

---

# Familienbüro

## Jahresbericht 2018

---

#### **Kontakt**

Familienbüro  
Junkerstraße 1, 48153 Münster  
Tel. 02 51/4 92-51 08  
Fax 02 51/4 92-79 13  
[familienbuero@stadt-muenster.de](mailto: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, Mai 2019

## 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 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

### Personelle Ressourcen

Für die Beratungstätigkeit im Familienbüro stehen seit 2012 insgesamt 2,81 Vollzeitäquivalente - verteilt auf 4 Teilzeitstellen - zur Verfügung. Organisatorisch ist das Familienbüro aufgrund seiner abteilungsübergreifenden „Lotsenfunktion“ der Abteilung 51.5 „Controlling und zentraler Service“ zugeordnet.

## Kundenkontakte und Themenschwerpunkte

---

Beratungsschwerpunkte 2018	Gesamt	in %	Telefonisch		Persönlich		Schriftlich, E-Mail	
			Gesamt	in %	Gesamt	in %	Gesamt	in %
Kindertagesbetreuung	13.386	79,91%	7.557	56,45%	4.625	34,55%	1.204	8,99%
Familienkrisen	671	4,01%	380	56,63%	283	42,18%	8	1,19%
Allgemeine Beratung zu Familienthemen	530	3,16%	285	53,77%	219	41,32%	26	4,91%
Schwangerschaft / Erziehungszeit / Elterngeld / Betreuungsmöglichkeiten	527	3,15%	258	48,96%	253	48,01%	16	3,04%
Schule	611	3,65%	344	56,30%	259	42,39%	8	1,31%
Wirtschaftliche Hilfen	396	2,36%	161	40,66%	233	58,84%	2	0,51%
Beratung zu Freizeit- und Bildungsangeboten	191	1,14%	101	25,51%	78	19,70%	12	3,03%
Netzwerkarbeit	440	2,63%	319	80,56%	52	13,13%	69	17,42%
<b>Kontakte insgesamt</b>	<b>16.752</b>	<b>100,00%</b>	<b>9.405</b>	<b>56,14%</b>	<b>6.002</b>	<b>35,83%</b>	<b>1.345</b>	<b>8,03%</b>

16.752 Bürger/-innen wurden von den Mitarbeiterinnen des Familienbüros beraten. Hierbei handelte es sich um 6.002 persönliche, 9.405 telefonische und 1.345 schriftliche Kontakte.

Zum Themenkomplex Familienkrisen und Erziehungsfragen suchten 671 Personen den Kontakt zum Familienbüro. Die Beratungen enthielten Fragestellungen zu Trennung und Scheidung, Sorgerechtsfragen sowie Sorgen um das Kindeswohl. In der Regel übernahm das Familienbüro hier eine Lotsenfunktion zu entsprechenden Beratungsstellen und Ansprechpartnern/-innen.

527 Personen nutzten im Vorfeld der Geburt das Beratungsangebot zu den Themen Schwangerschaft, Elternzeit, Elterngeld, Erziehungszeit und anschließende Betreuungsmöglichkeiten im Familienbüro. Hier wurden auch Informationen zu bestehenden Präventions- und Freizeitangeboten in Münster bereitgestellt.

Einen weiteren Themenschwerpunkt bildete der Beratungskomplex Schule mit 611 Kontakten. Vorrangig ging es hier um Ferienbetreuung von Schulkindern, Angebote und Fragen über Bildung und Teilhabe sowie Offene Ganztagsbetreuung. Die Suche nach einer geeigneten Schule nach Zuzug/Umzug bildete ein weiteres Themenfeld. Diesbezüglich wurde der Kontakt zur Bildungsberatung des Amtes für Schule und Weiterbildung hergestellt.

Beratungen zu wirtschaftlichen Hilfen, wie z.B. Kindergeldzuschlag, Wohngeld, Münsterlandkarte oder Münster-Pass nahmen 396 Bürger/-innen in Anspruch.

440 Kontakte entstanden über die Netzwerkarbeit des Familienbüros. Dazu zählten vor allem Kontakte zu den Stadtteilkoordinatoren im Rahmen der Frühen Hilfen, der Beratungsstelle Frühe Hilfen des Gesundheitsamtes, den Babylotsen der Geburtskliniken, dem Hebammen Netzwerk und weiteren Beratungsstellen. Ein Gewinn dieser intensiven Netzwerkarbeit stellt die wechselseitige, unkomplizierte, gezielte und schnelle Weiterleitung der ratsuchenden Menschen dar.

