

Inhalt

Einleitung	4
Ausgangslage	4
Räumliche und personelle Ausstattung	5
Zielgruppe	6
Kundenkontakte	7
Themenschwerpunkte	8
Familienbüro in Schulen und vor Ort	11
Rück- und Ausblick	12
Statistik auf einen Blick	13

Einleitung

Am 16.07.2003 wurde das Familienbüro in der Junkerstrasse 1 offiziell eröffnet und damit ein weiterer Baustein zur Realisierung des Amtszieles „Familien sollen sich wohl fühlen“ gesetzt. Seither informieren und beraten zwei Mitarbeiterinnen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien rund um alle Fragen, die Familie, Elternschaft und Erziehung betreffen. Die Schaffung eines niedrig schwelligen Beratungsangebotes, bei dem ohne Anmeldung und Wartezeit Information und Hilfe angeboten oder vermittelt wird, war etwas völlig Neues in der Leistungspalette des Amtes. Es konnte hierbei nicht auf Erfahrungswerte anderer Kommunen zurückgegriffen werden. Die Inhalte und Angebote wurden im Vorfeld der Eröffnung mit den internen und externen Kooperationspartnern definiert und abgestimmt. Der kontinuierliche fachliche Austausch aller Beteiligten bildete die Grundlage für die Modifizierung der Angebote und ihre Anpassung auf veränderte Bedarfe.

Im Sinne eines „fachlichen Controlling“ führen die Mitarbeiterinnen des Familienbüros seit Oktober 2003 eine differenzierte Statistik. Sie ermöglicht gesicherte Erkenntnisse über Arbeitsinhalte und Aufgabenschwerpunkte und kann so die Grundlage für die weitere Arbeit bilden. Gleichzeitig dokumentiert sie, dass der Bedarf für ein Angebot wie das Familienbüro besteht und mit zunehmendem Bekanntheitsgrad die Inanspruchnahme durch Bürgerinnen und Bürger wächst.

Auf der Grundlage dieser Statistik wird nachfolgend die Arbeit des Familienbüros in den Monaten Oktober 2003 bis August 2004 ausgewertet und kommentiert.

Ausgangslage

Manche Familien fühlen sich mit der Organisation ihres Alltages und der Erziehung ihrer Kinder zunehmend belastet, oft sogar überfordert. Nicht selten fühlen sie sich auf ihre Aufgabe als Erzieher unzureichend vorbereitet. Sie wünschen sich zu einem frühen Zeitpunkt Unterstützung und fachliche Beratung, um ihre Erziehungskompetenz zu stärken.

Eltern haben einen Anspruch auf diese Unterstützung, er ist in § 16 Abs. 1 SGB VIII definiert:

„Müttern, Vätern und anderen Erziehungsberechtigten und jungen Menschen sollen Leistungen der allgemeinen Förderung der Erziehung in der Familie angeboten werden. Sie sollen dazu beitragen, dass Mütter, Väter und andere Erziehungsberechtigte ihre Eigenverantwortung besser wahrnehmen können.“

Dem Amtsziel „Prävention“ Rechnung tragend, hat das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien neben den bestehenden Angeboten Freier Träger durch die Schaffung des Familienbüros auf diesen Bedarf der Familien reagiert.

Münster verfügt über eine breite Palette öffentlicher und freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe sowie Selbsthilfegruppen und Vereine. Sie alle halten Hilfen, Beratungs- und Bildungsangebote vor.

Für Rat suchende Bürgerinnen und Bürger ist es nicht leicht, die richtige Anlaufstelle für ihr spezielles Problem und den richtigen Ansprechpartner für ihre Frage zu finden. Das Familienbüro sollte die Adresse sein, bei der das Wissen um Hilfen und Angebote zusammengeführt und gebündelt vorgehalten wird.

Dabei sollte es mehr als ein Wegweiser oder eine Informationsbörse sein. Ratsuchende sollten bei Bedarf vielmehr die Möglichkeit finden, in einem ersten Beratungsgespräch ihr Anliegen zu klären und ihre Fragestellung herauszuarbeiten. Hieraus ergab sich, dass das Familienbüro mit pädagogischen Mitarbeitern zu besetzen ist, die Erfahrung aus unterschiedlichen Bereichen sozialer Arbeit mitbringen und die in Techniken der Gesprächsführung geschult sind.

Das Familienbüro sollte ferner die Funktion eines Wegweisers zu den Angeboten des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien wahrnehmen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem eigenen und anderen Ämtern sowie anderer Institutionen sollten hier Informationen über die Angebotspalette des Amtes abrufen können.

