

Ombudschaft Jugendhilfe NRW



**SAUER?
ENTTÄUSCHT?
MISSVERSTANDEN?**

Ruf direkt an unter
0202 - 29 53 67 76

Ombudschaft
JUGENDHILFE NRW

Foto: flo-flash / photocase.de

**Krötenschlucken, Frösche küssen:
Beschwerdebearbeitung in den Hilfen zur Erziehung leicht(er) gemacht**

07.12.2017

Was ist das für ein Wort – Ombudschaft?

Definition (nach U. Urban-Stahl)

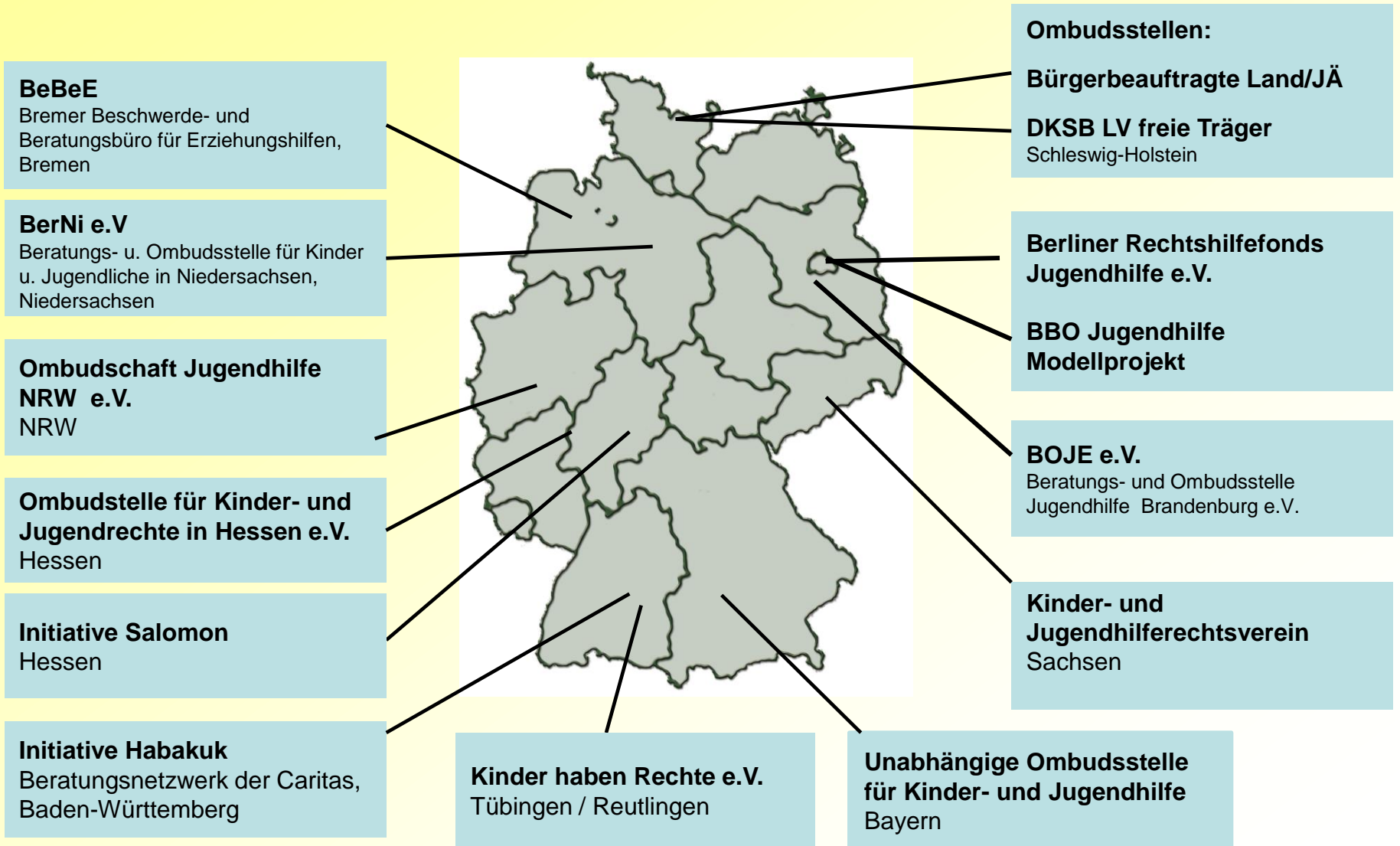
Ombudschaft ist abgeleitet vom skandinavischen „Ombudsman“ und beschreibt eine unparteiische/unparteiliche Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die Ombudsperson besondere Beachtung finden.

- ✓ Aufgabe der Ombudschaft ist es, die Machtasymmetrie zwischen den Parteien auszugleichen, mit dem
- ✓ Ziel eine gerechte Entscheidung bei Streitfragen zu erreichen

vgl. Urban-Stahl (2012): *Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe*. In: Forum Jugendhilfe, Heft 1/2012, S. 7.

