

2902

An die

Vorsitzende des Hauptausschusses

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Entsperrung der Haushaltsmittel zur Etablierung von Familienbüros

Rote Nummern: 1900 CH

66. Sitzung des Hauptausschusses vom 29.11.2019

Kapitel 2729 Titel 97101 (Buchstabe b) der Erläuterungen)

Ansatz 2020:	2.000.000 €
Ansatz 2021:	4.000.000 €

Gesamtkosten: 6.000.000 €

Der Hauptausschuss hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„zu b) Der Änderungsantrag lfd. Nr. 12 der Fraktionen SPD, LINKE und GRÜNE 1900 CH zum Titel 97101,

„Ansatz 2020: + 2 Mio. €

Ansatz 2021: + 4 Mio. €

Maßnahme zur Etablierung von Familienservicebüros¹ in den Berliner Bezirken. Für personelle (Leitung, Sozialarbeit, Verwaltungsfachkräfte) und sächliche Ausstattung (verbindliche Erläuterung).

Sperrvermerk: Die Mittel sind bis zur Vorlage eines Konzeptes gesperrt. Über die Freigabe entscheidet der Hauptausschuss des Abgeordnetenhauses.“
wird angenommen.“

Es wird gebeten, mit nachfolgendem Bericht zur Kenntnis zu nehmen und der Entsperrung der Mittel zuzustimmen.

¹ Im Folgenden wird die Bezeichnung Familienbüro verwandt, um die sprachliche Einheitlichkeit zu gewährleisten.

Rahmenkonzept zur Etablierung von Familienbüros in allen Berliner Bezirken

1. Ausgangslage

Familienbüros sind Anlaufstellen für Familien in ihrem Wohnbezirk, die als Serviceeinrichtung mit Erstberatung zu Familienleistungen, Antragsunterstützung, sozialer Beratung, Lotsenfunktion und als zentrale Informationsstelle rund um Familienbelange konzipiert sind. Sie sind inhaltlich an das Jugendamt angebunden und erfüllen zahlreiche Aufgaben, die Familien dabei unterstützen, Familienleben, Einkommenssicherung und Kinderbetreuung zu organisieren. Als wichtige Maßnahme einer lokalen Familienpolitik bieten sie vielfache Vorteile, die über die Bedarfe von Familien weit hinausgehen.²

Effekte einer adressatengerechten und umfänglichen Beratung sind

- in der (zielgruppenspezifischen) Inanspruchnahme von Leistungen,
- in einer optimierten Antragsbearbeitung und
- einer effizienteren Gestaltung von Verwaltungsabläufen zu verzeichnen.

Familienbüros gelten zudem als wichtiger Indikator von Familienfreundlichkeit vor Ort.

Bestätigt werden diese Befunde von den Bezirken, in denen bereits Familienbüros etabliert wurden: Seit 2013 arbeitet in Friedrichshain-Kreuzberg das älteste Familienbüro Berlins; mittlerweile sind in Steglitz-Zehlendorf und Lichtenberg weitere Familienbüros mit vergleichbarem Aufgabenprofil hinzugekommen. Dort durchgeführte Nutzerbefragungen und Besucherzahlen belegen eine hohe Inanspruchnahme und Zufriedenheit durch die Zielgruppe. Die Beratungsleistung und Unterstützung bei der Antragstellung wirkt sich positiv auf die Bearbeitungszeiten sowie auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus, wie erste Evaluationen der bezirklichen Familienbüros in Lichtenberg und Nutzerbefragungen in Steglitz-Zehlendorf zeigen.³ Die Dauer der Antragsbearbeitung lässt sich mit strukturierten Verwaltungsvorgängen nachhaltig verbessern.

Die Vorteile eines sogenannten One-Stop-Shops für Familien haben in Berlin dazu geführt, dass sich die Jugendamtsleitungen aller Bezirke 2018 zu einem gemeinsamen und einheitlichen Vorgehen entschieden haben. Der aktuelle Stand stellt sich folgendermaßen dar (s. Tabelle 1):

Tabelle 1: Einrichtung von Familienbüros in den Berliner Bezirken

Bezirk	Anzahl Familien (in Tausend, 2018)	Familienbüro	Umsetzungsstand (3/2020)
Mitte	42,3	Familienbüro	wird zzt. eingerichtet
Friedrichshain-Kreuzberg	34,7	FamilienServiceBüro	eingerichtet und Feinkonzept liegt vor

² Vgl.: Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Vereinbarkeit von Familien- und Erwerbsleben, Berlin (2009): 10 <https://www.deutscher-verein.de/de/uploads/empfehlungen-stellungnahmen/dv-04-09.pdf> [Abruf 02.04.20]

³ vgl.: ISG – Institut für Soziale Gesundheit (Eva Liberg/ Prof. Dr. Petra Mund/ Katarina Prchal), Katholische Hochschule für Sozialwesen (2019): Wissenschaftliche Begleitung und Beratung des Handlungs- und Umsetzungskonzepts „bezirkliches Familienbüro/ bezirkliche Familienbüros“ in Lichtenberg. Abschlussbericht (Laufzeit: Dezember 2017 bis Dezember 2018), Berlin. Vgl. hierzu auch Nutzerbefragungen Steglitz-Zehlendorf, Präsentation (2019).

