
Familienbüro

Bericht 2012-2016

Kontakt

Familienbüro
Junkerstraße 1, 48153 Münster
Tel. 02 51/4 92-51 08
Fax 02 51/4 92-79 13
familienbuero@stadt-muenster.de
<http://www.stadt-muenster.de/jugendamt/eltern-und-familien/familienbuero.html>

Impressum

Stadt Münster
Amt für Kinder, Jugendliche und Familien

Münster, April 2017

Vorwort

Das Familienbüro ist eine offene, unverbindliche Anlaufstelle und berät sowie informiert bei allen Fragen rund um Familie, Elternschaft und Erziehung.

Das Familienbüro übernimmt folgende Ziele und Aufgaben:

Beratung und Unterstützung

- Persönliche und familiäre Angelegenheiten
- Kindertagesbetreuung
- Eingabeportal für den Kita-Navigator
- Familienangebote in der Stadt Münster

Vermittlung

- Unterstützungsangebote und Ansprechpartner in Münster

Information

- Aktuelle Angebote für Familien
- Flyer von Beratungsstellen, Vereinen und Verbänden
- Thematische Informationsbroschüren

Kundenkontakte und Themenschwerpunkte 2016

Beratungsschwerpunkte 2016	Gesamt	in %	Telefonisch		Persönlich		Schriftlich, E-Mail	
			Gesamt	in %	Gesamt	in %	Gesamt	in %
Kindertagesbetreuung in Einrichtungen	10.008	77,45%	5.490	54,86%	2.870	28,68%	1.648	16,47%
Kindertagesbetreuung in Tagespflege	456	3,53%	307	67,32%	144	31,58%	5	1,10%
Familienkrisen	503	3,89%	271	53,88%	226	44,93%	6	1,19%
Erziehungsfragen	183	1,42%	102	55,74%	81	44,26%	0	0,00%
Schwangerschaft, Erziehungszeit, Elterngeld	567	4,39%	274	48,32%	266	46,91%	27	4,76%
Freizeitbeschäftigung, Ferienbetreuung	687	5,32%	415	60,41%	268	39,01%	4	0,58%
Wirtschaftliche Hilfen	518	4,01%	310	59,85%	203	39,19%	5	0,97%
Kontakte insgesamt	12.922	100,00%	7.169	55,48%	4.058	31,40%	1.695	13,12%

12.922 Bürger*innen nahmen im Jahr 2016 Kontakt zum Familienbüro auf, wobei 4.058 das Familienbüro persönlich aufsuchten und 7.169 sich telefonisch beraten ließen, 1.695 wählten den schriftlichen Kontaktweg.

Den Themenschwerpunkt bildete die Kindertagesbetreuung in Einrichtungen mit 77,45 %. Diese hohe Zahl ist im Kontext der wachsenden Einwohnerzahl, den steigenden Geburtenraten sowie den Bedarfen von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu sehen.

Im Vordergrund der Beratungen stand die allgemeine Suche nach einem Betreuungsplatz. Aufgrund der hohen Bedarfe nach Kitaplätzen, die nicht in allen Fällen bedarfsgerecht erfüllt werden konnten, entstanden diesbezüglich oftmals intensive Beratungsprozesse, die über einen einmaligen Kontakt hinausgingen.

Zudem beinhaltete der Beratungsbereich Kindertagesbetreuung u.a. die Unterthemen Beratungen von Mitarbeiter*innen in Kitas, Konfliktsituationen in Kitas aus Sicht der Eltern, Elternbeiträge, Platzumwandlungen sowie Ferienbetreuungen von Kitakindern.

