



Qualitätskriterien, Ziele und Kennzahlen in der Beratung/Unterstützung/Beistandschaft

Diskussionspapier

Herausgeber:

**DEUTSCHES INSTITUT
FÜR JUGENDHILFE UND
FAMILIENRECHT e. V.**

FORUM FÜR FACHFRAGEN

Der Text dieser Broschüre wurde von einer Arbeitsgruppe erfahrener Mitarbeiter/innen des Bereichs Beratung, Unterstützung und Beistandschaft erstellt. Diese Gruppe fand sich zu weiterer gemeinsamer Arbeit zusammen, nachdem die Expert/inn/engruppe Beistandschaft nach einem zweijährigen – vom DIJuF unterstützten – Diskussionsprozess als Arbeitsergebnis das Papier „Berater, Unterstützer und Beistand – Profil eines modernen Dienstleisters im Jugendamt“ vorgelegt hatte.

Mitglieder der Autor/inn/engruppe sind:

Hans Happel, KrJA Gießen
(hans.happel@lkgi.de)

Monika Heybutzki, StJA Köln
(monika.heybutzki@stadt-koeln.de)

Julia Joos, KrJA Lörrach
(julia.joos@loerrach-landkreis.de)

Sabine Kirsch, BezJA Berlin-Lichtenberg
(sabine.kirsch@libg.verwalt-berlin.de)

Diethelm Mauthe, KrJA Esslingen
(mauthe.diethelm@lra-es.de)

Bernd Mix, StJA Osnabrück
(mix@osnabrueck.de)

Carmen Morawetz, StJA Mannheim
(carmen.morawetz@mannheim.de)

Dr. Heidrun Trittel, StJA Chemnitz
(heidrun.trittel@stadt-chemnitz.de)

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1. Strukturqualität	6
1.1 Qualifikation	6
1.2 Ausstattung	6
2. Prozessqualität	7
2.1 Bearbeitungsstandards	7
2.2 Selbstverständnis	7
2.3 Vernetzung	7
2.4 Kommunikation	8
2.5 Fortbildung	8
2.6 Öffentlichkeitsarbeit	8
2.7 Qualitätskontrolle	8
3. Ergebnisqualität	8
3.1 Beratung und Unterstützung	9
3.2 Hausbesuche	9
3.3 Vaterschaftsfeststellung	9
3.4 Sorgeerklärungen	9
3.5 Unterhaltstitel	9
3.6 Realisierung des Unterhalts	9
3.7 Auskunftsverlangen nach § 1605 BGB	10
3.8 Unabhängigkeit von Sozialleistungen	10
3.9 Häufigkeit des Kontakts zum antragstellenden Elternteil im Rahmen der Beistandschaft	10
3.10 Zeitdauer der Beistandschaften	10
3.11 Beurkundungen	11
4. Ausblick	11

Vorwort

In den letzten Jahren sind das Profil der Beistandschaften und die Aufgaben der Beratung und Unterstützung durch verschiedene Veröffentlichungen von einigen Landesjugendämtern und des Deutschen Instituts für Jugendhilfe und Familienrecht (DIJuF) e. V. eingehend beschrieben und definiert worden.

Die hier vorliegende Broschüre geht noch einen Schritt weiter.

Es werden nicht nur Qualitätskriterien beschrieben, sondern sie werden in Zusammenhang mit Zielen und Kennzahlen gesetzt.

Die Anliegen der Verfasser/innen sind:

- Sicherung und Verbesserung der Arbeitsqualität durch die Formulierung möglichst allgemeingültiger Standards,
- transparente Darstellung einzelner Aufgaben,
- Verbesserung der Steuerung mithilfe von Zielen bzw. Zielvereinbarungen in diesem Bereich der Jugendhilfe.

Es muss Anspruch sein, die geleistete Arbeit bewerten und messen zu können. Die Entwicklung von Kennzahlen ist daher unabdingbar. Eine gute Arbeitsqualität kann dauerhaft nur gesichert werden, wenn qualifiziertes Personal mit angemessenen Fallzahlen sowie realistischen und messbaren Zielen arbeitet. Kennzahlen beschreiben steuerungsrelevante Sachverhalte, ermöglichen eine vorausschauende Bewertung und messen den Grad der Zielerreichung. Auf dieser Basis sind interne und/oder interkommunale Vergleiche möglich.

