



## **Abschlussbericht**

# **Evaluation Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.**

**Projektgruppe  
"Evaluation Ombudschaft Jugendhilfe NRW"  
der Fachhochschule  
Münster**

**Juli 2015**

### **Mitglieder der studentischen Projektgruppe:**

Boes Wencke  
Brüning Simon  
Dreher Jennifer  
Hellermann Leon  
Hövelmann Ann-Kathrin  
Kannchen Angela  
Konnerth Johanna  
Krecker Irina  
Müller Svenja  
Pöttering Theresa  
Reckmann Elena Julia  
Rieken Ellen  
Rohlf's Danilo  
Stermann Svenja  
Wibe Ilona

### **Projektleitung:**

Prof. Dr. Peter Hansbauer  
Prof. Dr. Reinhold Schöne

### **Kontaktadresse:**

Fachhochschule Münster  
Fachbereich Sozialwesen  
Prof. Dr. Peter Hansbauer/  
Prof. Dr. Reinhold Schöne  
Hüfferstraße 27  
48149 Münster

### **Mail:**

[hansbauer@fh-muenster.de](mailto:hansbauer@fh-muenster.de)  
[schone@fh-muenster.de](mailto:schone@fh-muenster.de)

# Gliederung

## 1. Einleitung

- 1.1 Ausgangslage - Eckdaten zur Ombudstelle Jugendhilfe NRW e.V.
- 1.2 Ziel und Fragestellungen der Evaluation
- 1.3 Zum methodischen Vorgehen

## 2. Quantitative Aspekte des Auf- und Ausbaus der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

- 2.1 Zur Öffentlichkeitsarbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 2.2 Zur Entwicklung der Anfragesituation 2013 und 2014
- 2.3 Problemlagen und Beschwerdegründe
- 2.4 Ausgewählte bivariate Analysen
- 2.5 Einschätzung von Einzelaspekten der Ombudschaft aus der Perspektive verschiedener Akteure
- 2.6 Zentrale Ergebnisse und konzeptionelle Herausforderungen aus der Perspektive der quantitativen Erhebungen

## 3. Qualitative Aspekte der Arbeitsweise der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

- 3.1 **Das System der ehrenamtlichen Ombudspersonen**
  - 3.1.1 Beruflicher Hintergrund
  - 3.1.2 Motivlagen
  - 3.1.3 Fallübernahme
- 3.2 **Der Beratungsprozess**
  - 3.2.1 Fallkonstellationen
  - 3.2.2 Beratungsverlauf
  - 3.2.3 Ergebnisse der ombudschaftlichen Unterstützung
- 3.3 **Das Gesamtkonzept der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**
  - 3.3.1 Kompetenzen, Standards und konzeptionelle Fragen
  - 3.3.2 Öffentlichkeitsarbeit und öffentliche Wahrnehmung
  - 3.3.3 Strukturen der Zusammenarbeit innerhalb der Ombudschaft
- 3.4 **Die Gesamtbewertung des Systems der Ombudschaft Jugendhilfe NRW durch die Befragten**
  - 3.4.1 Das System der Ombudschaft aus Sicht der Eltern
  - 3.4.2 Das System der Ombudschaft aus Sicht der Jugendlichen
  - 3.4.3 Das System der Ombudschaft aus Sicht der ehrenamtlichen Ombudspersonen
  - 3.4.4 Das System der Ombudschaft aus Sicht der Jugendämter
  - 3.4.5 Das System der Ombudschaft aus Sicht freien Träger
- 3.5 **Zentrale Ergebnisse und konzeptionelle Herausforderungen aus der Perspektive der qualitativen Erhebungen**

## 4. Zusammenfassung und Perspektiven

- 4.1 Zusammenfassung: Zur Umsetzung der Praxisziele
- 4.2 Anregungen und Ausblick

## Anhang



# 1. Einleitung

## 1.1 Ausgangslage - Eckdaten zur Ombudstelle Jugendhilfe NRW e.V.

Die zentrale Beratungs- und Beschwerdestelle „Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.“ in Trägerschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege NRW existiert seit dem 01.02.2013. Sie hat ihren Sitz in Wuppertal und wird gefördert durch die Aktion Mensch. Seit Beginn der Arbeit haben sich bis heute über 300 Personen mit Beschwerden an die Stelle gewandt, um sich Rat zu holen und/oder um gegenüber Ämtern und freien Trägern der Jugendhilfe - und hier speziell der Erziehungshilfe - Unterstützung zu finden. Im Rahmen des von der Fachhochschule Münster durchgeführten Projektes ging es darum diese Arbeit zu evaluieren, also systematisch zu betrachten, ob und wie wirkungsvoll Menschen durch Ombudschaften bei der Lösung von Konflikten mit öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe unterstützt werden (können).

### Fachpolitische Ausgangslage

In einem internen Arbeitspapier der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wird der fachliche Hintergrund und die fachliche Ausgangslage für das Projekt pointiert skizziert. Dieses Papier sei hier als zentraler fachpolitischer Bezugsrahmen für die Evaluation den weiteren Ausführungen vorangestellt:

*Ombudschaftliches Engagement in der Kinder- und Jugendhilfe ist Ausdruck einer kritischen Haltung und zugleich pragmatischen Orientierung gegenüber einer Praxis, die fachlichen Ansprüchen und jugendhilferechtlichen Normen nicht immer genügt.*

*Mit dem SGB VIII war es 1989 gelungen, Konzeptansätze der Lebensweltorientierung (Achter Kinder- und Jugendbericht) als Anspruch der Kinder- und Jugendhilfe in die nüchterne Gesetzessprache zu übersetzen. Junge Menschen haben seitdem einen (programmatischen) Anspruch auf Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit (§ 1 SGB VIII). Ihnen wird, entsprechend ihrem Entwicklungsstand, in § 8 SGB VIII das Recht auf Beteiligung an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zugestanden, inklusive der Verpflichtung des Jugendamtes, sie in geeigneter Weise auf ihre Rechte u. a. im Verwaltungsverfahren hinzuweisen. Das Beteiligungsrecht junger Menschen wurde bei Erziehungshilfen, bei Eingliederungshilfen und bei Hilfen für junge Volljährige insbesondere durch die Vorschrift der Mitwirkung am Hilfeplan (§ 36 SGB VIII) präzisiert. Überdies normiert die UN-Kinderrechtskonvention in Art. 12 das Recht auf Mitsprache sowie Beteiligung und bringt somit ein Verständnis von Kindern als aktive Mitglieder der Gesellschaft zum Ausdruck.*

*Angesichts der gesetzlichen Neuregelungen zum Leistungs- und Entgeltrecht (§§ 78a ff SGB VIII) für teilstationäre und stationäre Erziehungs- sowie Eingliederungshilfen im Jahr 1998 - hier sollte die Einführung wettbewerblicher Elemente einen zumindest kostendämpfenden Effekt zeigen - griff der 11. Kinder- und Jugendbericht den Gedanken des sozialen Verbraucherschutzes auf. Die Kommission forderte 2002 die Einrichtung von Diensten für Verbraucher. „Diese sollen ergänzt werden durch unabhängige Beschwerdestellen bzw. Clearingstellen.“ (11. Kinder- und Jugendhilfebericht, S. 260, 02/2002)*

*Der Widerspruch zwischen fachlichen Ansprüchen, jugendhilferechtlichen Normen und der Praxis der Kinder- und Jugendhilfe bei öffentlichen und freien Trägern, die diesen Ansprüchen und Normen nicht gerecht wird, zeigte sich in vielen Facetten (vgl. Seithe/Wiesner-Rau, 2013: Das kann ich nicht*

mehr verantworten). Junge Menschen und ihre Familien sollen unterstützt werden, ihre sozialen Rechte gegenüber Trägern der Kinder- und Jugendhilfe zu kennen und zur Geltung zu bringen.

Mit kritischem Blick auf öffentliche Jugendhilfeträger nahm der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. (BRJ) 2002 seine Arbeit auf. Er schuf eine unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle für junge Menschen und Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII. An diese Stelle können sich Menschen wenden, die sich durch einen öffentlichen Jugendhilfeträger nicht ausreichend beraten, beteiligt oder beschieden fühlen. Weitere Initiativen folgten in anderen Bundesländern.

Die Notwendigkeit von Ombudschäften in der Kinder- und Jugendhilfe als unabhängige Beschwerdestellen wird begründet mit der strukturellen Machtasymmetrie zwischen den NutzerInnen der Hilfe (junge Menschen und Familien) als Privatpersonen auf der einen Seite und den Institutionen der freien und öffentlichen Jugendhilfe auf der anderen Seite. Unter Ombudschaft wird verstanden eine „Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsmann oder die Ombudsfrau besondere Beachtung finden. Ziel ist es, strukturelle Machtthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen.“ (U. Urban-Stahl, FORUM Jugendhilfe 1/2012 S. 7) Mit Verweis auf die Rechtsschutzmöglichkeiten der AdressatInnen durch bestehende verwaltungsinterne Widerspruchsverfahren und durch die Verwaltungsgerichtsbarkeit, wurden Ombudschäften von öffentlichen Jugendhilfeträgern zunächst nicht nur als überflüssig bewertet, sondern auch als schädlich, da sie zu unnötigen Parallelstrukturen führen würden.

In Verbindung mit parlamentarischen Beratungen zum geplanten Bundeskinderschutzgesetz führten die Erkenntnisse der Runden Tische Heimerziehung (Abschlussbericht 2010) und sexueller Kindesmissbrauch (Abschlussbericht 2011) bundesweit zu einer intensiven Auseinandersetzung mit unabhängigen Ombudschäften in der Kinder- und Jugendhilfe. Betriebserlaubnispflichtige Einrichtungen wurden durch das Bundeskinderschutzgesetz in § 45 SGB VIII ab 2012 verpflichtet, Beteiligungs- und Beschwerdekonzeppte vorzulegen. Jugendämter wurden zur Qualitätsentwicklung verpflichtet unter Berücksichtigung von Qualitätsmerkmalen „für die Sicherung von Rechten von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und ihren Schutz vor Gewalt“ (§ 79a SGB VIII). Diese Rechtsgrundlage bietet Jugendämtern heute die Grundlage, Beschwerdestrukturen und -verfahren aufzubauen oder dies gemeinsam mit den anerkannten freien Trägern örtlich zu organisieren.

2012 wurde ein Rechtsgutachten zur Implementierung ombudschäftlicher Strukturen in das SGB VIII von Prof. R. Wiesner durch den BRJ veröffentlicht. Verschiedene, bundesweit ausgeschriebene, Tagungen über Ombudschäften in der Jugendhilfe wurden von Fachorganisationen (Deutscher Verein, AFET und Deutsches Institut für Urbanistik) zwischen 2010 und 2013 durchgeführt.

Schließlich fordert der 14. Kinder- und Jugendbericht: „Die Kommission ist der Auffassung, dass der Zugang zu solchen unabhängigen ombudschäftlichen Beschwerdestellen für junge Menschen und ihre Familien in der Kinder- und Jugendhilfe in verstärktem Umfang geöffnet werden sollte. Deshalb empfiehlt es sich, im Bereich der örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe Ombudstellen einzurichten, die organisatorisch vorzugsweise bei dem jeweiligen Jugendhilfeausschuss etabliert werden könnten.“ (2013, S. 380).

Gleichwohl bleiben die öffentlichen Jugendhilfeträger und die Länder gegenüber dem ombudschäftlichen Engagement verschiedener Initiativen in den Bundesländern reserviert. In Berlin wird nach einer Ausschreibung durch den Senat 2014 die Berliner Beratungs- und Ombudstelle Jugendhilfe (BBO) als Projekt mit öffentlichen Mitteln finanziert. In Baden-Württemberg zeichnet sich 2015 für die Initiative Habakuk eine öffentliche Förderung durch eine landeseigene Stiftung ab. Andere ombudschäftliche Initiativen, etwa in Bremen, Hessen und Sachsen, erhalten Stiftungsmittel der Aktion Mensch (AM), um ihre jeweiligen konzeptionellen Ansätze finanzieren zu können.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., auch von AM bis Januar 2016 gefördert, wird getragen von den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege NRW. Die kommunalen Spitzenverbände hatten eine gemeinsame Trägerschaft abgelehnt. Der Koalitionsvertrag der aktuellen Landesregierung NRW formuliert die Stärkung der Kinderrechte als Ziel und Anspruch. Unabhängige Ombudsstellen werden hier als wichtiger Beitrag bewertet.

Der Aufbau ombudschäftlicher Strukturen und Verfahren in den Bundesländern ist ein voraussetzungsvoller Prozess. Die Initiativen setzen je nach ihrem Organisationsgrad und ihren sachlichen sowie personellen Ressourcen unterschiedliche konzeptionelle Schwerpunkte (vgl. [www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de)). Zu den wesentlichen konzeptionellen und institutionellen Heraus-

forderungen zählen:

- *Aufbau einer tragfähigen und stabilen Trägerstruktur (ausreichende Mitgliederzahl, wirtschaftliche Grundlagen),*
- *Definition des Aufgaben- und Zuständigkeitsbereiches (räumlicher Bezug, Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe oder auch andere Sozialleistungen, Zuständigkeit der Beratung in Bezug auf öffentliche und/oder freie Jugendhilfeträger)*
- *Gewinnung und Qualifizierung von ehrenamtlich tätigen Ombudspersonen (berufliche Qualifikation, Einsatzort, Vernetzung),*
- *Beratungsstandards und –verfahren*
- *Öffentlichkeitsarbeit gegenüber den Adressaten sowie freien und öffentlichen Jugendhilfeträgern (Kooperationsvereinbarungen mit den Jugendhilfeträgern) und*
- *Sicherstellung einer auskömmlichen Finanzierung, die die Unabhängigkeit der Ombudschaft wahrt.*

*(vgl. U. Urban-Stahl 2014, Unabhängige Ombudsstellen – Neuland in der Kinder- und Jugendhilfe, Zeitschrift für Sozialpädagogik, 12 Jg. H. 1, S11 ff.)*

*Ob ombudschaftliches Engagement in der Kinder- und Jugendhilfe verstetigt werden kann, hängt wesentlich ab von der politischen Anerkennung und damit verbunden von der öffentlichen Förderung. Ob mit einer öffentlichen Förderung zugleich auch der Verlust des kritischen Potenzials von Ombudschaften zum Nutzen der AdressatInnen verbunden ist, gilt als Herausforderung und wird sich in der Praxis zeigen. Oder anders ausgedrückt: „Organisationssoziologisch gedacht, ergibt sich (...) allerdings eine paradoxe Doppelfunktion von Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe. Sie sind zugleich Teil und Widerpart des bestehenden Kinder- und Jugendhilfesystems. Damit stehen sie stetig in der Gefahr, perspektivisch eine nur noch legitimatorische und nicht mehr wirksam systemverändernde Instanz zu werden.“ (P. Sandermann, 2013: Beteiligung und Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe – lernen, sich in eigener Sache stark zu machen? Dokumentation 9 der SPI-Schriftenreihe, SOS-Kinderdorf e.V., S. 164)*

**Aus: Internes Arbeitspapier der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, e.V.**

## **Entstehung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

Die Freie Wohlfahrtspflege NRW führte im Zuge der oben skizzierten fachpolitischen Diskussionen im Frühjahr 2009 in Zusammenarbeit mit dem Landesjugendamt Rheinland einen Fachtag über Ombudschaften in der Jugendhilfe durch. Infolge dieses Fachtages beschloss der Landesjugendhilfeausschuss Rheinland die Einführung eines ehrenamtlichen Ombudsmannes in den Jugendhilfeeinrichtungen des LVR sowie die Ausschreibung des Modellprojektes für 2010. In enger Zusammenarbeit mit der Freien Wohlfahrtspflege erarbeitete der Deutsche Kinderschutzbund (DKSB) NRW e.V. das Konzept „GeRecht“ und erhielt vom LJHA den Zuschlag für das Modellprojekt.

Diese konzeptionelle Arbeit der Freien Wohlfahrtspflege wurde seitdem weitergeführt und ist in die von der Stiftung Mensch nunmehr im Rahmen eines dreijährigen Modellprojektes geförderten konzeptionellen Grundlagen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW eingeflossen.

## **Konzeptionelle Grundlagen**

Die konzeptionellen Grundlagen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. sind in einem von der Gründungsversammlung des Vereins am 13.12.2011 beschlossenen Papier zu den "Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW" niedergelegt. Zentrale konzeptionelle Grundlagen sind danach folgende Aspekte:

"Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine externe Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch einen öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW bietet diesen Menschen Unterstützung, Beratung und Begleitung bei der Formulierung ihrer Beschwerde gegen einen Jugendhilfeträger an. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist, unter Berücksichtigung fachlicher Maßstäbe, für die Beschwerdeführer/innen gegenüber einem Jugendhilfeträger grundsätzlich parteilich tätig. Sie ist dem Ziel einer einvernehmlichen Abhilfe einer Beschwerde verpflichtet. Kann eine einvernehmliche Lösung nicht erzielt werden, kann die Ombudschaft Jugendhilfe NRW den/die Beschwerdeführer/in auch bei der Durchsetzung seiner / ihrer Rechte nach SGB VIII gegenüber einem öffentlichen Jugendhilfeträger oder seiner / ihrer gesetzlichen und vertraglichen Rechte gegenüber einem freien Jugendhilfeträger unterstützen. Fachlicher Maßstab ist die Orientierung am Kindeswohl, an den materiellen und an den Verfahrensrechten der jungen Menschen und denen der Personensorgeberechtigten als Leistungsberechtigte oder Anspruchsinhaber nach SGB VIII.

(...)

Vergleichbar der Aufgabe und Rolle des Verfahrensbeistandes in zivilrechtlichen Verfahren vertritt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW das Wohl und den Willen junger Menschen im Verwaltungsverfahren gegenüber einem öffentlichen Träger. Gleiches gilt gegenüber einem freien Träger im Zusammenhang der Leistungserbringung. Ausgangspunkt und Anlass der Tätigkeit ist die Beschwerde des jungen Menschen und/oder des Leistungsberechtigten.

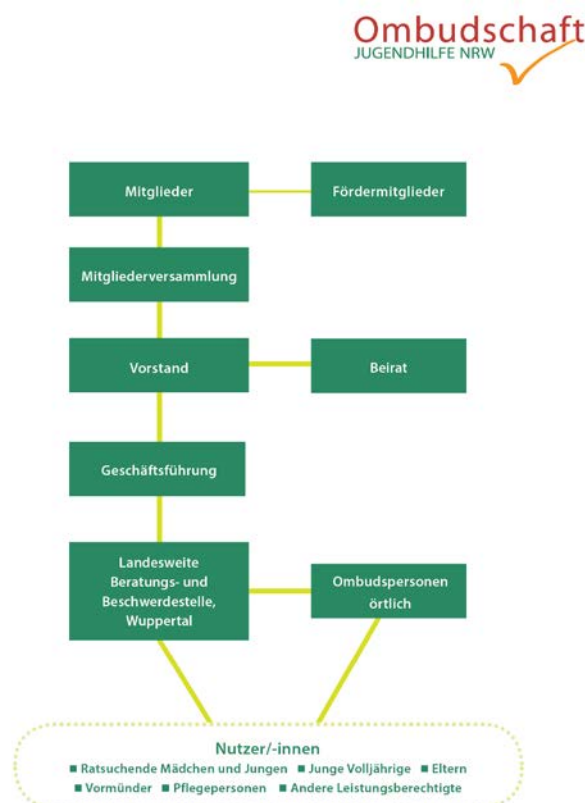
(...)

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW arbeitet nach einem fachlichen Konzept. Sie ist dezentral organisiert, um für Beschwerdeführer/innen möglichst ortsnah erreichbar zu sein."

#### Aus: Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW

### Zur Organisation der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Der organisatorische Aufbau der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wird anhand des folgenden Organigramms deutlich.





Zur organisatorischen Ausstattung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wird in den Konzeptgrundlagen festgehalten, dass die Arbeit durch eine professionell besetzte zentrale Anlaufstelle (1,5 VK Fachkräfte, 0,5 VK Sachbearbeitung) und örtlich tätige Ombudsfrauen bzw. -männer als unmittelbare BeraterInnen für junge Menschen, Familien und andere Leistungsberechtigte geleistet wird. Das System der ehrenamtlichen Ombudsleute wurde in den zurückliegenden zwei Projektjahren langsam aufgebaut. Das im Projektantrag an die Stiftung Mensch formulierte Ziel, in den drei Jahren 20 Ombudsleute zu gewinnen ist schon Anfang 2015 erreicht. Aktuell sind insgesamt 20 Ombudsleute in verschiedenen Regionen in NRW tätig. Das langfristige Ziel ist es, für jeden Jugendamtsbezirk in NRW mindestens zwei ehrenamtliche Ombudsleute zu gewinnen, was bei 186 Jugendämtern 372 Ombudsleuten entspräche (Jahresbericht 2014 der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., S. 13/14). Zu den Aufgaben der Ombudsleute werden folgende Aspekte festgehalten:

#### **Aufgaben der örtlichen Ombudsfrauen/ -männer**

*Junge Menschen benötigen AnsprechpartnerInnen in ihrer örtlichen Umgebung, wenn sie subjektiv Probleme mit Fachkräften und Institutionen der Jugendhilfe haben und dabei unabhängigen Rat benötigen. Diese AnsprechpartnerInnen müssen für sie für den Zeitraum der Bearbeitung einer Beschwerde bis zur Klärung kontinuierlich erreichbar sein und zur Verfügung stehen (Niedrigschwelligkeit). Die örtlichen Ombudsfrauen und -männer sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe und verfügen über Berufserfahrung. Pro Fall arbeiten möglichst zwei örtliche AnsprechpartnerInnen zusammen. Hierdurch sollen fachliche Reflektion und gegenseitige Unterstützung sichergestellt werden. Sie arbeiten ehrenamtlich und haben Anspruch auf Ersatz ihrer Auslagen. Sie arbeiten mit der zentralen Stelle zusammen und werden bei Bedarf fachlich begleitet und unterstützt. Das Nähere regelt eine Geschäftsordnung.*

#### **Aufgaben der zentralen Anlaufstelle\***

*Die zentrale Anlaufstelle ist professionell besetzt. Die Fachkräfte der zentralen Anlaufstelle haben folgende Aufgaben:*

- *Akquisition und Schulung von örtlichen Ombudsfrauen und -männern,*
- *Aufbau und Pflege des Netzwerkes der örtlich tätigen Ombudsfrauen /-männer,*
- *Fallzuordnung bei zentral eingehenden Beschwerden,*
- *Co-Beratung und Begleitung der örtlichen Kräfte in Einzelfällen bei Bedarf,*
- *Weiterentwicklung und Qualifizierung konzeptioneller Standards der Beratung,*
- *fachliche Leitung in Fällen, die eine juristische Vertretung erfordern,*
- *Aufbau und Pflege des JuristInnennetzwerkes für Vertretung in gerichtlichen Verfahren,*
- *Evaluation der Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW,*
- *jährliche Dokumentation und Veröffentlichung der Erkenntnisse der Arbeit,*
- *Fortbildung für Fachkräfte der Jugendhilfe,*
- *Öffentlichkeitsarbeit,*
- *Unterstützung des Beirates in fachlichen Fragen,*
- *Mitwirkung im bundesweiten Netzwerk Ombudschaft Jugendhilfe,*
- *Entwicklung eines mittelfristig wirkenden, selbsttragenden Finanzierungs-Konzeptes.*

*Die Ablauforganisation der Zusammenarbeit zwischen örtlichen und zentralen Kräften erfolgt nach einem Phasenmodell.*

#### **Aus: Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

*\*Obwohl hier in den Konzeptgrundlagen von einer zentralen Anlaufstelle die Rede ist und eine eigenständige Beratungsarbeit der Hauptamtlichen (mit Ausnahme der Fälle, die eine juristische Vertretung erfordern) nicht erwähnt wird, hat die Praxis gezeigt, dass die Hauptamtlichen selbst sehr stark durch eine eigenständige Beratungsarbeit gefordert sind. Auf deren Wunsch hin wird daher in diesem Bericht nicht der Begriff Anlaufstelle verwendet, sondern von Beratungsstelle oder Ombudstelle gesprochen.*

## **1.2 Ziel und Fragestellungen der Evaluation**

Die Evaluation der Arbeit der Ombudschaft NRW ist Bestandteil der Arbeit der zentralen Anlaufstelle (siehe oben: Konzeptgrundlagen). In Zusammenarbeit mit dem Beirat des Projekts entstand die Idee, diese interne (Selbst-)Evaluation durch eine externe (Fremd-)Evaluation zu ergänzen. Da die Mittel für eine solche externe Evaluation äußerst begrenzt sind, wurde überlegt, diese Aufgabe in ein studentisches Lehrforschungsprojekt unter Leitung von Prof. Dr. Peter Hansbauer und Prof. Dr. Reinhold Schone am Fachbereich Sozialwesen der Fachhochschule Münster einzubinden. Insgesamt fanden sich 15 Studierende, die sich für die Fragestellung interessierten und die ihr Projektstudium im Rahmen dieses Projektes absolvierten. Mit diesen (personellen und ideellen) Ressourcen ausgestattet hat das Lehrforschungsprojekt mit Beginn des Wintersemesters 2014/15 seine Arbeit aufgenommen. Das Projekt hatte eine Laufzeit von Oktober 2014 bis zum Juni 2015.

### **Evaluationsziele und Evaluationsansatz**

Ziel des Lehrforschungsprojektes war eine Programmevaluation der Beratungsstelle „Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.“. Evaluation zielt auf die Bewertung von Praxis auf empirischer Basis zum Zwecke der Steuerung. Daher ist das Projekt darauf ausgelegt, die empirische Basis für eine solche Bewertung und die daraus abgeleiteten Steuerungsentscheidungen des Trägers herzustellen. Die Evaluation ist somit ein externer Beitrag zur Qualitätssicherung und Anstoß zur (internen) Qualitätsentwicklung der Beratungsarbeit. Das Projekt wäre damit eingebunden in die Schaffung von Entscheidungsgrundlagen über mögliche konzeptionelle Veränderungen und ggf. über eine mögliche Regelfinanzierung nach der Projektphase.

Es handelt sich bei der vorgelegten Evaluation um eine externe Programmevaluation der Arbeit der Ombudschaft. Die Mitglieder des Evaluationsteams sind nicht an der direkten Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW beteiligt. Die einzige personelle Verbindung zwischen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW und dem Evaluationsteam besteht darin, dass ein verantwortliches Mitglied des Evaluationsteams (Prof. Dr. Peter Hansbauer) gleichzeitig berufenes Mitglied im Beirat der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist.

Gegenstand der Evaluation ist das System der Ombudschaft Jugendhilfe NRW im engeren Sinne. Insofern verbindet sie Elemente der Konzept-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisevaluation. Die Evaluation ist eher als formative Evaluation (mit der Ableitung von Steuerungsempfehlungen für die weitere Praxis) angelegt, auch wenn sie nach ca. zwei Jahren der Modellphase ebenfalls summative Aspekte (bilanzierende Evaluation) bezogen auf die Projektphase als Ganzes haben wird.

Gleichzeitig gilt es, darauf hinzuweisen, dass dieser Evaluations-Fokus nur einen Teil der Arbeit der Beratungsstelle erfasst. Weitgehend ausgeblendet bzw. allenfalls dokumentarisch zur Kenntnis genommen wird dabei die politische Dimension der Arbeit, beispielsweise die Präsentation der Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf Tagungen, (fach-)politischen Gremien oder bei Jugendämtern, ebenso wie die Bemühungen, mit einzelnen Jugendämtern zu Kooperationsvereinbarungen zu gelangen. Diese Dimension mit einzubeziehen war mit den vorhandenen Ressourcen nicht zu leisten. Sie muss aber gleichsam immer mitgedacht werden,

um nicht dem Missverständnis aufzusitzen, die Tätigkeit der Beratungsstelle beschränke sich lediglich auf ihre Rolle im Dreieck zusammen mit ehrenamtlichen Ombudspersonen und (potentiellen) Nutzerinnen und Nutzern der Beratungs- und Beschwerdestelle (s. Organigramm). Tatsächlich leistet die Beratungsstelle sehr viel mehr, ohne dass dies zum Gegenstand der Evaluation wird, die, wie eben ausgeführt, vorrangig das Zusammenspiel von Beratungsstelle, ehrenamtlichen Ombudspersonen und (potentiellen) Beschwerdeführern in den Blick nimmt.

## **Fragestellungen der Evaluation**

Im Oktober 2014 hat sich die Projektgruppe konstituiert und sich mit den vorliegenden schriftlichen Materialien aus dem Projekt auseinandergesetzt. Außerdem hat sie sich auf zwei Projektsitzungen jeweils vom Vorsitzenden des Trägervereins, Dr. Remi Stork, und einer Mitarbeiterin der Beratungsstelle, Dr. Margareta Müller, über das Projekt und seine Entstehungshintergründe informieren lassen. Auf dieser Grundlage wurden von den Studierenden zunächst zentrale Evaluationsfragen auf den Ebenen Konzept, Struktur, Prozess und Ergebnis herausgearbeitet. Zentrale Evaluationsfragestellungen waren hier u.a.:

1. **Konzeptevaluation:** Welche Zielgruppen werden erreicht und entspricht das den konzeptionell verankerten Vorstellungen? Welche Probleme werden an die Ombudschaft herangetragen und entspricht das den konzeptionellen Zielsetzungen? Erweisen sich die konzeptionellen Vorüberlegungen (z.B. Konzentration auf Fälle der Hilfen zur Erziehung - und damit Abgrenzung von Umgangs- und sorgerechtlichen Fragestellungen und von SGB VIII-unabhängigen Konflikten zwischen Eltern und Kindern bzw. zwischen Familienangehörigen und Behörden/Trägern) als hilfreich und zielführend? Ist die konzeptionelle Gewichtung in der Koordinationsstelle zwischen Einzelfallbearbeitung und Infrastrukturarbeit (Aufbau und Begleitung und Koordination eines ehrenamtlichen Ombudschaftssystems) tragfähig?
2. **Strukturevaluation:** Wie gut erweist sich die Struktur einer landesweiten Anlaufstelle in Kooperation mit den dezentral angesiedelten Ombudsleuten? Wie gut ist der Informationsfluss gesichert und wie gut funktioniert das Zusammenspiel im Einzelfall? Ist eine flächendeckende Versorgung in NRW gewährleistet? Erfüllen die angestrebten Kooperationsverträge mit den Jugendämtern ihren intendierten Zweck?
3. **Prozessevaluation:** Wie sind Prozesse der Unterstützung von Eltern und Kindern gestaltet? Wie werden diese Prozesse von den AdressatInnen erlebt? Wie gut gelingt der Ausgleich zwischen widerstreitenden Interessen zwischen AdressatInnen und Jugendämtern/freien Trägern? Wie gut gelingt der Ausgleich von widerstreitenden Interessen innerhalb der AdressatInnengruppe (z.B. zwischen Eltern und zwischen Eltern und Kindern)?
4. **Ergebnisevaluation:** Mit welchen Erfolgen werden die Begleitungsprozesse durch die Ombudsleute abgeschlossen? Wie stellt sich die Sicht der verschiedenen an Konflikten beteiligten Akteure nach Abschluss der ombudschaftlichen Aktivitäten dar?

Als **Hintergrundinformationen** für die Bearbeitung dieser Fragestellungen waren Kerndaten zur Inanspruchnahme der Ombudschaft Jugendhilfe NRW insgesamt notwendig. Dies erforderte eine Totalerhebung der Anfragen nach z.B. folgenden Gesichtspunkten: Wer fragt an (Alter, Geschlecht, Status)? Welcher Art sind die Anfragen (Beschwerden, Beratungswünsche, Informationswünsche)? Welcher Art sind Beschwerden (amtsbezogen, personenbezogen, trägerbezogen)? u.a.m.

### Festlegung von Praxiszielen

Ausgangspunkt zur Durchführung einer Evaluation ist die Identifizierung von zentralen Praxiszielen, die mit dem untersuchten Programm erreicht werden sollen. Solche evaluierbaren Praxisziele sind jedoch nur teilweise in den vorliegenden Dokumenten ausformuliert. Daher hat sich die Projektgruppe mit den vorliegenden Dokumenten eingehender beschäftigt und Aussagen über Ziele und Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW herausgearbeitet (vgl. Anlage 1). Diese stellen den Maßstab dar, anhand dessen die Praxis zu bewerten sein wird und geben damit auch vor, zu welchen Bereichen empirische Daten gewonnen werden müssen. Daher enthält das Papier auch Überlegungen zu Indikatoren (messbare Aussagen zu der Frage: Woran erkenne ich, ob und wie gut die genannten Ziele erreicht werden?) und zu den Akteuren, die hierzu befragt werden könnten. Auf der Grundlage dieser Vorarbeiten gelang es, die Praxisziele zusammengefasst darzustellen und eine Auswahl aussagekräftiger Indikatoren als Grundlage für die Entwicklung von Erhebungsinstrumenten zu entwickeln.

Abbildung 1 spiegelt das Ergebnis dieses Prozesses wider, indem hier übergreifende Praxisziele und darauf bezogene Indikatoren aufgeführt werden. Die hier formulierten Praxisziele wurden mit der Beratungsstelle rückgekoppelt und im Rahmen der Evaluationskonzeption konsensual abgestimmt.

**Abbildung 1: Zentrale Praxisziele und Indikatoren**

<b>Praxisziele</b>	<b>Indikatoren</b>
<b><i>Wie tragfähig ist das Konzept der Ombudschaft Jugendhilfe NRW? Wie zielgenau wird ihre Zielgruppe erreicht? (Konzeptvariable)</i></b>	
Die Beratungsstelle überprüft und konkretisiert regelmäßig ihre Konzeption und entwickelt Beratungsstandards im Umgang mit den örtlichen Ombudspersonen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formen der Konzeptüberprüfung</li> <li>• Dokumentation der bearbeiteten Anfragen/Beschwerden</li> <li>• Erarbeitung von Beratungsstandards</li> <li>• Zeitnahe Umsetzung von erforderlichen Veränderungen</li> </ul>
Die Beratungsstelle baut in Zusammenarbeit mit Jugendämtern ein flächendeckendes Netzwerk von Ombudspersonen in NRW auf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl ehrenamtlicher Ombudsleute</li> <li>• Einbindung der Ombudsleute in das Gesamtsystem der Ombudschaft Jugendhilfe NRW</li> <li>• Verteilung der Standorte ehrenamtlicher Ombudsleute</li> <li>• Konzeptionelle Kooperation mit Jugendämtern</li> </ul>

<p>Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW erreicht Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (AdressatInnen), die Konflikte im Kontext der Bewilligung und Umsetzung von Hilfen im Rahmen des SGB VIII haben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>• Anzahl und Art der der Anfrage zugrundeliegenden Konflikte (alle Anfragen)</li> <li>• Zahl der Anfragen mit dem gewünschten SGB VIII-Bezug? (weiterbearbeitete Anfragen)</li> <li>• Zahl der Weiterverweisungen bei Nicht-Zuständigkeit (kein SGB VIII-Bezug)</li> <li>• Verteilung der Anfragen auf Eltern/ Personensorgeberechtigte und Kinder/Jugendliche/junge Erwachsene</li> <li>• Zahl der Beschwerden durch Fachkräfte</li> </ul>
<p>Es wird frühzeitig geklärt, ob es sich bei Anfragen um einen Beschwerdefall, oder um einen Beratungs- bzw. Informationsbedarf handelt. Die daraus folgenden unterschiedlichen Handlungsstrategien sind für AdressatInnen transparent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verteilung von Beschwerden, Beratungsanfragen und Informationswünschen</li> <li>• Zahl der "berechtigten" Beschwerden</li> <li>• Transparente Einordnung der Fälle (z.B. wenn eine Beschwerde laut Ablauforganisation als unberechtigt eingestuft wird)</li> <li>• Einbeziehung der AdressatInnen in alle Handlungsschritte</li> </ul>
<p><b>Wie gut ist die Ombudschaft Jugendhilfe NRW organisatorisch aufgestellt? Wie funktional ist das entwickelte System der Zusammenarbeit von hauptamtlicher Beratungsstelle und ehrenamtlichen Ombudsleuten? (Strukturvariable)</b></p>	
<p>Die Beratungsstelle akquiriert und vernetzt die örtlichen Ombudsleute.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der Ombudsleute in den Regionen</li> <li>• Aktivitäten zur Anwerbung von Ombudsleuten</li> </ul>
<p>Die Beratungsstelle prüft Möglichkeiten der Kooperation mit örtlichen Jugendhilfeträgern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der Kooperationen mit Jugendämtern</li> <li>• Anzahl und Dokumentation der Veranstaltungen und sonstiger Aktivitäten zur Gewinnung von Kooperationspartnern</li> </ul>
<p>Die Beratungsstelle vermittelt bei Anfragen den Beschwerdeführern geeignete Ombudspersonen für ihre Anliegen und unterstützt die Ombudsleute in ihrer Arbeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl vermittelter Anfragen</li> <li>• Interne Besprechungsstrukturen</li> <li>• Zahl und Inhalte von übergreifenden Veranstaltungen zur Werbung, Qualifizierung und Begleitung der ehrenamtlichen Ombudsleute</li> </ul>
<p>Die Beratungsstelle ist jederzeit (übliche Geschäftszeiten) erreichbar und in der Lage, bedarfsgerecht kompetente Ombudsleute bereitzustellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonsprechzeiten/Internetzugänge/Mailboxanfragen</li> <li>• Wartelisten</li> <li>• Zuständigkeiten der Ehrenamtlichen</li> <li>• Aus-/Überlastungssituationen von Haupt- und Ehrenamtlichen durch Fallzahlaufkommen</li> <li>• Anwerbung, Aus- und Fortbildung von Ombudsleuten</li> <li>• fachlicher Austausch der BeraterInnen/ UnterstützerInnen (Supervision und Fallberatung)</li> <li>• Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>

<b>Wie gut sind die Prozesse der Beschwerdebearbeitung in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW organisiert? (Prozessvariable)</b>	
Die Beratungsstelle schult und vernetzt die örtlichen Ombudsleute.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperation mit und Unterstützung von Ombudsleuten in Einzelfällen durch die Beratungsstelle</li> <li>• Anzahl und Art der Aktivitäten zur Schulung und überörtlichen Vernetzung von Ombudsleuten</li> <li>• Anzahl der Treffen zum Erfahrungsaustausch unter Ombudsleuten</li> </ul>
Die Ablauforganisation der Fallbearbeitung ist angemessen, hilfreich und wird den individuellen Beschwerden gerecht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsfluss von und zu Ombudsleuten</li> <li>• Zahl und Inhalte der Anfragen</li> <li>• Zahl, Inhalte und beteiligte Institutionen der Fälle, die zur "Einigung" geführt haben</li> <li>• Zahl, Inhalte und beteiligte Institutionen der Fälle, die Beschwerden über das Jugendamt betrafen</li> <li>• Zahl, Inhalte und beteiligte Institutionen der Fälle, die Beschwerden über freie Träger betrafen</li> <li>• Exemplarische Unterstützungsverläufe</li> <li>• Zahl, Inhalte und beteiligte Institutionen der Fälle, die zu Klagen geführt haben (--&gt; Ausgang dieser Klageverfahren)</li> </ul>
<b>Was erreicht die Ombudschaft Jugendhilfe NRW? (Ergebnisvariable)</b>	
Ziel der Beschwerdebearbeitung ist die Unterstützung der Beschwerdeführer (Ausgleich des strukturellen Machtgefälles von BürgerInnen und Behörden/Institutionen) bei der Bewältigung von Konflikten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahl, Inhalte und Institutionen der einvernehmlich beendeten Fälle</li> <li>• Zahl, Inhalte und Institutionen der konfliktthaft beendeten Fälle (--&gt; hier weiterer Verlauf des Konfliktes)</li> <li>• Zahl, Inhalte der abgebrochenen Fälle (andere Gründe)</li> </ul>

## 1.3 Zum methodischen Vorgehen

Von der Projektgruppe wurde von Beginn an ein umfassendes methodisches Erhebungsprogramm unter Einbezug **quantitativer und qualitativer Methoden** angestrebt.

### Quantitative Analyse

Angesichts der Fülle der Anfragen, die die Beratungsstelle in den ersten beiden Jahren ihrer Existenz erreichten, war eine Fragebogenbefragung aller InanspruchnehmerInnen nicht zu realisieren. Zudem wird von der Beratungsstelle auch keine umfassende Adressdatei geführt, so dass bei einmaligen Kontakten zur Beratungsstelle zwar der Fall, nicht aber die Adressen dokumentiert werden. Für den Teil der inhaltlichen Rückmeldungen im Einzelfall war das Evaluationsteam also auf die Interviews im Rahmen der qualitativen Interviews (siehe unten) angewiesen. Dem Evaluationsteam stand aber eine umfangreiche – in Form einer Excel-Tabelle geführte – Einzelfallstatistik für die Jahre 2013 und 2014 zur Verfügung. Diese wurde im Rahmen dieses Evaluationsberichtes ausgewertet und aufgearbeitet. Bei der Interpretation dieser Daten ist immer zu berücksichtigen, dass es sich ausschließlich um die erfassten Daten (Fallstatistik) durch die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen des Projektes handelt, die diese neben dem Beratungs- und Unterstützungsalltag geführt haben. Insgesamt sind hier für das Jahr 2013 106 Fälle und für das Jahr 2014 184 Fälle erfasst und dokumentiert.

Ergänzt wurden diese quantitativen Daten durch ein an die Interviews (siehe unten) angekoppeltes weiteres quantitatives Instrument (vgl. Anlage III). Diese in die qualitativen Interviews eingefügte quantitative Methode kann allerdings keinen Repräsentativitätsanspruch für die gesamte Zielgruppe der Beratungsstelle beanspruchen.

### Interviews mit zentralen Akteuren

Die zentrale empirische Basis des Evaluationsprojektes besteht aufgrund der o.g. Besonderheiten in der Durchführung und Auswertung von Interviews. Hier sind fünf zentrale Informationsquellen zu nennen: Eltern, Jugendliche, Ombudsleute, JugendamtsmitarbeiterInnen, MitarbeiterInnen freier Träger. Aus Datenschutzgründen wurden alle potentiellen Interviewpartner von der Beratungsstelle selbst angeschrieben. Von Seiten der Projektgruppe der Fachhochschule waren hierzu für jede Zielgruppe Musteranschreiben formuliert worden, die der Beratungsstelle am 09.11.2014 zur Verfügung gestellt wurden (siehe Anlage II). Diese wurden im November/Dezember 2014 von der Beratungsstelle an die jeweiligen Gruppen versandt. Die Antworten wurden von der Beratungsstelle selbst entgegengenommen und bis zum 22.01.2015 an die Projektgruppe der FH weitergeleitet. Begleitet wurden die Bemühungen der Beratungsstelle zur Gewinnung von InterviewpartnerInnen durch persönliche Telefonate. Insgesamt ergibt sich nach Abschluss der Erhebungen folgender Stand:

- **Leitfadenstrukturierte Interviews mit allen ehrenamtlichen Ombudsleuten**

Es sollten alle ehrenamtlichen Ombudsleute im Rahmen des Projektes befragt werden. Es wurden von der Beratungsstelle 14 ehrenamtliche Ombudsleute in NRW angeschrieben, die Erfahrungen in der Übernahme von Ombudschaften hatten. Von diesen 14 Ombudsleuten erklärten sich 11 (79%) zu einem Interview bereit. Die Interviews wurden im Februar und März 2015 durchgeführt. (zum Interviewleitfaden und zum Einschätzungsbogen von Ombudsleuten siehe Anlagen III 1a und 1b)

- **Leitfadenstrukturierte Interviews mit BeschwerdeführerInnen**

Es sollten alle Beschwerde führenden Eltern und Jugendlichen von der Beratungsstelle mit der Bitte angeschrieben werden, sich zu einem Interview bereitzufinden. Insgesamt waren dies nach Informationen der Beratungsstelle 30 Personen (11 Eltern und 19 Jugendliche). Dies bedeutet, dass nur ein sehr kleiner Teil der Kontaktaufnahmen mit der Beratungsstelle dort als Beschwerde geführt wird (siehe hierzu auch die Ergebnisse der quantitativen Analyse, insb. Graphik 3 in Punkt 2.2).

