

Projektantrag

Aufbau und Implementierung einer digitalen webbasierten Beratungsassistentin („intelligente Interviews“) für Klientinnen und Klienten in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

– Projektbeschreibung –

Verfasser: Prof. Dr. Florian Gerlach

A. Antragsteller und Ansprechpartner

Antragsteller ist die IReSA gGmbH, Osnabrück.

Ansprechpartner ist Prof. Dr. Florian Gerlach, florian.gerlach@iresa.de,

Tel.: 0541 – 5079 49-0.

B. Ausgangslage und Handlungsbedarf

Mitarbeitende in Jugendämtern sind aufgrund begrenzter personeller Ressourcen mit hohen Falllasten und komplexen Verwaltungsprozessen konfrontiert, was zu Verzögerungen bei der Unterstützung der betroffenen jungen Menschen und Familien führt. Studien zeigen, dass viele junge Menschen und ihre Familien ihre Rechtsansprüche nicht, was ihre Teilhabechancen erheblich beeinträchtigt. Ein niedrigschwelliger digitaler Zugang zu Rechtsansprüchen könnte dies verbessern und eine gleichberechtigte Teilhabe fördern.

C. Ziele

Das Projekt zielt darauf ab, Mitarbeitende in Jugendämtern durch digitale Tools von administrativen Aufgaben zu entlasten und die Verwaltungsprozesse zu verschlanken. Regelbasierte Expertensysteme sollen qualifizierte und konsistente Beratungsempfehlungen geben. Das Tool soll schrittweise auch zur Geltendmachung von Ansprüchen genutzt werden können, indem es durch „Intelligente Interviews“ individuelle Beratung und Unterstützung bietet. Eine Informationsplattform in einfacher Sprache wird entwickelt, um Klientinnen und Klienten über ihre Rechte zu informieren.

D. Zielgruppe

Die Zielgruppe umfasst Mitarbeitende in Jugendämtern der Kommunen und Landkreise sowie die in § 7 Absatz 1 SGB VIII benannte Zielgruppe.

E. Projektbeschreibung

In einer Pilotphase wird die praktische Anwendung eines digitalen Tools entwickelt, erprobt und evaluiert. Der Anwendungsfall soll die automatisierte Klärung der Zuständigkeiten für Leistungen nach dem SGB VIII sein. Nach erfolgreichem Abschluss wird das Tool von August bis Dezember 2024 zu einem umfassenden digitalen Beratungs- und Unterstützungssystem ausgebaut, das von Jugendämtern und Klienten genutzt werden kann.

„Intelligente Interviews“ werden entwickelt, um durch gezielte Fragen die Bedarfslagen der Zielgruppen zu identifizieren. Diese Interviews generieren korrekte Beratungsergebnisse, geben Auskunft über die materielle Rechtslage, den Verfahrensstand, die Zuständigkeiten und die nächsten Schritte. Die Auswertung der Beratungsinhalte kann den beratenen Personen elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Es wird ein webbasiertes „Digitales Lexikon“ aufgebaut, um individualisierte Beratungsinhalte zu präsentieren und als strukturierte Wissensplattform für Mitarbeitende in Jugendämtern zu dienen. Die Interviews und das digitale Lexikon werden auf einer Webseite präsentiert. Aus den Beratungsergebnissen können in Echtzeit individualisierte Beratungsbroschüren generiert werden.

Die Interviews und das digitale Lexikon werden in enger Zusammenarbeit von Juristen, Personen mit berufspraktischen Erfahrungen in der Sozialen Arbeit und Softwareentwicklern erarbeitet, aufgebaut und gepflegt.

Schließlich wird eine bundesweite Chat- und Kommunikationsplattform für den Austausch der Mitarbeitenden in Jugendämtern und bei Trägern der freien Jugendhilfe aufgebaut. Diese ermöglicht den überregionalen fachlichen Austausch und kollegiale Beratung.