



Katholische Hochschule  
für Sozialwesen Berlin

## Modellprojekt Caritas Familienbüro – damit Hilfe ankommt!

### Zwischenbericht – Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung

Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB)

Projektleitung Prof. Dr. Petra Mund

Dr. Tanja Ehmann, Serafina Morrin, Sara Nasri

August, 2021

Kooperationspartner: Caritasverband für die Diözese Trier e.V.



ISG · Institut für  
Soziale Gesundheit

Stiftung  
**Menschen  
in Not**

CARITAS-STIFTUNG  
IM BISTUM TRIER



1.	EINFÜHRUNG .....	3
2.	RAHMEN- UND AUSGANGSBEDINGUNGEN DES PROJEKTES.....	6
3.	FORSCHUNGSDESIGN .....	7
3.1.	<b>Online-Fragebogen</b> .....	7
3.2.	<b>Leitfaden-Interviews</b> .....	8
4.	ERGEBNISDARSTELLUNG .....	9
4.1.	<b>Beschreibung der beratungssuchenden Familien</b> .....	9
4.2.	<b>Ergebnisse der Fragebogenerhebung</b> .....	10
4.2.1.	Zugangswege zum Familienbüro .....	12
4.2.2.	Themen und Problemstellungen in den Beratungsgesprächen.....	13
4.2.3.	Beratungsfelder .....	15
4.2.4.	Arten der Antragsstellungen .....	16
4.2.5.	Vorwissen .....	17
4.2.6.	Gründe für Unterstützung bei der Antragsstellung .....	17
4.2.7.	Gründe für den gewählten Zeitpunkt der Beratung – warum erst jetzt? .....	18
4.2.8.	Weitervermittlung .....	19
4.3.	<b>Interviews mit den Mitarbeitenden im Familienbüro</b> .....	21
4.3.1.	Typische Fälle beratungssuchender Familien .....	21
4.3.2.	Ansatz des Projektes - Inanspruchnahme steigern .....	21
4.3.3.	Gründe für die Nichtinanspruchnahme .....	23
4.4.	<b>Zusammenfassung</b> .....	24
5.	AUSBLICK UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN.....	25

## 1. Einführung

Kern der Familienpolitik in Deutschland ist bereits seit längerer Zeit ein Dreiklang aus Zeit, Infrastruktur und monetären Leistungen für Familien und ihre Kinder. Bereits im Jahr 2006 plädierte der siebte Familienbericht für diesen Perspektivwechsel hin zu einer Familienpolitik, die dem Paradigma der Nachhaltigkeit folgt und die aus einem „Dreiklang aus Zeitpolitik im Lebenslauf und in der Alltagszeit, der Entwicklung von integrativen Infrastrukturen in Nachbarschaft und Gemeinde sowie finanzielle Transfers zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit von Familie und Kindern [besteht]“<sup>1</sup>. In den vergangenen Jahren wurden auch in Bezug auf den Ausbau monetärer Leistungen für Familien und ihre Kinder, beispielsweise mit der Einführung des Elterngeldes, maßgebliche Empfehlungen des siebten Familienberichts von der Politik aufgegriffen. Mit den monetären Leistungen für Familien sind, neben der Anerkennung ihrer Leistungen für die Gesellschaft, insbesondere die finanzielle Entlastung und Unterstützung von Familien, sowie die Minimierung von Armutsrisiken für Familien und Kinder verbunden. So wurde beispielsweise 2011 das Bildungs- und Teilhabepaket eingeführt, um das soziokulturelle Existenzminimum von Kindern und Jugendlichen in Haushalten, die Transferleistungen beziehen, abzusichern. Um die finanziellen Folgen der Corona-Pandemie für Familien abzufangen, die bei vielen Menschen zu Einkommenseinbußen durch Verlust des Arbeitsplatzes oder Kurzarbeit geführt hat, wurden zudem weitere einmalige Unterstützungsmaßnahmen, wie z.B. der Kinderfreizeitbonus oder die Lohnersatzleistung bei Kinderbetreuung zuhause eingeführt. Insgesamt besteht das gegenwärtige System der monetären Leistungen für Familien und ihre Kinder aus einer Vielzahl aus in verschiedenen Rechtsbereichen nebeneinander bestehenden Einzelleistungen. Diese unterscheiden sich vielfach u.a. in den Anspruchsvoraussetzungen, den Antragsverfahren und der Anrechnung des Einkommens bzw. weiterer Transferleistungen. Ebenfalls bereits der siebte Familienbericht hat den Maßnahmenkatalog der Familienpolitik in Deutschland als unüberschaubar und intransparent bezeichnet und eine organisatorische Zersplitterung auf der Leistungsseite konstatiert, die Inkonsistenzen in den Anspruchsvoraussetzungen, der Leistungshöhe und den Verteilungswirkungen der jeweiligen Instrumente nach sich zieht<sup>2</sup>. Die Empfehlung der Expert\*innenkommission, die finanziellen Leistungen für Familien auf Dauer nicht in eine Fülle von Einzelmaßnahmen zu zersplittern, sondern eine Konzentration auf wenige Maßnahmen vorzunehmen, die insbesondere jene Familienphasen in den Blick nehmen, in denen ein besonderer finanzieller Bedarf zu erkennen ist<sup>3</sup>, wurde trotz vielfacher Anmahnung aus der Fachwelt, ein konsistentes Gesamtkonzept zu

---

<sup>1</sup> BMFSFJ 2006:3

<sup>2</sup> BMFSFJ 2006:262

<sup>3</sup> vgl. BMFSFJ 2006:284

entwickeln,<sup>4</sup> bislang nicht umgesetzt. So sind monetäre Leistungen für Familien und ihre Kinder weiterhin in verschiedenen Systemen, insbesondere im Sozial-, Steuer- und Unterhaltsrecht, verortet und geregelt. Mit diesem sehr komplizierten System, das durchaus als Leistungsdschungel bezeichnet werden kann<sup>5</sup>, geht die Gefahr einher, dass die Berechtigten ihre Ansprüche nicht geltend machen. Auch mit dem 2019 in Kraft getretenen „Starke-Familien-Gesetz“, mit dem die Ziele der Verbesserung der Leistungen des Kinderzuschlages sowie für Bildung und Teilhabe und Vereinfachungen in der Antragstellung verbunden sind, wird dieser in Bezug auf die Beantragung der Leistungen des Kinderzuschlages und für Bildung und Teilhabe bestehenden Gefahr nicht vollumfänglich entgegengewirkt. So geht die Bundesregierung in ihrer Begründung zum „Entwurf eines Gesetzes zur zielgenauen Stärkung von Familien und ihren Kindern durch die Neugestaltung des Kinderzuschlages und die Verbesserung der Leistungen für Bildung und Teilhabe (Starke-Familien-Gesetz – StaFamG)“ davon aus, dass auch nach den Verbesserungen durch die Neuerungen des Starke-Familien-Gesetzes lediglich 35 Prozent der Berechtigten die Leistungen auch tatsächlich in Anspruch nehmen werden<sup>6</sup>. Die Begründetheit dieser Annahme wird auch durch die Expertise „Empirische Befunde zum Bildungs- und Teilhabepaket: Teilhabequoten im Fokus“ des Paritätischen Wohlfahrtsverband unterstrichen. Die Expertise nimmt die Möglichkeiten zur Inanspruchnahme der Teilhabeleistungen in der Altersgruppe der 6- bis 15-Jährigen im SGB II in den Blick und zeigt – bislang drei Mal in Folge – auf, dass mindestens 85 Prozent der grundsätzlich Leistungsberechtigten nicht von dieser Leistung profitieren<sup>7</sup>. Die Quote der Inanspruchnahme dieser Leistungen ist also, wie auch in Bezug auf andere monetäre Familienleistungen, deutlich steigerungsfähig. Die in diesem Zusammenhang relevanten Fragen sind, warum die Quoten der Inanspruchnahme so niedrig sind und wie ihre Steigerung gelingen kann. Untersuchungen in Bezug auf die Inanspruchnahme von Leistungen von Bildung und Teilhabe zeigen, dass die Antragstellung u.a. davon beeinflusst wird, ob den Antragsberechtigten die ihnen zustehenden Leistungen und das Antragsverfahren bekannt sind (Informationsdefizite) und ob der mit der Bewilligung des Antrags erwartete Nutzen den mit dem Antrag gleichfalls verbundene Aufwand überwiegt (Transaktionskosten).

---

<sup>4</sup> vgl. z.B. Deutscher Verein

<sup>5</sup> Fachtagung „Wege aus dem Leistungsdschungel. Notwendige Schritte zur Weiterentwicklung des Systems monetärer Leistungen für Familien und Kinder“, Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., 13.04.2014

<sup>6</sup> Vgl. Deutscher Bundestag (2019), 19. Wahlperiode, Drucksache 19/7504:28

<sup>7</sup> Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e. V. (Hrsg.) Dehmer, Mara; Linckh, Carolin; Rock, Joachim; Schabram, Greta (2020): Empirische Befunde zum Bildungs- und Teilhabepaket: Teilhabequoten im Fokus 2020, Berlin

Zudem kann die Angst vor Stigmatisierung die Berechtigten davon abhalten, die ihnen zustehenden monetären Leistungen für Familien zu beantragen (Stigma-Effekt)<sup>89</sup>. An diesen Befunden zur erforderlichen Steigerung der Quote der Inanspruchnahme und diesem Wissen zu den Gründen der Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme setzt das Modellprojekt der Caritas Familienbüros an. Im Rahmen eines Modellprojektes des Caritasverbandes für die Diözese Trier e.V. in Kooperation mit dem Caritasverband für Saarbrücken und Umgebung e. V., dem Caritasverband Rhein-Hunsrück-Nahe e. V. und dem Caritasverband Rhein-Mosel-Ahr e. V. (Projektlaufzeit 01. August 2020 – 31. Juli 2022) wird das Ziel verfolgt, mit Hilfe von niedrigschwelliger und aufsuchender Sozialberatung an vier Standorten den Zugang der Anspruchsberechtigten zu den monetären familienpolitischen Leistungen zu verbessern und die Quote der Inanspruchnahme zu steigern. Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojektes sollen die Annahmen über die Hürden bei der Antragstellung und über die Gründe für eine Nicht-Beantragung überprüft werden. Auch soll analysiert werden, wie der Zugangsweg für Familien über die Familienbüros durch niedrigschwellige Beratung und Unterstützung zur Beantragung von bestehenden familienpolitischen Unterstützungsleistungen, insbesondere dem Kinderzuschlag, unterstützt wird.

Über den zeitlichen Verlauf von zwei Jahren soll herausgefunden werden, mit welchen Anliegen sich Personen an das Familienbüro wenden, d.h. welche Beratungsinhalte angesprochen werden, wohin die Zielgruppe in den Beratungsgesprächen vermittelt wird und wie die Netzwerkarbeit in den Sozialraum aufgebaut und realisiert wird.