⁴ Im Land Berlin soll ein einheitlicher Leistungsrahmen für Familien in jedem Bezirk gewährleistet werden. Das „Schnellläuferprojekt Unterhaltsvorschuss-Elterngeld“ zur Umsetzung der prioritären Projekte im Rahmen der Verbesserung der gesamtstädtischen Steuerung hat ergeben (s. Anlage zur Senatsvorlage Nr. S-1512/2018; vgl. S-2405/2019), dass hierzu die Etablierung von Familienbüros in allen Berliner Bezirken mit einer personellen und sächlichen Mindestausstattung zielführend im Sinne der Maßnahmen zur Beschleunigung der Antrags- und Fallbearbeitung (bspw. Aufgabenspezialisierung; Front-/Backoffice) ist (vgl. dazu auch Senat von Berlin, 2019: „Zukunftspakt Verwaltung“, Drs. 18/1956).

Bezirk	Anzahl Familien (in Tausend, 2018)	Familienbüro	Umsetzungsstand (3/2020)
Pankow	53,6	--/--	Konzeptionsphase
Charlottenburg- Wilmerdorf	36,8	--/--	Konzeptionsphase
Spandau	34,2	--/--	Konzeptionsphase
Steglitz-Zehlendorf	38,8	Familienbüro	eingerrichtet, mit Trägerko- operation
Tempelhof-Schöneberg	47,5	InfoPoint Jugendamt	eingerrichtet
Neukölln	39,5	--/--	Konzeptionsphase
Treptow-Köpenick	34,4	--/--	mobiles Familienbüro in Konzeptionsphase
Marzahn-Hellersdorf	36,3	--/--	mobiles Familienbüro in Konzeptionsphase
Lichtenberg	35,4	Familienbüro	eingerrichtet, mit Trägerko- operation; zweites, mobiles Familienbüro in Konzeptionsphase
Reinickendorf	33,6	--/--	Konzeptionsphase
Land Berlin (gerundet)	467,2		

Quelle: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2019); SenBJF, eigene Zusammenstellung (05/2020)

Angesichts der vorliegenden Erkenntnisse sieht die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie in der berlinweiten Einrichtung von Familienbüros, nicht zuletzt auf Grundlage der von Senat und Bezirken beschlossenen Eckpunkte des „Zukunftspakts Verwaltung“ (2019, Drs. 18/1956) und der Best practice-Analysen im Rahmen des „Schnellläuferprojekts Unterhaltsvorschuss-Elterngeld“ zur Verbesserung der gesamtstädtischen Steuerung (Beschluss Nr. S-1371/2018, S-1512/2018 und S-2405/2019),⁴ einen wichtigen Baustein einer familiengerechten Infrastruktur, einen zentralen Beitrag zur Armutsprävention und eine sinnvolle Umsetzung der Verwaltungsmodernisierung und -vereinfachung.

Mit dem vorliegenden Konzept soll, im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel, der flächendeckende Ausbau des Angebots umgesetzt werden.⁵ Grundlage für das vorliegende Umsetzungskonzept

⁴ Im Land Berlin soll ein einheitlicher Leistungsrahmen für Familien in jedem Bezirk gewährleistet werden. Das „Schnellläuferprojekt Unterhaltsvorschuss-Elterngeld“ zur Umsetzung der prioritären Projekte im Rahmen der Verbesserung der gesamtstädtischen Steuerung hat ergeben (s. Anlage zur Senatsvorlage Nr. S-1512/2018; vgl. S-2405/2019), dass hierzu die Etablierung von Familienbüros in allen Berliner Bezirken mit einer personellen und sächlichen Mindestausstattung zielführend im Sinnen der Maßnahmen zur Beschleunigung der Antrags- und Fallbearbeitung (bspw. Aufgabenspezialisierung; Front-/Backoffice) ist (vgl. dazu auch Senat von Berlin, 2019: „Zukunftspakt Verwaltung“, Drs. 18/1956).

⁵ vgl. dazu auch: Berlin gemeinsam gestalten. Koalitionsvereinbarung 2016-2021:

<https://www.berlin.de/rbmskz/regierender-buergermeister/senat/koalitionsvereinbarung/> 2016:109 [Abruf: 6.4.2020]

ist ein mit den Jugendamtsleitungen abgestimmter, einheitlicher Qualitätsrahmen für die Einrichtung und den Betrieb von Familienbüros. Ziel ist, dass Berliner Familien in allen Bezirken unter dem Dach „Familienbüro“ ein vergleichbares Leistungsangebot vorfinden können. Ein einheitlicher Name, öffentlichkeitswirksamer Auftritt und ein ausbaubares Leistungsspektrum, das den Bedarfen der Familien entspricht, sind dafür wichtige Eckpunkte.

2. Aufgabenprofil

Aufgrund der in Wirkungsanalysen festgestellten positiven Effekte und langjährigen Erfahrungen auch aus anderen (Bundes-)Ländern („One-Stop-Shop“),⁶ sollen alle Familien in Berlin von einer familiengerechten Beratung und Antragstellung unter einem Dach profitieren können.

