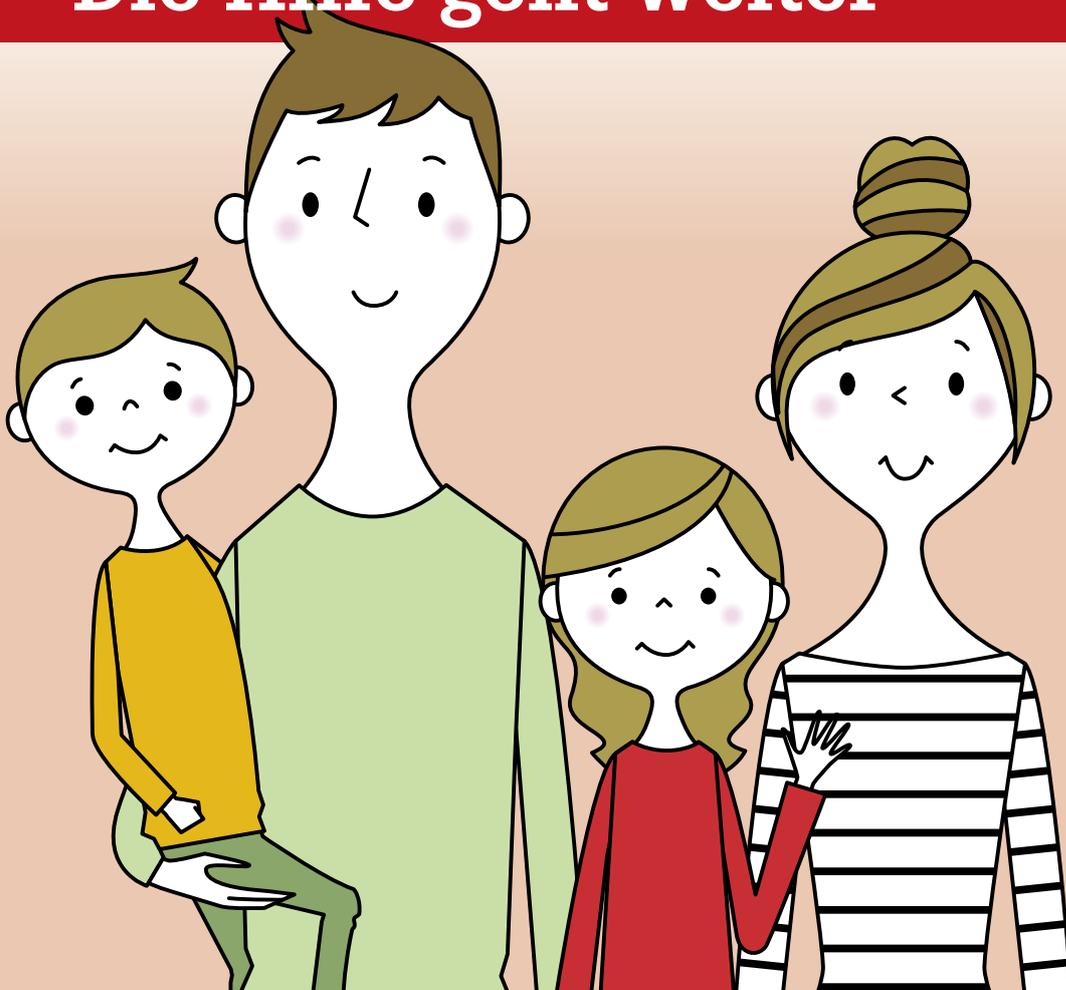


## Caritas Familienbüros: Die Hilfe geht weiter



- **Kinderzuschlag**
- **Wohngeld**
- **Unterstützung Ihrer Kinder in Schule und Freizeit?**

Dr. Birgit Kugel, Diözesan-Caritasdirektorin

Aus unserer Beratungsarbeit wissen wir: Es gibt viele Familien, die ihnen zustehende familienpolitische Leistungen nicht kennen oder sie aus Scham nicht geltend machen. Trotz bestehender Ansprüche werden Unterstützungsleistungen wie Kinderzuschlag, Wohngeld, Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket und (ergänzende) Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II oft nicht beantragt. Vor diesem Hintergrund haben vor zwei Jahren die Caritas-Familienbüros ihre Arbeit aufgenommen. Ihr Ziel ist es, dazu beizutragen, dass Familien die Leistungen, die ihnen zustehen, auch

tatsächlich erhalten. Denn dort werden sie gebraucht, angesichts von Inflation und gestiegenen Energiekosten dringender denn je. Das Modellprojekt, das durch die Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB) begleitet wurde, hat gezeigt, dass die Fachkräfte der Familienbüros die Familien sehr erfolgreich informieren, motivieren und unterstützen, familienpolitische Leistungen in Anspruch zu nehmen. Zudem machen die Familienbüros die Hürden in der Bekämpfung von Armut und die Lücken im Hilfesystem sichtbar. Deshalb sollte das niedrigschwellige und bedarfsorientierte Angebot

der Familienbüros verstetigt werden. Wir sind sehr froh, dass die Caritas Stiftung Menschen in Not drei weitere Caritas-Familienbüros für zwei Jahre fördern wird. Denn die Zahl der Familien wächst, die dringend finanzielle Unterstützung brauchen, die Hürden zur Beantragung der Leistungen aber nicht bewältigen können.