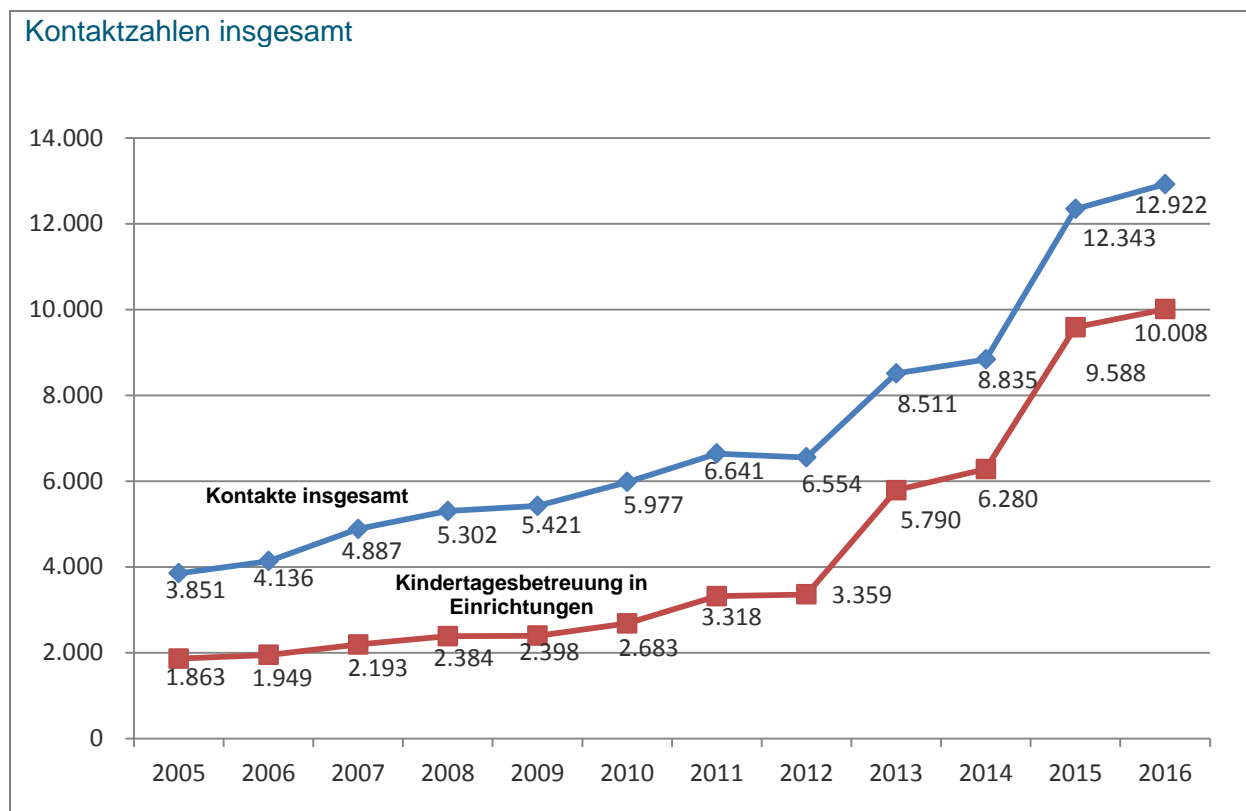
Zum Themenkomplex Familienkrisen und Erziehungsfragen suchten 503 Personen den Kontakt zum Familienbüro. In der Regel übernahm das Familienbüro hier eine Lotsenfunktion zu entsprechenden Beratungsstellen und Ansprechpartnern.

567 Personen ließen sich im Kontext der Geburt ihrer Kinder über die Themen Schwangerschaft, Elterngeld, Erziehungszeit und sich anschließende Betreuungsmöglichkeiten beraten. Hier wurden auch Informationen über bestehende Präventions- und Freizeitangebote in Münster weitergeleitet.

Weitere Themenschwerpunkte bildeten mit 687 Kontakten die Freizeitangebote in Münster und die Ferienbetreuung von Kindern.

Beratungen zu wirtschaftlichen Hilfen allgemein nahmen 518 Bürger*innen in Anspruch.

