



Katholische Hochschule  
für Sozialwesen Berlin

## **Modellprojekt Caritas Familienbüro – damit Hilfe ankommt!**

**Abschlussbericht – Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung**  
Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB)

Projektleitung Prof. Dr. Petra Mund  
Dr. Tanja Ehmman, Sara Nasri

August, 2022

Kooperationspartner: Caritasverband für die Diözese Trier e.V.



ISG · Institut für  
Soziale Gesundheit



# Inhalt

<b>1. Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Rahmen- und Ausgangsbedingungen des Projektes</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Forschungsdesign</b> .....	<b>4</b>
3.1 Quantitative Erfassung - Online-Fragebogen.....	5
3.2 Qualitative Erfassung .....	6
3.2.1 Leitfadengestützte Interviews mit den Fachkräften .....	6
3.2.2 Gruppendiskussion mit den Fachkräften.....	7
3.2.3 Leitfadengestützte Interviews mit Familien.....	7
<b>4. Ergebnisdarstellung</b> .....	<b>8</b>
4.1 Ergebnisse der Fragebogenerhebung .....	8
4.1.1 Zugangswege zum Familienbüro .....	10
4.1.2 Themen und Problemstellungen in den Beratungsgesprächen.....	11
4.1.3 Beratungsfelder .....	13
4.1.4 Arten der Antragstellungen .....	14
4.1.5 Vorwissen.....	15
4.1.6 Gründe für Unterstützung bei der Antragstellung.....	16
4.1.7 Gründe für den gewählten Zeitpunkt der Beratung – warum erst jetzt? .....	17
4.1.8 Weitervermittlung .....	18
4.1.9 Beschreibung der beratungssuchenden Familien .....	19
4.2 Interviews mit den Fachkräften im Familienbüro .....	21
4.2.1 Typische Fälle beratungssuchender Familien .....	21
4.2.2 Ansatz des Projektes - Inanspruchnahme steigern .....	22
4.2.3 Gründe für die Nichtinanspruchnahme .....	23
4.2.4 Zusammenfassung.....	24
4.3 Gruppendiskussion .....	25
4.3.1 Erweiterung des Konzeptes Familienbüro .....	25
4.3.2 Problemstellungen .....	26
4.3.3 Was sich bestätigt hat .....	26
4.3.4 Was sich nicht bestätigt hat .....	27
4.3.5 Was sich verändert hat .....	27

4.3.6	Wünsche und Zukunftsperspektive .....	27
4.3.7	Zusammenfassung .....	28
4.4	Interviews mit Familien.....	28
4.4.1	Art der Unterstützung .....	29
4.4.2	Problemstellungen der befragten Familien .....	29
4.4.3	Bewertung Familienbüros .....	30
4.4.4	Besonderheiten der Arbeitsweise in den Familienbüros .....	31
4.4.5	Hilfe zur Selbsthilfe.....	31
4.4.6	Rahmenbedingungen – Fristen, Voraussetzungen, Amtssprache .....	32
4.4.7	Zusammenfassung .....	33
<b>5.</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>33</b>

## **Abkürzungen**

Interview Andernach: I1

Interview Mayen: I2

Interview Emmelshausen: I3

Interview Sulzbach I4

Interview Sulzbach Person 1: I4/P1

Interview Sulzbach Person 2: I4/P21

Gruppendiskussion GD

Gruppendiskussion Padlet: GD Padlet

## 1. Einführung

Kern der Familienpolitik in Deutschland ist bereits seit längerer Zeit ein Dreiklang aus Zeit, Infrastruktur und monetären Leistungen für Familien und ihre Kinder. Bereits im Jahr 2006 plädierte der siebte Familienbericht für diesen Perspektivwechsel hin zu einer Familienpolitik, die dem Paradigma der Nachhaltigkeit folgt und die aus einem „Dreiklang aus Zeitpolitik im Lebenslauf und in der Alltagszeit, der Entwicklung von integrativen Infrastrukturen in Nachbarschaft und Gemeinde sowie finanzielle Transfers zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit von Familie und Kindern [besteht]“<sup>1</sup>. In den vergangenen Jahren wurden auch in Bezug auf den Ausbau monetärer Leistungen für Familien und ihre Kinder, beispielsweise mit der Einführung des Elterngeldes, maßgebliche Empfehlungen des siebten Familienberichts von der Politik aufgegriffen. Mit den monetären Leistungen für Familien sind, neben der Anerkennung ihrer Leistungen für die Gesellschaft, insbesondere die finanzielle Entlastung und Unterstützung von Familien, sowie die Minimierung von Armutsrisiken für Familien und Kinder verbunden. So wurde beispielsweise 2011 das Bildungs- und Teilhabepaket eingeführt, um das soziokulturelle Existenzminimum von Kindern und Jugendlichen in Haushalten, die Transferleistungen beziehen, abzusichern. Um die finanziellen Folgen der Corona-Pandemie für Familien abzufangen, die bei vielen Menschen zu Einkommenseinbußen durch Verlust des Arbeitsplatzes oder Kurzarbeit geführt hat, wurden zudem weitere einmalige Unterstützungsmaßnahmen, wie z.B. der Kinderfreizeitbonus oder die Lohnersatzleistung bei Kinderbetreuung zuhause eingeführt. Insgesamt besteht das gegenwärtige System der monetären Leistungen für Familien und ihre Kinder aus einer Vielzahl aus in verschiedenen Rechtsbereichen nebeneinander bestehenden Einzelleistungen. Diese unterscheiden sich vielfach u.a. in den Anspruchsvoraussetzungen, den Antragsverfahren und der Anrechnung des Einkommens bzw. weiterer Transferleistungen. Ebenfalls hat bereits der siebte Familienbericht den Maßnahmenkatalog der Familienpolitik in Deutschland als unüberschaubar und intransparent bezeichnet und eine organisatorische Zersplitterung auf der Leistungsseite konstatiert, die Inkonsistenzen in den Anspruchsvoraussetzungen, der Leistungshöhe und den Verteilungswirkungen der jeweiligen Instrumente nach sich zieht<sup>2</sup>. Die Empfehlung der Expert\*innenkommission, die finanziellen Leistungen für Familien auf Dauer nicht in eine Fülle von Einzelmaßnahmen zu zersplittern, sondern eine Konzentration auf wenige Maßnahmen vorzunehmen, die insbesondere jene Familienphasen in den Blick nehmen, in denen ein besonderer finanzieller Bedarf zu erkennen ist<sup>3</sup>, wurde trotz vielfacher Anmahnung aus der Fachwelt, ein konsistentes Gesamtkonzept zu entwickeln,<sup>4</sup> bislang nicht umgesetzt. So werden monetäre Leistungen für Familien und ihre Kinder weiterhin von verschiedenen Systemen erbracht, insbesondere im Sozial-, Steuer- und Unterhaltsrecht, verortet und geregelt.

---

<sup>1</sup> BMFSFJ 2006:3

<sup>2</sup> BMFSFJ 2006:262

<sup>3</sup> vgl. BMFSFJ 2006:284

<sup>4</sup> vgl. z.B. Deutscher Verein

Mit diesem sehr komplizierten System, das durchaus als Leistungsdschungel bezeichnet werden kann<sup>5</sup>, geht die Gefahr einher, dass die Berechtigten ihre Ansprüche nicht geltend machen. Auch mit dem 2019 in Kraft getretenen Starke-Familien-Gesetz, mit dem die Ziele der Verbesserung der Leistungen des Kinderzuschlages sowie für Bildung und Teilhabe und Vereinfachungen in der Antragstellung verbunden sind, wird dieser in Bezug auf die Beantragung der Leistungen des Kinderzuschlages und für Bildung und Teilhabe bestehenden Gefahr nicht vollumfänglich entgegengewirkt. So geht die Bundesregierung in ihrer Begründung zum „Entwurf eines Gesetzes zur zielgenauen Stärkung von Familien und ihren Kindern durch die Neugestaltung des Kinderzuschlages und die Verbesserung der Leistungen für Bildung und Teilhabe (Starke-Familien-Gesetz-StaFamG)“ davon aus, dass auch nach den Verbesserungen durch die Neuerungen des Starke-Familien-Gesetzes lediglich 35 Prozent der Berechtigten die Leistungen auch tatsächlich in Anspruch nehmen werden<sup>6</sup>. Die Begründetheit dieser Annahme wird auch durch die Expertise „Empirische Befunde zum Bildungs- und Teilhabepaket: Teilhabequoten im Fokus“ des Paritätischen Wohlfahrtsverband unterstrichen. Die Expertise nimmt die Möglichkeiten zur Inanspruchnahme der Teilhabeleistungen in der Altersgruppe der 6- bis 15-Jährigen im Sozialgesetzbuch (SGB) II in den Blick und zeigt – bislang drei Mal in Folge – auf, dass mindestens 85 Prozent der grundsätzlich Leistungsberechtigten nicht von dieser Leistung profitieren<sup>7</sup>. Die Quote der Inanspruchnahme dieser Leistungen ist also, wie auch in Bezug auf andere monetäre Familienleistungen, deutlich steigerungsfähig. Die in diesem Zusammenhang relevanten Fragen sind, warum die Quoten der Inanspruchnahme so niedrig sind und wie ihre Steigerung gelingen kann. Untersuchungen in Bezug auf die Inanspruchnahme von Leistungen von Bildung und Teilhabe zeigen, dass die Antragstellung u.a. davon beeinflusst wird, ob den Antragsberechtigten die ihnen zustehenden Leistungen und das Antragsverfahren bekannt sind (Informationsdefizite) und ob der mit der Bewilligung des Antrags erwartete Nutzen den mit dem Antrag gleichfalls verbundene Aufwand überwiegt (Transaktionskosten). Zudem kann die Angst vor Stigmatisierung die Berechtigten davon abhalten, die ihnen zustehenden monetären Leistungen für Familien zu beantragen (Stigma-Effekt)<sup>8,9</sup>. An diesen Befunden zur erforderlichen Steigerung der Quote der Inanspruchnahme und diesem Wissen um die Gründe der Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme setzt das Modellprojekt der Caritas Familienbüros an.

---

<sup>5</sup> Fachtagung „Wege aus dem Leistungsdschungel. Notwendige Schritte zur Weiterentwicklung des Systems monetärer Leistungen für Familien und Kinder“, Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., 13.04.2014

<sup>6</sup> Vgl. Deutscher Bundestag (2019), 19. Wahlperiode, Drucksache 19/7504:28

<sup>7</sup> Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e. V. (Hrsg.) Dehmer, Mara; Linckh, Carolin; Rock, Joachim; Schabram, Greta (2020): Empirische Befunde zum Bildungs- und Teilhabepaket: Teilhabequoten im Fokus 2020, Berlin

<sup>8</sup> Bartelheimer, Peter; Henke, Jutta; Kaps, Petra; Kotlenga, Sandra; Marquardsen, Kai; Nägele, Barbara; Wagner, Alexandra; Söhn, Nina; Achatz, Juliane; Wenzig, Claudia (2016): Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe \* Schlussbericht. Göttingen; Nürnberg, 256 S. 31

<sup>9</sup> Friedrichsen, Jana; Schmacker, Rene (2019): Die Angst vor Stigmatisierung hindert Menschen daran, Transferleistungen in Anspruch zu nehmen, DIW Wochenbericht Nr. 26/2019, S. 455-461

Im Rahmen dieses Modellprojektes des Caritasverbandes für die Diözese Trier e.V., in Kooperation mit dem Caritasverband für Saarbrücken und Umgebung e. V., dem Caritasverband Rhein-Hunsrück-Nahe e. V. und dem Caritasverband Rhein-Mosel-Ahr e. V. (Projektlaufzeit 01. August 2020 – 31. Juli 2022) wurde das Ziel verfolgt, mit Hilfe von niedrigschwelliger und aufsuchender Sozialberatung an vier Standorten den Zugang der Anspruchsberechtigten zu den monetären familienpolitischen Leistungen zu verbessern und die Quote der Inanspruchnahme zu steigern. Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojektes sollten die Annahmen über die Hürden bei der Antragstellung und über die Gründe für eine Nicht-Beantragung überprüft werden.

Auch sollte analysiert werden, wie der Zugangsweg für Familien über die Familienbüros durch niedrigschwellige Beratung und Unterstützung zur Beantragung von bestehenden familienpolitischen Unterstützungsleistungen, insbesondere dem Kinderzuschlag, unterstützt wird.

Über den zeitlichen Verlauf von zwei Jahren sollte herausgefunden werden, mit welchen Anliegen sich Personen an das Familienbüro wenden, d.h. welche Beratungsinhalte angesprochen werden, wohin die Zielgruppe in den Beratungsgesprächen vermittelt wird und wie die Netzwerkarbeit im Sozialraum aufgebaut und realisiert wird. Dabei wurde die Sicht der Fachkräfte auf die Inanspruchnahme unterstützender bzw. hemmender Faktoren erfasst, die quantitative Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen an den Projektstandorten erhoben und die Wahrnehmung der Betroffenen analysiert. Auf diesem Wege sollten Gelingensbedingungen und Empfehlungen für eine verbesserte Inanspruchnahme der monetären Leistungen für Familien und ihre Kinder formuliert werden, um eine strukturelle Armutsbekämpfung und -prävention zu ermöglichen. Dieser Abschlussbericht dokumentiert die Ergebnisse der wissenschaftlichen Ergebnisse über die Laufzeit des Modellprojektes und verdeutlicht anhand der Interpretation der Ergebnisse, welchen Beitrag Familienbüros zur Verbesserung der Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen leisten.

## **2. Rahmen- und Ausgangsbedingungen des Projektes**

Das Modellprojekt Caritas Familienbüro wurde im Bistum Trier in Kooperation mit drei Caritasverbänden an vier Standorten in den Bundesländern Rheinland-Pfalz und Saarland durchgeführt:

- Caritasverband Rhein-Mosel Ahr e.V.:
  - Standort Caritas Familienbüro Andernach/Pellenz
  - Standort Caritas Familienbüro, Mayen-Mendig-Vordereifel-Maifeld
  - Standort Caritas Familienbüro, Ahrtal
- Caritasverband Rhein-Hunsrück-Nahe e.V.
  - Standort Caritas Familienbüro Emmelshausen, Rhein-Hunsrück-Kreis
- Caritasverband für Saarbrücken und Umgebung e.V.
  - Standort Caritas Familienbüro Sulzbach

Im Rahmen der Soforthilfe nach der Flutkatastrophe im Ahrtal am 15. Juli 2021 wurde ab dem 01.01.2022 ein weiteres Familienbüro am Standort Ahrtal aufgebaut. Eine der Fachkräfte vom Standort Mayen-Mendig-Voreifel-Maifeld wurde hierfür vom Caritasverband Rhein-Mosel Ahr e.V. mit dem Aufbau und der Durchführung der Angebote des Familienbüros beauftragt. Bereits dies zeigt die Fähigkeit der Projektverantwortlichen, auf die Bedarfslagen von Familien flexibel zu reagieren. Die Finanzierung für die Standorte des Modellprojektes erfolgte aus Mitteln der Stiftung Menschen in Not – Caritas Stiftung im Bistum Trier. Die Finanzierung des Standorts im Ahrtal erfolgte aus den Mitteln der Mechtild und Günter-Welker-Stiftung. Den drei beteiligten Caritasverbänden standen für die Beratungen in den Familienbüros des Modellprojektes jeweils durchschnittlich 15 Wochenarbeitsstunden zur Verfügung (an dem Standort Emmelshausen/Rhein-Hunsrück-Kreis und dem Caritasverband Rhein-Mosel Ahr e.V. mit den Geschäftsstellen Andernach und Mayen aufgeteilt auf jeweils zwei Fachkräfte). Am Standort Ahrweiler waren es 9,5 Wochenstunden. Aufgrund der Tatsache, dass die Fachkräfte über ihre Tätigkeit hinaus noch in anderen Bereichen der Caritas tätig sind und eng mit den Geschäftsstellen zusammenarbeiten, waren sie für die Familien täglich erreichbar und eine Terminvereinbarung flexibel und nach Bedarf möglich.

