



Familien-App für Münster

Konzeptpapier

Inhalt

1	Hintergrund	3
2	Ziele	4
3	Zielerreichung	4
3.1	Anforderungsprofil	5
3.2	Daten- und Informationsstrategie	6
4	Rechtliches	7
5	Finanzierungsmöglichkeiten	7
6	Ausblick	8

1 Hintergrund

Der 17. Kinder- und Jugendbericht hebt hervor, dass „Neue Medien und Digitalität integrale Bestandteile der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen sind“ (BMFSFJ 2024, S. 278). Diese Entwicklung zeigt sich nicht nur mit Blick auf die Mediennutzung und das Onlinehandeln von Kindern und Jugendlichen selbst, sondern auch von den Eltern. Obgleich viele Eltern der Mediennutzung ihrer Kinder ambivalent gegenüberstehen, nutzen sie selbst digitale Geräte intensiv zur Organisation des Familienlebens. So zeigen die Ergebnisse der KIM-Studie, dass 67 % aller Eltern ihre mobilen Endgeräte zur Organisation des Familienalltags („Doing Family“) einsetzen (vgl. BMFSFJ 2024, S. 277; zit. n. MPFS 2023a, S. 70)¹. Während die analoge und digitale Welt zunehmend ineinandergreifen und die Nutzung mobiler Endgeräte längst Teil der Alltagswelt von Kindern, Jugendlichen und Familien geworden ist, bleiben öffentliche Informations- und Unterstützungsangebote vielfach analog strukturiert.

Auch in der Stadt Münster ergibt sich daraus ein struktureller Bedarf, öffentliche Informationen, Beratungsangebote und Unterstützungsleistungen der Kinder- und Jugendhilfe zeitgemäß und digital zugänglich zu machen. Derzeit lässt sich der Zugang zu Informationen für die Adressat*innen als fragmentiert beschreiben, da diese bislang über verschiedene Druckerzeugnisse (wie Broschüren und Flyer) verstreut oder auf unterschiedlichen Websites nur in Teilen auffindbar sind. Zudem sind diese Informationsangebote meist als klassische Websites konzipiert und nicht originär auf die Nutzung über mobile Endgeräte ausgerichtet, wodurch sie zunehmend nicht mehr den Anforderungen des heutigen Familienalltags entsprechen (s. o.). Dabei ist die steigende Nutzung mobiler Endgeräte auch an den Zugriffszahlen auf die Amts-Website ablesbar: Knapp zwei Drittel der Besuchenden (62,6 %) haben im Jahr 2025 mit einem Smartphone auf die Website zugegriffen. Es kann demnach ein Bedarf an nativen, nutzungsfreundlichen Lösungen für mobile Endgeräte konstatiert werden. Eine kostenlose Familien-App könnte nicht nur den strukturellen Bedarf befriedigen, sondern auch das Nutzungsverhalten der Familien bzw. Bürger*innen berücksichtigen.

Der grundsätzliche Auftrag zur Notwendigkeit einer Familien-App ließe sich in seinen Grundzügen aus § 16 SGB VIII ableiten. Konzise zusammengefasst, verpflichtet dieser die Kinder- und Jugendhilfe dazu, Familien in ihrer Erziehungskompetenz zu unterstützen und ihnen niedrigschwellige Zugänge zu Beratungs-, Bildungs- und Unterstützungsangeboten zu ermöglichen. Eine kommunale Familien-App könnte diesen gesetzlichen Auftrag zeitgemäß und lebensweltorientiert umsetzen, indem sie Beratungs- und Hilfeangebote transparent bündelt und barrierearm zugänglich macht. Darüber hinaus verpflichtet das Onlinezugangsgesetz (OZG) Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten und Bürgerinnen und Bürgern einen einfachen, medienbruchfreien Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu ermöglichen. Auf die Kinder- und Jugendhilfe übertragen bedeutet dies, dass auch familienbezogene Angebote und Unterstützungsleistungen digital auffindbar und nutzbar sein müssen.

¹Quelle: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2025): 17. Kinder- und Jugendbericht.

