

Berater, Unterstützer und Beistand Profil eines modernen Dienstleisters im Jugendamt

„.... und das hat das Jugendamt alles für mich gemacht?!“
so die Aussage eines 18-jährigen Schülers, der sich jetzt selbst oder mit Unterstützung des Jugendamts um seine Unterhaltsansprüche kümmern muss.

In Zeiten knapper finanzieller Mittel, sowohl im privaten als auch im öffentlichen Bereich, zieht die Realisierung von Unterhaltsansprüchen verstärkt die Aufmerksamkeit auf sich. Dies lenkt den Blick auf den Arbeitsbereich „Beratung, Unterstützung und Beistandschaft“.

Der Wert der hier geleisteten Arbeit vermittelt sich damit auch immer mehr Außenstehenden.

Auch innerhalb des Jugendamts findet der Berater/Unterstützer/Beistand zunehmend seinen integrierten Platz. So hat er neben seinen gesetzlichen Aufgaben eine wichtige „Türöffnerfunktion“ für andere Angebote und Hilfsmöglichkeiten des Jugendamts. Häufig ist er die erste Anlaufstelle für Menschen, die zum Jugendamt kommen. Diese Schnittstellenfunktion erfordert entsprechende Rahmenbedingungen, fachliche und persönliche Kompetenzen und insbesondere ein neues Selbstverständnis.

1. Rolle der Beratung, Unterstützung und Beistandschaft in der Jugendhilfe

Das Jugendamt versteht sich als Anwalt junger Menschen und ihrer Familien. Als Dienstleistungsbehörde beachtet es das Prinzip der Freiwilligkeit. Es wirkt kooperativ mit den Leistungsberechtigten zusammen und präsentiert sich gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern sowie in der Öffentlichkeit als kompetente sozialpädagogische Fachbehörde mit all seinen Schwerpunktaufgaben.

Die unterschiedlichen Bereiche des Jugendamts arbeiten nicht nebeneinander oder in Konkurrenz, sondern miteinander. Die Hilfen für Familien können dauerhaft greifen, wenn es gelingt, die Jugendhilfe mit ihren speziellen Beratungs- und Hilfsangeboten als Einheit zu betrachten.

Die Eltern werden dahingehend unterstützt, selbst zu entscheiden, wie sie ihre Unterhalts-, Sorgerechts- und Umgangsproblematik regeln möchten. Dabei wird geklärt, ob und ggf. welche weitere Hilfe und Unterstützung benötigt wird, z. B. durch Familienberatung, Soziale Dienste und Schuldnerberatung. Problemorientierte angemessene Informationen dienen als Wegweiser für die Betroffenen durch das „Behörden-dickicht“.

Die Beratung/Unterstützung/Beistandschaft leistet hierbei einen wesentlichen Beitrag. Sie hat das Ziel, zur Sicherstellung der existenziellen Bedürfnisse des Kindes beizutragen. Dies beinhaltet die Klärung der Abstammung und die Sicherung des Unterhalts. Kinder und Jugendliche werden damit von Sozialleistungen unabhängiger. Außerdem berät und unterstützt der Berater/Unterstützer/Beistand in Fragen des Sorge-, Umgangs- und Namensrechts.

1.1 Gleichwertigkeit von Beratungs-, Unterstützungsleistungen und Beistandschaft

Schwerpunkt bei der Beratung und Unterstützung gem. §§ 18 und 52 a SGB VIII i. V. m. §§ 1712 ff. BGB ist die Klärung der Vaterschaft sowie die Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen. Aufgrund der Komplexität und Schwierigkeit des Unterhaltsrechts ist die Nachfrage zu diesen Leistungsangeboten sehr hoch.

Die Beratung nach §§ 18 und 52 a SGB VIII bekommt hierbei immer größeres Gewicht. Nach Ziel und Arbeitsaufwand steht die Beratung und Unterstützung nach § 18 SGB VIII gleichwertig neben der Beistandschaft, Beratung und Unterstützung haben sich in der Praxis als erfolgreiche Mittel zur Feststellung der Vaterschaft und Realisierung von Unterhaltsansprüchen erwiesen.

