

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 der Informationsweitergabe und einer direkten Beratung wird auch an andere Professionen bzw. Organisationen, Verbände und Beratungsstellen vermittelt.

Auch die Erfahrungen in den Jahren 2015 und 2016 bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Großeltern mit und ohne Migrationshintergrund gut angenommen wird. Seit der Eröffnung gab es insgesamt 18.335 Kontakte (Bericht 2014: 12.076). 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 01.01.2015 bis 31.12.2015 nahmen **2.882 Bürgerinnen und Bürger** und vom 01.01.2016 bis 31.12.2016 **3.377 Bürgerinnen und Bürger** Kontakt zum Familienbüro auf (im Jahr 2014: 3.072 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

Der Rückgang im Jahr 2015 findet seine wesentliche Ursache in der Langzeiterkrankung einer Mitarbeiterin des Familienbüros. Im Jahr 2016 ist die Stelle wiederbesetzt worden. Gleichzeitig ist aber mit der Beratung und Bedarfserhebung im Kontext von 45-Stunden-Kitaplätzen eine neue Aufgabe hinzugekommen, die – wie nachfolgend festzustellen ist – zu einer Ausweitung der Nachfrage und zu einer Verschiebung innerhalb der verschiedenen Anlässe der Kontaktaufnahme zum Familienbüro geführt hat.

Art der Kontaktaufnahme

Kontaktaufnahme	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Persönlich	2.067	67,3	1.840	63,8	1.578	46,7
telefonisch	767	25,0	751	26,1	675	20,2
per Mail oder Post	238	7,7	291	10,1	1.124	33,3
Summe	3.072	100,0	2.882	100,0	3.377	100,0

Die vorstehend dargestellte Aufgabenveränderung im Familienbüro findet im Jahr 2016 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	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Kurzkontakt*	1.872	60,9	1.637	56,8	2.124	62,9
Beratungsanliegen**	1.200	39,1	1.245	43,2	1.253	37,1
Summe	3.072	100,0	2.882	100,0	3.377	100,0

*Hinweise: * 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	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Tagesbetreuung Kita	193	6,3	161	5,6	1.256	37,2

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

Die Fragen zur Tagesbetreuung sind in 2016 gegenüber den Vorjahren erheblich gestiegen. Ursächlich dafür sind neu hinzugekommene Aufgaben. Das Familienbüro unterstützte bei der Kitaplatzsuche über das LITTLE BIRD-Portal und führte Beratungen sowie die Bedarfserhebungen im Kontext von 45-Stunden-Kitaplätzen durch. Die neuen Aufgaben beschränkten sich nicht auf bestimmte Anmeldefristen, sondern waren während des gesamten Jahres wahrzunehmen. Bei Problemen in bzw. mit Kindertagesstätten wurde im Gespräch Mut gemacht, Gruppen- bzw. Einrichtungsleitungen und Fachberatungen direkt anzusprechen.

Tagespflege

Themenschwerpunkt	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Tagespflege	216	7,0	192	6,7	288	8,5

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

Auch hier ist eine Zunahme in 2016 gegenüber den beiden Vorjahren 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.

Familienkrisen

Themenschwerpunkt	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Familienkrise	360	11,7	342	11,9	300	8,9

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

Die Anzahl an Kontakten ist in 2016 gegenüber den beiden Vorjahren gesunken. 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; Großeltern, die sich um Enkelkinder sorgen; 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	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Erziehungsfragen	207	6,7	210	7,3	149	4,4

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

Die Zahl der Anfragen zu diesem Thema ist in 2016 gegenüber den beiden Vorjahren ebenfalls gesunken. 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 Schulumüdigkeit, Leistungsverweigerung, Motivation zur Ausbildung und Beschwerden über Lehrkräfte und das Schulsystem.

Schwangerschaft / Elternzeit

Themenschwerpunkt	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Schwangerschaft / Elternzeit	236	7,7	277	9,6	252	7,5

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

Die absolute Anzahl der diesbezüglichen Anfragen war von 2014 bis 2016 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 abrufbar.

Freizeit / Ferien

Themenschwerpunkt	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Freizeit / Ferien	406	13,2	381	13,2	387	11,5

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

Die Anfragen zu diesem Thema sind im Zeitraum von 2014 bis 2016 auch hier nahezu identisch. 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	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Wirtschaftliche Hilfen	934	30,4	825	28,6	505	15,0

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

Gegenüber den Vorjahren 2014 und 2015 gesunken, steht dieser Themenschwerpunkt jedoch an der zweithöchsten Stelle der Anfragen in 2016. 505 Bürgerinnen und Bürger haben sich nach wirtschaftlichen Hilfen erkundigt. Die häufigsten Fragen bezogen sich auf:

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

Zu Unterhalt und Unterhaltsvorschuss haben sich naturgemäß hauptsächlich Alleinerziehende informiert.

