

Amt für Soziales und Jugend

Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

Verfahrenslotsinnen
und Verfahrenslotsen
Jahresbericht 2024

Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Jahresbericht 2024

1. Anlass, Ziel und rechtlicher Rahmen

- Berichtszeitraum und Zielsetzung des Berichts
- Gesetzlicher Auftrag nach § 10b Aches Buch Sozialgesetzbuch

2. Organisatorische Verortung und Rolle

- Einbindung in die Abteilung Inklusion und Teilhabe
- Rolle, Aufgabenprofil und Abgrenzung:
 - Rolle und Aufgaben der Eingliederungshilfe
 - Rolle und Aufgaben des Bezirkssozialdienstes
 - Abgrenzung der Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

3. Zielgruppe und Zugangswege

- Zielgruppenbeschreibung und Zugangswege
- Besondere Herausforderungen

4. Leistungen und Arbeitsweise der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

- Beratungs- und Begleitungsformate
- Arbeitsweise (Lotsenfunktion, Moderation, Begleitung)
- Weitere Schnittstellen
- Dokumentation und Datenschutz

5. Quantitative Ergebnisse 2024

- Fallzahlen und Kontaktzahlen
- Statusverteilung
- Typische Beratungsanlässe
- Dauer und Umfang der Begleitungen

6. Zentrale strukturelle Erkenntnisse aus der Praxis

- Wiederkehrende strukturelle Probleme
- Schnittstellenprobleme
- Systemische Engpässe

7. Fachliche Bewertung und Wirkung

- Beitrag zur:
 - Stärkung der Elternrechte
 - Verbesserung der Zugänglichkeit
 - Reduktion von Zuständigkeitskonflikten
- Grenzen der Wirkung
- Realistische Einordnung

8. Entwicklungsbedarfe und Empfehlungen

- Kurzfristige Maßnahmen
- Mittelfristige strukturelle Entwicklung
- Ressourcen- und Steuerungsbedarfe

9. Ausblick

- Schwerpunktsetzungen
- Weiterentwicklung der Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen
- Weiteres Berichtswesen / Kennzahlen

1. Anlass, Ziel und rechtlicher Rahmen

Berichtszeitraum: 01.07.2024–31.12.2024

Mit diesem Bericht legt das neue Sachgebiet **Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen** der Stadt Düsseldorf erstmals einen Überblick über Aufbau, Arbeitsweise und Wirkung seiner Tätigkeit vor und dokumentiert damit den jeweils aktuellen Stand, der künftig im halbjährlichen Rhythmus fortgeschrieben wird. Der Bericht zeigt auf, vor welchen Herausforderungen die Lotsinnen und Lotsen stehen, welche Entwicklungen in der inklusiven Angebots- und Verfahrenslandschaft sichtbar werden und welche Maßnahmen zur Weiterentwicklung erforderlich sind.

Ein zentraler Bestandteil ist die Auswertung der Einzelfallarbeit, insbesondere der Zusammenarbeit mit anderen Stellen und Einrichtungen. Diese Rückmeldungen dienen der fachlichen Steuerung und entsprechen zugleich dem gesetzlichen Auftrag nach § 10b Absatz 2 Aches Buch Sozialgesetzbuch, die örtlichen Träger der Jugendhilfe bei der **Zusammenführung der Leistungen der Eingliederungshilfe** zu unterstützen und regelmäßig über Erfahrungen an den Schnittstellen zu berichten. Dadurch fließen strukturelle Erkenntnisse systematisch in die Weiterentwicklung der inklusiven Lösung ein.

Gesetzlicher Auftrag

Das am 10.06.2021 in Kraft getretene Kinder- und Jugendstärkungsgesetz hat erste Vorbeibrutungen der „Inklusiven Lösung“ vorgenommen. Im zweiten Schritt wurde am 01.01.2024 die Funktion der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen eingeführt. Seit dem 01.06.2024 sind die bei der Lan-deshauptstadt Düsseldorf etabliert.

§10b Aches Buch Sozialgesetzbuch verpflichtet die Jugendämter, die Aufgabe als Verfahrenslotsen zu erfüllen und bildet die rechtliche Grundlage für die Arbeit eben dieser, welche zwei zentrale Aufträge umfasst:

1. Junge Menschen bis 26 Jahren, die Eingliederungshilfe beantragen oder bei denen ein Anspruch in Betracht kommt, sowie deren Sorgeberechtigte, haben Anspruch auf unabhängige Beratung, Unterstützung und Begleitung durch Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen.
2. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen unterstützen die Verwaltung bei der Umsetzung der inklusi-ven Lösung und erläutern anhand der Berichte die strukturelle Zusammenarbeit mit anderen Stellen sowie Veränderungsprozesse.

