

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Jugendhilfeausschuss	20.06.2012	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Bericht über die Inanspruchnahme des Familienbüros und des Familienportals

Betroffene Produktgruppe
110602 Förderung von Familien

Auswirkungen auf Ziele, Kennzahlen
keine Auswirkungen

Auswirkungen auf Ergebnisplan, Finanzplan
keine Auswirkungen

Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)

JHA 09.02.2011, Dr.-Nr. 1966/2009-2014

Sachverhalt:

Der Rat der Stadt Bielefeld hat in seiner Sitzung am 20.11.2008 das Konzept „Familienfreundliches Bielefeld“ mit seinen Handlungsfeldern und konkreten Maßnahmeplanungen unter der Federführung des Dezernates 5 beschlossen.

Teil dieses Konzeptes waren die Einrichtung des Familienbüros als zentrale Anlaufstelle für Familien bzw. mit der Erziehung von Kindern befassten Personen und die Eröffnung der Internetplattform „familienportal-bielefeld.de“. Beide Angebote bestehen seit dem 27.5.2010.

Mit dieser Vorlage wird nunmehr der Bericht über die Inanspruchnahme beider Angebote im Kalenderjahr 2011 vorgelegt.

I. Familienbüro:

Seit dem 27.05.2010 besteht das „Bielefelder Familienbüro“ des Jugendamtes im Rathaus. Nunmehr liegen Erfahrungen der Frequentierung eines ganzen Kalenderjahres vor.

Das Familienbüro ist eine erste Anlaufstelle für alle Fragen rund um die Familie. Neben einer Informationsweitergabe und einer direkten Beratung wird auch an andere Professionen bzw. Organisationen, Verbände und Beratungsstellen vermittelt.

Auch die Erfahrungen im Jahr 2011 bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Großeltern mit und ohne Migrationshintergrund gut angenommen wird. Die Anfragen berühren alle Bereiche des familiären Lebens, von der Kinderbetreuung über die Freizeitgestaltung für ältere Kinder, von Schulproblemen bis finanziellen Schwierigkeiten, von Partnerschaftsfragen bis zur Pflege älterer Familienmitglieder.

Neben den Erziehungsberechtigten nutzen auch Kindertagesstätten, Kinderärzte, Schulen und verschiedene andere Organisationen die Kompetenz des Familienbüros mit Fragen rund um den Bereich Familie.

Die Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger zeigen, dass diese angenehm überrascht sind über die freundlichen und hellen Büroräume in einem Verwaltungsgebäude. Die formlose Kontaktaufnahme zum Familienbüro erleichtert ihnen darüber hinaus die Inanspruchnahme.

Auch bei Bedenken gegenüber Ämtern und Institutionen bietet das Familienbüro einen unkomplizierten Umgang mit ganz persönlichen Themen, Unterstützung bei der Lösung von Problemen und vielfältige Informationen an einer Stelle.

Die Besucherinnen und Besucher des Familienbüros äußern sich positiv, dass es ein Familienbüro gibt und nehmen gerne alle Informationen und Tipps auf.

Die Kontaktsuchenden waren zwischen ca. 15 und 75 Jahre alt und überwiegend weiblich mit Kindern.

1. Inanspruchnahme:

In der Zeit vom 01.01.2011 bis 31.12.2011 nahmen **2.709 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf. Im Jahr 2010 nahmen mtl. durchschnittlich 165 Bürgerinnen und Bürger das Familienbüro in Anspruch, im Jahr 2011 waren es mtl. durchschnittlich 226.

Art der Kontaktaufnahme

1.553	(57 %)	Bürgerinnen und Bürger suchten den persönlichen Kontakt
881	(33 %)	Kontakte entstanden telefonisch
275	(10 %)	suchten Kontakt per e-mail

Der Anteil der persönlichen Kontakte blieb gegenüber dem Vorjahr gleich, der Anteil der Kontakte per e-mail stieg deutlich gegenüber den telefonischen Kontakten.

Anlass der Kontaktaufnahme

1.530	(56%)	der Kontakte beinhalteten eine gezielte Frage, aus der jedoch öfter ein längerer Beratungsbedarf entstand
1.179	(44%)	der Bürgerinnen und Bürger äußerten einen Beratungsbedarf zu unterschiedlichen Themen

Der Anteil gezielter Fragen als Anlass der Kontaktaufnahme war gegenüber 2010 steigend.

