

#01|2022

Der NöDswerker

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

Großes Paket Bildung und
Teilhabe in Lübeck

Netzwerken auf Bayrisch



Familienkasse



— Editorial —

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

immer weitere Corona-Wellen beschäftigen uns. Die Pandemie dominiert in weiten Teilen unsere Arbeit, führt zu Einschränkungen und zusätzlichen Belastungen. Die wirklich Leidtragenden – und das kann man nicht oft genug betonen – sind in diesen Zeiten jedoch die Kinder, besonders die aus einkommensschwächeren Familien. Das macht es für mich wichtiger denn je, dass Leistungen zur Unterstützung von Kindern bei diesen auch ankommen, getreu unserer Mission „Wir helfen Familien“.

In der Bundesrepublik gibt es über 150 Leistungen mit familienpolitischem Bezug. Manche davon sind nur lokal zugänglich, andere bedingen sich oder schließen sich gegenseitig aus. In der Folge können Familien oft nicht erkennen, welche Leistungen ihnen überhaupt zustehen. Es fehlt ein Gesamtüberblick und eine ganzheitliche Beratung. Gemeinsam mit Ihnen möchte ich Familien die Last dieser „institutionellen Bürokratiehürde“ von den Schultern nehmen. Seit mehreren Jahren arbeiten die regionalen Familienkassen der BA intensiv daran, interessierte Stakeholder familienpolitischer Leistungen lokal und regional in Netzwerken zusammenzuführen. Über diese Bündnisse sollen Berechtigte gelotst und beraten werden, damit Leistungen von Familien auch in Anspruch genommen werden. Als Nebeneffekte einer behördenübergreifenden Vernetzung lassen sich bürokratische Strukturen reduzieren und Ressourcen effektiver nutzen. Bereits jetzt arbeiten die regionalen Familienkassen bundesweit direkt und in Netzwerken mit vielen Partnern operativ zusammen. Jobcenter, lokal zuständige Jugendämter und Wohlfahrtsorganisationen sind dabei wichtige Partner, denn sie sind die lokalen Schnittstellen zu den Familien und kennen ihre Quartiere. Die Familienkasse der BA will diese Netzwerkarbeit zukünftig noch weiter ausbauen. Ich möchte Sie ermuntern, Ihre Institution aktiv in dieses Netzwerkgeschehen einzubringen – zum Wohle der Betroffenen.

Über einige Wege des Netzwerkens berichtet diese Ausgabe. Ein Musterbeispiel gelebter Kooperation findet sich in Lübeck. An dem Ort, den die meisten mit Marzipan verbinden, haben die Hansestadt und das Jobcenter mittels des Lübecker Bildungsfonds verschiedene Leistungen behörden- und leistungsübergreifend organisiert. Dadurch kommen mehr Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket bei den Kindern aus einkommensschwächeren Familien an. Zusätzlich profitieren viele Kinder darüber hinaus von freiwilligen Leistungen aus Fonds privater Stiftungen. In einem anderen Beitrag lesen Sie, wie die konkrete Arbeit von zwei unserer Führungsberaterinnen Netzwerkmanagement aus den regionalen Familienkassen in Bayern aussieht und welche Vorteile Institutionen davon haben. Außerdem stellen wir Ihnen unseren Mitarbeiter-VideoChat als eine Chance vor, Beschäftigte hierarchiefrei zu vernetzen. Vielleicht bietet sich in Ihrem Hause die Möglichkeit, unsere Erfahrungen zu nutzen.

Vermissen Sie im Newsletter Themen, die in Ihrer Institution oben liegen? Auch unser „NöDswerker“ lebt vom Netzwerken und einem lebendigen Austausch. Wie immer freue ich mich auf Ihr Feedback oder Ihren Gastbeitrag für einen der kommenden Newsletter.

Ich wünsche Ihnen anregende Unterhaltung beim Lesen!

Ihr Karsten Bunk
Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

”

Mit dem Bildungsfonds leisten wir einen stigmatisierungsbefreiten Beitrag zu mehr Gerechtigkeit beim Thema Bildung.

Dr. Hans-Joachim Friedemann, Leiter Bereich Schule & Sport, Hansestadt Lübeck



Es darf kein Kind in der
Schule hungern.

Maria 05.11.21

Maria, 10 Jahre,
Tochter von Irina Burlutskaia, Familienkasse NRW-West/Bonn

Inhalt

- 06** Ein großes Paket für Bildung und Teilhabe
— So funktioniert in der Hansestadt Lübeck die Zustellung
- 09** Die Netzwerkenden – Support in Sachsen
— Dienstleistungsnetzwerk unterstützt bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung
- 10** Netzwerken auf Bayrisch
— Regionale Familienkassen der BA vernetzen sich mit Jobcentern
- 12** Kolumne "Kinder, Kinder!"
— Kein Kinderspiel – die Hotline zum Kinderfreizeitbonus
- 14** Familien im Blick
— FamilienInfo MV: Online-Portal für Familien in Mecklenburg-Vorpommern
- 16** Auf ein Wort mit dem Chef
— Internes Kommunikationsformat Mitarbeiter-VideoChat
- 18** Persönliche Betreuung zählt
— Deutsche Bundesbank übergibt Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA
- 20** 1:0 für den Austausch live in Dresden
— Tagung der bezügebearbeitenden Stellen im September 2021
- 22** Feedback – Ihre Meinung bitte!
— Der Newsletter will sich weiterentwickeln

Bildung und Teilhabe in Lübeck

Ein großes Paket

So funktioniert die Zustellung: Mit dem Lübecker Bildungsfonds ermöglichen die Hansestadt Lübeck und das Jobcenter Lübeck mehr Kindern Bildung und Teilhabe.



© Hansestadt Lübeck / Lars Janßen

Bildung ist für alle Kinder da! Bedarf erkannt und gehandelt

Dr. Hans-Joachim Friedemann leitet den Bereich Schule & Sport bei der Hansestadt Lübeck. Er berichtet, wie alles begann: „Die Initialzündung gab der Armuts- und Sozialbericht aus dem Jahr 2006, der bezogen auf die Hansestadt Lübeck eine Armutsquote bei Kindern und Jugendlichen von 30 Prozent aufwies. Daraufhin haben sich in Lübeck vier Stiftungen sowie verschiedene Bereiche zusammengefunden, um als Gremium „Zukunft Lübeck“ Lösungen zu finden. So wurde die Idee des Lübecker Bildungsfonds geboren.“

Seit 2009 tragen Kommune, Land, Wirtschaftsunternehmen sowie ein Lübecker Stiftungsverbund - dem verschiedene Stiftungen angehören - gemeinsam den Lübecker Bildungsfonds mit einem jährlichen Finanzvolumen von rund 1,6 Millionen Euro, der vom Bereich Schule und Sport der Hansestadt Lübeck verwaltet wird. Mit den Leistungen aus dem Bildungsfonds können Kindertagesstätten und Schulen die Kinder einkommensschwacher Eltern effektiver unterstützen bei der Finanzierung von Mittagessen, Arbeitsmaterialien, Musik- und Sportangeboten oder auch Klassenausflügen.

Bildungsfonds mit Bildung und Teilhabe zusammengeführt

Als Anfang 2011 das Bildungs- und Teilhabegesetz (BuT) in Kraft trat, wurden die Mittel im Topf Lübecker Bildungsfonds zusammengeführt und Kompetenzen in einem gemeinschaftlichen Kraftakt bei geringem Verwaltungshandeln unter einem Dach bei der Hansestadt Lübeck im Bereich Schule und Sport gebündelt.

Die Kinder, die Transferleistungen nach dem SGB II, SGB XII, nach dem Wohngeldgesetz oder Kinderzuschlag (KiZ) sowie dem Asylbewerberleistungsgesetz erhalten, werden über die Mittel des BuT gefördert. Hierin enthalten sind die Kosten für Mittagessen, Klassenfahrten, Schulausflüge, die Kosten für Sportvereine, Musik- und Kunstunterricht und vergleichbares im Umfang von 15 Euro monatlich sowie Lernförderung und Schülerbeförderungskosten. Für einkommensschwache Familien, die keinen gesetzlichen Anspruch auf BuT haben, fördert der Lübecker Bildungsfonds das Mittagessen, Klassenfahrten und Ausflüge sowie ggf. zu einem kleinen Teil Schulmaterialkosten. Außerdem werden anteilig kostenpflichtige Musik- oder Sportkurse gefördert, in der Regel im Rahmen der Ganztagsbetreuung.

