

Jahresbericht 2016

der

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Februar 2017

Einleitung

Zum 31.01.2016 lief die Förderung der *Aktion Mensch* für die unabhängige ombudshaftliche Beratung aus. Als externe, unabhängige Beratungsstelle bietet sie jungen Menschen und Personenleistungsberechtigten, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz) haben, kostenfreie Beratung und Unterstützung bei Konflikten mit einem öffentlichen und/ oder freien Jugendhilfeträger an.

Am 01.02.2016 eröffnete der Arbeitsbereich „Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe“ (Fachstelle) sein Angebot für örtliche öffentliche und freie Jugendhilfeträger. Ab diesem Zeitpunkt wird der neue Arbeitsbereich der Ombudschaft Jugendhilfe NRW (Ombudschaft) durch die Geschäftsführung und das hauptamtliche Personal im Umfang von 1,5 VK Fachkräften und 0,5 VK Sachbearbeitung aufgebaut und betrieben.



1. Individuelle Beratung durch die unabhängige Ombudsstelle

Die Aufgabenerfüllung der individuellen Beratung durch die unabhängige landesweite Beratungs- und Beschwerdestelle in Wuppertal ist zunehmend durch die ehrenamtlichen Ombudspersonen gesichert. Einige ehrenamtliche Ombudspersonen haben überwiegend die zeitlich eingeschränkten Telefondienste übernommen, in deren Rahmen sie aufgrund ihrer fachlichen Qualifikationen und langjähriger Berufserfahrungen in der Jugendhilfe eine fundierte Erstberatung leisten. Ist eine persönliche Begleitung einer ratsuchenden Person zu einem Jugendhilfeträger erforderlich, sucht die Beratungsstelle eine für den Anlass kompetente Ombudsperson vor Ort. Das Vier –Augen -Prinzip bei der Beratung wird im Regelfall in Form einer gemeinsamen Reflektion mit einer weiteren Ombudsperson gesichert. Bei schwierigen Konstellationen stehen die Hauptamtlichen im Hintergrund zur Verfügung. Sie organisieren auch die vierteljährlichen Arbeitstreffen der Ombudspersonen.

Die Anzahl von 20 aktiven Ombudspersonen ist auch im Jahr 2016 unverändert geblieben. Die Akquirierung von weiteren Ombudspersonen ist eine anhaltende Aufgabe der Ombudschaft, die auf unterschiedlichen Ebenen und Wegen betrieben wird¹.

Im Jahr 2016 wurden insgesamt 195 Beratungsanfragen bearbeitet, 20 davon im Rahmen einer persönlichen Begleitung.

Seit Arbeitsbeginn der Ombudschaft NRW im Februar 2013 wurden 663 (Stand 31.12.2016) Anfragen und Beschwerden bearbeitet. Davon bezogen sich rund 22% der Anfragen auf Probleme mit einem Jugendamt im Kontext eines Antrags auf Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger. Bei gut 24% der Anfragen hatten Minderjährige bereits eine Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, gleichzeitig existierten Probleme mit einer Einrichtung und/ oder einem Jugendamt. Fragen und

¹ Hinweis in eigener Sache: Bei der Akquise der örtlichen Ombudspersonen möchten wir um Ihre Unterstützung und Mithilfe bitten. Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie interessierte Fachkräfte der Jugendhilfe oder Empfehlungen von Personen an uns weiterleiten würden. Weitere Infos finden Sie auf <http://ombudschaft-nrw.de/ombudspersonen/>

Konflikte im Zusammenhang mit einer Beantragung, Weiterbewilligung oder Beendigung einer Hilfe für junge Volljährige traten bei 14 % der eingegangenen Anfragen auf. Die weiteren Anliegen bezogen sich auf unterschiedliche Themen, u.a. Kostenbeteiligung, Jugendwohnen, Tagesbetreuung, Beratungsanspruch von Pflegeeltern, Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts. Junge Menschen nehmen selbst Kontakt zur Ombudschaft auf, dies waren bisher 90 Jugendliche und junge Volljährige. In anderen Fällen stellen Erwachsene den Kontakt zwischen den jungen Menschen und der Ombudschaft her. Die Anfragen und Beschwerden konnten größtenteils telefonisch und/ oder per Mail bearbeitet werden, eine örtliche Unterstützung und Begleitung junger Menschen und Personensorgeberechtigter wurde in rund 15% der Beschwerden durchgeführt. Weitere Informationen zur Beschwerdearbeit enthalten die Jahresberichte der Ombudschaft sowie der Evaluationsbericht (<http://ombudschaft-nrw.de/fachinformationen-beratung/>).

