

I. Familienbüro:

Seit dem 27.05.2010 besteht das „Bielefelder Familienbüro“ des Jugendamtes im Rathaus. 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 2012 bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Großeltern mit und ohne Migrationshintergrund gut angenommen wird. Von Juni 2010 bis Dezember 2012 bestanden insgesamt 6.386 Kontakte. Die Anfragen berühren alle Bereiche des familiären Lebens, von der Kinderbetreuung über die Freizeitgestaltung für ältere Kinder, von Schulproblemen bis zu 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 von Hilfe.

Die Gespräche im Familienbüro sind vertraulich, niemand muss Name und Adresse nennen. Alter, Geschlecht, Herkunft und Nationalität werden bewusst nicht erfasst, sondern zur Evaluation lediglich die Anzahl der Bürgerinnen und Bürger und die Art und die Themen der Fragestellungen. Gleichwohl ist sich das Familienbüro der unterschiedlichen kulturellen Hintergründe bewusst und berücksichtigt dies bei jedem Gespräch.

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. Ob der Rat und die Empfehlung umgesetzt werden ist nicht immer bekannt. Das Familienbüro bittet die Ratsuchenden oft um Erfahrungsrückmeldungen, um die Informationen an andere Ratsuchende weiter geben zu können.

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

1. Inanspruchnahme:

In der Zeit vom 01.01.2012 bis 31.12.2012 nahmen **2.522 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf. Die monatliche durchschnittliche Inanspruchnahme entwickelte sich seit der Eröffnung des Familienbüros wie folgt: 2010 – 165 Bürgerinnen und Bürger, 2011 – 226 Bürgerinnen und Bürger (zeitweilige Anlaufstelle für Anträge nach BUT), 2012 – 210 Bürgerinnen und Bürger.

Art der Kontaktaufnahme

1.553 (61,5 %)	Bürgerinnen und Bürger suchten den persönlichen Kontakt
753 (29,9 %)	Kontakte entstanden telefonisch
216 (8,6%)	suchten Kontakt per Mail / Post

Im Verhältnis zu den beiden Vorjahren ist die Zahl der persönlich Ratsuchenden gegenüber den anderen Kontaktaufnahmen gestiegen.

Anlass der Kontaktaufnahme

1.446 (57,3%)	der Kontakte beinhalteten eine gezielte Frage
1.076 (42,7%)	der Bürgerinnen und Bürger äußerten einen Beratungsbedarf zu unterschiedlichen Themen

Der Anteil gezielter Fragen als Anlass der Kontaktaufnahme ist gegenüber 2011 leicht angestiegen.

Dauer der Kontakte

1.446 (57,3 %)	der Kontakte hatten eine kurze Beratungszeit, beinhalteten z. B. die Weitergabe von Informationsmaterial, Vermittlung spezieller Ansprechpartner zu der Anfrage
1.076 (42,7 %)	der Kontakte verlangten eine längere Beratungszeit (zwischen 15 - 40 Min.), intensives Nachfragen und Zuhören, eine umfangreiche Recherche oder die Kontaktaufnahme zu unterschiedlichen Institutionen

Die jeweilige Dauer der Kontakte ist gegenüber 2011 gleichgeblieben.

2. Themenschwerpunkte:

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den gesamten 2.522 Kontakten.

Tagesbetreuung - Kindertagesstätten (5,9 % - 146 Kontakte)

Die Fragen zur Tagesbetreuung sind gegenüber dem Vorjahr um ca. 35% gestiegen. Die Suche nach Betreuungsplätzen für Kinder ab 3 Jahren beschränkte sich nicht auf bestimmte Anmeldefristen, sondern zeigte sich während des gesamten Jahres. Bei den unter 3 Jährigen ist für viele Eltern die Betreuung durch die Tagespflege eine bisher nicht bekannte Betreuungsform. Hier halfen die anderen Fachabteilungen des Jugendamtes weiter.

Tagespflege (10,6 % - 268 Kontakte)

Die Beratungsanfragen zur Tagespflege gingen 2012 leicht zurück. 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. Sorge um eine zu enge Bindung des Kindes an die Tagesmutter) erörtert. Bei erkrankten Elternteilen wurden Kontakte zur Familienpflege der Wohlfahrtsverbände und zur Fachabteilung des Jugendamtes vermittelt. Vermehrt gab es das ganze Jahr über Anfragen nach Spielkreisen und Krabbelgruppen.

Familienkrisen (11,2 % - 286 Kontakte)

Der Anteil der Anfragen zu diesem Thema ging gegenüber 2011 um knapp 10% zurück. Im Themenbereich Familienkrisen finden sich z.B. geschiedene Elternteile, die Kontakt zu ihren Kindern suchen; Paare, die für ihre Probleme selbst Lösungen finden wollen oder professionelle Hilfe suchen; Großeltern, die sich um Enkelkinder sorgen; Familienkrisen verursacht durch 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 (7,9 % - 198 Kontakte)

Der Anteil der Anfragen zu diesem Thema blieb gegenüber 2011 unverändert. 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 Schulumüdigkeit, Leistungsverweigerung, Motivation zur Ausbildung und Beschwerden über Lehrer und Schulsysteme.

Schwangerschaft / Elternzeit (7,7 % - 194 Kontakte)

Der Anteil der Anfragen zu diesem Thema ist gegenüber 2011 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.

Die im Sommer 2012 vom Familienbüro entwickelte Broschüre zum Thema Schwangerschaft erfreut sich einer großen Nachfrage.

