

Bericht über die Inanspruchnahme des Familienbüros und des Familienportals 2019 und 2020 (Anlage zur Informationsvorlage 0992/2020-2025)

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.

Die Erfahrungen der letzten Jahre bestätigen, dass diese Anlaufstelle von Eltern und Ratsuchenden mit und ohne Migrationshintergrund gut angenommen wird. Seit der Eröffnung gab es insgesamt 45.750 Kontakte, davon entfielen 60 % auf die letzten 4 Jahre. 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 Bürger*innen sowie Art und 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 01.01.2019 bis 31.12.2019 nahmen **7.891 Bürger*innen** und vom 01.01.2020 bis 31.12.2020 **6.441 Bürger*innen** Kontakt zum Familienbüro auf (zum Vergleich im Jahr 2016: 3.377 Kontakte). Die **monatliche Durchschnittsinanspruchnahme** entwickelte sich seit der Eröffnung des Familienbüros wie folgt:

2010	165 Bürger*innen
2011	226 Bürger*innen
2012	210 Bürger*innen
2013	226 Bürger*innen
2014	256 Bürger*innen
2015	240 Bürger*innen
2016	281 Bürger*innen
2017	567 Bürger*innen
2018	524 Bürger*innen
2019	658 Bürger*innen
2020	537 Bürger*innen

Der sprunghafte Anstieg seit dem Jahr 2017 wird mit den neuen Aufgaben der Beratung und Bedarfserhebung im Kontext der 45-Stunden-Kitaplätze sowie seit 2019 der Beratung und Unterstützung bei der Kitaplatzvermittlung über das Little Bird Portal begründet, die – wie nachfolgend festzustellen ist – zu einer Ausweitung der Nachfrage und einer Verschiebung innerhalb der verschiedenen Anlässe der Kontaktaufnahme zum Familienbüro geführt hat.

Art der Kontaktaufnahme

Kontaktaufnahme	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Persönlich	2.165	27,4	585	9,1
telefonisch	1.038	13,2	2.511	39,0
per Mail oder Post	4.688	59,4	3.345	51,9
Summe	7.891	100,0	6.441	100,0

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

Von 2019 auf 2020 ist ein Rückgang

- sowohl hinsichtlich der Inanspruchnahme insgesamt,
 - wie auch hinsichtlich der persönlichen Kontaktaufnahme und
 - auch bei einzelnen der nachfolgend aufgeführten Themenfelder
- festzustellen. Dies hängt originär mit der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Kontaktbeschränkungen zusammen. Der Rückgang der Anzahl der Kontakte in 2020 dürfte auch in der vorübergehenden pandemiebedingten Schließung des Rathauses begründet sein.

Auf der anderen Seite sind – wie nachfolgend dargestellt – diverse neue Fragen an das Familienbüro herangetragen worden. Auch das wird als Effekt der Corona-Pandemie eingeordnet, die plötzlich zahlreiche neue Fragestellungen aufgeworfen hat, wegen derer Kontakt zum Familienbüro gesucht worden ist.

Anlass und Dauer der Kontakte

Ursprüngliches Ziel	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Kurzkontakt*	5.174	65,6	2.832	44,0
Beratungsanliegen**	2.717	34,4	3.609	56,0
Summe	7.891	100,0	6.441	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	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Tagesbetreuung Kita	5.848	74,1	4.567	70,9

Hinweis: 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 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, um so zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen.

Kindertagespflege

Themenschwerpunkt	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Kindertagespflege	348	4,4	250	3,9

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

Seit 2017 sind 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 Kindertagespflegeperson, wurden im Gespräch die verschiedenen Möglichkeiten und evtl. Vorbehalte gegenüber dem Betreuungsangebot Kindertagespflege (z.B. Sorge um eine zu enge Bindung des Kindes an die Kindertagespflegeperson) erörtert. Bei erkrankten Eltern wurden Kontakte zur Familienpflege der Wohlfahrtsverbände und zur Fachabteilung des Jugendamtes vermittelt.

Familienkrisen

Themenschwerpunkt	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Familienkrise	299	3,8	103	1,6

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

Die Anzahl der Kontakte in 2019 ist im Vergleich zu den Vorjahren weitestgehend konstant geblieben, in 2020 zurückgegangen. 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	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Erziehungsfragen	165	2,1	52	0,8

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

Die Zahl der Anfragen zu diesem Thema ist in 2019 ebenfalls konstant geblieben und in 2020 gesunken. Ratsuchende Eltern 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	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Schwangerschaft / Elternzeit	300	3,8	91	1,4

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

Die absolute Anzahl der diesbezüglichen Anfragen war 2019 im Vergleich der Jahre 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 abrufbar.

Freizeit / Ferien

Themenschwerpunkt	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Freizeit / Ferien	256	3,2	38	0,6

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

Die Anfragen zu diesem Thema sind in den letzten Jahren 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	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Wirtschaftliche Hilfen	537	6,8	291	4,5

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

Dieser Themenschwerpunkt steht auch wieder in 2019 an der zweithöchsten Stelle der Anfragen, ebenso trotz Rückgang auch in 2020. 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	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Ausbildung/Beruf	4	0,1	0	0

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

Hier sind die Kontakte insgesamt gegenüber den Vorjahren beträchtlich zurückgegangen.