Die Entwicklung und Umsetzung einer kommunalen Familien-App kann sich zudem in die grundsätzliche Zielsetzung und das Aufgabenfeld der kommunalen Präventionsketten einordnen lassen. Deren Hauptaufgabe besteht darin, im Sinne der Verhältnisprävention strukturelle (Versorgungs-)Lücken innerhalb der kommunalen Angebotslandschaft zu identifizieren und gezielt zu bearbeiten. Ziel ist es, über Altersgruppen und Lebensphasen hinweg ein gelingendes Aufwachsen zu ermöglichen. Zu diesem Zweck stehen Fördergelder des Landesprogramms „kinderstark – NRW schafft Chancen!“ zur Verfügung (s. u.).

2 Ziele

Zentrale Ziele der Familien-App sind, Familien in ihrer Lebenswelt zu erreichen, sozialraum- bzw. stadtteilbezogene Teilhabe zu erleichtern sowie Eltern und Personensorgeberechtigte in ihrer Erziehungskompetenz zu unterstützen. Dabei gilt das leitende Gestaltungsprinzip, dass sich die App durch individuell anpassbare Erinnerungen und Benachrichtigungen an die unterschiedlichen Lebensrealitäten von Familien anpasst und sie situations- und bedarfsorientiert im Alltag unterstützt. Beispielhaft könnte die App an anstehende U-Untersuchungen erinnern. So kann ein individueller Mehrwert im Alltag geschaffen werden. Dafür sind die zentrale Bündelung von sowie eine Modernisierung des Zugangs zu Informationen essenziell. Gleichzeitig können so Hürden bei der Wahrnehmung von Unterstützungsleistungen abgebaut werden.

Grundsätzlich werden folgende Ziele mit der Familien-App verfolgt:

1 Zentrale Bündelung von relevanten Informationen und Unterstützungsleistungen

- a. Zielgruppenorientierter und niedrigschwelliger Zugang zu benötigten Informationen
- b. Unterstützung in der Erziehungskompetenz

2 Stärkung der Teilhabechancen

- a. Schnelle und unkomplizierte Suche von wohnortnahen Angeboten (z. B. Spielplätze)

3 Niedrigschwelliger Zugang zu bestehenden Unterstützungsstrukturen

- a. Lotsenfunktion zu bestehenden Strukturen je nach Themenbereich
- b. Orientierung im Alltag und in Not- und Krisensituationen
- c. Niedrigschwellige Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme

4 Einbettung in die bestehende Kommunikationslandschaft

- a. Daten- und Informationsstrategie zur Verringerung des Pflegeaufwands

3 Zielerreichung

Die Erreichung der zuvor definierten Ziele erfolgt durch die klare Definition eines Anforderungsprofils für die Familien-App, das sowohl die Bedürfnisse der Nutzer*innen als auch die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen berücksichtigt. Ergänzend dazu bildet eine abgestimmte Daten- und Informationsstrategie die Grundlage für eine verlässliche, aktuelle und ressourcenschonende Pflege der Inhalte sowie für eine eindeutige Abgrenzung zu bestehenden Kommunikationskanälen.

Die beschriebenen Umsetzungsschritte stellen sicher, dass diese inhaltlichen und strukturellen Vorgaben systematisch in die Praxis überführt werden und die App langfristig als nutzerfreundliches, aktuelles und nachhaltiges Informationsangebot für Familien etabliert werden kann.

3.1 Anforderungsprofil

Für die Erreichung der gesetzten Ziele muss eine mögliche App-Lösung gewisse technische, funktionale und wirtschaftliche Kriterien erfüllen. Der Anforderungskatalog ermöglicht dabei Transparenz sowie Nachvollziehbarkeit und dient als Grundlage für die Entscheidungsempfehlung im weiteren Projektverlauf.