Die Verfasser/innen beschreiben nachfolgend Kriterien zu personellen und organisatorischen Voraussetzungen (Strukturqualität [1.]) und den zur sachgerechten Arbeit notwendigen Rahmenbedingungen (Prozessqualität [2.]). Die im Abschnitt Ergebnisqualität (3.) dargestellten Ziele und Kennzahlen erheben nicht den Anspruch, das komplexe Arbeitsgebiet des Beraters/Unterstützers/Beistands umfassend und abschließend zu beschreiben und zu bewerten. Sie können verändert, erweitert und anders gewichtet werden und sollen lediglich den Einstieg in die fachliche Diskussion befördern.

Qualitätskriterien, Ziele und Kennzahlen in der Beratung/Unterstützung/Beistandschaft

Diskussionspapier

1. Strukturqualität

Im Folgenden wird das breite Feld notwendiger personeller und organisatorischer Voraussetzungen für eine qualifizierte fachliche Arbeit des Beraters/Unterstützers/Beistands durch stichwortartige Aufzählung deutlich:

1.1 Qualifikation

Zur notwendigen Qualifikation der Mitarbeiter/innen gehören:

- **fachliche Kompetenzen**

- ▶ umfassende Rechtskenntnisse im
 - bürgerlichen Recht,
 - Abstammungsrecht,
 - Unterhaltsrecht,
 - Sorgerecht,
 - Umgangsrecht,
 - Namensrecht,
 - Beurkundungsrecht,
 - Recht des familiengerichtlichen Verfahrens,
 - Zwangsvollstreckungsrecht,
- ▶ Grundkenntnisse im
 - Erbrecht,
 - Steuerrecht,
 - Verwaltungsrecht,
 - Strafrecht,
 - Sozialrecht,
 - Insolvenzrecht,
 - internationalen und ausländischen Kindschaftsrecht,
- ▶ Gesprächsführungs- und Beratungskompetenz,
- ▶ Prozessführungsstrategie und -taktik,
- ▶ Kenntnisse vom Spektrum der Leistungen und Angebote der Jugendhilfe und anderer Sozialleistungsträger zur optimalen Wahrnehmung der Schnittstellenfunktion,
- ▶ EDV-Kenntnisse,

- **persönliche Kompetenzen**

- ▶ Verhandlungsgeschick,
- ▶ Durchsetzungsfähigkeit,
- ▶ Engagement,
- ▶ Belastbarkeit,

- ▶ Entscheidungsfähigkeit,
- ▶ Kommunikationsfähigkeit,
- ▶ Kooperations- und Teamfähigkeit,
- ▶ Klienten- und Dienstleistungsorientierung,
- ▶ strukturiertes, zielorientiertes, selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten,
- ▶ Analysefähigkeit,
- ▶ Aufgeschlossenheit,
- ▶ Takt und Einfühlungsvermögen,
- ▶ Verständnis,
- ▶ Kreativität,
- ▶ Flexibilität,
- ▶ Beharrlichkeit,
- ▶ Blick für Zusammenhänge.

Insbesondere die Kommunikationsfähigkeit hat eine hohe Bedeutung. Die Gesprächs- und Verhandlungsführung vor allem mit Eltern, Gerichten und Rechtsanwälten erfordert:

- ▶ aktives Zuhören,
- ▶ Methodenkompetenz,
- ▶ Konfliktmanagement,
- ▶ Erkennen und Verstehen von Lebensumständen.

1.2 Ausstattung

Eine nicht unbeachtliche Rolle für eine qualifizierte Wahrnehmung der Aufgaben des Beraters/Unterstützers/Beistands spielt auch die vorhandene Ausstattung:

- **räumlich**

- ▶ Wegweiser/Hinweisschilder,
- ▶ Einzelzimmer/Besprechungszimmer,
- ▶ Besuchertisch,
- ▶ Spielecke/-kiste,
- ▶ Wickeltisch,
- ▶ Stillzimmer,
- ▶ kindgerechter Wartebereich,
- ▶ barrierefreier Zugang,

- **technisch**

- ▶ PC-Arbeitsplatz einschließlich Standard-Software,

- ▶ Internet-Zugang,
 - ▶ Vernetzung zu anderen Verwaltungseinheiten (z. B. Einwohnerwesen),
 - ▶ Telekommunikation (eigene E-Mail),
 - ▶ individualisierbare Standard-Formulare/Vordrucke,
 - ▶ fachbezogene Software,
- **Fachliteratur**
 - ▶ aktuelle Gesetze und Kommentare,
 - ▶ Fachzeitschriften,
 - ▶ Fachbücher.