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe

Stand: 11/2017



Hintergründe, Entwicklungen, Zugewinne

Zugewinne für die Kinder- und Jugendhilfe

Unabhängige externe Ombudsstellen



- ✓ ergänzen die internen Beschwerdeverfahren der Jugendhilfeträger
- ✓ erarbeiten unabhängige und fachliche Einschätzungen, die von Adressaten wie Jugendhilfeträgern als Zugewinn verstanden werden (können)
- ✓ tragen zur Klärung von Missverständnissen zu Beginn oder während der Hilfe bei und kann zur Vermeidung von Fehleinschätzungen/-entscheidungen und höheren Ausgaben beitragen
- ✓ tragen zur Entwicklung der Selbstwirksamkeit der Adressaten bei
- ✓ sind ein Baustein der Partizipation: Gute Beschwerdeverfahren sind der Normalfall gelingender Partizipation
- ✓ sind ein Baustein des Kinderschutzes: Partizipation ist ein Grundprinzip guter Kinderschutzpraxis



Unabhängige ombudtschaftliche Beratung

für junge Menschen und
Personensorgeberechtigte

Fachstelle Ombudschaft

zur Förderung örtlicher Beschwerde- &
Ombudsstellen
in der Kinder- und Jugendhilfe

Organisation

Fachstelle und zentrale Beratungs- und Beschwerdestelle in Wuppertal

- ✓ 1,5 Fachkräften; 0,5 Verwaltungskraft
- ✓ Annahme, Bearbeitung, Steuerung von Anfragen und Beschwerden
- ✓ Öffentlichkeitsarbeit
- ✓ Beratung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen



Örtliche Ombudspersonen sind in der ombudtschaftlichen Beratung und Begleitung tätig

- ✓ Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung
- ✓ werden nicht an ihrem Arbeitsort eingesetzt (Unabhängigkeit)
- ✓ werden auf die Tätigkeit vorbereitet und arbeiten mit der Zentrale zusammen
- ✓ sind ehrenamtlich in der Fallbegleitung vor Ort tätig

Fachstelle zur Förderung örtlicher Ombudsstellen

Fachstelle Ombudschaft
zur Förderung örtlicher Beschwerde- &
Ombudsstellen
in der Kinder- und Jugendhilfe

Zwei Modelle

Modell 1:

Kooperation mit der Ombudschaft als externe Beschwerdestelle

Beispiele: JÄ in Bochum, Dormagen,
Duisburg, Gronau, Oelde

- ✓ Eine Kooperationsvereinbarung regelt die konkrete Zusammenarbeit über Inhalte und Verfahren
- ✓ Wir stellen qualifizierte ehrenamtliche Ombudspersonen
- ✓ Anfragen und Beschwerden werden direkt bei uns aufgenommen
- ✓ 1-2 mal jährlich findet ein Feedbackgespräch statt

Modell 2:

Kooperation zum Aufbau örtlicher Beschwerdestellen in Eigenregie

Beispiel: Region Kreis Steinfurt

- KJA Steinfurt, JÄ Rheine, Greven, Ibbenbüren, Emsdetten und freie Träger
- ✓ Vereinbarung regelt Inhalte und Verfahren zum Aufbau sowie zum Betrieb der Beschwerdestelle für junge Menschen und Leistungsberechtigte vor Ort
 1. Beratung bei der Konzeptentwicklung
 2. Bereitstellung von Bausteinen:
 3. regelmäßige Qualifizierung der örtlichen Ombudspersonen

Externe, unabhängige ombudschaftliche Beratung

**Unabhängige ombudschaftliche
Beratung**

**für junge Menschen und
Personensorgeberechtigte**

Zielgruppe und Arbeitsbereich



Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine *externe unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle* für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben.

Ziele

Beratung, Begleitung und Unterstützung der Beschwerdeführer_innen, die sich bei der

a.) Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger und/oder

b.) Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger

nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen.



Einige Standards

- ✓ Unabhängigkeit (von den wirtschaftlichen Interessen der öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe)
- ✓ Machtbalance herstellen
- ✓ Beteiligung der Ratsuchenden/ Beschwerdeführenden
- ✓ Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte
- ✓ einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde (konstruktive Konfliktlösung)

Einige Zahlen

Stand: 30.11.2017



- ✓ insgesamt 870 Anfragen sind seit Februar 2013 eingegangen
- ✓ 64 Kinder und Jugendliche meldeten sich selbst
- ✓ 51 junge Volljährige meldeten sich selbst
- ✓ 104 örtliche Fallbegleitungen fanden statt
- ✓ 4 - 120 Arbeitsstunden pro Fallbegleitung, die in erster Linie von den ehrenamtlichen Ombudspersonen erbracht werden