In der folgenden Tabelle 2 werden Zielsetzungen, Effekte und Leistungen beschrieben, die den Kern eines Familienbüros bestimmen.

Tabelle 2: Familienbüros erfüllen unterschiedliche Zielsetzungen

Service	Effekt	Ziel
Allgemeine Erstberatung	Familien erhalten Beratung und Information an einer Stelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimierung des zielgruppen-gerechten Leistungsbezugs ▪ Steigerung der Familienfreundlichkeit
Information und Antragsberatung	Anträge liegen vollständig vor	Antragsbearbeitung im Rahmen der gesetzl. Frist
Beratung und Information zu Leistungen	Leistungsbezug vollständig / Nicht-Inanspruchnahmequote sinkt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gewährleistung der Leistungsanspruchnahme ▪ Armutsprävention
Lotsenfunktion; Beratung und Antragstellung an einem Ort	Service wird von Zielgruppe in Anspruch genommen	Zeitgewinn für Familien
Niedrigschwelliger Beratungszugang im Jugendamt	Abbau von Hemmschwellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erreichen aller Zielgruppen ▪ Ausbau von zielgruppenbezogener Beratung (z. B. Sprechstunde mit Stadtteilmutter/ für alleinerziehende Eltern) ▪ Attraktivitätssteigerung des Jugendamtes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstützung / Beratung zu Kinderbetreuungsangeboten, ▪ Vermittlung von Tagespflegepersonen 	Vermeidung von Klagen	Erfüllung des Rechtsanspruchs
Erste Dateneingabe in Fachverfahren (wenn IT-Anbindung möglich)	Verkürzung der Antragsbearbeitung	Leistungsprüfung im Rahmen der gesetzl. Frist
Mögliche weitere Services:		

⁶ vgl. u. a. Deutscher Verein/Schwanecke, Ulrich, Kommunale Familienbüros, 2009, in: BMFSF 2009: Lokale Handlungsfelder nachhaltiger Familienpolitik, Ausgabe 20, S. 28: „Durch diese Bündelung der Angebote für Familien in einer Anlaufstelle können Kommunale Familienbüros ein effizientes Stellwerk auf kommunaler Ebene der Kinder- und Jugendhilfe darstellen, das verschiedene Funktionen ausfüllen kann, u. a.: 1. Informations- und Beratungsstelle; 2. „Lotsenfunktion“: Schaffung von Angebotstransparenz; 3. Impulsgeber für Angebotsentwicklung und -gestaltung; 4. Plattform für familienbezogene Netzwerke; 5. Koordinations- und Kooperationsstelle; 6. „Scharnierfunktion“: „Seismograph“ für die Bedarfe von Familien und Vertreter ihrer Interessen; 7. Innovations- und Kompetenzzentrum“:

<https://www.bmfsfj.de/blob/76204/588b13f2d29a3a02a0dcd3bd6c22b3fc/monitor-2009-04-data.pdf> [Abruf am 06.04.2020]

Service	Effekt	Ziel
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Angebot und Verkauf des Familienpasses ▪ Beratung zu Vaterschaftsanerkennung, Beistandschaft und Sorgerecht ▪ Netzwerkarbeit im Bezirk/spezifischen Sozialräumen ▪ Kooperation zu BTHG-Stelle/Netzwerkstelle Alleinerziehende 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausweitung der Lotsenfunktion ▪ Ausweitung familienrelevanter Services ▪ Vernetzung von Akteuren und Wissen zu Angeboten ▪ zielgruppenorientierte Steuerung von Angeboten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schaffung eines zentralen Anlaufpunkts für Familien ▪ Steigerung der Familienfreundlichkeit ▪ Verwaltungsmodernisierung ▪ Stärkung der Vernetzung/Kooperation ▪ Transparenz zur Steuerung

Quelle: Eigene Zusammenstellung auf Basis des „Grobkonzept für die Einrichtung von Familienbüros in den Berliner Jugendämtern“ der Berliner Jugendamtsleitungen (2018), des „Konzept 2.0 für das FamilienServiceBüro im Jugendamt Friedrichshain-Kreuzberg“ (2020).⁷

Weitere spezifisch für Berlin geltende Zielsetzungen unterstützen das Vorhaben:

- Fristgerechte Bearbeitung von Anträgen zu Elterngeld und Unterhaltsvorschuss.
- Einbindung der Behördennummer 115 und kompetente Beantwortung von Bürgeranfragen.
- Einheitliche Einführung von digitaler Antragstellung.
- Optimale Nutzung der Fachverfahren und perspektivisch von vereinfachten digitalen Antragsverfahren.

Die Bedarfe von Familien sind aufgrund der verschiedenen Lebensphasen und Lebenslagen stark heterogen. Entsprechend vielfältig sind auch die Anforderungen, die an die Anlaufstellen für Familien gestellt werden. Zu den Kernpunkten, die für die erfolgreiche Inanspruchnahme eines Familienbüros entscheidend sind, gehören insbesondere folgende Merkmale:

- familienfreundliche Öffnungszeiten, die eine Vereinbarkeit von Familie und Beruf ermöglichen,
- Bereitstellung unterschiedlicher Beratungsformen: persönlich, digital, telefonisch, Schriftverkehr,
- Beratungs- und Lotsendienste in räumlicher Nähe,
- Beratung und Antragsstellung zu allen Angeboten des Jugendamts an einem Ort (Frontoffice bzw. „One-Stop-Shop“).