Zugleich ist nach Wegen zu suchen, wie die Caritas-Familienbüros dauerhaft finanziert und bedarfsgerecht ausgebaut werden können.

# Wissenschaftliche Begleitung: Hilfe kommt an!

Der Abschlussbericht der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB) zum Modellprojekt der „Caritas-Familienbüros“ liegt vor. Gemeinsam mit dem Caritasverband für die Diözese Trier e.V. hat das „Institut für Soziale Gesundheit“ (ISG) der KHSB das vom 01.08.2020 bis zum 31.07.2022 durchgeführte Modellprojekt evaluiert. Das Projekt wurde von Seiten der KHSB wissenschaftlich begleitet durch Prof. Dr. Petra Mund, Dr. Tanja Ehmann (ab Mitte Juni 2021), Serafina Morrin (bis Mitte Juni 2021) und Sara Nasri.

Ziel des Modellprojektes war es, die Familien vor Ort dabei zu unterstützen, ihre Ansprüche auf familienpolitische Leistungen geltend zu machen und wissenschaftlich begründete Handlungsoptionen für die Politik zu entwickeln.

In den Familienbüros in Andernach/Pellenz, Mayen, Sulzbach und im Rhein-Hunsrück-Kreis haben während der Laufzeit des Modellprojektes erfahrene Fachkräfte im persönlichen Gespräch mit den Familien über die möglichen materiellen familienpolitischen Leistungen gesprochen und sie bei der Antragsstellung unterstützt. Im Rahmen der Soforthilfe nach der Flut-

katastrophe im Ahrtal wurde ab dem 01.01.2022 ein weiteres Familienbüro am Standort Ahrtal aufgebaut.

Die nun vorliegenden Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung zeigen, dass die Familienbüros eine wichtige bestärkende Funktion für Familien haben, wenn es um die Inanspruchnahme materieller familienpolitischer Leistungen geht. Die Fachkräfte der Familienbüros haben durch ihre Beratungsarbeit die ratsuchenden Familien informiert, motiviert, unterstützt und so dazu beigetragen, dass die Familien die ihnen zustehenden und trotz materieller Not teilweise unbekannt familienpolitischen Leistungen in Anspruch nehmen. Insbesondere assistierten die Fachkräfte bei Sprachproblemen und reduzierten die oftmals gegebene Komplexität der Anträge. Durch die einfühlsame und niedrigschwellige Beratung der Fachkräfte konnte bestehende soziale Scham abgebaut werden; zudem waren die Fachkräfte auch für Anliegen ansprechbar, die über die Antragsstellung hinausgehen. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass eine bedarfsorientierte Arbeit mit Familien zur Verbesserung von prekären (finanziellen) Lebenslagen und zur Vermeidung von Armut insgesamt beiträgt. Außerdem hat die Bera-

tungspraxis die wichtige Funktion der Entbürokratisierung von sozialpolitisch administrativen Maßnahmen, damit ihr die Anforderungen, die an die Antragstellungen geknüpft sind, vereinfacht werden.

Der Abschlussbericht ist unter folgendem Link verfügbar:

[www.caritas-trier.de](http://www.caritas-trier.de)

Link zur veröffentlichten Pressemitteilung:

[www.khsb-berlin.de/de/node/416387](http://www.khsb-berlin.de/de/node/416387)

In der Februarausgabe 2023 des Nachrichtendienstes des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V. wird der Beitrag von Tanja Ehmann, Sara Nasri und Petra Mund: „Caritas Familienbüros: ein Modellprojekt zur Steigerung der Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen“ erscheinen.



**Prof. Dr. Petra Mund,** Leitung der wissenschaftlichen Begleitung, Vizepräsidentin der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB)



# Aus der Arbeit der Caritas Familienbüros



In den Familienbüros in Andernach/Pellenz, Mayen, Sulzbach (Saarland), im Rhein-Hunsrück-Kreis und seit dem 1. Januar 2022 im Ahrtal haben während der Laufzeit des Modellprojektes erfahrene Fachkräfte im persönlichen Gespräch mit den Familien über die möglichen Leistungen gesprochen und sie bei der Antragsstellung unterstützt. Den drei beteiligten Caritasverbänden standen für die Beratungen in den Familienbüros des Modellprojektes jeweils durchschnittlich 15 Wochenarbeitsstunden zur Verfügung. Am Standort Ahrweiler waren es 9,5 Wochenstunden. Da die Fachkräfte über ihre Tätigkeit hinaus noch in anderen Bereichen der Caritas arbeiten, waren sie für die Familien täglich flexibel erreichbar.

