

Erster Orientierungsrahmen für den Ausbau und die Weiterentwicklung Kommunaler Familienbüros (KFB)

Kurzfassung zum Recherchebericht

Ulrich Schwanecke

© 2009 Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.
Arbeitsfeld II „Kindheit, Jugend, Familie, Gleichstellung“
Michaelkirchstr. 17-18, 10179 Berlin
Tel.: 030/62980 - 0, Fax: 030/62980 - 150
Email: info@deutscher-verein.de

Stand des Projektberichts: Januar 2009





1. Einleitung

„Der Maßnahmenkatalog deutscher Familienpolitik ist unüberschaubar und intransparent“¹ stellt die Sachverständigenkommission im siebten Familienbericht fest und spricht von einer „unübersichtlichen Fülle von finanziellen Unterstützungsleistungen“². Ebenso stellt auch der Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD zur Situation der finanziellen Förderung von Familien fest: „Transferleistungen für Familien in Deutschland werden derzeit an verschiedenen Stellen bearbeitet und ausgezahlt. Ihnen liegen zum Teil unterschiedliche Einkommensbegriffe und Einkommensgrenzen zugrunde. Diese Vielfalt ist für Familien häufig unübersichtlich, bürokratisch und unverständlich.“³ Die Bereitstellung familienpolitischer Leistungen ist durch eine starke Zersplitterung zwischen Bund, Ländern, Kommunen und verschiedenen Körperschaften des öffentlichen Rechts gekennzeichnet. So wird zum Beispiel das Mutterschaftsgeld durch die Krankenkassen ausgezahlt. Beantragt wird es bei der Mutterschaftsgeldstelle des Bundesversicherungsamtes. Kindergeld und Kinderzuschlag werden durch die Familienkassen der Bundesagentur für Arbeit und der Unterhaltsvorschuss durch die Jugendämter ausgezahlt. Zuständig für die Ausführung des Bundeselterngeld- und des Elternzeitgesetzes sind die von den Landesregierungen bestimmten Stellen. In Baden-Württemberg ist es die Landeskreditbank, in Mecklenburg-Vorpommern das Landesamt für Gesundheit und Soziales, in Niedersachsen sind es die kreisfreien Städte, einige kreisangehörige Städte und Gemeinden, die Städte und Gemeinden der Region Hannover und die Landkreise, in Sachsen-Anhalt ist es das Landesverwaltungsamt.

Der Koalitionsvertrag regt aufgrund eben dieser für die Familien unübersichtlichen Situation die Einrichtung von „Familienkassen neuen Typs“ an.⁴ Durch die Konzentration und Zusammenführung familienpolitischer Leistungen in einer solchen „Familienkasse“ sollen mehr Transparenz und die Grundlage für eine gerechtere und zielgenauere Familienförderung geschaffen werden. Die Koalitionsvereinbarung macht jedoch die Vorgabe, Bürokratiewachstum zu vermeiden. Die Einrichtung einer neuen Bundesbehörde wird nicht angestrebt. Die Leitgedanken sind Vereinfachung und mehr Transparenz.

Vor dem Hintergrund dieser Vorgaben beurteilt das Kompetenzzentrum für familienbezogene Leistungen im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) in seinem im April 2008 erschienenen Arbeitsbericht „Zukunft für Familie“ die Varianten einer Familienkasse im Sinne einer zentralen Zahlstelle, die alle Leistungen in einer Kasse bündelt, sowie einer Familienkasse als Parafiskus⁵, kritisch⁶. Nach Ansicht des Kompetenzzentrums stellt die Zusammenführung von Leistungen keinen Wert an sich dar. „So sprechen bisherige Erfahrungen und Erkenntnisse des Kompetenzzentrums nicht dafür, dass eine Zusammenführung von Leistungen zu mehr familienfreundlicher Effizienz oder zu staatlichen Einsparungen führt. Es gibt keine einfache Leistung für alle Familien. Denn die Vielfalt familienbezogener Leistungen ist den komplexen Lebensrealitäten geschuldet.“⁷

Stattdessen favorisiert das Kompetenzzentrum die Einrichtung von „Bürgernahen Familienbüros“.⁸ Diese sollen eine Anlaufstelle für Familien zu allen familienbezogenen Unterstützungsleistungen darstellen, jedoch keine Kasse im Sinne einer Zahlstelle sein. Vielmehr sollen Familienbüros Beratungen durchführen, Antragsformulare bereitstellen, Leistungsanträge entgegennehmen und ihrerseits die dafür jeweils zuständigen Verwaltungen mit der Leistungsberechnung beauftragen. Die mit der Bearbeitung von Leistungsanträgen und der Auszahlung von Familienleistungen betrauten Stellen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene bleiben somit erhalten. Familien richten jedoch alle Anliegen bezüglich monetärer Familienleistungen nur noch an eine einzige Stelle, das „bürgernahe“ und somit Kommunale Familienbüro. Familienbüros nehmen eine Lotsenfunktion wahr: Sie bündeln Beratungs- und Serviceangebote, verringern den bürokratischen und zeitlichen Aufwand für Familien und steigern die Transparenz der

1 BMFSFJ (2005), Siebter Familienbericht, Seite 458.

2 Ebda., Seite 456.

3 Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD vom 11. November 2005, Seite 118f.