Auch innerhalb einer bestehenden Beistandschaft gewinnt die methodische Qualität der Beratung immer mehr Bedeutung. Mit Beratung, in welcher Form auch immer, wird versucht, den Ratsuchenden eine Veränderung (ihres Verhaltens, ihrer Einstellungen, ihrer Lebenssituation) zu ermöglichen, um sie dadurch in die Lage zu versetzen, die Verantwortung für ihre Kinder besser wahrzunehmen.

1.2 Stärkung der Elternautonomie

Bei einem gut aufgebauten Vertrauensverhältnis kann der Berater/Unterstützer/Beistand bei persönlichen Kontaktaufnahmen zwischen den Elternteilen vermitteln und konfliktentschärfend wirken.

Die Wahl zwischen Beratung und Unterstützung einerseits und Beistandschaft andererseits dient der Stärkung der Elternautonomie. Es bleibt dem beauftragenden Elternteil überlassen, welche der möglichen Angebote er/sie wählt, wie viel er/sie dem Jugendsamt übertragen oder weite selbst regeln möchte.

Die Elternautonomie wird auch dadurch gestärkt, dass der Berater/Unterstützer/Beistand nur so lange tätig ist, wie ein tatsächlicher Bedarf besteht. Der Zeitrahmen für das Dienstleistungsangebot kann sich von einem Tag, wenigen Wochen/ Monaten bis zu Jahren erstrecken.

1.3. "Unterhalt ist nicht alles"

Beratung/Unterstützung/Beistandschaft arbeitet häufig über lange Zeit mit der Familie zusammen und kennt die familiären und wirtschaftlichen Verhältnisse.

Die Probleme von Eltern in Trennungssituationen reduzieren sich in der Regel nicht auf fehlende oder zu geringe Unterhaltszahlungen des anderen Elternteils. Im Erstgespräch kristallisieren sich andere Themen heraus, die direkt oder indirekt Auswirkungen auf die Unterhaltszahlungen für das Kind haben. So zeigen sich erfahrungsgemäß unterhaltspflichtige Elternteile zahlungswilliger, wenn stabile Eltern-Kind-Beziehungen vorliegen. Fragen zum Umgang ziehen sich während der Beratung/Unterstützung/Beistand wie ein roter Faden durch die Bearbeitung. Nur wenn es dem Berater/Unterstützer/Beistand gelingt, in Gesprächen mit den Eltern diese Thematik sensibilisiert aufzugreifen. Hilfen anzubieten und enge Zusammenarbeit mit

sozialpädagogischen Diensten zu pflegen, können Unterhaltsansprüche in angemessener Höhe besser und oft auch ohne gerichtliche Schritte realisiert werden.

Subjektive Zusammenhänge zwischen Unterhalt auf der einen Seite und Sorge- und Umgangsproblematik auf der anderen Seite müssen erkannt und in der Arbeit der Beratung/Unterstützung und Beistandschaft ihren Niederschlag finden. Bei der Geltendmachung des Unterhalts behält der Berater/Unterstützer/Beistand die gesamte Situation der Familie und evtl. Auswirkungen auf die Entwicklung der Eltern-Kind-Beziehung im Blick. Kompetente Beratung und Verhandlung mit den Beteiligten kann sowohl eine gerichtliche Geltendmachung des Unterhalts vermeiden als auch die Grundlage für eine erfolgreiche Prozessführung sein.

1.4 Beteiligte

Der Berater/Unterstützer/Beistand arbeitet mit folgenden Beteiligten zusammen:

- Mutter
- Vater,
- Kinder/junge Volljährige bis zum 21. Lebensjahr,
- Großeltern,
- Vormund (gem. § 1776 BGB),
- Stief- und Pflegeeltern,
- Arbeitgeber,
- Gerichte,
- Rechtsanwälte,
- andere Fachdienste und Behörden,
- Verfahrenspfleger, Betreuer.