Die Familienbüros haben sich um die Beratungsanliegen u.a. in Form von 1111 Antragstellungen von Familien mit insgesamt 2232 Kindern gekümmert. Sie wirken damit im Sinne von Armutsprävention und ermöglichen Kindern die Chance auf Bildung.

Die in der Modellprojektphase durch Mittel der Caritas Stiftung Menschen in Not aufgebauten Familienbüros arbeiten nach dem Ende der Modellprojektphase alle weiter. Zusätzlich nehmen ab dem 01.03.2023 weitere drei Standorte ihre Arbeit auf, ebenfalls gefördert aus Mitteln der Caritas Stiftung Menschen in Not.

## Erfahrungsberichte der Beraterinnen



**Margret Marxen-Ney,**  
**Caritas Familienbüro Andernach/Pellenz**

Da Kinderzuschlag im Gegensatz zu Kindergeld nicht allen Personen mit Sorgerecht für Kinder und Jugendliche zusteht, stellen Personen aus der Zielgruppe auch deshalb keinen Antrag, weil sie nicht zu den armen Familien der Gesellschaft gehören möchten. Wir Familienberaterinnen sehen unsere Aufgabe darin, Vermittlerinnen in diesem Prozess zu sein und Familien, die in (verdeckter materieller) Armut leben, dazu zu motivieren, Angst und Scham zu überwinden, oder bei Erschöpfung der Familien darauf zu achten, dass niemand auf halber Strecke das Handtuch wirft und sagt: Das ist mir alles viel zu kompliziert, ich lass das sein.“



**Ilona Besha,**  
**Caritas Familienbüro Emmelshausen**

Wir informieren nicht nur die Familien, sondern auch Netzwerke, Multiplikatoren und die Öffentlichkeit über familienpolitische Unterstützungsleistungen und die Arbeit der Familienbüros. Zudem informieren wir gezielt über die Zusammenarbeit mit den anderen Fachdiensten in der Caritas-Arbeit. Netzwerken ist wesentlich für den Erfolg unserer Arbeit.“



**Stefanie Schmidt,**  
**Caritas Familienbüro Sulzbach**

In den Familienbüros ist es uns ganz wichtig, ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ zu leisten. Ein Baustein hierzu ist auch die Peer-to-Peer Beratung. Der Abschlussbericht hat hervorgehoben, dass die Familien sich auf der Grundlage des eigenen Wissens, was sie im Familienbüro über die Antragstellung erworben haben, sicher genug fühlen, nun auch anderen Familien Hilfestellungen zu geben. Das ist konkret unsere Erfahrung.“

### Caritas Familienbüros bieten „Hilfe zur Selbsthilfe“

*„Die Familien berichteten darüber, dass die Fachkräfte sie ermutigen und motivieren für ihre Anliegen mit Ausdauer auch bei Rückschlägen ‚zu kämpfen‘ und die Hilfe bei der Antragstellung als Unterstützung zur Umsetzung der berechtigten Bedarfe anzuerkennen mit dem Ziel, dass die Familien ihre soziale Scham überwinden ... Die Fachkräfte motivieren die Familien ihre Anträge selbst auszufüllen, diese anschließend zur Prüfung an die Familienbüros zu geben und die Beratung zur Rückmeldung über ggf. Lücken beim Ausfüllen oder fehlende Dokumente zu nutzen. Weiterhin vermitteln die Fachkräfte Strategien zum Umgang mit den Fristen bzw. den Terminen im Rahmen von behördlichen Vorgaben.“*

*(Abschlussbericht, S. 31 f.)*

# INFO

## Gründe für die Unterstützung bei der Antragstellung

Deutlich wurde in der Arbeit, wie wichtig angesichts von Lese-/Schreib-/Sprachproblemen, sozialer Scham und der Komplexität der Anträge für viele Familien die persönliche Beratung sowie eine Motivation und Begleitung sind.

