



CUSTOMER JOURNEY

WALDO, KINDER & BEZUSCHUSSUNG

PERSONA



„Hallo! Ich bin Waldo,

gelernter Koch und mache gerade eine Ausbildung zum Fotografen.

Damals für meine Frau nach Deutschland gekommen. Seit ihrem Tod sind meine Kinder das Wichtigste in meinem Leben.

Der Beantragung des BuT bin ich schon negativ gegenüber eingestellt, da ich in der Vergangenheit immer wieder schlechte Erfahrungen mit Bürokratie hatte und durch mein schlechtes Deutsch häufig Probleme mit den vielen Formularen hatte.“

FALLBEISPIEL



WALDO, 32

Waldo bezieht seit Jahren Zuschüsse vom Wohnungsamt. Für seine zwei Kinder startet nun wieder das Schuljahr und er erfährt über einen Bekannten, dass seine Kinder einen Zuschuss für die Schulausstattung haben können.

CUSTOMER JOURNEY



RECHERCHE



TELEFONAT



ANTRAG



CUSTOMER JOURNEY

RECHERCHE

INTERNETRECHERCHE

- zu viele Informationseiten verschiedener Ministerien
 - > häufig an EmpfängerInnen von ALG adressiert
 - > Arbeitsamt nicht zuständig für Waldo als Wohngeldempfänger
- Statt von verschiedener Leistungsstellen oft nur Jobcenter genannt
- Jeder Bezirk hat zusätzlich eigene Informationsseite
 - > unterschiedliche, sich teilweise widersprechende Informationen
- Wohngeldseite enthält überhaupt keine Informationen zum BuT



RECHERCHE

DOING



**WER IST
MEIN
ANSPRECH-
PARTNER?**



Begrifflichkeiten sind unklar!

**Wenden Sie sich bitte an Ihre Stadt
oder Kreisverwaltung.**

But-konto.de/ home/fragen-zum-but-paket, 1.6.2020

**Die Jobcenter sind für diesen
Personenkreis nicht zuständig.**

Familienportal.de/but/Wohngeld, 1.6.2020

**Leistungsstelle ist die
Wohngeldstelle.**

Berlin. de, Senatsverwaltung BJF, 1.6.2020

Zuständig ist das Amt für Bürgerdienste.

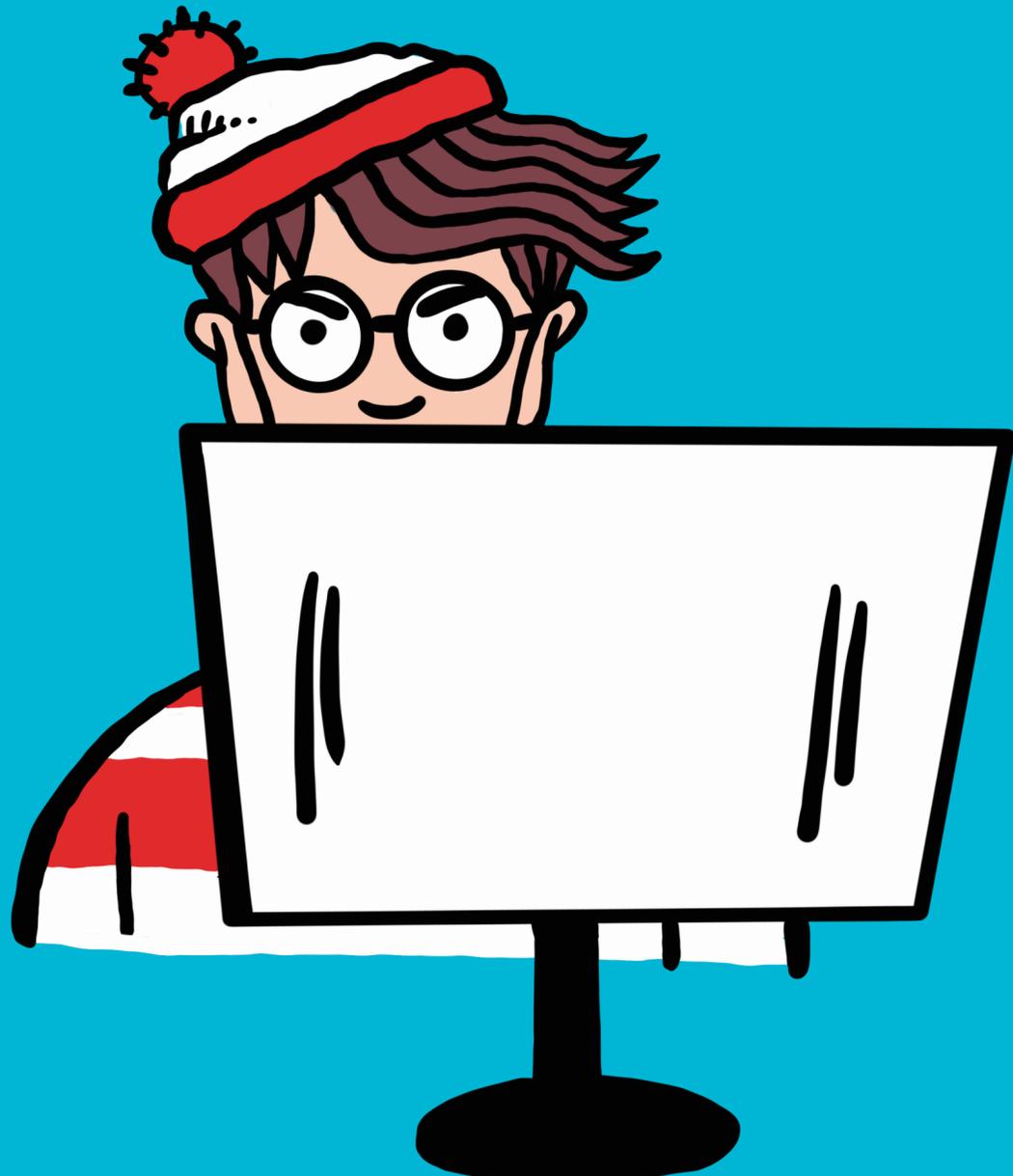
Service.berlin.de/dienstleistung, Service Portal Berlin 30.5.2020

**Für Wohngeldempfänger gelten
andere Verfahren.**

Schulministerium.nrw./but/faq, 29.5.2020

**Zuständige Leistungsstellen sind das
nächste Bezirksamt oder Bürgerbüro.**

Service.berlin.de/dienstleistung, Service Portal Berlin 30.5.2020



Hier gibt's das Bildungspaket

Um zu erfahren, wo Sie die Leistungen des Bildungspakets bei Ihnen vor Ort beantragen können, wählen Sie einfach Ihr Bundesland in der Karte oder der darunterliegenden Liste aus.



