

# Der NöDswerker #02 | 2023

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



Gemeinsam:  
Familien erreichen

---

Grenzenlos:  
Videoberatung

---

Gut zu wissen:  
Bildung und Teilhabe



Familienkasse



## — Aktuelles —

Liebe Leserinnen und Leser,

herzlich willkommen zur Ausgabe #02 | 2023 von „Der NöDswerker“ – dem Newsletter für das Netzwerk der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) im öffentlichen Dienst.

Meine Position als neue Leiterin der Familienkasse der BA habe ich nach Redaktionsschluss des NöDswerkers angetreten, so dass ich den ersten Kontakt zu Ihnen gerne mittels dieses Anschreibens aufnehme.

Ich freue mich auf die neue Aufgabe in der Familienkasse und werde meine Erfahrungen aus unterschiedlichsten Fach- und Führungsfunktionen in der Bundesagentur für Arbeit einbringen. Zuletzt war ich Geschäftsführerin in der Regionaldirektion Bayern und dort verantwortlich für die Bereiche Personal, Controlling/Finanzen sowie alle Geldleistungen in der Versicherung und der Grundsicherung.

Die Familienkasse zahlt jeden Monat für 17 Millionen Kinder das Kindergeld und hat sich in den vergangenen Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und die digitalen Angebote immer weiter ausgebaut. Diese erfolgreiche Arbeit möchte ich gemeinsam mit meinen Kolleginnen und Kollegen fortsetzen.

Ihre

Martina Rauch  
Leiterin der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit



PS: Den „NöDswerker“ gibt es jetzt auch online! **Abonnieren Sie den digitalen Newsletter der Familienkasse der BA** – jetzt den QR-Code scannen oder auf [www.familienkasse.de/newsletter](http://www.familienkasse.de/newsletter) anmelden.



## — Editorial —

### Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in Deutschland gibt es über 150 familienpolitische Leistungen. Eltern kennen oft nur einige dieser Leistungen, beispielsweise das Kindergeld oder das Mutterschafts- und Elterngeld. Andere Leistungen und auch Beratungsangebote sind vielen nicht bekannt. Gerade Familien in prekären Lebenslagen haben Schwierigkeiten, alle Voraussetzungen und Zuständigkeiten zu überblicken. Es ist leider Realität: Leistungen werden nicht beantragt, obwohl ein Anspruch bestehen könnte. Die beengten wirtschaftlichen Verhältnisse belasten viele Familien. Das beeinträchtigt gleichermaßen den Alltag von Kindern und Jugendlichen, die möglicherweise bestimmte Angebote in Freizeit und Schule nicht nutzen können.

Deshalb müssen Familienleistungen bei den Familien auch ankommen. In dieser Ausgabe zeigen wir, wie wir Familien gemeinsam besser erreichen können. Egal ob kleinere Aktionen oder große Netzwerke: Ich bin fest davon überzeugt, dass dies durch gemeinsame Anstrengungen und Vernetzung gelingt.

Unsere vierzehn regionalen Familienkassen der BA arbeiten lokal in Netzwerken mit vielen Institutionen zusammen. Familien erhalten dort einen Gesamtüberblick über alle Familienleistungen und werden dazu auch ganzheitlich beraten. Die Familienkasse Hessen bietet ein hervorragendes Beispiel dafür, wie aus einem Beratungstag ein großes Netzwerk entstehen kann. Die Berichte aus dem Kreis Lippe und anderen Regionen machen deutlich, dass es sich lohnt, lokale und regionale Netzwerke sichtbar zu machen und zu verknüpfen.

Unsere Erfahrung zeigt aber auch, dass eigene Mitarbeitende in unseren Institutionen nicht oder nur unzureichend informiert sind. Mit Ihrer Unterstützung wollen wir auch diese Familien erreichen. Im Artikel „Eigene Mitarbeitende im Blick“ erfahren Sie, wie eine Gleichstellungsbeauftragte eigene Mitarbeitende informiert und welche Informationen Sie von der Familienkasse der BA erhalten können.

Nicht immer können Familien persönlich erreicht werden. Viele Institutionen haben daher die Möglichkeit der Videoberatung eingeführt oder weiterentwickelt. Was vor der Einführung beachtet werden sollte und eine Videoberaterin der Familienkasse der BA erlebt, lesen Sie im Artikel „Grenzenlos – Videoberatung“.

In unserer neuen Rubrik „Interview“ haben wir mit Prof. Dr. Susanne Gerull gesprochen. Wir haben gefragt, ob alle Familien ihr Armutsrisiko kennen und ob die Folgen für Kinder abzusehen sind. Es sind spannende Einblicke einer Professorin für Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit.

Ihre Meinung ist mir wichtig. In der letzten Ausgabe von „Der NöDswerker“ wollte ich von Ihnen wissen, wie unser Newsletter wahrgenommen wird und weiterentwickelt werden kann. Vielen Dank für Ihre wertvollen Rückmeldungen. Eine Idee haben wir in dieser Ausgabe direkt umgesetzt: Wir unterstützen Ihre Netzwerk- und Personalarbeit mit der Übersicht „Bildung und Teilhabe“. Nutzen Sie das Schaubild zum Beispiel für Ihren Intra- oder Internetauftritt. Geben Sie die Informationen gerne an ihre Fachabteilungen, Netzwerkpartner, Mitarbeitende oder andere interessierte Personen weiter.

Sie haben Ideen umgesetzt, benötigen die Unterstützung der Familienkasse der BA oder wollen mit uns kooperieren? Wie immer freue ich mich auf Ihre Rückmeldung oder Ihren Gastbeitrag.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Ihr Karsten Bunk  
Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

”

Die Kommunikation mit den Bezügestellen des öffentlichen Dienstes hat eine hohe praktische Bedeutung.



Foto: Familienkasse Direktion

## **BEZÜGESTELLENSERVICE**

Einfach, schnell und sicher

SEITE **21**

# Inhalt

- 06** Hauptsache vernetzt  
— Familien erreichen!
- 09** Was wurde aus der Sprechstunde im Stadteil?  
— Beratung – voll vintage!
- 10** Eigene Mitarbeitende im Blick  
— Berufstätig und hilfebedürftig
- 12** Wer, wie, was?  
— Mehr Möglichkeiten durch Bildung und Teilhabe
- 13** Voraussetzungen und Zuständigkeiten  
— Bildung und Teilhabe im Überblick
- 14** Interview  
— Prof. Dr. Susanne Gerull
- 16** Trotz Arbeit noch hilfebedürftig?  
— Möglichkeiten für Familien
- 17** Hätten Sie's gewusst?  
— 70 Jahre Politikberatung
- 18** Grenzenlos  
— Videoberatung
- 20** Erfolgreiche Behördenkooperationen  
— Letzte Übergaben
- 21** Einfach, schnell und sicher  
— Bezügestellenservice!
- 22** Feedback – Ihre Meinung bitte!  
— Der Newsletter will sich weiterentwickeln

# Hauptsache vernetzt – Familien erreichen!

Eltern und ihre Kinder können in prekäre Lebenssituationen geraten. Eine Vielzahl von Maßnahmen kann aber helfen – wenn Familien nur rechtzeitig erreicht werden. Zur richtigen Zeit, am richtigen Ort und über die richtigen Kanäle.

## Familienbegleitung und Lotsendienst im Kreis Lippe

Fragen bei der Erziehung, Stress im Berufs- oder Familienleben und finanzielle Sorgen: In Arztgesprächen oder Kindertagesstätten werden solche und andere Umstände häufig geäußert. Es fehlt vor Ort zwar nicht an Interesse und Unterstützungswillen, jedoch allzu oft die Zeit, darauf einzugehen und mit den Familien nach Lösungen zu suchen.

Deshalb setzt der Kreis Lippe auf die Familienbegleitung und einen Lotsendienst, um Familien frühzeitig und niedrigschwellig zu unterstützen.

Die Besonderheit im Nordosten von Nordrhein-Westfalen:

Es ist eine eng vernetzte Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachgebieten entstanden. Mit dem Angebot wird somit eine Lücke in der Präventionskette gegen Krisen geschlossen.

## Lotsinnen und Lotsen in Arztpraxen

Ärztinnen und Ärzte können Familien den Lotsendienst als präventive oder anlassbezogene Maßnahme vorschlagen. Ein symbolischer Überweisungsschein hilft Eltern bei weiteren Gesprächen. „Eltern haben manches Mal Berührungängste oder können sich nicht artikulieren. Deshalb wird auf der Überweisung auch das Anliegen vermerkt und die Entbindung von der Schweigepflicht unterschrieben“, sagt Monika Hahn. Sie ist Koordinatorin und Projektleiterin des Projektes „Lotsendienste in Arztpraxen im Kreis Lippe“, dem Kinder- und Jugendarztpraxen, gynäkologische Praxen und Zahnarztpraxen angehören.

