

# Ombudschaft

## JUGENDHILFE NRW



Fachtagung am 16.05.2018:

Die Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Jugendhilfe und  
Kirche

### **OMBUDSCHAFTLICHE ARBEIT IM ZUSAMMENHANG STATIONÄRER UND AMBULANTER JUGENDHILFE**

# OMBUDSCHAFT- WAS IST DAS FÜR EIN WORT?

## Definition (nach U. Urban-Stahl)

- ✓ abgeleitet vom skandinavischen „Ombudsman“
- ✓ unparteiische/unparteiliche Vorgehensweise bei Streitfragen
- ✓ Interessen der strukturell unterlegenen Partei finden durch die Ombudsperson besondere Beachtung

## Intention

- ✓ Ausgleich der Machasymmetrie zwischen den Parteien zur Erreichung einer gerechten Entscheidung bei Streitfragen

**Ombudschafliche Arbeit ist keine Mediation!**

# WARUM GIBT ES BESCHWERDE- UND OMBUDSSTELLEN?

---

- ✓ **Asymmetrisches Machtverhältnis** zwischen Fachkräften und Adressaten der Jugendhilfe
- ✓ Empfehlungen der **Runden Tische** Heimerziehung und Sexueller Kindesmissbrauch
- ✓ Veröffentlichungen von **Kinderrechtsverletzungen** in pädagogischen Einrichtungen
- ✓ **Bundeskinderschutzgesetz** und Evaluationsbericht zum Bundeskinderschutzgesetz (§ 45 SGB VIII)

# WARUM GIBT ES BESCHWERDE- UND OMBUDSSTELLEN?

---

## **§ 8 SGB VIII Beteiligung von Kindern und Jugendlichen**

- (1) Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen.
- (2) Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich in allen Angelegenheiten der Erziehung und Entwicklung an das Jugendamt zu wenden.
- (3) Kinder und Jugendliche haben Anspruch auf Beratung ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten, wenn die Beratung auf Grund einer Not- und Konfliktlage erforderlich ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde. § 36 des Ersten Buches bleibt unberührt.

## **§ 45 SGB VIII Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung**

- (1) Der Träger einer Einrichtung, in der Kinder oder Jugendliche ganztägig oder für einen Teil des Tages betreut werden oder Unterkunft erhalten, bedarf für den Betrieb der Einrichtung der Erlaubnis. (.....)
- (2) Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist in der Regel anzunehmen, wenn (.....)  
zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

# Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe

Stand: 03/2018

**BeBeE**  
Bremer Beschwerde- und  
Beratungsbüro für  
Erziehungshilfen,  
Bremen

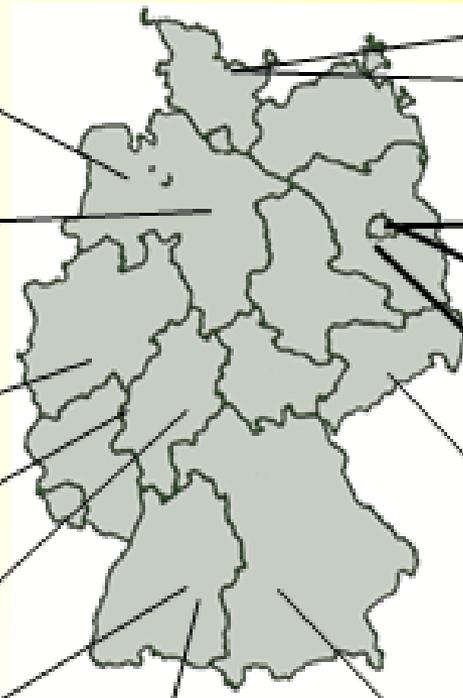
**BerNI e.V.**  
Beratungs- u. Ombudsstelle für  
Kinder u. Jugendliche in  
Niedersachsen,  
Niedersachsen

