

Der Einsatz digitaler Beratungssysteme in der Kinder- und Jugendhilfe

Zentrale Ergebnisse aus dem Projekt „Auf dem Weg zum Verfahrenslotsen“

Autor: Prof. Dr. Florian Gerlach

August 2022

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

1. Einführung



Die Digitalisierung in der Jugendhilfe hat das Potenzial, die Ziele des reformierten SGB VIII maßgeblich zu unterstützen. Dabei geht es insbesondere darum, junge Menschen und ihre Familien in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu stärken. Digitale Informationssysteme können sowohl die bestehenden als auch die neu zu etablierenden Beratungsangebote, wie die Verfahrenslotsen der Kinder- und Jugendhilfe, effektiv ergänzen.

2. Ziele und Nutzen digitaler Beratungssysteme



Digitale Beratungssysteme bieten vielfältige Vorteile und Unterstützungsmöglichkeiten:

- Komplexe Rechtsmaterien: Sie helfen Beraterinnen und Beratern, sich mit komplexen Rechtsfragen auseinanderzusetzen und qualifiziertere Beratungsempfehlungen zu geben. Dies verbessert die Rechtswahrnehmung der Zielgruppe.
- Zuständigkeiten und Verfahrensstand: Sie liefern verbesserte Einschätzungen zu Zuständigkeitsfragen und möglichen Konflikten sowie zum Verfahrensstand des jeweiligen Falls. Dies ermöglicht eine adäquate Aufklärung über die einzuleitenden Schritte.
- Hilfsangebote: Sie erleichtern den Zugang zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten anderer Sozialleistungsträger und dritter Stellen.
- Niedrigschwellige Zugänge: Sie schaffen niedrigschwellige Zugänge zum Hilfesystem und fördern persönliche Beratungskontakte.
- Nachvollziehbarkeit und Konsistenz: Sie machen Beratungsempfehlungen nachvollziehbar und transparent und gestalten sie konsistenter.
- Individuelle Unterstützungsmaterialien: Sie ermöglichen die Erstellung einzelfallbezogener Beratungsbroschüren, -podcasts oder -videos, die die Verfahrenslotsen bei ihrer Arbeit unterstützen.

3. Empowerment



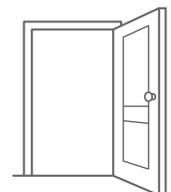
Die Rechtswahrnehmung scheidert häufig an fehlenden niedrighschwelligigen Zugängen zum Rechtssystem sowie an mangelndem Vertrauen oder Misstrauen gegenüber den Institutionen des Rechts und den Organen der Rechtspflege. Neben der Vermittlung von Wissen ist es wichtig, Haltungen zu etablieren, die einen souveränen und sachlichen Umgang mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen fördern.

4. Positiver Beitrag der Rechtswahrnehmung



Durch Aufklärung über Rechte, erleichterten Zugang zum Rechtssystem und erfolgreiche Rechtswahrnehmung wird die Rechtsstaatlichkeit positiv konnotiert. Dies führt dazu, dass staatliche Gewalt nicht nur als übergeordnete Instanz wahrgenommen wird, der man ohnmächtig unterworfen ist, sondern als unterstützende Instanz, die den Einzelnen als eigenverantwortliche Persönlichkeit ernst nimmt.

4. Niedrighschwelligkeit durch Technikgestaltung



Digitale Anwendungen bieten durch eine gezielte Technikgestaltung niedrighschwellige Zugänge. Die technischen und sprachlichen Rahmenbedingungen digitaler Teilhabe können durch anerkannte Richtlinien konsequent berücksichtigt werden, um eine breite und inklusive Nutzung zu gewährleisten.

5. Digitale Beratungsangebote und Zugänge



Digitale Beratungsangebote haben ein wesentliches Potenzial, den Zugang zu weiteren Beratungsangeboten der Jugendämter zu erleichtern. Jugendämter sind darauf angewiesen, ihre Zielgruppen auf niedrigschwellige Weise zu erreichen. Die Nutzung digitaler Medien nimmt insbesondere bei jungen Menschen zu, weshalb öffentliche Jugendhilfe sich auf diese Lebenswirklichkeit einstellen muss. Neben klassischen Zugangswegen sind digitale Angebote und Konzepte zu etablieren, die den „digitalen Sozialräumen“ gerecht werden, die längst Teil der Lebenswirklichkeit junger Menschen und ihrer Familien sind.

6. Unterstützung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Jugendämtern sind mit einer Vielzahl von Beratungsanfragen aus unterschiedlichsten Sozialleistungsbereichen konfrontiert. Digitale Tools können die Qualität der „Face-to-Face“-Beratung erheblich steigern und ermöglichen zudem Beratung in neuen Bereichen, die bislang nicht zum Aufgabenspektrum der Jugendhilfe gehörten, wie etwa der Eingliederungshilfe.

7. Compliance



Digitale Tools können durch die Anwendung erlernter Regeln zur Compliance von Verfahren beitragen. Dies stellt sicher, dass die Beratungsprozesse regelkonform und effizient ablaufen.

8. Netzwerke



Die Praktiker der Jugendhilfe können mithilfe digitaler Tools institutionsübergreifend vernetzt werden. Ein Beispiel dafür ist die fachlich strukturierte und moderierte Vernetzung der 600 Verfahrenslotsen, um deren Austausch und kollegiale Beratung zu organisieren.

9. Wissensmanagement



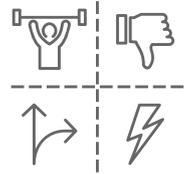
Die Implementierung institutionsübergreifender Wissensplattformen kann durch digitale Tools hervorragend organisiert werden. Eine solche Plattform könnte beispielsweise „openjur-jugendhilfe“ heißen und als zentrale Wissensdatenbank dienen.

10. Unterstützung der Fachlichkeit



Digitale Tools sind Werkzeuge zur Unterstützung der Fachlichkeit in der sozialen Arbeit. Sie sind stets als Ergänzung und nicht als Ersatz für die Fachkompetenz der Beraterinnen und Berater zu verstehen.

11. Stärken und Schwächen



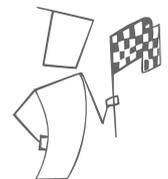
Die Stärken digitaler Tools liegen insbesondere in der Abbildung streng konditionierter Regelwerke. Ihre Schwächen zeigen sich jedoch dort, wo psychosoziale Aspekte der Beratung im Vordergrund stehen.

12. Datenschutz



Digitale Beratungstools nutzen personenbezogene Daten. Daher ist dem Datenschutz durch die konsequente Beachtung technischer Standards zur IT-Sicherheit (insbesondere BSI-Standards) sowie der relevanten allgemeinen und bereichsspezifischen Datenschutzregelungen Rechnung zu tragen.

13. Schluss



Die Ergebnisse verdeutlichen die umfangreichen Möglichkeiten und Herausforderungen digitaler Beratungssysteme in der Jugendhilfe. Die Integration digitaler Tools kann die Beratungsangebote verbessern und zugänglicher machen, was zur Stärkung der Rechtswahrnehmung und Unterstützung junger Menschen und ihrer Familien beiträgt.