



**Betreff:**  
"Alles unter einem Dach - Das Potsdamer Familienbüro"

öffentlich

**bezüglich**  
**DS Nr.:** 20/SVV/0332

Erstellungsdatum	28.05.2021
Eingang 502:	28.05.2021

Einreicher: Fachbereich Bildung, Jugend und Sport

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung	Gremium
02.06.2021	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam

**Inhalt der Mitteilung:** Die Stadtverordnetenversammlung nimmt zur Kenntnis:

Die Landeshauptstadt Potsdam gilt als eine kinder- und familienfreundliche Kommune. Die Angebote sind zahlreich, werden an unterschiedlichen Orten der Stadt von verschiedenen Akteur\*innen vorgehalten und über viele Kanäle in den öffentlichen Raum kommuniziert. Allerdings ist eine Lebensphasen / -situation bezogene oder gar ad hoc gewünschte Orientierung für die Zielgruppe Familien nicht immer gegeben.

Für die Kinder, Jugendlichen und Familien in Potsdam ist es in der Regel irrelevant, welche Institution ein Angebot vorhält. Zudem haben viele Interessierte keine Information darüber, welches Angebot geeignet sein könnte, da oft nur ein Bedürfnis formuliert werden kann (bspw. der Wunsch nach finanzieller Unterstützung). Dies bedeutet, dass die zahlreichen Angebote für Kinder, Jugendliche und Familien nicht zwangsläufig auch zur Bedarfsdeckung führen.

Aus der Lebensphase / -situation der Zielgruppe heraus ist es daher geboten, die Informationen zu den bestehenden Angeboten zu bündeln und möglichst transparent an einer zentralen Stelle zugänglich zu machen (bspw. vom Babyschwimmen bis zum Wohngeld).

Der Wunsch nach Orientierung und Hilfestellung auf Seiten der Familien etwa über die Schaffung / Nutzung einer zentralen Anlaufstelle für familienrelevante Informationen bildet die Basis des Konzeptes. Im Fokus steht dabei die Akzeptanz durch die Zielgruppe, so dass an dieser Stelle bewusst auf eine Festlegung von Prozessen und Zwischenschritten verzichtet wird. Die im Kern agil angelegte Konzeption erlaubt es einerseits, den Bedürfnissen der Familien nach Auskunft / Information, Beratung und Unterstützung schnell zu entsprechen und andererseits Familien und familienrelevanten Akteur\*innen sich im Rahmen der im Kurz-Konzept formulierten stufenweisen Entwicklung eines Familienbüros zu beteiligen bzw. bei der inhaltlichen Ausgestaltung des Familienbüros zu engagieren.

**Fortsetzung auf Seite 3**

**Finanzielle Auswirkungen?**

Ja

Nein

Das **Formular** „Darstellung der finanziellen Auswirkungen“ ist als **Pflichtanlage** beizufügen.

**Fazit finanzielle Auswirkungen:**

Die Mitteilungsvorlage selbst hat keine direkten finanziellen Auswirkungen, gleichwohl hätte aber die Schaffung der beschriebenen strukturellen Rahmenbedingungen finanzielle Auswirkungen, die bis dato noch nicht im Haushalt des Geschäftsbereichs Bildung, Kultur, Jugend und Sport (GB2) berücksichtigt sind.

Bei zukünftigen Haushaltsaufstellungsverfahren der LHP wird im Geschäftsbereich 2 die skizzierte Umsetzung eines Familienbüros in Bezug auf die Gesamthaushaltslage und der kritischen Würdigung aller pflichtigen sowie freiwilligen Aufgaben / Leistungen des im GB 2 abgewogen werden.

Oberbürgermeister

Geschäftsbereich 1

Geschäftsbereich 2

Geschäftsbereich 3

Geschäftsbereich 4

Geschäftsbereich 5

## **Fortsetzung der Mitteilungsvorlage „Alles unter einem Dach – Das Potsdamer Familienbüro“**

Das nachfolgende Kurz-Konzept enthält zentrale Aussagen zu Zielstellung und Vision sowie zu den Eckpfeilern für eine geplante Umsetzung eines Potsdamer Familienbüros.

