



Jahresbericht 2018
der
Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

März 2019

Inhalt

Einleitung	2
1. Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte	2
1.1 <i>Die Ombudsstelle in Zahlen</i>	3
1.2 <i>Eindrücke zur Fallarbeit 2018 - Thema „Jugendwohlgefährdung“</i>	4
1.3 <i>Herausforderungen in der Beratungsarbeit</i>	9
2. Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe	11
2.1 <i>Kooperationsakquise und Öffentlichkeitsarbeit</i>	11
3. Weitere Aktivitäten der Ombudschaft Jugendhilfe NRW	13
4. Ausblick 2019	15
Anhang	16

Einleitung

Der Träger Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. verbindet die beiden Arbeitsbereiche „Ombudsstelle Jugendhilfe zur Unterstützung von Adressaten“ (Ombudsstelle) und „Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe“ (Fachstelle) mit dem Ziel, jungen Menschen und Familien eine Beschwerdemöglichkeit innerhalb der Jugendhilfe in NRW möglichst passgenau anzubieten. Die Unterschiede beider Bereiche beziehen sich auf die Zugangswege zu einer Beschwerdemöglichkeit, auf die räumliche Zuständigkeit und auf die organisatorische Verfasstheit der jeweiligen Beschwerdestelle. Durch örtliche und überörtliche Beschwerdemöglichkeiten wird die Geografie des Flächenlandes NRW angemessen berücksichtigt. Für Kinder wird mit den örtlichen Beschwerdestellen der Zugang vereinfacht und die Hemmschwelle verringert, sich an eine Beschwerdestelle außerhalb ihres Ortes zu wenden. Eine überörtliche, unabhängige Beschwerdestelle erhöht zudem die Anonymität der Ratsuchenden und kann somit für einige Ratsuchende bzw. Beschwerdeführende ein niederschwelliges Angebot sein. Die beiden Arbeitsbereiche stehen nicht in Konkurrenz zueinander. Sie ergänzen sich gegenseitig und kooperieren miteinander. Auf dieser Grundlage kommt der Qualifizierung der unterschiedlichen Beschwerdestellen eine fachlich hohe Bedeutung zu. Qualifizierung wird deshalb ein weiterer Konzeptbaustein sein.

1. Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte

Im Februar 2013 wurde die landesweit tätige Ombudsstelle als unabhängige Informations- und Beschwerdestelle eröffnet. Die Arbeit der Ombudsstelle hat seitdem deutlich gemacht, dass unabhängige Beschwerdemöglichkeiten im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe in NRW dringend benötigt werden. So haben die Jahresberichte der Ombudsstelle seit 2013 ebenso wie die externe Evaluation der Arbeit durch die FH Münster in 2015¹ 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 Ombudsstelle Rechtsansprüche von Adressaten erfolgreich geltend gemacht werden. Diese belegen auch die 1133 ratsuchenden Personen (Stand 24.01.2019) seit 2013, von denen lediglich zwei den Weg zum Verwaltungsgericht

¹ Vgl. Abschlussbericht der Evaluation durch die FH Münster:
<https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Evaluationsbericht%20Ombudschaft.pdf>

gegangen sind. Die Arbeit der Ombudsstelle 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 eine Beschwerde geführt wurde (auch hierzu die Evaluation der FH Münster). Die Arbeit der Ombudsstelle wurde von den Fachkräften der Jugendhilfeträger fast ausschließlich als fair und zielführend bewertet.

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

1.1 Die Ombudsstelle in Zahlen

Die Ombudschaft NRW berät und unterstützt seit Februar 2013 junge Menschen und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch den freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen². Kinder, Jugendliche und sorgeberechtigte Erwachsene werden über ihre Rechte auf Leistungen nach dem SGB VIII informiert. Bisher wurde die Ombudschaft NRW über 1180 Mal³ von Ratsuchenden und Beschwerdeführenden zur Beratung und Unterstützung angefragt (Stand:18.03.2019). Rund 18% der Anfragen beziehen sich auf Probleme mit dem Jugendamt im Kontext eines Antrags auf Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger. Bei gut 23% der Anfragen haben Minderjährige bereits eine Erziehungs- oder Eingliederungshilfe und es bestehen Probleme mit der Einrichtung und / oder dem Jugendamt. Probleme im Zusammenhang mit einer Beantragung, Weiterbewilligung oder Beendigung einer Hilfe für junge Volljährige waren bisher Thema bei 17,5% der Anfragen und Beschwerden. Die Anzahl der Anfragen dieser Zielgruppe ist im Jahr 2018 im Vergleich zum Vorjahr minimal angestiegen (1,5%). Weitere Anliegen bezogen sich auf Anfragen von Pflegefamilien, Themen wie Kostenbeteiligung, Jugendwohnen, Tagesbetreuung o.Ä. Der größte Anteil der Anfragen und Beschwerden wurde telefonisch und / oder per E-Mail bearbeitet.

Eine erste Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle durch die jungen Beschwerdeführer*innen (Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene) selbst erfolgte

² Vgl. Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW, S. 1: <http://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>

³ Fallstatistik der Ombudschaft Jugendhilfe NRW im Anhang

bislang in ca. 155 Fällen. In den übrigen Fällen suchten u.a. Sorgeberechtigte, Fachkräfte oder andere Bezugspersonen den Kontakt zur Ombudschaft.

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 239 Beratungsanfragen bearbeitet, 30 davon im Rahmen einer persönlichen Begleitung vor Ort. Die Ombudspersonen begleiten im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und Personensorgeberechtigte zum Jugendamt und/ oder zu einer Einrichtung, um mit Hilfe des Prinzips der konstruktiven Konfliktlösung eine einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde zu verfolgen.

Weitere Informationen zur Beschwerdearbeit enthalten die vorangegangenen Jahresberichte der Ombudschaft sowie der Evaluationsbericht⁴. Eine entsprechende Fallstatistik befindet sich im Anhang dieses Jahresberichts.

Die Anzahl von circa 20 aktiven Ombudspersonen ist auch im Jahr 2018 nahezu unverändert geblieben. Die Akquise von weiteren Ombudspersonen ist eine anhaltende Aufgabe der Ombudschaft, die auf unterschiedlichen Ebenen und Wegen betrieben wird⁵. Gemeinsam mit den aktiven Ombudspersonen haben wir zur Akquise weiterer Ombudspersonen einen Flyer erarbeitet, der im Jahr 2018 verteilt wurde.