	Anforderung
Funktionen	● Begleitung von Familien ab der Schwangerschaft bis zum Erwachsenenalter inkl. individueller Erinnerung an die wichtigsten Termine / Themen ● Funktion "Kind anlegen" zwecks individueller Erinnerungen
	● Übersichtliche Sammlung von Informationen und Artikeln inkl. Downloadfunktion und Video- und Audioeinbettung
	● Einbinden von Neuigkeiten (idealerweise über eine Schnittstelle)
	● Stadtkarte mit Filter- und Navigationsmöglichkeiten
	● Notfallnummern
	● Automatisierte Übersetzung in verschiedene Sprachen
	● Interne Suchfunktion
	● Import aus Veranstaltungskalender
	● Einbindung von Angeboten und Veranstaltungen
	● Individuell filterbare Benachrichtigungen zu Veranstaltungen und Neuigkeiten
	● Bewertungs- und Feedbackfunktionen
	● Beschwerdemelder
Usability	● Herstellbarkeit eines Stadtteilbezugs
	● Intuitiver Download, Installation und Nutzung
	● Individuelle Anpassbarkeit
	● Offline-Modus
	● Referenzierung von Inhalten untereinander (Tubing-Effekt)

Technische Umsetzung	● Einbindung in die gängigen App-Stores
	● Laufende technische Weiterentwicklung inklusive neuer Funktionen
	● Möglichkeit individueller Lösungen
	● Klar geregelter, zeitnaher Support
	● Datenschutzkonformität (Verarbeitung möglichst weniger personenbezogener Daten)
	● Einbindung individueller Schnittstellen
	● Einpflegen eines eigenen Corporate Designs
Datenmanagement	● Automatisierter Import von Daten über Schnittstellen
	● Zentrale Bündelung und einmalige Pflege von Informationen in einer Datenbank
	● Rechtskonformer Upload und Nutzung von Bildern
	● Rechte- und Rollenkonzept zur Einrichtung von Benutzerkonten
	● Einrichtung von Filtern und Tags
	● Pflege von Veranstaltungen, Angeboten und Informationen zur Organisation durch die Organisationen selbst
Kosten & Vertrag	● Möglichst geringe fortlaufende Kosten
	● Pflegevereinbarungen nach Bedarf
	● Individuelle Laufzeiten

Legende: ● = Muss, ● = Soll, ● = Kann

3.2 Daten- und Informationsstrategie

Ziel muss zudem sein, die Familien-App im Rahmen einer Daten- und Informationsstrategie innerhalb der bereits bestehenden Kommunikationslandschaft zu verorten. Die App soll kein paralleles oder isoliertes Medium darstellen, sondern als verlängerter Arm der bereits etablierten Kommunikationsstrukturen fungieren. Dreh- und Angelpunkt der Online-Kommunikation des Amtes bleibt die Homepage.

Die Familien-App bietet die Möglichkeit, Inhalte zielgruppenspezifisch, lebensweltnah und mobil aufzubereiten. Während über die Website weiterhin umfassende Informationen bereitgestellt werden, kann die App Inhalte von der Homepage durch aktuelle, ortsbezogene und interaktive Inhalte ergänzen – etwa Veranstaltungshinweise, Serviceangebote, Kontaktmöglichkeiten oder Erinnerungsfunktionen.

Gleichzeitig soll die Familien-App so viele für Familien relevante Informationen wie möglich bündeln. Daher ist nicht zu vermeiden, dass einzelne Informationen an mehreren Stellen auftauchen – nicht zuletzt, da in der App keine exklusiven Inhalte angeboten werden sollen. Alle wichtigen Informationen werden weiterhin auf der Homepage zu finden sein. Inhalte, die über bestehende Systeme gepflegt werden, sollen – soweit technisch möglich – automatisiert oder mit minimalem Zusatzaufwand in die App integriert werden, etwa über Schnittstellen oder Importe. Geplant sind beispielsweise Schnittstellen zum Flexiblen Informations- und Service-System (FISS) sowie dem Veranstaltungskalender. Zusätzlich können Daten aus dem RSS-Newsfeed und dem Open Data Portal der Stadt bezogen werden, um für Familien relevante Neuigkeiten und Standorte (z. B. Spielplätze oder Bäder) automatisiert in die App zu integrieren. Gleichzeitig wäre auch ein Export von Daten aus der App heraus denkbar. Damit wird sichergestellt, dass keine redundanten und womöglich fehleranfälligen Datenpflegeprozesse entstehen und vorhandene Ressourcen effizient genutzt werden.