- Von den 11 angeschriebenen Erwachsenen haben sich 7 (63,6%) zu einem Interview bereit erklärt. Die Termine fanden im Februar und März 2015 statt. (zum Interviewleitfaden für und zum Einschätzungsbogen von Eltern siehe Anlagen III 2a und 2b)
- Von den 19 angeschriebenen Jugendlichen haben sich 4 (21,1%) zu einem Interview bereit erklärt. Auch hier fanden die Termine im Februar und März 2015 statt. (zum Interviewleitfaden für und zum Einschätzungsbogen von Jugendlichen siehe Anlagen III 3a und 3b)

Mit dieser Rückmeldequote seitens der AdressatInnen wurden die Erwartungen der Beratungsstelle und der Projektgruppe deutlich unterschritten. Hinzu kam, dass sich mehrere der angefragten Beschwerdeführer nur per Telefon interviewen lassen wollten (siehe Anmerkung oben).

- **Leitfadenstrukturierte Interviews mit VertreterInnen von Institutionen (Jugendämtern/Einrichtungen freier Träger), die in Beschwerdeverfahren involviert waren**

Hier lief das Verfahren der Kontaktaufnahme analog zu dem der Beschwerdeführer. Es wurden von der Beratungsstelle alle VertreterInnen, von denen Post- oder E-Mailadressen vorlagen, mit der Bitte angeschrieben, sich zu einem Interview bereitzufinden.

- Von den 23 angeschriebenen Fachkräften aus Jugendämtern haben sich 5 (21,7%) zu einem Interview bereit erklärt.
- Von den 10 angeschriebenen Fachkräften aus Einrichtungen haben sich 4 (40,0%) zu einem Interview bereit erklärt.



Auch diese Termine fanden im Februar und März 2015 statt. (zum Interviewleitfaden für und zum Einschätzungsbogen von Fachkräften von Jugendämtern und freien Trägern siehe Anlagen III 4a, 4b und 4c)

Alle Interviews wurden von den Mitgliedern der Projektgruppe transkribiert. Mit Beginn des Sommersemesters wurden diese Interviews in dem Auswertungsprogramm MaxQDA zusammengeführt. Dann wurden ein Auswertungsplan und ein Codierschema entwickelt, nach dem die Daten ausgewertet werden konnten. Dieses Codierschema war sehr eng den eingangs definierten Praxiszielen angelehnt, um zu jedem der Ziele zu qualitativ begründeten Aussagen hinsichtlich der Zielerreichung und hinsichtlich weiterer Steuerungsmöglichkeiten und -notwendigkeiten zu kommen.

### **Kommunikative Validierung der Ergebnisse**

Am Ende des Projektes wurde im Rahmen einer gemeinsamen Sitzung mit Dr. Margareta Müller, Sabine Gembalczyk und Bernd Hemker als VertreterInnen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW im Rahmen einer kommunikativen Validierung die Möglichkeit genutzt, die Gültigkeit der gewonnenen Ergebnisse zu überprüfen. Damit ist die Rückspiegelung der bis dahin vorläufigen Ergebnisse an die Betroffenen selbst gemeint. Die Überprüfung erfolgte, indem die evaluierenden Studierenden und die PraxisvertreterInnen am 25.06.2015 gemeinsam über den Entwurf des Abschlussberichtes und die dort beschriebenen Ergebnisse diskutierten. Dabei gab es viel Bestätigung für Ergebnisse und deren Interpretationen, aber auch deutlich kritische Rückmeldungen. Viele dieser Rückmeldungen wurden nach dieser Runde eingearbeitet, manche aber auch nicht - insbesondere, wenn es sich nicht um Fakten, sondern um unterschiedliche Bewertungen handelte. Die kommunikative Validierung rundete einerseits das studentische Theorie- und Praxisprojekt ab, sollte aber auch den Einfluss der PraktikerInnen auf die Ergebnisdarstellung sicherstellen. Für beide Seiten sollten aus diesem Dialog wichtige Erkenntnisse zur Interpretation der Ergebnisse und zu deren Verwendung gewonnen werden können.

### **Projekttablauf**

Die Projektgruppe führte die Evaluation in der Zeit von Oktober 2014 bis Juni 2015 durch. Vorgelegt wurde der Evaluationsbericht im Juni 2015 (siehe hierzu Plan zum Projektverlauf).

Abbildung 2: Zeitliche Übersicht zum Projektverlauf

Tätigkeit	vorher	10/14	11/14	12/14	01/15	02/15	03/15	04/15	05/15	06/15	nachher
Vorber. d. Evaluation/ Zusammenstellung der Projektgruppe											
Sammlung und Sichtung schriftl. Dokumente und Materialien/ Entwicklung Evaluationsdesign											
Entwicklung und Erprobung der Instrumente											
Durchführung der Interviews Verschriftlichung (Transkription) der geführten Interviews											
Auswertung der Fallstatistik (quantitative Befragung)											
Auswertung der Fragebögen (qualitative Befragung)											
Erstellung d. Abschlussberichtes											
Ergebnispräsentation des Abschlussberichtes - Kommunikative Validierung										25.06. 2015	
Ggf. nachgehende Beratung und Präsentation auf Anfrage											

(Grau unterlegt: Kernphase des studentischen Projektes)

## 2. Quantitative Aspekte des Auf- und Ausbaus der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Im Rahmen der Evaluation wurden mangels hinreichender Zugangsmöglichkeiten zu den beendeten Fällen keine eigenständigen quantitativen Fragebogenerhebungen der beratenen Fälle durchgeführt. Eine Aktenanalyse der weit über 200 Fälle hätte von der Beratungsstelle nicht organisiert werden können. Daher wurde dem Evaluationsteam im Frühjahr 2015 das Dokumentationssystem des Beratungsteams selbst, welches in Form einer ausführlichen Excel-Tabelle besteht, zur Auswertung zur Verfügung gestellt. Die folgenden Analysen und Aussagen basieren auf diesen Daten der internen Fallstatistik der Beratungsstelle für die Jahre 2013 und 2014.

### 2.1 Zur Öffentlichkeitsarbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Vor der Auswertung der internen Fallstatistik soll zunächst ein Blick auf die fallübergreifenden Aktivitäten der Beratungsstelle geworfen werden. Im Jahr 2013 wurden insgesamt 26 dokumentierte Präsentationen und Gespräche zur Arbeit und zur Arbeitsweise der Ombudschaft Jugendhilfe NRW geführt. In 2014 wurde das Projekt in 37 verschiedenen Institutionen zu verschiedenen Anlässen präsentiert. Insgesamt zeigte die Beratungsstelle damit ein ausgesprochen hohes Niveau an fallübergreifender Öffentlichkeitsarbeit. Schaut man sich die Liste der Gesprächspartner an (vgl. Abbildung 3), erkennt man, dass hier gleichermaßen öffentliche Träger (24 mal) und freie Träger (25 mal) als Gegenüber auftauchen (wobei bei dieser Zählung die Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII den freien Trägern zugerechnet wurden, obwohl hierin natürlich auch öffentliche Träger vertreten sind). Sechs der Öffentlichkeitstermine fanden mit Fachverbänden oder im Kontext von Fachverbandsveranstaltungen statt. Weitere acht Termine galten Hochschulen, Politik (z.B. Landtag) oder anderen Institutionen.

Ebenfalls deutlich macht die Übersicht, dass es in den beiden betrachteten Jahren zusammen drei Veröffentlichungen aus der und über die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in landesweit verbreiteten Fachzeitschriften gab.

**Abbildung 3: fallübergreifende Präsentationen und Fachgespräche**

<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Präsentationen und Gespräche der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in 2013</b>	<b>Präsentationen und Gespräche der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in 2014</b>
20.03.2013: Präsentation der Ombudschaft im Facharbeitskreis Erzieherische Hilfen, Paritätischer Wohlfahrtsverband NRW	23.01.2014: Präsentation im Landtag NRW – Ausschuss Kinder, Jugend und Familie NRW 23.01.2014: Gespräch mit dem Jugendamt Vel-

23.04.2013: 2. Fachgespräch mit interessierten Jugendämtern in der Beratungs- und Beschwerdestelle	bert
26.04.2013: Präsentation der Ombudschaft bei der Tagung „Beschwerdemanagement“ des DIJuF in Berlin	29.01.2014: Präsentation bei der Caritas (AG Erziehungshilfe Diözese Münster)
28.06.2013: Präsentation der Ombudschaft in der AG § 78 in Duisburg	04.02.2014: Präsentation bei dem Verbund sozialtherapeutischer Einrichtungen NRW
01.07.2013: Präsentation der Ombudschaft im Workshop des LJHA WL „Ombudschaften in der Jugendhilfe“	05.02.2014: Präsentation in dem Wichernhaus Wuppertal
03.09.2013: Vortrag und Workshop bei der AFET Veranstaltung "Öffentliche und freie Träger auf dem Weg zu praktikablen Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe" in Frankfurt	06.02.2014: Präsentation bei der Kommission der Jugendwohngemeinschaften Rheinland
04.09.2013: Workshop bei der Sommerhochschule an der FH Münster	12.02.2014: Präsentation in der AG §78 SGB VIII in Bochum
10.09.2013: Gespräch mit dem Jugendamt Wuppertal	26.02.2014: Präsentation in dem Jugendhilfeausschuss Bochum
18.09.2013: Präsentation bei der Diakonie Münster in der AG Management	17.03.2014: Präsentation in der AG §78 SGB VIII in Kleve
19.09.2013: Präsentation beim Einrichtungsleiter-treffen des Caritasverbandes in Aachen	20.03.2014: Präsentation in der Jugendamtsleitertagung in Münster
23.09.2013: Gespräch mit dem Jugendamt Velbert	20.03.2014: Präsentation bei dem Bundesverband Individualpädagogik
24.09.2013: Gespräch mit 2 Abgeordneten der CDU, Mitglieder des Ausschuss Kinder, Jugend und Familie	21.03.2014: Gespräch und Präsentation mit 2 Abgeordneten (Mitglieder des Ausschuss Kinder, Jugend und Familie) und weiteren Mitarbeiter_innen der Piraten Partei
26.09.2013: Präsentation bei Vetreter_innen der Erziehungshilfe der AWO Dortmund	25.03.2014: Präsentation bei der P.E.B. (Pädagogische Einrichtungen und Beratung)
30.09.2013: Präsentation bei den JÄ der Städte-region Aachen und Düren	03.04.2014: Präsentation bei der Fachtagung der Diakonie in Dortmund
01.10.2013: Workshop bei der Fachtagung von Outback in Düsseldorf	04.04.2014: Präsentation bei dem Jugendhilfetag in Bonn
02.10.2013: Präsentation im FAK Erzieherische Hilfen in Unna	08.04.2014: Gespräch mit dem Jugendamt Viersen
14.10.2013: Durchführung eines gemeinsamen Fachtages mit dem Deutschen Kinderschutzbund NRW, Landschaftsverband Rheinland und der Hochschule Niederrhein „Stationäre Kinder- und Jugendhilfe gegen Machtmissbrauch – Bausteine für eine gelingende Praxis“ in Köln	15.05.2014: Gespräch und Präsentation in 2 ASD des Jugendamts Duisburg
15.10.2013: Präsentation in der AG § 78 in Arnsberg	19.05.2014: Vortrag beim Fachtag des Deutschen Vereins in Berlin
16.10.2013: Gespräch mit dem Jugendamt Duisburg	27.05.2014: Präsentation und Gespräch mit dem Jugendamt Oelde
16.10.2013: Gespräch mit dem Jugendamt Bochum	01.07.2014: Präsentation im Jugendamt Viersen
04.11.2013: Präsentation bei den Einrichtungsvertreter_innen des Caritasverbandes Paderborn in Dortmund	28.08.2014: Arbeitstreffen mit den Landesjugendämtern
06.11.2013: Präsentation beim Jugendhilfevertre-	03.09.2014: Präsentation bei den Mitarbeiter_innen und Vormündern des Jugendamts Bochum
	22.09.2014: Präsentation bei einer Kinderrechte Veranstaltung in Dortmund
	25./26.09.2014: Präsentation beim Kinderrechte-Kongress in Koblenz
	01.10.2014: Präsentation in der AG §78 SGB VIII in Viersen
	02.10.2014: Gespräch mit dem Jugendamt Oelde
	10.10.2014: Präsentation bei dem Jugendamt

<p>ter_innen des Deutschen Roten Kreuzes und des Internationalen Bundes</p> <p>26.11.2013: Arbeitstreffen mit den Landesjugendämtern (LWL, LVR) in Wuppertal</p> <p>22.11.2013: Input bei der Mitgliederversammlung des Paritätischen NRW</p> <p>28.11.2013: Präsentation bei der Mitgliederversammlung der AGkE beim Caritasverband Essen</p> <p>09.12.2013: Präsentation in der AG § 78 in Köln in 2013: zusätzliche Präsentationen des Vorstands in den Verbänden der FW NRW</p>	<p>Herne (Teamleiterkonferenz)</p> <p>14.10.2014 Präsentation bei der Arbeiterwohlfahrt (AWO) in Dortmund</p> <p>23.10.2014: Präsentation und Workshop an der Saxion Hochschule Enschede, NL</p> <p>27.10.2014: Gespräch mit dem Jugendamt Kleve</p> <p>28.10.2014: Präsentation in der AG §78 SGB VIII in Velbert</p> <p>07.11.2014: Ausrichtung eines Fachtages</p> <p>11.11.2014: Präsentation in dem Jugendhilfeausschuss Gladbeck</p> <p>20.11.2014: Anhörung im Landtag NRW - Ausschuss Kinder, Jugend und Familie</p> <p>02.12.2014: Präsentation bei der LAG Gewalt beim Deutschen Kinderschutzbund Landesverband NRW</p> <p>03.12.2014: Präsentation im Jugendhilfeausschuss Gronau</p> <p>14.12.2014: Gespräch mit dem Jugendamt Steinfurt</p>
<p><b>Veröffentlichung:</b></p> <p>Bernd Hemker, Beschwerde erwünscht!? in: Paritätisches Jugendwerk NRW - Info 03.2013</p>	<p><b>Veröffentlichungen:</b></p> <p>Bernd Hemker, Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. – eine Zwischenbilanz</p> <p>Dr. Remi Stork, Ombudschaften benötigen selbstbewusste und beteiligungsgewohnte Kinder – Beschwerdeverfahren und Partizipation bedingen einander</p> <p>beide in: Jugendhilfe aktuell (LWL) 3/2014</p>

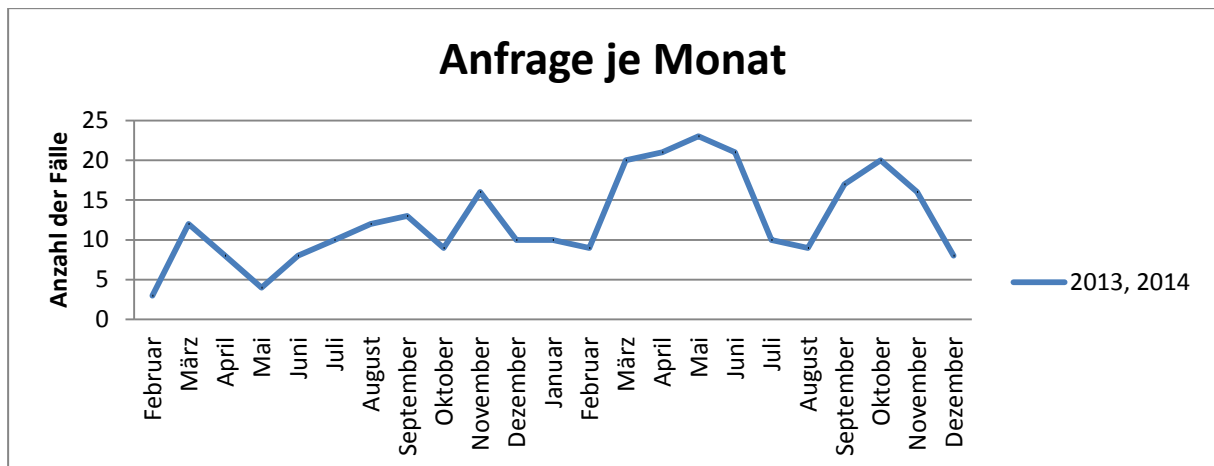
## 2.2 Anfragesituation 2013 und 2014

An dieser Stelle soll zunächst auf der Grundlage der Fallstatistik die Anfragesituation in der Beratungsstelle nachgezeichnet werden und es sollen die Anfragen in ihren grundsätzlichen Anliegen und Bearbeitungsweisen charakterisiert werden. Diese Darstellung erfolgt zur leichteren Lesbarkeit im Wesentlichen in Form von Graphiken.

### Zur Entwicklung der Anfragesituation 2013 und 2014

In dem Zeitraum vom 01.02.2013 bis 31.12.2014 hat die Ombudschaft NRW insgesamt 290 Anfragen erhalten. Dabei wandten sich im Gründungsjahr 2013 insgesamt 106 Ratsuchende und Beschwerdeführer an die Ombudstelle. Im Jahr 2014 stieg diese Zahl auf 184 deutlich an.

**Graphik 1: Verlauf der Anfragen 2013/2014 (n=290)**



Nach der Gründung der Ombudschaft im Februar zeigte sich im ersten Jahr 2013 zunächst ein positiver Anstieg von 3 auf 12 Anfragen im März. Anschließend sank die Zahl der Anfragen bis auf 4 Fälle im Mai. In den Monaten Juni bis November wuchs die Anfragesituation wieder kontinuierlich an. Das zweite Jahr 2014 zeigt eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr. Es gab nach verhaltenem Beginn am Jahresanfang einen positiven Zuwachs auf 23 Fälle im Mai (gleichzeitig der Monat mit den meisten Anfragen im bisherigen Projektverlauf). In den Sommermonaten gab es dann allerdings wieder einen kurzzeitigen Einbruch der Anfragen von 21 im Juni bis auf 9 Anfragen im August, der auf eine Schließungszeit im Rahmen von (Um-)Baumaßnahmen in der Beratungsstelle zurückgeht. (vgl. Graphik 1)

Im Durchschnitt wurden im Jahr 2013 9,6 Fälle pro Monat bearbeitet. Das Jahr 2014 wies einen Durchschnitt von 15,3 Fällen pro Monat auf (Durchschnitt 2013/14: 12,6).

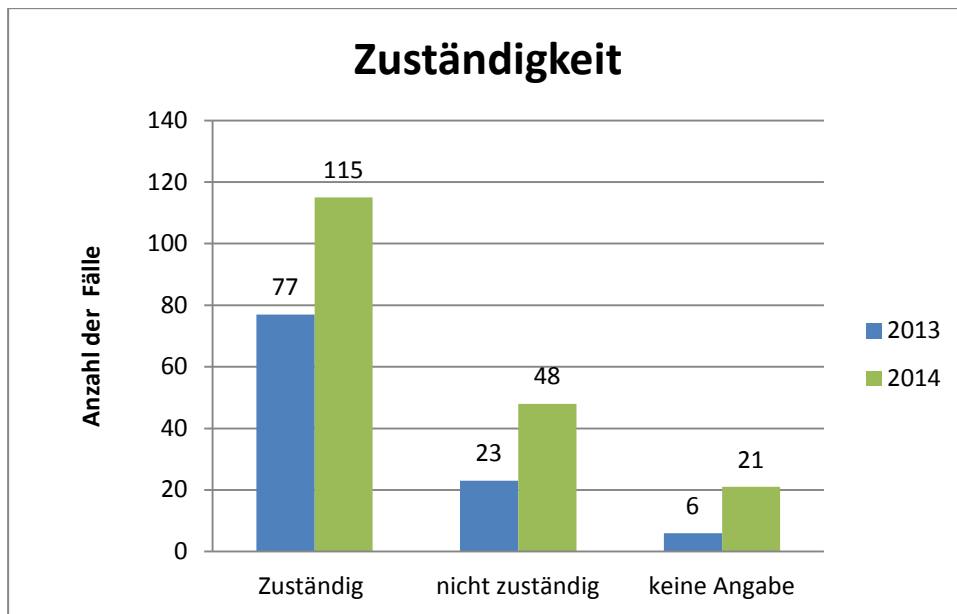
### **Zuständigkeit der Ombudstelle oder nicht?**

Die Anfragen, die die Beratungsstelle erreichen, sind sehr unterschiedlicher Natur. Laut Konzept erklärt sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zuständig für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (AdressatInnen), die Konflikte im Kontext der Bewilligung und Umsetzung von Hilfen im Rahmen des SGB VIII haben. Bei Anliegen, die diesen Bezug zum SGB VIII nicht haben, soll eine Weitervermittlung an andere Stellen erfolgen.

Die Fallstatistik der Beratungsstelle weist aus, dass ein sehr hoher Anteil von Anfragen nicht in das Profil passt. In 71 der 290 Fälle (24,5%) wird festgehalten, dass die Beratungsstelle hier nicht zuständig sei. Für weitere 9,3% (27 der 290 Fälle) gibt es keine Angaben hierzu. Es bleiben demnach von den 290 Fällen 192 (66,2%) für die die Beratungsstelle positiv ihre Zuständigkeit dokumentiert. (vgl. Graphik 2)

Hier lässt sich zunächst feststellen, dass die Beratungsstelle offensichtlich für viele AdressatInnen eine Anlaufstelle ist, an die man sich bei Konflikten unterschiedlichster Art mit Behörden oder Trägern wenden kann. Hier besteht die Aufgabe darin, diese AnfragerInnen an geeignete Stellen für ihr jeweiliges Anliegen weiter zu verweisen. Gleichzeitig wird natürlich auch deutlich, dass das Profil der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in der Öffentlichkeit noch deutlich geschärft werden muss, um auch nach außen als Fachstelle für Konflikte im Kontext der Hilfen nach SGB VIII wahrgenommen zu werden.

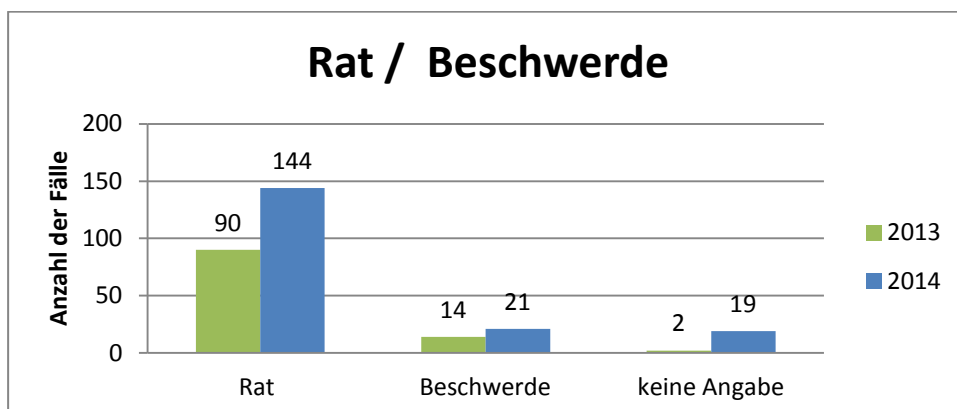
**Graphik 2: Zuständigkeit der Ombudstelle Jugendhilfe NRW**



### Das Anliegen: Beratung oder Beschwerde?

Mit dieser in der Zwischenüberschrift gestellten Frage ist eine konzeptionelle Kernfrage des Projektes angesprochen. Nehmen die NutzerInnen die Ombudschaft eher als Beschwerde-stelle wahr und sprechen sie sie als solche mit der Erwartung um aktive Unterstützung im Beschwerdefall an, oder sehen sie sie eher als Beratungsstelle, bei der man sich in schwierigen Situationen mit Ämtern und Trägern Rat und Information einholen kann? Die Mitarbeiterinnen der "Beratungs- und Beschwerdestelle" haben in ihrer Fallstatistik jeweils Zuordnungen vorgenommen, ob sie eingehende Anfragen als Beratungsfälle oder als Beschwerdefälle sehen. Graphik 3 gibt diese Kategorisierung in die Bereiche „Rat“ oder „Beschwerde“ wieder.

**Graphik 3: Rat/Beschwerde (n=290)**



In diesem Zuge wurden die meisten Anfragen als Rat bzw. als Beratungswunsch eingestuft. 234 der 290 Anfragen erhielten eine solche Einstufung. Dies entspricht einem Anteil von

80,7%. Als Beschwerde eingestuft wurden 12,1% der Anfragen (35 der 290 Fälle). Hier gab es zudem noch einen prozentualen Rückgang von 13,2% (14 von 106 Fällen) im Jahr 2013 auf 11,4% (21 von 184 Fällen) im Jahr 2014.

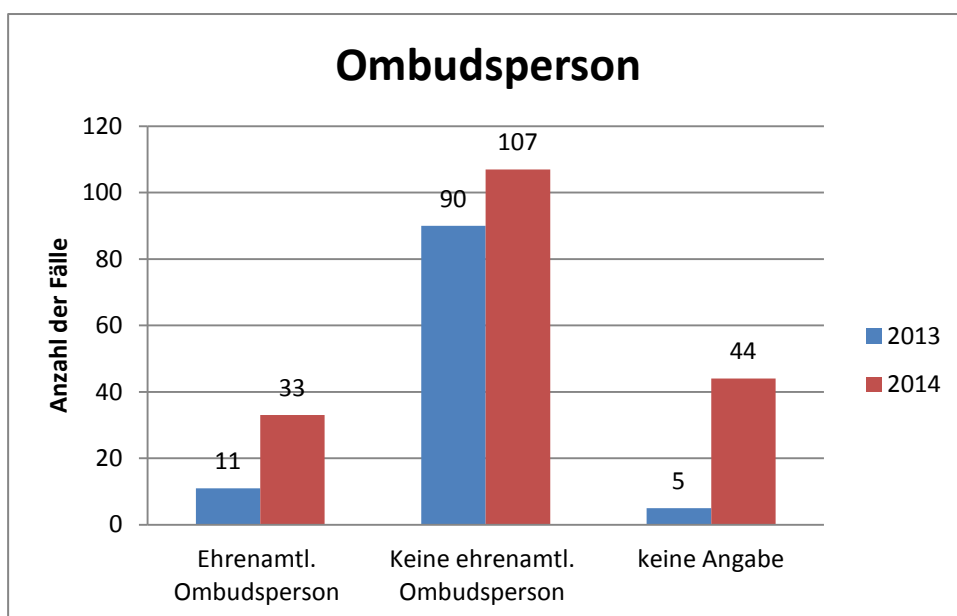
Da die Fallstatistik nicht genau ausweist, welche Fälle konkret als Rat oder Beschwerde eingestuft wurden und wo genau die Grenzen gezogen wurden, muss zunächst davon ausgegangen werden, dass hier noch keine dezidierte Trennschärfe zwischen diesen beiden Kategorien besteht und stufenlose Übergänge möglich sind. Deutlich wird aber, dass die Beratungsstelle von den AdressatInnen tatsächlich eher in ihrer Beratungsfunktion wahrgenommen wird, als in ihrer Funktion als explizite Beschwerdestelle. Der eher seltene Einbezug von ehrenamtlichen Ombudsleuten (vgl. Graphik 4) ist ein weiterer Hinweis darauf, dass das Verhältnis von Rat und Beschwerde durch die hier vorgelegte Statistik in etwa treffend wiedergegeben wird.

### Einbezug ehrenamtlicher Ombudsleute

Ein zentrales Merkmal der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist das Zusammenspiel von hauptamtlicher Beratungsstelle und ehrenamtlichen Ombudsleuten. Die Zahl der Ombudsleute ist Anfang 2015 auf 20 Personen gestiegen. Sie lag für die Jahre 2013 und 2014 unter dieser Größenordnung. So konnten Ende 2014 nur 14 Ombudsleute angeschrieben werden, ob sie sich im Rahmen der Evaluation zu einem Interview bereit erklären (vgl. 1.3).

Die Beratungsstelle ist für Beschwerden der zentrale Anlaufpunkt. Beschwerdeführende können sich nicht direkt an Ombudsleute wenden, sondern werden über die Beratungsstelle vermittelt. Hier ergibt sich nun das in Graphik 4 dargestellte Bild.

**Graphik 4: Einbezug ehrenamtlicher Ombudspersonen**



Im Jahr 2013 wurde zur Unterstützung der Ratsuchenden jeder zehnte Fall an eine ehrenamtliche Ombudsperson weitergeleitet (11 von 106). Im Jahr 2014 waren es schon 17,9 %



(33 von 184 Fällen). Insgesamt waren es demnach lediglich 15,2% Weitervermittlung in den beiden Jahren (44 von 290 Fällen). Das ist etwa nur jeder siebte Fall, der sich in der Beratungsstelle gemeldet hat. Auch wenn sich im Jahr 2014 ein deutlicher Trend in Richtung Weitervermittlung zeigt, sind die knapp 18 % in 2014 aber noch immer eine relativ überschaubare Größenordnung. Angesichts von inzwischen 20 ehrenamtlichen Ombudslenten in NRW hat jede Ombudsperson bislang durchschnittlich ein bis zwei Fälle pro Jahr zu begleiten gehabt. Hier stellt sich die Frage, ob dies den konzeptionellen Zielen entspricht, oder ob es auf Seiten der Ombudslente trotz ihrer geringen Anzahl ggf. noch ungenutzte Kapazitäten gibt. Andererseits ist die Zahl der als Beschwerde eingestuften Anfragen, die die Vermittlung an eine ehrenamtlichen Ombudsperson nahelegen (vgl. Graphik 2), auch bislang eher gering, und möglicherweise verzichtet die Beratungsstelle gezielt darauf, die Ombudslente mit einfachen Beratungsaufgaben zu belasten. An dieser Stelle bieten sich aufgrund der Zahlen weitere konzeptionelle Überlegungen an (die bislang jedenfalls in den Dokumenten der Ombudstelle Jugendhilfe NRW noch keinen Niederschlag gefunden haben).

### **Die zentralen betroffenen Rechtsnormen**

Die Fallstatistik der Beratungsstelle enthält zum Teil auch Aussagen zu den von der Anfrage betroffenen Rechtsnormen. In über 50% der Fälle gibt es hierzu allerdings keine Angaben, was auch wohl daher rührt, dass in Erstkontakten und oft Einmalkontakten nicht immer deutlich wird, welchem Rechtsbereich die Anfrage zuzuordnen ist. Zudem berührt ein großer Teil der Anfragen (insbesondere im Bereich der Anfragen, für die sich die Beratungsstelle nicht-zuständig erklärt - vgl. Graphik 3) auch keine Rechtsnormen der Jugendhilfe, sondern andere Rechtsbereiche (z.B. SGB II) oder thematisiert allgemein soziale Konflikte ohne konkreten Rechtsbezug.

Aus den vorliegenden Daten zu den verbleibenden 141 Fällen lässt sich als Tendenz ein Schwerpunkt bei der Hilfeform der Heimerziehung (§ 34 SGB VIII) und bei der Hilfe für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII) erkennen. Mit 34 der 141 Fälle beziehen sich 24,1% dieser Fälle auf den Handlungsbereich der Heimerziehung, der sich vor der Vollzeitpflege mit 9,2% (13 von 141 Fällen) deutlich als die Hilfeform mit dem höchsten Konfliktpotenzial herauschält. Anfragen zu den Hilfen für junge Volljährige umfassen 28 der 141 Fälle (12,8%).

Insgesamt dürfen diese Aussagen aber nicht überbewertet werden, da die Fallstatistik aus den genannten Gründen hier nur eine begrenzte Aussagekraft hat.

### **Bearbeitungsaufwand**

Zum Bearbeitungsaufwand in den einzelnen Fällen enthält die Fallstatistik mehrere Dimensionen. So werden Häufigkeit der Telefonkontakte und Häufigkeit der persönlichen Kontakte getrennt erfasst und der Stundenaufwand pro Fall dokumentiert. Allerdings sind auch hier in vielen Fällen Dokumentationen in der Hektik des Alltagsgeschäftes unterblieben, so dass auch hier wieder eine hohe Anzahl fehlender Angaben zu verzeichnen ist.

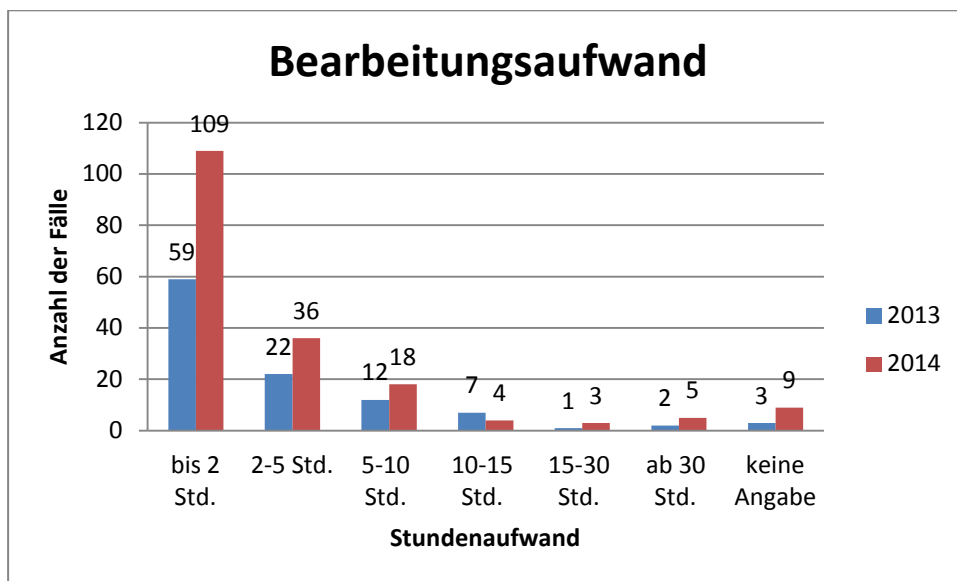
Bezogen auf die telefonischen Kontakte ist aber herauszulesen, dass es mit 33,4% in einem Drittel der Fälle (97 von 290 Fällen) bei einem einmaligen Telefonkontakt geblieben ist (hier wahrscheinlich insbesondere in den Fällen erklärter Nichtzuständigkeit). Weitere 22% der Fälle hatten insgesamt zweimal telefonischen Kontakt zur Beratungsstelle. Auf der anderen

Seite gab es 25 (von 290) Fälle, in denen mehr als fünfmaliger telefonischer Kontakt bestand.

Die Anzahl der persönlichen Kontakte ist nur für 30 Fälle (5,1%) dokumentiert und lässt sich daher nicht auswerten, da fehlende Angaben nicht gleichbedeutend mit fehlendem persönlichen Kontakt sind bzw. sein können.

Umfassendere Angaben gibt es wiederum zum Stundenaufwand in den einzelnen Beratungsfällen. Graphik 5 gibt hierüber Aufschluss.

**Graphik 5: Bearbeitungsaufwand pro Fall**



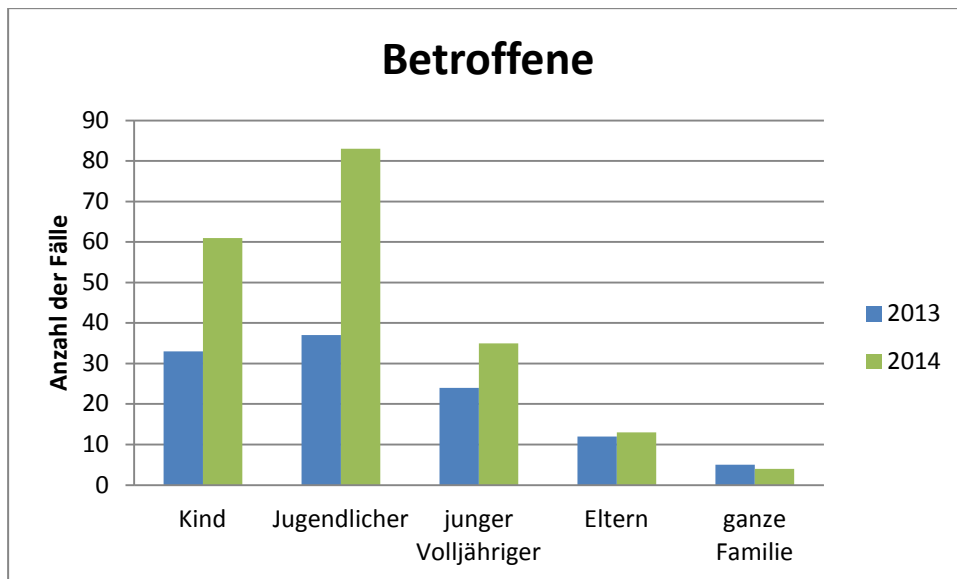
Insgesamt wird für beide Jahre deutlich, dass mit 168 Fällen (von 290) in 57,9 % der Anfragen ein Bearbeitungsaufwand von bis zu zwei Stunden ausreichte. Für weitere 20,0% (58 von 290 Fällen) wurden zwei bis fünf Stunden eingesetzt. Mehr als 15 Stunden für einen Fall wurden in elf der insgesamt 290 Anfragen (3,8%) benötigt. Der höchste Bearbeitungsaufwand für einen Fall betrug 110 Stunden im Jahr 2014 und der zweithöchste 66,5 Stunden im Jahr 2013. Der durchschnittliche Stundenaufwand zur Bearbeitung eines Falles betrug im Jahr 2013 4,19 Stunden; im Jahr 2014 waren es 4,97 Stunden.

### Um wen geht es?

Eine weitere Frage in der Fallstatistik ist, wer die zentralen Konflikte/Probleme im Kontext des SGB VIII hat.

Die Mitarbeiterinnen haben hier in 262 Fällen verschiedene Zuordnungen vorgenommen (28 mal gab es keine Angaben). Dabei wurden in 27 Fällen mehrere Personengruppen als Betroffene markiert. Daher gibt es hier durch Mehrfachnennungen insgesamt 307 Nennungen, die sich auf die 262 Fälle als Grundgesamtheit dieser Auswertung beziehen. Graphik 6 verdeutlicht die Verteilung dieser Nennungen.

**Graphik 6: Konfliktbetroffene Personen (N=262)**



Deutlich wird dabei, dass es in der weit überwiegenden Zahl der Fälle direkt um die Kinder und Jugendlichen und um junge Erwachsene ging. Die Eltern oder "die ganze Familie" nahmen als Hauptbetroffengruppen nur einen Randplatz ein. Bei der Interpretation dieser Daten darf die Kategorie "Konfliktbetroffene Personen" nicht verwechselt werden mit "Beschwerdeführende bzw. ratsuchende Person" (zu der zweiten Kategorie siehe weiter unten Tabelle 1).

### 2.3 Problemlagen und Beschwerdegründe

In der Fallstatistik sind stichwortartig die zentralen Konfliktfelder benannt, um die es bei den Anfragen ging. Diese qualitativen Angaben ließen sich ob ihres heuristischen Charakters im Rahmen einer quantifizierenden Auswertung nicht zuverlässig aufarbeiten. In den folgenden Aufzählungen sind daher jeweils fünf bis zehn Beispiele aufgelistet, die exemplarisch aufzeigen welche Gründe für die eingegangenen Beratungswünsche und Beschwerden vorlagen. Diese werden zunächst unterteilt in Fälle, die von der Beratungsstelle selbst bearbeitet wurden und solche, die an ehrenamtliche Ombudsleute weitergeleitet wurden.

Bei den Anfragen, die von der Beratungsstelle selbst bearbeitet wurden, finden sich u.a. folgende Gründe in der Dokumentation:

- Kind soll aus einer Pflegefamilie verlegt werden;
- 17-Jähriger wurde von der Einrichtung entlassen ohne Perspektive;
- Es soll seit drei Jahren keinen intensivpädagogischen Platz für einen Jugendlichen geben;
- Nichtgewährung stationärer Hilfe;
- Wunsch- und Wahlrecht wird nicht berücksichtigt;
- junge Erwachsene (22 Jahre) möchte Beratung zur Weiterbewilligung der Hilfe;
- Umgang mit Sexualität im Kinderhaus;

- Datenschutz wird nicht ernst genommen;
- Mutter möchte das Recht auf Beteiligung gegenüber der Einrichtung durchsetzen;
- 11-Jähriger wurde aus Wohngruppe entlassen, eine neue Hilfe wird benötigt.

Bei den an ehrenamtliche Ombudsleute überwiesenen Fällen handelte es sich um folgende kurzdokumentierte Probleme:

- Wunsch- und Wahlrecht wird nicht berücksichtigt;
- 18-Jährige möchte weiter betreut werden, Jugendamt beendet Maßnahme;
- Mutter mit Sorgerecht fühlt sich vom Jugendamt nicht ernstgenommen - Tochter lebt beim Vater;
- 17-Jährige hat Angst vor dem Jugendamt und möchte Begleitung;
- Projektstelle hat Probleme mit Vormund und Jugendamt;
- Vormund möchte Unterstützung zur Durchsetzung des § 41 SGB VIII - Ablehnungsbescheid liegt bereits zwei Wochen vor;
- Eltern von fünf Kindern bitten um Unterstützung bezüglich Hilfen zur Erziehung, Probleme mit Vormund und einer 15-jährigen Tochter, welche sich auf der Flucht befindet;
- Probleme in der Umsetzung des Hilfebedarfs;
- Lehrerin möchte Rat zu einer Schülerin, die beim Jugendamt nicht gehört wird. 14-Jährige wendet sich ebenso an die Beratungsstelle;
- Konflikt mit dem Jugendamt im Kontext des sexualisierten Verhaltens des Kindes.

In einem weiteren Schritt lohnt es sich darauf zu schauen, welcher Art die Themen sind, die von den unterschiedlichen Gruppen an die Beratungsstelle herangetragen werden.

Die Kontakte, die von **Jugendlichen und jungen Volljährigen** ausgingen, handeln von der Unzufriedenheit mit Einrichtungen aber auch von der Frage nach Unterstützung zur Durchsetzung einer Hilfestellung und ggf. Perspektiventwicklung:

- Junge ist unzufrieden mit der Einrichtung, möchte beim Vater leben;
- 19-Jährige möchte wissen, wie sie eine eigene Wohnung bekommen kann;
- 20-Jährige ist obdachlos, ihre Ausbildung ist gefährdet, braucht Handlungsoptionen;
- Jugendhilfe wurde wegen mangelnder Mitwirkung beendet;
- 16-jähriger Junge fragt nach Unterstützung zur Durchsetzung einer Hilfestellung durch das Jugendamt;
- 13-Jährige möchte Unterstützung zur Weiterbewilligung ihrer jetzigen Privatschule durch das Jugendamt;
- keine Behörde ist bereit in Vorleistung für fehlenden Elternunterhalt zu treten;
- 18-Jähriger möchte Hilfe bei der Antragstellung bezüglich schulischer Belange.

Die Gründe der Beschwerden der **Eltern** sind vielfältig. Hier geht es von der bloßen ersten Kontaktaufnahme zur Ombudschaft für den Sohn, über Unterstützung bei der Antragstellung nach §35a SGB VIII, bis hin zu Beschwerden gegen die fallverantwortliche Sozialarbeiterin des Jugendamtes.

- Tochter soll gegen den Willen der Mutter und Tochter in eine andere Gruppe verlegt werden;
- Antragsstellung: Wünsche der Betroffenen stimmen nicht mit den Vorschlägen des Jugendamtes überein;
- Unzufriedenheit mit einer Heimeinrichtung;
- Unterstützung bei Antrag nach §35a SGB VIII;

- Mutter möchte das Recht auf Beteiligung gegenüber der Einrichtung durchsetzen;
- Beschwerde gegen die fallverantwortliche Sozialarbeiterin des Jugendamtes;
- Mutter ist unzufrieden mit dem Jugendamt, Wunsch- und Wahlrecht wird nicht berücksichtigt, Prozess der Hilfefindung;
- 19-Jähriger erhält Hilfe für junge Volljährige und ist mit dem freien Träger unzufrieden, Vater führte erstes Telefonat.