Eine entsprechende Fallstatistik befindet sich im Anhang dieses Jahresberichts.

Entwicklung der Anfragen von unbegleiteten jungen Flüchtenden²

Der Anstieg der Flüchtlingszahlen in Deutschland und hier insbesondere der unbegleiteten minderjährigen Flüchtenden hat zur Folge, dass zunehmend Anfragen von jungen (unbegleiteten) Flüchtenden an Ombudschaften in Deutschland erfolgen. Im Bundesland Nordrhein-Westfalen ist ein deutlicher Anstieg der Anfragen und Beschwerden junger (unbegleiteter) Flüchtender an die Ombudschaft in den letzten Jahren zu erkennen. Dies macht folgende Darstellung deutlich.

² Grundlage des folgenden Teils ist der von Dr. Margareta Müller verfasste Aufsatz „Ombudschaftliche Beratung und Unterstützung junger (geflüchteter) Menschen in der Kinder- und Jugendhilfe“, welcher im „Handbuch Sozialer Arbeit mit geflüchteten Kindern und Familien“ von Luise Hartwig, Gerald Mennen, Christian Schrapper (Herausgeber) veröffentlicht wird.

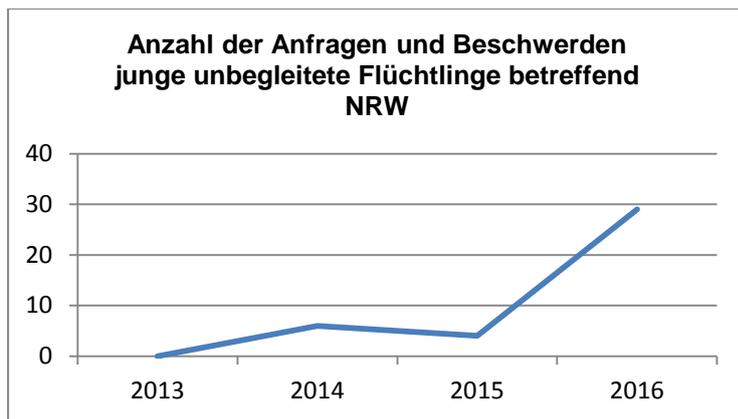


Abb. 1 Fallanfragen junger (unbegleiteter) Flüchtende 2013-2016

Auch der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. berichtete in seinem Newsletter 13/2016, dass dieser im Jahr 2016 begleitete und unbegleitete geflüchtete Menschen beriet und bei der Geltendmachung ihrer Rechtsansprüche unterstützte (vgl. Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. 2016, S. 2).

Bei der genaueren Betrachtung der Anliegen junger unbegleiteter Flüchtender an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zeigt sich, dass es sich um vielfältige Probleme handelt. Neben den Anfragen im Kontext der Hilfe für junge Volljährige gab es Beschwerden gegen Einrichtungen der vorläufigen Inobhutnahme wegen Nichtauszahlung von Taschen- und Bekleidungsgeld, gegen Regeln wie keinen Zugang zur Küche, Abgabe von Zimmerschlüsseln u.a. Auch das in den §§ 42a ff. SGB VIII geregelte Verteilungsverfahren führte zu Beschwerden; bspw. äußerte eine Gruppe von Jugendlichen Beschwerden über die Verlegung in unterschiedliche Orte. Auch die Zuweisung in eine ländliche Region löste Unzufriedenheit aus. Ein großer Anteil der Beschwerden junger unbegleiteter Flüchtlinge bezieht sich auf Probleme im Kontext der Durchsetzung, Weiterbewilligung oder Ausgestaltung einer Hilfe für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII). Dies waren in den Jahren 2014 und 2015 fast ausschließlich die Gründe einer Kontaktaufnahme mit der Ombudschaft und im Jahr 2016 machten diese über ein Drittel der Beschwerden junger Flüchtlinge aus. Dass die Beschwerdegünde im Jahr 2016 vielfältiger wurden, ist der besonderen Situation im Kontext der Zunahme der Flüchtlingszahlen geschuldet. Den Kontakt zur Ombudschaft gestalteten die jungen unbegleiteten Flüchtlinge in den meisten