Die Einkommensgrenzen sind etwas über den sozialen Regelsätzen angesiedelt. Darüber hinaus werden über den Lübecker Bildungsfonds für die Kinder aller einkommensschwachen Familien die nicht abgedeckten Kosten für die Ganztagsbetreuung finanziert. Vivien Wolgast, Bereichsleiterin beim Jobcenter Lübeck, zum Kern des Zusammenspiels: „Dort, wo das Bildungs- und Teilhabepaket nicht greift, springt weiterhin der Bildungsfonds ein. Leistungen sollen nicht an zehn Euro mehr Einkommen scheitern. So werden Härten für Familien abgefedert.“

Dr. Hans-Joachim Friedemann beschreibt, wie es abrechnungstechnisch funktioniert: „Zunächst geht die Hansestadt Lübeck für alle Leistungen über den Lübecker Bildungsfonds in Vorleistung. Das Jobcenter sowie der Bereich Soziale Sicherung überweisen quartalsweise Pauschalen für die Förderungen, die aus Mitteln des BuT zu finanzieren sind, also für das Mittagessen sowie die Klassenfahrten und Schulausflüge. Alle drei Jahre werden die Ausgaben mit dem Jobcenter sowie dem Bereich Soziale Sicherung anhand der konkret erfolgten Förderungen spitz abgerechnet. Sollten in der Zwischenzeit erhebliche Diskrepanzen auftreten, wird aktuell gegengesteuert.“ Die Auswirkungen von Preissteigerungen und Inflation auf die Bildungsfondsmittel werden jährlich geprüft und bei Bedarf die Höhe der Pauschalen angepasst.

ZAHLEN / DATEN / FAKTEN

Es werden Zahlen aus 2019 dargestellt, da die Inanspruchnahme während der Jahre 2020 und 2021 aufgrund der Corona-Pandemie nicht repräsentativ ist.

Im Jahr 2019 in der Hansestadt Lübeck

lebten **220.238 Einwohnerinnen und Einwohner**

darunter **16.368 Kinder** im Alter von 6 bis 14 Jahren, die eine Schule besuchten

davon hatten **3.663 Kinder** einen **Anspruch auf BuT** und profitierten von dem dargestellten Verfahren

wurden insgesamt **7.692 Kinder und Jugendliche** in Schulen, Kitas und Tagespflege **im Rahmen BuT und Bildungsfonds gefördert**

Kinder dort abholen, wo sie sind

Bei der Konzeptionierung verfolgten Jobcenter und die Hansestadt Lübeck das Ziel, den Zugang zu den Leistungen für die Familien so niedrigschwellig wie möglich zu organisieren. In vielen Einrichtungen wird sehr offen mit der Thematik BuT und Bildungsfonds umgegangen. Bei der Einschulung oder der Umschulung auf weiterführende Schulen werden Familien direkt auf die möglichen Förderungen ihrer Kinder hingewiesen. Sie können den Grundlagenbescheid für alle eventuellen Leistungen in der Einrichtung vorlegen. Durch dieses Vorgehen wird die Berechtigung auf BuT in den meisten Fällen erkannt und der Antrag ermöglicht der Schule, die Ansprüche direkt auf die Leistungen Mittagessen, Klassenfahrten oder Ausflüge anzuwenden.

Danach ist von den Familien nichts weiter zu tun: Alle Kinder können am Schulessen teilnehmen, der Caterer rechnet die ausgegebenen Mittagessen komplett mit der Schule ab. Notwendige Mittel für Klassenfahrten und Ausflüge werden von den Lehrkräften mit einem unkomplizierten Schreiben angefordert. Die Schulen treffen die entsprechenden Entscheidungen, prüfen die Rechnungen und übersenden sie zur Begleichung an das Büro des Bildungsfonds. Von dort wird direkt mit den Caterern oder Lehrkräften abgerechnet. Die Kinder werden damit bargeldlos und direkt gefördert

und ihre Teilnahme, beispielsweise an einer Klassenfahrt, scheitert nicht daran, dass die Eltern keinen Antrag stellen.

Für Leistungen, die nicht über BuT abgedeckt sind, wie die Kosten der Ganztagsbetreuung, ist neben der Vorlage des BuT-Bescheides lediglich ein Antrag auszufüllen, der weniger als eine Seite umfasst und leicht zu befüllen ist. Beziehen die Kinder keine Transferleistungen, sind von den Eltern die Einkommensverhältnisse darzulegen. Auch die Ermäßigung der Kosten im Rahmen der Ganztagsbetreuung erfolgt direkt in den Schulen auf der Grundlage der Einkommensverhältnisse.

Alle Verknüpfungen im Zusammenspiel bewirken, dass die BuT-Leistungen sehr gut angenommen werden. „Es ist für viele Familien leichter, direkt mit Bezugspersonen vor Ort zu kommunizieren. Lehrkräfte, Erzieherinnen und Erzieher sind diejenigen, die aufgrund der Alltagskontakte über die jeweiligen Problemlagen genau im Bilde sind und daher direkt entscheiden können, effizient und rechtzeitig einzugreifen. Mit diesem Weg machen wir in Lübeck gute Erfahrungen“, erklärt Vivien Wolgast den Erfolg des Konzeptes.

Bürokratie zurückfahren - Respekt gegenüber Familien erhöhen

Mit dem Lübecker Bildungsfonds haben das Jobcenter und die Hansestadt Lübeck für die Familien eine unkomplizierte Struktur aufgebaut, mit der Kinder und Jugendliche schnell und unbürokratisch Unterstützung erhalten und alle Leistungen wie aus einer Hand erfolgen.

„Familien oder Hilfesuchende müssen ihre Bedürftigkeit nicht fortgesetzt gegenüber Behörden nachweisen. Das wäre hemmend und für viele beschämend. Es geht dann ständig um Defizite und Probleme“, beschreibt Vivien Wolgast die Intention. Grundsätzlich ginge Lübeck damit über das gesetzlich vorgeschriebene Hinwirkungsgebot hinaus und käme dem Gedanken des Sicherstellungsgebots näher, da die Ansprache und die Hinweise auf mögliche Leistungen direkt in den Einrichtungen wie Kitas, Schulen und Tagespflegestellen erfolgten.

Dass sich der Mehraufwand an Verwaltung nach innen lohnt, davon ist Dr. Hans-Joachim Friedemann überzeugt. Damit sei in Lübeck eine respektvolle und dem Grundsatz der Selbsthilfe entsprechende Basis geschaffen, damit Familien Unterstützung annehmen: „Mit dem Bildungsfonds leisten wir einen stigmatisierungsbefreiten Beitrag zu mehr Gerechtigkeit beim Thema Bildung.“

Weiterentwicklung im Blick

Mit dem „Starke-Familien-Gesetz“ wurden die Leistungen für Bildung und Teilhabe ab August 2019 verbessert, eine Antragstellung ist seitdem grundsätzlich nicht mehr notwendig, da mit dem Hauptantrag SGB II bzw. dem Weiterbewilligungsantrag gleichzeitig Bildung und Teilhabe beantragt und dem Grunde nach entschieden wird. Vivien Wolgast zur Umsetzung in Lübeck: „Wir binden mit unserem Konzept weiterhin ganz bewusst die Einrichtungen ein, um deren Kontakt zu den Familien nicht zu verringern. Ohne diesen Kontakt und die dortige Vorlage von Bescheiden für Leistungen nach dem SGB II, Wohngeld oder Kinderzuschlag bleiben womöglich Ansprüche auf Förderung unerkannt und werden nicht ausgeschöpft.“

Mit eigenen Ideen ist man in der Hansestadt Lübeck noch nicht am Ende. Die lokalen Akteure planen, das Konzept Bildungsfonds in Hinblick auf die Schnittstellen an den Übergängen im Bildungsbereich weiterzuentwickeln. Derzeit müssen Familien mit geringerem Einkommen immer einen neuen Bescheid über Sozialleistungen vorlegen, wenn die Kinder in eine andere Einrichtung wechseln. Dazu Dr. Hans-Joachim Friedemann: „Wir verfolgen das Ziel, mit dem Wechsel auf eine weiterführende Schule auch die Lernförderung passgenau weiterzuführen, damit es keinen Bruch gibt. Stigmatisierende und beschämende Situationen für Eltern und Kinder müssen auch an den Übergängen vermieden werden, wenn kein junger Mensch verloren gehen soll.“



Manuela Rockel

ist seit Oktober 2017 bei der Hansestadt Lübeck für die Administration des Lübecker Bildungsfonds zuständig



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

Gerne stellt die Redaktion den Kontakt zu Vivien Wolgast und Dr. Hans-Joachim Friedemann her.

