

## **Bericht über die Inanspruchnahme des Familienbüros und des Familienportals 2017 und 2018**

### **I. Familienbüro**

Seit dem 27.05.2010 gibt es das „Bielefelder Familienbüro“ des Jugendamtes im Neuen Rathaus. Das Familienbüro ist eine erste Anlaufstelle für alle Fragen rund um die Familie. Neben der Informationsweitergabe und einer direkten Beratung wird auch an andere Professionen bzw. Organisationen, Verbände und Beratungsstellen vermittelt.

Die Erfahrungen in den Jahren 2017 und 2018 bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Ratsuchenden mit und ohne Migrationshintergrund gut angenommen wird. Seit der Eröffnung gab es insgesamt 31.420 Kontakte (Bericht 2016: 18.355). Die Anfragen berühren alle Bereiche des familiären Lebens, von der Kinderbetreuung über die Freizeitgestaltung, 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.

#### **1. Inanspruchnahme**

In der Zeit vom 01.01.2017 bis 31.12.2017 nahmen **6.803 Bürgerinnen und Bürger** und vom 01.01.2018 bis 31.12.2018 **6.283 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf (im Jahr 2016: 3.377 Kontakte). Die **monatliche Durchschnittsinanspruchnahme** entwickelte sich seit der Eröffnung des Familienbüros wie folgt:

2010 – 165 Bürgerinnen und Bürger  
2011 – 226 Bürgerinnen und Bürger  
2012 – 210 Bürgerinnen und Bürger  
2013 – 226 Bürgerinnen und Bürger  
2014 – 256 Bürgerinnen und Bürger  
2015 – 240 Bürgerinnen und Bürger  
2016 – 281 Bürgerinnen und Bürger  
2017 – 567 Bürgerinnen und Bürger  
2018 – 524 Bürgerinnen und Bürger

Der sprunghafte Anstieg im Jahr 2017 wird mit der neuen Aufgabe der Beratung und Bedarfserhebung im Kontext der 45-Stunden-Kitaplätze begründet, die – wie nachfolgend festzustellen ist – zu einer Ausweitung der Nachfrage und einer Verschiebung innerhalb der verschiedenen Anlässe der Kontaktaufnahme zum Familienbüro geführt hat.

Der geringe Rückgang im Jahr 2018 findet seine wesentliche Ursache in einem Personalwechsel, aufgrund dessen es nicht möglich war, die regelmäßigen Öffnungszeiten des Familienbüros in einem Zeitraum von drei Monaten kontinuierlich abzudecken.

### Art der Kontaktaufnahme

Kontaktaufnahme	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Persönlich	1.578	46,7	2.468	36,3	1.681	26,8
telefonisch	675	20,2	799	11,8	599	9,5
per Mail oder Post	1.124	33,3	3.536	51,9	4.003	63,7
Summe	3.377	100,0	6.803	100,0	6.283	100,0

Die vorstehend dargestellte Aufgabenveränderung im Familienbüro findet ihren Niederschlag auch in der Art der Kontaktaufnahme. Die Bedarfserhebung im Kontext von 45-Stunden-Kitaplätzen findet überwiegend per Mail oder Post statt.

### Anlass und Dauer der Kontakte

Ursprüngliches Ziel	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Kurzkontakt*	2.124	62,9	4.486	65,9	4.527	74,1
Beratungsanliegen**	1.253	37,1	2.317	34,1	1.756	27,9
Summe	3.377	100,0	6.803	100,0	6.283	100,0

\* *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).*

\*\* *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

### Tagesbetreuung - Kindertagesstätten

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Tagesbetreuung Kita	1.256	37,2	4.669	68,6	4.488	71,3

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

Die Fragen zur Tagesbetreuung sind seit 2016 gegenüber den Vorjahren erheblich gestiegen. Ursächlich dafür sind neu hinzugekommene Aufgaben. Das Familienbüro unterstützte bei der Kitaplatzsuche und –vermittlung und führte Beratungen sowie die Bedarfserhebungen im Kontext von 45-Stunden-Kitaplätzen durch. Die neuen Aufgaben

beschränkten sich nicht auf bestimmte Anmeldetermine, sondern waren während des gesamten Jahres wahrzunehmen.

### Tagespflege

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Tagespflege	288	8,5	213	3,1	231	3,6

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

In den Jahren 2017 und 2018 sind gegenüber dem Jahr 2016 rückläufige Zahlen festzustellen. Die Versorgungsquote in den Kindertagesstätten ist durch den U3-Ausbau in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Wenn jedoch kein Betreuungsplatz in einer Kindertagesstätte zur Verfügung stand sowie bei direkter Nachfrage nach Tagespflegepersonen 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 Tagespflegeperson) erörtert. Bei erkrankten Elternteilen wurden Kontakte zur Familienpflege der Wohlfahrtsverbände und zur Fachabteilung des Jugendamtes vermittelt.

