

I. Familienbüro

Seit dem 27.05.2010 gibt es das „Bielefelder Familienbüro“ des Jugendamtes im Rathaus. Das Familienbüro (1,5 Stellen) 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 2014 bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Großeltern mit und ohne Migrationshintergrund gut angenommen wird. Seit der Eröffnung bestanden 12.076 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 in Fragen rund um den Bereich Familie.

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 Anforderungen bewusst und berücksichtigt dies bei jedem Gespräch durch eine gender- und migrationssensible Grundhaltung.

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 darüber, dass es ein Familienbüro gibt und nehmen gerne alle Informationen und Tipps auf. Ob der Rat und die Empfehlung außerhalb umgesetzt werden, ist nicht immer bekannt. Das Familienbüro bittet die Ratsuchenden auch um Erfahrungsrückmeldungen, um die Informationen an andere Menschen weitergeben zu können.

1. Inanspruchnahme

In der Zeit vom 01.01.2014 bis 31.12.2014 nahmen **3.072 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf (im Vorjahr: 2.712 Kontakte). Die **monatliche Durchschnittsinanspruchnahme** entwickelte sich seit der Eröffnung des Familienbüros wie folgt:

- 2010 – 165 Bürgerinnen und Bürger
- 2011 – 226 Bürgerinnen und Bürger (zeitweilige Anlaufstelle für Anträge nach dem Bildungs- und Teilhabepaket – BuT –)
- 2012 – 210 Bürgerinnen und Bürger
- 2013 – 226 Bürgerinnen und Bürger
- 2014 – 256 Bürgerinnen und Bürger

Art der Kontaktaufnahme

2.067 (67,3 %)	persönliche Kontaktaufnahme
767 (25,0 %)	telefonische Kontaktaufnahme
238 (7,7 %)	Kontaktaufnahme per Mail oder Post

Im Verhältnis zum Vorjahr (1.754) ist die Zahl der persönlichen Kontakte weiter gestiegen.

Anlass und Dauer der Kontakte

1.872 (61,0%)	Ursprüngliches Ziel der Kontaktaufnahme durch die Bürgerin/den Bürger war es, im Rahmen eines Kurzkontaktes eine gezielte Fragestellung zu klären (z.B. Ausgabe von Informationsmaterial, Adressvermittlung oder Benennung einer speziellen Ansprechperson). Im weiteren Gesprächsverlauf ergab sich aber häufiger ein umfangreicherer Beratungsbedarf, der ein längeres Gespräch zur Folge hatte.
1.200 (39,0%)	Die Bürgerin/der Bürger kam bereits mit einem Anliegen, das eine längere Beratungszeit (zwischen 15 – 40 Min.), intensives Nachfragen und Zuhören, eine umfangreiche Recherche oder die Kontaktaufnahme zu unterschiedlichen Institutionen zur Folge hatte.

2. Themenschwerpunkte

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den gesamten 3.072 Kontakten.

Tagesbetreuung - Kindertagesstätten (6,3 % - 193 Kontakte)

Die Fragen zur Tagesbetreuung sind gegenüber dem Vorjahr (187 Kontakte) leicht gestiegen. Die Suche nach Betreuungsplätzen 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. Einrichtungsleitungen und Fachberatungen direkt anzusprechen.

Tagespflege (7,0 % - 216 Kontakte)

Hier ist eine Zunahme gegenüber dem Vorjahr (191 Kontakte) festzustellen. 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 (11,7 % - 360 Kontakte)

Die Anzahl an Kontakten entspricht der des Vorjahres (362 Kontakte). 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 (6,7 % - 207 Kontakte)

Die Zahl der Anfragen zu diesem Thema erhöhte sich gegenüber 2013 (171 Kontakte) um 36 Anfragen. 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 zu der 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 Lehrkräfte und das Schulsystem.

Schwangerschaft / Elternzeit (7,7 % - 236 Kontakte)

Auch hier ist eine deutliche Zunahme der Anfragen gegenüber 2013 (196 Kontakte) festzustellen. 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 zur Schwangerschaft erfreut sich einer großen Nachfrage. Sie wird bedarfsgerecht fortgeschrieben.