2. Prozessqualität

Neben den notwendigen strukturellen Voraussetzungen stehen eine Reihe von Rahmenbedingungen, die den Arbeitsprozess bestimmen und Einfluss darauf nehmen, wie qualifiziert sich die Wahrnehmung der Aufgaben des Beraters/Unterstützers/Beistands gestaltet:

2.1 Bearbeitungsstandards

Die Bearbeitung erfolgt zeitnah und ganzheitlich, einschließlich der Prozessvertretung. Aus der Aufgabenstellung ergibt sich die Verpflichtung für eine persönliche Erreichbarkeit. Dies beinhaltet eine klare Vertretungsregelung.

Persönliche Kontinuität wird im Interesse der Beteiligten gewährleistet.

Die gesamte Familiensituation wird berücksichtigt (z. B. Umgang und Kontakt des Kindes zu beiden Elternteilen).

Wesentliche Kriterien für den Schriftverkehr sind:

- freundliche Schreiben in verständlicher Sprache,
- Berechnungen bzw. Berechnungskriterien werden nachvollziehbar dargestellt,
- Begründung der Forderungen.

Wesentliche Kriterien für die Aktenführung sind:

- Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit,
- Dokumentation der Gespräche,
- zeitnahe Wiedervorlage,
- aktuelle Rückstandsrechnungen.

Wesentliche Kriterien für die Gesprächsführung sind:

- Gesprächsbereitschaft mit allen Beteiligten,
- kompetente Gesprächsführung,
- Vermittlung zwischen Eltern und deren unterschiedlichen Interessen.

Angemessene Fallzahlen und die Qualität der Arbeit bedingen einander. Die Fallzahlen (Beratungen, Unterstützungen, Beistandschaften, Beurkundungen) können analog der „Kommunalen Orientierungshilfe zur Personalbemessung des Arbeitsbereichs Beistandschaften/Amtsvormundschaften in Baden-Württemberg“ (JAmt 2004, 466 ff.) bemessen werden.

2.2 Selbstverständnis

Seit der Reform des Kindschaftsrechts und Einführung der Beistandschaft nach §§ 1712 ff. BGB und der Beratungsangebote nach §§ 18, 52 a SGB VIII ist die Beratung/Unterstützung/Beistandschaft fester Bestandteil und als wesentliches Hilfsangebot in die öffentliche Jugendhilfe integriert.

In seiner neu definierten Rolle als Dienstleister in der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit sowie als Beistand kooperiert der Berater/Unterstützer/Beistand mit sozialen Diensten und anderen Leistungsträgern.

Der antragstellende Elternteil wird konsequent in die Tätigkeit einbezogen. Dadurch erweitert sich das Blickfeld auf die gesamte Familiensituation. Einvernehmliche Lösungen mit den Eltern werden zum Wohl des Kindes angestrebt.

Der Berater/Unterstützer/Beistand ist für alle Beteiligten ein verlässlicher und kompetenter Ansprechpartner, der ausschließlich am Kindeswohl orientiert arbeitet.

Darüber hinaus ist der Beistand im Umfang seines Wirkungskreises gesetzlicher Vertreter des Kindes und entscheidet nach seiner Sachkunde. Hierbei steht das Interesse des Kindes, nicht das der Eltern im Blickwinkel. An Weisungen des Elternteils für bestimmte Verwaltungshandlungen ist der Beistand nicht gebunden.

2.3 Vernetzung

Der Bereich Beratung/Unterstützung/Beistandschaft erfüllt mit seinen Leistungen und Aufgaben eine wichtige „Türöffnerfunktion“ für andere Angebote und Leistungen der Jugendhilfe. Er ist oft die erste Anlaufstelle im Jugendamt für Menschen mit vielschichtigen Problemen.

Um dieser Rolle gerecht zu werden, sind fachliche und persönliche Kompetenzen (siehe 1.2) erforderlich. Durch aktives Zuhören im Rahmen der Beratung kann der Berater/Unterstützer/Beistand herausfinden, welche Hilfen benötigt werden.

