

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Jugendhilfeausschuss	14.03.2017

Auswertung der Beschwerden im ASD, GSD und PKD 2016

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

Auswertung der Beschwerden 2016*

Wie bereits in den vergangenen Jahren wird dem Jugendhilfeausschuss auch für das Jahr 2016 ein Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen gegeben, denen nicht in den Bezirksjugendämtern im Vorfeld abgeholfen werden konnte.

	2014	2015	2016
Zu bearbeitende Fallzahlen im Allgemeinen Sozialen Dienst und Gefährdungsmeldungs-sofortdienst	10.169	10.361	11.102
Eingegangene Beschwerden davon	32	26	42
<ul style="list-style-type: none"> • Dienstaufsichtsbeschwerden • Sachbeschwerden • Petitionen/Eingaben 	23 3 6	14 8 4	11 25 6
Thematische Schwerpunkte			
<ul style="list-style-type: none"> • Sorgerecht, Umgangsregelung (u.a. mit Vorwurf der Parteilichkeit der Mitarbeiter/innen) • Inobhutnahme • Datenschutzverletzung • Nicht adäquate Hilfestellung • Eingliederungshilfe • Sonstiges 	16 3 1 3 3 6	11 2 1 1 2 9	16 4 0 11 6 5
Antworttenor			
Beschwerde abgewiesen	28	23	37

Beschwerde abgeholfen	3	3	4
auf offenes Verwaltungsgerichtsverfahren verwiesen	1	0	1

* In der oben angegebenen Gesamtzahl sind acht Folgebeschwerden enthalten.

Einleitend kann festgestellt werden, dass die Anzahl der zentral bearbeiteten Beschwerden in 2016 im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen ist, damit in Relation zur Zahl der insgesamt bearbeiteten Fälle aber nach wie vor bei weniger als 0,4 Prozent liegt.

38 der insgesamt 42 Beschwerden betrafen den Arbeitsbereich des ASD. Davon wurden 34 abgewiesen, während drei Beschwerden abgeholfen wurde. Einmal wurde auf ein laufendes Verwaltungsgerichtsverfahren verwiesen. Von den vier Beschwerden im Arbeitsbereich des GSD wurde einer Beschwerde abgeholfen, während drei abgewiesen wurden. Im Arbeitsbereich des Pflegekinderdienstes (PKD) gab es im Jahr 2016 keine zentral zu bearbeitenden Beschwerden.

Bezüglich der thematischen Schwerpunkte der eingegangenen Beschwerden ist folgendes festzuhalten:

Beschwerden vor dem Hintergrund strittiger Sorgerechts- und Umgangsregelungen machen erneut mehr als ein Drittel der Gesamtzahl aus. Hier wurde von Seiten der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer häufig versucht, die eigenen Vorstellungen, beispielsweise durch den Vorwurf der Parteilichkeit oder den Wunsch nach einem Mitarbeiterwechsel, doch noch durchzusetzen. Die Tatsache, dass dabei die Bedürfnisse der betroffenen Kinder nicht immer an erster Stelle zu stehen scheinen und dass Kommunikations- und Kompromissfähigkeit nur noch eingeschränkt gegeben sind, legt den Schluss nahe, dass sich diese Eltern oftmals in einer emotional belasteten Situation befinden, was natürlich maßgeblichen Einfluss auf die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt haben kann.

Letzteres gilt auch für den im Jahr 2016 deutlich öfter erhobenen Vorwurf der nicht adäquaten Hilfestellung. Diese Beschwerden betreffen zum einen pädagogisch nicht mehr erreichbare, das Jugendhilfesystem sprengende, Jugendliche, zum anderen aber auch Forderungen von Eltern, Jugendlichen und Institutionen nach optimaler und die gesetzlichen Grundlagen überschreitende Förderung bzw. Betreuung.

Ein Anstieg der Beschwerdeanzahl ist auch im Bereich der Eingliederungshilfe zu beobachten, wobei dies möglicherweise zumindest teilweise auf nach wie vor bestehende Schwierigkeiten bei der Umsetzung einer inklusiven Beschulung zurückgeführt werden kann.

Insgesamt ist festzustellen, dass bei den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern vielfach eine ausgeprägte Anspruchs- bzw. Erwartungshaltung gegenüber dem Jugendamt und anderen Institutionen besteht. Die Betroffenen weigern sich außerdem häufig, gesetzliche Beschränkungen ihrer eigenen Ansprüche, aber auch der Befugnisse des Jugendamtes, beispielsweise bezüglich Umgangsregelung oder geschlossener Unterbringung von Jugendlichen, zu akzeptieren. Sie versuchen daher ihre, meist nur aus ihrer Sicht, berechtigten Ansprüche auf dem Beschwerdeweg durchzusetzen. Dementsprechend wurden 37 von 42 bearbeiteten Beschwerden, als nicht berechtigt bzw. nachvollziehbar, abgewiesen.

Daher kann abschließend festgehalten werden, dass die Mitarbeitenden des ASD, PKD und GSD ihre Arbeitsaufträge weiter auf fachlich hohem Niveau erledigen. Dennoch bleibt die fachliche Qualifizierung, insbesondere von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen der Einarbeitung, auch weiterhin eine wichtige Aufgabe der Organisation. Möglicherweise sollte dabei zukünftig noch stärker auf den Umgang mit emotional belasteten Klienten und deren Forderungen eingegangen werden.