Dabei werden die Sicht der Fachkräfte auf die Inanspruchnahme unterstützender bzw. hemmender Faktoren erfasst, die quantitative Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen an den Projektstandorten erhoben und die Wahrnehmung der Betroffenen analysiert. Auf diesem Wege sollen Gelingensbedingungen und Empfehlungen für eine verbesserte Inanspruchnahme der monetären Leistungen für Familien und ihre Kinder formuliert werden, um eine strukturelle Armutsbekämpfung und -prävention zu ermöglichen. Dieser Zwischenbericht gibt einen Überblick über das Design der wissenschaftlichen Begleitung und einen ersten Einblick in Ergebnisse und Erfahrungen an den Projektstandorten.

---

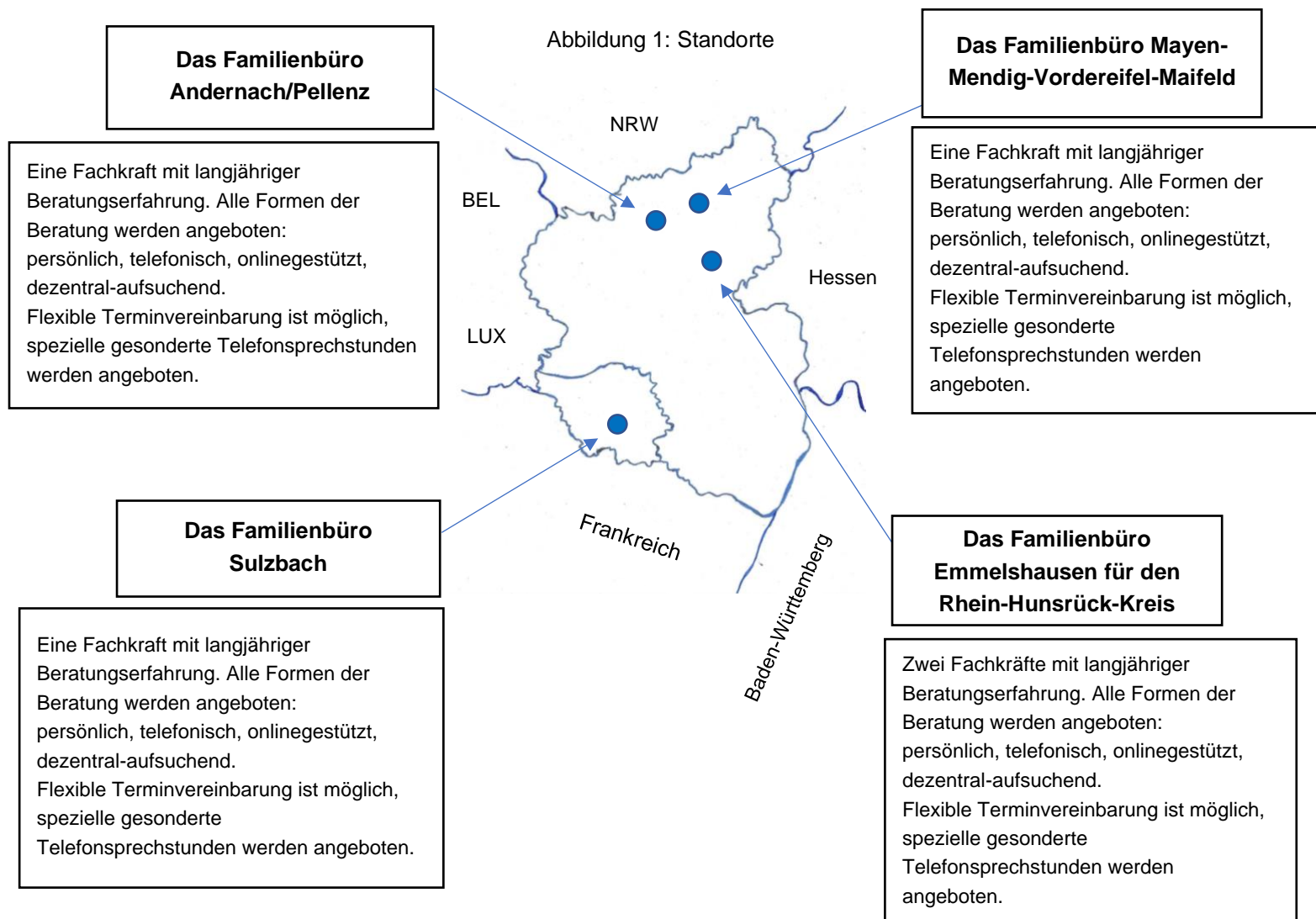
<sup>8</sup> Bartelheimer, Peter; Henke, Jutta; Kaps, Petra; Kotlenga, Sandra; Marquardsen, Kai; Nägele, Barbara; Wagner, Alexandra; Söhn, Nina; Achatz, Juliane; Wenzig, Claudia (2016): Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe \* Schlussbericht. Göttingen; Nürnberg, 256 S. 31

<sup>9</sup> Friedrichsen, Jana; Schmacker, Rene (2019): Die Angst vor Stigmatisierung hindert Menschen daran, Transferleistungen in Anspruch zu nehmen, DIW Wochenbericht Nr. 26/2019, S. 455-461

## 2. Rahmen- und Ausgangsbedingungen des Projektes

Das Modellprojekt Caritas Familienbüro wird im Bistum Trier in Kooperation mit drei Caritasverbänden an vier Standorten in den Bundesländern Rheinland-Pfalz und Saarland durchgeführt (s. Abbildung 1):

- Caritasverband Rhein-Mosel Ahr e.V.:
  - Standort Caritas Familienbüro Andernach/Pellenz
  - Standort Caritas Familienbüro, Mayen-Mendig-Vordereifel-Maifeld
- Caritasverband Rhein-Hunsrück-Nahe e.V.
  - Standort Caritas Familienbüro Emmelshausen, Rhein-Hunsrück-Kreis
- Caritasverband für Saarbrücken und Umgebung e.V.
  - Standort Caritas Familienbüro Sulzbach



Die Finanzierung erfolgt aus Mitteln der Stiftung Menschen in Not – Caritas Stiftung im Bistum Trier.

Den drei beteiligten Caritasverbänden stehen für die Beratungen in den Familienbüros jeweils durchschnittlich 15 Wochenarbeitsstunden zur Verfügung (an dem Standort Emmelshausen/Rhein-Hunsrück-Kreis und dem Caritasverband Rhein-Mosel Ahr e.V. aufgeteilt auf jeweils zwei Fachkräfte). Aufgrund der Tatsache, dass die Fachkräfte über ihre Tätigkeit hinaus noch in anderen Bereichen der Caritas arbeiten, sind sie für die Familien täglich erreichbar und eine Terminvereinbarung ist flexibel und nach Bedarf möglich.

### 3. Forschungsdesign

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen zur Umsetzung der Forschungsziele beschrieben und ausgeführt, welche Untersuchungsaktivitäten, welche Methoden der Datenerhebung und -auswertung im Berichtszeitraum entwickelt und zum Einsatz gekommen sind. Zur Entwicklung der Erhebungsinstrumente wurden Daten sowohl aus den jeweils standortspezifischen Konzepten zu den Familienbüros als auch aus den unterschiedlichen Perspektiven der jeweiligen Fachkräfte in den Familienbüros auf die Zielgruppe und die Beratungskontexte genutzt und auf unterschiedliche Art erhoben. Diese Form der Quellen- und Methodentriangulation soll dazu beitragen, die Arbeit in den Familienbüros über den zeitlichen Verlauf mehrperspektivisch und differenziert zu beleuchten. Die Erhebungsinstrumente bestehen aus einer qualitativen Befragung der in den Familienbüros tätigen Fachkräfte, die über Leitfadeninterviews umgesetzt wurden, und aus einer quantitativen Erfassung von zentralen Parametern der durchgeführten Beratungen über einen Online-Fragebogen.

#### 3.1. Online-Fragebogen

Ziel der Fragebogenerhebung ist es, Informationen über die Zielgruppe (*mit wem haben wir es zu tun?*), und ihre Zugangswege zum Familienbüro zu erhalten (*wie kommen die Menschen dahin?*) und Gründe zu erschließen, warum sich Familien zum Zeitpunkt der Beratung Informationen für familienpolitische Unterstützungsleistungen einholen und ggf. Anträge einreichen (*was beschreiben die Personen als ihre Probleme bei der Antragstellung?*). Die Dokumentation wird online von den Fachkräften nach den Beratungsgesprächen über die Fragebogensoftware *SoSci Survey* vorgenommen. Der Fragebogen wurde in Anlehnung an bisherige Erhebungen der Allgemeinen Sozialberatung (ASB) der Caritas für die Diözese Trier (ASB, 2019) und in Abstimmung mit den in den Familienbüros tätigen Fachkräften entwickelt.

Er dokumentiert über die gesamte Dauer der wissenschaftlichen Begleitung die einzelnen Beratungsgespräche (Erstgespräche und Folgeberatungen) und erfasst folgende Informationen:

- Standort und Art der Kontaktaufnahme
- Zugangswege zum Familienbüro
- Anlass der Kontaktaufnahme
- Themen und Problemstellungen
- Beratungsfelder im Kontext familienpolitischer Unterstützungsleistungen
- Arten der Anträge, zu denen Unterstützung geleistet wurde
- Vorwissen über Anspruchsberechtigung
- Gründe für Unterstützung Antragsstellung
- Gründe für Zeitpunkt Antragsstellung
- Weitervermittlung an andere Stellen
- Familien-, Wohn- und Lebenssituation
- Bildungs- und Erwerbsstatus
- Migrations- und Fluchtgeschichte

### 3.2. Leitfaden-Interviews

Die fünf leitfadengestützten Interviews haben erstens zum Ziel, differenziert zu erfassen, wie das Konzept Familienbüro an den einzelnen Standorten umgesetzt wird und welches professionelle Selbstverständnis die Fachkräfte innerhalb des Projektes einnehmen. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auch auf den Ansatz der Niedrigschwelligkeit und der Adressat\*innenorientierung gelegt und die Beratungspraxis danach befragt. Auch sollen die Fachkräfte im Interview angeregt werden, über ihre persönlichen Ressourcen – Stärken und Schwächen – in der Beratung zu sprechen.