## **3. Forschungsdesign**

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen zur Umsetzung der Forschungsziele beschrieben und ausgeführt, welche Untersuchungsaktivitäten, welche Methoden der Datenerhebung und -auswertung im Berichtszeitraum entwickelt und zum Einsatz gekommen sind. Zur Entwicklung der Erhebungsinstrumente wurden Daten sowohl aus den jeweils standortspezifischen Konzepten zu den Familienbüros als auch aus den unterschiedlichen Perspektiven der jeweiligen Fachkräfte in den Familienbüros auf die Zielgruppe und die

Beratungskontexte genutzt und auf unterschiedliche Art erhoben. Diese Form der Quellen- und Methodentriangulation soll dazu beitragen, die Arbeit in den Familienbüros über den zeitlichen Verlauf mehrperspektivisch und differenziert zu beleuchten. Die Erhebungsinstrumente bestanden aus einer qualitativen Befragung der in den Familienbüros tätigen Fachkräfte, die über Leitfadeninterviews umgesetzt wurden, aus einer quantitativen Erfassung von zentralen Parametern der durchgeführten Beratungen über einen Online-Fragebogen, einer Gruppendiskussion mit den Fachkräften und qualitativen Interviews mit jeweils einer Familie<sup>10</sup> von den vier verschiedenen Standorten (ohne den Standort Ahrtal).

### 3.1 Quantitative Erfassung - Online-Fragebogen

Ziel der Fragebogenerhebung war es, Informationen über die Zielgruppe (*mit wem haben wir es zu tun?*), ihre Zugangswege zum Familienbüro zu erhalten (*wie kommen die Menschen dahin?*) und die Gründe zu erschließen, warum sich Familien zum Zeitpunkt der Beratung zu familienpolitische Unterstützungsleistungen informieren und ggf. Anträge einreichen oder Folgeanträge stellen (*was beschreiben die Personen als ihre Probleme bei der Antragstellung und bei den Folgeanträgen?*). Die Dokumentation wurde online von den Fachkräften im Anschluss an die Beratungsgespräche über die Fragebogensoftware *SoSci Survey* vorgenommen. Der Fragebogen wurde in Anlehnung an bisherige Erhebungen der Allgemeinen Sozialberatung (ASB) der Caritas für die Diözese Trier (ASB, 2019) und in Abstimmung mit den in den Familienbüros tätigen Fachkräften entwickelt. Über den Fragebogen dokumentierten die Fachkräfte über die gesamte Dauer der wissenschaftlichen Begleitung die einzelnen Beratungsgespräche (Erstgespräche und Folgeberatungen).

Hierbei erfasst der Fragebogen folgende Informationen:

- Standort und Art der Kontaktaufnahme
- Zugangswege zum Familienbüro
- Anlass der Kontaktaufnahme
- Themen und Problemstellungen
- Beratungsfelder im Kontext familienpolitischer Unterstützungsleistungen
- Arten der Anträge, zu denen Unterstützung geleistet wurde
- Vorwissen über Anspruchsberechtigung
- Gründe für Unterstützung Antragstellung
- Gründe für den Zeitpunkt Antragstellung
- Weitervermittlung an andere Stellen
- Familien-, Wohn- und Lebenssituation
- Bildungs- und Erwerbsstatus
- Migrations- und Fluchtgeschichte

---

<sup>10</sup> In Sulzbach nahmen zwei Familien an den Interviews teil.

## **3.2 Qualitative Erfassung**

### **3.2.1 Leitfadengestützte Interviews mit den Fachkräften**

Die fünf leitfadengestützten Interviews zu Beginn des Modellprojektes sollten differenziert erfassen, welcher Ansatz und welche Ziele mit dem Familienbüro verfolgt werden, wie das Konzept Familienbüro an den einzelnen Standorten umgesetzt wird und welches professionelle Selbstverständnis die Fachkräfte innerhalb des Projektes einnehmen. Ein besonderes Augenmerk wurde dabei auf den Ansatz der Niedrigschwelligkeit und Adressat\*innenorientierung gelegt und die Beratungspraxis danach befragt. Auch sollten die Fachkräfte im Interview angeregt werden, über ihre persönlichen Stärken im Sinne von Ressourcen in der Beratung zu sprechen.

Zum Zweiten bestand das Ziel der qualitativen Befragung darin, zu überprüfen, ob typische Fälle herausgearbeitet werden können, um die Bedarfe und Probleme der Zielgruppe im Hinblick auf die Beratung und die Antragstellung zur Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen zu kategorisieren und fallspezifische Prozessverläufe zu charakterisieren. Zunächst wurden die Fachkräfte danach befragt, wer sich an das Familienbüro wendet, um anschließend herauszuarbeiten, welche „typischen Fälle“ die Beratungen aufsuchen. Hierzu gehörte auch zu erfassen, welche Möglichkeiten und Hindernisse die Fachkräfte für Personen benennen, die eine Beratung oder Folgeberatung in Anspruch nehmen. Das hieß aus der Sicht der beratenden Fachkräfte Gründe zu erschließen, warum Menschen, denen Unterstützung zusteht, nicht erreicht werden können und inwiefern Zugangsbarrieren die Inanspruchnahme von Beratungen erschweren.

Drittens sollten die Interviews Auskunft darüber geben, wie die Netzwerkarbeit zur Unterstützung von Familien bei der Beantragung familienpolitischer Leistungen im Familienbüro gestaltet wird. Hierzu gehörte auch die Frage nach Schlüsselpersonen und Betroffenenvertretungen, nach den Formen des Kontaktes zwischen Akteur\*innen/-gruppen aus verschiedenen Einrichtungen und Organisationen im Sozialraum und die Frage nach der wahrgenommenen Qualität des Kontaktes.

Viertens wurde der Aufbau der Familienbüros, der in die Zeit der Pandemie gefallen ist, danach befragt, welche Möglichkeiten und Schwierigkeiten die Gesundheitskrise mit sich gebracht und welche Methoden, die ggf. zum Einsatz kamen und sich bewährt haben, in die Zeit nach der Pandemie weiterhin genutzt werden sollen.

Am Ende der Interviews sollten die Zukunftsperspektiven der Mitarbeiter\*innen auf das Modellprojekt betrachtet werden. Hierzu wurden die Fachkräfte nach ihren Wünschen befragt, wie das Familienbüro in einem Jahr aussehen soll.

### **3.2.2 Gruppendiskussion mit den Fachkräften**

Die Gruppendiskussion<sup>11</sup> mit den Fachkräften fand am 07.02.2022 in einem Online-Format über die Videokonferenzplattform Webex statt. Die Gruppendiskussion hatte zum Ziel im Rahmen eines kollegialen Austausches, eine Reflexion der Erfahrungen aus der Beratungspraxis, mit der Netzwerkarbeit und eine Reflexion über die Themen und Problemstellungen der Familien im Kontext der Rahmenbedingungen bei der Antragstellung anzustoßen. Die Fachkräfte diskutierten zunächst über ihre Erfahrungen in einer offenen Gesprächsrunde. Im Anschluss verschriftlichten sie an einer digitalen Pinnwand (Padlet) ihre Aussagen. Hierbei wurden Fragen vorgegeben, um die Aussagen zu einzelnen Bereichen inhaltlich zu strukturieren. Folgende Fragen wurden auf der digitalen Pinnwand zur Beantwortung angeboten:

- Mit welchen Erwartungen waren Sie gestartet?
- Welche Zielgruppen erreichen Sie derzeit?
- Sind im Verlauf des Projektes neue Zielgruppen hinzugekommen?
- Mit welchen Rahmenbedingungen haben Sie es zu tun?
- Was hat sich bestätigt?
- Was hat sich nicht bestätigt?
- Was verändert sich?
- Welche positiven Entwicklungen gibt/gab es?
- Welche Fragen sind offen?
- Was wünschen Sie sich?

Die Fachkräfte sollten in einem ersten Schritt in Einzelarbeit unter die Bereiche ihre Gedanken schreiben, im Anschluss wurden die Aussagen vorgelesen, gemeinsam diskutiert und während bzw. nach der Diskussion ggf. Formulierungsvorschläge übernommen oder neue Aspekte aufgenommen. Die Fachkräfte hatten im Anschluss an die Erstellung des Padlets noch eine Woche Zeit Änderungen vorzunehmen und diese per Mail an die wissenschaftliche Begleitung zu verschicken. Dieses Angebot wurde von keine\*r der Fachkräfte in Anspruch genommen.

### **3.2.3 Leitfadengestützte Interviews mit Familien**

Im März und April 2022 fanden vier leitfadengestützte Interviews<sup>12</sup> mit Familien statt. Ziel der Interviews war es, die Perspektive der beratungssuchenden Familien auf die Familienbüros zu erfassen und zu erfahren, wie „die Angebote bei den Nutzer\*innen ankommen, was Ihnen gefällt und wo Sie Verbesserungen wünschen“ (vgl. Einleitung Leitfadenfragen Familien<sup>13</sup>).

---

<sup>11</sup> Der zeitliche Umfang der Gruppendiskussion belief sich insgesamt auf 120 Minuten.

<sup>12</sup> Die durchschnittliche Länge des Interviews betrug 45 Minuten. In Sulzbach 90 Minuten.

Die Fachkräfte wurden für ihren jeweiligen Standort gebeten, eine Familie zu fragen, ob sie sich bereit erklären könnte, an einem Interview mit der wissenschaftlichen Begleitung teilzunehmen. Hierbei sollten die Fachkräfte eine Familie aussuchen, die sie als typischen Fall einer beratungssuchenden Familie ansehen. Für jeden Standort konnte eine weibliche Person bzw. Mutter gefunden werden, für den Standort Sulzbach hatten sich ein Vater und eine Mutter aus zwei unterschiedlichen Familien bereit erklärt an einem gemeinsamen Interview teilzunehmen. In Sulzbach konnte das Interview vor Ort stattfinden, die anderen Interviews wurden über die Videoplattform Webex durchgeführt, eines wurde mittels eines Telefonats umgesetzt. Eine Dolmetscherin für Arabisch unterstützte das Interview in Andernach. Für alle Interviews wurde eine Übersetzung angeboten, jedoch hatten sich die anderen Interviewpartner\*innen gegen eine Übersetzung in ihre Muttersprache entschieden. Der Leitfaden bestand aus Fragen, deren Formulierung in einfacherer Sprache vorgenommen wurden, damit der Zielgruppe, deren Muttersprache nicht Deutsch ist<sup>14</sup>, sprachlich Rechnung getragen werden konnte.

## **4. Ergebnisdarstellung**

Im folgenden Abschnitt werden zuerst die Ergebnisse der Fragebogenerhebung ausgeführt. Im Anschluss werden die Ergebnisse der Interviews mit den Fachkräften beschrieben, die zu Beginn der Projektlaufzeit geführt wurden. Die Ergebnisse finden sich bereits im Zwischenbericht, vervollständigen jedoch den Abschlussbericht und sollen auch in die Interpretation der Ergebnisse insgesamt einfließen. Im Anschluss werden die Ergebnisse der Gruppendiskussion und danach die Ergebnisse der Interviews mit den Familien dargestellt.

### **4.1 Ergebnisse der Fragebogenerhebung**

Die Daten der Fragebogenerhebung wurden mit dem Stichtag 30.06.2022 mit Hilfe des Statistikprogramms Statistical Package für Social Sciences (SPSS) analysiert. Die Ergebnisse spiegeln die Angaben von den vier Standorten im gesamten Berichtszeitraum wider. Seit dem 01.01.2022 war die Dokumentation der Beratungsgespräche im Familienbüro Ahrweiler als fünfter Standort hinzugekommen. Die Antworten auf die geschlossenen Fragen wurden über Häufigkeitsauszählungen ausgewertet.

Für die offenen Fragen wurden zunächst auch Häufigkeitslisten erstellt und gleiche Antworten zusammengezählt. Anschließend wurden die Aussagen inhaltsanalytisch ausgewertet, sodass Angaben, die ähnliche Bereiche beschreiben, unter Oberbegriffen zusammengefasst werden konnten. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Häufigkeitsauszählung aus dem Fragebogen dargestellt. Die Aussagen der Fachkräfte in den Familienbüros beziehen sich dabei wie oben

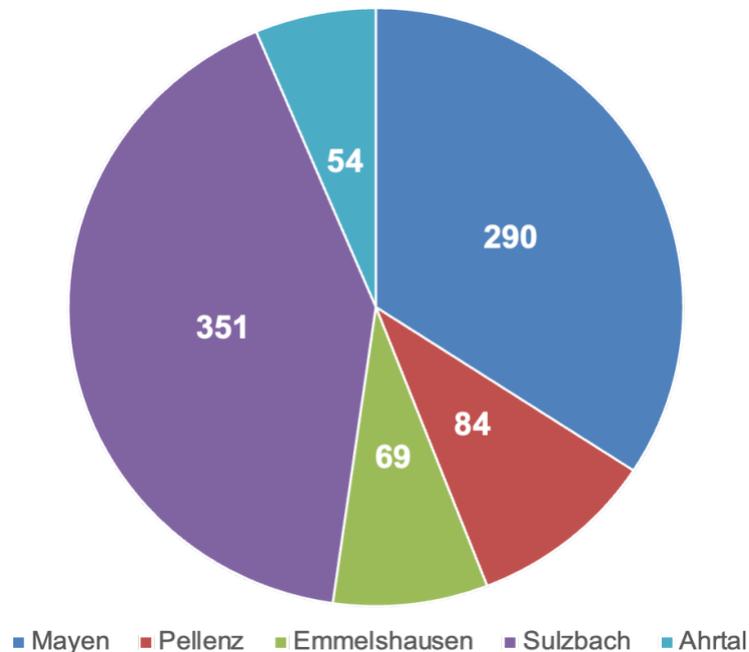
---

<sup>13</sup> Die Leitfadenfragen für die Familien befinden sich in einem gesonderten Dokument zum Bericht.

<sup>14</sup> Aus den Ergebnissen der Fragebogenerhebung geht hervor, dass zwei Drittel der Beratungssuchenden einen Flucht- oder Migrationshintergrund hat und am häufigsten Sprachprobleme, die Antragstellung erschweren. Zwei der Familien aus den vier Interviews haben Deutsch als Muttersprache, die Mutter und der Vater aus Sulzbach haben als Muttersprache Kurdisch, die Mutter aus Andernach ist mit Arabisch aufgewachsen.