1.5 Zusammenarbeit mit den Sozialen Diensten

Eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen den Fachkräften der Sozialen Dienste und den Beratern/Unterstützern/Beiständen ist unverzichtbar. Gegenseitige Information unter Beachtung des Datenschutzes und der Persönlichkeitsrechte der Beteiligten ist wichtig und kann durch Kooperationsvereinbarungen sichergestellt werden. Gleiches gilt für die Zusammenarbeit mit Erziehungs- und Familienberatungsstellen.

Schwierig gestalten sich Fälle, in denen eine Kindeswohlgefährdung im Raum steht (§ 8 a SGB VIII). Da der Berater/Unterstützer/Beistand mit der Familie intensiven Kontakt und oft ein Vertrauensverhältnis aufgebaut hat, kann der weiterhin ein wichtiger Ansprechpartner sein und soll es möglichst auch bleiben. Er ist aber verpflichtet, die zuständigen Fachkräfte in den Sozialen Diensten hinzuziehen.

1.6 Zusammenarbeit mit anderen Ämtern und Sozialleistungsträgern

Die Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen betrifft auch die öffentlichen Haushalte. Wenn vorher für das Kind Unterhaltsvorschuss, Sozialgeld nach dem SGB II, Sozialhilfe etc. gezahlt wurde, wird durch kompetente Arbeit des Beraters/Unterstützers/Beistands eine beachtliche Refinanzierungsquote staatlicher Leistungen erzielt und in vielen Fällen auch deren Einstellung ermöglicht. Besteht mit anderen Behörden und Stellen eine gut strukturierte, auf Kooperationsvereinbarung basierende Zusammenarbeit mit dem Berater/Unterstützer/Beistand als gleichberechtigter Partner, hat dies Vorteile für alle Beteiligten. Die Kinder können darauf vertrauen, dass die Unterhaltszahlungen in ihrem Interesse geltend gemacht werden und dass sie nicht zu Lasten öffentlicher Haushalte benachteiligt werden. Die Unterhaltsschuldner müssen sich nur mit einer Stelle auseinandersetzen. Die Behörden profitieren durch die Nutzung von Synergieeffekten, die Vermeidung von doppelter Arbeit und nicht zuletzt von der Einsparung von Sozialleistungen.

1.7 Öffentlichkeitsarbeit

Eine aktive Öffentlichkeitsarbeit rückt die Arbeit des Beraters/Unterstützers/Beistands in das Blickfeld der Betroffenen. Auch über die Außendarstellung des Dienstleiters Jugendamt ist der Berater/Unterstützer/Beistand Türöffner der Jugendhilfe.

Öffentlichkeitsarbeit erfolgt u. a. durch:

- Mutter,
- Pressemitteilungen,
- Internetpräsentation,
- Ratgeber, Broschüren, Flyer
- Infoabende.

Ziel ist eine verständliche, positive Darstellung der Aufgaben des Beraters/Unterstützers/Beistands, eine verbesserte Außendarstellung. Damit wird ein wertvoller Beitrag zur Imagepflege des Jugendamts geleistet.

2. Was und wie arbeitet der Berater, Unterstützer und Beistand?

Bei dem Angebot nach § 18 SGB VIII handelt es sich um eine Leistung der Jugendhilfe, bei den Angeboten nach §§ 52 a und 55 SGB VIII um andere Aufgaben der Jugendhilfe (vgl. § 2 Abs. 2 und 3 SGB VIII). Es sind Pflichtaufgaben, für die der Träger der öffentlichen Jugendhilfe die Gesamtverantwortung und eine Gewährleistungsverpflichtung hat (§ 79 SGB VIII).

Die gesetzlichen Aufgaben stellen sich wie folgt dar:

2.1 Beratungs- und Unterstützungsangebot nach § 18 SGB VIII

Der Berater/Unterstützer ist verpflichtet, in folgenden Bereichen zu beraten und zu unterstützen:

- Ausübung der Personensorge einschließlich der Geltendmachung von Unterhalts- oder Unterhaltersatzansprüchen des Kindes oder Jugendlichen,
- Geltendmachung der Unterhaltsansprüche nicht verheirateter, Kinder betreuender Mütter/Väter nach § 1615 I BGB,
- Ausgabe einer Sorgeerklärung,
- Ausübung des Umgangsrechts in Absprache und <Koordination mit dem Sozialen Diensten,
- Geltendmachung von Unterhalts- und Unterhaltersatzansprüchen junger Volljähriger.