Entwicklung 2012 – 2016

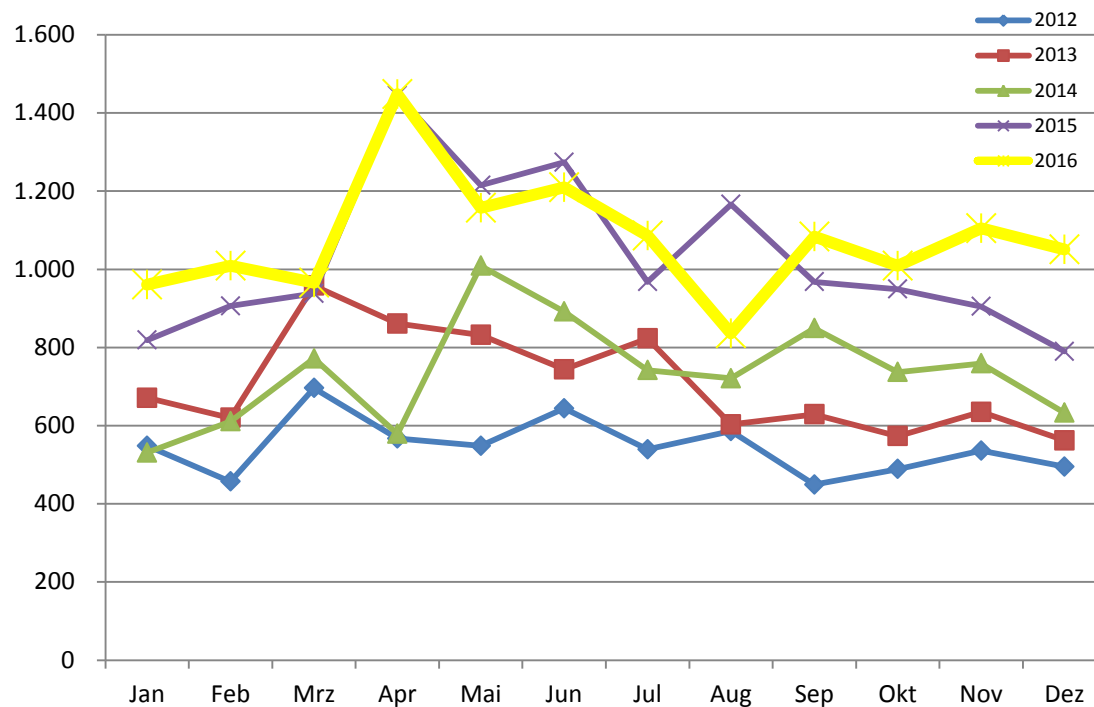


12.922 Bürger*innen nahmen in 2016 Kontakt zum Familienbüro auf. Seit 2012 (6.554 Kontakte) haben sich die Kontaktzahlen damit fast verdoppelt.

Nach einem kontinuierlichen Anstieg der Kontaktzahlen von 2005 bis 2012 kam es vor allem im Zuge des Rechtsanspruchs auf einen Kita-Platz für unter 3-jährige Kinder und der wachsenden Bevölkerungszahl im Zeitraum von 2012 bis 2016 zu immensen Anstiegen der Kontakte.

Die Entwicklung zeigt, dass der Bedarf nach Beratung in Fragen zur Kindertagesbetreuung in Einrichtungen kontinuierlich steigt. Betrug dieser Anteil in 2012 noch rund 50 %, so stieg er in 2016 auf mittlerweile 77,45 % der Gesamtkontakte des Familienbüros.

Kontakte im Monatsverlauf 2012 - 2016



Im April 2016 suchten 1.448 Personen den Kontakt zum Familienbüro. Dies stellt den höchsten monatlichen Wert seit Eröffnung des Familienbüros dar.

In 2016 insgesamt lagen die monatlichen Kontaktzahlen fast durchgängig über der Marke von 1.000. Bis zum Jahr 2014 wurde diese Grenze nicht überschritten.

