Fachverfahren

Online-Dienste im Jugendamt

[26.02.2020] Durch nutzerzentrierte Online-Services im Jugendamt können der Zugang und die Antragstellung innerhalb der Jugendhilfe erleichtert werden: Die Kommunikation wird vereinfacht. Lauf- und Bearbeitungszeiten werden verkürzt.

Die Kinder- und Jugendhilfe hat das Ziel, jungen Menschen ihr Recht auf Erziehung und Förderung ihrer Entwicklung zu verwirklichen, wenn die Eltern dies nicht gewährleisten können. Kernpunkt der Jugendhilfe ist die Kommunikation zwischen den Menschen, die Hilfe benötigen und den Menschen, die Hilfe gewähren und organisieren. Diese Kommunikation erfolgt nicht nur im persönlichen Gespräch, sondern auch schriftlich. Dabei müssen der Datenschutz, aber auch die Fähigkeiten der meist jungen Klienten berücksichtigt werden. Bürokratie und zeitliche Verluste in der Kommunikation zwischen Klienten und sachbearbeitenden Personen rauben Zeit, kosten Geld und verbrauchen unnötig Ressourcen. Online-Dienste wie das Antragsmanagement 4.0 von Anbieter Form-Solutions helfen, die Kommunikation zu vereinfachen sowie Lauf- und Bearbeitungszeiten zu reduzieren.

Postweg noch Status quo

Die Annahme, dass es in Jugendämtern bereits eine Vielzahl an Software-Lösungen zur Aufgabenerledigung gibt, ist leider falsch. Die Kommunikation via E-Mail kann aus Datenschutzgründen nicht oder nur mit kryptischen Kürzeln zur Verschlüsselung der persönlichen Bezüge erfolgen. Stattdessen sind die Nutzung von Papierformularen und die Zustellung an das Jugendamt, die Klienten oder die Kooperationspartner über den Postweg immer noch Status quo. Dabei gibt es bewährte und sichere Online-Lösungen, welche die Datenerfassung und -übermittlung barrierefrei, einfach, schnell und datenschutzkonform machen. Was in anderen Fachbereichen seit Jahren erfolgreich praktiziert wird, sollte auch im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe genutzt werden können.

Kommunikation erleichtern

Gerade bei Strukturen, in denen viele Beteiligte, wie Kinderbetreuungseinrichtungen oder Jugendhilfeerbringer, mit unterschiedlichster Ausstattung und unterschiedlichstem Wissenstand versuchen, ambulante und stationäre Maßnahmen zum Wohle der Kinder und Jugendlichen zu erbringen, können Online-Formulare die Kommunikation maßgeblich erleichtern und den Prozess beschleunigen.
Die Gruppe der antragstellenden Personen sind in der Regel Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, also Menschen unter 27 Jahren. Sie haben im Vergleich zu anderen Generationen vermutlich die geringsten Berührungsängste mit der digitalen Welt. Online-Formulare bieten im Gegensatz zum klassischen Papierformular zahlreiche Ausfüllhilfen, die das Amtsdeutsch verständlich erklären. Hinterlegte Regeln und Fachlogiken sorgen dafür, dass nur die für die antragstellende Person relevanten Fragen angezeigt werden und sich das Online-Formular somit verschlankt.

Jugendamt profitiert

Der Zugang erfolgt endgeräteunabhängig vom Smartphone, Tablet oder PC aus. Es muss lediglich eine Internet-Verbindung vorhanden sein.
Die erfassten Daten müssen dem Sachbearbeiter nicht unverschlüsselt via E-Mail gesendet und von diesem abgetippt werden. Was bei der elektronischen Zulassung von Fahrzeugen, der Bestellung von

Personenstandsurkunden oder dem Antrag auf soziale Leistungen nach SGB II bereits funktioniert, kann auch hier ohne Abstriche eingesetzt werden. Ob es um allgemeine Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe, um Jugendhilfe zur Erziehung für junge Volljährige oder um die Unterbringung nach SGB VIII geht oder ob seelisch behinderte Kinder und Jugendliche betroffen sind – die Hilfesuchenden können der Sachbearbeitung die Angaben über die Online-Dienste zuführen.
Das Jugendamt profitiert davon, ganz egal, ob die weitere Verarbeitung bereits medienbruchfrei im Fachverfahren erfolgt oder nicht. Denn die über das Online-Formular gewonnenen Daten sind durch Ausfüllhilfen, Vorvalidierung und Plausibilisierung vollständiger und weisen somit eine höhere Qualität auf.

Einführung Schritt für Schritt

Stellt sich nur die Frage, warum sich Jugendämter schwertun, digitale Lösungen nicht nur in der internen Sachbearbeitung einzusetzen, sondern nutzerzentriert auch Klienten und Kooperationspartnern bereitzustellen. In Gesprächen mit unterschiedlichen Fachämtern wird oft die Angst vor grundlegenden organisatorischen Maßnahmen, ferner deren Aufwand und Auswirkungen in Anbetracht der fehlenden freien Kapazitäten genannt. Das muss aber nicht so sein, wie Kunden dem Unternehmen Form-Solutions immer wieder bestätigen. Die Einführung der Online-Dienste erfolgt in der Regel Schritt für Schritt. Gestartet wird meist bei der Antragstellung auf Leistungen nach UVG oder auf Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nach §§ 22-24, 27-31 und 35a SGB VII mit einem intelligenten Online-Formular ohne Änderung der grundlegenden organisatorischen Prozesse im Hintergrund. Das Ergebnis: Der Sachbearbeiter erhält das ausgefüllte Formular und kann es elektronisch speichern und ablegen oder ausdrucken und in Papierform in die Akte übernehmen.

Zugang vereinfachen und beschleunigen

Die weiteren Anträge werden im Anschluss Schritt für Schritt online nachgezogen. Kommunen, die das Antragsmanagement 4.0 von Form-Solutions nutzen, stehen diese Formulare und Funktionen ohne Zusatzkosten zur Verfügung.
Hat sich das Online-Formular intern und extern etabliert, erfolgt die technische Anbindung an das jeweilige Fachverfahren oder Dokumenten-Management-System (DMS) zur medienbruchfreien Weiterverarbeitung. Die im Online-Formular erfassten Daten stehen dem Sachbearbeiter dann direkt im Fachverfahren zur Verfügung.
Fazit: Durch die Nutzung von Online-Diensten in Jugendämtern kann der Zugang zu Hilfen sowie dessen Antragstellung für Klienten vereinfacht und beschleunigt sowie die Arbeit innerhalb des Jugendamts erleichtert werden.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2020 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Jugendamt, Online-Service, Antragsmanagement