JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Das Jugendamt 5.0 - Digitalisierung von Arbeits- und Organisationsprozessen

Digitale Woche der Kinder- und Jugendhilfe

09.00 - 12.00 Uhr via Zoom

Heinz Müller/ Matthias Röder

16.10.2024

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Digitalisierung Jugendamt: Für wen, was und warum und was vielleicht auch nicht?

Eine positive Utopie für das Jugendamt 5.0 am Beispiel von Lena und ihrer Mutter und anderen Beteiligten

Eine kleine Geschichte zum Einstieg

Lena (8 Jahre)

„Mama hat gestern gesagt, dass wir Hilfe vom Jugendamt brauchen, weil es zuhause oft schwierig ist. Sie hat ihr Handy genommen und eine App geöffnet. Da stand „Jugendamt“, und sie hat mir erklärt, **dass man hier ganz einfach mit jemandem reden kann, wenn man Hilfe braucht**. In der App gab es so einen **netten Chatbot**, der mich gefragt hat, wie ich heiße und was los ist. Ich habe gesagt, dass ich oft traurig bin, und dann hat Mama **mit einer echten Frau** aus dem Jugendamt gesprochen – einfach über Video! Das war gar nicht schwer.“

Mutter

„Die App war wirklich eine Erleichterung. Kein langes Warten auf Termine oder Formulare. Alles, was ich brauchte, war in einer Übersicht: **Unsere Rechte, Hilfsangebote und sogar eine Chat-Funktion, um direkt Fragen zu stellen**. Nachdem wir mit einer Mitarbeiterin gesprochen hatten, wurde unser Fall automatisch an die richtige Stelle weitergeleitet. Ich musste mich um nichts mehr kümmern. Jetzt bekommen wir schnell die Unterstützung, die wir brauchen. Es hat uns wirklich geholfen, **ohne komplizierte Bürokratie** den richtigen Weg zu finden.“

Eine kleine Geschichte zum Einstieg

Sicht der Sozialarbeiterin im Jugendamt 5.0:

Heute hatte ich den Fall von Lena und ihrer Mutter über unser neues digitales System erhalten. Der Chatbot hatte die **Erstinformationen** bereits gesammelt, was mir viel **Zeit** ersparte. Ich konnte sofort sehen, worum es ging, und mit wenigen Klicks die passende Unterstützung organisieren.

Als wir uns über die **Video-Funktion der App** unterhielten, war es deutlich einfacher, als früher lange Erstgespräche im Büro zu führen. Lena war entspannt, weil sie in ihrer **vertrauten Umgebung** war, und ihre Mutter wirkte erleichtert, dass alles so unkompliziert funktionierte. Ich konnte direkt im System vermerken, was die nächsten Schritte sind, und unsere Planungssoftware hat die Weiterleitung an die zuständigen Fachstellen automatisch veranlasst.

Die digitale Plattform hilft uns enorm, weil wir die Familien schneller und passgenauer unterstützen können. Gleichzeitig behalten wir den Überblick, können uns besser **mit anderen Trägern abstimmen** und die Prozesse laufen effizienter. Für Lena und ihre Mutter ist das der schnellste Weg, die Hilfe zu bekommen, die sie brauchen – und für uns im Jugendamt ein echter Fortschritt in der täglichen Arbeit.

Eine kleine Geschichte zum Einstieg

Sicht der Sozialarbeiterin bei der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Als ich Lenas Anfrage über das digitale Jugendamt 5.0 bekam, war ich positiv überrascht, wie **nahtlos die Übergabe** verlief. Ich hatte alle relevanten Informationen direkt in unserem System, ohne dass ich auf Unterlagen warten oder die Mutter und Lena erneut befragen musste. Das **spart** uns wertvolle Zeit und viele viele **Missverständnisse** und **Stigmatisierungen**.

Beim ersten Treffen mit Lena und ihrer Mutter war die Atmosphäre viel entspannter, weil sie bereits durch das digitale System gut vorbereitet waren. Sie kannten ihre **Rechte** und wussten, was auf sie zukommt, was ihnen Sicherheit gab. Die App hat ihnen geholfen, Vertrauen in den Prozess zu haben – etwas, das sonst oft Wochen dauert, wenn man durch die Bürokratie navigieren muss.

Auch für mich ist die digitale Plattform ein Gewinn. Die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und anderen Fachstellen läuft viel reibungsloser, weil alle **dieselben Informationen** in Echtzeit teilen. Ich kann meine Termine und Maßnahmen direkt in der App dokumentieren, und wenn nötig, greifen auch andere KollegInnen oder Stellen sofort darauf zu.

Das bedeutet, dass wir uns stärker auf die eigentliche Arbeit mit den Familien konzentrieren können – auf die emotionale und praktische Unterstützung – anstatt uns mit organisatorischen Hürden herumzuschlagen. Für Lena und ihre Mutter ist das ein riesiger Schritt nach vorne, und ich merke, wie sie durch diesen direkten Zugang zur Hilfe entlastet sind.