2. Organisatorische Verortung und Rolle

Einbindung in die Abteilung Inklusion und Teilhabe

Das Sachgebiet Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen ist im Amt für Soziales und Jugend der Landeshauptstadt Düsseldorf als eigenständiges Sachgebiet in der Abteilung Inklusion und Teilhabe angesiedelt. Für die Umsetzung wurden sieben Vollzeitstellen sowie eine Sachgebietsleitung eingerichtet. Die Organisation erfolgt in drei Teams orientiert an den Stadtbezirken Düsseldorfs (Bezirke 1–3, 4–7, 8–10).

Rolle, Aufgabenprofil und Abgrenzung

Rolle und Aufgaben der Eingliederungshilfe

Die Eingliederungshilfe ist für die leistungsrechtliche Prüfung und Entscheidung zuständig. Sie ermittelt den individuellen Unterstützungsbedarf junger Menschen mit (drohender) Behinderung und entscheidet über Art, Umfang, Form und Dauer der Leistungen zur gleichberechtigten Teilhabe. Sie verantwortet die Bewilligung, Steuerung und Umsetzung der Leistungen und trägt damit die fachliche und rechtliche Entscheidungskompetenz im Verfahren.

Rolle und Aufgaben des Bezirkssozialdienstes

Der Bezirkssozialdienst übernimmt die sozialpädagogische Beratung, Intervention und Fallführung. Seine Aufgaben liegen insbesondere im Kinderschutz, in der Krisenintervention sowie in der Steuerung und Begleitung der Hilfen zur Erziehung. Er trägt die Verantwortung für den Schutzauftrag und für sozialpädagogische Unterstützungsleistungen, jedoch nicht für die leistungsrechtlichen Entscheidungen der Eingliederungshilfe.

Abgrenzung der Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen beraten junge Menschen mit (drohender) Behinderung und ihre Sorgeberechtigten unabhängig und begleiten sie durch alle Schritte der Leistungsgewährung der Eingliederungshilfe. Sie klären Ansprüche, unterstützen bei der Geltendmachung von Rechten und stärken Familien gegenüber den örtlichen und überörtlichen Trägern. Die Begleitung reicht – je nach Bedarf – von einer einmaligen Beratung bis zur längerfristigen Unterstützung in komplexen Verfahren.

Im Unterschied zur Eingliederungshilfe treffen die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen keine Leistungsentscheidungen, prüfen keine Bedarfe und bewilligen keine Hilfen. Sie agieren zudem anders als der Bezirkssozialdienst, da sie keine Fallführung, keine Krisenintervention und keine Schutzaufträge übernehmen. Ihre fachliche Weisungsfreiheit bezieht sich auf die Beratung der Familien, nicht auf die organisatorische Einbindung in die Verwaltung.

Ihre Aufgabe liegt in der Koordination und Vermittlung zwischen allen beteiligten Stellen – insbesondere Eingliederungshilfe, Jugendhilfe, Schulen, Kindertagesstätten, freien Trägern und weiteren Leistungserbringern. Durch moderierte Schnittstellengespräche, die Klärung von Zuständigkeiten und regelmäßige Abstimmungen tragen sie dazu bei, Verfahren nachvollziehbar zu gestalten und eine passgenaue Anbindung an Unterstützungsangebote sicherzustellen.

3. Zielgruppe und Zugangswege

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen unterstützen Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene ab Geburt bis zur Vollendung des 26. Lebensjahres mit (drohender) Behinderung sowie ihre Sorgeberechtigten beim Zugang zu Leistungen der Eingliederungshilfe nach dem Achten Buch Sozialgesetzbuch und Neunten Buch Sozialgesetzbuch.

Der Zugang erfolgt sowohl durch Eigeninitiative der Familien im Rahmen der Servicehotline, E-Mail oder im persönlichen Kontakt als auch über Weiterleitungen aus Jugendhilfe, Eingliederungshilfe, Schulen, Kindertagesstätten, dem Gesundheitswesen sowie freien Trägern. Ergänzend tragen Öffentlichkeitsarbeit und offene Sprechstunden dazu bei, die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen als niedrigschwellige Anlaufstelle im System der Eingliederungshilfe sichtbar zu machen.

Besondere Herausforderungen

Die Fallkonstellationen im Berichtszeitraum zeigen eine große Bandbreite: Sie reichen von Verfahren nach dem Achten Buch Sozialgesetzbuch und Neunten Buch Sozialgesetzbuch bis hin zu Situationen, in denen mehrere Leistungs- und Rehabilitationsträger gleichzeitig beteiligt sind. Besonders anspruchsvoll sind Übergänge zwischen Systemen – etwa von der Kindertagesstätte in die Schule oder von der Schule in den Beruf –, da sich in diesen Phasen Zuständigkeiten, vom übergeordneten Träger des Landschaftsverbandes Rheinland zum örtlichen Träger der Kommune, verändern und ein erhöhter Abstimmungsbedarf entsteht. Hinzu kommt, dass innerhalb eines Familiensystems häufig mehrere Bedarfe parallel auftreten, beispielsweise wenn schulische Unterstützung und Hilfen im familiären Umfeld gleichzeitig erforderlich sind.

