einholen. Klären, wer spricht/interviewt wird, wer die Grundlagen erarbeitet und anschließend den Kontakt aufrecht erhält (Kontinuität der Öffentlichkeitsarbeit).

Externe Öffentlichkeitsarbeit (siehe grundlegend 1.6)

Schreiben an Väter und Mütter, Vordrucke die Verwendung finden

Sachlich, bürgerorientiert und verständlich, bestimmt, freundlich, mit Gesprächs- und/oder Terminangebot, einzelfallbezogene Ansprache (Ihr Sohn/Ihre Tochter), den „richtigen Ton“ treffen.

Das Muster eines Anschreibens ist als Anlage beigefügt.

Funk und Fernsehen (Privat, öffentlich-rechtlich, regional und überregional)

- Kontakt zur Redaktion aufnehmen
- Themen aufbereiten
- konkrete Anlässe nutzen (z.B. Unterhaltsreform, Kindergeldänderung)
- einmaliger Auftritt oder Mehrteiler als Bericht oder Interview

Internet

Ein beispielhafter Internetauftritt der Beistandschaft der Stadt Schwerte ist als Anlage beigefügt.

Presse

Für eine Veröffentlichung in der Presse sind gleiche Vorbereitungen wie unter Ziff. 2.1 notwendig.

Ein Beispiel zur Beschreibung eines Arbeitsgebietes in sprachlich lebhafter Form ist als Anlage beigefügt.

Flyer

Wenn diese erstellt werden, muss der Adressatenkreis festgelegt sein (s. auch 2.6).

Beispiele aus Düsseldorf und Aachen sind als Anlage beigefügt.

Info-Veranstaltungen

Sie dienen bei entsprechender Ausrichtung dazu, Beratungskontakte zu qualifizieren und in Anzahl und Dauer zu reduzieren (Info- Abende, Stammtisch, Bildungseinrichtungen, Kliniken, Hebammen, Kinder- und Frauenärzte, etc.).

Sprechstunden im Sozialraum (Familienzentren)

Die Sprechstunde im Familienzentrum ist eine Beratung außerhalb des Jugendamtes. So können auch Familien erreicht werden, die Beratung und Unterstützung in ihrem gewohnten Umfeld wahrnehmen möchten. Siehe Anlage.

Vernetzung (Aufzählung in Infos anderer)

Koordination, Kooperation mit internen und externen Diensten und örtlichen Trägern, z.B. örtlich vertretene Verbände und Träger der freien Jugendhilfe und sonstige thematisch verbundene Institutionen.

Dies gilt vor allem bei der Einrichtung örtlicher früher Hilfen.

Präsentation (Türschild, Visitenkarte, Wegweiser)

= corporate design

Zur Erhöhung der Aufmerksamkeit für das Arbeitsgebiet/Abteilung/Team Beistandschaft ist die Bezeichnung von Bedeutung. Es kann der Begriff Beistandschaft verwandt oder die zu tätigen Aufgaben zum Ausdruck gebracht werden, z.B.: „Kindschaftssachen, Unterhaltsangelegenheiten und Prozessvertretung“, „Beratung Vaterschaft und Unterhalt, Beistandschaften“.

In Aachen wurden im Rahmen eines gemeinsamen Präsentations- und Marketingkonzeptes des Fachbereiches Jugend und des Bündnisses für Familie für alle Arbeitsbereiche Flyer mit einer Kurzbeschreibung der jeweiligen Tätigkeitsbereiche unter einem einheitlichen Layout erstellt. Für jeden Bereich wurde zusätzlich ein thematisches Banner (Roll Up) gefertigt.

Ziel war, den Fachbereich Jugend oder Teilbereiche davon durch ein prägnantes Gestaltungskonzept hausintern oder auf Veranstaltungen (z.B. Tag der Integration, Bildungskongress, etc.) zu präsentieren.

Das Foto des „Roll-up“ verdeutlicht diese Art der Präsentation.
Siehe Anlage.

Kundenbefragung

Unter Hinweis auf Ziffer 5.3 des Leistungsprofils des Beistandes ist die Ergebnisqualität direkt bei den beratenen Personen abzufragen.

Auf den Bericht zu einer Kundenbefragung im Kreisjugendamt Heilbronn in „Das Jugendamt 2006/430 ff. „ wird verwiesen. Einer der dort verwendeten Fragebogen ist als Anlage beigefügt.

Sonstiges

Neben den unter den vorstehenden Textziffern aufgeführten Möglichkeiten kommen weitere Instrumente zur Öffentlichkeitsarbeit in Frage, die nicht gesondert aufgelistet werden.

Beispielhaft sei hier nur die Einrichtung eines Servicetelefons genannt.

zu Ziffer 1.1: Muster einer Jugendhilfeausschuss-Vorlage

KREIS BORKEN
Der Landrat

Borken, 25.02.2008

Sitzungsvorlage Nr. 0029/2008

Jugendhilfeausschuss		TOP: 3	Öffentlich
-----------------------------	--	---------------	-------------------

Zuständige Facheinheit: 51- Fachbereich Jugend und Familie	Berichterstatter/in:
--	-----------------------------

Beratungsgegenstand:

Bericht zur Reform des Unterhaltsrechts.

Beschlussvorschlag:

Der Jugendhilfeausschuss nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

Rechtsgrundlage:

Gesetz zur Änderung des Unterhaltsrechts vom 21.12.2007 (BGBl S.3149)

Sachdarstellung:

Am 01.01.2008 ist das Gesetz zur Änderung des Unterhaltsrechts in Kraft getreten. Der Gesetzgeber hat die unterhaltsrechtliche Stellung von Kindern zu Lasten der Ehegatten gestärkt. Verbessert wurde auch die Rechtsposition von Elternteilen, die nicht mit dem anderen Elternteil verheiratet waren.

Die neuen Regelungen haben daher erhebliche positive wie negative Auswirkungen auf die finanzielle Situation der Familien. Dies gilt sowohl für die Unterhaltsberechtigten als auch für die Unterhaltsschuldner.

Daher sollen die Ziele, die wichtigsten Neuregelungen der Reform und deren Folgen für die Lebenssituation der Betroffenen in einem mündlichen Bericht dargestellt werden.

Fig. 3: Interview, 2006, August 10, 09:21:00 (1 von 1)



Die Bedeutung

Interviews für die nicht-quantitative Sozialwissenschaft bedient die Wissenschaftlerinnen sowie Wissenschaftlerinnen, um die individuellen Erfahrungen, Meinungen und Handlungen der Befragten zu verstehen.