Klare Vorgabe bei der Schaffung des Familienbüros war, dass es kostenneutral mit den vorhandenen personellen und räumlichen Ressourcen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien realisiert werden sollte.

Räumliche und personelle Ausstattung

Das Familienbüro wurde im Erdgeschoss des Hauses Junkerstraße 1 eingerichtet. Die Räume wurden vor diesem Zeitpunkt vom Kinderbüro und dem K.i.d.S. e. V. genutzt. Durch interne Umzüge und eine geschickte Möblierung wurde erreicht, dass im Eingangsbereich ein Beratungscounter eingerichtet werden konnte, an dem die beiden Mitarbeiterinnen des Familienbüros wechselweise ihren Dienst verrichten.

Das Familienbüro ist täglich von 9.00 bis 12.00 Uhr und zusätzlich donnerstags von 14.30 bis 18.00 Uhr geöffnet. Die Kombination von Familienbüro und Kinderbüro hat den Synergieeffekt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich im Bedarfsfall gegenseitig vertreten können und sie bei dienstlich bedingter Abwesenheit die Servicezeiten des anderen Partners wahrnehmen können.

Eine übersichtliche Infothek und eine Wickelecke komplettieren das Familienbüro.

Die Befürchtung, ein Standort in der Seitenstraße sei für Bürgerinnen und Bürger zu wenig sichtbar und könne deshalb nicht angenommen werden, hat sich in der Rückschau als unbegründet erwiesen.

Die Adresse Junkerstraße 1 ist mittlerweile hinreichend bekannt. **Die Nähe zu den Fachstellen des Amtes hat sich als großer Vorteil herausgestellt, da Rat suchende Bürgerinnen und Bürger nach vorheriger Abklärung direkt die jeweiligen Ansprechpartner in den Fachstellen aufsuchen können.**

Personell wurde das Familienbüro mit einer Diplom-Sozialpädagogin (Arbeitszeit 25,40 Wochenstunden) und einer Diplom-Sozialarbeiterin (Arbeitszeit 27,20 Wochenstunden) ausgestattet. Beide Mitarbeiterinnen brachten einige ihrer bisherigen

Arbeitsbereiche (Kindergartenplatzbörse und Koordination der Öffentlichkeitsarbeit des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien) mit.

Eine Mitarbeiterin des Kinderbüros steht 2 Stunden wöchentlich für Aufgaben des Familienbüros zur Verfügung. In der Zeit vom Oktober 2003 bis Juli 2004 leistete eine Studentin der Katholischen Fachhochschule Münster in Teilzeit ihr Praxissemester im Familienbüro ab.

Zielgruppe

Zielgruppe des Familienbüros sind alle Bürgerinnen und Bürger, die privat oder beruflich mit Kindern zusammenleben oder mit der Erziehung von Kindern befasst sind. Die größte Gruppe der Rat suchenden Bürgerinnen und Bürger waren Eltern und werdende Eltern. Auch Großeltern, Lehrer und Erzieher nutzten das Angebot, Jugendliche suchten das Familienbüro in Zweier- oder Dreiergruppen auf, um sich beraten zu lassen. Sie waren durch Flyer, Pressemitteilungen oder sonstige Hinweise auf das Familienbüro als Anlaufstelle aufmerksam geworden. Eine weitere Gruppe war von anderen Ämtern oder Institutionen ohne genauere Angaben „zum Jugendamt“ geschickt worden und suchte den richtigen Ansprechpartner für ihre Fragen und Anliegen.

Eine beachtliche Zahl von Anfragen befasste sich mit Lebens- und Themenfeldern von Familien außerhalb der direkten Zuständigkeit der Jugendhilfe wie Schule, Gesundheit, Arbeitswelt, Verkehr, Wohnen, etc. Hierzu hält das Familienbüro inzwischen eine umfangreiche Sammlung an Materialien und Broschüren vor, die ständig aktualisiert und erweitert wird.

Der größte Anteil der Kunden im Familienbüro waren Bürgerinnen und Bürger aus Münster. Eine weitere Gruppe, mit steigender Tendenz, waren Familien, die den Umzug nach Münster planten oder schon organisiert hatten. Sie suchten im Vorfeld des Umzuges kompetente Beratung über Betreuungsmöglichkeiten und soziale Gegebenheiten am neuen Wohnort. Mehrfach kamen Anfragen aus dem Umland von Münster. Hierbei handelte es sich um Personen, die ihre Arbeitsstelle in Münster haben oder die durch Bekannte in Münster auf das Familienbüro hingewiesen wurden, weil an ihrem Heimatort kein vergleichbares Angebot vorgehalten wird.