**Ombudschaft Jugendhilfe  
NRW e.V.**  
NRW

**Ombudsstelle für Kinder- und  
Jugendrechte in Hessen e.V.**  
Hessen

**Initiative Salomon**  
Hessen

**Initiative Habakuk**  
Beratungsnetzwerk der  
Caritas, Baden-Württemberg



**Kinder haben Rechte e.V.**  
Tübingen / Reutlingen

**Unabhängige Ombudsstelle  
für Kinder- und Jugendhilfe**  
Bayern

**Ombudsstellen:**  
Bürgerbeauftragte Land/JÄ  
DKSB LV freie Träger  
Schleswig-Holstein

**Berliner Rechtshilfefonds  
Jugendhilfe e.V.**  
BBO Jugendhilfe  
Modellprojekt

**BOJE e.V.**  
Beratungs- und Ombudsstelle  
Jugendhilfe Brandenburg e.V.

**Kinder- und  
Jugendhilferschaftsverein**  
Sachsen

# Ombudschaft

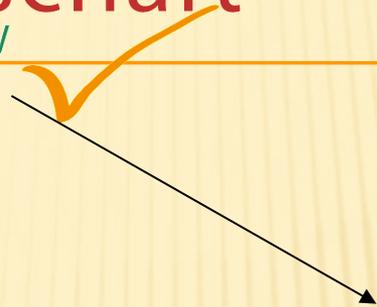
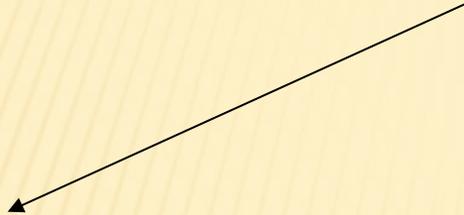
JUGENDHILFE NRW



- ✓ **Externe, unabhängige** Beratungs- und Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruchsberechtigt im Sinne des SGB VIII sind
- ✓ Beratung, Begleitung und Unterstützung der BeschwerdeführerInnen, die sich bei der
  - Leistungsgewährung durch den öffentlichen** Jugendhilfeträger
  - und/oder
  - Leistungserbringung durch einen freien** Jugendhilfeträgernicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen

# Ombudschaft

JUGENDHILFE NRW



## Ombudsstelle

unabhängige ombudschaftliche  
Beratung für junge Menschen  
und Personensorgeberechtigte

## Fachstelle

zur Förderung örtlicher  
Beschwerde- & Ombudsstellen in  
der Kinder- und Jugendhilfe

### **Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden**

- ✓ Dort, wo noch keine örtlichen Beschwerdestellen existieren
- ✓ Wenn BeschwerdeführerInnen bewusst eine externe, unabhängige Beratung wünschen
- ✓ Kostenfrei

### **Aufbau von Ombudschaftlichen Strukturen in Eigenregie**

- ✓ Beratung von Kommunen/ Regionen beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen
- ✓ Öffentliche und freie Träger

# Ombudschaft

JUGENDHILFE NRW



## Organisation

### Ombuds- und Fachstelle in Wuppertal

- ✓ Eingetragener Verein
- ✓ Geschäftsführer
- ✓ 1,5 Fachkräfte
- ✓ 0,5 Verwaltungskraft

### Regionale Ombudspersonen

- ✓ Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe
- ✓ Kein Einsatz am Arbeitsplatz
- ✓ Schulung durch Fachkräfte der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- ✓ Arbeiten ehrenamtlich

## Ablauforganisation im Beschwerdeverfahren

### Phase I

Fallanfrage (zentral angenommen):

- ✓ Erfassen, prüfen, verstehen, bewerten
- ✓ Keine Rechtsberatung!

Wenn Beschwerde berechtigt, dann:

### Phase II

- ✓ Begleiten, vermitteln, einigen, vereinbaren
- ✓ Ombudschaft als Beistand für BeschwerdeführerIn

Wenn Einigung erreicht Beendigung, ansonsten:

### Phase III:

- ✓ Begleiten, sichern, streiten
- ✓ Juristische Mandatierung nur durch BeschwerdeführerInnen, lediglich Begleitung durch Ombudschaft
  
- ✓ Freie Träger: Zivilrechtliche Klage prüfen
- ✓ Öffentliche Träger: Beschwerde OVG prüfen

# Ombudschaft

## JUGENDHILFE NRW



### Einige Standards

#### Unabhängigkeit

- ✓ Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein unabhängiger Rechtsträger; daher unabhängig von wirtschaftlichen Interessen der öffentlichen und freien Träger

#### Freiwilligkeit und Beteiligung

- ✓ Beratung und Begleitung der Ratsuchenden erfolgt und endet im Rahmen der Freiwilligkeit durch ihr Mandat
- ✓ Alle Schritte im Unterstützungsprozess werden gemeinsam mit den Ratsuchenden besprochen, ausgehandelt, abgestimmt

#### Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte

- ✓ Jegliche Bemühungen orientieren sich an den statuierten Kinderrechten

#### Konstruktive Konfliktlösung

- ✓ Ziel der Beschwerdebearbeitung ist die einvernehmliche Abhilfe einer Beschwerde

#### Herstellung von Machtbalance

- ✓ Ausgleich von Asymmetrien wie z.B. von Wissensmacht, Artikulationsmacht, soziale Positionsmacht

