

Positionspapier des Bundesverbandes für Kindertagespflege zur Online gestützten Vormerkung und Vermittlung

Eltern, die für ihre Kinder Betreuungsangebote suchen, haben die Möglichkeit, auf online-gestützte Vormerk- und Vermittlungsportale zuzugreifen. Im Internet-Zeitalter entspricht die Suche nach einem geeigneten Betreuungsplatz per Computer der Lebenswirklichkeit der Menschen.

Bei den Portalen sind verschiedene Formen zu unterscheiden:

1. Kostenlose Softwareanwendungen, die vom Bund oder den Ländern angeboten und öffentlich finanziert werden

oder

private Dienstleistungsunternehmen, die in Zusammenarbeit mit Kommunen und/oder Jugendämtern Online-Portale für die Information über und Anmeldung einrichten und betreiben, bei denen die Anschaffung und die Unterhaltung kostenpflichtig für die Kommunen ist.

2. Kommerzielle private Unternehmen, bei denen die Eltern die Vermittlungsdienste gegen eine Mitgliedsgebühr (monatlich oder jährlich) nutzen können ohne Mitwirkung des öffentlichen Jugendhilfeträgers.

Der Bundesverband für Kindertagespflege stellt fest, dass die auf dem Markt befindlichen Systeme erhebliche Unterschiede aufweisen und ein großer Teil nicht empfehlenswert ist.

Für den Bundesverband für Kindertagespflege ist es nicht ausreichend, wenn die online-gestützte Suche *irgendeinen* Betreuungsplatz in Wohnortnähe ausweist. Die Vormerk- und Vermittlungsportale müssen Anforderungen hinsichtlich der Wahrung gesetzlicher Vorgaben (z.B. Pflegeerlaubnis nach SGB VIII), der Einbeziehung verschiedener Förderbedarfe, der Aktualität, der Überprüfbarkeit, des Datenschutzes sowie der Einbeziehung von persönlicher Beratung genügen.

Es ist auch wichtig, zu hinterfragen, welches Ziel das System für die jeweilige Kommune, den Landkreis oder die Institution verfolgt.

Systeme können unterschiedliche Ziele verfolgen, z.B.:

- Platzsuche
- Platzvergabe
- Verwaltungsunterstützung.

Eltern haben mit den verschiedenen Portalen die Möglichkeit, nach gezielten Kriterien (Wohnortnähe, gewünschtes Profil) nach der für ihr Kind geeignetsten Betreuung

zu suchen. Dadurch können Anrufe bei (evtl. nicht zuständigen) Mitarbeiter/innen der Gemeindeverwaltung vermieden werden und die Kommunen erhoffen, dass mit dem Einsatz dieser Online-Plattformen auch die Zahl der Mehrfachanmeldungen reduziert werden kann.

Dabei müssen auch die Richtlinien beachtet werden, die unter Beteiligung des Bundesverbandes im Rahmen der DIN SPEC 77003 zur Information, Beratung und Vermittlung personen – und haushaltsbezogener Dienstleistungen entwickelt worden sind.

Der Bundesverband für Kindertagespflege stellt folgende Anforderungen an Online-Vormerk- und Vermittlungssysteme:

1. Online-gestützte Vormerkung und Vermittlung muss zwingend die bestehenden Beratungs- und Vermittlungsstellen einbeziehen. Die Fachberatungsebene darf in der System-Konfiguration nicht übergangen werden, sondern im System muss ein Prozessschritt „Gespräch mit der Fachberatung“ verbindlich vorgesehen sein, sofern es in der entsprechenden Kommune/Kreis eine Fachberatung gibt.
2. Eltern und Kinder müssen die Möglichkeit haben, sich vor Ort und persönlich zu informieren. Der Bundesverband für Kindertagespflege betont, dass Online-Systeme das persönliche Gespräch mit den Tagespflegepersonen und den persönlichen Eindruck der Kindertagespflegestelle nicht ersetzen können. Sie müssen deshalb eine „Stop-Funktion“ haben, bei der der Vermittlungsprozess erst dann fortgesetzt wird, wenn die Eltern sich die angebotene Tagespflegestelle oder Kita persönlich angesehen haben. Diese persönliche Inaugenscheinnahme ist erforderlich, um den Prozess fortzusetzen. Während der Zeit bis zum persönlichen Besuch müssen andere Angebote gesperrt bleiben.
3. Entscheidend für die Qualität von Online-Plattformen ist, ob die Anbieter selbst für die Inhalte verantwortlich sind oder die Richtigkeit der eingestellten Profile der einzelnen Betreuungsangebote von den zuständigen Behörden regelmäßig überprüft wird.
4. Die Anbieter müssen sicherstellen, dass die Informationen in verständlicher Sprache aufbereitet werden. Es wird empfohlen, barrierefreie bzw. niedrigschwellige Zugänge sicherzustellen. Die Informationen müssen transparent, ausgewogen und vergleichbar aufbereitet werden.
5. Die Anbieter müssen über geeignete Beratungskonzepte verfügen. Im Beratungskonzept muss eine lösungs- bzw. zielorientierte, ergebnisoffene, individuelle und faire Beratung unter Berücksichtigung einer ausreichenden Bedenkzeit für die Kunden beschrieben werden. Die im Beratungskonzept enthaltenen Grundsätze und Leitlinien werden transparent gemacht. Transparenz bedeutet auch das Prinzip informationeller Selbstbestimmung.
6. Die Möglichkeiten für Kindertagespflegepersonen, ihr Profil auf der Internetseite des Online-Portals einzustellen, müssen den Kindertagespflegepersonen bekannt gemacht werden. Die Einstellung des Angebots muss zu geringen Kosten, am besten kostenfrei, möglich sein.