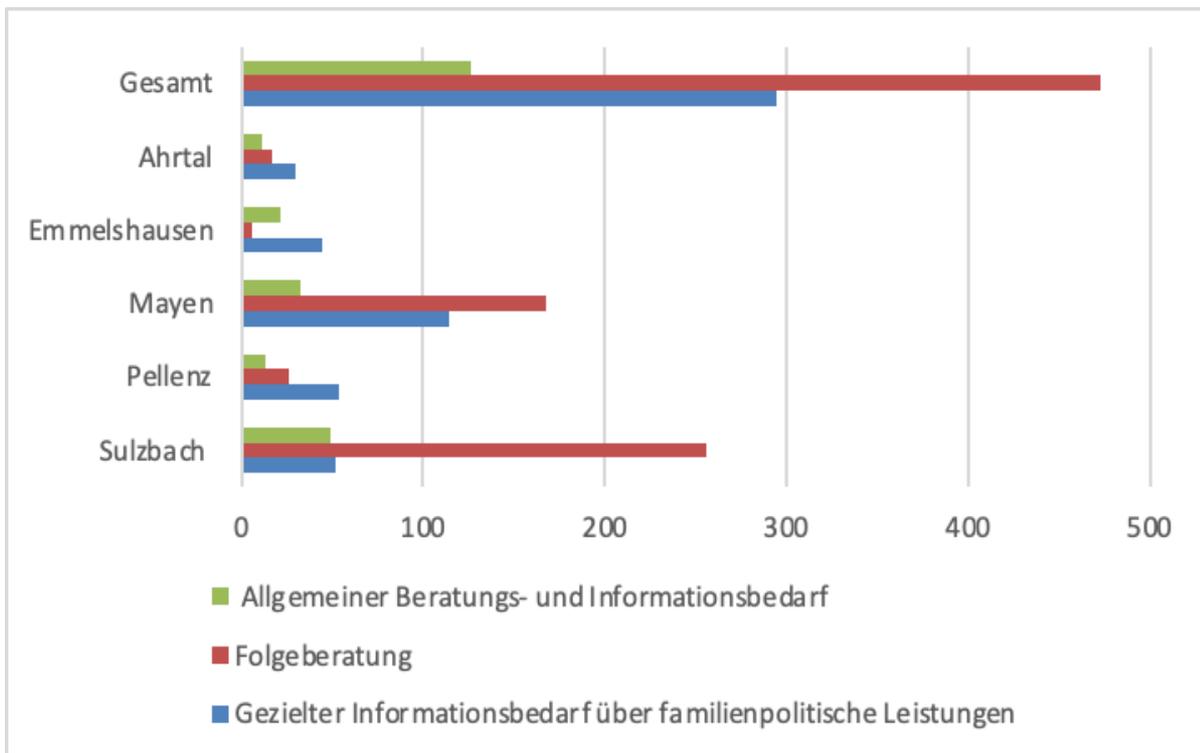
bereits erwähnt auf insgesamt 848 Beratungsgespräche. In der folgenden Grafik (Abbildung 1) ist die Anzahl der Beratungsgespräche insgesamt pro Standort abgebildet.

Abbildung 1: Beratungsgespräche pro Standort (N=848)



Zu Beginn jeder Falldokumentation wurden die Fachkräfte gebeten, einzuschätzen, welche Gründe für die Kontaktaufnahme vorliegen. Sie schätzten für 294 Fälle ein, dass dort der „gezielte Informationsbedarf über familienpolitische Leistungen“ im Vordergrund stand. In 126 Fällen wurde Kontakt aufgenommen, da „allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf“ bestand und in 473 Fällen wurde als Anlass „Folgeberatungen“ dokumentiert. Die Gründe für die Kontaktaufnahme werden in Abbildung 2 pro Standort und insgesamt visualisiert. Dort lässt sich für jeden Standort der allgemeine Trend ablesen, dass bei der Hälfte der Beratungsgespräche im Zeitraum von 21 Monaten, die Folgeberatung am häufigsten in Anspruch genommen wurde. Dies deutet auf die Komplexität der Antragstellung hin, die eine erneute, eben eine Folgeberatung erforderlich macht. Der Kontakt der Fachkräfte mit den Familien fand in der Regel über ein Gespräch vor Ort statt. Zu einem geringen Anteil erfolgten auch Beratungsgespräche am Telefon und zu einem sehr geringen Anteil wurde Kontakt per E-Mail aufgenommen. Aus der Gruppendiskussion geht hervor, dass Beratungsgespräche am Telefon insbesondere während des Lockdowns in Anspruch genommen werden mussten, da in dieser Zeit keine Gespräche vor Ort möglich waren.

Abbildung 2: Gründe für Kontaktaufnahme pro Standort

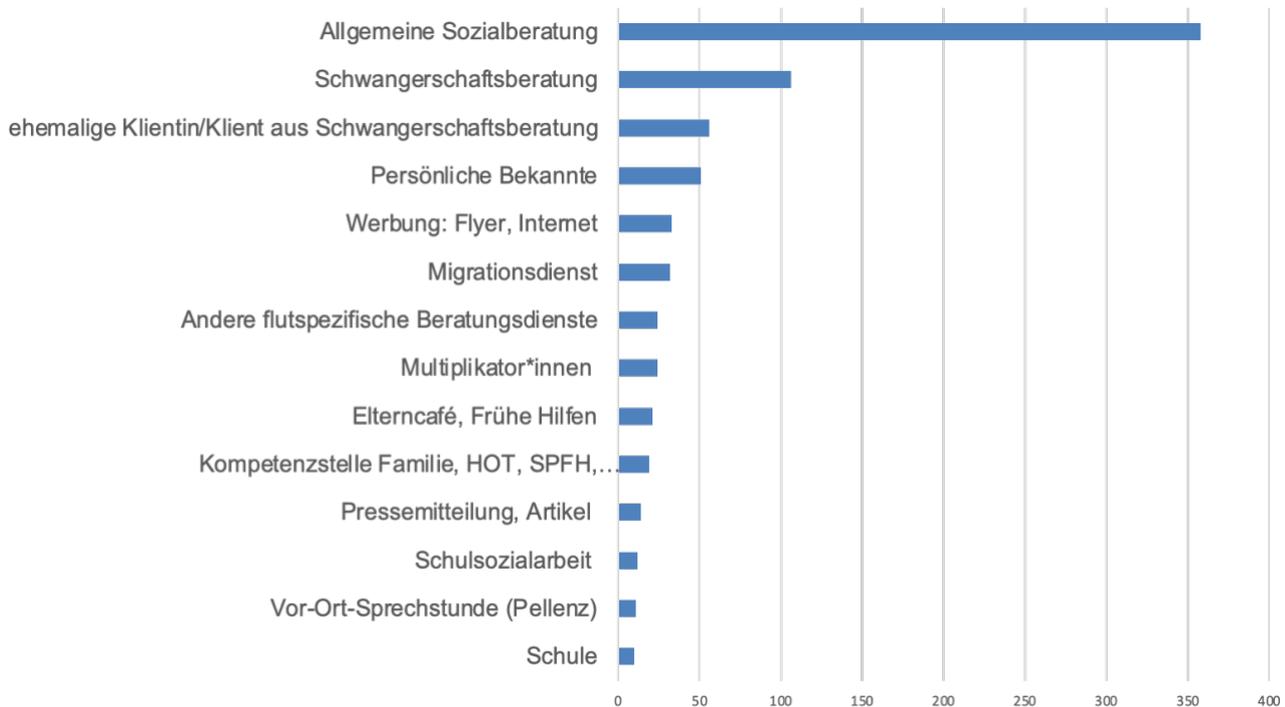


#### 4.1.1 Zugangswege zum Familienbüro

Die Dokumentation der Beratungen erfasste die Zugangswege zu den Familienbüros. Wie aus Abbildung 3 ersichtlich wird, bestanden die meisten Zugangswege über die Allgemeine Sozialberatung, Schwangerschaftsberatung und ehemalige Klient\*innen aus der Schwangerschaftsberatung<sup>15</sup>, persönliche Bekannte oder Werbung und den Migrationsdienst. Nur ein- bis zweimal wurde im Fragebogen als Zugangsweg Familienpatenschaft, Pfarrei/Dekanat, Sozialraumprojekt Plaidt, Sucht- und Schuldnerberatung, Kita oder Ämter, d.h. Jobcenter, Sozialamt und Gesundheitsamt benannt. Bei den offenen Antworten der Fachkräfte auf „sonstige Zugangswege“, zeigte sich, dass Familien über das Angebot „Mama lernt Deutsch“ den Weg ins Familienbüro gefunden haben und der Zugang über „Informationen durch Öffentlichkeitsarbeit“ benannt wurde, wie der „Besuch der Internetseite des Verbandes“ und „Informationen über Zeitungsartikel oder Pressemitteilungen“. Weitere Zugangswege aus der offenen Antwortkategorie, die benannt wurden, sind „Pflegehilfe“, „Jugendamt“ und „Frühe Hilfen“.

<sup>15</sup> Aufgrund der häufigen Angabe von „Schwangerschaftsberatung“ als Anlass zum Aufsuchen der Familienbüros wurde nach der Präsentation des Zwischenberichtes bzw. nach dem Stichtag der Fragebogenerhebung zum Zwischenbericht „Schwangerschaftsberatung“ als geschlossene Antwortkategorie aufgenommen.

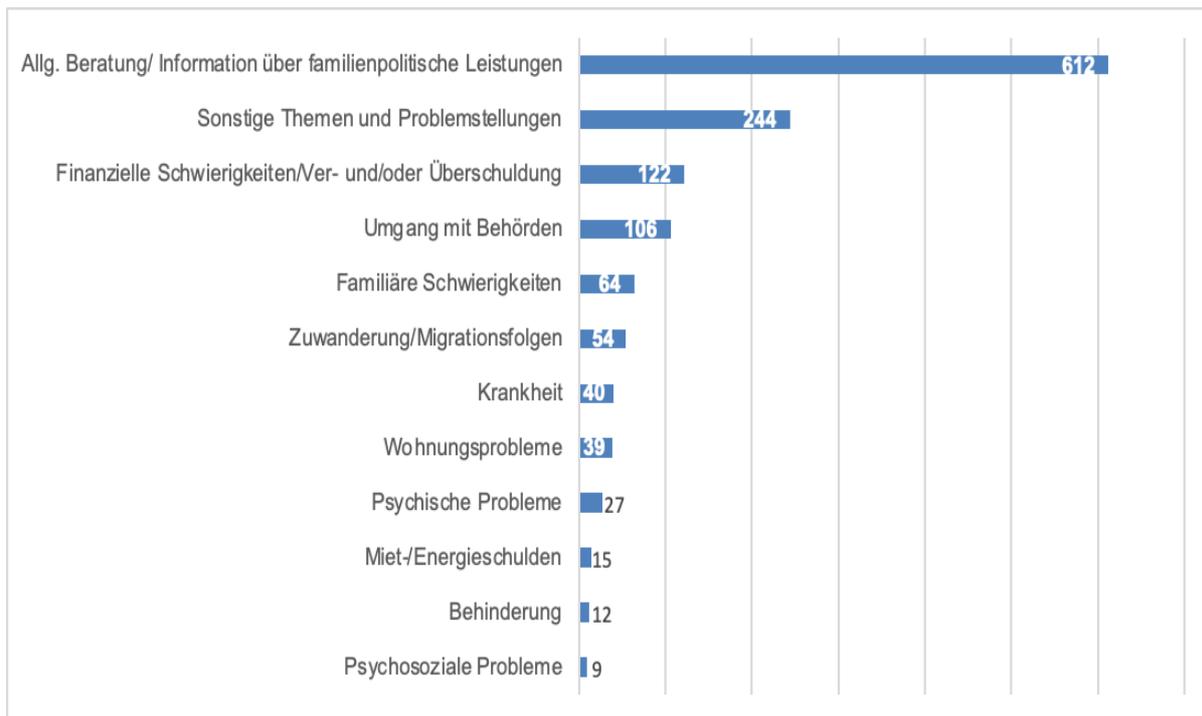
Abbildung 3: Zugangswege zum Familienbüro



#### 4.1.2 Themen und Problemstellungen in den Beratungsgesprächen

Die Fachkräfte haben auch für jedes Beratungsgespräch ausgefüllt, mit welchen Themen und Problemstellungen die beratungssuchenden Familien konfrontiert sind (Abbildung 4). Am häufigsten wurden als Themen „Allgemeine Beratung und Information über familienpolitische Unterstützungsleistungen“ dokumentiert. Mit annähernd gleicher Verteilung benannten die Fachkräfte „finanzielle Schwierigkeiten“ oder „Umgang mit Behörden“. In knapp 50 Beratungsgesprächen beschäftigten die Beratungssuchenden „Familiäre Schwierigkeiten“. In jeweils 20 bis 30 Beratungsgesprächen benannten sie „Zuwanderung“ oder „Migration“, „Krankheit“ oder „Wohnungsprobleme“. Aus Abbildung 5 wird die Häufigkeitsverteilung im Detail sichtbar. Nicht aufgeführt sind „Sanktionen im Kontext von SGB II“ und „Alter und Pflegebedürftigkeit“. Diese beiden Themenfelder sind nur in jeweils einem Beratungsgespräch von den Fachkräften angegeben worden.

Abbildung 4: Themen und Problemstellungen



Die Antwortmöglichkeit „sonstige Themen und Problemstellungen“ wurde mit 244 Einträgen (18 Prozent) von den Fachkräften am zweithäufigsten ausgewählt und es bestand die Möglichkeit innerhalb der geschlossenen Antwortmöglichkeit „Sonstige“ auch noch offene Angaben zu treffen. Die offenen Antworten der Fachkräfte auf die Frage nach Themen und Problemstellungen wurden je nach inhaltlicher Ähnlichkeit zu Kategorien zusammengefasst. Folgende Themenfelder-Kategorien wurden nach der Zusammenfassung der Inhalte festgelegt:

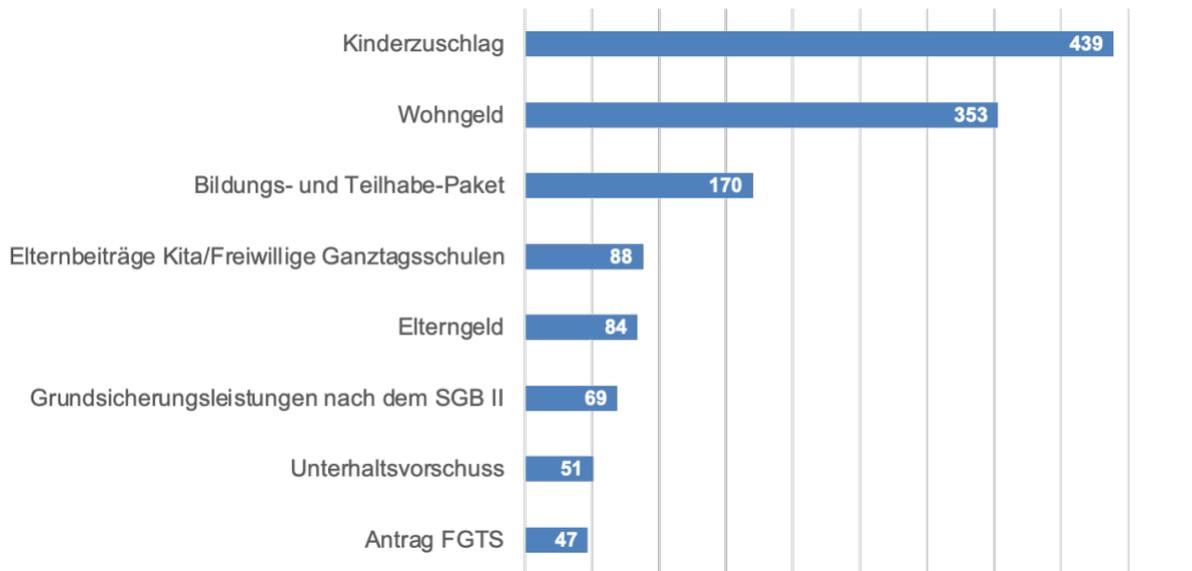
- Schulbuchleihe
- Antrag für Übernahme von Betreuungskosten (FGTS)
- Antrag Bildung und Teilhabe (BuT)
- Antrag Kinder- und Elterngeld
- Probleme am Arbeitsplatz und mit Arbeitgeber\*innen
- Arbeitslosigkeit und Existenzsicherung
- Schwangerschaft
- Soziales Lernen und Schulprobleme
- Trennung, Unterhalt und Sorgerecht
- Weiterbewilligungen
- Wohngeld

Die Kategorie, die am häufigsten vergeben wurde, ist „Schulbuchleihe“. 54 Einträge wurden hier von den Fachkräften vorgenommen. Am zweithäufigsten benannten die Fachkräfte mit 34 Einträgen „Antrag für die Übernahme von Betreuungskosten“, d.h. Aussagen, die sich auf Antragstellungen zur Übernahme von Betreuungskosten im Rahmen der Freiwilligen Ganztagschule (FGTS) und Elternbeiträge für die Kita beziehen. In 22 Beratungsgesprächen wurden die Folgen von „Arbeitslosigkeit und Existenzsicherung“ als Themenfelder benannt. Zum Beispiel wurden für mehrere Beratungsgespräche angegeben, dass die Person Verständnisschwierigkeiten mit den Ausführungen im Arbeitslosengeld (ALG)-II-Bescheid hatte. Die Kategorie „Antrag auf Bildung und Teilhabe (BuT)“ wurde in 18 Gesprächen als Problemstellung benannt. In 10 Beratungsgesprächen wurde das Thema „Schwangerschaft“ behandelt. Unter der Kategorie „Schwangerschaft“ wurden alle Themen zusammengefasst, die mit vorbereitenden Maßnahmen zur finanziellen Absicherung und Betreuung bereits während der Schwangerschaft getroffen werden können. In weiteren 10 Beratungsgesprächen ging es um den Erhalt eines Kitaplatzes. Die Fachkräfte gaben weiterhin an, dass in den Gesprächen, die unter der Kategorie „Probleme am Arbeitsplatz und mit Arbeitgeber\*innen“ zusammengefasst werden konnten, die Folgen von Arbeitslosigkeit, rechtliche Fragen zur Kündigung eines Arbeitsplatzes und die Folgen, die mit einem Arbeitsplatzverlust verbunden sind, besprochen wurden. Benannt wurde auch Existenzsicherung bei Trennung und nach Jobverlust. Zu einem geringen Anteil wurden auch Themen, die unter „Soziales Lernen und schulische Probleme“ zusammengefasst wurden, benannt. Hierzu gehören Themen und Problemstellungen, die sich auf Unterstützungsbedarf bei Schulschwierigkeiten, Sprachförderung und Nachhilfe beziehen. Darüber hinaus wurden Fragen zu „Weiterbewilligungen“ von familienpolitischen Leistungen gestellt und Fragen rund um das Thema „Wohngeld“ behandelt.