Die Interviewer/Interviewten sind eigene Akteure, die sich in der Interviewsituation befinden. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mit den Interviewten mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Methodik

Die Interviewer/Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Fig. 4: Interview, 2006, August 10, 09:21:00 (1 von 1)



Die Kultur

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Ergebnisse

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Fig. 5: Interview, 2006, August 10, 09:21:00 (1 von 1)



Die Ergebnisse

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Ergebnisse

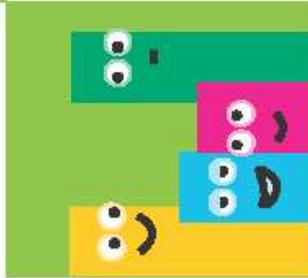
Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.

Die Interviewerinnen und Interviewten sind selbst Akteure in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind nicht nur passive Beobachter, sondern sie sind auch Teilnehmer in der Interviewsituation. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen. Interviewerinnen und Interviewten sind also Akteure, die die Interviewsituation mitbestimmen.



Jugendamt
Landeshauptstadt Düsseldorf

**Familienförderung:
Beistandschaft**
Informationen für
Eltern zu Unterhalt,
Sorgerecht
und Vaterschaft



Herausgeber von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Jugendamt
Verantwortlich: Johannes Horn
Redaktion: Melanie Günther, Saskia Zeller
Gestaltung: Pauline Demacke
Fotos: © Patricia Tilly, © Anoniman,
© Crocha Georgiew, © Monacy Business,
© Elena Kolesova-Vasic, © Ramona
Heim – alle Fotolia.com
V/09-4
www.duesseldorf.de/jugendamt



So erreichen Sie die Beistandschaft
Ihre Ansprechpartnerin beziehungsweise Ihr Ansprechpartner richtet sich nach dem Familiennamen des Kindes und kann erfragt werden unter der

Service Nummer 0211. 89-98969.

Das Servicetelefon ist von 9 bis 15.30 Uhr und freitags von 9 bis 14.30 Uhr erreichbar.
Bitte vereinbaren Sie einen individuellen Beratungstermin. Damit haben Sie keinerlei Wartezeiten.

Wir sind für Sie da!

Willi-Becker-Allee 7, 3. Etage
40227 Düsseldorf
(direkt am Hauptbahnhof,
Ausgang Bertha-von-Suttner-Platz)

- Servicenummer: 0211. 89-98969
- Telefax: 0211. 89-29332
- E-Mail: beistandschaft@duesseldorf.de
- www.duesseldorf.de/jugendamt/lam/fam/bei/bei.html



Im Fokus steht das Kind! Beistandschaft für Eltern

Ob Eltern verheiratet, geschieden, oder ledig sind – das Fachteam Beistandschaft im Jugendamt bietet Service für Familien bei Fragen rund um Vaterschaft und Unterhalt.

Eine Patchwork-Familie möchte klären, wer wie viel Unterhalt an wen zahlen muss. Ein Kind wechselt seinen Aufenthaltsort von der Mutter zum Vater. Ein Vater will seine Vaterschaft nicht anerkennen.

Wenn es erforderlich ist, vertritt die Beistandschaft ihr Kind auch vor Gericht. Darüber hinaus berät sie unternährliche Paare, die das gemeinsame Sorgerecht für ihr Kind wahrnehmen möchten. Im Mittelpunkt stehen im Sinne der Familienförderung dabei immer die Interessen des Kindes.

Eine Trennung oder Scheidung kann die Eltern emotional sehr aufwühlen. Damit finanzielle Konflikte nicht über das Kind ausgegossen werden, unterstützt das Jugendamt Alleinerziehende in der Auseinandersetzung über den Kindesunterhalt.



Wer kann sich beraten lassen?

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beistandschaft sind für Sie da!

- Wir beraten
 - werdende Eltern, die nicht miteinander verheiratet sind,
 - Elternpaare, bei denen das Kind lebt,
 - junge Volljährige, die noch keine 21 Jahre alt sind.

Unterhalt

- Wir berechnen, beurkunden und machen den Unterhaltsanspruch Ihres Kindes gegebenenfalls auch gerichtlich geltend.
- Wir setzen den Unterhaltsanspruch durch, einschließlich Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Strafanzeigen.
- Wir beraten und unterstützen junge Erwachsene bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres.
- Wir beraten und unterstützen den Elternteil, bei dem das Kind lebt, hinsichtlich seiner eigenen Unterhaltsansprüche an den anderen Elternteil (Betreuungsunterhalt, Einbindungskosten).

Alle Beratungen sind kostenfrei!

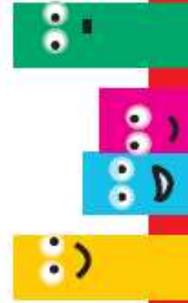


Sorgeerklärung

- Wir beraten Sie zu rechtlichen Fragen der Sorgeerklärung.
- Wir beschleunigen dem allein sorgeberechtigten Elternteil auf Wunsch, dass keine Erklärung über die Ausübung der gemeinsamen Sorge vorliegt (sogenanntes „Negativattest“).

Beurkundung

- Wir beurkunden unter anderem
 - Vaterschaftsankennungen,
 - Mutterschaftsankennungen,
 - Erklärung über die Ausübung der gemeinsamen elterlichen Sorge,
 - Zustimmungserklärung der Mutter zur Vaterschaftsankennung,
 - Unterhaltsverpflichtung.



Vaterschaft

- Wir beurkunden Vaterschaftsankennungen vor oder nach der Geburt des Kindes, wenn Sie nicht miteinander verheiratet sind.
- Wir beraten und unterstützen Mütter in Vaterschaftsfragen, vor oder nach der Geburt des Kindes.
- Wir vertreten ihr Kind vor Gericht, wenn eine freiwillige Anerkennung der Vaterschaft nicht erfolgt.

Vaterschaftsanfechtung

- Wir helfen Ihnen bei der Klärung der tatsächlichen Abstammung Ihres Kindes, wenn der in der Geburtsurkunde als Vater eingetragene Mann nicht der Vater Ihres Kindes ist.
- Informationen zur Vaterschaftsanfechtung erhalten Sie unter den Telefonnummern **0211.89-98939** und **0211.89-98938**.

zu Ziffer 2.1: Anschreiben der Stadt Aachen



Postanschrift: Stadtverwaltung Aachen –FB 45/39– 52058 Aachen

Auskunft

Frau

Gebäude Mozartstraße 2-10
Zimmer 218
Telefon (0241) 432-
Telefax (0241) 432-45993
e-mail a
Internet www.aachen.de
Aktenzeichen FB 45/39
Kassenzeichen
Datum 21.11.2008

Sehr geehrte Frau ,

vom Standesamt habe ich die Mitteilung bekommen, dass Sie am ein Kind geboren haben. Zur Geburt Ihres Kindes gratuliere ich Ihnen ganz herzlich und wünsche Ihnen alles Gute für die gemeinsame Zukunft.

Durch die Geburt Ihres Kindes ergeben sich sicherlich einige Veränderungen in Ihrem Leben. Damit verbunden sind auch neue Aufgaben und neue Verantwortung.