Aufgabe ist es, Eltern nicht nur an andere Institutionen weiterzuvermitteln, sondern sie kompetent und umfassend über Ansprechpartner, Telefonnummer, Kontaktadressen der weiteren Bereiche der Jugendhilfe zu beraten und zu informieren. Dies setzt voraus, dass der Berater/Unterstützer/Beistand über Angebote der Jugendhilfe/Jugendförderung sowie der freien Träger im Sozialraum informiert ist.

Schnittstellen und damit Kooperationsbedarf bestehen insbesondere zu:

- sozialen Diensten (Umgangproblematik, Kindeswohlgefährdung),
- Kinder- und Jugendgesundheitsdienst (Früherkennung von Problemen in den Familien, Unterstützung minderjähriger Mütter, Kinderschutz),
- Unterhaltsvorschussstelle,
- Elterngeldstelle,
- SGB II-Stelle,
- Jugendförderung,
- freien Trägern.

2.4 Kommunikation

Ehrlichkeit und einfühlsames Verstehen sind die Basis für eine gute Zusammenarbeit mit allen Beteiligten.

Dazu gehören:

- kontinuierliche Information und Einbeziehung des beauftragenden Elternteils,
- die Möglichkeit zu gemeinsamen Beratungsgesprächen mit beiden Elternteilen,
- regelmäßiger Fachaustausch im Team,
- bei Bedarf Supervision und Coaching.

2.5 Fortbildung

Eine regelmäßige Fortbildung ist unabdingbare Voraussetzung für eine qualifizierte Arbeit, und zwar:

- zu rechtlichen Themen unter Einbeziehung der sich ständig ändernden Gesetzgebung und Rechtsprechung,
- im Bereich von Gesprächsführungskompetenz, Kommunikationsmethoden und -techniken.

Die Bereitschaft zu notwendigen Qualifizierungen wird vorausgesetzt.

2.6 Öffentlichkeitsarbeit

Eine aktive Öffentlichkeitsarbeit rückt die Tätigkeit des Beraters/Unterstützers/Beistands besser in das Blickfeld der Betroffenen.

Öffentlichkeitsarbeit kann u. a. erfolgen durch:

- Pressemitteilungen,
- Internetpräsentation,
- Ratgeber, Broschüren, Flyer,
- Infoabende,
- Tag der offenen Tür,
- „Mund-zu-Mund-Propaganda“.

Ziel ist eine verständliche Darstellung der Aufgaben. Damit wird ein wertvoller Beitrag zur positiven Imagepflege des Jugendamts geleistet.

2.7 Qualitätskontrolle

Die eigene Tätigkeit wird kritisch reflektiert.

Mögliche Instrumente sind:

- Mitarbeitergespräch,
- Supervision,
- Berichte/Statistik,
- Selbstevaluation,
- kollegiale Beratung,
- Kennzahlenvergleiche,
- Klientenbefragung,
- Zielvereinbarungen.

3. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität der Arbeit kann anhand von Kennzahlen gemessen werden. Das ist für viele, die im Bereich Beratung/Unterstützung/Beistandschaft arbeiten, neu.

Kennzahlen messen den Grad der Zielerreichung und ermöglichen eine vorausschauende Bewertung. Sie beschreiben einen steuerungsfähigen und/oder steuerungsrelevanten Sachverhalt. Dabei stellen sie einen Zusammenhang zwischen zwei oder mehreren Grundzahlen her. Kennzahlen sind jedoch kein objektiver Maßstab für „gute Arbeit“ und dienen daher nicht zur Aufstellung von „Hitlisten“. Kennzahlen werden für Aushandlungsprozesse genutzt und dienen der Weiterentwicklung einer Organisation.

Qualifizierte Aussagen können die Kennzahlen dann bieten, wenn sie im Zeitreihenvergleich betrachtet werden.

Beim Quervergleich der Jugendämter untereinander sind die unterschiedlichen Organisationsstrukturen und infrastrukturelle Unterschiede zu berücksichtigen, um das Ergebnis der Kennzahlen korrekt zu analysieren.