Lotsinnen und Lotsen haben feste Sprechstunden in der Praxis. Eltern sind mit den Abläufen und der Umgebung vertraut. Erklärtes Ziel ist es, mit den Eltern geeignete Beratungs- und Informationsangebote zu finden – fachübergreifend und nicht auf medizinische Themen beschränkt. Und auch die Arztpraxen profitieren, wenn das ärztliche Angebot ergänzt oder eine bilaterale Zusammen-

arbeit erforderlich wird. Letzteres geschieht, wenn die Praxis nicht aufgesucht werden kann oder eine medizinische sowie unterstützende Begleitung erforderlich ist.

## Familienbegleitung in Kindertagesstätten

Kinder, die trotz Kälte keine zweckmäßige Kleidung tragen oder Elternbeiträge, die nicht oder nicht rechtzeitig gezahlt werden: In der KiTa werden erste Anzeichen einer Problemlage frühzeitig wahrgenommen und Erzieherinnen und Erzieher können darauf reagieren. Sie sind Fachleute und wissen, dass alle Eltern an eine Grenze des Machbaren kommen können. Ihr Vertrauensvorschuss ist eine gute Voraussetzung, um auf die Familienbegleitung im Kreis Lippe aufmerksam zu machen.

Wollte ein Kind die Mütze einfach nicht aufsetzen, fehlt das Geld für die dicke Winterjacke oder mangelt es am Bewusstsein für warme und zweckmäßige Bekleidung? Solche Gründe können in einem persönlichen Gespräch erkannt und geklärt werden. Als Ansprechperson für Familien helfen Familienbegleiterinnen und -begleiter damit bei allen Anliegen und Fragen. In örtlichen Familienzentren werden Sprechstunden abgehalten, es können aber auch Haus- und KiTa-Besuche oder – in ländlichen Regionen – telefonische Termine vereinbart werden.

## Auswahl und Qualifikation

Lotsende verfügen über langjährige Erfahrungen in medizinischen, pädagogischen oder sozialen Berufen. In einer 6-tägigen Qualifizierung erlernen sie zunächst alle Grundlagen für die Lotsenarbeit, dazu zählen Angebote und Strukturen im Kreis Lippe, Leistungen für Familien, Bildung und Teilhabe sowie Maßnahmen zum Kinderschutz. Für den Einsatz ist mit dem Kreis Lippe ein bestimmtes Honorar vereinbart.



**„Wir dürfen Eltern nicht allein lassen  
und wollen aus institutioneller Sicht  
Missständen vorbeugen!“**

## Qualifizierung ist Netzwerkarbeit!

Für die Qualifizierung greift der Kreis Lippe auf ein großes Netzwerk zurück: 19 Referentinnen und Referenten verschiedener Institutionen beteiligen sich, um das nötige Wissen fachbezogen und praxisorientiert in je 60 Minuten zu vermitteln.

Einer der Referenten ist Tobias Pletz. Als Teamleiter in der Familienkasse Nordrhein-Westfalen Ost ist er der Fachexperte für Fragen zum Kindergeld und Kinderzuschlag. Formelles und materielles Recht in 60 Minuten? „Nein“, sagt Pletz und ergänzt: „Die Qualifizierung bietet einen Überblick über die Voraussetzungen und Zuständigkeiten. Ich kann unsere Online-Angebote vorstellen und Irrtümer auflösen, gerade beim Kinderzuschlag hilft Aufklärungsarbeit. Vor Ort hilft oft der KiZ-Lotse als Info-Tool, um mit der Familie herauszufinden, ob sich bei ihren Einkommen und Ausgaben eine Antragstellung lohnt.“

Tobias Pletz und sein Team wissen aber auch, dass jedes Anliegen individuell geprüft werden muss. Für den Lotsendienst sowie die Familienbegleitung hat die Familienkasse eine interne Hotline

eingerrichtet. „Uns erreichen etwa fünf Anfragen in der Woche“, ergänzt Pletz. Der Mehraufwand ist gering und bietet nur Vorteile: Fragen der Familienkasse oder Unstimmigkeiten, die zu Rückfragen bei Antragstellenden führen, können direkt geklärt werden. Nach einem Anruf kann die Bearbeitungszeit häufig verkürzt und den Familien schneller geholfen werden.

Die Projekte werden vom Land Nordrhein-Westfalen mit dem Förderprogramm „kinderstark – NRW schafft Chancen“ unterstützt.

## Mehrere Ansätze – ein Ziel

„Wir dürfen Eltern nicht allein lassen und wollen aus institutioneller Sicht Missständen vorbeugen“, sagt Monika Hahn. Damit Kinder und Jugendliche gesund aufwachsen können, ist eine frühzeitige Erkennung von familiären Belastungen sowie die Information und manchmal eine direkte Überleitung in geeignete Unterstützungsangebote unerlässlich.



## Familienleistungen Mainz

Das Netzwerk Familienleistungen Mainz hat ein klares Ziel vor Augen: Der Zugang zu Familienleistungen soll transparent gemacht und niedrighschwellig organisiert werden. Dafür haben sich 19 Institutionen, Behörden und Träger miteinander vernetzt, um aktuelle Themen aufzugreifen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln.

So geschehen im Sommer 2022: „Über Kindertagesstätten wurden wir auf Familien mit Sprachbarrieren aufmerksam“, erinnert sich Lars Peter. Er vertritt als Führungsberater die Familienkasse Rheinland-Pfalz-Saarland. Es stellte sich heraus, dass viele Familien aus verschiedenen Krisengebieten nach Deutschland geflüchtet waren. Kindertagesstätten waren und sind für geflüchtete Menschen häufig der einzige soziale Kontakt – da liegt es nahe, sich dort bei allen möglichen Fragen zu erkundigen. „Unsere Erzieherinnen und Erzieher haben Bescheide übersetzt, waren Dolmetscher und Wegweiser. Dafür fehlt uns die Fachkenntnis und auch die Zeit“, ergänzt Petra Lemmermeyer, Leiterin der KiTa Mombach West in Mainz.

Kurzerhand hat sich das Netzwerk eingeschaltet und dort geholfen, wo der Bedarf festgestellt wurde – direkt vor Ort in den Kindertagesstätten. Die Umsetzung ist einfach, aber genial: An bestimmten Tagen werden Eltern innerhalb der Bring- und Holzeiten über alle Familienleistungen informiert. Die Gespräche werden durch zwei Teilnehmende des Netzwerkes rechtskreisübergreifend geführt. Zusätzlich gibt es auch Flyer, Merkblätter und Telefonnummern.

Viele Familien reagieren erst noch skeptisch, trauen sich dann aber doch und nutzen seither die ungezwungene Atmosphäre, um Fragen zu stellen oder Sorgen zu äußern. Dabei sind die Themen längst nicht auf Flucht und Migration beschränkt. Zuletzt haben steigende Energiepreise gezeigt, dass der Beratungsbedarf allgemein hoch ist. Zu dieser Zeit konnte das Netzwerk berufstätigen Eltern helfen, denn auch KiTa-Gebühren sowie die Kosten der Mittagsverpflegung wurden häufig zu einer zusätzlichen finanziellen Belastung. „Wir haben stets unseren KiZ-Lotsen eingesetzt – ohne es zu wissen, hatten Familien häufig einen Anspruch auf Kinderzuschlag“, erzählt Lars Peter. Flankierend wurde über Wohngeld sowie Leistungen für Bildung und Teilhabe informiert.

Das Netzwerk versteht sich als Lotse und Wegweiser für Familien. Vertreten sind unter anderem die Landeshauptstadt Mainz, der Caritasverband Mainz e. V. sowie das Diakonische Werk Rheinhausen.

## Familienkasse Nord

KiZ-Lotse und Online-Antrag, Chatbot und elektronische Identifikation, Upload von Nachweisen und die KiZ-Videoberatung – es gibt einige digitale Möglichkeiten bei der Familienkasse. Nicole Maurer und Erik Borgwardt erklären, was sich hinter diesen Bezeichnungen verbirgt.

### Kurz, knapp, digital.

Seit diesem Jahr moderiert das Netzwerk-Team der Familienkasse Nord den „Nord-Ticker“. Interessierte Familien und Netzwerkpartnerinnen und -partner wollte man ursprünglich auf Rechtsänderungen hinweisen. Der Nord-Ticker startete im Jahr 2023 zur Erhöhung von Kindergeld und Kinderzuschlag. Schon die erste Veranstaltung wurde mit großem Interesse verfolgt, dabei kamen häufig Fragen zu den digitalen Angeboten auf. Das Netzwerk-Team hat darauf reagiert: Bereits in der zweiten Ausgabe wurden alle Online-Angebote der Familienkasse der BA vorgestellt.

### Gibt es damit kein „Offline“ mehr?

Nein. Durch die Einladung der Familienkasse Nord hat auch das Mehrgenerationenhaus der Diakonie Deutschland in Neustrelitz vom Nord-Ticker erfahren. „Wir wollen Menschen an neue Medien und Online-Angebote heranführen. Noch immer haben viele Familien keine Online-Erfahrung, daher haben wir den Nord-Ticker live über einen Beamer übertragen“, erinnert sich die Koordinatorin Astrid Matz. Mit Erfolg: Nicht nur Ängste wurden überwunden, auch viele Familienleistungen wurden durch diese Form der Netzwerkarbeit bekannter gemacht.

