



**Jahresbericht 2014**

**der**

**Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.**

April 2015

## Einleitung

Der Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW startete mit seiner professionell besetzten zentralen Beratungs- und Beschwerdestelle mit Sitz in Wuppertal am 01. 02. 2013, um Anfragen und Beschwerden junger Menschen und Leistungsberechtigter gegen einen freien oder einen öffentlichen Jugendhilfeträger unabhängig beraten und begleiten zu können. Zu den weiteren Aufgaben gehören die Akquise von örtlichen Ombudspersonen, die Kontaktaufnahme mit Jugendämtern zur Entwicklung von örtlichen Kooperationsmöglichkeiten sowie die Öffentlichkeitsarbeit. Nach zwei Jahren praktischer ombudschaftlicher Tätigkeit kann sie auf ein bedeutsames Maß an Erfahrungen zurückblicken. Bevor auf diese im vorliegenden 2. Jahresbericht der Ombudschaft Jugendhilfe NRW Bezug genommen wird, soll zunächst der Begriff „Ombudschaft“ erläutert werden, da seine Anwendung und Bedeutung häufiger zu Fragen und Irritationen führte.

Warum wurde der **Begriff Ombudschaft** – ein so unbekanntes Wort - für die Beratungs- und Beschwerdearbeit gewählt? Das Wort kennt doch kaum jemand! Ombudschaft – nicht selbst erklärend und zu schwierig? Das sind Fragen und Anmerkungen, die häufig an uns herangetragen wurden. Dazu kann gesagt werden: „Der Begriff Ombudschaft wurde ganz bewusst gewählt“.

Beim Begriff Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe orientieren wir uns an der Definition von Urban-Stahl. Sie versteht unter Ombudschaft „ausgehend vom skandinavischen `Ombudsman´ eine unparteiische Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsmann oder die Ombudsfrau besondere Beachtung finden. Ziel ist es, strukturelle Machthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen“ (Urban-Stahl 2012, S. 7)<sup>1</sup>.

Da es Anliegen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist, die strukturell unterlegene Partei im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis unter Berücksichtigung fachlicher Maßstäbe zu unterstützen, grenzt sie sich von Mediation, Schlichtung, anwaltlicher Vertretung und auch der Wunscherfüllung Betroffener ab. Entsprechend der konzeptionellen Grundlagen werden junge Menschen und Erwachsene, die einen

---

<sup>1</sup> Urban-Stahl, U. (2012): Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Forum Jugendhilfe 1/2012. S. 5-11

Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben, beraten, unterstützt und begleitet. Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und Sorgeberechtigte sind die Personen, die die Ombudschaft Jugendhilfe NRW mandatieren können.

Durchgehende Kriterien unserer ombudtschaftlichen Arbeit sind insgesamt 17 entwickelte Standards. Neben dem in der Definition der Ombudschaft inhärenten Standard – der Herstellung einer Machtbalance im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis – stellen Unabhängigkeit, Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte sowie Freiwilligkeit und Beteiligung der uns Anfragenden bedeutsame Standards dar. Das bedeutet, in jedem Einzelfall wird die Wahrung dieser Standards überprüft. Nähere Informationen zu diesen Standards können im Anhang entnommen werden.

Die **Entwicklungen des Jahres 2014** sowie ein Ausblick für 2015 werden unter folgenden Punkten präsentiert:

1. Ziele für 2014
2. Kooperationen mit Jugendhilfeträgern
3. Beschwerden und unsere Erfahrungen mit der Beschwerdebearbeitung
4. Örtliche Ombudspersonen
5. Öffentlichkeitsarbeit und Fachtagung 2014
6. Sonstiges
7. Zwischenfazit nach zwei Jahren Ombudschaft Jugendhilfe NRW
8. Ziele für 2015
9. Anlagen

## **1. Ziele für 2014**

Aufbauend auf den Zielvorgaben des ersten Jahres wurden die Ziele für das zweite Jahr der Ombudschaft Jugendhilfe NRW folgend festgelegt:

- Erprobung der Ko- Beratung örtlicher Ombudspersonen, ggf. Konzeptrevision
- Konzeptentwicklung für eine tragfähige Finanzierung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- Akquisition von insgesamt mindestens 15 örtlichen Ombudspersonen
- Akquisition und Vereinbarung von Kooperationsmöglichkeiten mit 15 Kommunen in NRW

- Konzeptentwicklung zur und Durchführung der Selbstevaluation
- Durchführung einer Fachveranstaltung
- Erstellung des zweiten Jahresberichtes

