

Amt für Soziales und Jugend

Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

Verfahrenslotsinnen
und Verfahrenslotsen
Zwischenbericht 2025

Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Zwischenbericht 2025

1. Anlass, Ziel und rechtlicher Rahmen

- Berichtszeitraum und Zielsetzung des Berichts

2. Aktuelle Entwicklungen und Mitwirkung der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

- Aktuelle kommunale Schwerpunkte
- Beitrag und Wirkung der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

3. Quantitative Ergebnisse 2025

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

4. Entwicklungsbedarfe und Empfehlungen

- Kurzfristige Maßnahmen (operativ)
- Mittelfristige strukturelle Entwicklung
- Ressourcen- und Steuerungsbedarfe

5. Ausblick 2025

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

1. Anlass, Ziel und rechtlicher Rahmen

Berichtszeitraum: 01.01.2025 – 30.06.2025

Der Zwischenbericht gibt einen Überblick über den aktuellen Arbeitsstand des Sachgebiets Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen im ersten Halbjahr 2025. Er zeigt die Entwicklung der Nachfrage, beschreibt zentrale Arbeitsschwerpunkte und dokumentiert erste Wirkungen der Lotsenfunktion. Gleichzeitig dient er der fachlichen Steuerung, indem er strukturelle Herausforderungen sichtbar macht und Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung der inklusiven Angebots- und Verfahrenslandschaft aufzeigt. Der gesetzliche Auftrag ergibt sich aus dem §10b Achten Buch Sozialgesetzbuch.

2. Aktuelle Entwicklungen und Mitwirkung der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Aktuelle kommunale Schwerpunkte

Zusammenführung Eingliederungshilfen

Die Zusammenführung der Eingliederungshilfen wird derzeit aktiv vorbereitet und erste Schritte dahingehend umgesetzt. In mehreren gemeinsamen Gesprächen wurden Arbeitsweisen, Zuständigkeiten und Abläufe zwischen den beteiligten Bereichen abgestimmt und erste Prozessanpassungen vorgenommen. Dabei konnten Doppelstrukturen reduziert, Informationswege verbessert und Verfahrensschritte harmonisiert werden. Die beteiligten Stellen arbeiten kontinuierlich daran, die Abläufe weiter anzugleichen und die strukturelle Zusammenführung schrittweise umzusetzen.

Pooling Modell

Das Pilotprojekt zum Pooling von Schulbegleitungen stellt einen zentralen Entwicklungsschritt der Landeshauptstadt Düsseldorf dar. Seit dem Schuljahr 2025/2026 wird das Modell an ausgewählten Grundschulen und Förderschulen erprobt und fortlaufend weiterentwickelt. Ziel ist es, Unterstützungsleistungen im schulischen Alltag flexibler, bedarfsgerechter und systemisch wirksamer zu gestalten.

Mit Blick auf das kommende **Kinder- und Jugendhilfestrukturreformgesetz (KJHSRG)** bereitet die Landeshauptstadt Düsseldorf den Transformationsprozess aktiv vor. Aufgrund der positiven Erfahrungen ist geplant, das Pooling schrittweise auf weitere Schulstandorte auszuweiten und die Erkenntnisse systematisch in die Weiterentwicklung einzubeziehen.

Gemeinsamer (digitale) Antrag

Der einheitliche (digitale) Antrag wird entwickelt, um die bislang unterschiedlichen Antragswege, Formulare und Abläufe in der Eingliederungshilfe zu vereinheitlichen. Unterschiedliche Formulare, variierende Informationsanforderungen sowie teils unübersichtliche und schwer verständliche Unterlagen erschweren Familien die Antragstellung erheblich. Diese Uneinheitlichkeit führt zu Verzögerungen, Rückfragen und unnötigen Abstimmungsprozessen. Der einheitliche (digitale) Antrag soll diese strukturellen Hürden abbauen, indem alle relevanten Verfahren vereinheitlicht, klarer strukturiert und digital zugänglich gestaltet werden. Ziel ist ein transparentes, barrierearmes und verlässliches Antragsverfahren, das bestehende Leistungsansprüche leichter nutzbar macht und Informationsverluste reduziert. Langfristig trägt der digitale Antrag dazu bei, Abläufe zu harmonisieren und die Zugänglichkeit kommunaler Leistungen deutlich zu verbessern.