Ich bin Ihre Ansprechpartnerin im Jugendamt und stehe Ihnen zur Verfügung, um Sie über die Rechte Ihres Kindes zu informieren, zu beraten und zu unterstützen. Dieses Angebot mag Ihnen die Entscheidung erleichtern, die rechtlichen Ansprüche Ihres Kindes in eigener Verantwortung zu klären und durchzusetzen oder sich aber der kostenfreien Hilfe des Jugendamtes zu bedienen.

Hierzu lade ich Sie herzlich zu einem persönlichen Gespräch ein und bitte um telefonische Terminvereinbarung. Wenn Sie dies wünschen, bin ich auch gerne zu einem persönlichen Gespräch in Ihrer häuslichen Umgebung bereit. Der Vater Ihres Kindes kann gerne an dem Gespräch teilnehmen.

Einige Informationen können Sie vorab bereits dem beigelegten Merkblatt entnehmen.

Ich freue mich auf Ihren Besuch/Anruf und verbleibe
mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag

- Anlage -

zu Ziffer 2.3: Tipps zur Homepage-Erstellung

Textgestaltung:

- Inhalte kurz und prägnant darstellen, müssen schnell erfasst werden können
- (kurze Texte, kurze überschaubare Sätze)

Anordnung der Informationen (Pyramidenstil)

- Überschrift: kurz und einprägsam - soll Interesse erwecken
- dann: Kurzübersicht (2 bis 3 Sätze)
- Hauptteil: evtl. als Link, Extrablatt
(stark strukturiert, überschaubare kurze Sätze, adressatengerechtes Sprachniveau)

Strukturierung des Textes

- Nummerierungen und Listen
- Setzen von Absätzen
- Hervorhebung von wichtigen Satzteilen (z.B. fett schreiben)
- evtl. Grafiken

Seitendesign

- Übersichtlichkeit
- Ordnung auf dem Bildschirm
- Gleichförmigkeit
- kein technischer Schnickschnack

Corporate Design

- alle Seiten im gleichen Layout

Farbenkonzept

- gute Farbkontraste sorgen für bessere Lesbarkeit
- mit wenigen Farben arbeiten
- die inhaltliche Gliederung kann durch Farben visuell unterstützt werden

Navigation

Startseite

- Interesse wecken und Ausblick geben
- Verlinkung zu untergeordneten Seiten (nicht zu viele Ebenen)
- Links müssen genau betitelt werden, damit der User weiß, was ihn erwartet
- auf jeder Seite sollte eine Schaltfläche mit direkter Verknüpfung zur Startseite vorhanden sein
- der Besucher soll ohne große Umwege zu Zielen kommen
- keine Hyperlinks in Fließtexten (Unterbrechung)

Suche

Auf der Startseite muss es durch eine gut sichtbare Suchfunktion (wichtigste Suchbegriffe müssen verbunden sein) möglich sein direkt zur gesuchten Seite zu kommen

Suchwörter:

- alleinerziehend,- Beistandschaft, - Düsseldorfer Tabelle, - nichtehelich, - uneheliche Kinder, - unverheiratet, -Urkunde, - Unterhalt- ,- Sorgeerklärung, - Sorgerecht, -Vaterschaft; - Vaterschaftsanerkennung; - Vormundschaft, - Beurkundung

zu Ziffer 2.3: Muster eines Internetauftritts (Stadt Schwerte)

Beratung und Unterstützung

für alleinerziehende und nicht miteinander verheiratete Elternteile (Mütter und Väter)

Ausführliche allgemeine Informationen erhalten Sie durch die nachstehend benannte Broschüre.

Link: Broschüre Kindschaftsrecht/Beistandschaft

Vaterschaft

- Wir beraten Sie als Mutter in Vaterschaftsfragen nach oder bereits vor der Geburt Ihres Kindes.
- Wir beurkunden Vaterschaftsanerkennungen und Ihre dafür erforderliche Zustimmung.
- Wir unterstützen Sie ggf. durch Formulierung und Erstellung von Schriftsätzen.
- Wenn der Vater sein Kind nicht anerkennen will, vertreten wir Ihr Kind als Beistand vor Gericht im Vaterschaftsprozess.

Mehr Informationen:

- [Merkblatt über die Anerkennung der Vaterschaft und die Rechtsfolgen](#)
- [Merkblatt zum Kindschaftsrecht](#)

Unterhalt

- Wir beraten Sie als betreuenden Elternteil, auch gemeinsam mit dem Vater, in Unterhaltsangelegenheiten Ihres Kindes.
- Wir berechnen und beurkunden den Unterhaltsanspruch Ihres Kindes.
- Wir unterstützen Sie ggf. durch Formulierung und Erstellung von Schriftsätzen.
- Wenn eine außergerichtliche Einigung nicht möglich ist, vertreten wir Ihr Kind als Beistand vor Gericht im Unterhaltsprozess.
- Wir beraten und unterstützen junge Erwachsene in Unterhaltsangelegenheiten bis zum 21. Lebensjahr.
- Wir beraten und unterstützen Sie, als betreuenden Elternteil, hinsichtlich Ihrer eigenen Unterhaltsansprüche gegenüber dem anderen Elternteil.

Mehr Informationen:

- [Merkblatt für Sorgeberechtigte zur Auskunftspflicht des Kindes](#)
- [Merkblatt zur Festsetzung der Höhe des Unterhaltsanspruches des Kindes](#)
- [Merkblatt Kindesunterhalt - volljährige Schüler bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres](#)
- ["Unterhaltsrechtl. Leitlinien des OLG Hamm"](#)
- ["Düsseldorfer Tabelle"](#)

Erklärung zur gemeinsamen elterlichen Sorge (Sorgeerklärung)

- gilt nur für Elternteile, die nicht miteinander verheiratet sind oder waren -

- Wir informieren und beraten Sie zu den Möglichkeiten der gemeinsamen elterlichen Sorge und den rechtlichen Konsequenzen.
- Wir beurkunden Ihre Sorgeerklärungen.
- Wir erstellen eine Bescheinigung, wenn keine gemeinsame Sorgeerklärung abgegeben wurde (das sog. Negativattest).

Mehr Informationen:

- [Merkblatt für nicht miteinander verheiratete Eltern, welche die elterliche Sorge gemeinsam ausüben möchten](#)

Beurkundung

Wir beraten Sie und beurkunden kostenfrei u. a.

- die Vaterschaftsanerkennung und die dafür erforderlichen Zustimmungen,
- die Mutterschaftsanerkennung,
- Unterhaltsverpflichtungen,
- die Erklärung über die Ausübung der gemeinsamen elterlichen Sorge.

Benötigen Sie weitere Informationen oder möchten Sie eines unserer Angebote in Anspruch nehmen, rufen Sie bitte an.

Zuständig bei der Stadt ...

Vorname, Name

Bereich Jugend und ...