1.2 Eindrücke zur Fallarbeit 2018 - Thema „Jugendwohlgefährdung“

In 2018 erhielt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wiederholt Anfragen in Bezug auf Jugendliche, die von Jugendämtern vor vollendete Tatsachen gestellt und in ihrem Recht auf Beteiligung und Mitbestimmung behindert wurden- „Entweder du machst das, oder wir stellen die Hilfe ein“, so die Aussage einer Jugendamtsmitarbeiterin in einem prägnanten Fall, der durch die Ombudschaft über mehrere Monate begleitet wurde. Dieser soll hier exemplarisch dargestellt werden und dazu dienen zu beschreiben, welche Folgen die Nichtbeachtung von eigenen Lebensvorstellungen und Wünschen von Jugendlichen durch die Ausführenden der Jugendhilfe für den jungen Menschen haben kann.

Die fünfzehnjährige Sjela lebt seit einigen Wochen im Heim. Zuvor hatte es immer wieder massive, auch körperliche Auseinandersetzungen mit ihrer Mutter im

⁴ <http://ombudschaft-nrw.de/fachinformationen-beratung/>

⁵ 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/>

gemeinsamen Haushalt gegeben. Sjela fühlt sich in dem Heim sehr wohl, sie hat hier Vertrauen zu den Betreuer*innen aufbauen und außerdem ihr soziales Umfeld beibehalten können, denn das Heim liegt in ihrer Herkunftsstadt. Einzig besucht sie derzeit nicht die Schule, da sie sich dort gemobbt fühlt. Ein Schulwechsel im Ort wird angestrebt. Die Kindesmutter und die Sachbearbeitung im Jugendamt vereinbaren hingegen, dass Sjela in einer anderen Einrichtung mit einem Schulangebot weit entfernt untergebracht werden soll, da sie einen unguten Freundeskreis habe, in dem auch Drogen konsumiert werden. Als Sjela davon erfährt, ist sie sehr enttäuscht und fühlt sich hintergangen. Mehrfach hatte sie zuvor gegenüber dem Jugendamt und der Kindesmutter benannt, dass sie auf jeden Fall in der jetzigen Einrichtung bleiben möchte, da sie sich dort wohl fühle und ihren Lebensmittelpunkt gefunden habe. Sie selber konsumiere keine Drogen und sei auch zu einem Screening bereit. Mehrere Gespräche mit dem Jugendamt haben die Situation nicht auflösen können, sodass Sjela sich gemeinsam mit einem Betreuer der Einrichtung an die Ombudsstelle wendet. Die Ombudsperson nimmt Kontakt zur Kindesmutter sowie auch zum Jugendamt auf. Im Kontakt zur Kindesmutter kann diese zwar erkennen, dass eine Verlegung Sjelas gegen deren Willen nicht zielführend ist und sie zudem ohnmächtig zurück lassen würde. Gleichzeitig hält sie an ihrem Ziel fest, ihre Tochter außerhalb des Ortes unterzubringen; dies sei der bessere Schutz für sie. Auch die Sachbearbeitung des Jugendamtes hält an der Verlegung Sjelas fest, sodass Sjela sich dem Druck beugt und einem Besichtigungstermin bei der neuen Einrichtung zustimmt. Im Gespräch mit dem Jugendamt benennt sie, dass sie alles Vertrauen in die Sachbearbeitung verloren habe und sich absolut nicht ernst genommen fühle. Am Tag vor dem Termin kontaktiert sie die Ombudsperson, da sie Angst hat, nach der Besichtigung dort einfach zurückgelassen zu werden. Dies geschieht nicht, jedoch wird anschließend, nachdem Sjela sich erneut gegen die Verlegung ausgesprochen hat, ein Ultimatum seitens des Jugendamtes ausgesprochen: Entweder sie wechsle die Einrichtung oder alle Hilfe werde komplett eingestellt und sie müsse zurück zur Mutter. Sjela entscheidet sich dazu, zurück zur Mutter zu gehen. Dort kommt es nach einigen Wochen erneut zu einem massiven Konflikt, der mit einem Polizeieinsatz wegen körperlicher Gewalt endet.

Diese Fallbegleitung hat die Ombudsstelle intensiv beschäftigt. Deutlich zu spüren war in der Begleitung der Jugendlichen vor allem das Gefühl der Ohnmacht, welches sie mehrfach, auch gegenüber dem Jugendamt benannte. Sie fühlte sich hilflos und nicht ernst genommen, sodass sie als Resultat und eigene Handlungsstrategie der Jugendamtsfachkraft das Vertrauen entzog. Für die Ombudsstelle zeigte sich in der Einschränkung der Beteiligungsmöglichkeiten durch die Vorgaben der Mutter und der Behörde, eine Behinderung der Förderung der Selbstwirksamkeit des jungen Menschen, welche insbesondere hinsichtlich der adoleszenten Entwicklungsphase als wesentlicher Entwicklungsschritt anzusehen ist. Begründet auf diese Annahme

entschloss sich die Ombudsstelle in vorheriger Absprache mit Sjela, eine Meldung über eine drohende Kindeswohlgefährdung gegenüber dem Jugendamt vorzubereiten, welche im Folgenden vereinfacht anonymisiert und um relevante Daten verkürzt dargestellt ist:

Meldung einer drohenden Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII

Betreffend Sjela..., geb. 2002, wohnhaft...

Sehr geehrtes Jugendamt...,

im Rahmen des §8a SGB VIII möchten wir Ihnen hiermit eine drohende Gefährdung des seelischen Wohls, der psychischen Gesundheit und der körperlichen Unversehrtheit der oben genannten Jugendlichen melden.

Die Gefährdung ergibt sich aus mehrfacher Androhung einer Verlegung beziehungsweise der Beendigung der laufenden Jugendhilfe nach § 34 SGB VIII, in der Einrichtung..., gegen den erklärten Willen der Jugendlichen in Verbindung mit der Drohung seitens des Jugendamtes ... (Fallzuständigkeit...), die Jugendliche am... zu ihrer Mutter in deren Wohnung aus der stationären Jugendhilfe zu entlassen.