Schreiben Sie uns per E-Mail an:

Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de

Die Netzwerkenden

Viele Unternehmen fürchten bei der Inklusion die Bürokratie. Ein Netzwerk in Sachsen will Abhilfe schaffen, um mehr Menschen mit Behinderung in Arbeit zu bringen.

In Sachsen haben sich verschiedene Behörden und Verbände zum Dienstleistungsnetzwerk Support zusammengeschlossen, um Unternehmen bestmöglich darin zu unterstützen, Menschen mit Behinderungen in ihre Betriebe zu integrieren – sei es durch Geld, technische Hilfsmittel oder weitergehende Hilfen.

Vernetzt haben sich wesentliche Leistungsträger – von der Bundesagentur für Arbeit über den Unternehmerverband bis hin zum Integrationsamt und den Rentenversicherungsträgern. Im Auftrag des Kommunalen Sozialverbandes Sachsen berät Support seit zehn Jahren landesweit, kostenlos und unbürokratisch Unternehmen aller Größen und Branchen zum Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen. Sowohl in den Geschäftsstellen Chemnitz, Dresden und Leipzig als auch vor Ort in den Betrieben wird unter anderem über die Ausstattung von behinderungsgerechten Arbeits- und Ausbildungsplätzen ebenso informiert wie über Fördermöglichkeiten, Zuschüsse, Gleichstellung, Kündigungsschutz und Barrierefreiheit – entweder durch Mitarbeitende von Support oder durch die jeweiligen Fachleute aus dem Netzwerk. Koordinator der drei Geschäftsstellen sowie Geschäftsführer des Partners Soziales Förderwerk e.V. ist der Diplom-Sozialpädagoge Daniel Wiener. Claudia Teuchert ist Ansprechpartnerin in Leipzig. Sie sprechen mit Faktor A über Vorurteile, gute Argumente und wie die Unterstützung durch das Dienstleistungsnetzwerk aussieht.

Faktor A: Mit welchen Argumenten versuchen Sie Arbeitgebende zu überzeugen, Behinderte einzustellen?

Claudia Teuchert: Häufig müssen wir gar nicht so viel Überzeugungsarbeit leisten: Der Fachkräftemangel spricht für sich, denn Stellen ausschließlich mit gesunden Mitarbeitenden zu besetzen, wird zunehmend schwerer. Deshalb ist es inzwischen oft umgekehrt: Die Arbeitgebenden kommen auf

uns zu, weil sie zwar Menschen mit Einschränkungen einstellen würden, aber vor der Bürokratie zurückschrecken. Das übernehmen wir – und mit uns haben sie auch erst mal nur eine einzige Ansprechperson, nicht viele verschiedene.

Daniel Wiener: Ohnehin ist die Anstellung von Menschen mit Beeinträchtigungen für uns nur eine von mehreren Aufgaben. Eine ganz wesentliche ist, Arbeitgeber in Gesprächen für das Thema zu sensibilisieren und Vorurteile abzubauen. Den meisten begegnen wir dabei auf Veranstaltungen, wo wir über unsere Dienstleistung berichten, aber auch unsere Netzwerkpartner stellen immer wieder Kontakte her. Dann vereinbaren wir oft Folgegespräche in den Unternehmen selbst.

Das vollständige Interview finden Sie auf <https://bit.ly/netzwerk-support>

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 einflussreiche Unternehmerinnen und Unternehmer ihre Personalaufgaben in der Praxis bewältigen.

faktor-a.arbeitsagentur.de

1000 Beschäftigte in den Jobcentern wollen es wissen

Netzwerken auf Bayrisch

Die Familienkassen der Bundesagentur für Arbeit (BA) vernetzen sich mit Jobcentern, Jugendämtern und weiteren Institutionen für Familien.

Netzwerken, damit Leistungen bei den Familien ankommen

Über 150 familienpolitische Leistungen gibt es in Deutschland zur Unterstützung von Familien. Die Leistungen werden von unterschiedlichen Trägern bei Bund, Ländern, Kommunen oder auch der freien Wohlfahrtspflege erbracht. Die – wegen Anspruchskonkurrenzen oder anderer gegenseitiger Abhängigkeiten – komplexe Materie überfordert Familien mit der Folge, dass zustehende Leistungen nicht beantragt werden oder gar nicht bekannt sind.

Elke Stauber koordiniert die Netzwerkarbeit für den regionalen Leiter der Familienkasse Bayern Süd. Sie kennt die Gründe, weshalb Familien ihnen zustehende Leistungen nicht beantragen: „Vielfach können Familien die Voraussetzungen nicht nachvollziehen. Von einer Antragstellung hält auch ab, wenn Fragen im Antrag nicht verstanden werden oder zahlreiche Nachweise beizubringen sind. Und manche sehen sich auch gar nicht als Familie mit kleinem Einkommen.“ Über vielschichtige Kontakte zu anderen Institutionen entsteht ein komplexes Netzwerk, über das sehr viel mehr Familien über die persönliche Beratung erreicht und deutlich besser informiert werden können.

Der Netzwerkgedanke – einer für alle und alle für einen!

Valentina Alekseenko unterstützt in der regionalen Familienkasse Bayern Nord den Leiter bei seiner Netzwerkarbeit. Sie beschreibt die grundlegende Schwierigkeit: „Fragen uns Eltern nach Leistungen der Familienkasse, ist das unproblematisch. Fragen sie jedoch generell nach möglichen Unterstützungen, dann kommen nicht selten Leistungen verschiede-

ner Träger ins Spiel, zu denen sind wir als Familienkasse wenig sprachfähig sind.“ Das gelte genauso für andere Institutionen, die Familien über ihre Leistungen informieren, es fehle der Gesamtüberblick. Eine Vernetzung führe dazu, dass Familien durch verschiedene Stellen auf all ihre unterschiedlichen Ansprüche hingewiesen werden und diese in Anspruch nehmen.

„Unsere Netzwerkarbeit beschränkt sich aber nicht darauf, nur die eigenen Leistungen wie den Kinderzuschlag und das Kindergeld bekannter zu machen!“, unterstreicht Elke Stauber den Ansatz einer ganzhaften Betrachtung. Vielmehr beruhe der Netzwerkgedanke darauf, dass jede Einrichtung zumindest auf alle Leistungen hinweisen kann, die in der jeweiligen Lebenssituation einer Familie interessant sind.



Jetzt erst recht! Netzwerken in Zeiten der Pandemie

Die pandemische Entwicklung brachte viele Familien in eine finanzielle Notlage. Gleichzeitig ist den Ratsuchenden der persönliche Zugang zu beratenden Institutionen erschwert und telefonische Kapazitäten überlastet. Beratungseinrichtungen mussten neue Wege finden, damit Familien auf sie zukommen konnten. Das macht Netzwerkarbeit – und die Sprachfähigkeit aller am Netzwerk Beteiligten zu möglichst vielen Familienleistungen – in Zeiten der Pandemie so schwierig, aber gleichzeitig auch so wichtig. „Wie können wir trotz der Pandemie mit anderen Institutionen in Kontakt kommen? Wie können wir Familien in der Corona-Ausnahmesituation gemeinsam besser unterstützen? Das sind die Fragen, die wir uns immer wieder stellen“, beschreibt Valentina Alekseenko die Situation.

Mit Jobcentern unkomplizierte Zusammenarbeit bei komplizierten Fragen

Als Träger mehrerer Leistungen für Kinder aus einkommensschwächeren Haushalten sind die Jobcenter wichtige Partner der Familienkasse der BA. Dazu Elke Stauber: „Uns war es sehr wichtig, bei allen Jobcentern vorstellig zu werden, unser Leistungsportfolio anzubieten und gleichermaßen in einen wertschöpfenden Austausch zu gehen, egal ob zugelassener kommunaler Träger oder gemeinsame Einrichtung.“



Im Rahmen der Anspruchsprüfung auf Arbeitslosengeld II werden Beschäftigte im Leistungsbereich der Jobcenter regelmäßig mit der Frage konfrontiert, wie es sich im aktuellen Bearbeitungsfall mit einem möglichen Anspruch auf Kinderzuschlag (KiZ) verhält. Der KiZ ist ein wichtiges Instrument gegen Kinderarmut, stärkt Familien mit kleinen Einkommen und schafft faire Chancen auf gesellschaftliche Teilhabe für Kinder. Obwohl immer mehr Familien KiZ beantragen, werden noch nicht alle Kinder erreicht, die einen Anspruch darauf haben. Daher arbeiten die Familienkassen besonders eng mit den Jobcentern zusammen.