Die Gründe der Beschwerden/Anfragen, derentwegen **Fachkräfte** die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in Wuppertal kontaktieren, beziehen sich häufig auf Fragen der Kooperation mit anderen Institutionen. Aber auch allgemeine Fragen zu Kinderrechten werden gestellt. Des Weiteren gibt es auch Fälle, in denen die Fachkraft im Auftrag von Betroffenen die Ombudschaft kontaktiert.

- Fachkraft eines freien Trägers informiert sich über die Möglichkeiten der Unterstützung;
- Vormund eines 11-jährigen Jungen wendet sich an die Beratungsstelle wegen Schwierigkeiten der Finanzierung der im HPG;
- Familienhelferin hat in einer betreuten Familie existenzielle Probleme mit der Antragsbearbeitung beim Jobcenter;
- Jobcenter stellt Kontakt für einen jungen Volljährigen her;
- Beratungsbedarf zu den Schnittstellen Jobcenter, Jugendhilfe und Behindertenhilfe im Fall eines 17-jährigen Jungen;
- Pflegestelle möchte unabhängige Beratung zur Sicherung des Kinderrechts auf Beteiligung;
- Einrichtung informiert sich über die Möglichkeiten der Unterstützung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen (UMF) durch die Ombudschaft.

Wie aus diesen beispielhaften Aufzählungen deutlich wird, sind die Gründe und Hintergründe für die Kontaktaufnahme sehr unterschiedlich und vielfältig. Häufig geht es um sehr substantielle Fragen der Hilfebewilligung und der Existenzsicherung der jungen Menschen. Daneben spielen auch Fragen der Beachtung von Rechten von leistungsberechtigten BürgerInnen gegenüber dem öffentlichen Träger als Leistungsverpflichtetem (z.B. Wunsch und Wahlrechte), aber auch gegenüber freien Trägern als Leistungserbringer (z. B. Durchführung der Leistungen gemäß Hilfeplanung) eine große Rolle.

## 2.4 Ausgewählte Analysen

Die unter 2.3 vorgenommenen Grundauszählungen sollen - bezogen auf einzelne Aspekte - in diesem Abschnitt durch einige bivariate Analysen vertieft werden. Dazu sollen einzelne Variablen in Form von Kreuztabellen in Bezug zueinander gestellt werden. Dabei werden drei Perspektiven in den Blick genommen. Zum einen geht es darum herauszuarbeiten, wie sich Beratungswünsche und Beschwerden auf verschiedene Personengruppen verteilen. Dann soll geschaut werden, ob es einen Unterschied der Fallbearbeitung durch ehrenamtliche Ombudsleute und die Beratungsstelle selbst gibt und schließlich soll betrachtet werden, welche Institutionen besonders in der Kritik der AdressatInnen stehen.

## Zum Verhältnis von Beschwerden und Beratungsbedarf nach Personengruppen

Die erste Betrachtung gilt der Verteilung der Beschwerden und des Beratungsbedarfes nach kontaktierenden Personen. Tabelle 1 stellt diesen Zusammenhang her. Zunächst ist zu erkennen, dass die Zahl der Beschwerden mit 35 von 290 Fällen 12,1% der Gesamtfälle ausmacht. Hier gibt es trotz der gestiegenen Fallzahlen in 2014 nur sehr geringe Schwankungen zwischen den Jahren (2013: 14 von 106 = 13,2%; 2014: 21 von 184 = 11,4%). Das Gros der Anfragen sind in beiden Jahren Beratungsanfragen zu verschiedensten Themen.

Die häufigsten Anfragen werden mit 135 von 290 (46,6%) von betroffenen Eltern gestellt. Von ihnen kommen auch die meisten Anfragen, die als Beschwerden eingestuft werden. Sie liegen mit 17,8% (24 von 135 Fällen) über dem Durchschnitt der Gesamtgruppe. Dies erklärt sich daher, dass es sich bei der Gruppe der Eltern in aller Regel um die direkt Leistungsberechtigten handelt, die für Ihre Kinder (vgl. Graphik 6) Veränderungen zu erreichen suchen.

**Tabelle 1: Beschwerde und Beratungsbedarf nach Personengruppen**

	2013				2014				Gesamt 2013/2014			
	Rat	Bes.	k.A.	Ges.	Rat	Bes.	k.A.	Ges.	Rat	Bes.	k.A.	Ges.
<b>Kontaktaufnahme durch</b>												
Kind/Jugendl./j. Vollj.	11	1		12	20	6	2	28	31	7	2	40
Eltern/Elternteil	47	11		58	64	13		77	111	24		135
Verwandte	3	1		4	11	1		12	14	2		16
Fachkräfte HzE	17	1	1	19	39	1	2	42	56	2	3	61
Sonstige Fachkräfte	8			8	2			2	10			10
Sonstige Personen	3			3	2			2	5			5
K. A.	1		1	2	6		15	21	7		16	23
<b>GESAMT</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>106</b>	<b>144</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>184</b>	<b>234</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>290</b>

In weiteren 40 Fällen (13,8%) wurde der Kontakt durch die jungen Menschen selbst aufgenommen. In einem Fünftel dieser Fälle (7 von 40 = 17,5%) handelte es sich um eine Beschwerde. Auch das liegt wie bei der Gruppe der Eltern deutlich über dem Gesamtanteil von Beschwerden. Auch diesen jungen Menschen geht es vornehmlich darum, über eine Beschwerde aktiv eine für sie nicht hinnehmbare Situation zu verändern.

Dass sich auch 71 Fachkräfte an die Beratungsstelle gewendet haben ist ein Zeichen für die Präsenz der Beratungsstelle im Lande. Klar ist, dass es sich hierbei insbesondere um Beratungsanfragen gehandelt hat, da sie als handelnde Akteure in der Regel nicht befugt sind, für die AdressatInnen Beschwerden zu formulieren - es sei denn es handelt sich um Vormünder, die im Interesse ihres Mündels solche Beschwerden vorbringen.

## Fallbearbeitung durch Ombudsleute

Bei der Betrachtung von Tabelle 2 wird deutlich, dass im Jahr 2013 die Fallbearbeitung in 11 der 106 Fälle durch eine zugestellte Ombudsperson übernommen wurde. Im Jahr 2014 waren dies 33 von 184 Fällen. Damit erhöhte sich die Quote der Einbezüge ehrenamtlicher Ombudsleute von 10,4% im Jahr 2013 auf 17,9% im Jahr 2014 (Durchschnitt beider Jahre:

15,2%). Alle anderen Fälle wurden von den Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle selbst beraten und unterstützt.

Die Fallstatistik der Beratungsstelle kategorisiert die Bearbeitung nur sehr grob. Die zentrale Kategorie ist "Begleitung/Beratung"; daneben gibt es noch die "einmalige Erstberatung", die "Vermittlung" und die Erklärung der "Nichtzuständigkeit". Lässt man hier die fehlenden Angaben bei 73 Fällen aus der Berechnung heraus, ergibt sich folgendes Bild: Von den 217 Fällen zu denen Angaben vorliegen, wurden 65 (30,0%) im Rahmen von Begleitungs- und Beratungsprozessen unterstützt. Bei 97 Anfragen (44,7%) blieb es bei einmaligen Beratungsgesprächen. Die verbleibenden 25,3% (55 von 217 Fälle) wurden an andere Institutionen vermittelt oder ihnen wurde die Nichtzuständigkeit mitgeteilt.

**Tabelle 2: Art der Fallbearbeitung und Einsatz von Ombudsleuten**

	2013				2014				Gesamt 2013/2014			
	Ehrenamtl. Ombud				Ehrenamtl. Ombud				Ehrenamtl. Ombud			
Bearbeitung	ja	nein	k.A.	Ges.	ja	nein	k.A.	Ges.	ja	nein	k.A.	Ges.
<b>Begleitung/Beratung</b>	10	29		<b>39</b>	14	9	3	<b>26</b>	24	38	3	<b>65</b>
<b>Erstber. (einmalig)</b>		32	1	<b>33</b>	2	57	5	<b>64</b>	2	89	6	<b>97</b>
<b>Vermittlung</b>		8		<b>8</b>	3	7	5	<b>15</b>	3	15	5	<b>23</b>
<b>Nicht zuständig</b>		7	3	<b>10</b>		16	6	<b>22</b>		23	9	<b>32</b>
<b>k. A.</b>	1	14	1	<b>16</b>	14	18	25	<b>57</b>	15	32	26	<b>73</b>
<b>GESAMT</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>5</b>	<b>106</b>	<b>33</b>	<b>107</b>	<b>44</b>	<b>184</b>	<b>44</b>	<b>197</b>	<b>49</b>	<b>290</b>

An den intensiveren Prozessen der Beratung und Begleitung waren in insgesamt 36,9% der Fälle (24 von 65 Fällen) Ombudsleute beteiligt. Die Statistik zeigt dabei, dass sich das System in den beiden Jahren deutlich entwickelt hat. Waren es im Jahr 2013 nur 25,6% (10 von 39 Fällen), so betrug der Anteil im Jahr 2014 schon 53,8% (14 von 26 Fällen). Diese Verteilung erklärt sich u.a. durch die Tatsache, dass das System der ehrenamtlichen Ombudsleute im Jahr 2013 erst in den Anfängen steckte und erst wenig Ombudsleute zur Verfügung standen. Bei der Interpretation dieser Zahlen darf außerdem nicht aus dem Blick geraten, dass die Begleitungs- und Beratungsprozesse (also die Kernarbeit der Beratungsstelle) deutlich zurückgegangen sind, wodurch auch der Anstieg der Quote der Übernahmen durch Ombudsleute erklärt ist. Während im Jahr 2013 noch 39 von 106 Fällen (36,8%) einer intensiveren Beratung und Begleitung zugeführt wurden, betrug diese Quote im Jahr 2014 nur noch 14,1% (26 von 184). In diesem Zusammenhang wäre aber vor einer vorschnellen Interpretation zu untersuchen, was sich hinter den hohen Fallzahlen der Übernahme von Fällen durch Ombudsleute verbirgt, denen kein Bearbeitungsmodus (k.A.) zugeordnet wird.

### **Auslösende Institutionen**

Die letzte Betrachtung richtet sich auf die Frage: Wer steht im Fokus der Kritik? Hierzu gibt Tabelle 3 Auskunft. Dabei springt ins Auge, dass die Jugendämter mit 206 Nennungen (also in 71,0% der 290 Fälle) mit deutlichem Abstand am stärksten in der Kritik der BeschwerdeführerInnen und Ratsuchenden stehen. Hier lassen sich auch keine nennenswerten Unterschiede nach anfragenden Personengruppen ausmachen.

**Tabelle 3: Beschwerdende/ratsuchende Person und in der Kritik stehende Institution (Mehrfachnennungen möglich)**

	2013				2014				Gesamt 2013/2014			
	BeschwerdeführerIn Ratsuchende/r				BeschwerdeführerIn Ratsuchende/r				BeschwerdeführerIn Ratsuchende/r			
Probleme mit	Ju- gend- liche r.	El- tern	Sons- t. k.A.	Ges.	Ju- gendl- icher.	El- tern	Sons- t. k.A.	Ges.	Ju- gendl- icher.	El- tern	Sons- t. k.A.	Ges.
<b>Einrichtung</b>	4	5	13	<b>22</b>	3	11	37	<b>51</b>	7	16	50	<b>73</b>
<b>Jugendamt</b>	7	21	47	<b>75</b>	11	19	101	<b>131</b>	18	40	148	<b>206</b>
<b>Vormund/sonst.</b>	5	7	20	<b>32</b>	3	4	56	<b>63</b>	8	11	76	<b>95</b>
<b>k. A.</b>		2	3	<b>5</b>		3	2	<b>5</b>		5	5	<b>10</b>

Im Kern ist dies aber ein erwartbares Ergebnis, da das Jugendamt die zentrale Steuerungsorganisation darstellt und Unzufriedenheit in der Bewilligung und Durchführung einer erhaltenen Leistung sich zunächst auf das Jugendamt selbst bezieht. Insofern liegt diese Häufung in der Struktur der Ombudschaft Jugendhilfe NRW selbst begründet. Allerdings fällt auch auf, dass ein nicht unerheblicher Teil der Kritik sich auch auf die Träger bzw. Einrichtungen bezieht. Mit 73 der 290 Fälle beträgt diese Quote immerhin noch 25,2%. Sehr häufig handelt es sich hierbei um eine gleichzeitige Kritik an Jugendamt und freien Trägern, was angesichts des sozialrechtlichen Dreiecks bedeutet, dass die Leistungsberechtigten gegenüber den anderen beiden Akteuren (Leistungsträger und Leistungserbringer) gemeinsam vorzugehen gedenken.

Etwas überraschend ist die Zahl der sonstigen Institutionen, die als Gegenstand der Beschwerde genannt werden. Ist dies beim Vormund im weitesten Sinne noch eine die Jugendhilfe betreffende Beschwerde, so ist der Rahmen des Wirkungskreises der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei Hilfe-Ersuchen gegenüber Schulen oder Jugendpsychiatrien eindeutig überschritten.

## 2.5 Einschätzung von Einzelaspekten der Ombudschaft aus der Perspektive verschiedener Akteure

Im Rahmen der Evaluation wurde noch eine weitere quantitative Methode eingesetzt, deren Ergebnisse in diesem Abschnitt vorgestellt werden sollen. Nach den durchgeführten qualitativen Interviews wurden die jeweiligen Befragten gebeten einige Einschätzungen zu Arbeitsweisen der Ombudstelle und der Ombudsleute abzugeben. Befragt wurden insgesamt sechs Eltern, drei Jugendliche, vier MitarbeiterInnen freier Träger, fünf MitarbeiterInnen von Jugendämtern und zehn ehrenamtliche Ombudsleute. Die Bewertung der Zufriedenheit erfolgte nach dem Schulnotenprinzip (1 sehr gut, 2 gut, 3 befriedigend, 4 ausreichend, 5 mangelhaft, 6 ungenügend). Bei der Bitte um Zustimmung/Ablehnung zentraler Statements zur Ombudschaft Jugendhilfe NRW wurde ebenfalls eine Skala von sechs Stufen verwandt, die hier nur in den Extrempunkten die Bedeutung von 1 = "stimme voll zu" bis 6 = "stimme überhaupt nicht zu" haben. Unterbrechungen der Linien bedeuten, dass zu einzelnen Punkten von der entsprechenden Gruppe keine Aussagen vorgelegen haben.

Im Folgenden werden die Ergebnisse dieser Einschätzungsfragen in Form zweier vergleichenden Liniendiagramme dargestellt. (vgl. Graphik 7 und 8)



### Graphik 7: Wie zufrieden waren Sie...

...mit den Informationen über die Ombudstelle (vor Kontaktaufnahme)? (1)

...mit der Erreichbarkeit der Ombudstelle insgesamt? (2)

...mit der Erreichbarkeit der konkreten Ombudsleute, die Sie unterstützt haben/die in ihrem Fall tätig geworden sind? (3)

...mit den Ombudsleuten, die Sie unterstützt haben/die sich in ihrem Fall engagiert haben? (4)

...mit der Art, wie man Sie unterstützt /wie die Unterstützung gestaltet wurde? (5)

...mit der rechtlichen Kompetenz der Ombudsleute? (6)

...mit der fachlichen Kompetenz der Ombudsleute? (7)

...mit dem persönlichen Umgang der Ombudsleute mit Ihnen (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw.)? (8)

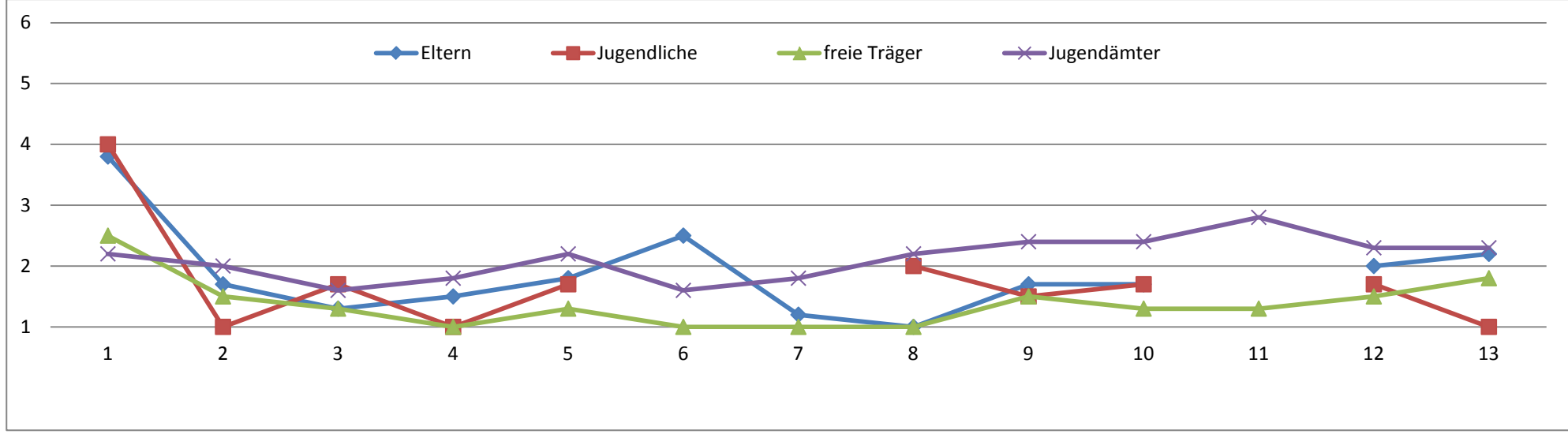
...damit, wie man Sie in die Planung des Vorgehens einbezogen hat? (9)

...damit, wie die Ombudsleute die Probleme der Familie verstanden haben? (10)

...damit, wie die Ombudsleute ihre Probleme als Leistungsgewährer verstanden haben? (11)

...mit der Bearbeitung Ihres Falles durch die Ombudschaft insgesamt? (12)

...mit dem Ergebnis der Unterstützung durch die Ombudschaft? (13)



## Graphik 8: Positionierungen:

Durch den Einbezug von Ombudsleuten fühlen sich Jugendämter/freie Träger schnell unter Druck gesetzt und neigen zum Rückzug. (1)

Durch die Beteiligung von Ombudsleuten lassen sich Konflikte zwischen Eltern/Jugendlichen und Jugendämtern/freien Trägern viel konstruktiver austragen bzw. besser entschärfen. (2)

Die Jugendämter schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen. (3)

Die freien Träger (Heime, ambulanten Hilfen) schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen. (4)

Die Ombudsleute stehen insgesamt doch eher auf Seiten der Behörden und versuchen Eltern/Jugendliche von der Rechtmäßigkeit von Entscheidungen zu überzeugen. (5)

Die Ombudsleute sind durch ihre Berufserfahrung sehr gut auf die Interessenvertretung von Beschwerdeführern eingestellt. (6)

Die einzelnen Ombudsleute arbeiten sehr gut mit der Ombudstelle in Wuppertal zusammen. (7)

Die Ombudsleute helfen den Eltern/Jugendlichen, ihre Anliegen verständlich zu machen. (8)

Die Ombudschaft wird von Jugendämtern und freien Trägern als Unterstützer für die Familien sehr ernst genommen. (9)

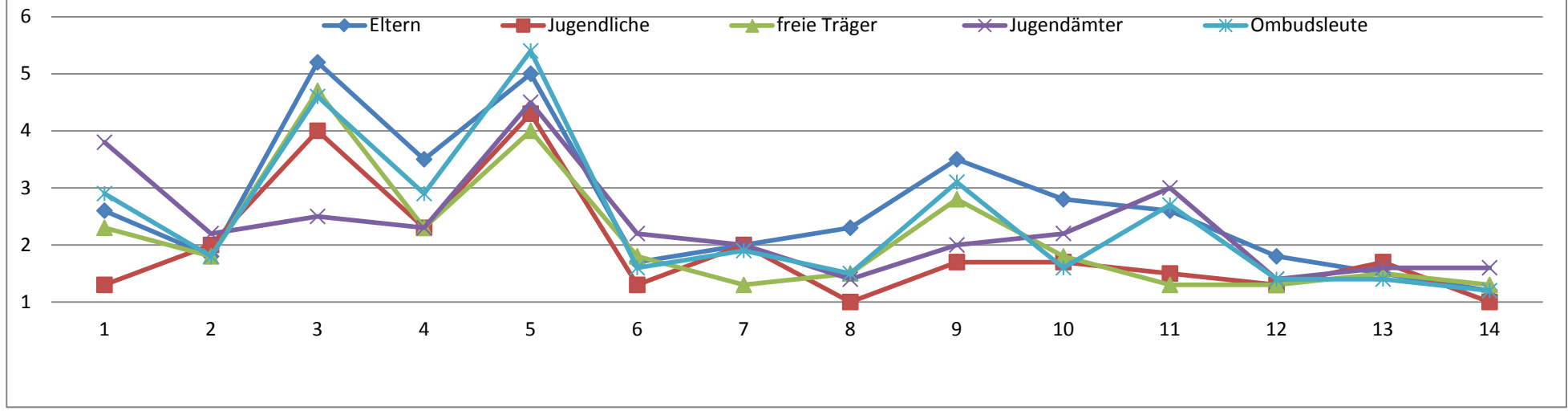
Die Ombudsleute versuchen immer Verständigung zwischen allen Beteiligten herzustellen. (10)

Im Konfliktfall mit den Jugendämtern stehen die Ombudsleute immer zu den Familien/Jugendlichen. (11)

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW kann unabhängig von Jugendämtern und anderen Institutionen der Jugendhilfe die Interessen von Eltern und Jugendlichen vertreten. (12)

Die Existenz der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein großer Fortschritt in der Durchsetzung von Beteiligungsrechten von Eltern und Kindern. (13)

Das Netz von Ombudschaften in NRW sollte ausgebaut werden, um mehr AdressatInnen erreichen zu können. (14)



Die Graphiken sprechen zu großen Teilen für sich selbst. daher sollen hier nur einzelne Bewertungen kurz kommentiert werden. Bezogen auf die Zufriedenheit mit Einzelaspekten lassen sich folgende Ergebnisse besonders herausheben:

Hohe **Übereinstimmungen der Bewertung** lassen sich bei folgenden Einschätzungen erkennen:

- „*Wie zufrieden waren Sie mit der Erreichbarkeit der konkreten Ombudsleute, die Sie unterstützt haben/die in ihrem Fall tätig geworden sind?*“ Hier ist erkennbar, dass alle Akteure mit der Erreichbarkeit der Ombudspersonen sehr zufrieden waren (Erkennbar durch die Durchschnittswerte zwischen 1,3 und 1,7)
- „*Wie zufrieden waren Sie damit, wie man Sie in die Planung des Vorgehens einbezogen hat?*“ Hier ist eine hohe Übereinstimmung zwischen den Akteuren Eltern, Jugendliche und freie Träger erkennbar (Durchschnittswerte von 1,5 und 1,7); der Wert der Jugendämter fällt mit 2,4 im Durchschnitt erkennbar negativer aus. Daraus kann man schließen, dass die Akteure grundsätzlich mit dem Einbezug in die Planung zufrieden sind, jedoch ist die Abweichung des Durchschnittswertes der Jugendämter, trotz positiver Bewertung, zu beachten.
- „*Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihres Falles durch die Ombudschaft insgesamt?*“ Es ist erkennbar, dass die einzelnen Akteure mit der Bearbeitung des Falles durch die Ombudschaft sehr zufrieden sind, was durch die Durchschnittswerte zwischen 1,5 und 2,3 erkennbar ist.

Größere **Abweichungen der Bewertung** lassen sich bei folgenden Einschätzungen erkennen:

- „*Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen über die Ombudstelle (vor Kontaktaufnahme)?*“ Bei diesen ist erkennbar, dass die Zufriedenheit der Informationen bezüglich der Ombudstelle im Vorfeld durch die Leistungsempfänger (Eltern/Jugendliche) schlechter bewertet wurde, als die Zufriedenheit durch die Leistungsgewährer (freie Träger/Jugendämter). Das lässt darauf schließen, dass die Informationen, die durch Öffentlichkeitsarbeit an die einzelnen Akteure gelangen, eher die Freien Träger und Jugendämter erreicht.
- „*Wie zufrieden waren Sie mit der rechtlichen Kompetenz der Ombudsleute?*“ Freie Träger bewerten die Zufriedenheit mit der rechtlichen Kompetenz der Ombudsleute sehr gut; die Eltern bewerten die rechtliche Kompetenz im Schnitt mit 2,5.

Insgesamt wird durch die Graphik ein relativ hoher Grad an Zufriedenheit bezogen auf die verschiedenen Aspekte deutlich. Bezogen auf die einzelnen Akteursgruppen lässt sich allerdings sowohl bei den Eltern als auch bei den Jugendlichen eine größere Unzufriedenheit (Schulnote 3,8 bzw. 4,0) bezogen auf die Öffentlichkeitsarbeit herausstellen. Bei den JugendamtsmitarbeiterInnen gab es die Noten mit der geringsten Zufriedenheit (zwischen 2 und 3) in dem Bereich, wo es um die Planung der HzE und um das Verständnis der Ombudsleute für das Handeln des Jugendamtes geht (Fragen 9-12). Die Einschätzungen der befragten MitarbeiterInnen der freien Träger liegen fast durchgängig auf einem hohen Zufriedenheitsniveau.

In einem zweiten Teil des Fragebogens wurden die befragten Akteure um Einschätzungen zu vorgegebenen Statements zum Thema Ombudschaft gebeten. Auch diese Graphik zeigt

eine im Grundsatz hohe Übereinstimmung in den Einschätzungen, obgleich Zustimmung zu den einzelnen Aussagen deutlich variiert.

Es fällt auf, dass besonders hohe **Übereinstimmungen der Befragten bei den Positionierungen** zu folgenden Aussagen bestehen:

- *„Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW kann unabhängig von Jugendämtern und anderen Institutionen der Jugendhilfe die Interessen von Eltern und Jugendlichen vertreten.“* Man kann aus dieser hohen Übereinstimmung und positiven Bewertung den Schluss ziehen, dass alle Akteure die Arbeit der Ombudschaft als unabhängige Beschwerdestelle auch als solche erleben.
- *„Durch die Beteiligung von Ombudsleuten lassen sich Konflikte zwischen Eltern/Jugendlichen und Jugendämtern/freien Trägern viel konstruktiver austragen bzw. besser entschärfen.“* Es ist hier erkennbar, dass die Unterstützung durch eine Ombudsperson im Konfliktfall, von allen Beteiligten als eine konstruktive Möglichkeit gesehen wird, den Konflikt zu entschärfen. Zusätzlich zu der hohen Übereinstimmung bei der Bewertung durch die einzelnen Akteure, ist eine positive Einschätzung erkennbar, was sich auch in folgender Positionierung widerspiegelt:
- *„Die Existenz der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein großer Fortschritt in der Durchsetzung von Beteiligungsrechten von Eltern und Kindern.“* Daraus lässt sich schließen, dass die Beteiligten das System einer Ombudschaft als sehr fortschrittlich betrachten. Alle Beteiligten bewerten das System nahezu sehr gut, was sich mit den weiteren Aussagen bezüglich des Gesamtsystems deckt, zu denen sich die Beteiligten positioniert haben.

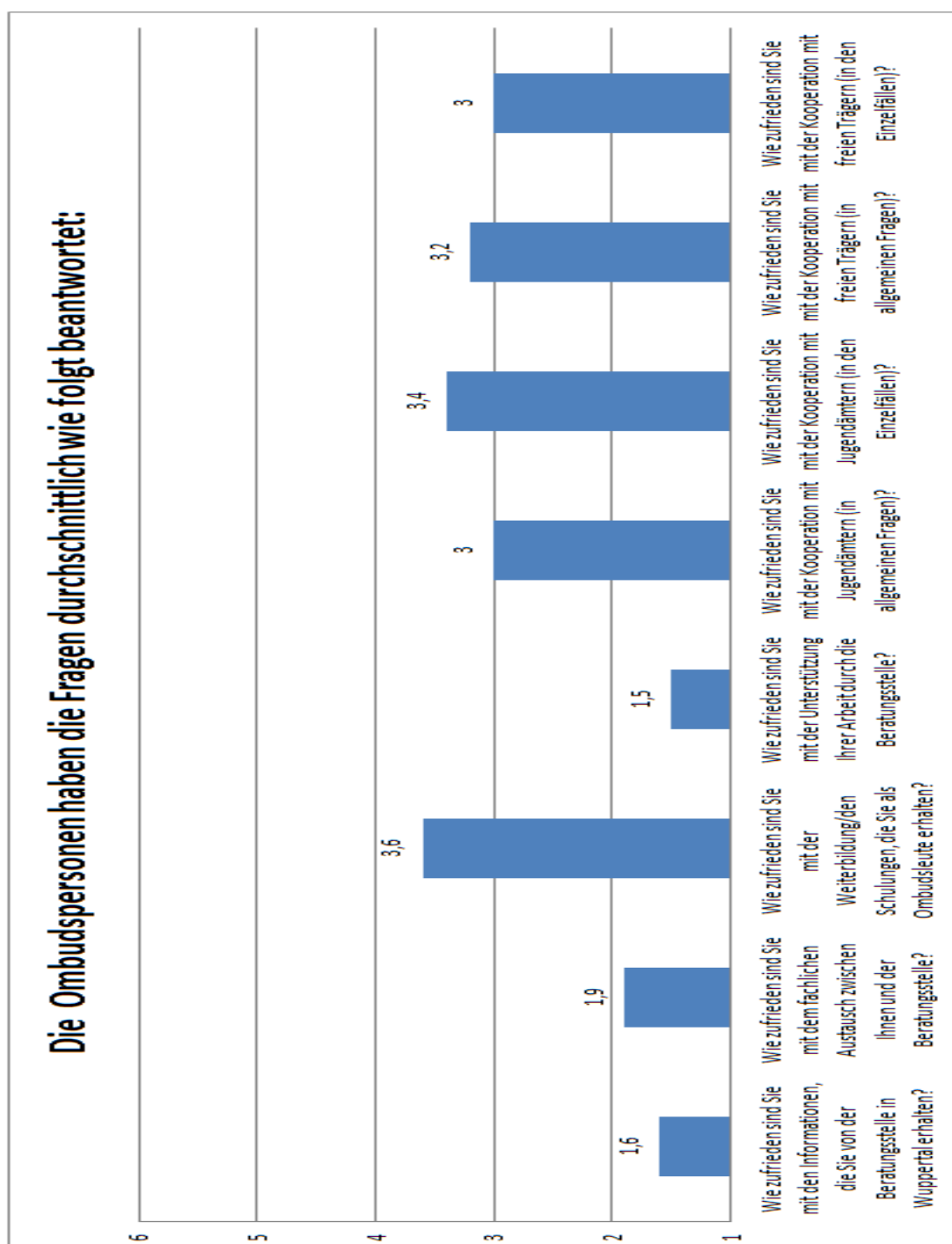
**Positionierungen, bei denen die Einschätzungen auseinandergehen, sind folgende:**

- *„Durch den Einbezug von Ombudsleuten fühlen sich Jugendämter/freie Träger schnell unter Druck gesetzt und neigen zum Rückzug.“* Hier ist ein großer Unterschied zwischen der Positionierung der Jugendlichen und der Positionierung der Jugendämter erkennbar. Die Jugendlichen scheinen sehr wohl den Eindruck zu haben, dass die Jugendämter sich durch den Einsatz der Ombudsleute unter Druck setzen lassen. Die Jugendämter scheinen der Aussage eher zu widersprechen, was der Durchschnittswert von 3,8 deutlich zeigt.
- *„Die Jugendämter schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.“* Hier ist zu sehen, dass die Jugendämter der Aussage eher zustimmen (was ein Durchschnittswert von 2,5 anzeigt), die anderen Akteure jedoch einen anderen Eindruck bezüglich der Aussage aufweisen (hier liegen die Durchschnittswerte zwischen 4,0 und 5,2)
- *„Die Ombudschaft wird von Jugendämtern und freien Trägern als Unterstützer für die Familien sehr ernst genommen.“* Bei dieser Positionierung wird deutlich, dass nicht nur eine große Diskrepanz zwischen den Leistungsgewährern und den Leistungsempfängern besteht, sondern auch die Einschätzungen innerhalb dieser beiden Gruppen voneinander abweichen. Jugendliche beispielsweise empfinden sehr wohl, dass die Ombudschaft von den Jugendämtern ernstgenommen wird (dies zeigt der Durchschnittswert von 1,7), Eltern jedoch empfinden dies eher nicht (was der Durchschnittswert von 3,5 anzeigt).

Als auffällig übereinstimmendes Votum sei abschließend noch auf das fünfte Statement hingewiesen, welches sehr eindrucksvoll verdeutlicht, dass die Ombudschaft und ihre VertreterInnen als wirksames und unabhängiges Gegengewicht gegenüber den Behörden wahrgenommen werden.

In der bisherigen Darstellung von Einschätzungen fällt auf, dass keine Einschätzungen von ehrenamtlichen Ombudsleuten aufgeführt sind. Das liegt daran, dass für diese Gruppe ein eigener Einschätzungsbogen erarbeitet worden ist, der in Graphik 9 dargestellt wird.

**Graphik 9: Einschätzungen der Ombudsleute**



Diese Graphik gibt ein eher gemischtes Bild zur Zufriedenheit wieder. Während die Informationspolitik der Beratungsstelle, der fachliche Austausch mit und die Unterstützung durch die Beratungsstelle noch einen Zufriedenheitswert besser als 2,0 aufweisen befindet sich die Zufriedenheit bezogen auf die Kooperation mit Jugendämtern und freien Trägern eher im Mittelfeld der Skala. Ähnlich (Note 3,6) wird auch der Bereich der Weiterbildungen und Schulungen der Ombudsleute durch die Beratungsstelle empfunden, wobei sich hier ein Widerspruch zu den qualitativen Interviews mit den Ombudsleuten auftut, weil dort eher herausgehoben wurde, dass ein Schulungsbedarf nicht bestehe.

## **2.6 Zentrale Ergebnisse und konzeptionelle Herausforderungen aus der Perspektive der quantitativen Erhebungen**

Aus den quantitativen Betrachtungen heraus lassen sich erste Ergebnisse bezogen auf die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW festhalten.

Zunächst muss dabei die Öffentlichkeitsarbeit betrachtet werden (vgl. 2.1). Hier zeigt sich ein ausgesprochen hohes Aktivitätsniveau der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und des Vorstandes. Mit hohem Einsatz (durchschnittlich knapp fünf Außentermine in Jugendämtern, bei freien Trägern und weiteren politischen Gremien oder Fachverbänden pro Monat) wird die Idee der Ombudschaft Jugendhilfe NRW im Lande transportiert. Die im Jahr 2014 deutlich angewachsene Zahl von Inanspruchnahmen der Beratungsstelle mag als Indiz dafür gelten, dass diese Form der Öffentlichkeitsarbeit nicht ohne Folgen bleibt. Gleichwohl ist aber auch festzuhalten, dass die Information über Existenz und Arbeitsweise der Ombudschaft NRW bei den eigentlichen AdressatInnen, den Eltern und jungen Menschen noch verbesserungswürdig ist, wie entsprechende Äußerungen im Kontext der Interviews und der damit erhobenen Einschätzungen (vgl. Graphik 7) nahelegen.

Die Anfragesituation (vgl. 2.2) gibt ein gemischtes Bild ab. Die hierzu vorliegenden Daten werden einen höheren Diskussions- und Einschätzungsbedarf in der Einrichtung erforderlich machen. Zunächst ist ein etwas wechselvoller Verlauf der Inanspruchnahme über die Jahre 2013 und 2014 festzustellen. Die Grundtendenz zeigt aber eindeutig nach oben, allerdings gibt es immer wieder auch deutliche Einbrüche (so in den Monaten Juli/August 2014, die 2013 noch zu den höher frequentierten Monaten gehörten). Hier wäre zu schauen, wodurch solche Anfragekonjunkturen bedingt sind, ob es sich um ein übliches Sommerpausenphänomen auf Seiten der AdressatInnen handelt oder ob Urlaubszeiten in der Beratungsstelle die Erreichbarkeit reduziert haben.

Bedeutsam - auch im Hinblick auf das Wissen bei den AdressatInnen - ist die Tatsache, dass etwa ein Viertel der Anfragen nicht in das Profil der Beratungsstelle passen und weitervermittelt oder zurückverwiesen werden müssen. Das ist einerseits möglicherweise ein Zeichen mangelnder Information bei den AdressatInnen oder andererseits auch ein Resultat mangelnder Alternativen für andere, nicht die Jugendhilfe betreffende Beschwerdeanliegen. Diese Fälle tragen zwar zu einem hohen Inanspruchnahmeniveau bei, binden aber auch nicht unerhebliche Kräfte bei den hauptamtlichen Fachkräften.

Auch in dieses Bild fällt, dass bislang nur 35 der 290 eingegangenen Anfragen als Beschwerdefälle eingestuft sind und dass der Anteil (nicht die absolute Zahl!) der Beschwerden an allen Fällen im Jahr 2014 sogar rückläufig ist. Hier sind konzeptionelle Grundfragen berührt, die das aktuelle und zukünftige Profil der Beratungsstelle prägen werden. Diese betreffen in deutlicher Weise die Frage, ob die Beratungsstelle sich selbst vorrangig auch als eine solche versteht (Beratung als Distanz zu den anderen Konfliktparteien wahrende Unterstützung und Aufklärung von Ratsuchenden) oder ob sie sich eher von der Seite der aktiven Interessenvertretung und Vermittlung her definiert und sich damit in die Alltagsvollzüge der AdressatInnen einmischende Ombudstätigkeit (Machtausgleich herstellen).

Dass die zweite Seite möglicherweise noch etwas hinter ihren Möglichkeiten zurückbleibt, mag man daraus ersehen, dass es bislang erst 44 Weitervermittlungen an bzw. Einbezüge von ehrenamtlichen Ombudspersonen gab. Das sind durchschnittlich nur ein bis zwei Fälle pro Ombudsperson pro Jahr (und hier sind auch als Beratungsfälle eingestufte Anfragen dabei).

Die zentralen Rechtsnormen, um die es bei der Inanspruchnahme der Beratungsstelle geht sind erwartungsgemäß die §§ 34 und 41 SGB VIII, da sie aufgrund ihrer Struktur das höchste Konfliktpotenzial bergen. Bezogen auf den Arbeitsaufwand pro Fall stellen sich die Fragen, die schon in einigen der vorigen Abschnitte angesprochen wurden erneut. Es gibt einen sehr hohen Anteil an kurzfristigen Beratungen und nur einen sehr kleinen Teil an - auch zeit- aufwändigeren - Begleitungen durch Ombudsleute.

Die Problemlagen der AdressatInnen (vgl. 2.3) erweisen sich als sehr vielfältig und verschließen sich einer konzeptionell vorgedachten Systematisierung. Es zeigt sich, dass für jeden Einzelfall spezielle Zugänge zum Fall zu suchen sind und dass fast immer multiperspektivische und manchmal auch multidisziplinäre Betrachtungsweisen erforderlich sind. Die bivariaten Analysen (vgl. 2.4) zeigen in diesem Zusammenhang, dass wenn, dann die Eltern und jungen Menschen ihre Anliegen als Beschwerden vorbringen und dass die Vielzahl der anderen AnfragerInnen eher auf der Suche nach Beratung ist. Auch hier wäre eine konzeptionelle Diskussion angebracht, in welchem Umfang die Ombudstelle Jugendhilfe NRW sich als Beratungsstelle explizit auf originäre Beratungsaufgaben konzentrieren möchte.

Einen Blick auf die Bewertung der Praxis im Rahmen dieser quantitativen Betrachtung erlauben die von den InterviewpartnerInnen abgegebenen Einschätzungen am Ende der Interviews (vgl. 2.5). Hier lässt sich eine insgesamt sehr positive Grundstimmung ablesen (was aber nicht überbewertet werden darf, da es sich bei allen Akteuren um solche handelt, die sich vorher selbst der Beratungsstelle gegenüber zu den Interviews bereit erklärt haben, um sie im Rahmen der Evaluation zu unterstützen). Negative Erfahrungen und Einschätzungen, aus denen man lernen könnte, lassen sich - so es sie denn gibt - über einen solchen Weg nur schwer einfangen. Als ein etwas überraschendes Ergebnis soll hier einzig herausgehoben werden, dass die ehrenamtlichen Ombudsleute eine eher durchwachsene Einschätzung zu ihrer Kooperation mit den öffentlichen und freien Trägern haben. Und als eindeutige Empfehlung an die Beratungsstelle mag es interpretiert werden, dass das Weiterbildungsangebot für Ombudspersonen aus diesem Kreis als wenig zufriedenstellend bewertet wird.





### **3. Qualitative Aspekte der Arbeitsweise der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

Insgesamt wurden im Rahmen des qualitativen Teils der Evaluation 28 Interviews geführt: Davon zehn mit ehrenamtlichen Ombudspersonen, die im Rahmen von Konflikten und Beschwerdeverfahren, die an die Beratungsstelle in Wuppertal herangetragen wurden, aktiv waren (angeschrieben: 14, Interviewzusagen: 11); sechs mit erwachsenen (i.d.R. Eltern) und drei mit minderjährigen Beschwerdeführern (angeschrieben: 30, Interviewzusagen: 11); vier mit Vertreterinnen und Vertretern aus Einrichtungen, die an Konflikten beteiligt waren oder als Beschwerdeführer auftraten (angeschrieben: 10, Interviewzusagen: 4) und schließlich fünf mit Vertreterinnen und Vertretern aus Jugendämtern, wobei eines dieser Interviews mit einem Vormund geführt wurde, der als Beschwerdeführer gegen eine ASD-Mitarbeiterin aus dem eigenen Jugendamt auftrat (angeschrieben: 23, Interviewzusagen: 5). Drei Interviews (eines mit einer Ombudsperson, zwei mit Beschwerdeführern) kamen aus zeitlichen Gründen oder fehlender Erreichbarkeit nicht zustande, obwohl die Zusage vorab gegeben wurde.

Die Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner erfolgte über die Beratungsstelle in Wuppertal. Diese hatte im Vorfeld bereits die Erlaubnis zur Weitergabe der Kontaktdaten erfragt und schon geklärt, ob eine grundsätzliche Bereitschaft besteht, mit Studierenden der Fachhochschule Münster ein Interview zu führen. Dieses Auswahlverfahren ist nicht ganz unproblematisch, weil ihm natürlich ein Selektionsprozess unterliegen könnte, so dass Verzerrungen des Ergebnisses infolge dieser Auswahl nicht auszuschließen sind. Aus Gründen des Datenschutzes war ein anderes Vorgehen jedoch nicht möglich.

Mit Ausnahme der Ombudspersonen war das Auswahlkriterium für die übrigen Interviewpartner, dass sie Teil eines Beschwerdeprozesses waren, an dem mindestens eine Ombudsperson beteiligt war. D.h. es handelte sich dabei um umfangreichere Beratungsprozesse, die über eine bloße Informationsweitergabe oder das, was in Kap. 2.2 als „Rat“ bezeichnet wird hinausgehen. Dies muss insofern erwähnt werden, als die Mehrheit – rund 80 Prozent – der eingehenden Anfragen bereits durch eines oder mehrere Gespräche mit der Beratungsstelle in Wuppertal geklärt werden kann – weniger als ein Fünftel mündet tatsächlich in einen Beratungs- oder Beschwerdeprozess. Bei den hier befragten Personen ist deshalb davon auszugehen, dass es sich um Personen handelt, die qualifiziert und aus eigener Anschauung über ihre Erfahrungen mit der Beratungsstelle in Wuppertal und mit den sie betreuenden Ombudspersonen Auskunft geben können.

