

---

# Familienbüro

## Jahresbericht 2017

---

**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, März 2018

## 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

## Kundenkontakte und Themenschwerpunkte

---

Beratungsschwerpunkte 2017	Gesamt	in %	Telefonisch		Persönlich		Schriftlich, E-Mail	
			Gesamt	in %	Gesamt	in %	Gesamt	in %
Kindertagesbetreuung	12.778	78,55%	7.690	60,18%	3.728	29,18%	1.360	10,64%
Familienkrisen	794	4,88%	528	66,50%	262	33,00%	4	0,50%
Allgemeine Beratung zu Familienthemen	399	2,45%	232	58,15%	153	38,35%	14	3,51%
Schwangerschaft / Erziehungszeit / Elterngeld / Betreuungsmöglichkeiten	546	3,36%	202	37,00%	315	57,69%	29	5,31%
Schule	685	4,21%	458	66,86%	221	32,26%	6	0,88%
Wirtschaftliche Hilfen	478	2,94%	239	50,00%	233	48,74%	6	1,26%
Beratung zu Freizeit- und Bildungsangeboten	175	1,08%	79	16,53%	89	18,62%	7	1,46%
Netzwerkarbeit	413	2,54%	203	42,47%	107	22,38%	103	21,55%
<b>Kontakte insgesamt</b>	<b>16.268</b>	<b>100,00%</b>	<b>9.631</b>	<b>59,20%</b>	<b>5.108</b>	<b>31,40%</b>	<b>1.529</b>	<b>9,40%</b>

16.268 Bürger/-innen nahmen im Jahr 2017 Kontakt zum Familienbüro auf, wobei 5.108 das Familienbüro persönlich aufsuchten und 9.631 sich telefonisch beraten ließen, 1.529 wählten den schriftlichen Kontaktweg.

Zum Themenkomplex Familienkrisen und Erziehungsfragen suchten 794 Personen den Kontakt zum Familienbüro. Die Beratungen enthielten Fragestellungen zu Trennung und Schei-

dung, Sorgerechtsfragen sowie Sorgen um das Kindeswohl. In der Regel übernahm das Familienbüro hier eine Lotsenfunktion zu entsprechenden Beratungsstellen und Ansprechpartnern.

546 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.

Einen weiteren Themenschwerpunkt bildete der Beratungskomplex Schule mit 685 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 bildete ein weiteres Themenfeld. Diesbezüglich wurde der Kontakt zur Bildungsberatung des Amtes für Schule und Weiterbildung hergestellt.

413 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 Hebammennetzwerk und den Beratungsstellen.

Beratungen zu wirtschaftlichen Hilfen, wie z.B. Kindergeldzuschlag, Wohngeld, Münsterlandkarte oder Münster-Pass nahmen 478 Bürger/-innen in Anspruch.

## Themenschwerpunkt „Kindertagesbetreuung“

Den Themenschwerpunkt bildete wie auch in den vergangenen Jahren die Kindertagesbetreuung mit 78,55 %. 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.

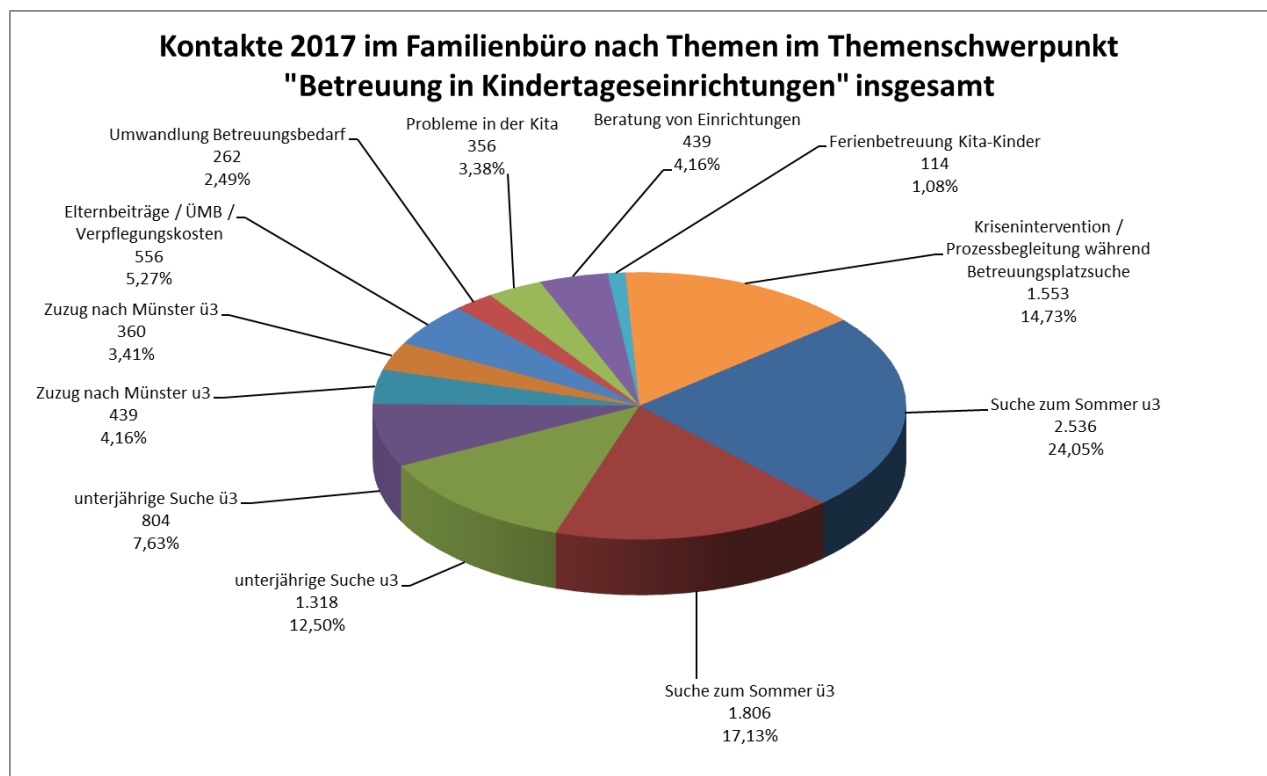
Im Vordergrund der Beratungen stand die allgemeine Suche nach einem Betreuungsplatz. 1.789 Eltern ließen sich bzgl. der Eingabe in den Kitanavigator beraten, wobei 852 Personen eine direkte Begleitung durch die Mitarbeiterinnen vor Ort suchten.