Buchstaben: "A" bis "I"

Anschrift

Telefon / Fax

Email [zum Kontaktformular](#)

Suchbegriffe: alleinerziehend uneheliche Kinder nichtehelich un-
verheiratet Unterhalt Vaterschaftsanerkennung Vaterschaft Sor-
gerecht Sorgeerklärung Urkunde Beistandschaft Vormundschaft
Düsseldorfer Tabelle

zu Ziffer 2.4: Beispiel eines Presseberichtes

LOKALES

Dienstag, 18. Juni 2013



Flotte Starthilfe ins Wasser: In der Osthalle führt der Weg nach 52 Jahren über neue Blöcke ins Becken

Eine kleine Rampe oben auf dem Startblock und eine andere Oberflächennormale sind wohl die augenscheinlichsten Unterschiede zwischen den alten und neuen Startblöcken in der Osthalle. Für den Außenstehenden mögen die Veränderungen marginal erscheinen, für die Schwimmer sind sie von großer Bedeutung.

Über die neuen „Omega OSB 12“ Startblöcke, die jetzt eingeweiht wurden, freuen sich wohl vor allem die Sportler der Aachener Schwimmvereinigung 06 e.V. (ASV 06). Die Startblöcke entsprechen den aktuellen Normen des Schwimmverbandes und sind daher bei allen großen nationalen und internationalen

Wettkämpfen üblich. Dadurch, dass die Schwimmer nun auch damit trainieren können, sei die Wettkampfvorbereitung natürlich noch optimierter, wie Klaus Auhagen vom ASV 06 erklärt. „Wir haben hier in der Halle seit Jahren hochklassige Kurzbahn-Wettkämpfe“, erzählt Auhagen. Das sei ein

weiterer Grund dafür, die Bedingungen in der Osthalle an die Normen des Schwimmverbandes anzupassen. So wird jetzt nicht nur den Schwimmern des ASV 06 sondern auch den Teilnehmern an großen Veranstaltungen wie dem „Luregloswimmen“ und dem „Internationalen Schwimmfestival“ (ISF) die bestmögliche Kulisse für ihre sportlichen Wettkämpfe geboten.

Außerdem wurde es auch langsam Zeit für die Erneuerung der Startblöcke, denn die Alten hatten ihre besten Jahre schon hinter sich. Sie stammten noch aus dem Eröffnungsjahr der Osthalle vor rund 52 Jahren. (nim)/Foto: Andreas Schmitter

Ohne Urkunde keine Verwandtschaft

Wenn Eltern nicht verheiratet sind, muss der Vater offiziell anerkennen, dass das Kind von ihm stammt. Sonst gibt es Probleme.

VON DANIEL GERHARDS

Aachen. Sechs Jahre ist die kleine Johanna schon alt. Aber einen Vater hatte sie bis vor Kurzem nicht – zumindest nicht vor dem Gesetz. Erst als Mutter Sandra Schmidt (die Namen von Mutter und Tochter sind geändert) das Jugendamt um Unterstützung bat, bekannte sich Johannes biologischer Vater auch auf dem Papier zu seiner Tochter. Dabei hat Johanna ein gutes Verhältnis zu ihrem Vater. Sie sieht ihn regelmäßig am Wochenende und besucht ihn in den Ferien. Wichtig wurde die Vaterschaftsfrage für Schmidt erst wieder, als kein Geld mehr kam. Unterhalt für ein Kind, das gar nicht mit seinem Vater verwandt ist – rechtlich ist das nicht durchzusetzen. „Ich wusste gar nicht, dass mein damaliger Lebensgefährte die Vaterschaft nicht gleich nach der Geburt anerkennt hat. Ich dachte damals, das sei alles rechtskräftig“, sagt Schmidt.

Also wandte sie sich an den städtischen Fachbereich Kinder, Jugend, Schule. Dort bot man ihr an, dass die Behörde sich mit dem Vater in Verbindung setzt. Doch Schmidt wollte zunächst versuchen, die Angelegenheit mit ihrem

Ex selber zu regeln. Ohne Erfolg. „Er hat das immer wieder vergessen oder hat gesagt, dass er keine Zeit gehabt habe“, sagt sie. Also schaltete sie das Amt ein. „Dann ging es ruckzuck“, sagt sie. Ein paar Tage später bekam Johannes Vater Post mit der Aufforderung die Vaterschaft anzuerkennen. Das tat er dann auch gleich. Damit die Anerkennung der Vaterschaft rechtskräftig wurde, musste Schmidt noch urkundlich zustimmen.

In vielfältigen Formen gelebt

Mit solchen und ähnlichen Fällen hat das Team von Angelika Haak-Dohmen oft zu tun. „Familie wird heute in vielfältigen Formen gelebt, und wenn Eltern bei der Geburt eines Kindes nicht miteinander verheiratet sind, kann dies Konsequenzen für die rechtliche Stellung und die Rechtsansprüche des Kindes haben“, sagt sie. Das Jugendamt-Team „Beratung und Unterstützung in Vaterschaftsfragen, Unterhaltsangelegenheiten, Bestandschaften“, Beurkundungen“ hat die gesetzliche Verpflichtung, nach Geburt eines Kindes allen Eltern, die nicht miteinander verheiratet sind, ein persönliches Gespräch anzubieten.

Denn jeder Vater, der nicht mit der Mutter seines Kindes verheiratet ist, selbst wenn er mit ihr zusammenlebt, muss in einer gesonderten urkundlichen Erklärung bei der Urkundsperson des Jugendamtes, beim Standesamt oder auch bei einem Notar anerkennen, dass er der Vater des Kindes ist, um so die Abstammung des Kindes rechtlich zu sichern. Betroffen sind da von vielen Eltern: Rund 30 Prozent der Neugeborenen in Aachen haben keine verheirateten Eltern. Häufig ist die Beurkundung bloße Routine. „Oft leben die Menschen eben ohne Heirat zusammen, und über die freiwillige Beurkundung der Vaterschaftserkennung erlangen die nicht miteinander verheirateten Eltern fast familiären Status, um so Elternschaft verantwortlich leben und gestalten zu können“, sagt Haak-Dohmen.

Komplizierter und emotional sehr belastend wird es, wenn die Lebenssituation nicht so klar ist, beispielsweise nach einer Trennung oder aber aufgrund eines Beziehungswechsels im „gesetzlichen Empfängniszeitraum“. Ist der Vater eines Kindes nicht bereit, seine Vaterschaft freiwillig anzuerkennen, kann seine Vaterschaft nur gerichtlich festgestellt werden. „Das Jugendamt als Beistand des Kindes kann in diesen Fällen kos-



Kennt die Fälle: Angelika Haak-Dohmen leitet das Team „Beratung und Unterstützung in Vaterschaftsfragen, Unterhaltsangelegenheiten, Bestandschaften, Beurkundungen“ des Jugendamtes. Fotos: Michael Jasper

tenfrei auf Antrag der Mutter das gerichtliche Verfahren auf Vaterschaftsstellung führen. Zur Beweissicherung wird in der Regel ein Abstammungsgutachten oder Vaterschaftstest durch entsprechend zertifizierte Labore angeordnet“, sagt Haak-Dohmen.

