

Der NöDswerker

#01 | 2021

Newsletter für das Netzwerk der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit
im öffentlichen Dienst

Mehr Qualität
durch System!

KfW-Studienkredit
und Bildungskredit

Wegweiser im
Dschungel der
Familienleistungen



Familienkasse



— Editorial —

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

herzlich willkommen zur zweiten Ausgabe Ihres Newsletters „Der NöDswerker“. Diesmal legen wir für Sie einen besonderen Fokus auf das Thema Qualität. Die Corona-Pandemie fordert uns als Institutionen im öffentlichen Dienst in einem nie dagewesenen Ausmaß – darum ist es mir wichtig, die Qualität von Dienstleistungen, Zugängen und Organisation der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) weiter zu entwickeln und auszubauen.

Die Familienkasse der BA ist mit rund 5.000 Beschäftigten eine Großorganisation, die stark davon geprägt ist, große Eingangsvolumina an Anträgen korrekt zu erledigen und dabei auch noch schnell zu sein. Das beweisen wir immer wieder, besonders in Krisensituationen, in denen schnelles Handeln und Flexibilität gefragt sind. Zuletzt zeigte sich das bei der Auszahlung des Kinderbonus und den Sonderregelungen des „Notfall-KiZ“ im vergangenen Jahr. Exzellente Arbeit und Dienstleistung haben jedoch mehr Facetten als die richtige und schnelle Berechnung unserer Leistungen Kindergeld und Kinderzuschlag. Kontakt auf Augenhöhe, Empathie, verständliche Bescheide, Erreichbarkeit auf unterschiedlichen Kanälen und auf die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden einzugehen, sind nur einige davon.

Im Rahmen der Gesamtentwicklung unserer Familienkasse habe ich vor gut anderthalb Jahren den Startschuss für eine grundlegende Richtungsänderung gegeben. „Mehr Qualität wagen!“ – das ist für mich und meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr als nur eine Phrase oder ein griffiger Marketinglogan. Die Familienkasse der BA will Familien nicht „irgendwie“ helfen, sondern exzellent. Auf dem Weg zu einer exzellenten Organisation setzen wir auch auf das EFQM-Modell, das wir Ihnen in dieser Ausgabe vorstellen. Das EFQM-Modell ermöglicht uns, das komplexe Thema Qualität systematisch auf- und auszubauen und zum Fundament unserer täglichen Arbeit werden zu lassen. Mein Ziel ist es, eine ganzheitliche Qualitätskultur zu etablieren. Damit ersetzen wir die – oftmals von den Beschäftigten gefühlte – allgegenwärtige Sprache des Controllings.

Dabei besteht für mich durchaus ein Wagnis darin, die klassischen und dabei vordergründig widersprüchlichen Ziele von Quantität und Qualität miteinander zu verbinden. Ich bin überzeugt, dass es gelingen kann, wirkungsvolle Arbeitsabläufe zu etablieren und am Ende sowohl qualitativ als auch quantitativ exzellente Arbeitsergebnisse zu erzielen. Um zu einer Qualitätsorganisation zu werden, genügt es nicht, einen Schalter umzulegen. Es ist ein langer, manchmal steinig Prozess.

Wie in jeder öffentlichen Institution sind die Dienstleistungen der Familienkasse der BA stark mitarbeiterbezogen. Qualität ist die Summe der Arbeit jeder einzelnen beschäftigten Person. Bei jedem und jeder Einzelnen das Bewusstsein zu ändern, hin zu der Erkenntnis „Qualität: Das bin ich!“, ist eine Frage der Unternehmenskultur und nicht durch bloße Anweisungen „von oben“ zu erreichen. Die Mitarbeitenden mitzunehmen und zu überzeugen, dass es jedem ganz persönlich nützt, immer neu zu lernen, ist eine große Herausforderung auf dem Weg zu mehr Qualität. Dafür haben wir uns vorgenommen, immer wieder miteinander über Qualität zu sprechen. Und das auf allen Ebenen und in verschiedenen Formaten: Teambesprechungen, Workshops, Videochats. Als neues Format haben wir den Podcast für uns entdeckt. Ob das „nur“ modern ist oder die Kommunikation wirklich verbessern kann, und wie aufwendig es ist, einen Podcast zu produzieren, darüber berichten wir Ihnen ebenfalls in dieser Ausgabe.

Entsprechen die Inhalte von „Der NöDswerker“ Ihren Erwartungen von Qualität? Wie bringen Sie das Thema Qualität in Ihrer Institution voran? Oder stehen bei Ihnen im Hinblick auf Familienleistungen andere Aspekte im Fokus, die Sie über den Newsletter an andere Institutionen im öffentlichen Dienst kommunizieren möchten? Gerne berichten wir mit Ihnen und über Ihre Themen. Ich freue mich auf Ihr Feedback.

Ich wünsche Ihnen anregende Unterhaltung beim Lesen!

Ihr Karsten Bunk
Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

”

Die KfW bietet mit dem KfW-Studienkredit und dem Bildungskredit zwei Möglichkeiten, das Studium zu finanzieren.

LEISTUNGEN FÜR FAMILIEN

Gastbeitrag von Philip Rauh,
Produktmanager
der KfW Bankengruppe

SEITE **06**



Philip Rauh
© KfW Bankengruppe/Isadora Tast

Inhalt

- 06** Wer soll das bezahlen? Studienfinanzierung!
KfW-Studienkredit und Bildungskredit
- 08** Mehr Qualität – aber bitte mit System!
Familienkasse der BA entwickelt System für Qualitätsmanagement
- 12** Jetzt gibt's was auf die Ohren! Podcast selbstgemacht
Einfacher als gedacht – Podcasts für die Mitarbeiterkommunikation
- 14** Berliner Verkehrsbetriebe
Eine Institution bewegt Berlin und ihre Kindergeldfälle
- 16** „Lotsi“ – Wegweiser im Dschungel der Leistungen
Plakate und Flyer lotsen Familien zu ihren Ansprüchen
- 18** Kolumne „Kinder, Kinder!“
Rollentausch – zwei Monate väterlich geführte Elternzeit
- 20** „Hätten Sie's gewusst?“
Bereits in der Antike spielte Qualität in der Arbeitswelt eine Rolle
- 22** Gesichter im Bezügestellenservice
Menschen im Zentralen Service
und den regionalen Familienkassen für den persönlichen Support
- 25** Podcast „Die Zukunft des Lernens“
Weiterbildungsprofi Klaus Herrmann zum Einsatz digitaler Lernformate
- 26** Feedback – Ihre Meinung bitte!
Der Newsletter will sich weiterentwickeln

Wer soll das bezahlen? Studienfinanzierung!

Der Studienbeginn naht oder das Studium dauert länger und eine zentrale Frage steht im Raum – wer soll das alles bezahlen? Neben dem klassischen BAföG gibt es weitere Möglichkeiten, ein Studium zu fördern, wenn das Geld nicht ausreicht. In diesem Gastbeitrag stellt Philip Rauh, Produktmanager bei der KfW Bankengruppe, zwei Finanzierungswege vor.

Gerade in Zeiten der Corona-Pandemie sind klassische Einkommensmöglichkeiten für Studierende knapper geworden. Restaurants und Bars sind geschlossen, viele Unternehmen mussten ihre Mitarbeiter wegen Lock-Down-bedingter Schließungen in die Kurzarbeit schicken. Nicht immer haben Studierende die Möglichkeit, ihre Eltern während des Studiums um finanzielle Unterstützung zu bitten. Auch das staatlich geförderte BAföG wurde im Zuge einer Novelle 2019 zwar ausgeweitet, doch nicht jede und jeder Studierende ist anspruchsberechtigt. Die KfW bietet mit dem KfW-Studienkredit und dem Bildungskredit zwei Möglichkeiten, das Studium zu finanzieren.

Das Wichtigste in Kürze

Sowohl der KfW-Studienkredit als auch der Bildungskredit dienen der Deckung von Lebenshaltungskosten. Zusätzlich dazu ist bei dem Bildungskredit eine Einmalzahlung für die Anschaffung von Arbeitsmaterialien – wie z.B. einem Computer – möglich. Den Kredit zahlen die Studierenden in der Regel nach dem Studium über einen längeren Zeitraum zurück. Beide Finanzierungen sind dabei unabhängig vom Einkommen der Eltern, dem eigenen Einkommen oder dem vorhandenen Vermögen. Darüber hinaus sind die Förderdarlehen auch mit einem bestehenden BAföG-Anspruch kombinierbar.

KfW-Studienkredit

Studierende unter 44 Jahren, die an einer staatlichen oder staatlich anerkannten Hochschule in Deutschland immatrikuliert sind, können einen KfW-Studienkredit beantragen. Die Finanzierung ist unabhängig davon, ob das

Studium in Vollzeit, Teilzeit, berufsbegleitend oder als Fernstudium absolviert wird, allerdings darf das 10. Fachsemester bei erstmaliger Antragstellung noch nicht abgeschlossen sein. Gefördert wird maximal bis zum 14. Fachsemester. Für eine Promotion oder das alleinige Masterstudium kann der KfW-Studienkredit 6 Semester in Anspruch genommen werden. Auszahlungen erfolgen monatlich und sind in der Höhe von 100 bis 650 Euro möglich. Auch die Finanzierung von Auslandssemestern ist möglich, wenn der bzw. die Studierende weiterhin in Deutschland immatrikuliert ist.

Da es sich beim KfW-Studienkredit um ein Darlehen handelt, sind natürlich Zinsen für die Inanspruchnahme fällig. Dies geschieht variabel, was bedeutet, dass der Zinssatz halbjährlich an die aktuelle Marktentwicklung angepasst wird. So läge der aktuelle Darlehenszinssatz bei 3,91% p.a. Als Corona-bedingte Unterstützungsmaßnahme übernimmt jedoch das Bundesministerium für Bildung und Forschung bis zum 31.12.2021 die Zinsen für alle Studierenden in der Auszahlungsphase.