Das Angebot umfasst auch Beratung zur Abstammung, zum Erbrecht, Namensrecht, Sorerecht und Sozialleistungen.

Eine qualifizierte Beratung erschöpft sich nicht in kurzen Informationen, sondern ist eine komplexe Aufgabe. Diese erfordert aktives Zuhören, um sich in die Lage des Gegenübers zu versetzen und dessen Probleme und Anliegen zu erkennen. Der Berater und Unterstützer erbringt „Übersetzungsleistungen“, um die komplizierten Rechtsvorgaben in eine für die Klienten verständliche Sprache zu transportieren. Ziel ist es, durch bedarfsgerechte und umfassende Informationen Lösungsmöglichkeiten und Hilfsangebote aufzuzeigen.

Umgangsfragen und Unterhalt stehen oft in enger Beziehung zueinander. Eine Sensibilisierung der Berater/Unterstützer/Beistände ist im Sinne einer ganzheitlichen Beratung erforderlich.

Aus der Beratungssituation ergibt sich häufig ein weiter gehender Unterstützungsbedarf. Dieser umfasst u. a.:

- Kontaktaufnahme mit dem unterhaltspflichtigen Elternteil zwecks Auskunftserteilung über persönliche und wirtschaftliche Verhältnisse und gleichzeitige Inverzugsetzung,
- Ermittlungen der für die Aufgabenerfüllung erforderlichen Informationen (z. B. Aufenthalt, Arbeitgeber, Krankenkasse, Rententräger, ARGE),
- Schriftverkehr mit Eltern, Rechtsanwälten u. a.,
- Berechnung der Unterhaltsansprüche und der Unterhaltsrückstände,
- Gespräche und Verhandlungen mit den Parteien,
- Aufforderung zur Beurkundung,

- Anfertigung unterschriftsreifer Schriftsätze für den Klienten (z. B. Antrag § 645 ZPO/Klage),
- Zahlungsaufforderung,
- Vorbereitung von Vollsteckungsmaßnahmen für den Klienten.

2.2 Beratungsangebot nach § 52 a SGB VIII

Im Gegensatz zu § 18 SGB VIII stellt § 52 a SGB VIII eine Leistung des Jugendamts ausschließlich an die nicht verheiratete Mutter dar und verpflichtet es, offensiv auf diese zuzugehen und ihr zu nachstehend aufgeführten Bereichen Beratung und Unterstützung anzubieten:

- Bedeutung und die Möglichkeit der Vaterschaftsfeststellung,
- Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen,
- Möglichkeiten der Einrichtung einer Beistandschaft und ihrer Rechtsfolgen,
- Möglichkeit der gemeinsamen elterlichen Sorge.

Das erste Angebot erfolgt in der Regel schriftlich und unverzüglich nach Eingang der Mitteilung des Standesamts über die Geburt eines Kindes oder nach Mitteilung durch das Gericht. Die Mutter kann sich bereits vor der Geburt beraten lassen. Die Beratung soll in einem Gespräch, auf Wunsch der Mutter in ihrem persönlichen Umfeld stattfinden.

Aus dieser Beratungssituation ergibt sich oftmals ein weiter gehender Unterstützungsbedarf, etwa hinsichtlich der Klärung der Vaterschaft.

2.3 Beistandschaft nach § 55 SGB VIII, §§ 1712 ff. BGB

Auf schriftlichen Antrag des allein sorgeberechtigten Elternteils oder bei gemeinsamer Sorge des Elternteils, in dessen Obhut sich das Kind befindet, sowie des nach § 1776 BGB berufenen Vormunds wird das Jugendamt Beistand. Das Jugendamt überträgt die Ausübung der Aufgaben des Beistands einzelnen seiner Beamten oder Angestellten.

Die Aufgaben des Beistands umfassen die Feststellung der Vaterschaft und/oder die Geltendmachung der Unterhaltsansprüche des Kindes. Der Antragsberechtigte kann den Aufgabenbereich auf einzelne Punkte beschränken.