## **2. Kooperationen mit Jugendhilfeträgern**

### **a) öffentliche Jugendhilfeträger - Jugendämter**

Mit 186 Jugendämtern befinden sich ca. ein Drittel aller Jugendämter der BRD in NRW. Das erste Ausführungsgesetz NRW zum KJHG (SGB VIII) sowie die Gemeindeordnung NRW ermöglichen Gemeinden mit mehr als 20.000 Einwohnern die Gründung eines eigenen Jugendamtes. Kommunalpolitische Impulse zu einer solchen Gründung resultieren vielfach aus dem Wunsch, unmittelbar Einfluss zu nehmen auf die öffentlichen Ausgaben der Gemeinde für die örtliche Kinder- und Jugendhilfe. Ohne eigenes Jugendamt finanzieren die Gemeinden das zuständige Kreisjugendamt durch die jeweilige Kreisumlage. Die Umlagefinanzierung nährt kommunalpolitische Vermutungen von Gemeinden, sie würden auch Kosten der Kinder- und Jugendhilfe im Kreisgebiet tragen, die in anderen Gemeinden entstehen. Bei der Gründung eines eigenen Jugendamtes entfällt diese Umlage. Unabhängig von den zur Verfügung stehenden sachlichen und personellen Ressourcen der Gemeinde für ein eigenes Jugendamt, müssen auch kleine Jugendämter die Vielzahl der Leistungen und Aufgaben des SGB VIII erfüllen.

Die in 2013 begonnenen Kooperationsgespräche mit Jugendämtern konnten in 2014 intensiviert und ausgeweitet werden. Mit den Jugendämtern Bochum und Duisburg wurde eine schriftliche Kooperationsvereinbarung unterzeichnet, die neben allgemeinen auch für die Kommune spezifische Vereinbarungen enthält. Auch in 2014 nahm die Ombudschaft Jugendhilfe NRW Präsentationstermine bei den Jugendamtsverwaltungen (Ennepetal, Oelde, Viersen, Herne, Bochum, Duisburg), in den Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII (Bochum, Kleve, Viersen, Velbert) sowie in Jugendhilfeausschüssen (Bochum, Gladbeck, Gronau) wahr. Die örtlichen

Ombudspersonen waren an diesen Gesprächen und Vorstellungen beteiligt, so dass diese in einigen Kommunen den Jugendhelfeträgern bekannt sind.

### **b) Vorstellung der Ombudschaft auf der Jugendamtsleitertagung (JALTA) im März 2014 in Münster**

Jährlich bieten die beiden Landesjugendämter den Amtsleitungen der örtlichen Jugendämter mit der JALTA die Gelegenheit, sich fachlich auszutauschen und sich über verschiedene Schwerpunktthemen zu informieren. Zu den Fachthemen der JALTA 2014 zählte auch die Beschäftigung der Jugendämter mit Beschwerdeverfahren für junge Menschen und anderen Adressaten. Dies geschah vor dem Hintergrund der Aussagen des 15. Kinder- und Jugendberichtes der Bundesregierung sowie den gesetzlichen Vorgaben des Bundeskinderschutzgesetzes zum Schutz Minderjähriger sowie zur Wahrung ihrer Rechte und der gesetzlichen Verpflichtung der Jugendämter zur internen Qualitätsentwicklung. Hier wurden die konzeptionellen Grundlagen und die praktischen Erfahrungen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. als unabhängige Anlauf- und Beschwerdestelle präsentiert. Ein Jugendamtsleiter übernahm die Darstellung von aus seiner Sicht kritischen Aspekten gegenüber der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Die überwiegenden Reaktionen der Jugendamtsleitungen lassen sich beschreiben als zurückhaltend skeptisch. Nur einige Amtsleitungen äußerten sich positiv.

### **c) Landesjugendämter**

Entsprechend der jährlich vereinbarten Arbeitstreffen mit den Landesjugendämtern NRW (Landschaftsverband Rheinland, Landschaftsverband Westfalen Lippe) fand im Treffen in 2014 ein Austausch über die Erfahrungen mit den Beschwerden und der Beschwerdebearbeitung zwischen den beiden Landesjugendämtern NRW und der Ombudschaft Jugendhilfe NRW statt. Zudem engagierte sich ein Vertreter des LJA Rheinland in einem fachlichen Austausch mit den Ombudspersonen.