Wichtig bleibt allerdings, vor Antragstellung den persönlichen Finanzbedarf zu prüfen und festzulegen. Jede bzw. jeder Studierende muss sich genau überlegen, wieviel Geld zur Deckung seiner monatlichen Ausgaben tatsächlich benötigt wird. Dabei helfen unter anderem der Bedarfsrechner, der auf der Internetseite der KfW zu finden ist. Mit dem Tilgungsrechner können Studierende darüber hinaus prüfen, welche Belastungen durch die Inanspruchnahme des Darlehens nach dem Studium auf sie zukommen.

Ist die Entscheidung für den KfW-Studienkredit gefallen, kann dieser über die Internetseite der KfW beantragt werden.

Und was passiert, wenn das Studium beendet wurde? In der Regel 18 Monate nach Beendigung der Auszahlungsphase – dazwischen befindet sich das Darlehen in einer Art Ruhephase – beginnt die Rückzahlung des Kredits. Natürlich haben Studierende auch die Möglichkeit, einen früheren Tilgungsbeginn zu wählen. Die KfW schlägt den Studierenden eine Rückzahlung innerhalb von 10 Jahren vor. Passt die vorgeschlagene Rate nicht zu ihren Bedürfnissen, können sie die Höhe bzw. Laufzeit bequem online ändern. Spätestens nach 25 Jahren muss der KfW-Studienkredit aber zurückgezahlt sein.

Bildungskredit

Mit dem Bildungskredit können Studierende unter 35 Jahren die Schlussphase des Studiums, ein Zusatz-, Ergänzungs- oder Aufbaustudium oder ein Praktikum finanzieren. Eine der wichtigen Voraussetzungen ist, dass die Maßnahme durchgehend in Vollzeit durchgeführt wird.

Je nach Wunsch der Studierenden ist eine monatliche Auszahlung über 100, 200 oder 300 Euro möglich – zusätzlich dazu eine Einmalzahlung von bis zu 3.600 Euro für studienbedingte Anschaffungen. Die Auszahlungsphase ist auf maximal 2 Jahre beschränkt und der Gesamtbetrag der Förderung darf dabei 7.200 Euro nicht überschreiten. Auch der Bildungskredit wird variabel verzinst und somit halbjährlich angepasst. Aktuell beträgt der Zinssatz 0,47% p.a.

Beantragt wird der Bildungskredit online beim Bundesverwaltungsamt, von dem die Studierenden ein Vertragsangebot der KfW erhalten. Nimmt die/der Studierende das Vertragsangebot an, übernimmt die KfW die Auszahlung und weitere Bearbeitung. Die Tilgung beginnt 4 Jahre nach der ersten Auszahlung. Die monatliche Rate beträgt immer 120 Euro.

 **Gastautor Philip Rauh,**
Produktmanager der KfW Bankengruppe

Die Unterschiede auf einen Blick:

	KfW-Studienkredit	Bildungskredit
Kredithöhe	monatliche Auszahlung zwischen 100 und 650 Euro	<ul style="list-style-type: none">• monatliche Auszahlung über 100, 200 oder 300 Euro• Einmalzahlung zur Beschaffung von Arbeitsmaterialien in Höhe von 3.600 Euro
Was wird gefördert	<ul style="list-style-type: none">• grundständiges Erststudium• Zweitstudium (weiteres grundständiges Studium)• Zusatz-, Ergänzungs- oder Aufbaustudium (postgraduales Studium)• Master/Promotion (postgraduales Studium)	Folgende Maßnahmen in Vollzeit: <ul style="list-style-type: none">• Schlussphase des Studiums• ein Zusatz-, Ergänzungs- oder Aufbaustudium• ein Praktikum
Rückzahlung	<ul style="list-style-type: none">• Die monatliche Rate ergibt sich aus der ausgewählten Rückzahlungsdauer• Die maximale Rückzahlungsdauer darf nicht länger als 25 Jahre betragen• Einmalzahlungen/ vorzeitige Rückzahlung möglich	<ul style="list-style-type: none">• Die monatliche Rate beträgt 120 Euro• Einmalzahlungen/ vorzeitige Rückzahlung möglich
Internetseite	<ul style="list-style-type: none">• www.kfw.de/174	<ul style="list-style-type: none">• www.kfw.de/173

 **SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?**

KfW Info-Center: 0800 5 39 90 03 oder www.kfw.de/KfW-Konzern/Kontakt/



Was bedeutet EFQM?

EFQM steht für European Foundation for Quality Management und ist eine Non-Profit Organisation, die das Ziel verfolgt, Organisationen Hilfestellung bei Aufbau sowie Weiterentwicklung von ganzheitlichen Managementsystemen zu geben. EFQM bietet einen weltweit anerkannten Handlungsrahmen für Unternehmen, sich zu einer Qualitätsorganisation weiterzuentwickeln.

Nach dem EFQM-Modell sind dabei folgende Aspekte von Bedeutung:

- Vorrang des Kunden und dessen Bedürfnisse vor anderen Zielen
- Die eigenen Interessengruppen und deren Erwartungen langfristig berücksichtigen
- Die Organisation erkennt den Ursache-Wirkungs-Zusammenhang zwischen dem, was die Organisation tut, wie sie es tut und was sie infolge dieser Handlungen erreicht

Die Erwartungen von Beschäftigten, Kundinnen und Kunden, Auftraggeberinnen und -gebern, Kooperierenden, Lieferantinnen und Lieferanten sowie der Gesellschaft selbst, werden mit Zweck, Vision und Strategie der eigenen Organisation verknüpft. Zudem bietet das EFQM-Modell eine klare Struktur sowie Benchmarks als Vergleichsmaßstab. Diese befähigen eine Organisation nachhaltig, alle wichtigen Aspekte von Qualität zu berücksichtigen, Ergebnisse und Prozesse kontinuierlich zu überprüfen und bei Bedarf auch von Externen bewerten zu lassen.

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.efqm.org

Mehr Qualität – aber bitte mit System

Qualität bedeutet mehr als eine Aufgabe oder Dienstleistung termingerecht zu erfüllen. Aber woran ist gute Qualität festzumachen?

Die Familienkasse der BA hat sich im Januar 2020 auf den Weg gemacht, ein System für ein Qualitätsmanagement zu entwickeln, das auf die eigene Organisation zugeschnitten ist. Bei der Auseinandersetzung mit dem komplexen Thema hilft das EFQM-Modell.

Warum geht die Familienkasse der BA das Thema Qualität so aufwendig an und wie ist der Stand nach einem Jahr? Interview mit Oliver Dieterle, Geschäftsbereichsleiter in der Familienkasse Direktion und Guntram Bombor, Leiter der Pilot-Familienkasse Nord.

Herr Dieterle, Sie haben den Hut auf für die Entwicklung des Systems für Qualitätsmanagement. Warum bedarf es eines neuen Systems in der Familienkasse?



Wir sind in der Sachbearbeitung mit einer Fülle an Anträgen und dazugehörigen Dokumenten konfrontiert, aber es geht nicht nur darum, Anträge zügig und fehlerfrei zu bearbeiten. Ein ganzheitliches Qualitätsbewusstsein bedeutet, die verschiedenen Facetten von Qualität zu betrachten und die berechtigten Erwartungen unserer Interessengruppen, insbesondere der Kindergeldberechtigten, unserer Kundinnen und Kunden einzubeziehen. Qualität ist ein komplexes Thema und um Produkte oder Dienstleistungen permanent zu verbessern, brauchen wir ein System.

Die Qualität einer Organisation setzt sich zusammen aus dem Tun jeder und jedes Einzelnen. Alle unsere 5.000 Beschäftigten sind die Treiber für mehr Qualität in der Organisation. Jeder Beschäftigte soll seinen eigenen Beitrag im Kontext Qualität erkennen: „Qualität: Das bin ich!“. Wir nehmen uns die Zeit, unser eigenes Handeln stärkenorientiert zu reflektieren. Wo sind wir schon gut? Wie können wir welche Erwartungen noch besser entsprechen? Wie können wir unseren Auftrag „Wir helfen Familien!“ noch besser erfüllen? Und wie können die Schritte dorthin aussehen?

Wir wollen lernen, in einer neuen Sprache über Qualität zu sprechen und uns die Qualität in unserem täglichen Handeln mehr bewusstmachen.

Warum wurde dafür das EFQM-Modell ausgewählt?



Es gibt verschiedene Modelle, die unterschiedliche Akzente setzen. Hinter allen Modellen steht die Idee, Qualität nicht dem Zufall zu überlassen, sondern die vielen verschiedenen Qualitätsaspekte durch eine angewandte Methode zu systematisieren. Eine Entscheidung für ein Modell ist immer auch eine strategische Entscheidung. EFQM ist ein Modell zur Analyse von Organisationen. Es hilft dabei, unser eigenes Tun systematisch zu hinterfragen, kritisch zu bewerten und so schrittweise den Erwartungen unserer Interessengruppen besser gerecht zu werden. Für die Familienkasse der BA sind das natürlich die Erwartungen der Kindergeldberechtigten, aber auch jene unserer Beschäftigten, des Gesetzgebers als unseren Auftraggeber, der Lieferanten und Netzwerkpartner und im Hinblick auf Nachhaltigkeit sogar die Erwartungen der gesamten Gesellschaft.

Die Entwicklung läuft seit Januar 2020. Wie ist der aktuelle Stand?



Gerade sind wir dabei, miteinander auszuprobieren, uns ehrlich zu bewerten. Es geht von Anfang an darum, Selbstbewertung praktisch zu üben, Feedback aus der Mitarbeiterschaft zu bekommen und Erfahrungen zu sammeln. Dabei stehen immer unsere Interessengruppen im Mittelpunkt: Entsprechen die Dienstleistungen der Familienkasse der BA deren berechtigten Erwartungen? Wo liegen unsere Stärken und wo unsere Potenziale? Sich systematisch die richtigen Fragen zu stellen, genau dabei hilft uns das EFQM-Modell. Wir haben die Kriterien, die hiernach eine herausragende Organisation definieren, für die Familienkasse der BA operationalisiert (siehe Info-Block).