Zum Zweiten besteht das Ziel der qualitativen Befragung darin, zu überprüfen, ob typische Fälle herausgearbeitet werden können, sodass es dadurch möglich wird, die Bedarfe und Probleme der Zielgruppe im Hinblick auf die Beratung und Antragsstellung zur Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen zu kategorisieren und typische Prozessverläufe zu charakterisieren. Zunächst werden die Fachkräfte danach befragt, was die Spezifika der Zielgruppe ausmacht, um anschließend zu erfahren, welche „typischen Fälle“ beraten werden. Hierzu gehört auch zu erfassen, welche Möglichkeiten und Hindernisse die Fachkräfte für Personen benennen, die eine



Beratung oder Folgeberatung in Anspruch nehmen, d.h. welche Gründe nach Ansicht der beratenden Fachkräfte vorliegen, die dazu führen, dass Menschen, denen Unterstützung zusteht, nicht erreicht werden können und inwiefern Zugangsbarrieren die Inanspruchnahme von Beratungen erschweren.

Drittens sollen die Interviews Auskunft darüber geben, wie die Netzwerkarbeit im Rahmen der Unterstützung im Familienbüro zur Beantragung familienpolitischer Leistungen gestaltet wird. Hierzu gehört auch die Frage nach Schlüsselpersonen und Betroffenenvertretungen, die unterschiedlichen Formen des Kontaktes zwischen Akteur\*innen/Akteursgruppen aus verschiedenen Einrichtungen und Organisationen im Sozialraum und die wahrgenommene Qualität des Kontaktes.

Viertens wird der Aufbau der Familienbüros, der in die Zeit der Pandemie gefallen ist, danach befragt, welche Möglichkeiten und Schwierigkeiten die Gesundheitskrise mit sich gebracht und welche Methoden, die ggf. zum Einsatz kamen und sich bewährt haben, in die Zeit nach der Pandemie weiterhin genutzt werden sollen.

Am Ende der Interviews sollen die Zukunftsperspektiven der Mitarbeiter\*innen auf das Modellprojekt betrachtet werden. Hierzu werden die Fachkräfte nach ihren Wünschen befragt, wie das Familienbüro in einem Jahr aussehen soll.

## 4. Ergebnisdarstellung

### 4.1. Beschreibung der beratungssuchenden Familien

Um einen Einblick in die Lebenssituation der Familien zu bekommen, die ein Beratungsgespräch beim Familienbüro in Anspruch genommen haben, sollten die beratenden Fachkräfte im Fragebogen soziodemografische Angaben zur Zielgruppe machen. Die folgenden Ausführungen basieren auf Fremdeinschätzungen und könnten sich von den Selbsteinschätzungen der Beratungssuchenden unterscheiden. Sie geben dementsprechend eine Tendenz wieder.

Da die Stichprobe für die Fragebögen die Beratungsgespräche sind und einige Familien mehrfach beraten wurden, wurden bei der Häufigkeitsanalyse der Daten (ausführliche Beschreibung der Ergebnisse siehe Abschnitt 4.2.) die dokumentierten Beratungsgespräche ausgeschlossen, bei denen die Fachkräfte im Familienbüro als Anlass für die Kontaktaufnahme „Folgeberatung“ angegeben haben. Damit soll vermieden werden, dass es zu Dopplungen und damit zu Verzerrungen kommt.

Von den Familien, die im Zeitraum von 10 Monaten (01.10. 2020 - 31.07.2021) eines von 420 Beratungsgesprächen wahrgenommen haben, leben die meisten mit Partner\*in und Kindern zusammen, 20 Prozent der beratungssuchenden Familien lebt ohne Partner\*in mit Kindern und nur 6 Prozent alleine oder mit Partner\*in und ohne

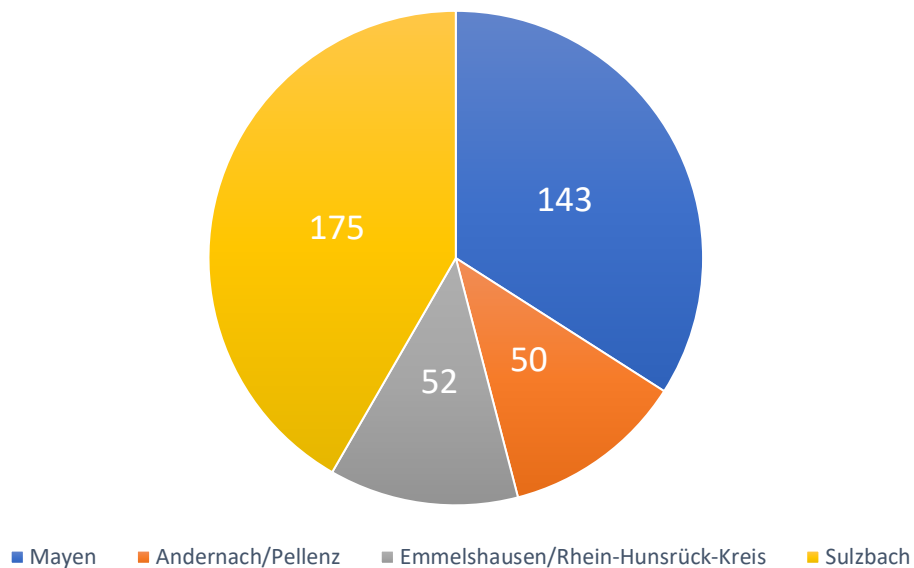
Kind. 14 Familien haben keine Kinder. Einige Zugangswege zum Familienbüro erfolgten laut Aussage der Fachkräfte über die Schwangerschaftsberatung. Es kann deshalb angenommen werden, dass einige dieser Personen in absehbarer Zukunft auch ein Kind haben werden. Die Hälfte der Stichprobe hat ein bis zwei Kinder, ein Viertel der Familien hat drei Kinder und 20 Prozent der Beratungssuchenden haben vier oder mehr Kinder. Fast alle Kinder sind unterhaltsberechtig, insgesamt sind 312 Kinder unterhaltsberechtig. Knapp 90 Prozent der Familien wohnen in einer Mietwohnung, 10 Prozent haben eine Eigentumswohnung, vier Personen wohnen in einer Ersatzunterkunft und eine Person ist wohnungslos.

Die Hälfte der Personen hat keinen Berufsabschluss und die meisten gehen einer Vollzeitbeschäftigung nach. Insgesamt ist die Hälfte der Beratungssuchenden, die in einer Beratung vom Familienbüro waren, voll- oder teilzeitbeschäftigt. Die andere Hälfte ist erwerbslos, z.B. auch als Hausfrau bzw. Hausmann oder Renter\*in und bezieht Unterstützung vom Jobcenter, die wenigsten erhalten ALG I. 60 Prozent der Familien, die eines der Beratungsgespräche wahrgenommen haben, hat nach Aussage der Fachkräfte einen Fluchthintergrund und 20 Prozent einen Migrationshintergrund.

#### 4.2. Ergebnisse der Fragebogenerhebung

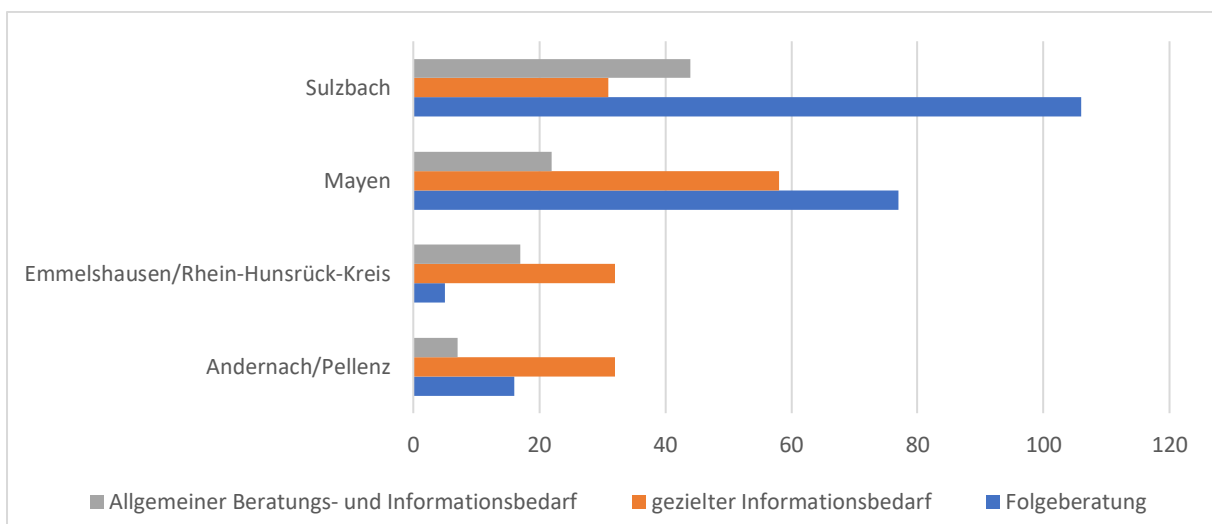
Die Daten der Fragebogenerhebung wurden mit dem Stichtag 31.07.2021 mit Hilfe des Statistikprogramms SPSS analysiert. Die Ergebnisse spiegeln die Angaben von den vier Standorten wider, d.h. die Antworten, die von den Fachkräften auf die geschlossenen und offenen Fragen zur Dokumentation der Beratungsfälle gegeben wurden. Für die offenen Fragen wurden zunächst Häufigkeitslisten erstellt und gleiche Antworten zusammengezählt. Manche Fragen, wie z.B. nach Problemstellungen im Kontext der Beratung, wurden inhaltsanalytisch ausgewertet, sodass Angaben, die ähnliche Bereiche beschreiben, unter Oberbegriffen zusammengefasst werden konnten. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Häufigkeitsauszählung und der inhaltsanalytischen Zusammenfassung aus dem Fragebogen dargestellt. Die Aussagen der Fachkräfte in den Familienbüros beziehen sich auf insgesamt 420 Beratungsgespräche. In der folgenden Grafik (Abbildung 2) ist die Anzahl der Beratungsgespräche pro Standort abgebildet.

Abbildung 2: Beratungsgespräche pro Standort (N=420)



Zu Beginn jeder Falldokumentation werden die Fachkräfte gebeten, einzuschätzen, welche Gründe für die Kontaktaufnahme vorliegen. Sie schätzen für 153 Fälle ein, dass dort der „gezielte Informationsbedarf über familienpolitische Leistungen“ im Vordergrund stand, 90 Fälle, in denen Kontakt aufgenommen wurde, da „allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf“ bestand und 201 Fälle wurden als „Folgeberatungen“ angegeben. Die Gründe für die Kontaktaufnahme werden in Abbildung 3 pro Standort angegeben. Der Kontakt der Fachkräfte mit den Familien fand in der Regel über ein Gespräch vor Ort statt. Zu einem geringen Anteil erfolgten auch Beratungsgespräche am Telefon und zu einem sehr geringen Anteil wurde Kontakt per E-Mail aufgenommen.