Ein Grundrecht des Kindes

Herauszu bekommen, wer biologischer Vater eines Kindes ist, ist nicht nur für Unterhalt, Sorgerecht und Erbschaften wichtig. „Als ist ein Grundrecht des Kindes und für seine Persönlichkeitsentwicklung von immenser Bedeutung zu erfahren, wer der Vater ist“, sagt Haak-Dohmen. Wenn Kinder später zum Beispiel während der Pubertät herausfinden, dass der Mann, den sie Papa nennen, gar nicht ihr biologischer Vater ist, könnten dadurch „Lebenswahrheiten“ zusammenbrechen. „Durch können Kinder total verunsichert sein, sie wissen vielleicht gar nicht, ob man der Mutter oder anderen Erwachsenen trauen kann. Die Erfahrungen zeigen, dass die Suche nach den Wurzeln der Herkunft sogar bis ins hohe Lebensalter andauern“, sagt Haak-

Dohmen. Vor den Richter musste der Fall von Sandra und Johanna Schmidt nicht. „Das ist uns zum Glück erspart geblieben“, sagt die Mutter von fünf Kindern. Es hätte für den Vater wohl auch keinen Zweck gehabt, seine Vaterschaft nicht anzuerkennen. „Er weiß ja, dass er der Vater ist“, sagt sie. Meistens wissen die Mütter doch ganz gut, wer der Vater ihrer Kinder ist. In 80 Prozent der Fälle bestätigen gerichtliche Abstammungsgutachten die Vaterschaft. In 20 Prozent der Fälle kommt raus, dass es sich nicht um den Vater handelt.

Die Mutter musste bislang zustimmen

Das gemeinsame Sorgerecht erhielten nicht miteinander verheiratete Eltern bisher nur dann, wenn sie eine urkundliche Erklärung abgaben, dass sie die elterliche Sorge gemeinsam ausüben wollen. Ansonsten hat die Mutter das alleinige Sorgerecht. Die Mutter musste also zustimmen, damit der Vater auch das Sorgerecht bekommt.

Die Entscheidungen des Europäischen Gerichtshofes und des Bundesverfassungsgerichtes stellten bereits die Rechtswidrigkeit des Ausschlusses eines nicht verheirateten Vaters von der Erlangung der gemeinsamen elterlichen Sorge bei fehlendem Einverständnis der Mutter fest.

„Diese Entscheidungen, die großzügigere Regelung im europäischen Ausland und auch die gesellschaftliche Entwicklung, dass zunehmend mehr Väter ihre elterliche Verantwortung wahrnehmen wollen, haben nun zur Angleichung deutschen Rechts geführt und die Rechte der Väter deutlich verbessert“, sagt Haak-Dohmen.

ZWEI FRAGEN AN

„Das ist vielen Leuten nicht klar“



CISELA ENGELHARDT Sozialarbeiterin

Sie besuchen unverheiratete Eltern in Haaren, Verlautenheide und Aachen-Nord nach der Geburt. Was geben sie ihnen mit auf den Weg? Engelhardt: Im Rahmen einer gelungenen Kooperation mit dem Babybegütungsdienst besuche ich nicht verheiratete Mütter beziehungsweise Eltern zu Hause, um sie als besonderen Service im

häuslichen Umfeld über ihre Rechte und Ansprüche informieren zu können. Ich gebe ihnen alle rechtlichen Informationen, die man haben muss, wenn man nicht verheiratet ist und ein gemeinsames Kind bekommt. Oft leben die Eltern zusammen und denken, damit ist alles gut. Aber die Anerkennung der Vaterschaft ist wichtig, damit der Vater mit dem Kind verwandt ist. Nur dann hat das Kind ein Besuchsrecht, Anspruch auf Unterhalt und erbrechtliche Ansprüche. Das ist vielen Leuten nicht klar. Wieso besuchen Sie die jungen El-

tern zu Hause und beraten sie nicht im Jugendamt? Engelhardt: Zunächst erhalten alle nicht verheirateten Mütter beziehungsweise Eltern ein Beratungsangebot. Aber nicht alle finden den Weg ins Jugendamt, für manche gibt es eine Hemmschwelle. Daher biete ich die rechtliche Beratung in Verbindung mit dem Überreichen des Babybegütungspaketes an. In der gewohnten Umgebung kann man komplizierte rechtliche Zusammenhänge gut überbringen, die Gesprächssituation ist entspannt und genießt einen besonderen Stellenwert für die junge Familie.

Bevor Vater und Sohn im Streit vor Gericht landen

Im städtischen Fachbereich Kinder, Jugend und Schule kümmert sich ein Team um **Unterhaltsfragen**. Cedric Müllers Geschichte erzählt davon.

VON THORSTEN KARBACH

Aachen. Kunst ist immer eine Geschmacksfrage. Und ein Kunststudium war nicht nach dem Geschmack von Cedric Müllers Vater. Der junge Mann war fertig mit der Schule und wollte an der Bonner Alamus Hochschule für Kunst und Gesellschaft studieren. Seinen Vater überzeugten diese Pläne nicht, er wollte, dass sein Sohn eine Ausbildung anstrebt. Letztlich wurde die Entscheidung auch zu einer Frage des Geldes. Cedric Müllers Eltern leben getrennt, der Vater in Norddeutschland. Seine Mutter ist bereits Frührentnerin. Um das Studium finanzieren zu können, war der Junge auf den Vater angewiesen.

Er hat auch alles Recht dazu, von seinem Vater finanzielle Unterstützung einzufordern. Das weiß Angelika Haak-Dohmen. Und genau in deren Team „Beratung und Unterstützung in Vaterschaftsfragen, Unterhaltsangelegenheiten, Bestandschaften, Beurkundungen“ im städtischen Fachbereich Kinder, Jugend, Schule fand Cedric Müller Hilfe. Seine Mutter hatte ihn den Gang ins Jugendamt, was der Fachbereich unter anderem immer noch ist, nahe gelegt. Es war kein leichter Weg. Aber er hat sich gelohnt. „Ich war nervös. Wenn man sagt ‚Ich muss zum Jugendamt‘ klingt das so wie, wenn man sagt ‚Ich muss vor Gericht‘. Es hat einen kalten Klang“, erzählt Cedric Müller. Doch gefunden hat er – bei Mitarbeiterin Gisela Engelhardt – Beratung und menschliche Wärme. „Man hat sich super um mich gekümmert, und ich habe mich direkt wohl gefühlt.“

Angelika Haak-Dohmen weiß, dass es nicht leicht ist, das Jugendamt aufzusuchen. Ziele und gesetzliche Aufgaben ihres Teams sind neben der rechtlichen Klärung einer Vaterschaft für Kinder, deren Eltern nicht miteinander verheiratet sind, die Berechnung und Geltendmachung der privatrechtlichen Unterhaltsansprüche für alle



Letzter Ausweg Gericht: Unterhaltsfragen werden in Aachen nach Möglichkeit ohne Mitwirkung der Justiz geregelt.

