

---

# Familienbüro

## Jahresbericht 2019

---

### **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, Februar 2021

## 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 2019	Gesamt	in %	Telefonisch		Persönlich		Schriftlich, E-Mail	
			Gesamt	in %	Gesamt	in %	Gesamt	in %
Kindertagesbetreuung	12.970	79,89%	7.323	56,46%	4.651	35,86%	996	7,68%
Familienkrisen	571	3,52%	310	54,29%	253	44,31%	8	1,40%
Allgemeine Beratung zu Familienthemen	367	2,26%	194	52,86%	154	41,96%	19	5,18%
Schwangerschaft / Erziehungszeit / Elterngeld / Betreuungsmöglichkeiten	468	2,88%	196	41,88%	262	55,98%	10	2,14%
Schule	763	4,70%	399	52,29%	348	45,61%	16	2,10%
Wirtschaftliche Hilfen	489	3,01%	165	33,74%	322	65,85%	2	0,41%
Beratung zu Freizeit- und Bildungsangeboten	170	1,05%	93	19,02%	73	14,93%	4	0,82%
Netzwerkarbeit	436	2,69%	250	51,12%	76	15,54%	110	22,49%
<b>Kontakte insgesamt</b>	<b>16.234</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.930</b>	<b>55,01%</b>	<b>6.139</b>	<b>37,82%</b>	<b>1.165</b>	<b>7,18%</b>

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 16.234 Bürger/-innen von den Mitarbeiterinnen des Familienbüros beraten. Dabei suchten die Bürger/-innen fast ausschließlich das direkte Gespräch persönlich oder per Telefon für ihre Anliegenklärung (fast 93 %). Die Kontaktaufnahme per E-Mail oder schriftlich spielte mit etwa 7 % nur eine untergeordnete Rolle.

Zum Themenkomplex Familienkrisen und Erziehungsfragen suchten 571 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.

468 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.

Bedingt durch den Anstieg von Umzügen innerhalb der Stadt sowie Zuzügen ergab sich ein höherer Beratungsbedarf zum Wechsel von Einrichtungen, wie Kitas, aber auch Schulen. Beim Themenkomplex Schule mit insgesamt 763 Kontakten (152 Kontakte mehr als im Vorjahr) wurde in der Regel der Kontakt zur Bildungsberatung des Amtes für Schule und Weiterbildung hergestellt.

Auch im Zuge der Umstellung des Anmeldeverfahrens der Ferienbetreuungsangebote suchten vermehrt Eltern das Familienbüro auf.

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

436 Kontakte entstanden über die Netzwerkarbeit des Familienbüros. Dazu zählten vor allem Kontakte zu den Stadtteilkoordinatoren/-innen im Rahmen der Frühen Hilfen, der Beratungsstelle Frühe Hilfen des Gesundheitsamtes, den Babylotsen der Geburtskliniken, dem Hebammenetzwerk 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 wiederfindet, 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 niedrigschwelligen 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“