4 Ebda., Seite 118f.

5 Die französische Caisse Nationale d'Allocations Familiales bündelt alle familienbezogenen Leistungen in einer Institution. Die Auszahlung wird über 123 regionale Kassen organisiert. Als Parafiskus ist die Familienkasse dabei unabhängig von nationalen Budgetentscheidungen und wird über Beiträge oder aus Mitteln der öffentlichen Haushalte finanziert. Ebenso findet man in Österreich das parafiskalische Organisationsmodell der Familienförderung vor.

6 BMFSFJ (2008), Arbeitsbericht des Kompetenzzentrums für familienbezogene Leistungen, Seite 15f.

7 Ebda., Seite IV.

8 Ebda., Seite 84.



Familienförderung. „Wenn eine größere Übersichtlichkeit des Spektrums familienbezogener Leistungen und eine größere Bürgernähe verfolgt werden sollen, dann ist die Schaffung von Anlaufstellen für Familien zu möglichst allen familienspezifischen Fragen und Unterstützungsleistungen die zielführende Antwort.“⁹

Ziel der Recherche

Die Geschäftsstelle des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V. hat im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen der vorliegenden Recherche¹⁰ insbesondere folgende Fragen in den Blick genommen:

- Welche Beratungs- und Serviceangebote gibt es für Familien auf kommunaler Ebene?
- Wie viele Kommunale Familienbüros sind bislang bundesweit eingerichtet worden und welche Aufgabenschwerpunkte haben sie?
- Welche Möglichkeiten zum Ausbau von Familienbüros bieten sich auf lokaler Ebene an?

Unabhängig von den Überlegungen des Kompetenzzentrums im BMFSFJ sind Familienbüros insbesondere in den letzten zwei bis drei Jahren in Gemeinden, Städten und Landkreisen bereits in großer Zahl entstanden. Diese Familienbüros sind nur zu einem geringen Teil hinsichtlich der Transferleistungen für Familien beratend tätig. Dennoch galt es, sie im Rahmen dieser Recherche gesondert in den Blick zu nehmen, da sie als zentrale Anlaufstellen konzipiert wurden und sich inzwischen vielerorts auch erfolgreich zu selbigen entwickelt haben.

Neben der quantitativen Recherche wurde auch die qualitative Ebene durch Interviews der Fachkräfte in folgenden Familienbüros analysiert:

- „Familien-Projekt“ Dortmund (Nordrhein-Westfalen)
- „Familienbüro Neuruppin“ (Brandenburg)
- „Mobiles Familienbüro im Landkreis Erlangen-Höchstadt“ (Bayern)
- „Familienbüro Celle“ (Niedersachsen)

Darüber hinaus wurden Konzepte und Evaluationsberichte Kommunaler Familienbüros ausgewertet.

2. Kommunale Familienbüros: Rechercheergebnisse im Überblick

Die Vielfalt der Beratungs- und Serviceleistungen für Familien vor Ort

Die Bezeichnung für analoge Einrichtungen bewegt sich von „Familienbüro“, über „Familienservicebüro“ bis hin zu „Familien- und Kinderservicebüro“ in den unterschiedlichsten begrifflichen Variationen. Sie werden in diesem Bericht zusammenfassend als „Kommunale Familienbüros“ (KFB), oder kurz als „Familienbüros“, bezeichnet. Familienbüros sind Einrichtungen, die bei der Kommunalverwaltung, bei Trägern der Freien Wohlfahrtspflege, u.a. in Kindertageseinrichtungen und Eltern-Kind-Zentren, oder bei lokalen Netzwerken, wie z.B. Lokalen Bündnissen für Familie, angesiedelt sein können. Familienbüros haben die ganze Familie zur Zielgruppe, nicht ausschließlich die Gruppe der Mütter, der Väter, der Kinder oder der Jugendlichen.