Beide Medien ergänzen sich somit und profitieren voneinander – durch wechselseitige Verlinkung, abgestimmte Inhalte und ein einheitliches Erscheinungsbild innerhalb der städtischen Kommunikationsstrategie. Langfristig soll die App dazu beitragen, die digitale Kommunikation des Amtes strategisch weiterzuentwickeln und im Sinne einer modernen Informationspolitik die verschiedenen Kanäle – digital wie analog – stärker zu vernetzen.

4 Rechtliches

Bei der Umsetzung einer Familien-App werden verschiedene offene Rechtsfragen zu prüfen und verbindlich zu klären sein. Im Vorfeld konnten bereits einige geklärt werden, so etwa die Verwendung des Corporate Designs der Stadt Münster und Impressumsfragen.

Weitere rechtliche Fragen hängen teilweise vom jeweiligen Anbieter bzw. vom Funktionsumfang der Anwendung ab und müssen bei Weiterentwicklungen stetig neu bewertet werden – etwa bei Datenschutz- oder urheberrechtlichen Haftungsfragen, wenn z. B. Bilder oder Inhalte Dritter verwendet werden (können).

5 Finanzierung

Die Finanzierung einer Familien-App kann über eine Förderung im Rahmen des Landesprogramms „kinderstark – NRW schafft Chancen!“ erfolgen. Der entsprechende Förderantrag wurde im November 2025 fristgerecht eingereicht. Zur Finanzierung bzw. Entwicklung und Umsetzung einer Familien-App wurden rund 35.000 € beantragt. Mit Erhalt des Zuwendungsbescheides vom 12.02.2026 wurden die beantragten Fördermittel zur Erfüllung des Zuwendungszwecks bewilligt. Die Übernahme der Kosten für die rund dreijährige Konzeptions- und Implementierungsphase wurde durch die Bewilligungsbehörde (LWL) bereits zugesichert, sofern die Fortführung des Landesprogramms über diesen Zeitraum hinaus gewährleistet ist. Für die weitere Umsetzung fallen notwendige Aufwendungen für den laufenden Betrieb an (insbesondere externe Wartung sowie Hosting der Server-Infrastruktur). Die finale

Kostenhöhe ist von der Vergabe sowie dem tatsächlichen Betreuungsaufwand abhängig, wird jedoch nach marktüblicher Einschätzung auf jährlich etwa 8.000 € veranschlagt.

6 Ausblick

Die Einführung der Familien-App erfordert eine begleitende Öffentlichkeitsarbeit. Fortlaufende Kommunikation und regelmäßige Updates sorgen dafür, dass sowohl die Familien als auch Multiplikator*innen kontinuierlich über neue Funktionen, Angebote und Inhalte informiert werden. Jedes neue und kommunizierte Update kann zudem die Nutzungszahlen erhöhen, da kontinuierlich Aufmerksamkeit für die App erzeugt wird.

Basis für Updates ist eine kontinuierliche Evaluation der Familien-App. Ziel ist es, frühzeitig zu erkennen, ob die App den Bedürfnissen der Familien gerecht wird, ob Inhalte verständlich und vollständig bereitgestellt werden und ob zusätzliche Funktionen erforderlich sind. Weiterentwicklungen und Ergänzungen von Funktionen können ebenso durch spezifische Anforderungen der Verwaltung initiiert werden. So wird sichergestellt, dass die App praxisnah gestaltet bleibt, kontinuierlich an der Lebenswelt und den Bedarfen der Familien ausgerichtet wird und mit angemessenem Aufwand gepflegt werden kann.

Ziel ist somit ein sukzessiver Auf- und Ausbau einer Familien-App, die sich zunächst auf den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe konzentriert. Eine Integration von ämter- und rechtskreisübergreifenden Bereichen, die nicht dem originären Wirkungskreis des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien entsprechen, sind kurzfristig nicht realisierbar. Das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien ist so zunächst Wegbereiter einer Familien-App des eigenen nativen Leistungsbereichs sowie Umfelds und kann darauf aufbauend eine stetige, organische Weiterentwicklung initiieren und fördern.