Fällen gemeinsam mit ihren (ehrenamtlichen) Betreuer/innen oder mit einem Dolmetscher. In einigen Fällen waren sie aufgrund ihrer Sprachkenntnisse in der Lage die Kommunikation mit der Ombudschaft selbstständig zu führen. Damit junge unbegleitete Flüchtlinge Informationen über das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Ombudschaft erhalten können, wurde mit der Übersetzung des Informationsflyers in verschiedene Sprachen begonnen. Die ersten Flyer sind auf der Homepage abrufbar (<http://ombudschaft-nrw.de/kinder-und-jugendliche/>).

Die Praxis der ombudschaftlichen Beratung und Unterstützung von jungen unbegleiteten Flüchtlingen zeigt, dass jugendhilferechtliches Wissen und Erfahrungen nicht immer ausreichend sind. Die Beratung dieser Zielgruppe erfordert, je nach Problemlage, zusätzlich Hintergrundwissen und Erfahrungen aus dem Ausländerrecht um die Gesamtsituation richtig einschätzen zu können. Oftmals treten jugendhilferechtliche und asylrechtliche Problemlagen gleichzeitig auf. Für diese Problemkonstellation kann Netzwerkarbeit hilfreich sein. Junge unbegleitete Flüchtlinge, die sich an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wenden, werden im jugendhilferechtlichen Bereich von dieser beraten und bei Bedarf zum Jugendamt und/ oder in eine Einrichtung begleitet. Hinsichtlich ausländerrechtlicher Angelegenheiten werden sie auf entsprechende Beratungsstellen aufmerksam gemacht, so konnte die Ombudschaft mehrfach an die Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung Asylsuchender e.V., an den Bundesfachverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge verweisen sowie auf das Netzheft des Flüchtlingsrats NRW aufmerksam machen.

Basierend auf

- die steigenden Anfrageszahlen von unbegleiteten jungen Flüchtenden
- die Teilnahme der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen an Fachtagen zum Thema (unbegleitete) Flüchtende
- den Aufbau eines Beratungsnetzwerks
- Kontakte zum Flüchtlingsrat NRW (AK umF)
- Rückmeldungen der Fördermitglieder

wurde in 2016 eine Fachtagung zum Thema „18 Jahre – und was nun?! Welche Rechte haben junge (geflüchtete) Volljährige in der Jugendhilfe“ für den 20.01.2017 in Dortmund geplant.³

2. Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe

Auf den Grundlagen der bisherigen Erkenntnisse und Erfahrungen in der ombudtschaftlichen Beratung, der Vorgaben des Vorstands und der Hinweise des Beirats entstand das inhaltliche Konzept der Fachstelle (s. Anlage). Ziel der Fachstelle ist die Beratung und Begleitung von Jugendämtern und freien Jugendhilfeträgern bei dem Anliegen, gemeinsam örtliche Beschwerdestrukturen und –verfahren in Eigenregie aufzubauen und zu betreiben. Diese örtlichen oder auch regionalen, z. B. von mehreren Jugendämtern in einem Kreisgebiet, verantworteten Beschwerdestellen sollen möglichst unabhängig von den eigenen Organisationsinteressen der Jugendhilfeträger gestaltet sein. Die örtlich tätigen Ombudspersonen sollen ihre Tätigkeit weisungsfrei ausüben können. Sie sollen zu Beginn und später regelmäßig durch die Fachstelle eine Qualifizierung und die Möglichkeit zum kollegialen Austausch erhalten. Das spezifische Beratungsangebot an die örtlichen Jugendämter und an die in ihrem Bereich tätigen Träger der freien Jugendhilfe wurde aus dem Konzept abgeleitet und präzisiert (s. Anlage). Während der sechswöchigen Konzeptionierungsphase des neuen Angebotes wurde die Homepage (www.ombudschaft-nrw.de) neu gestaltet. Zudem wurde die Fachstelle mit einer eigenen Rufnummer ausgestattet.