Mit Eintritt der Beistandschaft wird der Beistand neben dem antragsberechtigten Elternteil gesetzlicher Vertreter des Kindes in dem vom Antragsteller bestimmten Aufgabenbereich (§ 55 Abs. 2 SGB VIII). Hierdurch wird die elterliche Sorge des Antragstellers eingeschränkt (§ 1716 BGB) mit der Konsequenz, dass die Bearbeitungsschritte mit ihm abzustimmen sind.

Eine Ausnahme bildet § 53 a ZPO, wonach in einem gerichtlichen Verfahren ausschließlich der Beistand das Kind vertritt.

Wesentliche Tätigkeiten des Beistands bei der Feststellung der Vaterschaft sind:

- Im Einzelfall Ermittlungen zur Feststellung der Identität des mutmaßlichen Vaters,
- Aufforderung zur Vaterschaftsanerkennung und Beurkundung,
- Informationen über außergerichtliche und gerichtliche Möglichkeiten der Vaterschaftsfeststellung,
- Feststellungsklage.

Wesentliche Tätigkeiten des Beistands bei der Geltendmachung der Unterhaltsansprüche (auch im Ausland) sind:

- Ermittlungen zu Aufenthalt und Einkommen des Unterhaltspflichtigen,
- Aufforderung um Erteilen von Auskunft (Inverzugsetzen),
- Berechnung des Unterhaltsanspruchs,
- Aufforderung zur Beurkundung und Zahlung,
- Auseinandersetzung bei strittigen Positionen mit dem beauftragten Elternteil/Unterhaltspflichtigen/Anwaltschaft
- Bei gerichtlichen Verfahren:
 - Fertigung von Schriftstücken, z. B. Klageantrag, Erwidierungen,
 - Wahrnehmung der Prozesstermine,
 - Einlegung von Rechtsmitteln,
 - Vorarbeiten zur Durchführung der Zwangsvollstreckung (Rechtskraft, Vollstreckungsklauseln, Zustellungsvermerk),
- Zahlungskontrolle,
- Abrechnung mit Anspruchsberechtigten und Leitungsträgern
- Vermittlungsgespräche (Ratenzahlung, Vereinbarungen etc.),
- Vollstreckungsmaßnahmen (z. B. Lohnpfändung),
- Erstattung von Strafanzeigen,
- Begleitung des Antragstellers im Strafprozess (Zeugenaussage).

In der Praxis hat sich bewährt, den Zahlungsverkehr über ein Konto des Jugendamts abzuwickeln. Der Beistand erkennt an den Buchungen sofort, ob Zahlungen vom unterhaltsverpflichteten Elternteil regelmäßig und in richtiger Höhe geleistet werden. Zeitnah kann somit der Beistand säumige Elternteile anmahnen und ggf. Zwangsvollstreckungsmaßnahmen unverzüglich einleiten. Sind die Zahlungen an unterschiedliche Empfänger abzuführen (Kind, Unterhaltsvorschussstelle, Arbeitsagentur etc.), gewährleistet der Beistand die korrekte Verteilung.

Besteht kein Unterhaltskonto, muss zwischen Beistand und betreuendem Elternteil eine regelmäßige Rücksprache über die eingegangenen Zahlungen geführt werden.

2.4 Selbstverständnis von Beratung, Unterstützung und Beistandschaft

Der Berater/Unterstützer/Beistand steht Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Eltern bei der Bewältigung vielschichtiger Problemlagen bei und wird mir sehr sensiblen und intimen Lebensbereichen konfrontiert. Er ist nicht selten „Blitzableiter“ für die Emotionen der Beteiligten und steht vor der Aufgabe, das Gespräch auf eine sachliche Ebene zurückzubringen. Hierbei stellt er fest, was gebraucht und gewünscht wird. Er geht auf die Klienten ein, hört zu, nimmt sich zurück und wird bei Bedarf aktiv.

Die vielschichtige Arbeit erfordert ein hohes Maß an sozialer und rechtlicher Kompetenz. Diese Tätigkeit ist in enger Zusammenarbeit mit den Betroffenen durchzuführen. Alles Tun und Unterlassen wird transparent gemacht, und der Betroffene wird in den Entscheidungsprozess eingebunden.