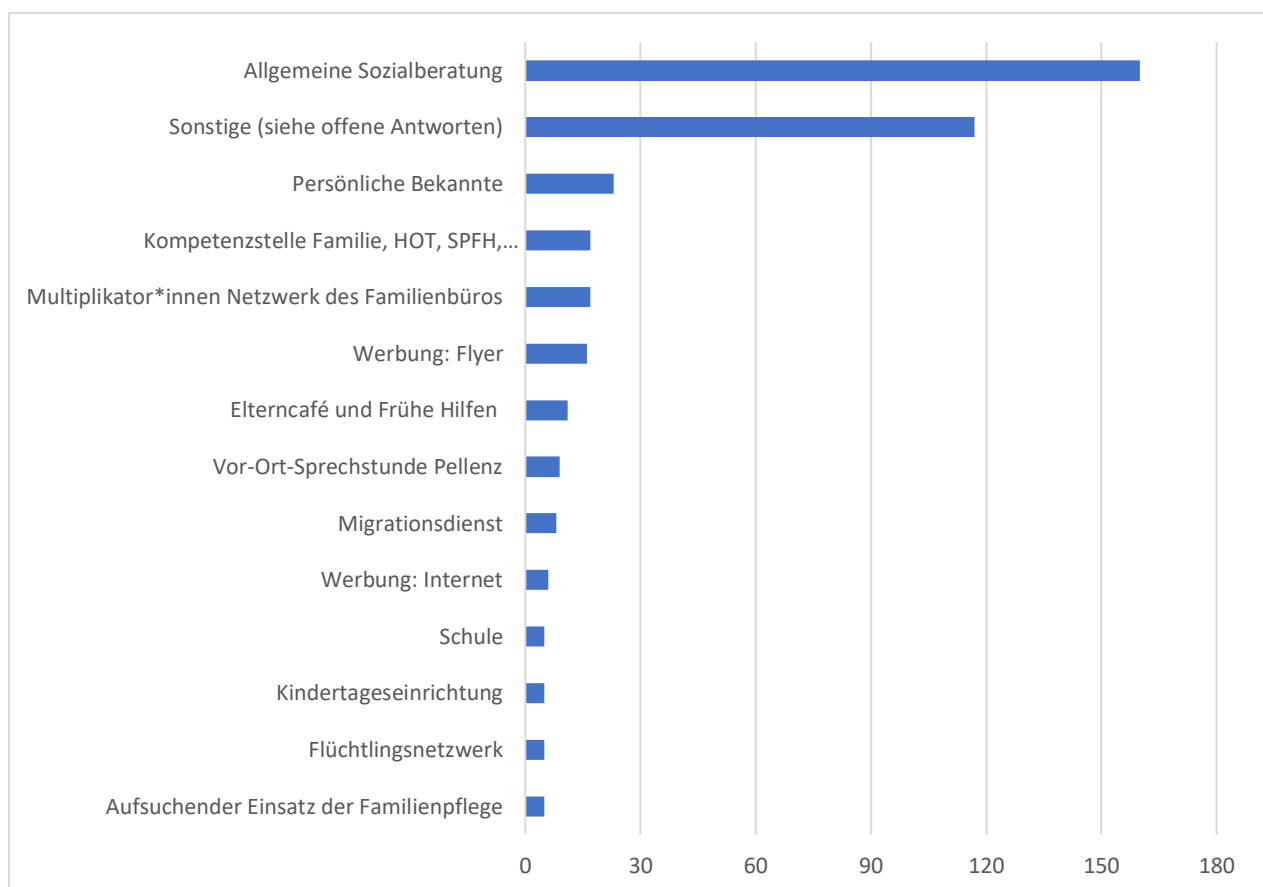
Abbildung 3: Gründe für Kontaktaufnahme pro Standort



#### 4.2.1. Zugangswege zum Familienbüro

Die Dokumentation der Beratungen erfasst die Zugangswege zu den Familienbüros. Wie aus der Abbildung 3 ersichtlich, bestehen die meisten Zugangswege über die Allgemeine Sozialberatung, persönliche Bekannte oder Kompetenzstellen und Multiplikator\*innen aus dem Netzwerk des Familienbüros. Selten werden öffentliche Stellen wie Sozialamt oder Jobcenter genannt, aber auch Schule oder Kita. Bei den offenen Antworten der Fachkräfte auf die Angabe unter „sonstige Zugangswege“, die nicht über die vorgegebenen Punkte abgedeckt werden konnten, zeigt sich, dass viele der beratungssuchenden Familien aus der Schwangerschaftsberatung kommen oder ehemalige Klient\*innen der Fachkräfte in den Familienbüros aus der Schwangerschaftsberatung auch dieses Angebot in Anspruch nehmen. Darüber hinaus wird das Angebot „Mama lernt Deutsch“ mehrmals aufgeführt und der Zugang über Informationen durch Öffentlichkeitsarbeit benannt, wie Internetseite des Verbandes, Zeitungsartikel oder Pressemitteilungen. Hinzukommen Zugangswege über Pflege- und Krebshilfe, das Jugendamt und Frühe Hilfen als auch der Sozialraum.

Abbildung 4: Zugangswege zum Familienbüro



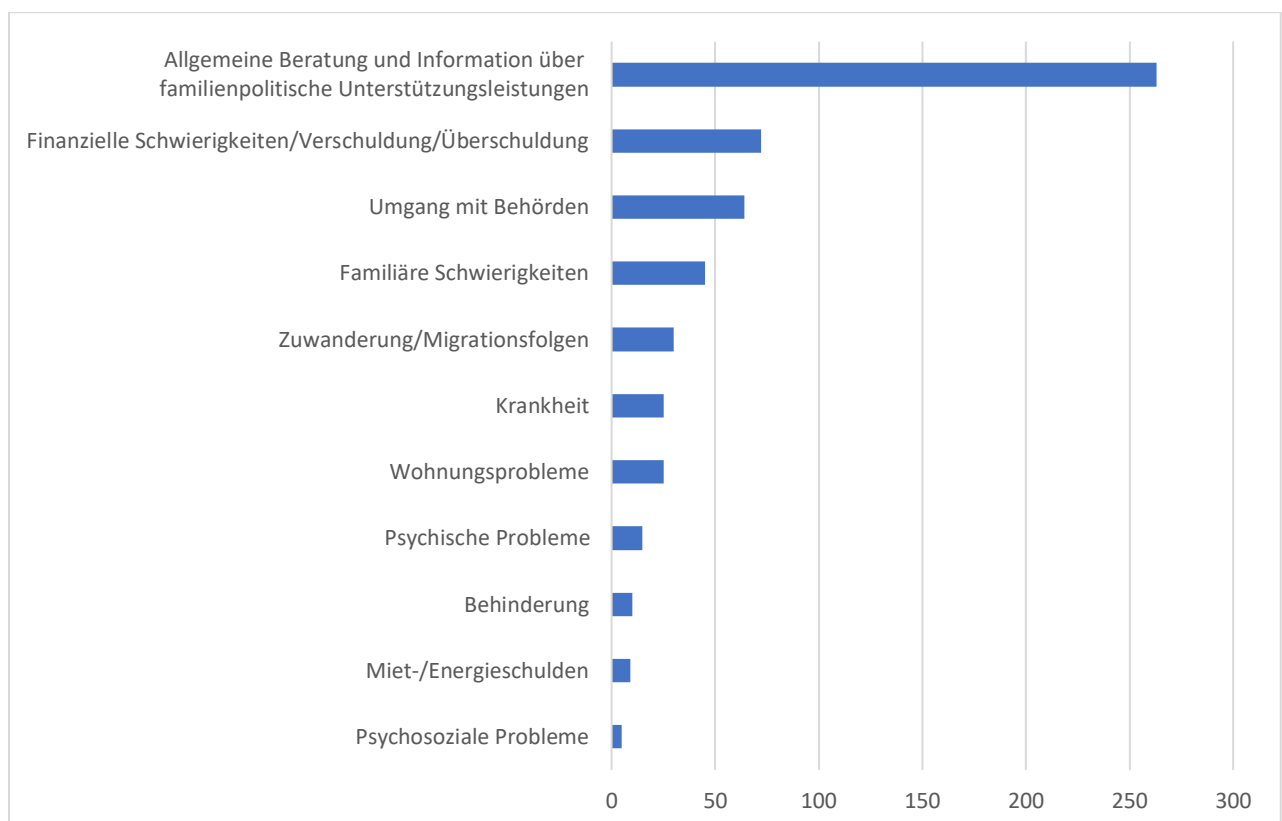
Nur ein- bis zweimal wird im Fragebogen als Zugangsweg Familienpatenschaft, Pfarrei/Dekanat, Sozialraumprojekt Plaidt, Sucht- und Schuldnerberatung oder Ämter, d.h. Jobcenter, Sozialamt und Gesundheitsamt benannt.

#### 4.2.2. Themen und Problemstellungen in den Beratungsgesprächen

Die Fachkräfte haben auch für jedes Beratungsgespräch ausgefüllt, mit welchen Themen und Problemstellungen die beratungssuchenden Familien konfrontiert sind. Am häufigsten werden „Allgemeine Beratung und Information über familienpolitischen Unterstützungsleistungen“ angegeben. Annähernd gleichverteilt werden „finanzielle Schwierigkeiten“ oder „Umgang mit Behörden“ benannt. In knapp 50 Beratungsgesprächen sind Themen und Problemstellungen unter dem Aspekt „Familiäre Schwierigkeiten“ und in jeweils 20 bis 30 Beratungsgesprächen wird „Zuwanderung“ oder „Migration“, „Krankheit“ oder „Wohnungsprobleme“ in den Beratungsgesprächen als Problemstellung thematisiert.

Aus Abbildung 4 wird die Häufigkeitsverteilung im Detail sichtbar. Nicht aufgeführt sind „Sanktionen im Kontext von SGB II“ und „Alter und Pflegebedürftigkeit“. Diese beiden Themenfelder sind nur in jeweils einem Beratungsgespräch von den Fachkräften angegeben worden.