Hintergrund:

Sjela wandte sich am... mit der Bitte um Unterstützung an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Die Kindesmutter sowie die fallzuständige Sachbearbeitung hatten entschieden, Sjela in eine andere stationäre Jugendhilfeeinrichtung nach... zu verlegen, was sie selbst nicht wolle. Am... fährt Sjela mit deutlichen Vorbehalten mit ihrer Mutter und der Sachbearbeitung zur Besichtigung der Einrichtung nach... Wir hatten ihr dazu geraten, sie solle sich zumindest einen persönlichen Eindruck machen. Am selben Tag teilt sie uns erneut mit, sie wolle nicht dorthin. Der Fachkraft des Jugendamtes liegt eine psychologische Stellungnahme der Psychologin des derzeitigen Heimes vor. Am... fand im Jugendamt ein einstündiges Gespräch statt, an dem die Fachkraft mit einer weiteren Fachkraft des Jugendamtes, Sjela und unserer Ombudsperson teilnahmen. Sjela erklärte gegenüber der Fachkraft bei diesem Termin erneut deutlich, dass sie mit dieser Entscheidung nicht einverstanden

sei und nicht verlegt werden wolle. Sie fühle sich in der derzeitigen Einrichtung wohl und habe hier ihren Lebensmittelpunkt gefunden. Die beiden Fachkräfte nahmen dies zur Kenntnis. Daraufhin wurde Sjela erklärt, sie könne sich nun drei Tage lang überlegen, ob sie der Verlegung zustimme oder nicht. Die zweite Fachkraft erläuterte in diesem Zusammenhang, das Jugendamt werde keinen Jugendlichen gegen seinen erklärten Willen in einer Einrichtung unterbringen. Am... rief die zuständige Fachkraft Sjela an. Sjela teilte ihr mit, dass sie weiter der Verlegung nicht zustimme. Daraufhin teilte die Fachkraft mit, dass die Hilfe im derzeitigen Heim innerhalb eines Monats beendet werde und Sjela dann entweder in die vom Jugendamt anvisierte Einrichtung ziehen könne oder wieder zurück zur Kindesmutter müsse. Der Ombudsmann erhält kurz darauf eine Nachricht von Sjela, die Sachbearbeitung habe ihr heute telefonisch mitgeteilt, dass sie zu ihrer Mutter zurück müsse und dort dreimal wöchentlich eine Familienhilfe vorbei komme.

Begründungen zu den Gefährdungsmomenten:

Sjela wird in ihrem alterstypischen und wünschenswerten Bestreben nach Selbstwirksamkeit und Autonomie durch die Entscheidung des Jugendamtes zur Verlegung beziehungsweise Rückkehr zur Kindesmutter massiv blockiert. Ihre größte Angst beschreibt sie uns gegenüber, dass sie gegen ihren Willen vom Jugendamt verlegt wird und sie selbst nicht gehört wird und nichts dagegen unternehmen kann. Alles, was sie sage und jegliche Gründe die sie gegen die Verlegung vorbringe, würden von der Fachkraft abgelehnt. Im Nachgang zum Gespräch am... sowie verschiedenen Telefonaten (insgesamt 2) (Telefonat 1, Telefonat 2) und E-Mail-Kontakten (insgesamt 6) mit der fallzuständigen Sachbearbeitung teilen wir die Einschätzung von Sjela bezüglich deren Einschränkung der Beteiligungsmöglichkeiten der Jugendlichen.

Sjela ist derzeit der Entscheidung (Entweder Verlegung oder Rückkehr zur Kindesmutter) des Jugendamtes ausgeliefert, eine am deutlich bekundeten Willen und hier auch am Wohl der Jugendlichen ausgerichtete Alternative wird nicht in Betracht gezogen. Sjela würde einer Verlegung in ihrer Heimatstadt oder in der näheren Umgebung zustimmen. Das angekündigte Vorgehen des Jugendamtes hat für Sjela durchaus bedrohlichen Charakter und lässt ein Hinweggehen über die gesetzlich vorgegebene, altersentsprechende Beteiligung von Jugendlichen erkennen. Dies gefährdet das seelische Wohl der Jugendlichen akut und mittelfristig.

Der Entscheidungsmacht des Jugendamtes ausgesetzt zu sein, ohne eigene Mitbestimmungsmöglichkeiten, löst bei Sjela unserer fachlichen Einschätzung nach ein Gefühl von Hilflosigkeit und Ohnmacht aus. Dies ist insofern als Kindeswohlgefährdend zu betrachten, als dass die Fachkraft in Kauf nimmt, dass Sjela aufgrund ihrer ohnmächtigen Lage Handlungen vollziehen könnte, welche ihre

körperliche Unversehrtheit und ihre psychische Gesundheit im Ergebnis durch Macht- und Druckausübung gefährdet. Dies ist abzuleiten aus dem Umstand, dass Sjela sich bereits aus einer vorherigen Jugendhilfeeinrichtung, welche sie als Stressor empfand, entzogen hat, und es in diesem Zusammenhang mit der Kindesmutter zu einem körperlichen Konflikt mit Polizeieinsatz gekommen ist. Ohne Zweifel besteht aktuell, unabhängig von der Unterbringungsform der Jugendlichen, weiterhin ein notwendiger erzieherischer Hilfebedarf für Sjela. Die Beziehung zwischen Mutter und Tochter ist seit längerer Zeit und zu Kenntnis der fallzuständigen Fachkraft erheblich belastet. Aktuelle Telefonkontakte zwischen Mutter und Tochter enden regelmäßig mit gegenseitigen Vorwürfen. Ein entspanntes Gespräch ist nicht möglich. Derzeit ist ohne professionelle Begleitung nicht zu erwarten, dass langfristig eine tragfähige Beziehung zwischen Mutter und Tochter gestaltet werden kann (wie im Hilfeplan als Ziel vereinbart).