Eine größere Personengruppe, die sich in den Kontaktzahlen nahezu aller Beratungsbereiche des Familienbüros wieder findet, ist die der zugewanderten Menschen in Münster. Diesbezüglich wurde regelmäßig zu weiteren spezifischen Anlaufstellen Kontakt hergestellt, wie beispielsweise zum Sozialdienst für Flüchtlinge der Stadt Münster, zu den Diensten der Migrationsberatung, den Anbietern von Sprach-, Integrations- und Weiterbildungskursen, dem Jobcenter und den allgemeinen Sozialberatungsstellen.

Oftmals erfolgten wiederholte Kontaktaufnahmen im Nachklang einer begleiteten Kindertagesbetreuungssuche. Hier nutzen die Menschen aufgrund des niedrighwelligen Beratungsangebotes die Lotsenfunktion des Familienbüros bei Themen wie z.B. Wohnungswechsel, damit verbundene Wechsel der Schule oder Kindertagesstätte, der Beratung zu wirtschaftlichen Hilfen und Freizeitmöglichkeiten.

## Themenschwerpunkt „Kindertagesbetreuung“

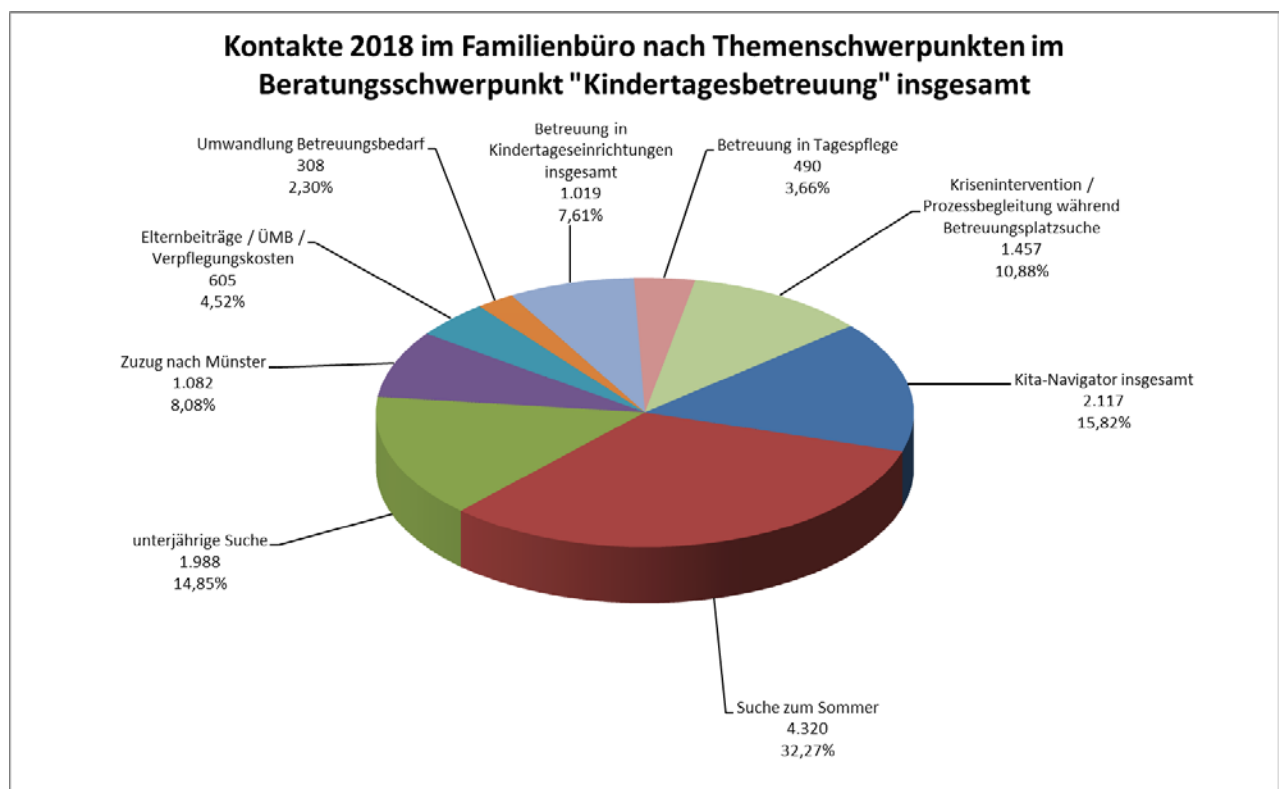
Den Themenschwerpunkt des Familienbüros bildete wie auch in den vergangenen Jahren die Kindertagesbetreuung mit 79,91 %. Diese hohe Zahl (13.386 Kontakte) ist im Kontext der wachsenden Einwohnerzahl, der steigenden Geburtenzahlen sowie der Bedarfe von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu sehen.

