

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Jugendhilfeausschuss	23.09.2014

Bearbeitung von Beschwerden über die Arbeit des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) einschließlich Pflegekinderdienst (PKD) und des Gefährdungsmeldungs-Sofort-Dienstes (GSD) Auswertung der Beschwerden 2013

Wie bereits in den vergangenen Jahren wird dem Jugendhilfeausschuss auch für das Jahr 2013 ein Überblick über die Bearbeitung von Beschwerden und Petitionen gegeben, denen nicht in den Bezirksjugendämtern im Vorfeld abgeholfen werden konnte.

	2011	2012	2013
Zu bearbeitende Fallzahlen im Allgemeinen Sozialen Dienst	ca. 9000	ca. 9800	10.226
Eingegangene Beschwerden davon	43	64	32
• Dienstaufsichtsbeschwerden	16	23	19
• Sachbeschwerden	17	35	10
• Petition/Eingaben	10	6	3
Thematische Schwerpunkte			
• Sorgerecht, Umgangsregelung (u.a. mit Vorwurf der Parteilichkeit der Mitarbeiter/innen)	15	17	13
• Inobhutnahme	4	2	6
• Datenschutzverletzung	0	1	1
• Nicht adäquate Hilfe	13	21	6
• Eingliederungshilfe (seit 2011, vorher sonstiges)	6	6	3
• Sonstiges	5	17	3
Antworttenor			
Beschwerde abgewiesen	30	48	24
Beschwerde abgeholfen	13	14	9
auf offenes Verwaltungsverfahren verwiesen		2	0

Insgesamt beträgt das Beschwerdeaufkommen in 2013 0,31 Prozent der bearbeiteten Fälle. Es ist eine Abnahme der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr von 50% Prozent zu verzeichnen. Im Bereich Pflegekinderdienst gab es nur 1 Beschwerde, die gemeinsam von ASD und PKD bearbeitet wurde und zur Abhilfe gebracht werden konnte. Der Rückgang der Beschwerden ist insgesamt positiv zu sehen und zum Teil auf die stetige Qualifizierung der im ASD und seinen Spezialdiensten tätigen Fachkräften zurück zu führen.

Im Rahmen der Sorgerechts- und Umgangsregelungen ist weiterhin der Vorwurf der Parteilichkeit ein zentrales Thema, das häufig von den Beschwerdeführern mit mangelnder Fachlichkeit beschrieben wird. Väter kritisieren z.B., dass ihre Rechte vom fallführenden Mitarbeiter des Jugendamtes nicht ausreichend gesehen und vertreten werden. Dies konnte in der Prüfung der Fälle nicht bestätigt werden.

In weiteren meist hochstrittigen Sorge- und Umgangsrechtsfällen bewährte sich in den Bezirksjugendämtern die Bearbeitung durch 2 Fachkräfte (sog. Co-Bearbeitung).

Wurde im Jahr 2012 in 21 Fällen die Einrichtung einer nicht adäquaten Hilfe bemängelt, so konnte diese Zahl 2013 auf 6 Beschwerden reduziert werden. Dies deutet darauf hin, dass die Bedarfserfassung der betroffenen Familien und Minderjährigen stetig qualifizierter erfolgt.

Im Bereich der Eingliederungshilfe hat sich die Zahl der Beschwerden ebenfalls reduziert. Hier gibt es seit 2013 in jedem Bezirksjugendamt ein bis zwei Fachkräfte, die für die Tätigkeit in diesem Arbeitsbereich qualifiziert wurden. Die Spezialisierung der Mitarbeiter/innen auf dieses komplexe Tätigkeitsfeld ermöglicht eine umfassende Bedarfsprüfung und den Einsatz von passgenauen Hilfen für die antragstellenden Klienten/innen. Darüber hinaus sind themenspezifische Arbeitsgruppen eingerichtet worden, mit dem Ziel, einen kontinuierlichen fachlichen Austausch zu gewährleisten.

Im Bereich Inobhutnahme ist die Zahl der Beschwerden gestiegen. Die Prüfung ergab, dass die Inobhutnahmen stets sachlich und fachlich gerechtfertigt waren, jedoch die Beschwerdeführer die Vorgehensweise des Jugendamtes nicht nachvollziehen, bzw. akzeptieren wollten/ konnten.

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, PKD und GSD erledigen ihre Arbeitsaufträge in der weitaus größten Zahl der Fälle auf fachlich hohem Qualitätsniveau.

Deshalb bleibt die fachliche Qualifizierung insbesondere von neuen Mitarbeiter/innen im Rahmen der Einarbeitung und darüber hinaus, ein stetes Ziel der Organisation.

gez. Dr.Klein