



Wie wir in der Jugend- und Erziehungshilfe  
Unterstützung leisten



## Wer wir sind

- dialogicon ist in der Beratung und der IT-Unterstützung mit einem Schwerpunkt in der kommunalen Sozialpolitik seit 15 Jahren bundesweit tätig.
- Allein in den letzten fünf Jahren haben wir 14 Jugendämter bei der Weiterentwicklung der Erziehungshilfe beraten sowie deren Gesamtorganisation, die Abläufe und den Technikeinsatz optimiert.
- Unser Erfahrungsschatz beruht auf der Analyse und Entwicklung praktischer Innovationen, technischer und organisatorischer Abläufe, dem Studium von mehr als 800 Erziehungshilfeakten und der intensiven Zusammenarbeit mit den Fachkräften in der Entwicklung und Umsetzung unserer Vorschläge.

- Ziel unserer Beratungsleistungen ist immer, ein Höchstmaß an Prozess- und Ergebnisqualität sowie Rechtsicherheit und Arbeitszufriedenheit für die Fachkräfte der Jugendämter.
- Unsere Arbeit ist nicht gutachterlich, sondern konsequent umsetzungsorientiert.
- Wir nähern uns den Themen nicht mit vorgefertigten Zielen und Methoden, sondern betrachten jede Organisation individuell.
- Wir verstehen unsere Arbeit als Teil eines Prozesses, den die Teilnehmer in Gang setzen möchten. Ihre Ziele und Wünsche bestimmen Weg und Methoden.

## Wie wir zu Ergebnissen kommen

- Die Umsetzung unserer Vorschläge erfolgt grundsätzlich in enger Zusammenarbeit mit den Fachkräften und der Leitungsebene sowie mit Datenschutz und Personalrat.
- Wir vertreten die Ergebnisse unserer Arbeit in den politischen Gremien, den zentralen Diensten (Personal, Finanzen, Organisation) und gegenüber freien Trägern.
- Der dadurch erzielbare Veränderungswille und die hohe Akzeptanz der Ergebnisse sind von unschätzbarem Wert.

A horizontal process flow diagram consisting of four chevron-shaped boxes pointing from left to right. The first and third boxes are red, while the second and fourth are green. Each box contains text describing a step in the process.

Einvernehmliche Analyse

Soll-Konzept in  
Zusammenarbeit  
mit amtsinternen  
Teams

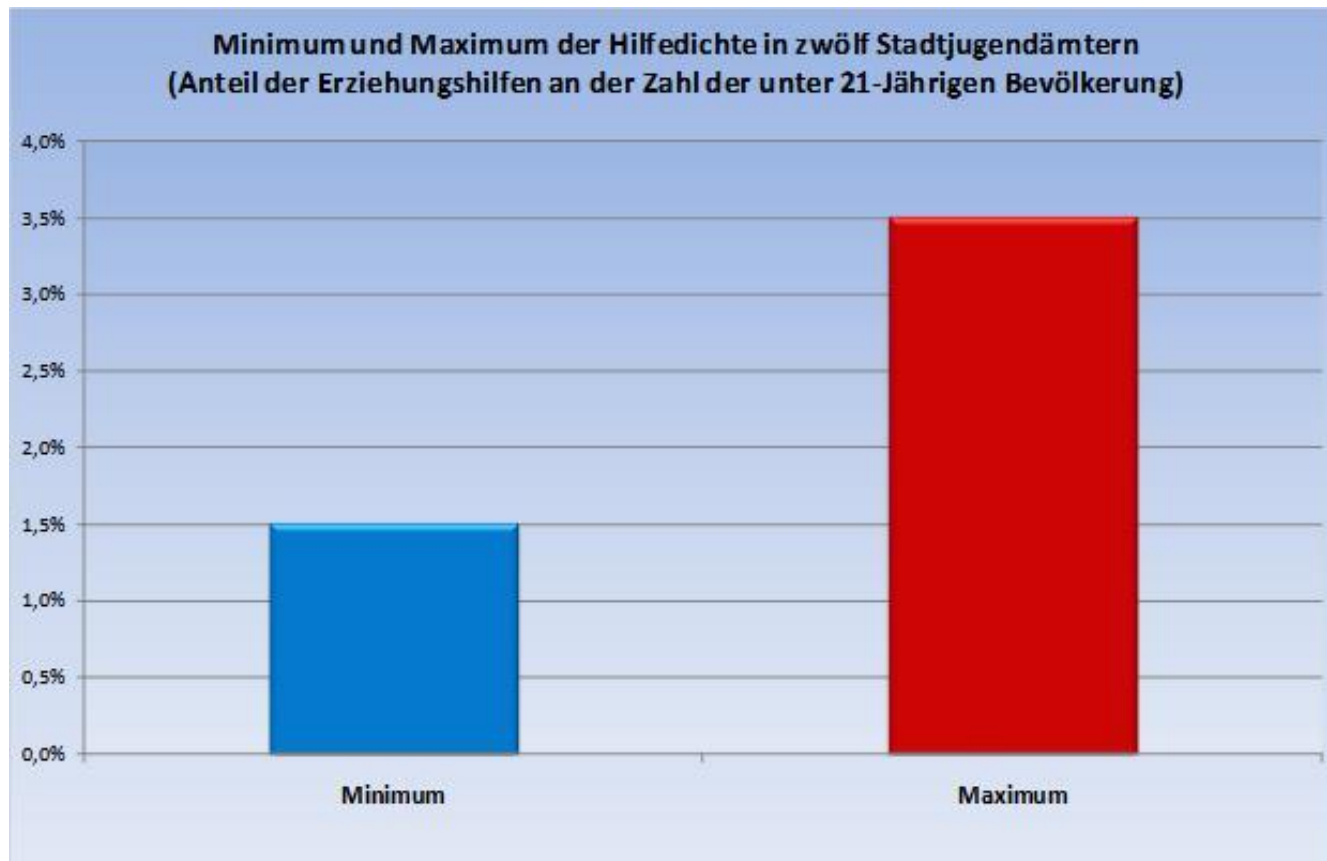
Präsentation  
der Ergebnisse  
gegenüber  
Politik, Trägern,  
Verwaltung