Die Annahme, dass viele Ratsuchende aufgrund des umfangreichen Angebotes in Münster in der konkreten Situation oft nicht wissen, wer der richtige Ansprechpartner für ihre Anliegen ist, hat sich in der Praxis bestätigt. Dies belegt die hohe Anzahl der Anfragen mit gezielten Fragestellungen.

In diesen meisten Fällen erwies es sich als ausreichend, verschiedene Möglichkeiten aufzuzeigen und die Kontaktadressen zu nennen.

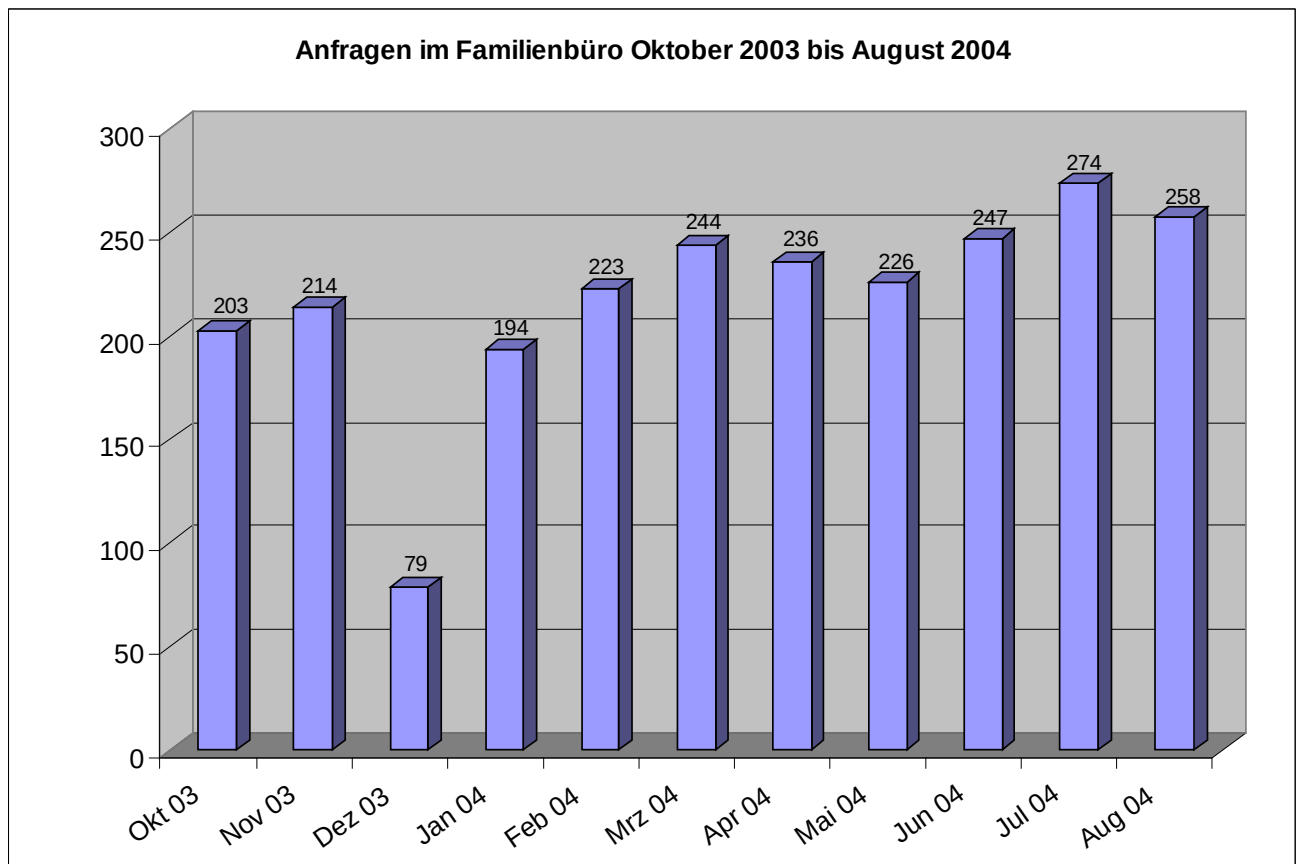
Die Zahl der Anfragen mit unklaren Problemstellungen zeigt, wie notwendig das Instrument des klientenzentrierten Beratungsgesprächs ist, um den konkreten Bedarf zu ermitteln. Nicht selten stellt sich durch behutsames Nachfragen heraus, dass bereits Kontakt zum Kommunalen Sozialdienst, zur Frühförderstelle des Gesundheitsamtes, zum jeweiligen Kindergarten oder zur Schule besteht. Durch das Aufzeigen von Querverbindungen und die Darstellung der Leistungspalette dieser Ansprechpartner