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 (1.553 Kontakte).

Viele Familien suchten im Kontext ihres Zuzuges nach Münster nach einem Kinderbetreuungsplatz (799 Kontakte). Diesbezüglich schloss sich oftmals eine umfassende Beratung über Familienangebote im Stadtteil an. Hier gab es enge Kooperationen mit den Stadtteilkoordinatoren der Frühen Hilfen.

Zudem beinhaltete der Beratungsbereich Kindertagesbetreuung u.a. die Unterthemen Beratungen von Mitarbeiter/-innen in Kitas (439 Kontakte), Konfliktsituationen in Kitas aus Sicht der Eltern (356 Kontakte), Elternbeiträge, Platzumwandlungen sowie Ferienbetreuungen von Kitakindern.

Die nachfolgende Grafik legt den Fokus speziell auf den Bereich „Betreuung in Kita“.



## Kontakte im Jahresverlauf

Im April 2017 suchten 1.998 Personen den Kontakt zum Familienbüro. Dies stellt den höchsten monatlichen Wert seit Eröffnung des Familienbüros dar. Von Januar bis Mai 2017 überschritten die monatlichen Kontaktzahlen die Marke von 1.500.

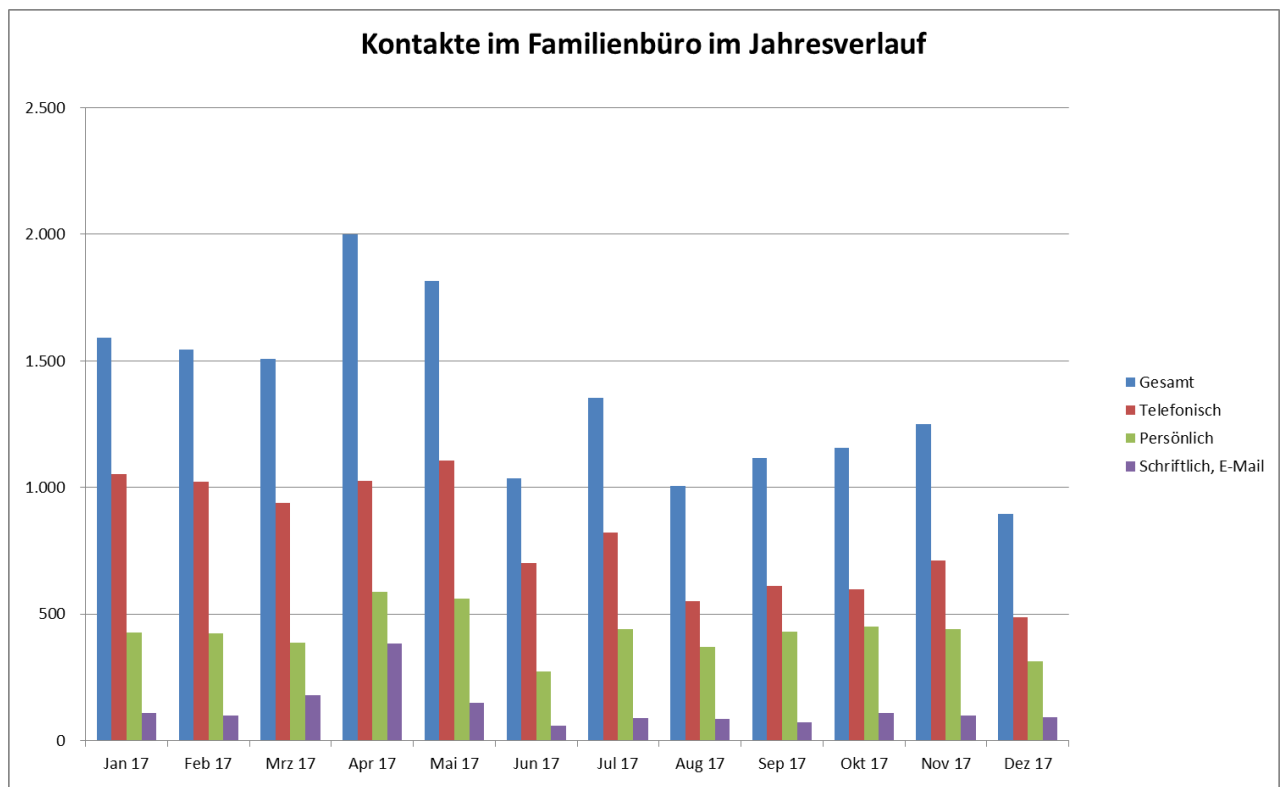
In den restlichen Monaten, mit Ausnahme des Monats Dezember wurden 1.000 Kontakte nicht unterschritten.

