

Bericht über die Implementierung und Inanspruchnahme der Verfahrenslots*innen im Amt für Jugend und Familie – Jugendamt –

1. Einleitung

Seit dem 01.01.2024 sind die Verfahrenslots*innen in § 10b Sozialgesetzbuch (SGB) Achtes Buch (VIII) verankert. Sie nehmen für Kinder, Jugendliche und junge Menschen von 0 bis 27 Jahren mit einer (drohenden) Behinderung, die Anspruch auf Leistungen der Eingliederungshilfe haben, sowie für ihre Familien, Personensorgeberechtigten und Erziehungsberechtigten zunehmend eine wichtige Rolle ein. Ihre Aufgabe ist es, die jungen Menschen und ihre Familien in komplexen behördlichen Verfahren unabhängig zu unterstützen, sie zu begleiten und ihnen eine Orientierung im Sozialleistungssystem zu geben.

Der Gesetzgeber möchte mit der Einführung des § 10b SGB VIII junge Menschen mit (drohenden) Behinderungen sowie ihre Familien stärken und mehr in den Fokus nehmen. Gerade Familien fühlen sich oft allein gelassen und sind verunsichert, welche Leistungen der Eingliederungshilfe passgenaue Leistungen sind und bei welchem Rehabilitationsträger sie diese Leistungen beantragen können. Verfahrenslots*innen begünstigen in dem unübersichtlichen Sozialleistungssystem den Abbau von Hürden, stärken die Ratsuchenden und geben ihnen eine Orientierung. Das Gesprächsangebot der Verfahrenslots*innen ist freiwillig, personenorientiert, kostenlos und vertraulich.

Neben der Einzelfallbegleitung unterstützen Verfahrenslots*innen den Träger der öffentlichen Jugendhilfe bei der Zusammenführung der Leistungen der Eingliederungshilfe im Jahr 2028. Ab 2028 sollen alle Leistungen für junge Menschen mit und ohne (drohende) Behinderung unter dem Dach der Kinder- und Jugendhilfe verortet sein. Wie die inklusive Lösung ausgestaltet sein wird, hängt von dem Bundesgesetz ab, welches spätestens bis zum 01.01.2027 verabschiedet sein muss und Details wie z.B. Personenkreis, Art und Umfang der Leistungen, Kostenbeteiligung und Verfahren regeln soll.

Ziel dieses Berichtes ist es, die Aufgaben, den Umsetzungsstand, den Mehrwert und Herausforderungen der Arbeit der Verfahrenslots*innen darzustellen. Impulse für eine nachhaltige Weiterentwicklung des Unterstützungsangebotes sollen folglich kenntlich gemacht werden.

2. Zielsetzung und Kernaufgaben der Verfahrenslots*innen

2.1 Zielsetzung Einzelfallebene (§ 10b Absatz 1 SGB VIII)

Verfahrenslots*innen lotsen junge Menschen mit (drohenden) Behinderungen sowie ihre Familien und ihre Personensorgeberechtigten und Erziehungsberechtigten durch das Sozialleistungssystem mit dem Ziel, ihnen eine Orientierung zu geben und Zuständigkeiten im Leistungsspektrum der Eingliederungshilfe zu klären. Im Fokus steht, die jungen Menschen und ihre Familien zu den passenden Hilfen zu lotsen durch:

- Informationsweitergabe über entsprechende Leistungen und Hilfen, die den jungen Menschen rechtlich zustehen,
- Erklärung von Verfahrensabläufen,
- Aufklärung über Fristen nach §14 SGB IX,
- Unterstützung beim Einordnen von Bewilligungs- und Ablehnungsbescheiden,
- Hinweise auf Beratungsangebote innerhalb und außerhalb des Rathauses,
- Benennung von Leistungsanbietern mit der Weitergabe von Kontaktdaten der zuständigen Ansprechpersonen,
- Begleitung und Unterstützung bei Antragstellung, bei der Verfolgung im Hilfeprozess sowie bei der Wahrnehmung der Unterstützungsleistung selbst,
- Teilnahme als Vertrauensperson bei Gesprächen,

- Förderung von Selbstwirksamkeit und Teilhabe sowie
- Befähigung, mögliche Leistungsansprüche geltend zu machen.

Verfahrenslots*innen klären die Ratsuchenden auf und schauen gemeinsam, wie der junge Mensch bestmöglich an die begehrte Leistung kommt. Die Ratsuchenden entscheiden hierbei selbst, welchen Weg sie einschlagen und welche Themen sie mit den Verfahrenslots*innen besprechen möchten.

2.2 Zielsetzung Strukturebene (§ 10b Absatz 2 SGB VIII)

§ 10b Absatz 2 SGB VIII bezieht sich auf die Unterstützung des Trägers der öffentlichen Jugendhilfe bei der Zusammenführung der Leistungen der Eingliederungshilfe. Ziel ist es, Leistungen der Eingliederungshilfe aus verschiedenen Sozialgesetzbüchern im Interesse der jungen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihre Familien unter dem Dach der Kinder- und Jugendhilfe zusammenzuführen und aufeinander abzustimmen. Zentrale Aufgabe der Verfahrenslots*innen ist es dabei, Schnittstellen zu erfassen und diese perspektivisch zu bereinigen. D.h. konkret:

- Wie sind die derzeitigen Prozesse in den einzelnen Leistungsabteilungen gestaltet?
- Wie sehen die unterschiedlichen Verfahrensabläufe aus?
- Überlegung, wie Schnittstellen und Verfahren in der Zukunft gestaltet werden sollen.