7. Die Anbieter müssen sicherstellen, dass die Informationen des Portals richtig und zuverlässig sind und in definierten, angemessenen Zeitintervallen aktualisiert werden. Dies bedeutet, dass die Anbieter dafür geeignete Prozesse und Richtwerte beschreiben, z.B. im Rahmen eines Qualitätsmanagements.
8. Die Menge der dargebotenen Informationen muss sich nach den Erfordernissen der Kunden und Nutzer richten. Die Auswahl muss in dem Bewusstsein erfolgen, dass auch ein Zuviel an Informationen zu Informationsdefiziten führen kann.
9. Für die Daten der Kinder und Eltern, aber auch der öffentlichen und privaten Träger sowie der Tagespflegepersonen muss ein strenger Datenschutz bestehen. Einen Verkauf der Daten für Werbezwecke oder als kostenfreie Weitergabe lehnt der Bundesverband für Kindertagespflege ab. Der Anbieter muss durch eine Datenschutzerklärung informieren, wie die Kunden- und Nutzerdaten verwendet werden (Speicherort, Speicherdauer, Speicherstandards und ggf. Weiterleitung an Dritte zu Statistikzwecken). Es muss sichergestellt sein, dass Kunden und Nutzer jederzeit Informationen hinsichtlich der gespeicherten Daten erhalten können. Die Weitergabe von Daten darf nur mit der Zustimmung der Kunden oder Nutzer erfolgen.

Beim Einsatz von Software-Programmen zur Unterstützung der Vermittlungstätigkeit richten wir an die öffentliche Verwaltung zusätzlich folgende Empfehlungen:

1. Die Einführung eines online-gestützten Vermittlungssystems bedarf der Formulierung einer Zielvorstellung. Nur wenn Ziele klar benannt und von allen akzeptiert werden, wird die Einführung Akzeptanz finden.
2. Betreuungsangebote öffentlicher und freier Träger sowie Kindertagespflegestellen müssen gleichberechtigt über die Suchfunktion auffindbar sein. Eine Diskriminierung der Kindertagespflege (z.B. durch Weglassen der Angebote, schlechtere Auffindbarkeit etc.) ist nicht akzeptabel.
3. Die mit der Nutzung der Online-Vermittlung verbundenen Einsparungen in der Verwaltung dürfen auf gar keinen Fall zum Abbau von Stellen in der Fachberatung genutzt werden.
4. Online-gestützte Vormerk- und Vermittlungssysteme müssen eine transparente Darstellung aller Betreuungsangebote (trägerübergreifend) ermöglichen, eine revisionssichere automatisierte Dokumentation des Vergabeverfahrens gewährleisten und eine Voraussage für den Bedarf an Betreuungskapazitäten vereinfachen.
5. Online-gestützte Vormerk- und Vermittlungssysteme bieten den Kommunen, den Fachberatungen und Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe die Möglichkeit, zu erkennen, welche Einrichtungen bzw. Tagespflegestellen ausgewählt werden.

6. Das online-gestützte System kann aufzeigen, welche Eltern die Betreuungsstelle ihrer Kinder häufig wechseln bzw. sich nicht festlegen können. Wenn dies erkannt wird, muss es eine persönliche Beratung durch Mitarbeiter/-innen der Verwaltung bzw. der Fachberatung geben.

7. Im Hinblick auf ein professionelles Qualitätsmanagement ist die zeitnahe und regelmäßige Überprüfung der Beratungs- und Vermittlungsergebnisse durch die Verwaltung ein notwendiger Prozessschritt. Dazu müssen die Verwaltungen über ein System zur Überprüfung der Prozess- und Ergebnisqualität der erbrachten Leistungen verfügen. Die Ergebnisse sind in einem kontinuierlichen Qualitätssicherungs- und Entwicklungsprozess zu berücksichtigen.