

Amt, Datum, Telefon

510 Amt für Jugend und Familie - Jugendamt, 20.01.2011,
51-26 24

Drucksachen-Nr.

1966/2009-2014

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Jugendhilfeausschuss	09.02.2011	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Bericht über die Inanspruchnahme des Familienbüros und des Familienportals

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 und die Eröffnung der Internetplattform „familienportal-bielefeld.de“.

Mit dieser Vorlage wird nunmehr ein erster Bericht über die Inanspruchnahme beider Angebote vorgelegt.

Oberbürgermeister

Clausen

I. Familienbüro:

Seit dem 27.05.2010 gibt es 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.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, 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 auch 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 Namen 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 nimmt darauf bei jedem Gespräch Rücksicht.

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. Inwieweit der Rat, die Empfehlung, aber auch die Vermittlung dann angenommen und umgesetzt wurde, entzieht sich in den meisten Fällen der Kenntnis des Familienbüros.

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

1. Inanspruchnahme:

In der Zeit vom 01.06.2010 bis 31.12.2010 nahmen **1.153 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf.

Art der Kontaktaufnahme

662	(57%)	Bürgerinnen und Bürger suchten den persönlichen Kontakt
456	(40 %)	Kontakte entstanden telefonisch
35	(3,0%)	suchten Kontakt per e- mail

Anlass der Kontaktaufnahme

589	(51%)	der Kontakte beinhalteten eine gezielte Frage, aus der jedoch öfter ein längerer Beratungsbedarf entstand
564	(49%)	der Bürgerinnen und Bürger äußerten einen Beratungsbedarf zu unterschiedlichen Themen

Dauer der Kontakte

- 580 (50,3%) der Kontakte hatten eine kurze Beratungszeit, die Weitergabe von Infomaterial oder z.B. eine Adressvermittlung zum Gegenstand
- 573 (49,7%) der Kontakte verlangten eine längere Beratungszeit (zwischen 15 – 40 Min.), intensives Nachfragen und Zuhören, eine umfangreiche Recherche oder die Kontaktaufnahme zu unterschiedlichen Institutionen

2. Themenschwerpunkte:

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den gesamten 1.153 Kontakten.

Tagesbetreuung - Kindertagesstätten (7,5% - 86 Kontakte)

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 Fachabteilungen des Jugendamtes weiter. Bei Problemen in bzw. mit Kindertagesstätten wurde im Gespräch Mut gemacht, Gruppen- bzw. KiTa-Leitungen und Fachberatungen direkt anzusprechen.

Tagespflege (11,3% - 130 Kontakte)

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 in den letzten 4 Monaten Anfragen nach Spielkreisen.

Familienkrisen (14,7% - 169 Kontakte)

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 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 Trennung. Hauptsächlich Frauen erkundigten sich im Vorfeld von Trennung und Scheidung nach Erhalt der Wohnung, Finanzen, Steuerklasse, Betreuung der Kinder, Familiengericht etc.

Erziehungsfragen (9% - 103 Kontakte)

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 (5,5% - 63 Kontakte)

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 (9,7% - 112 Kontakte)

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 (22% - 254 Kontakte)

Deutlich an der Spitze der Themenschwerpunkte lagen bei den Kontakten die Anfragen zu finanziellen Unterstützungen. 254 Bürgerinnen und Bürger haben sich nach wirtschaftlichen Hilfen erkundigt. Eine differenzierte Liste ist dazu nicht geführt worden, die häufigsten Fragen bezogen sich jedoch auf:

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 (1,2% - 14 Kontakte)

Bei 14 Kontakten ging es um Ausbildungsmöglichkeiten und den Wiedereinstieg in den Beruf.

Diverse (19,3% - 222 Kontakte)

Die Anliegen von 222 Bürgerinnen und Bürgern sind bisher 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, Frühförderung, Ferienjobs, Elternbriefe, Jugendgruppenleiter, Beschwerden über Ämter und 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
- Einrichtung eines Stillraums im Rathaus
- Optimierung der Verteilung der Elternbriefe
- Kinderbetreuung für Alleinerziehende in den Abendstunden und am Wochenende
- Betreuungsplätze für 3 bis 6 Jährige in Wohnortnähe
- Betreuungsplätze für unter 3 Jährige in Wohnortnähe

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, Arbeitplus, Freizeiteinrichtungen, Amt für soziale Leistungen, Amt für Schule, Gleichstellungsstelle der Stadt Bielefeld, Amt für Integration und interkulturelle Angelegenheiten, 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, 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
- OGS: ein Elterncafe lud das Familienbüro zu einem Informationsnachmittag ein
- Infostand des Familienbüros auf dem Kinderfest Wackelpeter

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 2011 folgende Maßnahmen:

- Aktualisierung und Neuauflage der Familienbroschüre
- Erstellung eines umfassenden Merkblattes für Schwangere
- Prüfung der Einrichtung eines Stillraumes im Rathaus
- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, Weiterverteilung der Flyer des Familienbüros (bis Ende Dezember 2010 wurden ca. 15.000 Flyer gezielt verteilt und verschickt)
- Besuch von Elterntreffs, z.B. in der OGS oder in den Familienzentren

II. Familienportal:

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

Inanspruchnahme:

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

Anzahl der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

Juni - Dezember 2010	
Startseite Familienportal	4988
<i>Untermenüs</i>	1941
Aktuelles	1114
<i>Untermenüs</i>	1202
Familienbüro	1810
Eheschließung / Geburt	1372
Kinderbetreuung	1707
<i>Untermenüs</i>	7261
Schulen	1292
<i>Untermenüs</i>	783
Freizeit / Sport / Kultur	1412
<i>Untermenüs</i>	5686
Arbeitswelt	1017
Gastronomie	1216
<i>5 Gaststätten</i>	2982
Bündnis für Familie	1119
Finanzielle Hilfen	1660
Beratung	1517
<i>Untermenüs</i>	6057
Gesundheit	1048
<i>Untermenüs</i>	2119
Krisen	1128
<i>Untermenüs</i>	1198
Summe	51629

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 und Glücksspielselbsthilfe erweitert worden.

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

Folgende Themen/Bereiche werden zukünftig kontinuierlich ausgebaut: Elterntreffs, Krabbelgruppen und Familienfreundliche Gastronomie. In Zusammenarbeit mit der REGE wird der Bereich Familienfreundliche Arbeitswelt weiter entwickelt.