

Qualitätsdialoge mit Eltern

**Abschlussbericht zu einem Projekt
des Jugendamtes der Stadt Bergisch-Gladbach
in Kooperation mit der FH Münster**

Münster, 27. April 2025

***Prof. Dr. Remi Stork / Simone Hauptmeier M.A. -
mit Unterstützung durch die Studierenden
eines Praxis-/Theorieprojektes an der FH Münster***

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

2. Ausgangspunkt und Projektidee

- 2.1 Jugendämter in der Krise – und auf dem Weg zur inklusiven Jugendhilfeverantwortung
- 2.2 Der Allgemeine Soziale Dienst im Jugendamt Bergisch-Gladbach
- 2.3 Qualitätsdialoge und kommunale Qualitätsentwicklung – Einbindung von Nutzer*innen

3. Projektskizze und Forschungsdesign

- 3.1 Fragestellung und Zielsetzung
- 3.2 Gewinnung von Eltern zur Kooperation
- 3.3 Methodische Aufbereitung und Projektdesign
- 3.4 Projektverlauf
- 3.5 Reflexion des methodischen Vorgehens
 - 3.5.1 Die Rolle der FH Münster
 - 3.5.2 Die Kooperation zwischen den beteiligten des Projektes
 - 3.5.3 Repräsentativität

4. Darstellung der Forschungsergebnisse

- 4.1 Strukturqualität
 - 4.1.1 Image und Profil des Jugendamtes
 - 4.1.2 Erreichbarkeit des Jugendamtes
 - 4.1.3 Zusammenarbeit mit freien Trägern der Jugendhilfe
 - 4.1.4 Beschwerdemöglichkeiten
- 4.2 Prozessqualität
 - 4.2.1 Aufklärung Wunsch- und Wahlrecht
 - 4.2.2 Informationen und Transparenz
 - 4.2.3 Stigmatisierung - Umgang mit Gefühlen / Achtung / Respekt
 - 4.2.4 Allparteilichkeit
 - 4.2.5 Kooperation und Partizipation

5. Diskussion der Forschungsergebnisse

- 5.1 Bedeutung für die Kinder- und Jugendhilfe allgemein
- 5.2 Bedeutung der Ergebnisse für das Jugendamt Bergisch-Gladbach
 - 5.2.1 Der Weg ist das Ziel
 - 5.2.2 Einschätzungen und Feedbacks von Eltern intern diskutieren, bewerten und aufgreifen

6. Fazit und Ausblick

1. Einleitung

Am Fachbereich Sozialwesen der FH Münster spielen Themen und Herausforderungen der Kinder- und Jugendhilfe eine wichtige Rolle – mehrere der Lehrenden haben hier ihren Forschungsschwerpunkt. In den letzten Jahren trat dabei das Thema „Erfahrungen von Eltern in der Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendhilfe“ stärker in den Vordergrund. In Lehrveranstaltungen wurden Eltern eingeladen, um von ihren Wahrnehmungen zu berichten und es fanden einige öffentliche Veranstaltungen zu diesem Thema statt. Lehrende beteiligten sich auch an Forschungsprojekten mit anderen Hochschulen; z.B. zum Thema Partizipation von Eltern in der Heimerziehung und an Veröffentlichungen; z.B. dem „Handbuch Eltern in den Hilfen zur Erziehung“ (Faltermeier/Knuth/Stork 2022).

In Veranstaltungen mit Eltern und Studierenden¹ zeigte sich, dass Studierende sich sehr für das Schicksal, die konkreten Lebensprobleme und die Probleme der Unterstützung von Eltern interessierten und dass sie besondere Kompetenzen mitbringen, mit Eltern in Kontakt zu kommen und gemeinsam über Erziehungskonflikte und Kooperationsherausforderungen mit Institutionen der Jugendhilfe nachzudenken.

In Gesprächen zwischen FH Münster und dem Jugendamt Bergisch-Gladbach entstand auf dieser Grundlage die Idee, dass Studierende der FH Münster – begleitet durch Lehrende – geeignet sein könnten, mit Eltern aus Bergisch-Gladbach ins Gespräch zu kommen, um die Nutzer*innenperspektive in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt zu erforschen, Eltern miteinander ins Gespräch zu bringen und dann in einen Qualitätsdialog mit dem Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) des Jugendamtes einzusteigen.²

Im Laufe eines knappen Jahres – aus der Sicht der Studierenden waren es zwei Semester – arbeiteten sich die Studierenden in die Aufgaben und aktuellen Herausforderungen des ASD ein und in die begrenzt verfügbare Fachliteratur zu Rollen und Erfahrungen von Eltern als Nutzer*innen der Jugendhilfe. Im Frühjahr und im Herbst 2024 fanden Einzel- und Gruppengespräche mit Eltern, Austauschrunden mit Kolleg*innen des Jugendamtes Bergisch-Gladbach und schließlich ein gemeinsamer Workshop mit Eltern und Mitarbeitenden des Jugendamtes im Januar 2025 statt.

Dieser Bericht fasst Prozess und Ergebnisse des Projektes „Qualitätsdialoge im Jugendamt“ zusammen. Es kann vorweggenommen werden, dass es nicht einfach war, Eltern überhaupt

¹ Hier wird insbesondere Bezug auf Seminare mit Studierenden und Eltern an den Fachhochschulen Dortmund und Münster genommen, deren Ergebnisse auf einem Fachtag „Eltern in den Hilfen zur Erziehung“ am 14.09.23 in Münster präsentiert und diskutiert wurden

² Wenn in diesem Bericht vom Allgemeinen Sozialen Dienst der Stadt Bergisch-Gladbach gesprochen wird, sind die Bezirkssozialarbeit und die Eingliederungshilfe gemeint. Im Mittelpunkt des Projektes standen Erfahrungen von Eltern mit der Beantragung, Gewährung, Steuerung von Hilfen zur Erziehung nach den §§ 27ff SGB VIII.

zu erreichen und ihnen die Angst zu nehmen, über ihre Wahrnehmung von Unterstützungs- und Hilfeprozessen zu sprechen, die von ihnen nicht immer als solche erlebt wurden; zumindest aber nur in Verbindung mit problematischen Lebenslagen, Sorgen um die eigenen Kinder und konflikthafter Beziehungen erinnert werden konnten.

Wir danken an dieser Stelle allen Eltern, die sich die Zeit genommen und sich getraut haben, mit den Studierenden und den Fachkräften ins Gespräch zu kommen. Wir danken ebenfalls den Kolleg*innen des Jugendamts, die Eltern angesprochen und sich für ihre Erfahrungen interessiert zu haben. Sie haben sich ihrerseits auf das Zuhören und den Austausch mit Eltern eingelassen, die in ihren Erinnerungen natürlich auch über Konflikte und Ärger mit dem Jugendamt gesprochen haben. Nicht zuletzt gilt unser Dank der Abteilungsleitung „Hilfen für junge Menschen und Familien“ des Jugendamtes Bergisch-Gladbach, die das Projekt von Beginn an aktiv und sehr interessiert unterstützt hat sowie den beiden Qualitätsentwicklungsbeauftragten M. Ernst und K. Brunert.

2. Ausgangspunkt und Projektidee

Wenn erfolgreiche Jugendhilfe nur als Koproduktion von Nutzer*innen und Fachkräften denkbar ist – und diese Ansicht gehört zu den Grundannahmen der Sozialen Arbeit – dann sollte es eigentlich selbstverständlich sein, dass alle Akteur*innen sich auch regelmäßig und zielgerichtet über ihre Erfahrungen austauschen. Dafür ist aber im Alltag häufig wenig Zeit und es mangelt an Routinen, wie bspw. standardisierten Nachbefragungen, Evaluationen von Hilfeprozessen oder der Einbindung von Eltern in Fachveranstaltungen der Jugendämter. Eltern und Fachkräfte begegnen sich in der Regel in Krisen und Notlagen und sind es gewohnt, sich in festen Rollen wahrzunehmen – es geht meist einseitig um die Angelegenheiten der sog. Klient*innen. Entsprechend kommt es selten dazu, dass Fachkräfte Eltern offen fragen, wie sie die Zusammenarbeit erleben und Eltern fühlen sich nicht eingeladen, kontinuierliches Feedback zu geben. Damit aber werden Chancen übersehen bzw. nicht genutzt, dass Eltern sich auf Augenhöhe erleben können, dass ihnen und ihren Erfahrungen Bedeutung zugeschrieben wird und dass sie nicht nur Nutzer*innen sozialer Dienstleistungen, sondern auch Koproduzent*innen sind.

Kommentar des JA der Stadt GL:

*Aus Sicht des Jugendamtes war es Ziel, mit diesem Projekt in einen direkten Austausch auf fallunabhängiger Ebene mit den Adressat*innen der Leistungen im Bereich Hilfen zur Erziehung zu kommen. Fernziel war dabei insbesondere die Förderung einer Selbstorganisation gem. § 4a SGBVIII.*

Das Projekt „Qualitätsdialoge mit Eltern“ setzt an dieser Stelle an. Es gibt bisher nur vereinzelt Kommunen, die in ähnlicher Weise versucht haben, gemeinsam mit Eltern über die Gestaltung der Kooperation nachzudenken und meist werden dann schriftliche Nachbefragungen durchgeführt – wie bspw. im Jugendamt Böblingen. Die Stadt Hamburg führte vor wenigen Jahren einen sehr aufwendigen einjährigen Dialogprozess mit Fachkräften, Eltern und Jugendlichen durch, der vom Kronberger Kreis für Dialogische Qualitätsentwicklung (Timo Ackermann und Remi Stork) begleitet wurde. Schon hier zeigte sich, dass es für Jugendämter – selbst in Großstädten mit vielen tausend Nutzer*innen – schwer ist, Eltern dafür zu gewinnen, die eigenen Erfahrungen mit der Jugendhilfe im Kreis mit anderen Nutzer*innen und Fachkräften zu besprechen. Die Eltern jedoch, die in Hamburg an dem Projekt teilnahmen, und die zunächst sehr vorsichtig und distanziert waren, zeigten sich alsbald im Projekt und auch in Nachbefragungen begeistert, dass ihnen endlich einmal zugehört worden war.

2.1 Jugendämter in der Krise – und auf dem Weg zur inklusiven Jugendhilfeverantwortung

Ist es also demzufolge generell schwierig für Jugendämter, jenseits der alltäglichen Kontakte in einem anderen Rahmen in den Austausch mit Eltern zu gelangen, so verstärkt die aktuelle Krise der öffentlichen Jugendhilfe diese Problematik zusätzlich. Dabei war die Entstehung und Entwicklung von Jugendämtern in Deutschland doch eigentlich eine Erfolgsgeschichte, die mit der Errichtung erster Jugendämter mit einem damals modernen Jugendwohlfahrtsgesetz, dem Aufbau von Qualifizierungen für die Mitarbeitenden der Jugendämter und der Reformpädagogik im Rücken vor ca. 100 Jahren in den Großstädten begann. Auch nach dem Zusammenbruch von Hilfe und Unterstützung im Faschismus und erheblichen Modernisierungsproblemen der Jugendhilfebehörden nach dem zweiten Weltkrieg, gab es in den 1990er Jahren auf der Basis des international angesehenen Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG) einen fachlichen Aufbruch der öffentlichen Jugendhilfe. Die Idee der Jugendhilfe als Dienstleistung setzte sich durch und im Kern der Arbeit standen mit der Hilfeplanung im Einzelfall und der Jugendhilfeplanung als Infrastrukturentwicklung demokratische und anspruchsvolle „Entwicklungsmotoren“ für die Gestaltung guter Kinder- und Jugendhilfe. Die Tätigkeit von Fachkräften in den Jugendämtern wurde komplexer und anspruchsvoller – beraterische Qualifizierungen, kollegiale Beratung und Supervision unterstützten die Weiterentwicklung des ASD als Zentrum und Anker öffentlicher Jugendhilfe.

Während einerseits der fachliche Diskurs darüber, was gute Jugendamtsarbeit ausmacht, unverändert fortgesetzt wird und das Jugendhilferecht die fachlichen Ansprüche im Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (2021) – nicht zuletzt in puncto Partizipation und Dialogbereitschaft – weiter in die Höhe schraubte, brechen doch die grundlegenden Strukturen vieler Jugendämter parallel dazu zusammen – das Jugendamt, das doch eigentlich das zentrale Kompetenzzentrum der Jugendhilfe sein sollte, beginnt zu ‚bröckeln‘, schafft selbst seine Alltagsarbeit trotz

erheblichen Stellenausbaus nicht mehr und muss sich mit grundständigen Ressourcen- und Qualitätsproblemen auseinandersetzen, da Fachkräftemangel und Fluktuation erhebliche organisationale Krisen auslösen, deren Ende aktuell nicht absehbar ist. So hat bspw. die Bundesarbeitsgemeinschaft ASD im Frühjahr 2024 im Rahmen eines nationalen Kinderschutzgipfels die Bundesregierung dazu aufgerufen, einen bundesweiten Aktionsplan zu initiieren und eine Enquete-Kommission zur Entwicklung von Lösungen für die ASD-Probleme zu beauftragen.

Ungeplant und ungewollt hat sich die Arbeit der Allgemeinen Sozialen Dienste in den letzten Jahren auf die Bearbeitung von Kindeswohlgefährdungen konzentriert – und die Erfolge, die den zunehmenden Gefährdungsmeldungen zugrunde liegen, führten dazu, dass das Jugendamt andererseits sein Profil als niedrigschwellige Beratungs- und Unterstützungsorganisation wie auch als kompetente, dialogisch orientierte Leistungsbehörde zunehmend verloren hat. Nun aber steigen die fachlichen Ansprüche weiter; steht doch das Inklusive Kinder- und Jugendhilfegesetz (IKJHG) vor der Tür. Zukünftig sollen die Jugendämter demzufolge nicht nur Leistungen der Jugendhilfe und der Eingliederungshilfe nach § 35 a SGB VIII planen, bewilligen, gestalten und steuern, sondern auch alle zusätzlichen Leistungen für Kinder und Jugendliche mit Beeinträchtigungen und Behinderungen, die aktuell über das SGB IX versorgt werden. Gerade für kleinere Jugendämter stellt das IKJHG eine erhebliche Herausforderung dar, zu deren Bewältigung zusätzliche kompetente Fachkräfte benötigt werden.

2.2 Der Allgemeine Soziale Dienst im Jugendamt Bergisch Gladbach

Das Jugendamt Bergisch Gladbach ist grundsätzlich ähnlich aufgebaut, wie andere Jugendämter auch. Neben zentralen Diensten, einer Abteilung für Soziale Förderung, einer weiteren für Soziale Stadtentwicklung und der Abteilung Kinder-, Jugend- und Familienförderung bildet die Abteilung „Hilfen für junge Menschen und Familien“, zu der auch ASD, Besondere Soziale Dienste, Fachdienst Kinderschutz und Eingliederungshilfe gehören, die größte Abteilung. Der ASD ist in drei Regionalteams aufgeteilt und verfügt zusätzlich über einen „Fachdienst Erstberatung“, der auf der Website der Stadt als „Erstberatungsstelle in der Bezirkssozialarbeit“ beworben wird und der per Mail und telefonisch – allerdings ohne Angabe von Öffnungs- bzw. Sprechzeiten – erreichbar ist. Es zeigt sich in der öffentlichen Darstellung des ASD im weltweit zugänglichen digitalen Raum eines der zentralen Zugangsprobleme zum ASD, dass dieser nämlich, wie auch in anderen Kommunen, keineswegs niedrigschwellig erreichbar oder auch erkennbar wäre, sondern sich hinter einer Vielzahl von in der Bevölkerung unbekanntem Begriffen versteckt – wenngleich die Einrichtung einer Erstberatungsstelle schon einen Fortschritt darstellt.

Über die Tätigkeit des ASD erfahren Nutzer*innen der Webseite nichts, außer dass unter der Rubrik „Hilfe zur Erziehung“ zu lesen ist, dass „in Beratungsgesprächen gemeinsam mit

Erziehungsberechtigten und/oder Kindern Lösungen erarbeitet werden“. Zu einigen speziellen Angeboten des Jugendamts (z.B. Eingliederungshilfe, Trennungs- und Scheidungsberatung, Pflegekinderdienst und Verfahrenslotsin nach § 10 SGB VIII) sind hingegen durchaus Flyer oder sogar ein ausführlicher Leitfaden (zur Aufnahme und Begleitung von Pflegekindern) verfügbar. Links zu weiterführenden Informationen oder Konzepten werden nicht angeboten; ebenso wenig Presseartikel über besondere Highlights des ASD, über Veranstaltungen oder Erfolge.

2.3 Qualitätsdialoge und kommunale Qualitätsentwicklung – Einbindung von Nutzer*innen

Das Jugendamt als öffentlicher Träger der Jugendhilfe ist ebenso wie freie Träger verpflichtet, Qualitätsentwicklung im Sinne des § 79a zu betreiben. Als besondere Herausforderung stellt sich dabei heraus, auch die Nutzer*innen von Angeboten und Leistungen zu beteiligen. Einzelne Projekte – wie bspw. die Einbindung von Eltern in die Evaluation von Leistungen im Landkreis Böblingen oder die Durchführung von Qualitätsdialogen in Hamburg – konnten bereits zeigen, dass die Nutzer*innen sowohl dazu bereit sind, sich an der Weiterentwicklung der Jugendhilfe zu beteiligen, als auch wichtige Erfahrungen einbringen können, die zur Qualitätsentwicklung beitragen können.