Projektleitung bei  
der Umsetzung,  
Ausbildung von  
Multiplikatoren

# Unterstützung in der Jugend- und Erziehungshilfe

## Jugendämter haben großen Einfluss auf die Hilfedichte

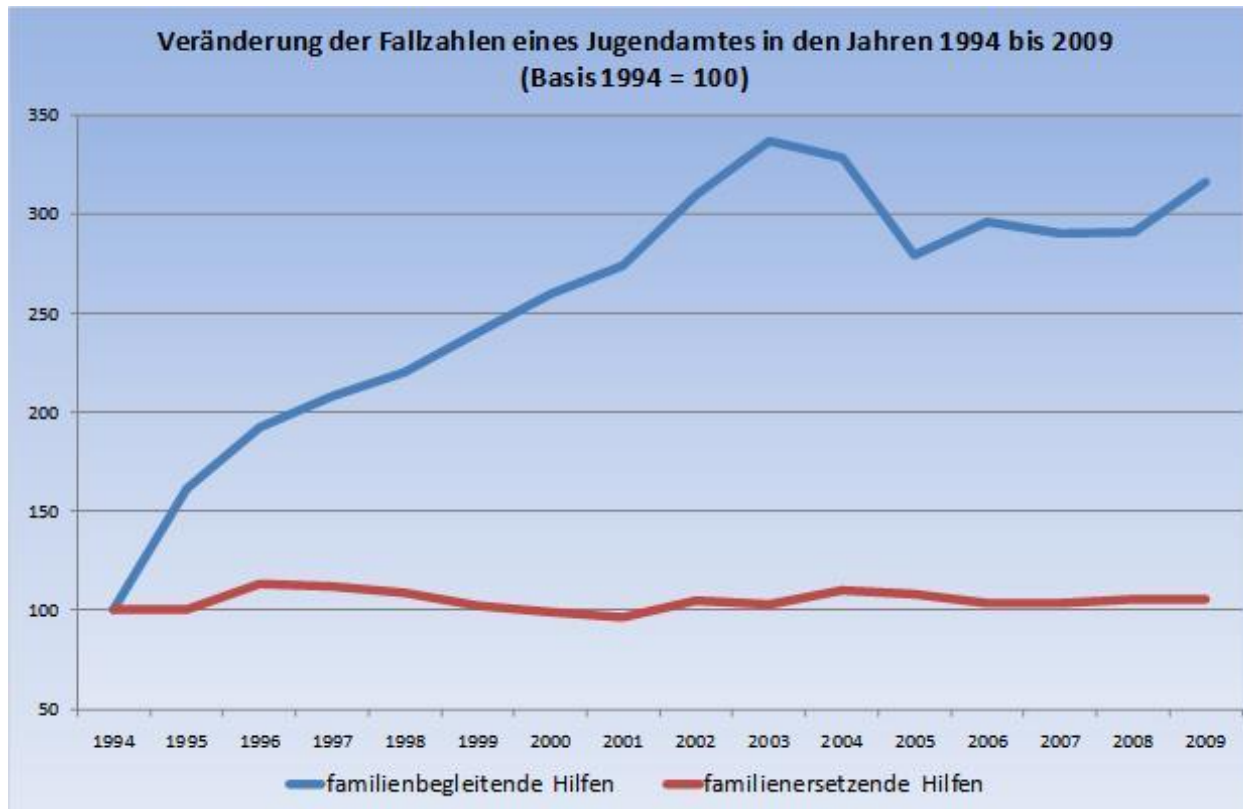
Ein differenziertes Hilfeangebot, die Steuerung von Hilfen, das vorgelagerte Hilfesystem und die Organisation des Sozialen Dienstes haben erheblichen Einfluss auf die Hilfedichte und die Kosten der Erziehungshilfe