Ausbildung / Beruf

Themenschwerpunkt	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Ausbildung/Beruf	80	2,6	74	2,6	42	1,2

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

Hier sind die Kontakte in 2016 gegenüber den Vorjahren 2014 und 2015 zurückgegangen. Schwerpunkte der Anfragen waren Ausbildungsmöglichkeiten und der Wiedereinstieg in den Beruf.

Probleme mit Ämtern

Themenschwerpunkt	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Probleme mit Ämtern	77	2,5	81	2,8	69	2,0

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

In diesem Themenbereich gab es eine leichte Verringerung der Anfragen in 2016 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	2014		2015		2016	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Diverse	363	11,8	339	11,8	129	3,8

Hinweis: 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.

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

- Kindertagesbetreuung in Kitas und bei Tagesmüttern
- Wirtschaftliche Hilfen
- Beratung bei familiären Krisen, Erziehungsfragen und bei Schwangerschaft
- 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.:

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, Kommunales Integrationszentrum, 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 Arbeit*plus* 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 Stadtteilerlern und das KiwiBi-Projekt der Freiwilligenagentur / AWO Bezirksverband
- Austausch mit städt. Dienststellen (z.B. Schulberatungsstelle, Sportamt)
- Mitarbeit im Bielefelder Bündnis für Familie
- Multiplikatorenfortbildung im Rahmen des NAVI-Projektes der REGE

5. Weiterentwicklung des Familienbüros

Arbeitsschwerpunkt der Fachkräfte im Familienbüro (1,5 Stellen) 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.

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

Für das Jahr 2017 wurde wieder ein Familienkalender mit einer Auflage von 4.000 Exemplaren gestaltet, der über das Familienbüro und die Kindertagesstätten an die im Jahr 2017 einzuschulenden Kinder verteilt wurde.

Auch durch die nachfolgend genannten für das Jahr 2017 geplanten Maßnahmen leistet das Familienbüro einen Beitrag zum kontinuierlichen Ausbau der Familienfreundlichkeit in Bielefeld:

- Versand von Willkommensbriefen der Stadt Bielefeld
- Überarbeitung des Familienratgebers
- Informationsvermittlung an Ehrenamtliche der AWO (Bezirksverband) im Projekt KiwiBi – „Kinder willkommen in Bielefeld“ / Besuchsdienst für Eltern von Neugeborenen
- Öffentlichkeitsarbeit auf Stadtteil- und Kinderfesten, Weiterverteilung der Flyer des Familienbüros

- 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
- Übersicht über Wickel- und Stillmöglichkeiten in der Innenstadt
- Erstellung eines Familienkalenders für die Jahre 2018 und 2019

II. Familienportal

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

1. Inanspruchnahme

In der Zeit vom 01.01.2015 bis 31.12.2015 waren **174.520 Klicks** und vom 01.01.2016 bis 31.12.2016 **135.046 Klicks** im Familienportal zu verzeichnen (im Jahr 2014: 145.394 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

Ein Grund für den Rückgang in 2016 ist nicht erkennbar. Die weitere Entwicklung ist abzuwarten.

Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

	2014	2015	2016
Startseite Familienportal	13.164	15.919	8.119
Untermenüs	1.092	1.025	983
Familienbüro	4.919	6.239	3.915
Schwangerschaft, Geburt, Ehe	5.150	6.088	2.968
Untermenüs	2.643	3.149	1.019
Kinderbetreuung	4.760	5.248	3.072
Untermenüs	18.369	23.977	15.267
Schulen	1.612	1.824	1.462
Untermenüs	1.293	1.376	1.421
Freizeit / Sport / Kultur	3.778	4.033	1.853
Untermenüs	19.151	22.501	20.811
Arbeitswelt	1.089	1.080	1.144
Untermenüs	7.038	7.371	6.879
Gastronomie	1.926	2.229	2.059
5 Gaststätten	2.632	2.960	3.104
Bündnis für Familie	1.304	1.184	1.187
Finanzielle Hilfen	6.519	7.686	5.123
Beratung	3.776	4.609	2.710
Untermenüs	27.710	31.774	28.522
Gesundheit	1.473	1.784	1.272
Untermenüs	5.719	6.264	5.298
Krisen	2.122	2.272	1.491
Untermenüs	8.155	13.928	15.367
Summe	145.394	174.520	135.046

Die Bereiche Beratung, Freizeit / Sport / Kultur, Krisen sowie Kinderbetreuung wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2016 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.

Der vom Familienbüro entwickelte Familienratgeber, die Schwangerschaftsbroschüre und auch der aktuelle Familienkalender können online unter www.familienportal-bielefeld eingesehen werden.