

Jahresbericht 2005



Familien
stärken



bringt auf den Punkt.

Amt für



Kinder,
Jugendliche
und Familien

Stadt Münster
Amt für Kinder, Jugendliche
und Familien
- Familienbüro -

Redaktion:
Margret Lengemann
Heidemarie Neumair-Otto

April 2006

Inhalt

Vorwort	4
Kundenkontakte	4
Themenschwerpunkte	6
Hotline-Aktionen	8
Familienbüro vor Ort	9
Zusammenarbeit mit der AMS	9
Kooperation und Vernetzung	9
Ausblick	10
Statistik auf einen Blick	11

Vorwort

Nachdem das Team des Familienbüros einen ersten Erfahrungsbericht für die Zeit vom 01.10.2003 bis 31.08.2004 vorgelegt hat, wird mit diesem Bericht und zukünftig das Kalenderjahr als Berichtszeitraum gewählt. Das Familienbüro legt somit einen klassischen Jahresbericht vor, der Querverbindungen und Rückschlüsse zu den Jahresberichten anderer Fachstellen und dem Geschäftsbericht des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien möglich macht.

Im Familienbüro erhalten Eltern, Großeltern und andere Erzieher Informationen und erste Beratung zu allen Fragen rund um die Themen Familien, Elternschaft und Erziehung. Gemäß dem Amtsziel „Familien sollen sich in Münster wohl fühlen“ beraten die Mitarbeiterinnen in Fragen der Tagesbetreuung von Kindern, helfen bei der Suche nach Beratungsstellen zu bestimmten Problemlagen und informieren über Freizeit- und Bildungsangebote für Familien.

Durch die Platzbörse bietet das Familienbüro zusätzlich einen Beratungs- und Vermittlungsservice für Eltern an, der die Suche nach einem Einrichtungsplatz erleichtert. Ein vergleichbarer Service wird in anderen Städten nicht vorgehalten und trägt dem Ziel, Familie und Beruf zu vereinbaren, Rechnung.

Zunehmend wird das Familienbüro auch als Informationsbörse für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien und anderer städtischer Ämter genutzt. Durch die konstruktive Zusammenarbeit in der zurückliegenden Zeit haben sie die Erfahrung gemacht, dass die beiden Mitarbeiterinnen des Familienbüros einen umfangreichen Pool von Informationen präsent haben, der die Suche nach den richtigen Ansprechpartnern erleichtert und beschleunigt.

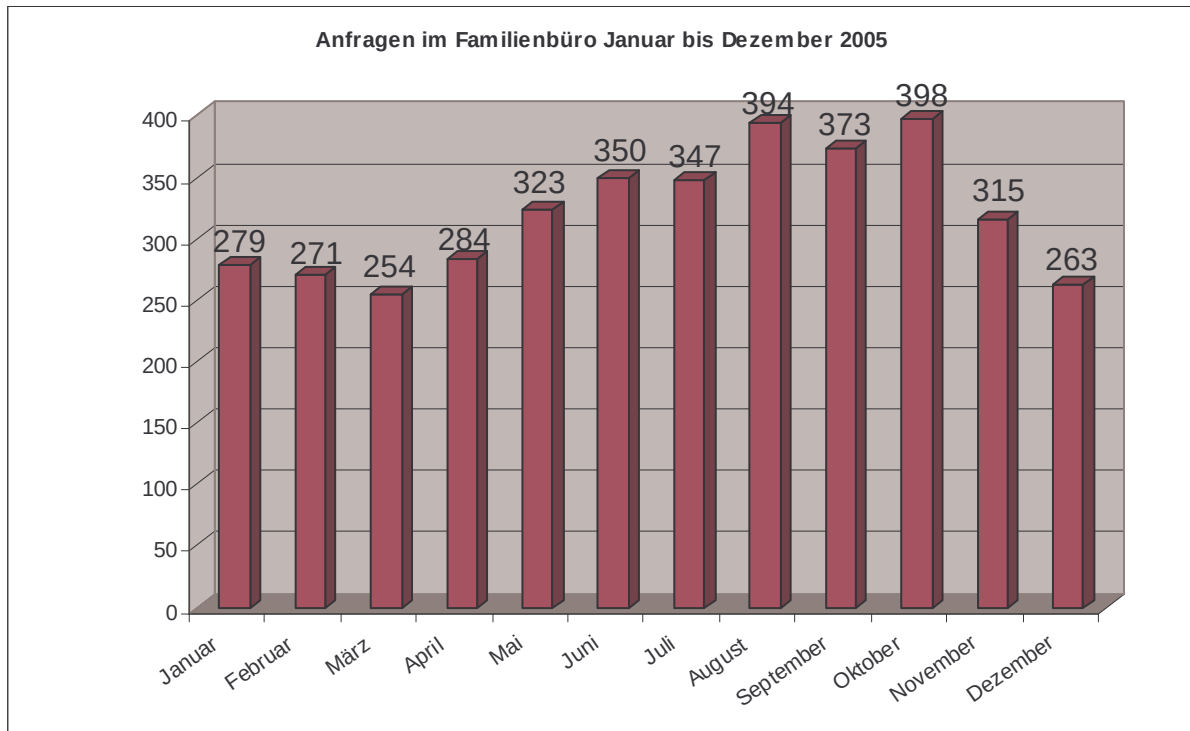
Eine wachsende Zahl von Anfragen durch Mitarbeiter der Münsteraner Krankenhäuser, der Schulen, der Universität und verschiedener kirchlicher Institutionen bestätigt, dass der Bekanntheitsgrad des Familienbüros weiter gewachsen ist und es als kompetenter Kooperationspartner anerkannt ist.