kann erreicht werden, dass bestehende Kontakte genutzt bzw. einbezogen werden, um Fragestellungen oder Probleme sinnvoll zu lösen.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass Bürgerinnen und Bürger das Familienbüro sehr spontan aufsuchen. Daher muss das Angebot des Familienbüros so organisiert sein, dass während der Servicezeiten Raum für unangemeldete Beratungsgespräche bleibt. Es war auffallend, dass die Chance, sich über Hilfen und Lösungswege zu informieren, ohne den Namen nennen zu müssen, mit dem Wissen, dass nicht sofort eine Akte angelegt wird, zu erstaunlicher Offenheit führte. Der Kontakt zum Familienbüro wurde oft zu einem Zeitpunkt gesucht, an dem zwar das Gefühl „es stimmt etwas nicht in unserer Familie“ wahrgenommen wurde, das Problem aber noch nicht eingegrenzt und benannt werden konnte. In diesen Fällen konnte das Familienbüro auf die unterschiedlichen Angebote der Jugendhilfe hinweisen, die Kontaktadressen nennen und bei Bedarf den Kontakt herstellen.

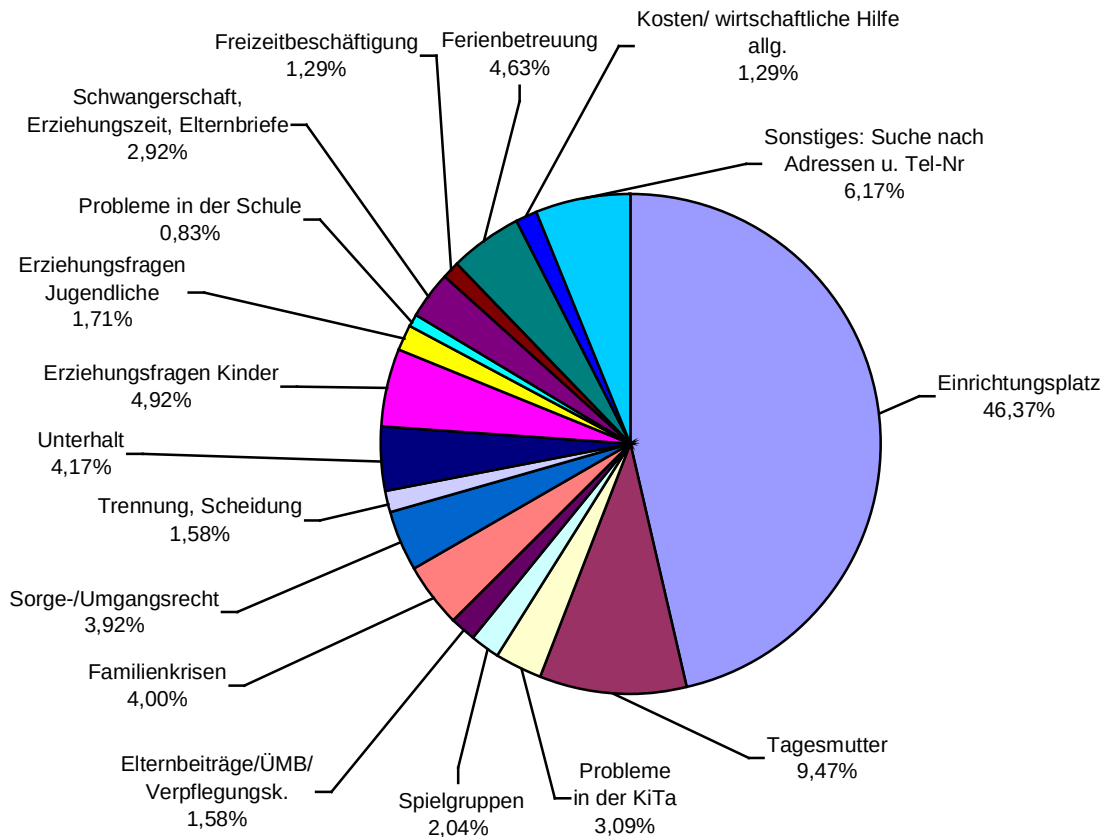
Kundenkontakte

In der Zeit vom 01.10.2003 bis 31.08.2004 war das Familienbüro mit 2398 Anfragen befasst. Circa 80 % der Anfragen wurden telefonisch gestellt. Von den Personen, die das Familienbüro persönlich aufsuchten, hatte nur ein geringer Anteil eine Terminabsprache im Vorfeld getroffen.