Im Vordergrund stand hier mit insgesamt 7.343 Kontakten (54,85%) die Beratung im Zusammenhang mit der Suche nach einem Betreuungsplatz (zum Sommer, unterjährig oder bei Zuzug nach Münster).

Viele Familien suchten im Kontext ihres Zuzuges nach Münster nach einem Kindertagesbetreuungsplatz (1.082 Kontakte). Diesbezüglich schloss sich oftmals eine umfassende Beratung über Familienangebote im Stadtteil an. Hier gab es u. a. enge Kooperationen mit den Stadtteilkoordinatoren der Frühen Hilfen.

2.117 Eltern ließen sich bzgl. der Eingabe in den Kitanavigator beraten, wobei 1.039 Personen eine direkte Begleitung durch die Mitarbeiterinnen vor Ort nutzten. Im Vergleich zum Vorjahr stieg damit die Kontaktzahl hier um 18,33 % (328 Kontakte).

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 (1.457 Kontakte).



Der Beratungsbereich Betreuung in Kindertageseinrichtungen (insgesamt 1.019 Kontakte) umfasste vorwiegend die Beratung von Einrichtungen (461 Kontakte). Hauptsächlich nahmen Kitaleitungen Kontakt zum Familienbüro auf, um Einzelfälle bzgl. der Versorgung von Kindern zu besprechen.

381 Familien wandten sich an das Familienbüro, um Problem- bzw. Konfliktsituationen in einer Kindertageseinrichtung zu klären. Hierbei übernahm das Familienbüro die Vermittlung an die zuständigen Ansprechpartner/-innen, i. d. R. die Leitung oder der Träger der jeweiligen Kindertageseinrichtung.

Des Weiteren informierten sich 177 Eltern über Möglichkeiten der Betreuung ihrer Kinder während der Schließzeiten ihrer Kita.

## Kontakte im Jahresverlauf

Im April 2018 suchten 2.362 Personen den Kontakt zum Familienbüro. Diese Zahl übertrifft um 364 Kontakte (+18,21 %) den Monatshöchstwert des Vorjahres.

Die Spitzenwerte der Monate April und Mai resultieren daraus, dass im Rahmen der Platzvergabe durch die Kindertageseinrichtungen nicht alle einen Platz suchenden Familien entsprechend versorgt werden konnten. Somit suchten viele Familien im Anschluss daran den Kontakt zum Familienbüro, um sich über das weitere Verfahren beraten zu lassen und einen Suchantrag für die Vermittlung der noch zur Verfügung stehenden Plätze durch das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien zu stellen.