Bmfsfj.de /kinderzuschlag-und-leistungen-fuer-bildung-und-teilhabe, 2.6.2020

Verantwortung vor Ort: Berlin

Hier finden Sie Ihre Anlaufstelle, bei der Sie die Leistungen des Bildungspakets beantragen können. Die Angaben werden stetig aktualisiert, auf Basis der Zulieferungen der jeweils zuständigen Stellen.

Anmeldeformular für weitere Anlaufstellen

Wenn Sie als Jobcenter und Kommune Ihre Anlaufstellen in die Liste eintragen oder aktualisieren wollen, nutzen Sie bitte das [Formular zur Übermittlung Ihrer Angaben](#).

Offizielle Informationen

Informationen der Stadt Berlin erhalten Sie auch auf dieser [Seite zum Bildungspaket in Berlin](#).

+ Mitte

- [Pankow](#)

Empfänger Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld

Jobcenter Pankow
Storkower Str. 133
10407, Berlin

Tel.: 0305555346512



Nur Jobcenter gelistet

**Wohngeldstellen fehlen
in Auflistung**

Informationsangebote

<http://www.berlin.de/sen/bjw/bildungspaket/>

+ Tempelhof-Schöneberg



berlinpass-BuT als Berechtigungsnachweis



Den berlinpass-BuT gibt es für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene. Er dient als **Nachweis für den Anspruch auf Leistungen** aus dem Bildungspaket. Die Abkürzung „BuT“ bedeutet Bildung und Teilhabe.

Auf dem berlinpass-BuT ist die **Anspruchsgrundlage** durch eine Kurzbezeichnung – B1, B2 oder L – vermerkt:

- **B1:** Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld – Leistungsstelle ist das **Jobcenter**
- **B2:** Kinderzuschlag oder Wohngeld – Leistungsstelle ist die **Wohngeldstelle**
- **L:** Sozialhilfe oder Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz – Leistungsstelle ist das **Sozialamt** oder das **Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten**

[Berlin.de/sen/bjf/bildungspaket/](https://berlin.de/sen/bjf/bildungspaket/), 3.6.2020

Widersprüchliche
Informationen



Antrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe

Für Bezieher von Wohngeld oder Kinderzuschlag

PDF-Dokument

Download

berlinpass-BuT

Für den Erhalt des berlinpass-BuT ist **kein Antrag erforderlich**. Es reicht die Vorlage einer Kita- oder Schulbescheinigung bzw. die Vorlage des Schülersausweis I oder anderer geeigneter Nachweise und ein Passfoto des Kindes.

[Berlin.de/sen/bjf/bildungspaket/artikel.108191.php](https://berlin.de/sen/bjf/bildungspaket/artikel.108191.php), 3.6.2020



INFORMATIONEN

- Es gibt verschiedene Leistungsberechtigte
 - > Erfüllt durch Bezug von Wohngeld die Voraussetzungen für die BuT- Leistungen
- Auflistung der Leistungen, die das BuT abdeckt



Das Konzept des BuT ist verständlich erläutert, aber eine zielgerichtete Anleitungen für individuelle Fälle fehlen.

OFFENE FRAGEN

- Wer ist mein /e AnsprechpartnerIn?
- Für welchen Zeitraum ist mein Antrag gültig?
- Muss ich die Zuschüsse jährlich neu beantragen?
- Dauer von Beantragung bis zur Auszahlung der Gelder?
- Was ist der BuT-Pass, wie bekomme ich ihn und wofür brauche ich ihn?
- Was ist in dem Basis- Antrag enthalten?
- Gibt es einen gesonderten Antrag für den Schulbedarf?
- Gibt es eine Belegpflicht für Schulbedarfsausgaben?

⚡ Recherche suggeriert, dass Beantragen sehr schwierig und langwierig ist.





- Überfordert
- Demotiviert
- Frustriert



- Hoffnung

CUSTOMER JOURNEY

TELEFONAT

TELEFONAT | DOING



- Bittet eine Freundin, Gespräch mit der Wohngeldstelle zu führen
- Fertigt Liste mit offenen Fragen an



INFORMATIONEN

- Für jedes Kind gesonderten Antrag
- Berlinpass BuT ist immer befristet:
 - > erst nach Bewilligung von Wohngeld ist, ist erneuter Antrag auf Leistungen für BuT möglich
 - > Bewilligung dauert mehrere Monate
Hat die Gelder erst später zur Verfügung

Entstehen von finanzieller Unsicherheit



INFORMATIONEN

- **Bekommt Gelder für den Schulbedarf direkt nach erfolgreicher Antragsstellung des Bildung und Teilhabepakets**
 - > extra Antrag oder Einreichen von Belegen nicht notwendig
- **Waldo ist im laufenden Bezug von Wohngeld (seit Jahren)**
 - > bekommt auch für vorheriges Jahr automatisch alle Beträge überwiesen
- **Erhält den Berlinpass BuT automatisch als Berechtigungsnachweis für Anspruch auf BuT-Leistungen**
 - > unklar bleibt, welche für konkreten Leistungen

Prozess ist viel leichter als gedacht!