Dazu stellt der Abschlussbericht fest:

„Die Fachkräfte wurden gebeten, für jedes Beratungsgespräch zu dokumentieren, welche Gründe vorliegen und warum aus ihrer Sicht eine Unterstützung bei der Antragstellung notwendig wurde. Es wurden für 737 Beratungsgespräche Gründe für 1056 Anträge benannt. ‚Sprachprobleme‘ wurde als häufigster Grund (39,4 Prozent) aufgeführt. In 37,4 Prozent der Fälle war der ‚Antrag zu komplex‘ und in 18 Prozent der Fälle ‚fehlten bislang die für den Antrag erforderlichen Daten und Informationen‘. Für 55 Beratungsgespräche wurde ‚Sonstiges‘ als Gründe ausgewählt und einige offene Antworten dazu gegeben. Hier wurde u.a. genannt, dass die antragsstellende Person nicht lesen und schreiben kann, dass eine ‚Eilbedürftigkeit‘ vorliegt, ‚Mut‘ zum Einlegen von Widerspruch beim abgelehnten Bescheid fehlt und Belastungen und Überforderungen der Familien oder Detailfragen zur Antragstellung und zu Nachweisen, eine Unterstützung notwendig machen.“ (Abschlussbericht, S. 16)

„Für alle Familien stellten Sprachbarrieren und die inhaltliche Komplexität des Antragsverfahrens eine Hürde dar, die nach Ansicht der Fachkräfte zur Nichtinanspruchnahme von Leistungen führen kann. Dies wird insbesondere relevant bei Personen, die Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben. Nicht nur die Antragsprache ist komplex, es kann auch zu Verständnisproblemen bei den Sachverhalten kommen, die dort abgefragt werden.“ (Abschlussbericht, S. 23)

## Die Perspektive der betroffenen Familien

Aus dem Interview mit einer betroffenen Familie in Sulzbach, Abschlussbericht auf S. 29

„Das Familienbüro das braucht man, ohne das Familienbüro kann man nichts machen. Weil, z.B. ich bin jetzt sieben Jahre in Deutschland. Ich kann nicht lesen und schreiben. Das Problem ist schwer. Ich gehe jetzt arbeiten, ich kann nicht in die Schule gehen, um weiter zu machen zum Beispiel. Ich rede jetzt Deutsch, ich kann es verstehen, ich kann alleine arbeiten oder mit meinen Kollegen, ich verstehe es, wir verstehen uns, ich muss nur erklären. Aber das Schreiben und Lesen ist viel schwieriger für mich. Deswegen brauche ich das Familienbüro.“

## Caritas Familienbüros: Gute Kooperationen mit Behörden

„Die Familienbüros übernehmen Beratungsarbeit der leistungsgewährenden Stellen“ und „stellen eine Brücke zwischen den leistungsgewährenden Stellen und den Familien dar, da sie Erfahrungswissen über die Antragstellung, das aufwendige Verfahren und den Prozess der Leistungsgewährung haben und dies niedrigschwellig zur Verfügung stellen.“

Sie beraten die Familien darin, welche Unterlagen sie einreichen müssen und unterstützen, wenn bei der Beschaffung dieser Unterlagen die Kommunikation mit Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen oder Vermieter und Vermieterinnen nicht hinreichend funktioniert.“ (Abschlussbericht, S. 24)

## Öffentliche Refinanzierung gefordert

Die Familienbüros haben eine wichtige unterstützende Funktion für Familien. Sie helfen Erschöpfungsrisiken zu verringern und bauen bürokratische Hürden ab, die durch den langwierigen Prozess von der Antragstellung bis zum Bescheid entstehen. Sie sollten daher aus öffentlichen Mitteln gefördert werden. Mit den Caritas Familienbüros übernehmen wir als Wohlfahrtsverband nämlich vom Grunde her Beratungsarbeit der öffentlichen Verwaltung, die diese jedoch nicht in dieser Weise erfüllen kann. Vor Ort wird dies in gegenseitiger Wertschätzung für die jeweilige Arbeit gesehen, und Kooperationen wurden eingegangen. Von Beginn an sind die Caritas Familienbüros im Austausch mit den Behörden vor Ort, vor allem der Familienkasse Rheinland-Pfalz/Saarland. Neue Formen der partnerschaftlichen Zusammenarbeit sind entstanden, zum Beispiel gemeinsame virtuelle Infoveranstaltungen während der Corona-Pandemie.

### Ihre Ansprechpartner/-innen:

Stabsreferat Sozialpolitik im DiCV Trier



#### Für Rheinland-Pfalz:

Dr. Martina Messan  
0651 9493-243  
messan-m@caritas-trier.de



#### Für das Saarland:

Bernward Hellmanns  
0651 9493 135  
hellmanns-b@caritas-trier.de

### IMPRESSUM

**Redaktion:** Dr. Martina Messan, Gaby Jacquemoth

**Fotos:** Caritasverband Rhein-Hunsrück-Nahe, @gettyimage: studiolut, Sensvector

**Gestaltung:** www.3null7.de

**Druck:** Caritas Werkstätten St. Anna, Ulmen, www.st-raphael-cab.de

**Herausgeber:** Caritasverband für die Diözese Trier e. V., Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Postfach 1250, 54202 Trier

E-Mail: jacquemoth-g@caritas-trier.de, www.caritas-trier.de