3.1 Beratung und Unterstützung

Ein wesentliches Ziel der Kindschaftsrechtsreform ist es, die Beratungs- und Unterstützungstätigkeit nach §§ 18, 52 a SGB VIII zu stärken. Bei dieser Kennzahl soll der Blickpunkt auf die Sachverhalte gelenkt werden, bei denen mit der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit eine gleichwertige Handlungsalternative zur Einrichtung einer Beistandschaft angeboten werden kann. Dies setzt voraus, dass der beauftragende Elternteil über die Möglichkeiten und Grenzen der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit informiert wird.

Im Fall einer Beistandschaft wird eine Akte angelegt. Dies ist auch in Beratungsfällen sinnvoll, in denen im Zusammenhang mit der Beratung zusätzlich Unterstützungsleistungen (z. B. Auskunftersuchen, Inverzugsetzung, Berechnung) erbracht werden. Gleichzeitig dienen diese Akten (= Fälle) als Datenbasis für die Kennzahl.

Ziel: Die Beratungs- und Unterstützungstätigkeit wird als gleichwertige Alternative zur Einrichtung einer Beistandschaft angeboten.

Kennzahl: Anzahl der Kinder und Jugendlichen (0 bis 17 Jahre) im Jugendamtsbezirk einerseits im Verhältnis zur Zahl der geführten Beistandschaftsfälle und andererseits im Verhältnis zu den Beratungs- und Unterstützungsfällen zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs.

3.2 Hausbesuche

§ 52 a SGB VIII gibt in Absatz 1 Satz 4 vor, dass das Beratungsgespräch „in der Regel in der persönlichen Umgebung der Mutter stattfinden soll, wenn diese es wünscht“, und begründet damit einen Rechtsanspruch. Es ist demnach Aufgabe der Leitung, die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies bedeutet, dass die mit der Beratung nach § 52 a SGB VIII beauftragten Mitarbeiter/innen die Möglichkeit haben müssen, nach Bedarf Hausbesuche zu planen und zu realisieren.

Der Erstkontakt mit der Mutter, die sich in einer neuen, oft schwierigen Lebenslage befindet, entscheidet über die Qualität der künftigen Zusammenarbeit.

Ziel: Das Jugendamt bietet ein qualifiziertes Beratungsangebot in der persönlichen Umgebung der Mutter offensiv an.

Kennzahl: Anzahl der Beratungen außer Haus im Verhältnis zur Anzahl der Angebote nach § 52 a SGB VIII zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs.

3.3 Vaterschaftsfeststellung

Jedes Kind hat ein grundgesetzliches Recht auf Klärung seiner Abstammung. Der Berater/Unterstüt-

zer/Beistand trägt dazu bei, dieses Recht durchzusetzen.

Ziel: Es ist ein möglichst hoher Prozentsatz bei Klärung der Abstammungsverhältnisse zu erreichen.

Kennzahl: Die Anzahl der beim Jugendamt erfolgten Vaterschaftsanerkennungen (Urkundenregister) und der erwirkten Urteile zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs werden ins Verhältnis zu der Zahl der Mitteilungen nach § 21 b PStG und § 1592 Abs. 1 und 2 BGB gesetzt.

3.4 Sorgeerklärungen

Im Rahmen der Kindschaftsrechtsreform wurde für nicht miteinander verheiratete Eltern die Möglichkeit geschaffen, die elterliche Sorge gemeinsam auszuüben.

Ziel: Die Ausübung des gemeinsamen Sorgerechts dient dem Interesse der Kinder und der Stärkung der Elternverantwortung. In Gesprächen und durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit wird hierauf hingewiesen.

Kennzahl: Die Anzahl der im Kalenderjahr aufgenommenen Sorgeerklärungen wird ins Verhältnis gesetzt zu der Zahl der im Kalenderjahr eingegangenen Geburtsmitteilungen nach § 21 b PStG (alternativ: zu der Zahl der im Kalenderjahr erstellten Angebote nach § 52 a SGB VIII).

3.5 Unterhaltstitel

Die freiwillige Anerkennung der Unterhaltsverpflichtung in urkundlicher Form baut bestehendes Konfliktpotenzial ab.

Durch seine Arbeit kann der Berater/Unterstützer/Beistand vermittelnd eingreifen und helfen, einvernehmliche Lösungen mit den Beteiligten zu finden. Trotz aller Bemühungen lassen sich gerichtliche Auseinandersetzungen nie ganz vermeiden.

Ziel: Im Vergleich zu gerichtlichen Auseinandersetzungen ist ein möglichst hoher Anteil freiwilliger Titel anzustreben.