Foto: imago/Rüdiger Wölk

Beratung nach Geburt

Sofern eine außergerichtliche Regelung nicht möglich ist, erfolgt die kostenfreie Vertretung im gerichtlichen Verfahren. Zudem bietet ihr Team für die bei Geburt ihres Kindes nicht verheirateten Mütter ein Beratungsgespräch in der persönlichen Umgebung der Mütter an und überreicht in die

sem Rahmen das städtische Babybegrüßungspaket für Neugeborene für einen Teilbereich der Stadt Aachen. Das Team berät außerdem zur Abgabe einer ukundlichen Erklärung nicht miteinander verheirateter Eltern, damit sie die elterliche Sorge für ihr Kind gemeinsam ausüben können. Aktuell werden dazu gesetzliche Änderungen erwartet, im Bundestag sind sie bereits verabschiedet.

Bei Cedric Müller ging es um Unterhalt. Sein Vater wollte nicht zahlen. Er wollte sogar klagen. Was folgte, war ein intensiver Schriftverkehr zwischen dem städtischen Fachbereich und den Anwälten des Vaters. Es ist kein ungewöhnlicher Fall. Im letzten Jahr musste Angelika Haak-Dohmens Team in 291 Fällen vermitteln. Tendenz steigend. Aber: Nur wenige landen vor Gericht. Cedric Müllers nicht. Der Vater lenkte rechtzeitig ein, sein Sohn schickte ihm nun jeden Monat eine Studienbescheinigung und berichtete von seinen Fortschritten an der Bonner Uni. Der Kunststudent hat ihm sogar Bilder geschickt. „Wir haben das letztlich clever und friedlich geregelt“, sagt der Sohn zufrieden.

Junge Volljährige können bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres die Beratung und Unterstützung des Jugendamtes bei der

Entscheidung ihrer Unterhalts- und Unterhaltersatzansprüche hinzuziehen. Nur wenn es vor Gericht geht, müssen sie sich einen Anwalt nehmen. „Jedes Kind hat ein Recht auf eine Ausbildung nach seinen Kenntnissen und Neigungen. Man kann es nicht zur Metzgerei zwingen“, sagt Angelika Haak-Dohmen. Und Cedric Müller wollte unbedingt Kunst studieren. Er arbeitet gerade an seinem Bachelor in Bildhauerei. An-

schließend will er seinen Master in Kunsttherapie machen.

Der Umfang der Finanzierung seiner Ausbildung ist zwar nicht explizit über das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) geregelt, es gibt mit der Düsseldorfer Tabelle aber eine in der Praxis bewährte Orientierungshilfe. In der wird länderspezifisch anhand des Einkommens des Unterhaltspflichtigen

geführt, welche monatliche Summe je nach Alter des Kindes zu

zahlen ist. Auch wenn letztlich, so Angelika Haak-Dohmen, immer der Einzelfall betrachtet wird.

Die Berechnungsgrundlage ändert sich ab Volljährigkeit eines Kindes. Dann werden beide Elternteile unterhaltspflichtig. Wohnen Kinder ab dem 18. Lebensjahr nicht mehr zu Hause wird mit einem pauschalen Bedarfssatz von 670 Euro gerechnet. „Die Tabelle macht den Unterhalt für alle nachvollziehbar“, erklärt die städtische Expertin. Die Eltern haben den errechneten Bedarf ihres volljährigen Kindes anteilig nach ihren Einkommens- und Vermögensverhältnissen zu zahlen.

In Aachen werden mittlerweile 93 Prozent aller Unterhaltsfragen außergerichtlich geklärt. „Der, der den Unterhalt zahlen muss, soll das Ergebnis mittragen können“, sagt Angelika Haak-Dohmen. Elf Mitarbeiter sowie eine Beurkundungsperson zählt ihr Team. Mehr als 3000 Beratungsgespräche führen sie jährlich und über 1200 kostenfreie Beurkundungen werden geleistet. Auch hier: Tendenz steigend.

Cedric Müllers Beratung lief erfolgreich – nicht nur im Sinne der Unterhaltszahlungen. „Es studiert sich sehr viel leichter, wenn man um die finanzielle Rückendeckung des Vaters weiß“, erzählt Müller. Wichtiger ist aber Folgendes: „Das Verhältnis zu meinem Vater ist viel besser geworden.“ Das habe er so nicht erwarten können.

Angelika Haak-Dohmen hört dies gerne. Sie weiß, wie oft es in Familien kracht, wenn es um liebe Geld geht. „Wir sind dabei immer die Interessenvertreter des Kindes“, sagt sie. Und es ist keine Kunst sondern Alltag, in deren Sinne Konflikte zu lösen

► Lesen Sie demnächst, wie erste Kontakte zu jungen Familien aufgebaut werden.



Hier fliegen die Funken, nicht die Fetzen. Cedric Müller kann in Bonn Bildhauerei studieren, nachdem sein Vater für den Unterhalt aufkommt.

Die Bedeutung des Osterfestes wird für alle Sinne spürbar

Interaktive Ausstellung der Evangelisch-Freikirchlichen Gemeinde

VON ANNIKA KASTIES

Aachen. Noch kann man die Schlagzeilen der Zeitungen lesen, aus denen der kreisrunde Stein vor dem Grab Jesu besteht. Und auch die Schaumstoffrollen im schmalen Flur neben lassen das Felsengrab nur mit viel Phantasie errahnen. Das wird sich bald ändern. Bei der Evangelisch-Freikirchlichen Gemeinde (EFK) Aachen laufen die Vorbereitungen für die interaktive Ausstellung „Ostergärten“ auf Hochtouren.

Sieben Stationen

Bereits zum zweiten Mal können die Besucher der Ausstellung unter dem Motto „Ostern erleben“ die letzten Tage Jesu an sieben Stationen mit allen Sinnen nachempfinden und auf sich wirken lassen. Vom Einzug nach Jerusalem über das Passahmahl bis hin zur Kreuzigung und Auferstehung Jesu zeigt der „Ostergarten“ unter der Schirmherrschaft von Oberbürgermeister Marcel Philipp die Hintergründe des wichtigsten Festes der Christen. „Wenn man die Umfra-

gen glaubt, wissen nur wenige, was an Ostern gefeiert wird“, bedauert Andreas Reichert, Pastor der Freikirchlichen Gemeinde. „Wenn man den Umfragen glaubt, wissen nur wenige, was an Ostern gefeiert wird.“

ANDREAS REICHERT, PASTOR DER EV-FREIKIRCHLICHEN GEMEINDE

kirche. „Die Ausstellung ist ein Versuch, Ostern lebendig, fühlbar und greifbar werden zu lassen.“ Um das persönliche Erleben in den Vordergrund zu rücken, haben die Gemeindeglieder bei der Konzeption des „Ostergarten“ auf lange Textpassagen verzichtet. Stattdessen können die Besucher an der Tafel fürs Passahmahl selbst Platz nehmen, Steine mit ihren persönlichen Nachrichten aus Kreuz Jesu legen und dem Plätschern eines Brunnens im Aufstehungsgarten lauschen.