In solchen Konstellationen unterstützen die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen dabei, den individuellen Bedarf an Leistungen der Eingliederungshilfe gemeinsam mit den jungen Menschen und ihren Familien zu erfassen und gegenüber den zuständigen Stellen nachvollziehbar geltend zu machen. Die Herausforderungen liegen dabei oft in unklaren Zuständigkeiten, parallelen Verfahren und fehlenden Abstimmungen zwischen den beteiligten Akteuren.

Um diesen strukturellen Hürden zu begegnen, begleiten die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen die Abstimmung zwischen den Schnittstellen, strukturieren Klärungsprozesse und sorgen dafür, dass Verfahren transparent und rechtssicher verlaufen. Durch ihre koordinierende Tätigkeit stabilisieren sie komplexe Fallverläufe, verhindern Informationsverluste und reduzieren Reibungsverluste zwischen den beteiligten Stellen. Damit tragen sie sowohl zur Entlastung der Familien als auch zur Funktionsfähigkeit und Effizienz der kommunalen Verwaltungsprozesse bei.

4. Leistungen und Arbeitsweise der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Beratungs- und Begleitungsformate

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen übernehmen eine umfassende Beratungs- und Lotsenfunktion, indem sie über die Möglichkeiten der Leistungen in der Eingliederungshilfe informieren und ihre Zielgruppen adressatengerecht im Antragsprozess begleiten. Der Zugang zu gesetzlichen Leistungen darf faktisch nicht davon abhängen, wie vertraut Familien mit Verwaltungsverfahren sind. Rechtsansprüche entfalten nur dann ihre Wirkung, wenn sie für Familien tatsächlich erreichbar und verständlich gestaltet sind. Hier bieten sie niederschwellige Erstberatung, Orientierung und fallbezogene Begleitung im gesamten Antrags- und Klärungsprozess an.

Arbeitsweise (Lotsenfunktion, Moderation, Begleitung)

Die Arbeitsweise umfasst mehrere methodische Bausteine:

- **Information und Orientierung:** Bereitstellung verständlicher Informationen zu Rechten, Fristen, Leistungsarten und Zuständigkeiten.
- **Begleitung in Verfahren:** Teilnahme an Gesprächen mit Leistungsträgern, Schulen und Therapieeinrichtungen, Unterstützung bei Klärungsprozessen und Widersprüchen sowie kontinuierliche Begleitung im Verwaltungsverfahren.
- **Konkrete Unterstützung:** Unterstützung beim Verstehen und Ausfüllen von Anträgen, Klärung des Sachstands des Antrages, Koordination mit Rehabilitationsträgern und strukturierte Abstimmung zwischen allen beteiligten Stellen.
- **Niederschwellige Zugangsangebote:** Präsenz in Bezirkssozialdiensten, Schulen, Kindertagesstätten und Familiengrundschulzentren sowie ergänzende digitale Beratungswege wie Telefon, E-Mail und Online-Sprechstunden.

Weitere Schnittstellen

Zu den regelmäßigen Kooperationspartnern gehören Schulen, Kindertagesstätten, Schulsozialarbeit, diagnostische und therapeutische Einrichtungen des Gesundheitswesens sowie freie Träger und Beratungsstellen (z. B. EUTB, KoKoBe, Frühförderstellen, Familienzentren, AWO, Pflegebüros, Krankenkassen). Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen übernehmen hier eine koordinierende Rolle, um Informationsflüsse zu bündeln und Verfahren zu beschleunigen.

Dokumentation und Datenschutz

Alle Beratungen erfolgen auf Wunsch anonym und immer unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben. Einwilligungen der ratsuchenden Personen werden dokumentiert und erst daraufhin auf Wunsch in Kontakt mit beispielsweise den Eingliederungshilfeträgern gegangen. Die standardisierte Falldokumentation umfasst den Zugangsweg, den Anlass der Beratung, durchgeführte Maßnahmen, relevante Schnittstellenkontakte sowie den aktuellen Fallstatus (aktiv, ruhend, beendet). Diese strukturierte Dokumentation ermöglicht Transparenz, Nachvollziehbarkeit und eine verlässliche Grundlage für die fachliche Steuerung.