Die Ausgestaltung ist abhängig von einem zu verabschiedenden Bundesgesetz. Durch den politischen Wechsel der Legislaturperiode ist dies allerdings noch nicht festgelegt, sodass konkrete Informationen zur Umsetzung fehlen.

3. Zielgruppen

3.1 Zielgruppe Einzelfallebene (§ 10b Absatz 1 SGB VIII)

Das Angebot der Verfahrenslots*innen nach §10b Absatz 1 SGB VIII richtet sich an:

- Kinder, Jugendliche und junge Menschen von 0-27 Jahren mit einer (drohenden) Behinderung sowie ihre
- Mütter, Väter, Personensorge- und Erziehungsberechtigten.

3.2 Zielgruppe Strukturebene (§ 10b Absatz 2 SGB VIII)

Verfahrenslots*innen sind beim Träger der öffentlichen Jugendhilfe angesiedelt. Sie sprechen neben dem Amt für Jugend und Familie – Jugendamt – weitere Behörden und Kooperationspartner*innen an der zentralen Schnittstelle der Leistungen der Eingliederungshilfe, wie z.B. das Amt für soziale Leistungen – Sozialamt – oder den Landschaftsverband-Westfalen Lippe (LWL) an.

4. Umsetzungsstand

Das bisherige Familienbüro wurde neu organisiert und unter anderem durch die Verfahrenslots*innen ergänzt. Es wird fortan unter dem Namen Familienservice geführt. Der Familienservice bildet eine niedrigschwellige zentrale Anlaufstelle in der Region ab und spricht alle Kinder, Jugendliche mit und ohne (drohende) Behinderung sowie ihre Eltern, Großeltern und andere Erziehende an. Die täglichen Sprechzeiten wurden erweitert, um eine serviceorientierte Bürgerfreundlichkeit sicherzustellen.

Parallel zur strategischen Neuausrichtung des Familienservice wurden Regelungen zur digitalen Erfassung der Arbeit der Verfahrenslots*innen entwickelt mit dem Ziel einer statistischen Dokumentation. Sie ermöglichen eine fallbezogene Datenerfassung, -auswertung und -nutzung.

Seit Anfang 2025 besteht das multiprofessionelle Team der Verfahrenslots*innen. Im Fokus der letzten Monate stand eine fundierte Einarbeitung mit dem Ziel, die jungen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihre Familien fachkompetent durch das Sozialleistungssystem begleiten und unterstützen zu können.

Eine breite Öffentlichkeitsarbeit rückt seit der Etablierung des Fachteams immer mehr in den Fokus. Neben der Erstellung von Informationsmaterialien wird verstärkt auf digitale Zugänge gesetzt, etwa durch die Entwicklung des Internetauftritts. Informationsveranstaltungen für Netzwerkpartner*innen sowie die Einbindung in lokale Arbeitskreise und Informationsweitergabe in politischen Gremien tragen zusätzlich zur Sichtbarkeit der Verfahrenslots*innen bei. Im April 2025 fand bereits eine Online-Informationsveranstaltung statt, welche 98 Fachkräfte erreicht hat. Ein weiterer Termin ist für Juli 2025 geplant.

5. Kooperationsstrukturen

Verfahrenslots*innen arbeiten trägerübergreifend. Sie sind eingebettet in kommunale Netzwerke mit dem Ziel, das Angebot bekannt zu machen und Fachkräfte als Multiplikator*innen für die jungen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihre Familien anzusprechen.

In der Praxis haben sich folgende erfolgsentscheidende Kooperationsstrukturen gezeigt:

- Enge Kooperation mit den anderen Bereichen des Jugendamtes, dem Sozialamt, dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe, der Agentur für Arbeit, den gesetzlichen Krankenkassen, den Beratungsstellen, den Kitas, den Schulen und den Fachärzt*innen.
- Vertrauliches und niedrigschwelliges Gesprächsangebot für die Ratsuchenden mit breiten Öffnungszeiten.
- Auf Wunsch aufsuchende Arbeit und Begleitung als Vertrauensperson zu Gesprächen mit Behörden und/ oder Trägern.
- Vernetzungsarbeit zur Weiterbildung, Kooperation und Vermeidung von Parallelstrukturen durch die Teilnahme an Netzwerken und Arbeitskreisen.
- Öffentlichkeitsarbeit für Fachkräfte als Multiplikator*innen durch Online-Informationsveranstaltung.

6. Wirkung und Mehrwert der Verfahrenslots*innen

6.1 Inanspruchnahme Einzelfallbegleitung § 10b Absatz 1 SGB VIII

Da das Angebot der Verfahrenslots*innen erst seit dem 01.01.2024 im §10b SGB VIII verankert ist, beziehen sich die folgenden Beschreibungen und Kennzahlen auf die Entwicklung zum Vorjahr 2024. Im aktuellen Kalenderjahr wurde der Zeitraum 01.01.2025 bis 30.04.2025 berücksichtigt und ausgewertet.