Allen bayerischen Jobcentern wurde eine Schulung zu einer von der Familienkasse der BA entwickelten Berechnungshilfe angeboten. Die Resonanz war riesig: über 1000 Interessierte aus den Jobcentern meldeten sich für die Schulung an. In fünf virtuellen Großkonferenzen wurden im September und Oktober 2021 jeweils bis zu 250 Teilnehmende in der Berechnungshilfe geschult. „Wichtig ist, auch die Integrationsfachkräfte in den Jobcentern zu erreichen, damit diese bei einer Vermittlung im Blick haben, ob eventuell zusätzlich zum Entgelt aus dem Job KiZ gezahlt werden könnte“, ergänzt Valentina Alekseenko.

Zusammenarbeit wird ausgebaut

Für Valentina Alekseenko und Elke Stauber steht fest: Nach der guten Resonanz sollen auch künftig Online-Schulungskonzepte entwickelt werden, nicht nur für Jobcenter und es muss auch nicht immer um den Kinderzuschlag gehen. Aktuell werden Info-Veranstaltungen mit bayerischen Jugendämtern durchgeführt. Weitere denkbare Themen sind die Besonderheiten beim Kindergeldbezug, beispielsweise für Grenzgänger oder bei Kindern mit Behinderung. „Wir wollen Familien in der Region durch wichtige Aufklärungsarbeit unterstützen – nicht nur finanziell. Selbstverständlich ist unser Beratungsangebot unentgeltlich, deswegen aber nicht weniger wertschöpfend“, grenzt Elke Stauber die Angebote der Netzwerkerinnen zu Dienstleistern ab, die Schulungen zum Kinderzuschlag in kostenpflichtigen Webinaren anbieten.



Elke Stauber



Valentina Alekseenko



SIE HABEN FRAGEN ODER EIGENEN SCHULUNGSBEDARF?

Schreiben Sie uns per E-Mail an:

Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de

Die Hotline zum Kinderfreizeitbonus Kein Kinderspiel

„Guten Tag, Sie sind verbunden mit der Hotline für den Kinderfreizeitbonus. Ich heiße Christina Rasokat. Was kann ich für Sie tun?“

Im Zeitraum vom 1. Juli bis Ende September 2021 sprach ich diese Begrüßungsformel jeden Arbeitstag dutzende Male. Allerdings nicht in meinem Hauptjob, denn als Beraterin in der Familienkasse Direktion bin ich für ganz andere Aufgaben verantwortlich. Was war passiert? Der Bundestag hatte im Juni 2021 mit dem Aktionsprogramm „Aufholen nach Corona für Kinder und Jugendliche“ unter anderem den Kinderfreizeitbonus beschlossen, eine Leistung von 100 € für jedes minderjährige Kind in Familien mit geringem Einkommen. Die Ankündigung einer anrechnungs- und pfändungsfreien Leistung, damit Kinder an Ferien- und Freizeitangeboten teilnehmen können, war verheißungsvoll.

Für Kinder, die laufend SGB II-Leistungen oder Kinderzuschlag bezogen, sollte den Familien der Kinderfreizeitbonus automatisch im Monat August überwiesen werden. Aufwendiger war es für Familien im kommunalen Wohngeld- oder Sozialhilfebezug: Sie hatten formlose Anträge zu stellen, die durch die Familienkasse der BA bearbeitet wurden. Um die operativen Bereiche zu entlasten, übernahmen viele Beschäftigte der Familienkasse Direktion, einschließlich der Führungskräfte, Aufgaben dieser familienpolitischen Sonderaufgabe. Unter anderem gehörte dazu die Besetzung einer zentralen Hotline für telefonische Auskünfte für die Familien, die den Kinderfreizeitbonus beantragen mussten. Als kommunikative Person meldete ich mich freiwillig für diese Telefon-Hotline – so schwer kann das doch nicht sein!

Nach einer Kurzschulung ging es los und schnell wurde klar: Eine Hotline für die Beratung zum Kinderfreizeitbonus war bitter nötig – es klingelte ohne Unterbrechung. Die Leute wollten alles richtigmachen, informierten sich, sichteteten die extra eingerichtete Webseite auf familienkasse.de und riefen – gefühlt alle! – an: Die Gesetzeslage war einfach zu kompliziert, um sie ohne weitere individuelle Erklärung zu verstehen.



In der Leitung waren Mütter und Väter aus allen Teilen Deutschlands, aber es riefen auch Bekannte, Betreuungspersonen und Ehrenamtliche an. Oft auch Kinder für ihre nicht gut deutschsprechenden Eltern. Fragen hatten sogar die Elternteile, bei denen alles automatisch laufen sollte: „Ach, das Geld kommt vom Jobcenter? Aber der Kinderbonus ist doch auch von der Familienkasse gekommen?“ Hier zeigte sich altes Übel in neuem Gewand: Ist es für Familien schon verwirrend, wenn für unterschiedliche Familienleistungen verschiedene Träger verantwortlich sind, gab es für die eine Leistung Kinderfreizeitbonus gleich mehrere Leistungsträger! Und als wären nicht bereits genug Akteure im Boot, gerieten auch Institutionen in den Verwaltungsstrudel, die mit der Bearbeitung pro forma gar nichts zu tun hatten: So informierten viele Wohngeldstellen Ihre Kundschaft in bester Absicht über die Möglichkeit, den Kinderfreizeitbonus bei der Familienkasse der BA zu beantragen. Mit dem unbeabsichtigten Effekt, dass Familien ihre Anträge mitunter an die Wohngeldstellen zurückschickten.

Ein bisschen erinnerte mich das Ganze an einen Sketch von Lorient: Mal zahlt die Familienkasse, mal das Jobcenter, mal ist ein Antrag erforderlich, mal wieder nicht. Und wenn das Jobcenter für die Kinder nicht zahlt – vielleicht aber auch nur für ein Kind von mehreren nicht – können die betroffenen



Familien Kinderwohngeld beantragen – aber unbedingt noch im August! – um bei dessen Bewilligung wiederum einen Antrag bei der Familienkasse auf den Kinderfreizeitbonus stellen zu können??? Dies nur als ein Beispiel der leichteren Fallgestaltungen. Die Anrufenden entschuldigten sich für ihren Anruf, für ihre Fragen und dafür, dass sie das Geld nötig hatten. Warum entschuldigen sie sich dafür, dass die bürgerfreundliche formlose Antragstellung für ein „Ferien-Bonbon“ nicht wirklich gelungen ist? Ein wenig schäme ich mich für das System, dessen bekennendes Mitglied ich als gute Beamtin doch bin.

Nein, für einen Sketch ist die Lage vieler Familien viel zu ernst. Ich höre viele Geschichten, die das Leben schreibt: Über den Wunsch-Ranzen des Kindes, der schon vor geraumer Zeit zum Schuljahresbeginn gekauft worden war. Sogar Schulbücher sollen vom Kinderfreizeitbonus gekauft werden. Ich höre, wie knapp das Geld ist und dass es als ungerecht empfunden wird, wenn der Nebenverdienst auf die Sozialleistung angerechnet wird. Und dass der von den Kindern ersehnte Ausflug in den teuren Freizeitpark nun doch nicht stattfand, weil die Ferien inzwischen vorbei sind.

Die Anrufenden bedanken sich für mein Zuhören. Dabei habe ich dafür eigentlich gar keine Zeit – in der Hotline warten schon wieder viele in der Warteschleife. Und immer

schwingt bei den Anrufenden die Angst mit, es könnte zu spät sein, weil der Kinderfreizeitbonus noch nicht auf dem Konto ist oder über den Antrag auf Wohngeld oder Kinderzuschlag im August noch nicht entschieden wurde. „Sie bekommen den Kinderfreizeitbonus auch rückwirkend!“ ist dann meine erlösende Auskunft.

In der sich im Laufe der Zeit immer verzwickter darstellenden Gesetzeslage sind nicht nur meine Kolleginnen und Kollegen und ich in der Hotline mitunter überfragt. Überfragt sind auch die Beschäftigten der anderen beteiligten Institutionen, die dann gerne an die Hotline der Familienkasse verweisen, sozusagen als Rettungsanker – auch für sich selber. So schließt sich der Kreis, in dem sich die Familien auf der Suche nach Leistungen bewegen, ohne recht vorwärts zu kommen. Ich entschuldige mich bei den Betroffenen, was zwar gut ankommt, aber nichts an der Situation ändert.