Dauer der Kontakte

1.530	(56 %)	der Kontakte hatten eine kurze Beratungszeit, die Weitergabe von Infomaterial oder z.B. eine Adressvermittlung zum Gegenstand
1.179	(44 %)	der Kontakte verlangten eine längere Beratungszeit (zwischen 15 – 40 Min.), intensives Nachfragen und Zuhören, eine umfangreiche Recherche oder die Kontaktaufnahme zu weiteren Institutionen

Die jeweilige Dauer der Kontakte war gegenüber 2010 unverändert.

2. Themenschwerpunkte:

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den gesamten 2.709 Kontakten.

Tagesbetreuung - Kindertagesstätten (3,9 % - 108 Kontakte)

Der Anteil des Themenschwerpunktes hat sich prozentual gegenüber 2010 halbiert. Die Suche nach Betreuungsplätzen für Kinder ab 3 Jahren beschränkte sich nicht auf bestimmte Anmeldefristen, sondern zeigte sich während des gesamten Jahres. Bei Problemen in bzw. mit Kindertagesstätten wurde im Gespräch Mut gemacht, Gruppen- bzw. KiTa-Leitungen und Fachberatungen direkt anzusprechen.

Tagespflege (10,7 % - 290 Kontakte)

Die prozentualen Beratungsanfragen zur Tagespflege waren gegenüber 2010 unverändert. Wenn kein Betreuungsplatz in einer Kindertagesstätte zur Verfügung stand sowie bei direkter Nachfrage nach Tagesmüttern wurden im Gespräch die verschiedenen Möglichkeiten und evtl. Vorbehalte gegenüber dem Betreuungsangebot Tagespflege (z. B. zu enge Bindung des Kindes an die Tagesmutter) erörtert. Bei erkrankten Elternteilen wurden Kontakte zur Familienpflege der Wohlfahrtsverbände und zur Erziehungshilfe vermittelt. Vermehrt gab es das ganze Jahr über Anfragen nach Spielkreisen und Krabbelgruppen.

Familienkrisen (11,6 % - 316 Kontakte)

Der prozentuale Anteil der Anfragen zu diesem Thema ging gegenüber 2010 leicht zurück. Im Themenbereich Familienkrisen finden sich z. B. geschiedene Elternteile, die Kontakt zu ihren Kindern suchen; Paare, die für ihre Probleme selbst Lösungen finden wollten oder professionelle Hilfe suchten; Großeltern, die sich um Enkelkinder sorgten; Familienkrisen verursacht durch Probleme im Alltag, Schulden, Sucht, Armut und Eifersucht.

Bei Fragen zum Sorgerecht ging es um die Klärung der gemeinsamen Sorge oder um die Umsetzung der gemeinsamen Sorge bei einer Trennung. Hauptsächlich Frauen erkundigten sich im Vorfeld von Trennung und Scheidung nach Erhalt der Wohnung, Finanzen, Steuerklasse, Betreuung der Kinder, Familiengericht etc.

Erziehungsfragen (7,2 % - 193 Kontakte)

Der prozentuale Anteil der Anfragen zu diesem Thema ging gegenüber 2010 ebenfalls leicht zurück. Ratsuchende Eltern, Alleinerziehende und Großeltern wandten sich mit unterschiedlichen Fragen zur Erziehung an das Familienbüro.

Bei Kindern ging es z.B. um gesunde Ernährung, evtl. Entwicklungsstörungen, Förderangebote und Familienkurse. Bei älteren Kindern und Jugendlichen standen Fragen um die Selbstständigkeit der Jugendlichen, Alkoholkonsum, Ausgehzeiten, Jugendschutz und Taschengeld im Vordergrund. Probleme in und mit der Schule beinhalteten Schulmüdigkeit, Leistungsverweigerung, Motivation zur Ausbildung und Beschwerden über Lehrer und Schulsysteme.

Schwangerschaft / Elternzeit (6,2 % - 167 Kontakte)

Der Anteil dieser Anfragen ist gegenüber 2010 leicht gestiegen. Zukünftige Eltern besuchten oft gemeinsam das Familienbüro und fragten nach Informationen zu Elternzeit, Elterngeld, Kursen für Mutter und Kind, Hebammen und Anmeldeformalitäten. Alleinerziehende bewegte insbesondere die finanzielle Absicherung nach der Geburt und die Betreuung der Kinder während der Berufstätigkeit.

Freizeit / Ferien (14,4 % - 388 Kontakte)

Der prozentuale Anteil der Informationsanfragen zu diesen Themenbereichen ist gegenüber 2010 deutlich angestiegen. Freizeitangebote wurden hauptsächlich für die Altersgruppe der 3 bis 10 Jährigen im Bereich Sport und Musik gesucht. Bei der Ferienbetreuung suchten Eltern bzw. Mütter Angebote für Kinder im Alter von ca. 6 bis 12 Jahren.