Anhand des folgenden Beispiels zeigt sich die Vielschichtigkeit der Tätigkeiten des Beraters/Unterstützers/Beistands:

Eine schwangere Frau und ein Mann sprechen beim Jugendamt vor. Die Frau teilt dem Berater/Unterstützer/Beistand mit, ihr Freund wolle vor der Geburt des Kindes die Vaterschaft anerkennen, außerdem ginge es ihr noch um den Unterhalt.

Die Situation erscheint im ersten Moment entspannt und problemlos. Erst im Laufe des Gesprächs stellen sich dann vielfältige Probleme heraus:

Die Frau – getrennt lebend. Scheidungsverfahren ist anhängig, mit fünfjährigem Kind, für das sie keinen Unterhalt erhält – ist im fünften Monat schwanger. Sie bezieht Leistungen nach dem SGB II. Der berufstätige Vater des zu erwartenden Kindes ist geschieden, aus der Ehe hat er ein Kind, das bei der Mutter lebt. Es bestehen erhebliche Probleme im Umgangsrecht.

Die Frau erfährt vom Berater/Unterstützer/Beistand, dass zunächst noch ihr getrennt lebender Ehemann als Vater des Kindes gilt. Das empört sie sehr, ihr Ehemann habe mit diesem Kind nichts zu tun. Vom Berater/Unterstützer/Beistand über die Möglichkeit der Anerkennung der Vaterschaft nach § 1599 BGB informiert, kommt sie erneut in Rage. Es könne doch wohl nicht sein, dass ihr Freund, der zu seinem Kind stehe, erst nach Rechtskraft des Scheidungsurteils als Vater feststehe. Das sei doch mal wieder typisch deutsch, eine einfache Tatsache derart zu komplizieren.

Nun meldet sich der werdende Vater zu Wort und fragt den Berater/Unterstützer/Beistand, ob er ihm wenigstens dabei behilflich sein kann, sein Kind aus erster Ehe zu sehen. Dessen Mutter weigere sich beharrlich, ihm das Umgangsrecht einzuräumen. Aber langsam wundere ihn gar nichts mehr, offensichtlich sei der deutsche Staat nicht daran interessiert, dass Väter zu ihrem Recht kämen.

Für den Berater/Unterstützer/Beistand gilt es hier, die Situation zu beruhigen, über die Rechtslage zu informieren, die Wirkung des Rechts auf die betroffenen Famili-

enmitgliedern mit verständnisvoller, einführender Beratung aufzufangen und hiervon ausgehend mit den Beteiligten Lösungswege zu erarbeiten.

Ein Merkblatt ersetzt nicht den persönlichen Dialog!

2.5 Weisungs(un)abhängigkeit des Beistands

Der Beistand tritt in die rechtliche Stellung eines Elternteils ein und wird gesetzlicher Vertreter des Kindes für die Feststellung der Vaterschaft und/oder die Geltendmachung der Unterhaltsansprüche. Seine Handlungsmaximen ergeben sich aus dem BGB (vgl. § 56 Abs. 1 SGB VIII). Als Sorgeberechtigter ist er alleine den Interessen des Kindes oder Jugendlichen verpflichtet. Dies erfordert bei der Wahrnehmung der Aufgaben eine unabhängige Stellung des Beistands auch in Bezug auf die Interessen der Behörde, bei der er angestellt ist.

Damit ist begründet, dass der Beistand innerhalb der Organisation des Jugendamts eine Sonderstellung einnimmt. Er darf durch Weisung seines Dienstherrn nicht gehindert werden, die Interessen des Kindes u. U. auch gegen die abweichende Ansicht des Dienstherrn durchzusetzen. Er verfügt über Weisungsfreiheit im Einzelfall und arbeitet eigenverantwortlich. Wiesner führt hierzu aus, dass der gem. § 55 Abs. 2 SGB VIII zum Beispiel bestellte Mitarbeiter in gewisser Weise dem Einflussbereich der kommunalen Hoheit entzogen ist, als die Aufgabenerfüllung im Interesse des Kindes bspw. Grundsätzlich weisungsfrei erfolgt. Die Weisungsfreiheit findet dort ihre Grenzen, wo der Beistand seinen Pflichten nicht nachkommt oder rechtswidrig handelt.