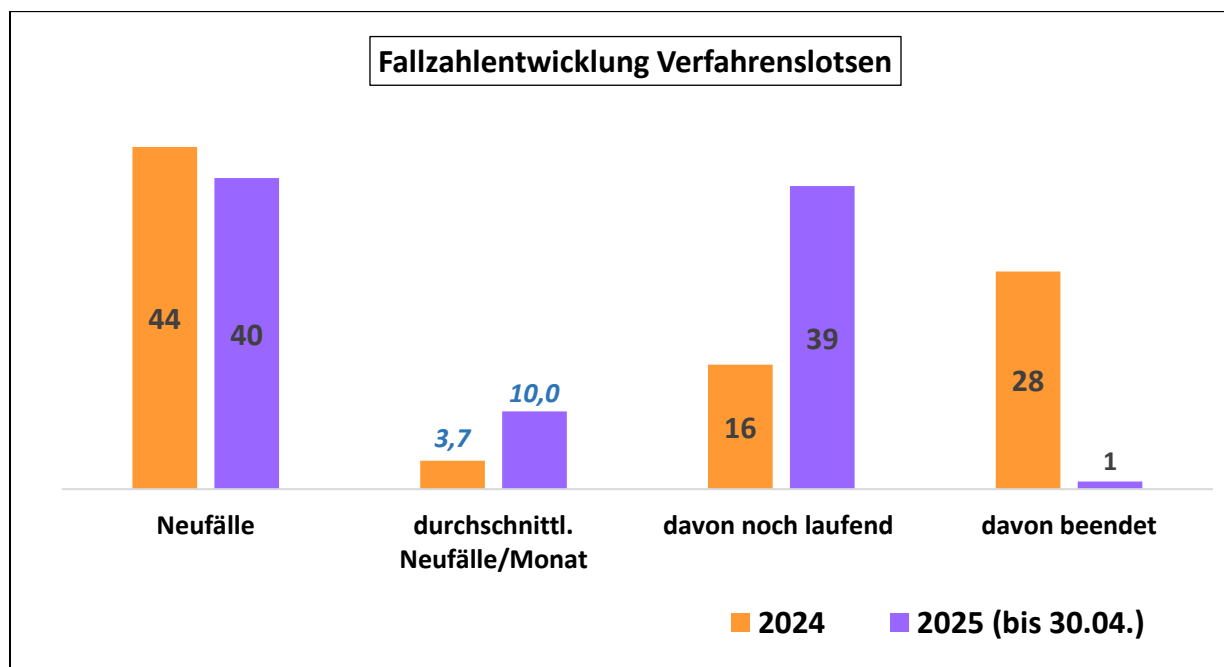
Fallbestand und Entwicklung

In der Zeit vom 01.01.2024 bis 31.12.2024 nahmen 44 Familien und vom 01.01.2025 bis 30.04.2025 40 Familien Kontakt zu den Verfahrenslots*innen auf. Die monatliche Durchschnittsinanspruchnahme von Neufällen steigt somit von 3,75 auf 10 Fälle/Monat an.

	Neufälle gesamt (Anzahl)	Neufälle/Monat durchschnittl. Anzahl	davon laufend (Anzahl)	davon beendet (Anzahl)
2024	44	3,7	16	28
2025 (bis 30.04.)	40	10,0	39	1
aktuell laufende Fälle (Stichtag 30.04.2025)		55		

Dieser deutliche Anstieg der Inanspruchnahme zeigt, dass das Angebot für die jungen Menschen und deren Familien in Bielefeld immer präsenter und sichtbarer wird. Es kann davon ausgegangen werden, dass die bisherige und aktuelle Öffentlichkeitsarbeit erfolgsversprechend ist und die Familien erreicht.

Eine Kontinuität in der Begleitung zeigt sich ebenfalls durch die aktuell laufenden Fälle: 16 Familien wenden sich seit 2024 derzeit noch regelmäßig an die Verfahrenslots*innen und 39 Familien seit dem Jahr 2025, was eine Summe von aktuell 55 laufenden Fällen bedeutet.

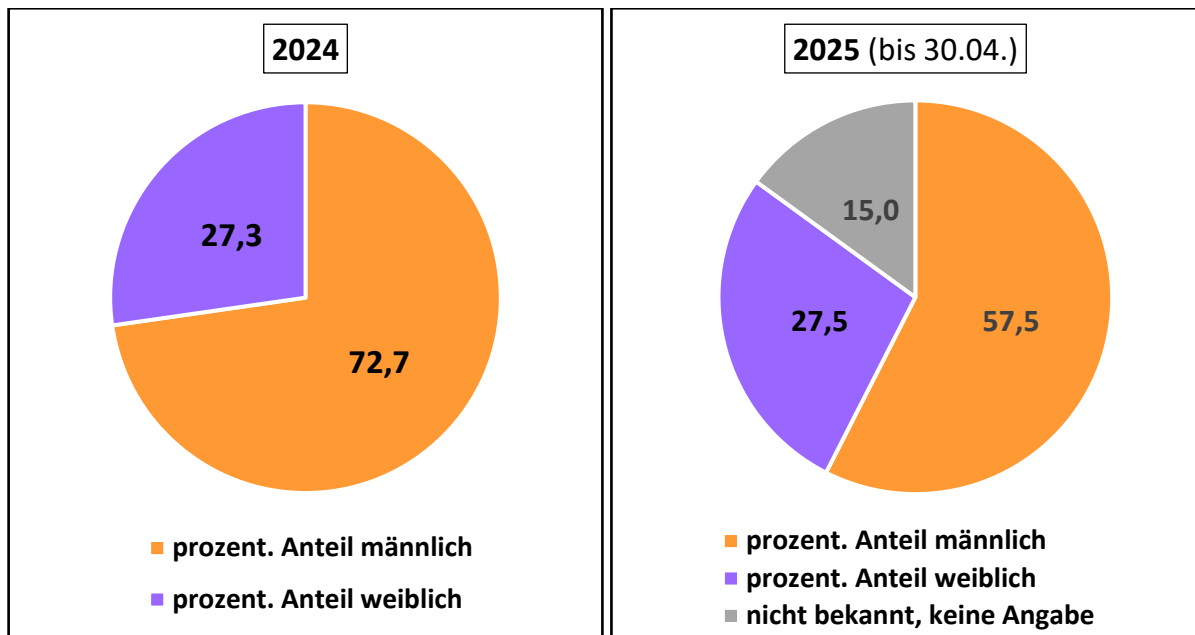


Geschlechterverteilung:

Hier ergibt sich folgendes Bild:

	prozent. Anteil männlich	prozent. Anteil weiblich	prozent. Anteil divers	prozent. Anteil nicht bekannt
2024	72,7	27,3	0,0	0,0
2025 (bis 30.04.)	57,5	27,5	0,0	15,0

Auffallend ist in den bisherigen Beobachtungen die deutlich höhere Anzahl an Anliegen, die männliche junge Menschen betrafen. Da es sich um ein neues Unterstützungsangebot handelt und die Bekanntheit in der Zielgruppe variiert, kann diese Verteilung sowohl auf geschlechter-spezifische Unterstützungsbedarfe als auch auf strukturelle oder entwicklungsbedingte Faktoren zurückzuführen sein.

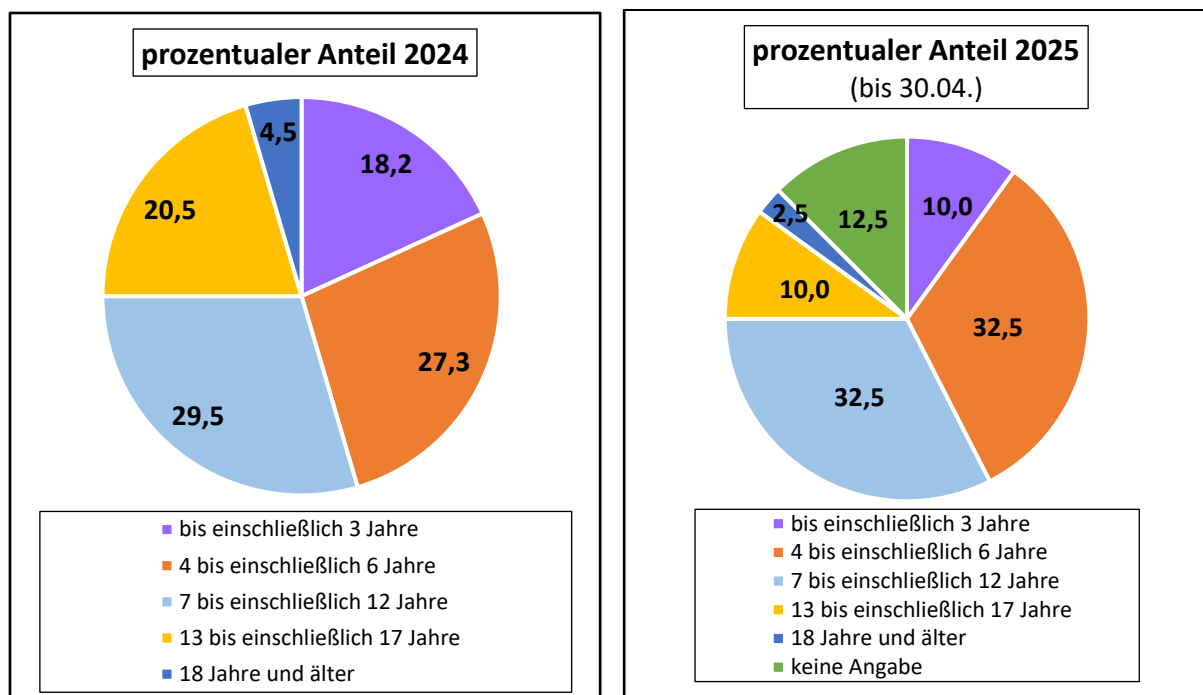


Verteilung nach Altersgruppen:

Im Berichtszeitraum zeigt sich eine moderate Zunahme der Fallzahlen in den Altersgruppen der 4 bis 6jährigen und 7 bis 12jährigen Kinder, während die Anzahl der Kontakte bei Kindern unter 3 Jahren und 13 bis 17 Jahren im aktuellen Berichtsjahr zunächst abgenommen hat.

Die stärkere Inanspruchnahme der 4 bis 12-Jährigen könnte auf eine zunehmende Komplexität der Lebenslagen sowie einen höheren Unterstützungsbedarf in Übergangsphasen wie z.B. Grundschule und weiterführende Schule sowie Freizeitgestaltung hindeuten.

Die Abnahme der Fallzahlen bei unter 3-jährigen Kindern ist zu beobachten; Gründe dafür lassen sich aktuell noch nicht benennen.



Art der Kontaktaufnahme

In der Zeit vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2024 erfolgte die Kontaktaufnahme überwiegend durch Eltern bzw. Sorgeberechtigte, durch Fachkräfte aus dem Jugendamt oder durch freie Träger (z.B. Beratungsstellen).

Die Kontakthanbahnung geht mit einer gemeinsamen Kontaktaufnahme zu den jungen Menschen mit (drohender) Behinderung und ihren Familien einher, aus der sich im weiteren Verlauf ein „Fall“ entwickelt.

Ein moderater Anstieg ist in der Zeit vom 01.01.2025 bis zum 30.04.2025 bei der Kontaktaufnahme durch Eltern zu beobachten. Dies könnte darin begründet sein, dass immer mehr Eltern von dem Angebot erfahren und sich trauen, mit den Verfahrenslots*innen in Kontakt zu treten.

Kontaktaufnahme durch...	Anzahl 2024	Anzahl 2025 (bis 30.04.)
Eltern, Elternteil	24	29
Jugendamt	6	4
freie Träger	5	4
Sozialamt	2	0
Kita, Tagesmutter	2	0
Schule	1	0
junger Mensch selbst	1	0
Vormund, Betreuung	1	0
LWL	0	0
Rehaträger	0	0
andere	2	1
keine Angabe	0	2
Gesamt	44	40

Wie haben die Adressat*innen von dem Angebot erfahren?