Wirtschaftliche Hilfen (33,2 % - 900 Kontakte)

Bei diesem Themenfeld ist ebenfalls eine sehr deutliche Steigerung der Beratungswünsche gegenüber 2010 zu verzeichnen.

Die Nachfragen zu Wirtschaftlichen Hilfen sind im Vergleich zum Vorjahr auch deshalb enorm gestiegen, da das Familienbüro mit Einführung des Bildungs- und Teilhabepaketes für die Stadtverwaltung 3 Monate die Antragsannahme bearbeitet hat.

Deutlich an der Spitze der Themenschwerpunkte und um ca. 10 Prozent angestiegen gegenüber dem Vorjahr lagen bei den Kontakten die Anfragen zu finanziellen Unterstützungen. Die häufigsten Fragen bezogen sich auf: Bildungs- und Teilhabepaket / Elterngeld / Mutterschaftsgeld / Wohngeld / Bielefelder Kinderfond / Kindergeld / Kinderzuschlag / Bielefeld Pass / Hilfen in der Schwangerschaft / Schulden / Schülerfahrkosten / Schulgeld / Klassenfahrten / Spenden für Bedürftige / Unterhalt bei Wehrpflicht / Bafög und ALG II.

Zu Unterhalt und Unterhaltsvorschuss haben sich naturgemäß hauptsächlich Alleinerziehende informiert.

Ausbildung / Beruf (1,5 % - 40 Kontakte)

Hier sind die Anteile gegenüber dem Vorjahr unverändert. Bei 40 Kontakten ging es um Ausbildungsmöglichkeiten und den Wiedereinstieg in den Beruf.

Probleme mit Institutionen (1,4 % - 37 Kontakte)

Auch in diesem Bereich sind die Anteile gegenüber dem Vorjahr unverändert. 37 Bürgerinnen und Bürger suchten Rat bei Schwierigkeiten mit verschiedenen Ämtern und Behörden.

Diverse (9,9 % - 270 Kontakte)

Die Anliegen von 270 Bürgerinnen und Bürgern sind bisher wegen ihrer Unterschiedlichkeit und der jeweiligen geringen Anzahl pro Themenfeld nicht einzeln in die Statistik eingeflossen. Beispiele aus dem Bereich „Diverse“: Anerkennung Erziehungszeiten, Ehrenamt, Ahnenforschung, Aufenthalt / Visa / Einbürgerung, Beurkundungen, Unterstützung behinderter Familienmitglieder, Integrationshelfer, Wohnungssuche, Sprachförderung, Suchtberatung, Adoption, Pflegekinder, pflegebedürftige ältere Menschen, Dolmetscher für Kindertagesstätten, Hygiene in Kindertagesstätten, Frühförderung, Ferienjobs, Elternbriefe, Jugendgruppenleiter, Kuren, Elterntrainingskurse und Nachhilfe.

Abschließend können folgende Themenfelder als besonders nachgefragt und bedeutend bewertet werden:

- Zusätzliche Betreuungsplätze in der OGS
- Vermittlung von Spielkreisen und Krabbelgruppen
- Ferienspiele / Betreuung in den Ferien
- Kinderbetreuung für Alleinerziehende in den Abendstunden und am Wochenende
- Betreuungsplätze für 3 bis 6 Jährige in Wohnortnähe
- Betreuungsplätze für unter 3 Jährige in Wohnortnähe
- Finanzielle Hilfen

3. Vermittlung der Bürgerinnen und Bürger:

Das Familienbüro vermittelte bei den diversen Anfragen an unterschiedliche Träger der sozialen Arbeit in Bielefeld, an städtische Dienststellen und andere Institutionen. Dies waren z. B.:

Stadtsporthund und Sportvereine, Bielefelder Kinderfond, Bildungs- und Teilhabepaket BuT, Erziehungs-, Familien- und Paarberatungsstellen, Bielefelder Jugendring, Mädchentreff, Mädchenhaus, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatungsstellen, Familienbildungsstätten, Krankenkassen, Pflegedienste, Familienkasse, Arbeitplus, Freizeiteinrichtungen, Amt für soziale Leistungen, Amt für Schule, Gleichstellungsstelle der Stadt Bielefeld, Amt für Integration und interkulturelle Angelegenheiten, Gesundheitsamt, Bezirksamter, Stadtbibliothek, Volkshochschule, Museen, Musik- und Kunstschule sowie weitere Abteilungen des Jugendamtes.