Der Qualitätsdialog mit Eltern, der Gegenstand dieses Berichts ist, hat die Wahrnehmungen und Erfahrungen der Eltern im Umgang und in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt zum Thema. Die Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit freien Trägern der Jugendhilfe, z.B. im Rahmen von Leistungen der HzE und der Eingliederungshilfe, sollten zunächst nicht Gegenstand des Qualitätsdialogs sein. Die Einbindung von Eltern in die kommunale Qualitätsentwicklung stellt Jugendämter grundsätzlich vor einige Herausforderungen:

a) Gewinnung von Eltern zur Kooperation

Es gibt in der öffentlichen Jugendhilfe bisher keine Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Nutzerinnen und Nutzern der Leistungen außerhalb der Einzelfallarbeit. Bei ähnlich ausgerichteten Projekten in anderen Jugendämtern erwies es sich häufig als schwierig, Eltern für die Mitarbeit in Projekten zu gewinnen – nicht zuletzt auch deshalb, weil Hilfen als beschämend erlebt werden, Lebenslagen weiterhin bedrückend sind oder Eltern keine Zeit finden, sich an Projekten zu beteiligen.

b) Methodische Probleme

Erste Versuche, Eltern an der Qualitätsentwicklung in der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen, liefen meist darauf hinaus, dass ihnen Fragebögen geschickt wurden, die sie schriftlich ausfüllen sollten. Rücklaufquoten und Inhalte der Feedbacks waren häufig nicht sonderlich vielversprechend. Andere Versuche, z.B. in Hamburg, Eltern in Gruppen zu Qualitätsdialogen

einzuladen, waren hingegen sehr viel gewinnbringender. Zugleich zeigte sich, dass es aufwendig ist, solche Gespräche methodisch vorzubereiten, damit Offenheit und Vertrauen im Dialog entstehen können. Die Einbindung von Dritten (z.B. Studierenden) erwies sich in solchen Projekten als hilfreich.

c) Vertraulichkeit und Offenheit

Vertraulichkeit und Offenheit müssen von allen Beteiligten zugesichert und zugleich permanent angestrebt werden. So muss Vertrauen erst in der Zusammenarbeit entstehen und zugleich müssen alle Beteiligten versichern, vertrauliche Informationen nicht nach außen zu tragen. Alle Projektbeteiligten unterzeichneten deswegen eine Verschwiegenheitsverpflichtung, in der festgehalten wurde, dass vertrauliche Informationen, die von Projektbeteiligten im Rahmen der Treffen mitgeteilt werden, nicht an Außenstehende weitergegeben werden. Auch die begleitende Hochschule (FH Münster) sicherte zu, den Richtlinien und Ansprüchen des Datenschutzes im Umgang mit dem Datenmaterial (Abschriften von Wandzeitungen, Protokolle von Treffen und Tonbandauszeichnungen) entsprechend vorzugehen.

3. Die Projektskizze und das Forschungsdesign

Um Qualitätsdialoge und die kommunale Qualitätsentwicklung zu gestalten, wurden Eltern als Partner*innen dieses Projektes gewählt. Die Wahrnehmungen und Erfahrungen der Eltern im Umgang und in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt wurden in dem Forschungsdesign zum Thema gemacht, welches in den folgenden Kapiteln vorgestellt wird. Dazu werden zu Beginn die Fragestellung und die Zielsetzung des Projektes erläutert, woraufhin das methodische Vorgehen und der Projektverlauf folgen. Zum Ende wird das Forschungsdesign reflektiert.

3.1 Fragestellung und Zielsetzung

Das Projekt trägt Erfahrungen, Einschätzungen und Bewertungen von Nutzerinnen und Nutzern der Jugend- und Eingliederungshilfe zusammen. Eltern, Studierende und Fachkräfte führen auf dieser Basis Qualitätsdialoge, aus denen Verbesserungsvorschläge und ggf. neue Ideen für die Arbeit des Jugendamts Bergisch Gladbach hervorgehen sollen. Zugleich soll im Projekt eine neue Kultur des Dialogs zwischen Fachkräften und Eltern entstehen, die sich entlastet vom Zeitdruck und den engen Rollenvorgaben in der Fallarbeit gegenseitig in der Perspektivenübernahme üben.

Zum Ende des Projekts soll sich zeigen, in welcher Weise auf den Erfahrungen dieser Qualitätsdialoge aufgebaut werden kann. Denkbar ist zum einen, dass in einem zweiten Schritt

ähnliche Qualitätsdialoge mit den Besonderen Sozialen Diensten geführt werden, dass solche Dialoge mit Jugendlichen ausprobiert werden oder die Freien Träger in die Dialoge eingebunden werden. Auch wird sich zeigen, inwiefern die teilnehmenden Eltern nach Abschluss des Projektes weiterhin bereit sein werden, sich für die Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe zu engagieren. Je nach Bereitschaft könnten mit ihnen Folgeprojekte entwickelt oder Strukturen der Selbstorganisation nach § 4a SGB VIII entworfen und aufgebaut werden.

Konkret zielt das Projekt darauf ab, dass das Jugendamt von den Eltern Feedbacks zu seiner Arbeit erhält und im Austausch mit den Eltern lernt, deren Wahrnehmungen und Erfahrungen besser zu verstehen. Die Eltern haben bereits vielfältige Erfahrungen gemacht und können so als Expert*innen gehört werden und als leistungsberechtigte Bürger*innen wichtige Hinweise zur Qualität sozialer Dienstleistungen geben. Die am Projekt beteiligten Fachkräfte der Sozialen Dienste können die Erfahrung machen, außerhalb der Zusammenarbeit im – häufig krisenbelasteten – Einzelfall mit Eltern erfolgreich im Dialog zu sein: sich zuzuhören, sich wertzuschätzen und miteinander zu lernen.

Das Projekt ist insofern als Einstieg in die Weiterentwicklung dialogischer Strukturen gedacht – Rückmeldungen von Eltern stellen einen Sockel und ein wichtiges Element innerhalb partizipativer Strukturen dar. Für die Entwicklung weiterer Elemente müssen entsprechende Konzepte in den nächsten Jahren erarbeitet und umgesetzt werden.

3.2 Gewinnung von Eltern zur Kooperation

Zu Beginn des Projektes war die Idee, dass das Jugendamt der Stadt Bergisch Gladbach ca. 10-20 Eltern gewinnt, die Leistungen der Hilfen zur Erziehung und/oder der Eingliederungshilfe nutzen bzw. in letzter Zeit genutzt haben. Die Idee wurde durch die Projektleitungen des Jugendamtes insbesondere an die Fachkräfte des Allgemeinen Sozialen Dienstes der Stadt Bergisch Gladbach weitergegeben. Diese haben meistens einen direkten Kontakt zu den Familien, sind noch innerhalb einer Hilfe beteiligt oder haben in der Vergangenheit den Hilfeverlauf begleitet. So sollten direkt geeignete Familien und Eltern angesprochen und als Dialogpartner*innen zu dem Projekt eingeladen werden. Es sollten vorrangig Eltern angesprochen werden, bei denen die Fachkräfte davon ausgehen konnten, dass sie als langjährige Nutzer*innen der Dienstleistungen über vielfältige Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit der öffentlichen Jugendhilfe verfügen. Es konnten Eltern angesprochen werden, deren Leistungsbezug schon abgeschlossen ist und bei denen die Kooperationserfahrungen in der Vergangenheit liegen, aber auch Eltern, die aktuell noch mit der öffentlichen Jugendhilfe zusammenarbeiten. Wenn Eltern auch schon Erfahrungen mit anderen Jugendämtern gemacht haben, kann auch das ein Aspekt sein, der sie besonders dazu qualifiziert, an dem Qualitätsdialog teilzunehmen.

Die Eltern sollten möglichst unterschiedliche Erfahrungen mit dem Jugendamt gemacht haben; d.h. positive und negative und bereit sein, mit anderen ihre Erfahrungen zu teilen. Auch

das Durchhaltevermögen der Eltern sollte bedacht werden, da die Mitarbeit im Projekt sich über ein halbes Jahr hinziehen sollte und recht zeitaufwendig sein würde. Die Eltern wurden als Expert*innen für die Perspektive der Leistungsberechtigten adressiert und nicht als Klient*innen. Die Elterngruppe sollte möglichst vielfältig sein: Mütter und Väter, ggf. auch Stiefeltern, Nutzende von ambulanten und stationären Leistungen, Menschen mit und ohne Migrationshintergrund u.v.m. Die Eltern erhielten für Ihre Mitarbeit ein kleines Honorar. Die Gruppe der Eltern sollte ursprünglich bis Ende Februar 2024 von der Projektleitung des Jugendamts zusammengestellt werden, was allerdings nicht gelang (siehe Kap. 3.4 Projektverlauf).

Zu Beginn und im Verlauf des Projektes wurde deutlich, dass die Gewinnung von teilnehmenden Eltern unterschiedliche Herausforderungen mitbringt. Der Radius zur Gewinnung von Eltern wurde erweitert, sodass neben den Fachkräften aus dem Allgemeinen Sozialen Dienst auch die Fachkräfte der anderen Fachdienste Eltern angefragt haben. Auch wurde im Jugendhilfeausschuss und in der HZE-Planungsgruppe der AG Jugendhilfe durch die Projektleitung des Jugendamtes für dieses Projekt geworben, mit der Bitte, dass auch die Freien Träger zu der Gewinnung von teilnehmenden Eltern beitragen, in dem diese gezielt Eltern ansprechen und einladen.

Bis Sommer 2024 konnten fünf Eltern für das Projekt und die einzelnen Workshops gewonnen werden. Hiervon nahmen zwei Elternteile an zwei Workshops teil und drei Elternteile an zwei bis drei Workshops. Im Herbst/Winter 2024/25 nahmen zwei weitere Eltern an Interviews teil.

Kommentar des JA der Stadt GL:

Aus Sicht des Jugendamtes war der Aufwand zur Akquise der Eltern intensiver als erwartet. Herausfordernd war beispielsweise die Tatsache, dass abgeschlossene Fälle im Archiv abgelegt sind und nach Datenschutzrichtlinien nicht unmittelbar als Kontaktanfrage genutzt werden konnten. Zudem war die Ansprache der Eltern über sehr unterschiedliche Formate wie E-Mails, Infoschreiben und allgemeine Information nur wenig erfolgreich. Zielführend war letztendlich die unmittelbare und persönliche Ansprache von Fachkräften zur Klärung der datenschutzrechtlichen Weitergabe der Kontakte für das Projekt. Persönliche Telefonate zwischen der Projektkoordination und den interessierten Eltern führten letztendlich zu einem direkten Austausch. Die Terminkoordination der Treffen daraufhin vollständig an den Bedarfen der Eltern auszurichten, war mit administrativem Aufwand verbunden. Es wurden dabei konkrete Angebote gemacht, den Eltern auch Fahrten, Dolmetscher und Kinderbetreuungen zu organisieren.

3.3 Methodische Aufbereitung und Projektdesign

Zu Beginn war die Idee, dass die Qualitätsdialoge von Anfang an mehrseitig geführt werden. Das hätte bedeutet, dass Eltern, Fachkräfte und Studierende diese Dialoge direkt gemeinsam in der Großgruppe führen. Das Jugendamt Bergisch-Gladbach sollte daher mit ca. 5 Fachkräften (zzgl. der Projektleitung auf der Seite des Jugendamts) von Beginn an in dem Projekt beteiligt sein. Die Projektleitung des Jugendamts hat die Teams des ASD und der Eingliederungshilfe über das Projekt informiert, mit dem Ziel, interessierte Fachkräfte zu finden, die in dem Projekt mitwirken möchten. Die Rolle der Fachkräfte im Qualitätsdialog sollte es sein, zunächst insbesondere zuzuhören und Fragen zu stellen; später dann aber auch Verstehens- und Deutungsangebote in den Dialog einzubringen. Die Projektleitung des Jugendamts sollte die übrigen Mitarbeitenden – insbesondere die Teams des ASD und der Eingliederungshilfe – kontinuierlich über die Entwicklungen im Projekt informieren und verantwortlich sein für die Kommunikation mit den ausgewählten Eltern.

Die Studierenden sollten zusammen mit der wiss. Leitung (Frau Hauptmeier und Herr Stork) die Treffen, Workshops und Arbeitsgruppen vorbereiten und auswerten. Im mehrseitigen Dialog sollten sie als interessierte und solidarische, aber letztlich neutrale und unbeteiligte Dritte von Bedeutung sein. Ihre Aufgabe bestand auch darin, als dritte ‚Partei‘ am einfachsten für die Eltern und Fachkräfte Interesse und Verständnis aufzubringen, Fragen an beide Gruppen zu stellen und eigene Hypothesen einzubringen.

Für Frühjahr/Sommer 2024 wurden drei Workshops in Bergisch Gladbach geplant, auf denen die Eltern von ihren Erfahrungen mit dem Jugendamt berichten und ein erster Austausch mit Fachkräften und Studierenden stattfinden sollte. Anschließend sollten die wichtigsten Themen ausgewählt werden, zu denen in Arbeitsgruppen weiterführende Qualitätsdialoge im Herbst 2024 geführt werden sollten. Den Arbeitsgruppen sollten jeweils wiederum Eltern, Fachkräfte und Studierende angehören. Zum Jahresende (November/Dezember) sollte eine gemeinsame Abschlusstagung der Arbeitsgruppen stattfinden, auf der die Ergebnisse der Arbeitsgruppen vorgestellt und diskutiert werden sollten.

Die FH Münster hatte die Aufgabe, das Projekt wissenschaftlich und praktisch durch ein Projektseminar zu begleiten, das von April 2024 – Januar 2025 stattfand. Eine Gruppe von ca. 15 Studierenden sollte unter Begleitung von Fr. Hauptmeier und Hr. Stork die Workshops und Arbeitsgruppen gemeinsam mit dem Jugendamt vorbereiten, durchführen und dokumentieren.

3.4 Projektverlauf

In den Monaten Mai und Juni fanden die geplanten drei Workshops mit Eltern statt – jeweils nachmittags von 14.30-17.30. An dem ersten Workshop nahmen allerdings nur zwei Eltern

teil, am zweiten Workshop kamen drei weitere Eltern hinzu und am dritten Workshop nahmen drei Eltern teil, die bereits beim zweiten Workshop dabei waren. Bei allen Workshops war bis zum Beginn jeweils unklar, wie viele Eltern tatsächlich kommen würden; da allerdings die erwarteten Teilnehmer*innenzahlen jeweils gering waren, wurde die Zahl der Beteiligten des Jugendamts geringer gehalten, als zunächst geplant. Neben der Projektkoordinatorin Frau Ernst nahm ein ASD-Mitarbeiter an zwei Workshops teil und Frau Brunert vom Team „Qualitätsentwicklung“ jeweils einmal.

Alle drei Veranstaltungen wurden von den Lehrenden und Studierenden inhaltlich geplant und in Abstimmung mit dem Jugendamt sehr intensiv vorbereitet. Das Jugendamt hatte im Herman-Löns Forum sehr gut geeignete Räumlichkeiten organisiert und sich mit viel Mühe um eine gastliche Atmosphäre gekümmert. Auch die Ausstattung der Arbeitsräume mit Stellwänden und Moderationsmaterial wurde sehr sorgfältig vom Jugendamt übernommen. Es wurde stets sehr viel Wert daraufgelegt, dass die Eltern sich sicher und geschützt fühlen und frei sprechen können. Unterstützend wurden Kennenlern- und Warming-up-Spiele durchgeführt. So fanden im Kern jeweils interviewähnliche Gespräche mit einzelnen Eltern und mit Kleingruppen statt, bei denen das Erleben der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt im Vordergrund stand. Konkret wurden die Kooperationsgeschichten (im ersten und zweiten Workshop) mit einem Zeitstrahl abgebildet und unterstützt, um nichts zu vergessen. Die Gespräche wurden teilweise mit Tonband aufgezeichnet und später ausführlich – aber nicht wörtlich – durch die Studierenden der FH Münster protokolliert.

Auf der Basis von sieben Einzelinterviews wurden schließlich die wichtigsten Erfahrungen thematisch gebündelt und in den Kategorien der Struktur- und Prozessqualität ausgewertet. Das Ergebnis wurde im dritten Workshop in zwei parallelen Arbeitsgruppen den Eltern und dem Jugendamt vorgestellt. Die Eltern fanden die wichtigsten Aspekte sehr gut gebündelt und zusammengefasst und tauschten sich über alle Aspekte aus; dabei wurden einige Ergänzungen vorgenommen. Die Mitarbeiterinnen des Jugendamtes sammelten Nachfragen zu den ersten Ergebnissen und in einer ersten kurzen Dialogsequenz gaben sie den Eltern ein Feedback, wie sie die bisherigen Ergebnisse wahrnehmen und welche Fragen sich ihnen dabei stellen. Hierbei hatten die Eltern ebenfalls die Möglichkeit, nochmals einzelne Aspekte in der Gesamtgruppe anzusprechen.

Kommentar des JA der Stadt GL:

Aus Sicht des Jugendamtes waren bereits die ersten Kontakte mit den Eltern am Telefon erkenntnisreich. Einige Eltern trugen bereits bei der Terminkoordination ihre Anliegen vor. Sie nutzten die Möglichkeit, bei den Ansprechpersonen aus der Qualitätsentwicklung ein offenes und wertschätzendes Ohr zu finden.