5. Quantitative Ergebnisse 2024

Fallzahlen und Kontaktzahlen

Im Berichtszeitraum wurden **354 Kontaktaufnahmen** registriert. Davon erfolgten **62 Prozent telefonisch, 35 Prozent per E-Mail**, der Rest persönlich oder über Vermittlungen. Insgesamt wurden **115 Fälle** längerfristig begleitet; dies entspricht **32 Prozent** aller Kontakte. Kurzberatungen wurden nicht als Fälle gezählt.

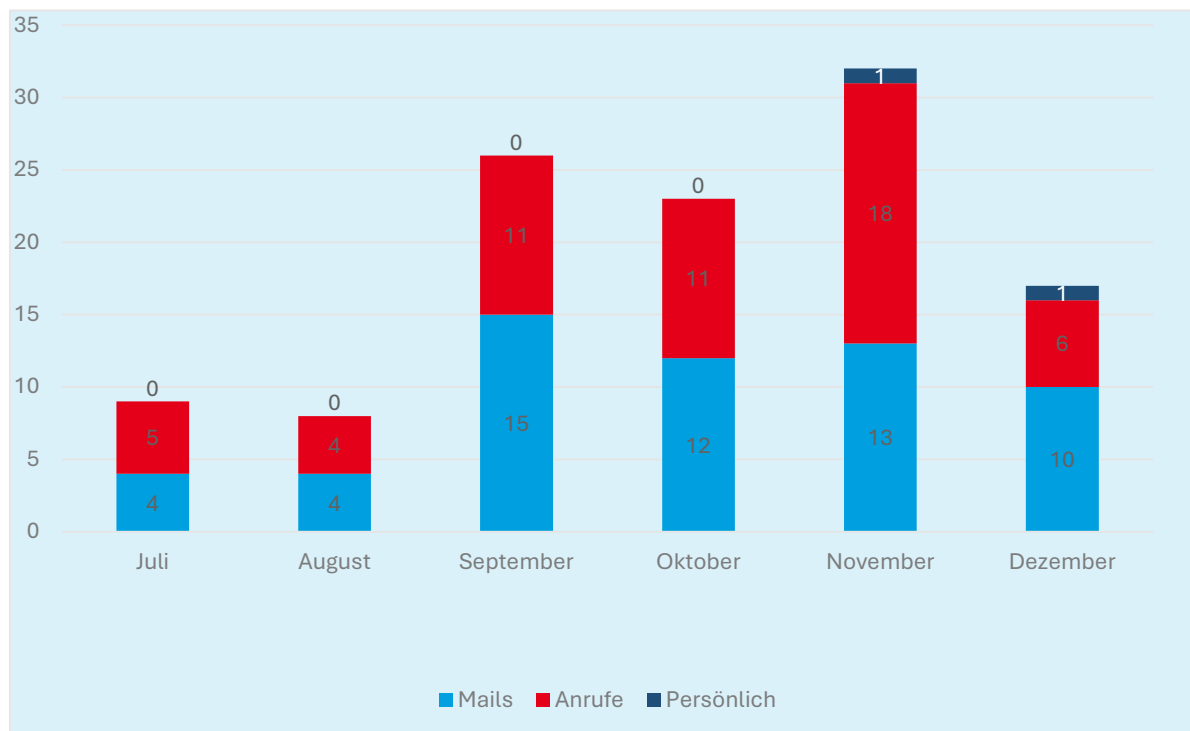
Statusverteilung (aktiv / ruhend / beendet)

Die Begleitungen weisen unterschiedliche Zeitverläufe und Intensitäten auf. Zum Stichtag 31.12.2024 waren:

- **38,3 Prozent der Fälle aktiv,**
- **47,8 Prozent ruhend** (z. B. ausstehende Unterlagen, laufende Diagnostik),
- **13,9 Prozent beendet.**

Diese Verteilung lässt vermuten, dass viele Verfahren durch externe Faktoren wie Diagnostik- und Therapiefristen geprägt sind.

Längerfristige Beratungen Juli bis Dezember 2024



Typische Beratungsanlässe

- Teilhabe an Bildung, insbesondere Fragen zur Schulbegleitung.
- Klärung von Schnittstellen zwischen Jugendhilfe und Rehabilitationsträgern.
- Themen wie ADHS, Autismus und weitere Entwicklungs- oder Diagnostikfragen.
- Unsicherheiten zu Rechten, Fristen, Zuständigkeiten und Verfahrensabläufen.
- Herausforderungen an Systemübergängen (Kita → Schule, Schule → Beruf).
- Begleitung bei Verzögerungen oder Ablehnungen von Leistungen, inklusive Widerspruchsverfahren.
- Unterstützung bei komplexen Mehrfachbelastungen, die psychosoziale, schulische und medizinische Aspekte verbinden.
- Organisation von Austauschtreffen mit Schulen, Eingliederungshilfe, BSD, Familienhilfen und weiteren Beteiligten zur Klärung von Bedarfen und zur Abstimmung von Unterstützungsprozessen.