Beitrag und Wirkung der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Zusammenführung der Eingliederungshilfen

Im Rahmen der geplanten Zusammenführung der Eingliederungshilfen wurden bereits mehrere gemeinsame Abstimmungsgespräche geführt, in denen Arbeitsweisen, Zuständigkeiten und Abläufe miteinander abgeglichen wurden. Erste Prozesse konnten harmonisiert und Doppelstrukturen reduziert werden. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen unterstützen diesen Transformationsprozess, indem sie Schnittstellenprobleme sichtbar machen, Informationsbedarfe aus der Fallarbeit einbringen und Abstimmungsprozesse zwischen den beteiligten Stellen erleichtern.

Pooling-Modell für Schulbegleitungen

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen unterstützen das Pooling wirksam, indem sie Schulen und Eltern auf die neuen Abläufe hinweisen und unterstützend erklären, wie die veränderten Strukturen funktionieren, welche Schritte im Verfahren notwendig sind und wie individuelle sowie infrastrukturelle Leistungen im Pooling miteinander verzahnt sind. Durch diese begleitende Orientierung an den entscheidenden Schnittstellen sorgen sie für einen klaren Informationsfluss, erhöhen die Verständlichkeit der neuen Prozesse und tragen dazu bei, dass Übergänge für Familien leichter gelingen und Missverständnisse deutlich reduziert werden.

Einheitlicher (digitaler) Antrag

Die Erfahrungen aus der Fallarbeit der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen haben gezeigt, dass die bestehenden Antragsverfahren stark voneinander abweichen: unterschiedliche Formulare, variierende Informationsanforderungen sowie teils unübersichtliche und schwer verständliche Unterlagen führten regelmäßig zu Verzögerungen und Unsicherheiten. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurde die Notwendigkeit einer Vereinheitlichung und Digitalisierung der Antragswege deutlich.

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen haben diesen Prozess maßgeblich angestoßen, indem sie systematisch aufzeigten, an welchen Stellen Familien auf strukturelle Hürden treffen und welche Vereinfachungen erforderlich sind. Darauf aufbauend wurden erste Schritte eingeleitet, um die Verfahren kommunal einheitlich, klar strukturiert, barrierearm und digital zugänglich zu gestalten.

Der einheitliche (digitale) Antrag soll künftig dazu beitragen, Abläufe zu harmonisieren, Informationsverluste zu reduzieren und die Zugänglichkeit bestehender Leistungen deutlich zu verbessern.

Beratungsstrukturen (Bedarf/Angebote)

Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen wirken als niederschwellige, flexible und familiennahe Anlaufstelle, die Bedarfe frühzeitig klärt und dadurch Verwaltungsprozesse spürbar entlastet. Durch ihre unmittelbare Nähe zu den Familien können sie Unterstützungsbedarfe präzise erfassen, Missverständnisse vermeiden und Verfahren von Beginn an zielgerichtet strukturieren. Dies reduziert Rückfragen, verkürzt Abstimmungswege und verbessert die Qualität der Antrags- und Entscheidungsprozesse.

Für die Verwaltung entsteht ein deutlicher Mehrwert: Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen sorgen für klarere Informationslagen, bessere Vorbereitung von Verfahren und weniger Doppelstrukturen, da sie Bedarfe, Fragestellungen und relevante Informationen bereits vorab bündeln und an

die zuständigen Stellen weitergeben. Dadurch werden interne Abläufe effizienter und Entscheidungen können auf einer verlässlicheren Grundlage getroffen werden.

