

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Jugendhilfeausschuss	10.04.2018

**Bearbeitung von Beschwerden über die Arbeit des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD), des Pflegekinderdienst (PKD) sowie des Gefährdungsmeldungs-Sofort-Dienstes (GSD)  
hier: Auswertung der Beschwerden 2017\***

Wie bereits in den vergangenen Jahren wird dem Jugendhilfeausschuss auch für das Jahr 2017 ein Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen gegeben, denen nicht im Vorfeld in den Bezirksjugendämtern abgeholfen werden konnte.

	2015	2016	2017
Zu bearbeitende Fallzahlen im Allgemeinen Sozialen Dienst und Gefährdungsmeldungs-sofortdienst	10.361	11.102	11.354
Eingegangene Beschwerden davon	26	42	53
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstaufsichtsbeschwerden</li> <li>• Sachbeschwerden</li> <li>• Petitionen/Eingaben</li> </ul>	14 8 4	11 25 6	7 38 8
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 Hilfestellung</li> <li>• Eingliederungshilfe</li> <li>• Sonstige</li> </ul>	11 2 1 1 2 9	16 4 0 11 6 5	28 6 0 4 7 8
Antworttenor			
Beschwerde abgewiesen	23	37	46
Beschwerde abgeholfen	3	4	7
auf offenes Verwaltungsgerichtsverfahren verwiesen	0	1	0

\* In der oben angegebenen Gesamtzahl sind neun Folgebeschwerden enthalten.

Einleitend kann festgestellt werden, dass die Anzahl der zentral bearbeiteten Beschwerden in 2017 im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen ist, in Relation zur Zahl der insgesamt bearbeiteten Fälle aber nach wie vor bei weniger als 0,5 Prozent liegt.

48 der insgesamt 53 Beschwerden betrafen den Arbeitsbereich des ASD. Davon wurden 42 abgewiesen, während sechs Beschwerden abgeholfen wurde. Von den fünf Beschwerden im Arbeitsbereich des GSD wurde einer Beschwerde abgeholfen, während vier abgewiesen wurden. Im Arbeitsbereich des Pflegekinderdienstes (PKD) gab es im Jahr 2017 keine zentral zu bearbeitenden Beschwerden. Bezüglich der thematischen Schwerpunkte der eingegangenen Beschwerden ist folgendes festzuhalten:

Der Anstieg der Gesamtzahl beruht nahezu ausschließlich auf einer erhöhten Anzahl von Beschwerden vor dem Hintergrund strittiger Sorgerechts- und Umgangsregelungen. Diese machten 2017 mehr als die Hälfte aller zentral bearbeiteten Beschwerden aus, wobei jedoch nur eine dieser 28 Beschwerden als, zumindest teilweise, berechtigt bewertet wurde.

Die Betroffenen weigern sich häufig, die gesetzlichen Beschränkungen ihrer eigenen Ansprüche, aber auch der Befugnisse und Möglichkeiten des Jugendamtes zu akzeptieren. Dies gilt besonders für drei Beschwerdeführer, die inzwischen multiple, sämtlich unberechtigte, Beschwerden bei verschiedenen Stellen der Verwaltung sowie der Judikative, Exekutive und Legislative eingereicht haben. Im Gegensatz zu dem erwähnten deutlichen Anstieg im Bereich des Sorge- und Umgangsrechts verteilen sich die übrigen Beschwerden relativ gleichmäßig auf die anderen Themenbereiche und ihre Anzahl hat sich im Vergleich zum Vorjahr weniger auffällig verändert.

Erwähnt werden sollte jedoch, dass keine der Beschwerden im Zusammenhang mit dem Schutzauftrag des Jugendamtes also bezüglich Inobhutnahmen bzw. Meldungen gemäß §8a SGB VIII als berechtigt bewertet wurde, da die gesetzlichen und internen Vorgaben in allen Fällen eingehalten worden waren.

Insgesamt ist festzustellen, dass bei den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern gegenüber dem Jugendamt und anderen Institutionen vielfach ausgeprägte Ansprüche- bzw. Erwartungen bestehen, die nicht immer erfüllt werden können. Die Tatsache, dass 46 der zentral bearbeiteten Beschwerden als nicht berechtigt bzw. nachvollziehbar abgewiesen wurden, deutet jedoch darauf hin, dass die Mitarbeitenden des ASD, PKD und GSD ihre komplexen Arbeitsaufträge weiter auf einem fachlich hohen Niveau erledigen.

Um dies auch in Zukunft sicherzustellen, ist, neben einer intensiven Einarbeitung von neuen Fachkräften, eine kontinuierliche, auch auf sich verändernde Anforderungen eingehende, fachliche Qualifizierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unerlässlich.