Diese Erfahrungen zeigen: Wer Familien erreichen möchte, muss dies dort versuchen, wo sie sich aufhalten und entsprechend die volle Bandbreite an Kanälen nutzen.

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

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

# Was wurde aus der Sprechstunde im Stadtteil? Beratung – voll vintage!

Aus der Idee einer kleinen Vor-Ort-Veranstaltung wurde in nur zwei Jahren ein erfolgreiches Netzwerk.



Foto: Krausgrill, Stadt Frankfurt a.M.

## Rückblick

In der Ausgabe 02/2021 wurde ein lokales Netzwerk der Familienkasse Hessen vorgestellt. Seit April 2021 informiert Najim Boussouf jeden ersten Dienstag über unterschiedliche Familienleistungen. Für die zweistündige Veranstaltung werden vom Amt für multikulturelle Angelegenheiten (AmKA) Räume im stadtRAUMfrankfurt bereitgestellt – ein Ort für alle Menschen, ein Ort für persönliche Gespräche, ein Ort inmitten der Metropole. Er erinnert sich: „Wir starteten während der Corona-Pandemie, mussten deshalb Termine vereinbaren, Abstand halten und Masken tragen. Trotzdem haben wir immer viele Gespräche geführt und unser Zeitfenster musste häufig verlängert werden.“ Dabei waren die Anliegen der Familien vielfältig – auf einzelne Leistungen konnte die Beratung nie beschränkt werden. Die Kooperation sollte erweitert und weitere Akteure einbezogen werden.

## Vom Einzelkämpfer zum Netzwerk

Najim Boussouf ist Ansprechperson für Netzwerkpartner in Hessen. Er hat sein Wort gehalten: „Wir haben hingehört und die Idee weiterentwickelt. Was fragen Familien?“. Wird nach Kindergeld und Kinderzuschlag gefragt, informieren wir zusätzlich zu Bildung und Teilhabe sowie Wohngeld. Alleinerziehende fragen oft nach Unterhalt, andere wollen wissen, wie sich Familie und Beruf miteinander vereinbaren lassen oder Energiekosten eingespart werden können.

Es wurden weitere Institutionen hinzugezogen. Für Beratungen zum Bildungs- und Teilhabepaket konnte noch im Sommer 2021 das Jugend- und Sozialamt der Stadt Frankfurt am Main gewonnen werden. Damit nicht genug: In einer der nächsten Veranstaltungen hospitierte die Wohngeldbehörde. „Die Erfahrung hat gezeigt, dass wir eine gemeinsame Kundengruppe haben“, ergänzt Elvira Szarafinski vom Jugend- und Sozialamt der Stadt Frankfurt am Main. Oft können Familien erst vor Ort über individuelle Gespräche erreicht werden – Flyer oder Online-Informationen wurden zuvor häufig nicht wahrgenommen.

## Sieben auf einen Streich!

Auch andere Institutionen wurden auf das Format aufmerksam. Ob karitative Organisationen, Energie- oder Mietrechtsberatungen – heute helfen sieben Institutionen weiter, wenn Familien den Familien-Dienstag für Fragen nutzen. „Wir arbeiten Hand in Hand“, sagt Elvira Szarafinski. Aus einer Energieberatung kann sich ergeben, dass hohe Abschlagszahlungen in eine finanzielle Notlage führen. Die Familien werden nacheinander zum Kinderzuschlag, Wohngeld sowie Bildungs- und Teilhabepaket informiert. Vintage-Möbel, Kaffee und Tee sorgen für eine entspannte Atmosphäre, dadurch werden auch Hemmnisse überwunden.

Alle Institutionen werden folgendes Gespräch lange in guter Erinnerung behalten: Kurz nach der Geburt ihres Kindes hat eine junge Mutter erfahren, dass der Abschlag vom Stromanbieter um fast 550 Euro erhöht wird. Sie besuchte den Familien-Dienstag. Die Erhöhung konnte zwar nicht abgewendet werden, aber gemeinsam haben die Netzwerkpartner einen Leistungsanspruch von etwa 1.000 EUR errechnet. Dieser wurde von der Familie bisher nicht in Anspruch genommen.

Folgende Institutionen beteiligen sich am Familien-Dienstag:

- Amt für multikulturelle Angelegenheiten
- Amt für Wohnungswesen mit der Stabstelle Mieterschutz und der Wohngeldstelle
- Caritasverband Frankfurt e. V.
- Familienkasse
- Jobcenter Frankfurt am Main
- Jugend- und Sozialamt
- Kulturamt

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

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

# Berufstätig und hilfebedürftig – Eigene Mitarbeitende im Blick

Von der Vereinbarkeit von Familie und Beruf bis zur finanziellen Unterstützung für Familien: Gleichstellungsbeauftragte informieren eigene Mitarbeitende zu unterschiedlichen Themen. Erfahren Sie, wie Themen gefunden werden und Mitarbeitende profitieren.

## So sieht es eine Gleichstellungsbeauftragte der Agentur für Arbeit

„Unsere Mitarbeitenden sind ein Querschnitt der Bevölkerung“, sagt Elisabeth Stephan. Sie ist Gleichstellungsbeauftragte der Agentur für Arbeit Stuttgart. Zu ihren Aufgaben gehören die Gleichstellung von Frauen und Männern, aber auch die Verbesserung der Familienfreundlichkeit sowie die Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Berufstätigkeit für die Beschäftigten.

Es sind umfangreiche Aufgaben. Deshalb lädt die Gleichstellungsbeauftragte regelmäßig zu Veranstaltungen ein, zum Beispiel ins „Café mit der GleIB“. Ob befristete Mitarbeitende oder langjährige Führungskraft – geht es um Familien- oder Personalthemen, können Vorträge angehört und Fragen gestellt werden. Die Themen sind vielfältig: Sie informiert zur Gleichstellung von Frauen und Männern, zum Ablauf von Auswahlverfahren und vielen weiteren Themen.

Die Veranstaltungen werden mit großem Interesse besucht. „Das ist auch nachvollziehbar. Mitarbeitende haben Kenntnisse in ihrem Aufgabenbereich, ich kann nicht voraussetzen, dass auch Familien- oder Personalthemen dazu gehören“, ergänzt Elisabeth Stephan. Trotz einer hohen Arbeitsbelastung ist es wichtig, eigene Mitarbeitende zu informieren. „Einige Themen sind planbar, andere müssen auch im Tagesgeschäft kommuniziert werden oder sind nicht planbar, zum Beispiel eine Pflegesituation, die unerwartet eintritt“, ergänzt die Gleichstellungsbeauftragte. Sie wünscht sich, dass auf alle Belange von Mitarbeitenden reagiert wird.

Was genau damit gemeint ist, zeigt das Beispiel der finanziellen Unterstützung von Familien: Als im April 2020 der Notfall-Kinderzuschlag eingeführt wurde, hat Elisabeth Stephan direkt eine GleIB-Info per E-Mail veröffentlicht. Die Resonanz war eindeutig: Vielen Mitarbeitenden ist der Kinderzuschlag nicht bekannt gewesen. Seitdem erschienen sieben Ausgaben der

GleIB-Info zum Thema KiZ und anderen Familienleistungen. „Natürlich darf man es nicht übertreiben. Manchmal müssen Themen aber auch in Erinnerung gerufen oder fortgeschrieben werden“, sagt Elisabeth Stephan.

Das Beispiel Kinderzuschlag macht deutlich: Mit dem Notfall-Kinderzuschlag wurden im Jahr 2020 Familien erreicht, die durch die Folgen der COVID-19-Pandemie ein deutlich geringeres Einkommen erzielten, zum Beispiel durch Kurzarbeit. Seit 2022 hat der Kinderzuschlag noch einmal deutlich mehr Familien erreicht. Heizen, kochen, tanken – auch Mitarbeitende im öffentlichen Dienst spüren die Folgen der Energiekrise.

## Anspruch auf Familienleistungen trotz Tarifbindung

Elisabeth Stephan: „Mitarbeitende in niedrigen bis mittleren Entgeltgruppen, Alleinerziehende, Teilzeitbeschäftigte oder kinderreiche Familien benötigen plötzlich finanzielle Unterstützung. Auch wenn Tarifverträge gelten, sind finanzielle Belastungen nicht auszuschließen. Dies gilt auch für den öffentlichen Dienst. Gleichstellungsbeauftragte und Personalverantwortliche müssen eigene Mitarbeitende darauf hinweisen und dazu informieren. Das ist loyal und für mich auch eine Form der Wertschätzung.“

Es gibt Möglichkeiten, doch Anträge und Zuständigkeiten sind mit Blick auf rund 150 familienpolitische Leistungen kaum überschaubar. Wer weiß schon, dass parallel zum Kinderzuschlag ein Anspruch auf Wohngeld oder andere Leistungen bestehen kann?