#### **d) Freie Träger der Jugendhilfe**

Bei einigen Jugendhilfeträgern und Verbänden konnte die Ombudschaft ihre Arbeit ebenfalls 2014 präsentieren, teilweise in Verbindung mit Fachveranstaltungen. Zudem wurden bisher weit über 22.000 Flyer und mehrere Hundert Plakate an Einrichtungen verteilt. Ratsuchende und Beschwerde führende junge Menschen in ihren Einrichtungen werden über das Angebot der externen, unabhängigen Beratungs- und Beschwerdemöglichkeit informiert, sie beziehen sich in den Kontakten mit der Ombudschaft häufig auf den Flyer.

Über 70 freie Jugendhilfeträger unterstützen die Ombudschaft Jugendhilfe NRW durch eine Fördermitgliedschaft. Zunehmend ergänzten Einrichtungen ihre internen Beschwerdemanagements mit der externen, unabhängigen Beratungs- und Beschwerdestelle.

#### **e) Feedbackkultur**

Zur Beförderung einer Beteiligungs- und Beschwerdekultur sowie im Sinne von Lernen aus Fehlern arbeitet die Ombudschaft Jugendhilfe an der Entwicklung einer Feedbackkultur. Einerseits sind Feedbackgespräche im vereinbarten zeitlichen Zyklus in den Kooperationsvereinbarungen mit den Jugendämtern verankert und andererseits bietet die Ombudschaft einzelfallbezogenen öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern Feedbacks an. 2014 fanden die in den Kooperationsvereinbarungen abgesprochenen Feedbackgespräche als auch einige einzelfallbezogene Feedbacks bei freien und öffentlichen Trägern statt.

### **3. Beschwerden und unsere Erfahrungen mit der Beschwerdebearbeitung**

Im Jahr 2014 gingen 185 Anfragen und Beschwerden bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ein. Seit Beginn der Tätigkeit der Beratungs- und Beschwerdestelle (01.02.2013) handelt es sich bis zum 31.12.2014 um insgesamt 291 Anfragen und Beschwerden.

Ratsuchende und Beschwerdeführer\_innen wenden sich telefonisch, per Mail, über das Kontaktformular der Homepage oder auch postalisch an die Ombudschaft. Dies geschieht zumeist von den Betroffenen selbst, aber auch Beauftragte und Fachkräfte stellen einen ersten Kontakt her. Nach unseren Erfahrungen kann für die Zielgruppe der jungen Menschen konstatiert werden, dass diese vorzugsweise die Kontaktaufnahme über das Internet favorisieren und eine Zunahme der Kontaktaufnahme durch junge Menschen selbst im Vergleich zum ersten Jahr der Beratungs- und Beschwerdestelle stattfand. Fast 30 Jugendliche und junge Volljährige suchten selbst die Beratung und Unterstützung durch die Ombudschaft, in anderen Fällen wurde der Kontakt zu den jungen Menschen durch Fachkräfte, Eltern oder Sonstige hergestellt.

Die Anfragen und Beschwerden werden entsprechend eines Beschwerdeverfahrens und der zugrundeliegenden Standards der Ombudschaft bearbeitet. Dies bedeutet in der praktischen Arbeit, dass in der Phase der Erfassung des Anliegens überprüft wird, ob es sich bei der ratsuchenden bzw. beschwerdeführenden Person um die Zielgruppe der Ombudschaft Jugendhilfe NRW handelt und sich das Anliegen auf Verfahrensrechte und/oder Leistungsansprüche nach dem SGB VIII gegenüber einem freien oder öffentlichen Jugendhilfeträger bezieht. Bei Zuständigkeit werden die Betroffenen unter Berücksichtigung der entwickelten Standards beraten, unterstützt und bei Bedarf zu Gesprächen begleitet. Die örtliche Unterstützung und Begleitung wird von Ombudsfrauen und Ombudsmännern übernommen.

**Die im Jahr 2014 eingegangenen 185 Anfragen und Beschwerden** bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bedeuten eine deutliche Steigerung im Vergleich zum Vorjahr (2013: 106 Anfragen und Beschwerden).

Von 185 Anfragen und Beschwerden konnte in 119 Fällen die Ombudschaft entsprechend ihres Profils beraten, unterstützen und zu Terminen bei Jugendhilfeträgern begleiten. In den anderen Fällen konnte keine ombudschaftliche Unterstützung angeboten werden, da sich diese nicht auf den Aufgabenbereich der Ombudschaft bezogen. Die Ratsuchenden wurden an entsprechende Beratungs- und Fachstellen verwiesen. Bei diesen Anfragen handelte es häufig um familienrechtliche Angelegenheiten aber auch um Probleme im Kontext der Schule

und der Behindertenhilfe. Dies zeigt einen deutlichen Bedarf an externer, unabhängiger Beratung und Unterstützung in den genannten Bereichen auf.