Aktivitäten der Fachstelle

Im Rahmen der Präsentationen der Fachstelle wurde das Angebot in 17 Veranstaltungen bei verschiedenen Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe vorgestellt. Hierzu zählen folgende öffentliche Jugendhilfeträger:

³ Die Dokumentation der Fachtagung ist bei Erscheinen des vorliegenden Jahresberichts 2016 bereits auf der Homepage der Ombudschaft Jugendhilfe NRW unter <http://ombudschaft-nrw.de/veranstaltung/> online geschaltet.

- JA Bonn im Rahmen der AG 78
- KJA Borken (KJHA)
- JA Essen, im Rahmen der AG 78
- JA Dortmund
- JA Düsseldorf im Rahmen einer anlassbezogenen Beratung
- JA Hilden
- JA Monheim
- KJA Steinfurt
- JA Krefeld
- Jugendamtsleitertagung 2016 (JALTA) in Münster.

Dabei wurden unterschiedliche Erwartungen und Wünsche der Jugendämter an die Fachstelle geäußert. Auch der jeweilige Veranstaltungsrahmen (AG 78, Verwaltung und/ oder JHA) variierte. Am Beispiel von drei Kommunen wird die Arbeit der Fachstelle beschrieben:

Beispiel Kreis Steinfurt

Nach einem zweijährigen Prozess der Beratung über Ombudsstellen in der Jugendhilfe verständigten sich unter Federführung des Kreisjugendamtes die fünf Jugendämter und viele freie Träger grundsätzlich auf die Schaffung einer regionalen, unabhängigen Beschwerdestelle. Im Frühjahr 2016 wurde mit der Fachstelle die Beratung einer kleinen Konzeptgruppe aus öffentlichen und freien Trägern vereinbart. Zur Gewährleistung der strukturellen Unabhängigkeit der zukünftigen regionalen Ombudsstelle wurde beschlossen, in gemeinsamer Verantwortung der Träger einen eigenen Rechtsträger zu gründen. Die Satzung ermöglicht ein Stimmgleichgewicht zwischen beiden Trägergruppen. Auch über die Finanzierung der zukünftigen Beschwerdestelle wurde Einvernehmen erzielt. Gemeinsam wurde ein Konzeptentwurf erarbeitet. Die Fachstelle Ombudschaft hat die Arbeitsgruppe an vier Terminen beratend begleitet und verschiedene Arbeitsmaterialien zur Verfügung gestellt. Zudem fanden Einzelberatungen statt. Auf einer Fachveranstaltung des AFET Mitte November 2016 wurde das „Steinfurter Modell“ einer bundesweiten

Fachöffentlichkeit vorgestellt. Am 01.12.2016 beschließt der Kreisjugendhilfeausschuss Steinfurt: „Das Kreisjugendamt Steinfurt beteiligt sich an einer unabhängigen, regionalen Ombudsstelle und wird Mitglied in dem zu gründenden Verein „Ombudschaft Jugendhilfe im Kreis Steinfurt“. Ebenso müssen die Jugendhilfeausschüsse der anderen vier Kommunen zustimmen sowie die Gremien der freien Jugendhilfeträger.

Beispiel Kreis Borken

Im November 2016 wurden auf Einladung des Kreisjugendhilfeausschusses die Ziele der Ombudschaft Jugendhilfe NRW und ihre Angebote präsentiert. Das Beispiel des Kreises Steinfurt über den Aufbau einer regionalen Ombudsstelle und das Angebot der Fachstelle zur beratenden Unterstützung fanden allgemeine Zustimmung im Ausschuss. Die Ausschussmitglieder verständigten sich auf die Beauftragung der Verwaltung, unter Einbeziehung von Ombudschaft Jugendhilfe NRW und den freien Trägern weitere Schritte zum Aufbau einer Ombudsstelle im Kreis Borken zu entwickeln. Zudem sollen Gespräche mit den vier örtlichen Jugendämtern im Kreisgebiet geführt werden, um eine regionale Lösung für den Kreis Borken zu ermöglichen.

Das Beispiel kann als Beleg dafür gedeutet werden, dass ein fachpolitisch interessierter und aktiver Jugendhilfeausschuss innerhalb relativ kurzer Zeit eine grundsätzliche Verständigung über neue Arbeitsansätze in der Kinder- und Jugendhilfe erzielen kann. Damit signalisiert und beauftragt er die Verwaltung, sie möge die Wege ausloten, auf denen das grundsätzliche Ziel des Ausschusses, unabhängige Beschwerdemöglichkeiten für junge Menschen und Personensorgeberechtigte für den Kreis zu schaffen, konkretisiert werden kann.