Die Anrufe werden mit der Zeit weniger, die Fragen verändern sich, viele der Eltern rufen bereits zum wiederholten Mal an. „Wie ist der Stand der Bearbeitung?“ „Warum bekommen meine Kinder keinen Kinderfreizeitbonus?“ Die Familien zeigen erstaunlich starke Nerven und begegnen mir weiterhin höflich. Auch wenn die Fallgestaltung kompliziert ist und die Verständigung schwierig, bemühe ich mich, geduldig zu bleiben und besonders freundlich zu sein. Kaum ein Gespräch endet, ohne dass mir ein freundliches „Ich wünsche Ihnen einen guten Tag!“ gewünscht wird, vielfach im gebrochenen Deutsch. Dass ein Telefonat in einer schlechten Stimmung endet, bleibt die Ausnahme.

Am 30. September von 8 bis 10 Uhr habe ich meine letzte „Schicht“ in der Hotline für den Kinderfreizeitbonus. Es ruft niemand an. Schade. In der Rückschau möchte ich keines meiner Telefonate missen. Sie haben mich geerdet und mir deutlich vor Augen geführt, wie privilegiert ich im Leben stehe, weil ich meinem Sohn ohne Probleme seinen Wunsch-Ranzen kaufen konnte. Ich habe nicht nur in anonymen Zahlen gelesen, sondern persönlich gespürt, dass es viele Familien in Deutschland gibt, die auf einen Kinderfreizeitbonus angewiesen sind. Umso mehr freut es mich, als ich Wochen später erfahre, dass die Politik im Nachhinein entschieden hat, auch alleinerziehenden Müttern und Vätern den Kinderfreizeitbonus für Kinder zu gewähren, die einen Unterhaltsvorschuss vom Jobcenter bekommen. Vielleicht gibt es sie doch – die vielbeschworene Gerechtigkeit.



Gastautorin Christina Rasokat,
Mutter, Ehefrau, Beraterin in der Direktion der
Familienkasse der BA



Online-Portal für Familien in Mecklenburg-Vorpommern Familien im Blick

FAMILIENINFO
MECKLENBURG-VORPOMMERN

Pünktlich zum Internationalen Tag der Familie am 15. Mai 2020 startete das Familienportal in Mecklenburg-Vorpommern, die FamilienInfo MV. Auf der Website können Familien Treffpunkte entdecken, Beratungsangebote suchen oder Familienleistungen prüfen. Diana Wienbrandt, Projektkoordinatorin der FamilienInfo MV, stellt das Portal und die Geschichte dahinter vor.

Historie – von der „Familienbotschaft MV“ zur „FamilienInfo MV“

Die FamilienInfo MV ist ein Relaunch der vorherigen Website Familienbotschaft MV. „Wir haben unser Familienportal komplett neu aufgestellt und frischer und nutzerfreundlicher gestaltet. Mit der FamilienInfo MV wollen wir nun möglichst viele Menschen erreichen und über Leistungen und Hilfen informieren“, so die Sozialministerin von Mecklenburg-Vorpommern, Stefanie Drese, am Tag der Freischaltung.

Die Geschichte des digitalen Familienportals geht auf das Jahr 2007 zurück und hat ihren Ursprung auf der wunderschönen Insel Rügen. Der Verein "Rügen tut gut e.V." hatte die Idee und den Anspruch, die Einrichtungen und Treffpunkte der Familienarbeit besser miteinander zu vernetzen und die Angebote und Kurse der Familienzentren, Mehrgenerationenhäuser, Lokalen Bündnisse für Familien sichtbarer zu machen. Die Familienbotschaft MV war die Geburtsstunde eines großen Netzwerkes aus Einrichtungen und Treffpunkten in Mecklenburg-Vorpommern, welches nun auch digital dargestellt werden konnte. Durch regionale Arbeitskreise

und jährliche Netzwerkkonferenzen wurde das Band untereinander kontinuierlich enger geknüpft.

Im Januar 2015 ging der Projektstafelstab an das Institut für Sozialforschung und berufliche Weiterbildung (ISBW) gGmbH Neustrelitz. Nach acht Jahren war es unser Anspruch, das „Baby“ aus den Kinderschuhen zu heben und weiterzuentwickeln. Das Land förderte sowohl die komplette Überarbeitung der Familienbotschaft MV hin zur FamilienInfo MV aus dem Digitalisierungsfonds als auch die kontinuierliche Pflege und Aktualisierung aus Landesmitteln und ist nun Eigentümerin des Familienportals.

Familien im Fokus

Die oberste Prämisse bei der Neuauflage des Familienportals war es, die Inhalte aus Sicht der Familien aufzubereiten. Wonach suchen Familien? Welche Anlaufstellen gibt es dafür? Wo müssen bestimmte Familienleistungen beantragt werden? Dafür mussten im Vorfeld Daten recherchiert, Familien be-

fragt und Nutzungsverhalten analysiert werden. Im Rahmen des Projektes HiRegion (Hochschule in der Region, Teilprojekt Reallabor Familienbildung) konnten wir die Hochschule Neubrandenburg als Partnerin gewinnen. Studierende der Hochschule haben Befragungen zu speziellem Online-Suchverhalten von Familien, Alleinerziehenden, Patchworkfamilien und Regenbogenfamilien durchgeführt, ausgewertet und Ableitungen daraus getroffen. Aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen haben wir die Navigation der FamilienInfo MV nach den Lebenslagen der Familien angepasst, den Informationsgehalt erhöht und die Funktionalität der Seite verbessert. Familien können nun auf eine deutlich größere Themenbreite zugreifen, werden in ihren unterschiedlichen Lebenssituationen abgeholt und finden zahlreiche Informationen zu Fragen ihres speziellen Familienalltags. Zudem können Interessierte über eine gezielte interaktive Suche auf wohnortnahe Freizeit- und Unterstützungsangebote in Mecklenburg-Vorpommern zugreifen und sich über Antragsformalitäten bzw. Voraussetzungen für Familienleistungen informieren.

Die Zusammenarbeit mit der Hochschule Neubrandenburg hat einen großen Mehrwert für uns. Durch die Befragungen und Evaluationen der Studierenden sind wir angehalten in regelmäßigen Abständen die Brille der Familien aufzusetzen und das Portal unter dieser Sichtweise immer weiter zu optimieren.

Netzwerken als Grundstein

Ohne ein funktionierendes Netzwerk ist es (fast) unmöglich, ein vielfältiges Familienportal aktuell und lebendig zu halten. Wir setzen auf eine enge Zusammenarbeit mit verschiedenen regionalen Institutionen und sozialen Trägern, welche aktiv mit und für die Familien arbeiten – Familienkassen vor Ort, Agenturen für Arbeit, Gleichstellungsbeauftragte in den Regionen und Landkreisen, Welcome Center, MitMachZentralen uvm. Die Bandbreite der Kooperation reicht von der Planung und Organisation gemeinsamer Veranstaltungen über die gegenseitige Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit bis hin zur Platzierung von aktuellen Informationen.

Eine der wichtigsten Säulen der FamilienInfo MV sind die Einrichtungen der Familienarbeit aus unserem Bundesland. Sie bilden in einem separaten Navigationspunkt ein zentrales Element auf der Website. Als „Treffpunkt“ wird jede Einrichtung der Familienarbeit aus Mecklenburg-Vorpommern mit einem Steckbrief vorgestellt. Er besteht aus einer Kurzbeschreibung der Angebote, Kontaktmöglichkeiten und Kartennavigation. Vom Familienzentrum/Familienbildungsstätte über Mehrgenerationenhaus bis hin zu Seniorenbegegnungsstätte und Lokalem Bündnis für Familien – weit über 150 Treffpunkte für Familien können so gefunden werden.


Die FamilienInfo MV wird regionaler...

Mecklenburg-Vorpommern ist ein Flächenland mit teilweise weiten Wegen. Die Menschen wollen jedoch schnell und ortsnah ein Beratungsangebot, einen Eltern-Kind-Kurs oder eine Behörde finden. Aus diesem Grund soll das Familienportal regionaler werden und die einzelnen Landkreise/kreisfreien Städte mit jeweiligen Unterportalen abbilden. Den Anfang hat der Landkreis Rostock gemacht. Anhand dieses „Prototyps“ prüfen wir derzeit die Umsetzung, die Stolpersteine und die Chancen für weitere Landkreise und kreisfreie Städte. Ziel ist es, mittelfristig Unterportale für alle Landkreise und kreisfreien Städte in Mecklenburg-Vorpommern zu entwickeln und in die Website einzubinden.

Social Media, Blog und Co.

Eine Website kann noch so gut sein, aber wenn sie niemand kennt...?! Heutzutage geht keine Kommunikation mehr ohne die sozialen Medien. So ist auch die FamilienInfo MV mit jeweils einem Account auf Facebook und Instagram aktiv. Über diese Kanäle posten wir Veranstaltungen der Treffpunkte, verweisen auf unsere Themenseiten, machen auf Aktionstage aufmerksam und locken Interessierte auf unsere Website.