Freizeit / Ferien (15,4 % - 388 Kontakte)

Wie 2011 sind die Anfragen zu diesem Themenbereich unverändert hoch. 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 (27,5 % - 694 Kontakte)

Obwohl gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken, steht dieser Themenschwerpunkt deutlich an der Spitze der Anfragen in 2012. 694 Bürgerinnen und Bürger haben sich nach wirtschaftlichen Hilfen erkundigt. 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 (1,6 % - 41 Kontakte)

Hier sind die Kontakte gegenüber dem Vorjahr unverändert. Schwerpunkte der Anfragen waren Ausbildungsmöglichkeiten und der Wiedereinstieg in den Beruf.

Probleme mit Ämtern (2,3 % - 57 Kontakte)

Die Anfragen zu diesem Bereich sind deutlich gestiegen. 57 Ratsuchende erkundigten sich nach ihren Rechten, Pflichten und Möglichkeiten, wenn sie Bescheide von Ämtern und Behörden für falsch finden, sich unverstanden fühlten oder sie nicht verstanden.

Diverse (9,9 % - 250 Kontakte)

Die Anliegen von 250 Bürgerinnen und Bürgern sind wegen ihrer Unterschiedlichkeit und der jeweiligen geringen Anzahl pro Themenfeld nicht einzeln in die Statistik eingeflossen. Zukünftig wird sich die Statistik bei Nachfrageänderungen bzw. neuen Häufungen immer wieder anpassen müssen. 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, Beschwerden über Institutionen, 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
- Beratungsstellen jeglicher Art

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, Bildungspaket BuT, Erziehungs-, Familien- und Paarberatungsstellen, Bielefelder Jugendring, Mädchentreff, Mädchenhaus, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatungsstellen, Familienbildungsstätten, Krankenkassen, Pflegedienste, Familienkasse, Arbeitsplus, 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:

Unterschiedliche Bielefelder Institutionen, Verbände und Einrichtungen nutzen mittlerweile ebenso 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
- Elterncafés in Kindertagesstätten und der OGS luden das Familienbüro zu Informationsnachmittagen ein
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie (Veranstaltung zum Schulesen)
- Multiplikatorenfortbildung im Rahmen des NAVI- Projektes der REGE

Darüber hinaus wurde vom Familienbüro ein Merkblatt für Schwangere erstellt, das sowohl in Papierform als auch digital über das Familienportal erhältlich ist.

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. Geplant sind für das Jahr 2013 folgende Maßnahmen:

- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, Weiterverteilung der Flyer des Familienbüros
- Erstellung eines Familienkalenders für das Jahr 2014
- Weitere Besuche von Elterntreffs, z.B. in der OGS, in Kindertagesstätten, in Familienzentren und in Krankenhäusern („Babytown“ des Klinikums Mitte)
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie
- Bekanntmachung und Verteilung der Gutscheine „Sport4Kids“
- Unterstützung der Schulsozialarbeit in Form von diversen Informationen
- Planung von Spielecken in den Wartezonen des Rathauses
- Brief des Oberbürgermeisters mit Familienratgeber an die Eltern Neugeborener
- Pressearbeit anlässlich des 3 jährigen Bestehens des Familienbüros

II. Familienportal:

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

1. Inanspruchnahme:

Die Bereiche Kinderbetreuung, Beratung und Freizeit/Sport/Kultur wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2012 weiterhin am meisten nachgefragt.

2012 betrug die Anzahl der durchschnittlichen monatlichen Klicks 8.600. Dies ist eine deutliche Steigerung gegenüber den Vorjahren: 2010 – 7.375 und 2011 – 7.393.

Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

Januar - Dezember 2012	
Startseite Familienportal	12.286
<i>Untermenüs</i>	1.304
Aktuelles/Teilhabe u. Bildung	180
<i>Untermenüs</i>	
Familienbüro	6.143
Eheschließung / Geburt	3.080
Kinderbetreuung	5.271
	15.055
<i>Untermenüs</i>	
Schulen	1.499
	1.038
<i>Untermenüs</i>	
Freizeit / Sport / Kultur	2.411
	12.337
<i>Untermenüs</i>	
Arbeitswelt	1.218
	3.416
<i>Untermenüs</i>	
Gastronomie	1.490
	2.058
<i>Gaststätten</i>	
Bündnis für Familie	1.311
Finanzielle Hilfen	3.813
Beratung	2.903
	16.786
<i>Untermenüs</i>	
Gesundheit	1.240
	3.538
<i>Untermenüs</i>	
Krisen	1.591
	3.236
<i>Untermenüs</i>	
Summe	103.204

2. Erweiterung des Familienportals:

Seit der Freischaltung wurde das Portal kontinuierlich weiter entwickelt. So ist es um die Punkte Familienurlaub, Eltern-Kind-Kuren, Gesundheitsladen, Medizin für Kids, Trauerberatung für Kinder, Online-Familienhandbuch, Kinder kranker Eltern, Arbeitswelt, Sport4Kids, Glücksspielselbsthilfe und Sozialberatung erweitert worden. Darüber hinaus haben verschiedene Träger der sozialen Arbeit um Ergänzungen und Erweiterungen gebeten, die umgesetzt wurden.

Folgende Themen / Bereiche sollen weiter ausgebaut werden: Arbeitswelt, Wohnen, Gesundheit und familienfreundliche Gastronomie.