- Freut sich
> 400 Euro (für beide Kinder zusammen)
nach nur einem Antrag - ohne Belege einreichen zu müssen
- Leichter als gedacht



- Ohne Unterstützung wäre er nicht an diese Informationen gekommen

CUSTOMER JOURNEY

DER ANTRAG

ANTRAG

Abkürzung BuT taucht hier erstmals auf

Antrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe nach		Eingangsstempel
§ 6b BKGG i.V.m. § 28 SGB II (Wohngeld und Kinderzuschlag)		
Füllen Sie diesen Antrag bitte in Druckbuchstaben aus und fügen die notwendigen Nachweise bei. Bitte bringen Sie für die Ausstellung des "berlinpass-BuT" ein Lichtbild Ihres Kindes im Format 3,5 x 4,5 cm mit.		
Zuständige Leistungsbehörde im Bezirk: _____ Wohngeldstelle _____ Aktenzeichen: _____		
A. Angaben der Antragstellerin/ des Antragstellers		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Anschrift (PLZ/Ort/Straße/Nr.): _____		
Telefonnummer für Rückfragen:		freiwillige Angaben
E-Mail: _____		
Bitte machen Sie nachfolgend Angaben zu Ihrer Bankverbindung		
Name der Bank: _____ Kontoinhaber/in: _____		
IBAN: _____		
BIC: _____		
B. Angaben zum Kind, für das Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragt werden soll		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Art der Schule/ Einrichtung	<input type="checkbox"/> allgemein- oder berufsbildende Schule in der Klassenstufe ____ (bitte Schulbescheinigung, Schülerausweis oder aktuelles Zeugnis beifügen) <input type="checkbox"/> Kindertageseinrichtung <input type="checkbox"/> Kindertagespflege	
Name und Anschrift der Schule/ Einrichtung _____		

Wording Problem

Wenn das hier der BuT- Antrag ist, wieso steht das dann hier nirgendwo?

Can Dogan, Student

ANTRAG

Antrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe nach		Eingangsstempel
§ 6b BKGG i.V.m. § 28 SGB II (Wohngeld und Kinderzuschlag)		
Füllen Sie diesen Antrag bitte in Druckbuchstaben aus und fügen die notwendigen Nachweise bei.		
Bitte bringen Sie für die Ausstellung des "berlinpass-BuT" ein Lichtbild Ihres Kindes im Format 3,5 x 4,5 cm mit.		
Zuständige Leistungsbehörde im Bezirk: _____		
Wohngeldstelle		
Aktenzeichen:		
A. Angaben der Antragstellerin/ des Antragstellers		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Anschrift (PLZ/Ort/Straße/Nr.):		
Telefonnummer für Rückfragen:		freiwillige Angaben
E-Mail:		
Bitte machen Sie nachfolgend Angaben zu Ihrer Bankverbindung		
Name der Bank: _____ Kontoinhaber/in: _____		
IBAN: _____		
BIC: _____		
B. Angaben zum Kind, für das Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragt werden soll		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Art der Schule/ Einrichtung	<input type="checkbox"/> allgemein- oder berufsbildende Schule in der Klassenstufe ____ (bitte Schulbescheinigung, Schülerausweis oder aktuelles Zeugnis beifügen)	
	<input type="checkbox"/> Kindertageseinrichtung	
	<input type="checkbox"/> Kindertagespflege	
Name und Anschrift der Schule/ Einrichtung		

ungenau Formulierte

Welche Nachweise denn?
In welcher Form soll ich die Anfügen?
Eine Checkliste mit Nachweisen wäre hier
echt hilfreich!

Can Dogan, Student

ANTRAG

Antrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe nach		Eingangsstempel
§ 6b BKGG i.V.m. § 28 SGB II (Wohngeld und Kinderzuschlag)		
Füllen Sie diesen Antrag bitte in Druckbuchstaben aus und fügen die notwendigen Nachweise bei. Bitte bringen Sie für die Ausstellung des "berlinpass-BuT" ein Lichtbild Ihres Kindes im Format 3,5 x 4,5 cm mit.		
Zuständige Leistungsbehörde im Bezirk: _____		
Wohngeldstelle		
Aktenzeichen: _____		
A. Angaben der Antragstellerin/ des Antragstellers		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Anschrift (PLZ/Ort/Straße/Nr.):		
Telefonnummer für Rückfragen:		freiwillige Angaben
E-Mail:		
Bitte machen Sie nachfolgend Angaben zu Ihrer Bankverbindung		
Name der Bank: _____ Kontoinhaber/in: _____		
IBAN: _____		
BIC: _____		
B. Angaben zum Kind, für das Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragt werden soll		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Art der Schule/ Einrichtung	<input type="checkbox"/> allgemein- oder berufsbildende Schule in der Klassenstufe ____ (bitte Schulbescheinigung, Schülerausweis oder aktuelles Zeugnis beifügen)	
	<input type="checkbox"/> Kindertageseinrichtung	
	<input type="checkbox"/> Kindertagespflege	
Name und Anschrift der Schule/ Einrichtung		

Aufbau des Dokuments verwirrend > Fehlerquelle

Was wollen sie hier wissen? Den Namen der Wohngeldstelle? Haben Wohngeldstellen Namen? Oder den Bezirk? Wenn ja, verstehe ich nicht was sie bei Bezirk wissen wollen.

Can Dogan, Student

Ist das unter Wohngeldstelle ein Trennstreifen oder soll ich da was hinschreiben?

Heidrun Schlossmacher, Mutter

ANTRAG

Reihenfolge?

Oh nein! Jetzt habe ich mich verschrieben. Muss ich hier die PLZ als erstes schreiben oder ist das egal?