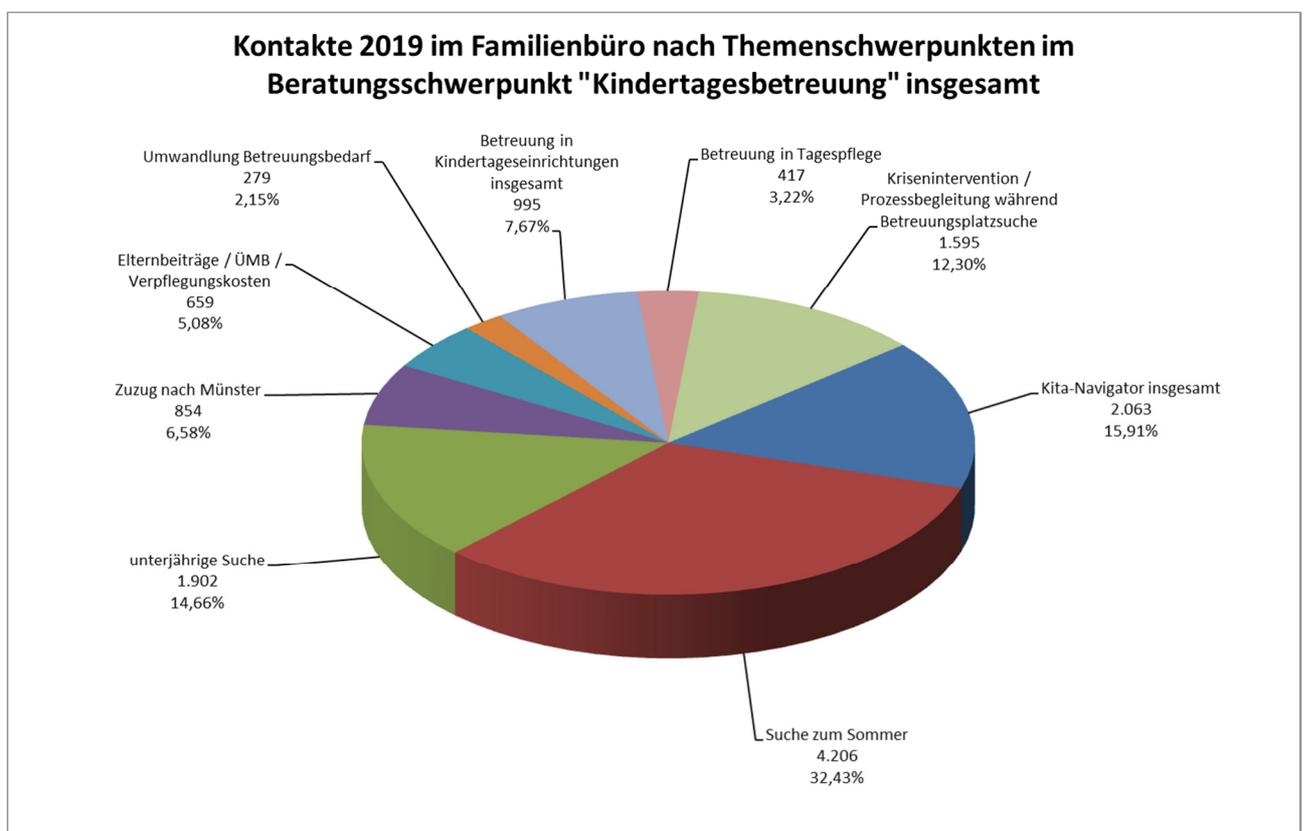
Die Kindertagesbetreuung war auch wie in den Vorjahren der Themenschwerpunkt mit 79,89 %. Diese hohe Zahl (12.970 Kontakte) ist im Kontext der wachsenden Einwohnerzahl, der steigenden Geburtenzahlen sowie der Bedarfe von Eltern zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu sehen.

Im Vordergrund stand hier mit insgesamt 8.855 Kontakten (68,27 %) die Beratung im Zusammenhang mit der Suche nach einem Betreuungsplatz (zum Sommer und unterjährig).

Viele Familien suchten im Kontext ihres Zuzuges nach Münster nach einem Kindertagesbetreuungsplatz (854 Kontakte). Diesbezüglich schloss sich oftmals eine umfassende Beratung über Familienangebote im Stadtteil an. Hier gab es u. a. enge Kooperationen mit den Stadtteilkoordinatoren/-innen der Frühen Hilfen.

2.063 Eltern (15,91 %) ließen sich bzgl. der Eingabe in den Kitanavigator beraten, wobei 1.186 Personen, damit fast 200 mehr als in 2018, eine direkte Begleitung durch die Mitarbeiterinnen vor Ort nutzten. Zunehmend mehr Familien schätzen in der begleiteten Registrierung im Kitanavigator auch die Beratung für einen effektiveren Eintrag und Auswahl von Betreuungsmöglichkeiten, der ihnen die Chance für die Platzvergabe im ersten Vergabeverfahren erhöht.

Auch im Hinblick auf den Ausbau der Betreuungslandschaft beriet das Familienbüro zu Neuplanungen und Neustarts von Kindertageseinrichtungen.



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 (1.595 Kontakte).

Der Beratungsbereich Betreuung in Kindertageseinrichtungen (insgesamt 995 Kontakte) umfasste vorwiegend die Beratung von Einrichtungen (489 Kontakte). Hauptsächlich nahmen Kitaleitungen Kontakt zum Familienbüro auf, um Einzelfälle bzgl. der Versorgung von Kindern zu besprechen.