Es gibt jedoch auch zahlreiche weitere Einrichtungen, deren Aufgaben das Querschnittsthema „Familie“ berühren, so befassen sich z.B. kommunale Gleichstellungsbüros bzw. Frauenbüros intensiv mit dem Thema „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“. Diese Einrichtungen werden von dieser Recherche nicht systematisch erfasst und betrachtet. Gleichwohl können sich diese Einrichtungen für die institutionelle Anbindung von Familienbüros eignen. Dies wurde durchaus auch mancherorts bereits umgesetzt. Dennoch muss in dieser Recherche eine prinzipielle Begrenzung auf Einrichtungen vorgenommen werden, die sich erkennbar und ausschließlich an die Zielgruppe „Familien als Ganzes“ richten. In diesem Sinne werden folgende Einrichtungen im Rahmen dieser Recherche nicht in den Blick genommen – darunter insbeson-

⁹ Ebda.

¹⁰ Das hier vorliegende Dokument stellt eine Kurzfassung des ausführlichen Projektberichts dar.



dere auch Einrichtungen mit problemorientierten Beratungs- und Serviceangeboten sowie hauptsächlich beteiligungsfördernden Aufgabenstellungen:

- Frauenbüros und Gleichstellungsbüros
- Servicestellen „Frau & Beruf“
- Servicestellen „Arbeiten & Leben“
- Väterbüros
- Ehe- und Lebensberatungsstellen (zumeist kirchlich)
- Kinder- und Jugendbüros
- Bürgerbüros (Sozialbürgerhäuser)

Bestand und Verbreitung Kommunaler Familienbüros aktuell

In den Kommunen gibt es zahlreiche verschiedene Einrichtungen, die Informations-, Beratungs- und Serviceleistungen für Familien anbieten, u.a. Eltern-Kind-Zentren, Mehrgenerationenhäuser, Erziehungsberatungsstellen und Beratungsstellen der Familienbildung. Zu diesen Einrichtungen gehören auch die Familienbüros: 254 wurden bislang in Gemeinden, Städten, Stadtteilen und Landkreisen etabliert.¹¹ Anders als die oben genannten Einrichtungen hat sich die Mehrzahl dieser Familienbüros bereits zu zentralen Anlaufstellen für Familien entwickelt. Daher galt ihnen im Rahmen der Recherche das Hauptaugenmerk.

Verteilung nach Bundesländern

Familienbüros existieren in 13 Bundesländern. Sie sind jedoch äußerst ungleich verteilt. In Niedersachsen allein wurden in Folge des Landesprogramms „Familien mit Zukunft“ (FMZ) 169 Familienbüros eingerichtet.¹² Danach folgen hinsichtlich der Anzahl der Familienbüros Nordrhein-Westfalen (36), Bayern (11), Hessen (9) und Schleswig-Holstein (7).

Einzugsgebiete Kommunaler Familienbüros

Als Einzugsbereich haben 126 Familienbüros die ganze Stadt gewählt. Die andere Hälfte der 254 Einrichtungen verteilt sich auf Familienbüros, die einen Stadtteil (27), eine Gemeinde (56), eine Samtgemeinde (17) oder einen Landkreis (28) zum Einzugs- und Wirkungsbereich haben.

Modelltypen Kommunaler Familienbüros

Die Familienbüros unterscheiden sich stark im konzeptionellen Ansatz, hinsichtlich ihrer Träger-schaft, der institutionellen Anbindung, der Zielgruppen, der Aufgaben und Angebote. Im Rahmen der Recherche wurden vier Modelltypen gebildet, um diese Vielfalt aussagekräftig in übersichtlicher Form im Projektbericht darstellen zu können. Jedem dieser vom Einzelfall abstrahierenden Modelltypen wird im Projektbericht ein Praxisbeispiel eines Familienbüros gegenübergestellt.

Modelltyp A: Das Familienbüro als zentrale Anlaufstelle in Gemeinden sowie Klein- und Mittelstädten
(Praxisbeispiel A: Das „Familienbüro Celle“)

Modelltyp B: Das Familienbüro-Netzwerk in Großstädten, Gemeindeverbänden und Landkreisen
(Praxisbeispiel B: Die Familienbüros des „Familien-Projekts“ Dortmund)

Modelltyp C: Das mobile Familienbüro in Gemeindeverbänden und Landkreisen
(Praxisbeispiel C: Das „Mobile Familienbüro im Landkreis Erlangen-Höchstadt“)

Modelltyp D: Das Familienbüro als zentrale Anlaufstelle in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf (Praxisbeispiel D: Das „Familienbüro Neuruppin“)

¹¹ In der Recherche wurden jene Familienbüros berücksichtigt, auf die sich Hinweise im Rahmen der Internetsuche finden ließen. Die Anzahl der tatsächlich bestehenden Familienbüros dürfte daher höher liegen. Legt man die Auskunft des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit zur Anzahl der Familienbüros in Niedersachsen zu Grunde (280), kommt man auf 365 Familienbüros bundesweit.