Abbildung 5: Themen und Problemstellungen



Die offenen Antworten auf die Frage nach Themen und Problemstellungen werden je nach inhaltlicher Ähnlichkeit zu Kategorien zusammengefasst. Folgende Themenfelder-Kategorien wurden nach der Zusammenfassung der Inhalte festgelegt:

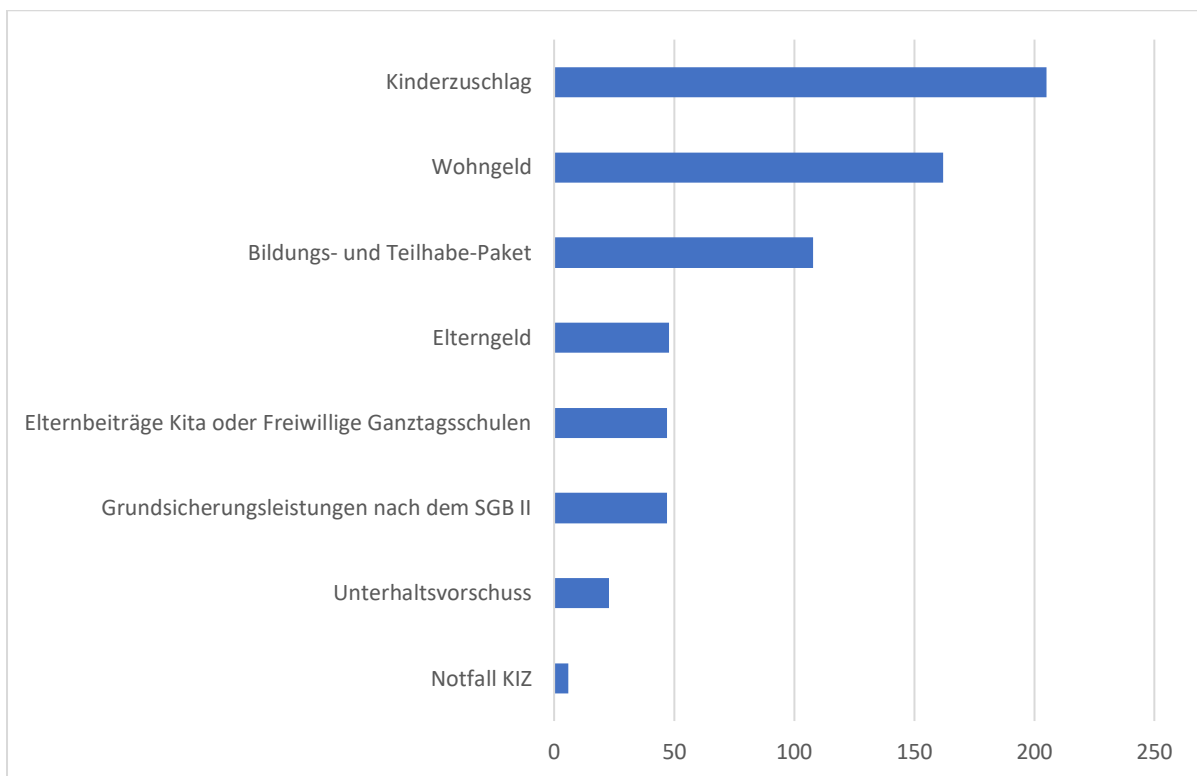
- Antrag für Betreuungskostenübernahme
- Antrag Bildung und Teilhabe, BUT
- Antrag Kinder- und Elterngeld
- Probleme am Arbeitsplatz und mit Arbeitgeber\*innen
- Arbeitslosigkeit und Existenzsicherung
- Schwangerschaft
- Soziales Lernen und Schulprobleme
- Trennung, Unterhalt und Sorgerecht
- Weiterbewilligungen
- Wohngeld

Die Kategorie, die am häufigsten vergeben wurde, ist „Antrag für Betreuungskostenübernahme“, d.h. Aussagen, die sich auf Antragstellungen zur Übernahme von Betreuungskosten im Rahmen der Freiwilligen Ganztagschule (FGTS) und Elternbeiträge für die Kita beziehen. Es wurden 37 Aussagen getroffen, die sich auf „Anträge zur Betreuungskostenübernahme“ in Bildungseinrichtungen beziehen. Die Kategorie „Antrag auf Bildung und Teilhabe“ wurde in 18 Gesprächen und Anträge zu Kinder- und Elterngeld wurden in 10 Gesprächen als Problemstellung benannt. In 17 Beratungsgesprächen wurden die Folgen von „Arbeitslosigkeit und Existenzsicherung“ als Themenfelder benannt. Zum Beispiel wurde für ein Beratungsgespräch angegeben, dass die Person Verständnisschwierigkeiten mit den Ausführungen im ALG-II-Bescheid hatte. In weiteren Gesprächen, die unter der Kategorie „Probleme am Arbeitsplatz und mit Arbeitgeber\*innen“ zusammengefasst werden konnten, ging es um die Folgen von Arbeitslosigkeit aufgrund der Corona-Pandemie, rechtliche Fragen zur Kündigung eines Arbeitsplatzes und die Folgen, die mit dem Arbeitsplatzverlust verbunden sind. Benannt wurde auch mehrmals Existenzsicherung bei Trennung und nach Jobverlust. Zu einem geringen Anteil wurden auch Themen, die unter „Soziales Lernen und schulische Probleme“ zusammengefasst wurden, benannt. Hierzu gehören Aussagen, die sich auf Unterstützungsbedarf bei Schulschwierigkeiten des Kindes, Sprachförderung und Nachhilfe beziehen. Unter der Kategorie „Schwangerschaft“ wurden alle Themen zusammengefasst, die mit vorbereitenden Maßnahmen zur finanziellen Absicherung und Betreuung bereits während der Schwangerschaft getroffen werden können. Desweiteren wurden Fragen zu „Weiterbewilligungen“ von familienpolitischen Leistungen gestellt und Fragen rund um das Thema „Wohngeld“ behandelt.

#### 4.2.3. Beratungsfelder

Die Fachkräfte wurden gebeten anzugeben, welche Beratungsfelder in den Gesprächen im Vordergrund standen. In der folgenden Abbildung werden die Häufigkeiten für die unterschiedlichen Beratungsfelder im Kontext von familienpolitischen Leistungen veranschaulicht. Aus den Ergebnissen wird ersichtlich, dass die meisten Beratungsgespräche das Thema Kinderzuschlag behandelten, gefolgt von Wohngeld und Bildungs- und Teilhabe-Paket. In jeweils 50 Gesprächen wurde nach Angaben der Fachkräfte zu Elterngeld, Elternbeiträge und Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II, Unterhaltsvorschuss und Notfall KIZ beraten.

Abbildung 6: Beratungsfelder



In der offenen Antwortkategorie, in der Beratungsfelder angegeben werden konnten, die in der Aufzählung im Fragebogen nicht benannt wurden, wurden ähnliche Bereiche benannt wie bei der Frage nach Themen und Problemstellungen. In 35 Gesprächen wurde von den Fachkräften „Antrag Elternbeitrag FGTS“ eingetragen. In 23 Fällen wurde das Thema „Antrag zur Befreiung von Schulbüchern bzw. Schulbuchausleihe“ besprochen. In 17 Gesprächen ging es um „Kindergeld“ und in 10 Beratungsgesprächen um „Antrag Elternbeitrag Kita“.

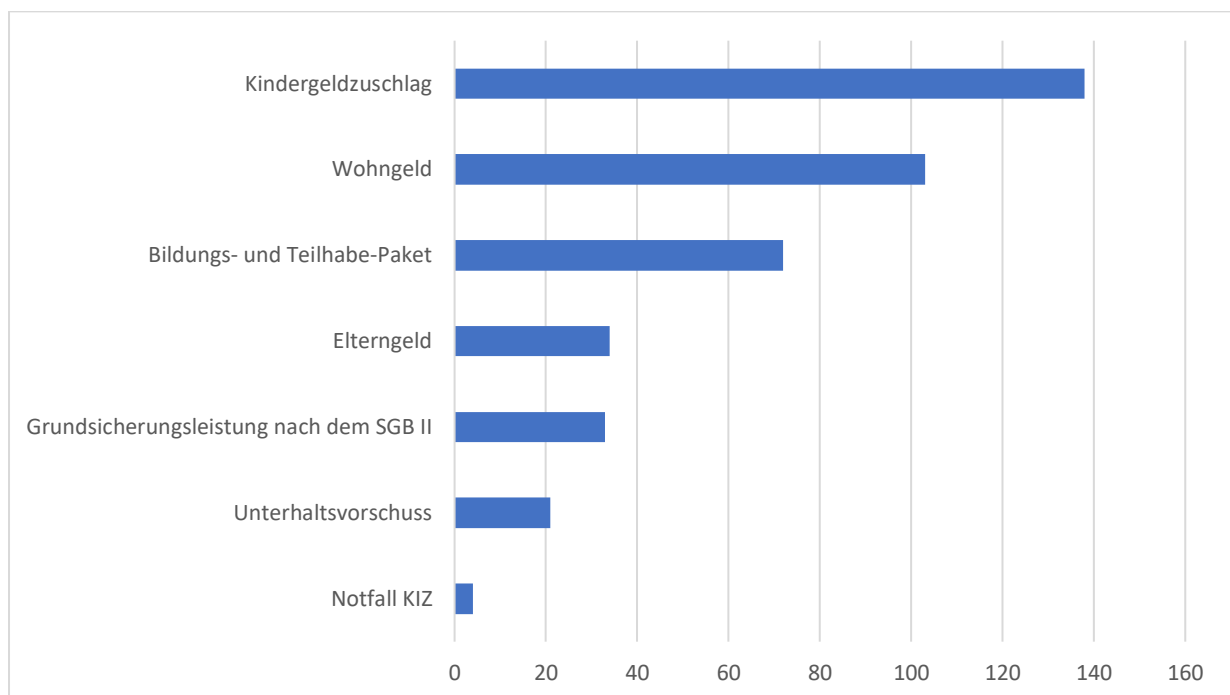
In fünf Beratungsgesprächen wurde über die Befreiung von Rundfunkgebühren informiert. In einzelnen Fällen wurde u.a. auch die Frage nach Kindergeld für eine Volljährige besprochen, Strukturhelfer\*innen in der Schule und Ergotherapie, Zuzahlung oder Beschaffung von digitalen Endgeräten für das Homeschooling oder Anträge und Anspruchsberechtigung im Kontext von BAföG.

#### 4.2.4. Arten der Antragsstellungen

Die Ergebnisse auf die Frage nach der Art der Antragsstellung, für die in den Beratungsgesprächen Unterstützung angeboten wurden, zeigen ein ähnliches Bild wie bei den Antworten der Fachkräfte auf die Beratungsfelder, die in den einzelnen Gesprächen im Familienbüro behandelt werden.

Am häufigsten findet in den Beratungsgesprächen Unterstützung für die Antragsstellung zum Kindergeldzuschlag statt, gefolgt von Anträgen auf Wohngeld und Leistungen zu Bildung- und Teilhabe. Anträge für Elterngeld und Grundsicherung nach dem SGB II werden in knapp 100 Gesprächen benannt.