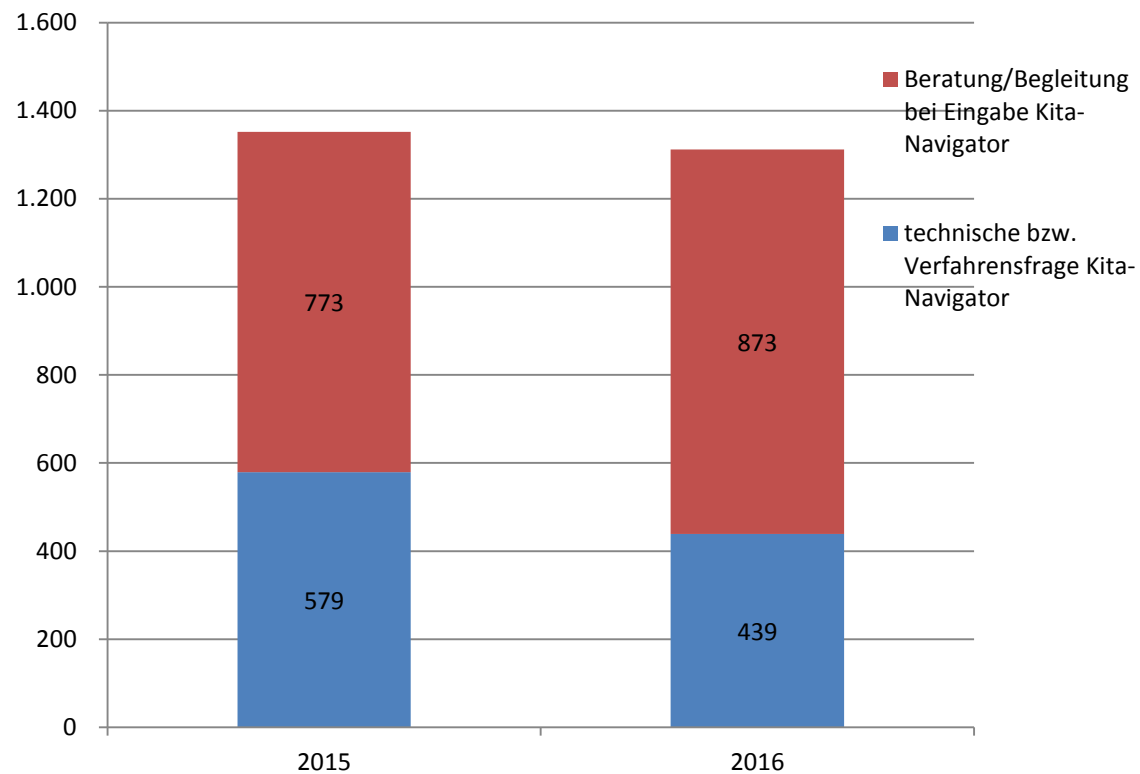
Diese Entwicklung der durchgängig hohen Kontaktzahlen über das Jahr verteilt ergibt sich aus folgenden Zusammenhängen:

Der geltende Rechtsanspruch auf einen Betreuungsplatz ab dem 12. Lebensmonat des Kindes in Zusammenhang mit Elternzeit- und Elterngeldregelungen hat dazu geführt, dass Eltern unabhängig vom Start des Kitajahres am 01. August auch unterjährig Betreuungsplätze benötigen.

Die steigenden Geburten- und Einwohnerzahlen der Stadt, veränderte Familienlebensmodelle und die sich daraus ergebenden Bedarfe von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf, ihre Kinder immer früher in öffentliche Betreuungssysteme zu versorgen, führten zu jährlich höheren monatlichen Kontaktzahlen.

Diese Bedarfe konnten nicht immer gedeckt werden, so dass sich viele der Erstberatungsgespräche in weiterführende prozessbegleitende und krisenintervenierende Kontakte während der Betreuungssuche entwickelten.

Kita-Navigator



Im Januar 2014 wurde der Kita-Navigator als zentrales Vormerksystem für Betreuungsplätze in Münster eingeführt.

In den Räumen des Familienbüros finden Eltern einen Terminal mit dem Kita-Navigator, an dem Sie Ihr Kind in Kindertageseinrichtungen in Münster vormerken können.