Themenschwerpunkte

Anfragen im Familienbüro Oktober 2003 bis August 2004



Kindertagesbetreuung (62,55 %)

Seit dem 01.01.2003 – also vor der offiziellen Eröffnung - bot das Familienbüro den telefonischen Service der Kindergartenplatzbörse an. Die in Münster gut etablierte Telefonnummer wurde vom Familienbüro übernommen. Aus dieser Tatsache erklärt sich, dass der Bereich der Kindertagesbetreuung einen sehr breiten Raum in der Arbeit des Familienbüros eingenommen hat. Während der Öffnungszeiten des Familienbüros haben suchende Eltern verlässlich telefonisch oder persönlich eine Ansprechpartnerin für alle Fragen rund um das Thema „Kindertagesbetreuung in Einrichtungen“.

Im Berichtszeitraum entwickelten die Mitarbeiterinnen des Familienbüros und die Mitarbeiter der entsprechenden Fachstelle des Amtes in Zusammenarbeit mit der citeq die „digitale“ Bärchenbroschüre. Auf diesen Broschüren-Klassiker im Netz wurden 361 Bürgerinnen und Bürger hingewiesen, in diesen Fällen konnte auf das kostspielige Versenden der Print-Broschüre verzichtet werden. Die Suche nach geeigneten Kindergartenplätzen per Internet ist aufgrund der Kartendarstellung wesentlich nutzerfreundlicher. Dies gilt insbesondere für Eltern, die von außerhalb kommen und sich in Münster noch nicht auskennen. Aktuelle Änderungen der Einrichtungsdaten

(z.B. Adressen, Telefonnummern oder Öffnungszeiten) können direkt eingegeben werden und sind zeitgleich für die Kunden im Netz abzurufen.

Die Anfragen in diesem Bereich lassen sich in verschiedene Kategorien aufteilen.

- Anmelde- und Aufnahmeverfahren
Wann und wo kann ich mein Kind anmelden? Wie finde ich die richtige Einrichtung für mein Kind? Welche Kosten kommen auf uns zu? Mit diesen und ähnlichen Fragen wenden sich viele Eltern an das Familienbüro, insbesondere wenn es sich um das erste Kind der Familie handelt.
- Umzug nach Münster
Über die Broschüre „Bärenstark“ und die inzwischen sehr bekannte Telefonnummer der Platzbörse melden sich viele Eltern, die neu in Münster sind oder in der nächsten Zeit den Umzug planen.

Zu den bereits genannten Fragen kommt hier noch hinzu, dass Eltern häufig grundlegende Informationen über den gesamten Bereich der Kindertagesbetreuung benötigen. Welche Einrichtungsformen gibt es in Münster? Was ist ein Hort und was eine große altersgemischte Gruppe? Was sind Elterninitiativen?

- Fragen von Eltern, die eine Absage auf einen Betreuungsplatz erhalten haben
Insbesondere in den ersten Monaten des Jahres melden sich viele Eltern, die befürchten, dass ihr Kind keinen Platz bekommt. Warum sagt uns der Kindergarten, dass wir nicht zum Einzugsbereich gehören? Was sind Aufnahmekriterien und wie kommen sie zustande? Warum wird unser Kind nicht aufgenommen, obwohl wir schon unser älteres Kind in der Einrichtung haben? Warum bekommen wir jetzt noch keine Zusage, unser Kind wird doch im Oktober 3 Jahre alt? Unser Kind ist schon drei Jahre alt, aber man hat uns gesagt, dass wir keine Chance haben, einen Platz zum Sommer zu bekommen.
Zum Teil erhalten Eltern in den Einrichtungen Informationen, die sie nicht verstehen oder sie verunsichern. Hier geht es vor allem darum, Eltern zu beruhigen, ihnen das Verfahren zu erklären und mit ihnen nach Alternativen zu suchen.
- Fragen zum Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz
Im laufenden Kindergartenjahr erhalten wir viele Anfragen von Eltern, die mit dem 3. Geburtstag ihres Kindes einen Kindergartenplatz benötigen oder mit bereits älteren Kindern nach Münster ziehen. Nach Möglichkeit werden freie Kindergartenplätze vermittelt oder mit den Eltern Gespräche geführt über eventuelle Alternativen bis zum nächsten Aufnahmetermin im Sommer. Falls es keine anderen Möglichkeiten für die Eltern gibt, auf einen späteren Aufnahmetermin auszuweichen erhält die Fachabteilung vom Familienbüro Nachricht und versucht einen zusätzlichen Platz in einer Einrichtung einzurichten.
- Probleme in der Kindertagesstätte
Ich habe Probleme mit der Erzieherin. Mein Kind hat Schwierigkeiten in der Gruppe. Ich bin mit dem Konzept der Einrichtung nicht zufrieden und möchte einen neuen Einrichtungsplatz.