Die Familien haben im Jahr 2024 überwiegend über Fachkräfte aus dem Jugendamt der Stadt Bielefeld von dem Angebot der Verfahrenslots*innen erfahren. In der Zeit vom 01.01.2025 bis zum 30.04.2025 ist zu beobachten, dass Familien durch andere Familien von dem Angebot informiert wurden. Schulen nehmen darüber hinaus im Berichtszeitraum vom 01.01.2025 bis 30.04.2025 eine wichtige Rolle ein, da sie als Multiplikator*innen fungieren.

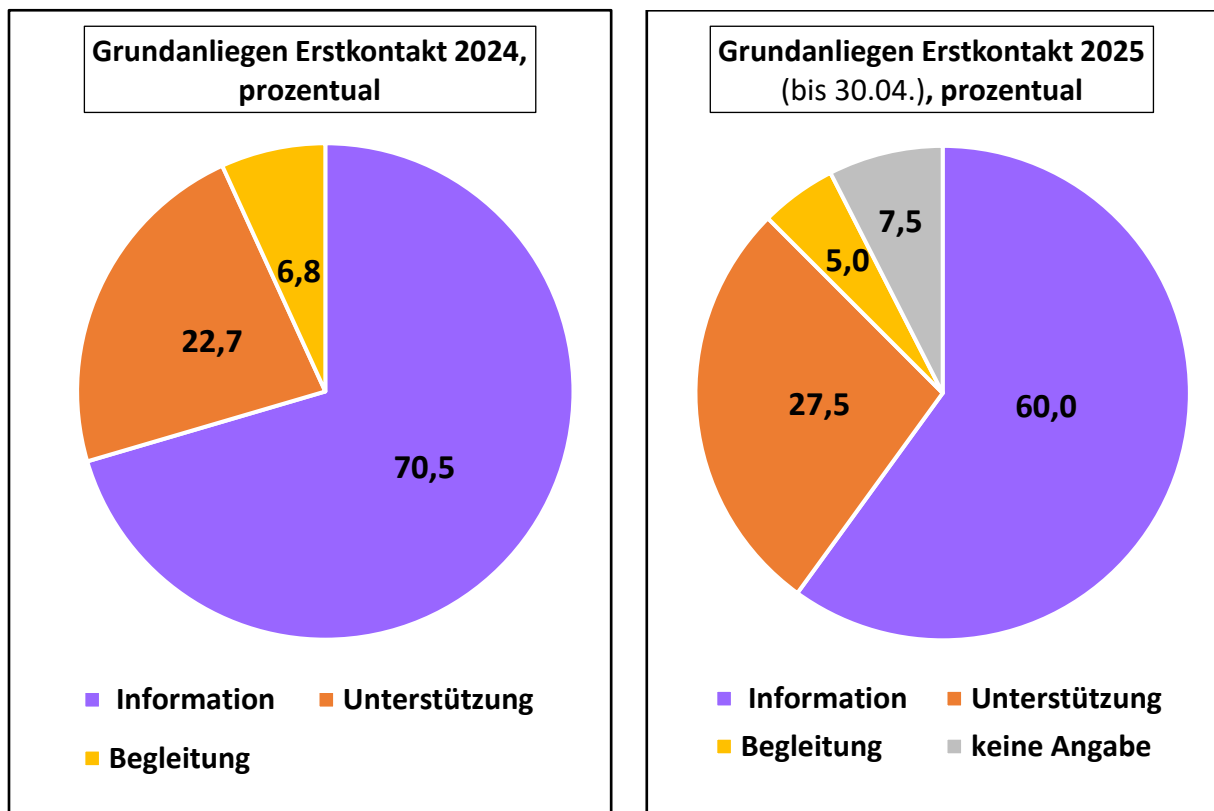
Information durch...	Anzahl 2024	Anzahl 2025 (bis 30.04.)
Jugendamt	35	25
Beratungsstelle, freier Träger	4	4
Schule	0	3
Kita/Tagesmutter	1	2
Familie, Freunde, Bekannte	0	2
Sozialamt	4	0
LWL	0	0
Rehaträger	0	0
Internet, Social Media	0	0
Presse, Werbung	0	0
andere	0	2
keine Angabe	0	2
Gesamt	44	40

Da die Verfahrenslots*innen im Jugendamt verortet sind, ist es naheliegend, dass die dort arbeitenden Fachkräfte Familien von dem neuen Unterstützungsangebot berichten. Im Jahr 2025 lässt sich erkennen, dass Fachkräfte aus dem Jugendamt Familien weiterhin über das Angebot informieren. Allerdings berichten auch immer mehr Familien und Schulen über das Angebot.

Im Berichtszeitraum ist ein kontinuierlicher Anstieg der Fallzahlen zu verzeichnen, was sowohl auf eine zunehmende Bekanntheit des Angebots als auch auf den fortschreitenden Aufbau der Netzwerkstrukturen zurückgeführt werden kann. Es ist davon auszugehen, dass mit weiterem Bekanntwerden des Angebots auch die Zugänge durch Familien und anderen Multiplikator*innen weiter zunehmen.

