

Ombudschaft Jugendhilfe NRW
Geschäftsstelle
Friedrich-Ebert-Straße 16
59425 Unna
Telefon: (0 23 03) 23 98 47
bernd.hemker@ombudschaft-nrw.de

Unna, 31. 08. 2015

Konzept für die Weiterentwicklung zur „Fachstelle Ombudschaft“

1. Vorerfahrungen und Stand der Entwicklung der Ombudschaft Jugendhilfe im September 2015

Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege NRW haben 2012 den Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. gegründet. Dabei waren zwei Impulse entscheidend. Die Erkenntnisse der runden Tische zur Heimerziehung und zum sexuellen Missbrauch in Institutionen mahnten zum Handeln. Ebenso motivierte der damit verbundene selbstkritische Wille die Verbände, ein deutliches Signal zur direkten Orientierung am unmittelbaren Nutzen der Adressaten der Kinder- und Jugendhilfe zu setzen. Die kommunalen Spitzenverbände NRW wurden um Mitverantwortung im Träger gebeten, lehnten dies jedoch ab.

Die bisherige Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW hat deutlich gemacht, dass unabhängige Beschwerdemöglichkeiten im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe dringend benötigt werden. So haben die Jahresberichte 2013-2014 der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ebenso wie die externe Evaluation der Arbeit durch die FH Münster gezeigt, dass Ratsuchende und Beschwerdeführende sich durch die Ombudschaft gut beraten und unterstützt fühlen. Nicht zuletzt konnten – ebenfalls durch die Evaluation gut belegt – durch den Einsatz der Ombudschaft Rechtsansprüche von Adressaten erfolgreich geltend gemacht werden. Die Arbeit der Ombudschaft zeichnete sich zudem dadurch aus, dass – soweit dies bekannt ist – in fast allen Fällen nicht nur die Beschwerdeführenden sich gut beraten und unterstützt fühlten, sondern auch die Fach- und Leitungskräfte der Institutionen, gegen die die Beschwerde geführt wurde, die Arbeit der Ombudschaft als fair und letztlich zielführend bewerten.

So konnte durch die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe in den letzten Jahren manches fachöffentliche Vorurteil, gerade bei öffentlichen Trägern der Jugendhilfe und den kommunalen Spitzenverbänden korrigiert werden. Mit drei Jugendämtern konnten Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen werden, um zukünftig die Arbeit gemeinsam vor Ort besser zu koordinieren und weiterzuentwickeln. Mit einigen anderen Jugendämtern laufen Gespräche und Kooperationen, um künftig ähnliche Vereinbarungen abschließen zu können.

Trotz insgesamt positiver Erfahrungen mit der Ombudschaft Jugendhilfe und einem sich positiv entwickelnden Ansehen auch in den Reihen der öffentlichen Träger ist die Ombudschaft Jugendhilfe in ihrer bisherigen Struktur und Arbeitsweise nach wie vor weit davon entfernt, ein gemeinsam verantwortetes Projekt von freier und öffentlicher Jugendhilfe zu sein bzw. zu werden. Dies aber ist die fachpolitische Perspektive, die vom Träger der Ombudschaft Jugendhilfe bisher immer vertreten wurde und die von der Landesregierung NRW und dem für die Umsetzung zuständigen Jugend- und Familienministeriums (MFKJKS) eindeutig unterstützt wird. Aus diesem Grund wird nach Ablauf der jetzigen Aufbau- und Förderphase (durch die Aktion Mensch) eine Weiterentwicklung der Ausrichtung der Ombudschaft Jugendhilfe angestrebt. Sie soll noch stärker als bisher kommunale und regionale Beschwerdestrukturen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe in ganz NRW fördern und unterstützen. Dabei handelt es sich um örtlich getragene und verantwortete Beschwerdestellen. Zur der bisherigen landesweiten Beratungs- und Beschwerdestelle für junge Menschen und ihre Eltern soll ab Februar 2016 eine Fachstelle für NRW aufgebaut werden, die insbesondere den Aufbau von Beschwerdestrukturen in gemeinsamer Verantwortung von öffentlichen und freien Trägern vor Ort anregt, qualifiziert, begleitet und vernetzt.

2. Grundlagen und Ziele der Fachstelle

Die Fachstelle wird am Standort der Ombudschaft Jugendhilfe in Wuppertal aufgebaut. Sie ist mit zwei Fachkräften (je 0,75 Stelle) und einer Verwaltungskraft (0,5 Stelle) besetzt und wird von einer Geschäftsführung geleitet. Sie wird getragen vom Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW, der weiterhin für Mitglieder aus dem Bereich der öffentlichen Jugendhilfe wirbt.