### **4.1.3 Beratungsfelder**

Die Fachkräfte wurden gebeten anzugeben, welche Beratungsfelder in den Gesprächen im Vordergrund standen. In Abbildung 5 werden die Häufigkeiten für die unterschiedlichen Beratungsfelder veranschaulicht. Aus den Ergebnissen wird ersichtlich, dass die meisten Beratungsgespräche das Thema „Kinderzuschlag“ behandelten, gefolgt von „Wohngeld“ und „Bildungs- und Teilhabe-Paket“. In jeweils 88 Gesprächen wurde nach Angaben der Fachkräfte zu „Elternbeiträge für Kita und Freiwillige Ganztagschule“ beraten und in 69 Gesprächen „Leistungen zur Grundsicherung nach dem SGB II“. Als Beratungsfeld wurde weiterhin 51-mal „Unterhaltsvorschuss“ und 47-mal zum „Antrag auf Freiwillige Ganztagschule“ beraten.

Abbildung 5: Beratungsfelder



In der offenen Antwortkategorie, in der Beratungsfelder angegeben werden konnten, dokumentierten die Fachkräfte ähnliche Bereiche wie bei der Frage nach Themen und Problemstellungen<sup>16</sup>. Als Beratungsfelder wurde 47-mal „Schulbuchleihe“ eingetragen. In zehn Gesprächen ging es um „Kindergeld“ und in sechs Beratungsgesprächen um „geförderte Familienferien“ und in sechs Gesprächen um „Lernmittelfreiheit“.

Weitere Beratungsfelder, die von den Fachkräften ein bis zweimal dokumentiert wurden sind beispielsweise „Informationen zu Babyausstattung bei der Bundesstiftung Mutter und Kind“, „Landesstiftungsmittel Familie und Not“, „Finanzierung einer Tagesmutter über die Jugendhilfe“, „Übernahme von Krankenkassenbeiträgen durch die Agentur für Arbeit/das Jobcenter“, „Wechsel in die Familienversicherung“, „Hinterbliebenen-/Witwen- und Waisenrente“, „Prozesskostenhilfe“ und „Steuerklärung“.

#### 4.1.4 Arten der Antragstellungen

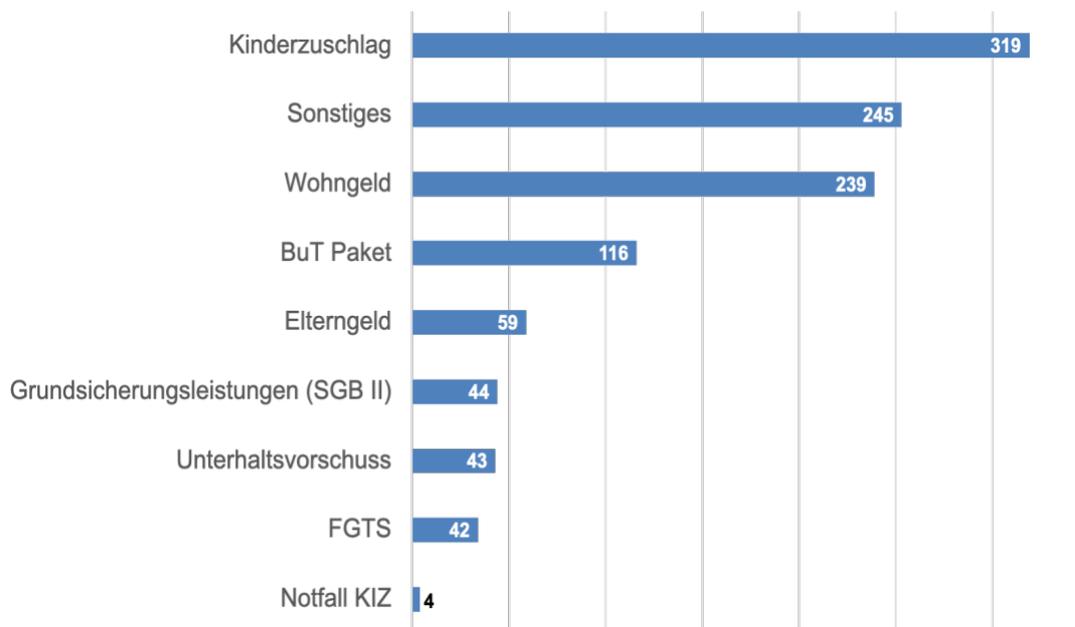
Die Ergebnisse auf die Frage nach der Art der Antragstellung (Abbildung 6) zeigen, dass die Fachkräfte über alle Beratungsgespräche hinweg insgesamt 1111 Anträge in der Bearbeitung bzw. Antragstellung unterstützt haben<sup>17</sup>. Am häufigsten unterstützten die Fachkräfte den Antrag auf Kinderzuschlag, gefolgt von Anträgen auf Wohngeld und Leistungen zu Bildung und Teilhabe. Anträge für Elterngeld wurden in 59 Fällen unterstützt und Grundsicherung nach dem SGB II wurde in 44 Gesprächen benannt.

<sup>16</sup> Das Beratungsfeld „Antrag auf Freiwillige Ganztagschule“ wurde wegen der häufigen Nennung nach dem Zwischenbericht als geschlossene Antwortkategorie aufgenommen.

<sup>17</sup> Bei Beratungen, die zum Anlass einer Folgeberatung hatten, dokumentierten die Fachkräfte 648 Antragstellungen.

Anträge für „Unterhaltsvorschuss“ bearbeiteten die Fachkräfte mit 43 Familien. Anträge auf „Freiwillige Ganztagschule (FGTS)“ bearbeiteten die Fachkräfte mit den Familien in 42 Fällen und Anträge auf Notfall KIZ in nur vier Beratungsgesprächen.

Abbildung 6: Arten der Antragstellung



245-mal wurde von den Fachkräften „Sonstiges“ angegeben, das heißt ein Antrag bearbeitet, der nicht zu den aufgeführten Arten von Anträgen gehört. Hier wurde 46-mal Antrag auf „Schulbuchleihe“, neun Mal „Kindergeld“ und sechs Mal „Antrag auf Freistellung Schulbücher“ dokumentiert.

#### 4.1.5 Vorwissen

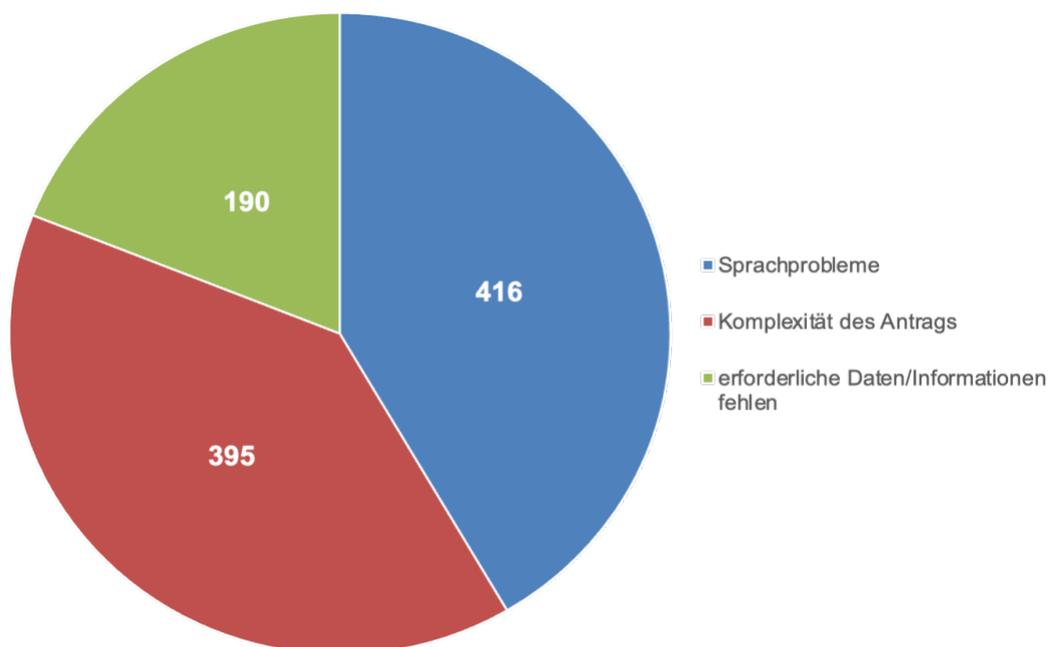
Auf die Frage „War die Leistung und der (möglicherweise) bestehende Anspruch den Ratsuchenden vor der Beratung bereits bekannt?“, wurde angegeben, dass in 29 Prozent der Beratungsgespräche den Ratsuchenden die Leistung bzw. der bestehende Anspruch nicht bekannt war. Bei Betrachtung der Beratungsgespräche, die als Anlass eine Folgeberatung hatten, gaben die Fachkräfte an, dass in 86 Prozent der Fälle den Familien die Leistungen bekannt waren, jedoch bleibt ein Rest von 14 Prozent, dem Informationen über die Berechtigung zum Anspruch von familienpolitischen Leistungen fehlten.

#### 4.1.6 Gründe für Unterstützung bei der Antragstellung

Die Fachkräfte wurden gebeten, für jedes Beratungsgespräch zu dokumentieren, welche Gründe vorliegen und warum aus ihrer Sicht eine Unterstützung bei der Antragstellung notwendig wurde. Es wurden für 737 Beratungsgespräche Gründe für 1056 Anträge benannt. Aus Abbildung 7 wird ersichtlich, dass „Sprachprobleme“ als häufigster Grund (39,4 Prozent) benannt wurden, warum Unterstützung notwendig war. In 37,4 Prozent der Fälle war der „Antrag zu komplex“ und in 18 Prozent der Fälle „fehlten bislang die für den Antrag erforderlichen Daten und Informationen“.

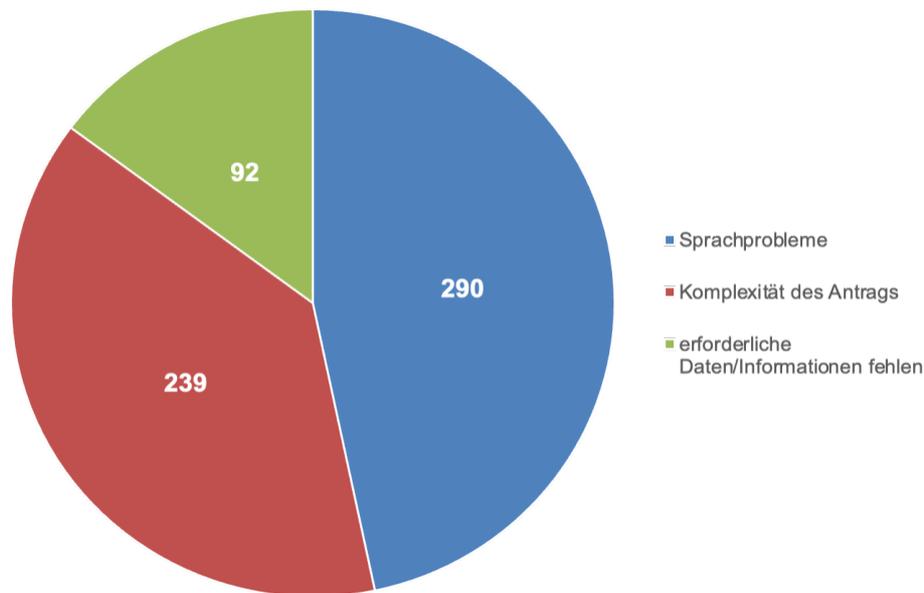
Für 55 Beratungsgesprächen wurde „Sonstiges“ als Grund ausgewählt und einige offene Antworten dazu gegeben. Hier wurde u.a. genannt, dass“ die antragsstellende Person nicht lesen und schreiben kann“, dass eine „Eilbedürftigkeit“ vorliegt, „Mut“ zum Einlegen von Widerspruch beim abgelehnten Bescheid fehlt und „Belastungen und Überforderungen der Familien“ oder „Detailfragen zur Antragstellung und zu Nachweisen, eine Unterstützung notwendig machen“.

Abbildung 7: Gründe für die Unterstützung bei Antragstellung



Beim Vergleich zwischen dem jeweiligen Anlass der Beratung und den Gründen für die Unterstützung bei der Antragstellung durch das Familienbüro zeigt sich, dass auch bei den Folgeberatungen Sprachprobleme und die Komplexität des Antrags eine Unterstützung bei der Antragstellung notwendig machten (Abbildung 8).