Ein wesentlicher Bestandteil ihrer Arbeit ist die breite Schnittstellenkoordination. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen sind in zahlreichen fachlichen Strukturen vertreten – darunter das Netzwerk Frühe Hilfen, Gremien des Landschaftsverbands Rheinland, der Runde Tisch Kinder, Jugendliche und Familie, der Arbeitskreis Inklusion, verschiedene Leitungsrunden, Stadtteiltreffs sowie der Regionaltreff der Verfahrenslotsinnen (Köln, Leverkusen, Solingen). Darüber hinaus bestehen enge Fachkontakte zu Sozialpädiatrischen Zentren, Schulsozialarbeit, Schulpsychologie, Bezirkssozialdienst, Eingliederungshilfen, der Fachberatung Inklusion und weiteren Akteuren. Diese Vernetzung ermöglicht eine frühe Abstimmung, erhöht die Transparenz und verbessert die Zugänge für Familien, was wiederum die Verwaltung entlastet und die Zusammenarbeit zwischen den Systemen stärkt.

AG Diagnostik

Die Arbeitsgruppe Diagnostik hat die verschiedenen diagnostischen Anlaufstellen der Landeshauptstadt Düsseldorf systematisch erfasst, um die bislang unübersichtliche Landschaft für Familien transparenter zu machen. Perspektivisch werden diese Informationen digital bereitgestellt, sodass Familien schnell erkennen können, welche Stelle für welches Anliegen zuständig ist. Für die Verwaltung entsteht dadurch ein klarer Mehrwert: Fehlzusweisungen und Rückfragen werden reduziert, Anliegen können zielgerichteter weitergeleitet werden und alle beteiligten Stellen greifen auf eine einheitliche Informationsgrundlage zurück. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen liefern hierfür die praxisnahen Erkenntnisse, die notwendig sind, um die Übersicht nutzerfreundlich und verwaltungspraktisch aufzubereiten.

Unterstützungsübersicht

Die Unterstützungsübersicht reagiert auf die bislang sehr unterschiedlichen Wissensstände innerhalb der Verwaltung zu den vielfältigen Unterstützungsangeboten in der Landeshauptstadt Düsseldorf. Bisher existierte keine zentrale, einheitliche Bündelung dieser Informationen, was zu uneinheitlichen Beratungen, erhöhtem Suchaufwand und unterschiedlichen Vorgehensweisen der Mitarbeitenden führte. Die Unterstützungsübersicht fasst die Angebote nun strukturiert und verständlich zusammen und wird perspektivisch digital zugänglich sein. Dadurch entsteht ein gemeinsames Wissensfundament, das zielgerichtete und konsistente Beratungen ermöglicht, interne Abstimmungsprozesse reduziert und die Effizienz der Verwaltung deutlich erhöht.

Inklusionscheckliste

Die Inklusionscheckliste wurde entwickelt, um die eigene Arbeit im Sachgebiet Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen systematisch zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Im Mittelpunkt steht die Frage, wie inklusiv die bestehenden Arbeitsprozesse bereits gestaltet sind und ob sie für alle Bürgerinnen und Bürger – mit und ohne Einschränkungen – gleichermaßen zugänglich sind. Die Checkliste ermöglicht eine strukturierte Selbstreflexion: Sie zeigt auf, wo inklusive Standards bereits erfüllt werden, wo noch Entwicklungsbedarfe bestehen und welche strukturellen Voraussetzungen geschaffen werden müssen, um Barrieren abzubauen.

Nach der Erprobung im eigenen Sachgebiet soll die Checkliste sachgebietsübergreifend in der gesamten Kommune eingesetzt werden. Dadurch entsteht ein Instrument, das nicht nur Transparenz über den Stand inklusiver Arbeit schafft, sondern auch die Grundlage für gemeinsame Qualitätsstandards bildet. Für die Verwaltung bedeutet dies eine Stärkung der fachlichen Konsistenz, eine verbesserte Orientierung in der Weiterentwicklung inklusiver

Prozesse und langfristig eine höhere Zugänglichkeit kommunaler Angebote für alle Bürgerinnen und Bürger.