Grundanliegen bei Erstkontakt

Bei der ersten Kontaktaufnahme stand für 70,5 Prozent der Familien im Zeitraum vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2024 und in der Zeit vom 01.01.2025 bis zum 30.04.2025 für 60 Prozent der Familien der Wunsch nach niedrigschwelliger Information und Orientierung im Vordergrund. Der Wunsch nach Unterstützung bei der ersten Kontaktaufnahme ist von 22,7 Prozent im Jahr 2024 leicht angestiegen auf 27,5 Prozent im Jahr 2025. Familien wünschen hier beispielsweise Unterstützung bei der Antragstellung. Eine Konstanz ist ebenfalls in der Begleitung bei erster Kontaktaufnahme im Berichtszeitraum zu erkennen. So haben sich Familien an die Verfahrenslots*innen gewandt mit dem Wunsch, sie zu einem Gespräch im Jugendamt, Sozialamt oder bei einem freien Träger der Eingliederungshilfe als Unterstützungsperson zu begleiten.



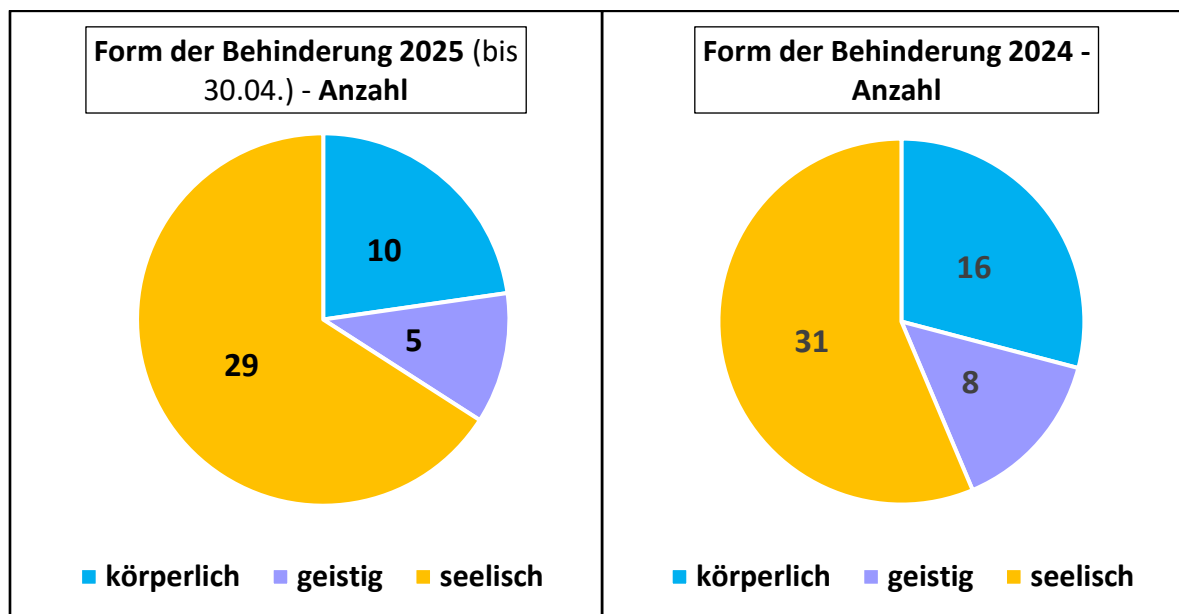
Form der Teilhabebeeinträchtigung

Die Fallbegleitung umfasste junge Menschen mit ganz unterschiedlichen Teilhabebeeinträchtigungen, darunter seelische, körperliche und/ oder geistige Unterstützungsbedarfe. In dem Berichtszeitraum vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2024 sowie vom 01.01.2025 bis zum 30.04.2025 weichen die Fallzahlen der jungen Menschen mit seelischen Behinderungen und der jungen Menschen mit geistigen Behinderungen kaum ab. Eine Zunahme der Fallbegleitung von jungen Menschen mit körperlichen Behinderungen ist in dem Berichtszeitraum zu beobachten. Diese Entwicklung lässt sich darauf zurückführen, dass immer mehr Institutionen, Behörden, Einrichtungen und Familien von dem Angebot erfahren.

	Anzahl: mit körperlicher Behinderung	Anzahl: mit geistiger Behinderung	Anzahl: mit seelischer Behinderung	prozent. Anteil der Mehrfachangaben (bei diesem JM liegt mehr als eine Form der Behinderung vor)
2024	16	8	31	31,0
2025 (bis 30.04.)	10	5	29	18,9

Im Zeitraum 01.01.2024 bis 31.12.2024 liegt der prozentuale Anteil der jungen Menschen mit Mehrfachbehinderungen bei 31 Prozent, im Berichtszeitraum 01.01.2025 bis 30.04.2025 lediglich bei 18,9 Prozent. Die Entwicklung ist weiter zu beobachten. Für eine Analyse liegen angesichts der Kürze des Berichtszeitraumes noch keine ausreichenden Erkenntnisse vor.