Ausgehend von den, in den Zuständigkeitsbereich der Ombudschaft fallenden, 119 Anfragen und Beschwerden in 2014 war bei ca. 60 Ratsuchenden eine Erstberatung für ihr Anliegen ausreichend, dagegen wurden 25 Beschwerden über einen längeren Zeitraum von Ombudspersonen begleitet.

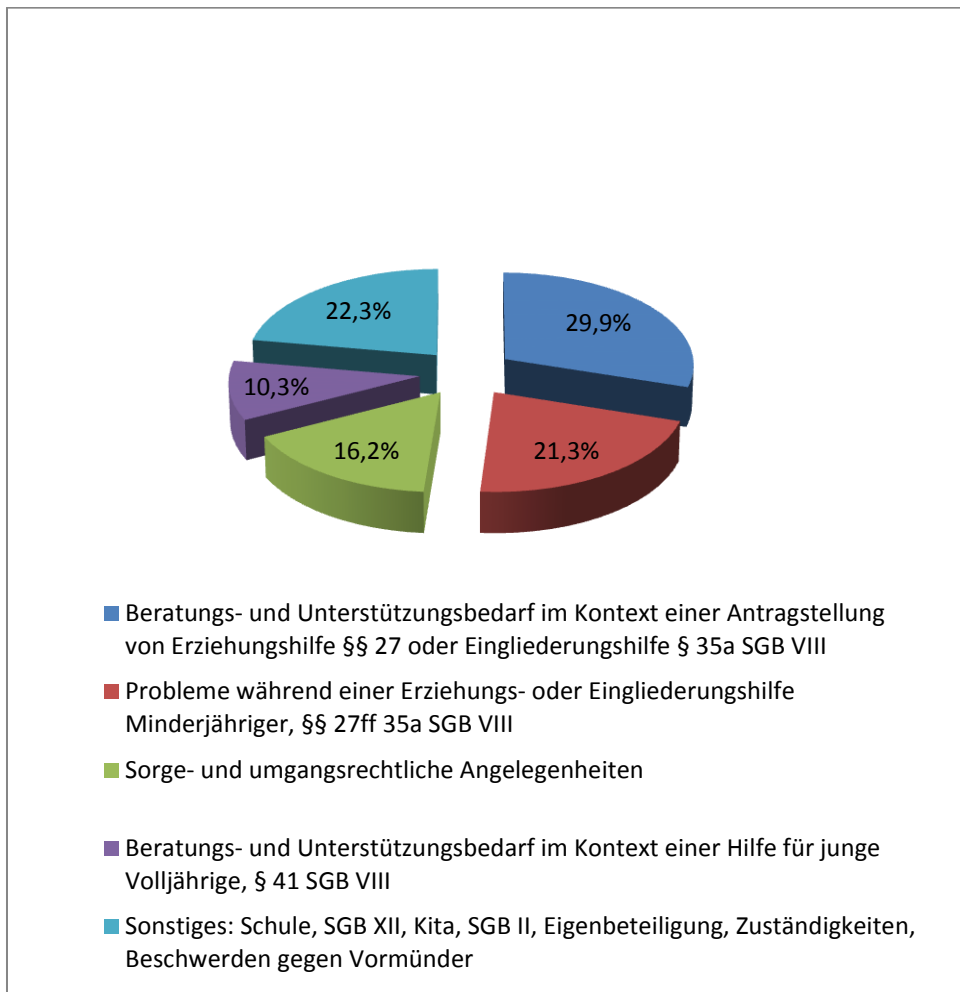
Wird der **Zeitungsbereich der Fallbearbeitung** betrachtet, so bewegt sich dieser in einem Spektrum von 1 – 114 Stunden. Die telefonische und Mailberatung liegen zumeist in einer Zeitspanne zwischen 1 – 10 Stunden. Die örtlichen Begleitungen der Beschwerdeführer\_innen sind dagegen wesentlich zeitintensiver, sie brauchten bisher 12 – 114 Stunden.