4. Kooperationen zwischen Familienbüro und Dritten:

Darüber hinaus nutzen unterschiedliche Bielefelder Institutionen, Verbände und Einrichtungen das Familienbüro:

- Jobcenter, z.B. bei Anfragen zur Kinderbetreuung und Unterstützung von Jugendlichen
- Kindertagesstätten, z.B. bei Tipps zur Freizeitgestaltung, Finanzen und Dolmetschern
- Kinderärzte baten um Informationsmaterial
- Beratungsstellen vermittelten Klienten für weitere diverse Informationen
- Elterncafes aus KiTas und der OGS luden das Familienbüro zu Informationsnachmittagen ein
- Infostand des Familienbüros auf dem Kinderfest Wackelpeter
- Kinderfest auf dem Rathausplatz
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie
- Mitwirkung im Kuratorium der „Geniale 2011“

5. Weiterentwicklung des Familienbüros:

Arbeitsschwerpunkt der Fachkräfte im Familienbüro (1,5 Stellen) ist die Beratung der Bürgerinnen und Bürger. Diese findet durch vereinbarte Termine und Präsenz im Büro, oft auch außerhalb der bekannten Öffnungszeiten statt.

Darüber hinaus arbeitet das Familienbüro im Lokalen Bündnis für Familie mit und wird punktuell zu besonderen Maßnahmen und Aktionen von verschiedenen Einrichtungen und Organisationen angefragt.

Neben diesen Aufgaben ist es Ziel, die Entwicklung der Familienfreundlichkeit in Bielefeld kontinuierlich weiter mit zu entwickeln. Beispiel: Am 21.10.2011 wurde der Still- und Wickelraum im Erdgeschoß des Neuen Rathauses eröffnet.

Geplant sind für das Jahr 2012 folgende Maßnahmen:

- Die neue und aktualisierte Familienbroschüre erscheint im Frühsommer 2012
- Erstellung eines umfassenden Merkblattes für Schwangere
- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, Weiterverteilung der Flyer des Familienbüros
- Weitere Besuche von Elterntreffs, z.B. in der OGS, in KiTas oder in den Familienzentren
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie
- Bekanntmachung und Verteilung der Gutscheine Sports4Kids

II. Familienportal

Gleichzeitig mit der Eröffnung des Familienbüros wurde am 27.05.2010 auch das Internetportal www.familienportal-bielefeld.de frei geschaltet.

Inanspruchnahme:

Die Bereiche Kinderbetreuung, Beratung und Freizeit/Sport/Kultur wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2011 wie im Jahr 2010 weiterhin am häufigsten

nachgefragt.

2010 betrug die Anzahl der durchschnittlichen monatlichen Klicks 7.375 und im Jahr 2011 7.393.

Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

Januar - Dezember 2011	
Startseite Familienportal	10.236
<i>Untermenüs</i>	3.139
Aktuelles / Teilhabe und Bildung	3.207
<i>Untermenüs</i>	1.303
Familienbüro	3.689
Eheschließung / Geburt	2.167
Kinderbetreuung	3.358
<i>Untermenüs</i>	12.392
Schulen	1.809
<i>Untermenüs</i>	1.374
Freizeit / Sport / Kultur	2.229
<i>Untermenüs</i>	12.659
Arbeitswelt	1.273
<i>Untermenüs</i>	2.703
Gastronomie	1.544
<i>Gaststätten</i>	3.452
Bündnis für Familie	1.425
Finanzielle Hilfen	2.924
Beratung	2.228
<i>Untermenüs</i>	13.341
Gesundheit	1.360
<i>Untermenüs</i>	4.397
Krisen	1.493
<i>Untermenüs</i>	2.405
Summe	96.107

Erweiterung des Familienportals:

Seit der Freischaltung wurde das Portal kontinuierlich weiter entwickelt. So ist es bisher um die Punkte Familienurlaub, Eltern-Kind-Kuren, Gesundheitsladen, Medizin für Kids, Trauerberatung für Kinder, Online-Familienhandbuch, Kinder kranker Eltern, Glücksspielselbsthilfe sowie 2011 zusätzlich um die Punkte Familienfreundliche Arbeitswelt, Familienfreundliche Unternehmen und Sports4Kids erweitert worden.

Verschiedene Träger der sozialen Arbeit haben um Ergänzungen und Erweiterungen gebeten, die umgesetzt wurden.

Folgende Themen / Bereiche werden zukünftig weiter ausgebaut: Elterntreffs, Krabbelgruppen,

Familienfreundliche Arbeitswelt, Familienfreundliche Unternehmen, Gesundheit und Familienfreundliche Gastronomie.

Erster Beigeordneter

Tim Kähler