Elisabeth Stephan bereitet gerade die nächste Ausgabe einer GleIB-Info mit dem Schwerpunkt Bildung und Teilhabe vor. Jede GleIB-Info darf auch an andere Familien oder Bekannte weitergeleitet werden. Mitarbeitende werden damit auch zu Multiplikatoren.

## So sieht es eine Mitarbeiterin der Familienkasse

Seit 2022 ist Verena-Vanessa Fischer-Zucht Mitarbeiterin der Familienkasse Nordrhein-Westfalen Nord. Nach ihrem Abitur hat die Westfälin eine Ausbildung im Einzelhandel absolviert und sich später zur Führungskraft qualifiziert. Sie kennt beide Seiten und beschreibt, warum aus ihrer Sicht eigene Mitarbeitende und sogar Fachexperten erreicht werden müssen.

„Als stellvertretende Filialeiterin war ich auf den Umgang mit Mitarbeitenden vorbereitet. Gleichzeitig habe ich auch die Buchhaltung übernommen. Eigentlich gute Voraussetzungen, um Hinweise rund um Finanz- und Personalfragen an Mitarbeitende weiterzugeben. Doch erst während der Schwangerschaft ist mir bewusst geworden, dass es noch viel mehr Themen gibt – vor allem fachbezogen, wie bei mir Fragen zum Eltern- oder Kindergeld. Selbst als Führungskraft musste ich mir dafür erst einmal Checklisten und Literatur besorgen.“

### Ihre Erwartung an Arbeitgeber

„Das war vor 10 Jahren. Ich hätte mir Informationen oder auch Netzwerke gewünscht. Auch heute kenne ich Leute, die nicht wissen, welche Anträge wann und wo gestellt werden müssen. Oft hilft bereits ein kurzer Hinweis darauf, wo Informationen gefunden werden können.“

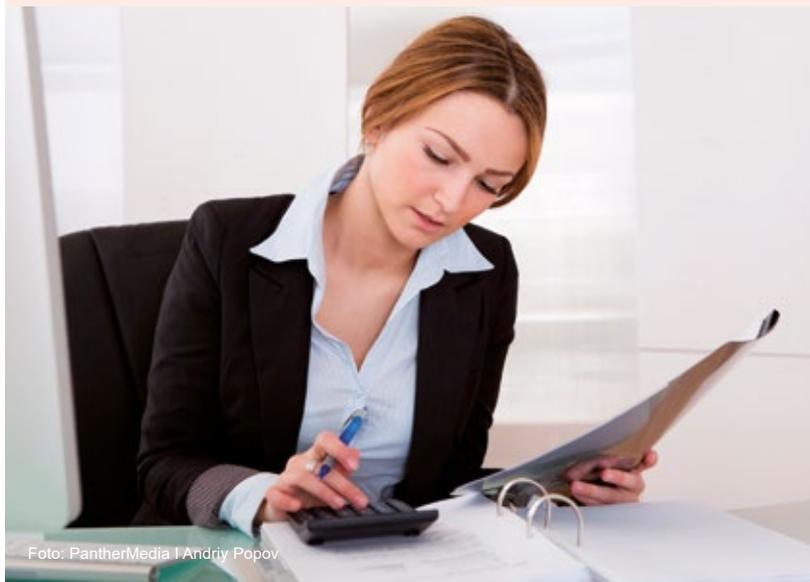
### Der Wechsel in die Familienkasse

„In der COVID-19-Pandemie wurde meine Filiale geschlossen. Eine weitere Erfahrung – plötzlich sind andere Themen wichtig, als Familie hat man finanzielle Sorgen. Ich kenne Fälle, in denen die Familie nicht internetaffin ist, damit keine Informationen erhält und daran verzweifelt, ohne dass man von außen damit rechnen würde.“

Ich habe bald eine neue Arbeit gefunden, seit 2022 gehöre ich zum Team der Familienkasse. Dieser Blick zeigt mir, dass bereits viele Informationen angeboten werden. Daher möchte ich dazu aufrufen, diese auch zu nutzen und eigene Mitarbeitende zu informieren.“

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

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



## So unterstützt Sie die Familienkasse



Unsere Führungsberaterinnen und -berater stellen Ihnen gerne Informationen, Formulierungshilfen und andere Materialien für Ihr Intranet oder Ihre Mitarbeitendenzeitung bereit.



Nutzen Sie für Ihre Gespräche und Veranstaltungen unser interaktives Informationstool „KiZ-Lotse“. Mit dieser Anwendung ermitteln Familien durch die Eingabe persönlicher Daten, ob ein Anspruch auf Kinderzuschlag besteht.



Empfehlen Sie die Videoberatung: Ihre Mitarbeitenden vereinbaren online mit uns einen Video-Termin. Der Zugang ist über alle gängigen Internet-Browser möglich, auch bei Nutzung von mobilen Endgeräten wie Smartphone oder Tablet.



Kennen Ihre Mitarbeitenden den Online-Antrag auf Kinderzuschlag? Jetzt ohne großen Aufwand testen: [www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de)

# Wer, wie, was? Mehr Möglichkeiten

Helfen Sie mit: Machen Sie Familien auf Leistungen für Bildung und Teilhabe (BuT) aufmerksam.

„Für fünf Euro stelle ich keinen Antrag, der Aufwand ist zu groß!“, äußert ein Mittvierziger. Er wurde zuvor auf einer gemeinsamen Veranstaltung von der Familienkasse der BA und der Wohngeldbehörde über Familienleistungen und Zuständigkeiten informiert.

„Die Aussage kommt hier häufig vor“, sagt Sebastian Opitz. Als Führungsberater der Familienkasse Sachsen-Anhalt-Thüringen ist er Ansprechpartner für lokale bzw. regionale Institutionen und Verbände. Vielen Familien sei nicht bewusst, welche Ansprüche – auch nebeneinander – geltend gemacht werden können. Sie haben sich nicht informiert oder Informationen nicht verstanden. Ein Grund ist die Komplexität der Familien- und Sozialleistungen. Wer Kinderzuschlag oder Wohngeld er-

hält, hat auch Anspruch auf Bildung und Teilhabe. Dafür muss rechtzeitig und bei einer anderen Behörde ein zusätzlicher Antrag gestellt werden. „Das verwirrt“, bestätigt Sebastian Opitz. „Unsere Netzwerke und Veranstaltungen sind daher wichtig, gerade mit Blick auf andere Leistungen.“

Er meint damit die Leistungen für Bildung und Teilhabe. Der Familienvater, der dann doch beruhigt und informiert werden konnte, hat tatsächlich einen geringen Anspruch auf Kinderzuschlag. Was er nicht wusste: Auf Antrag werden zusätzlich die Kosten für den persönlichen Schulbedarf und andere Leistungen für sein Kind übernommen. Die Familie profitiert mehrfach: Aus fünf Euro können mehrere hundert Euro werden!

Kinder und Jugendliche haben damit gleiche Bildungs- und Teilhabemöglichkeiten – ohne Rücksicht auf Herkunft oder soziale Verhältnisse.

„Ein Einzelfall ist das nicht“, betont auch Marcel Görge. Er leitet den Grundsatzbereich des Sozial- und Wohnungsamtes der Landeshauptstadt Magdeburg und ist auch für die Öffentlichkeitsarbeit zu den Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket verantwortlich. Sein Ziel ist klar formuliert und steht gleichermaßen für den bekennenden Wunsch der Familienkasse der BA: Leistungen müssen unkompliziert und unbürokratisch bei den Kindern und Jugendlichen ankommen und vielfältiger genutzt werden.

Seit mehreren Jahren werden in der Ottostadt Filmbeiträge, Flyer, Plakate und andere Werbematerialien produziert und Formulare optimiert.

Mit Erfolg! Im September 2022 wurden 5.000 Magdeburger Haushalte mit Kindern zur Inanspruchnahme von Bildung und Teilhabe befragt. Etwa 75 % der Haushalte kennen die Angebote. „Empfängerinnen und Empfänger von Sozialhilfe, Wohngeld und Kinderzuschlag sind überdurchschnittlich gut informiert“, resümiert Marcel Görge. „Wir wissen aber auch, dass einige Familien ihre Lage nicht richtig einschätzen und davon ausgehen, dass kein Anspruch besteht. Andere wollen – trotz Anspruch – die Ausgaben für Bildungs- und Freizeitangebote ihrer Kinder selbst finanzieren“.