### Familienkrisen

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Familienkrise	300	8,9	327	4,8	286	4,5

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

Die Anzahl an Kontakten ist im Vergleich zum Jahr 2016 weitestgehend konstant geblieben. Im Themenschwerpunkt „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; Familienkrisen verursacht durch 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

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Erziehungsfragen	149	4,4	160	2,4	153	2,4

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

Die Zahl der Anfragen zu diesem Thema ist ebenfalls konstant geblieben. Ratsuchende Eltern wandten sich mit unterschiedlichen Fragen zur Erziehung an das Familienbüro. Bei Kindern ging es z.B. um gesunde Ernährung, evtl. vorliegender 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

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Schwangerschaft / Elternzeit	252	7,5	203	2,9	251	4,0

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

Die absolute Anzahl der diesbezüglichen Anfragen war von 2016 bis 2018 weitestgehend stabil. 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 und ist auch auf der Internetseite [www.familienportal-bielefeld.de](http://www.familienportal-bielefeld.de) abrufbar.

### Freizeit / Ferien

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Freizeit / Ferien	387	11,5	301	4,4	251	4,0

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

Die Anfragen zu diesem Thema sind im Zeitraum von 2016 bis 2018 deutlich gesunken. Freizeitangebote wurden hauptsächlich für die Altersgruppe der drei- bis zehnjährigen Kinder im Bereich Sport und Musik gesucht. Bei der Ferienbetreuung suchten Eltern bzw. Mütter Angebote für Kinder im Alter von ca. sechs bis zwölf Jahren.

### Wirtschaftliche Hilfen

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Wirtschaftliche Hilfen	505	15,0	703	10,4	496	7,9

*Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.*

In 2017 ist eine deutlich erhöhte Nachfrage erkennbar. Dieser Themenschwerpunkt steht in 2017 und auch in 2018 nach wie vor an der zweithöchsten Stelle der Anfragen. Die häufigsten Fragen in Bezug auf die wirtschaftlichen Hilfen waren:

Elterngeld, Mutterschaftsgeld, Wohngeld, Arbeitslosengeld II, Bildungs- und Teilhabepaket (BuT), Bielefelder Kinderfond, Kindergeld, Kinderzuschlag, Bielefeld-Pass, Hilfen in der Schwangerschaft, Schulden, Steuerklassen, BAFöG, Schülerfahrtkosten und Unterhalt.

Zu den Themen Unterhalt und Unterhaltsvorschuss haben sich naturgemäß hauptsächlich Alleinerziehende informiert.

## Ausbildung / Beruf

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Ausbildung/Beruf	42	1,2	46	0,7	13	0,2

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.

Hier sind die Kontakte in 2018 gegenüber den Vorjahren 2016 und 2017 beträchtlich zurückgegangen. Schwerpunkte der Anfragen waren Ausbildungsmöglichkeiten und der Wiedereinstieg in den Beruf.

## Probleme mit Behörden

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Probleme mit Behörden	69	2,0	53	0,8	39	0,6

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.

In diesem Themenbereich gab es eine Verringerung der Anfragen in 2018 gegenüber den beiden Vorjahren. 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

Themenschwerpunkt	2016		2017		2018	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Diverse	129	3,8	131	1,9	96	1,5

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den Gesamtkontakten des jeweiligen Jahres.

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

**Zusammenfassend können folgende Themenschwerpunkte als besonders nachgefragt und bedeutend bewertet werden:**

- Kindertagesbetreuung in Kitas und bei Tagespflegepersonen
- Wirtschaftliche Hilfen
- Beratung bei familiären Krisen, Erziehungsfragen
- Information zur Schwangerschaft/Elternzeit
- Freizeitangebote und Ferienspiele/Betreuung in den Ferien

### **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.:

Stadtsporthbund und Sportvereine, Bielefelder Kinderfond, Erziehungs-, Familien- und Paarberatungsstellen, Bielefelder Jugendring, Mädchentreff, Mädchenhaus, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatungsstellen, Familienbildungsstätten, Krankenkassen, Pflegedienste, Familienkasse, Jobcenter *Arbeitplus* Bielefeld, Freizeiteinrichtungen, Amt für soziale Leistungen -Sozialamt-, Amt für Schule, Gleichstellungsstelle der Stadt Bielefeld, Kommunales Integrationszentrum, 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 *Arbeitplus* Bielefeld, z.B. bei Anfragen zur Kinderbetreuung und Unterstützung von Jugendlichen
- Kindertagesstätten, z.B. bei Tipps zur Freizeitgestaltung, Erziehungsberatung, Finanzen und Dolmetschern
- Kinderärzte bitten um Informationsmaterial
- Beratungsstellen vermittelten Klienten für weitere diverse Informationen
- Elterncafés in Kindertagesstätten und der OGS luden das Familienbüro zu Informationsnachmittagen ein
- Informationen an Stadtteileltern und an Mitwirkende des KiwiBi-Projektes der AWO Freiwilligenakademie OWL
- Austausch mit städt. Dienststellen (z.B. Schulberatungsstelle, Bildungsbüro, Gesundheitsamt, Kommunales Integrationszentrum, Gleichstellungsstelle, Sportamt)
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie

### **5. Weiterentwicklung des Familienbüros**

Arbeitsschwerpunkt der Fachkräfte im Familienbüro (umgerechnet ca. 1,5 Vollzeitkräfte) ist die Information und fachliche Beratung der Bürgerinnen und Bürger. Die Beratung findet entweder während der Öffnungszeiten oder im Rahmen vereinbarter Termine, oft auch außerhalb der üblichen 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.