3. Quantitative Ergebnisse 2025

Fallzahlen und Kontaktzahlen

Im ersten Halbjahr 2025 wurden insgesamt **419 Kontakte mit Familien und jungen Menschen** registriert.

Davon:

- **Rund 55 Prozent telefonische Kontakte** (dreimal wöchentliche Sprechzeiten)
- **Rund 44 Prozent E-Mail Kontakte**
- **Rest persönliche oder über Vermittlungen.**

Die Nachfrage steigt weiter: 173 Familien entschieden sich für eine **längerfristige Begleitung** durch die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen – statistisch nahezu **eine neue Begleitung pro Arbeitstag**. Im Vergleich zum Berichtszeitraum des 1. Berichtes liegt hier eine Steigerung von etwa 50 Prozent vor.

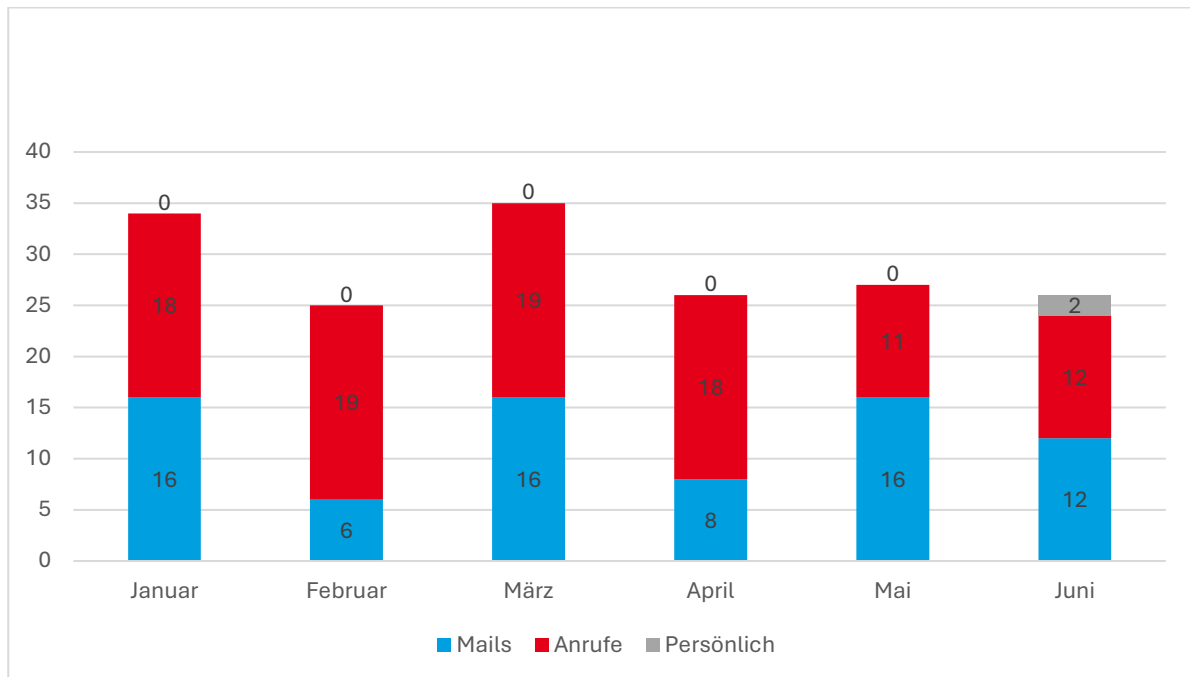
Zuständigkeitsverteilung

Die längerfristig begleiteten Fälle verteilen sich nach Zuständigkeit wie folgt:

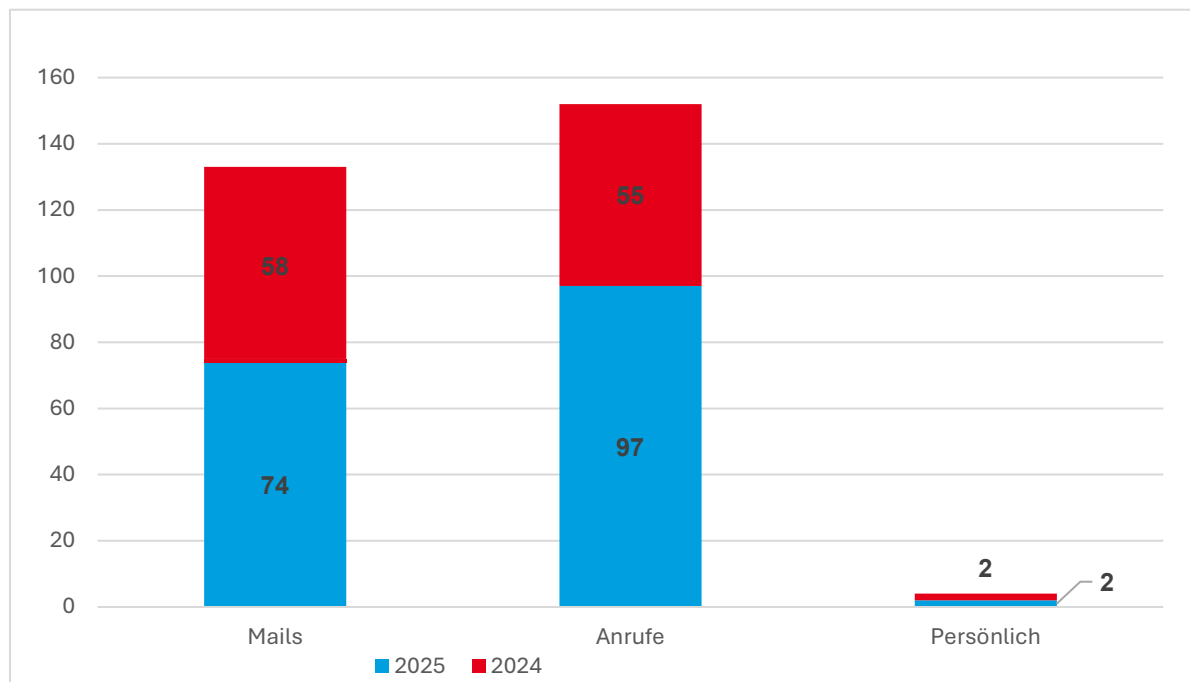
- **77 Fälle** im Bereich der Eingliederungshilfe gemäß **Achtes Buch Sozialgesetzbuch**
- **43 Fälle** im Bereich der Eingliederungshilfe gemäß **Neuntes Buch Sozialgesetzbuch**
- **16 Fälle** im Bereich **Landschaftsverband Rheinland Eingliederungshilfe**

Weitere Fälle mit anderen Rehabilitationsträgern oder thematisch abweichenden Beratungsanlässen (z. B. Migration, Schule, Krankenkassen)

Längerfristige Beratungen Januar bis Juni 2025



Längerfristige Beratungen Juli 2024 bis Juni 2025



Typische Beratungsanlässe

Die Fallzahlen zeigen eine klare Schwerpunktsetzung im Bereich der Eingliederungshilfe (Neunten Buches Sozialgesetzbuch und Achten Buches Sozialgesetzbuch). Weitere Beratungsanlässe betreffen unter anderem:

- schulische Fragestellungen
- migrationsbezogene Themen
- Zuständigkeiten anderer Rehabilitationsträger
- Fragen zu Krankenkassenleistungen

„Die engagierte und sachkundige Unterstützung [...] hat maßgeblich dazu beigetragen, die Interessen meines Sohnes [...] angesichts seiner Einschränkungen klar zu vertreten und gegenüber der Schule wirksam zur Geltung zu bringen. Ihre strukturierte Begleitung sowie die klare Kommunikation der erforderlichen Schritte waren für uns von großem Wert. Für diese professionelle, respektvolle und zielgerichtete Unterstützung möchte ich Ihnen und Ihrem Amt meinen ausdrücklichen Dank aussprechen.“ – Familie X