Die Kontaktaufnahme mit potentiellen Interviewpartnern erfolgte dann über Studierende der FH Münster, die auch die Interviews führten. Bei den Interviews selbst handelt es sich um Leitfadeninterviews, die zielgruppenspezifisch geringfügig variierten, als Themenkomplexe jedoch folgende Inhalte hatten: Kontaktaufnahme zum System der Ombudschaft; Informationen zum Konflikt und zum Verlauf der Beratung sowie abschließend, eine Bewertung des gesamten Prozesses. Bei den Ombudspersonen wurden darüber hinaus Fragen zum persönlichen Hintergrund und zur Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle in Wuppertal gestellt (siehe Anlage III). Die Interviews wurden aufgezeichnet, anschließend von den Studierenden wörtlich transkribiert (verschriftlicht) und mit dem Softwareprogramm MAXQDA, einer speziellen Auswertungssoftware für qualitative Daten, ausgewertet.

Anzumerken ist dabei freilich, dass die im Folgenden vorgestellten Ergebnisse und Einschätzungen keinen „objektiven“ Blick auf die tatsächlichen Vorgänge erlauben, sondern vielmehr einer „doppelten Subjektivität“ unterliegen – der der Erzählenden, die Prozesse natürlich immer so schildern, wie sie sie erlebt haben (oder erlebt haben wollen), aber auch der Studierenden, die die Interviews später ausgewertet haben und dabei natürlich ebenfalls ihre eigenen Relevanzstrukturen zugrunde gelegt haben. Letzterem wurde im Rahmen des Projekts versucht entgegenzuwirken, indem zum einen – vor dem Hintergrund eines vorab entwickelten, einheitlichen Kodier-Schemas – alle Interviews doppelt kodiert wurden, d.h. jedes Interview wurde von zwei Studierenden gelesen, die unabhängig voneinander die Aussagen den vorab definierten Kategorien/Überschriften zuordneten. Die Ergebnisse wurden anschließend wieder zusammengetragen und „diskursiv validiert“, also auf die Plausibilität der Zuordnung hin diskutiert. Zum anderen wurde auch die Berichterstattung in kleinen Gruppen organisiert. D.h. der folgende Bericht wurde von mehreren studentischen Gruppen erstellt, die jeweils aus zwei bis vier Personen bestanden. Auch hierfür war das Motiv der diskursiven Validierung prägend.

Allerdings ist es auch nicht die Aufgabe einer qualitativen Untersuchung, „Objektivität“ herzustellen – was sie ohnehin nicht kann – oder auch nur in Ansätzen so etwas wie Repräsentativität zu gewährleisten, zumindest wenn man den Begriff in einem statistischen Sinne gebraucht, vielmehr ist das Ziel eines qualitativen Zugangs, ein vertieftes Verständnis von Prozessen zu ermöglichen sowie Strukturen und Widersprüche zu erkennen, die sich aus den quantitativen Daten alleine nicht erschließen. Deswegen sollen im Folgenden vor allem die befragten Personen mit ihren persönlichen Einschätzungen und subjektiven Sichtweisen von Prozessen im Vordergrund stehen, während mit Interpretationen eher zurückhaltend umgegangen wird.

## **3.1 Das System der ehrenamtlichen Ombudspersonen**

Wie bereits in Kap. 1.1 beschrieben, umfasst die Ombudschaft Jugendhilfe NRW neben der Beratungsstelle in Wuppertal auch einen festen Stamm von (im Jahr 2015: 20) ehrenamtlichen Ombudsleuten, die über das Bundesland Nordrhein-Westfalen verteilt sind. Wenn sich ein Beschwerdeführer bei der Beratungsstelle in Wuppertal meldet, dann entscheidet diese zunächst, ob der Fall in die Zuständigkeit der Ombudschaft fällt und ob es sich tatsächlich um eine Beschwerde handelt oder ob lediglich ein Rat benötigt wird. Handelt es sich um eine Beschwerde, dann spricht die Beratungsstelle i.d.R. eine ehrenamtliche Ombudsperson in der Nähe des Beschwerdeführers an, die diesen dann vor Ort berät und betreut. Im Folgenden sollen nun zunächst Herkunft, Motivation und Arbeitssituation dieser Gruppe genauer beleuchtet und anhand von Interviewaussagen rekonstruiert werden.

### **3.1.1 Beruflicher Hintergrund**

Die Fragen, die zunächst im Vordergrund stehen, wenn man sich den ehrenamtlichen Ombudspersonen zuwendet, sind die: Wer sind eigentlich diese Personen? Woher kommen sie?

Was haben sie vorher gemacht? Handelt es sich um Fachleute oder sind es (geschulte) Laien? Welchen beruflichen Hintergrund bringen sie mit? Etc.

Grundsätzlich lässt sich dazu sagen: So unterschiedlich die Hintergründe der Ombudsleute im Detail auch sind, es handelt sich bei den ehrenamtlichen Kräften um Fachkräfte (oder ehemalige Fachkräfte) aus verschiedenen Bereichen der Jugendhilfe. Einige von ihnen sind inzwischen pensioniert, andere in Altersteilzeit, allesamt können sie aber auf eine langjährige Berufserfahrung zurückblicken, so dass sie Ratsuchenden angemessene und professionelle Unterstützung bieten zu können. Eine der Ombudspersonen beschreibt ihren Werdegang wie folgt:

*„Ich bin erst mal grundsätzlich Sozialarbeiterin, habe eine systemische Familienberaterausbildung und eine systemische Supervisorenausbildung. Ich arbeite selber in der öffentlichen Jugendhilfe (...). Ich bin seit etwa zwanzig Jahren im Jugendamt und habe verschiedene Bereiche durchlaufen. Ich habe in der SPFH gearbeitet, über zehn Jahre im Jugendhilfedienst und im ASD gearbeitet (...). Jetzt bin ich im Pflegekinderdienst (...). Nebenbei arbeite ich noch als Referentin für die VHS in der Ausbildung für Tagesmütter.“ (Ombu\_09, 4-4)*

Ähnlich auch die folgende Ombudsperson:

*„Ich bin offiziell noch Angestellte im Jugendamt M-Stadt (...) und zwar im Pflegekinderdienst. Davor war ich zehn Jahre im Jugendhilfedienst. Bin aber eben in dem Bereich der Altersteilzeit, der Freistellungsphase seit fast drei Jahren (...). Arbeite freiberuflich als systemische Familienberaterin und Supervisorin. Ja, aber eben, da ich noch wirklich auch genug Zeit zur Verfügung habe, eben auch gerne in der Ombudschaft.“ (Ombu\_04, 7-10)*

Beide Personen verfügen über eine Ausbildung als systemische Familienberaterin und haben langjährige Erfahrungen im Bereich der öffentlichen Jugendhilfe. Sie wissen deshalb, was es bedeutet in der Jugendhilfe zu arbeiten und mit welchen Spannungsfeldern und unterschiedlichen Interessenlagen man es dort zu tun hat. Neben (ehemaligen) Mitarbeitern von öffentlichen Trägern, gibt es auch solche, die bei freien Trägern tätig sind oder waren, wie die folgenden Aussagen deutlich machen:

*„Ich war vorher beim Diözesan Caritasverband in Y-Stadt beschäftigt. Da habe ich Einrichtungen der Erziehungshilfe beraten und vertreten. Über diese berufliche Tätigkeit hatte ich natürlich mit der gesamten freien Wohlfahrtspflege in NRW zu tun.“ (Ombu\_06, 3-8)*

Oder ähnlich:

*„Ich bin Geschäftsführer oder geschäftsführender Vorstand muss man korrekterweise sagen.“ (Ombu\_05, 12-13) Und auf die Nachfrage, was sein erlernter Beruf sei: Ich bin Bankkaufmann, bin Sozialarbeiter und Sozialpädagoge und ich bin Lehrer für Sondererziehung und Rehabilitation und für berufliche Fachdienste Sozialpädagogik.“ (Ombu\_05, 164-165)*

Die dritte Gruppe, aus der sich die ehrenamtlichen Ombudspersonen rekrutieren, sind Freiberufler, die im Bereich der Jugendhilfe beratend tätig sind, so etwa die beiden folgenden Personen:

*„Also aktuell bin ich freiberuflich tätig als Personal- und Organisationsentwicklerin und mache Coaching, Teamberatung und Teambegleitung/Teamentwicklung.“ (Ombu\_03,6-6)*

*„Ich bin von Haus aus Pädagogin und ich arbeite seit 2001 hier in den Räumen als Organisationsberaterin, Supervisorin und Demographieberaterin.“ (Ombu\_10, 5-8)*

Wie aus diesen Aussagen erkennbar wird, handelt es sich bei den ehrenamtlichen Ombudspersonen um hervorragend qualifizierte Fachkräfte aus unterschiedlichen Bereichen der Jugendhilfe, mit einschlägiger Ausbildung und langjähriger Berufserfahrung. Viele von ihnen verfügen über Zusatzausbildungen (z.B. zum systemischen Berater oder zum Supervisor) und bringen zum Teil langjährige Vorerfahrungen als Berater mit. Es wird sich im Verlauf der weiteren Auswertung noch zeigen, dass gerade die hohe Fachlichkeit der Ombudspersonen ein großes Plus ist, von dem das Gesamtsystem der Ombudschaft Jugendhilfe NRW insgesamt enorm profitiert.

### 3.1.2 Motivlagen

Was bewegt nun diese Menschen dazu, im Rahmen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW eine ehrenamtliche Tätigkeit zu übernehmen? Folgt man den Aussagen der befragten Ombudsleute, so lassen sich grob drei Motivstränge unterscheiden, in denen die Gründe für die Übernahme dieses Ehrenamts zu suchen sind: Bei der ersten Gruppe scheinen Gerechtigkeitsüberlegungen im Vordergrund zu stehen, das Motiv ist also in erster Linie moralischer Art, wie die folgenden Antworten auf die Frage nach den Gründen, ehrenamtlich tätig zu sein, deutlich machten:

*„Natürlich ist es auch so, dass ich im Rahmen meiner Jugendamtsarbeit diese Macht und Balance durchaus auch oft gesehen habe. [...] Aber natürlich auch mitbekommen, dass der Kostendruck der Kommunen immer größer wurde und es durchaus immer auch schwerer wurde, teurere Maßnahmen durchgesetzt zu bekommen. [...] Ich fand dann schon manchmal, dass Eltern und Familien und junge Erwachsene oder Jugendliche zu wenig informiert, zu wenig beteiligt wurden. [...] Also es ist mir jetzt schon wirklich eine Herzensangelegenheit da mitzuwirken und zu versuchen, da ein bisschen mehr wirkliche Machtbalancen einzubringen.“ (Ombud\_04, 11-12)*

Im Duktus ähnlich:

*„Und warum ich das wollte war, weil ich in den letzten Jahrzehnten immer festgestellt habe, es geht oft auseinander zwischen dem Wunsch von Kindern, Jugendlichen und Eltern indem was letztendlich das Jugendamt bewilligt und was man vereinbart. Und es gibt ziemlich viele verquere Missverständnisse. Da kann es ganz sinnvoll sein, wenn mal in bestimmten Situationen jemand von außen mit dazu kommt, der so einen Außenblick hat.“ (Ombud\_07, 4-4)*

Neben konkreten Erfahrungen und erlebten Ungerechtigkeiten, sind dieser Gruppe auch noch solche Personen zuzuordnen, die eine bestimmte „Botschaft“ oder Überzeugung haben und in der Ombudschaft ein Instrument sehen, um demgemäß zu handeln. So antwortete beispielsweise eine der befragten Personen auf die Frage, wie er dazu gekommen sei, Ombudsperson zu werden:

*„Durch meinen Ansatz, dass ich für mich das Ziel verfolge, mehr Transparenz im schwierigen Umgang im pädagogischen Alltag, mehr Transparenz in Entscheidungsfindungen von Behörden wie dem Landesjugendamt zu bringen. Behörden in ihren Entscheidungen nachvollziehbar zu machen, ist mein Interesse. [...] Es ist allemal der Ansatz gegeben, sich in einer Institution wie der „Ombudschaft“, die Transparenz will, zu bewegen.“ (Ombud\_08, 7-9)*

Neben dieser Gruppe scheint es eine zweite zu geben, bei der in erster Linie der Wunsch, ehrenamtlich tätig zu sein, den Ausschlag gab, sich bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zu engagieren. Anders als bei der ersten Gruppe dient das Ehrenamt also keinem bestimm-

ten Zweck, vielmehr ist die ehrenamtliche Arbeit selbst der Zweck des Engagements, die Art hingegen eher zweitrangig, wie in der nachfolgenden Interviewpassage deutlich wird.

*„Ich bin darauf aufmerksam geworden, weil ich eigentlich ehrenamtlich arbeiten wollte, allerdings in einem anderen Feld. Ich wollte zur Notfallseelsorge. (...) Danach habe ich mich parallel darüber und über die Ombudschaften informiert. Dabei habe ich mir gedacht: Naja, eigentlich ist das ja was, wofür Erfahrung und auch Wissen mitzubringen ist. Deswegen wollte ich das einfach mal ausprobieren. Ich finde das recht spannend.“ (Ombud\_09, 4-4)*

Vermutlich sind in dieser Rubrik auch diejenigen einzuordnen, die die ehrenamtliche Tätigkeit als spannend und herausfordernd erleben, wie etwa die beiden Ombudsleute, die auf die Frage nach den Gründen lakonisch feststellten: *„Herausforderungen für einen Selber“ (Ombu\_06, 20-20) oder „ich fand das spannend!“ (Ombu\_01, 21-22).*

Bei einer dritten Gruppe scheinen die Motive eher sozialer Natur zu sein, wie exemplarisch bei der folgenden Interviewpassage deutlich wird, in der sich die Befragte auf ein vergleichbares (Vorgänger-)Projekt, mit Namen „geRecht in NRW“ bezieht, in dem sie zuvor schon aktiv mitgearbeitet hat:

*„Das ist so ein bisschen daraus hervorgegangen, dass ich in dem Vorgängerprojekt, sage ich jetzt mal, von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW gearbeitet habe, im Modellprojekt „geRecht“. Da ging es eben darum, in Einrichtungen der Erziehungshilfe in Essen und Köln, das waren die beiden Modellstandorte, sozusagen Bedingungen zu erarbeiten, wie eine externe Beschwerdestelle da tätig werden könnte (...) Ich bin dann wegen der Geburt meines zweiten Kindes ausgeschieden aus dem Modellprojekt und hatte aber weiterhin inhaltliches und fachliches Interesse an dem Thema und dann hat mich eben meine Kollegin, die in der Beratungsstelle der Ombudschaft tätig ist gefragt, ob ich da Interesse habe.“ (Ombud\_02, 9-10)*

Zusammenfassend lässt sich also festhalten, dass - wenn auch nicht immer in Reinform der einen oder anderen Person zuzuordnen - unterschiedliche Motivstränge bei der ehrenamtlichen Arbeit für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zum Tragen kommen: zum einen eher moralisch-zweckorientierte Motive, bei denen es darum geht, durch die Ombudschaft die Schwächeren innerhalb des Systems Jugendhilfe, also meist die Kinder und Jugendlichen oder die Eltern, zu unterstützen, zum anderen Motive, die sich eher aufs Ehrenamt selbst richten, wobei die Art des Ehrenamts nachrangig zu sein scheint und zum dritten schließlich eher soziale Motive, wo zum Beispiel die frühere Bekanntschaft und die Kenntnis der handelnden Personen den Ausschlag gibt, sich ehrenamtlich zu engagieren.

Die Dauer der ehrenamtlichen Tätigkeit ist naturgemäß kurz, denn sie ist natürlich an den Start des Projekts und die Beschwerdestelle gekoppelt. Allerdings sind viele Ombudspersonen bereits seit dem Start der Beratungsstelle in Wuppertal dabei. Exemplarisch hierfür:

*„Also direkt nachdem der Aufruf rausgegangen ist, habe ich mich gemeldet, das war 2013 glaube ich. Also seit 2013, meine ich, gibt es die Ombudsstelle und seit März 2013 gibt es das Büro und ich hab irgendwie noch vorher schon per Mail Kontakt gehabt. Also ich gehör sicherlich, wahrscheinlich zu dem Kreis der ersten Leute, die einfach auch sich zur Verfügung gestellt haben.“ (Ombud\_03,14-15)*

Aber es gibt durchaus auch Ombudspersonen, die erst im weiteren Verlauf des Projekt für eine Mitarbeit gewonnen wurden. So sagt z.B. einer der Befragten, „Ombudsperson bin ich seit einem Jahr“ (Ombud\_08, 5-6), eine datiert die Frist noch kürzer: „Ombudsperson bin ich seit Sommer/Herbst letzten Jahres 2014.“ (Ombud\_09, 4-4)

### 3.1.3 Fallübernahme

Vermutlich ist die kurze Dauer der ehrenamtlichen Tätigkeit, neben der in Relation zur Gesamtzahl der Anfragen vergleichsweise geringen Zahl an Beschwerden (vgl. Kap. 2.2) auch der Grund dafür, dass die meisten der befragten Ombudspersonen bisher erst in wenigen „Fällen“ aktiv geworden sind. In der Regel sind von jeder Ombudsperson 2-3, vereinzelt auch vier Fälle bearbeitet worden, von denen manche bereits abgeschlossen sind, andere sich noch im Prozess befinden:

*„Also ich muss sagen, ich hatte bisher eben noch nicht sehr viele, von daher, also ich hätte im letzten Jahr durchaus noch ab und zu Kapazität gehabt.“ (Ombu\_04, 55-56)*

Gleichzeitig wird immer wieder betont, dass die Fallverläufe sehr unterschiedlich und deshalb mit einem sehr unterschiedlichen Arbeitsaufkommen verbunden seien. Exemplarisch dafür der folgende Hinweis:

*„Es gibt Fälle, die mit zwei, drei Telefonaten, ein, zwei persönlichen Kontakten in der Nachbereitung und Dokumentation erledigt sind. Da sind wir dann bei einem Zeitaufwand von vielleicht sechs, sieben oder acht Stunden. Es gibt aber auch Fälle, wo ich schon 30 und mehr Stunden investiert habe. Das ist eben sehr, sehr unterschiedlich und hängt von der Komplexität der Fragestellung ab und auch von der Komplexität der Erhellung der Situation.“ (Ombu\_03, 19-19)*

Insofern stellt sich natürlich die Frage, wie eigentlich die Fallzuteilung bzw. Fallannahme erfolgt oder anders formuliert: Wie kommt der Beschwerdeführer zur ehrenamtlichen Ombudsperson und welche Kriterien spielen eine Rolle bei ihrer Entscheidung, einen Fall zu übernehmen? Offensichtlich erfolgt die Kontaktaufnahme immer über die Beratungsstelle in Wuppertal, die als zentrale „Vorklärungsinstanz“ agiert und dann den Kontakt zwischen Beschwerdeführer und der Ombudsperson herstellt bzw. vermittelt. Diese Kontaktaufnahme erfolgt in der Regel telefonisch oder per E-Mail. Voraussetzung hierfür sei das Einverständnis des Beschwerdeführers zur Informationsweitergabe, so eine der befragten Ombudspersonen:

*„Ja, ich überlege grad. Also meist rufen sie an. (...) Ja, da kam ein Anruf und die Frage, ob Ich eben Kapazität frei hätte und bereit wäre diese Mutter zu begleiten. Und dann bekomme ich Unterlagen zugeschickt. Also immer natürlich in Absprache mit der Beschwerdeführerin, was man da weitergeben darf, und dann bekam ich ein paar Unterlagen geschickt.“ (Ombu\_04, 26-26)*

Dieser über die Beratungsstelle in Wuppertal vermittelte Kontakt hat natürlich auch den Vorteil, dass zuvor schon geprüft worden ist, ob es sich um eine Beschwerde handelt, für die die Ombudschaft Jugendhilfe NRW gemäß der festgelegten Kriterien überhaupt zuständig ist (vgl. Kap. 1.1 und 2.2) bzw. die im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens der Ombudschaft auch zu bearbeiten ist. Oder wie es eine der Befragten an einer Stelle des Interviews formuliert: *„Da verlassen wir uns natürlich auch stark auf Wuppertal, dass es auch ein angemessenes, besser ein berechtigtes Anliegen ist!“ (Ombu\_05, 44-45)*

Wie schon erwähnt, erfolgt die Kontaktaufnahme der Beratungsstelle in Wuppertal mit den ehrenamtlichen Ombudsteuten meist zunächst telefonisch oder per E-Mail. Dabei adressiert die Beratungsstelle zunächst meist die Person, die den anderen am Fall beteiligten Akteuren räumlich am nächsten liegt. Sofern diese Person den Fall allerdings nicht übernehmen kann,

wird offensichtlich breiter informiert und gefragt, wer sonst den Fall übernehmen könne. Dazu eine der befragten Personen: *„Auf diese Art und Weise bekomme ich ja Informationen und ich kann mich melden, wenn ich denke, dass es gerade möglich ist und das dann auch zu tun!“* (Ombu\_04, 55-56)

Nach welchen Kriterien entscheidet nun aber eine Ombudsperson, ob sie sich meldet und einen neuen Fall übernimmt? Zweifellos sind dabei zeitliche Ressourcen ein limitierender Faktor. Das gilt natürlich auch umgekehrt und Fälle landen da, wo gerade zeitliche Ressourcen vorhanden sind, oder wie es einer der Ombudsmänner an einer Stelle des Interviews einmal formulierte, *„wir hatten Zeit, das ist ja immer ein wichtiges Kriterium“* (Ombu\_05, 44-45), als er erklärte, weshalb der Fall bei ihm gelandet sei. Das dies aber offensichtlich nicht das einzige Kriterium ist, wird im weiteren Verlauf des Interviews deutlich, als er erneut auf die örtliche Erreichbarkeit hinweist: *„Es muss geographisch in einem guten Verhältnis stehen.“* (Ombu\_05, 100-103) Denn natürlich nehmen größere Entfernungen zu den handelnden Akteuren i.d.R. auch mehr Zeit in Anspruch, insbesondere wenn persönliche Gespräche stattfinden, was meistens der Fall ist.

Eine der befragten Ombudspersonen erwähnt neben zeitlichen Ressourcen und örtlicher Nähe noch ein weiteres Kriterium, das offenbar maßgeblich die eigene Entscheidung bestimmt:

*„ (...) sind Ressourcen da, um den Fall anzunehmen und traue ich mir das fachlich zu? Also ich übernehme grundsätzlich nur Fälle, wo ich weiß, dass ich in dem Gebiet sicher bin und ich es tatsächlich kann. Ich verfüge über das nötige Wissen, um einen Fall ausreichend zu erhellen und ein Interventionsangebot zu stricken. Wenn ich keine Ahnung habe, dann mache ich das nicht!“* (Ombu\_03, 33-34)

Allerdings bleibt die Frage, ob die Zahl der Ehrenamtlichen ausreicht, um tatsächlich Nachfrage und Angebot in einen Ausgleich zu bringen, denn klar ist: Je weniger Ombudsleute in einer Region vorhanden sind, desto geringer wird auch die Zahl der Schultern, auf die sich die Arbeit verteilt. An anderer Stelle beantwortet dieselbe Person die Frage nach den Grenzen der Belastung deshalb auch relativ kritisch:

*„Also ich kann das ganz klar für mich beantworten. Ich finde das geht so an Grenzen von Zumutbarkeit. Vor allen Dingen unter der Perspektive, wie viele Ombudsleute stehen denn für die Bewirtschaftung des Raumes NRW eigentlich zur Verfügung. Das ist nämlich nicht flächendeckend!“* (Ombu\_03, 68-69)

Ist die Frage geklärt, ob die ehrenamtliche Ombudsperson den Fall übernimmt, tritt diese in Kontakt mit dem Beschwerdeführer, wobei die Art der Kontaktaufnahme geringfügig variieren kann. In einem Interview wird die Kontaktaufnahme wie folgt beschrieben:

*„Erst telefonisch. Ich bekomme ja von dem Beschwerdeführer die Kontaktdaten, Telefonnummer. Den ersten Kontakt mache ich dann telefonisch und wir vereinbaren dann, wie wir im Gespräch bleiben, ob wir als erstes ein Kennlerngespräch machen oder anders.“* (Ombu\_06, 23-24)

Das daran anschließende Erstgespräch schildert eine andere Ombudsperson folgendermaßen:

*„Und ja dann leg ich quasi los und besuche den Beschwerdeführer, die Beschwerdeführerin. Und führ so ein Erstgespräch und gucke genauer worum geht's denn, ne. Auch um die Persönlichkeit ein bisschen kennen zu lernen, die lernen mich kennen. Da muss auch, da sollte*

*auch ein bisschen Vertrauen aufgebaut werden, das ist ja auch wichtig für diese Arbeit.“ (Ombu\_04, 28-28)*

Klar ist aber, dass offenbar weiterhin ein Bedarf besteht, die Zahl der Ombudspersonen zu erhöhen, um die Belastung, die natürlich nicht immer vorab abzuschätzen ist, besser zu verteilen und die Belastungen für einzelne Personen in Grenzen zu halten.

## **3.2 Der Beratungsprozess**

Nachdem nun in einem ersten Schritt Hintergrund und Motive der ehrenamtlichen Ombudspersonen sowie der erste Schritt der Kontaktaufnahme beschrieben sind, gilt es, sich in einem nächsten Schritt dem eigentlichen Beratungsprozess selbst zuzuwenden. Was für Fälle sind es, die durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW beraten werden? Wie kommt überhaupt der Kontakt zwischen Beschwerdeführern und der Beratungsstelle in Wuppertal zustande? Was sind zentrale Themen? Wie ist der Ablauf des Verfahrens? Wo kommt es möglicherweise zu Schwierigkeiten? Diese und andere Fragen werden im Folgenden anhand der geführten Interviews versucht zu beantworten. Teilweise finden sich dazu bereits Aussagen in Kap. 2.3 und an anderen Stellen des Kapitels 2, so dass es im Folgenden auch darum gehen wird, die dortigen Aussagen zu illustrieren und mit konkreten Beispielen zu unterlegen.

### **3.2.1 Fallkonstellationen**

Bevor wir uns im Anschluss möglichen Fallkonstellationen zuwenden, gilt es zuvor noch zu fragen, wie die späteren Beschwerdeführer eigentlich den Kontakt zur Ombudstelle finden bzw. wie sie von ihr erfahren. Nicht unbedingt verwunderlich, erfolgen Hinweise auf die Ombudstelle Jugendhilfe NRW vielfach über die Einrichtung in der das Kind untergebracht ist oder war, so wie im folgenden Fall, als ein Elternteil auf die Frage, wie er auf die Ombudstelle aufmerksam geworden sei, antwortet:

*„Mit Hilfe vom (...) Kinderheim. Ich konnte mir keinen Anwalt erst mal leisten und konnte nicht zum Anwalt gehen. Und dann haben die mir halt gesagt, dass es eine Ombudschaft gibt, bei der man sich melden kann.“ (Erwa\_01, 7-8)*

Andere Möglichkeiten sind Hinweise von Bekannten oder „Mund-zu-Mund-Propaganda“ im weiteren Sinne. Dazu eine andere Beschwerdeführerin auf die Frage, ob sie die Ombudschaft schon vorher gekannt habe, bevor sie mit ihr in Kontakt getreten sei:

*„Also ich kannte sie nicht lange, bevor ich mich dort gemeldet habe. Es war relativ schnell danach, als eine Freundin sagte sie hätte durch eine Bekannte gehört, die eine Bekannte hat, die in einem Jugendamt arbeitet, dass es eine neue Stelle gäbe. Dann hatte meine Freundin zum Glück um Ecken recherchiert und hat mir gesagt, Du, dies heißt Ombudschaft NRW, guck mal im Internet nach. Und dann habe ich eben gesucht und bin dann eben auf die Internetseite gekommen. Das wäre natürlich auch noch was, ein Wunsch, dass die Ombudschaft insgesamt noch bekannter wird.“ (Erwa\_02, 42-43)*

Wieder ein anderer Beschwerdeführer berichtet, dass er durch direkte Internetrecherche von der Ombudschaft erfahren habe:



„ (...) durch intensives recherchieren auf allen möglichen Foren im Internet. Und ich denke mir heute immer wieder, dass wär so was, was ich der Ombudschaft immer wünschen würde, dass die mehr bekannt ist. Weil ich oft Leuten im Internet gesagt habe, wenn sie irgendwie Schwierigkeiten mit dem Jugendamt, da hab ich immer gesagt: ‚Mensch, da gibt’s diese Ombudschaft‘.“ (Erwa\_03, 30-33)

Neben der Information durch Träger, durch „Mund-zu-Mund-Propaganda“ oder durch eigene Recherchen im Internet gibt es auch noch den „klassischen“ Weg über Flyer, die z.B. in Jugendämtern ausliegen, so wie im folgenden Fall:

A: „Ich habe einen Flyer gesehen. Diesen Flyer hatte ich. Und dann, das war relativ zeitnah, kann ich mich erinnern, dann hab ich da angerufen.“ (JA\_01, 49-50)

Nachdem nun der Weg zur Ombudschaft geklärt ist, taucht nun die Frage auf: Was sind das eigentlich für Konflikte, mit denen die Ombudschaft Jugendhilfe NRW befasst ist? Welche Themen stehen im Vordergrund? Wie vermutlich nicht anders zu erwarten, sind die Konfliktgeschichten, die den Hintergrund für Beratungs- und Unterstützungsleistungen bilden, sehr unterschiedlich und thematisch weit gefächert (vgl. auch Kap. 2.3).

Recht häufig stand im Kern der berichteten Konflikte die Frage um eine (Weiter-)Bewilligung von Hilfen durch das Jugendamt. Im Folgenden soll nun auf der Grundlage von Aussagen von Beschwerdeführern ein erster Einblick davon vermittelt werden aus welchen Gründen sich die Beschwerdeführer an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW gewandt haben und welche Schwierigkeiten und Konflikte sie dabei hatten. Dabei ist der „Klassiker“ unter den Konflikten: Jugendliche, die kurz vor der Volljährigkeit stehen, bei denen das Jugendamt die Hilfe nicht fortführen möchte. Dazu ein ehemaliger Vormund:

„Ich war Vormund über ein 17-jähriges Mädchen, die gerne länger in der Wohngruppe bleiben wollte, als bis zu ihrem 18. Lebensjahr. Die sich also zu unsicher fühlte, mit 18 schon in eine eigene Wohnung zu ziehen, um das dann alleine zu schaffen. Sie wollte auch gerne in der Wohngruppe verbleiben und nicht ins Betreute Wohnen gehen, was in G-Stadt sehr häufig ist, dass man ans Betreute Wohnen verwiesen wird. Beim letzten Hilfeplangespräch also vor dem 18. Lebensjahr, da zeichnete sich ab, dass das Jugendamt eventuell nicht damit einverstanden wäre, die Bewilligung darüber hinaus laufen zu lassen. Und auf Betreiben der Einrichtung wurde dann die Ombudschaft eingeschaltet.“ (Erwa\_06, 7-8)

Inhaltlich ähnlich der Fall eines 17 Jahre alten Jugendlichen afghanischer Abstammung, bei dem hinzu kam, dass über eine nicht Bewilligung sehr kurzfristig entschieden wurde:

„Also, es ging um einen minderjährigen Flüchtling aus Afghanistan, der auch sehr belastet war. Oder auch noch ist. Der war zu dem Zeitpunkt 17 Jahre alt und es ging darum in einem Hilfeplangespräch halt festzustellen, inwieweit noch Jugendhilfebedarf besteht. Und es ging um die Jugendhilfebewilligung über das 18. Lebensjahr hinaus. Und es war damals schon absehbar, dass der junge Mann, der hatte schon Schwierigkeiten in der Schule aufgrund seiner traumatischen Erlebnisse. Er war schon in Therapie, oder in ambulanter Therapie. Und es sollte eine stationäre eingespield werden. Da waren wir auch schon dabei, und er hat sich auch weiterhin Unterstützung gewünscht und diese ganzen Belastungserfahrungen, die er auf der Flucht hatte, haben ihn halt auch im Alltag belastet. Er war dadurch ja auch in seiner Persönlichkeitsentwicklung eingeschränkt und wir wollten halt gucken, dass er dann noch weiter unterstützt wird und nicht gleich in die Wohnung gehen muss alleine, weil er das gar nicht geschafft hätte. Und dann hatten wir ein Hilfeplangespräch mit dem Jugendamt in

A-Stadt, wo wir das halt auch alles ganz deutlich gemacht haben und im Hilfeplangespräch war der erste Satz sofort: ‚Ja, wahrscheinlich wird die Hilfe nicht bewilligt werden.‘ So, da gingen ja schon alle Alarmglocken an. Dann haben wir versucht, das noch ein bisschen auseinanderzunehmen, und wo halt auch die Probleme sind. Das haben wir dann auch deutlich gemacht und das ist dann auch alles so im Raum stehen geblieben. Und es wurde dann vor Ort in A-Stadt entschieden, wie denn die Jugendhilfe weitergeht. Wir haben dann, ich glaube zwei Wochen bevor der A. 18 geworden ist, haben wir dann erfahren, dass die Jugendhilfe nicht bewilligt wird. Und A. hat zu der Zeit noch hier in der Wohngruppe gewohnt, hätte gar nicht irgendwie in eine Wohnung gekonnt, weil er gar keine hatte. Ich hätte ihn auf die Straße entlassen müssen. Und es war überhaupt kein Lebensunterhalt gesichert, was eigentlich Voraussetzung ist, dafür, dass man aus der Jugendhilfe entlassen wird. Und der A. hatte damals schon die Aufenthaltserlaubnis, ja. Und da ist man dann ja Harz IV-berechtigt, wenn man die hat. Und, das braucht aber einen gewissen Vorlauf, um dann auch Gelder zu bekommen. Und das ging alles gar nicht in zwei Wochen. Diese Voraussetzung hat eigentlich schon gezeigt, dass der A. noch Jugendhilfe braucht. Er weiß ja gar nicht, wo er hingehen muss, ne? Und das Ziel war ja immer erst hier in diese Wohngruppe, dann in eine Wohnung, zu gucken, kann er das überhaupt, bis er dann eine eigene Wohnung bekommt. Aber wir wissen ja alle, die Jugendämter sparen alle ganz viel Geld, gerade bei den Flüchtlingen. Das hat sich noch viel mehr verschärft als vor einem halben Jahr. Und da haben wir dann gesagt, jetzt müssen wir mal was tun. Das kann nicht sein, dass wir den Jungen auf die Straße setzen. Der war dadurch so belastet, der konnte nicht mehr in die Schule gehen, der hat gar nichts mehr geschafft. Der ist in eine Depression verfallen und wir mussten dann auch tätig werden. Und meine Gruppenleitung, die hat mal irgendwie etwas von Ombudschaften gehört, nicht in Bezug auf die Jugendhilfe, sondern in Bezug auf andere Fälle.“ (Einr\_04, 16-16)

Auch an anderer Stelle wurde von Konflikte zwischen Jugendamt und Eltern bzw. Einrichtungen berichtet, bei denen die Bewilligungen von Hilfen abgelehnt oder über Gebühr verzögert wurden. Eine Beschwerdeführerin berichtete zum Beispiel folgendes:

„Das Problem war eigentlich ein Problem mit meiner Tochter. Meine Tochter ist aus erster Ehe und es gab verschiedene Probleme, die hier in der Familie aufkamen. Schwierigkeiten in der Pubertät. Meine Tochter ist in jugendpsychiatrischer Behandlung und da, ja, sind wir eigentlich gegen Wände gelaufen, es wurde 2 Jahre lang wirklich schwierig. Alles Mögliche kam mit ins Spiel, Alkohol und Drogen und wir haben eigentlich Hilfe vom Jugendamt erwartet, wir haben eine Familienhilfe beantragt. (...) da war dann eine Mitarbeiterin in dem Jugendamt hier in der O-Stadt. Und ich glaube nach ungefähr einem Jahr hatten wir immer noch keine Familienhilfe, da es immer wieder an Formalitäten gescheitert ist und sie dann meinen Mann und mich, beide, da haben wollte zu einer letzten Frage, die man telefonisch nicht klären konnte. Wir sind selbstständig, wir haben Öffnungszeiten von 7 – 20 Uhr, und zu der Zeit waren alle Aushilfen krank, also mussten wir die Dienste gemeinsam abdecken und konnten nicht gemeinsam im Jugendamt erscheinen. Ich habe dann angeboten, dass sie zu uns ins Geschäft kommt, doch das wollte sie nicht. Das war der letzte Kontakt, den wir hatten. Bis dann diese Nachricht über die Ombudschaft kam. Ich habe erst gedacht, nee das schaffen wir schon so, habe dann aber auch gemerkt, alleine wird es schwierig und habe dann Kontakt aufgenommen. Und daraufhin dann nochmal Kontakt zum Jugendamt aufgenommen.“ (Erwa\_05, 6-18)

Neben Konflikten um die Gewährung von Hilfen zwischen Jugendamt und Antragstellern, wurden auch andere Fälle geschildert, in denen es zwischen allen Beteiligten (Einrichtung,

Eltern und Jugendamt) zu Unstimmigkeiten über den weiteren Hilfeverlauf kam. Dazu exemplarisch eine der befragten Ombudspersonen:

*„Es war dann so, dass die Mutter gerne wollte, dass der Junge aus der Einrichtung herausgenommen wird und anderweitig untergebracht wird mit einem intensiveren therapeutischen Angebot und das Jugendamt hat sich auf so ein Gespräch eben nicht eingelassen. Die haben gesagt wir warten jetzt erstmal das Sorgerechtsverfahren ab. Die betreffende Einrichtung in X-Stadt, die wollte den Jungen natürlich halten, also die waren auch nicht auf der Suche nach einer anderen Einrichtung und die Mutter wollte das dann mit Hilfe ihrer Anwältin durchsetzen. So.“ (Ombu\_02, 56-56)*

Schließlich wurde auch noch von einem innerorganisatorischen Konflikt berichtet, bei dem Amtsvormundschaft und ASD innerhalb des Jugendamtes unterschiedliche Vorstellungen über den weiteren Hilfeverlauf hatten. Es handelte sich dabei um einen unbegleiteten minderjährigen Flüchtling, bei dem die Hilfe über das 18. Lebensjahr hinaus verlängert werden sollte. Der Vormund beschrieb dann den weiteren Verlauf wie folgt:

*„Ich wollte als Vormund für meinen Mündel etwas haben. Also wie Eltern etwas beantragen, so beantrage ich ja auch für Mündel etwas. Und ich hatte die Schwierigkeit, dass ich unter einem Dach des Jugendamtes dann mit einer anderen Abteilung dann sozusagen ein „Nein!“ bekommen habe, wo ich doch sagte, das kann aber auch ein „Ja!“ sein, für die Hilfe. Da haben wir mehrmals drüber gesprochen und dann sagte die Kollegin, sie will da jetzt nicht weiter drüber sprechen, das bleibt für sie so. Und für mich wäre ja dann nur noch der Klageweg gewesen und ich wollte es aber kollegial entscheiden. Und nicht über die Klage innerhalb des Hauses. Das war nicht der Weg den ich wollte. Ich fand das dann über die Ombudschaft, dann schon einen Weg, um nochmal die Bedürfnisse des Jugendlichen sachlich und neutral durch eine andere Person deutlich zu machen.“ (JA\_01, 18-18)*

Damit wird deutlich, dass im Kern der meisten Konflikte die Frage der (Weiter-)Bewilligung oder Ausgestaltung von Hilfen steht. Es handelt sich also überwiegend um Konflikte zwischen Antragsteller (Eltern/Vormund/Jugendliche) und Leistungsgewährer (Jugendamt) nur zu einem geringen Teil richten sich die Beschwerden gegen Einrichtungen. Von Konflikten zwischen Jugendämtern und Einrichtungen wird in den Interviews kaum berichtet, wobei allerdings darauf hingewiesen wird, dass Einrichtungen Eltern empfehlen, sich an die Ombudschaft zu wenden.

### **3.2.2 Beratungsverlauf**

Bereits die Abschnitte 3.1.3 und 3.2.1 haben deutlich gemacht, dass die Komplexität der Fälle, damit auch Zeitraum und Häufigkeit der Kontakte, stark variieren. Mitunter hat sich der Kontakt zur Ombudschaft mit einem Anruf und der entsprechenden Information erledigt, mitunter dauert er wenige Wochen, mitunter dauert die Bearbeitung des Falls aber auch mehreren Monate, oder wie es ein jugendlicher Beschwerdeführer formulierte: *„Also das hat auf jeden Fall ein halbes Jahr gedauert.“ (Jugendl\_03, 13-14)*

Genauso wie die Dauer, variiert natürlich auch die Kontakthäufigkeit. Sofern der Fall nicht ohnehin bereits durch die Beratungsstelle geklärt wird, reicht das Spektrum von, *„es gab drei Treffen, zwei Telefonate bestimmt, so acht E-Mail Kontakte und dann hatte ich ihr die Unterlagen mit gegeben, die sie geprüft hatte“ (Erwa\_02, 38-39)*, bis *„das waren so viele (Kontak-*

te, d. Verf.), das kann ich so genau nicht sagen. Das waren bestimmt 30-40 Kontakte. Mindestens. Der (Fall, d. Verf.) war zeitintensiv“ (Ombud\_06, 25-28).

Es ist daher nur natürlich, dass auch der Beratungsverlauf und in ihm die Rolle der ehrenamtlichen Ombudspersonen fallspezifisch variiert. Natürlich spielen dabei auch die Person und der Typ der Ombudsperson eine Rolle. Grob lassen sich jedoch aus den Interviews heraus drei Varianten identifizieren, wie die Rolle der ehrenamtlichen Ombudsperson ausgestaltet sein kann: Berater, Coach und Begleiter.