¹² Die Standorte von 169 Familienbüros werden auf der Internetseite www.familien-mit-zukunft.de aufgelistet. Nach Auskunft des Niedersächsischen Sozialministeriums (Dezember 2008) bestehen jedoch 280 Familienbüros in Niedersachsen.



Verteilung nach Modelltypen

Familienbüros, die zu Familienbüro-Netzwerken gehören (Modelltyp B), stellen 56 % der insgesamt 254 Familienbüros dar. Das „klassische Familienbüro“ als zentrale Anlaufstelle (Modelltyp A) bildet einen Anteil von rund 38 %. Als zentrale Anlaufstellen für Familien in Wohngebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf wirken bundesweit zwölf Familienbüros (Modelltyp D). Das Mobile Familienbüro (Modelltyp C) wurde in Deutschland bislang zweimal realisiert.

Kommunale Familienbüros als „Baustein“ familienpolitischer Gesamtstrategien

Familienbüros werden von den Kommunen zumeist als ein „Baustein“ familienpolitischer Gesamtstrategien eingerichtet. Sie werden insbesondere von Kommunen eingerichtet, die Familienpolitik aktiv mit verschiedenen Instrumenten gestalten. In 71 % der 254 Kommunen, in denen ein Familienbüro etabliert wurde, sind zuvor bereits ein oder mehrere Lokale Bündnisse für Familie gegründet worden, mindestens auf Kreisebene.

Innerhalb der familienpolitischen Gesamtstrategien der Kommunen lassen sich den Familienbüros insbesondere folgende Funktionen zuweisen:

1. Informations- und Beratungsstelle
2. „Lotsenfunktion“: Schaffung von Angebotstransparenz
3. Impulsgeber für Angebotsentwicklung und -gestaltung
4. Plattform für familienbezogene Netzwerke
5. Koordinations- und Kooperationsstelle
6. „Scharnierfunktion“: „Seismograph“ für Bedarfe der Familien und Vertreter ihrer Interessen
7. Innovations- und Kompetenzzentrum

Initiativen, Modellprojekte und Förderprogramme zur Einrichtung Kommunaler Familienbüros in den Bundesländern

Landesförderprogramme und Modellprojekte zur Einrichtung von Familienbüros sowie anderweitige Landesinitiativen zur Unterstützung kommunaler Familienpolitik zeigen deutliche Effekte auf die quantitative Etablierung von Familienbüros wie insbesondere die Bundesländer Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Hessen zeigen.

Ein starkes Engagement der Landkreise ist bei der Einrichtung von Familienbüros zu erkennen: in 70 der 301 Landkreise bestehen ein oder mehrere Familienbüros mit unterschiedlichem Einzugsgebiet. Von den bundesweit bislang eingerichteten 254 Familienbüros haben 28 einen Landkreis zum Einzugs- und Wirkungsbereich.

Träger und räumliche Anbindung Kommunaler Familienbüros

Die Mehrzahl der 254 Familienbüros befindet sich in öffentlicher Trägerschaft. Vielfach wurde die Einrichtung jedoch auch auf Freie Träger, insbesondere der Kinder- und Jugendhilfe, übertragen. Ein nicht unbedeutender Teil befindet sich in konfessioneller Trägerschaft.

Familienbüros werden häufig räumlich sowohl in Behörden (hier v.a. Jugendämter), aber auch in Form attraktiver Ladenlokale in den Einkaufszentren der Innenstädte angesiedelt. Familienbüros in freier Trägerschaft werden zumeist in bestehende Einrichtungen wie Kindertagesstätten, Familienzentren oder Stadtteilzentren integriert.

Finanzierung Kommunaler Familienbüros

Die niedersächsischen Familienbüros, die einen Anteil von mehr als der Hälfte der bundesweit 254 Familienbüros bilden, werden zu 50% aus dem Landesprogramm „Familien mit Zukunft“ und zu 50% von den Kommunen finanziert. Die Möglichkeit der Finanzierung bzw. Teilfinanzierung der Projektkosten für den Aufbau und Betrieb von Familienbüros durch Stiftungen und andere soziale Organisationen wird genutzt. Sponsoring seitens Unternehmen wird angestrebt, leistet jedoch bislang kaum einen Beitrag zur Etablierung von Familienbüros.