Abbildung 7: Arten der Antragsstellung





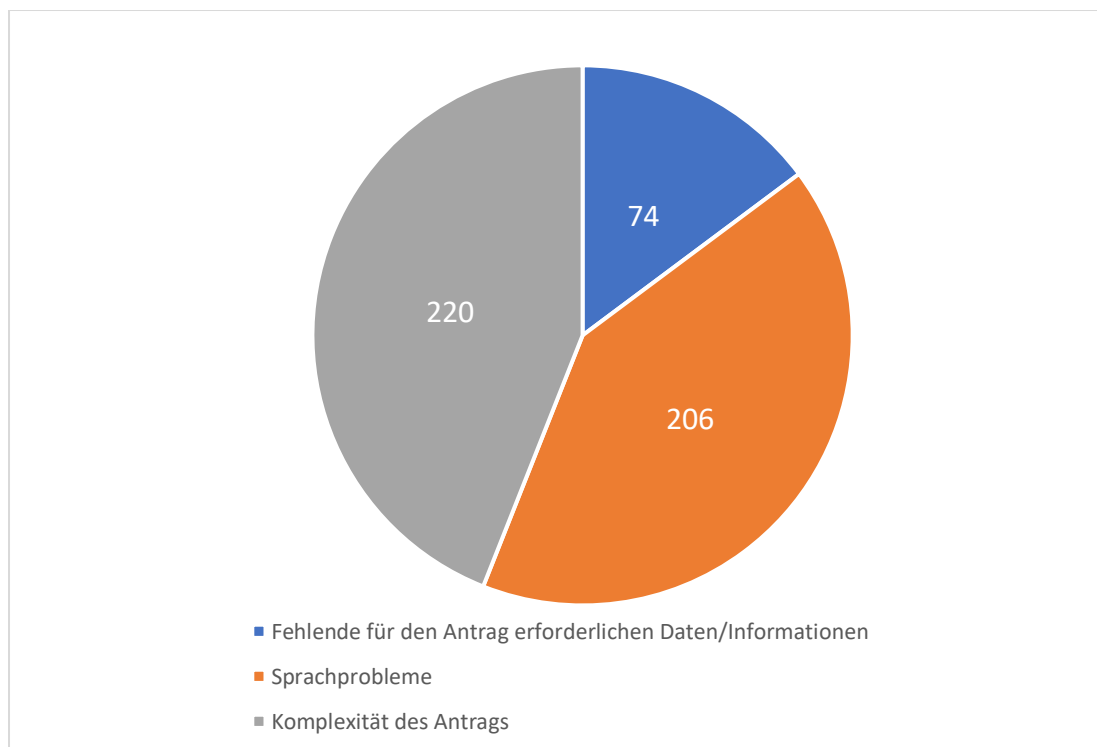
#### 4.2.5. Vorwissen

Auf die Frage „war die Leistung und der (möglicherweise) bestehende Anspruch den Ratsuchenden vor der Beratung bereits bekannt“, wurde angegeben, dass in 122 Beratungsgesprächen, d.h. in 30 Prozent der Fälle, den Ratsuchenden die Leistung bzw. der bestehende Anspruch nicht bekannt war.

#### 4.2.6. Gründe für Unterstützung bei der Antragsstellung

Die Fachkräfte wurden gebeten, für jedes Beratungsgespräch zu dokumentieren, welche Gründe vorliegen, warum eine Unterstützung bei der Antragsstellung notwendig wurde. Aus der folgenden Grafik (Abbildung 7) wird ersichtlich, dass die Komplexität des Antrags als häufigster Grund benannt wurde, warum Unterstützung notwendig war und auch sehr häufig Sprachprobleme eine Unterstützung bei der Antragsstellung notwendig machten<sup>10</sup>. Für 30 Beratungsgespräche wurde „sonstiges“ als Gründe ausgewählt und einige offene Antworten dazu gegeben. Hier wurde u.a. genannt, dass Belastungen und Überforderungen der Familien oder Detailfragen zur Antragsstellung und zu Nachweisen, eine Unterstützung notwendig machen.

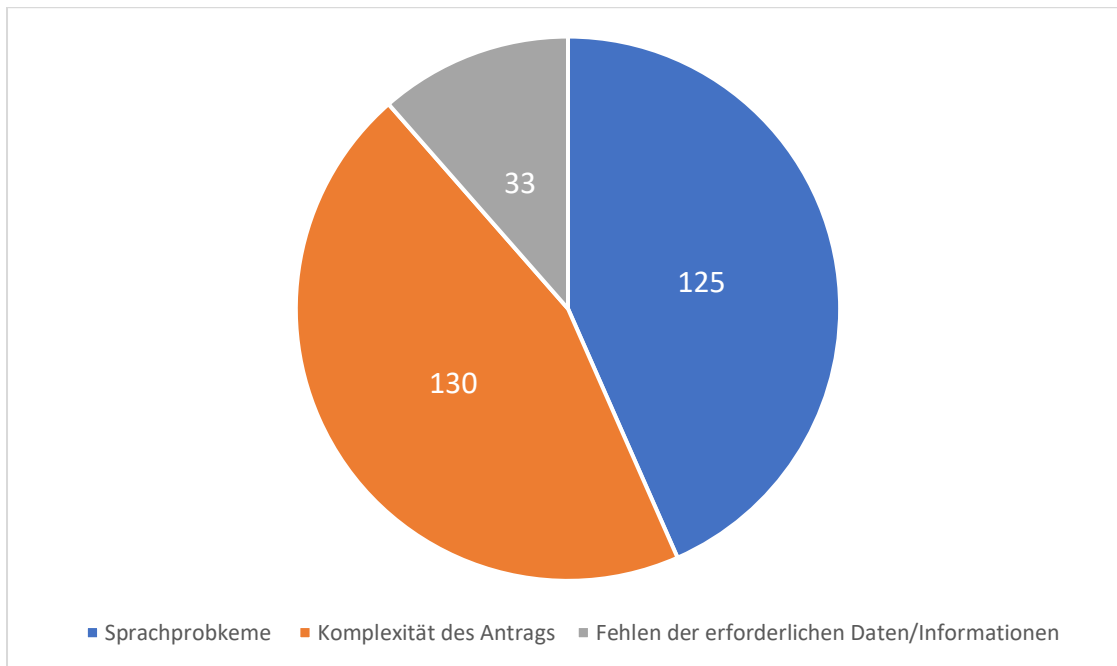
Abbildung 8: Gründe für Unterstützung bei Antragsstellung



<sup>10</sup> Die Fragen wurde als Mehrfachantwortenset angeboten, d.h. die Fachkräfte konnten mehr als nur einen Grund angeben, so dass hier mehr als 420 Antworten aus 420 Beratungsgesprächen, respektive mehr als 201 Gründe für 201 Folgeanträge benannt.

Beim Vergleich zwischen dem jeweiligen Anlass der Beratung und den Gründen für die Unterstützung bei der Antragsstellung durch das Familienbüro zeigt sich, dass bei den Folgeberatungen die Komplexität des Antrags und die Sprachprobleme insbesondere eine Unterstützung bei der Antragsstellung notwendig machten.

Abbildung 9: Gründe für Unterstützung bei einer Folgeberatung



#### 4.2.7. Gründe für den gewählten Zeitpunkt der Beratung – warum erst jetzt?

Die offene Frage danach, warum Familien erst jetzt eine Beratung beim Familienbüro in Anspruch nehmen, wurde von den Fachkräften für ein Drittel der Gespräche beschrieben. Das könnte ggf. daran liegen, dass die Hälfte der Beratungen als Folgeberatung oder Allgemeiner Beratungs- und Informationsbedarf angegeben wurden und es in diesen Fällen entweder bereits Kontakt mit dem Familienbüro gab oder der Beratungsbedarf nicht in direktem Zusammenhang mit einer familienpolitischen Unterstützungsleistung steht. Die Antworten wurden inhaltsanalytisch ausgewertet und für jede Aussage eine zusammenfassende Überschrift vergeben. In 20 Beratungsgesprächen wurde angegeben, dass eine Kontaktaufnahme erst jetzt erfolgt ist, da der Anspruch nicht bekannt war. In weiteren 20 Beratungsgesprächen ging es darum, aufgrund eines zukünftigen Bedarfes bereits Vorbereitungen für eine Anspruchsprüfung zu treffen, z.B. weil das Kind noch nicht geboren ist, da Unterhaltszahlungen wegfallen, der Kitaplatz erst in ein paar Monaten vorhanden sein wird oder eine Trennung vom Partner erfolgen wird, z.B. „bislang war

aufgrund des Zusammenlebens mit dem Kindsvater und dessen Berufstätigkeit eine Antragstellung nicht notwendig, Antragstellungen bei so vielen unterschiedlichen Stellen (Jobcenter, Jugendamt) wird als zu kompliziert angesehen, sollte es zu einer Trennung kommen, wird um Unterstützung bei Antragstellung gebeten“.

Weiterhin werden in den Beratungsgesprächen zunächst Gründe für die Ablehnung eines Antrags oder Folgeanträge und dann das weitere Vorgehen besprochen, welches in einer neuen Antragsstellung, in einem Folgeantrag oder einem Widerspruch mündet. Es gibt auch Ratsuchende, die laut der Fachkräfte kein Wissen darüber haben, an welche Stelle sie sich für Nachfragen zu Gründen für die Ablehnung des Antrags richten sollen. Wenn Unterlagen bzw. Nachweise wie Mietvertrag oder Einkommensbescheide im Ablehnungsbescheid benannt werden, gibt es Ratsuchende, die nicht wissen, an wen sie sich wenden sollen. Manche Eintragungen zur Gesprächsdokumentation bei dieser offenen Antwort weisen in diesem Zusammenhang auch darauf hin, dass die Familien auf Antwort von der antragsprüfenden Stelle warten oder keine Ansprechpartner\*innen z.B. bei der Familienkasse erreichen konnten. Ratsuchende kommen auch in die Beratung, weil sie Schwierigkeiten haben, Bescheide, z.B. vom Jobcenter oder zum Kinderzuschlag zu verstehen oder sie bei der Antragsstellung fehlerhafte Angaben gemacht haben, die im Beratungsgespräch und auch mit der zuständigen Stelle geklärt werden müssen. Häufig führen die Anforderungen, die mit der Antragsstellung verbunden sind, zu Überforderung, auch weil zeitliche Ressourcen fehlen, Hürden wie fehlender Internetanschluss oder kein Zugang zu einem Drucker vorhanden sind oder *„Angst vor Kontaktaufnahme“ besteht. Manche Ratsuchende sind erst in den Stadtteil gezogen oder „die Familie wurde erst neu in die Kommune verteilt (über Aufnahmelager)“.*