Freizeit / Ferien (13,2 % - 406 Kontakte)

Gegenüber dem Vorjahr (348 Kontakte) ist eine deutliche Steigerung der Anfragen zu diesem Themenbereich festzustellen. 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. Wichtiger wird die Ferienbetreuung z.B. in der OGS.

Wirtschaftliche Hilfen (30,4 % - 934 Kontakte)

Gegenüber dem Vorjahr (796 Kontakte) um ca. 150 Kontakte gestiegen, steht dieser Themenschwerpunkt deutlich an der Spitze der Anfragen in 2014. 934 Bürgerinnen und Bürger haben sich nach wirtschaftlichen Hilfen erkundigt. Die häufigsten Fragen bezogen sich auf:

Bildungs- und Teilhabepaket (BuT), Elterngeld, Betreuungsgeld, Mutterschaftsgeld, Wohngeld, Bielefelder Kinderfond, Kindergeld, Bielefeld-Pass, Hilfen in der Schwangerschaft, Schulden, Schülerfahrkosten, Schulgeld, Klassenfahrten, Spenden für Bedürftige, Unterhalt bei Wehrpflicht, BAFöG und Arbeitslosengeld II.

Zu Unterhalt und Unterhaltsvorschuss haben sich naturgemäß hauptsächlich Alleinerziehende informiert.

Ausbildung / Beruf (2,6 % - 80 Kontakte)

Hier sind die Kontakte gegenüber dem Vorjahr (71 Kontakte) leicht gestiegen. Schwerpunkte der Anfragen waren Ausbildungsmöglichkeiten und der Wiedereinstieg in den Beruf.

Probleme mit Ämtern (2,6 % - 77 Kontakte)

In diesem Themenbereich gab es eine leichte Verringerung der Anfragen (im Vorjahr: 91 Kontakte). Menschen erkundigten sich nach ihren Rechten, Pflichten und Möglichkeiten, wenn sie Bescheide von Ämtern und Behörden falsch finden, sie nicht verstehen oder sich unverstanden fühlen.

Diverse (11,8 % - 363 Kontakte)

Die Anliegen von 363 Bürgerinnen und Bürgern (im Vorjahr: 299 Kontakte) sind wegen ihrer Unterschiedlichkeit und der jeweiligen geringen Anzahl pro Themenfeld nicht einzeln in die Statistik

eingeflossen. Beispiele aus dem Bereich „Diverse“: Anerkennung Erziehungszeiten, Ehrenamt, Schwerbehinderung, Aufenthalt / Visa , Einbürgerung, Beurkundungen, Unterstützung behinderter Familienmitglieder, Integrationshelfer, Wohnungssuche, Sprachförderung, Suchtberatung, Schuldnerberatung, Adoption, Pflegekinder, Pflegebedürftige ältere Menschen, Dolmetscher für Kindertagesstätten, Hygiene in Kindertagesstätten, Frühförderung, Ferienjobs, Elternbriefe, Beschwerden über Institutionen, Kuren, Elterntrainingskurse und Nachhilfe.

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

- Finanzielle Hilfen
- Beratungsstellen bei familiären Krisen, Erziehungsfragen und bei Schwangerschaft
- Ferienspiele / Betreuung in den Ferien (vermehrt in den Weihnachtsferien)
- Tagesbetreuungsplätze in Wohnortnähe
- Vermittlung von Spielkreisen und Krabbelgruppen

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.:

Stadtsportbund und Sportvereine, Bielefelder Kinderfond, Erziehungs-, Familien- und Paarberatungsstellen, Bielefelder Jugendring, Mädchentreff, Mädchenhaus, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatungsstellen, Familienbildungsstätten, Krankenkassen, Pflegedienste, Familienkasse, Jobcenter Arbeit*plus* Bielefeld, Freizeiteinrichtungen, Amt für soziale Leistungen, Amt für Schule, Gleichstellungsstelle der Stadt Bielefeld, Amt für Integration, Gesundheitsamt, Bezirksämter, 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 Arbeit*plus* Bielefeld, z.B. bei Anfragen zur Kinderbetreuung und Unterstützung von Jugendlichen
- Kindertagesstätten, z.B. bei Tipps zur Freizeitgestaltung, Finanzen und Dolmetschern
- Kinderärzte bitten um Informationsmaterial
- Beratungsstellen vermitteln Klienten für weitere diverse Informationen
- Elterncafés in Kindertagesstätten und der OGS luden das Familienbüro zu Informationsnachmittagen ein
- Informationen an Stadtteilerlern und das KiwiBi-Projekt der Freiwilligenagentur / AWO Bezirksverband
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie (Veranstaltung zum Schulessen)
- Multiplikatorenfortbildung im Rahmen des NAVI-Projektes der REGE

5. Weiterentwicklung des Familienbüros

Arbeitsschwerpunkt der Fachkräfte im Familienbüro ist die fachliche 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.

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

Für das Jahr 2015 wurde wieder ein Familienkalender gestaltet, der über das Familienbüro und die Kindertagesstätten an die im Jahr 2015 einzuschulenden Kinder verteilt wurde.

Auch durch die nachfolgend genannten für das Jahr 2015 geplanten Maßnahmen leistet das Familienbüro einen Beitrag zum kontinuierlichen Ausbau der Familienfreundlichkeit in Bielefeld:

- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, Weiterverteilung der Flyer des Familienbüros
- Überarbeitung des Familienratgebers
- Weitere Besuche von Elterntreffs, z.B. in der OGS, in Kindertagesstätten, in Familienzentren, im IBZ und in Krankenhäusern („Babytown“ des Klinikum Mitte)
- Multiplikatorinnenfortbildung im Rahmen des NAVI-Projektes für Alleinerziehende
- Bekanntmachung und Verteilung der Gutscheine „Sport4Kids“
- Unterstützung der Schulsozialarbeit in Form von diversen Informationen
- Planung von Spielecken in den Wartezonen des Rathauses
- Informationsvermittlung an Ehrenamtliche der AWO (Bezirksverband) im Projekt KiwiBi – „Kinder willkommen in Bielefeld“ / Besuchsdienst für Eltern von Neugeborenen
- Versand von Willkommensbriefen der Stadt Bielefeld
- Übersicht über Wickel- und Stillmöglichkeiten in der Innenstadt
- Erstellung eines Familienkalender für das Jahr 2016

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 Finanzielle Hilfen, Freizeit/Sport/Kultur, Schwangerschaft/Geburt/Ehe sowie Kinderbetreuung wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2014 am meisten nachgefragt. Die **durchschnittlichen monatlichen** Klicks betragen:

2010 – 7.375 Klicks
2011 – 7.393 Klicks
2012 – 8.600 Klicks
2013 – 10.114 Klicks
2014 – 12.116 Klicks

Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

Januar - Dezember 2014	
Startseite Familienportal	13.164
<i>Untermenüs</i>	1.092
Familienbüro	4.919
Schwangerschaft / Geburt / Ehe	5.150
<i>Untermenüs</i>	2.643
Kinderbetreuung	4.760
<i>Untermenüs</i>	18.369
Schulen	1.612
<i>Untermenüs</i>	1.293
Freizeit / Sport / Kultur	3.778
<i>Untermenüs</i>	19.151
Arbeitswelt	1.089
<i>Untermenüs</i>	7.038
Gastronomie	1.926
<i>5 Gaststätten</i>	2.632
Bündnis für Familie	1.304
Finanzielle Hilfen	6.519
Beratung	3.776
<i>Untermenüs</i>	27.710
Gesundheit	1.473
<i>Untermenüs</i>	5.719
Krisen	2.122
<i>Untermenüs</i>	8.155
Summe	145.394

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 werden zukünftig möglichst weiter ausgebaut: Arbeitswelt, Gesundheit, Wohnen und familienfreundliche Gastronomie.