Kundenkontakte

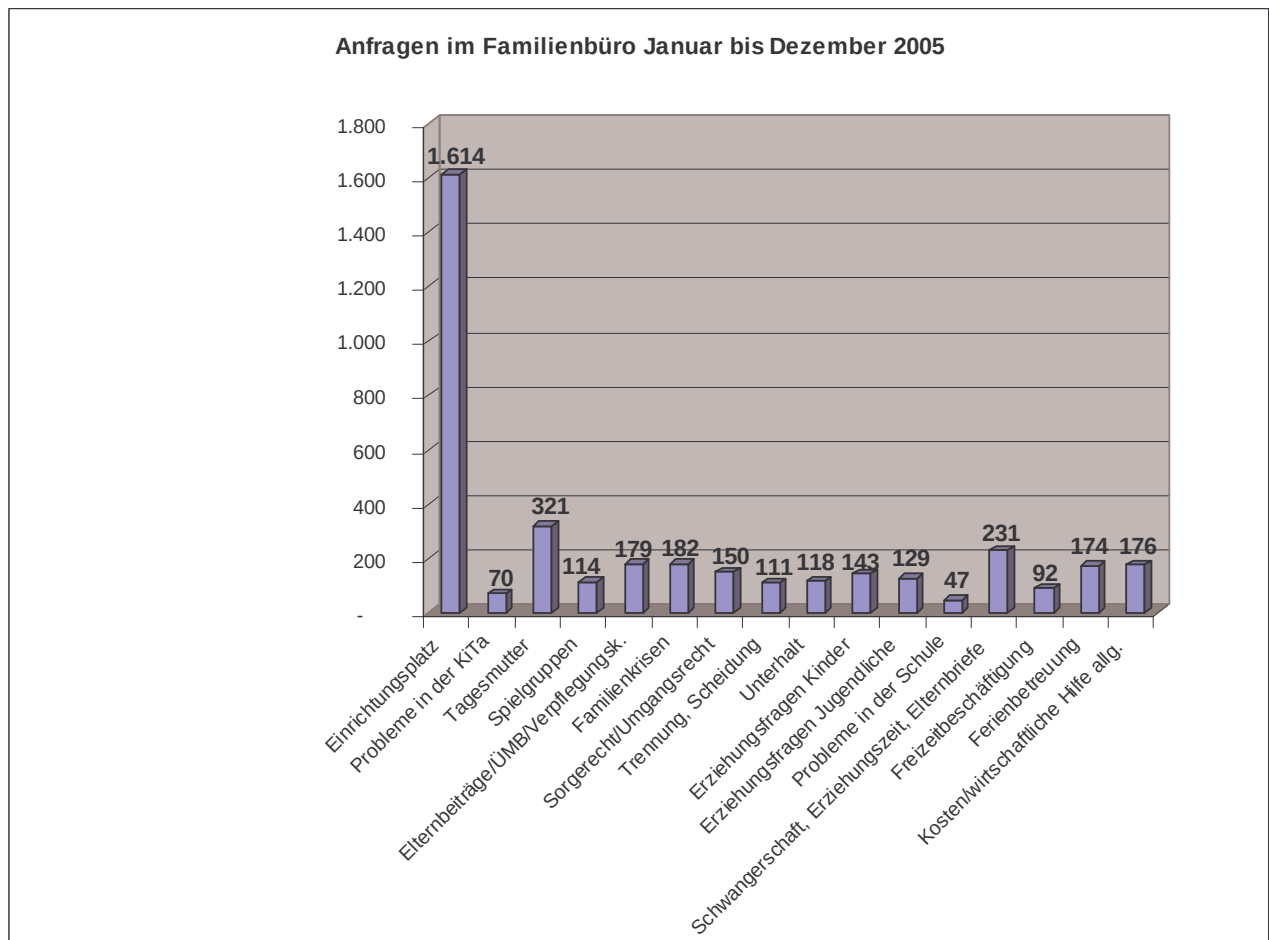
Im Berichtszeitraum nahmen 3.851 Kunden Kontakt zum Familienbüro auf. Das ist eine Steigerung zum vorangegangenen Berichtszeitraum um 60,6 %. Selbst unter Berücksichtigung der Tatsache, dass der erste Erfahrungsbericht nur einen Zeitraum von 11 Monaten umfasste, ist dieser Anstieg beträchtlich.