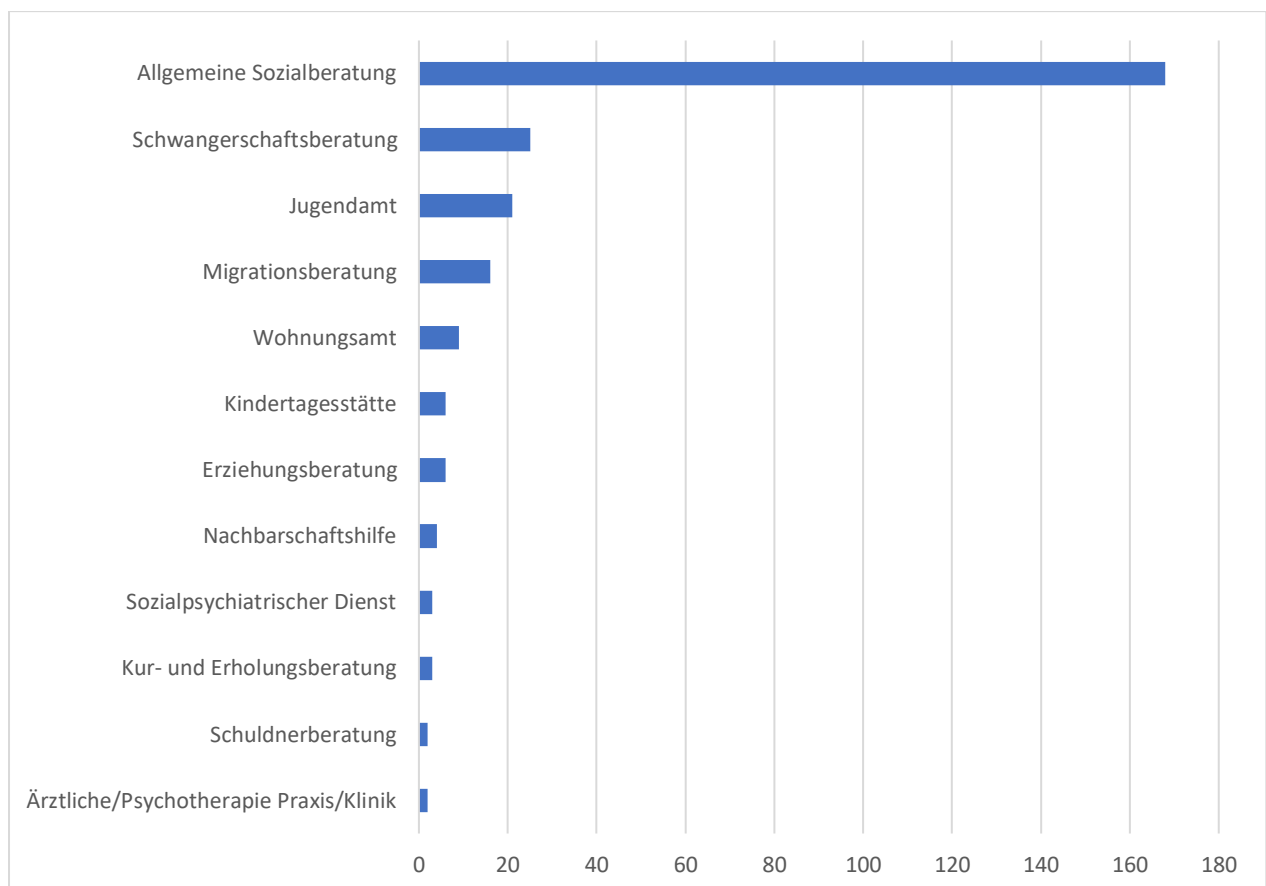
Aus manchen Aussagen geht hervor, dass verschiedene Anträge aufgrund unsicherer Beschäftigungsverhältnisse und allgemeiner Planungsunsicherheit gestellt wurden und wegen Doppelbewilligung Probleme mit den zuständigen Stellen entstehen *„Im März wurden Wohngeld und Kinderzuschlag beantragt. Wegen der sehr langen Bearbeitungsdauer wurde parallel auch Leistungen nach dem SGB II beantragt. Dies war wegen der aktuellen Existenzsicherung wegen Kurzarbeit notwendig. Jetzt gibt es wegen Doppelbewilligungen mit der Wohngeldstelle erhebliche Probleme“.*

#### 4.2.8. Weitervermittlung

Antworten auf die Frage, wohin die Familien ggf. weitervermittelt werden, nachdem sie ein Beratungsgespräch im Familienbüro in Anspruch genommen haben, zeigen im Ergebnis, dass Personen am häufigsten, d.h. in zwei Drittel der Beratungsgespräche insgesamt im Berichtszeitraum an die Allgemeine Sozialberatung weitervermittelt werden (s. Abbildung 9). Knapp 20 Gespräche führten zur Weitervermittlung an eine Schwangerschaftsberatungsstelle und in 20 weiteren Gesprächen wurde an das Jugendamt weitervermittelt. Diese Ergebnisse sind analog zu den Ergebnissen auf die

offenen Fragen zu Themen und Problemstellungen, die Beratungsfelder und die Unterstützung bei Anträgen. Dort wurden, wie in den Unterkapiteln ausgeführt, Themen wie Elternbeitrag im Kontext der Freiwilligen Ganztagschule und der Kita, aber auch Schwangerschaft und Verlust des Arbeitsplatzes bzw. Fragen zur Existenzsicherung nach Arbeitsplatzverlust genannt. Nur einmal wurde von den Fachkräften an die Sucht- und Drogenberatung und an das Grundsicherungs- bzw. Sozialamt weitervermittelt. Die offene Antwortkategorie bei der Frage nach der Weitervermittlung wurde seltener von den Fachkräften genutzt als bei anderen Fragen. Die meisten Weitervermittlungen, die hier benannt werden, bewegen sich im Bereich Jobcenter und Schule. Weitervermittlungen finden auch an Anwälte statt oder ambulante Behindertenhilfe, Familienkasse, Frauengruppen, Flüchtlingsnetzwerke und Akteur\*innen im Sozialraum. Auch wird weitervermittelt an Schulsozialarbeit zwecks Bewerbung um Schulplatz oder die Tafel.

Abbildung 10: Weitervermittlung



### 4.3. Interviews mit den Mitarbeitenden im Familienbüro

Von Ende September bis Mitte Oktober 2020 wurden mit den Mitarbeiterinnen an den vier Standorten über eine Videokonferenz Einzelinterviews geführt. Wie im Forschungsdesign ausgeführt, hatten die Interviews zum Ziel, aus Sicht der Fachkräfte differenziert Einblicke in die Beratungspraxis zu den familienpolitischen Unterstützungsleistungen zu erlangen, Informationen über die Bedarfe und Lebenslagen der Zielgruppe zu erhalten und Einblicke in die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit der Familienbüros zu bekommen. Die Interviews dauerten im Durchschnitt 45 Minuten. Sie wurden aufgenommen, im Anschluss transkribiert und mit dem Programm MAXQDA zur computergestützten Analyse qualitativer Daten inhaltsanalytisch mit Bezug zur jeweiligen Leitfrage ausgewertet. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Auswertung dargestellt.

#### 4.3.1. Typische Fälle beratungssuchender Familien

Auch in den Interviews wurden die Fachkräfte im Familienbüro dazu befragt, wer zu ihrer Zielgruppe zählt und was die Zielgruppe auszeichnet. Aus den Antworten lassen sich vier verschiedene Typen von beratungssuchenden Familien ableiten: es gibt einige wenige Familien, die gezielt die Beratungsstelle aufsuchen, um eine konkrete Information abzufragen. Hinzu kommen viele Fälle von Familien, die Informationen zu familienpolitischen Leistungen erfragen oder Hilfe bei der Antragstellung suchen. Eine dritte typische Gruppe besteht aus Familien, die Unterstützung suchen, aber keinen Anspruch auf Kinderzuschlag haben, jedoch Bildungs- und Teilhabeleistungen beantragen können. Eine weitere letzte Gruppe von Familien im Niedriglohnsektor sucht nach finanziellen Möglichkeiten, um unabhängig von der staatlichen Grundsicherung zu werden.

#### 4.3.2. Ansatz des Projektes - Inanspruchnahme steigern

Aus den Interviews geht ein Projektverständnis hervor, welches die Beratungstätigkeit in den Mittelpunkt rückt. Dies spiegelt sich vor allem bei den auf die Frage nach dem Ansatz des Projektes benannten Strategien zur Steigerung der Inanspruchnahme wider. Die Steigerung der Inanspruchnahme von familienpolitischen Leistungen wird in den Interviews nicht nur mit der direkten Arbeit mit den Familien, sondern auch mit Ausbau der Netzwerktätigkeit und der Zusammenarbeit mit Multiplikator\*innen verbunden. Das Verständnis davon, wie die Beraterinnen die Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen steigern können, lässt sich unter den folgenden drei Zielstellungen zusammenfassen: Informieren, Motivieren und Unterstützen.

Die Unterstützung bezieht sich konkret auf die Hilfe bei der Antragsstellung, d.h. die konkrete Prüfung auf Anspruchsberechtigung und die Ausfüllhilfe bei Anträgen. Aber auch die Unterstützung von Familien durch die Beraterinnen insgesamt.

Motivation beschreibt den Aspekt, dass in den Gesprächen häufig Hemmungen bei den Klient\*innen deutlich werden, finanzielle bzw. familienpolitische Leistungen in Anspruch zu nehmen, da sie denken, sie seien nicht anspruchsberechtigt. In den Interviews hat sich gezeigt, dass die Mitarbeiterinnen der Familienbüros ihre Tätigkeit als Hilfe zur Selbsthilfe verstehen. Sie sehen ihre 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“* (M\_N, 59-59).

Informieren in den Familien steht für das Ziel, *„möglichst eine Vielzahl von Familien, die eventuell noch nicht eine Beratungsstelle oder auch eine Behörde aufgesucht haben, zu informieren“* und sie dabei zu beraten, *„wie sie familienpolitische Leistungen und dass sie familienpolitische Leistungen beantragen können“* (M\_N, 11-11).

Von den Beraterinnen informiert werden nicht nur die Familien, sondern auch Netzwerke und Multiplikator:innen, hinzu kommt die von den Beraterinnen zu leistende Öffentlichkeitsarbeit. Informationen über familienpolitische Unterstützungsleistungen und die Arbeit der Familienbüros sollen einerseits im Zuge von Öffentlichkeitsarbeit breit über Presseartikel bzw. Zeitungsartikel gestreut werden. Andererseits soll Informationsweitergabe gezielt über die Zusammenarbeit mit den Fachdiensten ausgebaut werden. Das heißt, dass die Fachkompetenzstelle, die aufsuchenden Angeboten und ambulanten Dienste als Kanäle genutzt werden, um Informationen über familienpolitische Leistungen zu streuen. Hierzu gehört auch die Vernetzung mit Kitas und die Öffentlichkeitsarbeit in den Communities.

Bei der Informationsweitergabe an die Zielgruppe steht im Mittelpunkt, Stigmatisierung zu vermeiden und armutsensibles Handeln bei der Informationsweitergabe zu praktizieren. Realisiert werden soll dieser ganzheitliche Beratungsansatz, indem sich das Familienbüro in den Ablauf vor Ort und die Angebote, z.B. in den Familienzentren, mit dem Blick auf Informationen zu sozialpolitischen Leistungen integriert.

