

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.

Auch die Erfahrungen im Jahr 2013 bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Großeltern mit und ohne Migrationshintergrund sehr gut angenommen wird; so gab es von Juni 2010 bis Dezember 2013 9.004 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 die 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 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 außerhalb umgesetzt werden ist nicht immer bekannt. Das Familienbüro bittet die Ratsuchenden öfter um Erfahrungsrückmeldungen, um die Informationen an andere Menschen weiter geben zu können.

Die Kontaktsuchenden waren zwischen ca. 15 und 75 Jahre alt und überwiegend weiblich mit Kindern. Vermehrt kommen jedoch auch Männer allein ins Familienbüro.

1. Inanspruchnahme:

In der Zeit vom 01.01.2013 bis 31.12.2013 nahmen **2.712 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf. 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 BUT)
2012 – 210 Bürgerinnen und Bürger
2013 – 226 Bürgerinnen und Bürger

Art der Kontaktaufnahme

1.754 (64,7%)	Bürgerinnen und Bürger suchten den persönlichen Kontakt
792 (29,2%)	Kontakte entstanden telefonisch
166 (6,1%)	suchten Kontakt per Mail / Post

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

Anlass der Kontaktaufnahme

- | | |
|---------------|---|
| 1.445 (53,3%) | der Kontakte beinhalteten eine gezielte Frage, aus der jedoch öfter ein längerer Beratungsbedarf entstand |
| 1.267 (46,7%) | der Bürgerinnen und Bürger äußerten einen Beratungsbedarf zu unterschiedlichen Themen |

Der Anteil gezielter Fragen als Anlass der Kontaktaufnahme ist gegenüber 2012 gleichgeblieben.

Dauer der Kontakte

- | | |
|----------------|--|
| 1.445 (53,3 %) | der Kontakte hatten eine kurze Beratungszeit, die Weitergabe von Infomaterial oder z.B. eine Adressvermittlung oder spezielle Ansprechpartner zum Gegenstand |
| 1.267 (46,7 %) | der Kontakte verlangten eine längere Beratungszeit (zwischen 15 – 40 Min.), intensives Nachfragen und Zuhören, eine umfangreiche Recherche oder die Kontaktaufnahme zu unterschiedlichen Institutionen |

Die Kontakte mit längerem Beratungsbedarf sind im Vergleich zu 2012 gestiegen.

2. Themenschwerpunkte:

Die %-Angaben entsprechen dem jeweiligen Verhältnis zu den gesamten 2.712 Kontakten.

Tagesbetreuung - Kindertagesstätten (6,8% - 187 Kontakte)

Die Fragen zur Tagesbetreuung sind gegenüber dem Vorjahr 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 oftmals unbekannte Betreuungsform. Hier halfen die Fachabteilungen des Jugendamtes weiter. Bei Problemen in bzw. mit Kindertagesstätten wurde im Gespräch Mut gemacht, Gruppen- bzw. Einrichtungsleitungen und Fachberatungen direkt anzusprechen.

Tagespflege (7,4% - 191 Kontakte)

Die Fragen zur Tagespflege gingen gegenüber dem Vorjahr 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 (13,4% - 362 Kontakte)

Der Anteil der Anfragen zu diesem Thema steigerte sich in 2013 erneut deutlich. 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 (6,3% - 171 Kontakte)

Der Anteil der Anfragen zu diesem Thema sank gegenüber 2012. 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 Lehrkräfte und Schulsysteme.

Schwangerschaft / Elternzeit (7,3% - 196 Kontakte)

Der Anteil der Anfragen zu diesem Thema blieb gegenüber 2012 unverändert. 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 (die lfd. überarbeitet wird) erfreut sich einer großen Nachfrage.

Freizeit / Ferien (12,8% - 348 Kontakte)

2013 sind die Anfragen zu diesem Themenbereich leicht gesunken, aber immer noch relativ 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. Wichtiger wird die Ferienbetreuung z.B. in der OGS.

Wirtschaftliche Hilfen (29,4% - 796 Kontakte)

Gegenüber dem Vorjahr um 102 Kontakte gestiegen, steht dieser Themenschwerpunkt deutlich an der Spitze der Anfragen in 2013. 796 Bürgerinnen und Bürger haben sich nach wirtschaftlichen Hilfen erkundigt. Die häufigsten Fragen bezogen sich auf:

Bildungs- u. Teilhabepaket, Elterngeld, Betreuungsgeld, Mutterschaftsgeld, Wohngeld, Bielefelder Kinderfond, Kindergeld, Kinderzuschlag, Bielefeld Pass, Hilfen in der Schwangerschaft, Schulden, Schülerfahrkosten, Schulgeld, Klassenfahrten, Spenden für Bedürftige, Bafög und ALG II.