# Ombudschaft

JUGENDHILFE NRW

Anzahl	<b>Einige Anfragen und Beschwerden von 01.02.2013 bis 29.03.2018</b> Inhalt	Ratsuchende
224 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28</li> <li>• 98</li> <li>• 92</li> </ul>	Probleme während Durchführung von §§ 27ff, 35a SGB VIII, davon <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausschließlich Probleme mit einer Einrichtung</li> <li>• Probleme mit Einrichtung und JA</li> <li>• Probleme ausschließlich mit JA</li> </ul>	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Verwandte, Fachkräfte
182	Probleme im Kontext der Antragsstellung betreffend §§ 27ff, 35a SGB VIII	Jugendliche, Eltern, vertraute Erwachsene, Fachkräfte
157	Gewährung, Weiterbewilligung, Änderung im Zusammenhang mit §41 SGB VIII (auch i.V.m. §35a SGV VIII)	Junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
147	Sorge- und Umgangsrecht	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
117	Anfragen aus den Bereichen Kita, Schule, SGB II/ XII, Bafög, Wohnungssuche, fam. Probleme, sex. Missbrauch, Fachkräfte/ weitere Beteiligte suchen Beratung	Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Stiefeltern, Fachkräfte, weitere Beteiligte
<b>Insgesamt 946 Anfragen, hiervon etwa 15 % durch junge Menschen selbst</b>		

# ANFRAGEN

---

- ✓ Darf mein Taschengeld vom Wohngruppenleiter gekürzt werden bloß weil ich Mist gebaut habe? (13 jähriger)
- ✓ Ich bin von zu Hause abgehauen, was soll ich tun? (16 jährige)
- ✓ Mein § 41-Antrag wurde abgelehnt, was kann ich tun? (18 jähriger)
- ✓ Bekomme für mein Pflegekind keine ausreichende Unterstützung. Habe ich Anspruch auf Beratung? (Pflegermutter)
- ✓ Darf ich meine beste Freundin zum Hilfeplangespräch mitnehmen? (alleinerziehende Mutter)
- ✓ Darf der Vormund meiner Kinder (untergebracht im Heim) immer meine Briefe öffnen?

# ZUGEWINNE FÜR DIE KINDER- UND JUGENDHILFE

---

## Unabhängige externe Ombudsstellen

- ✓ Ergänzen die internen Beschwerdeverfahren der Jugendhilfeträger
- ✓ Erarbeiten **unabhängige fachliche Einschätzungen**, die von Adressaten wie Jugendhilfeträgern als Zugewinn verstanden werden (können)
- ✓ tragen zur **Klärung von Missverständnissen** im Hilfeprozess bei und können zur **Vermeidung von Fehleinschätzungen/- entscheidungen** und höheren Ausgaben beitragen
- ✓ Stärken die **Selbstwirksamkeit** der Adressaten der Jugendhilfe
- ✓ Sind ein **Baustein der Partizipation**:  
Gute Beschwerdeverfahren sind Inhalt gelingender Partizipation
- ✓ Sind ein **Baustein des Kinderschutzes**:  
Partizipation ist ein Grundprinzip gelingender Kinderschutzpraxis

# STIMMEN AUS DER FREIEN JUGENDHILFE

---

- ✓ „.... es sind in den wenigsten Fällen Vormünder oder starke Eltern oder sorgeberechtigte Eltern da, das heißt, dass Jugendliche häufig auf sich alleine gestellt sind. Und diese Unterstützung durch eine dritte Stelle, die weder Einrichtung, noch Jugendamt ist, sondern völlig unabhängig auf Seiten des Jugendlichen, auf deren wirklichen Bedürfnisse – das ist wirklich wichtig.“
- ✓ „Ich fand, das überhaupt alles sehr schnell ging, dass man einen Ansprechpartner hatte. Der Ansprechpartner war fachkundig, auf jeden Fall und überhaupt die ganze Zusammenarbeit war sehr verlässlich...“
- ✓ „Auf jeden Fall müsste man (gemeint ist die Ombudschaft, d. Verf.) sich breiter aufstellen, damit es bekannter wird. Und dass man auch weiß, wofür kann man sie nutzen ...“

# STIMMEN AUS DER ÖFFENTLICHEN JUGENDHILFE

- ✓ „Ich fand es sehr gelungen, da ich die Ombudsperson als eine Person erlebt habe, die eine Idee zum System Jugendhilfe hatte ... Dass er nicht jemand war, der sich auch erst mal neu in das System eindenken muss ....Das fand ich sehr qualifiziert.“
- ✓ „Ich finde, dass man Eltern und Kinder aufklären sollte über ihre Rechte, was oft nicht geschieht in den Jugendämtern. Das finde ich unglaublich gut ...“
- ✓ „Von der zukünftigen Zusammenarbeit verspreche ich mir für unser Alltagsgeschäft aus Fehlern und Beschwerden zu lernen.“

# Ombudschaft

JUGENDHILFE NRW



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und weiterhin eine interessante Veranstaltung!**  
**Wir freuen uns über einen regen Austausch.**

Für weiterführende Informationen besuchen Sie unsere Homepage

<https://ombudschaft-nrw.de/>