Nach dem dritten Workshop wurde von Seiten der FH Münster ein Zwischenbericht vorgelegt, welcher im Juli 2024 dem Jugendamt Bergisch- Gladbach vorgelegt und mit der Projektleitung besprochen wurde. Der Zwischenbericht umfasste die erste Auswertung der Interviews. Diese Auswertung der Interviews ergab, dass sehr viele Aussagen zur Wahrnehmung der Kooperation in die Bereiche der Struktur- und Prozessqualität eingeordnet werden können – während nur in Einzelfällen vorläufige und sehr allgemeine Aussagen zur Ergebnisqualität getroffen wurden. Da die Interviews mit den Eltern sich am Erleben orientierten, wurden die Eltern nicht zu konkreten Themen befragt und die Bildung der Auswertungskategorien erfolgte im Nachhinein rein induktiv.

Der Qualitätsdialog zwischen Eltern und Jugendamt wurde bis zum Zwischenbericht sehr sorgfältig vorbereitet und angebahnt. Beim dritten Workshop konnten Jugendamtsmitarbeiter*innen erstmals genauer hören, was die Eltern erarbeitet haben und sie konnten ein erstes, noch sehr allgemeines Feedback geben. Nachdem die Eltern sich nun zunehmend sicher fühlten und ein erster Austausch unter den Eltern begonnen hatte, wurde für die Weiterarbeit im Sommer/ Herbst 2024 das Ziel verfolgt, den direkten Dialog zwischen Eltern und Jugendamt in Gang zu setzen.

Da insgesamt die Zahl der gewonnenen Eltern zu gering war, um mit ihnen Arbeitsgruppen zu bilden und auch die bisher erzielten Ergebnisse noch nicht aussagefähig genug dazu erschienen, wurde im Sommer 2024 gemeinsam von Jugendamt und FH entschieden, den ursprünglichen Plan für den Herbst 2024 – nämlich die Vertiefung der Themen in Arbeitsgruppen und die Ausarbeitung konkreter Verbesserungsvorschläge – zu verwerfen. Stattdessen sollten zunächst im August und September weitere Eltern gewonnen werden, um mit ihnen zusätzliche Einzel- oder Kleingruppeninterviews durchzuführen und diese sorgfältig zu protokollieren und auszuwerten. Auch hierbei ergaben sich allerdings erneut erhebliche Probleme bei der Gewinnung von Eltern, es fanden letztlich zwei weitere Interviews mit Eltern im Herbst/Winter 2024 statt. Auch durch die Einbindung der freien Träger gelang es nicht, weitere Eltern zu gewinnen – das Anliegen des Jugendamtes, Eltern anzusprechen, wurde zwar von den freien Trägern aufgegriffen, aber es zeigte sich erneut, wie schwer es Eltern fällt, sich in die inhaltliche Arbeit mit dem Jugendamt zu begeben. Andererseits machten die Erfahrungen von Jugendamt und freien Trägern auch deutlich, wie schwer sich die Fachorganisationen damit tun, Eltern für solche Projekte anzusprechen.

Kommentar des JA der Stadt GL:

Aus Sicht des Jugendamtes ist bisher nicht erklärbar, warum die Akquise über die örtlichen Freien Träger der HzE-Planungsgruppe keine Eltern in das Projekt gebracht hat. Auch die direkte Einzelansprache von Trägern, die Gruppenangebote für Eltern in ihrem Leistungsangebot haben, hatte keinen Erfolg.

Anstelle der geplanten Arbeitsgruppen sollten im Oktober/November nun zwei weitere Workshops mit allen interessierten Eltern – bereits im Frühjahr erreichte Eltern plus einige weitere Eltern – stattfinden. Thematisch sollte es darum gehen, durch die zusätzlichen Eltern einige weitere Themen anzusprechen und dann gemeinsam in den Dialog über Verbesserungsvorschläge und Wünsche der Eltern zu kommen.

Im Oktober 2024 fand dann der vierte Workshop in Bergisch Gladbach statt. Aufgrund der kurzfristig absehbaren geringen Zahl teilnehmender Eltern und des Fehlens neuer Eltern fand in kleiner Runde ein Austausch mit der Projektleitung des Jugendamtes und den Beteiligten der FH Münster zu den bisherigen Ergebnissen und dem weiteren Verlauf des Projektes statt. Zeitgleich wurde mit einem neugewonnenen Elternteil ein weiteres Interview geführt.

Kommentar des JA der Stadt GL:

*Aus Sicht des Jugendamtes war dieser Projektschritt insbesondere wertvoll, um die überwältigende Themenvielfalt aus den Interviews erfassen zu können. Die Zwischenergebnisse wurden in Themenbereichen bereits mit unserer „internen“ Wahrnehmung auf der Ebene der Projektkoordination abgeglichen und in Besprechungen innerhalb des Jugendamtes im Nachgang diskutiert. Einige Aspekte wurden für die zukünftige Einarbeitung von neuen Mitarbeiter*innen im ASD an die Führungskräfte der Sachgebiete weiter gegeben. Andere Aspekte hinsichtlich der Kooperation mit Freien Trägern wurden in Qualitätsdialogen zwischen Jugendamt und freien Trägern aufgegriffen. Insgesamt wurde die Entscheidung getroffen, eine interne Informationsplattform zur Darstellung und Sicherung interner Standards und zur Information über die Projekte durch die Koordinationskräfte der Qualitätsentwicklung aufzubauen.*

Für November 2024 war erneut mit allen Beteiligten ein größerer Workshop in Bergisch Gladbach geplant. In der Vorplanung war die Leitidee, dass bei diesem Treffen nun endlich der Dialog zwischen Eltern und dem Jugendamt stattfindet. Hierbei sollten die Eltern die Möglichkeit bekommen, ihre Ideen dem Jugendamt mündlich vorzustellen, mit Begleitung der FH Münster. Dieses Treffen wurde aufgrund einer geringen Zahl von Terminzusagen durch Eltern kurzfristig von Seiten des Jugendamtes auf Januar 2025 verschoben. Am 15. Januar 2025 nahmen letztlich zwei Eltern und sieben Fachkräfte des Jugendamtes sowie 12 Studierende und die beiden Lehrenden der FH teil.

Der Projektverlauf im tabellarischen Überblick:

Wann?	Was?	Mit wem?
31.05.24	Erster Workshop	Zwei Eltern und drei Mitarbeitende des Jugendamts
06.06.24	Zweiter Workshop	Fünf Eltern und drei Mitarbeitende des Jugendamts
20.06.24	Dritter Workshop	Drei Eltern und drei Mitarbeitende des Jugendamts
Sept. – Oktober 24	Weitere Einzelinterviews	Zwei zusätzliche Eltern
30.10.24	Vierter Workshop	Vier Mitarbeitende des Jugendamts; keine Eltern
15.01.25	Fünfter Workshop	Zwei Eltern und sechs Mitarbeitende des Jugendamts

3.5 Reflexion des methodischen Vorgehens

Methodisch zeigte sich, dass für das Projekt die richtigen Grundannahmen bzgl. der Bedürfnisse und Wünsche der Eltern gesehen wurden und damit gut umgegangen wurde. Zunächst brauchten Eltern ganz viel Sicherheit und freuten sich, in den Einzelinterviews im geschützten Rahmen sehr viel und ausführlich erzählen zu können. Zugleich gab es auch viel Neugier und Interesse an den Erzählungen anderer Eltern, dem zunehmend Rechnung getragen werden konnte. In den beiden ersten Workshops war das Jugendamt zugegen, aber sehr im Hintergrund; auch die ausführlichen Protokolle durften bisher vom Jugendamt nicht gelesen werden. Es ist aber im Prozessverlauf deutlich geworden, dass die Eltern zunehmend bereit waren und es auch wünschten, dem Jugendamt direkt von eigenen Erfahrungen zu berichten und Verbesserungsvorschläge zu äußern.

3.5.1 Die Rolle der FH Münster

Die wissenschaftliche Leitung des Projektes lag bei den Lehrenden der FH Münster (M.A. Simone Hauptmeier und Prof. Dr. Remi Stork). Von dieser Seite wurde zunächst die Projektskizze entworfen und gemeinsam mit den Studierenden wurden die Workshops geplant. Hierfür wurde ein grober Zeitplan zur Orientierung entworfen. Die Projektleitung der FH Münster stellte immer wieder die Rückkopplung mit der Studierendengruppe und dem Jugendamt her und sorgte für einen Austausch aller Beteiligten. Ebenso wurde hierüber immer der aktuelle Stand des Projektes an die jeweiligen Parteien weitergeleitet. Bei den verschiedenen Herausforderungen im Projekt, z.B. bei der Gewinnung von Eltern oder bei der Absage von

Workshops wurde Rücksprache mit den Studierenden und der Projektleitung des Jugendamtes gehalten und nach alternativen Möglichkeiten und Lösungen gesucht.

Von Seiten der FH Münster wurden die Workshops geplant, durchgeführt und in den anschließenden Seminaren ausgewertet. Auch wurde mit den Studierenden im Begleitseminar inhaltlich zu dem Projektdesign und den Projektthemen gearbeitet. So fanden Seminareinheiten zu den Aufgaben von Jugendämtern allgemein und den Handlungsfeldern ASD und Eingliederungshilfe statt, ebenso zu Qualitätsdialogen und Qualitätsentwicklung bei öffentlichen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe. Die Zwischenergebnisse des Projektes wurden von Seiten der FH Münster dem Jugendamt mündlich und schriftlich mitgeteilt.

Durch die Verschiebung und durch das Absagen von einzelnen Workshops veränderte sich der vorläufige Zeitplan. Ebenso standen von Seiten der Studierenden Kapazitäten für weitere Gespräche mit Eltern zur Verfügung, welche nicht genutzt wurden. Die Workshops wurden neu und umgeplant, je nachdem, wie groß die Gruppe der Teilnehmer*innen war. Die Beteiligten der FH Münster richteten sich damit immer wieder neu und sehr flexibel auf die Geschehnisse und insbesondere auf die geringe Teilnehmer*innenzahl im Projekt aus. Bei der Vorbereitung der einzelnen Workshops nahmen zunehmend einzelne Studierende der FH Münster Kontakt zu Eltern auf, um diese zu den Workshops persönlich einzuladen und die Themen gemeinsam vorzubereiten. Durch dieses Engagement der Studierenden wurde die Projektleitung des Jugendamtes GL unterstützt – der Zeitaufwand für eine dauerhafte telefonische Kommunikation mit den beteiligten Eltern, die notwendig war, wurde im Vorfeld des Projektes eindeutig unterschätzt.

3.5.2 Die Kooperation zwischen den Beteiligten des Projektes

Im gesamten Projekt wurden das Jugendamt Bergisch Gladbach, die FH Münster sowie die teilnehmenden Eltern als Beteiligte gesehen. Zwischen der Projektleitung der FH Münster und des Jugendamtes fand ein regelmäßiger Austausch zum aktuellen Stand des Projektes und zur Aufgabenverteilung sowie Koordinierung statt. Zu Beginn des Projektes wurde in einem ersten persönlichen Gespräch zwischen den Projektleitungen eine Projektskizze entworfen. Im Juli 2024 erfolgte ein weiteres persönliches Gespräch, um den Zwischenbericht der FH Münster zu erörtern.

Die einzelnen Projektschritte und die jeweiligen Workshops wurden zwischen FH Münster und Jugendamt GL kontinuierlich vor- und nachbesprochen. Ebenso wurde das Problem der Gewinnung von Eltern regelmäßig gemeinsam reflektiert, um stets neue Ideen zu entwickeln, wie weitere Eltern für das Projekt gewonnen werden könnten. Die Beteiligten der FH Münster bereiteten die Workshops inhaltlich vor und nach. Von Seiten der Beteiligten des Jugendamtes wurden die Eltern insbesondere im Frühjahr 2024 wie geplant kontaktiert und eingeladen; später unterstützten zunehmend die Studierenden diese Aufgabe. Vom Jugendamt wurden

die sehr gut geeigneten Räumlichkeiten und Materialien zur Durchführung der Workshops organisiert und bereitgestellt.

Zu Beginn wurde von Seiten der Eltern und der Studierenden eine Schweigepflichtszusicherung für das Projekt unterschrieben. Darüber erfolgte auch eine Kontaktaufnahme der FH Münster zu den Eltern, um diese weiter in das Projekt mit einzubeziehen. Hierbei wurde insbesondere die Kontaktaufnahme per E-Mail als sehr herausfordernd wahrgenommen, da Eltern kaum bis gar nicht reagierten.

3.5.3 Repräsentativität

Der Zugang zu den teilnehmenden Eltern erfolgte zunächst ausschließlich über den ASD und die Eingliederungshilfe des Jugendamtes. Hier wurden gezielt Eltern angesprochen, die Erfahrungen mit dem Jugendamt gemacht und Hilfe gem. §27 SGB VIII in Anspruch genommen haben. Die Zahl der tatsächlich am Projekt teilnehmenden Eltern blieb über alle Workshops hinweg gering – trotz erheblicher Werbung durch die Projektleitung im Jugendamt und auch trotz späterer Einbindung freier Träger in die Akquise von Eltern. Die teilnehmenden Eltern waren von der geringen Teilnehmer*innenzahl zunächst sehr verunsichert, da sie sich nun stärker als erwartet im Blickpunkt befanden, haben es aber später auch genossen, im Mittelpunkt zu stehen, bzw. bedeutsam zu sein. An dem Projekt haben insgesamt sieben Eltern teilgenommen, darunter ein Paar.

Die von den Eltern angesprochenen Themen sind vielfältig und bedeutsam. Aufgrund der insgesamt sehr begrenzten Zahl erreichter Eltern können die Ergebnisse zwar keinen Anspruch auf Repräsentativität haben, wohl aber eine erhebliche Aussagefähigkeit vorweisen.

Kommentar des JA der Stadt GL:

*Aus Sicht des Jugendamtes waren bereits die ersten Telefonate zur Terminkoordination mit den Eltern erkenntnisreich. Das Angebot auszusprechen in einem Projekt in einen Austausch auf Augenhöhe zu gehen und damit wertfrei als „Expert*innen der eigenen Erfahrung“ wahrgenommen zu werden, hatte bereits nach wenigen Sätzen unmittelbare Effekte. Einige Eltern äußerten, dass sie sich wertgeschätzt fühlen, an dem Projekt teilnehmen zu können und auch schon eine Idee hätten, warum die Fachkraft im ASD gerade an sie gedacht hätte. Andere hatten immense Befürchtungen, ob es im Nachgang ggf. negative Folgen haben könnte, wenn sie sich offen äußern würden.*

Alle beteiligten Eltern haben sehr spezielle Kooperationsgeschichten mit dem Jugendamt bzw. mit verschiedenen Jugendämtern erlebt. Auch stehen neben der direkten Kooperation mit dem Jugendamt einzelne Leistungen der HzE (SPFH) im Mittelpunkt der Berichte und Erfahrungen mit anderen Leistungen – nicht zuletzt der stationären HzE – sind kein Thema im Projektverlauf gewesen. Die teilnehmenden Eltern wurden von den gleichen 2-3 Mitarbeitenden des ASD angesprochen; auch hier wäre mehr Vielfalt wünschenswert gewesen.

Kommentar des JA der Stadt GL:

*Aus Sicht des Jugendamtes war es nicht allen Mitarbeiter*innen im ASD möglich, die Akquise von Eltern für das Projekt zu priorisieren. Als Hauptgrund dafür wurde der zeitdruckgeprägte Arbeitsalltag benannt, bei dem über die notwendigen Tätigkeiten zur Sicherstellung im Kinderschutz hinaus zu wenig Zeit bleibt. Zudem war die Fluktuation der Fachkräfte ein Hinderungsgrund. Nur wenige Mitarbeiter*innen sind noch da, die weitestgehend abgeschlossene Fälle über einen längeren Zeitraum so begleiten konnten, dass die Gewinnung der Eltern für eine nicht „notwendige“ Kooperation mit dem Jugendamt möglich war.*

4. Darstellung der Forschungsergebnisse

Im Folgenden werden die wichtigsten Forschungsergebnisse des Projektes dargestellt und eingeordnet. Viele Themen, die von den Eltern angesprochen wurden, sind nur verstehbar, wenn sie auf allgemeine Herausforderungen der Kinder- und Jugendhilfe und besonders der Jugendämter bezogen werden. Insofern werden zunächst einige grundlegende Entwicklungslinien und Probleme kommunaler Jugendhilfe skizziert, die als Grundlage für die konkreten Themen der Bezirkssozialarbeit und der Eingliederungshilfe in der Stadt Bergisch-Gladbach dienen.

4.1 Strukturqualität

Kommentar des JA der Stadt GL:

Die nun folgenden Darstellungen und Wünsche der Eltern werden an dieser Stelle bewusst nicht kommentiert oder relativiert, damit die Sichtweise in diesem Kontext für sich stehen kann.

4.1.1 Image und Profil des Jugendamtes

Jugendämter treten im Bereich der Hilfen zur Erziehung zumeist ihrerseits ‚in das Leben von Eltern‘ hinein – das gilt auch 35 Jahre nach Inkrafttreten des KJHG noch immer in den meisten Fällen. Sei es, dass Familien vor ihren Krisen und Konflikten die Augen verschließen, sich schämen oder sich nicht trauen, auf das Jugendamt zuzugehen. So werden Anstöße für einen Erstkontakt meistens von außen; in der Gegenwart zumeist von Institutionen wie Kindertageseinrichtungen und Schulen gegeben, mit denen die Eltern sich häufig bereits in längeren Konflikten befinden und die von den Eltern nicht unbedingt als hilfreiche Bildungs- und Förderorte für ihre Kinder und als geeignete Erziehungspartner*innen betrachtet werden.