So hob zum Beispiel eine Ombudsperson, die eine junge Beschwerdeführerin beraten hatte, im Interview besonders ihre beratende Funktion hervor:

*„Im Grunde genommen war unsere Aufgabe, der jungen Dame die Wege aufzuzeigen, die Möglichkeiten aufzuzeigen. Also wenn du von zu Hause weg möchtest und wenn du Jugendhilfe beanspruchen willst, was musst du dann machen, welche Schritte, welche Institutionen auch Sozialamt und so weiter, sind da noch einzubeziehen. (...) auf fachlicher Ebene sind wir da, haben wir da Rat gegeben. Das andere war eher, ja sagen wir mal, ja, beratend im Sinne von so Lebensberatung. Was ist dir denn wichtig, wo willst du wirklich hin, warum hältst du das zu Hause nicht aus, welche Vorteile hast du auch wenn du zu Hause lebst z.B., welche Vorteile hast du wenn du jetzt plötzlich eine eigene Bude hast? (...) Das war eher Lebensberatung, dann an der, an den Stellen dann auch wichtig. Also einmal die fachliche Sache, im Sinne von was ist wirklich möglich, welche Institutionen brauchst du, wo musst du hingehen, wo brauchst du welche Bescheinigungen, usw.? Auf der anderen Seite aber auch eher eine persönliche Beratung im Sinne von Entscheidungshilfen.“ (Ombud\_05, 56-65)*

Von einer erwachsenen Beschwerdeführerin wurde hingegen eher die zweite Rolle, die es Coaches, beschrieben, die sie sehr hilfreich fand:

*„Was toll war, die Frau G. (Ombudsperson, d. Verf.) hat mich, ich hab sie ja nie getroffen, ich hab ihr das erzählt und dann hat sie mich eigentlich so gecoached. Sie hat gesagt es gibt zwei Möglichkeiten, nämlich, dass sie selber mit auf die Bühne kommt und dann sagt sie, ist es aber meistens so, dass die Leute schon so in einer Hab-Acht-Stellung sind. Besser ist es eigentlich erst mal, den Weg des geringeren Widerstandes zu gehen. Und da hat sie mich dann eben so durchgecoached, wie ich an Gespräche heran gehen kann, vielleicht auch schon mal fallen lassen kann, ‚Joa ich glaube aber, die Ombudschaft ist da nicht ihrer Meinung‘, um quasi zu zeigen, man ist informiert, man lässt sich auch nicht einfach in die Ecke drängen. Und da hatte ich zwei, drei Telefonate mit ihr. Ich habe es dann alleine ohne sie hingekriegt, aber es war einfach unheimlich viel wert, dass sie mir den Rücken gestärkt hat. (...) Und das ich wusste, wenn ich nicht alleine durchkomme, gibt es dann Plan B.“ (Erwa\_03, 15-19)*

Die dritte Rolle, die des Begleiters, wird wiederum von einer erwachsenen Beschwerdeführerin beschrieben. Diese gibt an, dass sie in einem ersten Schritt zusammen mit der Ombudsperson überlegt habe, *„wie könnte so ein Gespräch mit dem Jugendamt ablaufen, welche Themen könnte ich ansprechen, und sie hat sich bereit, erklärt auch gewisse Dokumente zu lesen die im Sorgerechtsprozess entstanden sind, um da ihre Einschätzung abzugeben, wie ihrer Meinung nach ein Jugendamt auf diese Schriftstücke hätte reagieren müssen, da quasi diese Ombudsperson selbst im Jugendamt gearbeitet hat, bevor sie als Ombudsperson geworden ist, dass war halt wichtig für mich. Dann gab es ein Gespräch mit dem Jugendamt, da hat die Begleitperson mir zuallererst Sicherheit gegeben und dem Jugendamt signalisiert ich komme jetzt in Begleitung und eben nicht ungeschützt. Gesprochen*

*habe die meiste Zeit ich, das ist ja Sinn und Ziel mich zu stärken gegenüber dem Jugendamt und nicht mich an der Hand zu nehmen. Die machen [nicht] alles, sondern schon, dass ich das dann halt mache. Manchmal wurde das Jugendamt/ der Mitarbeiter ausfallend oder pampig im Gespräch, da hat die Ombudsperson auch eingegriffen und ihn auf seine Fachlichkeit hingewiesen und das er sachlich bleiben möchte.“ (Erwa\_02, 19-20)*

Dabei - das sei an dieser Stelle nur am Rande erwähnt, weil es indirekt auch zum Inhalt des nächsten Kapitels überleitet - stößt die einseitige Parteinahme für die Position des Beschwerdeführers, auf Seiten des Konfliktgegners – hier: das Jugendamt – nicht immer auf Gegenliebe. Wobei auch diese Position durchaus nachvollziehbar ist, auch wenn sich der Fall selbst aufgrund von persönlichen Schilderungen immer nur bedingt nachvollziehen lässt.

*„Ich finde, dass man sich auch meine Sicht der Dinge, hätte anhören können. Sie hatte natürlich spezielle Fragen. Diese Fragen habe ich denen auch beantwortet, aber sie hat dann sofort eine Bewertung vorgenommen und hat somit der Mutter das Gefühl gegeben, dass sie auf einer absolut richtigen Bahn ist. Auch wenn ich jetzt sagen muss, dass es kein richtig oder falsch gibt, und wir wollen auch gar nicht die Mutter außen vor lassen, aber es war einfach eine unglücklich Situation, weil sie dann einen Misskredit geschaffen hat, gegenüber dem Jugendamt.“(JA\_05, 42 – 42)*

Die Aussagen zum Beratungsverlauf machen überdeutlich, dass die Rolle der Ombudschaft von den einzelnen Ombudspersonen sehr unterschiedlich gefüllt wird. Das Spektrum reicht hier vom Berater über den Coach zum Begleiter. Die Frage, die im Rahmen der Interviews allerdings unbeantwortet bleibt, ist die nach den Kriterien, nach denen eine solche Rollenübernahme erfolgt. Ist sie typenabhängig und jeder nimmt sie so wahr, wie er sie wahrnehmen möchte? Ist sie abhängig vom individuell verfügbaren Zeitvolumen? Denn natürlich ist es aufwändiger, jemand zu einem Jugendamt zu begleiten, als ihm nur telefonisch Tipps zu geben, wie er sich in einem solchen Gespräch verhalten soll. Wie stellt man sicher – salopp formuliert –, dass die eingenommene Rolle zum Fall passt? Und wer stellt das sicher?

### **3.2.3 Ergebnisse der ombudschaftlichen Unterstützung**

Wie sind die beratenen Fälle gelaufen bzw. wie waren die Ergebnisse der ombudschaftlichen Unterstützung? Konnte der Konflikt gelöst oder zumindest entschärft werden? Wird die ombudschaftliche Unterstützung von den Beschwerdeführern positiv beschrieben? Solche Fragen stehen nun im Vordergrund des nächsten Abschnitts. Vorab ist dabei zu konstatieren, dass quer über alle Aussagen hinweg, sowohl die Beschwerdeführer als auch die ehrenamtlichen Ombudspersonen mehrheitlich angaben, die Ergebnisse der Beratungen seien im Sinne der Beschwerdeführer überwiegend positiv gewesen, wobei sich die positiven Rückmeldungen sowohl auf das Ergebnis (d.h. jemand hat das angestrebte Ziel erreicht), als auch, wie in den vorangegangenen Abschnitten bereits angeklungen ist, auf den Prozess beziehen kann (d.h. jemand hat zum Beispiel das angestrebte Ziel nicht erreicht, kann aber nach dem Beratungsprozess das erreichte Ergebnis akzeptieren). Dies mag nun allerdings durchaus dem Zustandekommen des Untersuchungssamples geschuldet sein (vgl. die Hinweise am Beginn des Kapitels), zumal nur rund ein Drittel bis die Hälfte der Beschwerdeführer sich für ein Interview zur Verfügung gestellt haben, so dass die Antworten möglicherweise ein verzerrtes Bild wiedergeben. Dennoch muss man auf der Grundlage der qualitativen Daten festhalten, dass das System Ombudschaft Jugendhilfe NRW in seiner Funktion über-

wiegend als erfolgreich eingeschätzt wird. Aus der Summe der Aussagen, die insbesondere das positive Ergebnis hervorheben, exemplarisch zwei Aussagen von Beschwerdeführern:

*„Naja, er (die Ombudsperson, d, Verf.) hat uns dahin gehend beraten, er hat halt wirklich konkret gesagt, was das Jugendamt darf und was nicht. Viele Dinge, die wir gar nicht gewusst haben. Und im Endeffekt haben wir wirklich diese Familienhilfe dann bekommen.“ (Erwa\_05, 40-40)*

Auch im zweiten Fall führte die Einbeziehung der Ombudstelle im Ergebnis zu einer Weitergewährung der Hilfe. Auf die Frage, zu welchem Ergebnis der Prozess denn geführt habe, erfolgte die Antwort: *„Ja es wurde dann hinterher genehmigt, also nochmal die ambulante Hilfe nach 41, nochmal für drei Monate.“ – „Das war auch das, was sie angestrebt haben?“ – „Das war auch das, was ich angestrebt hab, dass er also nicht mehr in eine Gemeinschaftsunterkunft muss dann, sondern verselbstständigt werden konnte. Aber dann über das 18. Lebensjahr hinaus.“ (JA\_01, 41-44)*

Wie eben schon erwähnt, gibt es aber auch eine Reihe von Befragten, die eher den Beratungsprozess selbst als Erfolg verstehen, exemplarisch hierfür folgende Aussage:

*„Ich fand, das überhaupt alles sehr schnell ging, dass man einen Ansprechpartner hatte. Der Ansprechpartner war fachkundig, auf jeden Fall und überhaupt die ganze Zusammenarbeit war sehr verlässlich, kann ich nicht anders sagen. Ich wüsste da jetzt nicht irgendwie was Negatives.“ (Einr\_04, 59-60)*

Mitunter mischen sich aber auch kritische Untertöne in die Antworten der Befragten, so etwa bei einer Beschwerdeführerin, die auf die Frage, ob denn nun der Unterstützungsprozess ihren Vorstellungen entsprochen habe, antwortete:

*„Jaein, also ich war zuerst sehr positiv überrascht mit dem Engagement mit der die Ombudschaft herangegangen ist, auch wie schnell es war mit der ersten Kontaktaufnahme, wie schnell das nächste Gespräch auch von denen wieder anvisiert wurde, wie schnell mir die Kontaktperson zu Seite gestellt wurde, die sich mit mir getroffen hat. Da war ich sehr positiv überrascht und wie ernst man mein Anliegen genommen hat. (...) Rückblickend hätte ich mir aber noch viel mehr Unterstützung gewünscht, (...) es war ein Gespräch mit dem Jugendamt F-Stadt eingeräumt, wo mein Exmann lebt, wo ich die Ombudschaft gerne mitnehmen wollte, um mich da halt auch zu vertreten, und da hat mein Exmann gesagt, nein wenn ich jemanden mitbringen wollte, würde das Gespräch platzen (...) und da hat die Ombudschaft gesagt, ‚fahren sie lieber alleine hin‘. das fand ich halt auch schade, dass die Ombudschaft da halt den Kopf runterzog und sich gescheut hat und nicht klar gesagt hat, dass dies mein gutes Recht ist, sich im Gespräch mit dem Jugendamt zu begleiten und sich unterstützen zu lassen. (...) Letztendlich habe ich den Termin alleine gut hingekriegt. Ich hätte mich trotzdem etwas besser gefühlt wenn jemand dabei gewesen wäre. (...) Das, was wirklich hilfreich war, in diesem Prozess, war das jemand Außenstehendes, der vorher von dem ganzen Fall nichts wusste, mich als glaubwürdig einstufte, (...) das war psychologisch echt das Wichtigste für mich.“ (Erwa\_02, 27-30)*

Es gibt allerdings auch eine Schilderung, bei der die Beschwerdeführerin den Prozess aus ihrer Sicht als nicht gelungen beschreibt. Diese Schilderung soll an dieser Stelle nicht unterschlagen werden, weil sie deutlich macht, welche Gratwanderung es mitunter bedeutet, die Fronten zwischen den Konfliktgegnern auszuleuchten, ohne dabei selbst Partei zu werden und damit das vom Beschwerdeführer entgegengebrachte Vertrauen zu verspielen. Die Be-

schwerdeführerin, schildert den Prozess, der letztlich abgebrochen wurde, aus ihrer Sicht wie folgt:

*„Gut, dann hatten wir das Gespräch mit der Ombudschaft, die Unterstützung, und da hatte ich das Gefühl, dass sie (die Ombudsperson, d. Verf.) sich auf Seiten des Jugendamts gestellt hatte (...). Sie hatte sich dann wohl mit dem Jugendamt unterhalten und ich hatte das Gefühl, dass sie sich auf einmal, also gegen, also anderer Meinung wohl war, ohne mir das genau zu begründen. (...). Und ich wusste aber zu diesem Zeitpunkt gar nicht, dass sie das alles schon abgeklärt hatte, hatte aber mit dem Jugendamt bereits in dieser Hinsicht schon irgendetwas besprochen und ich hab mich da einfach hintergangen gefühlt. Wo ich mir dann sagte, wo ich mir gedacht habe, hätte die Dame von der Ombudschaft den Bericht gelesen, wäre auf mich zugekommen, hätte mit mir gesprochen, hätte ich einige Sachen noch erklären können. Mit diesen Gedanken ist sie dann wohl in das Gespräch gegangen. Ich hatte das Gefühl, dass sie sich hat einlullen lassen, von dem Jugendamt. (...) Ich hatte auch das Gefühl, dass die Bereitschaft eher dahin tendierend ist, dem Jugendamt zu helfen, dass es (die Hilfe, d. Verf.) nicht weiter bewilligt wird. Sie hatte mich gefragt, ob es nicht besser wäre, das zu beenden (gemeint ist hier die Unterstützung durch die Ombudschaft, d. Verf.). Da habe ich gesagt, unter diesen Umständen möchte ich das gerne beenden. Also ich hätte es nicht von selber beendet, wenn man mir andere Hilfestellungen angeboten hätte.“ (Erwa\_01, 20-24)*

Auf die direkte Nachfrage, was die Ombudschaftsperson denn hätte besser machen können, fährt sie fort:

*„Also, wenn man so eine kompetente Person hat, die sich mit Kindern so gut auskennt, dann würde ich ganz dringend, ich wäre da sehr dankbar drum gewesen, (...) sich erstmal neutraler ein eigenes Bild zu machen. Ist es notwendig für das Kind oder ist es tatsächlich nicht notwendig? Aber das jetzt vielleicht von mir auch zu viel verlangt, schließlich findet das, wie sie mir auch ganz klar und deutlich zu verstehen gegeben hat, auf freiwilliger Basis statt. Ich fand das auch nicht schön, dass man mir dann gesagt hat, dass man die Zeit für mich verschwendet hat. Das sei alles auf freiwilliger Basis geschehen und ehrenamtlich und ich hätte wohl viel Zeit gekostet. Das tut mir dann natürlich auch leid.“(Erwa\_01, 25 – 26)*

Zusammenfassend lässt sich damit feststellen, dass die Ergebnisse der ombudschaftlichen Beratung von den Beschwerdeführern mehrheitlich als positiv bewertet werden, sowohl was das Ergebnis des Prozesses angeht, als auch, was dessen Verlauf betrifft. Allerdings wird gerade bei der Beurteilung des Prozessverlaufs auch deutlich, dass hier oftmals ein sehr sensibles Vorgehen der ehrenamtlichen Ombudsperson gefordert wird, eben weil es sich dabei um Prozesse handelt, die von den Beteiligten oftmals auch sehr emotional geführt werden. Davon unberührt bleibt die Frage, ob das System der Ombudschaft Jugendhilfe NRW dem auch tatsächlich nachkommen kann und will, was an Erwartungen seitens der Beschwerdeführer an sie herangetragen wird. Mit solchen, eher konzeptionellen Fragen, wird sich das nächste Kapitel nun etwas eingehender beschäftigen.

### **3.3 Das Gesamtkonzept der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

Nachdem in Kapitel 3.1 zunächst die ehrenamtlichen Ombudspersonen mit ihren Kompetenzen und Motiven im Vordergrund standen, wobei diese Einschätzungen vor allem auf den

Selbstschilderungen der ehrenamtlichen Ombudsleute aufsetzten, fokussierte Kapitel 3.2 vor allem konkrete Fallkonstellationen, -verläufe und -ergebnisse. In diesem Abschnitt soll nun der Blick nochmals geweitet werden, insofern als nun das folgende Kapitel vor allem die Absicht verfolgt eine Einordnung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in einen größeren Gesamtzusammenhang zu ermöglichen. Dazu soll in einem ersten Schritt nochmals auf die Fremdwahrnehmung der ehrenamtlichen Ombudsleute eingegangen werden, um dann das Gesamtkonzept sowie die Arbeitsorganisation innerhalb des Gesamtsystems nochmals näher in den Blick zu nehmen und zu fragen, wo in diesem Zusammenhang noch konzeptionelle Schwachpunkte bestehen.

### 3.3.1 Kompetenzen, Standards und konzeptionelle Fragen

Wie bereits mehrfach erwähnt, besteht die Ombudschaft Jugendhilfe NRW neben der Beratungsstelle in Wuppertal auch aus einer Gruppe ehrenamtlicher MitarbeiterInnen, die als Ombudsleute vor Ort fungieren. Da diese Ehrenamtlichen eine zentrale Rolle im System der Ombudsstelle spielen und das Bild der Ombudschaft in NRW wesentlich mitprägen, wurde bei allen Interviews, die nicht mit Ombudsleuten geführt wurden, danach gefragt, wie die Befragten die ehrenamtlichen Ombudspersonen wahrgenommen haben. Diese Fremdperspektive kann also teilweise in Ergänzung zu der bereits in Abschnitt 3.1 dargestellten Selbstperspektive der ehrenamtlichen Ombudsleute gelesen werden, ist aber insofern wichtig, als sie nochmals einen „Gegencheck“ zur Selbstwahrnehmung der Ombudsleute ermöglicht. Der auffälligste Befund war dabei, dass die Qualifikation beziehungsweise wahrgenommene Kompetenz der ehrenamtlichen Ombudsleute von den anderen Befragten als ausnahmslos hoch eingeschätzt wurde. So findet sich beispielsweise im Interview mit einem Jugendamtsmitarbeiter die Aussage:

*„Ich fand es sehr gelungen, da ich die Ombudsperson als eine Person erlebt habe, die eine Idee zum System Jugendhilfe hatte. Dies ist sicher sehr hilfreich, in einem Wust, wo ganz viele Emotionen drinstecken, schon noch eine Idee zu haben, wer was entscheidet und wer für welche Verantwortung auch wie gefragt werden muss. Dass er nicht jemand war, der sich auch erst mal neu in das System eindenken muss. Sonst wäre es auch für die Kinder nicht mehr jemand gewesen, der klar erlebt worden wäre, sondern auch jemand, der irgendwie zwischen allen hin und her geschleudert worden wäre. Das fand ich sehr qualifiziert.“ (JA\_03, 25-26)*

Offensichtlich bestand dieser Eindruck nicht nur bei MitarbeiterInnen aus Jugendämtern, wie die folgende Aussage des Mitarbeiters einer Einrichtung belegt:

*„Sie (die Ombudsperson, d. Verf.) wusste wovon sie spricht, sie hat die Paragraphen im Kopf gehabt. Das war alles gar kein Problem. Sie kam ja auch aus der Jugendhilfe, ne? Das war ganz praktisch. Ich glaube es wäre schwieriger gewesen, wenn das jemand aus einem anderen Arbeitsfeld gewesen wäre. Aber sie kam halt aus der Jugendhilfe und sie wusste wovon sie spricht. Da musste man nicht irgendwie noch etwas aus der Schublade holen oder etwas erklären, gar nicht.“ (Einr\_04, 79-82)*

Auch auf Seiten der Beschwerdeführer waren die Einschätzungen zur Kompetenz ähnlich, so antwortete etwa ein erwachsener Beschwerdeführer auf die Frage, ob er die Ombudsperson als kompetent erlebt habe:



*„Ja, sehr kompetent, also wirklich sehr kompetent. (...), ganz tolle Frau, sehr einfühlsam, warmherzig, hilfsbereit und wirklich uneigennützig und dann eben noch die fachliche Seite. Jahrelang hat sie im Jugendamt gearbeitet und jahrelang war sie in schwierige Fällen involviert (...). Menschlich und fachlich war diese Person sehr kompetent.“ (Erwa\_02, 31-32)*

Generell wird deutlich, dass die Kompetenz der Ombudspersonen auch in der Außensicht als sehr hoch eingeschätzt wird. Selbst- und Fremdwahrnehmung scheinen sich in diesem Punkt also zu decken. Da in diesem Kapitel aber vor allem das Gesamtkonzept der Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf dem Prüfstand steht, stellt sich vor diesem Hintergrund nun die Frage, ob Fortbildungsbedarfe seitens der ehrenamtlichen Ombudspersonen bestehen. Oder anders formuliert: Bringen die Ombudsleute die Kompetenzen, die sie für ihren Unterstützungsauftrag benötigen, bereits mit oder müsste hierfür ein Fortbildungsangebot geschaffen werden? Und dem noch vorgelagert: Welche Fortbildungsangebote kann die Beratungsstelle in Wuppertal den Ombudsleuten machen (bzw. macht sie ihnen bereits)?

Zunächst gaben alle Ombudsleute an, dass – abgesehen von den vierteljährlichen Ombudstreffen (vgl. Kapitel 3.3.3), denen vereinzelt ein Fortbildungscharakter zugesprochen wurde – keine Fortbildungen im klassischen Sinne über die Beratungsstelle angeboten werden, die dazu dienen, die Ombudspersonen auf Ihre Arbeit vorzubereiten beziehungsweise weiterzubilden. Doch entscheidend in diesem Zusammenhang ist eher die Frage, ob überhaupt ein Fortbildungsbedarf besteht – von den Ombudspersonen wurde das unisono verneint. Vermutlich ist dies darauf zurückzuführen, dass nur solche Personen für ein Ehrenamt als Ombudsmann/-frau angefragt werden, die bereits über hinreichende Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe verfügen. (vgl. hierzu Kap. 3.1.1). Interessant ist allerdings an dieser Stelle der kritische Hinweis aus einem Interview mit einer Ombudsperson, der auch eine konzeptionelle Frage mit beinhaltet:

*„Und da muss ich ganz persönlich sagen, dass das ja auch immer so nach außen dargestellt worden ist, dass dann die Ombudsleute qualifiziert worden wären. Ich fühle mich nicht qualifiziert. Aber das mag daran liegen, dass ich auch schon viel hatte. Und ich habe aber die Arbeit der Zentralstelle bislang auch nicht als qualifizierend wahrgenommen, sondern die sind einfach, die sind im Alltag drin, sind im Aufbau inbegriffen. Das ist sicherlich der Anspruch und das muss er auch sein und das sollte er sicherlich auch sein - begrenzt. Weil immerhin werden ja auch nur Fachleute angesprochen, wo man dann auch davon ausgehen darf, dass wir auch einiges mitbringen an Beratungskompetenz, an Fachkompetenz, an Know-how und das halt auch vielleicht so eine Sache ist, die nicht so hoch gehängt werden muss, aber es wird nach außen hin immer so getönt. Da habe ich persönlich mich nie so richtig wohl bei gefühlt, dass ich jetzt als Ombudsfrau denn unheimlich ausgebildet worden wäre. Das bin ich definitiv nicht. Das was ich hier einbringe, das habe ich von woanders her. Und das ist auch gut so, weil sonst wäre das schwierig geworden. Also wer in diese Arbeit einsteigt und keine selbstreflexive, keine Beratungskompetenz hat, nicht über systemisches Denken verfügt, der kann eigentlich nur begrenzt beraten. Das kann einem die Ombudsstelle auch nicht beibringen. Also ich finde den Anspruch auch hinterfragenswert. Und wenn dieser Anspruch aufrechterhalten wird, dann sollte man tatsächlich überlegen, wie schult man Ombudsleute. Ich habe keine Schulungen, also ich war nicht dabei, habe keine erlebt.“ (Ombu\_03, 82-83)*

Hier wird also durchaus kritisch angefragt, ob das System Ombudschaft Jugendhilfe NRW nach außen nicht ein anderes Bild abgibt, als es tatsächlich einlösen kann. Damit wird jedoch auch die Frage nach grundsätzlichen Arbeitsweisen und Standards bzw. konzeptionel-

lem Handeln allgemein virulent. Dabei interessiert an dieser Stelle weniger das Was (d.h. der Ablauf der Beratung und die konkreten Handlungsschritte), denn dieses ist bereits in den Abschnitten 3.1.3 und 3.2.2 behandelt worden, als vielmehr das Wie (d.h. nach welchen konzeptionellen Standards wird beraten und lassen die Rahmenbedingungen deren Umsetzung überhaupt zu). Wie schon mehrfach angedeutet, sind die befragten Nicht-Ombudsleute auffallend zufrieden mit dem Vorgehen der jeweiligen Ombudsperson, mit der sie es zu tun hatten. Nahezu alle Befragten gaben ferner an, dass die Ombudsleute sehr gut über die einzelnen Fälle informiert waren. Das bedeutet vermutlich, dass die Informationen, die eine Ombudsperson im Vorfeld durch die Beratungsstelle in Wuppertal erhält, relativ hohen Standards genügen.

Wenn man jedoch konzeptionellen Fragen nachgeht, dann sind es häufig die kritischen Anmerkungen, die weiterhelfen, das Gesamtsystem fortzuentwickeln. Vor diesem Hintergrund ist zum Beispiel die Aussage eines Jugendamtsmitarbeiters interessant, der seinen Finger „in die Wunde“ legt, als er danach gefragt wird, ob die Ombudsleute seines Erachtens hinreichend für ihre Aufgabe qualifiziert und vorbereitet wären:

*„Qualifiziert, glaube ich, ja. Die hat sich auch vorgestellt und gesagt, was sie für eine Ausbildung gemacht hat. Das weiß ich aber nicht mehr. Aber ich meine, sie kannte sich schon mit der Pädagogik gut aus. Ich meine, dass sie selber auch Sozialarbeiterin ist. Ich weiß nicht, wie die da geschult werden. Ich weiß nicht, was die Menschen, die dort arbeiten, selber für eine Idee davon haben, wie sie den Menschen helfen. Wenn man das wirklich als Anwältin einer bestimmten Person sieht, kann das schnell in eine Richtung rutschen. Aber wenn ich mich als Vermittler zwischen dem öffentlichen Träger oder dem freien Träger und den Eltern/ dem Kind sehe – da habe ich bei ihr ein bisschen etwas vermisst. Ein bisschen mehr Neutralität und, wie gesagt, das war eher anklagend. Das war auch, glaube ich, eine etwas ältere Dame. Nach dem Motto „ich habe die Erfahrung und ich werde dir, jungen Burschen, erst mal erzählen, wie das geht“, ein bisschen den Wind aus dem Segel nehmen. Grundsätzlich glaube ich, haben die eine gute Ausbildung. Die gucken wahrscheinlich auch darauf wer da rein kommt. Allerdings, glaube ich zumindest, bei der Person fehlte es ein wenig an der Neutralität.“ (JA\_05, 47-48)*

Was der Mitarbeiter des Jugendamts hier kritisch hinterfragt ist nicht die fehlende Kompetenz der Ombudsperson, sondern eine für ihn konzeptionell offensichtlich unbeantwortete Frage, wenn er nämlich sagt: „Ich weiß nicht, was die Menschen, die dort arbeiten, selber für eine Idee davon haben, wie sie den Menschen helfen.“ Nun sind bereits in Kap. 3.2.2 die unterschiedlichen Rollen angesprochen worden, die die ehrenamtlichen Ombudsleute im Prozess einnehmen können, doch wenn man, wie in diesem Kapitel, nach dem Wie fragt, kann jede dieser drei Rollen, je nachdem, ob sich die Ombudsperson als Anwalt eines Beschwerdeführers oder als Vermittler zwischen zwei Instanzen sieht, sehr unterschiedlich ausgefüllt werden. Leider finden sich zu Haltung und Selbstbild der Ombudsleute in den Interviews nur wenige Aussagen, so dass die eben angeführte Interviewpassage nicht ohne Weiteres verallgemeinerbar ist. Sie kann dennoch als Indiz dafür gewertet werden, dass die Rolle der Ombudspersonen und das konzeptionelle Verständnis der Ombudschaft NRW für Außenstehende nicht klar konturiert ist, auch wenn das Handeln der Ombudspersonen überwiegend positiv beschrieben wird, was vor allem durch ein hohes Maß an Transparenz und Verlässlichkeit bedingt sein dürfte.

Neben dem Leitbild der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bzw. dem Selbstbild der Ombudsleute, ist eine weitere konzeptionelle Frage, die nach der Zahl der Ehrenamtlichen, die not-

wendig ist, um das Gesamtsystem der Ombudschaft aufrecht zu erhalten, vielleicht sogar auszubauen, und die angefragten Fälle weiterhin auf hohem Niveau zu beraten. Diesbezüglich sind sich die Ombudsleute zunächst einig, dass es nicht genug Ehrenamtliche für ganz NRW gibt. Ein mehrfach vorgebrachter Hinweis war der, dass jeder einzelne von ihnen, bedingt durch die geringe Zahl an Ombudsleuten, oftmals lange Strecken zurücklegen müsse, um den jeweiligen Beschwerdeführern persönlich unterstützend zur Seite stehen zu können. Stellvertretend hierfür die Aussage einer Ombudsperson auf die Frage, ob es genügend Ombudsleute für ganz NRW gebe:

*„Natürlich nicht. Also jetzt kam eine Anfrage für X-Stadt, da hab ich gedacht, ohje, also ich hab geguckt, ne so [unverständlich] X-Stadt ist, weiß ich gar nicht so 120, 130 Kilometer von hier entfernt. Da hab ich etwas gezögert und gesagt, also wenn sich niemand anderes findet, bin ich bereit dazu. Oder dann die Idee, wenn vielleicht jemand aus der Nähe wäre, es war ein etwas komplizierterer Fall, dann kann man ja auch vielleicht mal zu zweit da sich abwechseln, so wegen der Fahrerei dann auch, ne, klar. Das wär natürlich ideal, wenn ich hier im Umkreis nur arbeiten könnte. Aber gut, Y-Stadt gestern war auch eine Strecke 100 Kilometer, wobei ich merke, ich mach das sehr gerne, uns auch nochmal in Einrichtungen vorstellen [unverständlich] sehr fruchtbares Gespräch mit den Erzieherinnen, Erziehern dort. Nein, wir brauchen dringend mehr Ombudsleute klar. Wobei ich skeptisch bin, ob wirklich eine große Zahl Ehrenamtliche gefunden wird, die Fachkräfte sind. Ich denke es geht nur (so), also es können Nicht-Fachkräfte nicht leisten diese Arbeit, das ist so. Also das ist meine Einschätzung.“ (Ombu\_04, 67-68)*

Wie am Schluss der Interviewpassage angesprochen, scheint die begrenzte Anzahl an hinreichend qualifizierten Personen, die auch noch genügend Zeit mitbringen müssen, ein limitierender Faktor für den Ausbau des Systems der Ombudschaft zu sein. Hierbei fällt auf, dass der Arbeitsaufwand von den Ombudsleuten selber mehrfach dahingehend beschrieben wird, dass die Arbeit als Ombudsperson mit einer hauptamtlichen Tätigkeit nur schwer zu vereinbaren wäre, wie das folgende Zitat exemplarisch zeigt:

*„Naja, ich denke – Beispiel gestern in Y-Stadt, da in der Jugendhilfeeinrichtung. Eine Mitarbeiterin dort sagte `Ah, das kann ich mir für meine Rentenzeit gut vorstellen, so eine Arbeit auch zu machen, aber jetzt nicht, wo ich im Beruf bin.´ Und ich denke, dass viele Menschen, die in der Jugendhilfe tätig sind, so belastet sind durch ihre Arbeit dort. Wenn dann vielleicht noch Kinder da sind, also man noch nen familiären Hintergrund hat. Also ich hätte es auch noch in meiner hauptberuflichen Zeit nicht leisten können, so eine ehrenamtliche Arbeit. Das geht erst jetzt.“ (Ombu\_04, 71-72)*

Wie schon mehrfach erwähnt, ist die Qualifikation der ehrenamtlichen Ombudspersonen im Moment relativ hoch, so dass Schulungen oder Fortbildungen bisher noch nicht nötig waren. Gleichzeitig ist es schwer vorstellbar, dass sich die Ehrenamtlichen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf Dauer mehrheitlich aus berenteten oder pensionierten Fachkräften rekrutieren. Nun scheint aber unter den befragten Ombudsleuten zugleich Konsens darüber zu herrschen, dass es, gemessen an der Nachfrage, zu wenige Ombudspersonen gibt bzw. dass die vorhandenen Ombudspersonen nicht gut über das Bundesland verteilt sind, was dafür spricht, mehr Ombudspersonen zu gewinnen, um die Lasten für alle besser zu verteilen. Damit ist man jedoch wieder bei einer konzeptionellen Frage angekommen, nämlich: Was muss/soll/kann die Beratungsstelle an Qualifizierung und Fortbildung für möglicherweise neu zu gewinnende Ombudsleute leisten, die vielleicht noch Qualifizierungsbedarfe mitbringen? Wie muss das Verhältnis zwischen der Anwerbung neuer Ombudsleute und der

„Pflege“ der schon zum System gehörenden austariert werden? Instruktiv ist in diesem Zusammenhang die abschließende Aussage einer Ombudsperson, die ebenfalls die Notwendigkeit einer Aufstockung der Zahl der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen sieht, aber implizit auch fragt, ob das mit den vorhandenen Ressourcen auch zu leisten ist. Gefragt nach den Perspektiven für das Gesamtsystem Ombudschaft Jugendhilfe NRW, antwortet sie:

*„Gut, einmal sicherlich die, eine vernünftige Finanzierung. Ja, dass also die Finanzierung gesichert ist, denke ich ist wichtig. Vermutlich müsste sogar eigentlich das hauptamtliche Büro auch nochmal verstärkt werden, also auch personell aufgestockt werden, denke ich mir, was ich so wahrnehme. Klar, die ehrenamtlichen Ombudsleute müssen verstärkt werden. Gut, Fortbildungen, ja vielleicht auch nochmal gucken, was hätten wir da gerne. Das kann man ja auch nochmal beim nächsten Gespräch vielleicht klären. Obwohl, ich denke, ich schätz die Kollegen als so fit ein, also wenn da Wünsche sind, werden die sicherlich auch geäußert werden.“ (Ombu\_04, 97-98)*

Vor dem Hintergrund der geführten Interviews lässt sich also zusammenfassend festhalten, dass das Kompetenzniveau der ehrenamtlichen Ombudsleute sowohl in der Selbst- als auch Fremdeinschätzung relativ hoch ist, ebenso aber, dass die Ombudschaft NRW nach Einschätzung der Ehrenamtlichen nicht über ausreichend Ombudspersonen verfügt, um der Nachfrage flächendeckend gerecht zu werden. Dies führt, wie ebenfalls gezeigt, zu einer Reihe von konzeptionellen Fragen nach dem Leitbild der Ombudschaft, aber auch nach der Rolle der Beratungsstelle in Wuppertal für die Rekrutierung und Qualifizierung weiterer Ombudspersonen. Vor allem darum soll es nun im folgenden Abschnitt gehen.

### **3.3.2 Öffentlichkeitsarbeit und öffentliche Wahrnehmung**

Fragestellungen zur Öffentlichkeitsarbeit lassen sich in zwei Unterpunkte gliedern: Neben der Öffentlichkeitsarbeit im „klassischen“ Sinne (des Managements der Kommunikation mit der (Fach-)Öffentlichkeit) fällt darunter auch die Anwerbung neuer Ombudspersonen. Letzteres ist eine Frage, zu der in erster Linie das schon bestehende Netz von ehrenamtlichen Ombudspersonen Antworten liefern kann. Von Jugendämtern und Einrichtungen liegen hierzu nur vereinzelte Aussagen vor.

Erstaunlicherweise wird die Frage danach, ob sie selber schon einmal direkt an der Anwerbung neuer Ombudspersonen beteiligt waren, von den befragten Ombudsleuten ausnahmslos verneint. Auffällig war jedoch, dass ein Großteil angab, eine Beteiligung an diesem Prozess für sich nicht generell auszuschließen, wie die folgende Interviewpassage beispielhaft belegt, bei der eine Ombudsperson danach gefragt wird, ob sie selbst schon an irgendeiner Form der Anwerbung neuer Ombudspersonen beteiligt gewesen sei:

*„Nein, nein. Das würde sich aber auch nicht unbedingt ausschließen und glaube ich, ist auch nicht das Problem, dass man das nicht tun kann. Habe ich aber interessanterweise bisher noch nicht gemacht.“ (Ombu\_10, 111-114)*

Obwohl es Versuche der Beratungsstelle gab, Ombudspersonen über Annoncen und Ausschreibungen zu gewinnen, scheinen diese Bestrebungen den ehrenamtlichen Ombudspersonen kaum bekannt. Nur so ist es zu erklären, dass eine andere Ombudsperson darauf hinweist, dass keine/r der aktuellen Ehrenamtlichen über eine offizielle Stellenausschreibung o.ä. akquiriert wurde:

*„Wenn ich jemanden kenne, wo ich sage, so der ist geeignet auf Grund seiner Kenntnis und seines Berufes, würde ich ihn natürlich darauf hinweisen und ihm sagen, wende dich da hin. Wir sind ja alle privat und persönlich angesprochen worden. Es hat da keine offizielle Ausschreibung gegeben.“ (Ombu\_06, 47-48)*

Auch wenn also die ehrenamtlichen Ombudsleute, den eigenen Aussagen zufolge, selbst keine neuen Ehrenamtlichen akquirieren, so heißt das noch nicht, dass sie keine Öffentlichkeitsarbeit für das Gesamtsystem Ombudschaft Jugendhilfe NRW im „klassischen“ Sinne betreiben: *„Also es ist immer auch ein bisschen Werbung für Ombudsleute, wenn ich so die Ombudschaft vorstelle.“ (Ombu\_04, 81-84)* Neben der Werbung „on the job“, finden sich in den Interviews zahlreiche Hinweise darauf, dass sich die ehrenamtlichen Ombudsleute auch in anderer Form an Werbeaktivitäten für das System der Ombudschaft beteiligen, zum Beispiel durch Verlinkungen auf Internetseiten, das Auslegen von Flyern, durch Informationsweitergabe und/oder durch Hinweise in Fachgremien. Exemplarisch sei an dieser Stelle die Aussage einer Ombudsperson herausgegriffen, die zu ihrer Beteiligung an der Öffentlichkeitsarbeit für die Ombudsstelle formuliert:

*„Das mache ich schon. Also das mache ich im Rahmen meiner Arbeit. Dass ich die Flyer mitnehme, dass ich darüber informiere an den Stellen, wo es sich anbietet. Also das ja, auf jeden Fall. Und auch überhaupt erst mal das Gespräch darauf bringe. Oder auch in Fachkreisen oder Fachgremien in denen ich bin. Klar.“ (Ombu\_10, 111-114)*

Einige Ombudspersonen stellen das System der Ombudschaft darüber hinaus auch in speziell zu diesem Zwecke organisierte Fach- und Infoveranstaltungen, zum Beispiel mit Jugendämtern vor. Genannt wurde hier unter anderem ein *„Workshop zum Thema Ombudschaft in NRW“ (Ombu\_03, 85-87)*. Als Teil ihres Engagements im Bereich Öffentlichkeitsarbeit sehen die Ehrenamtlichen, neben der Information über die Ombudschaft, auch die Beantwortung von Fragen zur Ombudschaft sowie das Zerstreuen von Vorbehalten und Misstrauen gegenüber der Ombudsstelle. Außerdem wurde mehrfach das Initiieren neuer Kooperationspartnerschaften genannt (vgl. z.B. *Ombu\_03, 85-87*). Dies alles sind Hinweise darauf, dass sich die ehrenamtlichen Ombudsleute in hohem Maße mit der Sache bzw. dem Gesamtsystem Ombudschaft identifizieren und die Werbung dafür, als Teil ihres ehrenamtlichen Engagements betrachten. Dennoch sehen die Ombudspersonen – wie schon beim „Anwerben neuer Ombudsleute“ – die Hauptverantwortung für die Öffentlichkeitsarbeit in den Händen der Beratungsstelle in Wuppertal. Der Eindruck, dass die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen diese Aufgabe auch wahrnehmen, wird nicht nur von vielen Ombudsleuten, sondern auch durch die Fachkraft einer Einrichtung bestätigt, die berichtet:

*„Und – nicht bezogen auf den Fall – haben wir dann die Ombudschaft (gemeint ist hier die Beratungsstelle in Wuppertal, d. Verf.) noch mal gebeten, sich im Fachkräftetreffen vorzustellen, weil wir das nämlich gut fanden, die Zusammenarbeit, und weil wir glauben, dass es viele Fälle demnächst geben wird, wo man jemanden braucht, der vermittelt. Das haben die dann auch gemacht.“ (Einr\_04, 42-42)*

Ein Indikator für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit ist unter anderem der Bekanntheitsgrad einer Organisation. In den Interviews wurde speziell nach einer Einschätzung zu diesem Punkt gefragt. Bei der Auswertung zu dieser Frage herrschte weitgehend Konsens darüber vor, dass am Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle noch zu arbeiten sei. Stellvertretend kann hierfür die folgende Äußerung stehen:

*„Also gerade was die Informationen über die Ombudschaft anbelangt, würde ich der Ombudschaft empfehlen, das vielleicht auch noch breiter gefächert zu machen; weil ich bin durch Zufall auf die Ombudschaft gekommen. Ich hatte überhaupt keine Informationen und Kenntnis davon, dass man so etwas in Anspruch nehmen kann. Es müsste mehr bekannt gemacht werden. Erst mal auf dieses Wort „Ombudschaft“ zu kommen, ne, ist so eine Sache. Gerade für die Jugendlichen müsste es mehr bekannt gemacht werden. Wir kommen vielleicht noch drauf, aber die Jugendlichen an sich, die die Hilfe brauchen, eventuell nicht.“ (Einr\_04, 67-68)*

Der Bekanntheitsgrad der Ombudschaft sagt jedoch noch nichts darüber aus, welches Meinungsbild – eher positiv oder eher negativ – in der (Fach-)Öffentlichkeit über das System herrscht. Aus den geführten Interviews ergibt sich hierzu kein einheitliches Bild, jedoch sind Tendenzen zu erkennen, wenn es um die Wahrnehmung durch freie Träger auf der einen und Jugendämter auf der anderen Seite geht: Nach Einschätzung der befragten Ombudsleute ist die Einstellung der Jugendämter zur Ombudschaft zunächst vielfach durch Vorbehalte und Skepsis, bis hin zu Argwohn und Misstrauen geprägt. Zum Teil konnten diese Vorbehalte aber während der Zusammenarbeit abgebaut werden. Auch bei freien Trägern fielen vereinzelt, auf die Frage, wie angesehen die Ombudschaft bei ihnen sei, Begriffe wie „Vorbehalte“ und „Ängste“. Mit großer Mehrheit wurde jedoch berichtet, dass die freien Träger der Ombudschaft sehr viel offener gegenüberstehen. Exemplarisch hierfür die folgende Interviewpassage einer Ombudsperson, die auf die Frage nach dem Image der Ombudschaft formuliert:

*„Also bei freien Trägern, sprich zum Beispiel bei den Heimträgern, in jedem Fall sehr positiv. Viele Fälle werden auch in Heimeinrichtungen initiiert und Jugendliche, auch Eltern, werden über Heimeinrichtungen auf diese Spur gebracht. Bei öffentlichen Trägern, sprich Jugendämtern – bislang ist es mir eigentlich immer gelungen auch Jugendämter dazu zu gewinnen mit mir zusammenzuarbeiten. Aber ich weiß das hier von meinem Heimatjugendamt, das ist ein ziemlich großes, dass die sich bislang sehr bedeckt halten, was eine Zusammenarbeit mit der Ombudschaft angeht. Und das ist eigentlich der Regelfall der Jugendämter.“ (Ombu\_07, 53-54)*

Wie bereits erwähnt, gibt es zu diesem Thema nur vergleichsweise wenige Interviewsequenzen von Jugendämtern, Einrichtungen und Beschwerdeführern. Dies impliziert, dass es sich bei den vorliegenden Antworten eher um eine Art Selbsteinschätzung aus dem System Ombudschaft heraus handelt, als um eine Gesamteinschätzung. Leider sind auch Hinweise darauf, aus welchen Gründen der Ombudschaft mit Skepsis begegnet wird eher rar. Einige Anhaltspunkt dafür, weshalb z.B. die Jugendämter Vorbehalte gegenüber dem System der Ombudschaft haben, sind bereits in den Kapiteln 3.2.2 und 3.3.1 erwähnt worden. Ein Jugendamtsmitarbeiter berichtet, dass er den Besuch der Ombudsperson eher als „Anklagetermin“ wahrgenommen habe (JA\_05, 47-48), bei dem es nicht vorrangig darum gegangen sei, neutral zwischen Jugendamt und Beschwerdeführer zu vermitteln. Ein ähnlicher Hinweis findet sich in einem anderen Interview, das mit einem Jugendamtsmitarbeiter geführt wurde:

*„Zuerst zu den Klienten: Ich glaube, die waren sehr zufrieden, weil es immer gelungen ist, Lösungen in deren Sinne mit Hilfe der Ombudsstelle zu erarbeiten. Also da ist es der Ombudsstelle gut gelungen, sich für die Klienten einzusetzen, das jedenfalls. Ich glaube, dass die Kollegen (im Jugendamt, d. Verf.) das Gefühl hatten, überfahren/überrumpelt zu werden. Ich denke, es ist am Ende eine Frage des 'wie geht man miteinander um'.“ (JA\_02, 43-48)*

Auch von den Ombudsleuten wird diese Haltung sehr wohl wahrgenommen, wie das folgende Zitat deutlich macht:

*„Und die Jugendämter halten sich sehr zurück, die sind ja gar nicht, also zur Trägerschaft gehören ja nur die freie Wohlfahrtspflege, Diakonie, Caritas und ähnliche. Jugendämter halten sich ziemlich bedeckt. Und das wäre sicherlich, wenn man die aktiv mit im Boot hätte, würden die vor Ort Leute haben, die zu gewinnen wären – und das ist nicht.“ (Ombu\_07, 75-76)*

Der Grundtenor, dass die Akzeptanz der Ombudsstelle an verschiedenen Stellen noch „ausbaufähig“ ist, wird durch Aussagen mehrerer Ombudsleute gestützt, die, u.a. darauf hinweisen, dass es ein längerer Prozess sein wird, bis die Ombudschaft überall als „Bereicherung“ und nicht (mehr) als „Gegner“ (Ombu\_04, 97-98) wahrgenommen wird. Allerdings wirken die Aussagen auch nicht hoffnungslos. Exemplarisch dazu folgendes Beispiel, in dem eine Ombudsperson, bezogen auf die Jugendämter, wie folgt formuliert:

*„Aber natürlich bemerke ich, es gibt da noch nicht, wie soll ich sagen, noch nicht so ein selbstverständliches Bewusstsein, dass es etwas Gutes ist. Ja, dass es normal und gut ist und selbstverständlich, dass Menschen auch in diesem Bereich die Möglichkeit haben, sich quasi beschweren zu dürfen, oder Infos einzuholen, Fragen stellen zu dürfen und dann begleitet und unterstützt zu werden. Das ist, dieses Bewusstsein ist noch nicht oder sehr wenig da, ist gar nicht, aber in Anfängen erst. Und ich denke, es wird noch einige Zeit dauern, bis es dann wirklich sowohl von freien, wie auch öffentlichen Trägern als etwas Positives gesehen wird.“ (Ombu\_04, 87-88)*

Allerdings wird auch durchaus von Fällen berichtet, in denen die Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Träger schon sehr gut läuft, wie die folgende Aussage deutlich macht:

*„Ich habe die Erfahrung gemacht, dass das Jugendamt in der Ombudsperson die Chance sieht, dass das, was die sagen, dass das so übersetzt wird, dass Betroffene das dann auch verstehen. Zwischen Betroffenen und Jugendamt ist ja häufig ein Konflikt und in diesem Konflikt entstehen viele Missverständnisse und als Ombudsperson kann man dazu beitragen, dass diese Missverständnisse zumindest relativiert werden. Dann kann man auch für die Jugendämter eine Chance sein. So war das in zwei Situationen. Da wurde es als positiv angesehen.“ (Ombu\_06, 32-32)*

Zusammenfassend lässt sich über die Organisation Ombudschaft im Kontext des Jugendhilfesystems sagen, dass es sich um einen noch in der Entwicklung befindlichen Prozess handelt. Die generelle Bereitschaft der Ombudspersonen, sich an Öffentlichkeitsarbeit und an der Anwerbung neuer Ombudsleute zu beteiligen, könnte der Ombudschaft Jugendhilfe NRW als Grundlage dazu dienen, in einem weiteren Schritt explizit die Frage nach dem Bedarf zu klären und gegebenenfalls gezielt ehrenamtliche MitarbeiterInnen mit diesen Aufgaben zu beauftragen. Von mehreren Seiten wurde angemerkt, dass insbesondere die Kinder und Jugendlichen selbst besser erreicht werden müssten.