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.

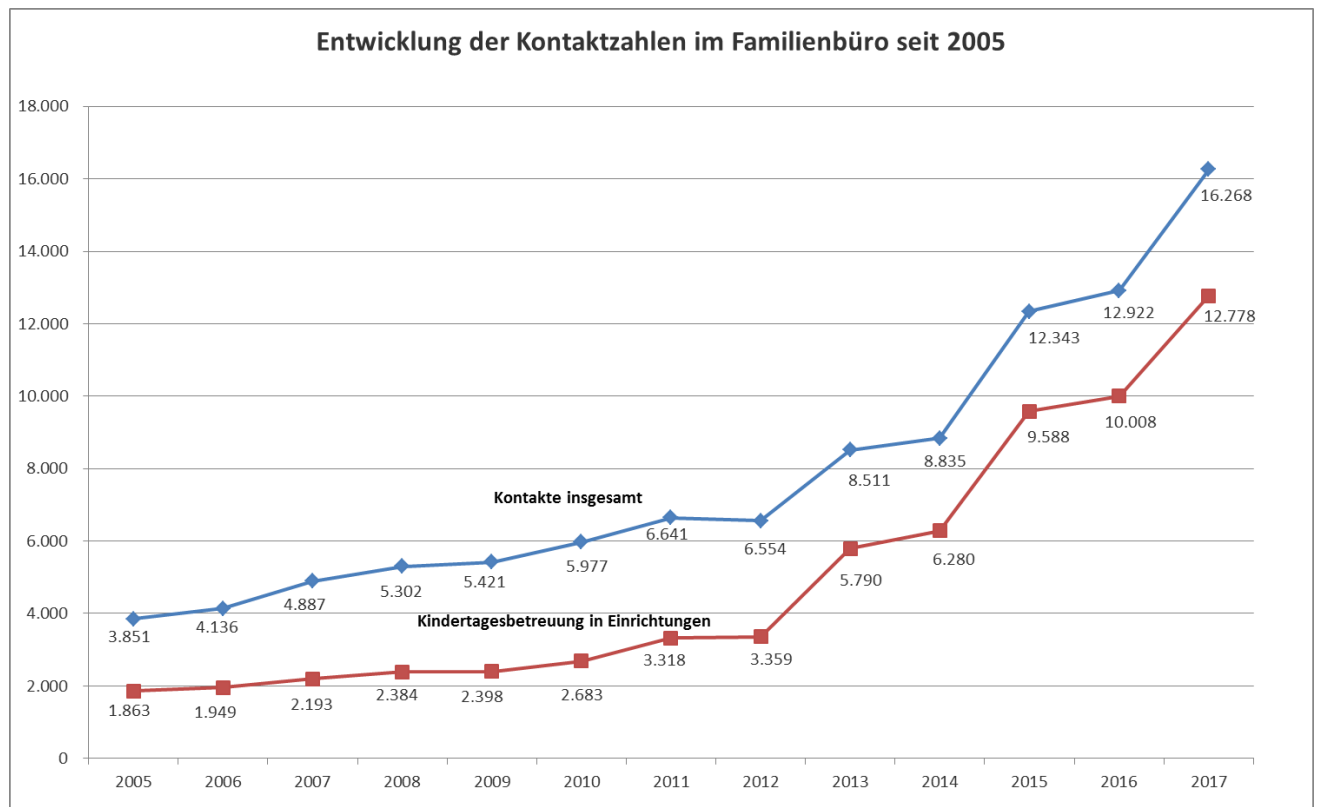


## Entwicklung

16.268 Bürger/-innen nahmen in 2017 Kontakt zum Familienbüro auf. Dies bedeutet eine Steigerung der Kontaktzahlen zum Vorjahr um 3.346 Kontakte (+25,89 %).

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 2017 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 2017 auf mittlerweile 78,55 % 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 2017 informierten die Mitarbeiterinnen des Familienbüros beim Geburtsfest des St. Franziskus-Hospitals Münster sowie beim Kinderfest zum Weltkindertag im Südpark.

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, 2017



## 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 Migrationsgeschichte 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.