Aufgrund der bereits erfahrenen körperlichen Auseinandersetzungen zwischen Mutter und Tochter ist anzunehmen, dass diese Grenze relativ schnell überschritten wird, wenn Sjela zur Kindesmutter zurückkehrt. So umgesetzt, erwarten wir zudem massive psychische Belastungen und somit eine Gefährdung des seelischen Wohls der Jugendlichen durch eine extrem angespannte Mutter- Kind Beziehung. Zudem ist auf Grund der Spannungen auch von weiteren körperlichen Auseinandersetzungen auszugehen, welche ebenfalls das Kindeswohl physisch gefährden. Eine stationäre Unterbringung von Sjela in einem für sie annehmbaren Setting kann die Voraussetzungen für eine spätere, professionell begleitete Annäherung zwischen Mutter und Tochter schaffen. Wird diese Hilfe nicht geleistet, droht Sjela aktuell ein vermeidbarer körperlicher und seelischer Schaden. Wird Sjela aus der jetzigen Einrichtung gegen ihren erklärten Willen verlegt, weil sie nicht zu ihrer Mutter will und kann, ist zumindest nicht auszuschließen, dass ihr Widerstand gegen eine andere Einrichtung wächst und sie aus der Einrichtung entweicht. Gleichsam ist anzunehmen, dass sich in Sjela das Gefühl einer unzulänglichen Selbstwirksamkeit niedersetzt. Aus Mangel an legalen Lebensalternativen droht ihr das Abrutschen in die Illegalität: Kleinkriminalität und Prostitution können in solchen Lebenssituationen von Jugendlichen als Überlebensstrategien gebildet werden. Zuvor genannte Ziele, die durch angemessene pädagogische Hilfe erreichbar wären, geraten zunehmend weit außerhalb der Bedürfnisse von Jugendlichen in solchen Lebenssituationen. Straßenkinder sind vielfach pädagogisch kaum noch erreichbar. Diese Entwicklung ist bei Sjela auf Grund des vorherigen Entweichens zumindest nicht auszuschließen.

Der Fallverlauf, die Hintergründe, Sjelas Äußerungen und Motive sind mehrfach in unserem Team beraten und reflektiert worden. Wir können eine Kindeswohlgefährdung nach dem Verlassen der Einrichtung nicht ausschließen. Wir

biten Sie, den Fall erneut zu prüfen und eine Kindeswohlgefährdung durch angemessene pädagogische Angebote möglichst auszuschließen. Das Angebot einer ambulanten sozialpädagogischen Familienhilfe in der mütterlichen Wohnung regiert neben dem erklärten Willen der Jugendlichen die prognostizierte Wahrscheinlichkeit weiter eskalierender Konflikte zwischen Mutter und Tochter.

Noch bevor die Ombudsstelle die Meldung an das zuständige Jugendamt weiterleitete, führte ein massiver Konflikt zwischen Mutter und Tochter zur Inobhutnahme von Sjela in eine örtliche Einrichtung. Seitdem lebt sie in dieser Einrichtung, die auch Wohngruppen betreibt.

Die Meldung über eine mögliche Kindes- bzw. hier vielmehr *Jugendwohlgefährdung* war in diesem Fall der Weg der Ombudsstelle, ein Jugendamt über den Versuch einer konstruktiven Konfliktlösung hinaus auf die – in diesem Fall vor allem seelische – Notlage des jungen Menschen aufmerksam zu machen. Die Orientierung und Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte ist für die Ombudspersonen Leitlinie ihres Handelns. Sie wird in fachlich-pädagogischer Argumentation gegenüber einem Jugendhilfeträger vertreten. Im skizzierten Fall galt dies insbesondere dem Ziel, dem jungen Menschen zu seinem Recht auf altersentsprechende und ernsthafte Beteiligung an der Gestaltung seines Lebensweges zu verhelfen. Leider konnte Sjela auch mit Unterstützung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW dieses Ziel nicht unmittelbar erreichen. Auch nach mehrfacher ausführlicher Argumentation seitens des Ombudsmannes konnte die Fachkraft des Jugendamtes ihre Position nicht verlassen und sich auf Sjelas Vorstellungen einlassen, sodass im Endeffekt Sjelas legitimer Wunsch nach Beteiligung und Gehörfindung nicht toleriert und ihr keine angemessene Wahlmöglichkeit gelassen wurde. Erst durch eine erneute massive Krise mit ihrer Mutter in der mütterlichen Wohnung erreichte sie auf Umwegen ihr Ziel, in ihrer Stadt bleiben zu können und nicht vom Freundeskreis getrennt zu werden. Es bleibt zu hoffen, dass Sjela aus dem Prozess der ombudschaftlichen Begleitung ein Bewusstsein für ihre Rechte und Ansätze zum Gefühl ihrer Selbstwirksamkeit entwickeln konnte.

1.3 Herausforderungen in der Beratungsarbeit

In der ombudschaftlichen Beratungs- und Beschwerdearbeit kommt es nicht selten vor, dass man es mit komplexen Fallkonstellationen zu tun hat, die einer intensiveren und längerfristigen Begleitung der Beschwerdeführer*innen bedürfen. Neben den kürzeren Beratungsprozessen, die telefonisch oder per Mail geklärt werden können, sind es eben diese komplexeren Anfragen, die mit größeren

Herausforderungen verbunden sind. Dies betrifft sowohl die ehrenamtlichen Ombudspersonen, die im Wesentlichen die Begleitung vor Ort übernehmen, als auch die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen in der Ombudsstelle. Sie übernehmen in diesen Fällen vermittelnde und koordinierende Tätigkeiten ebenso wie die fachlich-kollegiale Begleitung der ehrenamtlichen Ombudspersonen.

Die Beratung und Begleitung durch die Ombudspersonen vor Ort ist zum einen mit hohen fachlichen Anforderungen und zum anderen mit einem zu Beginn oft ungewissen zeitlichen Aufwand verbunden. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen werden dann angefragt, wenn eine Fallberatung telefonisch oder schriftlich an ihre Grenzen stößt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die Fallkonstellationen hoch komplex und viele Parteien involviert sind, wenn die Anliegen junger Menschen oder von Eltern kein Gehör bei den Trägern finden, wenn junge Menschen in hochstrittigen Fällen oder im Zuständigkeitsgerangel von Ämtern aus dem Blick geraten. Für die Tätigkeit der Ombudspersonen bedeutet dies, dass sie neben kommunikativen Kompetenzen eine durchgehend partizipative und am jungen Menschen orientierte Ausrichtung, sehr gute Kenntnisse der Anwendungsmöglichkeiten des SGB VIII sowie das Wissen von „institutionellen Besonderheiten“ der Träger der Jugendhilfe haben. Die fachlichen Anforderungen, die Unplanbarkeit der zeitlichen Anforderungen und die hohe Verantwortlichkeit stellen die zentralen Herausforderungen der ehrenamtlichen, ombudschaftlichen Beratungsarbeit dar.