Durch den Neustart einer Vielzahl von Kindertageseinrichtungen in der Stadt ergaben sich hier häufig Fragen bezüglich der Neubelegung der Gruppen und Verfahrensweisen.

370 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. an die Leitung oder den Träger der jeweiligen Kindertageseinrichtung.

Des Weiteren informierten sich 136 Eltern über Möglichkeiten der Betreuung ihrer Kinder während der Schließzeiten ihrer Kita.

## Kontakte im Jahresverlauf

Wie in den vergangenen Jahren erreichte der Monat April auch im Jahr 2019 mit 2.239 Kontakten den Spitzenwert der Kontakte im Jahresverlauf.

Dieser Monat sticht jährlich besonders heraus, da es nicht für alle Kinder im Rahmen der Platzvergabe durch die Kindertageseinrichtungen zum Abschluss eines Betreuungsvertrages kommt.

Somit suchten viele Familien im Anschluss daran den Kontakt zum Familienbüro, um sich über das weitere Verfahren beraten zu lassen. In der Regel stellten diese Familien dann und für die zweite Phase der Platzvermittlung über das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien einen Suchantrag für die Vermittlung der noch zur Verfügung stehenden Plätze.

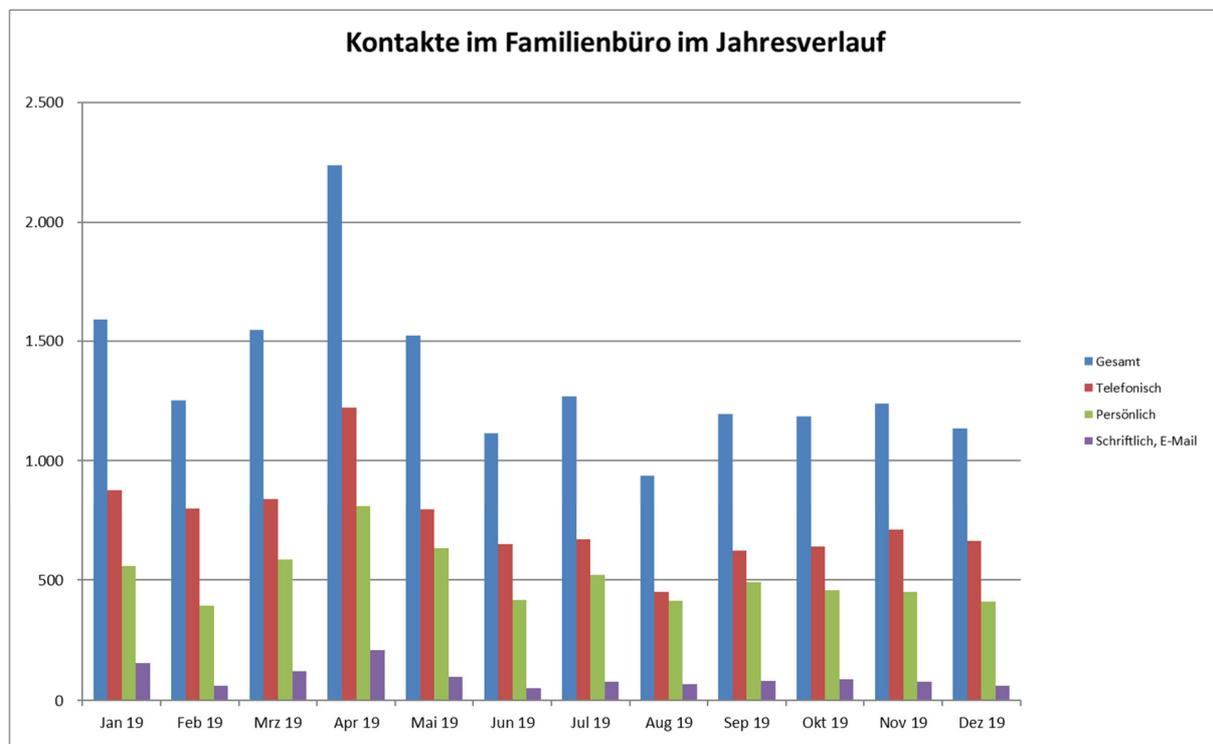
Lediglich im Monat Juli (936 Kontakte), wurde die Marke von 1.100 Kontakten pro Monat unterschritten.