### **Zielstellung und Vision**

Das Potsdamer Familienbüro soll für Familien in möglichst vielen familienrelevanten Fragen / Belangen eine zentrale Anlaufstelle sein. Verstanden als Gemeinschaft aus Eltern/-teilen bzw. Sorgeberechtigten und Kindern, gleich welcher Kombination, soll das Familienbüro zunächst Auskunft / Informationen und Beratung bieten. Für weitergehende Bedarfe unterstützt das Familienbüro die Zielgruppe dabei, die entsprechenden Ansprechpartner\*innen in Potsdam zu bestimmen und an diese zu vermitteln.

Die Form der Hilfestellung soll dabei persönlich vor Ort und am Telefon sowie digital im Internet erfolgen. Der persönliche Kontakt können von Familienmitgliedern dazu genutzt werden, die vagen Bedürfnisse in der Beratung mit den stadtweiten Angeboten abzugleichen. Perspektivisch soll vor allem im Hinblick auf die Möglichkeit einer selbständigen Recherche durch die Familien(mitglieder) eine digitale Plattform Orientierung bieten. Eine Verknüpfung mit dem Relaunch bzw. der steten Weiterentwicklung von potsdam.de ist zu gegebener Zeit zu prüfen.

Das Familienbüro versteht sich als ein Netzwerk-Knotenpunkt, an dem die (sich ändernden) Belange der Familien identifiziert / wahrgenommen werden können. Es soll beitragen zukünftig Kinder, Jugendliche und Familien regelhaft in die Frage der bedarfsgerechten Entwicklung der Angebotsvielfalt einbeziehen zu können. Der Transfer würde von Seiten des Familienbüros in enger Abstimmung mit familienrelevanten Akteur\*innen / Leistungspartnern organisiert. Langfristig betrachtet kann das Familienbüro auf diese Weise zu einer Partizipationsplattform für Familien werden, wo nicht nur Bedarfe gespiegelt und Kritik geäußert, sondern Familien darüber hinaus auch in die Ausgestaltung von Angeboten integriert werden könnten.

### **Geplante Umsetzung**

Die Umsetzung eines zentralen Familienbüros ist ein organisatorisches und inhaltliches Groß-Projekt, dass über verschiedene Entwicklungsphasen in Potsdams Daseinsfürsorge integriert werden soll. Ausgehend von einer ersten Phase der Initiierung können zwei weitere Phasen (Weiterentwicklung / Integration) folgen, die in der Gesamtschau die vorgegebenen Ziele des Familienbüros umsetzen sollen.

Maßgebend für die Umsetzung ist die Orientierung am Bedarf der Familien, der bereits mit der Initiierung des Familienbüros systematisch erfasst werden soll. Diese Zielgruppenorientierung bedingt eine hohe Flexibilität in der Projektumsetzung, um Entwicklungserfahrungen einbauen zu können. Damit den Familien schnell eine zusätzliche Unterstützungsleistung angeboten werden kann, sind die weiteren Ausbauphasen des Familienbüros nur Vorschläge für eine mögliche Entwicklung. Der dynamische Projektaufbau soll sicherstellen, dass den sich wandelnden Bedarfen der Familie seitens der heterogenen Trägerlandschaft und den anderen Kooperationspartner\*innen zielführend entsprochen werden kann.

### **Informieren. Beraten. Vermitteln. Wahrnehmen (PHASE 1 Initiierung)**

Die erste Phase der Umsetzung dient der Initiierung des Potsdamer Familienbüros. Die Mitarbeitenden des Familienbüros werden in dieser Phase Potsdamer Bürger\*innen zu familienrelevanten Themen informieren, Beratungsleistungen anbieten und Interessierte bei Bedarf an die kompetente Akteur\*innen in Potsdam weitervermitteln - Lotsenfunktion.