Dass das Image von Jugendämtern schlecht und das Profil unklar ist, ist von mehreren der befragten Eltern in Bergisch-Gladbach angesprochen worden – und zwar unabhängig von eigenen, zum Teil auch positiven Erfahrungen. Insofern ist eine Imageverbesserung und Profilklärung eines einzelnen Jugendamtes zwar sinnvoll und möglich, Verantwortliche in Kommunen müssen aber immer bedenken, dass die mediale Berichterstattung in Bezug auf die Gesamtheit der ca. 600 Jugendämter in Deutschland nicht ohne weiteres durch örtliche und regionale Aktivitäten übertönt oder gar korrigiert werden kann.

Viele Jugendämter arbeiten an ihrem Image und Profil, indem sie Dienstleistungen ausbauen, die in der Bevölkerung ‚gut ankommen‘ und freiwillig in Anspruch genommen werden können, wie z.B. Frühe Hilfen, Kindertageseinrichtungen und Beratungsstellen. Nur selten gelingt es durch solche Strukturmaßnahmen aber, das Image des Jugendamtes insgesamt oder gar des Allgemeinen Sozialen Dienstes aufzuwerten, da die Bevölkerung weiß, dass es sich um voneinander mehr oder weniger unabhängige Dienste und Einrichtungen handelt. Anders stellt sich die Situation dar, wenn kommunale Jugendämter über eine lange Zeit hinweg intensiv und nachhaltig an Image und Profil arbeiten und es dann auch noch schaffen, dass in fachlichen Kontexten, in der Kommunalverwaltung und auch in den Medien positiv darüber berichtet wird. Hierzu zählen in NRW bspw. die Jugendämter Dormagen und Monheim³, denen ihr Engagement für Kinder und Familien ‚wirklich‘ abgenommen wird. Beide Kommunen haben dazu aber auch über 20 Jahre intensiv an Konzepten, Angeboten, Strategien und Organisationskulturen gearbeitet.

Im Projekt „Qualitätsdialoge mit Eltern“ wünschten sich mehrere Eltern aus Bergisch-Gladbach, dass das Jugendamt zunächst einmal „einfach hilft“. Das würde bedeuten, dass das Jugendamt gewissermaßen in Vorleistung geht, wenn Eltern unter Druck zum Jugendamt kommen. Solche „Vorleistungen“ bestehen im ausführlichen Zuhören und erster konkreter Unterstützung; z.B. durch Hinweise zu frei zugänglichen, kostenlosen Hilfsangeboten. Die befragten Eltern wünschten sich zusätzlich konkrete Hilfen im Haushalt, Nachhilfe für Kinder mit Schulschwierigkeiten oder Mutter-Kind-Kuren – alles Optionen, die hin und wieder auch von Jugendämtern genutzt werden, also nicht völlig unrealistisch sind, aber in der gegenwärtigen Haushaltslage der Kommunen eher weiter abnehmen werden. Die in den letzten 20 Jahren entstandene Fokussierung auf Gefährdungen von Kindern wird von den Eltern hingegen als Misstrauen ihnen gegenüber erlebt und konterkariert „das gute Recht auf Hilfe (zur Erziehung)“.

Image und Profil von Jugendämtern allgemein und Allgemeinen Sozialen Diensten im Besonderen sind insofern auch 35 Jahre nach der großen Jugendhilfereform von 1990/91 unklar bzw. wenig ausgearbeitet und negativ behaftet. Einige der Bergisch-Gladbacher Eltern wiesen

³ Vgl. hierzu den mehrfach überarbeiteten Dormagener Qualitätskatalog und das Projekt „Monheim für Kinder“ (MoKi)

darauf hin, dass sie keine Informationen über die Leistungsmöglichkeiten des Jugendamtes hätten und daran zweifelten, ob das Jugendamt überhaupt hilfreich sein könne. In seiner Studie „Verwirkte Elternschaft“ zeigte Josef Faltermeier⁴ auf, dass gerade Eltern, deren Kinder in Wohngruppen und Pflegefamilien untergebracht werden mussten, sowohl sich selbst als gescheitert erleben und bewerten, als auch die Arbeit der Jugendämter grundständig unangemessen finden. In der Studie zeigen die Eltern sich zwar fast alle einsichtig, dass es richtig war, die Kinder aus den Familien zu nehmen, weil es ihnen in den Elternhäusern wirklich nicht gut ging, aber das bedeutet keineswegs, dass die Interventionen der Jugendämter deshalb begrüßt oder wenigstens als sinnvoll bewertet würden. Insofern ist klar, dass die rechtlichen und fachlichen Weiterentwicklungen im Bereich der Hilfen zur Erziehung – von der Fürsorge zur Dienstleistung – in der Elternschaft (noch) nicht als hilfreich und positiv erlebt werden. Unverständlich ist aber doch, warum Jugendämter in der Breite so wenig unternehmen, um Aufgaben und Profil der Arbeit transparenter zu machen, von Erfolgen zu berichten und dem Allgemeinen Sozialen Dienst zu mehr Profil und besserem Ansehen zu verhelfen – es ist davon auszugehen, dass dies die Arbeit einfacher und besser machen würde; nicht zuletzt finden Jugendämter, die im Kernbereich des ASD als fachlich qualifiziert und erfolgreich erscheinen, wesentlich leichter geeignete Mitarbeiter*innen als Soziale Dienste in anderen Kommunen.

4.1.2 Erreichbarkeit des Jugendamtes

Mehrere der befragten Eltern berichteten, dass Sie das Jugendamt schlecht erreichen könnten und die Aufrechterhaltung des Kontakts schwierig sei. Eine Mutter bat das Jugendamt in einer akuten Notlage um Hilfe und das Jugendamt Bergisch Gladbach meldete sich offenbar erst einige Monate später bei ihr. Zudem wurde ihr während eines Gerichtstermins empfohlen, einen Psychologen aufzusuchen, um Unterstützung zu erhalten. Jedoch dauerte die Bearbeitung ihres Anliegens beim Jugendamt so lange, sodass sie sich dazu entschied, selbst einen Psychologen ihrer Wahl zu suchen. Auch in der Folgezeit empfand sie, dass es ausgesprochen schwer war, mit dem Jugendamt Termine zu koordinieren und dass selbst die Erstberatungsstelle, welche dauerhaft besetzt sein sollte, nicht zu erreichen war bzw. nicht dazu beitrug, dass die zuständige Fachkraft sich meldete.

Andere Eltern berichteten von ähnlichen Problemen, wiesen aber auch darauf hin, dass sie zuletzt festgestellt hätten, dass das Jugendamt der Stadt Bergisch Gladbach an dem Problem der Erreichbarkeit arbeite; als Beispiel wurde die Erstberatungsstelle als zentrale Anlaufstelle benannt, die ohne vorherige Terminvereinbarung aufgesucht werden könne. Insofern besteht ein Widerspruch zwischen den Einschätzungen einiger Eltern und dem eigentlich recht guten Zugangsangebot des Jugendamtes: die Öffnungszeiten der Erstberatungsstelle sind im Internet gut auffindbar und es besteht zudem die Möglichkeit, individuelle Termine nach Vereinbarung zu erhalten. Für telefonische Anfragen können die Mitarbeitenden des Jugendamts über

⁴ Faltermeier 2001

die zentrale Telefonnummer der Stadt sowie über die einheitliche Behördennummer kontaktiert werden. Darüber hinaus besteht die Option, das Jugendamt per E-Mail zu erreichen. Diese vielfältigen Kommunikationskanäle sorgen im Prinzip dafür, dass Ratsuchende sowohl persönlich als auch auf digitalen Wegen Unterstützung erhalten können.

Zudem nutzt das Jugendamt moderne Kommunikationskanäle wie die städtische Facebook-Seite, um die Öffentlichkeit über relevante Themen, aktuelle Angebote und bevorstehende Veranstaltungen zu informieren. Auf diese Weise verbessert das Jugendamt aktuell die Möglichkeiten, mit der Bevölkerung in Kontakt zu bleiben und stets eine zeitnahe und unkomplizierte Erreichbarkeit zu gewährleisten (vgl. Homepage der Stadt Bergisch Gladbach. Online unter: <https://www.bergischgladbach.de/Dienstleistung.aspx?dlid=2049>).

Eingeschränkt wird die gute Erreichbarkeit der zuständigen Sachbearbeitungen im Jugendamt durch die hohe Personalfluktuationsrate. Darüber hinaus sind viele der Mitarbeitenden im Außendienst tätig, was die Erreichbarkeit und Kommunikation mit den Eltern zusätzlich erschwert. Ein weiteres Problem besteht darin, dass die telefonischen Zeitfenster der Mitarbeitenden oft nicht mit den Zeitfenstern der Eltern übereinstimmen. Als konkretes Beispiel berichteten Eltern, dass Mitarbeitende des Jugendamts nur von 8:00 bis 9:00 Uhr telefonisch erreichbar seien während viele Eltern in dieser Zeit damit beschäftigt sind, ihre Kinder in die Kindertagesstätte oder zur Schule zu bringen. Diese zeitliche Diskrepanz sorgt dafür, dass die Eltern in vielen Fällen nicht in der Lage sind, innerhalb des begrenzten Zeitfensters Kontakt aufzunehmen, was die Kommunikation erschwert.

Ein zusätzliches Problem ist die telefonische Ausstattung der Fachkräfte, die von Eltern als unzureichend angesehen wird. Zwar haben die Mitarbeitenden inzwischen Diensthandy erhalten, um ihre Erreichbarkeit zu verbessern und nicht nur per E-Mail kommunizieren zu müssen, doch dies löst nicht alle Kommunikationsprobleme. Eine mögliche Erweiterung der Erreichbarkeit über WhatsApp oder SMS wurde diskutiert, da diese Kommunikationskanäle häufig von Eltern genutzt werden. Allerdings ist bislang unklar, ob der Einsatz dieser Technologien im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben des Jugendamts steht, was eine Umsetzung erschwert.

In der Vergangenheit gab es offenbar im Telefonsystem des Jugendamtes zeitweilig keine Funktion, die verpasste Anrufe anzeigt, was es den Mitarbeitenden erschwerte, verpasste Anrufe nachzuvollziehen und zurückzurufen. Zuletzt wurde diese Funktion mit einem komplett neuen Telefonsystem jedoch eingeführt, sodass nun die Nummern verpasster Anrufe angezeigt werden. Dies ermöglicht es den Mitarbeitenden, zurückzurufen und auf die Anliegen der Eltern oder Klienten einzugehen, was eine Verbesserung der Erreichbarkeit und Kommunikation darstellt. Ein weiteres Thema ist die Frage, wie das „lange Warten“ auf einen Rückruf definiert wird. Es gibt häufig Rückmeldungen von Klienten, die anmerken, dass sie zu lange auf eine Rückmeldung warten. Doch was genau unter „zu lange“ zu verstehen ist, ist unklar. Diese Frage der Definition ist besonders relevant, da sie sich auf die Wahrnehmung der Klienten auswirkt und

somit die Beziehung zwischen dem Jugendamt und den Eltern oder Klienten beeinflussen kann. Im Rahmen der Kernprozesse des Jugendamts, wie beispielsweise den Hilfeplangesprächen, ist festgelegt, wie viele persönliche Kontakte zwischen Mitarbeitenden und Klienten stattfinden sollten. Diese Regelungen sind jedoch häufig durch die hohe Arbeitsbelastung und den Personalmangel schwer umzusetzen. In der Realität sind etwa 50% der Stellen im Jugendamt nicht besetzt, was es besonders schwierig macht, die vereinbarten Kontaktzahlen einzuhalten. Dies betrifft vor allem die Durchführung von Besuchskontakten und persönlichen Gesprächen außerhalb der Hilfeplangespräche. Der Personalmangel führt dazu, dass die Mitarbeitenden mit einer Vielzahl von Aufgaben belastet sind und weniger Kapazitäten für zusätzliche persönliche Kontakte haben. Im Falle von Krankmeldungen der Mitarbeitenden ist ein Abwesenheitsassistent im Einsatz, der automatisch über die Abwesenheit informiert. Dies sorgt für eine gewisse Transparenz, jedoch erfolgen auch in solchen Fällen nach der Aussage einzelner Eltern die Rückmeldungen nicht immer zeitnah, was zu weiteren Verzögerungen in der Kommunikation führen kann. Für dringende Notfälle (Kinderschutzfälle) existieren eine zentrale Telefonnummer und eine zentrale E-Mailadresse, sowie eine Rufbereitschaft des Jugendamtes außerhalb der regulären Dienstzeiten, welche über die Polizei erreichbar ist. Die Sachbearbeiter*innen in der Rufbereitschaft sind dafür zuständig, die zuständigen Mitarbeitenden des Jugendamts per E-Mail und bei Bedarf durch zusätzliche Rücksprache über Einsätze außerhalb der regulären Dienstzeit zu informieren. Doch trotz dieses Systems kommt es immer wieder vor, dass aus diesen E-Mails keine unmittelbaren Rückrufe oder Reaktionen folgen, was für die Klienten unbefriedigend ist. Ein weiteres Kommunikationsproblem ergibt sich aus der Tatsache, dass das Jugendamt häufig per E-Mail mit den Eltern kommuniziert. Jedoch haben viele Eltern offensichtlich Schwierigkeiten, diese Technologie verbindlich zu nutzen. Es zeigt sich, dass viele Eltern die E-Mails des Jugendamts nicht lesen oder zumindest nicht darauf antworten. Diese mangelnde Nutzung von E-Mail als Kommunikationskanal führt dazu, dass wichtige Informationen nicht immer zeitgerecht bei den Eltern ankommen und auch die Rückmeldungen ausbleiben. Dies erschwert die Zusammenarbeit und Kommunikation erheblich und trägt zu den bestehenden Problemen bei.

Verbesserungsvorschlag der Eltern für das Jugendamt Bergisch Gladbach:

Eltern stellen sich eine gute Erreichbarkeit des Jugendamts in der Regel als einen Service vor, der schnell, unkompliziert und zuverlässig Unterstützung bietet. Besonders wichtig ist dabei eine telefonische Erreichbarkeit, die es den Eltern ermöglicht, bei dringenden Anliegen sofort Kontakt aufzunehmen. Viele Eltern wünschen sich, dass das Jugendamt mit gut besetzten Hotlines oder Callcentern ausgestattet ist, die nicht nur während der regulären Bürozeiten erreichbar sind, sondern auch eine schnelle Reaktion auf ihre Anliegen gewährleisten. Ein solcher Service sollte auch in Notfällen und bei akuten Problemen schnell zur Verfügung stehen.

In Zeiten der Digitalisierung wird zudem erwartet, dass das Jugendamt auch online erreichbar ist. Ein benutzerfreundliches Online-Portal, über das Eltern schnell und unkompliziert Anträge stellen, Informationen einholen oder Beratungsanfragen stellen könnten, wäre eine wertvolle Ergänzung. Solche digitalen Angebote entlasten Eltern, die durch Beruf, Familie und andere

Verpflichtungen wenig Zeit haben, vor Ort im Jugendamt zu erscheinen. Die Möglichkeit, E-Mails zu senden oder in einem Live-Chat direkt Fragen zu stellen, stellt für viele Eltern eine willkommene Erleichterung dar, da sie so schneller Rückmeldungen erhalten, ohne auf einen persönlichen Termin angewiesen zu sein. Die an dem Projekt beteiligten Studierenden schlagen zudem vor, sich mittelfristig mit der Entwicklung eines Chatbots zu beschäftigen, der mit Hilfe künstlicher Intelligenz, eine Vielzahl von Anfragen und Informationsbedarfen von Eltern rund um die Uhr in kürzester Zeit bewältigen könne. Hierzu haben die Studierenden eine Skizze verfasst und ein Modell für einen Chatbot erarbeitet:



Darüber hinaus ist es wichtig, dass das Jugendamt auch durch persönliche Beratung zur Verfügung steht, insbesondere für komplexere Anliegen, die nicht durch Online-Angebote gelöst werden können. Flexibilität bei den Öffnungszeiten spielt hier eine entscheidende Rolle. Eltern, die berufstätig sind oder keine Betreuung für ihre Kinder haben, brauchen die Möglichkeit, auch außerhalb der üblichen Bürozeiten Termine zu vereinbaren. Eine schnelle und unbürokratische Terminvergabe ist hierbei von großem Vorteil.

Zusätzlich wünschen sich Eltern eine klare und transparente Kommunikation. Sie möchten genau wissen, welche Schritte sie unternehmen müssen, um Unterstützung zu erhalten, und welche Dokumente oder Informationen dafür erforderlich sind. Eine gute Erreichbarkeit bedeutet für Eltern nicht nur, dass sie jemanden erreichen können, sondern auch, dass ihre Anliegen schnell und verlässlich bearbeitet werden. Dazu gehört, dass sie auf Anfragen und Anträge zügig Rückmeldungen erhalten, ohne immer wieder nachhaken zu müssen. Nicht zuletzt wird von vielen Eltern auch ein Angebot vor Ort geschätzt. In ländlicheren Regionen oder für Eltern, die aus verschiedenen Gründen nicht in der Lage sind, das Jugendamt in der Stadt zu besuchen, wäre es hilfreich, wenn mobile Teams des Jugendamts oder Sprechstunden in den Stadtteilen angeboten würden. Dies würde den Eltern nicht nur den Weg ersparen, sondern auch die direkte Ansprache und Beratung in ihrem vertrauten Umfeld ermöglichen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine gute Erreichbarkeit des Jugendamts aus der Kombination von flexiblen Kontaktmöglichkeiten, klarer Kommunikation und schneller Bearbeitung besteht. Eltern erwarten einen Service, der ihre Bedürfnisse ernst nimmt und der es ihnen ermöglicht, auch in schwierigen Situationen auf schnelle und unkomplizierte Hilfe zurückzugreifen.