Die Mitarbeiterinnen des Familienbüros stehen den Eltern diesbezüglich telefonisch und vor Ort beratend und unterstützend zur Seite.

In den Jahren 2015 und 2016 ließen sich jeweils rund 1.300 Eltern bei der Eingabe beraten und begleiten sowie bzgl. des Vergabeverfahrens durch den Kita-Navigator informieren.

Familienbüro vor Ort

Die Mitarbeiterinnen nutzen jährlich Veranstaltungen, um über die Angebotspalette für Familien in Münster zu informieren. So können oftmals auch Hemmschwellen abgebaut und dadurch Türen für Information, Beratung und Hilfe geöffnet werden.

Eine regelmäßige Teilnahme erfolgte bei den Geburtsfesten des St. Franziskus-Hospitals Münster sowie bei den Kinderfesten zum Weltkindertag im Südpark. Einmalig gab es einen Informationsstand des Familienbüros beim Tag der Alleinerziehenden im September 2015 und beim Informationstag rund um Schwangerschaft und Geburt im MuM - Mehrgenerationenhaus und Mütterzentrum e. V. in Gievenbeck im Oktober 2016.

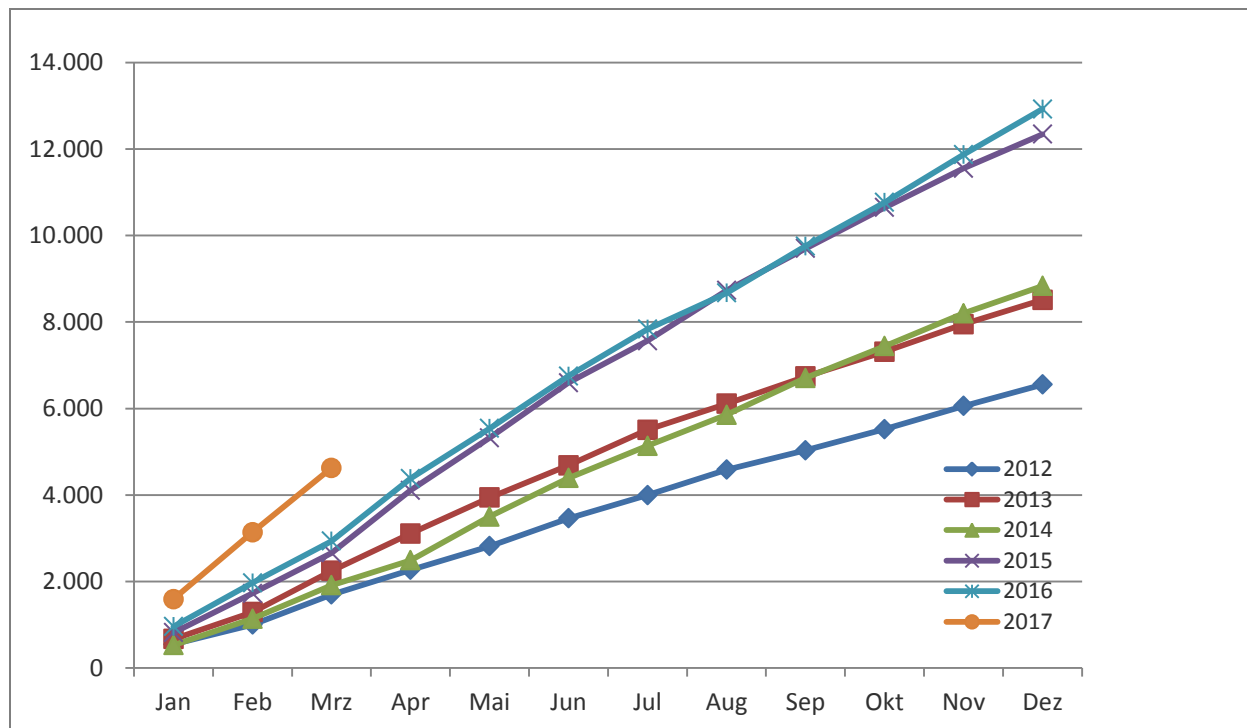
Das Familienbüro ist zudem an folgenden Arbeitsgemeinschaften und -kreisen beteiligt, um sich mit lokalen Akteuren zu vernetzen und so über Angebote vor Ort einen Überblick zu gewährleisten und nach einer Bedarfsklärung eine Lotsenfunktion zu übernehmen:

- Arbeitskreis Alleinerziehende
- Arbeitsgemeinschaft 4 nach § 78 SGB VIII - Familienförderung
- Arbeitsgemeinschaft 5 nach § 78 SGB VIII - Kindertagesbetreuung
- Qualitätszirkel Frühe Hilfen
- Austauschtreffen mit amtsinternen Fachstellen



Weltkindertag im Südpark, 2015

Kontaktzahlentwicklung Januar bis März 2017



Bereits in den Monaten Januar bis März 2017 ist die Kontaktzahl im Vergleich zum Vorjahreszeitraum noch einmal deutlich angestiegen.
So suchten allein in diesen Monaten bereits 4.628 Bürger*innen den Kontakt zum Familienbüro, was einer Steigerung um fast 58 % zum Vorjahr entspricht.
Aufgrund dieser Entwicklung ist davon auszugehen, dass die Gesamtzahl der Kontakte für das Jahr 2017 noch einmal deutlich über dem Wert des Vorjahres liegen wird.

Fazit und Ausblick

Insgesamt führen die steigenden Geburten- und Einwohnerzahlen der Stadt, veränderte Familienlebensmodelle und die sich daraus ergebenden Bedarfe von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf dazu, dass die Beratung zur Kindertagesbetreuung ein immer komplexeres Themenfeld wird.

Aufgrund dieser Entwicklung wird auch der Bedarf an Kitaplätzen in den kommenden Jahren weiter steigen. Es bleibt eine Herausforderung diesem Bedarf entsprechend Kitaplätze zu schaffen.

In diesem Zusammenhang sind Familien mit Themen wie finanzielle Absicherung sowie Rückkehr in die Berufstätigkeit im Anschluss an die Elternzeit konfrontiert.

Es bleibt wichtig, dass in diesem Kontext das Familienbüro als neutrale Anlaufstelle mit professioneller Beratung Eltern Orientierung und Begleitung in dieser Lebenssituation bieten kann.

Die steigenden Kontaktzahlen zeigen deutlich den Bedarf einer zentralen Anlaufstelle, die diese Bedarfe aufnimmt, bündelt und als Schnittstelle zwischen Eltern und der Abteilung für Kindertagesbetreuung sowie zu Kindertageseinrichtungen direkt fungiert.

Das Familienbüro schafft als niedrigschwelliges Angebot durch Beratung und Begleitung im Prozess der Betreuungssuche Hemmschwellen abzubauen und als „Türöffner“ für weitere Angebote und Dienste des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien oder die anderer Träger zu dienen.

Oftmals suchen Familien das Familienbüro im Nachklang an die Kitaplatzsuche zu anderen Themenbereichen auf.

Im Zuge einer wachsenden Stadt hat das Familienbüro weiter als offene Anlaufstelle, die Infos bündelt und berät, eine zentrale Funktion.

Zugezogene Familien nutzen diesbezüglich die Angebote des Familienbüros vor allem zu den Themenbereichen Kita, Schule, Freizeitangebote und Akteure im Stadtteil.

Der niedrigschwellige Beratungscharakter baut insbesondere bei Familien mit Migrationsvorgeschichte und Flüchtlingsfamilien Barrieren ab und schafft Zugänge zu bestehenden Hilfen und Angeboten.

Die Vernetzung mit lokalen Partnern ist und bleibt eine wichtige Erfolgsbedingung für das Familienbüro. Nur so ist es möglich, eine Lotsenfunktion für Familien auszuüben und einen Überblick über bestehende Angebote vor Ort zu gewährleisten.