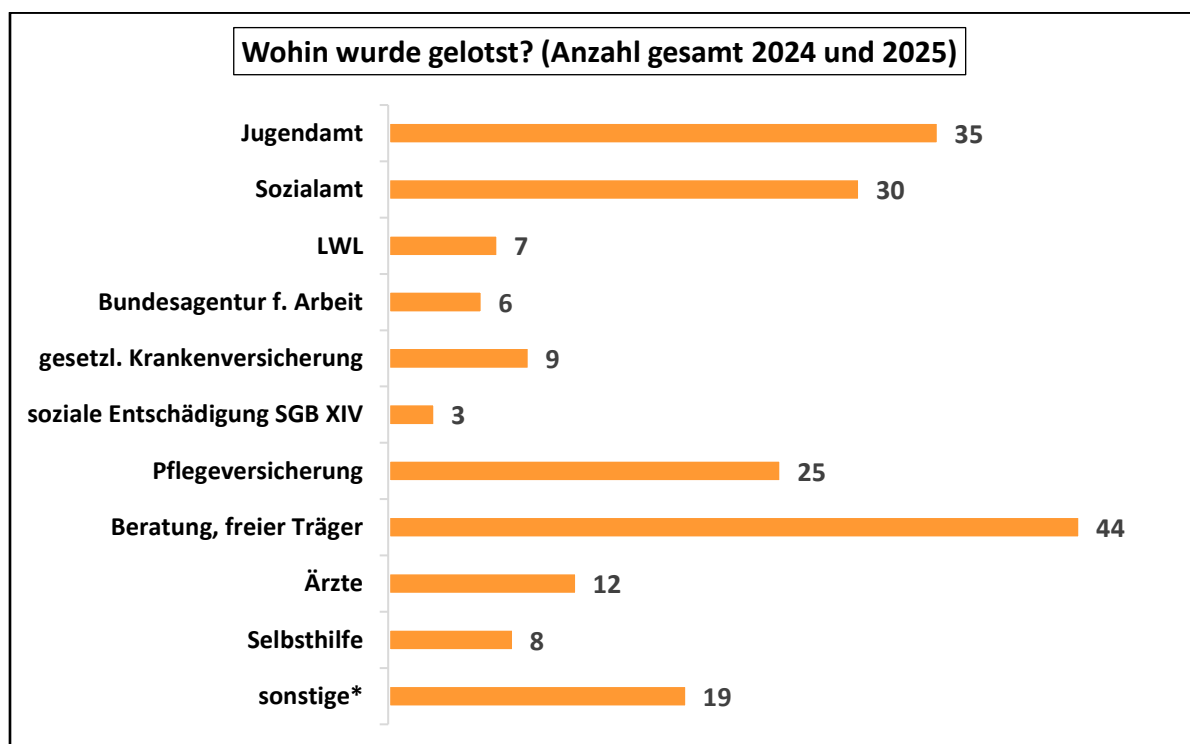
Eine gezielte Anbindung an die vorhandenen Strukturen ist weiterhin notwendig und auch die Öffentlichkeitsarbeit wird stetig ausgebaut, um alle junge Menschen, Familien und Netzwerke zu erreichen.



Wohin wurde gelotst?

Im Rahmen der Lotsenarbeit wurden die jungen Menschen und ihre Familien in dem Berichtszeitraum seit dem 01.01.2024 an eine Vielzahl relevanter Stellen weitervermittelt. Dazu zählten unter anderem insbesondere das Jugendamt, das Sozialamt, die Pflegeversicherung und Beratungsstellen sowie Unterstützungsangebote bei freien Trägern.

Die Lotsenfunktion erfolgte dabei bedarfsorientiert und zielte darauf ab, Zugänge zu bestehenden Hilfe- und Leistungssystemen zu erleichtern und Schnittstellenprobleme zu verringern.



6.2 Beratung und Information der Fachkräfte

Auch bei den Beratungsanfragen durch Fachkräfte ist eine erhebliche Steigung zu beobachten.

Im Zeitraum vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2024 haben sechs Fachkräfte und vom 01.01.2025 bis zum 30.04.2025 haben insgesamt bereits 25 Fachkräfte Kontakt zu den Verfahrenslots*innen aufgenommen. In den Fallzahlen 2025 ist zu erkennen, dass davon neun Fachkräfte aus dem Jugendamt und fünf Fachkräfte aus dem Sozialamt Kontakt aufgenommen haben.

Diese deutliche Zunahme der Beratungsanfragen durch Fachkräfte ohne einen direkten Bezug zum Einzelfall durch Familien zeigt, dass das Angebot auch in der Fachkraftlandschaft immer bekannter wird.

	Gesamt	Jugendamt	Sozialamt	Schule	Beratungs- stelle, freier Träger	Kita	andere
2024	6	2	0	2	1	1	0
2025 (bis 30.04.)	25	9	5	2	4	1	4

Die Fallzahlentwicklung der Beratungsanfragen von Fachkräften wird im neuen Berichtzeitraum weiter beobachtet.

6.3 Mehrwert

Die Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit und die Einbindung in lokale Arbeitskreise stärken nicht nur die Inanspruchnahme der Ratsuchenden, sondern tragen auch zu einer besseren Vernetzung mit Fachkräften und Behörden bei. Gleichzeitig leisten die Verfahrenslots*innen einen wichtigen Beitrag zur

- verständlichen Verfahrensführung zwischen Rehabilitationsträger und Familie,
- besseren Kommunikation und Kooperation,
- Begünstigung eines gleichberechtigten Zugangs zu Unterstützungsleistungen.

Nicht alle Familien haben die gleichen Ressourcen oder Kenntnisse, um ihre Interessen durchzusetzen. So können die Verfahrenslots*innen dazu beitragen, Chancengleichheit herzustellen mit dem großen Ziel, alle jungen Menschen und Familien zu erreichen – auch die, die noch nicht in unterstützenden Systemen eingebunden sind.

Verfahrenslots*innen erbringen entsprechend einen großen Mehrwert, alle Ratsuchenden niedrigschwellig und barrierearm zu erreichen, ihnen den Zugang zu Hilfen zu erleichtern, Rechte zu schützen und dafür Sorge zu tragen, dass Verfahren verständlich und transparent ablaufen.