Ein Beispiel: Im EFQM-Kriterium „Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben“ nutzt eine herausragende Qualitätsorganisation das Wissen wichtiger Interessengruppen, um daraus Ideen und Innovationen entstehen zu lassen, inklusive der Möglichkeit einer gemeinsamen Entwicklung von Produkten, Dienstleistungen und Lösungen. Die operationalisierte Frage, die sich daraus für uns ergibt, lautet: Wie berücksichtigen wir in unseren Prozessen das in den Interessengruppen vorhandene Wissen und beziehen wir die Interessengruppen in unsere Überlegungen mit ein? Insgesamt haben wir über diesen Weg rund 100 Fragen generiert, die und denen wir uns als Organisation stellen wollen.

Wann wird das ganzheitliche System stehen?



Das EFQM-Modell und die Selbstbewertung sind kein einmaliger Vorgang, sondern ein kontinuierlicher Prozess, der uns zukünftig begleiten wird. Die Selbstbewertung ist ein nicht endender Regelkreislauf – schon alleine deswegen, um festzustellen, ob wir uns qualitativ verbessern. Außerdem verändern sich die Erwartungen unserer Interessengruppen ständig, wie zum Beispiel während der Corona-Pandemie: Bei der Familienkasse ergaben sich neue Aufgaben mit der Auszahlung des Kinderbonus und den Sonderregelungen zum Kinderzuschlag. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten, ihre Anliegen online oder telefonisch klären zu können. Unsere Beschäftigten erwarten wiederum, dass wir ihre Gesundheit schützen, außerdem technische Möglichkeiten für Homeoffice anbieten. Mit einem Qualitätsmanagementsystem unterziehen wir uns laufend einer Qualitätskontrolle und haben die sich verändernden Erwartungen unserer Interessengruppen im Blick, damit wir bei Defiziten zeitnah entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Herr Bombor, seit Herbst 2020 erprobt die Familienkasse Nord als eine von drei regionalen Familienkassen die Selbstbewertung nach den EFQM-Kriterien. Wie läuft das ab?



Nachdem die Gremien beteiligt und meine Führungskräfte im Boot waren, habe ich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer Auftaktveranstaltung eingeladen – virtuell, wegen der Corona-Pandemie. Ich habe unser Vorhaben vorgestellt und Interessierte eingeladen unsere Familienkasse zu bewerten. Die freiwillige Teilnahme ist dabei oberstes Gebot!

15 Kolleginnen und Kollegen nehmen an der Selbstbewertung im Rahmen von Workshops teil. Dabei sind alle fachlichen Aufgabengebiete und Ebenen vertreten, das war mir sehr wichtig. Es werden einzelne Fragen durchgegangen, diskutiert und festgehalten: Wie ist es aktuell? Wie sollte es sein? Und welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, um vom Ist zum Soll zu kommen? Die erarbeiteten Maßnahmevorschläge werden abschließend zusammengefasst und priorisiert. Um die gesamte Belegschaft mitzunehmen, haben wir einen EFQM-Newsletter aufgelegt – außerdem sind die Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen regelmäßiger Bestandteil in unseren Führungskräftebesprechungen.

Welche Fragen stellt sich Ihre regionale Familienkasse in der Selbstbewertung?



Da nach dem EFQM-Modell keine Verpflichtung besteht, alle Kriterien auf einmal anzugehen, ist der Aufwand gut steuerbar. Eine Frage, die wir ausgewählt haben und mit der wir uns intensiv beschäftigen, lautet: Kennen wir die berechtigten Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden oder glauben wir nur, sie zu kennen?

Für 2021 wollen wir dazu fünf konkrete Maßnahmen umsetzen, zu denen auch gehört, die Erkenntnisse aus dem Kundenreaktionsmanagement und dem Rechtsbehelfsbereich noch systematischer auszuwerten. Aber wir müssen uns auch fragen: Legen wir damit überhaupt die richtigen Erkenntnisquellen zugrunde?

[Ergänzung Oliver Dieterle: Und hier setzt dann eine zentrale Maßnahme auf: Wir planen die Durchführung einer Kundenbefragung, bei der explizit auch die speziellen Fragen der Familienkasse Nord aufgenommen werden.]

Hat sich in Ihrer regionalen Familienkasse schon etwas verändert?



Zunächst einmal hat sich mein Bewusstsein verändert. Das ist nicht unwichtig, denn ich muss Vorbild sein, damit es glaubhaft ist. Ziel ist natürlich, dass sich Haltung und Bewusstsein bei meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ändern. Hierfür ist es noch etwas früh, denn Verhaltensänderungen dauern bekanntlich am längsten.

Herr Dieterle, wie soll erreicht werden, dass entwickelte Standards eingehalten werden? Und wird es auch externe Bewertungen geben?



Wer sich für EFQM entscheidet, kann sich zertifizieren lassen als Ergebnis einer Fremdbewertung. Eine externe Bewertung geht über den eigenen Blick hinaus, der innerhalb der eigenen Organisation nie objektiv sein kann. Es ist, als ob man das GPS einschaltet, um die Eigenwahrnehmung auf der Landkarte einzuordnen. Das ist für die Familienkasse der BA aber erst der über-übernächste Schritt. Damit Qualitätsstandards nachhaltig die gebührende Aufmerksamkeit erfahren, wird auch das interne Zielsystem entsprechend weiterentwickelt.

Was empfehlen Sie anderen Institutionen, die sich mit dem Thema Qualität beschäftigen wollen?



Wie sagte Erich Kästner so schön: „Es gibt nichts Gutes, außer man tut es.“ Tun Sie es, beschäftigen Sie sich mit dem Thema Qualität! Es ist wie beim Bergsteigen. Es ist ein langer, vielleicht beschwerlicher Weg – und den schafft nur, wer von Anfang an kleine Schritte macht. Und ebenfalls wie beim Bergsteigen: Zusammen geht es sich einfach besser! EFQM lebt vom Austausch. Ich lade Sie herzlich ein, gemeinsam mit uns im Netzwerk daran zu arbeiten, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern.



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

Gerne stellt die Redaktion den Kontakt zu Oliver Dieterle her. Schreiben Sie uns per E-Mail an: Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de

Wie geht die Familienkasse der BA bei der Selbstbewertung vor?

Die EFQM-Kriterien

1. Zweck, Vision und Strategie,
2. Organisationskultur und -führung,
3. Interessengruppen einbinden,
4. Nachhaltigen Nutzen schaffen sowie
5. Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

wurden in der Familienkasse der BA in verschiedene Kernaussagen bzw. Kernfragen „übersetzt“ und damit operationalisiert. Ob und wie diese in der Familienkasse erfüllt werden und an welchen Stellen es noch Optimierungsbedarf gibt, wurde im Rahmen einer Selbstbewertung in pilotierenden regionalen Familienkassen erarbeitet. Im Ergebnis konnten die jeweiligen Ist-Zustände, Stärken und Potenziale festgehalten werden.

Eine herausragende Organisation:

- ...
- zeigt ihre Fürsorge für Umwelt und knappe Ressourcen, indem sie das Bewusstsein für die Bedeutung eines verantwortungsvollen Umgangs mit der Umwelt schärft.
- ...

Quelle: Auszug aus der EFQM Broschüre - Stand 2019

- ...
- Wie zeigt die Familienkasse ihr Bewusstsein für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt?
- ...

Quelle: Auszug aus dem operationalisierten Fragenkatalog der Familienkasse - Stand 2020

Ist

- ...
- ...

Stärken

- ...
- ...

Potentiale

- ...
- ...

Im Nachgang werden auf Grundlage der Ergebnisse dieser Selbstbewertungen die zwei verbliebenen Kriterien in Augenschein genommen:

6. Wahrnehmungen der Interessengruppen, sowie
7. Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse.



Podcast selbstgemacht

Jetzt gibt's was auf die Ohren!

Ziele in Organisationen werden zunehmend ambitionierter. Gleichzeitig wird es schwerer, die Beschäftigten mitzunehmen. Eine junge Mitarbeiterin der Familienkasse Direktion bekam den Auftrag, ein komplexes Thema an alle Beschäftigten zu kommunizieren.

Sophia Vollbach arbeitet in der Direktion der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA). Ihre Aufgabe ist es, gemeinsam mit ihrem Team ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Dabei ist sie für die Kommunikation verantwortlich mit dem erklärten Ziel: Alle Kolleginnen und Kollegen verstehen Sinn und Zweck des Qualitätsmanagementsystems der Familienkasse und können ihre eigene Rolle ausfüllen.

Am Anfang stellte sie sich die Kernfrage der Kommunikation: Wie können die Kolleginnen und Kollegen mitgenommen werden, mit unterschiedlichem Hintergrundwissen, Alter und ganz verschiedenen Interessen? Sophia Vollbach erinnert sich: „Die Lösung war gar nicht so leicht und doch ganz nah. Meine Führungskraft hat meiner Kreativität keinerlei Grenzen gesetzt. Beim Blick aufs Handy kam mir die Idee, einen Podcast zu machen.“

Dass sie sich für dieses neue Medium begeistert, liegt auch an ihrem Alter. Sophia Vollbach ist 26 Jahre alt und eine Millennial. Millennials (zu Deutsch etwa „Jahrtausender“) oder Generation Y bezeichnet die Generation, die zwischen 1980 und 1995 geboren ist. Der Buchstabe Y wird englisch „why“ (= warum) ausgesprochen und verweist auf die Neigung zum Hinterfragen, die für diese Generation charakteristisch ist. Sophia Vollbach lacht: „Was macht mich glücklich? Wenn ich nur noch ein Jahr zu leben hätte, was würde ich dann tun? Wofür bin ich dankbar? Das sind tatsächlich Fragen, die ich mir stelle.“

Immer mehr Unternehmen nutzen Podcasts als festen Bestandteil der Unternehmenskommunikation, ebenso finden sie in der Medienlandschaft immer weiter Verbreitung. Das Format ist also derzeit angesagt, aber welche Vorteile bringt es? Das Internet verspricht, dass sich mit Podcasts neue Zielgruppen erreichen ließen, vor allen Dingen auf der emotionalen Ebene. Außerdem seien sie kostengünstig und schnell produziert.

Stimmt das? Sophia Vollbach wagte den Praxistest. Dafür machte sie sich zunächst im Internet kundig. Schnell wird sie von Google auf die Anleitung „In 10 Schritten den eigenen Podcast starten“ verwiesen. Wie sich herausstellte, ist das tatsächlich gar nicht so schwer.