Beispiel Monheim

Das Jugendamt Monheim ist der Fachöffentlichkeit bekannt für seinen Einsatz für die Umsetzung und Konkretisierung der Kinderrechte. Im November 2016 präsentierte die Ombudschaft dem Jugendamt ihre Beratungsangebote. Vorgestellt wurden die Fachstelle und die Fallberatung im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung. Erörtert wurden die Vor- und Nachteile beider Angebote. Angedacht wurde u. a. die

Option einer Kooperation, bei der die Ombudschaft die Fallberatung übernimmt und das konkrete Verfahren der Zusammenarbeit in das eigene Beschwerdemanagement des Jugendamtes integriert wird. Eine Entscheidung des Jugendamtes Monheim über eine Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist noch nicht getroffen.

Das Beispiel legt nahe, dass bei einer möglichen Kooperation mit der Ombudschaft nicht einzig das Angebot der Fachstelle im Vordergrund steht. Hier mögen verschiedene Motive und Gründe eine Rolle spielen. Dazu kann gehören, den möglichen Aufwand einer Kooperation mit der landesweiten Ombudschaft bei der individuellen Fallberatung ins Verhältnis zu setzen mit dem erhöhten Aufwand für eigene örtliche ombudschaftliche Strukturen und Verfahren.

Es gibt keinen Königsweg bei der Implementation von externen Ombudsstellen

Wie nicht anders zu erwarten, nehmen zunächst jene Jugendämter Kontakt zu uns auf, bei denen keine grundsätzlichen Vorbehalte gegen eine Zusammenarbeit mit der Ombudschaft bestehen. Für diese Jugendämter steht nicht das „ob“ einer Zusammenarbeit im Vordergrund sondern das „wie“. Zur Kontaktaufnahme beigetragen hat vermutlich auch die seit 2013 breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit gegenüber allen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe in NRW. Hierzu zählt der Artikel „Externe Beschwerdemöglichkeiten als ein Beitrag zur Sicherung der Rechte von Kindern“ unserer Mitarbeiterinnen Dr. Margret Müller und Sabine Gembalczyk in Heft 9/2016 S. 413 ff der Zeitschrift „Das Jugendamt“. Neben den Bewertungen der Evaluation der Fachhochschule Münster (vgl. <http://ombudschaft-nrw.de/pdf/Evaluationsbericht%20Ombudschaft.pdf>) mag auch der persönliche Austausch zwischen Fach- und Führungskräften von Jugendämtern eine positive Rolle gespielt haben. Das bedeutet jedoch umgekehrt nicht, dass alle anderen Jugendämter das „ob“ in Frage stellen. Als ein landesweit positives Signal kann eine veränderte Einstellung gegenüber der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei zwei der kommunalen Spitzenverbände NRW festgestellt werden. Während die kommunalen Spitzenverbände NRW in der Gründungszeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW (2012) eine verantwortliche Kooperation auf Trägerebene ablehnten, stellen sie in einer gemeinsamen Stellungnahme bei einer Landtagsanhörung des Ausschusses für

Familie, Kinder und Jugend im September 2016 fest: „Nach Auffassung der Städtetages und des Städte- und Gemeindebundes ist die Errichtung von kommunalen Ombudschaften bzw. kommunalen Ombudsstellen eingeschränkt zu befürworten.“ (...) „Nach Auffassung des Landkreistages besteht auch vor dem Hintergrund der fachpolitischen Diskussion der vergangenen Jahre keine Notwendigkeit (...), regelmäßig für die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe gemäß SGB VIII gesonderte Ombudsstellen oder sonstige Beschwerde- oder Vermittlungsstellen einzurichten.“⁴