7. Grenzen, Herausforderungen und Entwicklungsbedarfe

7.1 Grenzen in der Unterstützung auf der Einzelfallebene (§ 10b Absatz 1 SGB VIII)

Verfahrenslots*innen sind keine fallzuständigen Fachkräfte und haben keine Befugnis, im Namen der Leistungsberechtigten Anträge zu stellen oder andere Verfahrenshandlungen vorzunehmen. Das Angebot ersetzt keine dezidierte Rechtsberatung und keinen Rechtsbeistand im gerichtlichen Verfahren, d.h. Verfahrenslots*innen führen keine selbstständige Akteneinsicht durch. Sie sind nicht verantwortlich für die Durchführung von Hilfeplänen, Gesamtplänen oder Teilhabeplänen im Rahmen der Bedarfsermittlung.

Jedoch können die Gespräche durch Verfahrenslots*innen auf Wunsch der jungen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihren Familien als Vertrauenspersonen begleitet werden.

7.2 Praxisbezogene Herausforderungen auf der Strukturebene (§ 10b Absatz 2 SGB VIII)

Im Rahmen der Tätigkeit nach §10b Absatz 2 SGB VIII stellt sich die Leitfrage: „Wie erleben Familien das Verfahren und was braucht es, um es für sie verständlicher, zugänglicher und transparenter zu gestalten?“.

Es fanden gezielte Hospitationen sowohl im Jugendamt als auch Sozialamt an den Hauptschnittstellen der Leistungen der Eingliederungshilfe statt. Kernziel war es, Verfahrensabläufe besser zu verstehen, fachliche Betrachtungsweisen zu erfassen, diese zu vergleichen und Schnittstellen in den Prozessen zu identifizieren, die für Familien häufig zu Intransparenz, Verzögerungen oder wiederholtem Erklärungsbedarf führen.

Dabei haben sich folgende Aspekte als besonders relevant herausgestellt:

- unterschiedliche Verfahrensabläufe und Betrachtungsweisen

Während das Jugendamt fallzentriert und kontextbezogen im Rahmen des Hilfeplans agiert, ist das Vorgehen im Sozialamt an einem Gesamtplanverfahren orientiert. Im Jugendamt erfolgt die Prüfung von Unterstützungsbedarfen in der Regel durch sozialpädagogisch qualifizierte Fachkräfte. Das Sozialamt orientiert sich am Gesamtplanverfahren nach dem SGB IX. Die Anträge werden von einem interdisziplinären Team geprüft, das aus Verwaltungsfachkräften sowie medizinischen, pflegerischen und sozialpädagogischen Fachkräften besteht. Die Bedarfsfeststellung erfolgt durch eine Hospitation, bei der die ICD-Klassifikation berücksichtigt wird.

- uneinheitliche Begriffe und Kommunikationswege

Unterschiedliche Begriffe z.B. in der Bedarfsermittlung und Bedarfsüberprüfung (Hilfeplan, Gesamtplan) erschweren zum einen die fallübergreifende Abstimmung sowie eine Orientierung der Verfahren für Familien. Die Verfahren zur Antragstellung sind in beiden Bereichen formlos. Die Zugangswege der Antragstellung weichen jedoch dahingehend ab, dass die jungen Menschen und Familien den Antrag beim Sozialamt bereits digital über das Serviceportal der Stadt Bielefeld stellen können. Beim Jugendamt treten Familien weiterhin mit Mitarbeiter*innen in Kontakt, um einen formlosen Antrag zu stellen.

Deutlich geworden ist, dass Jugendhilfe nach SGB VIII und Eingliederungshilfe nach SGB IX aus unterschiedlichen Blickwinkeln agieren, was auf der fachlichen Ebene nachvollziehbar, für Familien aber oft schwer durchschaubar ist. Belastend wird es für Familien, wenn die Übergänge nicht aktiv gestaltet werden. Begriffe, Fristen und Zuständigkeiten werden unterschiedlich verwendet, gedeutet und verstanden – was zu mehrfachen Rückfragen, Verzögerungen und Unsicherheit im Verfahren führen kann. Hier können Verfahrenslots*innen vermitteln und ein beidseitiges Verständnis durch Kommunikation und Kooperation begünstigen.

Allerdings zeigen die Erfahrungen, dass die Rolle der Verfahrenslots*innen noch nicht überall verankert und bekannt ist. Während manche Fachkräfte die Lotsenfunktion als entlastend und verbindend erleben, wird sie in anderen Bereichen noch mit Zurückhaltung betrachtet. Aus diesem Grund sind weitere strukturorientierte Schritte notwendig, um das Angebot und den Mehrwert auf strategisch-fachlicher Ebene zu verdeutlichen.

8. Fazit und Ausblick

Die Arbeit der Verfahrenslots*innen bei der Stadt Bielefeld zeigt bereits nach kurzer Zeit eine spürbare Wirkung für junge Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihren Familien in der Unterstützungs- und Leistungslandschaft. Die Rückmeldungen der Familien fallen durchweg positiv aus – hervorgehoben werden insbesondere die zeitnahe und niedrigschwellige Ansprache und Rückmeldung, die persönliche Erreichbarkeit durch erweiterte offene Sprechzeiten und die Servicenummer sowie das vertrauensvolle Verhältnis zu den Verfahrenslots*innen im Rehabilitationsverfahren.

Es ist davon auszugehen, dass mit weiterem Bekanntwerden des Angebotes durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit und mehr Sichtbarkeit des Unterstützungsangebotes auch die Fallzahlen weiter steigen werden. Neben der Öffentlichkeitsarbeit werden Informationsmaterialien, wie z.B. ein Flyer sowie der Internetauftritt für die Zielgruppe erarbeitet.

Die Verfahrenslots*innen qualifizieren sich fachlich-rechtlich immer weiter und freuen sich auf die jungen Menschen und ihre Familien. Denn: „Wir können uns gemeinsam auf den Weg machen – und damit Chancengleichheit und Teilhabe begünstigen.“