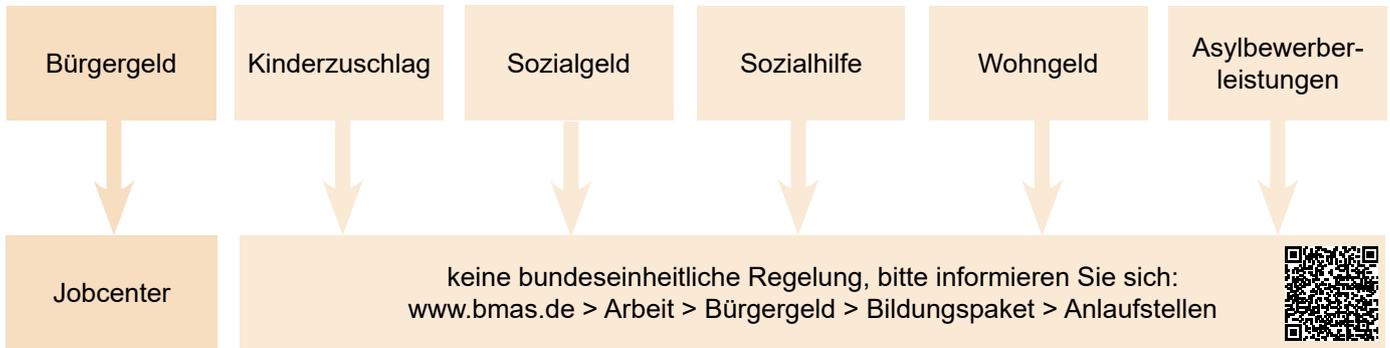
Für Sebastian Opitz und Marcel Görge bleibt noch einiges zu tun. Sie werden jedoch nicht müde, Familien für die Inanspruchnahme von Leistungen – ob Kinderzuschlag, Wohngeld oder eben auch Bildung und Teilhabe – zu sensibilisieren, denn sie haben das Informationsdefizit erkannt.



Samantha, 11 Jahre, Nichte von Astrid Teutrine, Familienkasse Nordrhein-Westfalen Ost

# Voraussetzungen und Zuständigkeiten – Bildung und Teilhabe

Unterschiedliche Zuständigkeiten, einheitliche Ansprüche.  
Jetzt auch digital: [www.familienkasse.de/newsletter](http://www.familienkasse.de/newsletter)



Leistung		Was wird übernommen
eintägige Schul- und KiTaausflüge		tatsächliche Kosten
mehrtägige Klassen- und Kitafahrten		tatsächliche Kosten
Beförderung zur Schule		tatsächliche Kosten
Lernförderung		tatsächliche Kosten
persönlicher Schulbedarf		174 Euro pro Kind pro Schuljahr
Mittagsverpflegung in Schule oder KiTa		tatsächliche Kosten
Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben in der Gemeinschaft (Sportvereine, Musikschule)		15 Euro monatlich

 Zusätzlich werden die Kosten für die KiTa übernommen.  
Beraten werden Sie von den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe.

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

Schreiben Sie uns per Mail an:  
[Familienkasse-Direktion.Newsletter@arbeitsagentur.de](mailto:Familienkasse-Direktion.Newsletter@arbeitsagentur.de)

# Interview – Susanne Gerull

Folgen Sie mit uns der neuen und spannenden Rubrik "Interview". Wir sprechen mit Expertinnen und Experten, um verschiedenste Hintergründe zu erfahren und Familien noch besser erreichen zu können. Lassen Sie sich inspirieren!

**Frau Prof. Dr. Gerull, staatliche Leistungen, vor allem für Familien und Kinder, werden häufig nicht in Anspruch genommen. In dieser Ausgabe stellen wir uns die Frage, wie Familien besser erreicht werden können. Kennen alle Familien ihr persönliches Armutsrisiko? Wenn nein, was sind die Folgen?**



Familien, die sich in eher prekären und ungesicherten Lebenssituationen befinden, müssen oft kurzfristig entscheiden, wofür sie ihr Geld ausgeben können bzw. müssen: Die Miete ist fällig, die Windeln sind alle, die Große braucht dringend neue Turnschuhe. Eine langfristige Planung ist ihnen oft gar nicht möglich. Die statistisch festgelegte bzw. behördliche Einstufung ihres persönlichen Armutsrisikos kennen die wenigsten Familien: Steht ihnen weniger als 60 % des regionalen oder nationalen Durchschnittseinkommens zur Verfügung? Könnten sie vielleicht aufstockende Leistungen beim Jobcenter oder Wohngeld beantragen? Und selbst wenn sie es kennen würden, hat es oft nichts mit ihrer individuellen und realen Lebenssituation zu tun, die sich ja nicht in statistischen Modellen und Berechnungen abbilden lässt.

**Welche Auswirkungen hat das Armutsrisiko auf die Kinder?**



Armut wirkt sich auf alle davon betroffenen Menschen aus, dabei ist zu unterscheiden, ob wir nur über monetäre Armut sprechen oder ganzheitlich auf alle Lebenslagenbereiche schauen: Vielleicht liegt eine Familie über den Schwellen von Einkommensarmut oder den Anspruchsgrenzen für Bürgergeld oder Sozialhilfe, lebt aber in beengten Wohnverhältnissen und kämpft mit gesundheitlichen Belastungen einzelner Familienmitglieder. Kinder haben oft eine gute Antenne dafür, ob es ihren Eltern gut geht. Sie fühlen sich verantwortlich und wollen sie unterstützen.

**Sind die Folgen für Kinder abzusehen?**



Sie stecken häufig eigene Ansprüche zurück, erleben aber gleichzeitig Ausgrenzung bis hin zu Mobbing, wenn ihr Taschengeld nicht für die Eisdiele nach der Schule reicht oder die Schuhe aus dem Discounter stammen. Dieses Dilemma kann Kinder regelrecht zerreißen. Haben sie das Gefühl, dass sie etwas zur Überwindung der familiären Notlage beitragen können, erleben sie auf der anderen Seite das, was die Psychologie Selbstwirksamkeit nennt: Ich bin kein Opfer, ich kann etwas bewirken. Und wenn es nur der Verzicht auf einen Teil des Taschengelds ist, damit auch am letzten Tag vor der Lohnzahlung eines Elternteils das Abendessen gesichert ist.

**Sind alle Familien in der Lage, eigenverantwortlich nach Lösungen oder Hilfen zu suchen (Holschuld)? Welche Rolle haben Behörden und Netzwerke (Bringschuld)?**



Nicht nur von multiplen Problemlagen überforderte Familien haben Schwierigkeiten, sich durch das Gestrüpp von Hilfeangeboten zu kämpfen: Was steht uns zu, wo und wie müssen wir das beantragen, wer könnte uns dabei unterstützen? Sind sie dreimal abgewiesen worden, weil ein anderes Amt zuständig ist, Unterlagen fehlen oder sie ihr Anliegen aufgrund von Sprachbarrieren erst gar nicht vorbringen können, geben Familien oft auf und versuchen, irgendwie selbst über die Runden zu kommen. Behörden tun sich zudem oft schwer, ihre Angebote und Anspruchsvoraussetzungen in leichter Sprache zu kommunizieren. Wer den Habitus und die Codes der Mittelschicht nicht beherrscht, erlebt dann manchmal auch bei denjenigen Ausgrenzung und Stigmatisierung, die eigentlich ein Unterstützungsangebot machen sollten. Das beschämt die Betroffenen und führt teilweise zum inneren Rückzug.

## Fehlendes Problembewusstsein oder Schamgefühl? Was sagen Sie Familien, die Unterstützung brauchen, aber nicht in Anspruch nehmen wollen?



Auf Sozialleistungen, aber auch pädagogische und sozialarbeiterische Unterstützung besteht in vielen Fällen ein Anspruch, geregelt über die Sozialgesetzbücher. Im Grundgesetz verankert ist zudem der besondere Schutz der Familie. Ich würde daher den betroffenen Familien sagen, dass sie keine Bittstellenden sind, sondern ein Recht auf Hilfe haben. Dass sie mit geradem Rücken ihre Anträge stellen können und die Behörden eine Beratungspflicht haben. Entscheiden sie sich trotzdem, beispielsweise auf aufstockende Sozialleistungen zu verzichten, weil sie sich erst dadurch wirklich arm fühlen würden, muss das aber meines Erachtens akzeptiert werden, wenn das Kindeswohl dadurch nicht gefährdet ist.

## Familien haben oft eine Bewältigungsstrategie entwickelt. Muss oder kann eine solche Strategie durchbrochen werden?



Bewältigungsstrategien können konstruktiv oder destruktiv sein. Als Beraterin würde ich meine Aufgabe nicht darin sehen, diese zu bewerten, sondern alle Handlungsoptionen mit ihren jeweiligen Konsequenzen darzulegen, um den Familien eine informierte Entscheidung zu ermöglichen. Das Angebot der Unterstützung muss auch dann aufrechterhalten werden, wenn der in meinen Augen falsche Weg gewählt wurde.

## Frau Prof. Dr. Gerull, vielen Dank für das Gespräch.



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

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

#Ausgabe 02/2023



Foto: privat

Prof. Dr. Susanne Gerull kommt selbst aus dem öffentlichen Dienst. Bis 1999 war sie dort in der Abteilung Sozialwesen tätig. Heute ist sie Professorin für Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit mit den Schwerpunkten Armut, Arbeitslosigkeit, Wohnungslosigkeit und niedrigschwellige Sozialarbeit an der Alice Salomon Hochschule Berlin.