Die Erreichbarkeit des Familienbüros ist unter Vorgabe der konzeptionellen Beschreibungen mit bis zu 30 Wochenstunden festgelegt worden. Die Öffnungszeiten sollen sich möglichst über Vor- und Nachmittagsstunden erstrecken sowie eine Wochenendöffnung berücksichtigen. Folgende Zielsetzungen liegen dieser Rahmensetzung zugrunde:

- Gute Erreichbarkeit für Familien, insbesondere unter der Maßgabe ihres engen zeitlichen Spielraums aufgrund der Anforderung, Familie und Beruf zu vereinbaren.
- Abdeckung des zu leistenden, breiten Aufgabenprofils.
- Steigerung der Familienfreundlichkeit des Bezirks und Attraktivität des Jugendamtes mit einer Anlaufstelle für viele familienrelevante Fragen.

Um diese Zielerreichung zu unterstützen, ist eine kontinuierliche und adressatenorientierte Öffentlichkeitsarbeit entscheidend. Notwendig sind dafür ein einheitliches Logo für die Berliner Familienbüros sowie analoge und digitale Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit und die Einrichtung einer modernen Webpräsenz in Verbindung mit dem bereits bestehenden Familienportal.

⁷ Vgl. ISG (2019): Wissenschaftliche Begleitung und Beratung des Handlungs- und Umsetzungskonzepts „bezirkliches Familienbüro/ bezirkliche Familienbüros“ in Lichtenberg. Abschlussbericht (Laufzeit: Dezember 2017 bis Dezember 2018), Berlin. Vgl. hierzu auch Nutzerbefragungen Steglitz-Zehlendorf, Präsentation (2019).

Zur Ausstattung der Familienbüros in den Bezirken mit dem beschriebenen Qualitätsrahmen (Aufgabenvolumen und Erreichbarkeit) wurde folgende Personalausstattung/-kosten für eine Basisausstattung kalkuliert:

- Personalkosten (Stand: 05/2020) für bis zu 5 VZÄ (Leitung, Verwaltungskräfte, Sozialarbeiter/in):

Aufgabe	Eingruppierungsvermutung	Personalbedarf je Standort (VZÄ)	Personalkosten 2. Halbjahr 2020 Bezirke	Personalkosten 2021 Bezirke
Leitung Familienbüro	E 9	1	29.798	61.335
Beratung und Verwaltung	E 8	3	78.900	162.405
Sozialarbeiter/in	S 11a	1	30.453	61.645
Summe		5	139.150	285.385

Quelle: Eigene Berechnungen; SenFin (2020): Personaldurchschnittssätze, Durchschnitt Tarifgebiet West und Ost im Jahr 2020.

Dazu sind weitere Sach- und weitere lfd. Kosten im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel zu veranschlagen:

- Übernahme der Kosten für eine familiengerechte Grundausstattung des Familienbüros je Bezirk (familienfreundliches Mobiliar; Spielzeug; Arbeitsplätze; IT-Ausstattung; Sachmittel) in den Jahren 2020/2021;
- Übernahme der Kosten für die Fortbildung der Mitarbeitenden in den Fortbildungseinrichtungen der kommunalen Träger;
- Kosten für Sprachmittlung/Gemeindedolmetschdienst;
- Übernahme der Kosten der Liegenschaften und der Einrichtung in den bezirklichen Standorten.

Daraus ergibt sich auf Grundlage der zur Verfügung stehenden Mittel (Ansatz 2020: 2.000.000 €, Ansatz 2021: 4.000.000 €) folgende Gesamtkalkulation:

Mittel	Bezirk/e	Mittel 2. Halbjahr 2020 pro Bezirk	Mittel 2021 pro Bezirk
Geplante Summe der Gesamtmittel für 12 Bezirke	12	2.000.000	4.000.000
Mittel zur Etablierung von Familienbüros pro Bezirk	1	166.667	333.333
... davon für Personalkosten	1	139.150	285.385
... davon für Mittel f. Sach- und weitere lfd. Kosten	1	27.517	47.948

Quelle: Eigene Berechnungen; SenFin (2020): Personaldurchschnittssätze, Durchschnitt Tarifgebiet West und Ost im Jahr 2020.

Die Mitarbeitenden des Familienbüros benötigen grundlegende, allumfassende und aktuelle Informationen über die Leistungsangebote des Jugendamts. Infolgedessen ist kontinuierlich ein entsprechendes Schulungsangebot, im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel, bereitzuhalten und die Nutzung zu gewährleisten. Über die gegenseitige Information, Hospitationen und fachlichen Austausch zwischen Front- und Backoffice kann ein erheblicher Teil des Wissenstransfers sichergestellt werden.

