

Hamm Rathaus für Familien

[26.1.2024] Die Stadt Hamm hat es sich zum Ziel gesetzt, Deutschlands familienfreundlichste Stadt zu werden. Das digitale Familienrathaus und sein analoges Pendant sollen dabei helfen. Sie bündeln familienbezogene Leistungen von der Geburt bis zum Übergang in den Beruf.

Eltern kennen das: Mit der Geburt der oder des Kleinen steht das Leben plötzlich Kopf. Am allerwenigsten braucht man da viel Bürokratie und Behördengänge. Trotzdem sind diese notwendig, um auf wichtige Fragen Antworten zu erhalten: Wie zeige ich den Vornamen des Kindes an? Welche finanziellen Hilfen stehen uns zu? Wie kann die Betreuung geregelt werden, um die Berufstätigkeit nicht aufgeben zu müssen? In späteren Lebensphasen kommen weitere Fragestellungen zur Schule oder Freizeitgestaltung hinzu. Üblicherweise sind familienbezogene Leistungen in Kommunen auf zahlreiche Ämter verteilt. Dementsprechend viele Ansprechpartner und Wege hat man. Und nur, wenn man genau weiß, welche Leistungen und Angebote es eigentlich gibt, kann man sie auch finden. Das ist nicht nur für Eltern mit ausländischem Hintergrund eine große Hürde.

Gebündelte Leistungen

Die Stadt Hamm hat sich deshalb entschieden, neue Wege zu gehen und die familienbezogenen Themen von der Geburt bis zum Übergang von der Schule in den Beruf in einem neu geschaffenen Amt zu bündeln: dem Familienrathaus (wir berichteten). So kann die Betreuung ganzheitlich und themenübergreifend erfolgen. Gleichzeitig ist das Familienrathaus ein physischer Ort, den Familien – ähnlich wie ein Bürgeramt – aufsuchen können, um sich beraten zu lassen. Hier sollen sich alle Familien auch räumlich wohlfühlen und finden neben der Beratungstheke Spielecken und einen Kinderwagenparkplatz. Das Familienrathaus wendet sich explizit an Familien aus allen Milieus. Für dessen Gestaltung wurde nicht nur auf wissenschaftliche Beratung zurückgegriffen, sondern außerdem ein Beirat aus örtlichen Eltern gebildet, der über eine eigene App und zahlreiche Workshops laufend Feedback und Input gibt.

Mehr als eine begleitende Website

Da alle Leistungen auch online angeboten werden sollen, gibt es ein digitales Familienrathaus. Dieses ist jedoch weit mehr als eine

begleitende Website, es ist ein Kernelement der Strategie zur Steigerung der Familienfreundlichkeit sowie Teil der Digitalstrategie der Stadt Hamm. Auf dem Internet-Portal finden sich nicht nur Erklärvideos zu Familienthemen, es hat auch eine Lotsenfunktion durch den Angebotsdschungel für Familien mit Kindern. Eine neu entwickelte Datenbank ersetzt eine Vielzahl von Datenbanken, die nur sehr schwer aktuell gehalten werden konnten. In einer ansprechenden und übersichtlichen Optik lassen sich nach Belieben verschiedene Angebote unterschiedlichster Träger aus den Bereichen Soziales, Familien und Bildung filtern, etwa nach Kindesalter, Stadtteil oder für spezielle Zielgruppen. Eltern finden so leicht passende Veranstaltungen, Ansprechpartner oder Leistungen, einschließlich der direkten Online-Antragsmöglichkeit für letztere. Über die Seite sind mehr als 120 Leistungen aus dem Familienkontext einfach auffindbar. In vielen Fällen können die Leistungen auch bereits digital beantragt werden. Soweit sinnvoll werden Online-Terminvereinbarungen und Videoberatung angeboten.

Wichtiger Baustein der OZG-Umsetzung

Das digitale Familienrathaus ist auch ein wichtiger Baustein der OZG-Umsetzung in Hamm. Im Back End werden die Daten gemäß xZuFi-Standard eingetragen und über das Serviceportal der Stadt an die Verwaltungssuchmaschine weitergegeben, sodass die Teilnahme am Portalverbund des Bundes und der Länder möglich ist. Um eine doppelte Datenpflege zumindest in Teilen zu vermeiden, können die Kontaktdaten zu Ansprechpartnern und Einrichtungen aus dem Serviceportal auch im Typo3-Back-End auf hamm.de synchronisiert werden. Für Anbieter von Familienleistungen stellt das Back End zudem einen einfachen Weg dar, die Angebote publik zu machen und die Inhalte zu pflegen. Das digitale Familien-rathaus nutzt selbstverständlich auch die nur online vorhandenen Möglichkeiten, um das analoge Familienrathaus zu ergänzen. So steht die Seite in zahlreichen Sprachen zur Verfügung. Perspektivisch soll sie außerdem in Gebärdensprache und Leichter Sprache publiziert werden. Zu allen Angeboten finden sich Karten und Navigationshinweise einschließlich der nächstgelegenen ÖPNV-Haltestellen.

Chatbot in Planung

In einem nächsten Schritt soll das digitale Familienrathaus um weitere Features ergänzt werden. Hierzu zählt etwa ein interaktiver Finder, mit dem Eltern auf Basis ihrer tatsächlichen Familienkonstellation sämtliche ihnen zustehenden Leistungen

angezeigt bekommen. Dies ist als niederschwelliger Einstieg gedacht, da beispielsweise die Frage nach finanziellen Hilfen oftmals schambehaftet ist. Weitere Elemente wie ein Chatbot sind ebenfalls in Planung. Dieser soll im Rahmen eines Projekts zur Bürgerkommunikation zusammen mit Studierenden ausgestaltet werden und auch neue Techniken wie Künstliche Intelligenz nutzen.

Das Familienrathaus wird in den kommenden Jahren immer weiter wachsen und dazu beitragen, Hamm noch familienfreundlicher zu machen – und vielleicht sogar zur familienfreundlichsten Stadt Deutschlands.

Dr. Dominik Rudolph ist Leiter des Amts für Organisation und IT der Stadt Hamm.

<https://www.familienrathaus.de>

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren. (Deep Link)

Stichwörter: Portale, CMS, Hamm, Bürgerservice, Familienfreundlichkeit

Bildquelle: Thorsten Hübner

Quelle: www.kommune21.de