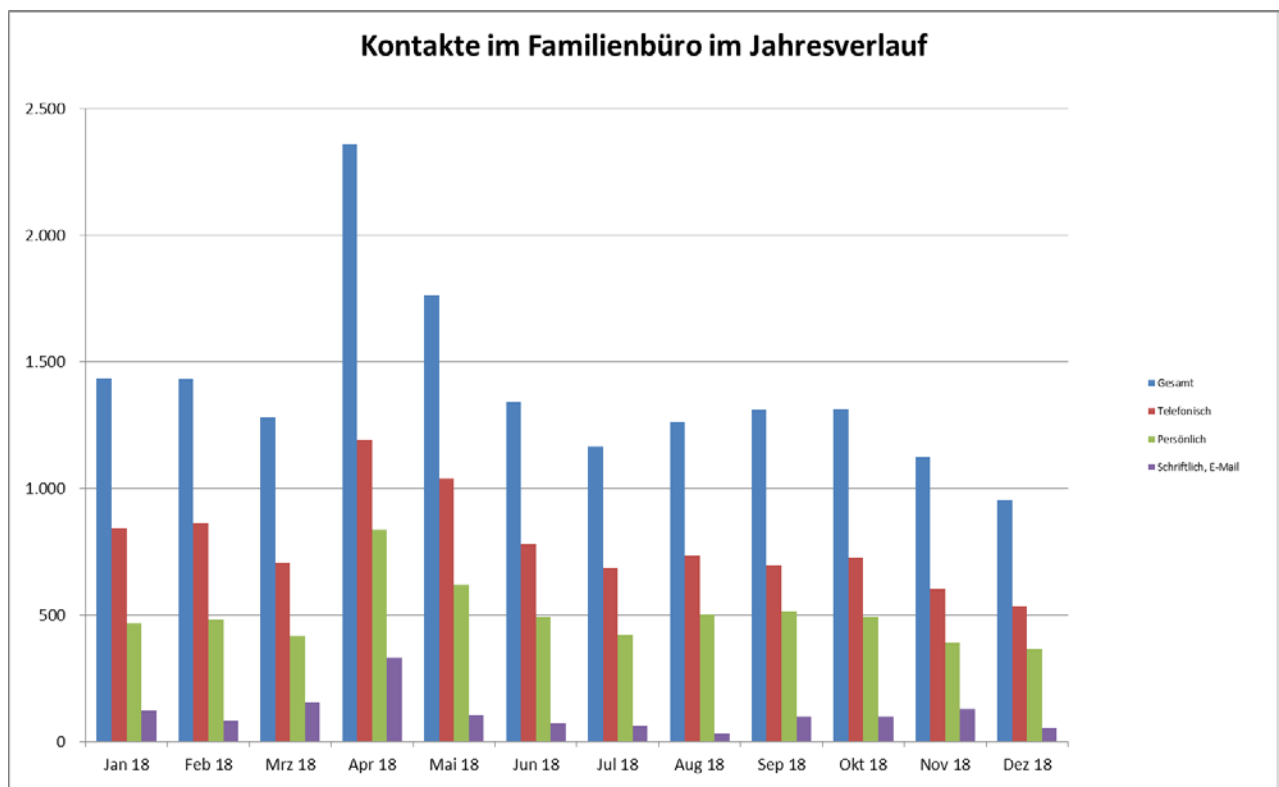
In den restlichen Monaten, mit Ausnahme des Monats Dezember (956 Kontakte), wurde eine Zahl von 1.100 Kontakten nicht unterschritten.

Diese Entwicklung der durchgängig hohen Kontaktzahlen über das Jahr verteilt ergibt sich nach wie vor 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 daraus resultierenden Bedarfe von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf, 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.



## Entwicklung

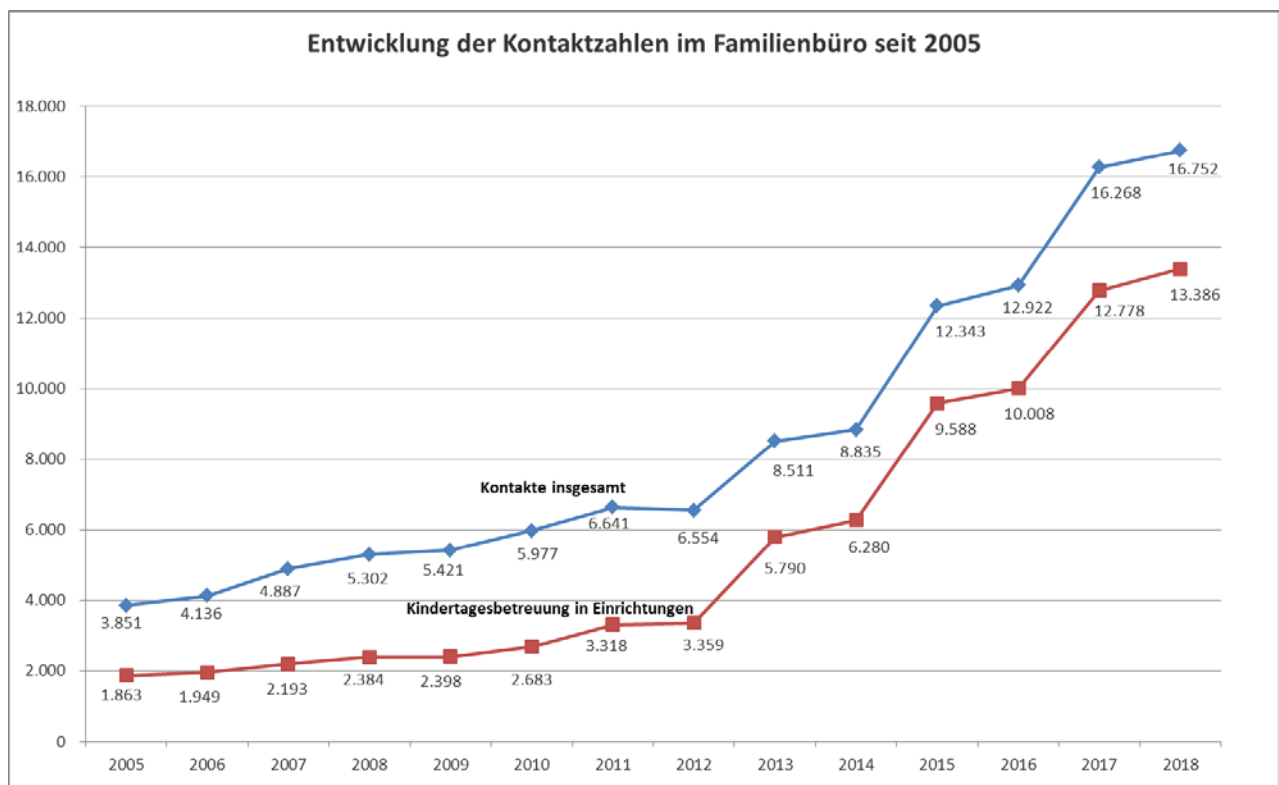
Im Jahr 2018 verzeichnete das Familienbüro insgesamt 16.752 Kontakte. Dies bedeutet einen nochmals leichten Anstieg der Kontaktzahlen um 484 Kontakte im Vergleich zur Steigerung von 2016 auf 2017 (3.346 Kontakte/+25,89 %). Das Wachstum verlief analog zum Wachstum des Bereiches Kindertagesbetreuung.