Die Fachstelle entwickelt zunächst ein Beratungs- und Kooperationskonzept für Kommunen und Regionen. Wesentliche Bestandteile dieses Konzeptes sind Angebote zur örtlichen Konzeptentwicklung, zur Akquise und Schulung von ehrenamtlichen Ombudsleuten, zur Fall- und Prozessberatung sowie zur Vernetzung mit anderen örtlichen Beschwerdestellen. Die Leistungen der Fachstelle sind in den Jahren 2016-2017 für die Kommunen kostenlos.

Quantitativ besteht das Ziel darin, bis Ende 2017 in mindestens 10 Regionen bzw. Großstädten mit dem Aufbau von kommunalen/regionalen Ombudschaften begonnen zu haben, so dass in diesen Regionen auch bereits erste Erfahrungen mit der Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden vorliegen.

Qualitativ besteht das Ziel darin, dass alle Regionen bzw. Großstädte, die mit der Ombudschaft zusammenarbeiten, sich dadurch auszeichnen, dass freie und öffentliche Träger das Angebot gemeinsam entwickeln und verantworten und eine möglichst weitgehende Unabhängigkeit bei der Bearbeitung von Beschwerden anstreben. Die öffentlichen und freien Träger vor Ort sind für die finanzielle Sicherung der Rahmenbedingungen verantwortlich, d.h. sie sichern die notwendige Infrastruktur und übernehmen die anfallenden Kosten der ehrenamtlichen Ombudsleute. Die Qualitätssicherung erfolgt durch die Einhaltung von fachlichen Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, durch die Vernetzung der Angebote und die Qualifizierung / Begleitung und Beratung der ehrenamtlichen Ombudsleute durch die Fachstelle.

Die Fachstelle wird ebenfalls weiterhin fachpolitische Lobbyarbeit für den Aufbau von örtlichen Beschwerdestellen betreiben. Hierzu wird sie, wie bisher aktiv an Fachtagungen teilnehmen, Fachpublikationen erstellen und in Jugendhilfeausschüssen für den Aufbau von Beschwerdestellen werben.

3. Konkrete Entwicklungsschritte des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe NRW für die Jahre 2016-2017

3.1 Weiterentwicklungen im Verein Ombudschaft Jugendhilfe

Der Verein hat aktuell ca. 100 Fördermitglieder, die sich bisher ausschließlich aus Trägern der Erziehungshilfe und Einzelmitgliedern zusammensetzen. Es wird angestrebt, die Zahl der Fördermitglieder weiter zu erhöhen, indem besonders Einrichtungen aus Orten und Regionen angesprochen werden, in denen die Ombudschaft Jugendhilfe den Aufbau von Beschwerdestrukturen unterstützt. Zudem werden Kommunen motiviert, Fördermitglied im Verein zu werden.

Die aktive Werbung um kommunale Mitglieder und die damit verbundene, wandelnde Verantwortung für den Träger wird ebenfalls Einfluss auf die Vereinsstrukturen und die Zusammensetzung des Vorstands nehmen. Hier sind Strukturen und Formen einer partnerschaftlichen und verantwortungsvollen Zusammenarbeit weiter zu entwickeln.

3.2 Weiterentwicklung der Beschwerdebegleitung in der Beratungsstelle

Bisher wird die direkte Beschwerdebegleitung von den Hauptamtlichen des Vereins und/oder den qualifizierten Ehrenamtlichen übernommen. Zukünftig wird die direkte Beschwerdebegleitung überwiegend durch Ehrenamtliche (möglichst regional vor Ort) übernommen. Zugleich wird die direkte Beschwerdebearbeitung der Hauptamtlichen deutlich reduziert, damit sie in ihrer Arbeitszeit den Aufbau regionaler Ombudschaften unterstützen können.

Die Hauptamtlichen reduzieren ihre adressatenbezogene Beratungstätigkeit in der landesweiten Beschwerdestelle auf folgende Fälle:

- Fälle, in denen sie von ehrenamtlichen Ombudsleuten, auch aus den örtlichen Beschwerdestellen, um Unterstützung gebeten werden
- Fälle, in denen sie ausdrücklich von Beschwerdeführern, von Jugendämtern oder freien Trägern eingeschaltet werden, da regionale Ombudschaften (z.B. aufgrund fehlender Unabhängigkeit vor Ort) an ihre Grenzen stoßen oder noch nicht verfügbar sind

Mittelfristig ist davon auszugehen, dass die Anzahl der Beratungs- und Beschwerdeanfragen, die direkt in der Beratungsstelle in Wuppertal landen, auch dadurch reduziert werden kann, dass Adressaten sich direkt an regionale Ombudschaften wenden können. Andererseits erwarten die Mitglieder und Fördermitglieder sowie besonders auch die kooperierenden Jugendämter, dass die unabhängige Beratungsstelle weiter bestehen bleibt, um in Fällen tätig zu werden, die vor Ort nicht angemessen geklärt werden können.