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.

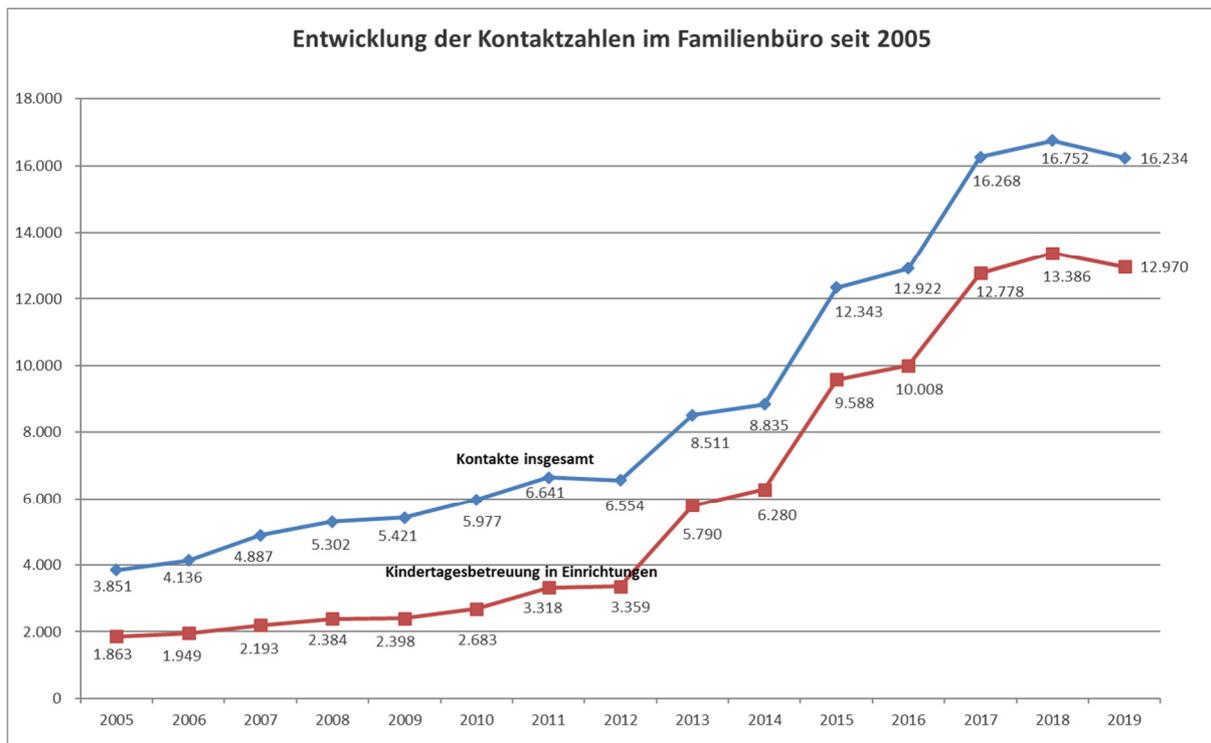
Diese Bedarfe konnten nicht immer gedeckt werden, so dass sich viele der Erstberatungsgespräche in weiterführende prozessbegleitende und krisenintervenierende Kontakte während der Betreuungssuche entwickelten.



## Entwicklung

Im Jahr 2019 verzeichnete das Familienbüro insgesamt 16.234 Kontakte. Somit 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.



## 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.

Im Zuge der Vernetzung mit den Stadtteilkoordinatoren/-innen informierten die Mitarbeiterinnen des Familienbüros Besucher von Elterncafés über Möglichkeiten und Anmeldeprozedere der Kindertagesbetreuung.

Auch das jährlich stattfindende Geburtsfest des St. Franziskus-Hospitals Münster wurde für die Vermittlung von Informationen für Eltern genutzt.

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.

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

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.

Diesbezüglich wird das Familienbüro durch den Neustart vieler Kindertageseinrichtungen ein wichtiger Ansprechpartner für diese Leitungen sein, wenn es um die Belegung bzw. Informationen bezüglich Verfahrensweisen geht.

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 den 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 Migrationsgeschichte 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.