Abbildung 8: Gründe für Unterstützung bei einer Folgeberatung



#### 4.1.7 Gründe für den gewählten Zeitpunkt der Beratung – warum erst jetzt?

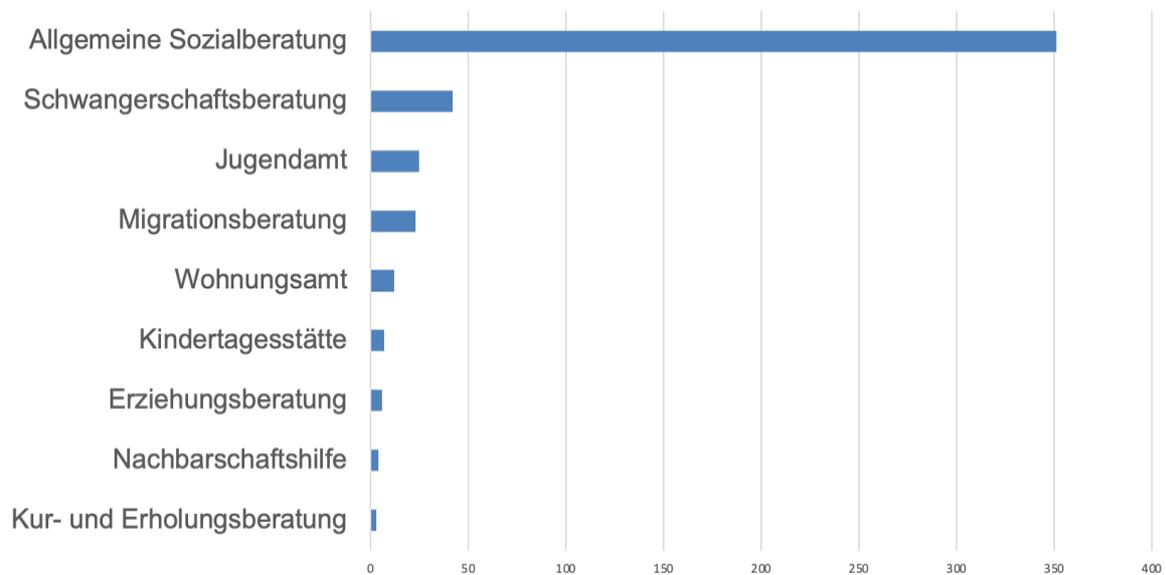
Die offene Frage danach, warum Familien erst jetzt eine Beratung beim Familienbüro in Anspruch nehmen, wurde 258-mal von den Fachkräften begründet. Die Antworten wurden inhaltsanalytisch ausgewertet und für jede Aussage eine zusammenfassende Überschrift vergeben. In 49 Beratungsgesprächen ging es um einen Folgeantrag, der vor den Familienbüros als Erstantrag gestellt worden war. Aus 25 Beratungen ging hervor, dass vorher Informationen und Wissen über die Antragsberechtigung gab: „Das Ehepaar kommt aus Syrien und hat dort drei Jahre lang Soziale Arbeit studiert, trotz guter Deutschkenntnisse fehlen Infos zu sozialpolitischen Leistungen. Beide Eltern haben in Deutschland keine Ausbildung oder Studium mehr begonnen oder abgeschlossen, das Studium aus Syrien wird hier nicht anerkannt“. In 20 Beratungsgesprächen wurde angegeben, dass eine Kontaktaufnahme erst jetzt erfolgt ist, da „vorher kein Bedarf bestand“. In weiteren 20 Beratungsgesprächen ging es darum, aufgrund eines zukünftigen Bedarfes bereits „Vorbereitungen für eine Anspruchsprüfung zu treffen, z.B. weil das Kind noch nicht geboren ist, da Unterhaltszahlungen wegfallen, der Kitaplatz erst in ein paar Monaten vorhanden sein wird“ oder eine „Trennung vom Partner“ erfolgen wird. Weiterhin wurden in den Beratungsgesprächen zunächst Gründe für die Ablehnung eines Antrags oder Folgeanträge und dann das weitere Vorgehen besprochen, welches in einer neuen Antragstellung, in einem Folgeantrag oder einem Widerspruch mündet. Es gab auch Ratsuchende, die laut der Fachkräfte kein Wissen darüber haben, „an welche Stelle sie sich für Nachfragen zu Gründen für die Ablehnung des Antrags richten sollen“.

Wenn Unterlagen bzw. Nachweise wie Mietvertrag oder Einkommensbescheide im Ablehnungsbescheid benannt werden, gibt es Ratsuchende, die nicht wissen, an wen sie sich wenden sollen. Manche Eintragungen zur Gesprächsdokumentation bei dieser offenen Antwort weisen in diesem Zusammenhang auch darauf hin, dass die Familien auf Antwort von der antragsprüfenden Stelle warten oder ihre Ansprechpartner\*innen z.B. bei der Familienkasse nicht erreichen konnten. Ratsuchende kommen auch in die Beratung, weil sie Schwierigkeiten haben, Bescheide, z.B. vom Jobcenter oder zum Kinderzuschlag zu verstehen oder sie bei der Antragstellung fehlerhafte Angaben gemacht haben, die im Beratungsgespräch und auch mit der zuständigen Stelle geklärt werden müssen. Häufig führen die Anforderungen, die mit der Antragstellung verbunden sind, zu Überforderung, auch weil zeitliche Ressourcen fehlen, Hürden wie „fehlender Internetanschluss“, „kein Zugang zu einem Drucker“ vorhanden sind oder „Angst vor Kontaktaufnahme“ besteht. Manche Ratsuchende sind „erst in den Stadtteil gezogen“ oder „die Familie wurde erst neu in die Kommune verteilt (über Aufnahmelager)“. Aus manchen Aussagen geht hervor, dass verschiedene Anträge wegen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse und allgemeiner Planungsunsicherheit gestellt wurden und wegen Doppelbewilligung Probleme mit den zuständigen Stellen entstehen „Im März wurden Wohngeld und Kinderzuschlag beantragt. Wegen der sehr langen Bearbeitungsdauer wurde parallel auch Leistungen nach dem SGB II beantragt. Dies war wegen der aktuellen Existenzsicherung wegen Kurzarbeit notwendig. Jetzt gibt es wegen Doppelbewilligungen mit der Wohngeldstelle erhebliche Probleme“.

#### **4.1.8 Weitervermittlung**

Antworten auf die Frage, wohin die Familien ggf. weitervermittelt wurden, zeigen, dass Personen am häufigsten an die Allgemeine Sozialberatung weitervermittelt wurden (Abbildung 9). 42 Gespräche führten zur Weitervermittlung an eine Schwangerschaftsberatung, in 25 weiteren Gesprächen wurde an das Jugendamt und in 23 Fällen an die Migrationsberatung vermittelt. Die offene Antwortkategorie bei wurde seltener von den Fachkräften genutzt. Die meisten Weitervermittlungen, die hier benannt wurden, bewegen sich im Bereich Schwangerschaftsberatung, Jobcenter, Krankenkasse und Schule. Weitervermittlungen finden auch an Pflegestützpunkte, Anwäl\*innen oder zur Ambulanten Behindertenhilfe, zur Familienkasse, zu Frauengruppen, zum Flüchtlingsnetzwerke und zu Akteur\*innen im Sozialraum statt.

Abbildung 9: Weitervermittlung



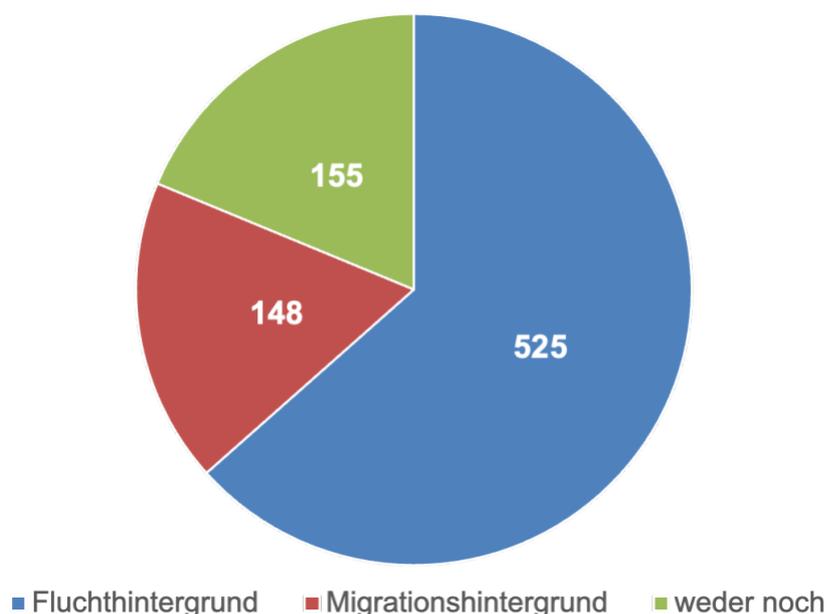
#### 4.1.9 Beschreibung der beratungssuchenden Familien

Um einen Einblick in die Lebenssituation der Familien zu bekommen, die ein Beratungsgespräch beim Familienbüro in Anspruch genommen haben, sollten die beratenden Fachkräfte im Fragebogen soziodemografische Angaben zur Zielgruppe machen. Darüber hinaus wurden die Familien in den Interviews gebeten mit eigenen Worten ihre Lebenssituation zu beschreiben. Die folgenden Ausführungen basieren anders als im Zwischenbericht deshalb sowohl auf den Fremdeinschätzungen der Fachkräfte auf der Grundlage ihrer Dokumentation der Beratungsgespräche im Fragebogen als auch auf den Selbstbeschreibungen von fünf Beratungssuchenden. Für die Beschreibung auf der Grundlage der Fragebogenerhebung wurden diejenigen Daten aus den Beratungsgesprächen ausgeschlossen, bei denen die Fachkräfte im Familienbüro „Folgeberatung“ angegeben (N= 473) haben. Damit sollte vermieden werden, dass es zu Verzerrungen bei der Beschreibung der Stichprobe durch Doppelungen bei der Dokumentation der Beratungsgespräche kommt. Im Folgenden werden die Familien zunächst als Ergebnis der Fragebogenerhebung beschrieben und anschließend auf der Grundlage der Interviews.

Im Zeitraum von 21 Monaten (01.10. 2020 - 30.06.2022) fanden insgesamt 848 Beratungsgespräche statt, davon waren 473 Gespräche im Familienbüro Folgeberatungen. Die Anzahl der Beratungen bei denen keine Folgeberatung erfolgte betrug demnach 375 Gespräche und wird als Grundlage für die Beschreibung der Familien herangezogen. In den meisten Familien leben die Beratungssuchenden mit Partner\*in und Kindern zusammen, 19 Prozent der beratungssuchenden Familien lebt ohne Partner\*in mit Kindern und 8 Prozent alleine oder mit Partner\*in und ohne Kind. 18 Familien haben keine Kinder. Einige Zugangswege zum Familienbüro erfolgten laut Aussage der Fachkräfte über die Schwangerschaftsberatung.

Es kann deshalb angenommen werden, dass einige dieser Personen in absehbarer Zukunft auch ein Kind haben werden. Die Hälfte der Stichprobe hat ein bis zwei Kinder, ein Drittel der Beratungssuchenden hat drei oder vier Kinder und 6 Prozent der Beratungssuchenden haben fünf oder mehr Kinder. Insgesamt haben die Familien 818 Kinder, von denen 807 unterhaltsberechtig sind und die meisten unterhaltsberechtigten Kinder sind zwischen 0 und 5 Jahren alt. 80 Prozent der Familien wohnen in einer Mietwohnung, 11 Prozent haben eine Eigentumswohnung, sechs Personen wohnen in einer Ersatzunterkunft und eine Person ist wohnungslos. Knapp die Hälfte der Personen hat keinen Berufsabschluss, 36 Prozent haben einen Abschluss und 6 Prozent einen Studienabschluss. Die meisten Beratungssuchenden gehen einer Vollzeitbeschäftigung (43 Prozent) nach und 17 Prozent sind teilzeitbeschäftigt. Über die Hälfte der Beratungssuchenden, die in einer Beratung vom Familienbüro waren sind dementsprechend, voll- oder teilzeitbeschäftigt. Die andere Hälfte ist erwerbslos, z.B. auch als Hausfrau bzw. Hausmann oder Renter\*in und bezieht Unterstützung vom Jobcenter, die wenigsten erhalten ALG-I und drei Beratungssuchende sind in Ausbildung als Schüler\*in oder Student\*in. 43 Prozent bzw. 525 der Familien, die eines der Beratungsgespräche wahrgenommen haben, hat nach Aussage der Fachkräfte einen Fluchthintergrund und 21 Prozent bzw. 148 der Familien einen Migrationshintergrund (Abbildung 10).

Abbildung 10: Anzahl der Familien mit Flucht- oder Migrationshintergrund



Aus den Interviews geht hervor, dass die befragten Familien zur Miete wohnen, wobei eine alleinerziehende Mutter mietfrei bei ihrem Vater im Haus wohnt. Nicht alle kleinen Kinder haben einen Kindergartenplatz, sie stehen auf Wartelisten von Kindertageseinrichtungen. Grund dafür ist, dass diese Familien wegen Umzug oder Flucht neu im jeweiligen Sozialraum sind und keine Geschwisterkinder vorher die Kindertageseinrichtung besucht haben. Wegen Kitaplatzmangel werden jedoch erst Geschwisterkinder aufgenommen.

Die beiden Mütter fühlen sich dadurch belastet, da sie wegen der Betreuung keine Ausbildung bzw. Weiterqualifizierung machen oder einer beruflichen Beschäftigung nachgehen können. Die Schulkinder sind auf der Realschule oder dem Gymnasium, ein Kind ist in einer Schule mit Förderbedarf Lernen und ein Kind macht eine Ausbildung, die für Jugendliche mit Förderbedarf ausgerichtet ist. Die beiden alleinerziehenden Mütter sind voll- und in Teilzeit berufstätig. Die Väter bzw. Partner der befragten Mütter und der befragte Vater sind Vollzeit berufstätig und arbeiten als Lagerarbeiter. Bei zwei der Väter stellt die Lagerarbeit eine gesundheitliche Herausforderung dar, da sie Rückenprobleme bekommen haben und krankheitsbedingt am Arbeitsplatz ausfallen. Zwei Familien haben eine deutsche Herkunftsgeschichte, drei Familien kommen aus Syrien und haben eine Fluchtgeschichte.

## **4.2 Interviews mit den Fachkräften im Familienbüro**

Von Ende September bis Mitte Oktober 2020 wurden mit den Mitarbeiterinnen an den vier Standorten über eine Videokonferenz Einzelinterviews geführt. Wie im Forschungsdesign ausgeführt, hatten die Interviews zum Ziel, aus Sicht der Fachkräfte differenziert Einblicke in die Beratungspraxis zu den familienpolitischen Unterstützungsleistungen zu erlangen, Informationen über die Bedarfe und Lebenslagen der Zielgruppe zu erhalten und Einblicke in die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit der Familienbüros zu bekommen. Die Interviews dauerten im Durchschnitt 45 Minuten. Sie wurden aufgenommen, im Anschluss transkribiert und mit dem Programm MAXQDA zur computergestützten Analyse qualitativer Daten inhaltsanalytisch mit Bezug zur jeweiligen Leitfrage ausgewertet. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Auswertung dargestellt.

### **4.2.1 Typische Fälle beratungssuchender Familien**

Auch in den Interviews wurden die Fachkräfte im Familienbüro dazu befragt, wer zu ihrer Zielgruppe zählt und was die Zielgruppe auszeichnet. Aus den Antworten lassen sich vier verschiedene Typen von beratungssuchenden Familien ableiten: es gibt einige wenige Familien, die gezielt die Beratungsstelle aufsuchen, um eine konkrete Information abzufragen. Hinzu kommen viele Fälle von Familien, die Informationen zu familienpolitischen Leistungen erfragen oder Hilfe bei der Antragstellung suchen. Eine dritte typische Gruppe besteht aus Familien, die Unterstützung suchen, aber keinen Anspruch auf Kinderzuschlag haben, jedoch Bildungs- und Teilhabeleistungen beantragen können. Eine weitere letzte Gruppe von Familien im Niedriglohnssektor sucht nach finanziellen Möglichkeiten, um unabhängig von der staatlichen Grundsicherung zu werden.

#### 4.2.2 Ansatz des Projektes - Inanspruchnahme steigern

Aus den Interviews mit den Fachkräften in den Familienbüros geht ein Projektverständnis hervor, welches die Beratungstätigkeit in den Mittelpunkt rückt. Dies spiegelt sich vor allem bei den auf die Frage nach dem Ansatz des Projektes benannten Strategien zur Steigerung der Inanspruchnahme wider. Die Steigerung der Inanspruchnahme von familienpolitischen Leistungen wird in den Interviews nicht nur mit der direkten Arbeit mit den Familien, sondern auch mit Ausbau der Netzwerktätigkeit und der Zusammenarbeit mit Multiplikator\*innen verbunden. Das Verständnis davon, wie die Beraterinnen die Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen steigern können, lässt sich unter den folgenden drei Zielstellungen zusammenfassen: informieren, motivieren und unterstützen. Die Unterstützung bezieht sich konkret auf die Hilfe bei der Antragstellung, d.h. die konkrete Prüfung auf Anspruchsberechtigung und die Ausfüllhilfe bei Anträgen. Aber auch die Unterstützung von Familien durch die Beraterinnen insgesamt.