Zu Unterhalt und Unterhaltsvorschuss haben sich naturgemäß hauptsächlich Alleinerziehende informiert.

Ausbildung / Beruf (2,6% - 71 Kontakte)

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

Probleme mit Ämtern (3,5% - 91 Kontakte)

Die Anfragen zu diesem Themenbereich sind weiter gestiegen. Ratsuchende erkundigen sich nach ihren Rechten, Pflichten und Möglichkeiten, wenn sie Bescheide von Ämtern und Behörden falsch finden, sich unverstanden fühlen oder sie nicht verstehen.

Diverse (11% - 299 Kontakte)

Die Anliegen von 299 Bürgerinnen und Bürgern 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, Ahnenforschung, 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, Jugendgruppenleiter, Beschwerden über Institutionen, Kuren, Elterntrainingskurse und Nachhilfe.

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

- Finanzielle Hilfen
- Beratungsstellen bei familiären Krisen und bei Schwangerschaft
- Vermittlung von Spielkreisen und Krabbelgruppen
- Ferienspiele / Betreuung in den Ferien
- Zusätzliche Betreuungsplätze in der OGS
- Tagesbetreuungsplätze 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.:

Stadtsporthund und Sportvereine, Bielefelder Kinderfond, Amt für soziale Leistungen / Bildungspaket BuT, Erziehungs-, Familien- und Paarberatungsstellen, Bielefelder Jugendring, Mädchentreff, Mädchenhaus, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatungsstellen, Familienbildungsstätten, Krankenkassen, Pflegedienste, Familienkasse, Arbeitplus, Freizeiteinrichtungen, 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 ebenfalls das Familienbüro:

- Jobcenter, 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 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 Schulessen)
- Multiplikatorenfortbildung im Rahmen des NAVI- Projektes der REGE

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 Familienfreundlichkeit in Bielefeld kontinuierlich weiter zu entwickeln, so wurde für das Jahr 2014 ein Familienkalender erarbeitet, der über das Familienbüro und die KiTas an die 2014 einzuschulenden Kinder verteilt wurde.

Geplant sind für das Jahr 2014 folgende Maßnahmen:

- Fachliche Beratung der Besucher/innen des Familienbüros
- Informationsvermittlung an Ehrenamtliche der AWO im Projekt KIWIBI – „Kinder willkommen in Bielefeld“ / Besuchsdienst für die Eltern Neugeborener
- Bekanntmachung und Verteilung der Gutscheine „Sport4Kids“
- Erstellung eines Familienkalender für das Jahr 2015
- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, weitere Verbreitung der Flyer des Familienbüros
- Besuche von Elterntreffs, z.B. in der OGS, in Kindertagesstätten, in Familienzentren, im IBZ und in Krankenhäusern („Babytown“ des Klinikums Mitte)
- Multiplikatorinnenfortbildung im Rahmen des NAVI- Projektes für Alleinerziehende
- Unterstützung der Schulsozialarbeit in Form diverser Informationen
- Planung von Spielecken in den Wartezonen des Rathauses
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie
- Pressearbeit anlässlich des 4 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 Beratung, Kinderbetreuung und Freizeit/Sport/Kultur wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2013 weiterhin am meisten nachgefragt. Die Anzahl der durchschnittlichen monatlichen Klicks hat sich wie folgt entwickelt:

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

Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

Januar - Dezember 2013	
Startseite Familienportal	10.844
<i>Untermenüs</i>	1.288
Familienbüro	3.988
Eheschließung / Geburt	4.056
Kinderbetreuung	3.877
<i>Untermenüs</i>	17.807
Schulen	1.566
<i>Untermenüs</i>	1.350
Freizeit / Sport / Kultur	2.501
<i>Untermenüs</i>	15.835
Arbeitswelt	1.302
<i>Untermenüs</i>	5.474
Gastronomie	1.940
<i>5 Gaststätten</i>	3.176
Bündnis für Familie	1.444
Finanzielle Hilfen	4.680
Beratung	3.139
<i>Untermenüs</i>	23.295
Gesundheit	1.355
<i>Untermenüs</i>	5.886
Krisen	1.603
<i>Untermenüs</i>	4.970
Summe	121.376

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 weiter ausgebaut: Arbeitswelt, Gesundheit, Wohnen, Besuchsdienst „Kinder willkommen in Bielefeld – KIWI“ und familienfreundliche Gastronomie.