4.1.2 Zusammenarbeit mit freien Trägern der Jugendhilfe

Viele Eltern berichteten, dass sie regelmäßig von einer Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) unterstützt wurden oder immer noch werden. Diese Hilfen wurden teilweise explizit

gewünscht, andere erhielten diese Hilfe nach Bedarfsklärung des Jugendamts. Die meisten Eltern erlebten diese Hilfe als sehr sinnvoll und hilfreich und sind dankbar für die Unterstützung. Die alltagsnahe Unterstützung wird als sehr positiv empfunden, da besprochene Inhalte und mögliche Verbesserungsvorschläge direkt in den Alltag integriert werden können. Durch vermittelte Alltagsbewältigungskompetenzen wird ein erfüllteres Familienleben möglich. Es wird als große Entlastung angesehen, niedrighschwellig Fragen stellen zu können. Es geht den befragten Eltern im Allgemeinen um den Umgang mit Kindern wie beispielsweise gute Ernährung, geeignete Beschäftigungsmöglichkeiten und Fragen zur Erziehung. Auch bei der Bewältigung von Krisensituationen erfahren die Eltern Entlastung. Eine Mutter berichtete, dass sie die Fachkraft bei relevanten Fragen zu jeder Uhrzeit kontaktieren konnte. Es wurde zeitnah und engagiert auf Fragen geantwortet. Die betreuenden Fachkräfte wurden oft als Vertrauensperson und nach langjähriger Betreuung als Freund*innen der Familie angesehen. Auch das Arbeiten auf Augenhöhe erlebten die Eltern als besonders angenehm. Unvoreingenommenheit seitens der Fachkraft spielte bei allen Eltern eine wichtige Rolle.

Besonders positiv aufgefallen ist die Unterstützung bei Gerichtsterminen. Alle Eltern fühlten sich gut unterstützt, was auf die gute Zusammenarbeit der Familienhilfe mit der Fachkraft des Jugendamtes zurückzuführen war. Einige Eltern erzählten, dass es die niedrighschwellige Möglichkeit gab, die zuständige Fachkraft über WhatsApp zu kontaktieren. Die Erreichbarkeit scheint so deutlich besser zu funktionieren, als wenn nur die Kontaktaufnahme per Telefon angeboten wird. Ein weiteres Elternpaar berichtete davon, dass sie von zwei Fachkräften unterstützt würden. Eine Fachkraft konzentrierte sich nur auf die Kinder und die andere Fachkraft unterstützte die Eltern. Dieses Tandem-Modell empfinden die Eltern als sehr hilfreich, da es zu geringerem Konfliktpotential führt.

Das Vereinbaren von Terminen wurde meist als sehr unproblematisch angesehen, anders sah es bei der Einhaltung dieser Termine aus. Es wurde mehrfach berichtet, dass Termine verschoben und sogar kurzfristig abgesagt wurden. Dies führte zu Verunsicherung und zum Verlust von Stabilität. Andere Eltern erzählten, dass vereinbarte Termine nicht abgesagt wurden und die Fachkraft einfach nicht erschien. Diese Unzuverlässigkeit führte zu einem erschwerten Beziehungsaufbau. Ein Problem scheint auch zu sein, dass Eltern oft nicht wissen mit welchem Zeitkontingent die Familienhilfe in der Familie eingesetzt ist. Die zu Beginn der Hilfe vereinbarten Absprachen und Angebote wurden teilweise aufgrund von Zeitmangel nicht eingehalten.

Eine weitere Mutter gab Einblick in ihre äußerst belastenden Erfahrungen mit einer Fachkraft eines Trägers. Sie äußerte, dass die Fachkraft als unprofessionell und wenig kompetent empfunden wurde. Zudem schilderte die Mutter ein ambivalentes Verhalten der Fachkraft. Während diese im direkten Kontakt stets positiv über die Interaktion zwischen Mutter und Kind sprach, übermittelte sie dem Jugendamt offenbar dennoch eine Meldung wegen Kindeswohlgefährdung. Im weiteren Verlauf der Hilfe wollte die Mutter ihr Recht auf Einsicht in die Akten

wahrnehmen. Diese Einsicht wurde ihr anscheinend jedoch sowohl vom freien Träger, als auch vom Jugendamt verweigert.

Die Mutter eines Sohnes erzählte, dass sie eine Familienhilfe zur Unterstützung erhielt, nachdem ihr Sohn Verhaltensauffälligkeiten zeigte, die auf Autismus hindeuteten. Sie war sehr unzufrieden mit der Fachkraft, da diese über keinerlei Wissen beziehungsweise Vorkenntnisse über Autismus-Spektrums-Störungen verfügte. Sie deutete an, dass die Fachkraft aufgrund ihrer Unwissenheit ihrem Sohn eher schadete als half. Sie äußerte die Sorge, diese Problematiken dem Jugendamt zu melden, da sie befürchtete, dass die Hilfe in diesem Fall nicht verlängert würde. Ihr Wunsch ist es, bei Reflexionsgesprächen wie dem Hilfeplangespräch Kritik äußern zu können, ohne Angst vor möglichen Sanktionen haben zu müssen. Mehrere Eltern beschrieben Fachkräfte der Familienhilfe als wenig kritikfähig, die Fachkräfte würden Kritik sofort als persönlichen Angriff auffassen.

Die Sorge, überhaupt keine Hilfe mehr zu erhalten, hielt Eltern davon ab, Kritik an der Familienhilfe zu äußern. Es stellte sich heraus, dass Eltern keine direkten Anlaufstellen bekannt sind, um Kritik einzubringen. Meist wussten sie nicht, an welche Institution oder Ansprechperson sie sich wenden sollten, um ihre Probleme anzusprechen oder sie hatten zu große Sorge vor den Konsequenzen. Im Laufe der Workshops lernten wir keine Eltern kennen, die vom freien Träger oder Jugendamt zu ihren Erfahrungen befragt wurden.

4.1.3 Beschwerdemöglichkeiten

Anhand der Interviews mit den Leistungsempfänger*innen, wurde deutlich, dass es einen Verbesserungsbedarf in der Feedbackkultur gibt. Diesen scheint es sowohl gegenüber den freien Trägern als auch dem Jugendamt Bergisch Gladbach zu geben. Eltern wird kaum eine Möglichkeit geboten, unabhängig von den Hilfeplangesprächen, welche in den meisten Fällen alle sechs Monate stattfinden, ihre Kritik zu äußern. Es wurde mehrfach davon berichtet, dass außerdem die Angst zu groß ist, in diesem Setting Kritik zu äußern oder bestehende Probleme anzusprechen. Die größte Sorge sei, die aktuelle Form der Hilfe vollständig zu verlieren und somit die erreichte Stabilität, die durch die Hilfe erlangt wurde, zu verlieren. Zudem bestehe trotz Schwierigkeiten oftmals ein Vertrauensverhältnis zur Fachkraft, welches die Eltern nicht gefährden möchten. Eltern erzählten, dass Kritik, welche bei der Familienhilfe selbst geäußert wurde, direkt auf Ablehnung und zu einer angespannten Zusammenarbeit führte. Deshalb vermieden es die meisten Eltern, Probleme direkt während der Hilfe anzusprechen.

Selbstverständlich hängen Kritik- und Reflexionsfähigkeit stark von der betreuenden Fachkraft sowie deren individuellen Persönlichkeitsmerkmalen und Wertevorstellungen ab. Grundsätzlich aber besteht ein großer Bedarf an Aufklärung und Sensibilisierung hinsichtlich der vorhandenen Kritik- und Beschwerdestellen. Eine gute und einfache Lösung könnte die Nennung von Anlaufstellen mit gezielten Ansprechpersonen zu Beginn der Hilfe durch das Jugendamt und die

Familienhilfe sein. Die Fachkräfte sollten verständlich darauf aufmerksam machen (vgl. Merchel u.a. 2023, S.263) und Informationen über Feedbackmöglichkeiten schriftlich aushändigen, um eine hohe Transparenz zu ermöglichen.

Sollten angesprochene Probleme bei der betreuenden Familienhilfe nicht die gewünschte Resonanz finden, besteht schon heute die Möglichkeit, sich an das Beschwerdemanagement des freien Trägers zu wenden. So wurde z.B. von den Eltern darauf verwiesen, dass ein freier Träger konkrete Mitarbeitende benannt habe, welche offen für Kritik und Verbesserungsvorschläge seien. Es gibt die Möglichkeit diese telefonisch, per E-Mail oder über ein Kontaktformular zu kontaktieren. Zudem gibt es immer die Möglichkeit, sich mit Anliegen direkt an die zuständige Fachkraft des Jugendamts zu wenden. Während des letzten Workshops, der mit Eltern und Mitarbeiter*innen des Jugendamtes stattfand, ermutigte der Abteilungsleiter die Eltern, sich bei Problemen mit den Fachkräften auch an Leitungskräfte im Jugendamt zu wenden. Er versicherte, dass dieses Vorgehen nicht zu negativen Konsequenzen für die zuständige Fachkraft führe. Es trage dazu bei, bestehende Missverständnisse oder Kommunikationsschwierigkeiten aufzuklären,

Eine weitere Beschwerdemöglichkeit bietet die öffentlich zugängliche Beschwerdestelle der Stadt Bergisch Gladbach. Dort können Bürger*innen der Stadt Bergisch Gladbach Beschwerden, Kritik und Verbesserungsvorschläge zu Angeboten und Dienstleistungen der Verwaltung äußern. Die Kontaktaufnahme ist über ein Kontaktformular oder an zwei Tagen in der Woche telefonisch möglich. Für telefonische Anfragen steht ein Gesamtzeitkontingent von fünf Stunden zur Verfügung. Dies scheint nicht besonders viel zu sein, es wird jedoch darauf hingewiesen, dass Rückrufe stattfinden (vgl. Webseite der Stadt Bergisch Gladbach). Für die Zukunft wäre zu prüfen, inwiefern diese Beschwerdestelle auch im Kontext der Jugendamtsarbeit hilfreich sein kann und ob ggf. ergänzend eine eigenständige Beschwerdestelle im Jugendamt angemessen wäre.

Aktuell verfügen nur sehr wenige Jugendämter in Deutschland über eigenständige interne Beschwerdemöglichkeiten – z.B. die Stadt Bochum. Stadtverwaltungen und kommunale Politik sind zwar nach wie vor skeptisch, inwiefern solche Angebote sinnvoll bzw. notwendig sind, aber im Hinblick auf die Bedürfnisse der Nutzer*innen und die Vergleichbarkeit mit den Ansprüchen an freie Träger der Jugendhilfe sollte diese Perspektive auch in Bergisch Gladbach geprüft werden. Schließlich ist das Jugendamt als komplexe Organisation zu betrachten, deren Kultur in der Vergangenheit stärker durch klare Vorgaben und Strukturen sowie Routinen geprägt war, als durch Anforderungen, die sich im Kontext Sozialer Arbeit ergeben: Flexibilität, Lernbereitschaft und Fehleroffenheit. Merchel fordert deshalb, dass es in den Allgemeinen Sozialen Diensten der Jugendämter zu einem Umdenken bei den Fachkräften kommen müsse, damit diese Fehler und Lernmöglichkeiten besser wahrnehmen und aufgreifen könnten. Dazu zähle auch der Umgang mit Beschwerden, denn gerade diese könnten aufschlussreiche Informationen über mögliche Fehler des Systems preisgeben (Merkel 2023, S.452).

Eine weitere Möglichkeit für Eltern, ihre Beschwerden, Kritik oder Probleme zu äußern, bieten unabhängige Beschwerdestellen. Bereits 2011 wurde von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege die erste Ombudsstelle für die Jugendhilfe in NRW gegründet. Seit dem Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes im Jahr 2021 ist das Angebot der Ombudsstellen in § 9a SGB VIII auch gesetzlich verankert und es ist davon auszugehen, dass in den nächsten Jahren weitere regionale Ombudsstellen entstehen werden. Diese unabhängigen Beratungs- und Beschwerdestellen bieten Kindern, Jugendlichen und Eltern Unterstützung bei Konflikten oder Unsicherheiten im Zusammenhang mit Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe. Alle Beratungen sind kostenfrei, solange die Klient*innen Leistungen des SGB VIII in Anspruch nehmen (möchten). Abgesehen von der Beratung wird Klient*innen bei der Formulierung von Beschwerden geholfen und dafür gesorgt, dass die Beschwerden an richtiger Stelle Gehör finden. Zudem begleiten Fachkräfte Klient*innen zu wichtigen Gesprächen beim Jugendamt oder anderen Institutionen. Ein großer Vorteil ist hierbei, dass Eltern sich weniger vor negativen Konsequenzen fürchten müssen. Sie bekommen zunächst nur Unterstützung und fühlen sich gehört (vgl. Hemker u.a. 2019, S.21).

4.2 Prozessqualität

4.2.1 Aufklärung Wunsch- und Wahlrecht

Das Wunsch- und Wahlrecht wurde insbesondere im Kontext der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) nach § 31 SGB VIII thematisiert. Bei einer Mutter wurde eine SPFH eingesetzt, die vom Jugendamt bestimmt wurde. Sie berichtete den Studierenden davon, dass sie lieber selbst eine SPFH ausgesucht hätte, denn mit der vom Jugendamt gewählten SPFH habe sie weniger gute Erfahrungen gemacht. Die bisher zuständige Fachkraft der SPFH sei „katastrophal“ und würde nur Lügen über sie erzählen. Eine neue Familienhelferin passe zum Glück besser, da sie auch mal alleinerziehend war und die Mutter sich dadurch besser von ihr verstanden fühlt. Auch eine weitere, zwischenzeitlich tätige Familienhelferin wurde vom Jugendamt ausgesucht und sei in ihren Augen „unqualifiziert und unerfahren“ gewesen. Sie habe das Gefühl gehabt, dass sie der Familienhelferin mit Tipps helfen müsse, anstatt umgekehrt.

Eine andere Mutter berichtete, dass sie aus eigenem Antrieb nach der Geburt ihres Kindes eine Familienhebamme nach § 16 SGB VIII organisiert habe. Die Familienhebamme hatte dann nach einiger Zeit, aufgrund des Alters des Kindes, entschieden, dass sie als Hebamme, nicht mehr benötigt würde und eine SPFH nun besser sei. Diese Mutter berichtete, dass sie eine Mitsprachemöglichkeit bei der Auswahl der SPFH hatte und sie vor Beginn der Hilfe die Fachkraft kennenlernen konnte. Sie fand die Fachkraft sehr kompetent und vertrauensvoll. Die Terminfindung mit der SPFH sei aber schwierig gewesen. Des Weiteren bemängelte sie, dass die Absprachen kompliziert seien, weil die SPFH mehrere Zuständigkeiten in der Familie habe.

Dies bedeutet, dass sie für weitere Personen im Haushalt zuständig sei und sich somit um mehrere Angelegenheiten/Probleme etc. gleichzeitig kümmern muss.

Für eine dritte Mutter wurde eine SPFH eingerichtet, um sie im Alltag zu unterstützen. Dies fand sie aber wenig hilfreich, da sie aufgrund ihrer pädagogischen Ausbildung nichts Neues gelernt habe. Auch sollte sie häufiger Spaziergänge mit der Familienhelferin machen, die sie als wenig hilfreich empfand. Auch zahlreiche Äußerungen der Helferin in Bezug auf ihr Kind haben die Mutter gestört.

In einem Gespräch mit mehreren Eltern berichteten einige von ihnen, dass sie mitentscheiden könnten, ob die Fachkraft der SPFH eher älter oder jünger sowie männlich oder weiblich sein sollte. Sie wurden zwar nicht über ihr Mitspracherecht unterrichtet, aber durften mitentscheiden, welche konkrete Fachkraft für sie eingeteilt wird.

Nach § 5 SGB VIII steht den Leistungsberechtigten das Recht zu, zwischen Einrichtungen und Diensten verschiedener Träger zu wählen und Wünsche hinsichtlich der Gestaltung der Hilfe zu äußern. Vor allem muss auf dieses Recht hingewiesen werden. Der Wahl und den Wünschen der Leistungsberechtigten soll entsprochen werden, wenn diese nicht mit unverhältnismäßigen Mehrkosten verbunden sind. Wenn sich die Leistungsberechtigten eine Leistung eines Anbieters wünschen, mit deren Träger aber keine Vereinbarungen nach §78b bestehen, so soll der Wahl nur entsprochen werden, wenn die Erbringung der Leistung in dieser Einrichtung im Einzelfall oder nach Maßgabe des Hilfeplans (§36) geboten ist.

Insgesamt lässt sich zum Wunsch- und Wahlrecht festhalten, dass die Erziehungsberechtigten nicht immer auf ihr Recht auf Mitbestimmung hingewiesen wurden. Auch hatten einige der befragten Personen nicht die Möglichkeit mitzuentcheiden, welche Fachkraft zu ihnen kommt. Einige der Befragten hatten Glück und haben sich gut mit der SPFH verstanden und konnten/können gut mit ihr zusammenarbeiten. Bei anderen Befragten hat die Zusammenarbeit nicht gut funktioniert und es gab Konflikte, welche aber auch oft nicht an die zuständigen Mitarbeitenden des Jugendamtes herangetragen worden sind, weswegen die Situation nicht verbessert werden konnte.