Die Beratung der Beschwerdeführer*innen durch die Ombudsstelle wurde, aufgrund der stärkeren konzeptionellen Ausrichtung des Hauptamtes auf die Fachstellenarbeit, in erster Linie durch die ehrenamtlichen Ombudspersonen geleistet. Aufgrund des ehrenamtlichen Charakters ihrer Tätigkeiten, kann keine Verpflichtung der Ombudspersonen zur Übernahme von Aufgaben im Rahmen einer Delegation bestehen. Es zeichnete sich jedoch in den vergangenen Jahren deutlich ab, dass eine hauptamtlich koordinierende Person für die Ombudsstelle benötigt wird, welche Verantwortung bei der Fallberatung trägt und die ehrenamtlichen Ombudspersonen fachlich-kollegial beraten und die Begleitung übernehmen kann, um Beratungsabbrüche zu vermeiden.

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

Seit dem 01.02.2016 existiert neben der Ombudsstelle auch die Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe NRW. Das seinerzeit mit dem MFKJKS abgestimmte Ziel besteht darin, mit mindestens zehn von insgesamt 186 örtlichen beziehungsweise regional tätigen Jugendämtern einen Vertrag zur Beratung durch die Fachstelle abzuschließen, um örtliche Beschwerdestrukturen und –verfahren für junge Menschen und leistungsberechtigte Personen in Eigenregie der Jugendämter oder gemeinsam mit örtlichen freien Trägern aufzubauen.

2.1 Kooperationsakquise und Öffentlichkeitsarbeit

Im Laufe der Fachstellenarbeit stellte sich heraus, dass Jugendämter nicht immer eine eigene Beschwerdestelle aufbauen wollen. Insbesondere Jugendämter in kleineren Orten bevorzugen die Kooperation mit der Ombudsstelle als externer, unabhängiger Beratungs- und Beschwerdestelle. Im Rahmen dieser Kooperation verpflichten sich Jugendämter, Adressat*innen auf die Möglichkeit der ombudschafftlichen Beratung in Konflikten hinzuweisen und relevante Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Ombudsstelle verpflichtet sich, die Fallberatung zu übernehmen. In jährlichen oder halbjährlichen Feedbackgesprächen werden die Fälle, anonymisiert in ihrem Verlauf und im Ergebnis, besprochen, um so bestmögliche Qualität bei der Ombudsstelle und beim Jugendamt zu erreichen. Jugendämter, die nach diesem Kooperationsmodell verfahren, sind derzeit Bochum, Dormagen, Duisburg, Gronau, Oelde, Schwelm und seit 2018 auch Monheim.

Das Kooperationsmodell mit der Fachstelle zielt darauf ab, Jugendämter und wenn möglich auch freie Träger zu beraten, eine örtliche Beschwerdestelle in Eigenregie aufzubauen. Im kommunalen Einzugsgebiet soll mit Hilfe der Beratung der Fachstelle eine eigene, an die regionalen Bedarfe und Voraussetzungen angepasste Beschwerdestelle entstehen. Dieses Modell wurde zunächst mit dem Kreis Steinfurt umgesetzt. In 2018 hat auch das Jugendamt Bonn im Zusammenschluss mit freien örtlichen Trägern eine eigene kommunale Beschwerdestelle aufgebaut, die an die dortige AG 78 angebunden ist. Die Fachstelle berät derzeit den Kreis Borken mit drei seiner städtischen Jugendämter, das Jugendamt Dortmund und die Städteregion Aachen mit den Stadtjugendämtern Aachen, Alsdorf, Eschweiler, Herzogenrath, Stolberg und Würselen. Mit dem Kreisjugendamt Düren hat ein Informationsgespräch über die Angebote der Ombudschaft Jugendhilfe NRW stattgefunden. Insgesamt hat die Fachstelle zur Förderung örtlicher

Beschwerdestellen in der Jugendhilfe bisher insgesamt 14 Jugendämter zum Aufbau kommunaler Beschwerdestellen beraten.

Öffentliche Jugendhilfeträger können somit unterschiedliche Kooperationsmöglichkeiten mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW anstreben. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW übernimmt dann mit der landesweit tätigen Ombudsstelle die Verantwortung für die Beratung einzelner Fallanfragen mit ihren eigenen ehrenamtlichen Ombudspersonen. Großstadtjugendämter und Zusammenschlüsse von kleineren Jugendämtern mit Kreisjugendämtern streben eher die Kooperation mit der Fachstelle an und werden hierbei in fünf Sitzungen bis zum Konzeptabschluss der kommunalen Beschwerdestelle beraten.

Der Beratungsprozess durch die Fachstelle ist immer aufwendig und zeitraubend, da bei Interessensbekundungen einzelner Jugendämter in einem Kreisgebiet vorab bereits verschiedene Abstimmungen zwischen den Jugendämtern von der Fachstelle begleitet werden.

Mit beiden Landesjugendämtern bestehen gute Kooperationen auf operativer und strategischer Ebene. Unser Beratungsangebot der Ombudsstelle für junge Menschen und Leistungsberechtigte entspricht aus Sicht der Landesjugendämter den zukünftig zu erwartenden Kriterien eines novellierten § 45 SGB VIII. Danach haben Einrichtungsträger zu gewährleisten, dass junge Menschen aus Einrichtungen Zugang zu einer unabhängigen Beschwerdestelle haben. Weiterhin finden einmal jährlich Arbeitstreffen mit beiden Landesjugendämtern statt.

Zur Tätigkeit der Fachstelle gehörten in 2018 außerdem 24 Präsentationen in zahlreichen Fachgremien, Jugendhilfeausschüssen, kommunalen Arbeitsgemeinschaften nach §78 SGB VIII sowie in Hochschulen, vorwiegend in NRW. Hierzu gehörte eine Vorstellung vor 70 Mitgliedern aus kommunalen Jugendhilfeausschüssen auf einer Fachveranstaltung des LWL. Diese Aktivitäten sind unerlässlich und dienen als Zugangsmöglichkeit zu Jugendämtern in NRW, um die Ombudschaft Jugendhilfe NRW weiter bekannt zu machen und Kooperationen anzustreben. Dies ist bisher mit insgesamt 21 Jugendämtern (11,3%) von 186 Jugendämtern (100%) gelungen.