Da auch hier eine gute Planung das halbe Leben ist, erstellte sie eine Mindmap. Dort sammelt sie Themen für die Podcasts, organisatorische Fragen, die zu klären sind und wer als Gast in Frage kommt. Die Podcast-Themen zu priorisieren, fiel ihr leicht – in den ersten Podcast-Folgen sollten die wesentlichen Fragen geklärt werden: Warum führen wir ein Qualitätsmanagement ein? Und was ist überhaupt ein Qualitätsmanagementsystem?

Für diese Podcast-Themen erstellte sie Interview-Leitfäden und fragte bei Kolleginnen und Kollegen nach, ob sie Podcast-Gast sein möchten. Wie haben diese auf ihr ungewöhnliches Anliegen reagiert? „Die ersten Personen auf dem virtuellen Gaststuhl waren aus meinem eigenen Team. Sie waren sehr aufgeschlossen, das hat mich gefreut. Ich glaube, mein Versprechen, dass wir unendlich viele Testaufnahmen machen können, hat die letzten Bedenken in Luft aufgelöst.“

Aufgrund der Corona-Pandemie und verschiedener Arbeitsorte erfolgten die Podcast-Aufnahmen virtuell. Inzwischen hat sie sechs Podcast-Folgen mit insgesamt drei Gästen produziert. In den ersten Podcast-Folgen „Qualitätsmanagement – nur Schmuck am Nachthemd?“ und „Heut' ist dein Geburtstag, darum feiern wir – was Kindergeburtstage mit Qualitätsmanagement zu tun haben!“ fragt sie ihren Chef, warum und wie ein Qualitätsmanagementsystem in der Familienkasse der BA eingeführt wird. „Die Podcast-Folgen sind etwa 10 Minuten lang. Im Vorfeld überlege ich mir Interviewfragen, die ich den Gästen vorher zur Verfügung stelle. Allerdings möchte ich auch nicht zu viel vorgeben, damit ein natürliches Gespräch entsteht. Ich versuche, mich an den Grundsatz zu halten: Reden ist Silber, Zuhören ist Gold! Mit kniffligen Fragen probiere ich, überraschende Antworten aus meinem Gast zu kitzeln.“, beschreibt Sophia Vollbach ihr Vorgehen.

Nach der Aufnahme der Podcasts bearbeitet sie den Sound, entfernt Hintergrundgeräusche und optimiert den Klang.

Ihr Tipp: „Unbedingt ein Headset verwenden und die Geräuschkulisse reduzieren. Bei der ersten Podcast-Aufnahme habe ich Notizen gemacht – das war keine gute Idee, denn im Hintergrund war leider mein Gekitzel zu hören. Der Feinschliff ist am Anfang etwas aufwendig, weil man sich erstmal in die Bearbeitungssoftware einfuchsen muss. Aber Übung macht auch hier die Meisterin. Mittlerweile geht mir die Nachbearbeitung zügig von der Hand!“

Kein Gast muss befürchten, dass etwas veröffentlicht wird, womit er nicht einverstanden ist. Freigaben durch die Gäste selbst, die Führungskraft und schlussendlich den Leiter der Familienkasse der BA stellen sicher, dass alle mit den Inhalten zufrieden sind. Dass sie über diesen Freigabeprozess auch Feedback und Anregungen für zukünftige Podcast-Folgen erhält, freut Sophia Vollbach besonders.

Im Frühjahr 2021 wird der erste Podcast der Serie intern veröffentlicht. Geplant ist, monatlich eine Podcast-Folge in das interne Kommunikationsmedium der BA einzustellen. Die Kolleginnen und Kollegen werden darüber per E-Mail informiert.

Ihr Fazit: „Die Produktion von Podcasts ist einfach, geht schnell und macht viel Spaß. Sie empfiehlt, sich nicht unterkriegen zu lassen und nach kreativen Lösungen zu suchen, wenn Stolpersteine auf dem Weg liegen“. Ihre wichtigste Empfehlung: „Das Podcast-Ziel sowie die Zielgruppe im Blick behalten!“ Und woran macht sie fest, ob ihre Podcast-Serie erfolgreich ist? Dazu Sophia Vollbach: „Ich bin natürlich sehr gespannt, wie die Podcasts bei den Hörerinnen und Hörern ankommen und freue mich über Feedback. Da dieser Podcast für meine Kolleginnen und Kollegen ist, hoffe ich sehr, dass ich Themenwünsche erhalte oder sich vielleicht sogar jemand bei mir meldet, der gerne mal Gast sein möchte.“

Was ist ein Podcast?

Ein Podcast ist ein Audiobeitrag, der im Internet angeboten wird. Bei dem Begriff handelt es sich um ein Kunstwort, das sich aus Pod für „play on demand“ (auf Abruf spielen) und cast, abgekürzt vom Wort Broadcast (Rundruf), zusammensetzt.

Ein Podcast hat keine feste Sendezeit und kann gehört werden, solange er im Internet verfügbar ist. Einen guten Überblick erhält man auf den Podcast-Seiten bei Apple, Spotify oder Deezer. Podcasts kann man sowohl über Computer als auch via Smartphone hören.

Obwohl Radio- und Fernsehsender immer häufiger ihre Beiträge als Podcasts ins Netz stellen, wird das Format vor allem von Privatleuten genutzt, um eine Vielzahl unterschiedlicher Inhalte zu teilen. Mittlerweile findet man zu jedem Hobby, Interesse oder Themenfeld einen passenden Podcast.

 **SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?**

Gern stellt die Redaktion den Kontakt zu Sophia Vollbach her. Schreiben Sie uns per E-Mail an: Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



Berliner Verkehrsbetriebe – bewegen Berlin und ihre Kindergeldfälle

© BVG, Pawlitzke

Schnell und zuverlässig – diesen Ansprüchen wurden die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) auch intern gegenüber ihren Beschäftigten bei der Übertragung der Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) gerecht.

Liane Kegel ist Hauptsachbearbeiterin im Personalwesen bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) mit rund 14.000 Beschäftigten. Im Schulterschluss mit ihren Kindergeldsachbearbeiterinnen, der IT-Abteilung und der Umsetzungsberaterin der Familienkasse der BA bereitete sie die Übergabe der Kindergeldbearbeitung für die rund 1.500 Kindergeldberechtigten der BVG vor. Vom guten Ergebnis war sie selbst überrascht. Welches waren die Schritte dahin?

Gute Gründe für den Verzicht auf die Sonderzuständigkeit

Liane Kegel erinnert sich noch gut an die Zeit, als in der Kindergeldbearbeitung der BVG drei teilzeitbeschäftigte

Kolleginnen beschäftigt waren, plus eine Fachkraft für die Bearbeitung der schwierigeren Fälle. Da es keine bundesweit einheitliche Software gab, wurde mit einem eigens für die BVG entwickelten Programm mit Schnittstelle zur Entgeltabrechnungssoftware gearbeitet, was der Komplexität des Themas kaum gerecht wurde. Auch mit der späteren Beauftragung eines externen Beraters des Kommunalen Arbeitgeberverbandes blieb die Arbeitssituation unbefriedigend.

Bei anfänglichen Überlegungen, die Kindergeldbearbeitung abzugeben, spielte noch ein weiterer Grund eine Rolle, so Liane Kegel: „Persönliche Familienverhältnisse sind ein äußerst intimer Bereich. Nach meiner Überzeugung ist es besser, diese sensiblen Einblicke nicht innerhalb eines Unternehmens zu haben.“

Intensive und kooperative Vorbereitung der Übergabe lohnt sich

Im Herbst 2017 wurde schließlich entschieden, die Sonderzuständigkeit abzugeben – fast ein Jahr vor dem geplanten Übergabetermin im September 2018. Kein langer Zeitraum seit Einführung der gesetzlichen Möglichkeiten vor dem Hintergrund einer eng getakteten Zeitschiene, die auch mit dem hohen Qualitätsanspruch von Liane Kegel zusammenhing.

Als eine der ersten Familienkassen des öffentlichen Dienstes entschieden sich die BVG, für die Abgabe ihrer Kindergeldfälle ein damals noch neuartiges Dateischnittstellen-Verfahren zu nutzen. Um dabei den reibungslosen Übergang zu sichern, scheute die BVG keinen Aufwand: „Wir haben alle unsere Papierakten durchforstet, die Kindergeldfälle intensiv überprüft und die für die Übergabe erforderlichen Inhalte in Excel-Dateien übertragen, die dann seitens unserer IT aufbereitet wurden. Daneben wurde die Software für das Kindergeld an notwendigen Stellen ergänzt und angepasst und das neuartige Datenschnittstellenverfahren durch die IT mit externer Unterstützung programmiert.“

Unter einem kooperativen Führungsstil arbeiteten alle intern Beteiligten Hand in Hand: Die Mitarbeiterinnen der Familienkasse der BVG machten Überstunden, die IT organisierte die Schnittstellen, die Arbeitnehmervertretung und der Datenschutz waren ständig beteiligt. Zur Rolle der Familienkasse der BA ergänzt Liane Kegel: „Die Unterstützung unserer persönlichen Beraterin der Familienkasse der BA war wunderbar. Wir haben uns mehrere Male vor Ort getroffen und immer wieder Details durchgesprochen.“ Dabei wurden auch Probleme bei den aufzubereitenden Daten identifiziert und aus dem Weg geräumt. So verzichtete die Familienkasse der BA beispielsweise pragmatisch auf die nicht erfassten Namen der Ehepartnerinnen und Ehepartner der kindergeldberechtigten Beschäftigten.“ Diese waren für die Bearbeitung der Kindergeldfälle der BVG entbehrlich gewesen und daher auch nicht erfasst worden. Außerdem wurden mehrere Probeläufe durchgeführt, um Fehler bei der Übertragung der Daten bereits im Vorfeld zu erkennen und zu bereinigen.