Lokale Kooperation und Vernetzung

Die Bündelung bestehender Angebote ist eine der Hauptaufgaben der Familienbüros als zentrale Anlaufstellen. Daher sind sie in der lokalen Vernetzung und Kooperation mit Partnern weit fortgeschritten.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Familienbüros leisten eine umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit und bedienen sich dabei aller zur Verfügung stehenden Instrumente. Dies liegt in ihrem Einrichtungszweck, als zentrale Anlaufstellen für Familien gut sichtbar und erreichbar zu sein, sowie in ihrer Aufgabe, Angebotstransparenz zu schaffen, begründet.

Qualitative und quantitative Nachfragesteuerung

Die Angebote der Familienbüros treffen die Nachfrage der Familien. Familienbüros, deren Betrieb aufgrund fehlender Nachfrage eingestellt wurde, sind nicht bekannt. Jedoch befindet sich die Mehrzahl der Familienbüros noch in der Aufbau- bzw. Konsolidierungsphase. Die Steuerung der Nachfrage durch eine bedarfsorientierte Angebotsgestaltung wird jedoch auch nach Abschluss dieser Phase als eine permanente Aufgabe der Familienbüros begriffen.

Möglichkeiten der Weiterentwicklung bestehender Familienbüros zu zentralen Anlaufstellen für Familien im Hinblick auf Beratung und Antragsmanagement zu monetären Familienleistungen

Die bestehenden Familienbüros leisten zum Teil bereits Information, Beratung und Vermittlung im Bereich der monetären Familienleistungen – unabhängig davon, ob dies explizit zu ihren Aufgaben gehört oder nicht. Dies gestalten Familienbüros in unterschiedlicher Form und inhaltlicher Tiefe. Zwei Ansätze lassen sich hierbei unterscheiden:

1. Erstinformation und Weitervermittlung für die Beratung durch die zuständigen Stellen
2. „Integrierter Ansatz“ einer weiterführenden Beratung durch Fachkräfte der für monetäre Familienleistungen zuständigen Stellen vor Ort im Familienbüro

Die Einschätzungen des Kompetenzzentrums für familienbezogene Leistungen im BMFSFJ hinsichtlich der für Familien unübersichtlichen Situation monetärer Familienleistungen und des daraus resultierenden Bedarfs an zentralen Anlaufstellen der Beratung und des Antragsmanagements werden von den Vertreterinnen und Vertretern der Familienbüros bestätigt.

Die Empfehlungen des Kompetenzzentrums zur Schaffung derartiger zentraler Anlaufstellen und eines familienunterstützenden Antragsmanagements werden begrüßt. Eine Unterstützung der bisherigen Bemühungen der Kommunen in dieser Hinsicht durch Bund und Länder wird für prinzipiell wünschenswert gehalten.

Die Schaffung von Parallelstrukturen ist auch aus Sicht der bestehenden Familienbüros zu vermeiden. Eine Unterstützung durch Bund und Länder beim Aufbau zentraler Anlaufstellen der Beratung zu monetären Familienleistungen sollte sich auf die Weiterentwicklung der in den Kommunen bereits bestehenden Strukturen richten.

Aus Sicht der Vertreterinnen und Vertreter von Familienbüros sind eine Vielzahl von Voraussetzungen für die Einrichtung derartiger Anlaufstellen bzw. die Weiterentwicklung bestehender Familienbüros zu schaffen. Dies könnte nur mit Unterstützung von Bund und Ländern gelingen. Dazu gehört unter anderem:

1. Qualifikations-/Weiterbildungsangebote für die Beratung zu monetären Familienleistungen
2. EDV-gestützte und wissensbasierte technische Lösungen, um die nötigen Antragsformulare bereitstellen zu können und die nötigen Kenntnisse bei der Beratung und für das Ausfüllen der Anträge verfügbar zu machen
3. Ausbau der Kooperationsstrukturen zwischen den Familienbüros als zentrale Anlaufstellen für Familien und den für die einzelnen Leistungen zuständigen Stellen (u.a. Familienkassen der Bundesagentur für Arbeit)



4. überregionale öffentlichkeitswirksame Kampagnen, um Beratungs- und Serviceangebote der Familienbüros bekannter zu machen

Die Weiterentwicklungsmöglichkeiten der bestehenden Familienbüros unterscheiden sich in den verschiedenen Modelltypen. Im Modell des Mobilien Familienbüros ließe sich die Integration der Beratung zu monetären Familienleistungen kaum realisieren, da die Frequenz der Einsätze des Familienbüros in den einzelnen Gemeinden zu gering ist.

Ein grundsätzlicher Bedarf an Beratung zu monetären Familienleistungen ist fast überall festzustellen. Jedoch rechtfertigen die Bevölkerungszahlen vielerorts in den Gemeinden nicht die Einrichtung eines Familienbüros. Man sollte sich in diesen Fällen vom Begriff „Familienbüro“ lösen – es geht um die zentrale Anlaufstelle für Familien. Vielerorts wäre es daher in Gemeinden angemessen, eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter der Kommunalverwaltung als Ansprechpartner, als „Familienbeauftragte(n)“, zu benennen.