Ihr Werdegang:

1985 - Staatliche Anerkennung als Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin

1985–1993 - Bezirksamt Wedding von Berlin; Soziale Wohnhilfe/Haftentlassenenhilfe

1993–1999 - Bezirksamt Mitte von Berlin, Soziale Wohnhilfe/Gruppenleitung

2000–2002 - Promotionsstipendium der Alice Salomon Hochschule Berlin

2003–2008 - Lehre, Forschung und Beratung als selbstständige Sozialarbeiterin und Sozialwissenschaftlerin

Seit 2008 - Professorin für Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit mit den Schwerpunkten Armut, Arbeitslosigkeit, Wohnungslosigkeit und niedrigschwellige Sozialarbeit an der Alice Salomon Hochschule Berlin

# Trotz Arbeit noch hilfebedürftig? Möglichkeiten für Familien

Endlich ein Jobangebot: Familien, die ihren Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung bestreiten wollen, stehen häufig vor einer finanziellen Herausforderung. Ein Überblick, wie es gelingen kann.

## Bürgergeld

Bezieherinnen und Bezieher von Bürgergeld müssen die Arbeitsaufnahme dem Jobcenter melden. Nicht nur der Beginn des Arbeitsverhältnisses ist mitzuteilen, auch Angaben zur Höhe des Arbeitsentgeltes und zum Zahlungstermin sind wichtig. Sind Gehalt oder Lohn nicht bedarfsdeckend, kann nämlich ein Anspruch auf Bürgergeld inklusive der Leistungen für Bildung und Teilhabe fortbestehen – trotz Arbeitsaufnahme. Parallel prüfen die Jobcenter, wann andere Leistungen in Anspruch genommen werden können und informieren darüber, wo die erforderlichen Anträge gestellt werden müssen.

## Kinderzuschlag

Können Eltern mit dem Einkommen für sich, aber nicht für die gesamte Familie sorgen, kann ein Anspruch auf Kinderzuschlag von monatlich bis zu 250 Euro je Kind bestehen. Kinderzuschlag wird zusätzlich zum Kindergeld gezahlt, wenn die Voraussetzungen erfüllt werden. Dafür wird das durchschnittliche Einkommen aus den sechs Monaten vor der Antragstellung ermittelt und Ausgaben wie Wohn- und Heizkosten sowie Mehrbedarfe, zum Beispiel aufgrund einer Behinderung, zugrunde gelegt.

Gut zu wissen: Eine Ablehnung gilt aber nur für den Monat der Antragstellung – im nächsten Monat kann ein neuer Antrag gestellt werden. Im Einzelfall werden die Voraussetzungen dann auch rückwirkend geprüft.

Im laufenden Bewilligungszeitraum werden Änderungen bei Einkünften oder Wohn- und Heizkosten nicht berücksichtigt. Der Kinderzuschlag wird nicht erhöht, aber auch nicht zurückgefordert. Nur Änderungen der familiären Zusammensetzung, zum Beispiel bei Geburt oder Trennung, führen zur Aufhebung der Bewilligung. Alles andere ermittelt sich dann wieder beim nächsten Antrag und anhand der möglicherweise geänderten Einkünfte und Ausgaben.

## Wohngeld

Seit Anfang 2023 haben deutlich mehr Haushalte einen Anspruch auf Wohngeld. Zusätzlich ist das neue „Wohngeld Plus“ deutlich höher. Nach der Ablehnung oder Aufhebung einer

SGB II-Leistung sollte mit der Antragstellung nicht gezögert werden: Für die Entscheidung wird das Jahreseinkommen zu Grunde gelegt, das zum Zeitpunkt der Antragstellung zu erwarten ist. Gut zu wissen: Ein gleichzeitiger Bezug von Kinderzuschlag und Wohngeld ist möglich, aber nicht verpflichtend.

## Bildung, Teilhabe und KiTa-Gebühren

Kinder sollen Angebote in Schule und Freizeit nutzen können – auch dann, wenn Familien dafür eigentlich kein Geld aufbringen können. Empfängerinnen und Empfänger von Bürgergeld, Kinderzuschlag, Wohngeld und anderen Leistungen können gleichermaßen Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragen.

Gut zu wissen: Es muss grundsätzlich ein Antrag gestellt werden. Praktisch ist dabei, dass im Bereich des Bürgergeldes die Bildungs- und Teilhabeleistungen mit dem Antrag auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes gelten. Außerdem können sich Familien von den KiTa-Gebühren befreien lassen. Auskünfte gibt es beim Träger der öffentlichen Jugendhilfe.

## Schwellenhaushalte

Eine Klassenfahrt ist kostenaufwendig. Was also tun, wenn Familien kein Bürgergeld, Kinderzuschlag oder Wohngeld erhalten? Ein Anspruch auf Leistungen für Bildung und Teilhabe kann trotzdem bestehen – selbst wenn andere Leistungen nicht bezogen werden. Das SGB II sieht nämlich vor, dass es sich bei den BuT-Leistungen um eigenständige Leistungen handelt, die auch ohne den Bezug der übrigen Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes nach dem SGB II beansprucht werden können. Die Grundlage bildet § 7 Absatz 2 Satz 3 SGB II i.V.m. §§ 9 Absatz 2 Satz 4, 19 Absatz 3 SGB II.



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

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

# Hätten Sie's gewusst? – 70 Jahre Politikberatung

1953 wurde unter der Regierung von Konrad Adenauer das Bundesministerium für Familienfragen gegründet. Nach einem Jahr wurde dort ein Wissenschaftlicher Beirat einberufen. Heute ist der Beirat eines der ältesten politischen Beratungsgremien in Deutschland.

## Entstehung

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) wurde 1953 zunächst unter der Bezeichnung Bundesministerium für Familienfragen gegründet. Der erste Bundesminister für Familienfragen, Franz-Josef Wuermeling, hat bereits im Jahr 1954 einen mit zwölf Mitgliedern besetzten Beirat einberufen. Ihm gehörten neben Expertinnen für Eheberatung und Müttererholung auch Vertreter der Familienverbände und Wissenschaftler an.

Es war die Vorbereitung auf den Wissenschaftlichen Beirat für Familienfragen, der in seiner jetzigen Form 1970 gegründet wurde. In dieser Zeit wurden die Vorbereitungen für den zweiten Familienbericht getroffen, der unter dem Titel „Erziehung als gesamtgesellschaftliche Aufgabe“ erschien und die Aufmerksamkeit von Politik und der Öffentlichkeit erwecken sollte. Das war ein Novum, denn die Familienberichterstattung sollte die Wissenschaftlichkeit der Beratung von Politik vortreiben und die oft leidenschaftliche ideologische Debatte über Familie versachlichen.

## Gegenwart

Der Wissenschaftliche Beirat für Familienfragen berät das Bundesfamilienministerium unabhängig und ehrenamtlich in allen Fragen der Familienforschung und Familienpolitik. Er äußert sich eigenständig und unabhängig zu Schwerpunktfragen der Familienpolitik. Dazu zählen unter anderem Fragen zu Generationenbeziehungen, zur bildungspolitischen Bedeutung der Familie, zum Familienlastenausgleich oder auch zu Pflegefamilien und Migration. Den Gegenstand seiner Beratungen bestimmt der Beirat, dabei kann den Wünschen des BMFSFJ auf Beratung in bestimmten Themen entsprochen werden.

## Mitglieder

Die Mitglieder werden auf Vorschlag des Beirats vom BMFSFJ berufen und abberufen. Aktuell besteht der Beirat aus 19 ehrenamtlichen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern.

## Gutachten und Stellungnahmen

Seine Ergebnisse teilt der Beirat in Form gutachtlicher Äußerungen mit. Dabei können umfassende Gutachten in Buchform, aber auch Kurzgutachten und Stellungnahmen veröffentlicht werden, mit denen tagespolitisch aktuelles Geschehen kommentiert wird. In verschiedenen Veranstaltungsformaten informiert der Beirat regelmäßig auch zu Themen rund um Familie, Erziehung, Erwerbstätigkeit und Familienpolitik.



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

Schreiben Sie uns per Mail an:

Familienkasse-Direktion.Newsletter@arbeitsagentur.de



# Grenzenlos – Videoberatung

Sie ist effizient, spart Geld und Zeit, bietet örtliche sowie zeitliche Flexibilität und wird doch selten in Anspruch genommen: Die Videoberatung. Wie können Kundinnen, Kunden und Mitarbeitende gewonnen werden?

Viele Wege führen nach Rom – oder in die Dienststellen unserer Institutionen in Deutschland. Wurde vor der COVID-19-Pandemie häufig noch auf den persönlichen, schriftlichen oder telefonischen Kontakt gesetzt, hat sich seit 2020 die unkomplizierte, digitale Option weiter etabliert: Die Videoberatung.

## Vom „Kiosk“ zum Smartphone

Die Familienkasse der BA hat die Videoberatung bereits 2015 erprobt und 2018 flächendeckend als Vorreiter innerhalb der Bundesagentur für Arbeit (BA) eingeführt. „Mit Kiosk-Systemen wurden Kundinnen und Kunden früher in den Standorten der Familienkassen digital zum Kinderzuschlag beraten – immer dort, wo keine Mitarbeitenden für Fragen zum Kinderzuschlag mit Büros vor Ort waren“, sagt Sven Richter. Er ist Ansprechpartner für die Videoberatung in der Familienkasse Direktion. Die zugeschalteten Fachkräfte können die elektronischen Akten einsehen und virtuell darstellen, was die Beratungsqualität und Kundenzufriedenheit deutlich erhöht.