Heidrun Schlossmacher, Mutter

Antrag auf Leistungen für Bildung und Teilhabe nach		Eingangsstempel
§ 6b BKGG i.V.m. § 28 SGB II (Wohngeld und Kinderzuschlag)		
Füllen Sie diesen Antrag bitte in Druckbuchstaben aus und fügen die notwendigen Nachweise bei. Bitte bringen Sie für die Ausstellung des "berlinpass-BuT" ein Lichtbild Ihres Kindes im Format 3,5 x 4,5 cm mit.		
Zuständige Leistungsbehörde im Bezirk: _____		
Wohngeldstelle		
Aktenzeichen:		
A. Angaben der Antragstellerin/ des Antragstellers		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Anschrift (PLZ/Ort/Straße/Nr.):		
Telefonnummer für Rückfragen:		freiwillige Angaben
E-Mail:		
Bitte machen Sie nachfolgend Angaben zu Ihrer Bankverbindung		
Name der Bank: _____ Kontoinhaber/in: _____		
IBAN: _____		
BIC: _____		
B. Angaben zum Kind, für das Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragt werden soll		
Name:	ggf. Geburtsname:	Vorname:
Geburtsdatum:	Geburtsort:	
Art der Schule/ Einrichtung	<input type="checkbox"/> allgemein- oder berufsbildende Schule in der Klassenstufe ____ (bitte Schulbescheinigung, Schülerausweis oder aktuelles Zeugnis beifügen)	
	<input type="checkbox"/> Kindertageseinrichtung	
	<input type="checkbox"/> Kindertagespflege	
Name und Anschrift der Schule/ Einrichtung		

ANTRAG

Beziehen Sie Kindergeld für das unter B. angegebene Kind?

Nein Ja (Wenn ja, bitte den Bescheid oder aktuellen Zahlbeleg beifügen)

Beziehen Sie für eines Ihrer Kinder Kinderzuschlag?

Nein Ja (Wenn ja, bitte den Bescheid beifügen)

Erhält das unter B. angegebene Kind im Rahmen seiner schulischen Ausbildung eine Ausbildungsvergütung?

Nein Ja (Wenn ja, bitte entsprechende Nachweise beifügen)

C. Mit diesem Antrag werden folgende Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragt:

für Schulkinder

- Eintägige Ausflüge der Schule ("berlinpass-BuT")
- Gemeinschaftliches Mittagessen in der Schule ("berlinpass-BuT")
- Lernförderung in der Schule ("berlinpass-BuT")
- Zuschuss zum persönlichem Schulbedarf

für Kita-Kinder

- Eintägige Ausflüge der Kindertageseinrichtung ("berlinpass-BuT")
- Gemeinschaftliches Mittagessen in der Kindertageseinrichtung/ Kindertagespflege ("berlinpass-BuT")

Ergänzende Angaben zur besuchten Einrichtung

Verlässliche Halbtagsgrundschule (VHG) von 8:00 Uhr - 13:30 Uhr; Sekundarstufe I und II (Sekundarschulen und Gymnasien); Berufliche Schule

Offener Ganztagsbetrieb (OGB) mit Betreuung nach 13:30 Uhr (Grundschulen) und Gebundener Ganztagsbetrieb (GGB) von 8:00 Uhr - 16:00 Uhr (Gesamtschulen)

mit Ferienbetreuung ohne Ferienbetreuung

Öffentlich finanzierte Kindertageseinrichtung oder Kindertagespflege

Nicht öffentlich finanzierte (privat-gewerbliche) Kindertageseinrichtung oder Kindertagespflege

Bitte fügen Sie einen Nachweis über die monatlichen Kosten des Mittagessens (z.B. Betreuungs- bzw. Verpflegungsvertrag, Rechnung des Caterers, Bestätigung der Kindertageseinrichtung oder den Kostenbescheid des Jugendamtes) bei.

D. Ergänzend können Sie folgende Leistungen beantragen:

Schülerbeförderung - "berlinpass-BuT" mit Hologramm ab 01.08.2018 kostenlos

Ergänzende Angaben zur Schülerbeförderung (nur für Schüler)

Mein Kind nutzt die öffentlichen Verkehrsmittel Ja Nein

Mein Kind ist auf Grund besonderer Umstände (z.B. Behinderung) auf andere Beförderungsmittel angewiesen

Wenn ja, bitte Grund angeben: _____ (Nachweise bitte beifügen)

Bei meinem Kind liegen besondere Umstände vor, die eine Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs trotz kurzem Schulweg unbedingt erforderlich machen.

Wenn ja, bitte Grund angeben: _____ (Nachweise bitte beifügen)

Antrag wird nichtig wenn AntragstellerIn nicht Sorgeberechtigt ist/ kein Kindergeld bezieht.

Das ist die Grundvoraussetzung. Wenn er nicht der Empfänger vom Kindegeld ist kann er auch das BuT nicht beantragen.

Verwaltungsangestellte @ Wohngeldstelle Neukölln

ANTRAG

Erst an dieser Stelle wird erklärt was ich eigentlich genau beantrage

So etwas, ein bisschen ausführlicher hätte ich mir am Anfang gewünscht.

Heidrun Schlossmacher, Mutter

Beziehen Sie Kindergeld für das unter B. angegebene Kind?

Nein Ja (Wenn ja, bitte den Bescheid oder aktuellen Zahlbeleg beifügen)

Beziehen Sie für eines Ihrer Kinder Kinderzuschlag?

Nein Ja (Wenn ja, bitte den Bescheid beifügen)

Erhält das unter B. angegebene Kind im Rahmen seiner schulischen Ausbildung eine Ausbildungsvergütung?

