

Ombudschaften

ein Beitrag zur

Bedarfsbefriedigung und

Nutzer/-innenorientierung

Bernd Hemker 21.11.2013

Das Bundesnetzwerk Ombudsschaft in der Jugendhilfe

**Unabhängiges Bremer
Beschwerde- und
Beratungsbüro**
Bremen

BerNi e.V.
Beratungs- u. Ombudsstelle für
Kinder u. Jgdl. In Niedersachsen
Hannover

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

Initiative „Salomon“
Ombudsstelle des Instituts für
Vollzeitpflege und Adoption e.V.
Frankfurt/Main

**Netzwerk:
Recht bekommen**
Projekt der Caritas und Diakonie
Hessen

Initiative Habakuk
Beratungsnetzwerk der Caritas
Baden-Württemberg

Kinder haben Rechte e.V.
Tübingen / Reutlingen

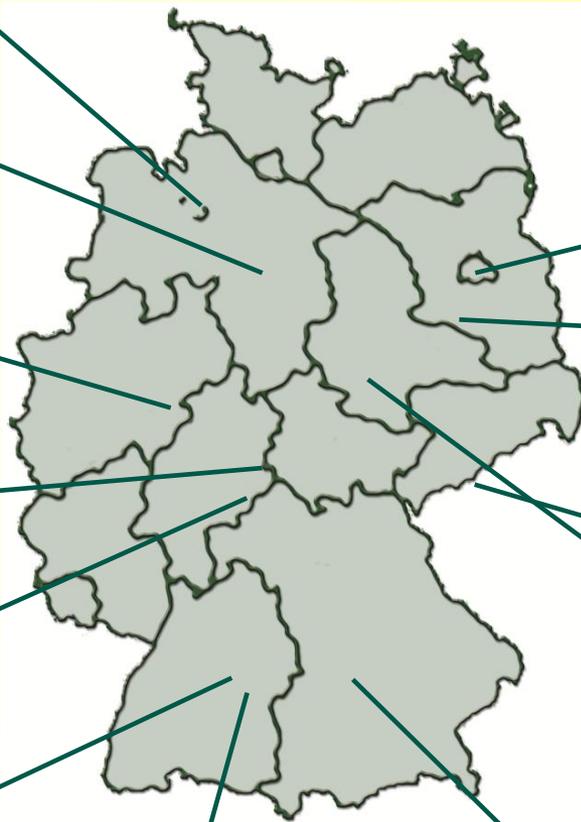
**Initiative
Ombudsschaft
in Bayern**
Kath. Jugendfürsorge

**Berliner Rechtshilfefonds
Jugendhilfe e.V.**
Berlin

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

**Kinder- und
Jugendhilferechtsverein i.G.**
Dresden

LOTSE e.V.
Halle (Saale)



★ Bedarfsbefriedigung & Nutzer/-innenorientierung

- ✓ Jugendhilfe ist dann wirksam, wenn sie die Bedarfe erkennt und durch Leistungen befriedigt
- ✓ Beteiligung erhöht den Gebrauchswert und die Wirksamkeit der Hilfen für die Adressaten
- ✓ Ombudschaften gleichen die Machtasymmetrie durch Nutzer/-innenorientierung aus

★ Aktuelle Anfragen:

- ✓ Darf mein Taschengeld vom Wohngruppenleiter gekürzt werden, bloß weil ich Mist gebaut habe? (13jähriger)
- ✓ Ich bin von zu Hause abgehauen, was soll ich tun? (16jährige)
- ✓ Mein § 41-Antrag wurde abgelehnt, was kann ich tun? (18jähriger)
- ✓ 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 (Heim) immer meine Briefe öffnen?
(85 Anfragen / Beschwerden seit Februar 2013)

FW-Verbände gründen unabhängigen Träger (2011)

- ✓ Beschwerden gegen freie & öffentliche Träger
- ✓ AKTION MENSCH Förderung bis 2016
- ✓ Kommunale Spitzenverbände zurückhaltend
- ✓ Flächenland NRW (188 Jugendämter):
 - ◆ zentrale Anlauf- & Beschwerdestelle
 - ◆ örtlich ehrenamtliche Ombudspersonen
- ✓ Kooperation mit derzeit 10 Jugendämtern für örtliche Lösungen
- ✓ landespolitischer Rahmen erforderlich

Ziele und Zielgruppen

Ziele:

Beratung, Begleitung und Unterstützung der Beschwerdeführer/-innen, die sich bei der

- a.) Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger
oder
- b.) Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger

nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen.