Das Angebot wurde stetig erweitert. Mit der Einführung von Videoberatung „von zu Hause aus“ konnte bald auch der eigene Computer für die virtuelle Beratung genutzt werden, später dann jedes videofähige Endgerät mit Internetverbindung. Eine App oder zusätzliche Software muss nicht heruntergeladen werden. Damit gelang dann auch der Durchbruch: Heute werden monatlich über 800 Videoberatungen terminiert.

## Ablauf – Terminvergabe und Einwahl

Der Termin für die Videoberatung kann telefonisch oder online gebucht werden. Per E-Mail kommt die Terminbestätigung inklusive Einwahllink zum virtuellen Beratungsraum. Vor dem Termin müssen von der Kundin bzw. dem Kunden die technischen Voraussetzungen und Datenschutzbestimmungen zur Kenntnis genommen werden. Das Gespräch beginnt, wenn alle Teilnehmenden dem virtuellen Beratungsraum über den Einwahllink beigetreten sind. Für komplexe Anliegen eignet sich die Desktopübertragung – damit kann ein Bescheid erörtert oder auch ein bestimmter Vordruck gezeigt werden.

Im Anschluss kann die eben erlebte Videoberatung von den Kundinnen und Kunden bewertet werden – anonym und freiwillig. Das Ergebnis ist eindeutig. Nahezu 97 % der Befragten würden die Beratung per Video weiterempfehlen.

## Vor der Einführung

Der Weg ist vielmehr das Ziel. Möchte man virtuelle Beratungen beispielsweise als Institution anbieten, geht es nicht ohne Vorbereitung. Vor der Einführung müssen Bedarfe erhoben, Mitarbeitende mitgenommen und technisch befähigt sowie interessierte Nutzende, die für sich auch einen Bedarf erkennen, gewonnen werden.

Während die Videoberatung der Familienkasse auf die Beratung zum Kinderzuschlag sowie auf Hinweise zur Antragstellung und die Erläuterung von Bescheiden ausgerichtet ist, kann bei anderen Institutionen ein ganz anderer Bedarf bestehen. Zum Beispiel bei der Deutschen Rentenversicherung: Im Videochat werden Beratungen zum betrieblichen Eingliederungsmanagement angeboten, um Wege und Möglichkeiten für einen dauerhaften Erhalt des Beschäftigungsverhältnisses zu finden.

Auch kann es Vorbehalte geben: Wenn Kundinnen und Kunden oder auch Mitarbeitende eine schlechte Audio- und Videoqualität fürchten oder die eigenen technischen Fähigkeiten unterschätzen, müssen alle Beteiligten einbezogen, informiert und angeleitet werden. Nicht zu vergessen sind auch Bedenken, dass eine Videoberatung unbefugt aufgenommen und übertragen werden könnte. Sven Richter und sein Team kennen die Herausforderungen. Sie helfen gerne weiter und stehen Institutionen für Fragen zur Verfügung.

## „Mein Videotermin“ im Jobcenter Landkreis Rostock

Noch ein gutes Beispiel für behördliche Videokommunikation: Das Jobcenter Landkreis Rostock hat „Mein Videotermin“ vor einem Jahr eingeführt. Für Geschäftsführerin Grit Ehlers bietet die Videoberatung einige Vorteile: „Wir wollen kundenfreundlich sein und mit der Zeit gehen. Spätestens die Kontaktbeschränkungen während der Pandemie haben gezeigt, dass der Videotermin eine gute Alternative ist.“ Und: Der Landkreis ist ein Flächenlandkreis, gerade einmal 63 Einwohner leben auf einem Quadratkilometer – einige noch ohne Breitbandanschluss oder LTE-Verfügbarkeit.

Grit Ehlers denkt kundenorientiert, trägt aber auch die Verantwortung für etwa 200 Mitarbeitende. Vor der Einführung war ihr wichtig, dass alle Vorteile der Videoberatung aufgezeigt sowie Risiken und Vorbehalte besprochen werden.

Sie konnte dabei auf Erfahrungen und Kontakte in der Familienkasse der BA zurückgreifen. Vor fünf Jahren – damals als Leiterin der regionalen Familienkasse Nord – hatte Grit Ehlers die Videoberatung schon einmal eingeführt und diese Erfahrungen nun gut verwerten können.

## Gemeinsam informieren – auch per Video

Kurzerhand hat Grit Ehlers gemeinsam mit der Familienkasse zur internen Informationsveranstaltung eingeladen – natürlich digital. Mitarbeitende aus dem Jobcenter wurden über Abläufe und Anwendungsgebiete informiert. Sie erfuhren von geübten Videoberaterinnen und Videoberatern der Familienkasse, welche Vorteile die Online-Beratung für Mitarbeitende hat und wie ursprüngliche Bedenken aufgelöst wurden. In einer Testumgebung wurde sogleich eine Videoberatung für eine erste Trockenübung nachgestellt. Dabei ist deutlich geworden, dass technische Kenntnisse oder eine Einarbeitung eigentlich gar nicht erforderlich sind, arbeiten doch alle Kolleginnen und Kollegen bereits im Büroalltag mit Videotelefonie. Allen war der größte Vorteil der Videoberatung klar: Die Möglichkeit, Reaktionen, Gestik und Mimik der Gesprächspersonen wahrzunehmen. Eben fast so wie bei einem Gesprächstermin in Präsenz.

## Videoberatung auf dem Land – funktioniert das?

„Ja, gerade weil zwei Drittel unserer Kundinnen und Kunden, bis unter 55 Jahre alt, mit einem gängigen Smartphone ausgestattet und internetaffin sind“, sagt Grit Ehlers. Das Medium eignet sich für Folgegespräche mit der Arbeitsvermittlung, bei Fragen zum Stellenangebot oder für gemeinsame Recherchen. Die Online-Beratung ist freiwillig und ein zusätzliches Angebot, es gibt aber auch Ausnahmen: Erstgespräche mit dem Jobcenter, gesundheitliche oder andere vertrauliche Fragen werden ausschließlich persönlich vor Ort besprochen.

Und was ist mit der Befürchtung, dass Videoberatungen unbefugt aufgenommen und auf anderen Kanälen übertragen werden?

„Ein solcher Fall ist uns bisher nicht bekannt“, sagt Sven Richter.



Foto: Grit Löst, Agentur für Arbeit Dresden

## INTERVIEW

Anne Böhme ist Videoberaterin in der Familienkasse der BA. Sie beantwortet Fragen rund um den Kinderzuschlag.

### Was bedeutet die Videoberatung für Sie?

Die Beratungsgespräche sind effektiv und flexibel. Um eine Berechnung zu erklären, kann ich einfach schnell den Bildschirm übertragen. Kundinnen und Kunden sehen, was ich zeige und können leicht nachvollziehen, worum es gerade geht. Ein anderer Vorteil ist, dass eine Videoberatung im Vergleich zur Telefonberatung respektvoller und vertraulicher ist. An Gestik und Mimik kann ich erkennen, ob noch Fragezeichen bestehen. Manchmal hilft aber auch ein Lächeln, um in einer schwierigen Situation Kraft zu geben oder einen Knoten zu lösen.

### Sie im Homeoffice – und wo sind ihre Gesprächspersonen?

Ein Gespräch wurde aus einer Lokomotive geführt. Dieses Beispiel zeigt die Vorteile: Der Kunde hat seine Pause genutzt, um alle Fragen zum Kinderzuschlag zu klären. Er hätte es zeitlich nicht geschafft, einen Standort für eine persönliche Beratung aufzusuchen. Viele Kundinnen und Kunden sind aber selbst auch zu Hause, dort sind alle Unterlagen griffbereit und es ist auch am bequemsten.

### Wer nutzt die Videoberatung?

Häufig berufstätige Eltern oder Familien mit kleinen Kindern. Die Videoberatung ist eine gute und sinnvolle Ergänzung, gerade wenn Familien aus räumlichen oder zeitlichen Gründen persönliche Gespräche nicht wahrnehmen können. Fast alle Kundinnen und Kunden sind sehr gut auf ihre jeweiligen Fälle vorbereitet.

### Was passiert, wenn eine Videoberatung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden kann?

Das passiert tatsächlich, aber sehr selten. Wir rufen die Gesprächsteilnehmenden dann kurzerhand an und fragen, wie wir helfen können. Klappt die Videoberatung nicht, helfen wir eben ganz klassisch telefonisch weiter.

### Welches Feedback bekommen Sie?

Das Feedback ist sehr positiv. Unsere Kundinnen und Kunden schätzen es sehr, dass die Videoberatung mit Fachkräften der Familienkasse orts- und zeitunabhängig durchgeführt werden kann. Und nicht zu vergessen: Es entstehen keine Fahrtkosten.

 SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

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

# Erfolgreiche Behördenkooperationen – Letzte Übergaben

Für etwa 17,2 Millionen Kinder wurde im Jahr 2022 Kindergeld von rund 47,9 Milliarden Euro gezahlt. Es sind beeindruckende Zahlen – von einem Massenverfahren, bei dem komplexe Rechtsvorschriften anzuwenden und digitale Verwaltungsverfahren auszubauen sind.

## Ein Blick zurück

Für Mitarbeitende im öffentlichen Dienst sowie Empfängerinnen und Empfänger von Versorgungsbezügen wurde Kindergeld einst von Familienkassen des öffentlichen Dienstes festgesetzt und ausgezahlt. Das Bundesministerium der Finanzen (BMF) sowie das Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) sind im Jahr 2016 von rund 5.500 Familienkassen im öD ausgegangen – Körperschaften, Anstalten oder Stiftungen des öffentlichen Rechts mit der Sonderzuständigkeit als Familienkasse öD. „Bei einer derart hohen Anzahl von Familienkassen sind die Gleichmäßigkeit der Rechtsanwendung und ein moderner Verwaltungsvollzug nur schwer zu erreichen“, hieß es im BMF. Dringenden Handlungsbedarf hatte zuvor auch der Bundesrechnungshof angemahnt.

## Ab 2024 nur noch eine Familienkasse

Im Januar 2017 ist das Gesetz zur Beendigung der Sonderzuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Dienstes im Bereich des Bundes in Kraft getreten. Damit wurde die grundlegende strukturelle Reform der Zuständigkeiten der Familienkassen des öffentlichen Dienstes eingeleitet. Ziel war es, die Festsetzung und Auszahlung des Kindergeldes auf die Familienkassen der Bundesagentur für Arbeit (BA) oder auf das Bundesverwaltungsamt zu übertragen.

Im Bereich des Bundes ist die Zuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Dienstes bereits zum 31. Dezember 2021 auf die Familienkasse der BA übergegangen, sofern nicht das Bundesverwaltungsamt beauftragt wurde. Mit der zweiten Stufe der Familienkassenreform müssen Länder und Kommunen bis Ende 2023 auf die Sonderzuständigkeit verzichten. Hiermit endete auch die Zuständigkeit des Bundesverwaltungsamtes. Ab Januar 2024 wird Kindergeld damit ausschließlich durch die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) festgesetzt und ausgezahlt.

Für die Umsetzung der Reform wurde Anfang 2017 durch die Familienkasse der BA das Projekt Transformation gegründet. Mitarbeitende identifizierten Familienkassen im öffentlichen Dienst und bereiteten in Abstimmung mit dem BZSt die Übernahmen vor. Die bloßen Zahlen sind beeindruckend: Insgesamt wurden etwa 21.000 Institutionen übernommen, für die von rund 5.500 Familienkassen im öD Kindergeld festgesetzt wurde.

## Ablauf einer Übernahme

Ob nur ein Kind oder über 200.000: Abgebende Familienkassen mussten bzw. müssen gegenüber dem BZSt auf ihre Sonderzuständigkeit verzichten. Damit Stamm- und Zahldaten einheitlich und rechtzeitig zu einem bestimmten Stichtag von der Familienkasse der BA übernommen werden können, wurden bequeme und praktikable Lösungen geschaffen. Erklärtes Ziel war und ist es, Unterbrechungen der Kindergeldzahlung zu vermeiden.

## Erfolgreiche Behördenkooperation

Für die Übernahme kann ein Online-Formular der Familienkasse der BA genutzt werden. Familienkassen im öD erfassen alle Angaben digital, ohne dass eine zusätzliche Software installiert werden musste. Seit 2018 steht auch eine elektronische Schnittstelle zur Verfügung – eine Entwicklung für größere Familienkassen, die Kindergeld für bis zu 225.000 Kinder festsetzen und auszahlen.

Die Besonderheit: Es wurde erstmalig und erfolgreich eine Automatisierung in den Prozessen der Behördenkooperation auf den Weg gebracht. Stamm- und Zahldaten werden automatisch übernommen und direkt geprüft, ohne dass sie händisch von einer Seite in die andere übertragen werden müssen.

„Wir haben für die speziellen Bedürfnisse des öffentlichen Dienstes neben eigenständigen Teams in unseren Familienkassen sogar eine zusätzliche Familienkasse geschaffen“, sagt Dirk Bonnmann, Geschäftsbereichsleiter Beziehungen und Projektleiter Transformation in der Familienkasse Direktion. Als neue Familienkasse ist der Zentrale Kindergeldservice in Sachsen-Anhalt Nord mit Sitz in Magdeburg nicht nur für Beschäftigte des öffentlichen Dienstes zuständig. Auch Fälle mit einem besonderen Schutzbedarf, zum Beispiel bei einer Auskunftsperre oder einem Kind mit Behinderung, werden in Magdeburg bearbeitet – unabhängig vom Wohnort der Familie.



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

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

# Einfach, schnell und sicher – Bezügestellenservice!

Institutionen im öffentlichen Dienst müssen kindergeldbezogene Gehalts- und Bezügestandteile festsetzen. Dafür sind Informationen zum Kindergeldanspruch von Mitarbeitenden erforderlich. Der Bezügestellenservice bietet drei Verfahren und sofortige Ergebnisse.

## Endet mit der Übergabe der Kontakt zur Familienkasse der BA?

Mit der Abgabe der Sonderzuständigkeit als Familienkasse des öD fehlen die Informationen zum Kindergeldanspruch. Damit kindergeldabhängige Besoldungs- und Gehaltsbestandteile festgesetzt werden können, hat die Kommunikation mit den Bezügestellen des öffentlichen Dienstes eine hohe praktische Bedeutung.

Die Familienkasse der BA darf Bezügestellen über Kindergeldzahlung und andere Sachverhalte informieren. Für einen einfachen und gesetzlich geregelten Datenaustausch entwickelte die Familienkasse der BA den Bezügestellenservice.

## Drei Verfahren und ihre Vorteile

Die drei Verfahren können sowohl alternativ als auch kumulativ genutzt werden:

- Der Online-Dialog Bezügestellen (ODBS) ermöglicht eine Abfrage in Echtzeit. Auch Veränderungen können übertragen werden, etwa wenn ein Dienst- oder Arbeitsverhältnis eines Kindergeldberechtigten begründet oder beendet wird. Über die Freitext-Funktion können individuelle Mitteilungen an den Bezügestellenservice gesendet werden.
- Beim Mitteilungsverfahren werden Änderungen einmal monatlich automatisch bereitgestellt.
- Beim Auskunftsverfahren werden Anfragen für einen oder mehrere Kindergeldberechtigte im XML-Format an die Familienkasse der BA gesendet. Die Antwort wird am nächsten Tag bereitgestellt.

Zeitaufwendige und papiergebundene Vergleichsmitteilungen werden damit überflüssig - das ist kundenorientiert, ressourcenschonend und zeitsparend.

## Wer hilft mir, wenn ich Fragen habe?

Fragen zum Registrierungs- und Authentifizierungsverfahren sowie zu technischen Themen beantwortet die Hotline im Fachbereich Kooperationen der Familienkasse Direktion:

- Telefon: 0800 4 5555 35 (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr)
- E-Mail: [Beuegestellenservice@arbeitsagentur.de](mailto:Beuegestellenservice@arbeitsagentur.de)

Inhaltliche Fragen zu den erteilten Auskünften beantworten regionale und gesondert geschulte Ansprechpersonen. Unsere Redaktion hilft Ihnen gerne dabei, den Kontakt herzustellen.

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

Schreiben Sie uns per Mail an:  
[Familienkasse-Direktion.Newsletter@arbeitsagentur.de](mailto:Familienkasse-Direktion.Newsletter@arbeitsagentur.de)



Foto: PantherMedia | DragonImages

# Feedback – Ihre Meinung bitte!

Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Aufmerksamkeit, die Sie dem Newsletter gewidmet haben! Damit wir Ihre Wünsche in die kommenden Ausgaben einfließen lassen können, bitten wir Sie um Ihr Feedback.

## WIE HAT IHNEN DER NEWSLETTER GEFALLEN?

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

## SIE INTERESSIEREN SICH FÜR ANDERE THEMEN?

Themenwünsche nehmen wir gerne entgegen, ebenfalls Ihre eigenen Beiträge, die beim Netzwerken weiterbringen.

## 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 MÖCHTEN DEN NEWSLETTER 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 KENNEN WEITERE INTERESSIERTE?

Empfehlen Sie uns gerne weiter.

## SIE WÜNSCHEN EIN ANDERES FORMAT ODER SUCHEN BISHERIGE AUSGABEN?

Sie finden alle Newsletter als PDF-Datei zum Download im Internet unter [www.bezuegestellenservice.de](http://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.Newsletter@arbeitsagentur.de](mailto:Familienkasse-Direktion.Newsletter@arbeitsagentur.de)  
oder scannen Sie den QR-Code



”

Familienleistungen müssen bei den  
Familien 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

Kern GmbH

In der Kolling 120

66450 Bexbach



September 2023

Alle Rechte vorbehalten.

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