**Was die Anliegen der Ratsuchenden und Beschwerdeführenden im Zeitraum 01.02.2013 bis zum 31.12 2014** betrifft, so beziehen sich gut 40% (117 Fälle) der Anfragen auf Probleme im Kontext einer Antragstellung – Erziehungshilfe (§§ 27ff SGB VIII), Eingliederungshilfe (§ 35a SGB VIII), Hilfe für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII). Bei 62 Anfragen (21,3%) befanden sich Kinder oder Jugendliche bereits in einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, es gab Probleme mit dem Jugendamt und/oder mit einem freien Träger. Weitere Anliegen können aus der folgenden Grafik und Tabelle im Anhang entnommen werden.

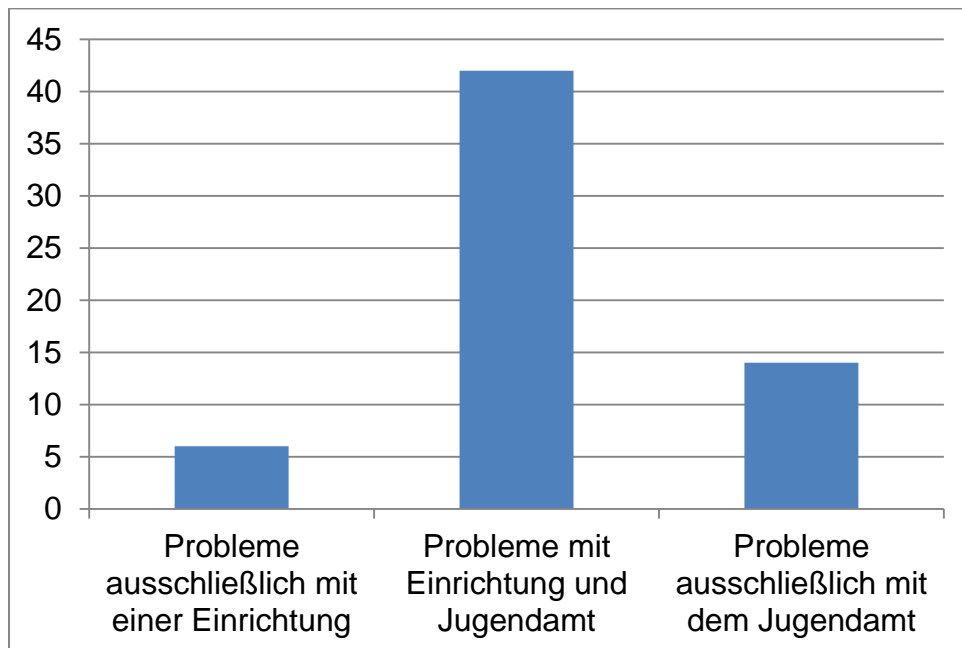
Bis auf einen Fall verliefen alle Beschwerden gegen einen Jugendhilfeträger, die von der Ombudschaft beraten und begleitet wurden, im Ergebnis zu einer lösungsorientierten Vereinbarung zwischen der beschwerdeführenden Person sowie dem Jugendhilfeträger und überwiegend zur Zufriedenheit der Beteiligten. Ein gerichtliches Verfahren wurde von einer beschwerdeführenden Person eingeleitet. Eine fachliche Beratung während des gerichtlichen Verfahrens fand nicht statt.