Zielgruppen:

Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben

Organisation

Zentrale Beratungs- und Beschwerdestelle in Wuppertal

- ✓ 1,5 Fachkräfte; 0,5 Verwaltungskraft
- ✓ Annahme, Bearbeitung, Steuerung von Anfragen und Beschwerden

Örtliche Ombudspersonen

- ✓ Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung
- ✓ werden nicht an ihrem Arbeitsort eingesetzt (Unabhängigkeit)
- ✓ werden auf die Tätigkeit vorbereitet und arbeiten mit der zentralen Beratungsstelle zusammen
- ✓ sind ehrenamtlich tätig

Beschwerdeverfahren

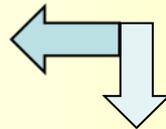
Beschwerdeannahme und Steuerung

- ✓ Erstkontakt mit der zentralen Beratungsstelle
(Informationen + Anliegen erfassen, ggf. Erstberatung)
- ✓ Fallberatung im Team
- ✓ Rückmeldung an Beschwerdeführer/-in
- ✓ Fallsteuerung – Ombudspersonen übernehmen in Kooperation mit der zentralen Beratungsstelle die weitere Beschwerdebearbeitung
- ✓ Kontaktaufnahme zum Träger, Vermittlung, Einigung anstreben

Ablauforganisation des Beschwerdeverfahrens

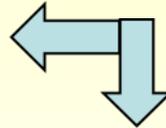
I. Phase: erfassen + prüfen, weiteres Vorgehen klären

Ende



II. Phase: Kontaktaufnahme zum Träger, Vermittlung, Einigung anstreben

Ende



III. Phase: Wenn keine Vereinbarung getroffen wurde,
fachliche Begleitung der/des Beschwerdeführer/-in bei der
Einschaltung weiterer Institutionen, Klageeinreichung

Kooperationen

- ✓ Wir sind keine Fachaufsicht, Besserwisser, Schlaumeier
- ✓ Wir wünschen die Kooperation mit den 188 öffentlichen Jugendhilfeträgern in NRW und den vor Ort freien Trägern
- ✓ Langfristiges Ziel ist ein Netzwerk von kooperierenden öffentlichen Jugendhilfeträgern, den vor Ort freien Trägern sowie den örtlichen Ombudspersonen in NRW
- ✓ Es gibt keinen Königsweg: Ombudschaften müssen örtlich erprobt werden und bedürfen der landesweiten öffentlichen Förderung

Erkenntniszugewinne für Jugendämter

★ Probleme Adressaten und Fachkräfte

- ✓ Kommunikationsprobleme:
 - ◆ geringe Achtsamkeit auf Falldetails
 - ◆ Informationsdefizite (Rechtsaufklärung)
 - ◆ Drohbotschaften „wenn Sie nicht, dann ...!“
 - ◆ Hilfe (§ 27) oder Kontrolle (§ 8a)?
 - ◆ mangelnde Entscheidungsmöglichkeiten (Wunsch- & Wahlrecht)
- ✓ Verbesserung der Hilfeplanung

Partizipationsauftrag des Jugendamtes:

★ **SGB I**

§ 13 Aufklärung, § 14 Beratung, § 15 Auskunft, § 17 Ausführung von Sozialleistungen, § 33 Ausgestaltung von Rechten und Pflichten

★ **SGB VIII**

§ 5 Wunsch- und Wahlrecht, § 8 Beteiligung von Kindern und Jugendlichen, § 9 Grundrichtung der Erz., Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen, § 36 Mitwirkung, Hilfeplan, § 37 Zusammenarbeit bei Hilfen außerhalb der eigenen Familie

★ **SGB X**

§ 13 Bevollmächtigte und Beistände

Auftrag Qualitätsentwicklung § 79a SGB VIII

- ✓ Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität des JA und geeignete Maßnahmen zur Gewährleistung
- ✓ Qualitätsmerkmale zur Sicherung der Kinderrechte in Einrichtungen
Schutz vor Gewalt definieren
- ✓ Unabhängige Ombudschaften sind ein herausragendes Qualitätsmerkmal zur Sicherung der Kinderrechte und des Kindeswohls!

Einbindung in Jugendhilfestrukturen

- ✓ lebensweltnah organisieren: Kinder brauchen ein Gesicht
- ✓ an den JHA anbinden:
 - mit regelmäßiger Berichterstattung und
 - Vorschlägen zur Verbesserung aus der Adressatenperspektive
- ✓ personell, materiell und rechtlich unabhängig von den institutionellen Interessen der Träger der Kinder- und Jugendhilfe aufbauen

Drei Hinweise zum Abschluss

- ✓ Kommunikationsprobleme zu Beginn führen schnell zu Fehleinschätzungen/-entscheidungen und höheren Ausgaben!
- ✓ Gute Beschwerdeverfahren sind der Test- und Normalfall gelingender Partizipation!
- ✓ Gelingende Partizipation erhöht den Gebrauchswert der Hilfe für die Adressaten!