Nein Ja (Wenn ja, bitte entsprechende Nachweise beifügen)

C. Mit diesem Antrag werden folgende Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragt:

für Schulkinder

- **Eintägige Ausflüge der Schule** ("berlinpass-BuT")
- **Gemeinschaftliches Mittagessen in der Schule** ("berlinpass-BuT")
- **Lernförderung in der Schule** ("berlinpass-BuT")
- **Zuschuss zum persönlichem Schulbedarf**

für Kita-Kinder

- **Eintägige Ausflüge der Kindertageseinrichtung** ("berlinpass-BuT")
- **Gemeinschaftliches Mittagessen in der Kindertageseinrichtung/ Kindertagespflege** ("berlinpass-BuT")

Ergänzende Angaben zur besuchten Einrichtung

- Verlässliche Halbtagsgrundschule (VHG) von 8:00 Uhr - 13:30 Uhr; Sekundarstufe I und II (Sekundarschulen und Gymnasien); Berufliche Schule
- Offener Ganztagsbetrieb (OGB) mit Betreuung nach 13:30 Uhr (Grundschulen) und Gebundener Ganztagsbetrieb (GGB) von 8:00 Uhr - 16:00 Uhr (Gesamtschulen)
- mit Ferienbetreuung ohne Ferienbetreuung
- Öffentlich finanzierte Kindertageseinrichtung oder Kindertagespflege
- Nicht öffentlich finanzierte (privat-gewerbliche) Kindertageseinrichtung oder Kindertagespflege

Bitte fügen Sie einen Nachweis über die monatlichen Kosten des Mittagessens (z.B. Betreuungs- bzw. Verpflegungsvertrag, Rechnung des Caterers, Bestätigung der Kindertageseinrichtung oder den Kostenbescheid des Jugendamtes) bei.

D. Ergänzend können Sie folgende Leistungen beantragen:

Schülerbeförderung - "berlinpass-BuT" mit Hologramm ab 01.08.2018 kostenlos

Ergänzende Angaben zur Schülerbeförderung (nur für Schüler)

Mein Kind nutzt die öffentlichen Verkehrsmittel Ja Nein

Mein Kind ist auf Grund besonderer Umstände (z.B. Behinderung) auf andere Beförderungsmittel angewiesen

Wenn ja, bitte Grund angeben: _____ (Nachweise bitte beifügen)

Bei meinem Kind liegen besondere Umstände vor, die eine Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs trotz kurzem Schulweg unbedingt erforderlich machen.

Wenn ja, bitte Grund angeben: _____ (Nachweise bitte beifügen)

ANTRAG

Also er braucht eigentlich nur die erste Seite ausfüllen, die anderen braucht er erst gar nicht ausfüllen. Es sei denn die Kinder sind in irgendwelchen Vereinen.

Verwaltungsangestellte @ Wohngeldstelle Neukölln

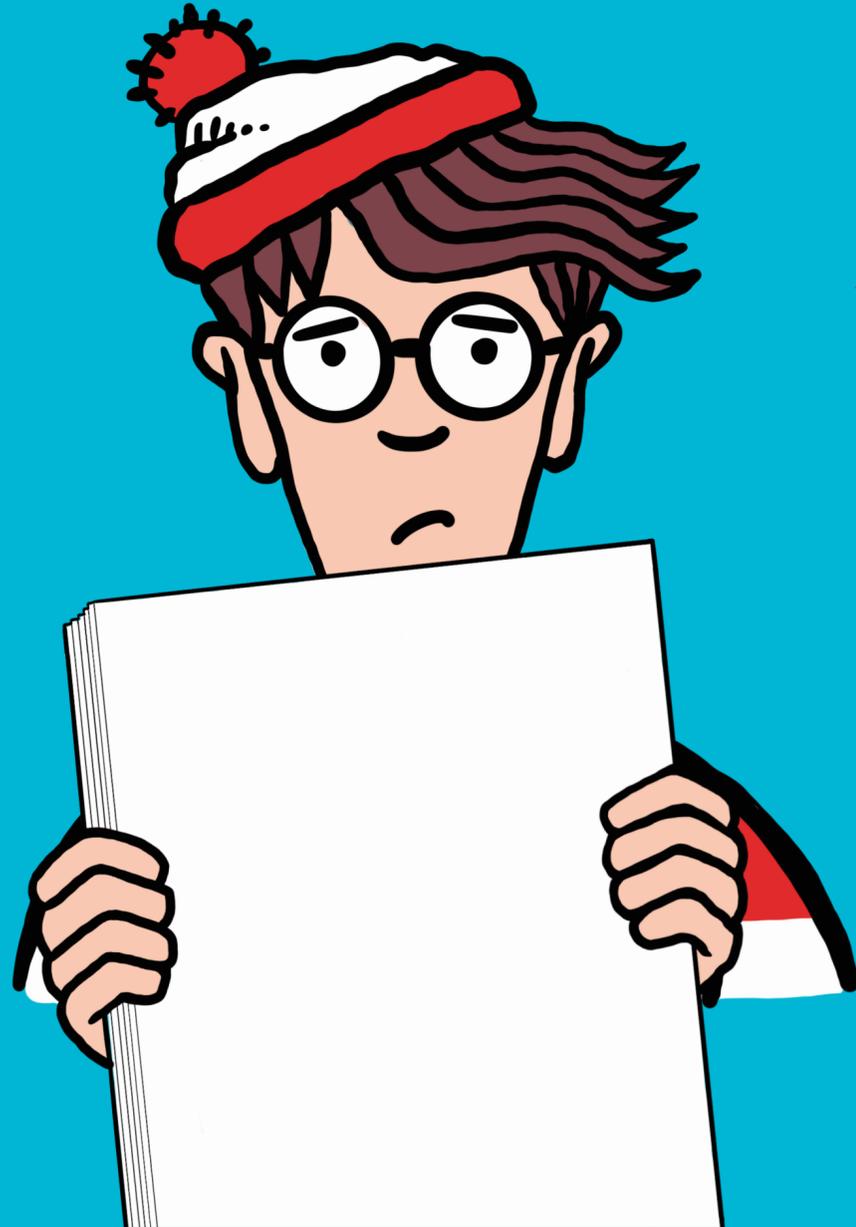
<input type="checkbox"/>	Zuschuss zur sozialen und kulturellen Teilhabe in der Gemeinschaft (bitte machen Sie nachfolgend ergänzende Angaben)
Art der Aktivität	
Beginn und ggf. Ende der Aktivität	
Name und Anschrift des Anbieters	
Kosten	Die Kosten hierfür betragen <input type="checkbox"/> im Monat _____ € <input type="checkbox"/> im Quartal <input type="checkbox"/> im Halbjahr <input type="checkbox"/> im Jahr Bitte Vertrag und Mitgliedsbescheinigung und Beitragsordnung beifügen.
Bankverbindung des Anbieters/ Vereins	Kontoinhaber/in: _____ IBAN: _____ BIC: _____
<input type="checkbox"/>	Zuschuss zu den Kosten der Ausrüstungsgegenstände und/ oder den Leihgebühren im Rahmen der Teilhabe (z.B. Musikinstrumente, Sportbekleidung, Sportgeräte usw.)
<input type="checkbox"/> _____ als Ausrüstungsgegenstand	<input type="checkbox"/> Leihgebühren für _____ Bitte fügen Sie einen Nachweis über die entstandenen Kosten bei.
<input type="checkbox"/>	Ermäßigte Beförderung zur Teilhabeaktivität (gilt für Kinder ab 6 Jahren) ab 01.08.2018 kostenlos <input type="checkbox"/> innerhalb des Tarifbereichs ABC <input type="checkbox"/> außerhalb des Tarifbereichs ABC
Anschrift der Aktivität (z.B. Sportstätte, Musikschule etc.)	
Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben.	
_____ Ort/Datum	_____ Unterschrift der Antragstellerin/des Antragstellers
Bitte unbedingt die notwendigen Nachweise einreichen!	

