

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Jugendhilfeausschuss	05.05.2015

### Bearbeitung von Beschwerden über die Arbeit des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD), des Pflegekinderdienstes (PKD sowie des Gefährdungsmeldungs-Sofort-Dienstes (GSD)

Auswertung der Beschwerden 2014 \*

Wie bereits in den vergangenen Jahren wird dem Jugendhilfeausschuss auch für das Jahr 2014 ein Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen gegeben, denen nicht in den Bezirksjugendämtern im Vorfeld abgeholfen werden konnte.

	2012	2013	2014
Zu bearbeitende Fallzahlen im Allgemeinen Sozialen Dienst	ca. 9800	10.226	10.169
Eingegangene Beschwerden davon	64	32	32
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstaufsichtsbeschwerden</li> <li>• Sachbeschwerden</li> <li>• Petition/Eingaben</li> </ul>	23 35 6	19 10 3	23 3 6
Thematische Schwerpunkte			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorgerecht, Umgangsregelung (u.a. mit Vorwurf der Parteilichkeit der Mitarbeiter/innen)</li> <li>• Inobhutnahme</li> <li>• Datenschutzverletzung</li> <li>• Nicht adäquate Hilfe</li> <li>• Eingliederungshilfe</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>	17 2 1 21 6 17	13 6 1 6 3 3	16 3 1 3 3 6
Antworttenor			
Beschwerde abgewiesen	48	24	28
Beschwerde abgeholfen	14	9	3
auf offenes Verwaltungsgerichtsverfahren verwiesen	2	0	1

\* Die Folgebeschwerden wurden in dieser Übersicht nicht aufgelistet.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Beschwerden in 2014 im Vergleich zum Vorjahr nicht gestiegen, die Fallzahlen hingegen leicht gesunken sind. Die insgesamt 32 Beschwerden (zzgl. 7 Folgebeschwerden) verteilen sich auf folgende Arbeitsbereiche:

Im Arbeitsbereich des Pflegekinderdienstes (PKD) gab es 2 Beschwerden.

Zum Arbeitsbereich des Gefährdungsmeldungs-Sofort-Dienst (GSD) erfolgte 1 Beschwerde (zzgl. 1 Folgebeschwerde), die jedoch abgewiesen werden konnte.

Von den 29 Beschwerden (zzgl. 6 Folgebeschwerden) im Bereich des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) wurden 2 abgeholfen, 26 abgewiesen und bei 1 Beschwerde wurde auf ein offenes Gerichtsverfahren verwiesen, bei dem der Ausgang abgewartet werden muss.

Die Auswertung der Beschwerden im Hinblick auf die Thematik ergab einen leichten Zuwachs bei den Sorge- und Umgangsregelungen (von 13 auf 16). Hierbei gab es unterschiedliche Beschwerdegründe (z.B. Vorwurf der Parteilichkeit, kein zeitnahes Beratungsangebot, Wunsch nach Mitarbeiterwechsel, Missverständnisse). Diese Beschwerdegründe lassen den Schluss zu, dass im Bereich Sorge- und Umgangsregelungen sich die Beschwerdeführer oftmals in einer schwierigen/emotional aufgeladenen Situation befinden, welche maßgeblich Einfluss auf die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt haben kann. Bei den Beschwerdeführern besteht häufig eine ausgeprägte Anspruchshaltung gegenüber dem Jugendamt als Leistungserbringer und der Wunsch nach schnellen Lösungen. Diese Haltung ist mit der jugendhilferechtlichen Praxis nicht immer vereinbar (Beteiligung verschiedener Institutionen, anhängige Gerichtsverfahren, etc.) Dennoch konnten alle Beschwerden in diesem Bereich geklärt (Missverständnisse) bzw. abgewiesen werden.

Ein Rückgang von Beschwerden ist im Bereich der Inobhutnahmen (von 6 auf 3) und in Bezug auf nicht adäquate Hilfen (von 6 auf 3) zu verzeichnen.

Im Jahr 2014 wurde die Richtlinie Minderjährigenschutz überarbeitet und ein Handbuch über die Verfahrensabläufe im GSD erstellt. Diese Arbeitsgrundlagen und die stetig wachsende Qualität im Bereich des Minderjährigenschutzes durch den vor 6 Jahren eingeführten Spezialdienst GSD, auch in Kooperation mit den Mitarbeiter/innen des ASD, tragen dazu bei, dass Angebote und Maßnahmen der Jugendhilfe, sowohl im Leistungs- als auch im Gefährdungsbereich, passgenau eingesetzt und für die betroffenen Eltern transparent und nachvollziehbar gestaltet werden.

Da die Kolleginnen und Kollegen sach- und fachgerecht gearbeitet haben, konnten alle eingegangenen Beschwerden abgewiesen werden.

Stabilisiert hat sich die Anzahl der Beschwerden im Bereich der Eingliederungshilfe gemäß § 35a SGB VIII. Hier hat sich die Schwerpunktsetzung der Kolleginnen und Kollegen in diesem komplexen Aufgabenbereich weiter bewährt.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die Anzahl der Beschwerden in Bezug auf die Menge der insgesamt zu bearbeitenden Fälle gering ist. Die Mitarbeitenden des ASD, PKD und GSD erledigen ihre Arbeitsaufträge auf fachlich hohem Qualitätsniveau. Dennoch bleibt die fachliche Qualifizierung, insbesondere von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen der Einarbeitung, auch weiterhin eine wichtige Aufgabe der Organisation.

gez. Dr. Klein