Anliegen und Beschwerden vom 01.02.2013 – 31.12.2014 in Prozent



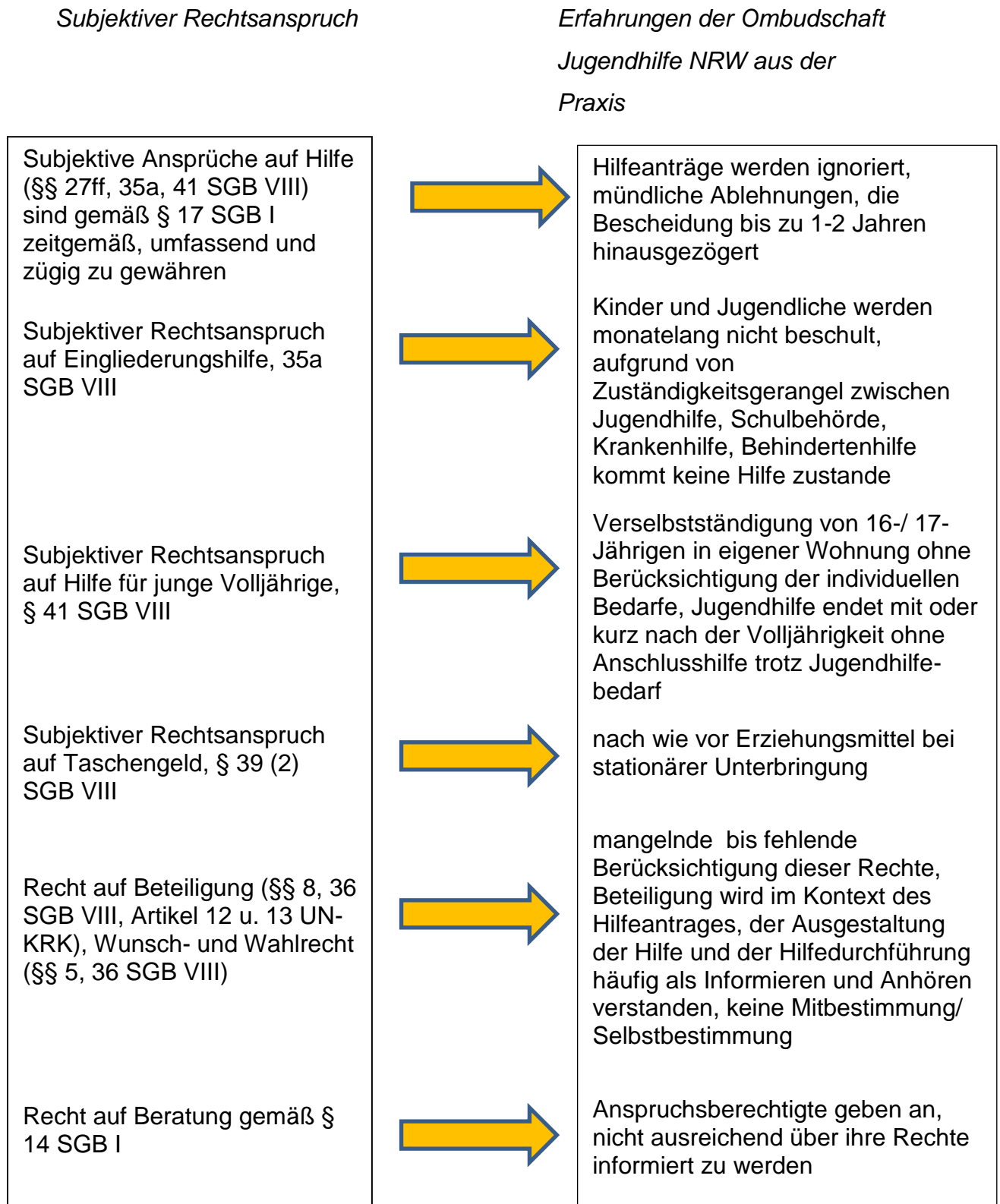
An dieser Stelle sollen die Probleme während einer Erziehungs- bzw. Eingliederungshilfe detaillierter dargestellt werden, da diese in der Vergangenheit für Jugendhilfeträger von besonderem Interesse waren. Von den in 2013 und 2014 eingegangenen 62 Anfragen und Beschwerden mit Problemen während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff 35a SGB VIII richtete sich das Problem 6 mal ausschließlich auf eine Einrichtung, 42 Mal bezogen sich die Probleme auf Einrichtung und Jugendamt, in 14 Fällen wurden Probleme ausschließlich mit dem Jugendamt benannt.



#### Einige konkrete Beispiele aus der Praxis

- ✓ Geschwister, 9 u. 12 Jahre in stationärer Unterbringung, werden ohne Vorbereitung, von heute auf morgen, in eine andere Stadt in verschiedene Wohngruppen verlegt
- ✓ eine 15 – Jährige soll ihr Handy für 4 Wochen abgeben
- ✓ kein Taschengeld während der Inobhutnahme, Essensgeld wird nicht zum vereinbarten Termin ausgezahlt
- ✓ eine 15 und 16- Jährige beschwerten sich über das interessenlose Verhalten einer Betreuerin
- ✓ 15-Jährige ist mit den „zu strengen Regeln“ und mit dem Umgang „Sexualität“ in der Gruppe unzufrieden
- ✓ ein 14-Jähriger möchte nicht in der Einrichtung leben
- ✓ eine 17-Jährige und ein 18-Jähriger dürfen sich nicht alleine in einem Zimmer treffen
- ✓ die Jugendhilfe einer 17-Jährigen soll zum 18. Geburtstag eingestellt werden
- ✓ im Hilfeplangespräch vereinbarte Leistungen in einer heilpädagogischen Wohngruppe werden von Seiten der Einrichtung nicht umgesetzt
- ✓ Unzufriedenheit mit der Auswahl einer Wohngruppe