Nach wie vor nimmt das Gros der Ratsuchenden telefonisch Kontakt zum Familienbüro auf. Der Anteil der persönlichen Besucher ist von 20,2 % auf 25,8 % gestiegen. Sie suchen, bis auf wenige Ausnahmen, das Familienbüro spontan und ohne vorherige Anmeldung auf. Vermehrt werden in diesen persönlichen Gesprächen Anliegen an die Mitarbeiterinnen herangetragen, die sehr komplex und ungewöhnlich sind. Die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner ist oft sehr zeitaufwendig und erfordert nicht selten umfangreiche Recherchen bei anderen Behörden.

Die hohe Zahl der Beratungskontakte in den Monaten August bis Oktober deckt sich mit den Erfahrungen des Vorjahres und erklärt sich aus der Tatsache, dass viele Eltern, deren Kinder zu Beginn des Kindergartenjahres noch nicht mit einem Platz versorgt sind, sich ratsuchend an das Familienbüro wenden.



Themenschwerpunkte



Die Zahlenerhebung im Berichtszeitraum hat die Erfahrung des Vorjahres bestätigt, dass ein Schwerpunktthema die Fragen zur **Tagesbetreuung von Kindern** in unterschiedlicher Form sind. Zwar ist die Zahl der Anfragen im Verhältnis zum Vorjahresbericht von 62,6 % auf 59,7 % gesunken, bildet aber immer noch den größten Themenblock. Ein leichter Anstieg von 13,6 % auf 14,6 % ist im Bereich **Familienkrisen** zu verzeichnen. Der Themenblock **Erziehungsfragen** ist von 10,3 % auf 14,3 % gestiegen. Da in diesen drei Bereichen die deutlichsten Veränderungen zu verzeichnen sind, sollen sie nachfolgend ausführlicher kommentiert werden.

Kindertagesbetreuung (59,7 %)

Der Service der Kindergartenplatzbörse, der von den Mitarbeiterinnen des Familienbüros angeboten wird, erfreut sich ganzjährig einer regen Nachfrage. Eltern, die gerade mit der Suche nach einem Einrichtungsplatz beginnen, wählen ebenso die Telefonnummer der Platzbörse, wie Eltern, die bereits eigenständig gesucht und Absagen erhalten haben. Zunehmend verweisen Kindertageseinrichtungen Eltern an die Platzbörse, wenn sie Aufnahmeanträge ablehnen müssen. Der Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz für Kinder, die das 3. Lebensjahr vollendet haben in Verbindung mit dem Ende der Elternzeit führen dazu, dass die Suche nach Einrichtungsplätzen nicht auf bestimmte Jahreszeiten oder Anmeldefristen beschränkt bleibt, sondern ganzjährig als Thema präsent ist.