Es ist ein weitverbreitetes Anliegen zu erkennen, von einer Defizitorientierung in der kommunalen Familienpolitik und von der Betrachtung „Familie stellt eine Notsituation des Lebens dar“ wegzukommen. Es geht den Kommunen darum, Eltern als Leistungsträger der Gesellschaft zu sehen und sie mit dem nötigen Service zu unterstützen, um diese Leistung erfüllen zu können. Familienbüros sollten in diesem Sinne Servicezentren für Familien sein. Diesem Anspruch versucht die Mehrzahl der bestehenden Familienbüros gerecht zu werden.

3. Eckpunkte zum Ausbau und zur Weiterentwicklung Kommunaler Familienbüros

Die Weiterentwicklung der kommunalen Instrumente zur Verbesserung der Unterstützungsleistungen für Familien im Sinne wirksamer und pragmatischer Hilfen dient insbesondere dem Ziel, gerade jene Familien rechtzeitig zu erreichen, für die staatliche Transferleistungen im besonderen Maße gedacht sind. Eine Kombination der Aufgabenschwerpunkte „Allgemeine Familienberatung“ und „monetäre Familienleistungsberatung“ ist deshalb sinnvoll und kann auch vor Ort realisiert werden, entweder durch „Bündelung unter einem Dach“ oder durch anderweitige Sicherung eines niedrighschwelligigen Zugangs. Der Ausbau Kommunaler Familienbüros hat an den bestehenden Strukturen von Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsangeboten für Familien anzusetzen; er sollte zumindest mit diesen vernetzt (integriert) werden. Deshalb geht es bei den nachgenannten Eckpunkten um einen strukturellen und gesamt-konzeptionellen Orientierungsrahmen, nicht aber um Organisationsfragen Kommunaler Familienbüros. Die Organisation der KFB ist von den örtlichen und regionalen Rahmenbedingungen abhängig.

Folgende Eckpunkte und Merkmale sind beim Ausbau der KFB insbesondere zu berücksichtigen:

1. Leitbild Kommunaler Familienbüros
2. Trägerschaft und (kommunaler) Zuständigkeitsbereich
3. Angebotsgestaltung und Steuerung
4. Aufgabenschwerpunkte
5. Bürgernähe und Niedrighschwelligkeit
6. Lokale Kooperation und Vernetzung
7. Öffentlichkeitsarbeit
8. Kooperation zwischen Kommunen, Ländern und Bund

1. Leitbild Kommunaler Familienbüros

Kommunale Familienbüros verstehen sich als bürgernahe und niedrighschwellige Servicestellen, die den Alltag von Familien erleichtern. Sie übernehmen eine Lotsenfunktion für die Familien in der Kommune, indem sie umfassende Beratungsleistungen zu familienbezogenen Fragen und Anliegen anbieten und ein Antragsmanagement für monetäre Familienleistungen zur Verfügung stellen. Durch die Konzentration der Serviceleistungen für Familien in einer zentralen und wohnortnahen Anlaufstelle bieten Familienbüros



der Kommunalverwaltung die Möglichkeit, Bedarfe der Familien frühzeitig zu erkennen und sie dadurch zielgenau und unbürokratisch unterstützen zu können.¹³

2. Trägerschaft und (kommunaler) Zuständigkeitsbereich

Die Prüfung und die konzeptionellen Vorüberlegungen hinsichtlich der institutionellen und auch der räumlichen Anbindung von Familienbüros liegen aufgrund der Zuständigkeit und Aufgaben gegenüber Kindern, Jugendlichen und Familien in der Verantwortung der Jugendämter der örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe. Die Federführung des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe bietet die Voraussetzung, das in der Einrichtung von Familienbüros liegende Risiko entstehender Überschneidungen von Aufgaben und Angeboten zu verhindern und Parallelstrukturen, insbesondere im Hinblick auf den Allgemeinen bzw. Kommunalen Sozialdienst (ASD/KSD), zu vermeiden. Ebenso können KFB natürlich auch bei Freien Trägern angesiedelt werden.

Die Auswertung der im Projektbericht aufgeführten 254 Familienbüros zeigt, dass die Frage der Trägerschaft vorrangig strategischen Überlegungen der Kommunen folgend beantwortet wird. Das heißt, die entscheidenden Fragen, mit denen sich die Kommunalverwaltungen vor der Einrichtung eines Kommunalen Familienbüros beschäftigen, lauten: Wie, wo, womit und durch wen erreichen wir die Familien, die wir erreichen wollen? Entscheidend dabei ist die Niedrigschwelligkeit der KFB.