„Um die Beschäftigten nicht weit im Vorfeld zu verunsichern, haben wir strategisch die interne Kommunikation zeitnah zum Zeitpunkt der Abgabe aufgesetzt. Jeder einzelne betroffene Beschäftigte wurde persönlich mit den Vorlagen der Familienkasse der BA angeschrieben. Wir haben unsere Beschäftigten aufgefordert, jederzeit anzurufen oder vorbeizukommen, insbesondere bei Fragen zur Zahlung des Kindergeldes. Unsere Personalvertretung hat diesen Ansatz unterstützt“, erinnert sich Liane Kegel. Tatsächlich habe es nur wenige Anfragen und Beschwerden gegeben, vielmehr hätten die Beschäftigten zurückgespiegelt: „Mensch, das

klappt ja wirklich!“ Sie ist überzeugt, dass es so die beste Strategie und der beste Zeitpunkt war, um die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitzunehmen.

Der Aufwand lohnte sich – die Kindergeldfälle wurden nahezu fehlerlos übergeben, lediglich eine Handvoll Sachverhalte musste anschließend noch individuell geklärt werden. Dazu Liane Kegel: „Ehrlich gesagt, war ich skeptisch gewesen. Mit einem so guten Ergebnis hatte ich nicht gerechnet.“ Die Einsatzbereitschaft der ehemaligen Kindergeldbearbeiterinnen wurde anschließend von der BVG gesondert wertgeschätzt.

Auch heute nicht ohne persönliche Betreuung durch die Familienkasse der BA

Heute wird die Berechnung der Orts- und Sozialzuschläge für die kindergeldberechtigten Beschäftigten bei der BVG von einer ehemals für das Kindergeld zuständigen Mitarbeiterin erledigt. Zum Abruf der dafür erforderlichen Kindergelddaten nutzen die BVG von Anfang an das automatisierte Auskunft- und Mitteilungsverfahren des Bezügestellenservice der Familienkasse der BA. Zusätzlich zu den Online-Diensten wird die BVG auch heute tatkräftig von einem persönlichen Ansprechpartner bei der regionalen Familienkasse Berlin-Brandenburg unterstützt: Er berät aktiv über Lösungen zur Arbeitsvereinfachung, beispielsweise um der Familienkasse der BA die Ein- und Austritte von kindergeldberechtigten Beschäftigten über verschlüsselte Mails mitzuteilen.

„Aus heutiger Sicht war die Abgabe der Kindergeldbearbeitung die absolut richtige Entscheidung, denn das Kindergeldrecht wird immer komplizierter“, beurteilt Liane Kegel rückblickend die Situation. Institutionen, die noch vor dieser Entscheidung stehen, empfiehlt sie, sich eine Liste mit den Vor- und Nachteilen anzulegen und sich unverbindlich beraten zu lassen.

Auf die Frage, was sie sich für ihre Bezügestelle noch an Service von der Familienkasse der BA wünscht, schmunzelt Liane Kegel: „Die Zertifikate zum Auskunft- und Mitteilungsverfahren sollten nicht nur für ein Jahr gültig sein.“

**SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
NÄHERE INFORMATIONEN?**

Gerne stellt die Redaktion den Kontakt zu Liane Kegel her. Schreiben Sie uns per E-Mail an: Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



„Lotsi!“ Wegweiser im Dschungel der Familienleistungen

v.l. Dirk Bonnmann (Familienkasse Direktion),
Sabine Schultheiß (Geschäftsführerin Jobcenter Nürnberg-Stadt)

Plakate und Flyer der Familienkasse der BA lotsen Familien zu ihren Ansprüchen.

HINTERGRUND

In Deutschland gibt es rund 160 familienpolitische Leistungen, die bei verschiedensten Trägern verankert sind. Die lokalen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die am häufigsten nachgefragten dreizehn Familienleistungen sind in jeder Region wiederum andere. Von einem Weg, um Familien die Wege zu ihren Leistungen zu zeigen.

Initiative Netzwerken erschließt lokale und regionale Netzwerke für Familienleistungen

Dirk Bonnmann ist Mitglied der Geschäftsleitung bei der Familienkasse der BA und leitet die Initiative „Netzwerken“, die das Ziel hat, in lokalen und regionalen Netzwerken Leistungen für Familien zu erbringen. Warum investiert die Familienkasse der BA zusätzlich zu ihren Kernleistungen Kindergeld und

Kinderzuschlag in dieses Thema? „Wir helfen Familien! – Das ist mehr als nur eine Phrase oder ein griffiger Marketinglogan. Es ist unser erklärtes Ziel, Familien umfassend und proaktiv zu unterstützen. Dazu gehören auch Aktivitäten, damit die rund 160 Leistungen, die es in Deutschland für Familien gibt, bei diesen besser ankommen.“, erläutert Dirk Bonnmann den ganzheitlichen Ansatz, der dahintersteht. „Das kann nur gemeinsam mit vielen Akteuren gelingen. Daher bilden die regionalen Familienkassen der BA in allen Regionen Deutschlands mit lokalen Partnerinnen und Partnern Netzwerke.“

Die Mission: Familienleistungen mit praktikablen Medien bekannter machen

Seit Dirk Bonnmann 2018 die Leitung der Initiative „Netzwerken“ übernahm, trieb ihn auf Schritt und Tritt eine Frage um: „Über welche Medien kann man Familien, aber auch Institutionen im öffentlichen Dienst in einem x-beliebigen Teil Deutschlands ganz konkret zu den wichtigsten Trägern für Familienleistungen vor Ort lotsen?“ Vor allem alltags-tauglich und praktikabel sollten die Wegweiser sein,

wirkliche Lotsen im Leistungsdschungel. Der zündende Gedanke kam Dirk Bonnmann schließlich in einem völlig anderen Kontext: Durch ein Notfallplakat, wie es in jedem Bürotrakt der Familienkasse hängt. Das Plakat enthält ein vorgegebenes Raster, in dem nur individuelle Angaben wie der nächste Feuerlöscher, der nächste Ersthelfer oder der Unfallarzt vor Ort ergänzt werden müssen. „Dieses Prinzip haben wir einfach auf die dreizehn – am häufigsten nachgefragten – bundeseinheitlichen Familienleistungen übertragen. Dazu gehören Klassiker wie das **Elterngeld** und **BAföG**, aber auch weniger bekannte Leistungen wie der **Bildungskredit** und das **Baukindergeld**.“, erläutert Bonnmann. Herausgekommen sind ein Plakat und ein Flyer (intern mit dem Kosenamen „Lotsi“ versehen) als gute „Oldschool“-Lösungen, kombiniert mit QR-Codes als Elemente einer modernen Online-Kommunikation. Das Entscheidende: Es handelt sich nicht um allgemeine Wegweiser für Familienleistungen, sondern ausgehend von den Master-Vorlagen für Plakat und Flyer werden die Produkte um die jeweiligen Träger der Familienleistungen vor Ort individualisiert.

Die Umsetzung war vorrangig optisch herausfordernd

Bei der Frage nach den Herausforderungen bei der Umsetzung schmunzelt Dirk Bonnmann: „Da die Familienleistungen bei ganz verschiedenen Trägern angesiedelt sind, war die größte Herausforderung, die Produkte nicht so aussehen zu lassen, als kämen alle beschriebenen Leistungen von der Familienkasse der BA. Es musste ein neutrales Design sein und wir konnten daher nicht unser eigenes Corporate Design nutzen.“ Die Gestaltung des Layouts sollte kostenneutral sein, das Ergebnis jedoch trotzdem ansprechend wirken. Daher werden in dem Plakat beispielsweise lizenzfreie Icons eingesetzt, die eine Mitarbeiterin mit Standardformen selber entwarf. Die integrierten anwenderfreundlichen QR-Codes verweisen auf weiterführende Informationen zu den jeweiligen Leistungen im Internet. Aus den kleinen Nöten in Hinblick auf die Gestaltung wurde schließlich ein tugendhaftes Gesamtprodukt. „Es stand im Vordergrund, dass die Produkte einen Nutzen bringen, ohne zu sehr auf übliche Designs zu bestehen. Der Platz konnte somit optimal für die eigentlichen Informationen genutzt werden“, beschreibt Dirk Bonnmann das Ergebnis.

Wie bei allen Printmedien besteht eine ständige Herausforderung darin, die Inhalte aktuell zu halten. Dafür werden die Mastervorlagen regelmäßig geprüft. Daneben kommen immer wieder Vorschläge aus den Regionen. Wenn Aktualisierungen nötig oder Ideen zur inhaltlichen Ergänzung erforderlich und umsetzbar sind, werden diese in den jeweiligen Master-Vorlagen angepasst.

Individuelle Lotsi-Produkte für die regionalen Netzwerkpartnerinnen und -partner

Institutionen in den Netzwerken der Familienkasse der BA werden aktiv von ihren regionalen Familienkassen im Rahmen der Netzwerkarbeit angesprochen. Die dortigen Netzwerkbeauftragten klären die näheren Wünsche zu den Lotsi-Produkten und den Umfang der Bestellung, außerdem ermitteln sie die individuellen regionalen Daten. Die eigentliche Bestellung erfolgt in einem standardisierten Prozess über die Initiative „Netzwerken“ der Familienkasse Direktion. Den bestellenden Institutionen entstehen derzeit keine Kosten für die Produkte. „Jede Institution, die mit Familien zu tun hat und an den Lotsi-Produkten interessiert ist, kann mit uns Kontakt aufnehmen. Erste Adresse dafür ist immer die regionale Familienkasse. Sollten dort keine Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner bekannt sein, können sich Institutionen auch gerne direkt an das zentrale Postfach Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de der Initiative wenden, von dort wird dann der persönliche regionale Kontakt hergestellt“, verspricht Dirk Bonnmann.

