

**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

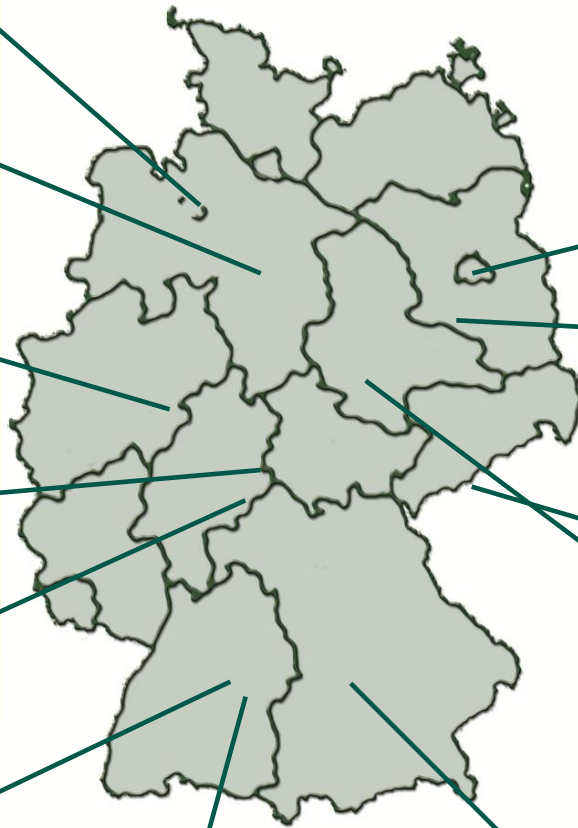
**Initiative  
Ombudsschaft  
in Bayern**  
Kath. Jugendfürsorge

**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

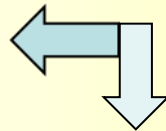
- ✓ Erstkontakt mit der zentralen Beratungsstelle  
(Informationen + Anliegen erfassen, ggf. Erstberatung)
- ✓ Fallberatung im Team
- ✓ Rückmeldung an Beschwerdeführer/-in
- ✓ Fallsteuerung – Ombudspersonen übernehmen in Kooperation mit der zentralen Beratungsstelle die weitere Beschwerdebearbeitung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



## Ablauforganisation des Beschwerdeverfahrens

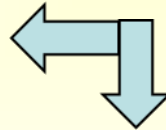
I. Phase: erfassen + prüfen, weiteres Vorgehen klären

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)