Formulierung unklar

Förderung bezieht sich nur auf Mitgliedschaft in Vereinen

Was bedeutet das? Kann ich da Gelder für Kino und Museumsbesuche beantragen?

Heidrun Schlossmacher, Mutter



ZEITAUFWAND

- Kann Antrag nicht online ausfüllen
 - > BuT- Antrag nicht als interaktives PDF verfügbar
 - > Exrablatt Wohngeldantrag schon
- Hat keinen Drucker, Copyshop
- Hilfe von Freund beim Ausfüllen
- Kontaktiert Schule für Schulbescheinigungen
- Braucht aktuelle Passbilder der Kinder
 - > Antrag Fertigstellen verzögert sich wieder

ÄNDERUNGEN ZUM 1.4.

- Passbilder machen nicht mehr nötig



- Änderungen in Ämtern nicht angekommen

> Wohngeldstelle Neukölln kennt diese neue Regelung nicht

> daher Bitte um Beschriftung mit Namen und Hinweis, biometrische Passbilder zu verwenden, keine Urlaubsbilder

- Expliziter Hinweis auf Passbilder weiterhin im BuT- Antrag





- Schwierigkeiten durch Sprachbarriere
- Einige irrelevante Punkte verlängern Antragstellung unnötig und verwirren (z.B. Verein)
- Passbilder und Schulbescheinigung besorgen sehr zeitaufwendig
- Welche Nachweise werden benötigt?
- Fertigstellung dauert länger als erwartet



- Antragsformular von nur drei Seiten kurz

AUSWERTUNG





- Zu viele Informationseiten (Bezirksämter)
 - > Widersprüchliche und unvollständige Informationen
- Informationen richten sich häufig nur an EmpfängerInnen von Arbeitslosengeld



- Zu viele Informationseiten (Bezirksämter)
 - > Widersprüchliche und unvollständige Informationen
- Informationen richten sich häufig nur an EmpfängerInnen von Arbeitslosengeld



- Gemeinsame Seite für alle Zuschussberechtigten
 - > unterschiedliche Anlaufstellen und Verfahren werden erklärt
 - > Schrittfolge für alle vier unterschiedlichen Wege (Voraussetzungen, AnsprechpartnerInnen, Dokumente, Nachweise)
 - > Erläuterung des gesamten Prozesses und nicht nur des Grundprinzips



- **Finanzielle Unsicherheit durch lange Wartezeiten auf Bewilligung**
- **Unklarheiten Berlinpass BuT**
- **Sprachbarriere**

PAINPOINTS



- **Finanzielle Unsicherheit durch lange Wartezeiten auf Bewilligung**
- **Unklarheiten Berlinpass BuT**
- **Sprachbarriere**

LÖSUNG



- **Mit Verlängerung des Wohngeldes automatische Verlängerung der Gültigkeit des Berlinpass BuT**
 - > **Daten werden übernommen, erneutes Ausfüllen nicht nötig**
- **Informatives Begleitmaterial erklärt Berlinpass BuT**
- **leichte Sprache/ Antrag in mehreren Sprachen zur Verfügung**



- Kein Online Antrag vorhanden
- Aufbau Formular unübersichtlich
 - > nicht relevante Teile werden versehentlich mitausgefüllt
 - > Fehlerquelle
- Änderungen 1. April
 - > Passbilder nach aktuellen Regelungen nicht mehr notwendig
- Welche Nachweise brauche ich?



- Kein Online Antrag vorhanden
- Aufbau Formular unübersichtlich
 - > nicht relevante Teile werden versehentlich mitausgefüllt
 - > Fehlerquelle
- Änderungen 1. April
 - > Passbilder nach aktuellen Regelungen nicht mehr notwendig
- Welche Nachweise brauche ich?