Für die Zukunft wäre es wichtig, dass die zuständigen Mitarbeiter*innen des Jugendamtes die Erziehungsberechtigten auf das Wunsch- und Wahlrecht dezidiert hinweisen und es ihnen erklären. Ergänzende Informationen können durch Flyer oder Broschüren gegeben werden, in denen Eltern grundständig über ihre Rechte aufgeklärt werden.

4.2.2 Informationen und Transparenz

Die befragten Eltern zeigten ein großes Interesse und Bedürfnis nach Informationen und Transparenz im Prozess der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt. Sie wollten genau wissen,

was mit ihnen passiert, was sie selbst tun können und sollen, was die Aufgaben des Jugendamtes sind und welche Rechte sie als Eltern haben. Dies ist aus zweierlei Perspektive völlig nachvollziehbar. Zunächst muss man sagen, dass die Informationen, die für Eltern verfügbar sind (Webseite und gedruckte Flyer) aus Sicht der Forschungsgruppe der FH Münster außerordentlich spärlich und unangemessen sind. Wenn man bedenkt, wie existenziell bedeutsam Kommunikation und Kooperation mit dem Jugendamt für Eltern ist, ist es geradezu unverantwortlich, wie gering Umfang und Qualität von analogen und digitalen Informationsquellen von Jugendämtern allgemein sind. Ergänzend zu deren Weiterentwicklung sind andere Maßnahmen denkbar, um das Wissen über die Arbeit von Jugendämtern zu vergrößern und das Vertrauen zum Allgemeinen Sozialen Dienst zu vergrößern. Neben vielen Angeboten, die bereits in vielen Kommunen weit verbreitet sind, z.B. Präsenz des ASD in Kitas, Schulen und Nachbarschaftstreffs, aber aus Ressourcengründen in den letzten Jahren zurückgenommen wurden, ist es denkbar, dass Fachkräfte des ASD selbst die Willkommensbesuche nach der Geburt übernehmen oder anderweitige Chancen nutzen, frühzeitig in Kontakt mit Eltern zu kommen und dabei auch die eigenen Kompetenzen sowie die institutionellen Möglichkeiten aufzuzeigen.

Noch wichtiger als der Ausbau der Informationsmöglichkeiten ist für die Eltern im Projekt gewesen, dass sie das Gefühl hatten, nicht als Menschen mit eigenständigen Rechten wahrgenommen und adressiert zu werden. Angesichts der starken Rechtsstellung von Eltern in Grundgesetz (Artikel 6) und SGB VIII, das Eltern als Leistungsberechtigte vorsieht, überrascht diese elterliche Wahrnehmung und Kritik. Man könnte daraus schließen, dass jegliche Kommunikation mit Eltern – vom Erstgespräch über Beratung, Hilfeplanung bis Hilfeende – die vorgesehene Orientierung an den Rechten von Eltern (und Kindern) stärker ausstrahlen sollte. Angefangen von der Sprache und Bildsprache (Hilfe zur Erziehung – Ihr gutes Recht!) über die Erwähnung von Rechten in allen Gesprächen, bis zu Hinweisen auf Rechte und Beschwerdemöglichkeiten in allen Dokumenten wären hier viele Verbesserungen denkbar.

In den Gesprächen äußerten einige Eltern auch Fragen zu ihren Rechten und zeigten Unkenntnis und Unsicherheit; z.B. in Bezug auf die Möglichkeiten der Akteneinsicht, der Beschwerde und der Hinzuziehung unabhängiger Rechtsberatung in Konflikten. Neben der Sensibilisierung und Schulung der Fachkräfte des ASD zu diesen, für Eltern zentralen Aspekten, steht es allgemein an, dass Jugendämter sowohl interne Rechtsberatung und Beschwerdemöglichkeiten aufbauen bzw. weiterentwickeln, als auch aktiv die im Aufbau befindlichen Ombudsstellen in der Jugendhilfe nach § 9a unterstützen und bewerben. Die Ombudsstelle Jugendhilfe NRW mit Sitz in Wuppertal bietet z.B. bereits seit mehr als 10 Jahren Jugendämtern eine intensive Kooperation an; von dieser Möglichkeit machen bisher nur ca. 10% der Jugendämter in NRW Gebrauch – ein erheblicher Teil der Jugendämter informiert Eltern und

junge Menschen über dieses Angebot gar nicht oder kritisiert gar aktiv dessen Dienstleistungen und verweigert die Kooperation.⁵

4.2.3 Stigmatisierung - Umgang mit Gefühlen/ Achtung/ Respekt

Ein Familienvater berichtete, dass ein anderes Jugendamt vor einiger Zeit aufgrund seines Aussehens geäußert habe, dass er doch bestimmt schon einmal im Gefängnis gewesen sei. Diese Vermutung stimmte jedoch nicht. Zudem wurde der Vater dort angeblich als „Psychopath“ bezeichnet, als er sich beschwerte, dass der Jugendamtsmitarbeiter vor ihm seine Hände geknackt hat. Der Klient empfand das Knacken der Hände als unangemessen. Außerdem wurde er als „Verschwörungstheoretiker“ bezeichnet und es wurde ihm aufgrund einer früheren Inobhutnahme eines Kindes durch ein anderes Jugendamt unterstellt, dass er seine Kinder misshandeln würde. Dieses Verhalten wurde als sehr verurteilend wahrgenommen, da es für die Unterstellungen gar keine konkreten Anhaltspunkte gab. Das betreffende Jugendamt stützte nach seiner Darstellung seine Annahme der Misshandlung ausschließlich auf die Tatsache, dass das Kind einnässte, da dies ein mögliches Indiz für sexuellen Missbrauch sein könnte.

Eine Mutter erzählte in den Gesprächen, dass ihr das Jugendamt Bergisch Gladbach vor vielen Jahren unterstellt habe, eine psychische Erkrankung zu haben, wodurch ihr häufig die Kompetenz in Erziehungsfragen abgesprochen wurde und ihr diverse Unfähigkeiten unterstellt worden sind. Vor dem Familiengericht musste sie sich gegen falsche Anschuldigungen verteidigen und ihre Unschuld beweisen. Sie drückte aus, dass sie sich vom Jugendamt hinterlistig behandelt sowie vernachlässigt gefühlt habe und es sehr verletzend sein könne, wenn man als „Psychofall“ oder „Sozialer Brennpunkt“ eingestuft wird. Sie hatte offenbar keinerlei Möglichkeiten, sich zu verteidigen, außer vor Gericht. Zudem gab die Frau an, dass, selbst wenn sie eine psychische Erkrankung gehabt hätte, diese kein Kriterium dafür gewesen wäre, dass sie eine schlechte Mutter ist. Es fühlte sich für sie an, als würde es nur schwarz oder weiß geben. Außerdem hat sie sich als alleinerziehende Mutter so gefühlt, als würde sie schon direkt im Fokus des Jugendamtes stehen. Das Jugendamt hat sich ihrer Meinung nach voreingenommen verhalten. Hintenherum würde über sie geredet und sie könnte das Stigma nicht mehr loswerden.

Ein weiterer Vater berichtete, dass seiner Frau ebenfalls eine psychische Erkrankung unterstellt worden ist. Es wurde ein Gutachten erstellt, welches vom Jugendamt nicht akzeptiert wurde. Daraufhin musste ein weiteres Gutachten erstellt werden. Dies empfand die ganze Familie als sehr belastend. Zudem zeigte das Jugendamt wenig Empathie für die psychische Erkrankung des Familienvaters. Ihm wurde das Gefühl vermittelt, dass er nur Mitsprache bei der Erziehung seiner Tochter habe, wenn er sich richtig kümmern könne.

Insgesamt zeigen sich in den Berichten der Eltern viele Gemeinsamkeiten. Die Eltern nahmen eine voreingenommene Haltung und eine Stigmatisierung durch das Jugendamt wahr. Zudem

⁵ Vgl. hierzu z.B. die online verfügbaren Jahresberichte der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

wurden den Eltern nach ihren Angaben unberechtigte Annahmen oder Vorwürfe gemacht, die häufig ohne konkrete Beweise erhoben wurden. Außerdem wurde ihre erzieherische Kompetenz infrage gestellt, und es fehlte aus ihrer Sicht an Empathie und objektiver Einschätzung seitens der Mitarbeiter des Jugendamtes. Des Weiteren hatten die Eltern das Gefühl, nicht vom Jugendamt ernst genommen zu werden, da es entweder wenig Raum gab, Kritik zu äußern oder die Kritik nicht angenommen wurde.

Man kann nun diese Schilderungen in Bezug zur Stigmatheorie Goffmans und weiterer sozial-psychologischer Studien zu den Themen Stigmatisierung und Beschämung setzen. Wenn wir mit Goffman zwischen antizipiertem, erlebtem und internalisiertem Stigma unterscheiden, können wir besser verstehen, worin die Schwierigkeit besteht, im Jugendamt nicht stigmatisierend mit Eltern zu kooperieren. So kommen viele Eltern bereits mit dem sog. antizipierten Stigma zu ersten Gesprächen ins Jugendamt. Aufgrund ihrer Vorerfahrungen mit Institutionen (Kitas, Schulen etc.), Nachbar*innen und anderen privaten Kontakten ‚wissen‘ sie bereits, dass sie sich als schlechte Eltern bereits ‚einen Namen‘ gemacht haben. Eltern haben also bereits die Erwartung, im Jugendamt abgewertet und beschuldigt zu werden – schließlich müssen sie sogar, wenn sie eine Hilfe zur Erziehung beantragen, nach § 27 SGB VIII nachweisen, dass „eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist“. Da die Eltern also bereits im Erstkontakt damit rechnen, beschämt oder gar beschuldigt zu werden, geschieht es – ganz im Stile einer self-fulfilling prophecy – leicht, dass die Kommunikation dann auch tatsächlich als stigmatisierend erlebt wird. Auf diesem Wege verfestigt sich die Erfahrung von Abwertung und Diskriminierung und es entsteht das sog. internalisierte Stigma im Sinne einer negativen Selbstzuschreibung bzw. eine beschädigte Identität, in der es zusätzlich zu Selbstabwertung kommt.

Insofern müssen Fachkräfte in Jugendämtern sehr ‚auf der Hut‘ sein, dass sie der Produktion bzw. Verstärkung von Stigmata nicht Vorschub leisten. Ein Teil ihrer Arbeit kann als Stigma-Management beschrieben werden, was einer sehr herausfordernden Arbeit entspricht. Mark Schrödter und seine Kolleg*innen von der Universität Kassel haben dieses Problem in den letzten Jahren intensiv untersucht⁶ und vertreten mitunter gar die These, dass Hilfen zur Erziehung immer stigmatisierend sind, weil sie im Unterschied zum Besuch einer Kita oder einer Schule als „Sonderbedarf“ definiert werden, auf den nur dann ein Anspruch besteht, wenn man sich zuvor als unfähig erwiesen hat und sich nicht selbst helfen konnte. Selbst wenn man diese Hypothese für übertrieben hält, muss man doch zugestehen, dass Fachkräfte im Rahmen der Jugendamtsarbeit tief in die Privat- und Intimsphäre der Nutzer*innen eingreifen und dass dieses mit einer potenziellen Verletzlichkeit und emotionalen Belastung für die Betroffenen einhergehen und Prozesse der Scham auslösen kann; besonders in Situationen, in denen Probleme definiert und besprochen werden müssen. Diese Momente bergen nicht zuletzt wegen des asymmetrischen Beziehungsgefüges ein erhebliches Potenzial für die Entstehung von

⁶ Vgl. Schrödter 2022

Schamgefühlen. Die Fachkräfte verfügen über Wissen, Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten, während die Hilfesuchenden auf Unterstützung angewiesen sind. In diesem Machtgefälle entsteht eine soziale Dynamik, die normative Rollenerwartungen impliziert. Die Hilfesuchenden müssen dabei ihre Schwierigkeiten offenlegen, um als legitime Adressat*innen der Sozialen Arbeit anerkannt zu werden. Das öffentliche Sichtbarwerden privater Probleme kann als beschämend erlebt werden, da es einen Bruch mit Normen und Leistungserwartungen darstellt. Fachkräfte der Sozialen Arbeit müssen sich dieser Problematik bewusst sein und versuchen, beschämende Situationen zu vermeiden oder zumindest abzumildern. Menschen, die sich mit dem Gedanken auseinandersetzen, institutionelle Unterstützung zu suchen, erleben häufig ein Gefühl des persönlichen Versagens. Sie empfinden den Hilfesuchprozess als Eingeständnis, ihre Probleme nicht mehr selbstständig bewältigen zu können (vgl. Bolay 1998, S.36, zit. n. Schröder 2013, S.7ff.). Daher sind Nutzer*innen des Allgemeinen Sozialen Dienstes besonders vulnerabel und anfällig für Scham, insbesondere wenn sie zusätzlich stigmatisiert werden. Durch eine sensible Gesprächsführung und den respektvollen Umgang mit persönlichen Informationen kann dazu beigetragen werden, dass der Zugang zu sozialer Unterstützung nicht als entwürdigend erlebt wird, sondern als eine legitime Form der Hilfe, die Menschen in schwierigen Lebenslagen zusteht (vgl. ebd., S.50, zit. n. Schröder 2013, S.11).

Die im Rahmen des Projektes befragten Eltern erlebten in Kontakten mit dem Jugendamt häufig, dass sie mit voreingenommenen Annahmen und unbegründeten Vorwürfen konfrontiert worden sind. In vielen Fällen wurde ihnen aufgrund ihres äußeren Erscheinungsbildes (in einem anderen Jugendamt), ihrer sozialen Herkunft oder vermeintlicher Auffälligkeiten eine unangemessene Behandlung zuteil, ohne dass konkrete Beweise vorlagen. Zudem fehlte es an Empathie und einer objektiven Einschätzung ihrer individuellen Situation. Kritik oder Bedenken konnten einige von ihnen nur schwer äußern, da das Jugendamt teilweise wenig Bereitschaft zeigte, diese anzunehmen. Die Eltern fühlten sich zudem stigmatisiert und ungerecht behandelt, was ihr Vertrauen in die Institution weiter erschütterte. Zudem wird die soziale Infragestellung der Rolle als Eltern insbesondere dann als identitätsbedrohend erlebt, wenn kaum andere soziale Rollen zur Verfügung stehen, über die gesellschaftliche Anerkennung erfahren werden kann. Insbesondere für Eltern mit niedrigem sozioökonomischem Status ist die Rolle als Eltern häufig eine sehr zentrale Ressource des positiven Selbstbildes. (vgl. Hughes/Chau/Vokkri 2015, S. 355 zit. n. Schrödter et al. 2022, S. 93)

Um in der sensiblen Situation des Gesprächs mit Eltern, die in ihrem Alltag wenig soziale Anerkennung erfahren, ggf. ein geringes Selbstwertgefühl haben und evtl. bereits mit antizipierten Stigmata in den Kontakt kommen, diese vulnerablen Gegenüber nicht weiter abzuwerten und ggf. in Flucht oder Widerstand zu treiben, bieten Methoden des „vorurteilsbewussten Handelns“ erlernbare Chancen, die genutzt werden können (vgl. Geschke 2012).

4.2.4 Allparteilichkeit

Aus den Workshops wurde von den Eltern der Wunsch nach einer Allparteilichkeit bei der Eltern- bzw. Paarberatung im Jugendamt mitgenommen. Bei der Thematisierung von Familienkonflikten sei in der Vergangenheit nicht immer eine Deeskalation dieser Konflikte in den Gesprächen gelungen. Die beteiligten Eltern erklärten insbesondere, dass nicht immer beide Elternteile durch das Jugendamt gut behandelt würden und teilweise nur mit dem kooperationsbereiten Elternteil gearbeitet werde.

Die befragten Eltern wünschen sich in der Beratung beim Jugendamt daher verstärkte Allparteilichkeit, weil sie das Gefühl haben möchten, dass ihre Anliegen und Sichtweisen fair und ohne Vorurteile behandelt werden. Allparteilichkeit bedeutet, dass die Fachkräfte keine Partei ergreifen, sondern die Interessen aller Beteiligten gleichwertig anerkennen und berücksichtigen. Es geht darum, eine ausgeglichene und neutrale Haltung einzunehmen, um Vertrauen aufzubauen und eine konstruktive Lösungsfindung zu ermöglichen. Eltern möchten nicht das Gefühl haben, dass die Fachkräfte auf der Seite des anderen Elternteils stehen. Eine neutrale Haltung hilft, Konflikte zu entschärfen und die Kommunikation zu verbessern. Wenn beide Elternteile sich gehört und verstanden fühlen, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie gemeinsam an einer Lösung arbeiten können. Eine allparteiliche Haltung fördert eine sachliche und faire Atmosphäre, in der die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt werden. Dadurch steigt die Chance auf nachhaltige und konstruktive Lösungen. Allparteilichkeit, Neutralität und Neugier sind wichtige Voraussetzungen für die Fachkräfte in der Beratung von Eltern um Kooperationen möglich zu machen und getroffene Ziele zu verfolgen (vgl. Demski 2023, S.182).

