

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Narnhammer SPD
vom 19.12.2002

Familienservicestellen

Familienservicestellen sind ein neues Informationsangebot in Bayern für Familien. Die Staatsregierung hat veröffentlicht, dass die Familienservicestellen den Familien helfen wollen, aus der Vielzahl von Leistungen, Unterstützungen, Beratungsangeboten und Regelungen für Familien, die für ihr Anliegen richtige Stelle zu finden.

Vor diesem Hintergrund frage ich die Staatsregierung:

1. Wie wurde vom Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen sichergestellt, dass die Information über die Einrichtung der so genannten Familienservicestellen die Adressaten auch erreicht?
2. Hat es besondere Gründe, dass es auf die Familienservicestellen keinen „Zugriff“ aus dem Mobilfunknetz und aus dem Internet gibt und ist es richtig, dass die Familienservicestellen „nur“ telefonische Auskunft über familienbezogene Leistungen und Hilfen, aber keine inhaltlich-fachliche Beratung geben?
3. Welche Qualifikation(en) haben die Beraterinnen und Berater, mit denen die Familienservicestellen besetzt sind.
4. Wie viele MitarbeiterInnen stehen allen Familienservicestellen bayernweit insgesamt zur Verfügung, welches Finanzvolumen brauchen diese Einrichtungen zu ihrem Unterhalt und ist die derzeitige personelle Besetzung und finanzielle Ausstattung der Servicestellen ausreichend?
5. Gibt es konkrete Zahlen (reale Zahlen und Prozentzahlen) bezüglich der Frequentierung bzw. Nutzung und der Akzeptanz der AdressatInnen der bayernweit zu erreichenden Familienservicestellen?
6. Welche Folgerungen lassen sich aus gewonnenem Zahlenmaterial aus Sicht des zuständigen Fachministeriums ableiten?
7. Sind signifikante Häufelungen bezüglich anfragender Personengruppen (z.B. Familien; allein Erziehende etc.) sowie anstehender Fragen und Problemlagen zu erkennen?
8. Welche Prognose bezüglich der künftigen Entwicklung der genannten Stellen ist gemäß der Auffassung des zuständigen Ressortministeriums zu stellen?

Antwort

**des Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung,
Familie und Frauen**
vom 10.02.2003

Zu 1.:

Die Familienservicestellen wurden durch die Verteilung von Informationsmaterial und durch Öffentlichkeitsarbeit bekannt gemacht.

Zu Beginn der Arbeit der Familienservicestellen am 1. August 2002 wurden 500.000 Faltblätter, 35.000 Handzettel und 20.000 Plakate hergestellt und an Einrichtungen mit Kontakt zu den Familien versandt. Material erhielten die Ämter für Versorgung und Familienförderung, die Landratsämter und kreisfreien Städte, Ehe- und Familienberatungsstellen, Erziehungsberatungsstellen und Schwangerenberatungsstellen sowie über die Landratsämter die kreisangehörigen Gemeinden, Kindergärten und Horte in Bayern. Daneben wurden auch Krankenkassen und Entbindungsstationen von Krankenhäusern mit Informationsmaterial versorgt.

Die Faltblätter wurden bei den Ämtern für Versorgung und Familienförderung von August bis Dezember 2002 allen auslaufenden Erziehungsgeldbescheiden beigelegt, teilweise auch Sendungen anderer Sachgebiete dieser Ämter. Im Bereich des Erziehungsgeldes wurden auf diesem Weg rund 100.000 Faltblätter an junge Familien gesandt.

Sowohl beim Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen als auch bei den Ämtern für Versorgung und Familienförderung wurde Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Zum Auftakt der Arbeit der Familienservicestellen habe ich am 1. August 2002 im Amt für Versorgung und Familienförderung München II eine Pressekonferenz durchgeführt. Bei diversen Veranstaltungen wurde auf die Familienservicestellen hingewiesen. Die Medien berichteten entsprechend über die Familienservicestellen. Bei den Schriftmedien waren neben Tageszeitungen auch Verbandsblätter und spezielle Elternzeitschriften vertreten. Auch im Internet wurde und wird unter www.stmas.bayern.de/familie/service.htm und www.lvfbayern.de auf die Familienservicestellen hingewiesen.