Es ist sinnvoll, dass die Leistungsebene im Rahmen der Dienstaufsicht Leitlinien und Standards definiert. Hierbei handelt es sich um Empfehlungen, an die sich die Mitarbeiter in der Regel halten müssen. Abweichungen sind in begründeten Einzelfällen möglich.

2.6 Haftung

Der Berater/Unterstützer/Beistand handelt so, dass dem Kind/Jugendlichen/jungen Volljährigen kein Schaden entsteht. Führt er seine Geschäfte unsachgemäß und entsteht dadurch dem Unterhaltsberechtigten ein Schaden, löst dies Schadensersatzpflichten aus. Die Haftungsansprüche richten sich gegen die Behörde (Jugendamt). Bei grob fahrlässigem Verhalten oder Vorsatz kann die Behörde beim einzelnen Mitarbeiter Rückgriff nehmen (Art. 34 GG, § 839 BGB).

3. Qualität

Wesentliches Prinzip und zeitgemäßer Standard der modernen Jugendhilfe ist Partizipation. Die Adressaten der Hilfe müssen daher umfassend informiert und unbedingt angemessen beteiligt werden. Adressaten sind junge Menschen und deren Eltern.

Um diesen Anspruch gerecht zu werden, bedarf es bestimmter Qualitätskriterien.

Bei der Differenzierung des Qualitätsbegriffs hat sich die Aufteilung in Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität durchgesetzt.

3.1 Strukturqualität

Voraussetzung für eine verantwortliche Aufgabenwahrnehmung ist die Schaffung folgender organisatorischer Rahmenbedingungen:

- Vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre: Einzelzimmer oder zumindest Besprechungszimmer mit freundlicher, ansprechender Atmosphäre (Bilder, Blumen, Spielkiste),
- kindergerechter Wartebereich,
- kinderwagengerechtes Dienstgebäude,
- PC-Arbeitsplatz (einschließlich entsprechender Software, Internet und Vernetzung mit anderen Einheiten der Verwaltung), Telekommunikation,
- Bereitstellung von aktueller Fachliteratur,
- bedarfsorientierte Erreichbarkeit (z. B. Öffnungszeiten, Außendienst),
- fachlicher Austausch (intern, regional und überregional),
- interkulturelle Öffnung (Berücksichtigung unterschiedlicher Kulturen, Dolmetscher),
- eindeutige Klärung der Aufgabenwahrnehmung und Verantwortung,
- angemessene Fallzahl (analoge Anwendung der „Kommunalen Orientierungshilfe zur Personalbedarfsmessung des Arbeitsbereichs Beistandschaften in Baden-Württemberg“),
- fachliche und persönliche Qualifikationen des Beistands (vgl. unten 4).

3.2 Prozessqualität

Unter Prozessqualität versteht man Aktivitäten, die geeignet und notwendig sind, um das Ziel zu erreichen. Dies sind u. a.:

- Positionierung im Sinne des Kindeswohls,
- Kommunikation mit Beteiligten,
- ständige Einbeziehung des beauftragenden Elternteils/Volljährigen,
- regelmäßige Fortbildung,
- Supervision,
- kollegiale Beratung,
- Coaching,
- Reflektion der Arbeit,
- fachliche Positionierung im Innen- und Außenverhältnis,

- Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Infoblätter, Pressemitteilungen, Internetpräsentation, Infoveranstaltungen).

3.3 Ergebnisqualität

Ergebnisqualität beschreibt, inwieweit die fachlichen Ziele und angestrebten Ergebnissen erreicht werden. Mögliche Ziele sind:

- Zeitnahe Bearbeitung,
- festgestellte Vaterschaft,
- regelmäßige Unterhaltszahlungen,
- Klientenzufriedenheit (Vermittlung, z. B. auch bei Umgangsproblematik),
- Erhöhung des Anteils freiwilliger Unterhaltstitel,
- Unabhängigkeit von sozialen Leistungen,
- Dauer der Beistandschaft (bedarfsorientiert),
- Erhöhung des Beratungsanteils (so viel Beratung wie möglich, so viel Beistandschaft wie nötig!).

