

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Jugendhilfeausschuss	09.06.2020

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

Wie bereits in den vergangenen Jahren wird dem Jugendhilfeausschuss auch für das Jahr 2019 ein Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen gegeben, denen nicht im Vorfeld in den Bezirksjugendämtern abgeholfen werden konnte. Erstmals wird auch über die Beschwerdebearbeitung in der Beistandschaft berichtet.

I.

Auswertung der Beschwerden ASD/GSD 2019*

	2017	2018	2019
Bearbeitete Fälle im Allgemeinen Sozialen Dienst und Gefährdungsmeldungssofortdienst	11.354	11.519	11.922
Eingegangene Beschwerden davon	53	32	39
• Dienstaufsichtsbeschwerden	7	3	3
• Sachbeschwerden	38	27	29
• Petitionen/Eingaben	8	2	7
Thematische Schwerpunkte			
• Sorgerecht, Umgangsregelung (u.a. mit Vorwurf der Parteilichkeit der Mitarbeiter/innen)	28	17	19
• Inobhutnahme	6	6	6
• Nicht adäquate Hilfestellung	4	3	7
• Eingliederungshilfe	7	2	1
• Sonstige	8	4	6
Antworttenor			

Beschwerde abgewiesen	46	28	31
Beschwerde abgeholfen	7	4	8

* In der angegebenen Gesamtzahl sind vier Folgebeschwerden enthalten.

Einleitend kann festgestellt werden, dass die Anzahl der zentral bearbeiteten Beschwerden nach dem starken Rückgang des Vorjahres in 2019 wieder gestiegen ist. Sie lag aber nach wie vor sehr deutlich unter dem Niveau des Jahres 2017 und in Relation zur Zahl der insgesamt bearbeiteten Fälle bei weniger als 0,33 Prozent.

33 der insgesamt 39 Beschwerden betrafen den Arbeitsbereich des ASD. Davon wurden 25 abgewiesen, während acht Beschwerden als, zumindest teilweise, nachvollziehbar bewertet wurden. Die fünf den GSD betreffenden Beschwerden und eine Beschwerde im Arbeitsbereich des Pflegekinderdienstes (PKD) wurden als unbegründet bewertet und abgewiesen.

Hinsichtlich der thematischen Schwerpunkte der zentral eingegangenen Beschwerden ist folgendes festzuhalten:

Beschwerden vor dem Hintergrund strittiger Sorgerechts- und Umgangsregelungen machten auch im Jahr 2019 fast die Hälfte aller zentral bearbeiteten Beschwerdefälle aus. Hier wurde teilweise vom Jugendamt erwartet, vorliegende, für den Beschwerdeführer ungünstige, gerichtliche Entscheidungen zu missachten bzw. zu ändern, oder, im umgekehrten Fall, deren Umsetzung beim anderen Elternteil zu erzwingen, obwohl beides weder zu den Aufgaben noch zu den Befugnissen des Jugendamtes gehört.

Bezüglich der übrigen Themenbereiche fällt zunächst auf, dass im Jahr 2019 nur eine Beschwerde im Bereich der Eingliederungshilfe eingegangen ist. Dies ist umso bemerkenswerter als die Fallzahlen und damit die Arbeitsbelastung der Fachkräfte, insbesondere im Bereich der Hilfen zur Teilhabe an Bildung, weiter gestiegen sind.

Positiv hervorzuheben ist außerdem, dass auch in 2019 keine der Beschwerden im Zusammenhang mit dem Schutzauftrag des Jugendamtes, also bezüglich Inobhutnahmen bzw. Meldungen gemäß §8a SGB VIII, als berechtigt bewertet wurde. Die gesetzlichen und internen Vorgaben waren in allen Fällen eingehalten worden.

Gerade in diesem Arbeitsbereich ist zu beobachten, dass manche Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer bzw. sie unterstützende Gruppierungen ihre Vorwürfe gegenüber der Institution Jugendamt immer aggressiver äußern und teilweise auch persönliche Beleidigungen gegen einzelne Fachkräfte medial verbreiten.