Herzlichen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit

Adressaten und freie Träger fachlich und rechtlich problematische Praxis:

- „Über die Hälfte der Befragten (ca. 1.000 PraktikerInnen in Hez) waren der Ansicht, Körperstrafen seien –wenn auch selten- auch in der heutigen Heimerziehung anzutreffen“ (R.Günder u.a.: Reaktionen auf unerwünschtes Verhalten in der stationären Erziehungshilfe, FHS Dortmund 2009 S. 14)
- Übergriffe, sexuelle Gewalt und Machtmissbrauch durch MitarbeiterInnen gegenüber jungen Menschen geschehen auch in Einrichtungen der Erziehungshilfe (DJI Impulse Nr. 95 Bulletin 3/2011)
- Mehrfach wiesen die LJÄ in NRW in Rundschreiben die stationären Einrichtungen auf den rechtmäßigen Umgang mit den Taschengeldern hin, die den jungen Menschen zur persönlichen Verfügung stehen (39 Abs. 2 Satz 2 SGB VIII). Vgl. Rundschreiben LJA WL Nr. 19/2009.
- Der jährliche Beschwerdebericht des LJA WL über Vorfälle in Heimeinrichtungen im Bereich des LWL verweist auf zum Teil erhebliche Mängel in einzelnen Einrichtungen
(Vgl. Bericht Vorlage 12/1583 zu 22. Sitzung des LJHA WL am 11.03.09)
- Ehemalige Heimkinder: Historischer Beleg für mangelnden Rechtsschutz

Adressaten und Jugendämter fachlich und rechtlich problematische Praxis:

- junge Mutter mit Kind in einem Frauenhaus, erhält Leistungen nach SGB XII
Antrag auf Jugendhilfe wird abgelehnt, Begründung:
 - a) Leistungen nach SGB XII schließen Leistungen nach SGB VIII aus
 - b) JA sei auch örtlich nicht zuständig
- Verweigerung von Leistungen nach § 41 Betreutes Wohnen
Begründungsmuster:
 - a) der junge Volljährige sei bereits selbständig genug, oder
 - b) er zeige keine ausreichende Mitwirkungsbereitschaft
- 17jährige, Selbstmelderin Inobhutnahme, wird weiterer Aufenthalt verweigert:
Begründung: häusliche Situation sei nicht bedrohlich, Eltern haben keinen HzE-
Antrag gestellt
Familienrichter beschließt im Eilverfahren teilweisen Entzug elterlicher Sorge,
beruflicher Pfleger erhält Antragsrecht nach SGB VIII: betreutes Wohnen folgt
- JA-Verwaltung beschließt verbindlich, SpFh nur im Umfang max. 6 WStd leistbar
- Ellas Antrag auf Hilfe nach § 41 SGB VIII wird abgelehnt: Das Ergebnis stand schon
im Hilfeplanprotokoll vor der Hilfeplanung > OLG entscheidet für Ella
- Dienstanweisung Stadt Halle (Sept. 07): kurzfr. Rückführung aller Fälle nach § 34

14. Kinder- und Jugendbericht (August 2012)

Nr. 13.1.4 Implementierung von Beratungs- und Schlichtungsstellen (Ombudschaften) S. 546/547:

- „Dies führt im Ergebnis dazu, dass fachliche Entscheidungen der Jugendämter nur ausnahmsweise einer externen Kontrolle unterliegen.“
- „Die Kommission ist der Auffassung, dass der Zugang zu (...) unabhängigen ombudschaftlichen Beratungs- und Beschwerdestellen für junge Menschen und ihre Familien in der Kinder- und Jugendhilfe in verstärktem Umfang geöffnet werden sollten.“
- „Als erster Schritt sollte die modellhafte Einführung von Beratungs- und Schlichtungsstellen in ausgewählten Jugendämtern aufgrund einer Anschubfinanzierung durch den Bund und die beteiligten Länder auf den Weg gebracht werden.“
- „Die Bundesregierung sieht sich durch die Empfehlung der Kommission bestärkt, in Institutionen Beratungs- und Schlichtungsstellen zu implementieren (...).“ (S. 27 Stellungnahme der Bundesregierung)