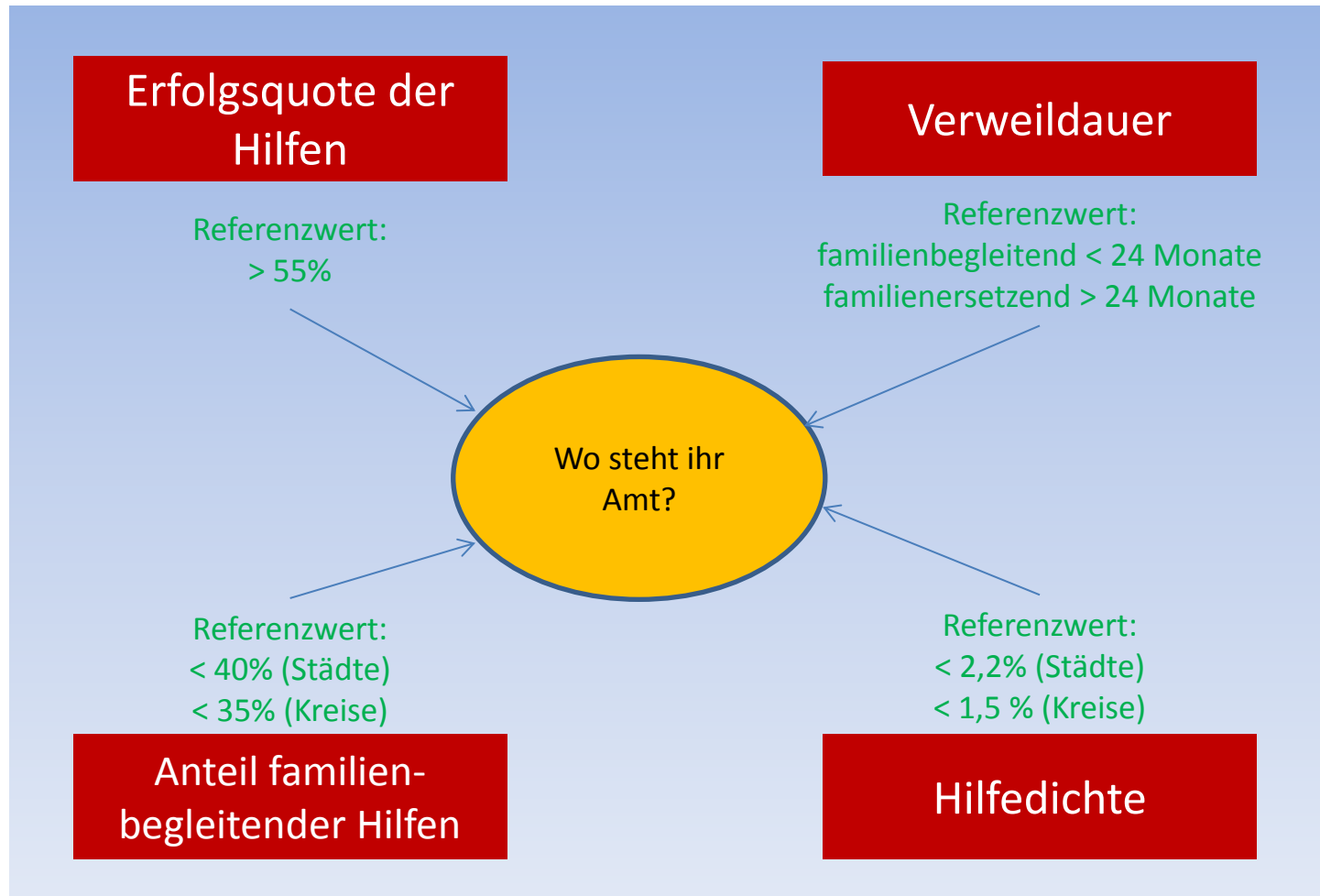


# Unterstützung in der Jugend- und Erziehungshilfe

## Nicht allein auf Erziehungshilfen setzen

Der Anstieg der Fallzahlen beruht auf einer Ausweitung familienbegleitender Hilfen. Dies ist eine Chance, jenseits traditioneller Erziehungshilfen Unterstützung für jungen Menschen und deren Familien anzubieten, die bei vergleichbarer Wirkung wirtschaftlicher sein können.