Motivieren beschreibt den Aspekt, dass in den Gesprächen häufig Hemmungen bei den Ratsuchenden deutlich werden, finanzielle bzw. familienpolitische Leistungen in Anspruch zu nehmen, da sie denken, sie seien nicht anspruchsberechtigt. In den Interviews hat sich gezeigt, dass die Mitarbeiterinnen der Familienbüros ihre Tätigkeit als Hilfe zur Selbsthilfe verstehen. Sie sehen ihre Aufgabe darin, Vermittlerinnen in diesem Prozess zu sein und Familien, die in (verdeckter, materieller) Armut leben, dazu zu motivieren, Angst und Scham zu überwinden oder bei Erschöpfung der Familien darauf zu achten, dass niemand *„auf halber Strecke das Handtuch wirft und sagt: Das ist mir alles viel zu kompliziert, ich lass das sein“* (M\_N, 59-59). Informieren in den Familien steht für das Ziel, *„möglichst eine Vielzahl von Familien, die eventuell noch nicht eine Beratungsstelle oder auch eine Behörde aufgesucht haben, zu informieren“* und sie dabei zu beraten, *„wie sie familienpolitische Leistungen und dass sie familienpolitische Leistungen beantragen können“* (M\_N, 11-11). Von den Beraterinnen informiert wurden nicht nur die Familien, sondern auch Netzwerke und Multiplikator\*innen, hinzu kommt die von den Beraterinnen zu leistende Öffentlichkeitsarbeit.

Informationen über familienpolitische Unterstützungsleistungen und die Arbeit der Familienbüros sollten im Zuge von Öffentlichkeitsarbeit breit über Presseartikel bzw. Zeitungsartikel gestreut werden. Informationsweitergabe sollte gezielt über die Zusammenarbeit mit den Fachdiensten ausgebaut werden. Das heißt, dass die Fachkompetenzstelle, die aufsuchenden Angeboten und Ambulanten Dienste als Kanäle genutzt worden sind, um Informationen über familienpolitische Leistungen zu streuen. Hierzu zählten auch die Vernetzung mit Kitas und die Öffentlichkeitsarbeit in den Communities. Bei der Informationsweitergabe an die Zielgruppe stand im Mittelpunkt, Stigmatisierung zu vermeiden und armutssensibles Handeln zu praktizieren. Realisiert werden sollte dieser ganzheitliche Beratungsansatz, indem sich das Familienbüro in den Ablauf vor Ort und die Angebote, z.B. in den Familienzentren, mit dem Blick auf Informationen zu sozialpolitischen Leistungen integriert. In den Interviews zeigte sich, dass die Mitarbeiterinnen zum einen ihre mehrjährige Erfahrung in diversen Beratungstätigkeiten als Ressource einbringen und gleichzeitig, dass die bereits vorhandenen Netzwerke der Caritas vielfältig genutzt werden. Darüber hinaus wurde deutlich, dass der Ausbau der Vernetzung auch über die bekannten

Netzwerke hinaus angedacht ist. Die Beraterinnen berichten von Vernetzungen mit neuen Kooperationspartner\*innen, aber auch davon, dass nicht alle Ideen auf Resonanz stoßen.

### 4.2.3 Gründe für die Nichtinanspruchnahme

Die Fachkräfte in den Familienbüros haben unterschiedliche Gründe benannt, warum aus ihrer Sicht von der Zielgruppe familienpolitische Leistungen nicht in Anspruch genommen werden. Es wird angenommen, dass die Ressourcen in den Familien nicht ausreichen, so dass aus Zeitnot und Überforderung in der Alltagsorganisation eine Belastung entsteht, die dazu führt, dass „die Luft raus ist“. Hinzu kommt, dass Kinderzuschlag wenig bekannt ist und die Familien wenig Wissen darüber haben, was sie beantragen könnten. Dieses Informationsdefizit besteht nicht nur in den Familien selbst, sondern auch bei Anbietern, die Leistungen aus dem Bereich der Bildung und Teilhabe anbieten und nicht ausreichend über familienpolitische Unterstützungsleistungen informiert sind. Da Kinderzuschlag im Gegensatz zu Kindergeld nicht allen Personen mit Sorgerecht für Kinder und Jugendliche zusteht, würden Personen aus der Zielgruppe auch deshalb keinen Antrag stellen, weil sie nicht zu den *„armen Familien der Gesellschaft gehören möchten“* (M\_N, 48-48) und denken, sie müssten zeigen, dass sie mit den ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln zurechtkommen und attribuieren, dass andere denken, sie könnten *„ihre Familie nicht ernähren. Die soziale Scham und Angst, „sich zu outen, dass sie finanzielle Schwierigkeiten haben“ und „wenn sie zur Caritas kommen, dass Gefühl haben, da sieht mich die Nachbarin und dann weiß es jeder, die stellt jetzt den Antrag, die will irgendwelche Gelder“* (Sch, 54-54). Das staatliche Unterstützungsangebot als Sozialleistungsgedanke wird nicht als Recht wahrgenommen.

Ein weiterer Aspekt stellte die Erreichbarkeit von Familien dar, die bisher die Caritas nicht kennen oder der Caritas nicht bekannt sind. Gut zu erreichen sind hingegen *„all diejenigen, die schon positive Erfahrungen mit Beratung und Caritasverband gemacht haben“* (K, 77-77). Familien mit Fluchthintergrund, die einen Großteil der Zielgruppe ausmachen, haben nach Ansicht der Fachkräfte deshalb Schwierigkeiten, Leistungen zu beantragen, weil sie kein Erfahrungswissen zu möglichen Unterstützungsleistungen haben, *„das sind halt auch Familien, die es nicht gewohnt sind, Anträge auszufüllen“*. Dies betrifft nicht nur familienunterstützende Leistungen wie den Kinderzuschlag, sondern auch Nachhilfe und Schulmaterial. Hierbei spielt jedoch nicht nur das Erfahrungswissen eine Rolle, sondern auch, dass Bildungslücken, Lernschwierigkeiten oder Sprachbarrieren dazu führen, dass Begriffe wie Rechtsmittel oder Widerspruchsfrist nicht bekannt sind und sie die Anträge nicht selbst stellen können. *„Und das ist halt ein großes Problem, auch wenn sie wissen, dass es die Anträge gibt, ist es vielleicht eine große Hürde, irgendwo hinzugehen ohne dass es jemand merkt, dass sie nicht lesen und schreiben können“* (Sch, 56-56). Für alle Familien stellten Sprachbarrieren und die inhaltliche Komplexität des Antragsverfahrens eine Hürde dar, die nach Ansicht der Fachkräfte zur Nichtinanspruchnahme von Leistungen führen kann. Dies wird insbesondere relevant bei Personen, die Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben. Nicht nur die Antragssprache ist komplex, es kann auch zu Verständnisproblemen bei den Sachverhalten kommen, die dort abgefragt werden. Informationen darüber, welche Behörde oder Stelle zuständig ist für die Leistung, über welche Wege und zu welchen Zeiten die verschiedenen Stellen erreicht werden können, ist für die Familien schwer zu durchschauen.

Darüber hinaus müssen die Fristen für die Antragsstellung eingehalten werden, die bei jedem Antrag unterschiedlich ist und es muss Wissen darüber vorhanden sein, für welche Leistungen man unter welchen Bedingungen berechtigt ist und dann entsprechend einen oder mehrere Anträge stellt. Eine weitere indirekte Hürde für die Nichtinanspruchnahme ist die Abhängigkeit der Familienberaterinnen von der Unterstützung anderer Stellen, die Familien in prekären Lebenssituationen auf die Möglichkeit der Beratung zu familienpolitischen Leistungen hinweisen bzw. vermitteln und die Öffentlichkeitsarbeit bei den Menschen ankommt, die erreicht werden sollen.

#### **4.2.4 Zusammenfassung**

Die Familienbüros übernehmen Beratungsarbeit der leistungsgewährenden Stellen. Diese stellen die Leistungen zwar zur Verfügung, aber erreichen laut Aussage der Fachkräfte und bestätigt durch die Ergebnisse aus den Beratungen die zum Antrag Menschen nicht vollumfänglich, da die Kontaktaufnahme mit diesen Stellen erschwert ist.

Die Familienbüros stellen eine Brücke zwischen den leistungsgewährenden Stellen und den Familien dar, da sie Erfahrungswissen über die Antragstellung, das aufwendige Verfahren und den Prozess der Leistungsgewährung haben und dies niedrigschwellig zur Verfügung stellen. Sie beraten die Familien darin, welchen Unterlagen sie einreichen müssen und unterstützen, wenn bei der Beschaffung dieser Unterlagen die Kommunikation mit Arbeitgeber\*innen oder Vermieter\*innen nicht hinreichend funktioniert. Sie weisen darauf hin, welche Fristen eingehalten werden müssen oder informieren die Familien, die weitere Leistung, z.B. für Bildung und Teilhabe benötigen, dass diese Leistungen getrennt beantragt werden müssen. Die Fachkräfte unterstützen nicht nur Anspruchsberechtigte und bleiben im Antragsprozess Ansprechpartnerinnen, sondern sind auch Ansprechpersonen für alle, die bei anderen Stellen keine oder nicht hinreichende Beratung zu sozialen Hilfen oder familienpolitischen Leistungen erhalten. Sie unterstützen dadurch „erschöpfte“ Familien<sup>18</sup>, denen aufgrund ihrer generell umfangreichen Probleme und stetigen Überlastungssituationen drohen würde, den Überblick über mögliche soziale Stützsysteme und die konkrete Umsetzung von Teilhaberechten zu verlieren. Die Familienbüros sind Auffangbecken für die Beratung und Unterstützung von Familien mit unterschiedlichen Bedarfen und Problemen in von Armut bedrohten Lebenslagen. In diesem Sinne sind Familienbüros auch ein familienpolitischer Seismograph, da sie auf der Handlungsebene bzw. in der Praxis Hürden auf der Ebene von Rahmenbedingungen für Familien zur Bekämpfung von Armut und Leerstellen bei familienpolitischen Maßnahmen und im Hilfesystem sichtbar machen.

---

<sup>18</sup> Lutz, R. (2012). Soziale Erschöpfung – Erschöpfte Familien. In: Roland, Lutz (Hrsg.) Erschöpfte Familien. Über die vielfältigen Überforderungen heutiger Familien. Springer, S. 11-67

### 4.3 Gruppendiskussion

Die Gruppendiskussion mit den Fachkräften entlang der digitalen Pinnwand wurde transkribiert und inhaltsanalytisch in Kombination mit der Verschriftlichung auf der Pinnwand ausgewertet. Die folgende Strukturierung der Themenfelder orientiert sich an den Bereichen, die als Überschriften auf der Pinnwand (vgl. Kapitel 3.2.2) von der wissenschaftlichen Begleitung gesetzt worden waren.

#### 4.3.1 Erweiterung des Konzeptes Familienbüro

Die Fachkräfte wurden gebeten Aussagen darüber zu treffen, inwieweit durch die Erfahrung in und mit der Beratungspraxis, Veränderungen in der Konzeptualisierung der Familienbüros stattgefunden haben und wie diese ihrer Sicht zu bewerten seien.

Besonders hervorgehoben wurde die interne standortübergreifende Kooperation und Vernetzung. Hierbei erwies sich die Digitalisierung bzw. der durch die Pandemie erzwungene Rückgriff auf und Ausbau von online Kommunikation zur Schaffung von ortsunabhängigem Austausch als positive Entwicklung, um sich mit Kolleg\*innen und Familien zu beraten. Im Hinblick auf eine bedarfsorientierte Terminvergabe wurden die Sprechzeiten der Familienbüros mit denen der Geschäftsstelle koordiniert und zeitliche Ressourcen gebündelt, so dass schnelle Unterstützung und Hilfe für die Familien bei der Antragstellung und Beratung zu familienpolitischen Leistungen realisiert werden konnten.

Im Berichtszeitraum fand weiterhin eine personelle Verknüpfung der Stellen aus der Schwangerschaftsberatung und den Allgemeinen Sozialen Diensten statt. Da viele Familien in komplexen Problemlagen und Beratungsanliegen aufwiesen - wie die Ergebnisse der Fragebogenerhebung bestätigen - konnten so häufig inhaltlich und an einem Ort miteinander verzahnt werden: *„Zeitgleich tauchen diese Familien natürlich auch im Migrationsdienst auf und während der Migrationsdienst aufgebaut wurde, und sich personell verstärken konnte, mussten wir diese Arbeit mit den vorhandenen Ressourcen stemmen und ich hätte mir gewünscht, dass es da vom Grundsatz her eine engere Vernetzung gegeben hätte. Wir beraten alle Familien und im Vordergrund steht nicht der Status Migrant oder schwanger“* (GD\_111:35).

Als positive Entwicklung und Ergebnis der Netzwerkarbeit mit Behörden wurde die Zusammenarbeit mit der Familienkasse benannt. Sie wurden von den Fachkräften als kompetente und kooperationsbereite Ansprechpartner\*in charakterisiert.

### 4.3.2 Problemstellungen

Was die Fachkräfte oben als positive konzeptionelle Entwicklung für die Beratungspraxis hinsichtlich der Verknüpfung von Beratungsanliegen beschrieben haben, wurde jedoch an anderer Stelle auch problematisiert. Unter dem Stichwort Verantwortungsdiffusion fand aus der Perspektive der Fachkräfte eine Erweiterung ihrer Zuständigkeiten statt, da sie Anliegen bearbeiten, die inhaltlich nicht in den Bereich der Familienbüros fallen, die aber zeitnah erledigt werden müssen, um beispielsweise Fristen einzuhalten oder lösungsorientiert an fallspezifischen Besonderheiten zu arbeiten: „Das lässt sich, da haben wir die Erfahrungen ja auch schon gemacht, manchmal nicht so ganz gut trennen, die Beratungsanlässe weswegen die Menschen kommen, dass man die eigentlich nicht reduzieren kann. Oder dann eben weiter verweisen müsste an eine Kollegin, die unter Umständen dann im Moment nicht da ist, halte ich es manchmal dann für ein bisschen schwierig, wenn ich den Kinderzuschlag bearbeitet habe mit denen und hab mir eine Stunde eingeplant, dann ist die eigentlich dafür weg oft und dann muss ich eventuell einen Folgetermin geben oder dann noch doch weiterverweisen an die Sozialberatung zum Beispiel.“ (GD\_2:19)

Die Fachkräfte problematisierten in der Gruppendiskussion auch die Auswirkungen der Pandemie und des Krieges in der Ukraine auf die Beratungspraxis. Viele Familien stellten vermehrt Fragen nach Existenzsicherung, da es zur Verlängerung von Bearbeitungszeiten bei Antragstellungen oder Ausstellung von Dokumenten kam, Behörden nicht erreichbar waren, Arbeitsplatzverlust drohte oder aufgrund gestiegener Kosten bedingt durch die Inflation und die Auswirkungen der Sanktionen zur Erhöhung von Energiekosten geführt haben. Darüber hinaus ist das Familienbüro im Flutkatastrophengebiet Ahrtal mit einem erhöhten Beratungsbedarf zu SGB II Leistungen beschäftigt, da die Menschen dort mit Wohnungsverlust und zerstörter Infrastruktur zu kämpfen haben.