3. Angebotsgestaltung und Steuerung

Als Anlaufstellen für Familien bietet sich den Familienbüros durch den täglichen Kontakt die Möglichkeit, aktuelle und sich verändernde Bedarfe der Familien frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren. Familienbüros sollten daher auch als Impulsgeber für die Entwicklung und Ausgestaltung von Angeboten für Familien auf örtlicher Ebene genutzt werden. Die bedarfsorientierte Angebotsentwicklung und -gestaltung ist neben der Schaffung von Angebotstransparenz, der niedrigschwelligen Einrichtungsform der Familienbüros und einer zielgruppengerechten Öffentlichkeitsarbeit das entscheidende Instrument der Steuerung der Nachfrage in quantitativer wie qualitativer Hinsicht. Insoweit ist zudem eine enge Kooperation der KFB mit der (Jugendhilfe-)Planung sicherzustellen.

4. Aufgabenschwerpunkte

Neben der Beratung und dem Antragsmanagement zu monetären Familienleistungen sollen die Serviceleistungen der KFB auch die Information und Beratung zu nicht-monetären Angeboten für Familien vor Ort, u.a. im Bereich der Kinderbetreuung, der Familienbildung, der Freizeitgestaltung, aber auch der Erziehungs-, Partner- und Lebensberatung, umfassen. Durch diese Bündelung der Angebote für Familien in einer Anlaufstelle können Kommunale Familienbüros ein effizientes Stellwerk auf kommunaler Ebene der Kinder- und Jugendhilfe darstellen, das verschiedene Funktionen ausfüllen kann, u.a.:

1. Informations- und Beratungsstelle
2. „Lotsenfunktion“: Schaffung von Angebotstransparenz
3. Impulsgeber für Angebotsentwicklung und -gestaltung
4. Plattform für familienbezogene Netzwerke
5. Koordinations- und Kooperationsstelle
6. „Scharnierfunktion“: „Seismograph“ für die Bedarfe von Familien und Vertreter ihrer Interessen
7. Innovations- und Kompetenzzentrum

Die Beratung zu monetären Familienleistungen lässt sich in Kommunalen Familienbüros in unterschiedlicher Form realisieren. Zwei Ansätze zur Gestaltung dieses Service für Familien sind vorstellbar.

Erster Ansatz: In den Familienbüros wird eine Erstinformation und Grundberatung zu monetären Familienleistungen angeboten. In weniger komplexen Fällen kann das Familienbüro die Antragsteller soweit unterstützen, die Antragstellung abzuschließen. Die Anträge werden dann an die bearbeitenden Stellen weitergeleitet. In komplizierteren Fällen findet eine direkte Weitervermittlung der Antragsteller an die bearbeitenden Stellen statt.

¹³ Vgl. BMFSFJ (2008), Arbeitsbericht des Kompetenzzentrums für familienbezogene Leistungen, Seite 92.



Zweiter Ansatz: Bei diesem „integrierten Ansatz“ können im Familienbüro auch weiterführende Beratungen und selbst abschließende Bearbeitungen von Anträgen durch Fachkräfte für monetäre Familienleistungen angeboten werden. Im Pilotprojekt „Familienbüro“ in Schleswig-Holstein, das vor allem diesen Ansatz erproben sollte, handelte es sich um drei Fachkräfte, die den Familien im Familienbüro Niebüll zur Verfügung standen: jeweils ein Vertreter der Bundesagentur für Arbeit, des Landesamtes für soziale Dienste sowie der Kommune.

5. Bürgernähe und Niedrigschwelligkeit

Familienbüros sollen den Anforderungen zentraler und bürgernaher Servicestellen gerecht werden. Dies bedeutet, dass die Bestimmung des Einzugsbereichs des Familienbüros in Abhängigkeit von der Größe der Kommune erfolgen muss. Insbesondere in Großstädten und Landkreisen kann der dezentrale Ansatz der Einrichtung von Familienbüros als Netzwerk mehrerer Anlaufstellen in den Stadtteilen oder Gemeinden gewährleisten, dass die Wege für die Familien möglichst kurz ausfallen. Alternativ zum Familienbüro-Netzwerk kann auch die Einrichtung eines Mobilen Familienbüros in Landkreisen oder Samtgemeinden erfolgen.