Die vorgenannten und evtl. weiteren Ziele müssen mit entsprechenden Kennzahlen versehen werden.

3.4 Qualitätskontrolle

Instrumente zur Überprüfung der Qualität sind:

- Controlling,
- Selbstevaluation,
- Klientenbefragung,
- statistische Darstellung der Tätigkeiten.

4. Qualifikation

Die Jugendämter sollen nur Personen beschäftigen, die eine ihrer Aufgaben entsprechende Ausbildung erhalten haben und die sich nach ihrer Persönlichkeit für diese Aufgabe eignen (Fachkräfte gem. § 72 SGB VIII). Ein speziell den Aufgaben des Bereichs Beistandschaft entsprechendes Studium oder eine Ausbildung gibt es derzeit noch nicht flächendeckende. Erforderlich sind juristische, verwaltungstechnische und sozialpädagogische Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten.

Die Arbeit unterliegt häufigen Veränderungen der Rechtsgrundlagen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und erfordert die Bereitschaft, die persönlichen und fachlichen Kompetenzen diesen Anforderungen ständig anzupassen. Es ist die originäre Aufgabe der Träger der öffentlichen Jugendhilfe, die Fortbildung und Praxisberatung der Mitarbeiter des Jugendamts sicherzustellen (§ 72 Abs. 3 SGB VIII).

Unabhängig vom beruflichen Abschluss müssen die nachfolgend genannten fachlichen und persönlichen Kompetenzen für die qualifizierte Erfüllung der Aufgaben im Bereich Beistandschaft vorhanden sein bzw. erworben werden.

4.1 Fachliche Kompetenzen

Es sind Rechtskenntnisse, Fachkenntnisse und Spezialkenntnisse erforderlich:

- Umfassende Rechtskenntnisse im
 - Bürgerlichen Recht
 - Abstammungsrecht,
 - Unterhaltsrecht,
 - Sorgerecht,
 - Umgangsrecht,
 - Namensrecht,
 - Beurkundungsrecht,
 - Zivilprozessrecht,
 - Zwangsvollstreckungs- und Insolvenzrecht,
- Grundkenntnisse im
 - Erbrecht,
 - Steuerrecht,
 - Verwaltungsrecht,
 - Strafrecht,
 - Sozialrecht,
 - Internationalen und ausländischen Kindschaftsrecht,
- Gesprächsführungs- und Beratungskompetenz,
- Prozessführungsstrategie und –taktik,
- Kenntnisse von Spektrum der Leistungen und Angebote der Jugendhilfe
und anderer Sozialleistungsträger zur optimalen
Wahrnehmung der Schnittstellenfunktion
- Kompetenz bezüglich Gewinnung, Speicherung und Verarbeitung von In-
formationen (IT).

4.2 Persönliche Kompetenzen

Die vielschichtige Arbeit erfordert ein hohes Maß an persönlicher und sozialer Kompetenz. Dazu gehören:

- Verhandlungsgeschick,

- Durchsetzungsfähigkeit,
- Engagement,
- Belastbarkeit,
- Entscheidungsfähigkeit,
- Kooperations- und Teamfähigkeit
- Klienten- und Dienstleistungsorientierung,
- strukturiertes, zielorientiertes. Selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten,
- Analysefähigkeit,
- Aufgeschlossenheit,
- Takt und Einfühlungsvermögen,
- Verständnis,
- Kreativität,
- Flexibilität,
- Beharrlichkeit,
- Blick für Zusammenhänge.

5. Ausblick

Die Autoren wünschen sich, dass dieses Profil gelesen, verstanden, diskutiert, gelebt und weiterentwickelt wird. Es soll dazu beitragen, dass die Berater/Unterstützer/Beistände ein einheitliches Rollenverständnis entwickeln, und ist verbunden mit der Erwartung, dass die Verantwortlichen in Politik und Verwaltung die notwendigen Rahmenbedingungen schaffen und gewährleisten.