Bemerkenswert ist außerdem, dass die Anzahl der eingereichten Petitionen bzw. Eingaben stark überproportional von zwei auf sieben gestiegen ist. Die Annahme, dass hier ein Zusammenhang mit den zuletzt in der Öffentlichkeit intensiv diskutierten Missbrauchsfällen bzw. mit dem daraus resultierenden Wunsch nach einer stärkeren politischen Kontrolle des Jugendamtes bestehen könnte, scheint zwar durchaus plausibel, lässt sich allerdings nicht konkret belegen.

Abschließend ist festzustellen, dass im vergangenen Jahr, trotz des leicht gestiegenen Anteils der zumindest teilweise nachvollziehbaren Beschwerden, 31 der zentral bearbeiteten Beschwerden als nicht berechtigt abgewiesen wurden. Das deutet darauf hin, dass die Mitarbeitenden des ASD, PKD und GSD ihre komplexen Aufgaben auch 2019 auf einem fachlich hohen Niveau erfüllt haben.

Um dies auch in Zukunft sicherzustellen, ist es vor allem unerlässlich, die Fachkräfte für sich, beispielsweise durch das Bundesteilhabegesetz, verändernde Anforderungen ausreichend zu qualifizieren und, falls erforderlich, die Arbeitsprozesse entsprechend anzupassen.

II.

Auswertung der Beschwerden Beistandschaft 2019

	BE* 2018	2019
Bearbeitete Fälle in der Beistandschaft	5.206	4.911
Eingegangene Beschwerden (davon Folgebeschwerden)	5	6
<ul style="list-style-type: none"> • Dienstaufsichtsbeschwerden • Sachbeschwerden • Petitionen/Eingaben 		1 1 5 0
Thematische Schwerpunkte		
<ul style="list-style-type: none"> • Minderjährigen-Unterhalt • Volljährigen-Unterhalt • Betreuungsunterhalt (§1615I BGB) • Weiterleitung von Unterhaltszahlungen • Sonstige 		5 1
Antworttenor		
<ul style="list-style-type: none"> • Beschwerde begründet • Beschwerde teilweise begründet • Beschwerde unbegründet 	0 0 5	0 1 5

*BE = Beistandschaft (515/x12)

Die Tatsache, dass fünf der insgesamt sechs zentral bearbeiteten Beschwerden als nicht berechtigt bzw. nachvollziehbar abgewiesen wurden, deutet darauf hin, dass die Mitarbeitenden des BE ihre Arbeitsaufträge auf einem fachlich hohen Niveau erledigen. Im Hinblick auf die teilweise berechtigte Beschwerde, und sich möglicherweise aus dieser Auswertung für die Zukunft ergebende Schlussfolgerungen, sind dennoch einige Aspekte hervorzuheben.

Im Bereich der Beistandschaft führen komplexe Bewertungen zu der Feststellung des Unterhaltsanspruchs eines Kindes. Die Stärkung der dafür erforderlichen Fähigkeiten können mithilfe der nachfolgend benannten Punkte unterstützt werden:

- Fachliche Qualifizierung über Fortbildungen
- kollegialer Austausch im jeweiligen Team (Ehrfahrungsaustausch)
- bei Bedarf: Rückkopplung mit dem Bereich 511/60 – insbesondere in vorprozessualen Angelegenheiten
- konsequente Dokumentation aller Kommunikations- und Entscheidungsprozesse

Abschließend muss betont werden, dass die Häufigkeit von Beschwerden im Vergleich zur Gesamtzahl der durchschnittlich in 2019 bearbeiteten Fälle sehr niedrig ist (0,12 %). Der Anteil der nachvollziehbaren bzw. berechtigten Beschwerden lag sogar bei lediglich 0,02 %.

Gez. Voigtsberger