

## Mitteilungsvorlage

Drucksachen-Nr. 0235/2019  
**öffentlich**

| Gremium              | Sitzungsdatum | Art der Behandlung |
|----------------------|---------------|--------------------|
| Jugendhilfeausschuss | 27.06.2019    | zur Kenntnis       |

### Tagesordnungspunkt

### Auswertung Bearbeitungszeiten im Kita Online Portal Little Bird

### Inhalt der Mitteilung

#### Einführungsstatus Kita Online Portal Little Bird

Das Kita-Online Verfahren wurde im August 2015 im Rheinisch-Bergischen Kreis von allen Jugendämtern eingeführt. Seit August 2018 beteiligen sich auch die katholischen Träger an dem Verfahren, sowie auch einige Elternvereine, die zunächst verschiedene Bedenken hatten. Mit einem Elternverein steht der Abschluss einer Vereinbarung/Verpflichtungserklärung über die Nutzung des Verfahrens noch aus. Die Schulungen für Trägervertretungen und Leistungskräfte wurden 2015, 2017 und 2018 angeboten. Außerdem wurde durch die Mitarbeiterinnen der Verwaltung individuelle Unterstützung bei der Nutzung angeboten und durchgeführt.

#### Erfahrung mit der Bedienung durch die Nutzer\*innen in den Kindertagesstätten

Die tägliche Beratungspraxis in der Verwaltung zeigt, dass Eltern unzufrieden sind mit der Bearbeitung ihrer Anfragen über das Elternportal durch die Kindertagesstätten. Sie machen die Erfahrung, dass ihre Portalvormerkungen nicht bearbeitet werden oder sie keine oder teilweise erst nach monatelanger Wartezeit eine Rückmeldung erreicht. Dazu ist anzumerken, dass sich (natürlich) überwiegend nur die Eltern bei der Verwaltung melden, die schlechte Erfahrungen mit dem Verfahren machen.

#### Auftrag zur Ermittlung der Bearbeitungszeiten

Diese Unzufriedenheit und diese Beschwerden haben auch die politischen Vertreter\*innen erreicht, so dass die Verwaltung aufgefordert wurde, die Bearbeitungszeiten auszuwerten. Eine Global-Auswertung ist vom Hersteller nicht vorgesehen, allerdings ist sie für jede einzelne Kindertagesstätte möglich. Die Bearbeitungszeiten der Portalvormerkungen und die Weiterbearbeitung der Vormerkungen wurden im April 2019 pro Kindertageseinrichtung ausgewertet.

#### Auswertung der Bearbeitungszeiten

Demnach ist festzustellen, dass von den 68 Einrichtungen (incl. der GFO Kita St. Felix, die

sich noch in der Vor-Bauphase befindet) 10 nicht mit dem Verfahren arbeiten (rot), obwohl neun davon sich dazu verpflichtet haben. 17 weitere sind schon tätig gewesen (gelb), allerdings unregelmäßig – also nicht so, wie es erforderlich ist und 41 Einrichtungen (grün) arbeiten relativ zuverlässig mit dem Verfahren.

| Bewertung | Anzahl Kita | Offene Portalvorkmerkungen | Pro Kita durchschnittl. | Übernommene Portalvorkmerkungen | Pro Kita durchschnittl. |
|-----------|-------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| rot       | 10          | 445                        | 45                      | 7                               | 0,7                     |
| gelb      | 17          | 841                        | 49                      | 3.795                           | 223                     |
| grün      | 41          | 189                        | 5                       | 10.674                          | 260                     |

Es gibt kein trägerspezifisches Nutzungsverhalten. Innerhalb einer Trägergruppe gibt es sowohl Kindertageseinrichtungen, die zuverlässig mit dem Verfahren arbeiten als auch solche, die dies nicht oder nur eingeschränkt tun.

Die Einrichtungen, die in die Kategorie „gelb“ fallen, übernehmen zwar auch Portalvorkmerkungen, allerdings häufig selektiv – also nur für die Kinder, die voraussichtlich auch einen Betreuungsplatz bekommen können oder sollen. Das Verfahren sieht jedoch vor, dass alle Portalvorkmerkungen übernommen werden (So wie alle Eltern, die an der Türe der Kita klingeln, hereingelassen werden, um ihr Anliegen vorzutragen.). Der zweite Grund für die Kategorie „gelb“ ist, wenn die Portalvorkmerkungen zu spät übernommen werden. Mit der „Anlage D: Anleitung zur Arbeit mit dem Grundmodul“ ist vereinbart, dass Portalvorkmerkungen täglich, aber mindestens einmal wöchentlich aus dem Elternportal übernommen werden sollten. (Auch hier das Beispiel: Man lässt die Eltern nicht zu lange vor der Türe der Kita stehen.) Bei der Auswertung im April 2019 musste festgestellt werden, dass die Portalvorkmerkungen teilweise seit Oktober, November 2018, Januar, Februar 2019 nicht bearbeitet wurden.

Auch in der „grünen“ Kategorie (= 60 % der Kindertagesstätten) gibt es Verbesserungspotential. Allerdings ist hier deutlich das Bemühen zu erkennen regelmäßig mit dem Verfahren zu arbeiten.

### **Nächste Schritte**

Die Verwaltung hat mit den Trägern, deren Kindertagesstätten im gelben bzw. roten Bereich ausgewertet wurden, schriftlich Kontakt aufgenommen, um zuverlässige Bearbeitung gebeten und auf die vereinbarten Regularien hingewiesen. Außerdem wurde jedem Träger/ jeder Kindertagesstätte angeboten, ihn/ sie nochmals individuell zu unterstützen, falls Unsicherheiten bei der Anwendung der soft-ware bestehen.

Von einer weiteren Richtlinienänderung, die Sanktionen vorsehen würde, wenn das Verfahren nicht nutzungsgerecht angewandt wird, möchte die Verwaltung weiterhin absehen und hofft auf die Einsicht und Unterstützung der Träger/ des Personals.

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| <b>Verbindung zur strategischen Zielsetzung</b> |
|-------------------------------------------------|

Handlungsfeld:

Mittelfristiges Ziel:

Jährliches Haushaltsziel:

Produktgruppe/ Produkt:

|                                        |
|----------------------------------------|
| <b>KEINE finanziellen Auswirkungen</b> |
|----------------------------------------|

| <u>1. Ergebnisrechnung/ Erfolgsplan</u>                                                                                      | laufendes Jahr | Folgejahre |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| Ertrag                                                                                                                       |                |            |
| Aufwand                                                                                                                      |                |            |
| Ergebnis                                                                                                                     |                |            |
|                                                                                                                              |                |            |
| <u>2. Finanzrechnung</u><br>(Investitionen oberhalb der festgesetzten Wertgrenzen gem. § 14 GemHVO)/<br><u>Vermögensplan</u> | laufendes Jahr | Gesamt     |
| Einzahlung aus Investitionstätigkeit                                                                                         |                |            |
| Auszahlung aus Investitionstätigkeit                                                                                         |                |            |
| Saldo aus Investitionstätigkeit                                                                                              |                |            |

Im Budget enthalten

ja  
nein  
siehe Erläuterungen