Im Gespräch versuchen wir mit den Eltern Möglichkeiten zu entwickeln, die Probleme in der Einrichtung anzusprechen und auch dort zu klären, um einen Einrichtungswechsel zu vermeiden.

Auswertung des Anmelde- und Aufnahmeverfahrens

Im Sommer 2003 wurden die Erfahrungen aus dem neuen Anmelde- und Aufnahmeverfahren ausgewertet, in die AG 5 nach §78 SGB VIII eingebracht und dort besprochen. Die Ergebnisse sind in das neue Verfahren für 2004 eingeflossen. Auch zukünftig werden die im Familienbüro erhobenen Zahlen in die Planung einfließen.

Betreuung durch Tagesmütter

Das Thema "Betreuung durch Tagesmütter" ist fast immer Bestandteil in den Beratungsgesprächen, in denen es darum geht, die Gesamtbreite der möglichen Betreuungsformen darzustellen.

Insbesondere wird dies von jungen Familien (1. Kind, Planung des beruflichen Wiedereinstiegs) und von zugezogenen oder künftigen Neubürgerinnen und Neubürger gefragt.

Das Familienbüro weist auf diese Betreuungsformen dann hin, wenn Eltern von unter dreijährigen Kindern einen Einrichtungsplatz wünschen (im laufenden Kindergartenjahr in der Regel nicht vorhanden) bzw. im Gespräch deutlich wird, dass Eltern keine tägliche (regelmäßige) Betreuung wünschen.

Familienkrisen/Sorgerecht (zusammen 7,92 %)

Unter diesem Stichwort sind Anfragen zusammengefasst, in denen es um schwierige Situationen im Zusammenleben von Eltern und Kindern ging.

- Mein Sohn bringt mit seinem Verhalten unsere ganze Familie durcheinander.
- Unsere Kinder verstehen nicht, dass unsere finanzielle Situation nicht mit der ihrer Freunde vergleichbar ist.
- Wir können nicht mehr miteinander reden, ohne dass die Situation eskaliert

Hier wurde im Wesentlichen deutlich, dass es für Eltern oft schwer ist, Probleme einzuschätzen und zu entscheiden, ob überhaupt und zu welchem Zeitpunkt Hilfe gesucht werden muss.

Neben den Anfragen, die auf der Grundlage „wir wollen das Problem gemeinsam lösen“ gestellt wurden, war der Fragenkomplex rund um das Thema **Sorgerecht/ Umgangsrecht** eher geprägt durch Konstellationen, in denen Eltern nicht mehr oder nur noch eingeschränkt in der Lage waren, schwierige Situationen gemeinsam zu klären. Die Darstellung von Konfliktsituationen beinhaltete in der Regel die Meinung „ich verhalte mich doch richtig“ und war in erster Linie geprägt von dem Wunsch, Verbündete zu finden für die Durchsetzung eigener Vorstellungen.

- Der Vater / die Mutter meiner Kinder hält keine Absprachen ein.
- Mein(e) ehemalige(r) Partner/in beeinflusst oder übt Druck auf die Kinder aus.
- Ich darf nicht zum Elternsprechtag, obwohl meine Kinder dies wünschen.
- Mein(e) ehemalige(r) Partner/in droht damit, mir die Kinder ganz zu entziehen.

Für die Themenbereiche **Trennung und Scheidung (1,58 %)** sowie das Thema **Unterhalt (4,17 %)** standen für die Bürger Fragen wie z. B.

- was kann ich tun, wenn ich mich trennen will?
- können die Kinder bei mir bleiben?
- was muss zwingend geregelt werden?

- wie viel Unterhalt muss ich zahlen?
- was passiert, wenn ich den Unterhalt nicht zahlen kann?