Wir freuen uns auch über Ihren Besuch auf der FamilienInfo MV und wünschen viel Spaß beim Stöbern durch die vielfältigen Themen!

 **Gastautorin Diana Wienbrandt,**
Projektkoordinatorin der "Familieninfo MV" und
Fachbereichsleiterin bei der ISBW gGmbH

www.familieninfo-mv.de





Mitarbeiter-VideoChat Auf ein Wort mit dem Chef!

Will sich eine Organisation weiterentwickeln, müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht und beteiligt werden, um Transparenz zu schaffen und ein gemeinsames Verständnis für die Ziele zu entwickeln. Das interne Kommunikationsformat „Mitarbeiter-VideoChat“ ermöglicht einen direkten Austausch der bundesweit über 5.000 Beschäftigten mit dem Leiter der Familienkasse der BA.

Mitarbeiter-VideoChat seit 2015

Mit dem strategischen Entwicklungsprogramm „FamKa 2020“ machte sich die Familienkasse der BA Ende 2014 in zehn Handlungsfeldern auf den Weg der Modernisierung bis hin zu einer Qualitätsorganisation. Um alle Beschäftigten an dieser Entwicklung zu beteiligen, baute die Familienkasse der BA verschiedene Kanäle der Binnenkommunikation auf, darunter seit Dezember 2015 einen Mitarbeiter-VideoChat zum direkten Austausch mit dem Leiter der Familienkasse der BA, Karsten Bunk. Dahinter steht das Credo (und inzwischen die Organisationserfahrung!), dass eine offene und direkte Binnenkommunikation zwischen oberster Behördenleitung und den Beschäftigten die Identifikation und die Motivation fördert. Vier Mal im Jahr geht es in dem 60-minütigen Austausch um aktuelle Fragestellungen. Dabei werden Ideen, aber auch Kritik der Beschäftigten rund um die Entwicklung der Familienkasse aufgenommen und berücksichtigt.

Ebru Sönmez, die in der Familienkasse Direktion die Durchführung des Mitarbeiter-VideoChats organisiert, stellt den Kern dar: „Ganz wichtig ist, dass wir hier einen geschützten Raum für die Kolleginnen und Kollegen haben. Beim Austausch mit ihrem Leiter ist jede Frage oder Äußerung – und diese auch in „Klartext“ – erlaubt, gerne können auch kritische Themen angesprochen werden – ganz ohne Wertung. Die Häufigkeit der Teilnahme wird nicht kontrolliert oder gar eingefordert. Wer Lust hat, ist bei jedem Chat willkommen!“

Die Teilnahme am Mitarbeiter-VideoChat ist freiwillig und wird allen Kolleginnen und Kollegen ermöglicht. Für die Durchführung wird Skype for Business genutzt. Alle Beschäftigten der Familienkasse der BA verfügen dafür über die erforderliche technische Ausstattung, inklusive Kamera.

Im Intranet der Familienkasse der BA – als innerbetriebliche Informationsplattform – können sich die Beschäftigten über Ziel und Ablauf des Mitarbeiter-VideoChats informieren und außerdem anonymisierte Wortprotokolle von bereits durchgeführten Chats in schriftlicher und vertonter Form einsehen.

Auf die Themen kommt es an

So breit gefächert wie das Entwicklungsprogramm der Familienkasse der BA, sind auch die Themen der Mitarbeiter-VideoChats, es geht beispielsweise um die Digitalisierung oder Automatisierung der Arbeit, um Qualität am Arbeitsplatz, um die Sicht der Kunden auf die Familienkasse oder was es bedeutet, „mehr Familie als Kasse“ zu sein.

Die Beschäftigten haben selbst die Möglichkeit, sie interessierende Themen einzubringen. Ebru Sönmez beschreibt, worauf es ankommt: „Die Kolleginnen und Kollegen müssen bei den Themen sofort erkennen, dass auf ihre Ideen, Wünsche oder Sorgen eingegangen wird. Im Termin selbst spielt

hierbei auch eine gute Moderation eine wichtige Rolle, damit sich alle Teilnehmenden aktiv beteiligen können, ohne den zeitlichen Rahmen zu sprengen.“ Deutlich wurde das etwa beim Thema „Ergebnisse der bundesweiten Mitarbeiterbefragung“, das auf sehr breites Interesse gestoßen ist. Um genügend Raum zur Diskussion zu geben und alle Teilnehmenden einen Wortbeitrag zu ermöglichen, wurden schließlich drei Mitarbeiter-VideoChats hintereinander zu diesem Thema angesetzt.

Aber bitte mit Anmeldung

Rund drei Wochen vor dem Termin zum Mitarbeiter-VideoChat wird eine E-Mail an alle Beschäftigten der Familienkasse verschickt, mit der ein Diskussionsthema bekannt gegeben wird. Interessierte melden sich über eine Abstimmungsfläche an. So kann die Teilnehmerzahl vorab eingeschätzt werden. „Gerade in den vergangenen zwei Jahren stiegen die Anmeldungen kontinuierlich“, freut sich Ebru Sönmez.

Etwa eine Woche vor der Veranstaltung erhält der Teilnehmerkreis mit einer weiteren E-Mail die Einwahldaten zur Video-Konferenz. Diese enthält außerdem den Hinweis, dass sich die Teilnehmenden mit der Tonaufzeichnung einverstanden erklären, damit ein anonymisiertes Wortprotokoll erstellt werden kann.

GO live! Dynamisch und wertschätzend

Karsten Bunk leitet das jeweilige Thema ein, die Dynamik und die Inhalte der Diskussion sind im weiteren Verlauf von den Fragestellungen und Anregungen der Teilnehmenden abhängig. Grundsätzlich ist der Mitarbeiter-VideoChat auf Inhalte zum strategischen Entwicklungsprogramm bzw. gerade stattfindende Veränderungen der Organisation ausgerichtet, aber auch zu anderen Punkten bezieht er Stellung. Auf eine detaillierte inhaltliche Planung wird bewusst verzichtet, um den Mitarbeiter-VideoChat offen, flexibel und dynamisch zu gestalten.

Die Moderation durch Ebru Sönmez stellt sicher, dass sich der Austausch auf einer sachlichen Ebene bewegt – konstruktive Kritik ist gewünscht: „Es ist eine große Hemmschwelle, direkt mit dem obersten Chef zu sprechen. Aber Herr Bunk geht auch auf kritische Anmerkungen wertschätzend ein. Das spricht sich herum, so dass immer mehr Kolleginnen und Kollegen den Mut fassen, etwas beizutragen.“

Mitarbeiter-VideoChat nachbereiten – damit alle teilhaben können

Während des gesamten Chats wird der Ton aufgezeichnet, damit sich alle Beschäftigten im Nachgang über den Chat informieren können. Aus dieser Aufzeichnung werden ein Wortprotokoll und eine vertonte Version des Wortprotokolls erstellt. Danach wird der Mitschnitt unwiderruflich gelöscht. Die Wiedergabe der Aussagen erfolgt sensibel anonymisiert, so dass keine Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter oder Teams möglich sind.

Auch kritische Äußerungen werden nicht gelöscht oder redigiert. Die Protokolle – als PDF und mp3-Datei – werden barrierefrei für alle Beschäftigten zugänglich im Intranet veröffentlicht. Dazu Ebru Sönmez: „Der Aufwand lohnt sich, denn wir bekommen viele Rückmeldungen auf die Veröffentlichung, meistens von den Teilnehmenden. Oft sind es positive Äußerungen zum Verlauf des Chats, aber auch Verbesserungsvorschläge, die in der Diskussion noch ausgeblieben sind, werden formuliert.“

Ausblick

Um das Format zu optimieren, sollen künftig neben der Beobachtung der Teilnehmerzahlen und der Rückmeldungen noch bessere Erkenntnisse aus den Aufrufen der Chatprotokolle im Intranet gewonnen werden, etwa zur Relevanz von einzelnen Themen für die Beschäftigten. Ergänzend hierzu finden regelmäßig Mitarbeiterbefragungen statt, um ein Feedback zur bisherigen Entwicklung der Familienkasse einzuholen. Bunk wiederholt sein Credo: „Eine gute und offene Binnenkommunikation, z.B. auch durch das Format Mitarbeiter-VideoChat, ist der Schmierstoff für mehr Motivation und Identifikation – gerade in einer sich verändernden Organisation und im „Wettbewerb“ um engagierte Mitarbeitende!“



Ebru Sönmez

 SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
NÄHERE INFORMATIONEN?