Für die Anmietung von geeigneten, barrierefreien sowie barrierefrei erreichbaren Liegenschaften werden von den Bezirken die jeweiligen örtlichen Rahmenbedingungen zu prüfen sein. Für die Standortwahl sind die Vor- und Nachteile einer zentralen Lösung im Jugendamt, sowie eines Familienbüros in anderer Lage des Bezirks, z.B. in einer Einkaufspassage dargestellt:

Tab. 3: Vor- und Nachteile der Standortwahl

Angebot	Standort im Jugendamt	Dezentraler Standort
Erreichbarkeit für Familien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Angebote von Familien unter einem Dach (Weiterleitung) ▪ „Türöffner“ des Jugendamtes: Wartebereich kann Attraktivität erhöhen ▪ Barrierefreiheit ist sicherzustellen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niedrigschwelliger Zugang ▪ Leichte Erreichbarkeit ▪ Aufsuchen anderer Standorte notwendig ▪ Barrierefreiheit ist sicherzustellen
Zugang zu Fachverfahren	Verbindung von Front-/ Backoffice ist sichergestellt	Lösung über ITDZ anzustreben
Aufgabenerfüllung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospitanzen im eigenen Haus ▪ Weiterleitung von Fragestellenden ins Back-Office 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospitanzen außer Haus ▪ Verweisfunktion mit Einschränkungen
Raumangebot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raumknappheit im Jugendamt, (Diskretion, Wartebereich, Treppen) ▪ Umbauarbeiten notwendig 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ passende Räumlichkeiten und moderne Ausstattung ▪ mglw. längere Suche und hohe Kosten für passende Räumlichkeiten

Quelle: Eigene Darstellung

Das Angebotsprofil des Familienbüros muss stetig überprüft und ggf. an die Bedarfe der Familien im Bezirk angepasst werden. Dazu sollen Häufigkeitsauszählungen der Anfragen nach Zugang und differenziert nach den Hauptthemen sowie Befragungen der Nutzerinnen und Nutzer durchgeführt und mittels statistischer Auswertungen festgehalten werden. Diese vom jeweiligen Jugendamt zu führenden Statistiken sollten die Basis für einen regelmäßigen Wirkungsbericht darstellen. Eine erste konzeptionelle Grundlage für die statistischen Erhebungen stellt das Familienbüro Friedrichshain-Kreuzberg zur Verfügung.

3. Ausbauschritte

Vor dem Hintergrund, der Zielsetzung, dass Familien in Berlin einen einheitlichen Qualitätsrahmen unter dem Dach des Familienbüros vorfinden sollen, sind für den zunächst veranschlagten Zeitraums 2. Halbjahr 2020 bis 2021 mit den vorhandenen Mittel folgende Umsetzungsschritte festgelegt worden, die mindestens zu erfüllen sind (s. Tabelle 4):

Tab. 4: Umsetzungsschritte in den Jahren 2020 und 2021

2. Halbjahr 2020	Umsetzungsschritte
<input type="checkbox"/>	1) Anmietung/Bereitstellung geeigneter Räume (neues Familienbüro) bzw. Einrichtung eines mobilen, Erweiterung des bestehenden oder Einrichtung eines zweiten Standorts Familienbüro
<input type="checkbox"/>	2) Bereitstellung der IT-Infrastruktur
<input type="checkbox"/>	3) Ausschreibung notwendiger Stellenbesetzungen
<input type="checkbox"/>	4) Schulung vorhandener Fachkräfte und Hospitationen in den Fachdiensten
<input type="checkbox"/>	5) Familiengerechte Einrichtung mit Spiel- und Stillecke
<input type="checkbox"/>	6) Entwicklung und Produktion eines gemeinsamen Logos, Erstellung von Öffentlichkeitsarbeits-Materialien, Einrichtung Webseite
<input type="checkbox"/>	7) Einsatzplanung im Familienbüro (Telefondienste/Sprechstunden), Erstellung von Prozesssteckbriefen (s. Anlage 1), Festlegung Öffnungszeiten
<input type="checkbox"/>	8) Eröffnung/Erweiterung bis Ende 2020, mind. 15 Stunden/Woche Sprechzeiten*
2021	Umsetzungsschritte
<input type="checkbox"/>	1) bis 1. Halbjahr: Besetzung der ausgeschriebenen Stellen
<input type="checkbox"/>	2) Erweiterung der Öffnungszeiten (bis zu 30 Stunden/Woche), Bedarfsprüfung von Öffnungszeiten am Nachmittag bzw. Samstag
<input type="checkbox"/>	3) bis 1. Halbjahr: ggf. Kooperationsvereinbarung mit Dienstleister/Träger für Sozialberatung (Soziale Arbeit)
<input type="checkbox"/>	4) Kontinuierliche Schulung bereits vorhandener Fachkräfte und Hospitanzen in den Fachdiensten/außerhalb in bezirklichen Einrichtung für Familien
<input type="checkbox"/>	5) Regelmäßiger Austausch mit den Fachdiensten (Schnittstellen) des Jugendamts; Vernetzung mit weiteren bezirklichen Einrichtungen für Familien
<input type="checkbox"/>	6) Evaluation der bis 2019 eingerichteten Familienbüros (FK, LI, SZ), der Erweiterungen und des Umsetzungsstandes 2020 durch Geschäftsprozesseinheit (GPE) des BA Friedrichshain-Kreuzberg für die Berliner Jugendämter
<input type="checkbox"/>	7) Erstellung Wirkungsbericht für Hauptausschuss (GPE des BA F-K und SenBJF)
<input type="checkbox"/>	8) ggf. konzeptionelle Nachsteuerung auf Basis Wirkungsbericht