Dauer und Umfang der Begleitungen

Die Begleitungsdauer variiert stark: von kurzen Orientierungsberatungen bis zu mehrmonatigen

Verfahren mit hoher Abstimmungsintensität. Besonders zeitintensiv sind Fälle mit:

- komplexen Fallkonstellationen mit mehreren Anliegen und Bedarfen
- langen Wartezeiten auf diagnostische Abklärung und therapeutische Angebote
- mehreren Leistungsträgern, Leistungsakteurinnen und Leistungsakteuren
- unklaren oder strittigen Zuständigkeiten.

Diese Faktoren machen den hohen Koordinationsaufwand der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen sichtbar und unterstreichen die Bedeutung ihrer moderierenden Rolle.

„Ich bin sehr froh, dass alles gut verlaufen ist, denn ich hatte mir große Sorgen gemacht. Ich möchte Ihnen meine Dankbarkeit dafür ausdrücken, dass Sie uns in dieser schwierigen Situation nicht allein gelassen haben.“ – Familie X

6. Zentrale strukturelle Erkenntnisse aus der Praxis

Wiederkehrende strukturelle Probleme

In der Praxis zeigen sich regelmäßig strukturelle Herausforderungen, die aus unterschiedlichen Rechtsgrundlagen, variierenden fachlichen Begrifflichkeiten und fehlenden gemeinsamen Wissensständen zwischen den beteiligten Akteurinnen und Akteuren entstehen. Unterschiede in Zuständigkeiten, Arbeitsweisen und organisatorischen Rahmenbedingungen – etwa zwischen Bezirkssozialdienst, Schulsozialarbeit und Eingliederungshilfe – führen häufig zu Missverständnissen, unklaren Verantwortlichkeiten und Verzögerungen im Verfahren. Hinzu kommen begrenzte personelle Kapazitäten sowie kulturelle, sprachliche und räumliche Barrieren, die für einzelne Familien den Zugang zu Leistungen zusätzlich erschweren.

Die Aufgabe der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen besteht nicht in der Ausweitung staatlicher Leistungen, sondern bestehende Ansprüche auf Eingliederungshilfeleistung inklusiv für alle jungen Menschen in Düsseldorf zugänglich zu machen. Sie unterstützen dabei, Verfahren transparent zu gestalten, Zuständigkeiten zu klären und unnötige Schnittstellenprobleme zu vermeiden. Durch ihre koordinierte Verfahrensbegleitung verringern sie Abstimmungsprobleme zwischen den Systemen und unterstützen eine zielgerichtete Nutzung vorhandener Hilfestrukturen. Dadurch wird die Umsetzung gesetzlicher Leistungen verlässlicher, nachvollziehbarer und für Familien wie Verwaltung gleichermaßen handhabbarer.

Schnittstellenprobleme (Jugendhilfe – Eingliederungshilfe – weitere Träger)

An den Schnittstellen zwischen Jugendhilfe, Eingliederungshilfe, Gesundheitswesen und freien Trägern kommt es regelmäßig zu Abstimmungs- und Informationsproblemen. Unterschiedliche Dokumentationsstandards, variierende Kommunikationswege und datenschutzrechtliche Unsicherheiten erschweren einen verlässlichen Informationsfluss. Dies führt dazu, dass Familien zwischen Stellen pendeln, Verfahren verzögert werden oder Leistungen parallel bzw. gar nicht bearbeitet werden. Besonders in Übergangsphasen – etwa beim Wechsel von der Kindertagesstätte in die Schule oder beim Übergang in berufliche Kontexte – entsteht erhöhter Koordinationsbedarf, da sich Zuständigkeiten verändern und mehrere Systeme gleichzeitig beteiligt sind. Auch komplexe Familiensituationen, in denen verschiedene Bedarfe parallel sichtbar werden, verstärken diese Herausforderungen.

Die Praxis zeigt, dass Familien weniger an fehlenden Leistungsansprüchen scheitern als an der Komplexität der Verfahren und der Abstimmung zwischen den beteiligten Stellen. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen wirken diesen Schnittstellenproblemen gezielt entgegen, indem sie Bedarfe strukturiert erfassen, Informationen bündeln und Klärungsprozesse moderieren. Dadurch werden Zuständigkeiten klarer, Verfahren nachvollziehbarer und Abstimmungswege verlässlicher gestaltet. Die verständliche Verfahrensbegleitung erhöht zudem die Transparenz behördlicher Entscheidungen und reduziert unnötige Konflikt- und Widerspruchsverfahren. Insgesamt tragen die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen dazu bei, dass gesetzliche Leistungen wirksam umgesetzt werden und Familien nicht an strukturellen Hürden scheitern.