Die differenziertere Erhebung der Beratungszahlen zum Themenkomplex Einrichtungsplatz in diesem Jahr hat gezeigt, dass 37,1 % der Anfragen die Suche nach einem Einrichtungsplatz zum dritten Geburtstag zum Gegenstand hatten, zu 34,6 % suchten Eltern zum Beginn des Kindergartenjahres einen Platz. 28,3 % der Anfragen hatten die Suche nach einem Platz für ein unter dreijähriges Kind zum Inhalt.

Die digitale Bären-Broschüre hat sich für Benutzer des Internets als Instrument bei der Suche nach einem wohnortnahen Einrichtungsplatz durchgesetzt. Die kontinuierliche Pflege schafft tagesaktuelle Informationen, die auch für Eltern, die erst einen Umzug nach Münster planen, abrufbar sind.

Familienkrisen (14,6 %)

Hinter dem Themenblock Familienkrisen verbergen sich zum einen Fragestellungen, die sich im Zusammenleben von Familien entwickeln. Eltern suchen zu einem sehr frühen Zeitpunkt das Gespräch mit den Mitarbeiterinnen des Familienbüros, um für sich selbst zu klären, ob ihr Problem eine „Alltagerscheinung“ ist, für die sie selbst Lösungsstrategien entwickeln können oder ob professionelle Hilfe gesucht werden sollte. Das Thema „Familie“ nimmt in den Medien einen immer breiteren Raum ein, Eltern vergleichen sich mit den präsentierten Modellfamilien und sind nicht selten verunsichert. Hier versteht sich das Familienbüro als Wegbereiter auf der Suche nach dem passgenauen Beratungsangebot oder dem wohnungsnahen Elternkursus.

Zum anderen beinhaltet dieser Themenblock Anfragen im Vorfeld oder im Nachgang von Trennung und Scheidung. Auch wenn Eltern sich als Paar trennen, versuchen sie, gemeinsam Eltern für ihre Kinder zu bleiben. Die persönliche Betroffenheit beider führt nicht selten dazu, dass wichtige Fragen nicht mehr wohlwollend und sachlich miteinander besprochen werden können. Verbindliche Regeln, die die Situation entlasten könnten, können nicht mehr ohne die Hilfe eines unbeteiligten Dritten vereinbart werden. Das Familienbüro zeigt hier die Palette der Beratungsinstitutionen auf und vermittelt auf Wunsch den Kontakt dorthin.

Erziehungsfragen (14,3 %)

Der dritte Themenblock waren Fragen zur Erziehung von Kindern der verschiedensten Altersgruppen. Eltern von Säuglingen interessieren sich für Eltern-Kind-Turngruppen oder gesunde Ernährung, Eltern von Kleinkindern suchen Beratung und Hilfe bei Sprachentwicklungsstörungen und Eltern von Schulkindern suchen Information über Förderangebote oder fragen, wie sie selbst ihre Kinder schulisch unterstützen können. Nach wie vor haben die Eltern von Jugendlichen einen großen Informations- und Beratungsbedarf. Auf dem Weg in die Selbstständigkeit der Kinder kommt es zu Diskussionen über Alkoholkonsum, Ausgehzeiten und die Höhe des Taschengeldes. Auch das Thema Schulumüdigkeit und Leistungsverweigerung führt zu Konflikten zwischen Eltern und Kindern. Hier sehen die Mitarbeiterinnen des Familienbüros ihre Aufgabe darin, die Eltern mit fundierter Information über das Kinder- und Jugendschutzgesetz zu versorgen und ggfs. Gesprächspartner bei Beratungsstellen oder im kommunalen Sozialdienst zu vermitteln.

In jedem Fall gilt es, durch gezieltes Nachfragen herauszufinden, ob die Familie in früheren Situationen bereits Gesprächspartner bei einer Beratungsstelle oder Institu-

tion wie z. B. der Schulpsychologischen Beratungsstelle oder Beratungsstelle für Entwicklungsfragen im Kindes- und Jugendalter hatte.

Die Mitarbeiterinnen des Familienbüros versuchen hier, die Verbindung wieder aufzunehmen und an diese Prozesse anzuknüpfen. So muss die Familie nicht immer wieder neu von ihrer Notlage berichten. Wertvolle Zeit, die mit der Erhebung einer Anamnese verbracht werden müsste, kann so für die Beratung und den helfenden Prozess genutzt werden.