Seit 2019 werden die Produkte geordert und haben sich seitdem zu echten Kassenschlagern entwickelt: Bisher wurden von den Netzwerken mehr als 1.500 Plakate geordert und über 10.000 Flyer verteilt. Familien finden die Informationen in Jobcentern, Gemeindeverwaltungen, Bürgerbüros oder Beratungsstellen. Dirk Bonnmann freut sich über die bisher ausnahmslos positiven Rückmeldungen: „Dass die Institutionen in den lokalen Netzwerken für Familien die Lotsi-Produkte annehmen, ist ein großer Erfolg. Wenn jetzt tatsächlich mehr und mehr potentiell leistungsberechtigte Familienangehörige draufschauen und sagen „Diese Leistung kannte ich noch nicht!“, und diese auch tatsächlich beantragen, ist die Familienkasse der BA ihrem Ziel, Familien zu helfen, ein großes Stück nähergekommen.“

SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

Schreiben Sie uns per E-Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de

Rufen Sie das Lotsi-Plakat des Jobcenters Nürnberg-Stadt auf, indem Sie den nebenstehenden QR-Code aktivieren.



Kinder, Kinder! Rollentausch

„Im Büro bin ich der Chef, zu Hause gibt mein kleiner Sohn den Ton an.“

Mein Sohn heißt Jonas Malte und ist anderthalb Jahre alt. Schon während der Schwangerschaft meiner Partnerin war mir klar, dass ich zwei Väter-Monate nehme. Dass sie wieder arbeiten gehen würde, war sicher, der genaue Zeitpunkt hing lediglich von der Zusage eines Platzes in der Kindertagesstätte ab. Mit dem Splitting der Elternzeit hatte mir der Gesetzgeber den roten Teppich ausgerollt. Wann hätte ich nochmal diese einmalige Chance? Ich stellte mir das ganz romantisch vor – sechs Wochen gemeinsam mit der Lebensgefährtin in einem Ferienhaus im Süden. Damals wusste ich noch nicht, wie ein Urlaub mit Kleinkind aussieht...

Ich war nicht sicher, wie mein Vorhaben bei meinem Chef ankommt. Die Geburt meines Sohnes hatte er auf jeden Fall positiv bewertet: „Da haben Sie ja mal etwas mit Hand und Fuß zustande gebracht!“ Aber Elternzeit als Leiter einer regionalen Familienkasse? Ob er das als Unlust an der Arbeit oder „langen Urlaub“ auslegt? Meine Sorge war unbegründet, auch weil ich eine gute Vertretungslösung präsentieren konnte. Mal ehrlich: Wenn so etwas nicht bei der Familienkasse möglich ist, in welcher Institution denn dann?!

Meine Freunde warnten mich: „Das hat negative Auswirkungen auf deine Karriere!“ und – für mich gefühlt noch schlimmer: „Du? Haushalt und Kind alleine? Das wird nichts!“ Sie malten mir aus, dass es langweilig werden wird. Immer nur Bausteine stapeln. Den ganzen Tag. Mit dem Kleinen.

Immerhin, meine Partnerin traute mir das zu, zumindest, dass ich unseren Sohn nach bestem Wissen betreue. Skeptischer sah sie meine Fähigkeiten in Punkto „Das bisschen Haushalt...“. Sie hat aber keine Zettel mit Hinweisen aufgehängt und auch nicht stündlich angerufen, um zu fragen, ob alles okay ist. Vielleicht hatte ich auch einen Vertrauensvorschuss, weil meine Partnerin einfach heilfroh war, wieder arbeiten gehen zu „dürfen“, auch weil es durch den ersten Lockdown im Frühjahr 2020 keine Möglichkeiten mehr gab, andere Mütter zu treffen oder Babykurse zu besuchen.

Anfang Juni 2020 war es dann soweit, mein Sohn wurde ein Jahr alt und ich wurde vom Feierabend-Papa zum Vollzeit-Vater. Der Traum vom Ferienhaus zerplatzte, denn wir



bekamen den Kita-Platz erst ab Juli. Die Folge: Ich war in der Elternzeit im Juni und Juli allein, einschließlich Eingewöhnung in der Kita und isoliert unter Corona-Bedingungen!

Ich habe von Geburt meines Sohnes an seine Windeln gewechselt, ihn gefüttert und alle Aufgaben der Versorgung mit erledigt, daher war es keine große Umstellung. Nun war ich allerdings auf mich allein gestellt und tagsüber gab es keine Unterstützung. Schnell wird klar, im Büro bin ich der Chef, zu Hause gibt mein kleiner Sohn den Ton an. Und so passte ich mich auch zu Hause den Bedürfnissen meines Mini-Chefs an. Das betraf insbesondere seine Schlafgewohnheiten...

Mein Sohn ist ein Frühaufsteher – ich eigentlich nicht – und somit begann der Tag meist gegen 5 Uhr. Als Bilderbuchfamilie haben wir alle drei zusammen gefrühstückt und dann meine Partnerin früh ins Büro verabschiedet. Wer so früh aufsteht, braucht sein Schläfchen am Vormittag –

mein Sohn, ich eigentlich nicht. Ich nutzte die Gunst der Stunde: Schnell unter die Dusche und in Ruhe die Tageszeitung lesen!

In den Nächten – wenn ich eigentlich gerne schlafe – schlief mein Sohn oft nicht. Während meiner Elternzeit hat der Kleine über Wochen immer wieder neue Zähne bekommen, was für uns beide eine Herausforderung war. Auch die Eindrücke der Kita während der Eingewöhnung hatte er zu verarbeiten. Dementsprechend unruhig waren die Nächte. In der Zeit habe ich nachts die Betreuung meines Sohnes übernommen, damit meine Partnerin sich im Büro auf die Arbeit konzentrieren konnte. Für diese kurzen Nächte entschädigte mich mein persönliches Väterzeit-Highlight: der gemeinsame Mittagsschlaf im Familienbett! Meist hat der Kleine mich dann geweckt durch sein Hin- und Herwälzen. Schade, so ein Mittagsschlaf könnte für mich ewig dauern!

Zugegeben, große Aufgaben im Haushalt habe ich nicht erledigt – lag das an mir, oder schafft Mann das gar nicht? Aber die Teller haben ihren Weg in die Spülmaschine schon gefunden und auch der Müll ist in den Eimern nicht übergequollen.

Krankheit, Zähne, Entwicklungsschübe – ein Tag mit Kind zuhause kann sehr anstrengend sein. Na klar war ich abends vom Tag geschafft, aber auch sehr zufrieden. Jetzt erzählte ich meiner Partnerin, was der Kleine am Tag vielleicht das erste Mal gemacht und gelernt hat. Und ich glaube, sie war manchmal sogar ein bisschen eifersüchtig darauf.

Seit August vergangenen Jahres geht jeder von uns seiner geregelten Beschäftigung nach. Mein Sohn scheint mit meiner Leistung zufrieden gewesen zu sein: Im ersten Jahr war er mehr auf die Mama fixiert, nur sie konnte ihn in bestimmten Situationen beruhigen und mitunter nicht mal fünf Minuten in Ruhe ins Bad. Das hat sich ein wenig umgekehrt, ich bin von „Nicht-die-Mama“ zur Persönlichkeit „Papa“ aufgestiegen. Heute fordert mein Sohn willensstark ein, dass nur ich mit ihm spiele, ihm etwas vorlese oder ein Brot schmieren soll. Das bedeutet natürlich auch, dass jetzt ich nicht mehr in Ruhe ins Bad kann.

Helfen mir die Erfahrungen aus meiner Väterzeit im Führungsalltag? Ich habe heute noch größeren Respekt vor den Belastungen und Leistungen von Alleinerziehenden und Eltern. Ich bin entspannter geworden und setze Prioritäten anders. Alleine die Freude des Kleinen zu beobachten, wenn ein Bus vorbeifuhr oder wir einen Hund trafen, kann keine Zielerreichung toppen. Ein guter Vater für meinen Sohn zu sein, ist für mich die bedeutendere Rolle und nicht von jemand anderem auszufüllen. Als Chef kann ich durch diese Erfahrung eher nachvollziehen, dass es Dinge gibt, die wichtiger sind als der Job und dass man nach einer durchwachten Nacht nicht immer Top-Leistungen bringen kann.

Wie meine Partnerin meinen Einsatz bewertet? Natürlich hat jeder vor uns eigene Vorstellungen der Haushaltsführung und sie hat nicht erwartet, dass ich alles so perfekt erledige wie sie. Ich glaube, sie war einfach zufrieden, dass die große Katastrophe ausgeblieben ist. Ihre Meinung in der Rückschau: „Du hättest ruhig länger Väterzeit machen können. Die fairste Lösung wäre doch 50:50 gewesen.“

Na schauen wir mal, vielleicht das nächste Mal. Bis dahin kann ich allen Vätern diese Arbeits-Auszeit nur wärmstens empfehlen.

 **Gastautor Guntram Bombor,**
Vater, Lebensgefährte, Leiter Familienkasse Nord

Hätten Sie's gewusst: Seit wann wird Qualität gemanagt?

„Mehr Qualität wagen!“ So heißt es seit 2019 in der Familienkasse der BA. Dabei ist Qualität keine neuzeitliche Erfindung und bereits viel länger von Bedeutung, als vielleicht im ersten Moment vermutet wird.

Qualität spielt seit der Antike eine Rolle

Die Menschheit beschäftigt sich seit Jahrtausenden mit Qualität. Beispielsweise finden sich auf Abbildungen vom Pyramidenbau in Ägypten Längenmessungen, die von qualifizierten Messkräften durchgeführt wurden. Im Altertum spielte Qualität auch bei der Herstellung und dem Tausch von Gütern eine wichtige Rolle. Schon die Babylonier führten Längen- und Gewichtseinheiten ein, welche später von den Griechen und Römern weiterentwickelt wurden.

Mit der Zunahme des Handels im Mittelalter stieg auch die Bedeutung der Qualität; so schrieben Zünfte ihren Mitgliedern zur Sicherung der Qualität bestimmte Produktionsmethoden vor. Schon immer war wichtig: Wenn jemand etwas kaufte oder eintauschte, sollte auch die Qualität des Produktes stimmen.

Einen enormen Aufschwung erhielten Qualitätsvorgaben im industriellen Zeitalter. Zu Beginn des 20. Jahrhunderts prägten vor allem Henry Ford und Frederick W. Taylor in der Automobilindustrie den Begriff des Qualitätsmanagements. Neben der Arbeitsteilung sah die Betriebsführung damals einen Inspekteur vor, welcher die Aufgabe hatte, nicht funktionierende Teile auszusortieren. Damit wurde die Qualitätskontrolle etabliert.