Im September 2018 fand darüber hinaus ein Treffen zwischen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW und den kooperierenden Jugendämtern statt. Hier wurden zum einen fachinhaltliche Themen besprochen, zum anderen wurden die Arbeitsbeziehungen gepflegt und es ergab sich ein reger Austausch.

3. Weitere Aktivitäten der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in 2018

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW unterstützte im Frühjahr 2018 das gemeinsame Projekt der beiden Landesjugendämter „Gehört werden!“ mit der Ausrichtung eines Informationsstandes bei einer Veranstaltung für Kinder und Jugendliche in stationären Einrichtungen. Diese einfache Präsentation diente dazu, die Ombudschaft als mögliche Beschwerdestelle bei den Kindern und Jugendlichen bekannt zu machen und über ein Quiz über die Kinderrechte ins Gespräch zu kommen. Der Informationsstand wurde gut frequentiert und es ergaben sich einige spannende Diskussionen.

Zum Deutschen Fürsorgetag im Mai 2018 wurde im Deutschlandfunk ein Radiobeitrag zum Thema „Offene Baustellen im Jugendamt – Kinder stärken, aber wie?“ veröffentlicht. Hintergrund des Beitrages war eine zuvor vom Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. in Zusammenarbeit mit der Hochschule Koblenz veröffentlichte und kontrovers diskutierte Studie zum Thema „Berufliche Realität im Jugendamt: der ASD in strukturellen Zwängen“. Im Beitrag wird eine an den Kinderrechten orientierte Haltung vertreten und das Spannungsfeld der Bedarfsorientierung versus strukturelle Vorgaben, in welchem sich Mitarbeitende der Jugendämter an vielen Stellen bewegen, wird berücksichtigt. Anhand von Fallbeispielen aus der Ombudschaft Jugendhilfe NRW illustriert der Beitrag die konkrete Problematik.⁶

Im selben Zeitraum ging bei der Ombudsstelle die 1000ste Fallanfrage ein. Ob dies ein Grund zur Freude ist oder nicht, sei dahin gestellt, dennoch befand der Verein dies als Anlass, eine Pressemitteilung⁷ zu veröffentlichen. Leider haben wir hierauf nur wenige Rückmeldungen erhalten, jedoch freuen wir uns, dass die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf fachkundige Art und Weise dargestellt und für unerlässlich befunden wurde. Zur Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung im Mai 2018 hatte sich auch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW im Vorfeld durch den Besuch zweier Fortbildungen sowie durch das Studium diverser Arbeitshilfen auf die neuen Regelungen vorbereitet. Es ließ sich hier abschließend feststellen, dass die gespeicherten Daten im Verein schon zuvor sehr sensibel und den Vorgaben entsprechend behandelt wurden.

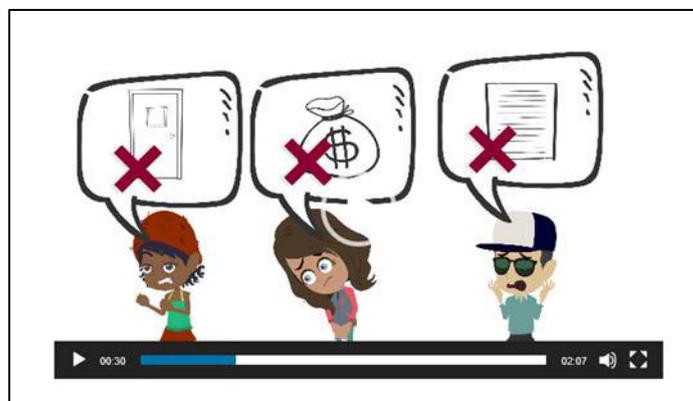
Im Sommer 2018 beteiligte sich Frau Gembaczyk an einer Podiumsdiskussion im Rahmen der Fachveranstaltung „Junge Volljährige- Perspektiven des §41 SGB VIII“ des LVR. Zusammen mit anderen Fachleuten aus Praxis und Theorie sowie

⁶ Der Radiobeitrag ist zu hören unter http://www.deutschlandfunk.de/offene-baustellen-im-jugendamt-kinder-staerken-aber-wie.724.de.html?dram:article_id=417812

⁷ Die gesamte Pressemitteilung finden Sie im Anhang

Vertreter*innen des Careleaver e.V. wurden Möglichkeiten und Grenzen sowie positive und negative Beispiele für die Hilfe nach §41 SGB VIII erörtert und nach Lösungen gesucht. Zusammen mit Fragen aus dem Publikum konnten hier interessante Aspekte erarbeitet werden.

In Kooperation mit Studierenden der TU Dortmund wurde über zwei Jahre ein „Erklärfilm“ über die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW erstellt, welcher sich an Kinder und Jugendliche richtet und das Thema leicht verständlich und fröhlich animiert erklärt. Im Sommer 2018 war es endlich soweit und der Film wurde zum Seminarabschluss fertiggestellt und kann seitdem auf der Homepage der Ombudschaft Jugendhilfe angeschaut werden (<https://ombudschaft-nrw.de/kinder-und-jugendliche/>).



Ein besonderer Dank soll an dieser Stelle noch einmal den Studierenden und den beiden Seminarleitern ausgesprochen werden!

Im Spätsommer 2018 wurde in Abstimmung mit dem MKFFI ein Rahmenkonzept erstellt, in dem die bisherigen Detailkonzepte der Ombudsstelle und der Fachstelle zusammengefasst wurden.