Hotline-Aktionen

Bei der Durchführung von Hotline-Aktionen ist das Familienbüro inzwischen ein wichtiger Kooperationspartner.

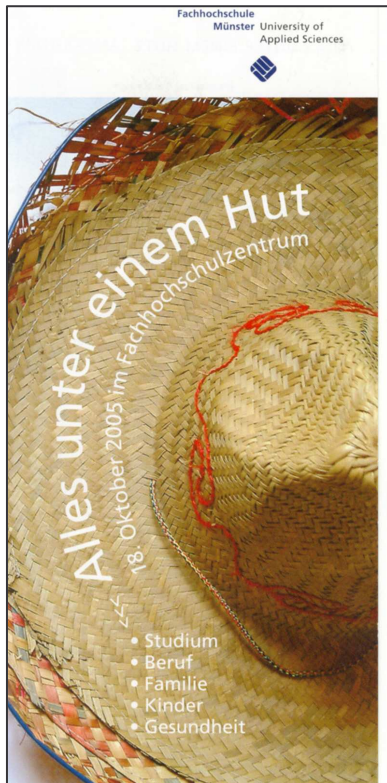
Die Eltern-Hotline der Drogenberatungsstelle zum Thema „Voll ist out“ war im Februar an vier Tagen im Familienbüro geschaltet.

Von hier erfolgte die Vermittlung zu den Gesprächspartnern bei den beteiligten Beratungsstellen der Freien Verbände und der Stadtverwaltung und zur Polizei.

Am 04.07.2005 war das Familienbüro Drehscheibe für die Experten-Hotline rund um die Themen Erziehung, Bildung und Betreuung in Münster, die auf Initiative des Netzwerkes für Familien in Münster zustande kam.

Hier fand eine enge Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen vom Diakonischen Werk und vom Caritas-Verband, dem Kinderschutzbund, dem Haus der Familie, der Lebenshilfe, dem Verein Eltern helfen Eltern e.V. und dem Verein Münsteraner Tageseltern e.V. statt. Ferner waren mehrere Fachstellen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien, des Gesundheitsamtes und des Schulamtes in die Aktion eingebunden.

Familienbüro vor Ort



Gerne kommen die Mitarbeiterinnen des Familienbüros Einladungen von Münsteraner Institutionen nach, die Angebotspalette des Amtes, besonders im Bereich der Tagesbetreuung von Kindern, vorzustellen.

Im Oktober 2005 beteiligte sich das Familienbüro an dem Infotag für studierende Eltern an der Fachhochschule.

Ferner nahm eine Mitarbeiterin des Familienbüros im Oktober 2005 an einer Informationsveranstaltung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtwerke Münster teil. Bei beiden Veranstaltungen konnte in komprimierter Form eine Vielzahl konstruktiver Beratungsgespräche geführt werden. Diese Form der Information soll weiter ausgebaut werden, da sie eine Entlastung in der täglichen Beratungsarbeit darstellt.

Zusammenarbeit mit der AMS

Seit Mai 2005 hat eine Mitarbeiterin der Arbeitsgemeinschaft Münster (AMS) ihren Arbeitsplatz auf der Etage des Familienbüros. In Kooperation mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien berät sie zu Kinderbetreuungsmöglichkeiten für Bezieherinnen von ALG II.

Die enge Zusammenarbeit zwischen AMS, der Beratungsstelle für Kindertagespflege und dem Familienbüro ermöglicht schnell und unbürokratisch passgenaue Hilfsangebote.

Kooperation und Vernetzung

Ein vorrangiges Ziel im Berichtszeitraum war es, den Bekanntheitsgrad des Familienbüros weiter auszubauen und die enge Zusammenarbeit mit den verschiedensten Institutionen zu intensivieren.

So hospitierte eine Mitarbeiterin des Familienbüros einen Tag lang im Kundenzentrum des Sozialamtes, um die Themenschwerpunkte dieser Anlaufstelle besser kennen zu lernen und Ratsuchende zukünftig zielgerichteter weiter verweisen zu können.

nen. Die Zusammenarbeit mit den Beratern des Kundenzentrums gestaltet sich seither sehr produktiv, es findet ein kontinuierlicher telefonischer Austausch statt.