Vermehrt mussten die Fachkräfte auch aufsuchende Hilfe leisten, da Familien in krisenhaften Situationen nicht die Ressourcen zur Verfügung hatten, um die Familienbüros vor Ort aufzusuchen „Aber zum Beispiel die Klientin, die ich jetzt da besucht hatte, [...] die hatte da auch kein Auto, war nicht mobil und hat zwei Kleinkinder. Die Busverbindung ist schlecht nach Andernach. Da haben wir das halt teilweise mit Hausbesuchen organisiert“ (GD\_13:4).

### 4.3.3 Was sich bestätigt hat

Auf die Frage danach, was sich während der Modellphase von 21 Monaten bestätigt hat, benennen die Fachkräfte als Aspekt die ansprechende Bezeichnung „Familienbüro“. Die Fachkräfte berichteten auf die Frage, dass Familien den Zugang zum Familienbüro finden, die Hilfe bei ihnen ankommt und kurze Wege die Inanspruchnahme der Beratungen erleichtern. In den Beratungen zeigte sich, dass die Familien selten über ihre Ansprüche auf familienpolitische Leistungen Bescheid wissen und das Antragsverfahren für die meisten Familien mit zu großen Hürden verbunden ist. Sprachbarrieren erschweren die Antragstellung und in den Beratungen wird sichtbar, dass soziale Scham mit der Angewiesenheit auf finanzielle Unterstützungsleistungen verbunden ist.

Häufig fehlen Unterlagen, was die Antragstellung zeitlich verzögert oder ein Grund dafür war, warum die Familien die Beratung aufsuchen, da ein Antrag, den sie ohne Unterstützung eingereicht haben, wegen fehlender Unterlagen nicht bearbeitet bzw. abgelehnt wurde. Weiterhin wurde aufgeschrieben, dass *„niedrigschwellige Beratungen durch die Möglichkeit eines Smartphones gegeben“* (GD\_103:31), da damit z.B. über kurze Wege und zeitlich flexibel Nachfragen zum Antrag gestellt werden können.

#### **4.3.4 Was sich nicht bestätigt hat**

Für die Vernetzungsarbeit – insbesondere zur Bekanntmachung des Familienbüros – waren Informationsveranstaltungen in Kitas und Schulen geplant. Hierfür wurde angefragt, ob digitale Informationsveranstaltung der Kitas für die Eltern dafür genutzt werden könnten. Die Träger meldeten jedoch zurück, dass aus ihrer Sicht die Elternabende nicht geeignet seien über das Thema Kinderzuschlag zu informieren. Die Erzieher\*innen hätten zurückgemeldet, dass das Informationsangebot eine inhaltliche Überfrachtung der Treffen bedeuten würde. An den Veranstaltungen nehmen bereits schon wenige Eltern teil und ggf. würden dann noch weniger den Elternabend in Anspruch nehmen. Die Fachkräfte gehen davon aus, dass die Eltern zwar Interesse an Informationen über familienpolitische Leistungen haben, jedoch keine Ressourcen, um diesem nachzugehen.

#### **4.3.5 Was sich verändert hat**

Die Fachkräfte berichteten auf die Frage danach was sich verändert hat, dass die Familien selbstständiger bei der Antragstellung werden: *„viele Familien werden selbständiger und versuchen die Anträge vorzubereiten, sodass wir nur noch ergänzen müssen“* (GD Padlet). Weiterhin, dass sie beim Kinderzuschlag vorwiegend zur Online-Antragstellung beraten und *„Folgeanträge zum Wohngeld und KIZ kann ich jetzt online durchführen“*(GD Padlet).

#### **4.3.6 Wünsche und Zukunftsperspektive**

Auf die Frage danach, was die Fachkräfte sich wünschen, äußerten sie auf der Pinnwand den Wunsch nach Verstetigung. Auch ohne Verstetigungsperspektive möchten sie weiterhin Ansprechpartner\*innen bleiben, so *„[, dass] viele Familien weiterhin den Zugang zum Familienbüro finden und sich nicht für die Inanspruchnahme von familienpolitischen Leistungen schämen“* (GD Padlet). Verstetigen möchten die Fachkräfte auch den standortübergreifenden Austausch und einen Austausch und eine Vernetzung über die Verbände hinaus. Sie wünschen sich ein klient\*innenfreundlicheres System im Kontext familienpolitischer Leistungen und damit verbunden den Wunsch nach einer Entwicklung hin zu online Antragstellung mit digitaler Unterschrift. *„Zugangswege, wir sind ja nicht bei wünsch Dir was, aber man ist ja auch so am überlegen, packt man es an, geht an die Steuer ran, wo ist es eigentlich gut platziert, so dass familienpolitische Leistungen, die vorgesehen sind, dass die bei den Menschen ankommen.“*

*Dass man eigentlich, wo man sieht hier hat jemand schon ein geringes Einkommen, dass die einfach schon von selbst fließen. Dass die direkt ankommen, ohne dass einer dafür irgendwelche anderen Hürden in den Weg gestellt werden“ (GD\_45:09). Als langfristige Perspektive erhoffen sich die Fachkräfte „ein staatliches Familienbüro in Kooperation mit Beratungsstellen bei dem alle Leistungen an einem Ort beantragt werden können“ und eine „Automatisierung“ bei Anspruchsberechtigung auf Kinderzuschlag, zum Beispiel über das Kriterium geringes Einkommen (GD Padlet).*

#### **4.3.7 Zusammenfassung**

Aus der Gruppendiskussion mit den Fachkräften aus den Familienbüros lässt sich zusammenfassend festhalten, dass sie aus ihrer Perspektive im Berichtszeitraum das Konzept der Familienbüros und die damit verbundenen Ziele in der Beratungspraxis umsetzen konnten. Die Hilfe und Unterstützung bei der Antragstellung zu familienpolitischen Leistungen kommen bei den Familien, die die Familienbüros aufsuchen, an. Die Unterstützung ist allerdings nicht nur auf familienpolitische Leistungen begrenzt. Die Fachkräfte sind darüber hinaus auch Ansprechpartner\*innen für Beratungsanliegen, die inhaltlich nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, aber trotzdem von ihnen bearbeitet werden. Die Fachkräfte begründeten die Erweiterung ihres Zuständigkeitsbereichs damit, dass sie den Familien zeitnah helfen wollten, auch weil fehlende Unterlagen aus einem Bereich, wie z.B. Wohngeld, Arbeitsbescheinigung oder Aufenthaltsgenehmigung dazu führten, dass damit Verzögerungen in der Bewilligung des Kinderzuschlages oder die Ablehnung des Antrags einhergehen. Die Fachkräfte betonten die positive Erfahrung im Rahmen des standortübergreifenden Austauschs zwischen den einzelnen Familienbüros, die Vernetzung mit anderen Diensten und die Kooperation mit der Familienkasse. Verbesserungsbedarf sahen sie bei der Vernetzungsarbeit mit Kitas und Schulen, da die Strategie diese Orte zu nutzen, um Familien über familienpolitische Leistungen zu informieren nicht hinreichend realisiert werden konnte.

#### **4.4 Interviews mit Familien**

Die Auswertung der Interviews mit den Familien erfolgte inhaltsanalytisch mit Bezug auf die im Interview gestellten Fragen<sup>19</sup>. Im Folgenden werden die Ergebnisse entlang von Kategorien beschrieben, die nach der Paraphrasierung von relevanten Inhalten aus den einzelnen Interviews und der anschließenden Gruppierung von ähnlichen Aussagen über alle Interviews hinweg unter einer Kategorie zusammengefasst werden konnten. Zunächst erfolgte dieses Vorgehen chronologisch entlang der Aussagen auf die jeweilige Leitfaden-Fragen in jedem einzelnen Interview. Anschließend wurden ähnliche Aussagen über alle Interviews hinweg und unabhängig von der Leitfrage untereinander gruppiert.

---

<sup>19</sup>Die Leitfadenfragen für die Familien befinden sich in einem gesonderten Dokument zum Bericht.

Die paraphrasierten Inhalte, d.h. die Reduktion der Aussagen auf eine Beschreibung, die die wesentlichen Kernbegriffe enthält, wurden nach der Gruppierung weitergehend abstrahiert und fassen ähnliche Aussagen unter einer Beschreibung zusammen. Dieses Vorgehen trägt auch den Interviewsituationen Rechnung, da die befragten Personen bzw. Familien relativ offen und häufig auch im Verlauf ohne direkten Bezug auf die Frage(n) über ihre Erfahrungen berichtet und Einschätzungen vorgenommen haben.

#### **4.4.1 Art der Unterstützung**

Zu Anfang des Interviews sollten die Familien erzählen wie sie zum Familienbüro gekommen sind, was ihre Motivation war, welche Unterstützung sie gebraucht haben und welche Informationen neu waren. Nach Aussage der Familien unterstützen die Fachkräfte beim Papiere ausfüllen, bearbeiten mit den Familien lösungsorientiert an Problemen mit der Antragstellung: *„Also mit der Frist, zum Beispiel. Das hat am Anfang gar nicht gut geklappt. Ich habe mir immer gewünscht, es ist ein bisschen mehr Zeit, dass ich mehr Zeit bekomme. Aber durch die Hilfe von [Name Fachkraft] konnte ich dann, also hat sich das viel verbessert. Das konnte ich dann einhalten“.* (I1\_16:19)

Sie stellen Dolmetscher\*innen zu Verfügung, erklären selbst Formulierungen und Fachsprache in den Anträgen und erläutern fallspezifische Besonderheiten. Die Fachkräfte beantworten Nachfragen zu Nachforderungen im Antragsverfahren. Sie helfen bei aufenthaltsrechtlichen Fragen, unterstützen bei der Suche nach Sprachkursen und kennen sich auch mit der Ausbildungs- und Berufsbeihilfe aus. Sie reduzieren Stress und Belastung durch psychosoziale Beratung.

#### **4.4.2 Problemstellungen der befragten Familien**

Wir befragten die Familien danach welches die Herausforderungen bei der Antragstellung bzw. dem Folgeantrag waren und wobei ihnen das Familienbüro helfen bzw. nicht helfen konnte. Außerdem fragten wir nach den Gründen für die Antragstellung und den Veränderungen seitdem der Antrag gestellt wurde. Die Familien haben auf die Frage nach Herausforderungen mit Problemstellungen geantwortet, die sie beschäftigen, was auf ihre prekäre Lebenssituation mit fehlenden Ressourcen im Sinne von „erschöpfte Familien“ hindeutet. Die Herausforderungen lagen im Bereich Analphabetismus durch fehlende Bildung im Herkunftsland und mangelnde zeitliche Ressourcen, um Lesen und Schreiben zu erlernen, Sprachbarrieren bei der Antragstellung, weil Deutsch nicht die Muttersprache ist oder die Fachsprache zu Verständnisschwierigkeiten und Unsicherheit führte: *„Das Familienbüro das braucht man, ohne das Familienbüro kann man nichts machen. Weil, z.B. ich bin jetzt sieben Jahre in Deutschland. Ich kann nicht lesen und schreiben. Das Problem ist schwer. Ich gehe jetzt arbeiten, ich kann nicht in die Schule gehen, um weiter zu machen zum Beispiel. Ich rede jetzt Deutsch, ich kann es verstehen, ich kann alleine arbeiten oder mit meinen Kollegen, ich verstehe es, wir verstehen uns, ich muss nur erklären- Aber das Schreiben und Lesen ist viel schwieriger für mich. Deswegen brauche ich das Familienbüro“* (I4/P2\_2:44).

Komplexe Problemlagen am Arbeitsplatz wie drohender Arbeitsplatzverlust wegen Krankheit und Kürzungen im SGB II Leistungsbereich aufgrund von Krankmeldung oder nicht geklärten ausbildungsrechtlichen Fragen im Leistungsbezug ALG-II. Planungsunsicherheit wegen aufenthaltsrechtlicher Rahmenbedingungen und Besonderheiten, z.B. Ablauf der Aufenthaltsgenehmigung und Voraussetzungen für die Beschaffung von Dokumenten aus dem Herkunftsland. Probleme bei der Existenzsicherung wegen fehlender finanzieller Ressourcen, z.B. wegen Rückzahlungsaufforderung beim Kindergeld. Weiterhin gab es Problemlagen, die zur Nichtbeanspruchung von familienpolitischen Leistungen führten, weil keine finanziellen Ressourcen vorhanden waren, den öffentlichen Nahverkehr zu nutzen, um eine Beratung vor Ort aufzusuchen oder die Infrastruktur des öffentlichen Nahverkehrs in ländlichen Regionen fehlt, so dass der Zugang zum Familienbüro erschwert war.

Auch fallspezifische Besonderheiten, die im Antragsformular nicht vorkommen wie mietfrei im Elternhaus wohnen führen zu Hürden bei der Antragstellung, da die betroffene Familie überfordert damit ist selbstständig diese fallspezifische Besonderheit im Antrag zu formulieren und die geforderten Nachweise zu erbringen: *„dieser BAB-Antrag war sehr, sehr schwierig. Weil immer Sachen gefehlt haben. Das hat zwei, drei Monate gedauert. Weil das immer wieder zurückkam. Obwohl ich es immer richtig ausgefüllt hatte. Ja Und die haben immer Neues gefordert“* (I3\_8:41).

#### 4.4.3 Bewertung Familienbüros

Die Familien wurden beim Fragenkomplex unter der Überschrift „Empfehlungen“ im Interview danach befragt, ob und wenn ja, warum man das Familienbüro weiterempfehlen würde, welche Wünsche die Familien an die Beratung und Unterstützung im Familienbüro haben und was für Ziele sich aus ihrer Sicht das Familienbüro für die Zukunft setzen sollte. In den Interviews hoben die Familien ihre positiven Erfahrungen und Zufriedenheit mit der Beratung und Unterstützung hervor. Die Familienbüros leisten aus ihrer Sicht gute, direkte, schnelle und niedrigschwellige Hilfe. Eine Mutter verwendet den Begriff *„open-minded“* (I4/P1\_28:00). Als Beispiele für den guten Rat und die sehr gute Unterstützung benennen sie die flexible und bedarfsorientierte Terminvergabe, die Bereitwilligkeit und konkrete Umsetzung zum Abbau von Sprachbarrieren in Form von der Bereitstellung von Sprachmittler\*innen und der Erklärung von Fachbegriffen in der Beratungssituation und die lösungsorientierte Beratungspraxis *„das Beste bekommen und Lösung gefunden“* (I1\_34:53).

Darüber hinaus meldete eine Interviewpartnerin zurück, dass sie von dem großen Engagement und der guten Vernetzung der Fachkraft zu anderen Diensten und Akteur\*innen profitieren konnte. Insbesondere von den Interviewpartner\*innen mit Fluchtgeschichte wurde betont, dass das Familienbüro zur Verbesserung der Lebensqualität beiträgt und vergleichbar sei mit einer *„zweiten Familie“*, da sie in der Beratungssituation eine vertrauensvolle Beziehung wahrnehmen und eine Anerkennung auf Augenhöhe stattfindet: *„Persönlich, hier ich nicht nur Ausländer, ich fühle mich, dass [Name Fachkraft] oder die Caritas, nicht nur für mich, auch für viele Frauen, das ist zweite Familie. [...] Manchmal, wenn ich traurig bin oder psychisch etwas passiert, bei mir, dann kann ich erzählen, dann kann ich fragen, was mache ich, was soll ich machen. Das ist eine große Unterstützung für uns, nicht nur bei dem Papier“* (I4/P1\_24:58).