50 ehrenamtliche Helfer

Rund 50 Ehrenamtliche bereiten seit dem Herbst die Ausstellung vor und sorgen dafür, dass bis zur Er-

öffnung am 10. März das Gemeindezentrum in der Albert-Maas-Straße 34 in die Vergangenheit versetzt wird. Weitere 30 gestalten die Führungen durch die Stationen. Anders als bei ihrer Premiere vor zwei Jahren wird die Ausstellung diesmal auch von einem Rahmenprogramm begleitet. Neben einem „Vortragskonzert“, einer musikalischen Lesung rund um das Thema Ostern am 16. März, finden zudem vom 22. März bis 24. März drei Vorträge von Professor Michael Rohde vom Theologischen Seminar Elstertal an den Stationen der Passionsgeschichte statt.

Weitere Infos zum Ostergarten

Der „Ostergarten“ wird am Sonntag, 10. März, im Anschluss an den Gottesdienst um 12 Uhr eröffnet. Bis zum 31. März (Ostersonntag) kann die Ausstellung täglich besichtigt werden. Eine Anmeldung für die Führungen unter der Woche ist erforderlich. Nähere Informationen und Anmeldungen gibt es im Internet unter www.ostern-erlebt.de oder telefonisch unter 01573814747.

Der Natur zuliebe

Der Öcher Ökostrom

Wechseln Sie jetzt!

Mit unserem StromSTA® ÖkoPlus bringen wir die Natur zu Ihnen nach Hause. Starten Sie mit uns Ihre ganz persönliche Energiewende. Denn schon heute erzeugen wir in unseren Anlagen grünen Strom für 60 000 Haushalte.

Mehr Infos zum Ökostrom auf stawag.de

STAWAG

zu Ziffer 2.5: Beispiele für Flyer aus Düsseldorf und Aachen
(siehe Anlage zu Ziffer 1.5)

zu Ziffer 2.7: Niederschwelliges Beratungsangebot im Familienzentrum

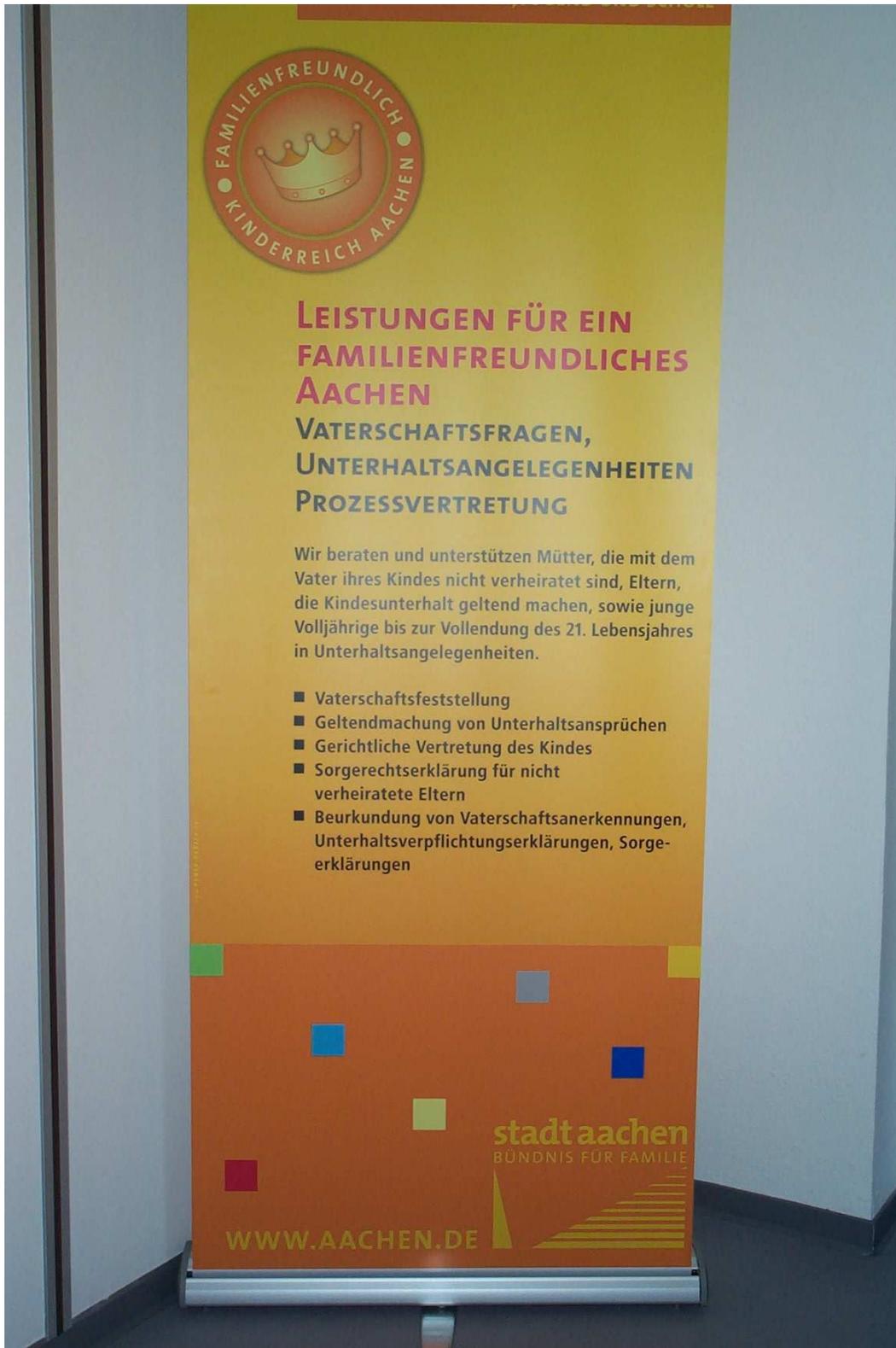
Praxisbeispiel zum Beratungsangebot der Beistände in Wipperfürth

Das Jugendamt hat gemäß den §§ 18 und 52a SGB VIII einen Beratungs- und Unterstützungsauftrag für Erziehungs- und Sorgeberechtigte. Dieser Anspruch umfasst u. a. die Geltendmachung von Unterhalts- oder Unterhaltersatzansprüchen sowie die Hilfe bei der Vaterschaftsfeststellung. Der Praxisalltag zeigt, dass sozial belastete und bildungsferne Eltern über die sogenannte „Komm - Struktur“ mit Hilfsangeboten nur bedingt erreicht werden.