Dauer und Umfang der Begleitungen

Die Auswertung zeigt deutlich, dass die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen zunehmend zeit- und arbeitsintensive Fälle begleiten. Die hohe Zahl an Erstkontakten und die 173 längerfristigen Begleitungen, welche sich über mehrere Monate erstrecken, verdeutlichen den steigenden Koordinations- und Abstimmungsaufwand. Die Lotsenfunktion wird vor allem bei komplexen, mehrsystemischen Fällen genutzt, die intensive Abstimmungen und längere Begleitzeiträume erfordern. Häufig betreffen die Anliegen nicht nur Fragen der Eingliederungshilfe, sondern vielschichtige ineinandergreifende Themen des gesamten Familiensystems.

4. Entwicklungsbedarfe und Empfehlungen

Kurzfristige Maßnahmen

- **Digitaler Antrag:** Umsetzung und Pilotierung des digitalen, barrierefreien Antragsverfahrens für Leistungen der Eingliederungshilfen.
- **Fortbildungen verstetigen:** Regelmäßige einheitliche Qualifizierungen zum Achten und Neunten Buch Sozialgesetzbuch, Inklusion und Kommunikation.
- **Stadtteilsprechstunden ausbauen:** Präsenz in den Bezirken erhöhen, um Zugänge zu Beratung und Unterstützung für Familien stetig zu erleichtern.
- **Inklusions-Checkliste entwickeln und erproben:** Diese dient der Überprüfung wie inklusiv die eigene Arbeit bisher gestaltet ist. Anwendung zunächst im Sachgebiet, anschließend verwaltungsweite Erprobung.
- **Gemeinsames Falleingangsmanagement etablieren:** Klare Abläufe und abgestimmte Zuständigkeiten zwischen den beteiligten Bereichen.

Mittelfristige strukturelle Entwicklung

- **Strukturen für eine kommunale Zusammenführung der Eingliederungshilfen stärken:** Ausbau der quartalsweisen Austauschtreffen, verbindliche Abstimmungsprozesse.
- **Kooperationen weiter professionalisieren:** Regelmäßige fachliche Austauschformate mit Jugendhilfe, Eingliederungshilfe, Schulen, Kindertagesstätten, Sozial Pädiatrische Zentren und Kranken- und Gesundheitswesen.
- **Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen als feste Schnittstellenfunktion verankern:** Klare Rollenprofile, abgestimmte Prozesse und verbindliche Kommunikationswege.

Ressourcen- und Steuerungsbedarfe

- **Personelle Verstärkung:** Anpassung der Ressourcen und Strukturen an die steigende Nachfrage, um Erreichbarkeit und Kontinuität sicherzustellen.
- **Investitionen in Digitalisierung:** IT-Infrastruktur in Form von digitalen Akten, Schnittstellen und sichere Kommunikationswege ausbauen.
- **Nachhaltige Etablierung des Sachgebiets:** Perspektivische Verstetigung der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen im Rahmen der inklusiven Jugendhilfe.

5. Ausblick 2026

Im Jahr 2026 werden die begonnenen strukturellen Entwicklungen konsequent fortgeführt. Die Arbeit der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen hat sich als wirksam und notwendig erwiesen, um Verfahren zu vereinheitlichen, Zugänge zu erleichtern und die Zusammenarbeit zwischen Familien, Schulen und Verwaltung zu stärken. Diese Rolle wird im kommenden Jahr weiter ausgebaut.

Schwerpunktsetzungen

Ein Schwerpunkt liegt auf der Einführung des gemeinsamen digitalen Antrags, dessen fachliche Zusammenführung abgeschlossen ist und der nach finalen Rückmeldungen digital startet. Damit entsteht ein einheitliches, verständliches und barrierearmes Verfahren für alle Beteiligten.