Eine kleine Geschichte zum Einstieg

Sicht der Jugendhilfeplanerin, die Fallverläufe evaluiert und bedarfsgerechte Angebote plant

Im digitalen Jugendamt 5.0 habe ich nun eine **umfassendere Sicht auf die Fallverläufe** als je zuvor. Die Echtzeit-Daten, die ich aus den verschiedenen Fachbereichen und Diensten erhalte, ermöglichen mir eine **tiefere und genauere Analyse** der Bedarfe. So konnte ich Lenas Fall und die Unterstützung ihrer Familie (vollständig anonymisiert) von der ersten Kontaktaufnahme über die App bis hin zu den Maßnahmen der Sozialpädagogischen Familienhilfe nahtlos verfolgen.

Das System erlaubt es mir, nicht nur Einzelfälle zu betrachten, sondern auch **Trends und Muster** in der gesamten Region und in Stadtteilen zu erkennen. In Lenas Fall habe ich beispielsweise gesehen, dass ähnliche Unterstützungsbedarfe in ihrem **Sozialraum** häufiger auftreten. Auf dieser Grundlage kann ich gemeinsam mit den Trägern passgenaue und präventive Angebote entwickeln, die auf die spezifischen Herausforderungen vor Ort reagieren.

Die automatisierte Weiterleitung von Daten und die Verknüpfung der Fallverläufe erleichtern die **Evaluation** ungemein. Früher war es ein mühsamer Prozess, Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenzuführen, doch jetzt stehen sie mir auf Knopfdruck zur Verfügung. Ich sehe genau, welche Maßnahmen erfolgreich sind, wo es Engpässe gibt und wie wir unsere Angebote kontinuierlich verbessern können. Und das Beste: **Lena und ihre Mutter können jeder Zeit bewerten, wie es ihnen geht und was die Hilfe ihnen „wirklich“ bringt und was auch nicht.**

Solche Einblicke helfen mir, die Bedarfe der Kinder, Jugendlichen und Familien besser zu verstehen und die Planungsprozesse entsprechend anzupassen. Unser Ziel ist es, flexibel und bedarfsgerecht zu reagieren – und das digitale Jugendamt 5.0 gibt uns genau die Werkzeuge an die Hand, um das zu erreichen.

Eine kleine Geschichte zum Einstieg

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Sicht des Datenschützers im digitalen Jugendamt 5.0:

Als Datenschützer habe ich anfangs skeptisch auf die Einführung des digitalen Jugendamts 5.0 geblickt. Die Sammlung und Verarbeitung sensibler Daten von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien erfordert höchste Sorgfalt und strenge Sicherheitsmaßnahmen. Doch das System wurde so konzipiert, dass es den strengsten Datenschutzanforderungen entspricht.

Zunächst war mir wichtig, dass die Plattform nur **die absolut notwendigen Daten** erfasst und verarbeitet. Jeder Schritt im System ist **transparent**, und sowohl die Familien als auch die Mitarbeitenden haben volle **Kontrolle** darüber, wer auf welche Informationen zugreifen kann. Bei Lena und ihrer Mutter konnte ich nachvollziehen, dass ihre Daten sicher verschlüsselt und nur den Fachkräften zugänglich waren, die direkt an ihrem Fall arbeiteten.

Ein weiteres zentrales Element ist die **Einwilligung**. Vor jeder Datenerhebung wird aktiv die Zustimmung der betroffenen Personen eingeholt, und diese können jederzeit nachvollziehen, wie ihre Daten verwendet werden. Die automatische Weiterleitung an andere Ämter erfolgt ebenfalls nur, wenn eine ausdrückliche **Zustimmung** der Familie vorliegt.

Die digitale Plattform setzt auf modernste Sicherheitsstandards – von End-to-End-Verschlüsselung bis hin zu **anonymisierten Auswertungen** für Planungsprozesse. Bei der Evaluation der Fälle wie bei Lena werden die Daten beispielsweise nur anonymisiert genutzt, sodass keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Personen möglich sind.

Die Herausforderung besteht immer darin, den **Spagat zwischen Datenschutz und Datennutzung** zu meistern. Doch das digitale Jugendamt 5.0 zeigt, dass beides möglich ist: Wir bieten schnelle, bedarfsgerechte Hilfe und stellen sicher, dass die sensiblen Daten der Kinder und Familien jederzeit bestmöglich geschützt sind.

Chancen und Gefahren

Das wirklich Neue

Radikale Vereinfachung: Schnellerer und leichterer Zugang zu Hilfsangeboten – Familien erhalten Unterstützung ohne bürokratische Hürden.

Nahtlose Vernetzung: Echtzeit-Zusammenarbeit zwischen Jugendämtern, Trägern und Fachkräften – erhöhte Transparenz und Effizienz.

Personalisierte Hilfe: Datenbasierte, maßgeschneiderte Unterstützung – passgenaue Angebote für individuelle Bedarfe, Ki unterstütze Beratung, Dokumentation, Information

……..

Die größten Gefahren

Entmenschlichung: Der Verlust von persönlichem Kontakt und Empathie – Vertrauen und menschliche Nähe dürfen nicht durch Technik ersetzt werden.