Die genannten Beispiele spiegeln die Erfahrungen der Fachstelle in 2016 im Kontakt zu Jugendämtern in NRW. Mit den Jugendämtern Bochum, Duisburg, Dormagen, Gronau und Oelde besteht bereits eine schriftliche Kooperationsvereinbarung über die Zusammenarbeit mit der Ombudschaft im Fall der Anfrage/ Beschwerde bei der Ombudschaft. Diesen Jugendämtern wurde auch das Angebot der Fachstelle zum Aufbau örtlicher Ombudsstellen in Eigenregie präsentiert. Das Jugendamt Bochum spricht sich weiterhin aus für die Beibehaltung des eigenen, internen Beschwerdemanagements in Verbindung mit der überörtlichen Beratung und Begleitung durch die Ombudschaft. Beide Ebenen seien notwendig. Das Jugendamt Gronau hält es sich offen, als kreisangehörige Gemeinde die Möglichkeiten einer Kooperation mit dem KJA Borken zu erörtern.

Die KJÄ Borken und Steinfurt mit jeweils vier weiteren örtlichen Jugendämtern sprechen sich für eine regionale Ombudschaft in Eigenregie gemeinsam mit freien Trägern aus. Das JA der Stadt Monheim prüft, welche Kooperationsform für sie die geeignetere ist. Die weitere Entwicklung wird zeigen, ob das „Modell Steinfurt“ auf andere Regionen übertragbar ist. Der zeitliche Verlauf zwischen dem Erstkontakt mit einem Jugendamt und einer Kooperationsvereinbarung ist breit gestreut. Der KJHA-Borken hat bereits beim ersten Kontakt grundsätzlich einer Kooperation zugestimmt. Die Umsetzung obliegt der Verwaltung. Sofern die Leitungsebene eines Jugendamtes von einer Kooperation überzeugt ist, ist mit einer kürzeren Zeit bis zur unmittelbaren Zusammenarbeit zu rechnen. Deutlich langwieriger sind die örtlichen

⁴ Gemeinsame Stellungnahme der kommunalen Spitzenverbände NRW vom 07.09.2016 bei der Öffentlichen Anhörung des Ausschusses am 12.09.2019 zum Antrag der Regierungsfractionen „Rechte von Kindern und Jugendlichen in NRW stärken“)

Diskussionsprozesse über eine Kooperation mit der Ombudschaft, egal in welcher Form, wenn sie zunächst im trägerübergreifenden Gremium der AG 78 eingespeist werden. Je nach Diskussions- und Entscheidungskultur sowie Interessenslage der verschiedenen Träger innerhalb der jeweiligen AG 78 kann es bereits auf dieser Ebene zu einer ablehnenden Entscheidung über eine Kooperation mit der Ombudschaft kommen. Auf dieser Ebene vermengen sich individuelle institutionelle Interessen mit fach- und jugendhilfepolitischen Erwägungen.

Herausforderungen bei der Implementierung von örtlichen / regionalen Ombudsstellen

Die Implementierung örtlicher oder regionaler gemeinsamer Ombudsstellen von öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern setzt zunächst eine grundsätzliche fachpolitische Übereinstimmung beider Trägergruppen voraus. Jugendhilfepolitisch ist eine Entscheidung im Jugendhilfeausschuss ein starkes Signal für alle örtlichen Träger. Der Aufbau und Betrieb von gemeinsamen örtlichen Ombudsstellen ist vermutlich ein angemessener Weg für Großstädte. Für kleinere Jugendämter bietet es sich eher an, gemeinsam mit anderen kleineren Jugendämtern, zum Beispiel auf Kreisebene, in Zusammenarbeit mit dem Kreisjugendamt, eine Beschwerde- oder Ombudsstelle aufzubauen. Im Prozess der Realisierung des Ziels sind verschiedene Details zu klären, wobei sich erst dort konkrete Differenzen ergeben können. Beispielfhaft seien hier einige Fragen genannt. Soll zunächst der organisatorische Rahmen oder das Konzept erörtert werden? Wer ist unsere Zielgruppe? Ist die Zielgruppe auch unser Auftraggeber? Wem gegenüber sind wir berichtspflichtig? Wie unabhängig soll die örtliche oder regionale Ombudsstelle organisiert sein und welche Trägerform ist die jeweils geeignete? Können in einer Region sämtliche öffentlichen Jugendhilfeträger für den Aufbau und Betrieb gewonnen werden? Soll die konkrete Arbeit haupt- oder ehrenamtlich erfolgen? Wie wird gewährleistet, dass die Ombudspersonen weisungsfrei arbeiten können? Welche fachlichen Anforderungen sind an die Ombudspersonen zu stellen? Welche Reflektionsmöglichkeiten sind für die Ombudspersonen angemessen und erforderlich? Ist eine hauptamtliche Begleitung der ehrenamtlichen Ombudspersonen erforderlich? Wie können wir ehrenamtliche Ombudspersonen gewinnen, insbesondere, wenn sie vor Ort nicht bei einem Jugendhilfeträger beschäftigt sein dürfen? Bedarf es zur