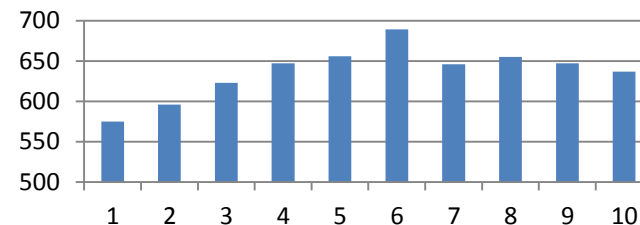




In einem Jugendamt mit einer Hilfedichte von über 3 % haben wir mit den Fachkräften Fallanalysen vorgenommen. Das Ziel war, die Situation der Familien umfassender auf dem Hintergrund der Regelsysteme und Unterstützungsmöglichkeiten des SGB II, V, VIII und XII zu analysieren und die sozialräumliche Umgebung umfänglicher in das Hilfedesign einzubeziehen. Die Erziehungshilfe war in diesem Setting nur EINE Option der Hilfe.

Innerhalb eines Jahres sind die Fallzahlen und Ausgaben erstmals nach 20 Jahren gesunken.

**Heimunterbringungen  
nach Quartalen**





Die eingesetzten IT-Fachverfahren in der Erziehungshilfe werden häufig nicht optimal eingesetzt. Ursachen sind Mängel in der Ergonomie, eine unzureichende oder nicht zeitnahe Pflege der Daten sowie interne Abläufe, die mit der Technik nicht harmonisiert sind.

Die Folge ist ein geringer Nutzen der Verfahren und in der Folge eine geringe Akzeptanz der Technik.

Redundante  
Kennzahlenerfassung

Unübersichtliche Chronik  
des Fallverlaufs

Unzureichende  
Rückmeldungen und  
geringer Nutzen für  
Fachkräfte

Erhebliche Mängel in der  
Datenqualität

Nach unseren Erfahrungen betrifft die Optimierung zu zwei Dritteln interne Abläufe und nur zu einem Drittel eine Anpassung der Technik. Entscheidend ist, dass in Zusammenarbeit mit den Fachkräften im Sozialen Dienst, der wirtschaftlichen Jugendhilfe und den zentralen Diensten die Optimierung vorgenommen wird. Das gegenseitige Verständnis ist entscheidend für den Erfolg solcher Projekte.

Kennzahlenerfassung als  
Ergebnis der  
Sachbearbeitung

Strukturierte Chronik  
macht elektronische  
Dokumentation effizient

Rückmeldung von  
Fallbelastung und  
Ergebnisqualität an  
Fachkräfte

Konsistente Kennzahlen  
auf allen hierarchischen  
Ebenen

- Probleme junger Menschen und Erziehungsprobleme stärker auf dem Hintergrund von finanzieller Situation, Wohnungssituation und sozialem Umfeld analysieren.
- Kritische Hilfeverläufe gemeinsam mit den Fachkräften gezielt identifizieren, das Hilfedesign optimieren und Frühwarnsysteme implementieren.
- Die Hilfeinfrastruktur jenseits traditioneller Erziehungshilfen aktivieren und lernen, sie besser zu nutzen.
- Das Hilfesystem im Sinne passgenauerer Hilfen weiterentwickeln und dabei Wirtschaftlichkeitspotenziale nutzen.
- Controlling nicht allein für die Leitung sondern auch in den Teams des Sozialen Dienstes verfügbar machen und lernen, daraus Konsequenzen für die tägliche Arbeit zu ziehen.

- Den Nutzen eines Fachverfahrens zusammen mit den Fachkräften herausarbeiten.
- Redundanzen und technische Komplikationen gezielt beseitigen.
- Die Entstehung von Daten und Kennzahlen immer mit der täglichen Arbeit verknüpfen.
- Die Steuerung in den Vordergrund stellen, ein Gefühl der Kontrolle vermeiden.
- Den Fachkräften vermitteln, dass ein höherer Nutzen auch von ihrem sorgfältigem Umgang mit der Qualität der Daten abhängt.
- Erfolgserlebnisse bei der Anwendung verschaffen und die Fachkräfte durch bessere Dienstleistungsqualität bei der Pflege des Fachverfahrens überzeugen.

