

Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

I. Grundsätzliche Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Unabhängigkeit

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist ein unabhängiger Rechtsträger; sie ist unabhängig von den wirtschaftlichen Interessen der öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe.

Freiwilligkeit und partizipative Betroffenenbeteiligung

Die Beratung und Begleitung der Ratsuchenden zur Sicherstellung ihrer Rechte nach dem SGB VIII erfolgt durch ihre Beauftragung und basiert auf dem Prinzip der Freiwilligkeit der Betroffenen. Die jeweiligen Schritte im Beratungs- und Unterstützungsprozess werden gemeinsam mit den Ratsuchenden besprochen, ausgehandelt, abgestimmt und entschieden.

Kostenfreie Unterstützung

Die Unterstützung durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist für die Ratsuchenden kostenfrei.

Machtbalance herstellen

Das Verhältnis zwischen den jungen Menschen, Personensorgeberechtigten und Trägern der öffentlichen sowie freien Jugendhilfe ist durch eine Machtasymmetrie gekennzeichnet. Die Unterstützung der Ratsuchenden durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW richtet sich auf die Herstellung einer Machtbalance. Dabei orientiert sich die Beratung, Begleitung und Unterstützung der Ratsuchenden am Kindeswohl, an den materiellen und an den Verfahrensrechten der jungen Menschen und denen der Personensorgeberechtigten als Leistungsberechtigte oder Anspruchsinhaber_in nach SGB VIII. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist für die Beschwerdeführer_innen im Sinne der Kinderrechte parteilich tätig.

Konstruktive Konfliktlösung

Ziel der Beschwerdebearbeitung ist eine einvernehmliche Abhilfe einer Beschwerde. Bei der Unterstützung der Ratsuchenden haben Beratung, Vermittlung und Verhandlung im Sinne von konstruktiver Konfliktlösung Vorrang.

Fachlichkeit

Die Mitarbeiter_innen der Beratungsstelle sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit langjähriger Berufserfahrung. Kollegiale Beratung, Supervision, Fortbildung und Beratung durch Experten ergänzen die fachliche Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V..

Die Ombudspersonen sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung. Sie werden von den Mitarbeiter_innen der Beratungsstelle durch Schulung auf ihre Tätigkeit vorbereitet und erhalten zusätzlich in Arbeitstreffen, die von der Beratungsstelle durchgeführt werden, die Möglichkeit zum fachlichen Austausch und zur Fallreflexion.

Dokumentation

Die Beschwerden werden dokumentiert, ausgewertet und anschließend anonymisiert archiviert. Am Ende der dreijährigen Projektzeit findet eine Evaluation statt.

Datenschutz

Die Ombudschaft Jugendhilfe achtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

II. Beschwerdeannahme und Steuerung

Erstkontakt mit der Beratungsstelle

Der Erstkontakt und die erste telefonische oder Online-Beratung findet durch die Beratungsstelle statt. Im Erstkontakt werden das Anliegen des/der Ratsuchenden erfasst (aktives Zuhören und nachfragen), der Beschwerdeanlass aufgenommen und dem/der Ratsuchenden die Arbeitsweise der Ombudschaft erläutert.

Fallberatung im Team

Im Team der Beratungsstelle folgen die Beratung der Beschwerde, die Entwicklung möglicher Handlungsstrategien sowie die Entscheidung, ob die/ der Beschwerdeführer_in von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW beraten und unterstützt werden kann. Das Ergebnis der Teamberatung wird dem/der Beschwerdeführer_in mitgeteilt.

Fallsteuerung

Ist eine Beschwerdebearbeitung vor Ort erforderlich, wird/werden die örtlich zuständige/n Ombudsperson_en über die Beschwerde und das Ergebnis der Teamberatung informiert. Die weitere Beschwerdebearbeitung wird von der/den örtlichen Ombudsperson_en in Kooperation mit der Beratungsstelle übernommen. Zum Schutz und zur Entlastung der örtlichen Ombudspersonen verbleibt die Fallverantwortung in der Beratungsstelle.

Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Für die Bearbeitung der Beschwerden steht ein Beschwerdeverfahren (Ablauforganisation Fallberatung) zur Verfügung. Zur Sicherung des Kinder- und Jugendschutzes im Kontext der Beschwerdebearbeitung durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW liegt ein Verfahren zum Kinderschutz für junge Menschen in Einrichtungen der Erziehungshilfe (angelehnt an § 8a SGB VIII) vor.

III. Beratungsstandards für die örtlichen Ombudspersonen

Unabhängigkeit

Das Postulat der Unabhängigkeit bedeutet für die Tätigkeit der ehrenamtlichen Ombudspersonen, dass diese zur Vermeidung von Interessenskonflikten nicht in ihrem Arbeitsort eingesetzt werden.

Erreichbarkeit

Junge Menschen brauchen im Beschwerdefall unterstützende Personen in ihrer örtlichen Umgebung. Der Einsatz der örtlichen Ombudspersonen ermöglicht die zeitnahe persönliche Beratung und Unterstützung des/der Ratsuchenden.

Beschwerdebearbeitung im Team

Die Beschwerdebearbeitung vor Ort soll möglichst im Zweier-Team durchgeführt werden. In der ersten Zeit bestehen die Teams vor Ort aus einer ehrenamtlichen Ombudsperson und einer Mitarbeiterin der Beratungsstelle. Die Beschwerdebearbeitung im Team ermöglicht die kollegiale Beratung vor Ort und eine Perspektivenvielfalt in der Fallanalyse.

Zusammenarbeit: Ombudspersonen und zentrale Beratungsstelle

Im Kontext der Beschwerdebearbeitung arbeiten die Ombudspersonen und die zentrale Beratungsstelle eng zusammen. Die Ombudspersonen informieren über den Verlauf der Bearbeitung und sprechen Handlungsschritte ab. Die Koordination und Fallverantwortung der Beschwerdebearbeitung bleiben bei der Beratungsstelle.

Die Standards werden im Rahmen der weiteren Entwicklung entsprechend der Praxiserfahrungen fortgeschrieben und modifiziert.