Organisation der ombudtschaftlichen Arbeit eigener Räumlichkeiten und können sie beim öffentlichen oder bei einem freien Träger angesiedelt werden? Wie wird, auch in diesem Zusammenhang, der Daten- und Vertrauensschutz gewährleistet? Von wem können Hilfestellungen in komplizierten Fällen eingeholt werden? Welche Kosten entstehen und wie können sie von wem mit welchem Anteil finanziert werden?

Qualifizierung von Ombudspersonen im Rahmen der Fachstellenarbeit

Neben der Beratung und Unterstützung von Jugendämtern und freien Trägern beim Aufbau ombudtschaftlicher Strukturen vor Ort ist ebenso die Qualifizierung und Beratung von Ombudspersonen ein Teil der Fachstellenarbeit. Die seit 2013 gesammelten Erfahrungen bei der Qualifizierung und Beratung von Ombudspersonen in der eigenen Organisation bieten für diesen Arbeitsbereich wichtige Erkenntnisse, die so an die ombudtschaftlich Tätigen weitergegeben werden können. Darüber hinaus wurde bzw. werden der Aufbau und die Pflege des *Arbeitskreises einrichtungsgebundener Ombudspersonen der Jugendhilfeeinrichtungen NRW* ⁵ aktiv unterstützt.

Anhang:

Fallstatistik

Konzept Fachstelle

⁵ Weitere Informationen zum *Arbeitskreis einrichtungsgebundener Ombudspersonen der Jugendhilfeeinrichtungen NRW* können Sie auf unserer Homepage unter dem Link <http://ombudschaft-nrw.de/fachinformationen-beratung/> entnehmen.

Anzahl	Inhalt	Ratsuchende
146	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA)	Eltern, Jugendliche und vertraute Erwachsene, Familienmitglieder, Fachkräfte
158	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA oder/ und freier Träger)	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Verwandte
	davon: 17 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung 77 x Probleme mit Einrichtung und JA 64 x Probleme ausschließlich mit dem JA	
4	Probleme während einer (vorläufigen) Inobhutnahme (§ 42a) mit Einrichtung und/oder Jugendamt (ab 01.01.2016)	Fachkräfte, Ehrenamtliche
106	Sorge- und Umgangsrecht	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
90	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII (auch im Kontext von § 35a) Antragsstellung, Weiterbewilligung, Änderung	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
5	Gemeinsame Wohnformen für Mütter/ Väter und Kinder, § 19 SGB VIII	Mütter
87	Sonstiges, andere Bereiche: Schule, SGB XII, Kita, SGB II, Bafög, Wohnungssuche, Fachkräfte suchen Beratung, familiäre Probleme, sexueller Missbrauch	Jugendliche, Junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Stiefeltern, Beteiligte
23	Kosten: Zuständigkeit, Aufteilung, Eigenbeteiligung	Fachkräfte, Eltern
33	Pflegeeltern brauchen Unterstützung	Pflegeeltern, Pflegeelternverein
1	Beratungsbedarf Minderjähriger über ihre Rechte – Kinderrechte – Elternrechte (ab 07/ 2014)	Jugendliche
3	Beschwerde gegen Vormundschaft	Fachkraft, Uroma, Kind
1	Freiheitsentziehende Maßnahmen (Gerichtsbeschluss)	Eltern
658	gesamt	

Anhang 2: Konzept für die Weiterentwicklung zur „Fachstelle Ombudschaft“

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

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

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

So konnte durch die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe in den letzten Jahren manches fachöffentliche Vorurteil, gerade bei öffentlichen Trägern der Jugendhilfe und den kommunalen Spitzenverbänden korrigiert werden. Mit drei Jugendämtern

konnten Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen werden, um zukünftig die Arbeit gemeinsam vor Ort besser zu koordinieren und weiterzuentwickeln. Mit einigen anderen Jugendämtern laufen Gespräche und Kooperationen, um künftig ähnliche Vereinbarungen abschließen zu können.