In den Interviews zeigt sich, dass die Mitarbeiterinnen zum einen ihre persönliche mehrjährige Erfahrung in diversen Beratungstätigkeiten als Ressource einbringen können und gleichzeitig, dass die bereits vorhandenen Netzwerke der Caritas vielfältig genutzt werden können. Darüber hinaus wird deutlich, dass der Ausbau der Vernetzung auch über die bekannten Netzwerke hinaus angedacht ist. Die Beraterinnen berichten von erfreulichen Vernetzungen zu neuen Kooperationspartner\*innen, aber auch davon, dass nicht alle Ideen auf Resonanz stoßen.

#### 4.3.3. Gründe für die Nichtinanspruchnahme

Die Fachkräfte in den Familienbüros benennen unterschiedliche Gründe, warum aus ihrer Sicht von der Zielgruppe familienpolitische Leistungen nicht in Anspruch genommen werden.

Es wird angenommen, dass die Ressourcen in den Familien nicht ausreichen, so dass aus Zeitnot und Überforderung in der Alltagsorganisation eine Belastung entsteht, die dazu führt, dass „die Luft raus ist“. Hinzu kommt, dass Kinderzuschlag wenig bekannt ist und die Familien wenig Wissen darüber haben, was sie zur finanziellen Unterstützung beantragen könnten. Dieses Informationsdefizit besteht nicht nur in den Familien selbst, sondern auch bei Anbietern, die Leistungen aus dem Bereich der Bildung und Teilhabe anbieten und nicht ausreichend über familienpolitische Unterstützungsleistungen informiert sind. Da Kinderzuschlag im Gegensatz zu Kindergeld nicht allen Personen mit Sorgerecht für Kinder und Jugendliche zusteht, würden Personen aus der Zielgruppe auch deshalb keinen Antrag stellen, weil sie nicht zu den *„armen Familien der Gesellschaft gehören möchten“* (M\_N, 48-48) und denken, sie müssten zeigen, dass sie mit den ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln zurechtkommen und attribuieren, dass andere denken, sie könnten *„ihre Familie nicht ernähren. Die soziale Scham und Angst, „sich zu outen, dass sie finanzielle Schwierigkeiten haben“ und „wenn sie zur Caritas kommen, dass Gefühl haben, da sieht mich die Nachbarin und dann weiß es jeder, die stellt jetzt den Antrag, die will irgendwelche Gelder“* (Sch, 54-54). Das staatliche Unterstützungsangebot als Sozialleistungsgedanke wird nicht als Recht wahrgenommen.

Ein weiterer Aspekt stellt die Erreichbarkeit von Familien dar, die bisher die Caritas nicht kennen oder der Caritas nicht bekannt sind. Gut zu erreichen sind hingegen *„all diejenigen, die schon positive Erfahrungen mit Beratung und Caritasverband gemacht haben“* (K, 77-77).

Familien mit Fluchthintergrund als Teil der Zielgruppe haben nach Ansicht der Fachkräfte deshalb Schwierigkeiten, Leistungen zu beantragen, weil sie kein Erfahrungswissen im Hinblick auf Antragsstellung zu Unterstützungsleistungen haben, *„das sind halt auch Familien, die es nicht gewohnt sind, Anträge auszufüllen“*. Dies betrifft nicht nur familienunterstützende Leistungen wie den Kinderzuschlag, sondern auch Nachhilfe und Schulmaterial. Hierbei spielt jedoch nicht nur das Erfahrungswissen eine Rolle, sondern auch, dass Bildungslücken und Lernschwierigkeiten oder Sprachbarrieren dazu führen, dass Begriffe wie Rechtsmittel oder Widerspruchsfrist nicht bekannt sind und sie die Anträge nicht selbst stellen können. *„Und das ist halt ein großes Problem, auch wenn sie wissen, dass es die Anträge gibt, ist es vielleicht eine große Hürde, irgendwo hinzugehen ohne dass es jemand merkt, dass sie nicht lesen und schreiben können“* (Sch, 56-56).

Für alle Familien stellen Sprachbarrieren und die inhaltliche Komplexität des Antragsverfahrens eine Hürde dar, von der angenommen wird, dass sie 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. Des Weiteren liegt es an den Zuständigkeiten und der Erreichbarkeit der verschiedenen Stellen, die für die Antragsstellenden schwer zu durchschauen ist. Hinzu kommt, dass alle Beteiligten im Blick halten müssen, wann welche Anträge erneut gestellt werden müssen, bzw. wenn nach Wegfall von Arbeitslosengeld II Leistungen eine Vielzahl von Anträgen gestellt werden müssen.

Eine weitere indirekte Hürde für die Nichtinanspruchnahme ist die Abhängigkeit der Familienberaterinnen von der Unterstützung anderer Stellen, die Familien in prekären Lebenssituationen auf die Möglichkeit der Beratung zu familienpolitischen Leistungen hinweisen bzw. vermitteln und die Öffentlichkeitsarbeit bei den Menschen ankommt, die erreicht werden sollen.

#### 4.4. Zusammenfassung

Familienbüros übernehmen Beratungsarbeit der leistungsgewährenden Stellen, die die Leistungen zwar zur Verfügung stellen, aber laut Aussage der Fachkräfte die Menschen nicht erreichen, da die Kontaktaufnahme mit diesen Stellen erschwert ist. Insbesondere weil Rückfragen zur Antragsstellung nicht beantwortet werden, z.B. weil die Service Hotline nicht erreichbar ist oder in den Ämtern die Zuständigkeit erst geklärt werden muss: *„ dass da auch die, die Stellen nicht klar sind, [...], nach drei, vier Wochen eine Antwort zurück [...]. Das geht mir ja öfters so, auch vorher schon, dass ich manchmal dann auch wirklich lange brauche, bis ich zu einen einzelnen Anspruch auch mal eine Rückfrage gestellt hab dazu“* (M\_N, 50-50).

Die Familienbüros stellen eine Brücke zwischen den leistungsgewährenden Stellen und den Familien dar, da sie Erfahrungswissen über die Antragsstellung, das aufwendige Verfahren und den Prozess der Leistungsgewährung haben und dies niederschwellig zur Verfügung stellen können, „dort wo es auch die gelben Säcke gibt“, wie es eine Fachkraft im Rahmen eines Projekttreffens auf den Punkt gebracht hat. Sie beraten die Familien darin, was sie alles einreichen müssen und unterstützen, wenn die Kommunikation mit Arbeitgeber\*innen oder Vermieter\*innen nicht hinreichend funktioniert, z.B. wenn Gehaltsabrechnungen oder Mietverträge eingereicht werden müssen.



Sie weisen darauf hin, dass Fristen eingehalten werden müssen, auch für die Verlängerung des Kinderzuschlags, der zunächst nur für sechs Monate gewährt wird. Oder informieren die Familien, die andere Leistungen, z.B. für Bildung und Teilhabe, benötigen, dass diese Leistungen getrennt beantragt werden müssen.

Die Fachkräfte unterstützen nicht nur Anspruchsberechtigte bei der Antragsstellung des Kinderzuschlages und bleiben im Antragsprozess Ansprechpartnerinnen, sondern sind auch Ansprechpersonen für alle Personen, die bei anderen Stellen keine oder nicht hinreichende Beratung zu sozialen Hilfen oder familienpolitischen Leistungen erhalten. Sie unterstützen dadurch „erschöpfte“ Familien<sup>11</sup>, denen aufgrund ihrer generell umfangreichen Probleme und stetigen Überlastungssituationen drohen würde, den Überblick über mögliche soziale Stützsysteme und die konkrete Umsetzung von Teilhaberechten zu verlieren: *„Kinderzuschlag erstmal nur für sechs Monate. Das müssen die alles im Blick behalten, dass die dann ständig wieder neu beantragen müssen. Ehm das ist schon eine Hürde und die müssen auch extra dann nochmal Leistungen aus Bildung und Teilhabe stellen. Das ist ja sonst dann alles im ALG II, in diesen ergänzenden Leistungen, alles mit drin, das müssen die jetzt nochmal neu machen“* (St, 83-83).

Damit sind die Familienbüros Auffangbecken für die Beratung und Unterstützung von Familien mit unterschiedlichen Bedarfen und Problemen in von Armut bedrohten Lebenslagen. In diesem Sinne sind Familienbüros auch ein familienpolitischer Seismograph, da sie auf der Handlungsebene bzw. in der Praxis Hürden auf der Ebene von Rahmenbedingungen für Familien zur Bekämpfung von Armut und Leerstellen bei familienpolitischen Maßnahmen und im Hilfesystem sichtbar machen.

## 5. Ausblick und Handlungsempfehlungen

Auf der Grundlage der Ergebnisse aus der wissenschaftlichen Begleitung lässt sich ohne Zweifel festhalten, dass die Familienbüros eine wichtige unterstützende Funktion für Familien haben, wenn es um die Umsetzung zur Inanspruchnahme familienpolitischer Leistungen geht. Es wird angenommen, dass sie durch ihre bedarfsorientierte Arbeit mit den Familien zur Verbesserung von prekären (finanziellen) Lebenslagen und zur Vermeidung von Armut insgesamt einen Beitrag leisten und *„unter dem Strich rauskommt, dass auf jeden Fall auch mehr Familien hier Anträge gestellt haben und die Ansprüche auch geltend gemacht werden“* (K, 83-83). Die Fachkräfte tragen mit ihrer Beratungspraxis zur Entbürokratisierung von sozialpolitisch administrativen Maßnahmen bei, da sie die Anforderungen, die an die Antragsstellungen geknüpft sind, vereinfachen.

---

<sup>11</sup> Lutz, R. (2012). *Soziale Erschöpfung – Erschöpfte Familien*. In: Roland, Lutz (Hrsg.) *Erschöpfte Familien. Über die vielfältigen Überforderungen heutiger Familien*. Springer, S. 11-67

Sie übernehmen damit eine substanzielle Rolle bei einer verteilungsgerechteren Umsetzung von familienpolitischen Leistungen und helfen Erschöpfungsrisiken zu verringern. Sie helfen bürokratische Hürden abzubauen, die durch den langwierigen Prozess von der Antragsstellung bis zum Bescheid entstehen wie z.B. die Forderung zur Nachreichung eines Arbeitsvertrages oder die mangelnde Erreichbarkeit von zuständigen Stellen. Aus dem Gesagten ergibt sich, dass Familienbüros als eigene Form der Beratungseinrichtung verstetigt und eine dauerhafte Finanzierung gesichert werden müssen. Um neben der Perspektive der Fachkräfte auf die Zielgruppe und die Beratungen in den Familienbüros den Wahrnehmungen und Einschätzungen bzw. der Sicht der Familien eine Stimme in der wissenschaftlichen Begleitung zu geben, ist angedacht, im zweiten Teil des Berichtszeitraumes Einzelinterviews mit je einer beratungssuchenden Familie an jeweils einem Standort zu führen und qualitativ auszuwerten.