Ausschlaggebend für das Informations- und Beratungsangebot sind alle Themen, die eine Relevanz für Familien, Kinder und Jugendliche besitzen. Folgende Schwerpunktbereiche stehen hierbei im Fokus:

- Erziehung / Familienbildung
- Familienfreundliche Infrastruktur (Freizeit / Gesundheit / Mobilität)
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Kindertagesbetreuung
- Bildung
- Inklusion

- Integration
- Gesellschaftliche Teilhabe
- Wirtschaftliche Hilfen
- Trennung und Scheidung

Zusätzlich zu allgemeinen Informationen und Beratungen sollen von Beginn an in regelmäßigen Sprechstunden verschiedene konkrete Angebote von unterschiedlichen Fachkräften in Potsdam unterbreitet werden, um die thematische Ansprache der Familien zu erweitern. Denkbar wären in der ersten Phase Angebote aus den Segmenten:

- Beratung in Fragen der Erziehung
- Gesundheitsförderung und Primärprävention
- Inklusive Pädagogik
- Integrationsherausforderungen im Lebensalltag
- Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
- Suche eines Kita- und Schul-Platzes
- Jugendschutz und Medienkompetenz
- Trennung, Scheidung, Unterhalt

Für weitergehenden Fragen / Belange übernimmt das Familienbüro eine Lotsenfunktion. Hierzu stellen die Mitarbeitenden den Kontakt zu den entsprechenden Partner\*innen her und vermittelt so in betreuende Hände weiter.

Mit dieser ersten Phase des Potsdamer Familienbüros wird eine umfassende Wissensdatenbank zum Thema Familie entstehen, die dem bisherigen Mangel an einer Gesamtschau der Informationen und Angebote Abhilfe leisten wird. Die Datenbank soll alle familienrelevanten Informationen aufnehmen und derart Potsdams Angebotsvielfalt und die dahinterstehenden Akteur\*innen sichtbar machen. Das Wissen soll dabei nicht exklusiv den Mitarbeitenden des Familienbüros zur Verfügung stehen, sondern vielmehr über eine digitale Schnittstelle zu einem allgemein verfügbaren Informationsportal entwickelt werden. Ziel wird es sein, allen Familienmitgliedern zu erlauben, sachbezogen zu jeder Zeit die gewünschte Information, das nötige Beratungsangebot oder den / die relevante Ansprechpartner\*in in Potsdam zu finden.

Die Form der digitalen Aufbereitung der Informationen muss in Abstimmung mit bereits existierenden digitalen Angeboten der Stadt vollzogen werden (Kinderstadtplan Potsdam, Kinder- und Jugendportal, Servicenummer 115). Die Harmonisierung der bestehenden digitalen Angebote mit einem neuen Familienportal könnte mit einem modularen Verständnis digitaler Serviceleistungen in der Landeshauptstadt gewährleistet werden. Synergien mit anderen Portalen der Stadt könnten den Entwicklungsprozess beschleunigen und zudem für eine schnellere Akzeptanz des Familienportals sorgen. Sowohl aus Sicht der Zielgruppe als auch aus Sicht der familienrelevanten Akteur\*innen ist eine solche Bündelung der Angebotskommunikation sinnvoll: Erschließt sich den Familienmitgliedern auf umfassende Weise die Angebotsvielfalt in Potsdam, profitieren die Akteur\*innen durch eine gezieltere Sichtbarkeit von einer höheren Resonanz auf ihre Angebote.

Für die Weiterentwicklung der Familien-Serviceleistung ist es von zentraler Bedeutung, dass das Familienbüro zur Interessenvertretung der Familienmitglieder wird. Wie ein Seismograph Bodenerschütterungen wahrnimmt, soll das Familienbüro Veränderungen in den Bedürfnissen von Familien frühzeitig registrieren. Neben einer hohen Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden sollen Familienmitglieder zur Informationsgewinnung auch unmittelbar befragt werden. Auf dieser Grundlage kann das Familienbüro als Interessenvertretung der Familien agieren und einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung neuer operativer Angebote leisten. Die Umsetzung der folgenden Phasen wird in zentraler Weise von den erfragten Bedürfnissen der Familien abhängen.