Aber auch Mitarbeiter aus Einrichtungen (und vereinzelt auch Jugendämtern) teilten mit, dass sie nur zufällig auf die Ombudschaft gestoßen seien. Konzeptionell wäre der Blick gleichermaßen auf die Anwerbung neuer Ombudspersonen zu richten, um eine – ggf. mit erhöhtem Bekanntheitsgrad einhergehende – Zunahme von Anfragen handhaben zu können. Was die Meinung über die Ombudsstelle anbelangt, konnte nur begrenzt ein Bild der Außenwahrnehmung gezeichnet werden. Zu beachten ist dabei, dass sich die Einschätzung der Befrag-

ten häufig eher auf die Wahrnehmung von Einzelpersonen und weniger auf die Idee der Ombudschaft als solche stützt.

### 3.3.3 Strukturen der Zusammenarbeit innerhalb der Ombudschaft

Bereits bei den Ausführungen zum Thema Öffentlichkeitsarbeit wurde deutlich, dass die Ombudspersonen die Hauptverantwortung bei den Fachkräften in der zentralen Beratungsstelle in Wuppertal sehen. Insofern wird an dieser Stelle nochmals besonderes Augenmerk auf die Aussagen der ehrenamtlichen Ombudspersonen bezüglich der Unterstützung durch die Beratungsstelle in Wuppertal, die Dokumentation und den Datentransfer zwischen diesen beiden Instanzen und den Kontakt zwischen den einzelnen Ombudspersonen gelegt.

Zur Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Fachkräften in der Beratungsstelle äußerten sich die Ombudspersonen – bis auf ganz wenige Ausnahmen – durchweg positiv. Sie berichteten von einem gelungenen Austausch und stetigem Kontakt mit der Beratungsstelle. Den Umgang zwischen Beratungsstelle und den Ombudsleuten beschreibt eine Ombudsperson wie folgt:

*„Dass die Ombudsstelle selber bestimmte Dinge so definieren muss und sagen muss, das brauchen wir jetzt so und so und das machen wir so und so, finde ich auch in Ordnung, das gehört ja auch durchaus dazu. Aber der Umgang ist erst mal immer sehr auf Augenhöhe und das finde ich auch sehr, sehr passend. Also auch zum Thema passend.“ (Ombu\_10, 101-104)*

Ausnahmslos alle Ehrenamtlichen gaben an, die notwendige Unterstützung durch die Zentrale zu erhalten beziehungsweise bei Bedarf erwarten zu können. Exemplarisch hierfür steht die Aussage folgender Ombudsperson:

*„Also wenn ich den Eindruck habe, da gibt es jetzt Fragen oder ich werde nicht rund in der Fallreflektion, mit dem, was ich da gemacht habe oder etwas kommt mir spanisch vor in meiner Wahrnehmung, das kann ich noch nicht zuordnen oder so, dann suche ich von mir aus den Kontakt. Entweder zu Kollegen, aber in der Regel zur Zentrale (gemeint ist die Beratungsstelle in Wuppertal, d. Verf.). Und das wird sehr gut bedient. Also wenn ich da anrufe und sage, ich möchte das hier mit Ihnen besprechen, dann sind die parat. (...) Also da sind die sehr zuvorkommend, sehr kooperativ, und das ist gut. Also mit denen geht das immer alles zu matchen und da finde ich immer Ansprechpartner. Und auch immer relativ kurzfristig.“ (Ombu\_03, 96-97)*

Ein weiteres Beispiel, in dem die Unterstützung durch die Beratungsstelle sehr positiv beschrieben wird, ist das folgende:

*„Und das war auch gut eigentlich, also dass man wusste als Ombudsperson, es gibt noch eine Organisation hinter einem. Man steht da jetzt nicht alleine als Privat-, ehrenamtliche Privatperson, sondern man hat da die Rückendeckung. Das fand ich sehr hilfreich.“ (Ombu\_02, 79-79)*

Aus den Interviews Rückschlüsse darüber zu ziehen, wie oft tatsächlich Unterstützung von den Ehrenamtlichen in Anspruch genommen wurde, ist nur begrenzt möglich. Letztlich bleibt festzuhalten, dass die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen in der zentralen Beratungsstelle von den ehrenamtlichen Ombudsleuten als zuverlässige Anlaufstelle wahrgenommen werden, die im Bedarfsfall Fragen beantwortet und beratend zur Seite steht.



Der enge Austausch zwischen Zentrale und Ombudspersonen spielt auch, wenn nicht sogar in erster Linie, während laufender ombudschäftlicher Unterstützungsprozesse eine entscheidende Rolle. Vor diesem Hintergrund ist die Frage der Dokumentation und des Transfers von Informationen von großer Bedeutung. Zunächst wurden deshalb die Ombudspersonen gefragt, ob – und wenn ja, wie – sie ihre Fälle dokumentieren und anschließend an die Beratungsstelle weiterleiten. Hierzu gaben nahezu alle Befragten an, dass es ein vorgefertigtes Raster gibt, welches einer strukturierten und übersichtlichen Dokumentation dient, wie der folgende Interviewausschnitt beispielhaft zeigt:

*„Wir haben halt so ein Raster, wie wir Dinge noch mal eintragen. Die Fallnummer und das Klassische eben, worum ist es gegangen, mit wem hatte man zu tun, was ist das Ergebnis, was ist der Zeitaufwand? Auch das wird natürlich alles erfasst. Also, damit auch die ganzen Daten halt mit drin sind, die für die statistische Dokumentation mit erforderlich sind. Und das geht dann eben an die Ombudsstelle. Und der Vermerk, ist der Fall damit abgeschlossen oder gibt es noch irgendetwas, was offen ist?“ (Ombu\_10, 81-86)*

Darüber hinaus lassen einige Ombudspersonen verlauten, dass sie zusätzlich persönliche Mitschriften machen, die sie ebenfalls mit an die Beratungsstelle schicken. Alle Befragten gaben an, die Dokumentationen anschließend per E-Mail an die Beratungsstelle weiterzuleiten. Dieser Transfer wird von den Ombudspersonen ausnahmslos als unproblematisch und reibungslos beschrieben, so dass sich zusammenfassend über die Dokumentation und den Transfer von Daten sagen lässt, dass über die Standardisierung Übersichtlichkeit und eine Vergleichbarkeit der Fälle hergestellt wird, die von den Ombudspersonen positiv bewertet wird.

Ein weiterer Aspekt, der im Hinblick auf die Zusammenarbeit innerhalb des Systems der Ombudschaft Jugendhilfe NRW eine große Rolle spielt, ist die Zusammenarbeit der ehrenamtlichen Ombudspersonen untereinander. Die Ehrenamtlichen sprechen diesbezüglich von einer gut laufenden Zusammenarbeit. Besonders hervorgehoben wird, dass die Ombudsleute einzelne Fälle im Team, also zu zweit übernehmen. Einige Interviewpassagen lassen erkennen, dass die Ombudspersonen großen Wert auf diese Teamarbeit und die Unterstützung von Kollegen legen, wie die nächste Interviewpassage stellvertretend zeigt:

*„Ja, normalerweise arbeiten wir allein. Es gibt aber eben begründete Fälle, wo es besser ist, das nicht zu tun. Entweder, weil eine Sachlage so komplex ist oder aber, weil ein Fall von den - ich sag mal - Ansprüchen her, schlecht von einem allein bewältigt werden kann. (...) Und da ist es auch zum Schutz der einzelnen Ombudsperson ganz gut, nicht alleine hinzugehen. Also wir sehen da immer zu, dass wir unseren Buckel da auch, also dass wir einen guten Rückhalt auch bekommen. Danach wird letztendlich entschieden, macht es einer oder machen es zwei. Aber in der Regel arbeiten wir tatsächlich alleine, obwohl es vom Konzept her mal anders vorgesehen war.“ (Ombu\_03, 40-40)*

Wichtig sind in diesem Zusammenhang auch die regelmäßigen Treffen der ehrenamtlichen Ombudspersonen, die vierteljährlich stattfinden. Die Befragten gaben an, dass es bei diesen Veranstaltungen um den Austausch von Fällen, Fallstatistiken, Verbesserung der Kooperation, Organisatorisches und die Weiterentwicklung der ombudschäftlichen Arbeit geht. Diese Treffen werden von den Ombudspersonen als sehr wichtig und hilfreich empfunden, da sie angeben, vom Erfahrungsaustausch mit den Kollegen profitieren zu können. Die folgende Interviewsequenz fasst dies beispielhaft zusammen:

*„Und das halte ich für sehr wichtig, dass es da auch tatsächliche Treffen gibt. Aus mehreren Gründen, also da gibt es fachliche Informationen die wir natürlich brauchen vor Ort, die über die Ombudsstelle dann transportiert werden können. Ja, da gibt es den Austausch über Fälle zwischen den Ombudspersonen, damit man von den Erfahrungen der anderen Kollegen auch partizipieren kann. Und das ist eine ganz wichtige Geschichte. Ja und dann gibt es eben den Teil noch, dass man das ganze Organisatorische dort auch gut besprechen kann. Wir haben jetzt nochmal, auf unserem letzten Treffen ... also mit organisatorisch mein ich jetzt nicht nur verfahrenstechnisch, sondern auch die Qualität. Wir haben jetzt nochmal so Grundsätze der Arbeit, der Ombudsstelle oder der Ombudschäften beim letzten Mal diskutiert und haben ein Papier dann gemeinsam weiterentwickelt, was da vor drei Jahren oder zwei Jahren entstanden ist, zu Beginn. Und haben jetzt mal geguckt, wo stehen wir heute, welche Erfahrungen haben wir gemacht und was müssen wir als Qualitätsindikatoren noch mit festschreiben? Also auch diese Arbeit quasi, die Weiterentwicklung der Qualität der Arbeit ist am wichtigsten.“ (Ombu\_05, 112–123)*

Abschließend lässt sich über die regelmäßigen Treffen sagen, dass sie den Ombudspersonen einen Rahmen von Sicherheit bieten und sie als sehr wichtig empfunden werden. Der Austausch zwischen Beratungsstelle und Ombudspersonen, wie auch unter den Ombudsleuten selbst, wird mit großer Mehrheit positiv bewertet. Insgesamt lässt sich damit für dieses Kapitel festhalten, dass konzeptionelle Fragen bezüglich des Leitbildes bzw. Selbstverständnisses der Ombudsleute offen bleiben. Hier bedarf es u.U. einer Profilschärfung mit Blick auf die Rolle der Ombudschaft in der Zusammenarbeit mit Jugendämtern. Auch Anzahl und Verteilung der Ombudsleute in NRW sind noch „ausbaufähig“. Dies gilt analog für den Bekanntheitsgrad der Ombudschaft. Eine Ressource ist hierbei die hohe Identifikation der ehrenamtlichen Ombudspersonen mit dem System der Ombudschaft. Positiv hervorgehoben werden soll an dieser Stelle, dass die Zusammenarbeit innerhalb der Ombudschaft von Zuverlässigkeit und Unterstützung geprägt ist.

### **3.4 Die Gesamtbewertung des Systems der Ombudschaft Jugendhilfe NRW durch die Befragten**

Nachdem nun in den vorangegangenen Abschnitten verschiedene Facetten des Gesamtsystems der Ombudschaft Jugendhilfe NRW behandelt wurden, soll nun in diesem Kapitel abschließend danach gefragt werden, wie die Befragten aus ihren unterschiedlichen Positionen heraus das Gesamtsystem der Ombudschaft beurteilen: Finden sie es gut? Finden sie es schlecht? Konkreter: Was finden sie gut, was weniger gut, was erachten sie als verbesserungswürdig und was passt, so wie es ist? Da in den Interviews nicht immer sauber getrennt wird zwischen Schilderung und Bewertung, finden sich hier und dort Rückbezüge zu Aspekten, die in den vorangegangenen Kapiteln bereits behandelt wurden. Trotzdem dürfte es – gewissermaßen quer zu den bisher behandelten Aspekten – nochmals interessant sein zu sehen, wie das Gesamtsystem aus Sicht der einzelnen Beteiligten wahrgenommen wird und welche Vorschläge die einzelnen Gruppen machen, wie aus ihrer Sicht das System der Ombudschaft weiterentwickelt werden kann.

### 3.4.1 Das System der Ombudschaft aus Sicht der Eltern

Eine der Fragen, die im Rahmen der Interviews gestellt wurde war: Ist den Eltern (Beschwerdeführern) eigentlich der Fortbestand der Ombudschaft wichtig? Gerade hier macht sich natürlich bemerkbar, dass die Auswahl der Interviewpartner selektiv erfolgt ist. Insofern weist das Bild, das die Eltern hier zeichnen, vermutlich Verzerrungen auf. Trotzdem lassen sich daraus Hinweise ableiten, wie das System der Ombudschaft von ihnen gesehen wird, wo seine Stärken und Schwächen liegen und wo möglicherweise über eine Weiterentwicklung nachgedacht werden sollte. Grundsätzlich wird dabei betont, dass eine Weiterführung des Projektes als immens wichtig angesehen werde (Erwa\_04, 79–80). Wesentlich spannender ist allerdings die Frage: Weshalb?

In diesem Zusammenhang wurde beispielsweise lobend darauf hingewiesen, dass die Ombudschaft sofort bereit war, unterstützend zur Seite zu stehen (Erwa\_02, 17–18). Ein Beschwerdeführer gab an, ihm sei hier erstmals das Gefühl gegeben worden mit seiner Problematik ernst genommen zu werden (Erwa\_02, 27–28). Ebenfalls lobend erwähnt wird die Kompetenz der ehrenamtlichen Ombudspersonen, die den Beschwerdeführern zur Seite gestanden haben, wie das folgende Beispiel zeigt, in dem der Interviewer fragt, ob der Interviewte die Ombudsperson als kompetent erlebt habe:

*„Ja, sehr kompetent. (...), von allem Persönlichen, Menschlichen her eine ganz tolle Frau, sehr einfühlsam, warmherzig, hilfsbereit und wirklich uneigennützig. Und dann eben doch die fachliche Seite, jahrelang hat sie im Jugendamt gearbeitet und war in schwierigen Fällen involviert...“* (Erwa\_02, 31–32).

Offensichtlich sind es aus Sicht der Eltern insbesondere Fachlichkeit und Empathie, die positiv in Erinnerung geblieben sind. Kritische Äußerungen werden von den erwachsenen Beschwerdeführern kaum vorgebracht. An einer Stelle weist jedoch ein Elternteil darauf hin, dass er sich von der Ombudschaft eine stärkere Parteilichkeit gegenüber dem Jugendamt gewünscht habe, was indirekt auf die konzeptionellen Fragen verweist, die bereits in Kapitel 3.3.1 angesprochen wurden:

*„Rückblickend hätte ich mir aber noch viel mehr Unterstützung gewünscht, dass die Ombudschaft gegen das Jugendamt noch deutlicher zum Ausdruck hätte bringen sollen, was sie eigentlich von fachlicher Seite über das Vorgehen des Jugendamtes denken, und was sie als ehrenamtliche Mitarbeiterin über den Umgang mit den Eltern denken, also wie respektlos zum Teil. Dieses ist mir nur intern zum Teil so gesagt worden, aber das wurde dem Jugendamt nicht weiter zum Ausdruck gebracht, auch keine schriftliche Stellungnahme, die ich zum Beispiel im Gerichtsverfahren hätte verwenden können, als Nachweis dafür, dass das Jugendamt, ich sag mal, schlecht gearbeitet hat (...) Grundsätzlich würde ich mir eben von der Ombudstelle wünschen, dass die wirklich mehr den Mut haben, den Mitarbeitern mehr Freiraum zulassen, auch Kritik an Jugendämtern zu äußern, also die Kritik, die berechtigt ist und dies dann auch dem Jugendamtsmitarbeiter ins Gesicht zu sagen, das würde ich mir wünschen.“* (Erwa\_02, 28–34).

Gefragt nach Verbesserungs- und Weiterentwicklungsvorschlägen, wurde mehrfach genannt, dass die Ombudschaft mehr Öffentlichkeitsarbeit machen muss, um bekannter zu werden und sich weiter finanzieren zu können (z.B. Erwa\_05, 49–58). Da dieser Aspekt aber bereits in Kapitel 3.3.2 ausführlich behandelt wurde, sei an dieser Stelle lediglich auf das vorangegangene Kapitel verwiesen.

### 3.4.2 Das System der Ombudschaft aus Sicht der Jugendlichen

Vermutlich mitbedingt durch die geringe Teilnehmerzahl an der Befragung bei minderjährigen Beschwerdeführern lassen sich keine Aussagen über die Relevanz der Ombudschaften von Seiten der Jugendlichen finden. Allerdings sprachen sich die wenigen Jugendlichen, die bereit waren Auskunft zu geben, durchweg positiv über die Zusammenarbeit mit der Ombudschaft und dem Gesamtsystem aus. Ein junger Mensch gab zum Beispiel an, dass es ohne die Unterstützung der Ombudschaft ganz anders für ihn hätte ausgehen können, und er in Zukunft auch anderen Menschen raten würde, sich dort zu melden, um kostenlose Hilfe in Anspruch nehmen zu können (Jugendl\_03, 36-36). Zuvor führte derselbe Jugendliche bereits aus:

*„(...) und man immer mehr gemerkt hat, man kommt immer näher auf das zu, was man haben wollte, sogar noch besser. Am Ende war es ja so noch besser als man sich das erhofft hatte. Da muss man auf jeden Fall sagen, dass die Ombudschaft da schon gute Arbeit geleistet hat.“* (Jugendl\_03, 31–32)

Diese grundsätzlich positive Haltung lässt sich auch aus den anderen Interviews herauslesen: Die Ombudschaft wird als Unterstützung erlebt, die dazu beiträgt, den eigenen Zielen näher zu kommen und angemessene Lösungen zu finden. Danach gefragt, was die Ombudstelle anders machen könnte oder was sie verändern soll, antwortete einer der Jugendlichen wie folgt:

*„Anfangs war das Problem, dass die Ombudschaftsstelle sagte, dass sie zunächst schauen mussten, wer dafür Zeit finden kann, denn die Stelle ist ja noch nicht wirklich groß, nicht wirklich populär.“* Auf die direkte Nachfrage, was er sich dies bezüglich genau wünschen würde: *„Mehr Leute, die mehr Leuten helfen können.“* (Jugendl\_02, 44–47).

Auch hier wird also deutlich, dass die Ombudschaft als Unterstützung erlebt wird. Deswegen ist der Wunsch, sie möge größer werden („Mehr Leute, die mehr Leuten helfen können.“) durchaus folgerichtig. Im Gegenzug bedeutet dies für die Beratungsstelle, zumindest zu prüfen, welche Möglichkeiten diesbezüglich bestehen.

### 3.4.3 Das System der Ombudschaft aus Sicht der ehrenamtlichen Ombudspersonen

Auch den ehrenamtlichen Ombudspersonen wurde die Frage gestellt, ob sie einen Fortbestand der Beratungsstelle als notwendig und sinnvoll erachten. Auch hier war die Haltung bei allen Befragten positiv: So wird z.B. berichtet, dass der Fortbestand von einer unabhängigen Beratungsstelle als zwingend notwendig empfunden wird (Ombu\_05, 151–151). Als ein weiterer zentraler Punkt wird angegeben, dass ein hoher Hilfebedarf von Seiten der Klienten vorhanden ist und somit sich daraus der Bedarf ergibt, diese Einrichtung weiter zu erhalten (Ombu\_02, 71–71). Des Weiteren wird beschrieben, dass in bisher allen Anfragen von Hilfesuchenden der Bedarf vorhanden war, Unterstützung zu bekommen (Ombu\_07, 29–30). Auf den Punkt bringt das alles die folgende Aussage:

*„Das ist eine wichtige Arbeit! Ich denke, der Pilot (gemeint ist das Pilotprojekt Beratungsstelle, d. Verf.) jetzt in den ersten Jahren hat auch ganz klar gezeigt, es gibt einen Bedarf. Das ist ein Angebot, was angenommen wird, was wahrgenommen wird.“* (Ombu\_03, 105–105).

Wie in Kap. 3.3.1 bereits erörtert, sind auch die Ombudspersonen mit der Arbeit der Beratungsstelle recht zufrieden. In den Interviews wird zum Beispiel angeführt, dass die Beratungsstelle gute Arbeit geleistet hat, weil sie an Stellen, wo sie gebraucht wurde, präsent war und viel bewirkt hat (Ombu\_01, 54–54). Weiter wird berichtet, dass man sich bei Fragen oder Unsicherheiten immer an die Kollegen aus der Beratungsstelle wenden konnte (Ombu\_04, 64–64). In einem Interview wird als positiv bewertet, dass man nie auf sich alleine gestellt war und die Ombudsleute immer Rückendeckung von der Beratungsstelle erfahren. Weiter wird berichtet, dass die Beratungsstelle in Wuppertal als Entlastung der Ombudspersonen angesehen wurde (Ombu\_02, 79–79).

Wesentlich spannender für konzeptionelle Überlegungen sind dagegen die Antworten auf die Frage, welche Prozesse die ehrenamtlichen Ombudsleute im gesamten System kritisch sehen: Hier wurde zum Beispiel erwähnt, dass Ombudspersonen Fälle übernommen haben, die regional nicht in der Nähe sind und somit der Arbeitsaufwand mit einem großen zeitlichen Aufwand verbunden war (Ombu\_05, 77–77 und Ombu\_09, 32–33). Es wurde darauf hingewiesen, dass es zu wenig ehrenamtliche Ombudspersonen gäbe, und die vorhandenen Mitarbeiter in der Beratungsstelle an ihre Kapazitätsgrenzen gestoßen sind (Ombu\_05, 146–147 und Ombu\_03, 68–69). Optimierungspotential wird auch bei den Öffnungszeiten gesehen, u.a. wird davon berichtet, dass es zu wenige Sprechzeiten in der Woche gäbe, dass die telefonische Erreichbarkeit eingeschränkt sei und es sich deshalb für Hilfesuchende schwierig gestalten, mit der Beratungsstelle in Kontakt zu treten (Ombu\_04, 61 – 62 und Ombu\_05, 126–127). Als weiterer Kritikpunkt wird aufgeführt, dass die Ombudschaft mehr Öffentlichkeitsarbeit machen muss, um bei öffentlichen und freien Trägern positiver angesehen zu werden (Ombu\_08, 68–69). Und last but not least sei das folgende Zitat angefügt:

*„Und ich sehe auch die Damen in Wuppertal, die mit wehenden Fahnen versuchen diese Stelle zu koordinieren und allen Ansprüchen gerecht zu werden, das Pilotprojekt aufzubauen. Diese sind meinem Erachten nach hoffnungslos überlastet. (...) Da muss es Idioten geben, so wie uns, die in Selbstausschöpfung gehen. (...) Und je bekannter die Ombudstelle wird, desto mehr Anfragen gibt es. Das heißt der Bedarf ist ungleich höher als das, was wir als Ehrenamtliche und auch die Ombudschaft schaffen und leisten kann, aus meiner Wahrnehmung. Also das reicht vorne und hinten nicht.“ (Ombu\_03, 71–77)*

Auch auf die Frage, wie die Ombudschaft in Zukunft weiterentwickelt werden soll, gab es eine ganze Reihe von Hinweisen: Unter anderem wurde gefordert, dass sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW von den Wohlfahrtsverbänden lösen sollte, damit die Unabhängigkeit gesichert ist (Ombu\_05, 151–151). Perspektivisch wird mehrfach erwähnt, dass es eine stärkere Kooperation zwischen Ombudschaft und Jugendamt geben müsste (Ombu\_02, 78 – 78). Ferner wurde angegeben, dass in Zukunft mehr Ombudspersonen in den Regionen zur Verfügung stehen müssten, damit Fälle besser verteilt werden könnten, um die einzelnen Mitarbeiter zu entlasten (Ombu\_05, 91-97). Diesbezüglich gab es mehrfach den Vorschlag, dass mehr Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden sollte, um neue Ombudspersonen anzuwerben, da zurzeit zu wenig Ombudspersonen für ganz NRW ehrenamtlich tätig sind (Ombu\_01, 74–74). Des Weiteren wird vorgeschlagen, dass die Organisation Ombudschaft Jugendhilfe NRW mehr hauptamtliche Mitarbeiter für NRW einstellen sollte, um die bisherigen zwei Mitarbeiterinnen zu entlasten (Ombu\_02, 83–83). Schließlich wurde mehrfach angeregt, dass es in Zukunft wichtig wäre den ehrenamtlichen Mitarbeitern Fortbildungen anzubieten, um ihnen dadurch zu mehr Handlungssicherheit zu verhelfen (Ombu\_04, 97–98).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die befragten Ombudspersonen an vielen Stellen mit dem Gesamtsystem zufrieden sind. Als ein zentraler Kritikpunkt kristallisierte sich allerdings heraus, dass es zu wenig Personal in Form von Ombudspersonen für spezielle Regionen gebe. Des Weiteren müssen die Telefonsprechzeiten flexibler werden, um eine höhere Erreichbarkeit gewähren zu können.

#### **3.4.4 Das System der Ombudschaft aus Sicht der Jugendämter**

Auch die Jugendamtsmitarbeiter bewerten die Ombudschaft eher positiv. Allerdings mischen sich hier auch erkennbar kritische Untertöne in diese Bewertung, wie teilweise weiter oben schon angeklungen ist. Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang ebenfalls, dass die Rücklaufquote auf die Anfragen der Beratungsstelle um ein Interview erheblich geringer ist, als bei allen anderen Gruppen, so dass sich an dieser Stelle womöglich ein verzerrtes Bild ergibt, das nur bedingt die Situation zwischen Jugendämtern und Ombudschaft widerspiegelt. Trotzdem finden sich bei den Jugendamtsmitarbeitern auch Aussagen wie die folgende:

*„Ich finde, dass man Eltern und Kinder aufklären sollte über ihre Rechte, was oft nicht geschieht in Jugendämtern. Das finde ich unglaublich gut. Das ist ein neutrales Schild, dafür sind die da und damit können sie sich gut auch an dem Gesetz orientieren. (...) Ich kann es nur begrüßen, dass es diese Schiedsstelle gibt.“ (JA\_05, 46–46)*

Trotz dieser positiven Bewertung wurde von mehreren Mitarbeitern der öffentlichen Träger Kritik in Bezug auf die Kooperation und die konkrete Zusammenarbeit geäußert, stellvertretend hierfür:

*„ (...) man muss diese Leute (gemeint sind hier die Ombudsleute, d. Verf.) in ihrer Persönlichkeit schon sehr schulen, inwieweit sind das eigene Interessen, inwieweit bin ich möglicherweise betriebsblind und inwieweit vertrete ich plötzlich zu stark die Interessen von Eltern. Es sind ja in der Jugendhilfe in der Regel Eltern, die sich da an die Ombudsstelle wenden, zumindest in dem Fall, wie wir ihn jetzt erlebt haben, die mit den Hilfen unzufrieden sind. Inwieweit habe ich dann noch die jungen Menschen im Blick, das sind so Sachen, da muss man das Personal schon sehr gut schulen und supervidieren. Das ist so das, was ich denke, was wichtig ist.“ (JA\_02, 59–60)*

Wie im Grunde nicht weiter verwunderlich werden auch von anderen JugendamtsmitarbeiterInnen Bedenken hinsichtlich der Parteilichkeit der Ombudsleute deutlich (JA\_05, 42–42), verknüpft mit der Frage, ob sie sich möglicherweise von den Eltern betroffener Kinder zu sehr vereinnahmen lassen und so den Gesamtblick verlieren. Die Erwartungen, die die MitarbeiterInnen der öffentlichen Träger an die Ehrenamtlichen haben, stehen offenbar - zumindest partiell - in einem Spannungsverhältnis zu dem Auftrag, den die Ombudsleute haben – nämlich der Vertretung der Interessen und Rechte der Beschwerdeführer gegenüber Jugendhilfeträgern. Trotzdem lässt sich zusammenfassend festhalten, dass zumindest die im Rahmen der Evaluation befragten Mitarbeiter des öffentlichen Trägers mehrheitlich von der Sinnhaftigkeit der Ombudschaft überzeugt sind, ebenso davon, dass diese auch in Zukunft fortbestehen sollte.

### 3.4.5 Das System der Ombudschaft aus Sicht der freien Träger

Von den freien Trägern wird die Ombudschaft durchweg positiv beschrieben. In den meisten Fällen wird dabei die Unabhängigkeit der Beratungsstelle als großer Vorteil gesehen, wohingegen die freien Interessen oftmals finanziell von den Jugendämtern abhängig sind. Stellvertretend hierzu die Äußerung einer Mitarbeiterin aus einer Einrichtung:

*„(...) es sind in den wenigsten Fällen Vormünder oder starke Eltern oder sorgeberechtigte Eltern da, das heißt, dass Jugendliche häufig auf sich alleine gestellt sind. Und diese Unterstützung durch eine dritte Stelle, die weder Einrichtung, noch Jugendamt ist, sondern völlig unabhängig auf Seiten des Jugendlichen, auf deren wirklichen Bedürfnissen - das ist wirklich wichtig.“ (Einr\_03, 50–51)*

Auch in anderen Punkten ähneln die Ansichten und Bewertungen, die von den freien Trägern geäußert werden denen der anderen befragten Gruppen, mit Ausnahme der Jugendämter. Interessant ist hier allerdings, wie eine der Befragten die Rolle der Ombudschaft definiert, die erstaunlich nahe an dem liegt, was weiter oben (Kap. 3.3.2) auch von den Jugendämtern gefordert wurde:

*„Auf jeden Fall müsste man (gemeint ist hier die Ombudschaft, d. Verf.) sich breiter aufstellen, damit es bekannter wird. Und dass man auch weiß, wofür kann man sie nutzen, in welchen Situationen kann man sie nutzen und was kann man mit der Ombudschaft eventuell erreichen? Und es muss auch ganz klar gemacht werden, dass es keine Rechtsstelle ist. Sondern, dass es wirklich Fachkräfte sind, die halt versuchen zu vermitteln. Also das muss auch klar gemacht werden. Ich glaube manche sehen vielleicht dann auch am Anfang – ja, die können mir ja rechtlich irgendwo weiterhelfen. Aber sie sind ja kein Rechtsanwalt. Sondern es ist ja wirklich nur eine Vermittlungsstelle.“ ( Einr\_04, 85-91 )*

Gerade die letzte Äußerung verweist nochmals auf die notwendige Fortführung konzeptioneller Diskussionen mit den ehrenamtlichen Ombudspersonen über das Selbstverständnis der Ombudschaft Jugendhilfe NRW: Was ist sie? Was will sie sein? Ist sie „wirklich nur eine Vermittlungsstelle“, wie es in dem Zitat heißt oder will sie eher Anwalt der Kinder und jungen Menschen sein, die sich an sie wenden? Ohne Zweifel sind solche Debatten in der Vergangenheit bereits geführt worden, auch in diversen Konzeptionspapieren finden sich Aussagen hierzu, trotzdem wird aus den in den letzten Unterkapiteln angeführten Aussagen deutlich, dass offenbar innerhalb des Systems Ombudschaft Jugendhilfe NRW noch kein allgemein geteilter Konsens zur Rolle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW besteht. Hierüber nach und nach konzeptionelle Klarheit herzustellen, wäre ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einem gelebten Leitbild, das auch aus Sicht ihrer Umwelt zu einer Profilschärfung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW dienen könnte.

## 3.5 Zentrale Ergebnisse und konzeptionelle Herausforderungen aus der Perspektive der qualitativen Erhebungen

Wie in Kap. 3.1.1 geschildert, handelt es sich bei den ehrenamtlichen Ombudspersonen um in der Regel sehr erfahrene Fachkräfte aus dem Bereich der Jugendhilfe, die dieses Ehrenamt teilweise erst nach ihrer Pensionierung übernommen haben oder sich eher am Ende ihrer Berufskarriere befinden. Die Motive im Einzelnen sind vielfältig und sowohl wert- als

auch zweckorientiert. In der Regel ist der Kontakt zur Ombudschaft Jugendhilfe NRW über persönliche Kontakte und direkte Ansprache zustande gekommen (Kap. 3.1.2). Noch profitiert das System davon, dass es sich bei den Ombudspersonen um hoch motivierte und kompetente Fachkräfte handelt, die kaum Schulungs- und vergleichsweise wenig Beratungsbedarf haben. Eine Herausforderung für die Zukunft dürfte jedoch sein, wie sich die Gruppe der ehrenamtlichen Ombudsleute allmählich erweitern lässt, zumal gerade die Ombudsleute (Kap. 3.1.3) fordern, zusätzliche Ombudspersonen zu gewinnen, um die zeitliche Belastung für die schon vorhandenen Personen zu reduzieren und besser zu verteilen. Die Frage wird dann sein, ob sich diese Form der Rekrutierung von gut qualifizierten Ehrenamtlichen über persönliche Kontakte so noch wird aufrechterhalten lassen. Damit tauchen jedoch neue Fragen auf: Welche Qualifikation müssen Ombudsleute eigentlich mitbringen? Wo und wie kann diese Qualifikation erworben werden, wenn sie (noch) nicht vorhanden ist? Welche Schulungskonzepte gibt es? Welche sind notwendig? Wie wird Spezialwissen verfügbar gemacht, das zum Beispiel notwendig wird, wenn ein behindertes Kind über Jugendhilfe in einer Pflegefamilie untergebracht wird? U.a.m.

Bisher liegt die Auswahl der Fälle für eine Weiterleitung an die Ombudspersonen bei der Beratungsstelle in Wuppertal, bei der zunächst alle Anfragen um Rat oder Bitten um Unterstützung bei Beschwerdeverfahren eingehen. Diese prüft dann den Fall und legt das weitere Vorgehen fest. Sofern es sich um eine Beschwerde im engeren Sinne handelt, bearbeitet sie den Fall entweder selbst oder nimmt, vorrangig nach geographischen Kriterien, Kontakt mit einzelnen Ombudspersonen auf und fragt ab, wer verfügbar ist. Falls zunächst keine passende Ombudsperson vorhanden ist, wird die Anfrage erweitert. Anschließend betreut dann die Ombudsperson, in enger Absprache mit der Beratungsstelle, den Fall weiter. Dieses System scheint aktuell gut zu funktionieren, die Frage ist jedoch, ob perspektivisch und bei einer wachsenden Zahl von Anfragen diese Weiterleitungspraxis nicht transparenter gestaltet werden muss: In den Interviews mit den Ombudspersonen findet sich einmal ein Hinweis darauf, dass man sich auf die Beratungsstelle verlasse zu prüfen, ob es „ein angemessenes, besser ein berechtigtes Anliegen ist“ (Kap. 3.1.3). Allerdings finden sich in den Interviews mit den Ombudspersonen keine Hinweise darauf, welche Kriterien dieser Prüfung zugrunde liegen. Hier besteht möglicherweise konzeptioneller Weiterentwicklungsbedarf, denn es ist erster Linie eine konzeptionelle Frage, festzulegen, wie ein Fall zum Fall und wie weiter damit verfahren wird.

Abhängig von Fallkonstellation und -komplexität gestalten sich Umfang und Ausgestaltung der Ombudschaft oft sehr unterschiedlich (Kap. 3.2.1). Dies macht es für die Beratungsstelle und die involvierten Ombudsleute schwer, im Vorfeld abzuschätzen, wie hoch der Zeitaufwand sein wird, der bei der Begleitung des Falls entsteht. Aus den Interviews (Kap. 3.2.2) geht indirekt hervor, dass die Ombudspersonen diese „Ungewissheitszone“ regulieren, indem sie selbst festlegen, inwieweit sie sich in die Beratung des Falls einbringen. Das Spektrum reicht hier von Beratung, über ein intensives Coaching bis hin zur Begleitung der Beschwerdeführer im Kontakt mit Jugendämtern. Das scheint aktuell noch gut zu funktionieren, macht aber insgesamt die Leistung des Systems schwer berechenbar. Oder anders formuliert: Was kann ich erwarten oder womit muss ich rechnen, wenn ich mich als Beschwerdeführer an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wende? Letztlich verbirgt sich dahinter die Frage nach den qualitativen Standards von Beratung im Beschwerdeprozess: Will man solche Standards? Sind sie sinnvoll? Was sind Minimalanforderungen an einen Beratungsprozess? Wie kann man verhindern, dass diese unterschritten werden? Sind dafür Schulungen not-



wendig? Welche Rolle kommt der Beratungsstelle bei diesem Prozess der Qualitätsentwicklung und -sicherung zu? U.a.m. Nicht auf alle Fragen braucht die Ombudschaft unmittelbar Antworten, doch mittelfristig wird es notwendig sein, sich mit diesen Fragen auseinanderzusetzen.

Wie die Aussagen in Kap. 3.2.3 zeigen, herrscht insgesamt eine hohe Zufriedenheit der Beschwerdeführer mit den erfolgten Beratungsprozessen und den dadurch erreichten Ergebnissen. Gleichzeitig wird daran ein konzeptionelles Grundproblem der Ombudschaft sichtbar, nämlich die Frage: Wann ist eine Beratung erfolgreich? Wenn das erreicht wurde, was der Beschwerdeführer sich wünscht? Wenn man hinterher einen für alle Seiten akzeptablen Kompromiss gefunden hat? Wenn sich der Beschwerdeführer gut beraten fühlt, unabhängig vom Ergebnis des Beschwerdeprozesses? Überdies mischt sich vereinzelt auch Kritik in diese insgesamt positive Einschätzung zum Beratungserfolg, die sich zum Beispiel daran festmacht, dass Erwartungen nach Parteilichkeit nicht oder unzureichend eingelöst werden. Auch hier wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW über kurz oder lang nicht umhinkommen, ihr Leistungsprofil präziser zu definieren, als dies bisher der Fall zu sein scheint.

Im Kern von Kap. 3.3.1 steht ein Aspekt, der unmittelbar an die beiden vorangegangenen Abschnitte anknüpft: Es geht dort u.a. um Haltung und Selbstbild der ehrenamtlichen Ombudsleute. Aus den Interviewpassagen geht hervor, dass es offensichtlich unter den Ombudsleuten unterschiedliche Vorstellungen über die generelle Ausrichtung der Ombudschaft gibt: Begreift sie sich zum Beispiel eher als Anwalt eines Beschwerdeführers, definiert sie ihren Auftrag also primär advokatorisch, oder sieht sie sich eher als Vermittler zwischen den beiden Konfliktparteien? Ist sie parteiisch oder ist sie neutral? Versucht sie im Zweifelsfall den gerichtlichen Klageweg zu beschreiten oder genau das Gegenteil, durch ihre Arbeit zu verhindern, dass der Klageweg eingeschlagen wird? Aus den Interviews selbst lassen sich kaum Hinweise gewinnen, wie weit diese Debatte um das Selbstverständnis der Ombudschaft gediehen ist und noch weniger darüber, wie viel davon schon auf der Ebene einer individuellen professionellen Haltung Niederschlag gefunden hat. In der Regel werden solche allgemeinen Handlungsfragen im Rahmen von Leitbild-Diskussionen kanalisiert und schließlich kanonisiert, d.h. schriftlich und verbindlich fixiert. Diese Debatte wird mittelfristig sicherlich auch innerhalb des Systems der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zu führen sein.

Die Ombudschaft erfreut sich bei denen, die von ihr beraten wurden (und vermutlich auch darüber hinaus), durchgängig einer relativ hohen Akzeptanz. Aus den Interviewpassagen in Kap. 3.3.2 wird dies überdeutlich. Das ist eine Ressource, mit der sie wuchern kann (und sollte). Gleichzeitig machen die Interviews aber auch klar, dass perspektivisch ein Konzept für eine gelingende Öffentlichkeitsarbeit erst noch entwickelt werden muss. Wie erfahren Beschwerdeführer von der Existenz der Ombudschaft? Wie können Zugänge zur Ombudschaft verlässlich organisiert werden? Wer übernimmt welchen Part mit Blick auf die Information der (Fach-)Öffentlichkeit? Die Interviews lassen erkennen, dass hier schon eine Menge geschieht, aber auch, dass das was geschieht, vielfach unkoordiniert geschieht und vieles dabei dem Zufall überlassen bleibt. Auch hier besteht mittelfristig ein Weiterentwicklungsbedarf.