Um zukünftig in den kommunalen Beschwerdestellen über einzelne qualifizierte Ehrenamtliche hinaus zusätzliche Kräfte mobilisieren zu können, wird überlegt, wie weitere Akteure die Arbeit als Multiplikatoren unterstützen können, z.B. Jugendliche aus Heimräten oder Studierende der Sozialen Arbeit aus Lehrpraxisprojekten.

3.3 Aufbau der Fachstelle und Entwicklung eines konkreten Unterstützungsangebots

Aufbauend auf den bisherigen Erfahrungen in der Kooperation mit Jugendämtern werden voraussichtlich die Beratung bei der Konzeptentwicklung, die Fall- und Prozessberatung, die Schulung von Ombudsleuten und die Vernetzung von Beschwerdestellen die wichtigsten Aufgaben sein.

Das Konzept der Fachstelle, die sich als Teil der Jugendhilfe versteht, für das Beratungs- und Kooperationsangebot für die Kommunen/Regionen (öffentliche und freie Träger) in NRW ist noch konkret auszuarbeiten.

Diesbezüglich sind verschiedene Module vorgesehen, welche kurz vorgestellt werden:

Phase I Vorarbeit

Aktualisierung und Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit:

- Information aller Jugendämter über das Beratungsangebot
- Vorstellung des Beratungs- und Kooperationsangebotes der Fachstelle in Arbeitsgemeinschaften nach §78 SGB VIII, Jugendhilfeausschüssen sowie bei Fachveranstaltungen
- Information der Mitglieder und Fördermitglieder
- Kooperation mit der Fachberatung der Landesjugendämter
- Modifizierung der Homepage

Phase II Aufbauphase der örtlichen Ombudsstellen

Kommunale/Regionale Beratung und Unterstützung beim Aufbau örtlicher Ombudsstellen:

- Beratung bei der Konzeptentwicklung
- Beratung bei der Entwicklung von Zielen, Ablaufplan sowie Zeitplan
- Bereitstellung von „Bausteinen“, wie Grundlagen ombudtschaftlicher Arbeit, Beschwerdeverfahren, Ablauforganisation Fallberatung u.a.
- Reflexionsgespräche zum Stand der Entwicklungsschritte, Stolpersteine und anderen Fragen bzw. Aspekten
- Beratung und Unterstützung bei der Akquise von örtlichen Ombudspersonen
- Einführung und Schulung der örtlichen Ombudperson in die ombudtschaftliche Tätigkeit

Phase III Arbeitsphase der örtlichen Ombudsstellen

Kommunale/Regionale Beratung und Unterstützung in der Arbeitsphase der örtlichen Ombudsstellen:

- Ansprechpartner für die regionalen Ombudsstellen in NRW sein
- Beratung der örtlichen Ombudspersonen im Kontext der Beschwerde- bzw. Fallbearbeitung
- Beratung und Begleitung der örtlichen Ombudsperson bzw. Ombudsstelle bei kritischen Feedbackgesprächen mit Jugendhilfeträgern
- Planung und Durchführung von regelmäßig stattfindenden Ombudspersonentreffen mit den Zielen der weiteren Schulung und des fachlichen Austauschs
- regelmäßig stattfindende Reflexionsgespräche zwischen örtlichen Ombudsstellen und Fachstelle

Phase IV Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Qualitätssicherung der Fachstelle durch:

- Entwicklung von Standards, Leitlinien und anderen Qualitätskriterien der ombudtschaftlichen Arbeit
- Aufbau und Pflege einer zentralen Webseite als Wissenspool (aktuelle Entwicklungen, Termine, Angebote u.a.)
- Durchführung von Fachtagungen und Fachgesprächen
Netzwerkarbeit (Vernetzung der örtlichen Ombudsstellen): Planung und Durchführung von regelmäßig stattfindenden Treffen örtlicher Ombudsstellen (Träger + Ombudspersonen) mit dem Ziel der Reflexion, Weiterentwicklung und Qualitätssicherung
- Datenerhebung für NRW

4. Perspektiven für die Zeit ab 2018

Bedingt durch die zunehmende Bedeutung von Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe sollte das Ziel eine dauerhafte und sichere Finanzierung der Fachstelle ab 2018 sein.

Anzustreben ist daher, dass ab 2018 eine dauerhafte Finanzierung der Fachstelle und auch der entstehenden regionalen Ombudschaften gesichert ist. Kommunen, freie Träger und Land sind aufgefordert, eine solche Finanzierung rechtlich und politisch zu ermöglichen bzw. zu gewährleisten.

Anlage: Kostenkalkulation der Fachstelle Ombudschaft 2016 - 2017