Wenn die Fachkräfte allparteilich bleiben, können sie besser auf das eigentliche Ziel – das Wohl des Kindes – hinarbeiten, anstatt sich in elterliche Konflikte hineinziehen zu lassen. Allparteilichkeit bedeutet also nicht, dass Fachkräfte keine Haltung einnehmen dürfen – vielmehr geht es darum, die unterschiedlichen Perspektiven wertfrei zu erfassen und eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten, die für alle tragfähig ist.

Um die Allparteilichkeit in der Beratung von Eltern wahrnehmen zu können, braucht es einerseits Selbstreflexion in Bezug auf die eigene Haltung und Rolle gegenüber den Elternteilen im Gesamten und andererseits eine Reflexion der äußeren Ressourcen und Möglichkeiten. Es kann beispielsweise hilfreich sein, in sehr konflikthafter Familienkonstellationen die Beratung auf zwei Fachkräfte aufzuteilen. Hierbei sollte individuell auf die Familienkonstellation und das Beratungsthema geschaut werden, welche Rahmenbedingungen es für einen guten Prozess braucht. Auch braucht die Beratung eine regelmäßige Reflexion, wobei insbesondere auf die Wünsche aller Beteiligten eingegangen werden kann.

4.2.5 Kooperation und Partizipation

Die Kooperationsgeschichten zwischen den Eltern und dem Jugendamt waren die Grundlage der Workshops. Zunächst wurden anhand eines Zeitstrahls die Kooperationserfahrungen der

Elternteile abgebildet. Alle beteiligten Eltern haben sehr spezielle und unterschiedliche Kooperationsgeschichten mit dem Jugendamt und freien Trägern der Jugendhilfe erlebt. In den Workshops wurde dabei deutlich, wie wichtig allen Eltern Transparenz und Partizipation ist. In den o.g. Punkten wurde bereits deutlich, dass alle Eltern die persönliche Beteiligung sehr befürworten und mitsprechen und -entscheiden wollen. In den weiteren Ausführungen wurde insbesondere die Beteiligung in den Hilfeplangesprächen thematisiert und Eltern berichteten, dass sie selbst nach Ideen und Zielen gefragt wurden; d.h. diese nicht durch das Jugendamt allein vorgegeben wurden. Die Weiterarbeit an Zielen wurde von mehreren Eltern gelobt. In den Hilfeverläufen wurde von unterschiedlichen Erfahrungen der Kooperation berichtet; dies konnte von verschiedenen Rahmenbedingungen und den jeweiligen Beteiligten abhängig sein.

Besonders die Gefährdungseinschätzung nach § 8a SGB VIII stellt eine der größten Herausforderungen für die Kooperation und Koproduktion zwischen den Beteiligten dar, weil es dabei um komplexe, oft konfliktgeladene und kurzfristige Entscheidungen zum Kindeswohl geht. Verschiedene Akteure (z. B. Jugendamt, Schule, Ärzte, Polizei) haben unterschiedliche berufliche Hintergründe, rechtliche Vorgaben und Handlungslogiken. Während das Jugendamt den Schutz des Kindes in den Mittelpunkt stellt, setzen andere Beteiligte (z. B. Lehrer*innen oder Ärzt*innen) möglicherweise andere Prioritäten (z. B. den Bildungsauftrag oder die ärztliche Schweigepflicht). Diese unterschiedlichen Perspektiven können die Einschätzung erschweren und die Zusammenarbeit behindern. Eltern empfinden die Einschaltung des Jugendamtes im Kontext der Gefährdungseinschätzung oft als Bedrohung und reagieren mit Misstrauen und Abwehr. Wenn Fachkräfte untereinander nicht offen kommunizieren oder Informationen aus Sorge vor Datenschutzverletzungen zurückhalten, fehlt eine vollständige Grundlage für die Gefährdungseinschätzung; fehlende Offenheit und Misstrauen erschweren die Zusammenarbeit und die Einbindung der Eltern.

Bei einer akuten Kindeswohlgefährdung muss umgehend gehandelt werden. Die Zeit für umfassende Absprachen, Klärung von Zuständigkeiten und Aufbau von Vertrauen zwischen den Akteuren ist oft nicht gegeben. Schnelle Entscheidungen unter Zeitdruck können die Kooperation erschweren und zu Fehlentscheidungen führen. Nach § 8a SGB VIII besteht die Pflicht, die Eltern (soweit dies möglich ist) in die Gefährdungseinschätzung einzubeziehen. Eltern sind jedoch häufig misstrauisch oder fühlen sich überfordert und reagieren mit Widerstand oder Ablehnung. Die Herausforderung besteht darin, die Eltern trotz der schwierigen Situation aktiv einzubinden, ohne das Vertrauensverhältnis zu gefährden.

Die Gefährdungseinschätzung nach § 8a SGB VIII erfordert eine enge, vertrauensvolle und transparente Zusammenarbeit zwischen den Akteuren. Die größte Herausforderung besteht darin, unterschiedliche fachliche Perspektiven, rechtliche Vorgaben und institutionelle Grenzen miteinander zu vereinbaren – und gleichzeitig die betroffenen Familien so einzubinden, dass das Kindeswohl gesichert wird, ohne das Vertrauensverhältnis zu zerstören. Ein

strukturierter und klar definierter Kooperationsrahmen (z. B. schriftliche Vereinbarungen, klare Zuständigkeiten) kann diese Herausforderungen entschärfen.

Um auch in Gefährdungssituationen die Kooperation mit den Eltern aufrechtzuerhalten, braucht es Transparenz und Vertrauen auf der Seite der Eltern zu den nächsten Schritten der Fachkräfte. Ebenso wünschen sich die Eltern auch hierzu einen Einbezug und Information, zum Beispiel zum Aufenthaltsort der Kinder und zum weiteren Vorgehen in der Krise.

5. Diskussion der Forschungsergebnisse

5.1 Bedeutung der Ergebnisse für die Kinder- und Jugendhilfe allgemein

Von Mai 2024 bis Januar 2025 ergab sich ein fortlaufender Austausch zwischen Eltern, Studierenden, Lehrenden und Mitarbeitenden des Jugendamtes. Zwar nahmen immer wieder Akteure nur an einzelnen Treffen statt, doch konnten die Kontakte zu den übrigen Gesprächspartner*innen durch Protokolle, Gespräche und Telefonate aufrecht erhalten werden. So ergab sich über die 9 Monate hinweg der Eindruck eines fortgesetzten Dialogs, der durch Reflexionen in Jugendamt und Hochschule immer wieder neue Impulse erhielt. Nicht zuletzt griff das Jugendamt konkrete Hinweise der Eltern – z.B. zum Thema Erreichbarkeit – bereits auf, ohne bis zum Projektende zu warten; auch das führte dazu, dass alle Akteur*innen den Qualitätsdialog als ernsthaftes Miteinander erleben und verstehen konnten.

Insofern liegt die generelle Bedeutung des Projektes „Qualitätsdialoge mit Eltern“ darin, aufgezeigt zu haben, wie ein nachhaltiger Qualitätsdialog von Jugendämtern und ihren Nutzer*innen geplant, strukturiert und begleitet werden kann. Sowohl auf die Sorgfalt in der Kommunikation mit Eltern, in der Ansprache als Expert*innen und nicht als Klient*innen, im Einlassen auf die spezifischen Anliegen und Themen kommt es an. Im hier skizzierten Projekt bestand eine Besonderheit darin, dass der Dialog zwischen Eltern und Jugendamt nicht nur extern begleitet und moderiert wurde, sondern durch die Einbindung der Studierenden ein sog. „mehreseitiger Dialog“ (Kronberger Kreis für Dialogische Qualitätsentwicklung) entstehen konnte, bei dem interessierte, authentische und kompetente Außenstehende als „Dritte“ eingebunden wurden.

Die letztlich am Dialog beteiligte Elterngruppe war recht klein und keineswegs für die Nutzer*innen der Kinder- und Jugendhilfe repräsentativ. Wichtige Themen der Zusammenarbeit – insbesondere die Hilfeplanungsgespräche und die Kooperation mit stationären Einrichtungen oder Pflegefamilien – kamen gar nicht zur Sprache, weil sie nicht im Fokus der Eltern lagen oder diese Leistungen der Jugendhilfe von den Eltern nicht in Anspruch genommen wurden. Trotz dieser Einschränkungen kann den Ergebnissen und den zugrundeliegenden Erfahrungen der Eltern eine grundsätzliche Bedeutung für die aktuelle Kinder- und Jugendhilfe

zugeschrieben werden, da viele Themen auch andernorts bedeutsam sein werden. Zusammenfassend und pointiert lässt sich die generelle Bedeutsamkeit in folgenden drei Thesen skizzieren:

*These 1: Jugendämter drohen durch die Priorisierung des Kinderschutzes, ihre schlechte Ausstattung mit Ressourcen und die Folgen des Fachkräftemangels die Eltern als Partner*innen (erneut) zu verlieren*

Das Image der öffentlichen Jugendhilfe zeigte sich in den Schilderungen der Eltern durchgehend als schlecht – selbst wenn sie gute Erfahrungen mit konkreten Fachkräften des Jugendamtes gemacht hatten. Der schlechte Ruf des Jugendamtes führte vielfach dazu, dass Eltern in Krisen und Notlagen nicht von sich aus auf das Jugendamt zuzugingen und lange hofften, dass dies auch nicht nötig sein werde. Weder hatten Sie die Hoffnung, dass das Jugendamt ihnen wirklich helfen könne, noch das Vertrauen, dass sie als Kooperierende und nicht als Schuldige adressiert werden würden. Eltern berichteten von Angst vor dem Jugendamt, negativen Vorurteilen aus den Medien und insbesondere von Scham- und Schuldgefühlen, die von Beginn an eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit erschwerten. In der Zusammenarbeit hatten sie selten das Gefühl, dass das Jugendamt für sie Zeit habe, ihre Erfahrungen und Einschätzungen wertvoll seien und sie Leistungsberechtigte im engeren Sinne sein könnten. So gelang es nur bei einigen der Eltern, die negativen Grundeinstellungen durch positive Zusammenarbeit zu korrigieren – in anderen Fällen führten negative Erfahrungen mit dem Jugendamt dazu, die Vorurteile zu verfestigen. Besonders bedeutsam waren in diesem Zusammenhang Erfahrungen des Zeitmangels für die Anliegen der Eltern, die Priorisierung auf die Abklärung von Kindeswohlgefährdungen, keine Zeit für Beziehungsaufbau, Entwicklung von Vertrauen und Kooperation. Wenn Jugendämter überlastet sind, Stellen nicht besetzt sind und zuständige Fachkräfte sehr häufig wechseln und die Erreichbarkeit für Nutzer*innen nicht gesichert ist, sinken die Chancen für eine gute Zusammenarbeit mit Eltern und letztlich für die Ermöglichung positiver Hilfeverläufe.

*These 2: Die Dienstleistungsqualität von Jugendämtern ist aus der Nutzer*innenperspektive nicht gut*

Funktion und Aufgaben der Allgemeinen Sozialen Dienste der Jugendämter werden in der Fachliteratur häufig mit den Rollen von Hausärzten im Gesundheitssystem verglichen. Ohne Frage ist ihre Bedeutung für die Qualität kommunaler Jugendhilfesysteme immens – sie müssen Zugänge zu Familien herstellen, Vertrauen aufbauen, in konflikthaften Situationen beraten und gute Unterstützungsleistungen planen, ermöglichen und koordinieren. Zugleich verstecken sich diese Dienste und sind weder digital noch im realen Raum ohne weiteres auffindbar. Qualifizierte Informationen über Allgemeine Soziale Dienste der Jugendämter und die Hilfen zur Erziehung liegen kaum vor – geschweige denn in einfacher Sprache und in Fremdsprachen. Selbst wenn es zu gelingenden Erstkontakten kommt, wird kaum Transparenz über Rechte und Pflichten, über Abläufe und Möglichkeiten des Umgangs mit Konflikten hergestellt. Im Projekt der „Qualitätsdialoge“ stellten Eltern viele Fragen, die sie im Laufe der

Zusammenarbeit mit dem Jugendamt nicht stellen konnten oder wollten und es wurde deutlich, dass eine unabhängige Unterstützungs-, Auskunft- und Beschwerdestelle sehr hilfreich sein würde, um Eltern eine Klärung ihrer Fragen, Erfahrungen und Gefühle zu ermöglichen.

These 3: Die Aufgabe der Qualitätsentwicklung ist für die öffentliche Jugendhilfe eine Herausforderung

Das Jugendamt Bergisch-Gladbach ist im Bereich der Aufgaben der Qualitätsentwicklung gem. der §§ 79, 79a im Unterschied zu vielen anderen Jugendämtern vergleichbarer Größenordnung personell gut aufgestellt. Dass insgesamt in Deutschland die eigenständige Qualitätsentwicklung im Bereich der jugendamtseigenen Aufgaben und Dienste nur schleppend vorankommt, ist trotz unklarer Datenlage offensichtlich. Einerseits können Bürger*innen und freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe erwarten, dass nicht nur die Qualitätsentwicklung der Dienstleister*innen erwartet und gefördert wird; andererseits scheint es für den öffentlichen Träger eine besondere Herausforderung zu sein, offen und transparent mit seinen Entwicklungsherausforderungen umzugehen und auch die Jugendhilfeausschüsse scheinen dies nicht offensiv einzufordern. Insbesondere die Qualitätsbewertung durch Nutzer*innen oder, wie im Beispiel des Projektes „Qualitätsdialoge im Jugendamt“, der Qualitätsdialog zwischen Jugendamt und Nutzer*innen, ist bisher nur in wenigen Kommunen in Gang gekommen. Neben der Herausforderung, in diesen Prozessen Transparenz zu schaffen und sicherzustellen, gibt es angesichts quantitativ schwach ausgebauter Planungs- und QE-Teams in Jugendämtern auch Ressourcenprobleme, die Kommunen davon abhalten, diese Aufgaben anzugehen.

5.2 Bedeutung der Ergebnisse für das Jugendamt Bergisch-Gladbach

Kommentar des JA der Stadt GL:

Aus Sicht des Jugendamtes ist zu betonen, dass insbesondere die Kooperation mit der FH Münster als absolut erfolgreich bewertet wird. Somit stellte das Projekt der Qualitätsdialoge mit Eltern neben der Beteiligung im Quek-Projekt und der Partizipation junger Menschen einen wesentlichen Meilenstein der Qualitätsentwicklung dar. Besonders dankbar sind wir für die zahlreichen Detailinformationen, welche über die Dialoge mit Eltern gewonnen wurden. Die Rückmeldungen haben in kleinen und großen Maßnahmen die weiteren Prozesse und Haltungen im Jugendamt beeinflusst, da der Zugang zum Perspektivwechsel ermöglicht wurde.

Da das Fernziel einer Selbstorganisation nach §4a SGBVIII weiterhin verfolgt wird, werden auch nach dem Projektende Gelegenheiten gesucht und wahrgenommen, um auch außerhalb einer Projektstruktur Partizipation zu fördern. Der Fokus kann dabei auch auf die Kooperation mit Freien Trägern gerichtet werden, um gemeinsam im Leistungsdreieck wirksam zu sein.

*Die Bedeutung der Freien Träger im Erleben der Eltern wurde zu Beginn des Projektes nicht in diesem Ausmaß erwartet. In den Leistungsbeschreibungen wird nun vermehrt der Aspekt des Ideen- und Beschwerdemanagements thematisiert. Die Befragung der Adressat*innen durch barrierearme Kommunikation insbesondere gegen Ende der Leistungserbringung wurde in einigen Qualitätsdialogen intensiv beleuchtet. Letztendlich wurde jedoch deutlich, dass hier Entwicklungsbedarf besteht.*

Unter der jetzigen Situation im Wandel der Digitalisierung, Umzugsvorbereitungen und Organisationsentwicklungsprozessen wird die Qualitätsentwicklung teilweise als zusätzlicher Aufwand empfunden. Da jedoch die Aspekte der Qualitätsentwicklung mit den aktuellen Herausforderungen verwoben sind, sollten sie durchaus berücksichtigt werden.

*Perspektivisch ist eine systematische Erfassung von Ideen und Beschwerden der Adressat*innen bzgl. der Leistungen im Jugendamt weiterzuentwickeln. Insbesondere die in der öffentlichen Wahrnehmung wenig sichtbaren Leistungsempfänger*innen der Hilfen zur Erziehung und Teilhabeleistungen müssen dabei besonders in den Blick genommen werden. Die Herausforderung zur Bearbeitung von Ideen und Beschwerden dieser vielfältigen Zielgruppen besteht zunächst darin, Barrieren abzubauen, um insbesondere mit den „lobbyarmen“ jungen Menschen und Eltern in einen direkten Austausch zu treten.*

Die befragten Eltern haben viele Themen angesprochen, die für Fach- und Führungskräfte des Jugendamtes nicht überraschend sein werden und die sicherlich auch schon Gegenstand von Arbeitsgesprächen und Planungen waren – z.B. die sehr begrenzte Öffentlichkeitsarbeit des ASD und die hohe Fluktuation in den Teams. Andere Themen, wie z.B. das Erleben von Kränkung und Stigmatisierung sind den Mitarbeiter*innen des Jugendamtes aus dem Studium und anderen fachlichen Kontexten ebenfalls prinzipiell bekannt, werden aber durch das Projekt „Qualitätsdialoge mit Eltern“ nun als dringlich und vor Ort bedeutsam thematisiert. Sie haben sehr grundständig mit der Qualität von Kooperation und Hilfe zu tun, gründen auf Haltungen, Strukturen und zentralen Konzepten der Dienste und lassen sich nicht ohne weiteres durch Arbeitsaufträge an Einzelne oder Arbeitsgruppen erledigen, sondern erfordern Qualitätsentwicklung im engeren und anspruchsvollen Sinne. Es kommt nun darauf an, die in diesem Bericht zusammengefassten Ergebnisse des Qualitätsdialogs so zu bearbeiten, dass konkrete Dinge beherzt angepackt werden und allgemeine, grundsätzliche Herausforderungen Schritt für Schritt thematisiert und z.B. in weiteren Projekten bearbeitet werden.