*= In Abhängigkeit von den Kontaktbeschränkungsauflagen der Bundesregierung und des Landes Berlin angesichts der COVID-19-Pandemie

Quelle: SenBJF, eigene Zusammenstellung; Jugendamt Friedrichshain-Kreuzberg „Konzept 2.0 für das FamilienServiceBüro“ (2020)

4. Umsetzung zur Freigabe der Mittel

Der Ausbaustand von Familienbüros in den Bezirken ist deutlich heterogen, dennoch sollen alle Bezirke in gleicher Höhe von den veranschlagten Mitteln profitieren, sodass für das Jahr 2020 pro Bezirk 166.667 Euro und für das Jahr 2021 pro Bezirk 333.333 € zur Verfügung stehen.

Die Gleichverteilung der Mittel wird dahingehend begründet, dass ein einheitlicher Leistungsrahmen für Familien in jedem Bezirk im Sinne einer familiengerechten Infrastruktur gewährleistet werden soll. Darüber hinaus haben die Erkenntnisse aus dem „Schnellläuferprojekt Unterhaltsvorschuss-Elterngeld“ (2018) zur Umsetzung der prioritären Projekte im Rahmen der Verbesserung der gesamten städtischen Steuerung („Zukunftspakt Verwaltung“, 2019) ergeben, dass die Etablierung von Familienbüros in allen Berliner Bezirken mit einer personellen und sächlichen Mindestausstattung zielführend im Sinne der Maßnahmen zur Beschleunigung der Antrags- und Fallbearbeitung sind (bspw. Aufgabenspezialisierung; Front-/Backoffice).

Bis zur Klärung der weiteren Produktentwicklung der Familienbüros sind je Bezirk separate Kostenstellen für die Familienbüros einzurichten. Die Mittel sind anschließend über die Gemeinkosten zu verteilen. Die Umsetzungsschritte zur Freigabe der Mittel sind in folgender Tabelle dargestellt (s. Tabelle 5):

Tabelle 5: Umsetzung des Rahmenkonzepts in den Berliner Bezirken zur Freigabe der Mittel

Bezirk	Familienbüro aktiv	Umsetzung bis 08/2020	Umsetzung bis Ende 2. Halbjahr 2020 (s. Tab. 4)	Umsetzung 2021 (s. Tab.4)
Mitte	Familienbüro	eingerrichtet	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021 (1.-5.) für Familienbüro
Friedrichshain-Kreuzberg	Familien ServiceBüro	eingerrichtet und Feinkonzept liegt vor	✓	ggf. Ausweitung, vgl. Umsetzungsschritte (Tab. 5)
Pankow	--/--	Vorlage bezirkliches Umsetzungskonzept	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Charlottenburg-Wilmersdorf	--/--	Vorlage bezirkliches Umsetzungskonzept	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Spandau	--/--	Vorlage bezirkliches Umsetzungskonzept	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Steglitz-Zehlendorf	Familienbüro	eingerrichtet, mit Trägerkooperation	✓	ggf. Ausweitung, vgl. Umsetzungsschritte (Tab. 5)
Tempelhof-Schöneberg	InfoPoint Jugendamt	eingerrichtet	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Neukölln	--/--	Vorlage bezirkliches Umsetzungskonzept	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Treptow-Köpenick	--/--	Vorlage bezirkliches Umsetzungskonzept	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Marzahn-Hellersdorf	--/--	Vorlage bezirkliches Umsetzungskonzept	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021
Lichtenberg	Familienbüro	eingerrichtet, mit Trägerkooperation	✓	ggf. Ausweitung, vgl. Umsetzungsschritte (Tab. 5)
Reinickendorf	--/--	Vorlage bezirkliches	Umsetzungsschritte 2020	Umsetzungsschritte 2021

Bezirk	Familien- büro aktiv	Umsetzung bis 08/2020	Umsetzung bis Ende 2. Halbjahr 2020 (s. Tab. 4)	Umsetzung 2021 (s. Tab.4)
		Umsetzungskonzept	schritte 2020	

Quelle: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2019); SenBJF, eigene Zusammenstellung (03/2020)

In Vertretung

Sigrid Klebba
Senatsverwaltung für Bildung,
Jugend und Familie

Anlage (1)