### **Mitmachen. Kooperieren. Darstellen (PHASE 2 Weiterentwicklung)**

In einer zweiten Phase könnte das Angebot des Familienbüros in folgender Weise erweitert werden. Durch die gewonnene Akzeptanz auf Seiten der Zielgruppe und der familienrelevanten Akteur\*innen wird das Potsdamer Familienbüro zu einer Partizipationsplattform für Familien und zu einer Kooperationsstelle „Netzwerk Familie“ ausgebaut. Das Potsdamer Familienbüro entwickelte sich derart zusätzlich durch alle Interessierten und Beteiligten zu einem gemeinsamen Schaufenster für die kommunale Familienpolitik.

## **Partizipationsplattform für Familien**

Die ersten Erfolge und Entwicklungen der Etablierung könnten dazu genutzt werden, das Potsdamer Familienbüro zu einer Partizipationsplattform für Familien auszubauen. Als ein Treffpunkt wäre den Familien die Möglichkeit gegeben, an zentraler Stelle Bedürfnisse, Ideen und auch Kritik zu platzieren. Im Rahmen von organisierten Veranstaltungen könnten die Familienmitglieder zusätzlich in die Lage versetzt werden, sich über relevante Themen zu informieren oder auch Mitstreiter\*innen für Projekte und Eigenengagement zu finden.

Von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Vorhabens würde es sein, der Zielgruppe den persönlichen Nutzen des Besuchs und auch der Teilhabe vor Augen zu führen. Die Mitarbeitenden des Familienbüros könnten über gezielte Aktionen (Familienfeste, Preisausschreiben) oder auch durch die Anbindung einer Lastenrad-Verleihstation zur Attraktivität und damit zur weiteren Akzeptanz beitragen.

## **Kooperationsstelle „Netzwerk Familie“**

Eine weitere mögliche Gelingensbedingung für das Potsdamer Familienbüro könnte sein, die Kooperationsstrukturen und die lokale Vernetzung mit allen familienrelevanten Akteur\*innen voranzutreiben, um im Interesse der Zielgruppe ein „Netzwerk Familie“ zu etablieren. Hat das Familienbüro bereits in der ersten Phase mit allen Akteur\*innen zur Erfassung der Angebote zusammen gearbeitet, könnte diese Kooperation zu einem „Netzwerk Familie“ gemeinsam weiterentwickelt werden.

Zentrale Akteur\*innen für das „Netzwerk Familie“ wären hierbei:

- Erziehungs- und Familienberatungsstellen
- Familienbegrüßungsdienst
- Familienzentren
- Netzwerk Gesunde Kinder und Familien
- Freie Träger im Feld der Familie und Jugend
- Kindertageseinrichtungen
- Beauftragte für Kinder- und Jugendinteressen
- Kinder- und Jugendbüro (Stadtjugendring Potsdam)
- Büro Kinder(ar)mut (AWO Potsdam)
- Medienwerkstatt Potsdam
- Stadtsportbund
- Gleichstellungsbeauftragte
- Kreiselternrat
- Kreiskitaelternbeirat
- Beirat für Menschen mit Behinderung
- Migrationsbeirat
- FH Potsdam
- Uni Potsdam
- Jobcenter

## **Schaufenster Kommunale Familienpolitik**

Das Potsdamer Familienbüro bietet die Anlage, sich zu einer umfassenden Kommunikationsplattform für familienrelevante Belange zu entwickeln. Neben Angeboten könnten auch familienpolitische Erfolge und Veränderungen öffentlichkeitswirksam vom Familienbüro kommuniziert werden. Die Entwicklung des digitalen Familienportals, die Konzeption eines regelmäßigen Familien-Newsletters und die Organisation von Veranstaltungen dienen damit sowohl der Zielgruppe zur Orientierung, als auch der Stadt Potsdam für eine repräsentative Darstellung der eigenen Familienfreundlichkeit.

## **Einreichen (PHASE 3 Integration)**

Mit einer möglichen dritten Phase könnte das Familienbüro zu einer zentralen Anlaufstelle für Familienleistungen weiterentwickelt werden (One-Stop-Agency). Dies würde viele Anpassungsschritten umfassen, die innerhalb der Verwaltung koordiniert und abgestimmt werden

müssten. Neben formaljuristischen Aspekten wäre auch eine tragfähige IT-Infrastruktur sowie die entsprechende Fachexpertise bei den Mitarbeitenden des Familienbüros sicherzustellen.