Nachdem schon in den vorangegangenen Jahren mit Unterstützung der Ombudsstelle der Arbeitskreis einrichtungsgebundener Ombudspersonen tagte, wurde dies im Oktober 2018 in den Räumlichkeiten des SKJ e.V. in Wuppertal wiederholt. Im Dialog wurden unter anderem die Themen dezentrale Beschwerdeangebote, Probleme und Hemmnisse bei der Beschwerdebearbeitung sowie die Vernetzung der Beschwerdestellen erörtert. Interessant machte diesen Dialog, wie auch schon in den Jahren zuvor, die Unterschiedlichkeit der verschiedenen Einrichtungs- bzw. Leistungsangebote und der jeweiligen Beschwerdewege. Im Zuge der Erörterung stellt sich auch die spannende Frage nach möglichen Schwierigkeiten bei „peer to peer-Beratung“. Die jeweiligen Kinder und Jugendlichen könnten unter Umständen zu „Geheimnistägern“ gemacht werden und somit in Dilemmata, Loyalitätskonflikte oder Überforderung kommen. Hier ist

eine gute Begleitung durch die Beratungspersonen der Beschwerdestelle von Nöten, um den Kindern und Jugendlichen Stabilität und die Möglichkeit zur Reflektion und eigener Beratung zu geben. Gleichzeitig müssen die Kinder und Jugendlichen selbst zu Akteuren werden und Entscheidungen hinsichtlich des Umgangs mit einzelnen Beschwerden treffen können. Ein Beispiel für übergreifende Partizipationsmethoden wird abschließend ebenfalls benannt. In einer im Arbeitskreis vertretenen Einrichtung haben Kinder und Jugendliche ein hohes Mitspracherecht bei der Einstellung von neuen Mitarbeiter*innen. Sie nehmen an einem Gespräch mit den Bewerber*innen teil und werden nach einer Hospitation um ihre Einschätzung gebeten. Dieser wird von Seiten der Einrichtung ein hohes Gewicht beigemessen. Kontroverse Meinungen werden in der Diskussion ebenfalls benannt. Zum Teil wird die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen bei der Auswahl neuer Kolleg*innen als Überforderung bewertet. Den Einschätzungen der Kinder und Jugendlichen wird gleichwohl ein großer Stellenwert zugesprochen selbst wenn sie mit einer Einstellungsentscheidung nicht zufrieden sind.

Im Herbst 2018 wurde eine Vertreter*in des Careleaver e.V. in den Beirat aufgenommen. Hierdurch soll die Perspektive junger Menschen, die Jugendhilfe erhalten kompetent und mit persönlichem Bezug vertreten werden.

4. Ausblick 2019

Auch für das Jahr 2019 hat sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW einiges vorgenommen und viele spannende Projekte geplant. Um diese umsetzen zu können, wird ab dem 01.01.2019 eine neue hauptamtliche Mitarbeiterin im Umfang von 30 Wochenstunden ihre Arbeit im Verein aufnehmen. Die Mitarbeiterin hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW bereits im Jahr 2017 mit einem kleineren Stundenumfang und im Jahr 2018 als ehrenamtliche Mitarbeiterin unterstützt.

Im April 2019 wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW einen Workshop im Rahmen der Fachveranstaltung „Hilfen für junge volljährige Geflüchtete- Übergänge gestalten“ des LVR Landesjugendamtes durchführen. Hier soll es vor allem darum gehen, die Arbeit der Ombudschaft darzustellen und Lösungsansätze für schwierige Übergänge zu suchen.

Im Mai 2019 bietet der Verein ein besonderes Veranstaltungsformat an. Eingebettet in die Ausstellung „Muskepeer, Heimkinder, Careleaver- Einblicke in das Leben von Jugendlichen in der Jugendhilfe“ des Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. aus Dresden möchten wir das Thema „Beschwerde und Beteiligung“ aufgreifen und in den Dialog mit den Besucher*innen kommen. Die Ausstellung wird im Foyer der TU Dortmund zu den Öffnungszeiten dauerhaft bis zum 20.05.2019 zu besichtigen sein.

Eröffnet wird die Ausstellung in Dortmund am 07.05.2019 mit dem Fachtag „Unbequem- Eigensinnig- Streitbar“, Beschwerde- und Kinderrechte in der Kinder- und Jugendhilfe.

Ebenfalls im Mai wird das Projekt der beiden Landesjugendämter „Gehört werden!“ in eine weitere Runde gehen. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW beteiligt sich hierbei mit der Durchführung eines Workshops für Kinder und Jugendliche, in dem erarbeitet werden soll, wie der Umgang mit Beschwerden in den Einrichtungen sinnvoll gestaltet werden kann.

Im Sommer wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW einen Fachartikel im „Sozialmagazin- Die Zeitschrift für Soziale Arbeit“ veröffentlichen. Der Artikel soll den Titel „Hürden der Jugendhilfe: „Wenn ihr mir nicht helft, dann gebe ich auf!“ tragen. Hierin soll es um die Schwierigkeiten gehen, denen junge Menschen in öffentlicher und freier Jugendhilfe begegnen können und welcher Ansätze es bedarf, diese Hindernisse zu minimieren.

Am 11.09.2019 wird es eine neue Auflage der gemeinsamen Fortbildung mit dem LWL Landesjugendamt aus 2017 geben. Die Veranstaltung trägt den Titel „BeSCHWERDEN – eine Frage der Perspektive“. Inhaltlich werden die Kommunen Kreis Steinfurt, Bochum und Oelde ihre Modelle zur Beschwerdebearbeitung vorstellen, im Weiteren werden Teilnehmer*innen gemeinsam mit den Kommunen in eine Diskussion passgenauer Formen von Beschwerdebearbeitung gehen.

Am 10.10.2019 findet erneut der Arbeitskreis der einrichtungsgebundenen Ombudspersonen statt. Veranstaltungsort ist in diesem Jahr die Evangelische Jugendhilfe Bergisch Land in Remscheid. Ansprechpartner ist Herr Zajac. Weitere Informationen hierzu finden sich auf unserer Homepage.

Die Arbeitsbereiche der Ombuds- und der Fachstelle werden zukünftig weiter nebeneinander bestehen. Beide Bereiche sind ab 2019 in die Landesförderung einbezogen. Der Träger Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. strebt an, auch zukünftig zentraler Akteur für alle ombudschaftlichen Aktivitäten in der Kinder- und Jugendhilfe in NRW zu bleiben. Wichtig ist, dass die unterschiedlichen Entwicklungen von Beschwerdestellen in den Kommunen und Regionen sowie in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sich fachlich aufeinander beziehen und miteinander vernetzt werden.