Systemische Engpässe (Diagnostik, Therapie, IT, Personal)

Durch die Fallarbeit der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen wurden deutliche systemische Engpässe sichtbar. Dazu zählen lange Wartezeiten für Diagnostik und Therapie, begrenzte Kapazitäten bei freien Trägern sowie das Fehlen gemeinsamer IT-Systeme. Unterschiedliche oder nicht kompatible Dokumentations- und Kommunikationsstrukturen erschweren die Zusammenarbeit zusätzlich. Diese Rahmenbedingungen verzögern nicht nur die Leistungsgewährung, sondern erhöhen auch den erforderlichen Koordinationsaufwand innerhalb der Verfahren.

7. Fachliche Bewertung und Wirkung

Beitrag zur Stärkung der Rechte für Leistungsempfänger

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen stärken die Rechte junger Menschen, indem sie sicherstellen, dass diese und ihre Sorgeberechtigten über ihre Ansprüche, Beteiligungsrechte und Handlungsmöglichkeiten informiert sind und diese selbstbewusst wahrnehmen können. Ihre unabhängige, verständliche und fachlich fundierte Beratung orientiert sich an der individuellen Situation der leistungsberechtigten jungen Menschen. Sie erläutern Anspruchsgrundlagen, Fristen und Verfahrensschritte, bereiten auf Gespräche mit Leistungsträgern vor und begleiten diese

bei Bedarf. Dadurch gewinnen Familien mehr Handlungssicherheit, können ihre Rechte gezielter wahrnehmen und ihre Interessen klarer vertreten.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt darauf, die Perspektiven und Bedarfe der jungen Menschen konsequent in die Planung ihrer Unterstützungsleistungen einzubeziehen und ihre Partizipation im gesamten Verfahren zu fördern. So werden ihre Interessen sichtbarer, ihre Mitwirkung gestärkt und ihre Rechte im Hilfeprozess verlässlich berücksichtigt.

Viele Familien stehen weniger vor inhaltlichen Hürden als vor der Herausforderung, komplexe Zuständigkeiten und intransparente Abläufe zu bewältigen. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen tragen dazu bei, diese strukturellen Barrieren abzubauen, indem sie Verfahren verständlich machen, Abläufe ordnen und die Beteiligten durch den Prozess führen. Dadurch werden bestehende Ansprüche verlässlich nutzbar und die Rechte der jungen Menschen im gesamten Verfahren konsequent gesichert.

„Seit unserem ersten Kontakt haben Sie uns mit Ihren wertvollen Tipps und klaren Hinweisen durch diesen herausfordernden Prozess begleitet. Besonders schätzen wir, wie zeitnah, detailliert und proaktiv Ihre Rückmeldungen stets waren. Solch eine Unterstützung und Verbindlichkeit erleben wir leider in anderen Bereichen nicht immer in dieser Qualität – daher wollten wir dies ausdrücklich hervorheben.“ – Familie Y

Beitrag zur Verbesserung der Zugänglichkeit

Die niederschwellige Lotsenfunktion baut Zugangs- und Informationsbarrieren im System der Eingliederungshilfe ab und erleichtert Familien den Einstieg in oft komplexe Verfahren. Durch telefonische Erstkontakte, offene Sprechstunden, Präsenz in den Bezirken und praktische Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen erreichen die Lotsinnen und Lotsen Familien frühzeitig und ohne Hürden. Sie erklären verständlich, welche Leistungen infrage kommen, zeigen passende Antragswege auf und unterstützen bei der Zusammenstellung aller erforderlichen Unterlagen. Auch bei Fragen zu Diagnostik, Therapieoptionen oder Zuständigkeiten schaffen sie Orientierung. Dadurch steigt die Wahrscheinlichkeit, dass Leistungen vollständig, fristgerecht und erfolgreich beantragt werden – insbesondere für Familien, die sonst an systemischen Barrieren oder unklaren Verfahren scheitern würden.

Beitrag zur Reduktion von Zuständigkeitskonflikten

Durch Moderation, Koordination und strukturierte Schnittstellengespräche tragen die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen wesentlich dazu bei, Zuständigkeitskonflikte zwischen Jugendhilfe, Eingliederungshilfe, Gesundheitswesen und weiteren Trägern zu reduzieren. Sie klären Zuständigkeiten frühzeitig, sorgen für abgestimmte Übergaben und verringern Weiter- und Zurückleitungen. Dies schafft mehr Klarheit in komplexen Fallkonstellationen und führt zu spürbar beschleunigten Verfahren. So werden sie bereits vermehrt frühzeitig in Klärungsprozessen von den Familien eingebunden.