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

2. Grundlagen und Ziele der Fachstelle

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

Die Fachstelle entwickelt zunächst ein Beratungs- und Kooperationskonzept für Kommunen und Regionen. Wesentliche Bestandteile dieses Konzeptes sind Angebote zur örtlichen Konzeptentwicklung, zur Akquise und Schulung von

ehrenamtlichen Ombudsleuten, zur Fall- und Prozessberatung sowie zur Vernetzung mit anderen örtlichen Beschwerdestellen. Die Leistungen der Fachstelle sind in den Jahren 2016- 2017 für die Kommunen kostenlos.

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

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

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

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

3.1 Weiterentwicklungen im Verein Ombudschaft Jugendhilfe

Der Verein hat aktuell ca. 100 Fördermitglieder, die sich bisher ausschließlich aus Trägern der Erziehungshilfe und Einzelmitgliedern zusammensetzen. Es wird angestrebt, die Zahl der Fördermitglieder weiter zu erhöhen, indem besonders Einrichtungen aus Orten und Regionen angesprochen werden, in denen die

Ombudschaft Jugendhilfe den Aufbau von Beschwerdestrukturen unterstützt. Zudem werden Kommunen motiviert, Fördermitglied im Verein zu werden. Die aktive Werbung um kommunale Mitglieder und die damit verbundene, wandelnde Verantwortung für den Träger wird ebenfalls Einfluss auf die Vereinsstrukturen und die Zusammensetzung des Vorstands nehmen. Hier sind Strukturen und Formen einer partnerschaftlichen und verantwortungsvollen Zusammenarbeit weiter zu entwickeln.

3.2 Weiterentwicklung der Beschwerdebegleitung in der Beratungsstelle

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

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

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

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

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

3.3 Aufbau der Fachstelle und Entwicklung eines konkreten Unterstützungsangebots

Aufbauend auf den bisherigen Erfahrungen in der Kooperation mit Jugendämtern werden voraussichtlich die Beratung bei der Konzeptentwicklung, die Fall- und Prozessberatung, die Schulung von Ombudsleuten und die Vernetzung von Beschwerdestellen die wichtigsten Aufgaben sein. Das Konzept der Fachstelle, die sich als Teil der Jugendhilfe versteht, für das Beratungs- und Kooperationsangebot für die Kommunen/ Regionen (öffentliche und freie Träger) in NRW ist noch konkret auszuarbeiten.

Diesbezüglich sind verschiedene Module vorgesehen, welche kurz vorgestellt werden:

Phase I Vorarbeit

Aktualisierung und Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit:

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

Phase II Aufbauphase der örtlichen Ombudsstellen

Kommunale/Regionale Beratung und Unterstützung beim Aufbau örtlicher Ombudsstellen:

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

Phase III Arbeitsphase der örtlichen Ombudsstellen

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

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

Phase IV Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Qualitätssicherung der Fachstelle durch:

- Entwicklung von Standards, Leitlinien und anderen Qualitätskriterien der ombudtschaftlichen Arbeit
- Aufbau und Pflege einer zentralen Webseite als Wissenspool (aktuelle Entwicklungen, Termine, Angebote u.a.)
- Durchführung von Fachtagungen und Fachgesprächen

Netzwerkarbeit (Vernetzung der örtlichen Ombudsstellen): Planung und Durchführung von regelmäßig stattfindenden Treffen örtlicher Ombudsstellen (Träger + Ombudspersonen) mit dem Ziel der Reflexion, Weiterentwicklung und Qualitätssicherung

- Datenerhebung für NRW

4. Perspektiven für die Zeit ab 2018

Bedingt durch die zunehmende Bedeutung von Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe sollte das Ziel eine dauerhafte und sichere Finanzierung der Fachstelle ab 2018 sein. Anzustreben ist daher, dass ab 2018 eine dauerhafte Finanzierung der Fachstelle und auch der entstehenden regionalen Ombudschaften gesichert ist. Kommunen, freie Träger und Land sind aufgefordert, eine solche Finanzierung politisch und rechtlich zu ermöglichen bzw. zu gewährleisten.