5.2.1 Der Weg ist das Ziel

Am Ende des letzten Workshops mit Eltern und Jugendamt im Januar 2025 bilanzierte eine Mutter, die an allen Treffen beteiligt war, dass dieses Projekt ihre Würde als Mutter

zurückgegeben habe. Zuvor war sie monatelang als wortstärkste Kritikerin des Jugendamtes hervorgetreten, die in mehr als 10 Jahren in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt viele problematische Erfahrungen machen musste. Nachdem sie diese Erfahrungen ausführlich schildern und mit anderen besprechen konnte und sich das Jugendamt für ihre Einschätzungen glaubwürdig interessiert hatte, zog sie diese Bilanz – und es ist davon auszugehen, dass sie in der Zukunft besser mit dem Jugendamt klarkommt, weil sie jetzt besser weiß, welche Möglichkeiten sie hat, Fragen zu stellen und Kritik zu äußern, wenn Dinge nicht zu ihrer Zufriedenheit laufen.

Insofern besteht ein zentrales Ergebnis des Projektes darin, wahrgenommen zu haben, dass Eltern Zeit brauchen, um Vertrauen zum Jugendamt aufzubauen. Sie müssen als eigenständige, leistungsberechtigte Personen und nicht nur als überforderte Eltern verstanden und angesprochen werden. Nicht selten stehen sie unter starkem Druck, fühlen sich zu Unrecht beschuldigt und erleben die Kommunikation mit dem ASD als zusätzlich stigmatisierend. Wenn die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt derart beginnt, ist es schwer, aus dem Kreislauf mangelnder Wertschätzung und weiterer Abwertungen herauszukommen.

Das Jugendamt Bergisch-Gladbach konnte im Projekt der „Qualitätsdialoge mit Eltern“ erleben, dass auch die größten Kritiker des ASD durchaus interessiert und in der Lage sind, Neuanfänge in der Zusammenarbeit zuzulassen und aktiv zu unterstützen. Hierzu müsste es im Jugendamt Bereitschaft und Verständnis für Kritik von Eltern geben und zusätzlich müsste es konzeptionelle Bemühungen geben, die einen besseren Umgang mit Kritik und Beschwerden zukünftig ermöglichen. Das kann bedeuten, dass Eltern stärker zu Feedbacks und Kritik eingeladen werden, dass es Orte gibt, an denen Eltern ‚Dampf ablassen‘ können und dass auf interne und externe Beschwerdemöglichkeiten aktiver hingewiesen wird.

5.2.2 Einschätzungen und Feedbacks von Eltern intern diskutieren, bewerten und aufgreifen

Das Jugendamt Bergisch-Gladbach hat in diesem Prozess des Qualitätsdialogs permanent ‚aktiv zugehört‘. Fach- und Leitungskräfte waren dauerhaft mit Eltern und Studierenden im Gespräch, haben nachgefragt, nachgedacht und schon einige Ideen entwickelt, wie Anliegen der Eltern umgesetzt werden können. Entsprechend ist zu erwarten, dass auch dieser Abschlussbericht, der ja einiges auch wiederholt, das bereits im Zwischenbericht vorgestellt wurde, systematisch durchgearbeitet wird. Hilfreich wäre es sicherlich, wenn bisher unbeteiligte Kolleg*innen informiert und in die Diskussion einbezogen werden könnten und auch der Jugendhilfeausschuss beteiligt würde.

Das Jugendamt Bergisch-Gladbach muss sicherlich in ähnlicher Weise wie die meisten Jugendämter als eine Organisation in der Krise verstanden werden, die von Ressourcenmangel bei gleichzeitigem Aufgabenzuwachs geprägt ist. Dennoch ist dem Jugendamt aus der Sicht

der FH Münster als Projektpartner vorzuschlagen, sich mit den im Projekt thematisierten Verbesserungsvorschlägen auseinanderzusetzen und daran festzuhalten, sich trotz vieler Probleme als lernende Organisation zu verstehen. Dass das Jugendamt Bergisch-Gladbach dies prinzipiell so sieht, machten viele Entscheidungen der letzten Jahre deutlich – nicht zuletzt die Bereitschaft, sich den Feedbacks der Eltern in diesem Projekt so offen und ungeschützt auszusetzen.

Ein mögliches Arbeitsprogramm könnte so aussehen, dass das Jugendamt nach ausführlichen Besprechungen aus den von Eltern kritisierten Aspekten ein ‚Maßnahmenprogramm‘ erarbeitet und zusätzlich einen Weg findet, den Qualitätsdialog mit Eltern fortzusetzen. Dieses ‚Maßnahmenprogramm‘ könnte z.B. beinhalten:

- Ausarbeitung einer Leitlinie „Grundorientierungen und Grundhaltungen für die Zusammenarbeit mit Eltern“: Eltern finden im Jugendamt immer Gehör; Eltern wird auf Augenhöhe begegnet und ihre Leistungen und Hoffnungen werden anerkannt; ihre Erwartungen und Wünsche an die Zusammenarbeit werden erfragt und ernst genommen – was nicht bedeutet, dass sie immer erfüllt werden können; ...
- Konflikttraining für die Arbeit mit Eltern: in Fortbildungen und Projekten lernen Fachkräfte mit sog. ‚schwierigen‘ Eltern besser umzugehen. Sie lernen, dass elterlicher Widerstand manchmal das Einzige ist, was Eltern noch leisten können und wie man diesen respektieren und damit umgehen kann
- Gruppenangebote und Veranstaltungen mit und für Eltern: das Jugendamt bietet zusammen mit Trägern der Familienbildung u.a. Workshops für Eltern, Kinder und Fachkräfte an – gemeinsames Lernen macht mehr Spaß und die Botschaft lautet ‚Lernen müssen und wollen wir alle‘.⁷
- Öffnung der Zugänge zum Allgemeinen Sozialen Dienst: Neben dem Aufbau eines leistungsstarken Onlineportals ist ein Ausbau der niedrighschwelligen Beratungsleistungen des ASD von großer Bedeutung. So kann das Jugendamt in seiner Unterstützungs- und Hilfefunktion gestärkt in der Bevölkerung positiver wahrgenommen werden. Denkbar sind offene und öffentlich beworbene Sprechstunden im Jugendamt, Kooperation mit Frühen Hilfen und anderen niedrighschwelligen sozialpädagogischen Dienstleistungsangeboten (Schulsozialarbeit, Offene Kinder- und Jugendarbeit etc.)

⁷ Beispiele finden sich in dem Buch von Reinhart Wolff / Remi Stork: Dialogisches ElternCoaching und Konfliktmanagement - ein Methodenbuch für eine partnerschaftliche Bildungsarbeit (nicht nur) in den Hilfen zur Erziehung. Frankfurt am Main (IGfH-Eigenverlag) 2012

- Fortsetzung des Qualitätsdialogs mit Eltern unter Einbindung der freien Träger der Hilfen zur Erziehung. Auseinandersetzung mit dem Kernprozess der Hilfeplanung (§ 36 SGB VIII), der Beteiligung von Eltern bei der Gefährdungseinschätzung im Kinderschutz (§ 8a SGB VIII) und der besonderen Problematik der „Beratung und Unterstützung von Eltern bei Hilfen außerhalb der eigenen Familie“ (§ 37 SGB VIII)
- Entwicklung eines Konzepts für Information und Beratung von Eltern (und jungen Menschen). Ausbau der Transparenz über Rechte von Adressat*innen, Leistungen und Prozesse der Hilfen zur Erziehung und der Eingliederungshilfe. Erarbeitung eines Konzeptes zur Umsetzung des § 10a und Einstellung von Fachpersonal für die rechtskreisübergreifende Beratung für junge Menschen, Eltern etc.
- Verbesserung der Öffentlichkeitsarbeit (stärkere positive Präsenz in den Medien, Weiterentwicklung der Webseite, Produktion von Informationsmaterialien ...) und Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen für diese wichtige Aufgabe
- Entwicklung eines Beschwerdekonzpts – mit internen und externen Beschwerdemöglichkeiten; analog zu den Aufgaben freier Träger nach § 45 SGB VIII. Prüfung einer verbindlichen Kooperation mit der unabhängigen Beratungs- und Beschwerdestelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW.
- Gründung eines Elternbeirats des Jugendamtes als Elternselbstvertretung nach § 4a im Bereich der Hilfen zur Erziehung und der Eingliederungshilfe. Dieser Beirat wird in alle relevanten fachlichen Weiterentwicklungen eingebunden und organisiert regelmäßige Austauschtreffen mit Eltern, die Hilfen des Jugendamtes nutzen (müssen) – siehe auch Kapitel 6.

6. Fazit und Ausblick

Das Projekt der Qualitätsdialoge hat durch die Teilnahme von Studierenden eine besondere Chance geboten, unbefangen, zugewandt und zugleich neutral auf Eltern zuzugehen. Die Studierenden sind offen und neugierig in die Gespräche mit den Eltern gegangen und haben interessiert nachgefragt. So entstand ein offener Austausch mit den Eltern und es zeigte sich, dass Eltern gerne von ihren Erfahrungen berichten und Vorschläge für Weiterentwicklungen unterbreiten. Viele Eltern genießen auch die Rolle als Expert*innen und die Chance, Wertschätzung und Reziprozität („Geben und Nehmen“) in der Zusammenarbeit zu erleben – eine Erfahrung, die im hektischen und krisengeplagten Alltag der Kooperation oft zu kurz kommt.

Alle Teilnehmer*innen des Projektes konnten neue Ideen für die Arbeit im Jugendamt

einbringen und auch die Studierenden konnten neben ersten Forschungserfahrungen erleben, wie die Zusammenarbeit mit Nutzer*innen der Hilfen zur Erziehung gelingen kann. Sie konnten dabei auch das Jugendhilfesystem kennenlernen und ihrerseits Vorschläge zur Verbesserung erarbeiten, die in diesen Bericht eingeflossen sind.

Das Projekt bietet nun – nach seinem offiziellen Abschluss – über die Umsetzung konkreter Ergebnisse hinaus viele Chancen zur weiteren Reflexion und Entwicklung im Jugendamt Bergisch Gladbach. Nicht nur können einige der bisherigen Teilnehmer*innen des Projektes für die Fortsetzung des Qualitätsdialogs; d.h. die Vertiefung von Themen und das Aufgreifen weiterer Themen angesprochen und ggf. gewonnen werden. Ebenso könnten weitere Eltern angesprochen werden, die Erfahrungen mit stationären Hilfen für ihre Kinder gemacht haben oder die gemeinsame Problemlagen teilen (z.B. als Eltern mit psychischen Erkrankungen). Mit diesen Eltern könnte in ähnlicher Weise zusammengearbeitet werden.

Auch könnte das Projekt als bedeutsame Vorstufe zum Aufbau einer Selbstvertretung von Eltern, die Hilfen zur Erziehung und Eingliederungshilfen in Anspruch nehmen, verstanden und genutzt werden. Das SGB VIII sieht solche Gremien in § 4a ausdrücklich vor, um die Dienstleistungsqualität von Leistungen der Jugendhilfe zu verbessern, das Image der Kinder- und Jugendhilfe zu verbessern und den demokratischen Anspruch öffentlich verantworteter und finanzierter Leistungen zu verdeutlichen. Das Bundesfamilienministerium plant aktuell in Zusammenarbeit mit der Internationalen Gesellschaft für Hilfen zur Erziehung (IGfH) ein Modellprojekt mit vier Kommunen, um den in § 4a formulierten gesetzlichen Auftrag deutlicher in das Bewusstsein der Kommunen zu rücken.

Auf der Basis des Projektes der Qualitätsdialoge mit Eltern wäre der Aufbau einer Elternselbstvertretung der nächste logische Schritt für das Jugendamt Bergisch Gladbach, um die fachliche Qualität, die Grundhaltungen und -orientierungen der Fachkräfte und die organisationale Kultur im Sinne des Projektes weiterzuentwickeln. Es ist aus wissenschaftlicher und fachpolitischer Perspektive allerdings klar, dass eine solche Fortsetzung der Qualitätsdialoge auch dauerhaft mit Ressourcen ausgestattet und mit politischem Rückenwind des Jugendhilfeausschusses versehen werden muss. Es braucht konkret dauerhaft zeitliche Ressourcen der beteiligten Fachkräfte und finanzielle Mittel für die Bereitstellung geeigneter Räume, ggf. Kinderbetreuung sowie zeitweilig ggf. geeigneter Dritter für die Gestaltung mehrseitiger Dialoge – eine Rolle, die in diesem Projekt die Studierenden und Lehrenden der FH Münster ausfüllten, die aber auch durch andere Akteur*innen wahrgenommen werden kann.

Insgesamt ist für die Qualitätsentwicklung im Jugendamt Bergisch Gladbach zentral, dass das Jugendamt als attraktive Basis und Zentrale für eine moderne, partnerschaftliche Kinder- und Jugendhilfe in der Bevölkerung und in Fachkreisen der Region Köln/Bergisches Land wahrgenommen wird. Dazu muss neben der fachlich-konzeptionellen Arbeit insbesondere die Personalausstattung grundlegend verbessert werden. Vieles hat das Jugendamt Bergisch-

Gladbach dazu in den letzten Jahren schon unternommen und einiges erreicht. In diesem Bericht kann nur betont und vorgeschlagen werden, dass weitere Schritte erfolgen, damit das Jugendamt sich zu einem der angesehensten Arbeitgeber im Sozialen Dienstleistungsbereich der Region entwickeln kann. Nicht zuletzt muss dem Aufbau der Qualitätsentwicklung auch ein Ausbau dieses Feldes folgen. Im Laufe des Projektes „Qualitätsdialoge mit Eltern“ sind durch die Qualitätsentwicklung und die Leitung der Abteilung „Hilfen für junge Menschen und Familien“ bereits sehr viele Dinge vorgebracht worden. Wenn Kritik geäußert und Verbesserungen angemahnt werden – wie es im Projekt der „Qualitätsdialoge“ vielfach der Fall war – und diese werden als positive Anregungen verstanden, geprüft und aufgegriffen, macht eine Organisation vieles richtig und ist auf einem positiven Weg.

Literaturverzeichnis

Berghaus, Michaela (2024): Jeder ASD ist anders?! ASD auf der Suche nach einem fachlichen Profil. In: Forum Erziehungshilfen, Heft 5/2024

Daven, Julius u.a. (Hrsg.) (2024): Wege und Auswege für das Jugendamt. Bad Heilbrunn (Klinkhardt)

Demski, Jana (2023): Hilfeplangespräche in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Partizipation aus der Adressat*innenperspektive. Wiesbaden: Springer Fachmedien

Geschke, Daniel (2012): Vorurteile, Differenzierung und Diskriminierung – sozialpsychologische Erklärungsansätze. Online verfügbar: <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/130413/vorurteile-differenzierung-unddiskriminierung-sozialpsychologische-erklaerungsansaeetze/>

Hemker, Bernd. (2019): Elternrechte bei Hilfe zur Erziehung. Wuppertal: Der Paritätische NRW.

Jugendamt der Stadt Dormagen (Hrsg.) (2011): Dormagener Qualitätskatalog der Kinder- und Jugendhilfe – ein Modell kooperativer Qualitätsentwicklung. Opladen (Barbara Budrich)

Maihorn, Christine / Nowotny, Elke (2021): Familien beraten. In Gedik, Kira / Wolff, Reinhart (Hrsg.): Handbuch Kinderschutz in der Demokratie – Eckpfeiler guter Fachpraxis. Opladen (Barbara Budrich)

Merchel, Joachim (Hrsg.) (2019): Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst. Vierte, überarbeitete Auflage. München (Reinhardt)

Reese, Maike / Stüber, Sarah (2021): Der Wertschätzende Qualitätsdialog. Ein Konzept für die partizipative Qualitätsentwicklung in der frühen Bildung. Weinheim und Basel (Beltz Juventa)

Schrödter, Mark et al. (2022): Bedingungslose Jugendhilfe – vom Stigma-Management zur Destigmatisierung von Eltern. In: Faltermeier, Josef et al. (Hg.): Handbuch. Eltern in den Hilfen zur Erziehung. Weinheim: Beltz Juventa. S. 88-103



Wolff, Reinhart / Stork, Remi (2012): Dialogisches ElternCoaching und Konfliktmanagement – ein Methodenbuch für eine partnerschaftliche Bildungsarbeit (nicht nur) in den Hilfen zur Erziehung. Frankfurt am Main (IGfH-Eigenverlag)

Weitere Onlinequellen:

<https://www.bergischgladbach.de/anregungen-und-beschwerden.aspx> (letzter Zugriff: 05.02.2025).

<https://www.caritas-rheinberg.de/ueber-uns/beschwerdemanagement/> (letzter Zugriff: 05.02.2025).

<https://ombudschaft-nrw.de/eltern/> (letzter Zugriff: 12.01.2025).