Wird der Fokus auf die in den Anliegen und Beschwerden zugrunde liegenden **Rechtsansprüche** und auf die Erfahrungen der ombudtschaftlichen Arbeit gerichtet, so entsteht folgendes Bild:



Neben der Einhaltung subjektiver Rechtsansprüche bestanden bei einer großen Anzahl der Anfragen Kommunikationsprobleme zwischen den Adressaten und Fachkräften aber auch zwischen verschiedenen Jugendhilfeträgern, die sich hinderlich auf Entscheidungen hinsichtlich einer Hilfestellung bzw. Verlängerung einer Hilfe und/oder auf Hilfeverläufe auswirkten.

### Wirksamkeit der ombudtschaftlichen Unterstützung

Über die Wirksamkeit *aller* eingegangenen Anfragen können keine Aussagen gemacht werden, da uns lediglich die Ergebnisse der Fallbegleitungen – vor Ort durch Ombudspersonen - und bei längerer Beratung ohne Terminbegleitung bekannt sind. Oftmals erhalten wir keine Rückmeldung von Ratsuchenden und Beschwerdeführenden, in einigen Fällen brechen sie auch den Kontakt zur Ombudschaft ab. Dennoch können einige Aussagen getätigt werden.

Die begleiteten Fälle - im Jahr 2014 waren dies 25 - führten alle zu einer Veränderung der Ausgangssituation, d.h. subjektive Rechtsansprüche konnten realisiert oder Konflikte konnten in gemeinsamen Gesprächen mit Jugendhilfeträgern gelöst oder zumindest gemindert werden. In einem Fall entschied sich der Beschwerdeführer eine Klage einzureichen. Ein anderer Fall wurde von Seiten der Ombudschaft eingestellt, da sich der Beschwerdeführer nicht auf eine konstruktive Konfliktbearbeitung einlassen konnte. Einige Fälle aus 2014 sind noch nicht abgeschlossen und können noch nicht abschließend bewertet werden.

Eine Erstberatung (telefonisch oder per Mail) zu subjektiven Rechtsansprüchen, Verfahren, konflikthaften Situationen und Handlungsstrategien waren für ca. 60 Ratsuchende 2014 durch die Ombudschaft ausreichend. Eine intensivere Beratung (mehrere Beratungskontakte) nahmen ca. 30 Ratsuchenden und Beschwerdeführende in Anspruch. Die Beratungen und Unterstützungen wurden zumeist als hilfreich eingeschätzt.

Ein Beispiel – eine Reaktion eines Elternteils nach einer Fallbegleitung durch eine Ombudsperson:

*Sehr geehrtes Team der Ombudschaft,  
vielen Dank für Ihre Arbeit.*

*Seit September 2014 habe ich durch Sie bzw. Herrn A (Ombudsperson) Unterstützung in meinem Streit mit dem Jugendamt B erhalten.*

*Herr A hat sehr umsichtig und mit viel Feingefühl aber auch mit der gebotenen Nachdrücklichkeit in meinem Sinne gehandelt und die Angelegenheit zum Positiven Abschluss gebracht.*

*Es ist schon sehr traurig dass man einer Institution (Jugendamt), die für die Bürger/Kinder in schwierigen Situationen da sein soll, nur mit Ihrer Unterstützung diese Hilfe abgewinnen kann.*