Die Überlegungen zur Wahl des Standortes für ein Familienbüro sind zudem daran auszurichten, dass es sich um ein niedrigschwelliges Beratungs- und Serviceangebot für Familien handelt. Für die räumliche Anbindung von Familienbüros, die sich durch Niedrigschwelligkeit auszeichnet, eignen sich u.a. Ladenlokale in der Innenstadt, Kindertagesstätten und Familienzentren. Gerade bei der Integration von Familienbüros in bestehende Einrichtungen ist im Hinblick auf das Kriterium „Bürgernähe“ die Gestaltung der Öffnungszeiten von Bedeutung. Die Erfahrungen bestehender Familienbüros, insbesondere des Pilotprojekts „Familienbüro“ in Schleswig-Holstein, lassen erkennen, dass es bei der Gestaltung der Öffnungszeiten weniger auf die Quantität als auf die Qualität, d.h. auf intelligente Öffnungszeiten, ankommt. Keinesfalls sollten die Öffnungszeiten eines Familienbüros von jenen der Einrichtung, in die es integriert wurde, abweichen.

6. Lokale Kooperation und Vernetzung

Als zentrale Anlaufstellen bündeln Kommunale Familienbüros Informationen zu Angeboten und Leistungen für Familien öffentlicher und Freier Träger sowie sonstiger Institutionen, u.a. der Bundesagentur für Arbeit. Zu diesem Zweck wie auch zur Vermittlung von Angeboten an Familien und zur Schaffung von Angebotstransparenz kooperieren Familienbüros mit vielfältigen institutionellen Partnern und bilden lokale Vernetzungsstrukturen. Durch die Kooperation mit vielen Akteuren, u.a. auch Schulen, Kitas, Hebammen und ÄrztInnen, bauen Familienbüros ihre Zugangswege zu Familien aus und steuern darüber die Angebote und Leistungen. Durch lokale Kooperationsnetzwerke gelingt es den Familienbüros, Angebote und Leistungen für Familien sinnvoll zu kombinieren und sie bedarfsorientiert miteinander zu vernetzen.

7. Öffentlichkeitsarbeit

Der Evaluationsbericht zum Pilotprojekt „Familienbüro“ in Schleswig-Holstein benennt als eine Hauptursache für die anfangs zu geringe Nachfrage die mangelhafte Öffentlichkeitsarbeit. Aus den Erfahrungen bereits bestehender und erfolgreich etablierter Familienbüros lässt sich zum einen ablesen, dass eine bereits vor Öffnung des Familienbüros einsetzende Öffentlichkeitsarbeit derartige Startschwierigkeiten, wie sie im schleswig-holsteinischen Niebüll aufgetreten sind, verhindern kann, und dass sich zum anderen die Nachfrage, selbst angebotsspezifisch, durch begleitende Öffentlichkeitsarbeit steuern lässt.

Vor der Öffnung von Familienbüros und in der Anfangsphase hat sich die persönliche Vorstellung der Angebote der Familienbüros durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Einrichtungen wie z.B. Kindertagesstätten und Schulen sowie bei Ärzten und Hebammen als besonders wirkungsvoll herausgestellt. Durch diese „Laufarbeit“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Familienbüros auf dem Wege der „Mundpropaganda“ erfolgreich bei Familien bekannt gemacht werden. Ist die Existenz der Familienbüros erst einmal bekannt, können zur weiteren Information der Familien die Pressearbeit, eine eigene Internetpräsenz, Flyer etc. eingesetzt werden.



8. Kooperation zwischen Kommunen, Ländern und Bund

Das Kompetenzzentrum im BMFSFJ geht davon aus, dass es zur Einrichtung von Familienbüros als kommunale Servicestellen der Kooperation zwischen Bund, Ländern und Kommunen sowie entsprechender Vereinbarungen bedarf. In demselben Sinne benennen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Familienbüros verschiedene Voraussetzungen der Einrichtung von zentralen Anlaufstellen der Beratung und des Antragsmanagements für monetäre Familienleistungen, die von den Kommunen nur mit Unterstützung von Bund und Ländern zu schaffen sind. Zu diesen Voraussetzungen gehören unter anderem:

- Qualifikations- und Weiterbildungsangebote für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Familienbüros hinsichtlich der Beratung und des Service zu monetären Familienleistungen
- EDV-gestützte und wissensbasierte technische Lösungen, um die nötigen Antragsformulare bereitzustellen zu können und die nötigen Kenntnisse bei der Beratung und für das Ausfüllen der Anträge verfügbar zu machen
- Ausbau der Kooperationsstrukturen zwischen den Familienbüros als zentralen Anlaufstellen für Familien und den für die einzelnen Leistungen zuständigen Stellen (u.a. Familienkassen der Bundesagentur für Arbeit)
- überregionale öffentlichkeitswirksame Kampagnen, um die Beratungs- und Serviceangebote der Familienbüros bekannter zu machen