- Mit der Inklusion sind die Jugendämter mit neuen Anforderungen konfrontiert. Faktisch werden Aufgaben der Länder (Förderschulen) durch kommunale Aufgaben (Eingliederungs- und Lernhilfen) substituiert. Wir unterstützen Jugendämter bei der Koordination ihrer Aufgaben mit den Pflichten von Schulen, Institutionen aus dem Bereich des SGB II und der Landschafts- bzw. Landeswohlfahrtsverbände.
- Organisation, Abläufe und Personalausstattung sind entscheidend für die Höhe der Einnahmen im Bereich des UVG und der Erziehungshilfe. Die Rückholquoten sind sehr unterschiedlich und ein Zeichen für Konsolidierungspotenziale. In mehreren Projekten konnten wir die Einnahmesituation verbessern.

- Die Aufbauorganisation kann nicht losgelöst von Abläufen und Technikeinsatz beurteilt werden.
- Daher betrachten wir zunächst immer die Ablauforganisation und die Aufgabenzuordnung an den einzelnen Arbeitsplätzen.
- Veränderungen müssen immer zu einer besseren Servicequalität gegenüber den Kunden und Klienten führen.
- Zugleich muss die zukünftige Aufgabenzuordnung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ausbildung und Vergütung angemessen, anspruchsvoll und fachlich homogen sein.
- Erst dann, kann die geeignete Aufbauorganisation bestimmt werden, die sich an angemessenen Leitungsspannen und flachen Hierarchien orientieren sollte.

- Der Personalbedarf ist im Sozialen Dienst, im Pflegekinderdienst, im UVG, der wirtschaftlichen Jugendhilfe und der Amtsvormund- und -beistandschaft mit einfachen Kennzahlen bestimmbar. Eine unzureichende Personalausstattung / Organisation in diesen Bereichen kann zu eskalierenden Ausgaben bzw. Mindereinnahmen führen.
- In anderen Bereichen, wie der Kindertagesbetreuung oder der Jugendgerichtshilfe wird der Bedarf dagegen in hohem Maße durch die fachlichen und politischen Vorgaben bestimmt
- Wir verfügen aus unseren Untersuchungen über Kennzahlen zum Personalbedarf in nahezu allen Bereichen eines Jugendamtes.
- Aufwändige Personalbedarfsanalysen sind daher häufig vermeidbar. Sie dienen vor allem der Legitimation (und sind dann gerechtfertigt).

### Unser Leistungsangebot

#### Weiterentwicklung des Hilfeangebots

- Passgenauigkeit und Differenzierung von Erziehungshilfen
- Optimierung der Wirtschaftlichkeit
- Hilfeinfrastruktur außerhalb von Erziehungshilfen
- Schnittstellen mit Regelsystemen SGB II, V, XII, Schulen und KiTa
- Umgang mit Inklusion

#### Weiterentwicklung der Steuerungsfähigkeit

- Weiterentwicklung des Controllings
- Kritische Faktoren und Frühwarnsysteme
- Weiterentwicklung der Steuerungsprozesse im Amt
- Verbesserung der Hilfestellung im Einzelfall
- Steuerung der Leistungsanbieter

#### Organisation, Abläufe und Technikeinsatz

- Harmonisierung von Aufbauorganisation, Abläufen und Technikeinsatz
- Personalbedarfsanalysen in allen Bereichen eines Jugendamtes
- Verbesserung der Datenqualität und der Qualitätssicherung
- Optimierung der Einnahmen UVG, WiJu



Über ein Gespräch in Ihrem Haus würden wir uns freuen

Ansprechpartner: Horst Tippelt

[tippelt@dialogicon.de](mailto:tippelt@dialogicon.de)

040 / 43 21 46 - 0

dialogicon: 22767 Hamburg, Bernstorffstraße 118

Referenzen kommunale Sozialpolitik: Bad Homburg, Kreis Bergstraße, Darmstadt, Düsseldorf, Duisburg, Frankfurt am Main, Fulda, Freie und Hansestadt Hamburg, Gießen, Hanau, Leverkusen, Marburg, Kreis Neuss, Kassel, Offenbach am Main, Remscheid, Rüsselsheim, Wetzlar, Wiesbaden