Beide Mitarbeiterinnen des Familienbüros besuchten eine Team-Sitzung der Münster-Information (ehem. Bürgerberatung und Tourist-Information), einer weiteren wichtigen Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger in Münster, und stellten ihre Arbeit und ihre Zuständigkeiten vor. Seit diesem Zeitpunkt häufen sich die Fälle, in denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Münster-Information Ratsuchende nach kurzer telefonischer Absprache in das Familienbüro schicken. Gleichzeitig ist die Münster-Information für das Familienbüro eine wichtige Quelle zuverlässiger Informationen zu den Themen Freizeit und Stadttouristik geworden.

Jeweils eine Mitarbeiterin des Familienbüros nimmt an den Sitzungen der Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII „Familienförderung“ und „Kindertagesbetreuung“ teil. So ist gewährleistet, dass in diesen beiden Themenschwerpunkten ein kontinuierlicher Informationsaustausch und eine enge Zusammenarbeit mit den Vertretern der Freien Trägerlandschaft stattfindet.

Ausblick

Ein Schwerpunkt der Arbeit im Jahr 2006 wird geprägt sein vom Ausbau der Kindertagesbetreuungsmöglichkeiten in Münster. Die Mitarbeiterinnen des Familienbüros werden eingebunden sein in die Entwicklung flexibler Betreuungszeiten mit Blick auf die neuen Anforderungen des Arbeitsmarktes und in die weiteren Aktivitäten zum Ausbau präventiver Angebote der Kinder- und Jugendhilfe in Münster (Familienzentren). Der im KICK (Gesetz zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe) festgelegte Anspruch von Eltern auf umfassende Beratung bei der Auswahl des Betreuungsplatzes für ihr Kind wird einen breiten Raum bei den Kundenkontakten einnehmen.

Ein weiterer Schwerpunkt werden Aktivitäten zur Optimierung der Verteilung der Elternbriefe an Münsteraner Eltern sein. Zurzeit erreicht das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien mit diesem Service für junge Familien rund 70 % der Eltern erstgeborener Kinder in Münster. Datenschutzrechtliche Gründe führen dazu, dass die Adressen der verbleibenden 30 % nicht erfasst werden können. Durch engere Kooperation mit den Kinderärzten, den Hebammen und den Veranstaltern von Stillgruppen u. ä. in Münster soll der Kontakt zu diesen Familien hergestellt werden, damit sie in den Verteiler der Elternbriefe aufgenommen werden können.

Statistik auf einen Blick

Auswertung Familienbüro	gesamt	Adresse und kurze Beratung	gezielte Frage	Beratung: unklare Problemlage	pers. Beratung: gezielte Frage	pers. Beratung: unklare Problemlage
Einrichtungsplatz	1.614	202	664	369	239	140
Suche zum Sommer	558	83	238	114	89	34
Suche zum 3. Geburtstag	599	69	239	148	85	58
Suche für Kinder unter 3 J.	457	50	187	107	65	48
Probleme in der KiTa	70	5	19	34	6	6
Tagesmutter	321	70	106	67	47	31
Alternative (fehlender Einrichtungsplatz)	184	24	66	46	35	13
Suche nach Tagesmutter	137	46	40	21	12	18
Spielgruppen	114	47	24	13	19	11
Elternbeiträge/ÜMB/Verpflegungsk.	179	43	75	20	31	10
Familienkrisen	182	18	37	73	24	30
Sorgerecht/Umgangsrecht	150	29	35	38	28	20
Trennung, Scheidung	111	11	37	33	19	11
Unterhalt	118	44	20	19	21	14
Erziehungsfragen Kinder	143	3	58	33	22	27
Erziehungsfragen Jugendliche	129	3	43	31	16	36
Probleme in der Schule	47	2	22	13	5	5
Schwangerschaft, Erziehungszeit, Elternbriefe	231	9	105	49	40	28
Freizeitbeschäftigung	92	29	37	6	18	2
Ferienbetreuung	174	30	75	43	21	5
Kosten/wirtschaftliche Hilfe allg.	176	60	37	19	31	29
Schulklassen (Information über Aufgabenspektrum des Amtes) 4						
Gesamter Zeitraum	3.851					
persönlich im Familienbüro	992			Summen persönlich	587	405