#### 4.4.4 Besonderheiten der Arbeitsweise in den Familienbüros

Aus den Antworten der Familien wurde die Kategorie „Besonderheiten der Arbeitsweise“ entwickelt, die den Aussagen der Familien zur wahrgenommenen Beratungspraxis Rechnung tragen soll. Sie bestätigten die Ergebnisse der Fragebogenerhebung und die Ergebnisse aus der Gruppendiskussion mit den Fachkräften. Die Familienbüros helfen nach Aussage der befragten Personen dabei die Hürden bei der Antragstellung zu überwinden, da sie eine niedrigschwellige Kontaktaufnahme ermöglichen und bedarfsorientiert Termine vergeben: *„Nein, da gibt es gar nichts. Die helfen immer (alle lachen). Wirklich. Die helfen immer. Zum Beispiel manchmal gibt es keinen früheren Termin, muss man Termin machen. Klar, aber zum Beispiel zwei, drei Tage kriegst Du einen Termin. Manchmal die [Name Fachkraft] sagt, wann hast Du frei, wann hast Du Urlaub? Hast Du noch Zeit einen Monat. Kann man später machen. Dann sage ich ok, machen Sie Termin, ich komme nach zwei Wochen zum Beispiel. Nein, gibt es nichts“* (I4/P2\_21:03)

Die Familien haben den Eindruck gewonnen, dass die Fachkräfte für ihre Anliegen alle ihnen bekannten Ressourcen nutzen, um Probleme der Beratungssuchenden zu lösen. Darüber hinaus informieren die Fachkräfte die Familien, die in der Beantragungsphase sind über ihre Prüfung von Gesetzes- und Vorschriftenänderungen. Diese Serviceleistung wurde von den befragten Familien als positiv hervorgehoben.

Unter „Bereitstellung eines diskriminierungsfreien Raumes“ wurden all diejenigen Aussagen der Familien zusammengefasst, die auf eine Interaktion auf Augenhöhe ausgerichtet sind. Die Familien berichteten davon, dass sie dazu eine vertrauensvolle Umgebung in der Beratungssituation wahrnehmen und die Familienbüros eine Offenheit signalisieren, auch solche Problemstellungen zu besprechen, die über die Beratungsanliegen zu familienpolitischen Leistungen hinausgehen. Hierzu gehört die Unterstützung bei interkulturellen Barrieren im Behördenschwengel und bei bürokratischen Vorgaben, auch im Kontext der Unterstützung zum Verständnis von „Antragsdeutsch“. Weiterhin das Engagement der Fachkräfte die Bedarfe der Familien auch in die Geschäftsstelle zu tragen, um neue Angebote zu entwickeln und über vorhandene Angebotsstrukturen zu informieren wie den Frauentreff oder die Hausaufgabenbetreuung und Deutschkurse für Kinder.

#### 4.4.5 Hilfe zur Selbsthilfe

In den Interviews wurde auch auf verschiedenen Ebenen der „Hilfe zur Selbsthilfe“ hingewiesen. Diese wurden unter die Überschriften Empowerment und Ermutigung, Zeit- und Ressourcenmanagement, schrittweise Unterstützung abbauen, Vernetzung und Reziprozität und psychosoziale Unterstützung gefasst. Die Familien berichteten darüber, dass die Fachkräfte sie ermutigen und motivieren für ihre Anliegen mit Ausdauer auch bei Rückschlägen *„zu kämpfen“* (I1\_5:18) und die Hilfe bei der Antragstellung als Unterstützung zur Umsetzung der berechtigten Bedarfe anzuerkennen mit dem Ziel, dass die Familien ihre soziale Scham überwinden und das Armuts-Stigma abzubauen. Die Fachkräfte motivieren die Familien ihre Anträge selbst auszufüllen, diese anschließend zur Prüfung an die Familienbüros zu geben und die Beratung zur Rückmeldung über ggf. Lücken beim Ausfüllen oder fehlende Dokumente zu

nutzen. Weiterhin vermitteln die Fachkräfte Strategien zum Umgang mit den Fristen bzw. den Terminen im Rahmen von behördlichen Vorgaben, indem sie empfehlen Terminkalender zu führen: *„Beim ersten Mal ist man schockiert wie viel Papier (lacht) man ausfüllen muss. Und dann Schritt für Schritt, man merkt es ist einfach. Aber muss man einfach, ich habe das gelernt von [Name Fachkraft], man muss einen großen Kalender haben und jeden Antrag muss man reinschreiben, wann dieser Antrag endet. Das habe ich immer versucht zu machen. Zum Beispiel diesen Monat habe ich die Betreuung beendet und ich habe weitergemacht und erneuert und es hat geklappt“* (I4/P1\_18:54).

Als Entwicklung hin zur Verselbstständigung kann in diesem Sinne auch die Peer-to Peer Beratung angesehen werden von denen die Familien berichten. Sie fühlen sich auf der Grundlage des eigenen Wissens, was sie im Familienbüro über die Antragstellung erworben haben, sicher genug, anderen Familien, die noch keine Erfahrung mit familienpolitischen Leistungen und der Antragstellung haben, Hilfestellungen zu geben.

#### **4.4.6 Rahmenbedingungen – Fristen, Voraussetzungen, Amtssprache**

Aus der Analyse der Interviews können auch Herausforderungen benannt werden, die im Bereich der Rahmenbedingungen für die Antragstellung liegen und mit Hürden verbunden sind. Als große Hürde sehen die befragten Familien die Antragsprache an. Sie wünschen sich Formulare in einfacherer Sprache oder Anleitungen in anderen Sprachen zum Ausfüllen der Anträge. Weiterhin sprechen sie davon, dass es schwierig sei, den Überblick über die verschiedenen Anträge bei unterschiedlichen Ämtern und uneinheitlichen Fristen, insbesondere bei Folgeanträgen im Blick zu behalten, was als fehlende Bündelung und Planungsunsicherheit kodiert wurde. Die Familien sind abhängig von bestimmten Fristen, die bestimmt sind durch das Ablaufdatum anderer Leistungen oder Änderungen in Lebensverhältnissen der Familien, wie z.B. Wohngeld, befristete Arbeitsverträge oder Ablauf des Aufenthaltstitel. Die Familien berichteten außerdem, dass es wegen fehlender Dokumente, die dann nachgereicht wurden, trotzdem zu Verzögerung von Bewilligungen bis zu drei Monaten kommt. Wie an anderer Stelle erwähnt, können auch fallbezogene Besonderheiten als Hürde bei der Antragstellung angesehen werden, wenn diese in den Formularen nicht als Auswahlkriterium vorgesehen sind und die Familien nicht wissen, wie sie vorgehen müssen, um die „Abweichung“ zu begründen und die erforderlichen Nachweise miteinzubeziehen: *„Der Kinderzuschlag war noch ein bisschen komplizierter, weil ich hier bei meinem Vater mietfrei wohne und die wollten meine Mietkosten wissen. Dann haben wir geschrieben: mietfrei. Dann kam ein Brief zurück, die Frau muss doch Unkosten haben. So dann haben wir einfach mal die Unkostenabrechnung meines Vaters eingereicht. So dann kam, da steht doch [Name des Vaters] drauf, die können wir nicht gebrauchen“* (I2\_17:48)

#### 4.4.7 Zusammenfassung

In den Interviews mit den Familien bestätigen sich die Ergebnisse aus der Fragebogenerhebung, der Gruppendiskussion und den Interviews. Aber vor allem bestätigen die Interviews die Relevanz von Familienbüros für Menschen, die in prekären Lebenssituationen berechnete Ansprüche insbesondere wegen fehlendem Wissen und Überforderung nicht geltend machen. Hierbei spielen fallspezifische Problemstellungen eine Rolle, aber auch die Rahmenbedingungen mit denen die Familien konfrontiert sind. Sie erleben das Familienbüro als Anlaufstelle für ihre Problemstellungen, die lösungsorientiert und auf Augenhöhe bearbeitet werden und ihren Bedarfen und Ressourcen gerecht wird. Sie lernen im Familienbüro Hilfe zur Selbsthilfe, so dass sie schrittweise selbstständiger in der Beantragung werden und sogar andere Familien dabei unterstützen, familienpolitische Leistungen zu beantragen.

### 5. Ausblick

Auf der Grundlage der Ergebnisse aus der wissenschaftlichen Begleitung im Zeitraum von knapp zwei Jahren lässt sich festhalten, dass die Familienbüros eine wichtige unterstützende Funktion für Familien haben, wenn es um die Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen geht. Durch ihre Beratungsarbeit informieren, motivieren und unterstützen sie Familien und tragen dazu bei, die Inanspruchnahme zu steigern. Insbesondere unterstützen die Familienbüros bei Sprachproblemen und reduzieren die Komplexität des Antrags. Die Fachkräfte in den Familienbüros stärken Familien darin, soziale Scham abzubauen und sie sind für die „erschöpften Familien“ mit ihrer Beratungspraxis auch ansprechbar für Anliegen, die über die Antragsstellung hinausgehen. Die Ergebnisse der statistischen Analyse von insgesamt 848 Beratungsgesprächen auf der Grundlage der Dokumentation der Beratungen über einen Fragebogen, die Ergebnisse der qualitativen Analyse von Interviews und einer Gruppendiskussion mit den Fachkräften und die Ergebnisse der Interviews mit beratungssuchenden Familien zeigen, dass eine bedarfsorientierte Arbeit mit Familien zur Verbesserung von prekären (finanziellen) Lebenslagen und zur Vermeidung von Armut insgesamt beitragen. Die Beratungspraxis nimmt dabei eine wichtige Funktion zur Entbürokratisierung von sozialpolitisch administrativen Maßnahmen ein, da sie die Anforderungen, die an die Antragstellungen geknüpft sind, vereinfachen. In einer aktuellen Studie der Ernst-Abbe Hochschule Jena (Akremi/Wilke, 2020 in Sielaff/Wilke, 2022<sup>20</sup>) wurden Personen, die Leistungen zur Grundsicherung beziehen oder aufgrund von Niedrigeinkommen, Anspruch auf Grundsicherung hätten, zu den Motiven der Nicht-Inanspruchnahme von Leistungen befragt.

---

<sup>20</sup> Sielaff, M./Wilke, F. (2022) Die Nichtinanspruchnahme von Grundsicherungsleistungen. Einschätzungen, Begründungen & Veränderungsvorschläge aus Sicht der Bürger: innen. Working Paper unter <https://www.researchgate.net/publication/360070221>

Hierbei zeigte sich, dass Schwierigkeiten mit Anträgen und Formularen und „stigmabezogene“ Vorbehalte als Hürde benannt werden (ebd.: 9). Im Hinblick auf die offene Frage, welche Vorschläge, die Personen haben, damit sich die Situation verbessert, benannten die meisten, dass weniger Bürokratie, einfacher Zugang und Verständlichkeit helfen würden, gefolgt von besserer Information, Aufklärung und Transparenz zu den Leistungen und Abbau von Stigma und Scham (ebd.:12). Auch wenn die Zielgruppe der Befragung der Ernst-Abbe-Hochschule Jena nicht direkt vergleichbar ist mit den Beratungssuchenden in den Familienbüros, so wird dennoch anhand der dort benannten Motive deutlich, welchen wichtigen Beitrag die Familienbüros zur Steigerung der Inanspruchnahme leisten.

Die Familienbüros übernehmen eine substanzielle Rolle bei einer verteilungsgerechteren Umsetzung von familienpolitischen Leistungen und helfen Erschöpfungsrisiken von Familien in finanziell prekären Lebenslagen zu verringern. Sie helfen bürokratische Hürden abzubauen, die durch den langwierigen Prozess von der Antragstellung bis zum Bescheid entstehen. Für die große Anzahl an 525 Familien mit Fluchthintergrund leisten die Fachkräfte darüber hinaus auch interkulturelle Soziale Arbeit und Integrationsberatung. Sie unterstützen die Familien dabei die Sprache der Bürokratie und „den Habitus“ der Behörden zu verstehen.

Wie aus den Interviews mit den Familien hervorgeht, besteht ein Teil ihrer professionellen Arbeit auch in psychosozialer Beratung, die ressourcenorientiert auf die Bewältigung von Problemstellungen und Hilfe zur Selbsthilfe ausgerichtet ist. Darüber hinaus bearbeiten sie mit den Familien Themen und Problemstellungen, die über ihren Aufgabenbereich hinausgehen, häufig weil diese in Zusammenhang mit dem familienpolitischen Anliegen stehen, weswegen die Familien ins Familienbüro kommen. Es wird angenommen, dass die Bewältigung dieser Anforderungen ohne die Zusammenarbeit mit anderen Diensten der Geschäftsstelle nicht möglich wäre. Wie aus der Gruppendiskussion mit den Fachkräften hervorgeht, stellt die Kooperation mit anderen Diensten, wie der Schwangerschaftsberatung und den Allgemeinen Sozialen Diensten, auch durch die personelle Überschneidung einen wichtigen Bestandteil der konzeptionellen Verankerung der Familienbüros dar. Wünschenswert wäre, und das sagen die Fachkräfte auch in der Gruppendiskussion auf die Frage nach der Zukunftsperspektive für die Familienbüros, dass die Beratung und Hilfe für alle Themen an einem Ort gebündelt werden sollten, was der Erfahrung der Fachkräfte Rechnung tragen würde, dass kurze Wege die Inanspruchnahme von Beratungen erleichtern und damit ggf. noch mehr Familien erreicht werden könnten.

Im Kontext der Erreichbarkeit von Familien wäre es wünschenswert über Strategien nachzudenken, wie noch mehr Einrichtungen bzw. Orte im Sozialraum erreicht werden können, wo sich Familien aufhalten. Aus der Gruppendiskussion geht hierzu hervor, dass die Kooperation mit Schule und Kita nicht hinreichend gut funktioniert hat. Möglicherweise wäre es von Nutzen, wenn die politisch administrative Verwaltung vor Ort, die dort ansässigen Bildungseinrichtungen, selbstorganisierte migrantische Gruppen und Träger der Familien-, Kinder- und Jugendhilfe zu einem Fachtag einlädt an dem insbesondere die Vernetzung im Sozialraum im Vordergrund steht. Eine weitere wichtige Entwicklung im Berichtszeitraum, die in der Gruppendiskussionen aber auch in den Projekttreffen sichtbar wurden und die das Ergebnis der erfolgreichen Netzwerkarbeit des Projektes ist, ist die gute Zusammenarbeit mit der Familienkasse.

So wurde in der Projektlaufzeit beispielsweise verabredet an einem Standort regelmäßig eine Sprechstunde für Familie anzubieten, bei denen Familienkasse und Familienbüro gemeinsam anwesend sind, unterstützend tätig werden und Erfahrungen sammeln, um die Rahmenbedingungen für die Antragsstellung zu verbessern und die Inanspruchnahme des Kinderzuschlags zu steigern. Auch wenn über die Fragebogenerhebung nicht eindeutig bestimmbar ist, wie hoch die absolute Zahl der Kinder ist, deren Familien über die Beratungen familienpolitische Leistungen zugestanden wurden, so lässt sich jedoch wie im Kapitel 4.1 ausgewiesen festhalten, dass die Familienbüros sich um die Beratungsanliegen, u.a. in Form von 1111 Antragstellungen, von Familien mit insgesamt 2232 Kindern gekümmert haben. Sie tragen dazu bei, das Risiko dieser Kinder zu verringern in Armut aufzuwachsen und an Bildung teilzuhaben<sup>21</sup>. Aus dem Gesagten ergibt sich, dass Familienbüros als eigene Form der Beratungseinrichtung verstetigt und eine dauerhafte Finanzierung gesichert werden müssen. Dieses Ergebnis wird um so dringlicher, als dass durch die Auswirkungen der aktuellen Energiekrise und den damit verbundenen Kostensteigerungen der Bedarf an monetären Unterstützungsleistungen auch in Zukunft für eine größere Anzahl von Familien von Relevanz sein werden.

---

<sup>21</sup> Anträge für Bildung und Teilhabe, Freiwillige Ganztagschule, Schulbuchleihe, Lernmittelfreiheit und Freistellung für Schulbücher wurden in 213 Fällen unterstützt.