Kennzahl: Darstellung des Verhältnisses von gerichtlich erwirkten Titeln und freiwilliger Anerkennungen bezogen auf die Gesamtzahl der Beistandschaften und/oder Beratungs- und Unterstützungsfälle zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs.

3.6 Realisierung des Unterhalts

Die Unterhaltsrealisierung ist eine der zentralen Aufgaben des Beraters/Unterstützers/Beistands. Messbare Kennzahlen können jedoch nur für die Beistandschaften abgeleitet werden. Die Darstellung der Kennzahlen erfolgt nicht einzelfallbezogen oder in Bezug auf die Höhe der Unterhaltstitel, sondern misst und bewertet die Gesamteinnahmen und die Direktzahlungen.

Ziele:

- Es ist eine möglichst hohe Unterhaltsrealisierung für das Kind bzw. den Jugendlichen anzustreben,
- Kinder und Jugendliche werden von sozialen Leistungen unabhängig,
- Stärkung der Elternverantwortung des Pflichtigen durch nachhaltiges Einfordern des Unterhalts.

Kennzahlen:

- Darstellung der Einnahmen der Beistände in Zahlströmen. Dabei sind die Gesamteinnahmen nach den jeweiligen Empfängern (unterhaltsberechtigter Elternteil, Unterhaltsvorschusskassen, SGB II-Stelle, Sozialämter) aufzuteilen,
- Anteil der Direktzahlungsfälle an der Gesamtzahl der Beistandschaften zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs.

3.7 Auskunftsverlangen nach § 1605 BGB

Zur Feststellung eines Unterhaltsanspruchs hat der unterhaltspflichtige Elternteil auf Verlangen Auskunft über seine Einkommens- und Vermögensverhältnisse zu erteilen.

Ziele: Die regelmäßige Realisierung des Auskunftsanspruchs durch den Beistand – in Absprache mit dem beauftragenden Elternteil – schafft für die Unterhaltsberechtigten die Grundlage für Aktualisierungen und Neuberechnungen der Unterhaltsansprüche und notwendiger Abänderungsverfahren. Der Auskunftsanspruch kann i. d. R. frühestens zwei Jahre nach der letzten Überprüfung geltend gemacht werden.

Kennzahlen: Anzahl durchgeführter Auskunftsverlangen nach § 1605 BGB im Verhältnis zur Gesamtzahl der Beistandschaften, davon

- nach Ablauf von weniger als 27 Monaten,
- nach Ablauf von mehr als 27 Monaten

(einschließlich drei Monate Bearbeitungskarenz) seit der letzten Überprüfung.

3.8 Unabhängigkeit von Sozialleistungen

Ein wesentliches Ziel ist die Sicherstellung der existenziellen Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen und deren Unabhängigkeit von Sozialleistungen. Durch kompetente Arbeit des Beraters/Unterstützers/Beistands wird eine beachtliche Refinanzierungsquote staatlicher Leistungen erzielt und in vielen Fällen deren Einstellung ermöglicht.

Diese Kernaussagen gelten generell hinsichtlich sämtlicher nachrangiger Sozialleistungen (UVG, SGB II und SGB XII). Exemplarisch wird dies hier für Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz aufgezeigt.

Ziele: Durch den Einsatz des Beraters/Unterstützers/Beistands

- wird die Anzahl der Kinder, die Leistungen nach dem UVG erhalten, gesenkt sowie die Zeitdauer der Unterhaltsvorschussleistungen verkürzt,
- werden die Einnahmen der Unterhaltsvorschussstelle erhöht.

Kennzahlen:

- Anzahl der Fälle zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs, in denen die Leistungen nach dem UVG wegen regelmäßiger Zahlungen unter Beteiligung des Beraters/Unterstützers/Beistands eingestellt wurden, in Bezug auf die Gesamtzahl der aus diesem Grund eingestellten Unterhaltsvorschusszahlungen.
- Der Anteil an der Refinanzierungsquote unter Beteiligung des Beraters/Unterstützers/Beistands (Bezug siehe 3.3) ist ins Verhältnis zur Gesamtrefinanzierungsquote (Verhältnis der realisierten übergegangenen Ansprüche nach § 7 UVG zu den erbrachten Leistungen nach § 2 UVG) der Unterhaltsvorschusskasse zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs zu setzen.