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

Setzt auf persönliche Betreuung - Deutsche Bundesbank

Umsetzung der Geldpolitik und Bankenaufsicht gehören zu den Kernaufgaben der Deutschen Bundesbank. Daneben versorgt sie die Wirtschaft mit Bargeld und sorgt für dessen hohe Qualität. Hohe Qualitätsansprüche legte sie auch an die Übertragung ihrer Kindergeldbearbeitung für die rund 5.600 Kinder ihrer Beschäftigten an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA).

HINTERGRUND

Die Deutsche Bundesbank mit Hauptsitz in Frankfurt am Main ist die unabhängige Zentralbank der Bundesrepublik Deutschland. Als Bundesbehörde war die Deutsche Bundesbank nach dem Gesetz zur Beendigung der Sonderzuständigkeit verpflichtet, die Bearbeitung ihrer 5.600 Kindergeldfälle bis Ende 2021 an das Bundesverwaltungsamt (BVA) oder die Familienkasse der BA abzugeben. Sie entschied sich für die Familienkasse der BA und nutzte eine eigens für die Übergabe bereitgestellte Online-Eingabemöglichkeit.

Bei der Bundesbank koordinierte das Übergabeprojekt Torsten Schmidt als zuständiger Hauptgruppenleiter im Zentralbereich Personal in Frankfurt am Main. Torsten Mertel, Sachbearbeiter Entgelt in der Hauptverwaltung Sachsen und Thüringen mit Sitz in Leipzig, unterstützte ihn und bildete die Schnittstelle zu den neun autonomen Familienkassen der Hauptverwaltungen der Bundesbank in ganz Deutschland. Im Interview sprechen sie über ihre Erfahrungen und was sie anderen Institutionen empfehlen.

Wieso fiel die Wahl auf die Familienkasse der BA?

(Torsten Schmidt) Wir haben im Juni 2020 begonnen, uns mit dem Thema intensiver zu beschäftigen, um bei der Größe unserer Familienkasse nicht in Zeitdruck zu geraten. Dabei waren wir grundsätzlich ergebnisoffen, hatten zunächst aber als Bundesbehörde eine größere Nähe zum BVA vermutet. Um einen Vergleich für eine fundierte Entscheidung zu haben, entwickelten wir einen Kriterienkatalog und ließen uns entsprechende Fragen durch das BVA und die Familienkasse der BA beantworten. Neben den technischen Voraussetzungen für die Übergabe zielten unsere Fragen auch auf den Service nach der Abgabe, also die automatisierten Abrufverfahren.

Außerdem wollten wir wissen, ob wir feste Ansprechpartner im Übergabeprozess hätten.

Überzeugt hat uns dann das erste Gespräch mit unserem Transformationsberater Herrn Reich, der uns im Übergabeprozess begleitet hat. Wir bekamen den Eindruck, dass bei der Familienkasse der BA genügend Kompetenz und Struktur vorhanden ist, damit es gut klappt. Und hat es dann ja auch, sogar zu unserem Wunschtermin.

Wie wurde der Übergabeprozess für die regionalen Standorte organisiert?

(Torsten Mertel) Die Übergabe wurde zentral organisiert, aber dezentral über die Zentrale und die Hauptverwaltungen abgewickelt. Die Beschäftigten, die in unseren zehn Familienkassen das Kindergeld abrechneten, wurden in den Übergabeprozess eingebunden und durch den Transformationsberater Herrn Reich geschult, die Kindergelddaten zur Übertragung vorzubereiten. Nach der Übergabe sind sie bis auf wenige Ausnahmen in den Aufgabenbereich Entgeltabrechnung eingemündet und dort weiterhin für die kinderbezogenen Annexleistungen zuständig. So lief es reibungslos.

Welche besonderen Herausforderungen stellten sich durch Corona?

(Torsten Schmidt) Ein Nachteil war, dass die Beschäftigten trotz der auch bei der Bundesbank bestehenden Corona-Einschränkungen öfter als in anderen Bereichen ins Büro kommen mussten, um die Informationen aus den Kindergeldakten in die Online-Formulare einzugeben.

Corona hatte aber auch den Vorteil, dass durch neue Kommunikationswege ein sehr guter Informationsfluss ermöglicht wurde. Ein Beispiel: Ohne aufwendige Dienstreisen quer durch Deutschland wurden alle Beschäftigten, die die Eingaben vornehmen sollten, unmittelbar über Videokonferenzen ge-

schult. Herr Reich führte diese Schulungen zu der speziell von der Familienkasse der BA zur Verfügung gestellten Online-Strecke durch und stellte uns dafür vorher die Schulungsmaterialien zur Verfügung. So gab es keine Informationsverluste, wie etwa bei der Schulung von Multiplikatoren.

(Torsten Mertel) Als Herr Ueberschär zu unserem Ansprechpartner wurde, machte das die Zusammenarbeit noch unkomplizierter, auch unter Corona-Bedingungen. Weil seine und meine Dienststelle in Leipzig gegenüberliegen, haben wir uns im Freien getroffen. So konnte ich ihm Post und Akten persönlich übergeben und die kurzen Wege ermöglichten auch kurze Absprachen.

Wie haben Sie die Kindergeldberechtigten beim Wechsel der Familienkasse in den Change Prozess eingebunden?

(Torsten Mertel) Im April 2021 hat jeder Berechtigte von uns einen persönlichen Brief erhalten. Das Muster stellte uns die Familienkasse der BA zur Verfügung. Nach dem Abgabetermin kamen dennoch Rückfragen von einigen Berechtigten, die das Schreiben nicht richtig gelesen hatten. Da es bei der Übergabe nicht zu Unterbrechungen der Kindergeldzahlungen kam, lautete nur in sehr wenigen Fällen die Frage „Wo bleibt mein Kindergeld?“.

(Torsten Schmidt) Wir haben das Anschreiben umfangreicher gemacht als das Muster der BA und in Form eines Fragen-Antwort-Kataloges aufbereitet. Entgegen kam uns, dass wir kommunizieren konnten, dass es keine Entscheidung der Bundesbank, sondern des Gesetzgebers war, die Kindergeldbearbeitung abzugeben.

Welche Erfahrungen zum Übergabeprozess möchten Sie anderen Institutionen weitergeben, die überlegen, auf ihre Sonderzuständigkeit als Familienkasse ÖD zu verzichten?

(Torsten Schmidt) Bei einer Größenordnung der Kindergeldfälle wie bei der Deutschen Bundesbank ist der Aufwand, die Daten in die Online-Formulare einzutragen und bis zum Übergabestichtag auf dem aktuellen Stand zu halten, nicht zu unterschätzen, zumal das eigentliche Geschäft der Kindergeldbearbeitung parallel weiterlaufen muss.

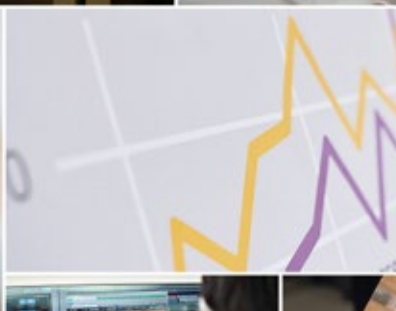
Hinsichtlich der Annexleistungen empfehle ich, zum Abruf der Kindergelddaten für diejenigen Beschäftigten, deren Partner das Kindergeld von der Familienkasse der BA beziehen, so früh wie möglich das Auskunfts- und Mitteilungsverfahren zu nutzen. Es war ein Vorteil für uns, dass uns die Familienkasse der BA bereits weit vor der Übergabe ermöglicht hatte, an diesem Verfahren teilzunehmen. So sparten sich unsere Fachkräfte in der Entgeltabrechnung die Vergleichsmittelungen und konnten sich sukzessive an die Mitteilungen der Familienkasse der BA gewöhnen, bevor mit der Übergabe im Juli 2021 die umfangreiche Liste mit den Mitteilungen für alle unsere Kindergeldberechtigten kam. So wie bei dieser Regelung wurde auch in anderen Bereichen auf unsere individuellen Bedürfnisse im Rahmen des Möglichen eingegangen, diese Flexibilität kam uns sehr entgegen.

(Torsten Mertel) Für mich war die persönliche Begleitung durch unsere Ansprechpartner während des gesamten Übergabeprozesses von großem Wert. Es war immer jemand erreichbar und Fragen blieben nicht lange ungeklärt. Die Abgabe der Kindergeldbearbeitung ist kein Selbstläufer und während des Übergabeprozesses tauchen immer wieder Herausforderungen auf. Ich empfehle, frühzeitig zu beginnen, jedes Beratungsangebot der Familienkasse der BA wahrzunehmen und während der gesamten Zeit engen Kontakt zu den Transformationsberatern zu halten.

! SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

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

© Deutsche Bundesbank





© Landesamt für Steuern und Finanzen Freistaat Sachsen, Thomas Schmidt

1:0 für den Austausch – live in Dresden!

Landesamt für Steuern und Finanzen Sachsen bietet Bezügestellen
Programm und Rahmen

Fortschritt mal Tradition

Schon seit den 70er-Jahren führen die bezügeabrechnenden Stellen des Bundes und der Länder untereinander wichtige Erfahrungsaustausche zu aktuellen und Zukunftsthemen durch. Nachdem die Tagung im Jahr 2020 wegen der Pandemie ausgefallen war, lud das Landesamt für Steuern und Finanzen Sachsen 2021 nach Dresden ein. Vertreterinnen und Vertreter von 25 Bezügestellen des Bundes und der Länder trafen sich dort vom 21. bis zum 23. September zum persönlichen Austausch. Eine der bekanntesten Teilnehmenden war Andrea Nahles: In ihrer Funktion als Präsidentin der Bundesanstalt für Post und Telekommunikation war sie Vordnerin zum Beitrag „Projekt Postillion“ über die Konsolidierung von Aufgaben in den Postnachfolgeunternehmen.

Aus der Leitung des Projektes Familienkassenreform der Familienkasse der BA war auf Wunsch der Teilnehmenden Mandy Stiehler als Gastrednerin eingeladen. In ihrem Vortrag ging sie auf den Stand der Familienkassenreform ein, außerdem auf das Angebot an Serviceleistungen der Familienkasse der BA für Bezügestellen, welche die Kindergeldbearbeitung an die BA abgegeben haben.

Corona beherrscht die Tagesordnung

Die Corona-Pandemie dominierte die Tagesordnung und diverse Vorträge beleuchteten verschiedene Aspekte dieses Themas, etwa wissenschaftliche Erkenntnisse zu den Auswirkungen der Pandemie auf die Arbeitswelt oder zur Gestaltung von Arbeitsbedingungen. Dabei wurden sehr unterschiedliche Standpunkte sichtbar und ebenso vielfältige Lösungsansätze diskutiert, die von Telearbeit über Desksharing (deutsch: einen Schreibtisch gemeinsam benutzen) und Büroteilung bis zur Quotierung (Festlegung von Anteilen in Homeoffice und Büro) reichten. Personalthemen bildeten einen weiteren Schwerpunkt auf der Tagesordnung: Es gab Vorträge zur digitalen Personalakte in der Bundesverwaltung, zum Mitarbeiterservice des Landesamtes für Finanzen Bayern und über das ganzheitliche Bewerbungsmanagement für Bewerbende und Dienststellen in der Freien und Hansestadt Hamburg. Wie sehr Corona bewegte, zeigte sich auch darin, dass es bei den Abendveranstaltungen ein Hauptgesprächsthema blieb.

Weiteres Hauptthema war die Digitalisierung der Personalarbeit. Dabei blieben viele Beiträge auch ohne Corona-Bezug:

sie drehten sich um die Weiterentwicklung digitaler Personalakten hin zu einer medienbruchfreien Verwendung oder das Einreichen von Beihilfeanträgen über Onlineplattformen und Apps. In einem Vortrag zu den Chancen der Digitalisierung in der Pandemie wurde deutlich, dass Corona bestehende Vorhaben beschleunigt und zu einer schnelleren Umsetzung führt.

Anregungen und Lob für den Bezügestellenservice

Für das neue Verfahren der Familienkasse der BA, den Online-Dialog Bezügestellen (ODBS) zum Abruf von Kindergelddaten zur Entgeltberechnung, warb Mandy Stiehler in ihrem Vortrag (siehe hierzu auch „Der NöDswerker“, Ausgabe 02/2021). Als Resonanz gab es Lob für den ODBS, etwa für die selbsterklärende intuitive Bedienung, aber auch wichtige Anregungen zur Weiterentwicklung. So seien die Einzelauskünfte mitunter nicht immer ohne Nachfragen verständlich. Von einigen Bezügestellen kam die erstaunte Frage: „Warum erfahren wir erst jetzt vom Online-Dialog?“. Mandy Stiehler zum Hintergrund: „Als die neue Anwendung im Frühjahr 2021 an den Start ging, haben die regionalen Familienkassen direkt begonnen, die von ihnen betreuten Bezügestellen darüber zu informieren. Die Rückmeldungen auf der Bezügestellenservice-Tagung in Dresden haben wir zum Anlass genommen, die Ansprachen zu beschleunigen, damit jede Bezügestelle in den kommenden Monaten über den ODBS informiert wird. Dabei laufen die Ansprachen nicht mit Sammelanschreiben, sondern die Bezügestellen der Institutionen, die ihre Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA übergeben haben, werden einzeln angesprochen und individuell zu den Vorteilen des neuen Abrufverfahrens beraten.“

Rahmenprogramm für jeden Geschmack

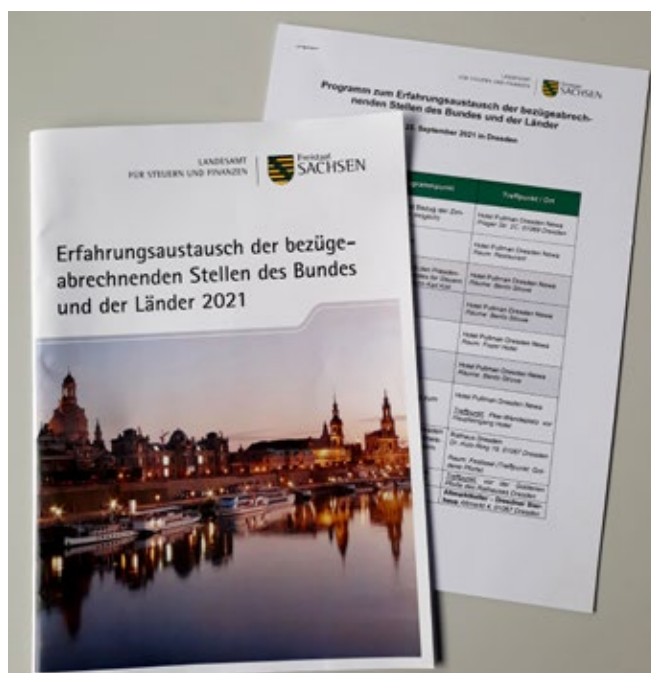
Neben aktuellen Sachthemen, die tagsüber diskutiert wurden, hatte das Sächsische Landesamt für ein attraktives Rahmenprogramm gesorgt. Am ersten Abend empfing Oberbürgermeister Dirk Hilbert die Teilnehmenden im Rathaus. Am zweiten Nachmittag hatten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Auswahl aus vier Dresdner Highlights: Es konnten die Festung, der Zwinger, die historische Altstadt oder das Rudolf-Harbig-Fußballstadion von Dynamo Dresden besichtigt werden.

Persönlicher Austausch punktet

Und was ist für Mandy Stiehler persönlich von der Tagung am nachhaltigsten? „Wichtig war, dass die Veranstaltung unter Einhaltung der Corona-Rahmenbedingungen als Präsenzveranstaltung durchgeführt werden konnte. So gab es am Abend oder zwischendurch auch Gelegenheit für die wichtigen persönlichen Gespräche, die bei virtuellen Kommunikationsformaten regelmäßig unter den Tisch fallen. Auch durch das Netzwerken beim Rahmenprogramm haben sich für meine Arbeit als Fachbereichsleiterin Kooperationen in der Familienkasse der BA wichtige Kontakte und Informationen ergeben. Dieser persönliche Austausch ist für mich durch nichts zu ersetzen und das klare 1:0 für Dresden.“



Mandy Stiehler



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

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

Feedback – Ihre Meinung bitte!

Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Aufmerksamkeit, die Sie dem Newsletter 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 Ihre eigenen 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 per E-Mail an Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



Annika, 5 Jahre,
Tochter von Jana Glanz, Familienkasse Direktion/Nürnberg

”

Die wirklich Leidtragenden – und das kann man nicht oft genug betonen – sind in diesen Zeiten jedoch die Kinder, besonders die aus einkommensschwächeren Familien. Das macht es für mich wichtiger denn je, dass Leistungen zur Unterstützung von Familien bei diesen auch ankommen.

Karsten Bunk

Impressum

REDAKTION

Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

HERAUSGEBERIN

Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

Direktion

Hugo-Junkers-Str. 11

90411 Nürnberg

DRUCK

Bonifatius GmbH Druck | Buch | Verlag

Karl-Schurz-Str. 26 | 33100 Paderborn



März 2022

Alle Rechte vorbehalten.

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