Stadt Köln

Der Oberbürgermeister

Dezernat, Dienststelle
IV/51/511

Vorlagen-Nummer 17.04.2013
1290/2013

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Jugendhilfeausschuss	23.04.2013

Bearbeitung von Beschwerden des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) und Gefährdungsmeldungs-Sofort-Dienst (GSD)
Auswertung der Beschwerden in 2012

Im Rahmen einer Mittelung (DS Nr. 0806/2010) hat die Jugendverwaltung dem Jugendhilfeausschuss in 2010 erstmalig einen Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen gegeben, denen nicht in den Bezirksjugendämtern im Vorfeld abgeholfen werden konnte.

Auch für 2012 wurde eine Auswertung vorgenommen.

	2011	2012
Zu bearbeitende Fallzahlen im Allgemeinen Sozialen Dienst	ca. 9000	ca. 9800
Eingegangene Beschwerden davon	43	64
• Dienstaufsichtsbeschwerden	16	23
• Sachbeschwerden	17	35
• Petition/Eingaben	10	6
Thematische Schwerpunkte		
• Sorgerecht, Umgangsregelung (u.a. mit Vorwurf der Parteilichkeit der Mitarbeiter/innen	15	17
• Inobhutnahme	4	2
• Datenschutzverletzung	0	1
• Nicht adäquate Hilfe	13	21
• Eingliederungshilfe (seit 2011, vorher sonstiges)	6	6
• Sonstiges	5	17
Antworttenor		
Beschwerde abgewiesen	30	48
Beschwerde abgeholfen	13	14
auf offenes Verwaltungsverfahren verwiesen		2

Insgesamt beträgt das Beschwerdeaufkommen in 2012 0,65 Prozent der bearbeiteten Fälle.
Es ist eine leichte Zunahme von Beschwerden um knapp 0,2 Prozent zu verzeichnen, wobei in 2012 erstmals die Beschwerden über Mitarbeitende des Pflegekinderdienstes (4 Fälle) hinzugezählt wurden. Davon wurde in knapp 20 Prozent der Fälle der Beschwerde abgeholfen.

Im Rahmen der Sorgerechts- und Umgangsregelungen ist weiterhin der Vorwurf der Parteilichkeit ein zentrales Thema, das häufig mit mangelnder Fachlichkeit benannt wird. Vermehrt wurde von Vätern kritisiert, dass ihre Rechte nicht ausreichend vertreten wurden.
In weiteren meist hochstrittigen Fällen bewährte sich in den Bezirksjugendämtern der Einsatz von gleichzeitig 2 Fachkräften in den Beratungsgesprächen.

In 21 Fällen wurde auf eine nicht erfolgte adäquate Hilfe hingewiesen. Davon wurde in 7 Fällen (u.a. durch getrennt lebende Elternteile oder Großeltern) eine Kindeswohlgefährdung gemeldet, die sich in der Überprüfung durch den GSD/ASD nicht bestätigte.
Darüber hinaus wurde von den Beschwerdeführer/innen beklagt, dass der Einsatz einer Hilfe zu lange dauerte, die Hilfe nicht richtig gewählt worden oder ausreichend gewesen sei.

Lediglich in 2 von 897 Fällen im Aufnahme- und Inobhutnahmebereich erfolgte eine Beschwerde. In einem Fall von körperlicher Misshandlung durch die Kindesmutter wurde die Beschwerde abgewiesen. Das Familiengericht hat den Verbleib des 7-jährigen Kindes beim Vater angeordnet. Im dem weiteren Fall handelt es sich um die Beschwerde einer ehemals drogengebrauchenden Mutter gegen die Inobhutnahme ihres Kindes im Säuglingsalter. Die Beschwerde wurde im Grunde abgewiesen, obgleich zur Beruhigung der Situation ein Mitarbeiterwechsel vorgenommen wurde.

Sonstige Gründe wie der fehlende Einsatz einer Gebärdendolmetscherin, Pflegekinderdienstangelegenheiten, Akteneinsichtsforderungen und wirtschaftliche Kostenangelegenheiten wurden in 17 Fällen benannt.

Bereits in 2011 zeigte sich eine Zunahme von Beschwerden im Bereich der Eingliederungshilfe, die seitdem gesondert aufgeführt werden.
Im letzten Jahr war eine starke Fallzunahme insbesondere im Bereich Schulbegleitung zu verzeichnen. In Folge der Umsetzung der Inklusion ist hier mit einer weiteren Fallzunahme und ggf. entsprechenden Beschwerden gegen Entscheidungen des Jugendamtes zu rechnen zu rechnen. Um dem fachgerecht zu begegnen, werden in den Bezirksjugendämtern innerhalb des ASD (1-2) Mitarbeitende fortgebildet, die dann für die Fallbearbeitung zuständig sind. Zudem wird in verschiedenen interdisziplinären Arbeitskreisen zum Thema gearbeitet.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die Anzahl der Beschwerden in Bezug auf die Menge der zu bearbeitenden Fälle äußerst gering ist. Die Mitarbeitenden des ASD und GSD stellen damit trotz der hohen Arbeitsbelastung und Komplexität der Fälle fachlich eine angemessene Arbeitsweise unter Beweis.

Gez. Dr. Klein