Die Öffentlichkeitsarbeit wird weiter gestärkt. Nach der positiven Resonanz auf dem 18. Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag wird der Webauftritt erweitert, um Diagnostikwege und häufige Fragestellungen zu Erkrankungsbildern verständlich aufzubereiten.

Auch die Stadtteilberatung wird fortgeführt und weiterentwickelt. Die offenen Sprechstunden in Wersten, Rath, Gerresheim, an der GGS Sonnenstraße und im Familienzentrum Donk stärken die niedragschwellige Erreichbarkeit; eine Auswertung erfolgt im Jahresbericht 2026.

Parallel werden zwei zentrale Instrumente weiterentwickelt: Die Unterstützungsübersicht wird fachlich ausgebaut, um zeitnah in die erste Erprobung zu gehen und eine einheitliche Wissensbasis innerhalb der Verwaltung zu schaffen. Die Inklusionscheckliste wird weiter geschärft, um sie nach der internen Erprobung sachgebietsübergreifend einzusetzen und damit die Qualität inklusiver Arbeit in der gesamten Kommune systematisch weiterzuentwickeln.

Weiterentwicklung der Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen

Zudem wird die Rolle der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen fachlich erweitert. Die Beratungskompetenz wird im Hinblick auf das Inklusive Kinder- und Jugendhilfegesetz 2028 durch Fortbildungen und Austauschformate gestärkt. Neue Kooperationen – unter anderem mit der AOK, der Industrie- und Handelskammer, dem Schulamt und der Abteilung Tageseinrichtungen für Kinder – ermöglichen eine breitere Beratung zu schulrechtlichen Themen, Leistungen der Kranken- und Pflegekassen, Fragen der Rentenversicherung und zu Ausbildungswegen. Gleichzeitig wird die Schnittstellenfunktion weiter gefestigt, insbesondere in den Übergängen vom Kindergarten in die Schule und von der Schule in das Berufsleben.

Mit diesen Schwerpunktsetzungen setzt die Landeshauptstadt Düsseldorf die Weiterentwicklung ihrer Unterstützungsstrukturen konsequent fort. Die Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen bleiben dabei ein zentraler Baustein: Sie schaffen Orientierung, sichern Informationsflüsse und tragen maßgeblich dazu bei, dass Verfahren für alle Beteiligten verlässlicher, zugänglicher und effizienter werden.

Weiteres Berichtswesen/Kennzahlen

Im Jahr 2026 wird das Berichtswesen weiter ausgebaut, um die Steuerungsfähigkeit der Verwaltung zu stärken und zugleich einen fundierten Jahresrückblick über den Stand der Arbeit und die fachlichen Schwerpunkte zu ermöglichen. Die neuen Stadtteilsprechstunden werden systematisch ausgewertet; Reichweite, Beratungsanlässe und Nutzungshäufigkeit fließen in die Analyse ein, um die Wirksamkeit der wohnortnahen Angebote fundiert beurteilen zu können.

Mit der Einführung des **digitalen Antrags** wird zudem ein wichtiger Schritt zur Verbesserung der Zugänge für Familien umgesetzt. Die digitale Struktur erleichtert das Antragsverfahren, bereitet Informationen verständlicher auf und reduziert bestehende Hürden bereits im Erstkontakt.

Die fortlaufende Dokumentation der Verfahrenslotsinnen und Verfahrenslotsen liefert wichtige Impulse für fachliche Schwerpunkte bei der Umsetzung einer inklusiven Kinder- und Jugendhilfe. Regelmäßige Berichte schaffen eine belastbare Verlaufskontrolle, unterstützen frühzeitige Anpassungen in der inklusiven Angebots- und Verfahrenslandschaft und machen Entwicklungen innerhalb der Verwaltung nachvollziehbar. Damit wird die Grundlage für eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung gelegt, die sowohl Familien als auch den beteiligten Fachbereichen zugutekommt.



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