Modell-Prozesssteckbriefe

Prozessname	Erstberatung zum Unterhaltsvorschuss (UV)
Kurzbeschreibung	Eine Kundin / ein Kunde benötigt eine Erstberatung zum UV, möchte einen Antrag auf diese Leistung stellen.
Prozessziel	Ziel ist, alle Fragen der Kundin / des Kunden im Rahmen einer Erstberatung in Bezug auf die UV-Leistung geklärt zu haben.
Prozessverantwortliche/r	Gruppenleitung Familienbüro
Prozessteam	Sachbearbeitung Familienbüro
Prozessinput (Daten/Dokumente)	Eine Kundin / ein Kunde besucht das Familienbüro oder nimmt Kontakt per Telefon oder E-Mail auf, eine Fragestellung zum UV geht ein, der Antrag wird persönlich gestellt oder per Post übersandt, relevante Unterlagen werden eingereicht.
Prozessoutput (Daten/Dokumente)	<ul style="list-style-type: none"> • das Antragsformular ist vollständig ausgefüllt • alle relevanten Nachweise liegen vor bzw. sind angefordert • OLMERA-Anfrage ist erfolgt • der Fall ist im Fachverfahren SoPart angelegt • der familienferne Elternteil ist in Verzug gesetzt • die Akte ist angelegt • Fallabgabe an den Fachbereich
Schnittstellen	Leistungsbereich – Unterhaltsvorschussstelle Anwendungs- und Systembetreuung
Risiken und Gefahren	Die Fragen können im Familienbüro nicht abschließend geklärt werden Antragsunterlagen fehlen und müssen angefordert werden.
Prozesskennzahlen Messgrößen	Anträge auf UV werden spätestens am nächsten Tag an den Fachbereich weitergegeben.
Prozessbewertung	Eine regelmäßige gemeinsame Betrachtung mit Soll/Ist-Abgleich durch Familienbüro und UV-Stelle erfolgt.
Arbeitshilfen	Ordner auf dem Netzwerklaufwerk des Familienbüros Unterhaltsvorschussgesetz - UVG Richtlinien zum UVG Fachverfahren SoPart mit hinterlegten Vordrucken OLMERA-Zugang

Prozessname	Erstberatung zum Elterngeld (EG)
Kurzbeschreibung	Eine Kundin / ein Kunde benötigt eine Erstberatung zum EG, möchte einen Antrag auf diese Leistung stellen.
Prozessziel	Ziel ist, alle Fragen der Kundin / des Kunden im Rahmen einer Erstberatung in Bezug auf die EG-Leistung geklärt zu haben.
Prozessverantwortliche/r	Gruppenleitung Familienbüro
Prozessteam	Sachbearbeitung Familienbüro
Prozessinput (Daten/Dokumente)	Eine Kundin / ein Kunde besucht das Familienbüro oder nimmt Kontakt per Telefon oder E-Mail auf, eine Fragestellung zum EG geht ein, der Antrag wird persönlich gestellt oder per Post übersandt, relevante Unterlagen werden eingereicht.
Prozessoutput (Daten/Dokumente)	<ul style="list-style-type: none"> • Das Antragsformular ist vollständig ausgefüllt • alle relevanten Nachweise liegen vor bzw. sind angefordert • der Fall ist im Fachverfahren EG Plus angelegt • die Akte ist angelegt • Fallabgabe an den Fachbereich
Schnittstellen	Leistungsbereich – Elterngeldstelle Anwendungs- und Systembetreuung
Risiken und Gefahren	Die Fragen können im Familienbüro nicht abschließend geklärt werden. Antragsunterlagen fehlen und müssen angefordert werden.
Prozesskennzahlen Messgrößen	Anträge auf EG werden spätestens am nächsten Tag an den Fachbereich weitergegeben.
Prozessbewertung	Eine regelmäßige gemeinsame Betrachtung mit Soll/Ist-Abgleich durch Familienbüro und EG-Stelle erfolgt.
Arbeitshilfen	Ordner auf dem Netzwerklaufwerk des Familienbüros Bundeselterngeld und Elternzeitgesetz (BEEG) Richtlinien zum BEEG Fachverfahren EG Plus mit hinterlegten Vordrucken OLMERA-Zugang

Prozessname	Erstberatung zur Kindertages- und Hortbetreuung (TB)
Kurzbeschreibung	Eine Kundin / ein Kunde benötigt eine Erstberatung zur TB, möchte einen Antrag auf diese Leistung stellen.
Prozessziel	Ziel ist, alle Fragen der Kundin / des Kunden in Bezug auf die Leistung geklärt zu haben.
Prozessverantwortliche/r	Gruppenleitung Familienbüro
Prozessteam	Sachbearbeitung Familienbüro
Prozessinput (Daten/Dokumente)	Eine Kundin / ein Kunde besucht das Familienbüro oder nimmt Kontakt per Telefon oder E-Mail auf, eine Fragestellung zur TB geht ein, der Antrag wird persönlich gestellt oder per Post übersandt, relevante Unterlagen werden eingereicht.
Prozessoutput (Daten/Dokumente)	<ul style="list-style-type: none"> • das Antragsformular ist vollständig ausgefüllt • alle relevanten Nachweise liegen vor bzw. sind angefordert • OLMERA-Anfrage ist erfolgt • der Fall ist im Fachverfahren ISBJ-Kita angelegt • die Akte ist angelegt • der Gutschein ist erstellt (bei Rechtsanspruch) • Fallabgabe an den Fachbereich
Schnittstellen	Leistungsbereich – Gutscheinstelle (GS) FB Koordination Frühe Bildung und Erziehung (KBE) - Tagespflege Anwendungs- und Systembetreuung ISBJ-Helpdesk
Risiken und Gefahren	Die Fragen können im Familienbüro nicht abschließend geklärt werden. Antragsunterlagen fehlen und müssen angefordert werden.
Prozesskennzahlen Messgrößen	Anträge auf TB werden spätestens am nächsten Tag an den Fachbereich weitergegeben.
Prozessbewertung	Eine regelmäßige gemeinsame Betrachtung mit Soll/Ist-Abgleich durch Familienbüro und GS erfolgt.
Arbeitshilfen	Der Ordner auf dem Netzwerklaufwerk des Familienbüros Gesetz zur Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und Kindertagespflege - KitaFöG Richtlinien Fachverfahren ISBJ-Kita mit hinterlegten Vordrucken OLMERA-Zugang