Grundsätzlich halten sich die Zahlen weiter auf dem hohen Niveau des Vorjahres. Ein wichtiger Faktor stellt dabei die in den vergangenen Jahren intensiver gestaltete Netzwerkarbeit dar. So wird den Netzwerkpartnern die Angebotspalette des Familienbüros kontinuierlich aufgezeigt und die Mitarbeiterinnen des Familienbüros informieren sich stetig über deren Arbeitsfelder und Unterstützungsmöglichkeiten.

Zudem hat sich das Familienbüro als Anlaufstelle rund um die Fragen der Kindertagesbetreuung weiter etabliert. Dieses macht auch die Steigerung der Kontaktzahlen im Bereich Kita-Navigator um 18,33 % im Vergleich zum Vorjahr deutlich.

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 2018 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 2018 auf mittlerweile 79,91 % der Gesamtkontakte des Familienbüros.



## 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.

In 2018 informierten die Mitarbeiterinnen des Familienbüros beim Geburtsfest des St. Franziskus-Hospitals Münster sowie in offenen Elterncafés der Bildungsträger und Beratungsstellen.

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





## Fazit und Ausblick

---

Insgesamt führen die steigenden Geburten- und Einwohnerzahlen der Stadt, veränderte Familienmodelle und die sich daraus ergebenden Bedarfe von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf nach wie vor dazu, dass sich die Beratung zur Kindertagesbetreuung zu einem komplexen Themenfeld entwickelt hat.

Aufgrund dieser Entwicklung wird der bereits hohe Bedarf an Kitaplätzen in den kommenden Jahren weiter steigen. Es bleibt eine Herausforderung, diese Bedarfe entsprechend zu decken. Das Familienbüro wird bzgl. des stetigen Ausbaus der Betreuungslandschaft Familien weiter informieren und so Zugänge zu neuen Einrichtungen und Tagespflegangeboten ermöglichen.

Familien sind weiter mit existentiellen Fragen zur finanziellen Absicherung, beruflichen Qualifikation sowie Rückkehr in die Berufstätigkeit im Anschluss an die Elternzeit konfrontiert.

Es bleibt wichtig, dass das Familienbüro als neutrale Anlaufstelle mit professioneller Beratung Eltern Orientierung und Begleitung in dieser Lebenssituation bietet. Die konstant hohen Kontaktzahlen zeigen deutlich den Bedarf einer zentralen Anlaufstelle, die diese Bedarfe aufnimmt, bündelt und als Schnittstelle zwischen Eltern und der Abteilung für Kindertagesbetreuung, den Fachberaterinnen der Kindertagespflege sowie zu Kindertageseinrichtungen direkt fungiert.

Das Familienbüro baut als niedrighschwelliges Angebot durch Beratung und Begleitung im Prozess der Betreuungssuche Hemmschwellen ab und fungiert als „Türöffner“ für weitere Angebote und Dienste des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien oder anderer Träger. Oftmals suchen Familien das Familienbüro im Nachklang an die Kitaplatzsuche zu weiteren 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 niedrighschwellige Beratungscharakter baut insbesondere bei Familien mit Migrationsvorgeschichte und Flüchtlingsfamilien Barrieren ab und schafft Zugänge zu bestehenden Hilfen und Angeboten der Stadt.

Die Vernetzung mit lokalen Partnern/-innen 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.