Und so erkannte auch Sir Henry Royce, Mitbegründer des englischen Traditionsunternehmens Rolls Royce, die Wichtigkeit von Qualität: „Quality exists, when the price is long forgotten“ („Qualität besteht, wenn der Preis längst vergessen ist“).

Nach dem zweiten Weltkrieg war es dann aber hauptsächlich Japan, das beim Wiederaufbau seines Landes auf die

Einführung von Qualitätsmaßnahmen setzte. Insbesondere wurden Qualitätsregelkreise etabliert: Kommt es zu Abweichungen, werden diese analysiert, ihre Ursachen gefunden und abgestellt. Die Überlegungen zählten sich damals aus: Japan war in vielen industriellen Bereichen weltweit marktführend.

Auch in anderen Ländern wurde das Thema Qualität weiterentwickelt: In den USA gab es bereits in den 1960er Jahren erste Überlegungen, die Bedeutung von Motivation und Fähigkeiten der Beschäftigten in der Produktion stärker zu beachten. Mitarbeitende wurden nach den Gründen für Fehler befragt und Wege gesucht, wie diese Fehlerursachen vermieden werden können. Gleichzeitig wurde der Anspruch erhoben, dass nach Beseitigung der Ursachen keine Fehler mehr auftreten sollten. Ziel war die Perfektion der Produktion mit einer sogenannten Null-Fehler-Strategie. In den 1980er Jahren kamen Qualitätsnormen für Managementsysteme auf, mit denen das Qualitätsmanagement zu einer Aufgabe der Führungsebenen und Qualität zum Systemziel wurden. Die letzten Fortschritte im Qualitätsmanagement führten schließlich dazu, dass Qualitätsmanagementsysteme nicht nur in der Privatwirtschaft, sondern zunehmend auch in der öffentlichen Verwaltung Anwendung finden.

Wie wird Qualität überhaupt definiert?

Der Begriff „Qualität“ wurde während der ersten Hälfte des 16. Jahrhunderts aus dem Lateinischen entlehnt. „Qualitas“ steht dabei für Beschaffenheit, Eigenschaft. Qualität ist jedoch kein feststehender Begriff, der eine absolute Größe bezeichnet. Es gibt auch keine feste Definition für Qualität, sondern diese muss immer für ein jeweiliges Produkt oder

eine Dienstleistung individuell erstellt werden. Eine mögliche Definition ist: „Qualität ist die Summe der geforderten bzw. vereinbarten Eigenschaften.“ Unabhängig von der Definition hat aber auch fast jeder und jede von uns ein Gefühl dafür, wann eine Leistung „gut“ und wann sie „weniger gut“ ist.

Doch was macht die Qualität öffentlicher Dienstleistungen aus? Bürgerinnen und Bürger sollen sich beispielsweise richtig, umfassend und verständlich informiert fühlen, Briefe und Bescheide sich an ihrer Sprache orientieren und verständlich geschrieben sein. Und nicht zuletzt sollte sich jede Bürgerin und jeder Bürger auf die Richtigkeit aller Entscheidungen verlassen können. Dabei bewerten die Bürgerinnen und Bürger subjektiv die Leistungen und damit die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen.

Die zentrale Organisationseinheit „Qualitätsmanagement“ (QM) in der Familienkasse Direktion wurde bereits im Januar 2019 etabliert. Aktuell bereitet die Familienkasse im Rahmen einer gesonderten Initiative ein ganzheitliches Qualitätsmanagementsystem (QMS) vor. Die Grundlage dafür ist das Modell der „European Foundation of Quality Management“ (EFQM) 2020, das sich bereits in vielen Organisationen bewährt hat und auch in der Bundesagentur für Arbeit verwendet wird. Das EFQM-Modell benennt Kriterien, die eine qualitativ herausragende Organisation definieren. Damit liefert das Modell viele Denkanstöße, welche unterstützen, die Familienkasse weiterzuentwickeln.

Und die Familienkasse der BA?

Auch die Familienkasse der BA stellt sich den geänderten Anforderungen an eine attraktive, effektive und effiziente Verwaltung und beschreibt bewusst einen eigenen hohen Qualitätsanspruch.

 **Gastautor Ralf Ourcilleon,**
Familienkasse Direktion, Qualitätsmanagement





Doris Pröbster

Gesichter im Bezügestellenservice

Institutionen wünschen sich Unterstützung bei der Übergabe der Kindergeldbearbeitung zur Familienkasse der BA und auch danach persönliche Betreuung. Gleich zwei persönliche Services stehen dafür zur Verfügung – der Zentrale Service und die persönlichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in den regionalen Familienkassen. Welche Menschen stehen hinter diesen Services und was haben sie zu bieten?

HINTERGRUND

Seit 2017 haben schon mehr als 15.600 öffentliche Institutionen auf Grundlage des „Gesetzes zur Beendigung der Sonderzuständigkeit“ ihre Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA übertragen. Die Abgabe der Kindergeldbearbeitung bedeutet für die Institutionen des öffentlichen Dienstes und deren Beschäftigte spürbare Veränderungen. Für die Berechnung der kindergeldbezogenen Gehalts- und Bezügebestandteile müssen die Daten zum Kindergeld bei der Familienkasse der BA abgerufen werden. Dafür werden automatisierte Abrufverfahren und Informationen im Internet unter bezugestellenservice.de zur Verfügung gestellt. Daneben baut die Familienkasse der BA die persönliche Unterstützung aus.

Persönliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Familienkasse der BA

Im Zuge der Familienkassenreform wurden in den vierzehn regionalen Familienkassen der BA spezielle Teams aufgebaut, die ausschließlich die Kindergeldfälle für Institutionen des öffentlichen Dienstes (Bezügestellen) bearbeiten. In diesen Teams gibt es für jede Bezügestelle eine feste Ansprechpartnerin oder einen festen Ansprechpartner. Unabhängig von der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit für die einzelnen Kindergeldfälle sind sie die Adressaten für deren Anliegen.

Stefan Berger arbeitet seit 2003 in der regionalen Familienkasse Sachsen-Anhalt-Thüringen. Neben der Kindergeldsachbearbeitung ist er, wie seine Kolleginnen und Kollegen im Team, der exklusive Ansprechpartner für die von ihm betreuten Bezügestellen. Dabei agiert er auch initiativ.

Welche Themen sind Ihren Bezügestellen wichtig?



Die Bedürfnisse der Bezügestellen sind so unterschiedlich, wie die Bezügestellen selbst. Bei größeren Institutionen kommen öfter tiefergehende Fragen technischer Natur. In jeder Bezügestelle gibt es andere Kompetenzen und es wird auch ganz verschieden gearbeitet. Außerdem hängen die Anliegen auch davon ab, wann die Kindergeldbearbeitung übertragen wurde. Zeitnah zur Abgabe der Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA geht es zum Beispiel eher um Fragen jeglicher Art zum automatisierten Abrufverfahren, zu Ordnungskriterien, die unwissentlich nicht übermittelt, beziehungsweise fehlerhaft erfasst wurden oder zu Kindergeldansprüchen, die nicht übergeben wurden. Später bewegen die Bezügestellen eher Themen, die mit Einzelabfragen zu Kindergeldansprüchen oder mit der korrekten und effizienten An- oder Abmeldung von kindergeldberechtigten Beschäftigten zu tun haben. Bei Letzterem berate ich die Bezügestellen auch über technische Möglichkeiten, um mit dem geringsten Aufwand einen gut funktionierenden Austausch zu organisieren.

Zu welchen Anlässen kontaktieren Sie Ihre Bezügestellen initiativ?



Ich nehme Kontakt mit der Bezügestelle auf, wenn sie die Abrufverfahren des Bezügestellenservices neu nutzt und biete meine Starthilfe an, die sich an den konkreten Bedürfnissen ausrichtet. Ein anderer Grund kann sein, dass die Bezügestelle noch Vergleichsmittelungen schickt, obwohl sie Zertifikate für das automatisierte Auskunftsverfahren haben. Da handelt es sich vielfach um Missverständnisse oder individuelle Schwierigkeiten. Das Gleiche gilt für Bescheinigungen zum Kindergeldbezug, die von Beschäftigten bei den regionalen Familienkassen der BA angefordert werden, obwohl deren Bezügestelle am Bezügestellenservice teilnimmt. Ich nehme auch Kontakt auf, bevor ein Zertifikat abläuft, das ja immer auf ein Jahr begrenzt ist, und erinnere rechtzeitig, ein neues zu beantragen. Das Verhältnis ist partnerschaftlich und angenehm.

Wie läuft die Kommunikation mit Ihren Bezügestellen?



Idealerweise läuft die gesamte Kommunikation über eine feste Kontaktperson in der Bezügestelle, stellvertretend für alle deren abrufberechtigten

Personen. Zunächst stelle ich mich dieser Kontaktperson telefonisch oder per E-Mail vor. Im weiteren persönlichen Austausch versuche ich herauszubekommen, wo konkret Unterstützung benötigt wird.

Ich unterstütze auch dabei, eine Kommunikation mit verschlüsselter E-Mail für ein Organisationspostfach der Bezügestelle einzurichten. Das ist sinnvoll, ohnehin zum Postfach bei Abwesenheit eines abrufberechtigten Mitarbeiters eine Vertretung sichergestellt ist. Über die Verschlüsselung ist dann ebenfalls der einfache Austausch von Fragen per E-Mail möglich.

Für mich ist sehr wichtig, dass mich die Kontaktpersonen in den Bezügestellen namentlich kennen und wissen, wie ich zu erreichen bin. Sie bekommen dafür meine persönliche Durchwahl, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Wenn das Verhältnis partnerschaftlich ist und mich die Kontaktperson einer Bezügestelle bei allen Anliegen anruft, dann habe ich mein Ziel erreicht.

Der Zentrale Service unterstützt Bezügestellen bei allen technischen Fragen

Doris Pröbster ist gelernte Industriekauffrau und arbeitet seit Mai 2020 in der Familienkasse der BA in Nürnberg als eine von acht Beschäftigten im Zentralen Service.