Kap. 3.3.3 schließlich nimmt nochmals spezifisch die Strukturen der Zusammenarbeit innerhalb der Ombudschaft in den Blick. Auch hier wird erkennbar, dass eine klare Verhältnisbestimmung zwischen der Beratungsstelle und den ehrenamtlichen Ombudsleuten erst in Konturen erkennbar ist. Weiter oben ist bereits auf das Verfahren der Weitervermittlung von Anfragen und Beschwerden eingegangen worden. Verhältnisbestimmung bedeutet jedoch

auch, dass Aufgaben geklärt und innerhalb des Systems zugeordnet werden. Aktuell, das ist den Interviews zu entnehmen, sind zum Beispiel die Aufgaben der Infrastrukturentwicklung und Beratung noch nicht sauber getrennt. Wer im System der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist z.B. dafür zuständig, das „Marketing“ zu koordinieren und weitere Ombudsleute zu gewinnen? Wer leistet die konzeptionelle Weiterentwicklung der Arbeit? Wer wirbt, schult und berät bei Bedarf die ehrenamtlichen Ombudsleute? Vieles davon wird aktuell durch die Beratungsstelle übernommen, manches aber auch von den ehrenamtlichen Ombudsleuten selbst. Gleichzeitig führt die Beratungsstelle in Wuppertal selbst noch (Co-)Beratungen durch. Dies wiederum führt zu erkennbaren Überlastungssymptomen bei den Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle und dazu, dass die Zugänge zur Beratungsstelle immer mehr eingeschränkt werden, was mit Blick auf eine Ausdehnung des Systems, die von fast allen Befragten in den Interviews gefordert wird, kontraproduktiv sein dürfte. Man kann durchaus argumentieren, dass dies in der Aufbauphase unumgänglich ist, um Erfahrungen zu sammeln und Wissen zu generieren, mittelfristig ergibt sich hier jedoch ein erkennbarer Weiterentwicklungsbedarf, der über das hinausreicht, was bereits an konzeptionellen Grundlagen in der Vergangenheit erarbeitet wurde.

## 4. Zusammenfassung und Perspektiven

In diesem abschließenden Kapitel geht es nun darum, die zentralen Ergebnisse unter dem Blickwinkel der Evaluation und der damit verbundenen Frage: "Wie gut gelingt es der Ombudschaft Jugendhilfe NRW die konzeptionellen Zielsetzungen auf den verschiedenen Ebenen (Konzept, Struktur, Prozess und Ergebnis) umzusetzen und welche Steuerungsempfehlungen ergeben sich aus den bewerteten empirischen Befunden?" zu bündeln. Hierzu erfolgt zunächst eine Zusammenfassung der Ergebnisse unter enger Bezugnahme auf die in Abschnitt 1.3 formulierten Praxisziele. Im Anschluss daran gilt es, Anregungen aus der Perspektive der externen Evaluationsgruppe zu formulieren, unter welchen Fragestellungen diese Ergebnisse im Verein und in der Beratungsstelle weiter diskutiert werden sollten, um zu angemessenen Steuerungsentscheidungen für die weitere Arbeit zu kommen.

### 4.1 Zusammenfassung: Zur Umsetzung der Praxisziele

#### Ergebnisse der Konzeptevaluation

Unter der Perspektive des Konzeptes der Ombudsstelle Jugendhilfe NRW gab es folgende übergreifende Frage: *Wie tragfähig ist das Konzept der Ombudschaft Jugendhilfe NRW? Wie zielgenau wird ihre Zielgruppe erreicht?* Diese Fragestellung wurde anhand von vier zu Beginn der Evaluation näher beschriebenen Praxiszielen untersucht.

**Die Beratungsstelle überprüft und konkretisiert regelmäßig ihre Konzeption und entwickelt Beratungsstandards im Umgang mit den örtlichen Ombudspersonen.**

Diesem Praxisziel wurde insbesondere im Rahmen der qualitativen Interviews nachgegangen. Dabei wurde deutlich, dass die Beratungsstelle in den ersten zwei Jahren sehr stark durch die Fülle der Anfragen in Anspruch genommen wurde. Die bearbeiteten Anfragen wurden dabei zwar lückenlos dokumentiert, aber eine zwischenzeitliche Aufarbeitung war angesichts des Arbeitsaufwandes nicht im wünschbaren Maße möglich. Aus genau diesem Grunde wurde die hier vorgelegte Evaluation in Kooperation mit der Fachhochschule Münster umgesetzt, um nach der Modellphase die bisherigen Erfahrungen systematisch auszuwerten und darauf aufbauend ggf. konzeptionelle Veränderungen vorzunehmen. Im Projektzeitraum selbst ist die Konzeption nicht verändert worden.

Es liegen zwar Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW (Stand März 2015) vor (vgl. Jahresbericht 2014, S. 23-25), jedoch beziehen sich diese vorrangig auf die Haltung der in der Ombudschaft tätigen Akteure. Verfahrensstandards sind nur vereinzelt enthalten (z.B. Fallsteuerung, Beschwerdebearbeitung im Team). Daher wurden diese Standards in den Interviews auch selten als steuerungsrelevant für die Praxis benannt. Die Fortschreibung dieser Standards erfolgt (wie der aktuelle Stand zeigt) durchaus kontinuierlich, aber weniger im Sinne einer Profilierung hinsichtlich verbindlicher Verfahrensstandards.

Gleichzeitig wird vor allem im Rahmen der qualitativen Interviews erkennbar, dass eine klare Verhältnisbestimmung zwischen der Beratungsstelle und den ehrenamtlichen Ombudsleuten erst in Konturen erkennbar ist. Diese Verhältnisbestimmung bedeutet u.a., dass Aufgaben

geklärt und innerhalb des Systems zugeordnet werden. Aktuell, das ist den Interviews zu entnehmen, sind zum Beispiel die Aufgaben der Infrastrukturentwicklung und Beratung noch nicht sauber getrennt. Wer im System der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist z.B. dafür zuständig, das „Marketing“ zu koordinieren und weitere Ombudsleute zu gewinnen? Wer leistet die konzeptionelle Weiterentwicklung der Arbeit? Wer wirbt, schult und berät bei Bedarf die ehrenamtlichen Ombudsleute? Vieles davon wird aktuell durch die Beratungsstelle übernommen, manches aber auch von den ehrenamtlichen Ombudsleuten selbst.

**Die Beratungsstelle baut in Zusammenarbeit mit Jugendämtern ein flächendeckendes Netzwerk von Ombudspersonen in NRW auf.**

Bei der Betrachtung dieses Praxisziels und der Bewertung seiner Umsetzung in der Projektphase ist zunächst zu berücksichtigen, dass es sich hierbei um ein eindeutige strategische Zielsetzung handelt, die sich im Prinzip nur "on the long run" bewerten lässt. Dennoch soll es hier auch schon mal in der Startphase mit in den Blick genommen werden. Im bisherigen etwa zweijährigen Projektzeitraum ist die Zahl der ehrenamtlichen Ombudsleute auf inzwischen 20, Anfang des Jahres 2015, angewachsen (Jahresbericht 2014 der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., S. 13). Damit ist das im Projektantrag formulierte Ziel vorzeitig erreicht. Auch wenn es dabei gelungen ist, große Teile von NRW räumlich durch ehrenamtliche Ombudsleute abzudecken, sehen die Beratungsstelle und die Ombudsleute selbst einen dringenden Bedarf an weiteren Ombudsleuten, insbesondere in noch nicht gut erreichten Landesteilen. Vom langfristigen Ziel, in jedem Jugendamtsbereich mindestens zwei Ombudsleute verfügbar zu haben (vgl. Jahresbericht 2014 der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., S. 14), ist die Ombudschaft noch weit entfernt. Hier wäre - auch angesichts der begrenzten Zahl tatsächlicher Beschwerden (siehe unten) aber auch zu diskutieren, wie realistisch die hier genannte Zielsetzung ist.

Ein hohes Aktivitätsniveau in der Öffentlichkeitsarbeit hat hier sicher zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades bei den Institutionen (weniger bei den AdressatInnen direkt) beigetragen. Das angestrebte flächendeckende Netzwerk von Ombudspersonen in NRW in Zusammenarbeit mit den Jugendämtern ist aber noch nicht erkennbar. Ob die angestrebten Einzelvereinbarungen mit einzelnen Jugendämtern diesbezüglich in einem Bundesland mit derzeit 186 Jugendämtern ein guter Weg sind, bleibt eine weiter zu bearbeitende Frage.

**Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW erreicht Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (AdressatInnen), die Konflikte im Kontext der Bewilligung und Umsetzung von Hilfen im Rahmen des SGB VIII haben.**

Das hier formulierte Ziel muss weitgehend als umgesetzt angesehen werden. Die wachsende Zahl der Anfragen spricht hier eine deutliche Sprache. Allerdings wird die Beratungsstelle noch zu wenig in ihrem spezifischen Profil wahrgenommen. Für einen sehr hohen Anteil der Anfragen muss sich die Beratungsstelle für nichtzuständig erklären, da die Konflikte nicht die Umsetzung von Hilfen nach dem SGB VIII betreffen. Etwa ein Viertel der Anfragen werden in diese Rubrik eingestuft. Ferner wird nur etwa ein Viertel der eingehenden Anfragen tatsächlich im Rahmen eigener Beratungs- und Begleitungsprozesse betreut/unterstützt.

In den anderen Fällen bleibt es bei einer Erstberatung oder muss an andere Institutionen verwiesen werden. Der Anteil der Anfragen, die von Eltern kommen, liegt bei knapp der Hälfte.

te; junge Menschen wenden sich nur in knapp über 10% der Fälle selbst an die Beratungsstelle. Eine Herausforderung in diesem Zusammenhang ist sicher die Frage, wie die Öffentlichkeitsarbeit direkt bezogen auf die Zielgruppe erhöht werden kann und wie hierdurch der Zugang zur Beratungsstelle niedrigschwellig gestaltet werden kann.

**Es wird frühzeitig geklärt, ob es sich bei Anfragen um einen Beschwerdefall, oder um einen Beratungs- bzw. Informationsbedarf handelt. Die daraus folgenden unterschiedlichen Handlungsstrategien sind für AdressatInnen transparent.**

Durch die Evaluation wird deutlich, dass die Beratungsstelle im Regelfall mit Beratungsanfragen konfrontiert wird. Bei nur gut einem Zehntel der Anfragen handelt es sich um Fälle, die von den Fachkräften der Beratungsstelle als Beschwerden eingestuft werden. Im Kern werden von der Beratungsstelle - ganz entsprechend ihrer eigenen Namensgebung - Beratungsleistungen erwünscht und auch erbracht. Hieraus folgt auch, dass in bislang nur jedem siebten Fall eine ehrenamtliche Ombudsperson zugezogen wird - und das mitunter auch nur im Rahmen von Beratungsfällen.

Die Auswahl der Fälle für eine Weiterleitung an die Ombudspersonen liegt bei der Beratungsstelle in Wuppertal, bei der zunächst alle Anfragen um Rat oder Bitten um Unterstützung bei Beschwerdeverfahren eingehen. Diese prüft dann den Fall und legt das weitere Vorgehen fest. Sofern es sich um eine Beschwerde im engeren Sinne handelt, bearbeitet sie den Fall entweder selbst oder nimmt, vorrangig nach geographischen Kriterien, Kontakt mit einzelnen Ombudspersonen auf und fragt ab, wer verfügbar ist. Falls zunächst keine passende Ombudsperson vorhanden ist, wird der Radius der Anfrage erweitert. Anschließend betreut dann die Ombudsperson, in enger Absprache mit der Beratungsstelle, den Fall weiter.

Im Rahmen der Evaluation wurden nur AdressatInnen befragt, die tatsächlich eine Unterstützung durch Ombudspersonen erhalten haben. Insofern kann diese Evaluation keine Aussagen über Umfang und Qualität der ausschließlichen Beratungsarbeit, die mehr als vier Fünftel der Tätigkeit der Beratungsstelle ausmacht, treffen.

Insgesamt finden sich in den Interviews mit den Ombudspersonen keine Hinweise darauf, welche Kriterien die Prüfung, ob es sich um einen Beratungs- oder Beschwerdefall handelt, zugrunde liegen. Hier besteht möglicherweise konzeptioneller Weiterentwicklungsbedarf, denn es ist in erster Linie eine konzeptionelle Frage, festzulegen, wie ein Fall zum Fall und wie weiter damit verfahren wird. Die im Praxisziel formulierte Klarheit und Transparenz über die unterschiedlichen Handlungsstrategien und die diesbezügliche Transparenz - nicht nur - gegenüber den AdressatInnen dürfte daher ein nach wie vor aktuelles Thema sein.

### **Ergebnisse der Strukturevaluation**

Die Fragen zur Strukturqualität beschäftigten sich mit folgenden übergreifenden Themen: Wie gut ist die Ombudschaft Jugendhilfe NRW organisatorisch aufgestellt? Wie funktional ist das entwickelte System der Zusammenarbeit von hauptamtlicher Beratungsstelle und ehrenamtlichen Ombudsleuten? Diese Fragestellung wurde anhand von vier zu Beginn der Evaluation näher formulierten Praxiszielen untersucht.

### **Die Beratungsstelle akquiriert und vernetzt die örtlichen Ombudsleute**

Bei den ehrenamtlichen Ombudspersonen handelt es sich um in der Regel sehr erfahrene Fachkräfte aus dem Bereich der Jugendhilfe, die dieses Ehrenamt teilweise erst nach ihrer Pensionierung übernommen haben oder sich eher am Ende ihrer Berufskarriere befinden. Die Motive im Einzelnen sind vielfältig und sowohl wert- als auch zweckorientiert. In der Regel ist der Kontakt zur Ombudschaft Jugendhilfe NRW über persönliche Kontakte und direkte Ansprache zustande gekommen.

Die Aktivitäten zur Anwerbung von Ombudsleuten befindet sich aktuell im Spannungsfeld, dass es einerseits schwierig ist, den Gesamtbereich NRW durch die aktuell 20 ehrenamtlichen Ombudsleute räumlich abzudecken. Auf der anderen Seite gibt es aber auch nur eine begrenzte Zahl von Beschwerden, die den Rückgriff auf Ombudsleute erforderlich und sinnvoll machen. Eine Einbindung der Ehrenamtlichen in die wesentlich häufiger angefragten Beratungen wäre eine Ausweitung der Ursprungsidee und müsste mit Sicherheit auch konzeptionell noch einmal diskutiert werden.

Bezüglich der Vernetzung der Ombudsleute untereinander ist (als Hintergrund für die Formulierung dieses Anspruchs) das ursprüngliche Ziel, über 300 Ombudsleute in NRW zu gewinnen nicht zu vernachlässigen. Aktuell ist bei 20 aktiven Ombudsleuten der vernetzungsnutzen allenfalls bezogen auf gemeinsame Veranstaltungen, nicht aber bezogen auf eine Unterstützung in Einzelfällen evident. Hier ist der Kontakt zur Beratungsstelle in Wuppertal der zentrale "Netzwerkfaden".

### **Die Beratungsstelle prüft Möglichkeiten der Kooperation mit örtlichen Jugendhilfeträgern.**

Insgesamt werden in 206 der 290 dokumentierten Anfragen Probleme mit den jeweiligen Jugendämtern thematisiert. Die Ombudsstelle Jugendhilfe NRW ist also mit sehr vielen Jugendämtern befasst und hat - wenn es zu intensiveren Begleitungsprozessen kommt - auch direkt im Ombudsverfahren mit vielen Jugendämtern zu tun. In der Regel sind jeweils auch freie Träger involviert. Daher ist es erforderlich, mit Jugendämtern und freien Trägern auch fallunabhängig in Kontakt zu treten und über die Arbeitsweise der Ombudsstelle zu kommunizieren.

Knapp 50 Termine mit und bei öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe, bei denen die Ombudsstelle Jugendhilfe NRW in verschiedenen Kontexten präsentiert wurde, zeigen, dass sich Beratungsstelle, Geschäftsführung und Vorstand mit besonderem Nachdruck darum bemühen, Kooperationen mit Jugendämtern aufzubauen. Wie jedoch in Kap. 1.2 eingangs schon betont wurde, ist dieser Teil der Arbeit der Beratungsstelle nur am Rande Gegenstand der hier vorliegenden Evaluation. Allerdings wurde im Rahmen der Einschätzungsfragen bei den Interviews deutlich, dass zumindest die Fachkräfte von Jugendämtern und freien Trägern, die schon in Ombudsverfahren beteiligt waren, sich sehr zufrieden über die Informationspolitik der Beratungsstelle äußern (deutlich zufriedener als Eltern und junge Menschen).

Jedoch wird von Seiten der Ombudsleute der Kontakt zu den Jugendämtern und freien Trägern eher nur als mittelmäßig zufriedenstellend angesehen. Die Einschätzungen zur Qualität der Kooperation mit Jugendämtern und freien Trägern fällt hier sowohl hinsichtlich konzeptioneller Diskussionen als auch hinsichtlich der Arbeit in den Einzelfällen deutlich reserviert aus. Diesbezüglich scheint es noch besonderer Anstrengungen der konzeptionellen Öffent-

lichkeitsarbeit zu bedürfen. Hier steht hinter der Einschätzung sicher der Wunsch nach Verbesserung. Dieser Wunsch wird auch in den Interviews an vielen Stellen deutlich

**Die Beratungsstelle vermittelt bei Anfragen den Beschwerdeführern geeignete Ombudspersonen für ihre Anliegen und unterstützt die Ombudsleute in ihrer Arbeit.**

Insgesamt sind 44 der 290 Fälle an ehrenamtliche Ombudsleute vermittelt worden. Das ist gemessen an der Anfragesituation insgesamt eher wenig. Gemessen daran, dass von allen Fällen aber nur 35 als Beschwerden eingestuft wurden (für die das Institut der ombudtschaftlichen Unterstützung ja vorrangig geschaffen wurde), ist diese Zahl aber eher hoch. Wurde im Jahr 2013 nur bei jeder zehnten Anfrage eine ehrenamtliche Ombudsperson vermittelt, war das im Jahr 2014 schon bei fast jeder sechsten Anfrage der Fall.

Zur Frage, wie passgenau die Ombudspersonen für die jeweiligen Probleme und Beschwerden sind, lässt sich nur aus den geführten Interviews ersehen. Hier zeigt das hohe Zufriedenheitsniveau bezogen auf die konkrete Fallbearbeitung, dass es den Ombudsleuten, die ja primär nach regionaler Erreichbarkeit und nicht nach anderen Passungskriterien angesprochen werden, offensichtlich zumeist gut gelingt, die Bedürfnisse der AdressatInnen zu erfassen und gegenüber den Institutionen zu vertreten.

Dabei wird die Beratungsstelle in Wuppertal als Entlastung der Ombudspersonen angesehen. Diese koordiniert die Zusammenarbeit, steht den Ombudspersonen bei Anfragen zur Seite und informiert Einrichtungen und Jugendämter, wenn die Ombudsstelle in einem Fall tätig werden.

Insgesamt fühlen sich die Beschwerdeführer in ihren Angelegenheiten sehr ernst genommen, zumal ihnen die Ombudspersonen sofort und ohne Wartezeiten unterstützend zur Seite stehen. Dabei werden sie (im Team) immer von den Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle unterstützt, die laut Konzeption auch für die Koordination und Fallverantwortung der Beschwerdebearbeitung verantwortlich bleiben (vgl. Standards Ombudschaft Jugendhilfe NRW).

**Die Beratungsstelle ist jederzeit (übliche Geschäftszeiten) erreichbar und in der Lage, bedarfsgerecht kompetente Ombudsleute bereitzustellen.**

Der Zugang zu ehrenamtlichen Ombudsleuten führt immer über eine Anfrage an die Beratungsstelle. Das Telefon der Beratungsstelle ist im Prinzip jederzeit erreichbar, jedoch werden Anfragen an bestimmten Tagen nur durch einen Anrufbeantworter angenommen. Eine direkte Kontaktaufnahme ist nur in den telefonischen Sprechzeiten am Dienstag (2 Stunden) oder Donnerstag (2 Stunden), also nur für vier Stunden in der Woche möglich. Hier kann man dann seine Anfrage, seine Beschwerde oder seinen Beratungswunsch mündlich anbringen. Anfragen über die Mailbox sind nicht erwünscht (Text der Telefonansage). Ein alternativer Weg besteht darin, dass man auf ein Kontaktformular der Ombudsstelle verwiesen wird, welches man online ausfüllen muss (was aber für Eltern und Kinder, die des Lesens und Schreibens nicht hinreichend mächtig sind, eine unüberwindliche Hürde darstellen würde). Mit diesen Verfahren ist die Erreichbarkeit der Ombudsstelle aber nicht im Sinne des formulierten Praxiszieles sichergestellt. Unsichere AnfragerInnen werden hierdurch ggf. von Anfragen abgehalten. Diese Situation, die mit der Personalausstattung in der Beratungsstelle

begründet wird, führte schon dazu, dass vereinzelt auch die Ombudspersonen durch Rufumleitung von zu Hause Telefondienste für die Beratungsstelle übernehmen, um damit die Erreichbarkeit der Ombudschaft zu erhöhen.

Wenn es zur Übernahme von Ombudschaften kommt, gelingt es der Beratungsstelle allerdings in der Regel in kurzer Zeit, eine geeignete ehrenamtliche Ombudsperson anzusprechen und in den Fall einzuschalten. In den Interviews weisen die Ombudsleute allerdings darauf hin, dass in Zukunft flächendeckend mehr Ombudspersonen in den Regionen zur Verfügung stehen müssten, damit Fälle besser verteilt werden können, um die einzelnen Mitarbeiter besser zu entlasten. Bislang wurden schon öfter von einzelnen Ombudspersonen Fälle übernommen, die regional nicht in der Nähe sind und wo somit die Fallbearbeitung mit einem großen zeitlichen Aufwand verbunden war.

### **Ergebnisse der Prozessevaluation**

Unter Prozessperspektive stellt sich im Rahmen der Evaluation die Frage: *Wie gut sind die Prozesse der Beschwerdebearbeitung in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW organisiert?* Diese Fragestellung wurde anhand der folgenden zwei zu Beginn der Evaluation näher formulierten Praxiszielen untersucht.

#### **Die Beratungsstelle schult und vernetzt die örtlichen Ombudsleute**

Von Seiten der Ombudsleute wird darauf verwiesen, dass es keine oder zumindest zu wenig gezielte Weiterbildung für Ombudsleute durch die Beratungsstelle gibt. Noch profitiert das System davon, dass es sich bei den Ombudspersonen um hoch motivierte und kompetente Fachkräfte handelt, die kaum Schulungs- und vergleichsweise wenig Beratungsbedarf haben. Eine Herausforderung für die Zukunft dürfte jedoch sein, wie sich die Gruppe der ehrenamtlichen Ombudsleute allmählich erweitern lässt, zumal gerade die Ombudsleute selbst fordern, zusätzliche Ombudspersonen zu gewinnen, um die zeitliche Belastung für die schon vorhandenen Personen zu reduzieren und besser zu verteilen. Die Frage wird dann sein, ob sich diese Form der Rekrutierung von gut qualifizierten Ehrenamtlichen über persönliche Kontakte so noch wird aufrechterhalten lassen. Damit verbunden ist dann die Frage, welche Qualifikation Ombudsleute mitbringen müssen und wie fehlende Kompetenzen oder Spezialwissen verfügbar gemacht werden können. Möglicherweise sind in der Begrenztheit des aktuellen Angebotes in dieser Hinsicht (fehlende Schulungskonzepte) die Ursachen für die nur langsam wachsende Zahl von Ombudsleuten schon versteckt.

In diesem Zusammenhang wird auch gewünscht, dass der Austausch zwischen den Ombudspersonen über begleitete Fälle einen noch größeren Stellenwert einnehmen müsse, um durch die Verbreiterung der Erfahrungsbasis mehr Handlungssicherheiten zu erlangen. Es gebe zu wenig Aktivitäten bezüglich einer überörtlichen Vernetzung von Ombudsleuten und der Organisation eines geregelten Erfahrungsaustausches unter Ombudsleuten.

Auch wenn die Kommunikationsstrukturen zur Beratungsstelle als zentrale Stelle gut ausgebaut seien, stehe man mit der Vernetzung untereinander noch am Anfang. Hier müsse mehr geschehen, um die Erfahrungen der Ombudsleute auch bezüglich der organisatorischen und fachlichen Weiterentwicklung der Beratungsstelle zu nutzen.



**Die Ablauforganisation der Fallbearbeitung ist angemessen, hilfreich und wird den individuellen Beschwerden gerecht.**

Abhängig von Fallkonstellation und -komplexität gestalten sich Umfang und Ausgestaltung der Ombudschaft oft sehr unterschiedlich. Dies macht es für die Beratungsstelle und die involvierten Ombudsleute schwer, im Vorfeld abzuschätzen, wie hoch der Zeitaufwand sein wird, der bei der Begleitung des Falls entsteht. Aus den Interviews geht indirekt hervor, dass die Ombudspersonen diese „Ungewissheitszone“ regulieren, indem sie selbst festlegen, inwieweit sie sich in die Beratung des Falls einbringen.

Das Spektrum reicht hier von Beratung, über ein intensives Coaching bis hin zur Begleitung der Beschwerdeführer im Kontakt mit Jugendämtern. Das scheint aktuell noch gut zu funktionieren, macht aber insgesamt die Leistung des Systems schwer berechenbar. Letztlich verbirgt sich dahinter die Frage nach den qualitativen Verfahrensstandards von Beratung im Beschwerdeprozess. Auch bezüglich der Zusammenarbeit der ehrenamtlichen Ombudsleute mit der Beratungsstelle sind verbindliche und verlässliche Verfahren erst in Konturen erkennbar.

### **Ergebnisse der Ergebnisevaluation**

Unter Ergebnisperspektive galt es, erste Wirkungen der Ombudschaft im Einzelfall und im Gesamtsystem zu thematisieren. Hierzu wurde lediglich ein - allerdings umfassendes - Praxisziel formuliert.

**Ziel der Beschwerdebearbeitung ist die Unterstützung der Beschwerdeführer (Ausgleich des strukturellen Machtgefälles von BürgerInnen und Behörden/Institutionen) bei der Bewältigung von Konflikten.**

Bezüglich dieses Praxiszieles ist zunächst festzustellen, dass es hier um das Zentralziel der Ombudschaft überhaupt geht. Die Evaluationsgruppe hat darauf verzichtet, an dieser Stelle einzelne Teilergebnisziele zu identifizieren und über Indikatoren kleinzuarbeiten. Die Zahl von 290 Anfragen in zwei Jahre spricht eine eindeutige Sprache, dass es einer solchen Institution bedarf, die das strukturelle Machtgefälle zwischen BürgerInnen und Behörden/Trägern auszugleichen versucht.

Wie die Interviews zeigen, herrscht insgesamt eine hohe Zufriedenheit der Beschwerdeführer mit den erfolgten Beratungsprozessen und den dadurch erreichten Ergebnissen. Gleichzeitig wird aber auch ein konzeptionelles Grundproblem der Ombudschaft sichtbar, nämlich die Frage: Wann ist eine Beratung erfolgreich?

Überdies mischt sich allerdings vereinzelt auch Kritik in diese insgesamt positive Einschätzung zum Beratungserfolg, die sich zum Beispiel daran festmacht, dass Erwartungen nach Parteilichkeit nicht oder unzureichend eingelöst werden. Auch hier wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW über kurz oder lang nicht umhinkommen, ihr Leistungsprofil präziser zu definieren, als dies bisher der Fall zu sein scheint.

Dies scheint u.a. auch deshalb anzuraten, da aus einzelnen Interviewpassagen hervorgeht, dass es offensichtlich unter den Ombudsleuten unterschiedliche Vorstellungen über die ge-

nerelle Ausrichtung der Ombudschaft gibt: Begreift sie sich zum Beispiel eher als Anwalt eines Beschwerdeführers, definiert sie ihren Auftrag also primär advokatorisch, oder sieht sie sich eher als Vermittler zwischen den beiden Konfliktparteien? Hier wäre zu schauen, wie der in den Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW verankerte Anspruch der parteiличen Tätigkeit im Sinne der Kinderrechte durch die Ombudsleute gewährleistet werden kann. Aus den Interviews selbst lassen sich kaum Hinweise gewinnen, wie weit diese Debatte um das Selbstverständnis der Ombudschaft gediehen ist und noch weniger darüber, wie viel davon schon auf der Ebene einer individuellen professionellen Haltung Niederschlag gefunden hat. In der Regel werden solche allgemeinen Handlungsfragen im Rahmen von Leitbild-Diskussionen kanalisiert und schließlich kanonisiert, d.h. schriftlich und verbindlich fixiert. Diese Debatte wird mittelfristig sicherlich auch innerhalb des Systems der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zu führen sein.

## **4.2 Anregungen und Ausblick**

Aus dem bisher Geschriebenen sollte deutlich geworden sein, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in den zwei zurückliegenden Jahren eine beeindruckende Einrichtung aufgebaut und ein breites Aufgabenprofil realisiert hat. Bezogen auf die konsensual mit der Beratungsstelle und dem Vorstand zur Evaluation ausgewählten Praxisziele lassen sich dessen ungeachtet sehr verschiedene Grade der Zielerreichung für die einzelnen Zielstellungen konstatieren. Die Fülle an Anfragen insbesondere in fortgeschrittenen Phasen des Projektes hat stets ein hohes Aktivitätsniveau von den Beteiligten - insbesondere in der Beratungsstelle - gefordert. Dabei hat es bislang wenig Momente des Innehaltens gegeben, in denen Praxisziele und herausgebildeten Handlungsstrukturen einer kritischen Reflexion und ggf. Revision bzw. Korrektur hätten unterzogen werden können. Die hier vorgelegten Ergebnisse könnten ein Ausgangspunkt für eine solche „Reflexionsschleife“ sein. Trotz aller Bestätigung der Notwendigkeit und der Wirksamkeit der Arbeit der Ombudsstelle Jugendhilfe NRW gibt es - auch aus diesen Ergebnissen - eine Menge an Ansatzpunkten, wie man die Arbeit ggf. weiter qualifizieren kann und damit die Rechtsposition von Eltern und jungen Menschen (die sich zumeist in spezifischen Not- und Krisenlagen befinden) zu verbessern und zu stärken.

Nun haben Evaluationen immer auch das Ziel, eine empirische Basis für die Bewertung von Praxisvollzügen zu schaffen. Allerdings ist dies kein Selbstzweck, vielmehr erfolgt diese Bewertung in der Absicht, daraus Steuerungsempfehlungen ableiten zu können. Auch die hier vorgelegte Evaluation dient solchen Steuerungsinteressen. Gleichzeitig wäre es schwierig, wenn sich die studentische Projektgruppe anmaßen würde, solche Steuerungsempfehlungen für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW aus ihrer externen Perspektive heraus formulieren zu wollen. Sie wurde nicht als Gutachtergruppe angesprochen, sondern mit der Bitte, im Rahmen ihres Projektstudiums eine Evaluation durchzuführen, mit der der Träger weiterarbeiten kann.

Insofern ist und bleibt es Aufgabe der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und des Trägers, die hier vorgelegten Ergebnisse selbst noch einmal aus ihrer/seiner Sicht zu bewerten und Schlussfolgerungen daraus zu ziehen. An dieser Stelle wird daher auf Empfehlungen, bezogen auf die zukünftige Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, verzichtet. Allerdings wur-

den die von der Beratungsstelle vorgelegte quantitative Daten und von der Studierendengruppe gesammelte qualitative Daten in dem vorliegenden Bericht systematisch aufbereitet, interpretiert und einer ersten Bewertung aus der externen Sicht der Studierendengruppe unterzogen. Vor diesem Hintergrund sollen deshalb nochmals abschließend die Themen benannt werden, die im Rahmen dieses Evaluationsberichts an unterschiedlichen Stellen ausführlicher behandelt werden und die nach Ansicht der Projektgruppe von der Beratungsstelle und vom Träger (weiter) zu diskutieren wären.

1. Ausbau des Standbeins ehrenamtlicher Ombudsleute als Infrastrukturleistung
2. Fortschreibung von Verfahrensstandards
3. Klärung des Verhältnisses von Hauptamtlichen und ehrenamtlichen Ombudsleuten
4. Klärung der Kriterien für Beratung und/oder Vermittlung an Ombudsleute
5. Erreichbarkeit der Beratungsstelle
6. Handlungsprofile für Beratung und Vertretung/Unterstützung/Begleitung
7. Weiterbildung Ombudsleute
8. Vernetzung der Ombudsleute
9. Öffentlichkeitsarbeit (Eltern und Jugendliche)
10. Ausbau der Kooperation zwischen Ombudschaft und Jugendamt und freien Trägern

Der Evaluationsbericht enthält zu all diesen Punkten eine Reihe von Hinweisen. Im Rahmen einer gemeinsamen Diskussion (kommunikativen Validierung) mit den VertreterInnen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wurden diese Hinweise und Interpretationen am 25. Juni 2015 kritisch reflektiert und missverständliche oder falsche Annahmen korrigiert. Das bedeutet freilich nicht, dass der Bericht nun die Handschrift der hauptamtlichen Akteure der Ombudschaft Jugendhilfe NRW trägt. Der Studierendengruppe ist es wichtig, deutlich zu machen, dass ihre Interpretationen und Einschätzungen unabhängig gewonnen wurden - wie es von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW gewünscht war und wie man es von einer externen Evaluation erwarten darf. Der Gruppe ist bewusst, dass verschiedene Akteure in der Ombudschaft NRW manche Dinge sehr unterschiedlich und z.T. ganz anders und bewerten werden. Das liegt in der Natur der Sache bzw. ist Wesensbestandteil einer Evaluation. Dennoch hofft sie, dass das Material und der Bericht dazu beitragen können, in einem formativen Sinn die Anliegen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW weiter zu entwickeln und ein dauerhaftes System ombudschaftlicher Unterstützung für Eltern und Kinder/Jugendliche im Kontext der Erziehungshilfe über den Modellzeitraum hinaus in NRW zu etablieren. Sie wünscht den beteiligten Akteuren im Interesse der Kinder, Jugendlichen und Familien bei der Befassung mit den oben aufgeführten Themen gute Diskussionen und - wo nötig - tragfähige Ergebnisse.

Abschließend: Für die Studierendengruppe bot sich durch das Projekt ein außerordentlich spannender Einblick in ein wichtiges Praxisfeld in der Sozialen Arbeit. Sie bedankt sich für das ihr entgegengebrachte Vertrauen und für die Ermöglichung vielfältiger Lernerfahrungen.



# 11. Anhang

- I. **Selbstaussagen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW über Ziele/Standards, Indikatoren und mögliche Auskunftgruppen**
  
- II. **Anschreiben an die InterviewpartnerInnen**
  - Anschreiben Jugendliche
  - Anschreiben Eltern/Sorgeberechtigte
  - Anschreiben ehrenamtliche Ombudspersonen
  - Anschreiben Freie Träger/Jugendämter
  
- III. **Erhebungsinstrumente**
  - 1a Interviewleitfaden Ombudsleute
  - 1b Einschätzungsskalen für Ombudsleute
  - 2a Interviewleitfaden Eltern
  - 2b Einschätzungsskalen für Eltern
  - 3a Interviewleitfaden Jugendliche
  - 3b Einschätzungsskalen für Jugendliche
  - 4a Interviewleitfaden Jugendämter /Freie Träger
  - 4b Einschätzungsskalen für Jugendämter
  - 4 c Einschätzungsskalen für Freie Träger



# Anlage I

## Selbstaussagen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW über Ziele/Standards, Indikatoren und mögliche Auskunftsgruppen

### Quellen:

- ① Ablauforganisation Fallberatung
- ② Flyer der Ombudschaft
- ③ Satzung der Ombudschaft
- ④ Konzeptbaustein (Datum vom 17.09.2012)
- ⑤ Konzeptgrundlagen (beschlossen 13.12.2011)
- ⑥ Kooperationsvereinbarung Ombudschaft und JA
- ⑦ Fallbeispiel Nalan
- ⑧ Ombudschaft im Internet
- ⑨ Jahresbericht 2013
- ⑩ Standards der Ombudschaft

Auf Ziele und (normative) Standards bezogene Aussagen über	Die Ombudschaftstelle will/soll ....	Mögliche Indikatoren ...	Mögliche Auskunftsgruppen ...
a) ... die Zielgruppe(n)	1. junge Menschen und ihre Familien fördern ①, S. 1 2. für Kinder, Jugendliche und Erwachsene zuständig sein, die Informationen über ihre Rechte und Leistungen wünschen, sich durch ein JA nicht ausreichend beraten und beteiligt fühlen, mit der Betreuung durch einen FT nicht zufrieden sind und/oder nicht wissen, wer für ihr Anliegen in der Jugendhilfe zuständig ist ②, S. 1 3. eine Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene sein, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben ②, S. 2; ⑤, S. 1 und 7 4. Verfahren zum Kinderschutz: bezieht sich auf Kinder und Jugendliche im Alter von 10-18 Jahren ②, S.1 5. junge Menschen u. Leistungsberechtigte in Bezug auf Rechtsanspruchsbegründete Leistungen nach SGB VIII beraten ②, S. 1 6. Kinder und Jugendliche, die Erziehungshilfen erhalten, informieren ②, S. 4, Abs. 1 7. keine Beschwerden im Kontext von Sorge- und Umgangsrecht bearbeiten ②, S. 5, mitte	Zu 1. Welche Angebote gibt es? (Beratung, individuelle Betreuung; zeitlicher Rahmen, Erreichbarkeit; Kosten, Betreuung zielführend, Partizipation) Zu 2. Öffentlichkeitsarbeit (wo, wie, wie oft?) Flyer, durch JA, durch Schulen; Fachtagung; Webseite; mündliche Weitergabe; Weitergabe durch Fachkräfte u. freie Träger Zuständigkeit: Konzept, Vermittlung bei nicht-zuständigkeit, rechtliche Grundlagen Zu 3. Wer hat Ansprüche? Rechtliche Grundlage SGB VIII Zu 4. Kinderschutz: Konzeptbausteine, Handlungsschema; bei welchen Fällen wurde das Handlungsschema angewendet? Dokumentation; Verbesserung der Situation (konkrete Fälle); Vernetzung der Einrichtungen miteinander Zu 7. Geht die Beratung in manchen Fällen über SGB VIII hinaus?	Zu 2. Zuständigkeit: Geschäftsstelle; Information: JA, Mitarbeiter der JH, Sorgeberechtigte, Lehrkräfte, ehrenamtl. Ombudspersonen Zu 3. Konzept /SGB VIII Zu 4. Geschäftsstelle, Mitarbeiter der JH, Kinderschutzambulanz, JA, Sorgeberechtigte, Kinder u. Jugendliche Zu 7. Geschäftsstelle
b) ... den Umgang mit Ziel- oder möglichen Konfliktgruppen	8. unabhängig von fremden Interessen beraten und unterstützen ①, S. 1 9. eng mit den Klienten der Zielgruppe zusammenarbeiten (z.B. „absprechen“, „gemeinsame Position erarbeiten“, „Eini-gung anstreben“) ① 10. vertraulich handeln ②, S. 2 11. über Rechte informieren, über Möglichkeiten beraten, sich gegen eine ungerechte Entscheidung zu wehren, gemeinsam mit den Jugendlichen nach Lösungen suchen, die Situation zu verbessern, Antragsteller zu Terminen (ÖT/FT) begleiten ②, S. 2 12. die fachliche Unterstützung Betroffener in Auseinandersetzung mit Stellen der öffentlichen Jugendhilfe oder Leistungserbringern leisten ③, S. 1, § 2 13. die Kinder und Jugendlichen in die Problemerkennung einbeziehen ②, S. 1 14. Ratsuchende gegenüber ÖT bei der Leistungsgewährung und während der Leistungserbringung gegenüber FT unterstützen ⑤, S. 2; ②, S. 1 15. einzig dem Wohl und den Rechten des jungen Menschen verpflichtet sein ②, S. 3 16. die Rechte der Kinder und Jugendlichen sichern und sie in der Wahrnehmung dieser Rechte unterstützen ②, S. 1 17. eine Beteiligungs- und Beschwerdekul-	Zu 8. Ehrenamtliche MA werden nicht in Bezirken eingesetzt, in denen sie schon vorher gearbeitet haben Zu 9. Einhaltung des Ablaufschemas einer Fallbearbeitung; erfolgreich abgeschlossene Fälle Zu 10. anonymisierte Dokumentation; Fallnummern Zu 11. Einhaltung des Ablaufschemas; Flyer, Internetseite, Facebook; regelmäßiger Kontakt im Prozess Zu 12 u. 13. Berufsqualifikation der Mitarbeiter; Einhaltung des Ablaufschemas; Flyer, Internetseite, Facebook; regelmäßiger Kontakt im Prozess Zu 14. Kontaktaufnahme zum Träger; Begleitung bei Klärungsgesprächen Zu 15 u. 16. Einhaltung Ablaufschema; zeitnahe Rückruf; Beantwortung von Emails; Dokumentation Zu 17 u. 18. Vereinbarungsverträge; Öffentlichkeitsarbeit; Infoveranstaltungen in Einrichtungen Zu 19. Erreichbarkeit (Telefonzeiten, E-mail, Kontaktformular); zeitnahe Antwort auf Anfragen Zu 20. Einhaltung des Ablaufsche-	Zu 9., 11., 13., 14., 15., 16., 19., 20., 21. und 22. Adressaten Zu 8.-21. ehrenamtl. Ombudsmänner/frauen Zu 8., 10.-13. und 16.-20. Geschäftsstelle Zu 14., 17., 18., 20. und 21. Jugendämter Zu 17.-18. und 20.-21. freie Träger

	<p>tur in den Diensten und Einrichtungen unterstützen ☺, S. 1</p> <p>18. mit Jugendämtern kooperieren ☺, S. 4, Punkt 4</p> <p>19. dass der Erstkontakt zur Ombudschaftsstelle erfolgt (aktives Zuhören u. nachfragen) ☺, S. 2</p> <p>20. Machtbalancen herstellen ☺, S. 1</p> <p>21. an konstruktiven Konfliktlösungen arbeiten ☺, S. 2</p> <p>22. Freiwilligkeit und partizipative Betroffenbeteiligung ☺, S.1</p>	<p>mas, Flyer, Internetseite, Facebook, regelmäßige Kontakte im Prozess</p> <p>Zu 21. Kontaktaufbau; Einhaltung von Terminen; Kontaktabbruch; Beratungsinfos über Flyer etc.</p> <p>Zu 22. Kontaktabbrüche ausgehend vom Klientel; Beratung; Information</p>	
<p>c) ... die Arbeitsabläufe innerhalb der Ombudschaft bzw. in der Zusammenarbeit mit den ehrenamtlichen Mitarbeitern</p>	<p>23. Fallanfragen nach einem festgelegten Schema bearbeiten ☺, Phase I</p> <p>24. die Akquisition, Schulung und Beratung von kompetenten und unabhängigen örtlichen AnsprechpartnerInnen leisten ☺, S. 1, § 2 Abs. 2</p> <p>25. die Fachöffentlichkeit sensibilisieren ☺, S. 1</p> <p>26. Beschwerden fachlich nachvollziehbar prüfen und bei begründeten Beschwerden den Einbringenden unterstützen ☺, S.3</p> <p>27. informieren über die Homepage, über Flyer und durch persönliche Präsentationen bei Veranstaltungen ☺, S. 1</p> <p>28. die (ehrenamtlichen) Ombudspersonen auf die Tätigkeit vorbereiten und im Fall einer Beschwerde, mit ihnen zusammenarbeiten ☺, S. 5, Punkt 6, 3. Spiegelstrich</p> <p>29. regelmäßige gemeinsame Treffen mit den Ombudspersonen vorbereiten und durchführen (fachl. Begleitung und Pflege des Netzwerks) ☺, S. 5,6</p> <p>30. Jugendämter und Ombudspersonen werben, Öffentlichkeitsarbeit machen sowie für die Durchführung und Steuerung der Beschwerdebearbeitung im Einzelfall zuständig sein ☺, S. 3, Abs. 1</p> <p>31. Beschwerden telefonisch und/oder per E-Mail bearbeiten, BeschwerdeführerInnen zu Gesprächen begleiten, Gespräche mit Ratsuchenden führen ☺, S. 5, Abs. 2</p> <p>32. Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung als Ombudspersonen akquirieren ☺, S. 5, Punkt 6</p> <p>33. mit den Ombudspersonen zusammenarbeiten ☺, S. 4</p> <p>34. Beschwerden im Team bearbeiten ☺, S. 4</p> <p>35. die Fallsteuerung übernehmen und mit den Ombudspersonen kooperieren ☺, S. 3</p> <p>36. Fälle im Team beraten ☺, S. 3</p> <p>37. dokumentieren und den Datenschutz gewährleisten ☺, S. 2</p>	<p>Zu 23. Es gibt ein festgelegtes Schema</p> <p>Zu 24. Akquisition: Vorträge zur Werbung neuer Mitarbeiter; Schulung: Seminare; Beratung: Erreichbarkeit</p> <p>Zu 26. Beschwerden fachlich nachvollziehbar prüfen: Dokumentation; begründete Beschwerde: z.B. Beratungsgespräche</p> <p>Zu 27. Homepage: Anzahl der Besucher; Flyer: Zahl der verteilten Flyer; Veranstaltungen: Nachweise;</p> <p>Zu 28. Vorbereitung: Anzahl Seminare und Einzelgesprächegespräche; Zusammenarbeit: E-Mail-Verteiler innerhalb der Organisation</p> <p>Zu 29. Vorbereitung: Arbeitsdokumentation; Durchführung: Protokolle</p> <p>Zu 31. telefonisch/e-mail: Protokolle; Begleitung: Falldokumentation, Klientenakten; Gespräche: Falldokumentation/Protokoll</p> <p>Zu 37. Datenschutz gewährleisten: Klientenakten anonymisieren</p>	<p>Zu 23. Geschäftsstelle</p> <p>Zu 24. Akquisition: Geschäftsstelle; Schulung: Seminarleiter; Beratung: Geschäftsstelle</p> <p>Zu 26. Beschwerden fachlich nachvollziehbar prüfen: Geschäftsstelle; begründete Beschwerde: z.B. MA der Geschäftsstelle</p> <p>Zu 27. Geschäftsstelle</p> <p>Zu 28. Geschäftsstelle</p> <p>Zu 29. Geschäftsstelle</p> <p>Zu 31. Geschäftsstelle</p> <p>Zu 37. Geschäftsstelle</p>
<p>d) ... die Struktur und Zugänglichkeit der Ombudschaft</p>	<p>38. Mo.-Fr. per E-Mail, Kontaktformular und telefonisch erreichbar sein ☺, S. 1</p> <p>39. die Öffentlichkeit über die Vereinsaktivitäten informieren (transparent machen) ☺, S. 1</p> <p>40. kostenlos Unterstützung leisten ☺, S. 1</p> <p>41. ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke verfolgen und keine eigenwirtschaftlichen Ziele verfolgen ☺, S. 2, § 3</p> <p>42. dezentral organisiert und möglichst ortsnah zu erreichen sein ☺, S. 3</p> <p>43. zeitnah für eine persönliche Beratung erreichbar sein ☺, S. 3</p> <p>44. eine kostenfreie Unterstützung der Ratsuchenden ermöglichen ☺, S. 1</p> <p>45. unabhängig sein gegenüber öffentlichen und freien Trägern ☺, S. 1</p>	<p>Zu 38. u. 43. Erreichbarkeit/Zugänglichkeit: Rückmeldung binnen 48 Stunden nach erster Kontaktaufnahme; persönliche Beratung innerhalb einer Woche (erster Termin)</p> <p>Zu 40 u. 44. Für die Ratsuchenden fallen keinerlei Kosten an</p> <p>Zu 42. Ortsnah = max. 100 km</p>	<p>Zu 38. u. 43. aktuelle und ehemalige Adressaten; Geschäftsstelle - Dokumentation?</p> <p>Zu 40 u. 44. aktuelle und ehemalige Adressaten</p> <p>Zu 42. aktuelle und ehemalige Adressaten</p>
<p>e) ... die MitarbeiterInnen und deren Qualifikation</p>	<p>46. dass in der Ombudsstelle 1,5 VK Fachkräfte, 0,5 VK Sachbearbeitung arbeiten, neben den örtlich tätigen Ombudsfrauen und -männer☺, S. 8</p> <p>47. drei Teammitglieder haben ☺, S. 1</p> <p>48. Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe sein ☺, S. 1</p>		
<p>f) ... sonstige Aspekte, die mit Blick auf Ziele und Standards von Relevanz sein können</p>	<p>49. Prüfen, ob sie auch ehemaligen Heimkindern als regionale Anlaufstelle zur Erstberatung zur Verfügung stehen kann ☺, S. 3</p> <p>50. Zielgruppe – Ratsuchende? ☺, S. 5, Absatz 1 und ☺, S. 7, Tabelle</p>		



## Anlage II

### Anschreiben an die InterviewpartnerInnen

#### Anschreiben Jugendliche

Liebe/r [Vorname ergänzen]

vor einiger Zeit hast Du Dich ratsuchend an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW gewandt. Wir treten heute mit Dir in Kontakt, weil wir unsere Arbeit noch besser machen möchten. Deshalb haben wir die Fachhochschule Münster beauftragt, unsere Arbeit zu überprüfen. Dazu brauchen wir Deine Hilfe!