Zu 2.:

Zielsetzung der Familienservicestellen ist es, Familien in Bayern Auskunft zu geben, welche Leistungen und Unterstützungen es für Familien in Bayern gibt und welche Stelle im Einzelnen zuständig ist. Auskünfte an Bürger anderer Länder sind nicht beabsichtigt. Sie sind auch fachlich nicht möglich, weil dort zum Teil für dieselbe Leistung andere Behörden als in Bayern zuständig sind, zum Teil gibt es dort andere oder – etwa beim Landeserziehungsgeld – keine ent-

sprechenden Landesleistungen. Die regionale Begrenzung der Servicestellen auf Bayern erfolgt durch ein Verkehrsführungsprogramm der Telefonanlage anhand der Vorwahlnummern der Anrufer. Nachdem Anrufe aus Mobilfunknetzen bzw. dem Internet nicht der Region Bayern zugeordnet werden können, wurden diese Anschlussarten generell ausgeschlossen.

Ein weiterer wesentlicher Grund für den Ausschluss von Anrufen aus Mobilfunknetzen bzw. dem Internet liegt in den hohen Kosten, die der Freistaat Bayern sonst tragen müsste. Die Familienservicestellen sind bayernweit zum Ortstarif erreichbar. Die darüber hinausgehenden Kosten trägt der Freistaat. Diese Kosten wären bei Anrufen aus Mobilfunknetzen bzw. dem Internet besonders hoch.

Die Familienservicestellen sind telefonische Wegweiser durch die vielfältigen Beratungs- und Leistungsangebote, die für Familien in Frage kommen. Dabei wurde der Rahmen bewusst sehr weit gezogen. Es sind nicht nur familienbezogene Kernleistungen wie zum Beispiel Kindergeld, Erziehungsgeld, Unterhaltsvorschuss, Erziehungsberatung, Eheschließung, Eheberatung, Mutter-Kind-Kuren, Haushaltsfreibetrag, Schwangerenberatung, Mutterschaftsgeld, Leistungen der Landesstiftung „Hilfe für Mutter und Kind“ und Familienferienstätten enthalten, sondern auch eine Fülle weiterer Leistungen und Hilfen, die auch für Familien in Frage kommen. Beispiele für diese zweite Gruppe sind Wohngeld, Sozialhilfe, Rundfunkgebührenbefreiung, Wohnungsbauförderung, BAföG, private Altersvorsorge, Parkerleichterungen für behinderte Menschen, Suchtberatung und Schulberatung. Aufgrund der Fülle der Leistungen und Hilfen ist es den Servicekräften faktisch nicht möglich, inhaltlich-fachlich zu beraten. Dies können nur die jeweils zuständigen Behörden leisten. Darüber hinaus ist zu beachten, dass fehlerhafte fachliche Auskünfte zum Verlust von Ansprüchen und Regressansprüchen führen könnten.

Zu 3.:

In den Familienservicestellen werden engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des gehobenen und mittleren Dienstes aus den acht Ämtern für Versorgung und Familienförderung eingesetzt, die zum großen Teil aus dem Fachbereich Familienförderung kommen. Sie sind im Umgang mit moderner Kommunikationstechnik und der eingesetzten Software geschult und wurden mit einem Seminar „Fit am Telefon“ auf die telefonische Beratungstätigkeit vorbereitet.

Zu 4.:

Bayernweit stehen für den wechselnden Einsatz in den Familienservicestellen zurzeit 135 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung, von denen 55 der Laufbahn des gehobenen und 80 der des mittleren Dienstes angehören. Diese nur auf den ersten Blick hohe Zahl rechtfertigt sich durch die Wechseltätigkeit zwischen Familienservicestelle und „normaler“ Arbeit. Neues Personal wurde nicht eingestellt. Die Aufgabe Familienservicestelle wurde von den bisherigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusätzlich übernommen.

Die Familienservicestellen arbeiten mit einer Software, die vom Informationsverarbeitungs- und Servicezentrum für den

Geschäftsbereich des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen im Bayerischen Landesamt für Versorgung und Familienförderung (IVZ) entwickelt wurde. Die Software enthält rund 290 Leistungen und Hilfen sowie über 4.000 Anschriften zuständiger Stellen.

Die Familienservicestellen sind räumlich und technisch in den acht Ämtern für Versorgung und Familienförderung integriert. Unterhaltskosten können nicht beziffert werden. Für das Betreiben der Servicrufnummern (monatliche Grundgebühren und Anteil an den Gesprächsgebühren) fielen im Jahr 2002 insgesamt 1.404,84 Euro an Kosten an.

Sowohl die personelle als auch die finanzielle Ausstattung der Servicestellen ist ausreichend.