Erziehungsfragen (zusammen 6,63 %)

Ein dritter Themenschwerpunkt waren Fragen zur Erziehung von Kindern unterschiedlicher Altersgruppen. Die Palette der Fragen reichte von Förderangeboten für Kleinkinder wie z. B. Baby-Schwimmen oder Pekip-Kurse über Fragen nach altersgemäßem Verhalten in der Gruppe mit Gleichaltrigen bis hin zu konkreten Alltagskonflikten in der Trotzphase und Strategien zu deren Lösung.

Im Vorfeld des Schuljahresendes und der Zeugnisvergabe gab es zahlreiche Anfragen zum Umgang mit pubertierenden, schulmüden Jugendlichen.

Ein häufiges Thema für diese Altersgruppe war die Frage nach angemessenem Taschengeld und nach Ausgehzeiten im Rahmen des Jugendschutzgesetzes.

Oft kam ein Elternteil gemeinsam mit dem oder der Jugendlichen, so dass im Beratungsgespräch gemeinsame Vereinbarungen entwickelt werden konnten.

Schwangerschaft, Elternzeit (2,92 %)

Im Vorfeld der Geburt eines Kindes suchten viele Frauen aber auch Paare das Familienbüro auf, um sich über die Bestimmungen des Mutterschutzes und ihre Ansprüche gegenüber dem Arbeitgeber zu informieren. Die Modalitäten der Elternzeit und die Höhe des Erziehungsgeldes aber auch Möglichkeiten wirtschaftlicher Hilfen für allein erziehende arbeitslose Mütter nahmen einen breiten Raum ein.

Eine kleine Gruppe von schwangeren Frauen kam, bevor sie den Partner oder die Eltern über die Schwangerschaft in Kenntnis setzten, um sich im Gespräch mit der Beraterin des Familienbüros Klarheit über ihre Situation zu verschaffen und Argumente für das Gespräch zu sammeln.

Die umfangreiche Sammlung von Informationsschriften und Broschüren der verschiedenen Bundesministerien wurde von diesem Personenkreis ausdrücklich begrüßt.

Ferienbetreuung/Freizeitbeschäftigung (zusammen 5,92 %)

Im Vorfeld der Oster- und Sommerferien nahmen die Anfragen zu Freizeitmöglichkeiten und Ferienbetreuungsangeboten für Schulkinder deutlich zu. Für berufstätige Eltern mit einem Anspruch auf Tarifurlaub stellen die Schulferien häufig ein Problem dar. Anschlussbetreuungen in Schulen entfallen in dieser Zeit, andere Einrichtungen schließen für einen Teil der Ferien, Tagesmütter verbringen die Ferien mit der eigenen Familie. Der Hinweis auf die Ferienbetreuungsangebote der Jugendeinrichtungen und die Vertretungsabsprachen vieler Kindertageseinrichtungen und nicht zuletzt der Ferienklassiker Atlantis konnten hier oft helfen. Schwierig und zeitaufwändig war die Beratung in den Fällen, wo Eltern sehr spät, manchmal am ersten Ferientag, nach einer Lösung fragten.

Familienbüro in Schulen und vor Ort

Das Bedürfnis junger Menschen, sich über Angebote und Hilfen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien zu informieren, ist groß. Auf Wunsch der Schulen stellten die Mitarbeiterinnen des Familienbüros die Leistungspalette in Kursen der

Anne-Frank-Schule, der Hansa-Schule und des Marien-Gymnasiums vor. Ein Kurs der Anne-Frank-Schule besuchte das Familienbüro und informierte sich vor Ort. In Zusammenarbeit mit der Gesellschaft für Berufsförderung und Ausbildung wurde eine Veranstaltung mit jungen allein erziehenden Müttern durchgeführt, die den Einstieg in eine Ausbildung begonnen hatten.

Das Gespräch mit jungen Menschen bietet die Möglichkeit frühest möglicher Prävention: Es baut Hemmschwellen und Vorurteile ab und eröffnet so den Zugang zur den Angeboten und Hilfen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien. Diesen Bereich der Beratungsarbeit wollen die Mitarbeiterinnen des Familienbüros ausbauen und in Zusammenarbeit mit den Schulen der Stadt weiterentwickeln.

Im März 2004 beteiligte sich das Familienbüro an der Großveranstaltung „Gewaltprävention an Schulen“, die im Schlaun-Gymnasium stattfand.

Hier konnte sich das Familienbüro mit seinen Angeboten einer großen Zahl von Eltern, Lehrerinnen und Lehrern sowie Erzieherinnen und Erziehern bekannt machen. In der Folgezeit nahmen die Anfragen aus diesen Personenkreisen deutlich zu.