Anhang

Bald 1000 mal für Augenhöhe gesorgt

Ombudschaft Jugendhilfe NRW: In 5 Jahren haben Ehrenamtliche bald 1000 x Eltern, Kinder und Jugendliche beraten

Habe ich das Recht meine Akten einzusehen? Darf ich mitreden, in welche Einrichtung ich kommen soll? Darf man mir in der Wohngruppe das Taschengeld entziehen? Wie lange habe ich Zeit für einen Widerspruch beim Jugendamt? Warum dauert es so lange, bis mein Antrag bearbeitet wird? Es geht bei den Fragen, mit denen sich Ratsuchende an eine Ombudsstelle für Jugendhilfe wenden, sehr selten um Skandale, um elterliche Gewalt oder das Versagen von Jugendämtern, die sich medienwirksam auf den Titelseiten finden. Es geht vor allem darum, dass Eltern, Kinder und Jugendliche ihre Rechte kennen und in Anspruch nehmen wollen im Kontakt und in Auseinandersetzungen mit Jugendämtern oder Einrichtungen der Erziehungshilfe.

Seit 2013 arbeiten 23 ehrenamtliche, fachlich qualifizierte Ombudspersonen, unterstützt von zwei hauptamtlichen Fachleuten für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei Konflikten. Sie ist eine unabhängige, externe Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf persönliche Hilfen nach dem Jugendhilferecht (SGB VIII) haben, sich aber nicht ausreichend beteiligt, beraten oder betreut fühlen. Ombudschaft ist grundsätzlich parteilich für die Umsetzung der Kinderrechte tätig, hat aber das Ziel den Konflikt zwischen Ratsuchenden und Fachkräften in Einrichtungen oder Jugendämtern einvernehmlich zu lösen. Bisher wurden 966 Anfragen beraten.

15 Prozent der Anfragen kommen direkt von jungen Menschen. Sie werden dann regelmäßig von einer Ombudsperson besucht und falls notwendig auch zum Jugendamt oder zum freien Träger begleitet. Das kann dauern, denn bei Themen rund um die so genannte „Hilfeplanung“ kommen schon einmal bis zu 100 Stunden zusammen. „Die haben für uns die Gesetze in unsere Sprache übersetzt. Wir haben von unseren Rechten erfahren und am Ende mit dem Jugendamt eine Lösung gefunden, die uns wirklich hilft!“, bringt ein Jugendlicher das Prinzip Ombudschaft auf den Punkt.

Das größte Missverständnis in den Ämtern: Die gesetzlich (in § 36 SGB VIII) vorgeschriebene Partizipation junger Menschen wird mitunter als eine formale Anhörung missverstanden, ohne dass sie mit ihren Meinungsäußerungen tatsächlich Einfluss auf Entscheidungen nehmen können. So hat es der Gesetzgeber nicht gemeint!

Ombudsstellen sind deshalb notwendiger Bestandteil einer Jugendhilfe, die Beteiligung ernst meint. „Wir sorgen für Augenhöhe, nicht für Eskalation“, sagt Sabine Gembaczyk, Referentin der Ombudsstelle. Das haben auch Jugendämter verstanden: Seit Februar 2016 berät unter dem Dach der Ombudschaft Jugendhilfe NRW die „Fachstelle zur Förderung örtlicher/regionaler Beschwerdestellen in der Jugendhilfe in NRW“ Großstadtjugendämter oder Zusammenschlüsse kleinerer Jugendämter beim Aufbau und beim Betrieb einer ortsnahen Beschwerdestelle in Eigenregie des Jugendamtes oder gemeinsam mit den örtlichen freien Jugendhilfeträgern. Mit 12 Stadt- und Kreisjugendämtern gibt es bislang Vereinbarungen über die Beratung durch die Fachstelle. Weitere sieben Jugendämter haben sich entschieden, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW die externe und unabhängige Beschwerdebearbeitung von jungen Menschen und ihren Angehörigen für Ihre Kommune übernimmt. Regelmäßige Feedbackgespräche mit diesen Jugendämtern sind Bestandteil der Qualitätsentwicklung des Jugendamtes.

Kontakt: Bernd Hemker 0202-29560321, , b.hemker@ombudschaft-nrw.de

Weitere Informationen: <https://ombudschaft-nrw.de>

Anfragen und Beschwerden: 01.02.2013 - 11.03.2019

Anzahl	Prozent	Inhalt	Ratsuchende
267	22,7%	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA oder/ und freier Träger)	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Verwandte
		davon:	
		42 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung	
		108 x Probleme mit Einrichtung und JA	
		117 x Probleme ausschließlich mit dem JA	
213	18,1%	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA), Zuständigkeit der JÄ	Eltern, Jugendliche und vertraute Erwachsene, Familienmitglieder, Fachkräfte
205	17,4%	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII (auch im Kontext von § 35a) Antragsstellung, Weiterbewilligung, Änderung	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
178	15,1%	Sorge- und Umgangsrecht	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
154	13,1%	Sonstiges, andere Bereiche: Schule, SGB XII, Kita, SGB II, Bafög, Wohnungssuche, Fachkräfte suchen Beratung, familiäre Probleme, sexueller Missbrauch, Beteiligte suchen Beratung	Jugendliche, Junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Stiefeltern, Beteiligte
60	5,1%	Pflegeeltern brauchen Unterstützung	Pflegeeltern, Pflegeelternverein
55	4,7%	Kosten: Zuständigkeit, Aufteilung, Eigenbeteiligung, Erstausrüstung, Fahrtkosten z. Einrichtung	Fachkräfte, Eltern, Jugendliche, junge Volljährige
23	2,0%	Probleme während einer (vorläufigen) Inobhutnahme (§ 42a) mit Einrichtung und/oder Jugendamt (ab 01.01.2016)	Fachkräfte, Ehrenamtliche, Lehrkräfte
10	0,8%	Gemeinsame Wohnformen für Mütter/ Väter und Kinder § 19 SGB VIII, Rückführung in HF	Mütter
8	0,7%	Beschwerde gegen Vormundschaft/ Ergänzungspflegschaft	Fachkraft, Uroma, Kind
3	0,3%	Beratungsbedarf Minderjähriger über ihre Rechte – Kinderrechte – Elternrechte (ab 07/ 2014)	Jugendliche, Eltern
2	0,2%	Freiheitsentziehende Maßnahmen (Gerichtsbeschluss)	Eltern
1178	100,0%	gesamt	

Ca. 15 % der Anfragen haben junge Menschen direkt an uns gestellt.