- Ein Antragassistent wie im BAföG - Beispiel:
 - > Generieren von auf eigene Bedürfnisse angepasstem Antrag

BAföG - Antragassistent

The screenshot shows the Bafög-Antragassistent web application. At the top, there is a navigation bar with links for STARTSEITE, KONTAKT, DATENSCHUTZ, IMPRESSUM, SUCHE, INHALT, PRESSE, GEBÄRDENSPRACHE, and LEICHTE SPRACHE. A search bar is also present. The main header features the logo of the Bundesministerium für Bildung und Forschung and the Bafög logo with the tagline 'Mehr für dich' and a button 'Jetzt auch online beantragen'. Below the header, there are three main navigation options: 'Das BAföG: alle Infos auf einen Blick', 'Antrag stellen', and 'BAföG-Reform 2019'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Antragsassistent' and contains the text: 'Benutzen Sie bitte diesen Assistenten, um eine Auswahl der von Ihnen benötigten Formblätter zu erhalten.' and 'Bitte beachten Sie die Datenschutzhinweise.' Below this is the section 'Antragsformulare' with the text: 'Dieser Assistent hilft Ihnen, die richtigen Formblätter auszuwählen.' and 'Treffen Sie Ihre Wahl:'. A form is displayed with the question 'Möchten Sie einen Kinderbetreuungszuschlag für ein Kind / Kinder unter 14 Jahren beantragen?' and two radio buttons: 'ja' (unselected) and 'nein' (selected). At the bottom of this form is a button 'Auswahl bestätigen'. The right column is titled 'Antrag stellen' and contains a list of options: 'Inland – Studium (einschließlich Praktika)', 'Inland – schulische Ausbildung (einschließlich Praktika)', 'Ausland – Studium, schulische Ausbildung, Praktika', and 'Alle Antragsformulare'. Below this list is a section titled 'Antragsassistent' with two sub-sections: 'Merblätter' and 'Elektronische Antragstellung'. At the bottom of the right column is a box titled 'KEINE NACHTEILE BEIM BAFÖG WEGEN CORONA' with the text: 'Ange-sichts der aktuellen Ausnahmesituation hat Bundesministerin Karliczek im Interesse der Bafög-Geförder-ten entschlossen, den Zuschlag für die Bafög-Geförderung zu erteilen.'

BAföG - Antragassistent

← → ↻ bafög.de/de/antragsassistent-305.php



Antragsassistent

Benutzen Sie bitte diesen Assistenten, um eine Auswahl der von Ihnen benötigten Formblätter zu erhalten.

Bitte beachten Sie die Datenschutzhinweise.

Antragsformulare

Dieser Assistent hilft Ihnen, die richtigen Formblätter auszuwählen.

Ihre Auswahl: ohne Kinder

Zur Beantragung von Ausbildungsförderung nach dem BAföG können Sie sich die nachfolgenden Antragspakete auf Ihren PC herunterladen und ausfüllen. Sie können zwischen folgenden Antragspaketen auswählen:

Welches Paket möchten Sie wählen?

- Erstantrag
- Folgeantrag
- Antrag zur Aktualisierung des Elterneinkommens
- Antrag auf Ausbildungsförderung einschließlich Zusatz zum Antrag auf Ausbildungsförderung für eine Ausbildung im Ausland
- Vorausleistung von Förderleistungen nach §36 BAföG
- Antrag auf Ausbildungsförderung einschließlich Zusatzblatt für Ausländerinnen oder Ausländer
- Ich möchte mir alle Formblätter ansehen oder auf den PC abspeichern

[Auswahl bestätigen](#)

Antrag stellen

[Inland – Studium \(einschließlich Praktika\)](#)

[Inland – schulische Ausbildung \(einschließlich Praktika\)](#)

[Ausland – Studium, schulische Ausbildung, Praktika](#)

[Alle Antragsformulare](#)

Antragsassistent

[Merkblätter](#)

[Elektronische Antragstellung](#)

KEINE NACHTEILE BEIM BAFÖG WEGEN CORONA

Angesichts der aktuellen Ausnahmesituation hat Bundesministerin Karliczek im Interesse der BAföG-Geförder-ten schnell und unbürokratisch für Planungssicherheit und finanzielle Absicherung gesorgt. Das Bundesministe-rium hat gegenüber den für den BAföG-Vollzug zuständi-gen Bundesländern und ihren Ausbildungsförderungsäm-tern klargestellt, dass das BAföG in pandemiebedingten Fallkonstellationen weiterzuzahlen ist. Studierende, Schü-lerinnen und Schüler, die auf Leistungen nach dem Bun-desausbildungsförderungsgesetz (BAföG) angewiesen sind, sollen **keine finanziellen Nachteile** erleiden, wenn Vorlesungen oder Unterricht an Ihrer Ausbildungsstätte

BAföG - Antragassistent

← → ↻ bafög.de/de/antragsassistent-305.php ☆ NP

Antragsformulare

Hier finden Sie die Formblätter, die nötig sind, um einen BAföG-Antrag zu stellen:

Ihre Auswahl: ohne Kinder » Erstantrag » Studentin/Student

Notwendige Formblätter

Ab sofort können Sie alle Formblätter einschließlich der eingetragenen Daten auf Ihrem PC abspeichern!

Sollten Sie Probleme beim Öffnen oder Ausfüllen der Formulare haben, prüfen Sie bitte ob auf Ihrem Computer ein *aktuelles* Programm zum Anzeigen von PDF-Dokumenten installiert ist. Sie benötigen zum Abspeichern ausgefüllter Formulare *Acrobat Reader* Version 8 oder höher, oder ein alternatives Programm, welches diese Funktion anbietet. Eine Übersicht über freie PDF-Betrachter finden Sie zum Beispiel [hier](#).

Bitte beachten Sie die allgemeinen Hinweise (erstes Dokument) zum Ausfüllen der Formblätter und die Erläuterungen zu den Formblättern.