Die inklusive Kinder- und Jugendhilfe kann nur gelingen, wenn Familien nicht allein durch ein hochkomplexes Leistungs- und Zuständigkeitssystem navigieren müssen. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen übernehmen hier eine zentrale Rolle, indem sie die beteiligten Systeme miteinander verbinden und die praktische Umsetzung der Inklusionsreform unterstützen. Dadurch werden Verfahren verlässlicher, Abstimmungen zielgerichteter und Zuständigkeitsfragen deutlich schneller geklärt.

Grenzen der Wirkung

Die Wirkung der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen hat klare Grenzen: Ihre Möglichkeiten enden auch dort, wo strukturelle Engpässe bestehen – etwa lange Wartezeiten für Diagnostik, fehlende Therapieplätze, personelle Engpässe oder fehlende Kapazitäten bei freien Trägern. In solchen Fällen können sie koordinieren und priorisieren, die strukturellen Versorgungsdefizite jedoch nicht beheben.

Realistische Einordnung

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen wirken als wichtige Brücke zwischen Familien und Leistungssystemen, doch ihre Wirksamkeit hängt stark von den Rahmenbedingungen ab. Rechtliche Unschärfen, organisatorische Fragmentierung, fehlende IT-Unterstützung und begrenzte Ressourcen schränken die Wirkung ein. Eine nachhaltige Verbesserung erfordert daher ergänzende systemische Maßnahmen wie verbindliche Prozessbeschreibungen, digitale Schnittstellen, klare Zuständigkeitsregelungen und ausreichende Personalressourcen. Die Lotsenfunktion entfaltet ihre volle Wirkung erst in einem Umfeld, das strukturelle Zusammenarbeit ermöglicht und unterstützt.

8. Entwicklungsbedarfe und Empfehlungen

Kurzfristige Maßnahmen (operativ – Aufgabe der Verwaltung)

Für eine unmittelbare Verbesserung der Abläufe sind klare, verbindliche und praxistaugliche Strukturen notwendig. Dazu gehören:

- **Standardisierte Prozessbeschreibungen** für Antragswege, Zuständigkeitsklärung und Übergaben der Eingliederungshilfeträger.
- **Checklisten** zur schnellen und einheitlichen Klärung von Zuständigkeiten.
- **Gemeinsame Erstaufnahme** für Eingliederungshilfeverfahren, um Doppelstrukturen, Verzögerungen und Weiterleitungen zu reduzieren.
- **Verbindliche Kommunikationsstandards** mit klaren Rückmeldefristen und benannten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.
- **Regelmäßige Fallkonferenzen** bei komplexen Fällen sowie koordinierte Nachforderungsprozesse.
- **Abgestimmte Dokumentationsstandards** und transparente Statusmeldungen zwischen allen beteiligten Stellen.
- **Datenschutzkonforme Informationsflüsse** und erste technische Schnittstellen zur sicheren Datenübermittlung.

Diese Maßnahmen reduzieren Weiter-/Zurückleitungen, verkürzen Wartezeiten und erhöhen die Transparenz für Familien.

Mittelfristige strukturelle Entwicklung (Verwaltung & Politik gemeinsam)

Für eine nachhaltige Weiterentwicklung der inklusiven Angebots- und Verfahrenslandschaft sind strukturelle Anpassungen erforderlich:

- **Aufbau und Etablierung eines gemeinsamen Eingangsmanagements** für alle Eingliederungshilfen der Landeshauptstadt Düsseldorf.
- **IT-gestützte Schnittstellen** zwischen Jugendhilfe und Eingliederungshilfe, da hier unterschiedliche Dokumentationssysteme genutzt werden. Einheitliche Datenübermittlung in Kontakt zu Trägern des Gesundheitswesens und auch dem Landschaftsverband, abgesehen der Möglichkeit eines Faxes.
- **Gemeinsames Wissensmanagement** zu Leistungen, Zuständigkeiten und Verfahrenswegen.
- **Einheitliche Fortbildungsprogramme** für Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen und Kooperationspartnerinnen (Achstes Buch Sozialgesetzbuch / Neuntes Buch Sozialgesetzbuch, Inklusion, Behinderungsbegriffe, unterstützende Kommunikation).
- **Verbindliche Übergaberegeln** an Systemübergängen (Kita → Schule, Schule → Beruf).
- **Abgestimmte Qualitätsstandards** für Beratung, Dokumentation und Schnittstellenarbeit.

Diese strukturellen Maßnahmen stärken die Zusammenarbeit, reduzieren Reibungsverluste und schaffen verlässliche Verfahren.