Die folgenden familienrelevanten Leistungen könnten sukzessive in das Aufgabenportfolio des Familienbüros eingebunden und fest verortet werden:

- Betreuungsplatzservice Kita-Tipp
- Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket

Durch die Übernahme dieser Leistungen würden viele Familien den Weg ins Familienbüro finden, wobei die Zielgruppe dann auch in weiteren familienrelevanten Fragestellungen beraten werden könnte. Die Einbindung des Elterngeldes und / oder des Unterhaltsvorschlusses böte ähnliche Synergieeffekte, bei denen Eltern in wichtigen Entscheidungs- und Krisenmomenten fachkompetent informiert, beraten und u.U. an familienrelevante Akteur\*innen weitervermittelt werden könnten.

## **Notwendige strukturelle Rahmenbedingungen**

### **Raumbedarf**

Für das Familienbüro ist eine zentrale Örtlichkeit von höchster Bedeutung. Diese müsste idealerweise in der Innenstadt liegen, gut mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Fahrrad und zu Fuß erreichbar sein. Zudem ist eine ebenerdige und barrierefreie Unterbringung dringend erforderlich. Derart ist der Zugang für Familien mit Kinderwagen oder Menschen mit Behinderung möglich und die Präsenz im Potsdamer Stadtbild würde zum spontanen Besuch einladen bzw. bescherte dem Familienbüro eine zusätzliche Mund-zu-Mund-Verbreitung.

Die Räumlichkeiten selbst sollten über folgende Ausstattungsmerkmale verfügen:

- Foyer, Empfangs-Flur
- mind. zwei separate Büros in denen zwei bis drei Beratungsplätze bereitgestellt werden können
- Räume im Backoffice, Teeküche, Besucher-WC.

Das bedeutet, zunächst muss ein geeignetes Objekt in der Innenstadt gefunden und angemietet werden. Dazu müssen dann die entsprechenden finanziellen Mittel jährlich im Budget des GB 2 eingeplant werden. Ausgehend von einem ähnlichen Objekt in der Innenstadt ist dabei nach erster Schätzung – ohne vertiefte Prüfung - von mindestens 4.500 EUR/Monat für Miete sowie Betriebskosten auszugehen.

### **Stellenbedarf**

Das Familienbüro wird durch die Verlagerung und Schaffung von Arbeitsplätzen multidisziplinär betrieben. An dieser Stelle können mögliche Synergien im Rahmen vorhandener Aufbau- und Ablaufstrukturen bzw. eventuell mögliche Prozessoptimierungen nicht beschrieben oder in Aussicht gestellt werden. Im Rahmen des Übergangs zwischen Phase 1 zu folgenden werden diese Fragen aufgegriffen werden. Zur Sicherstellung einer adäquater Lotsen- sowie Beratungsfunktion würde ein Stellenbedarf (mit sozialpädagogischen / sozialarbeiterischen Qualifikationen) nötig. Bei einer möglichen Öffnungszeit von fünf Tagen pro Woche, wird von einem Bedarf von zwei Stellen plus im Umfang von 0,5 VZE für die Erledigung von administrativen Aufgaben ausgegangen. Im Laufe des Prozesses empfiehlt es sich eine Koordinationsstelle einzurichten bzw. eine Koordinierung zu verorten, die die bedarfsorientierte Weiterentwicklung und Qualitätssicherung gewährleisten kann und die nötige Netzwerkarbeit mit den familienrelevanten Akteur\*innen vor Ort steuert.

### **Zeitlicher Horizont**

Angesichts eines ohnehin hohen Orientierungsbedarfs von Familien, während der Bewältigung der Corona-Pandemie wahrgenommen in vielen Feldern der Auskunfts- und Beratungsstellen noch zugespitzt, ist eine möglichst zeitnahe Initiierung des Familienbüros – beginnend mit der Lotsenfunktion (vergleiche hierzu Inhalte Phase 1) - zu befürworten, die Verfügbarkeit eines barrierefreien Ortes möglichst im Innenstadtbereich vorausgesetzt.