Probleme mit Ämtern

Themenschwerpunkt	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Probleme mit Ämtern	30	0,4	20	0,3

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

In diesem Themenbereich gab es eine Verringerung der Anfragen gegenüber den Vorjahren. Bürger*innen 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	2019		2020	
	absolut	in %	absolut	in %
Diverse	84	1,1	922	14,3

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 insbesondere in 2019 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.

Der sprunghafte Anstieg in 2020 steht mit der Thematik „Corona“ im Zusammenhang. Die von den jeweiligen Ämtern eingerichtete „Corona-Hotline“ wurde auch von den Mitarbeiterinnen des Familienbüros zur Information und Beratung der Bürger*innen bedient. Hierbei wurden schwerpunktmäßig Betreuungsanfragen von Eltern während der Notbetreuung in Kitas, in der Kindertagespflege und in Schulen ausführlich beantwortet.

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

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

3. Vermittlung der Bürger*innen

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, 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, Erziehungsberatung, 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 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
- Geschäftsführung/Schritfführung für die Auszeichnung von Bielefelder Unternehmen mit dem Prädikat „Ausgezeichnet Familienfreundlich“

5. Weiterentwicklung des Familienbüros

Arbeitsschwerpunkt der Fachkräfte im Familienbüro ist das Informieren und die fachliche Beratung der Bürger*innen. 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 wurde vom Familienbüro eine Broschüre für Schwangere erstellt, die sowohl in Papierform als auch digital über das Familienportal erhältlich ist.

Der vom Familienbüro herausgegebene Familienkalender 2020 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 sollen daher auch in Zukunft erneut aufgelegt werden. Außerdem hat das Familienbüro in 2020 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 für die kommenden Jahre 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)
- Bekanntmachung und Verteilung der Gutscheine „Sport4Kids“
- Unterstützung der Schulsozialarbeit in Form von diversen Informationen und gegenseitigem Austausch
- Erstellung eines Familienkalenders
- Versand von Willkommensbriefen der Stadt Bielefeld
- Aktualisierung des Familienratgebers
- Aktualisierung der Schwangerschaftsbroschüre
- Informationsvermittlung an Ehrenamtliche der AWO (Bezirksverband) im Projekt KiwiBi – „Kinder willkommen in Bielefeld“ / Besuchsdienst für Eltern von Neugeborenen
- Unterstützung des Projekts „Alleinerziehende in Bielefeld“
- Unterstützung bei der Entwicklung eines „Info-Points“ im Grünen Würfel auf dem Kesselbrink

6. Ausblick/Fazit

Mit der organisatorischen Umstrukturierung ab Januar 2019 infolge der Zusammenlegung des Familienbüros mit der Kitaplatzvermittlung wurde u.a. auf die veränderten Bedürfnisse der Bürger*innen reagiert. Durch die Bündelung der personellen Ressourcen unter Berücksichtigung fachkompetenter Beratung können die Themenfelder noch gezielter und breiter für die Zukunft aufgestellt werden.

Die beabsichtigte räumliche Zusammenführung des Familienbüros mit der Kitaplatzvermittlung konnte bisher leider nicht umgesetzt werden, da die Raumbelastungsplanung für das gesamte Neue Rathaus nochmal aktualisiert werden musste.

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 01.01.2019 bis 31.12.2019 waren **136.771 Klicks** und vom 01.01.2020 bis 31.12.2020 **119.527 Klicks** im Familienportal zu verzeichnen. 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
2019	11.398 Klicks
2020	9.961 Klicks

Die aktuellen Zahlen der Anwendungen (Klicks) im Familienportal:

	2019	in %	2020	in %
Startseite Familienportal	10.108	7,39	6.215	5,20
Untermenüs	1.139	0,83	878	0,73
Familienbüro	3.615	2,64	4.284	3,58
Schwangerschaft, Geburt, Ehe	2.020	1,48	1.779	1,49
KiwiBI	1.669	1,22	1.450	1,21
Kinderbetreuung	1.896	1,39	2.440	2,04
Untermenüs	9.525	6,96	9.128	7,64
Schulen	1.864	1,36	2.112	1,77
Untermenüs	1.280	0,94	1.543	1,29
Freizeit / Sport / Kultur	1.468	1,07	1.112	0,93
Untermenüs	16.203	11,85	13.491	11,29
Arbeitswelt	2.167	1,58	850	0,71
Untermenüs	12.681	9,27	6.410	5,36
Bündnis für Familie	1.406	1,03	1.006	0,84
Finanzielle Hilfen	3.948	2,89	4.825	4,04
Beratung	2.946	2,15	2.171	1,82
Untermenüs	30.714	22,46	29.055	24,31
Gesundheit	1.176	0,86	932	0,78
Untermenüs	6.130	4,48	5.266	4,41
Krisen	1.496	1,09	1.414	1,18
Untermenüs	23.320	17,05	23.166	19,38
Summe	136.771	100	119.527	100

Die Bereiche Beratung, Krisen sowie Freizeit / Sport / Kultur wurden von den Nutzerinnen und Nutzern des Familienportals im Jahr 2019 am meisten nachgefragt. Trotz sinkender Zahlen in 2020 ist der Bereich „Familienbüro“ verstärkt nachgefragt worden.

2. Erweiterung des Familienportals

Seit der Freischaltung wurde das Familienportal kontinuierlich weiterentwickelt und den Bedürfnissen der Bürger*innen stets angepasst.

Darüber hinaus haben verschiedene Träger der sozialen Arbeit um Ergänzungen und Erweiterungen gebeten, die umgesetzt wurden.