Zudem hat das Familienbüro eine Broschüre für Schwangere erstellt, die sowohl in Papierform als auch digital über das Familienportal erhältlich ist.

Der vom Familienbüro herausgegebene Familienkalender 2017 für zukünftige Schulkinder mit einer Auflage von 4.000 Exemplaren war innerhalb kürzester Zeit vergriffen. Aufgrund der vielschichtigen Informationen zu den Themen Gesundheit, Freizeit und Beratungsstellen fanden die Kalender großen Anklang und werden daher für das Jahr 2020 erneut aufgelegt.

Außerdem hat das Familienbüro in 2018 den Familienratgeber überarbeitet, der u.a. Tipps und Ratschläge von der Geburt bis zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf beinhaltet.

Auch durch die nachfolgend genannten und für das Jahr 2019 geplanten Maßnahmen leistet das Familienbüro einen Beitrag zum kontinuierlichen Ausbau der Familienfreundlichkeit in Bielefeld:

- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, Weiterverteilung der Flyer des Familienbüros
- Teilnahme an der Infobörse „Frau und Beruf“
- Weitere Besuche von Elterntreffs, z.B. in der OGS, in Kindertagesstätten, in Familienzentren, im IBZ und in Krankenhäusern („Babytown“ des Klinikum Mitte)
- Bekanntmachung und Verteilung der Gutscheine „Sport4Kids“
- Unterstützung der Schulsozialarbeit in Form von diversen Informationen und gegenseitigem Austausch
- Erstellung eines Familienkalenders für das Jahr 2020
- Versand von Willkommensbriefen der Stadt Bielefeld
- Aktualisierung des Familienratgebers
- Informationsvermittlung an Ehrenamtliche der AWO (Bezirksverband) im Projekt KiwiBi – „Kinder willkommen in Bielefeld“ / Besuchsdienst für Eltern von Neugeborenen

## **6. Ausblick/Fazit**

Mit der organisatorischen Umstrukturierung zum 01.01.2019 erfolgte eine Zusammenlegung des Familienbüros mit der Kitaplatzvermittlung. Damit wurde auf die veränderten Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger reagiert. Durch die Bündelung der personellen Ressourcen unter Berücksichtigung fachkompetenter Beratung können die Themenfelder noch gezielter und breiter für die Zukunft aufgestellt werden.

## **II. Familienportal**

Gleichzeitig mit der Eröffnung des Familienbüros wurde am 27.05.2010 auch das Internetportal [www.familienportal-bielefeld.de](http://www.familienportal-bielefeld.de) frei geschaltet.

### **1. Inanspruchnahme**

In der Zeit vom 01.01.2017 bis 31.12.2017 waren **149.230 Klicks** und vom 01.01.2018 bis 31.12.2018 **154.142 Klicks** im Familienportal zu verzeichnen (im Jahr 2016: 135.046 Klicks). 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  
2015 – 14.543 Klicks  
2016 – 11.254 Klicks  
2017 – 12.435 Klicks  
2018 – 12.845 Klicks

## Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

	2016	2017	2018
Startseite Familienportal	8.119	8.920	7.755
Untermenüs	983	1.316	1.022
Familienbüro	3.915	4.827	4.147
Schwangerschaft, Geburt, Ehe	2.968	2.210	1.949
Untermenüs	1.019	3.091	2.623
Kinderbetreuung	3.072	3.651	2.666
Untermenüs	15.267	13.291	12.605
Schulen	1.462	1.996	2.052
Untermenüs	1.421	1.317	1.606
Freizeit / Sport / Kultur	1.853	1.636	1.555
Untermenüs	20.811	18.473	18.875
Arbeitswelt	1.144	1.149	1.063
Untermenüs	6.879	7.518	8.945
Gastronomie	2.059	1.753	1.249
5 Gaststätten	3.104	2.701	3.141
Bündnis für Familie	1.187	1.311	1.214
Finanzielle Hilfen	5.123	5.351	5.336
Beratung	2.710	2.839	2.731
Untermenüs	28.522	28.263	32.677
Gesundheit	1.272	1.328	1.224
Untermenüs	5.298	5.523	6.244
Krisen	1.491	1.671	1.697
Untermenüs	15.367	29.095	31.766
<b>Summe</b>	<b>135.046</b>	<b>149.230</b>	<b>154.142</b>

Die Bereiche Beratung, Krisen, Freizeit / Sport / Kultur sowie Kinderbetreuung wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2018 am meisten nachgefragt.

## 2. Erweiterung des Familienportals

Seit der Freischaltung wurde das Familienportal kontinuierlich weiterentwickelt. So ist es um die Punkte Kinder Willkommen in Bielefeld (KiwiBi), 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.