Ressourcen- und Steuerungsbedarfe

Einige Entwicklungsbedarfe können nur durch politische Beschlüsse umgesetzt werden:

- **Personelle Aufstockung oder Anpassung** in Eingliederungshilfe, Jugendhilfe und angrenzenden Bereichen, um Erreichbarkeit und Kontinuität sicherzustellen.
- **Investitionen in IT-Infrastruktur**, insbesondere für datenschutzkonforme Schnittstellen und digitale Kommunikationswege.
- **Förderung präventiver Angebote** und Ausbau heilpädagogischer Familienhilfen.
- **Anreize für freie Träger**, sozialgesetzbuchübergreifende, kompatible Leistungen zu entwickeln.
- **Ausbau niedrigschwelliger Informations- und Beratungsangebote**, um Familien frühzeitig zu erreichen und Zugangsbarrieren abzubauen.

Diese Entscheidungen schaffen die strukturellen Voraussetzungen, damit die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen ihre Wirkung voll entfalten können.

9. Ausblick 2025

Schwerpunktsetzungen

Für 2025 sind mehrere zentrale Entwicklungsschwerpunkte vorgesehen. Ein wesentliches Projekt ist die Einführung eines gemeinsamen, barrierearmen Antrags, auch in einer digitalen Fassung, für Eingliederungshilfen nach Achtes Buch Sozialgesetzbuch und Neuntes Buch Sozialgesetzbuch/– inklusive Online-Einreichung und Upload-Funktion. Dieses Verfahren soll zunächst in einer Pilotphase erprobt werden und perspektivisch die bisherigen parallelen Strukturen ablösen. Die Öffentlichkeitsarbeit wird deutlich ausgebaut: geplant sind eine zentrale Webseite, Informationsmaterialien, Vorträge sowie regelmäßige Austauschformate, mit besonderem Fokus auf den Vorschulbereich und die Präsenz bei Fachveranstaltungen wie dem Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag. Zur fachlichen Weiterentwicklung werden Fortbildungen zu Achtes Buch Sozialgesetzbuch, Neuntes Buch Sozialgesetzbuch, inklusiver Pädagogik, unterstützender Kommunikation und interdisziplinärem Fallmanagement umgesetzt. Ergänzend wird eine Inklusions-Checkliste entwickelt, welche der Überprüfung dienen soll, wie inklusiv die eigene Arbeit und der Zugang für Bürgerinnen derzeit gestaltet sind. Sie dient als Instrument zur Selbstbewertung und Weiterentwicklung und wird zunächst im eigenen Sachgebiet erprobt, ehe sie in Zukunft auch innerhalb der Kommune Sachgebietsübergreifend zur Verfügung gestellt wird.

Weiterentwicklung der Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Die Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen wird im Hinblick auf eine mögliche Entfristung und dauerhafte Etablierung im Rahmen des Inklusiven Kinder- und Jugendhilfegesetzes weiter geschärft. Die Beratungsthemen sollen auf alle Bereiche der sozialen Teilhabe sowie Fragen der Pflege- und Krankenversicherung ausgeweitet werden. Parallel dazu werden vorhandene personelle Ressourcen und die Struktur der Bezirksteams innerhalb des Sachgebietes an die steigende Nachfrage angepasst. Ziel ist eine stabile Erreichbarkeit, eine verlässliche Begleitung und eine stärkere Verankerung der Lotsenfunktion im inklusiven Gesamtsystem. Im Kontext einer inklusiven Jugendhilfe werden zudem Investitionen in Personal, IT-Infrastruktur und Angebotskapazitäten als sinnvoll erachtet, um Zugänge zu vereinfachen, Verfahrensdauern zu verkürzen und die Teilhabe junger Menschen mit (drohender) Behinderung messbar zu verbessern.

Weiteres Berichtswesen / Kennzahlen

Die kommenden halbjährlichen Berichte sollen systematisch um **klare Kennzahlen** ergänzt werden. Dazu gehören u. a.:

- Kontaktzahlen und Fallaufkommen
- Bearbeitungsdauer und Verfahrensverläufe
- Häufige Beratungsanlässe
- Projektfortschritte und Umsetzungsstand zentraler Maßnahmen

Dieses erweiterte Berichtswesen ermöglicht eine kontinuierliche **Steuerung**, macht Entwicklungen frühzeitig sichtbar und unterstützt Verwaltung und Politik dabei, notwendige Anpassungen zielgerichtet vorzunehmen.



Landeshauptstadt Düsseldorf
Amt für Soziales und Jugend

Herausgegeben von

Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Amt für Soziales und Jugend
Willi-Becker-Allee 7, 40227 Düsseldorf

Verantwortlich Stephan Glaremin

Stand Juni 2026

www.duesseldorf.de