Besonders effektiv sind Angebote, die auf die sogenannte „Geh - Struktur“ setzen (vgl. Förderrichtlinien Anschubfinanzierung Frühwarnsystem NRW des MGFFI / NRW).

Die Erziehungs- und Sorgeberechtigten benötigen niederschwellige und offene Angebote im vertrauten Umfeld, die im Wohngebiet gut erreichbar sind. Aus diesem Grund bietet das Jugendamt Wipperfürth zukünftig seine Beratungs- und Unterstützungsleistungen in den Familienzentren an. Avisiert ist ein Beratungsumfang von 2 Stunden monatlich pro Familienzentrum. Nach erster Evaluation ist ein flächendeckender Ausbau für alle Wipperfürther Tageseinrichtung für Kinder denkbar.

zu Ziffer 2.9: Foto des Roll-up der Stadt Aachen



zu Ziffer 2.10: Kundenfragebogen



"Besucherfragebogen"

Logo farbig
(Kopfbogen)

Landratsamt Heilbronn

Kundenbefragung im Bereich Beratung/Unterhalt

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

Ihre Meinung ist uns wichtig! Wie zufrieden sind Sie mit der Kundenorientierung des Bereichs Beratung/Unterhalt? Was können wir verbessern? Bitte helfen Sie mit, unsere Leistungen zu optimieren und beantworten Sie die folgenden Fragen. So lernen wir Ihre Erwartungen an ein modernes Dienstleistungsunternehmen besser kennen. Den ausgefüllten Bogen werfen Sie bitte in die Sammelbox im Wartebereich.

Die Befragung ist anonym. Es kann nicht zurück verfolgt werden, von wem die Angaben auf den Fragebögen stammen.

Bitte wenden Sie sich einfach an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereichs Beratung/ Unterhalt, wenn Sie noch Fragen zu der Kundenbefragung haben. Sie helfen Ihnen gerne weiter.

Bitte beachten Sie: Diese Befragung bezieht sich nur auf den Bereich Beratung/ Unterhalt und nicht auf sonstige Ämter des Landratsamts.

Für Ihre Mitwirkung bedanken wir uns bereits im Voraus herzlich bei Ihnen!

Freundliche Grüße

Klaus Czernuska
Landrat

Waltraud Wolpert
Leiterin Bereich
Beratung/Unterhalt

Frage 1: Wartezeit

Wie lange mussten Sie warten, bis Sie bei uns bedient wurden?

- bis 10 Minuten bis 20 Minuten länger als 20 Minute

Empfanden Sie die Wartezeit als zu lange?

- Ja Nein

Hatten Sie für Ihren Besuch vorab einen Termin vereinbart?

- Ja Nein

Frage 2: Welches Anliegen wollten Sie beim Bereich Beratung/Unterhalt erledigen?

- Information/ Beratungsgespräch Beurkundung
 Sonstiges:

Frage 3: Erreichbarkeit des Landratsamts		stimme zu	stimme teilweise zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen
a)	Das Landratsamt ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar.					
b)	Die Anfahrt zum Landratsamt ist gut ausgeschildert.					
c)	Mit dem Angebot an kostenlosen Parkplätzen im Parkhaus des Landratsamts bin ich zufrieden.					

Frage 4: Rahmenbedingungen		stimme zu	stimme teilweise zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen
a)	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereichs Beratung/Unterhalt sind gut zu erreichen.					
b)	Terminabsprachen sind unkompliziert möglich.					
c)	Mit den Öffnungszeiten des Bereichs Beratung/Unterhalt (Mo.-Fr. 08:00-12:00 Uhr, Mi. 13:30-18:00 Uhr sowie nach Vereinbarung) bin ich zufrieden.					
d)	Im Gebäude findet man sich gut zurecht.					
e)	Mit der Gestaltung und der Ausstattung des Wartebereichs bin ich zufrieden.					

Frage 5: Internet

Haben Sie schon einmal im Internet Informationen über den Bereich Beratung/Unterhalt eingeholt?

Ja Nein

Empfanden Sie die im Internet zur Verfügung gestellten Informationen zum Bereich Beratung/Unterhalt hilfreich?

Ja weitgehend ja Nein
 eher nicht

Frage 6: Zufriedenheit mit der Behandlung meines Anliegens		stimme zu	stimme teilweise zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen
a)	Mein Anliegen wurde ernst genommen.					
b)	Die Mitarbeiter des Bereichs Beratung/Unterhalt sind freundlich und pflegen einen angenehmen Umgangston					
c)	Das Gespräch war angenehm und ungestört.					
d)	Die Rahmenbedingungen für das Gespräch waren angenehm (z. B. Räumlichkeiten).					
e)	Die Mitarbeiter sind zuvorkommend und hilfsbereit.					
f)	Die Mitarbeiter sind fachlich kompetent.					
g)	Die Erklärungen und Informationen der Mitarbeiter sind auch für Laien gut verständlich.					
h)	Die Mitarbeiter sind vertrauenswürdig.					
i)	Das Informationsmaterial ist gut lesbar und verständlich.					
k)	Mit der Beratung und Information durch die Mitarbeiter des Bereichs Beratung/Unterhalt war ich insgesamt zufrieden.					

Frage 7: Weiter ist mir wichtig:

Vielen Dank!

Teilnehmer/innen des Arbeitskreises, Stand 1.7.2013

Haak-Dohmen,	Angelika	Stadtverwaltung Aachen
Hackbarth,	Annerose	Stadtverwaltung Schwerte
Heinen,	Sabine	Städteregion Aachen
Hinrichs,	Kirste	Stadtverwaltung Unna
Korte,	Ute	Stadtverwaltung Bergkamen
Krebs,	Antje	LWL- Landesjugendamt Westfalen
Luer,	Hermann	Stadtverwaltung Dortmund
Lehmann,	Martina	Stadtverwaltung Niederkassel
Merten,	Annette	Stadtverwaltung Düsseldorf
Otten,	Jürgen	Stadtverwaltung Marl
Pütz,	Hans Werner	LVR- Landesjugendamt Rheinland
Riemann,	Anja	Stadtverwaltung Schwelm
Roos,	Heinz	adaptiertes Mitglied
Runge,	Evelyn	Stadtverwaltung Bochum
Schmitz,	Christina	Stadtverwaltung Unna
Schupritt,	Roland	Stadtverwaltung Duisburg
Spitzlay,	Ulrike	Stadtverwaltung Köln
Thiele,	Hiltrud	Stadtverwaltung Duisburg
Weddeling,	Manfred	Kreis Borken
Weyers,	Ralf	Stadtverwaltung Krefeld
Zahn,	Dorte	Märkischer Kreis
Zander,	Ralf	adaptiertes Mitglied