Vermutlich kannst Du Dich noch an die Anfrage oder Beschwerde erinnern, mit der Du Dich an uns gewandt hast. Hast Du Lust mit einer Studentin oder einem Studenten der Fachhochschule Münster darüber zu sprechen und ihr oder ihm zu erzählen, was Dir an unserer Arbeit gut gefallen hat und was wir vielleicht noch besser machen können? Deine Aussagen werden von der Fachhochschule vertraulich behandelt und nicht an uns weiter geleitet.

Es wäre prima, wenn wir auf Deine Unterstützung zählen könnten. Bevor wir aber Deine Adresse oder E-Mail weitergeben, brauchen wir [bis zum ..., ggf. Termin eintragen] ein Okay von Dir. Am besten teilst Du uns deshalb kurz per E-mail[hier entweder e-mail-Adresse, ggf. auch Telefonnummer etc. einfügen]mit, ob Du zu einem Gespräch zur Verfügung stehst und unter welcher Telefonnummer oder E-Mail-Adresse man Dich am besten erreichen kann. Wir würden diese dann an die Fachhochschule weiterleiten. Dann würde sich in den folgenden Tagen ein Student oder eine Studentin von der Fachhochschule Münster bei Dir melden, um einen Gesprächstermin mit Dir zu vereinbaren.

Liebe Grüße

Deine Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

---

#### Anschreiben Eltern/Sorgeberechtigte

Sehr geehrte/r Herr/Frau [Nachname ergänzen]

Vor einiger Zeit haben Sie Sich ratsuchend an die die Ombudschaft Jugendhilfe NRW gewandt. Wir treten heute erneut mit Ihnen in Kontakt, weil wir unsere Arbeit noch besser machen möchten. Deshalb haben wir die Fachhochschule Münster gebeten, unsere Tätigkeit zu überprüfen. Hierzu möchten wir gerne um Ihre Unterstützung bitten.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist darum bemüht, ihre Arbeit stetig weiter zu entwickeln. Doch wir wollen nicht nur unsere Beratungs- und Unterstützungsarbeit optimieren, sondern müssen auch den Zweck unserer Arbeit gegenüber unseren finanziellen Förderern belegen. Prof. Dr. Hansbauer und Prof. Dr. Schone von der FH Münster haben sich zusammen mit einer Gruppe von Studierenden dazu bereit erklärt, diese Aufgabe zu übernehmen und unsere Arbeit von unabhängiger Seite zu prüfen.

Konkret ist damit an Sie die Bitte verbunden, mit Studierenden der Fachhochschule Münster ein Gespräch über die von Ihnen gemachten Erfahrungen mit uns zu führen. Das Gespräch kann bei Ihnen oder an einem anderen Ort stattfinden. Ihre Aussagen im Gespräch mit den Studierenden werden von der Fachhochschule vertraulich behandelt und nur im Rahmen anonymisierter gebündelter Auswertungen an uns weitergetragen.

Selbstverständlich werden wir aber keine Adressdaten über Sie an die Fachhochschule weiterleiten, ohne zuvor Ihre Einwilligung erhalten zu haben. Bevor wir deshalb Ihre Adresse oder E-Mail weitergeben, benötigen wir [bis zum ..., ggf. Termin eintragen] Ihre Zustimmung. Am besten teilen Sie uns deshalb kurz per E-mail[hier entweder e-mail-Adresse, ggf. auch Telefonnummer etc. einfügen] mit, ob Sie prinzipiell zu einem Gespräch zur Verfügung stehen und wie man Sie am besten erreichen kann (E-Mail-Adresse, Telefonnummer). Diese würden wir dann an die Fachhochschule weiterleiten und in den folgenden Tagen würde sich dann ein Student oder eine Studentin der Fachhochschule Münster bei Ihnen melden, um einen Gesprächstermin mit Ihnen zu vereinbaren.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

---

### **Anschreiben an die (ehrenamtlichen) Ombudsleute**

Sehr geehrte/r Herr/Frau [Nachname ergänzen, ggf. Ansprache anpassen]

wir möchten Ihnen auf diesem Wege mitteilen, dass wir derzeit eine Evaluation der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. durchführen. Dankenswerterweise haben sich Prof. Dr. Hansbauer und Prof. Dr. Schone von der FH Münster zusammen mit einer Gruppe von Studierenden dazu bereit erklärt, diese Aufgabe zu übernehmen und unsere Arbeit von unabhängiger Seite zu prüfen. (Auf Wunsch können wir Ihnen gerne den Konzeptionsentwurf für die Evaluation zuleiten.)

Die Ergebnisse der Evaluation sollen einerseits der Weiterentwicklung unserer Arbeit dienen, andererseits müssen wir natürlich auch gegenüber den Förderern der Ombudsstelle die an uns herangetragenen Problemstellungen, unsere Handlungsschritte und nicht zuletzt auch die Wirkungen unserer Arbeit deutlich machen. Vor diesem Hintergrund ist es sehr wichtig Ihre Erfahrungen in Ihrer Tätigkeit zu sammeln und zu bündeln und natürlich auch Ihre Sicht auf unsere Arbeit in der Ombudsstelle zu erfassen.

Wir möchten Sie deshalb bitten, mit Studierenden der FH Münster ein Interview über ihre Arbeit im Rahmen der Ombudschaft und die Kooperation mit uns zu führen. Zu diesem Zweck würden wir Ihre E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer an die FH weiterleiten und es würde sich in den nächsten Wochen [ggf. Zeitraum einfügen] ein/e Studierende der Fachhochschule Münster bei Ihnen melden, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Sollten Sie dies nicht wünschen, bitten wir um eine kurze Mitteilung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

---

## **Anschreiben an Jugendämter/freie Träger**

**Sehr geehrte/r Herr/Frau [Nachname ergänzen, ggf. Ansprache anpassen]**

derzeit führen wir eine Evaluation der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. durch. Prof. Dr. Hansbauer und Prof. Dr. Schone von der FH Münster zusammen mit einer Gruppe von Studierenden haben sich dazu bereit erklärt, diese Aufgabe zu übernehmen und unsere Arbeit von unabhängiger Seite zu prüfen.

Vor einiger Zeit hatten Sie im Rahmen einer Beratung/Beschwerte schon einmal Kontakt mit uns. Infolgedessen sind wir natürlich an Ihrer Sicht auf unsere Arbeit interessiert, an Lob ebenso wie an Kritik, auch deshalb, weil wir uns davon eine Optimierung unserer Beratungs- und Unterstützungsarbeit erhoffen.

Wir möchten Sie daher bitten, mit Studierenden der FH Münster ein kurzes Interview über ihre Zusammenarbeit mit uns zu führen. (Selbstverständlich werden Ihre Rückmeldungen von der Fachhochschule vertraulich behandelt und lediglich im Rahmen anonymisierter Zusammenfassungen bzw. Auswertungen an uns weitergegeben.) Zu diesem Zweck würden wir Ihre E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer an die FH weiterleiten und es würde sich in den nächsten Wochen **[ggf. Zeitraum einfügen]** ein/e Studierende der Fachhochschule Münster bei Ihnen melden, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Sollten Sie dies nicht wünschen, bitten wir um eine kurze Mitteilung.

Mit freundlichen Grüßen

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

# Anlage III

## 1.a Interviewleitfaden für Ombudspersonen

### *Einführend Hinweise*

- **Begrüßung und Vorstellung der Interviewer**
- **Hinweis darauf, dass es sich um eine Untersuchung zum Handeln der Ombudschaft handelt und dass Eltern zu ihren Erfahrungen und Anregungen befragt werden!!**
- **Zur Dauer (in der Regel etwa 45 Minuten)**
- **zum Wunsch, das Gespräch tontechnisch aufzunehmen**
- **Erklärung zur späteren konsequenten Anonymisierung der Interviewpartner**

### **Fragen zur Person**

- Persönliche Informationen: Seit wann sind Sie Ombudsperson? Was machen Sie beruflich bzw. was haben Sie früher beruflich gemacht?
- Seit wann übernehmen Sie Ombudschaften? Wie sind Sie dazu gekommen, ehrenamtliche Ombudsperson zu werden?
- Wie viel Fälle haben Sie bislang bereits begleitet?

### **Zum Einstieg: Schilderung eines Falles (Beispielfall)**

#### *Zum Konflikt bzw. zum konkreten Unterstützungsbedarf*

- Bitte schildern Sie einmal, worum es bei dem Konflikt, der zum Einbezug der Ombudsstelle geführt hat ging. Wobei erhofften sich die Eltern/Jugendlichen Unterstützung? Welche Probleme hatte wer mit wem?  
(Hier Nachfragen nur zum Konfliktfall)

#### *Kontaktaufnahme durch die Beratungsstelle*

- Wie funktionierte die Kontaktaufnahme durch die Beratungsstelle? Wer hat wie (schriftlich, Telefon, persönlich, Internet?) mit Ihnen Kontakt aufgenommen?
- Nach welchen Kriterien haben Sie sich entschieden, den Fall zu übernehmen? welche Informationen lagen Ihnen aus welcher Hand vor? Waren Sie hinreichend informiert?
- Beschreiben Sie bitte Ihren Erstkontakt zu den Beschwerdeführern. Wie lief die Kontaktaufnahme ab? Wie empfanden Sie diese Situation? Wie schnell ließ sich eine gute Gesprächsebene aufbauen? Konnten Sie Vertrauen gewinnen.

#### *Zum Verlauf der Beratung/Unterstützung*

- Welche Personen/Institutionen waren in den Konfliktschlichtungsprozess eingebunden?
- War Ihnen der Einbezug der Ombudschaft durch die AdressatInnen nachvollziehbar?
- Wie viel Kontakte hat es gegeben? In welcher Form (persönlich, telefonisch etc.)?
- Was genau haben Sie als Ombudsperson gemacht?
- Wie liefen die Gespräche/Kontakte mit den verschiedenen Akteuren ab?
- Zu welchem Ergebnis sind Sie bezogen auf den Konflikt gekommen?
- Wie lange hat der Unterstützungsprozess insgesamt gedauert?
- Wie wird Ihre Beratung/Unterstützung von Ihnen dokumentiert?
- Wie gelangt diese Dokumentation in die Beratungsstelle? (Post, Mail, persönlich)

#### *Bewertung des Unterstützungsprozesses*

- Was haben Sie an dem Prozess als besonders hilfreich erlebt? Was war eher weniger hilfreich?
- Konnte der Konflikt gelöst oder entschärft werden?
- Denken Sie, dass die Einschaltung der Ombudsperson den Akteuren (der Familie, dem Kind, dem Jugendamt, dem freien Träger) gedient hat? Inwiefern? Inwiefern nicht?

### **Generelle Erfahrungen und Einschätzung zur Zusammenarbeit im Rahmen der Ombudschaft**

- Sind Anzahl und Schwere der Fälle angemessen im Rahmen eines ehrenamtlichen Engagements zu bewältigen?
- Wie hoch ist Ihre zeitliche Belastung durch die Ombudschaft (pro Monat)?
- Wie gut funktioniert der Transfer von Informationen über die Fälle von der Beratungsstelle in Wuppertal zu Ihnen? Wer hat die "Fallführung" während einer ombudschaftlichen Begleitung? Ist das gut geregelt? Was könnte besser gemacht werden?
- Erhalten Sie die Unterstützung, die Sie als ehrenamtliche brauchen? Wenn ja, was ist das insbesondere? Wenn nein, was fehlt?
- Gibt es genug Ombudsleute für NRW? Sind sie angemessen über das Land verteilt? Ist das Netz gut aufgestellt? Warum? Warum nicht?
- Sind Sie Ihres Erachtens hinreichend in das Gesamtsystem Ombudschaft Jugendhilfe NRW eingebunden? Was läuft gut, was nicht?
- Sind Sie an der Anwerbung neuer Ombudsleute beteiligt? Wenn ja, inwiefern?
- Machen Sie Öffentlichkeitsarbeit?
- Wie gut ist der Austausch zwischen den Ombudsleuten im Lande organisiert? (Regelmäßige Treffen?)
- Wie ist das Angebot an Beratung und Fortbildung durch die Beratungsstelle inhaltlich und quantitativ und qualitativ einzuschätzen? Was sind highlights? Was sind Schwächen?
- Wie ist die Ombudsstelle Jugendhilfe NRW aus Ihrer Erfahrung bei öffentlichen und freien Trägern angesehen? Wie gut funktioniert die Zusammenarbeit?
- Wo stößt das System Ombudschaft Jugendhilfe NRW an seine Grenzen?
- Gibt es Dinge, die aus Ihrer Sicht die Beratungsstelle besser machen könnte? (Wünsche)
- Was wären Ihres Erachtens wichtige Perspektiven für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW?

### **Sonstige offene Themen – Nachträge?**

Haben wir wichtiges im Interview vergessen? Gibt es noch Bereiche, über die wir noch nicht gesprochen haben, die Ihnen aber hinsichtlich des Themas wichtig sind?

### **Bitte zum Ausfüllen unseres Bewertungsbogens**

### **Vielen Dank für das Gespräch!**



## 2 a Interviewleitfaden für Eltern

### Einführend Hinweise

- **Begrüßung und Vorstellung der Interviewer**
- **Hinweis darauf, dass es sich um eine Untersuchung zum Handeln der Ombudschaft handelt und dass Eltern zu ihren Erfahrungen und Anregungen befragt werden!!**
- **Zur Dauer (in der Regel etwa 30 Minuten)**
- **zum Wunsch, das Gespräch tontechnisch aufzunehmen**
- **Erklärung zur späteren konsequenten Anonymisierung der Interviewpartner**

### Einstieg

- Bitte schildern Sie uns kurz das Problem, mit dem Sie sich an die Ombudschaft gewandt haben? Wobei benötigten Sie Rat oder Unterstützung? Mit welcher Institution/Person hatten Sie Schwierigkeiten? Was ist der heutige Stand der Dinge?

### Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle

- Wie sind Sie auf die Ombudsstelle aufmerksam geworden? (Flyer, Presse, Jugendamt, freier Träger, Freunde)
- Wie haben Sie Kontakt aufgenommen? (Post, Internet, Telefon)
- Beschreiben Sie bitte Ihren Erstkontakt zur Ombudsstelle. Wie lief die Kontaktaufnahme ab? (schriftlich, persönlich, telefonisch) Wie empfanden Sie diese Situation? Wie schnell hatten Sie Kontakt zu jemand. Wie ausführlich haben Sie Ihre Problemlage erläutern können?
- 

### Zum Konflikt bzw. zum konkreten Unterstützungsbedarf

- Bitte schildern Sie einmal, was in Ihrem Kontakt zum Jugendamt/freien Träger nicht funktionierte und wobei Sie genau sich Unterstützung erhofft haben.  
(Hier Nachfragen nur zum Konfliktfall)
- 

### Zum Verlauf der Beratung/Unterstützung

- Wie lange hat es von der Kontaktaufnahme bis zur ersten konkreten Unterstützung gedauert?
- Wurde Ihnen eine Ombudsperson zur Seite gestellt?
- Wie verlief die Kontaktaufnahme?
- Wie viel Kontakte hat es gegeben?
- Fühlten Sie sich mit Ihren Angelegenheiten dort gut aufgehoben? Hatte die Person Ihr Vertrauen?
- Wurden Ihre Angelegenheiten ernst genommen
- Was genau hat die Ombudsperson gemacht?
- War immer alles, was geschah, mit Ihnen abgesprochen (Transparenz)?
- Waren noch andere Personen von der Ombudsstelle einbezogen?
- Mit wem hat die Ombudsperson in Ihrem Namen Kontakt aufgenommen und was wurde dort besprochen?
- Zu welchem Ergebnis sind Sie mit Ihrem Problem gekommen?
- Wie lange hat der Unterstützungsprozess insgesamt gedauert?
- 

### Bewertung des Unterstützungsprozesses

- Entspricht das, was getan wurde Ihren Vorstellungen, die Sie hatten, als Sie die Ombudsstelle einbezogen haben? Inwiefern? Inwiefern nicht?
- Was haben Sie an dem Prozess als besonders hilfreich erlebt? Was war eher weniger hilfreich?
- Als wie kompetent haben Sie die Ombudsperson erlebt?
- Wie gut haben Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ombudspersonen und der Beratungsstelle empfunden?
- Gibt es Dinge, die aus Ihrer Sicht die Ombudsstelle besser machen könnte? (Wünsche)
- Gibt es etwas, das **Sie** heute anders machen würden?

### Sonstige offene Themen – Nachträge?

Haben wir wichtiges im Interview vergessen? Gibt es noch Bereiche, über die wir noch nicht gesprochen haben, die Ihnen aber hinsichtlich des Themas wichtig sind?

### Bitte zum Ausfüllen unseres Bewertungsbogens

### Vielen Dank für das Gespräch!

## 2b Bewertung zu Einzelaspekten der Ombudschaft durch Eltern

Wir möchten Sie bitten, die folgenden Fragen durch Ankreuzen eines Kästchens zu beantworten. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (sehr schlecht)

1 sehr gut                      4 ausreichend  
 2 gut                              5 mangelhaft  
 3 befriedigend                6 ungenügend

<b>Beurteilung</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Wie zufrieden waren Sie ...</b>						
... mit den Informationen über die Ombudstelle (vor Kontaktaufnahme)?						
... mit der Erreichbarkeit der Ombudstelle insgesamt?						
... mit der Erreichbarkeit der konkreten Ombudsleute, die Sie unterstützt haben?						
... mit den Ombudsleuten, die Sie unterstützt haben?						
... mit der Art, wie man Sie unterstützt hat?						
... mit der rechtlichen Beratung durch die Ombudsleute?						
... mit der fachlichen Beratung durch die Ombudsleute?						
... mit dem persönlichen Umgang der Ombudsleute mit Ihnen (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw.)?						
... damit, wie man Sie in die Planung des Vorgehens einbezogen hat?						
... damit, wie die Ombudsleute Ihr Problem verstanden haben?						
... mit der Bearbeitung Ihres Falles durch die Ombudschaft insgesamt?						
... mit dem Ergebnis der Unterstützung durch die Ombudschaft?						
...						

### Hier sind Ihre Positionierungen zu Einzelaussagen gefragt.

Dabei bedeutet: 1 = stimme voll zu 6 = stimme überhaupt nicht zu

<b>Beurteilung zu Einzelaussagen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Durch den Einbezug von Ombudsleuten fühlen sich Jugendämter/freie Träger schnell unter Druck gesetzt und neigen zum Rückzug.						
Durch die Beteiligung von Ombudsleuten lassen sich Konflikte zwischen Eltern/Jugendlichen und Jugendämtern/freien Trägern viel konstruktiver austragen bzw. besser entschärfen.						
Die Jugendämter schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die freien Träger (Heime, ambulanten Hilfen) schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die Ombudsleute stehen insgesamt doch eher auf Seiten der Behörden und versuchen Eltern/Jugendliche von der Rechtmäßigkeit von Entscheidungen zu überzeugen.						
Die Ombudsleute sind durch ihre Berufserfahrung sehr gut auf die Interessenvertretung von Beschwerdeführern eingestellt.						
Die einzelnen Ombudsleute arbeiten sehr gut mit der Ombudstelle in Wuppertal zusammen.						
Die Ombudsleute helfen den Eltern/Jugendlichen, ihre Anliegen verständlich zu machen.						
Die Ombudschaft wird von Jugendämtern und freien Trägern als Unterstützer für die Familien/Jugendlichen sehr ernst genommen.						
Die Ombudsleute versuchen immer Verständigung zwischen allen Beteiligten herzustellen.						
Im Konfliktfall mit den Jugendämtern stehen die Ombudsleute immer zu den Familien/Jugendlichen.						
<b>Gesamtsystem</b>						
Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW kann unabhängig von Jugendämtern und anderen Institutionen der Jugendhilfe die Interessen von Eltern und Jugendlichen vertreten.						
Die Existenz der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein großer Fortschritt in der Durchsetzung von Beteiligungsrechten von Eltern und Kindern.						
Das Netz von Ombudschaften in NRW sollte ausgebaut werden, um mehr AdressatInnen erreichen zu können.						

### 3a. Interviewleitfaden für Jugendliche

#### Einführend Hinweise

- **Begrüßung und Vorstellung der Interviewer**
- **Hinweis darauf, dass es sich um eine Untersuchung zum Handeln der Ombudschaft handelt und dass Eltern zu ihren Erfahrungen und Anregungen befragt werden!!**
- **Zur Dauer (in der Regel etwa 30 Minuten)**
- **zum Wunsch, das Gespräch tontechnisch aufzunehmen**
- **Erklärung zur späteren konsequenten Anonymisierung der Interviewpartner**

#### Einstieg

- Bitte schildere uns kurz das Problem, mit dem Du Dich an die Ombudschaft gewandt hast? Wobei benötigst Du Rat oder Unterstützung? Mit welcher Institution/Person hattest Du Schwierigkeiten? Was ist der heutige Stand der Dinge?

#### Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle

- Wie bist Du auf die Ombudsstelle aufmerksam geworden? (Flyer, Presse, Jugendamt, freier Träger, Freunde)
- Wie hast Du Kontakt aufgenommen? (Post, Internet, Telefon)
- Beschreibe bitte Deinen Erstkontakt zur Ombudsstelle. Wie lief die Kontaktaufnahme ab? (schriftlich, persönlich, telefonisch) Wie empfandest Du diese Situation? Wie schnell hattest Du Kontakt zu jemand. Wie ausführlich hast Du Deine Problemlage erläutern können?
- 

#### Zum Verlauf der Beratung/Unterstützung

- Wurde Dir eine Ombudsperson zur Seite gestellt?
- Wie verlief die Kontaktaufnahme?
- Wie viel Kontakte hat es gegeben?
- Fühltest Du Dich mit Deinen Angelegenheiten dort gut aufgehoben? Hatte die Person Dein Vertrauen?
- Wurden Deine Angelegenheiten ernst genommen
- Was genau hat die Ombudsperson gemacht?
- War immer alles, was geschah, mit Dir abgesprochen (Transparenz)?
- Waren noch andere Personen von der Ombudsstelle einbezogen?
- Mit wem hat die Ombudperson in Deinem Namen Kontakt aufgenommen und was wurde dort besprochen?
- Zu welchem Ergebnis Bist Du mit Deinem Problem gekommen?
- Wie lange hat der Unterstützungsprozess insgesamt gedauert?
- 

#### Bewertung des Unterstützungsprozesses

- Entspricht das, was getan wurde Deinen Vorstellungen, die Du hattest, als Du die Ombudsstelle einbezogen hast? Inwiefern? Inwiefern nicht?
- Was hast Du an dem Prozess als besonders hilfreich erlebt? Was war eher weniger hilfreich?
- Würdest Du Dich bei neuen Problemen wieder an die Stelle wenden?
- Gibt es Dinge, die aus Deiner Sicht die Ombudsstelle besser machen könnte? (Wünsche)
- Gibt es etwas, das **Du** heute anders machen würdest?

#### Sonstige offene Themen – Nachträge?

Haben wir wichtiges im Interview vergessen? Gibt es noch Bereiche, über die wir noch nicht gesprochen haben, die Dir aber hinsichtlich des Themas wichtig sind?

#### Bitte zum Ausfüllen unseres Bewertungsbogens

#### Vielen Dank für das Gespräch!



### 3b Bewertung zu Einzelaspekten der Ombudschaft durch Jugendliche

Wir möchten Sie bitten, die folgenden Fragen durch Ankreuzen eines Kästchens zu beantworten. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (sehr schlecht)

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1 sehr gut     | 4 ausreichend |
| 2 gut          | 5 mangelhaft  |
| 3 befriedigend | 6 ungenügend  |

<b>Beurteilung</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Wie zufrieden warst Du ...</b>						
... mit den Informationen über die Ombudstelle (vor Kontaktaufnahme)?						
... mit der Erreichbarkeit der Ombudstelle insgesamt?						
... mit der Erreichbarkeit der konkreten Ombudsleute, die Dich unterstützt haben?						
... mit den Ombudsleuten, die Dich unterstützt haben?						
... mit der Art, wie man Dich unterstützt hat?						
... mit der rechtlichen Beratung durch die Ombudsleute?						
... mit der fachlichen Beratung durch die Ombudsleute?						
... mit dem persönlichen Umgang der Ombudsleute mit Dir (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw.)?						
... damit, wie man Dich in die Planung des Vorgehens einbezogen hat?						
... damit, wie die Ombudsleute Dein Problem verstanden haben?						
... mit der Bearbeitung Deines Falles durch die Ombudschaft insgesamt?						
... mit dem Ergebnis der Unterstützung durch die Ombudschaft?						
...						

Hier sind Ihre Positionierungen zu Einzelaussagen gefragt.

Dabei bedeutet: 1 = stimme voll zu 6 = stimme überhaupt nicht zu

<b>Beurteilung zu Einzelaussagen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Durch den Einbezug von Ombudsleuten fühlen sich Jugendämter/freie Träger schnell unter Druck gesetzt und neigen zum Rückzug.						
Durch die Beteiligung von Ombudsleuten lassen sich Konflikte zwischen Eltern/Jugendlichen und Jugendämtern/freien Trägern viel konstruktiver austragen bzw. besser entschärfen.						
Die Jugendämter schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die freien Träger (Heime, ambulanten Hilfen) schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die Ombudsleute stehen insgesamt doch eher auf Seiten der Behörden und versuchen Eltern/Jugendliche von der Rechtmäßigkeit von Entscheidungen zu überzeugen.						
Die Ombudsleute sind durch ihre Berufserfahrung sehr gut auf die Interessenvertretung von Beschwerdeführern eingestellt.						
Die einzelnen Ombudsleute arbeiten sehr gut mit der Ombudstelle in Wuppertal zusammen.						
Die Ombudsleute helfen den Eltern/Jugendlichen, ihre Anliegen verständlich zu machen.						
Die Ombudschaft wird von Jugendämtern und freien Trägern als Unterstützer für die Familien/Jugendlichen sehr ernst genommen.						
Die Ombudsleute versuchen immer Verständigung zwischen allen Beteiligten herzustellen.						
Im Konfliktfall mit den Jugendämtern stehen die Ombudsleute immer zu den Familien/Jugendlichen.						
<b>Gesamtsystem</b>						
Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW kann unabhängig von Jugendämtern und anderen Institutionen der Jugendhilfe die Interessen von Eltern und Jugendlichen vertreten.						
Die Existenz der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein großer Fortschritt in der Durchsetzung von Beteiligungsrechten von Eltern und Kindern.						
Das Netz von Ombudschaften in NRW sollte ausgebaut werden, um mehr AdressatInnen erreichen zu können.						

## 4a Interviewleitfaden für Jugendamt/Freie Träger

### Einführend Hinweise

- **Begrüßung und Vorstellung der Interviewer**
- **Hinweis darauf, dass es sich um eine Untersuchung zum Handeln der Ombudschaft handelt und dass Eltern zu ihren Erfahrungen und Anregungen befragt werden!!**
- **Zur Dauer (in der Regel etwa 45 Minuten)**
- **zum Wunsch, das Gespräch tontechnisch aufzunehmen**
- **Erklärung zur späteren konsequenten Anonymisierung der Interviewpartner**

### Fragen zur Person und zum Arbeitsfeld

- Persönliche Informationen (Werdegang, seit wann in der Jugendhilfe, seit wann im ASD, seit wann in dieser Stelle)
- Gibt es im Jugendamt/ bei Ihrem Träger auch eine interne Beschwerdestelle?
- Besteht eine feste Kooperation Ihrer Stelle mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW?
- Kannten Sie die Ombudstelle vorher schon?

### Einstieg

- Bitte schildern Sie uns kurz das Problem, mit dem sich die Ombudschaft an Sie gewandt hat? Wer benötigte Rat oder Unterstützung durch die Ombudstelle? Was war das Problem? Was ist der heutige Stand der Dinge?

### Zum Konflikt bzw. zum konkreten Unterstützungsbedarf

- Bitte schildern Sie einmal, worum es bei dem Konflikt, der zum Einbezug der Ombudstelle geführt hat ging. Wobei erhofften sich die Eltern/Jugendlichen Unterstützung? Welche Probleme hatte wer mit wem?  
(Hier Nachfragen nur zum Konfliktfall)
- 

### Kontaktaufnahme durch die Ombudstelle

- Wie funktionierte die Kontaktaufnahme durch die Ombudstelle? Wer hat wie (schriftlich, Telefon, persönlich, Internet?) mit Ihnen Kontakt aufgenommen?
- Beschreiben Sie bitte Ihren Erstkontakt zur Ombudstelle. Wie lief die Kontaktaufnahme ab? Wie empfanden Sie diese Situation? Wie schnell ließ sich eine gute Gesprächsebene aufbauen? Wie ausführlich haben Sie die Problemlage aus Ihrer Sicht erläutern können?
- 

### Zum Verlauf der Beratung/Unterstützung

- Welche Personen/Institutionen waren in den Konfliktschlichtungsprozess eingebunden?
- War Ihnen der Einbezug der Ombudschaft durch die AdressatInnen nachvollziehbar?
- Wie viel Kontakte hat es gegeben? In welcher Form (persönlich, telefonisch etc.)?
- Waren die Ombudspersonen hinreichend über den Fall informiert? Hatten Sie Vertrauen zu dieser die Person?
- Was genau hat die Ombudsperson gemacht?
- War immer alles, was geschah, mit Ihnen abgesprochen (Transparenz)?
- Wie liefen die Gespräche/Kontakte mit der Ombudsperson ab?
- Zu welchem Ergebnis sind Sie bezogen auf den Konflikt gekommen?
- Wie lange hat der Unterstützungsprozess insgesamt gedauert?
- 

### Bewertung des Unterstützungsprozesses

- Was haben Sie an dem Prozess als besonders hilfreich erlebt? Was war eher weniger hilfreich?
- Konnte der Konflikt gelöst oder entschärft werden?
- Denken Sie, dass die Einschaltung der Ombudsperson den Akteuren (der Familie, dem Kind, dem Jugendamt, dem freien Träger) gedient hat? Inwiefern? Inwiefern nicht?
- Gibt es Dinge, die aus Ihrer Sicht die Ombudstelle besser machen könnte? (Wünsche)
- Gibt es etwas, das Sie an Stelle der Ombudstelle anders gemacht hätten?

### Generelle Erfahrungen und Einschätzung zur Zusammenarbeit im Rahmen der Ombudschaft

- Wie viel Erfahrungen haben Sie oder Ihre KollegInnen bereits mit der Ombudstelle gemacht?
- Ist nach Ihrer Ansicht die Existenz der Ombudstelle Jugendhilfe NRW ein Gewinn für die Jugendhilfe? Wenn ja warum? wenn nein, warum nicht?
- Sind nach Ihren Erfahrungen die Ombudsleute hinreichend für diese Aufgabe qualifiziert bzw. hinreichend auf diese Aufgabe vorbereitet?
- Wie ist die Ombudstelle Jugendhilfe NRW aus Ihrer Erfahrung bei öffentlichen und freien Trägern angesehen? Wie gut funktioniert die Zusammenarbeit?
- Wo stößt das System Ombudschaft Jugendhilfe NRW an seine Grenzen?
- Gibt es Dinge, die aus Ihrer Sicht die Beratungsstelle besser machen könnte? (Wünsche)
- Was wären Ihres Erachtens wichtige Perspektiven für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW?
- 

### Sonstige offene Themen – Nachträge?

Haben wir wichtiges im Interview vergessen? Gibt es noch Bereiche, über die wir noch nicht gesprochen haben, die Ihnen aber hinsichtlich des Themas wichtig sind?

ggf. Bitte zum Ausfüllen unseres Bewertungsbogens

Vielen Dank für das Gespräch!

#### 4b Bewertung zu Einzelaspekten der Ombudschaft durch Jugendämter

Wir möchten Sie bitten, die folgenden Fragen durch Ankreuzen eines Kästchens zu beantworten. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (sehr schlecht)

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1 sehr gut     | 4 ausreichend |
| 2 gut          | 5 mangelhaft  |
| 3 befriedigend | 6 ungenügend  |

<b>Beurteilung</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Wie zufrieden waren Sie ...</b>						
... mit den Informationen über die Ombudstelle (vor Ihrem ersten Kontakt)?						
... mit der Erreichbarkeit der Ombudstelle insgesamt?						
... mit der Erreichbarkeit der konkreten Ombudsleute, die in Ihrem Fall tätig geworden sind?						
... mit den Ombudsleuten, die sich im Fall engagiert haben haben?						
... mit der Art, wie die Unterstützung gestaltet wurde?						
... mit der rechtlichen Kompetenz der Ombudsleute?						
... mit der fachlichen Kompetenz der Ombudsleute?						
... mit dem persönlichen Umgang der Ombudsleute mit Ihnen (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw.)?						
... damit, wie man Sie in die Planung des Vorgehens einbezogen hat?						
... damit, wie die Ombudsleute die Probleme der Familie verstanden haben?						
... damit, wie die Ombudsleute Ihre Probleme als Leistungsgewährer verstanden haben?						
... mit der Bearbeitung Ihres Falles durch die Ombudschaft insgesamt?						
... mit dem Ergebnis des Tätigwerdens der Ombudschaft?						
...						

Hier sind Ihre Positionierungen zu Einzelaussagen gefragt.

Dabei bedeutet: 1 = stimme voll zu 6 = stimme überhaupt nicht zu

<b>Beurteilung zu Einzelaussagen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Durch den Einbezug von Ombudsleuten fühlen sich Jugendämter/freie Träger schnell unter Druck gesetzt und neigen zum Rückzug.						
Durch die Beteiligung von Ombudsleuten lassen sich Konflikte zwischen Eltern/Jugendlichen und Jugendämtern/freien Trägern viel konstruktiver austragen bzw. besser entschärfen.						
Die Jugendämter schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die freien Träger (Heime, ambulanten Hilfen) schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die Ombudsleute stehen insgesamt doch eher auf Seiten der Behörden und versuchen Eltern/Jugendliche von der Rechtmäßigkeit von Entscheidungen zu überzeugen.						
Die Ombudsleute sind durch ihre Berufserfahrung sehr gut auf die Interessenvertretung von Beschwerdeführem eingestellt.						
Die einzelnen Ombudsleute arbeiten sehr gut mit der Ombudstelle in Wuppertal zusammen.						
Die Ombudsleute helfen den Eltern/Jugendlichen, ihre Anliegen verständlich zu machen.						
Die Ombudschaft wird von Jugendämtern und freien Trägern als Unterstützer für die Familien/Jugendlichen sehr ernst genommen.						
Die Ombudsleute versuchen immer Verständigung zwischen allen Beteiligten herzustellen.						
Im Konfliktfall mit den Jugendämtern stehen die Ombudsleute immer zu den Familien/Jugendlichen.						
<b>Gesamtsystem</b>						
Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW kann unabhängig von Jugendämtern und anderen Institutionen der Jugendhilfe die Interessen von Eltern und Jugendlichen vertreten.						
Die Existenz der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein großer Fortschritt in der Durchsetzung von Beteiligungsrechten von Eltern und Kindern.						
Das Netz von Ombudschaften in NRW sollte ausgebaut werden, um mehr AdressatInnen erreichen zu können.						

#### 4c Bewertung zu Einzelaspekten der Ombudschaft durch freie Träger

Wir möchten Sie bitten, die folgenden Fragen durch Ankreuzen eines Kästchens zu beantworten. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend (sehr schlecht)

1 sehr gut                      4 ausreichend  
 2 gut                              5 mangelhaft  
 3 befriedigend                6 ungenügend

<b>Beurteilung</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Wie zufrieden waren Sie ...</b>						
... mit den Informationen über die Ombudstelle (vor Ihrem ersten Kontakt)?						
... mit der Erreichbarkeit der Ombudstelle insgesamt?						
... mit der Erreichbarkeit der konkreten Ombudsleute, die in Ihrem Fall tätig geworden sind?						
... mit den Ombudsleuten, die sich im Fall engagiert haben haben?						
... mit der Art, wie die Unterstützung gestaltet wurde?						
... mit der rechtlichen Kompetenz der Ombudsleute?						
... mit der fachlichen Kompetenz der Ombudsleute?						
... mit dem persönlichen Umgang der Ombudsleute mit Ihnen (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw.)?						
... damit, wie man Sie in die Planung des Vorgehens einbezogen hat?						
... damit, wie die Ombudsleute die Probleme der Familie verstanden haben?						
... damit, wie die Ombudsleute Ihre Probleme als Leistungsgewährer verstanden haben?						
... mit der Bearbeitung Ihres Falles durch die Ombudschaft insgesamt?						
... mit dem Ergebnis des Tätigwerdens der Ombudschaft?						
...						

Hier sind Ihre Positionierungen zu Einzelaussagen gefragt.

Dabei bedeutet: 1 = stimme voll zu 6 = stimme überhaupt nicht zu

<b>Beurteilung zu Einzelaussagen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Durch den Einbezug von Ombudsleuten fühlen sich Jugendämter/freie Träger schnell unter Druck gesetzt und neigen zum Rückzug.						
Durch die Beteiligung von Ombudsleuten lassen sich Konflikte zwischen Eltern/Jugendlichen und Jugendämtern/freien Trägern viel konstruktiver austragen bzw. besser entschärfen.						
Die Jugendämter schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die freien Träger (Heime, ambulanten Hilfen) schätzen es, wenn sich Eltern/Jugendliche durch Ombudsleute unterstützen lassen.						
Die Ombudsleute stehen insgesamt doch eher auf Seiten der Behörden und versuchen Eltern/Jugendliche von der Rechtmäßigkeit von Entscheidungen zu überzeugen.						
Die Ombudsleute sind durch ihre Berufserfahrung sehr gut auf die Interessenvertretung von Beschwerdeführem eingestellt.						
Die einzelnen Ombudsleute arbeiten sehr gut mit der Ombudstelle in Wuppertal zusammen.						
Die Ombudsleute helfen den Eltern/Jugendlichen, ihre Anliegen verständlich zu machen.						
Die Ombudschaft wird von Jugendämtern und freien Trägern als Unterstützer für die Familien/Jugendlichen sehr ernst genommen.						
Die Ombudsleute versuchen immer Verständigung zwischen allen Beteiligten herzustellen.						
Im Konfliktfall mit den Jugendämtern stehen die Ombudsleute immer zu den Familien/Jugendlichen.						
<b>Gesamtsystem</b>						
Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW kann unabhängig von Jugendämtern und anderen Institutionen der Jugendhilfe die Interessen von Eltern und Jugendlichen vertreten.						
Die Existenz der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist ein großer Fortschritt in der Durchsetzung von Beteiligungsrechten von Eltern und Kindern.						
Das Netz von Ombudschaften in NRW sollte ausgebaut werden, um mehr AdressatInnen erreichen zu können.						