

# Fachstelle Ombudschaft

# Informationen

Ab Februar 2016

bietet die Fachstelle Ombudschaft Jugendämtern in NRW kostenlose Unterstützung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und leistungsberechtigte Personen an.

Örtliche Beschwerdestellen liefern Hinweise und Erkenntnisse zum präventiven Kinderschutz, zur Qualifizierung der Jugendhilfe und zur transparenten Darstellung der Arbeit von Jugendhilfeträgern gegenüber den Adressaten und der Öffentlichkeit.

Zum Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen, können sich kleinere Jugendämter in einer Region zusammenschließen.

## Das Angebot umfasst:

### Beratung vor Ort

- bei der Konzeptentwicklung
- durch die Bereitstellung von Grundlagen und Bausteinen
- zur Ablauforganisation und Zeitplanung
- zur Abstimmung mit politischen Gremien
- zur Zusammenarbeit der Beschwerdestelle mit der Verwaltung
- unter Einbeziehung örtlicher Besonderheiten
- unter Einbeziehung der Träger der freien Jugendhilfe
- zur Reflektion von Entwicklungsschritten und Stolpersteinen
- zur Unterstützung bei der Akquise von örtlichen Ombudspersonen
- zur Einführung und Erstqualifikation der örtlichen Ombudspersonen
- zur Abstimmung der Kooperation mit der Fachstelle Ombudschaft

Für Jugendämter und Freie Träger der Jugendhilfe  
zum Aufbau örtlicher Beschwerdestellen in NRW

## Fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Beschwerdestellen

- durch Beratung der örtlichen Ombudspersonen bei der Fall- und Beschwerdeberatung
- bei der Beratung und Begleitung der Beschwerdestelle zu kritischen Feedbackgesprächen mit Jugendhelfeträgern
- durch regelmäßige Reflexionsgespräche zwischen örtlicher Beschwerdestelle und Fachstelle
- durch landesweit stattfindende Arbeitstreffen der Ombudspersonen zum Erfahrungsaustausch und zur Qualifizierung
- zur Abstimmung der Kooperation mit der Fachstelle Ombudschaft

## Qualitätsentwicklung und -sicherung durch

- den Beirat der Fachstelle Ombudschaft
- die Einbindung der Beschwerdestelle in den Prozess der Qualitätsentwicklung des Jugendamtes (§ 79a SGB VIII)
- die Weiterentwicklung von Leitlinien und Qualitätskriterien ombudschaftlicher Arbeit
- den Aufbau und die Pflege der Webseite als Wissenspool
- die Durchführung von Fachveranstaltungen
- die Datenerhebung über Anfragen und Beschwerden

**Sind Sie interessiert ?**

Sie erreichen uns:

[fachstelle@ombudschaft-nrw.de](mailto:fachstelle@ombudschaft-nrw.de)