Während der Phase der Übergabe der Kindergeldfälle an die Familienkasse der BA begleiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zentralen Service sowohl die abgebende Familienkasse im öffentlichen Dienst als auch die vom Wechsel betroffenen kindergeldberechtigten. Nach abgeschlossener Übergabe unterstützt der Zentrale Service die Bezügestellen dauerhaft bei allen technischen Fragen rund um die Verfahren zur Berechnung der kindergeldabhängigen Gehalts- und Bezügebestandteile.

Wie kontaktieren die Bezügestellen den Zentralen Service?



Sehr viele rufen unter der Service-Nummer an, die wir in unseren E-Mails und Flyern bewerben. Immer mehr Bezügestellen kommen inzwischen auch über die seit November vergangenen Jahres neu eingerichtete Webseite www.bezugestellenservice.de auf uns zu. Mehr und mehr benutzen sie auch die dort installierten Kontaktformulare, um sich zu den automatisierten Abrufverfahren anzumelden oder neue

Zertifikate zu beantragen. Ich mache anrufende Bezügestellen immer auf die Webseite aufmerksam, um sicher zu sein, dass sie bekannt ist. Insbesondere im Download-Center finden sich wichtige Informationen für die Bezügestellen, mit denen sie viele ihrer Anliegen klären können. Aber wer sich persönliche Unterstützung in technischen Fragen wünscht, bekommt diese auf jeden Fall bei mir.

Was sind die Anliegen der Bezügestellen, die den Zentralen Service kontaktieren?



Die Anliegen sind ganz unterschiedlich. Oft geht es darum, dass sich Bezügestellen dafür interessieren, am Bezügestellenservice teilzunehmen, um ihre Kindergelddaten automatisiert abzurufen. Oder ich werde von teilnehmenden Bezügestellen angefragt, wenn sie in einem Monat keine automatisierte Mitteilung erhalten. Die meisten Anliegen lassen sich ganz einfach beantworten. Anspruchsvoller wird es, wenn eine Bezügestelle wissen möchte, wie sie technisch eine Abfrage aufsetzen kann, um eine bestimmte Auskunft zu erhalten oder wenn Fehlermitteilungen angezeigt werden. Bei Fehlermitteilungen lasse ich mir einen Screenshot zuschicken, um zu erkennen, worum es genau geht. Wenn ich eine E-Mail für ein Folgezertifikat erhalte, rufe ich oft in den Bezügestellen an, um zu klären, ob die PIN noch vorhanden ist oder erkundige mich, ob alle der ursprünglich gemeldeten abrufberechtigten Personen weiterhin aktuell sind.

Ich erinnere mich an den Anruf einer Sachbearbeiterin, die das Zertifikat anlegen wollte, das wir ihr zugesandt hatten und die mir sagte, sie sei eine Null am PC. Über eine halbe

Stunde lang haben wir telefoniert und das Zertifikat gemeinsam Schritt für Schritt angelegt. Als es geschafft war, waren wir beide glücklich.

Können Sie die Ansprüche der Bezügestellen immer erfüllen?



Das Auskunftsverfahren ist nicht für alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter selbsterklärend und auftretende Fragen sind mitunter knifflig zu entschlüsseln. Das macht unsere Kundschaft schon mal unzufrieden und das merke ich in den Gesprächen. Ich versuche, den Dingen auf den Grund zu gehen und eine Lösung anzubieten, was mir in den meisten Fällen auch gelingt. Aber alle Ansprüche lassen sich nicht befriedigen.

Mir macht es Spaß, mich mit den unterschiedlichsten Menschen auseinanderzusetzen. Neben den fachlichen Kenntnissen sind Geduld und Einfühlungsvermögen mindestens genauso wichtig. Ich bin zufrieden, wenn ich aus dem Gespräch rausgehe und das maximal Mögliche für die Kundin oder den Kunden herausgeholt habe.



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN ANREGUNGEN GEBEN?

Schreiben Sie uns per E-Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



„Die Zukunft des Lernens“

Klaus Herrmann leitet stellvertretend das Festo Lernzentrum, das allgemeine und unternehmensspezifische Weiterbildungen anbietet. Im Podcast erklärt er, warum sich digitale Lernformate hierzulande nur langsam durchsetzen und wie digitale Mittel Theorie und Praxis besser verknüpfen können.

Das Festo Lernzentrum im saarländischen St. Ingbert ist ein etablierter Weiterbildungsträger, der Seminare aus den Bereichen Personal- und Organisationsentwicklung allgemein und unternehmensspezifisch anbietet. Klaus Herrmann leitet das Lernzentrum stellvertretend und kann aus dieser Position genau beobachten, wie Formate und Inhalte betrieblicher Weiterbildungen sich im Lauf der Zeit ändern.

Obwohl digitale Lernangebote kein Novum mehr sind, haben sie sich längst noch nicht in allen Bereichen der beruflichen Aus- und Weiterbildung niedergeschlagen. Auch dort nicht, wo digitale Formate möglicherweise sinnvoller wären als analoge. Warum ist diese Entwicklung in Deutschland noch nicht weiter? „Da schieben sich Lehrende und Lernende die Schuld gegenseitig zu“, sagt Herrmann. Vieles setze sich einfach nicht durch, weil einzelne Gruppen sich neuen Formaten verschlossen. Der durch die Corona-Pandemie bedingte Zwang könne daher einen Ruck in Richtung digital bringen. „Wir werden zum Teil mit Themen überrollt, wo zum Teil auch Tatsachen geschaffen werden.“ führt Herrmann aus. „Ganz häufig hängt das nach, was der Mitarbeiter dann mitbringen muss.“ Fakt sei, dass diese schnelle Veränderung die Anpassung von Lernen durchgängig notwendig mache.

Einen großen Vorteil digitaler Angebote, gerade in der Berufsausbildung, sieht Herrmann darin, dass sie konkret in der Praxis genutzt werden können. Aus den Lernerfahrungen der Schulzeit würde jeder merken: „Ne, Bevorratungslernen macht weder Sinn, noch funktioniert es tatsächlich über einen gewissen Zeitraum.“ Hier böten neue Lernformate die Chance, über eine andere Form der Darbietung sehr dicht an das konkrete Tun des Betreffenden anzuknüpfen. Das helfe zum Beispiel, „wenn ich etwas instandsetze, mir aber eine nötige Back-up-Information fehlt und ich diese digital abrufen kann“.

Sein Tipp für Arbeitgeber: Offen sein für andere Formen der Weiterbildung als reine Präsenzveranstaltungen, denn viele digitale Lernsysteme böten die am Arbeitsplatz oft nötige zeitliche und örtliche Flexibilität. Voraussetzung sei aber, gleichermaßen für Präsenz- wie für digitales Lernen, dass entsprechende Lehr- und Lernzeiten vereinbar seien. Den großen Vorteil beschreibt Herrmann so: „Ich muss jemanden nicht automatisch drei Tage ins Seminar schicken, sondern ich kann Lerneinheiten anbieten, indem ich sage: Pass mal auf, ein Tag in einem Halbjahr und den nimmst du dir in kleinen Häppchen.“

Den vollständigen Faktor A-Podcast mit Klaus Herrmann finden Sie auf bit.ly/zukunft-des-lernens

Bestens informiert mit Faktor A

Faktor A ist das Online-Magazin für Führungskräfte sowie Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber. Mit spannenden Unternehmensreportagen und Porträts sowie wertvollen Leitfäden zu allen Themen der Arbeitswelt – von Führungsfragen bis zu Azubi-Suche. Sie interessieren sich dafür, was andere Unternehmen tun, um erfolgreich zu sein? Sie möchten wissen, welche Wege innovative Unternehmerpersönlichkeiten einschlagen? Sie suchen kreative Anregungen für Personalführung? Faktor A zeigt Ihnen, wie einfallsreiche Unternehmerinnen und Unternehmer ihre Personalaufgaben in der Praxis bewältigen.

faktor-a.arbeitsagentur.de

Feedback – Ihre Meinung bitte!

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit, die Sie der zweiten Ausgabe des Newsletters gewidmet haben! Damit wir die Inhalte der kommenden Ausgaben enger an Ihren Wünschen orientieren, freuen wir uns über Ihr Feedback.

WIE HAT IHNEN DER NEWSLETTER GEFALLEN?

Auch kritische Anmerkungen sind uns willkommen, damit wir uns verbessern.

SIE INTERESSIEREN SICH FÜR ANDERE THEMEN?

Ihre Themenwünsche nehmen wir gerne entgegen. Auch eigene Beiträge, die beim Netzwerken weiterbringen, können wir veröffentlichen.

IHRE INSTITUTION IST AN WEITEREN AUSGABEN NICHT INTERESSIERT?

Bitte senden Sie uns eine kurze Mitteilung unter Angabe von Institution und Adresse, damit wir Sie aus dem Verteiler nehmen. Für den Papierkorb ist unser Newsletter wirklich zu schade.

SIE KENNEN WEITERE INTERESSIERTE?

Empfehlen Sie uns gerne weiter.

SIE HABEN DEN NEWSLETTER ZUFÄLLIG ÜBER DRITTE ERHALTEN UND MÖCHTEN IHN ZUKÜNFTIG DIREKT BEZIEHEN?

Eine kurze Mitteilung Ihres Namens, der Institution und der Adresse (Postanschrift und E-Mail) genügen, damit wir Sie in den Verteiler nehmen.

SIE WÜNSCHEN SICH EIN ANDERES FORMAT FÜR DEN NEWSLETTER?

Sie finden den Newsletter als PDF-Datei zum Download im Internet unter www.bezuegestellenservice.de



WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE RÜCKMELDUNG

Bitte senden Sie Ihre Hinweise zu diesen und anderen Punkten an
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



”

Die Familienkasse der BA will Familien nicht „irgendwie“ helfen, sondern exzellent.

Karsten Bunk

Impressum

REDAKTION

Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

HERAUSGEBERIN

Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

Direktion

Hugo-Junkers-Str. 11

90411 Nürnberg

DRUCK

MKL Druck GmbH & Co. KG

Graf-Zeppelin-Ring 52

48346 Ostbevern

Mai 2021

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck – auch auszugsweise – gestattet die
Herausgeberin bei schriftlicher Anfrage.