Datenrisiken: Missbrauch sensibler Daten und mangelnder Datenschutz – das Vertrauen in das System steht auf dem Spiel.

Digitale Spaltung: Ungleicher Zugang zu digitalen Angeboten – benachteiligte Familien könnten abgehängt werden.

Entfachlichung: erst die Technik und dann die Fachlichkeit

…….

Szenario

Szenario: Der Blick in die Zukunft! Jugendamt 5.0

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Das hybride Jugendamt von morgen hat erweiterte Handlungsmöglichkeiten und neue Angebote:

- Es verstärkt und optimiert vorhandene Angebote
- Es hat neue Kompetenzen, Arbeitsabläufe und Tätigkeitsprofile
- Es ist ortsunabhängiger und niederschwelliger
- Es ist mehr von Technik und Software abhängig

Ressourcen optimal verknüpfen und gut managen

- Mehrebenen-Modell: individuell, lokal, regional, überregional
- Systematik: automatisiert, teilautomatisiert, individualisiert

Jugendamt 5.0 ist mehr als Fallbearbeitungssoftware und digitale Akte

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Neue Angebotsformen

- jugendamtsübergreifend/ ortsunabhängig
- automatisiert/ digital/ digital+persönlich/ nur persönlich
- zeitlich unabhängig(er)
- beteiligungsorientiert
- Methoden-Mix: persönlich/digital/hybrid wird Teil der Hilfeplanung

Voraussetzung

- Teilhabe: niederschwellige Zugänge zur Onlinenutzung vor Ort/ ggf. technisch und persönlich unterstützt (Kommunikation-Points)

Jugendamt 5.0 ist eine neue Kooperationsform von öffentlicher und freier Jugendhilfe

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Bei gemeinsamen Online-Angeboten

- Online-Angebote werden (auch) gemeinsam „bespielt“ und aktualisiert – auch jugendamtsbezirksübergreifend und überregional
- Koordination von Leistungen muss erarbeitet, vereinbart und gelebt werden (z.B. bei Jugend- oder Eltern-APP)
- Informationsaustausch (Jugendamt – Träger – Bürger*in) braucht Methoden

Voraussetzung

- gemeinsame Schnittstellen (z.B. beim Datenaustausch, bei Hilfeplanung, Monitoringsystemen) und Software

Jugendamt 5.0 ist „einfacher“

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Komplexität bleibt hoch - Nutzung wird vereinfacht

Mitarbeiter*innen-Cockpit

- Rechtauskunftssystem
- Heim- und Angebotsdatenbank
- Fallinfosystem
- Sozialräumliche Infos
- Arbeiten mehr ortsunabhängig

Voraussetzung

- KI-Einsatz; Einbindung Jugendhilfeplanung, landes- und bundesweite Koordinationsstellen
- Fachlichkeit, Teamarbeit und Führungsarbeit entwickelt sich weiter

Jugendamt 5.0 ist hochvernetzt

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

- Verbindlich und kooperativ (Bürger*innen, Träger, Jugendämter, Sozialraum, Intern)
- Verzahnt (Leistungen von anderen werden einbezogen: Schule, Arbeitsagentur/Jobcenter, Gesundheitswesen, Verbände, Sozialleistungen)
- Strategie (Infrastruktur vor Ort und Regional; innerhalb der Verwaltung)
- Sozialräumliche Infos/ Mehrfachnutzung (Mitnutzung anderer Angebote)

Voraussetzung

Jugendamt als Transferagentur braucht Support und Ausstattung auf Steuerungs- und Planungsebene

Austauschplattform für „Gute Lösungen“

Ich kann freilich nicht sagen, ob es besser werden wird, wenn es anders wird; aber soviel kann ich sagen: Es muss anders werden, wenn es gut werden soll.“

– Georg Christoph Lichtenberg-

Georg Christoph Lichtenberg (1742–1799) war ein deutscher Physiker, Mathematiker, Astronom und einer der bedeutendsten Schriftsteller und Denker der Aufklärung.

Fazit

1. Vielfalt statt Einfalt in der Digitalisierung – aber 559 Jugendämter, 16 Bundesländer und 18.000 Träger, Dienste und Einrichtungen können nicht je für sich und alleine eine sinnvolle digitale Infrastruktur entwickeln. Hier braucht es eine Digitalisierungsstrategie für die Kinder- und Jugendhilfe
2. Die Fachlichkeit gibt die Regeln für Digitalisierung vor
3. Die Nutzer:innen (Kinder, Jugendliche, Eltern) stehen im Fokus der Nützlichkeit, nicht Verwaltung, Technik oder reine Effizienzsteigerungen
4. Sozialraum und Globalraum: Kommunale Kinder- und Jugendhilfe in einer globalen digitalen Welt neu denken
5. Digitalisierung ermöglicht bessere Teilhabe (Anforderungen zur Ermöglichung digitaler Teilhabe für alle junge Menschen und Eltern)

JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Projektträger

ism Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH

Kooperationspartner

DIJuF

Universität Hildesheim

Gefördert durch

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

ism gGmbH
Flachsmarktstr. 9
55116 Mainz

www.ism-mz.de
ism@ism-mz.de
06131/24041-10