Prozessname	Erstberatung zur Vaterschafts-(Mutterschafts-) anerkennung (VA) und zur Abgabe der gemeinsamen Sorgeerklärung (SE)
Kurzbeschreibung	Eine Kundin / ein Kunde benötigt eine Erstberatung zur VA und/oder zur SE, möchte einen Beurkundungstermin buchen.
Prozessziel	Ziel ist, alle Fragen der Kundin / des Kunden in Bezug auf die Beurkundung der VA und die Abgabe der SE geklärt zu haben.
Prozessverantwortliche/r	Gruppenleitung Familienbüro
Prozessteam	Sachbearbeitung Familienbüro
Prozessinput (Daten/Dokumente)	Eine Kundin / ein Kunde besucht das Familienbüro oder nimmt Kontakt per Telefon oder E-Mail auf, eine Fragestellung zur VA/SE geht ein, relevante Unterlagen werden eingereicht.
Prozessoutput (Daten/Dokumente)	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Beurkundungstermin bei einer Urkundsperson ist für die Eltern verbindlich gebucht • Fallabgabe mit allen Unterlagen an den Fachbereich
Schnittstellen	Leistungsbereich – Beistandschaft Anwendungs- und Systembetreuung
Risiken und Gefahren	Die Fragen können im Familienbüro nicht abschließend geklärt werden. Antragsunterlagen fehlen und müssen angefordert werden.
Prozesskennzahlen Messgrößen	Die Eltern erhalten spätestens einen Tag nach Eingang ihrer Anfrage eine Antwort, werden an den Fachbereich weitergegeben.
Prozessbewertung	Eine regelmäßige gemeinsame Betrachtung mit Soll/Ist-Abgleich durch Familienbüro und UV erfolgt.
Arbeitshilfen	Der Ordner auf dem Netzwerklaufwerk des Familienbüros „Beistandschaft“ enthält alle relevanten Hinweise und Unterlagen, die für die Arbeit im Familienbüro erforderlich sind (Zugriff hat auch die BS, der Ordner wird beiderseits gepflegt und aktuell gehalten) Outlook-Kalender der BS OLMERA-Zugang

Prozessname	Eingehender Anruf über die Behördennummer 115
Kurzbeschreibung	Eine Kundin / ein Kunde wählt die 115, hat Fragen zu familienrelevanten Themen, die vom First Level nicht beantwortet werden können und wird an das Second Level weitergeleitet.
Prozessziel	Ziel ist, alle Fragen der Kundin / des Kunden abschließend geklärt zu haben.
Prozessverantwortliche/r	Gruppenleitung Familienbüro
Prozesssteam	Sachbearbeitung Familienbüro
Prozessinput (Daten/Dokumente)	Ein Anruf geht im Second Level – Familienbüro – ein.
Prozessoutput (Daten/Dokumente)	Erhobene Daten werden ggf. an den Fachbereich weitergegeben.
Schnittstellen	IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) Facility Management (Betreuung der Telefonanlage) alle Fachbereiche des Jugendamtes
Risiken und Gefahren	<ul style="list-style-type: none"> • Die Fragen können im Familienbüro nicht abschließend geklärt werden. • Anruf kann vom Second Level nicht entgegengenommen werden (Personalmangel / zu hohes Anruferkommen / technische Probleme mit der IT)
Prozesskennzahlen Messgrößen	Anrufe werden innerhalb der Servicezeiten Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr und Montag bis Donnerstag von 13:00 bis 15:00 Uhr angenommen. Vom ITDZ erstellte Tickets wegen Nichterreichbarkeit werden spätestens am nächsten Tag bearbeitet (Rückmeldung an die Kundin / den Kunden).
Prozessbewertung	Auswertung der Statistik über Frequentierung der 115. Eine turnusmäßige gemeinsame Betrachtung mit Soll/Ist-Abgleich zwischen ITDZ und Second Level erfolgt.
Arbeitshilfen	Telefonanlage im Familienbüro an allen Arbeitsplätzen Internetzugang / Dienstleistungsdatenbank (DLDB) Alle relevanten Fachverfahren SoPart, ISBJ-Kita, EG Plus, OLMERA-Zugang Hinterlegte Arbeitsmaterialien im entsprechenden Ordner auf dem Netzwerklaufwerk Familienbüro