Im Juli 2004 führte das Familienbüro mit der Techniker Krankenkasse Münster ein Kooperationsprojekt zum Thema „Kindersicherheit“ durch. Während die TKK die Ausstellung „Riesenküche“ anbot, hatte das Familienbüro den Malteser-Hilfsdienst und den ADAC als Partner gewinnen können.

Die Informationsveranstaltungen zu den Themen „Hilfe bei Unfällen mit Kindern“ und „Verkehrssicherheit für Kinder“ stießen auf reges Interesse bei Bürgerinnen und Bürgern. Sie wurden begleitet durch einen Info-Stand des Familienbüros, bei dem die unterschiedlichsten Themenkreise abgefragt werden konnten.

Zu dieser Veranstaltung gab eine Mitarbeiterin des Familienbüros ein Interview in der Aktuellen Stunde des WDR-Fernsehens.

Rück- und Ausblick

Seit der Eröffnung konnte sich das Familienbüro als Adresse für schnelle, unbürokratische Hilfe in den Köpfen der Bürgerinnen und Bürger etablieren und hat damit offensichtlich eine Lücke in der Angebotspalette des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien geschlossen. Kontinuierlich steigende Beratungszahlen zeigen, dass Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und die „Mund-zu-Mund-Propaganda“ zufriedener Bürgerinnen und Bürger die leichten Nachteile des nicht innenstadtnahen Standortes ausgleichen konnten. Die Nähe zu den Abteilungen des Amtes ist dafür von besonderer Bedeutung und durch die kurzen Wege sehr bürgerfreundlich (auch Kundenzentrum im Stadthaus 2).

Im kommenden Jahr werden die Mitarbeiterinnen des Familienbüros verstärkt zielgruppenorientierte Aktionen und Angebote entwickeln, ein Bereich, der im Berichtszeitraum durch die Besonderheit der Aufbauphase zu kurz kam.

„Elternschule vor Ort“ und „Wegweiser zur Offenen Ganztagschule“ werden hier wichtige Themen sein. In der konkreten Planung befindet sich die Aktion zur Suchtvorbeugung bei Jugendlichen „Voll ist out“, die in Zusammenarbeit mit der Drogenberatungsstelle und dem Sachgebiet „Jugendschutz“ im Dezember und Februar durchgeführt wird. Die Mitwirkung bei der Weiterentwicklung und Ausgestaltung des

„Netzwerkes für Familien in Münster“ und der „Kampagne Familien stärken“ werden einen weiteren Schwerpunkt der Arbeit bilden.

Statistik auf einen Blick

Die Kategorien der Kundenkontakte erklären sich wie folgt:

- Die Spalte „Adresse und kurze Beratung“ beinhaltet alle Gespräche, sowohl telefonisch als auch persönlich, die nicht länger als 10 Minuten dauerten.
- Die Spalten „Gezielte Frage“ und „Unklare Problemlage“ umfassen telefonische und persönliche Beratungsgespräche, die länger als 10 Minuten dauerten.

Auswertung Familienbüro 2003/2004	gesamt	Adresse & kurze Beratung	Telefonische Beratung		Persönliche Beratung	
			gezielte Frage	unklare Problemlage	gezielte Frage	unklare Problemlage
Einrichtungsplatz	1.112	233	678	76	108	17
Tagesmutter	227	83	95	8	33	8
Probleme in der KiTa	74	20	33	13	7	1
Spielgruppen	49	24	16	1	8	-
Elternbeiträge/ UMB/ Verpflegungsk.	38	18	10	3	1	6
Familienkrisen	96	4	43	19	16	14
Sorgerecht/Umgangsrecht	94	17	27	9	32	9
Trennung, Scheidung	38	3	18	6	8	3
Unterhalt	100	26	19	8	38	9
Erziehungsfragen Kinder	118	15	41	18	38	6
Erziehungsfragen Jugendliche	41	-	18	4	16	3
Probleme in der Schule	20	3	6	5	3	3
Schwangerschaft, Erziehungszeit, Elternbriefe	70	12	26	10	15	7
Freizeitbeschäftigung	31	17	11	-	3	-
Ferienbetreuung	111	32	44	7	22	6
Kosten/wirtschaftliche Hilfe allg.	31	9	3	3	13	3
Sonstiges						
Sonstiges: Suche nach Adressen und Tel-Nr. v. Kollegen, Vereinen, Einrichtungen ...	148	63	47	9	22	7
Schulklassen (Information über Aufgabenspektrum des Amtes): 4						
Gesamter Zeitraum	2.398	574	1.135	199	383	102