Formblätter und Anlagen

- [Allgemeine Hinweise](#)
- [Formblatt 1](#)
(Antrag auf Ausbildungsförderung)
- [Anlage 1 zu Formblatt 1](#)
(Schulischer und beruflicher Werdegang - erforderlich bei einem Erstantrag, nach einer Unterbrechung der Ausbildung oder bei einem Antrag auf Förderung für eine Ausbildung im Ausland)
- [Formblatt 2](#)
(Bescheinigung nach §9 BAföG über den Besuch einer Ausbildungsstätte, die Teilnahme an einem Praktikum/Fernunterrichtslehrgang)
- [Formblatt 3](#)
(Einkommenserklärung des Ehegatten/eingetragenen Lebenspartners, des Vaters, der Mutter)
- [Datenschutzhinweise](#)

Austand – Studium, schulische Ausbildung, Praktika

Alle Antragsformulare

Antragsassistent

Merkblätter

Elektronische Antragstellung

KEINE NACHTEILE BEIM BAFÖG WEGEN CORONA

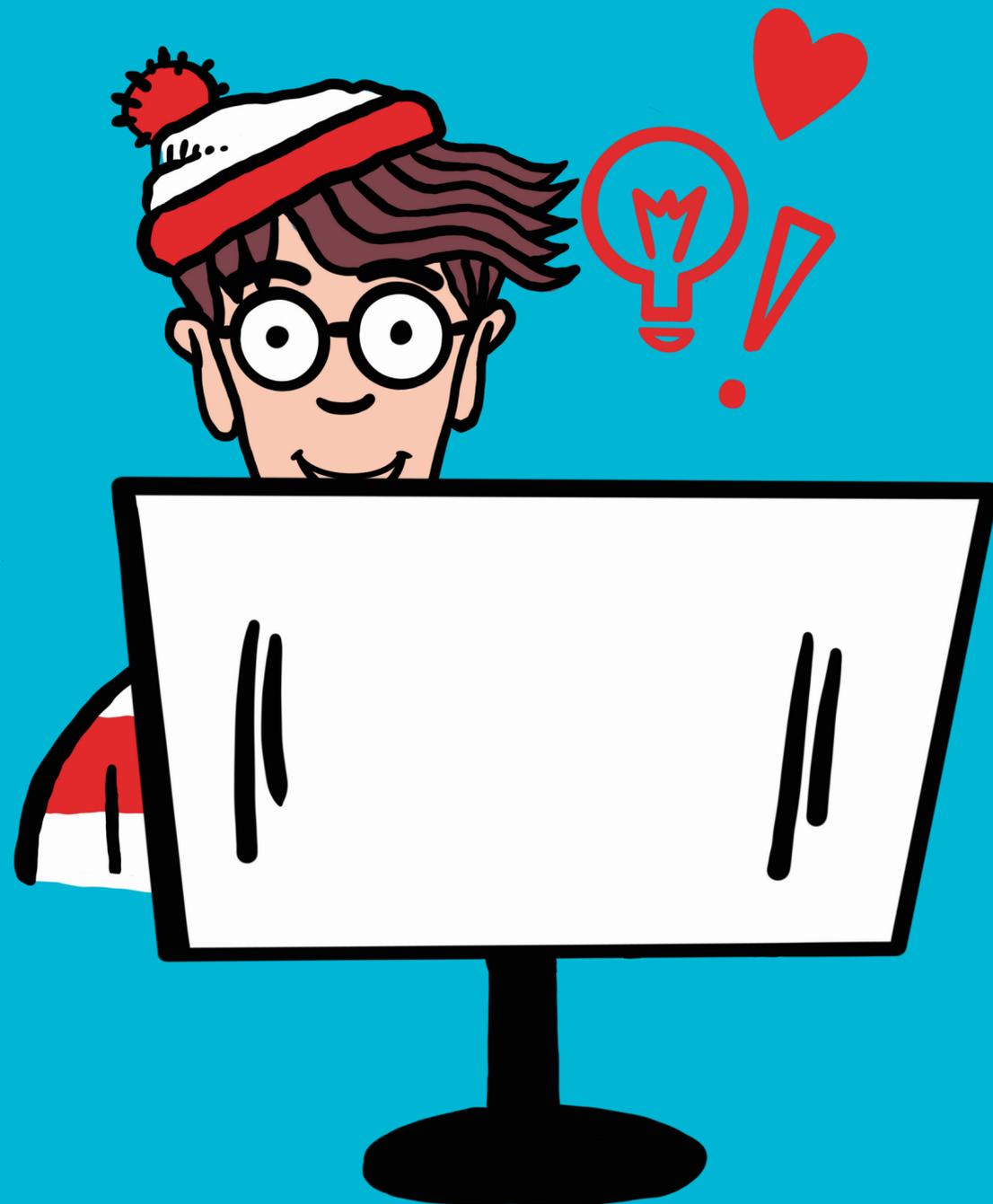
Angesichts der aktuellen Ausnahmesituation hat Bundesministerin Karliczek im Interesse der BAföG-Geförderten schnell und unbürokratisch für Planungssicherheit und finanzielle Absicherung gesorgt. Das Bundesministerium hat gegenüber den für den BAföG-Vollzug zuständigen Bundesländern und ihren Ausbildungsförderungsämtern klargestellt, dass das BAföG in pandemiebedingten Fallkonstellationen weiterzuzahlen ist. Studierende, Schülerinnen und Schüler, die auf Leistungen nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG) angewiesen sind, sollen **keine finanziellen Nachteile** erleiden, wenn Vorlesungen oder Unterricht an Ihrer Ausbildungsstätte wegen der COVID 19 Pandemie vorübergehend ausfallen oder der Semesterbeginn ganz verschoben wird.

BAföG wird bis auf Weiteres weiter gewährt, wenn die Aufnahme oder Fortsetzung der Ausbildung vorübergehend unmöglich ist, weil Unterrichts-/Lehrveranstaltungen ausfallen oder der Beginn des Sommersemesters 2020 ganz verschoben wird.

→ [Informationen für BAföG-Geförderte](#)

→ [Die Regeln im Einzelnen](#)

→ [KfW-Studienkredit auch bei Wegfall eines Nebenjobs](#)



- Ein Antragassistent wie im BAföG - Beispiel:
 - > Fragenkatalog am Anfang zur eigenen Einordnung
 - > Generieren von auf eigene Bedürfnisse angepasstem Antrag
 - > Zusammenstellen einer Checkliste mit notwendigen Nachweisen als Deckblatt/ Anhang



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**