Zu 5.:

Bis Ende Januar 2003 haben insgesamt 2.455 Personen bei den Familienservicestellen angerufen. Die Anrufe verteilen sich wie folgt auf die Kalendermonate:

August	September	Oktober	November	Dezember	Januar	gesamt
628	502	455	322	207	341	2.455
26 %	20 %	19 %	13 %	8 %	14 %	100 %

Die Verteilung der Anrufe über die Tageszeit wurde ebenfalls erfasst. Erreichbar sind die Familienservicestellen vormittags von Montag mit Freitag von 8 bis 12 Uhr und nachmittags Montag mit Mittwoch von 13 bis 15 Uhr und Donnerstag von 13 bis 18 Uhr. Die größte Nachfrage ergab sich zwischen 9 und 12 Uhr. Zwischen 13 und 15 Uhr war die Nachfrage ebenfalls erhöht.

Um Rückschlüsse auf die Akzeptanz der Familienservicestellen zu erhalten, wurde in die Auskunftsoftware eine nicht personenbezogene Bewertung des Anrufs integriert. Bei jedem Anruf wurde danach unterschieden, ob die Beratung positiv (gewünschte Information vollständig gegeben), neutral (Teilinformation) oder negativ (Information nicht möglich) verlaufen ist und ob es sich um eine familienbezogene Anfrage, eine fachfremde Anfrage oder um einen sonstigen Anruf (hier nur neutrale Bewertung) gehandelt hat. Unter „Sonstiges“ fallen z. B. Anrufe mit allgemeinen Äußerungen ohne konkrete Frage.

Bewertung	familienbezogene Anfrage	fachfremde Anfrage	Sonstiges*	Summe
positiv	81,5 %	4,8 %		86,3 %
neutral	6,3 %	2,0 %	2,8 %	11,1 %
negativ	1,7 %	0,9 %		2,6 %
gesamt	89,5 %	7,7 %	2,8 %	100 %

Um die Akzeptanz weiter zu erhöhen, wurden bei familienbezogenen Anfragen, die nicht vollständig beantwortet werden konnten, eine weitere Klärung und ein späterer Rückruf angeboten. Dies wurde von den Anrufern in Anspruch genommen, konkrete Zahlen liegen hierzu aber nicht vor. Die Rückrufe wurden anschließend anonymisiert fachlich ausgewertet, um das Informationsangebot zu verbessern.

Zu 6.:

Nach dem Beginn im August 2002 ist die Zahl der Anrufe bis

Jahresende kontinuierlich zurückgegangen. Im Januar 2003 ist die Nachfrage wieder gestiegen. Die hohe Zahl positiver bewerteter Anrufe zeigt, dass das vorhandene Angebot den Informationsbedarf gut abdeckt. Es bleibt abzuwarten, wie sich die weitere Verteilung von Informationsmaterial und der hohe Anteil positiver Auskünfte auf die weitere Nachfrage auswirken.

Zu 7.:

Die Anrufer werden nicht befragt, ob sie zu einer bestimmten Personengruppe gehören. Jedoch werden die abgefragten Leistungen und Hilfen durch die Mitarbeiter der Familienservicestellen mit Hilfe der Software erfasst. Dabei ergeben sich deutliche Schwerpunkte.

lfd. Nr.	Zahl der Anfragen	Leistung / Hilfe
1	579	Erziehungsgeld
2	209	Kindergeld
3	195	Wohngeld
4	147	Sozialhilfe
5	118	Landesstiftung „Hilfe für Mutter und Kind“
6	98	Kosten der Kinderbetreuung

lfd. Nr.	Zahl der Anfragen	Leistung / Hilfe
7	94	Mutterschaftsgeld – Entbindungsgeld
8	83	Ehe- und Familienberatung
9	72	Rundfunkgebührenbefreiung
10	65	Platz in Kindertagesstätte
11	53	Mütterkur, Mutter-Kind-Kuren
12	52	Broschüren zu finanziellen Leistungen

Fragen nach finanziellen Leistungen stehen eindeutig im Vordergrund. Die Spitzenposition von Erziehungsgeld dürfte mit der Zusendung der Faltblätter zusammen mit den Erziehungsgeldbescheiden zusammenhängen. Die Fragen nach Wohngeld und Sozialhilfe weisen auf Familien mit geringem Einkommen hin. Fragen nach Unterhalt (49 Fragen, Rang 13) und Unterhaltsvorschuss (45 Fragen, Rang 17) werden vorwiegend von Alleinerziehenden gestellt.

Zu 8.:

Eine Prognose bezüglich der künftigen Entwicklung der Familienservicestellen ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht möglich. Nach einem Jahr Laufzeit wird eine Bewertung erfolgen.