3.9 Häufigkeit des Kontakts zum antragstellenden Elternteil im Rahmen der Beistandschaft

Der antragstellende Elternteil ist Inhaber der elterlichen Sorge; gleichzeitig wird der Beistand im Rahmen seines Wirkungskreises neben dem Antragsteller gesetzlicher Vertreter des Kindes. Dieses Nebeneinander bedingt eine enge Abstimmung mit dem antragstellenden Elternteil. Er wird informiert und in die Bearbeitung einbezogen.

Ziel: Der antragstellende Elternteil wird i. d. R. zweimal jährlich, mindestens aber einmal jährlich über den Sachstand der Bearbeitung schriftlich oder im Gespräch informiert. Aktuelle, wichtige Informationen sind unverzüglich mitzuteilen.

Kennzahlen:

- Die Anzahl der Informationsschreiben und Gespräche mit dem antragstellenden Elternteil ist größer als die Gesamtzahl der Fälle zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs.
- Die Anzahl der Fälle, in denen antragstellende Elternteile keine Informationen erhalten haben, sind zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs gleich „Null“.

3.10 Zeitdauer der Beistandschaften

Neben den gesetzlichen Beendigungsgründen ist die Dauer der Beistandschaften vom Willen des antragstellenden Elternteils abhängig. In den meisten Fällen enden die Beistandschaften erst mit Volljährigkeit. Häufige Gründe für eine lange Dauer der Beistandschaften sind:

- Zahlungskontrolle durch den Beistand,
- regelmäßige Überprüfung der Unterhaltshöhe,
- häufige Änderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse des Unterhaltspflichtigen,
- antragstellender Elternteil möchte keinen Kontakt zum anderen Elternteil,
- Wunsch nach Information über andere Hilfsangebote,
- Beistand ist Vertrauensperson geworden.

Ziel: Der beauftragende Elternteil wird über die Möglichkeit der Aufhebung aufgeklärt. Der antragstellende Elternteil entscheidet über die Dauer einer Beistandschaft. Sein Wille wird respektiert.

Kennzahl: Gesamtzahl der Beistandschaften im Verhältnis zu der Anzahl der durch den antragstellenden Elternteil beendeten Beistandschaften am 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs.

3.11 Beurkundungen

Das Jugendamt bietet ein breites Spektrum von Beurkundungen als hochwertige, kostenfreie Dienstleistungen an (z. B. Vaterschaftsanerkennungen, Zustimmungserklärungen, Sorgeerklärungen, Unterhaltsver-

pflichtungen). Die Beurkundung, als außergerichtliche Regelung, schafft eine bessere Basis für die Gesamtsituation der Familie. Diese Lösung sollte daher vorrangig angestrebt werden.

Ziel: Möglichst hohe Anzahl von Beurkundungen.

Kennzahl: Anzahl der aufgenommenen Urkunden zum 31. Dezember eines jeden Kalenderjahrs im Verhältnis zu der Anzahl der Kinder und Jugendlichen (0 bis 17 Jahre) im Jugendamtsbezirk.

4. Ausblick

Die Arbeit nach Qualitätskriterien, Zielen und Kennzahlen wird in den nächsten Jahren in den Jugendämtern einen immer höheren Stellenwert einnehmen. Die hier aufgeführten Kennzahlen sind ein Einstieg und bedürfen einer ständigen Weiterentwicklung, wobei die Besonderheiten der unterschiedlichen Organisationsstrukturen der Jugendämter zu berücksichtigen sind.

Die Verfasser/innen verbinden mit der vorgelegten Broschüre den Wunsch, dass sich Politik, Leitung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dieser Problematik intensiv auseinandersetzen.

**Weitere Exemplare sind zu
beziehen über:**

Deutsches Institut für Jugendhilfe
und Familienrecht (DIJuF) e. V.

Poststr. 17
69115 Heidelberg

Fax: (0 62 21) 98 18-28
E-Mail: christa.kern@dijuf.de
www.dijuf.de

Herstellung:

Atelier-Druck GmbH
Hauptstr. 37
68535 Edingen-Neckarhausen

Copyright:

Alle Rechte zur Vervielfältigung und Verbreitung, insbesondere auch das Recht zur Einspeicherung und Ausgabe in Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, liegen beim Herausgeber und bedürfen seiner ausdrücklichen Einwilligung.