*Es ist toll, dass es Sie gibt.*

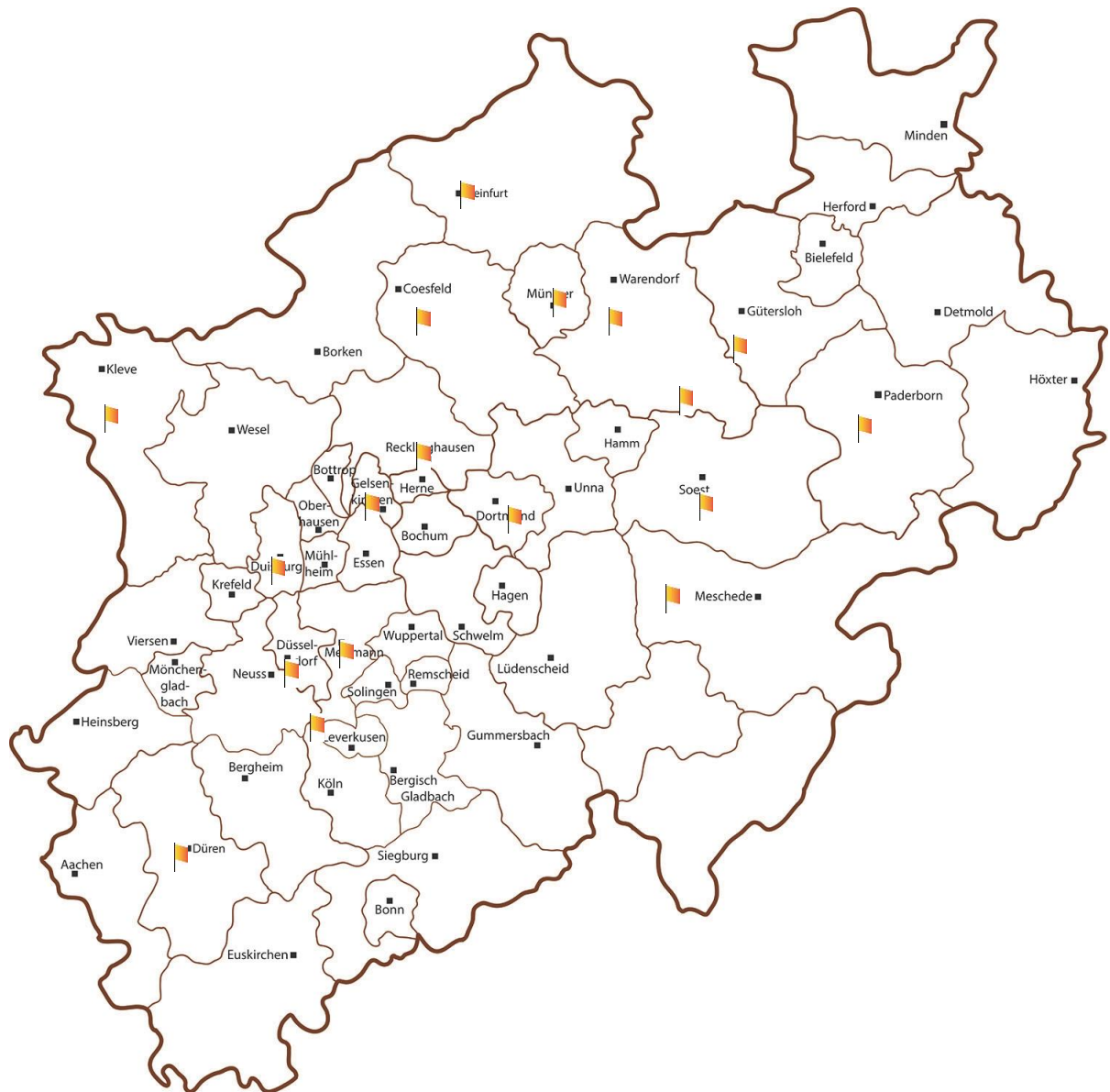
*Vielen Dank*

#### **4. Örtliche Ombudspersonen**

Wird im Kontext einer Beschwerdebearbeitung eine Unterstützung vor Ort erforderlich, so übernehmen örtliche Ombudspersonen die Beratung, Unterstützung und Begleitung junger Menschen und/ oder deren Eltern. Im vergangenen Jahr begleiteten Ombudspersonen in 25 Fällen (2013 waren es 11 Fälle) Beschwerdeführer\_innen - teilweise über einen längeren Zeitraum (mehrere Monate) mit hohem Engagement und einem erheblichen Zeitaufwand (12, 30, 50, 60, 90, in einem Fall mit über 100 Stunden).

Die örtlichen Ombudsfrauen und –männer sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe, das sind Sozialarbeiter\_innen, Pädagogen\_innen, Jurist\_inn\_en in pädagogischer Praxis, Psycholog\_inn\_en, Sozialwissenschaftler\_innen, Familientherapeut\_inn\_en, Mediator\_inn\_en u.a. mit Berufserfahrung bei öffentlichen und/oder freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe. Die Ombudspersonen sind ehrenamtlich tätig und arbeiten in Zusammenarbeit mit der zentralen Beratungsstelle der Ombudschaft.

Aktuell sind 20 Ombudsfrauen und –männer in verschiedenen Regionen in NRW tätig, nähere Informationen über die regionale Verteilung der Ombudspersonen gibt folgende Karte:



Die örtliche Verteilung zeigt auch, es werden dringend weitere Ombudspersonen gebraucht. Insbesondere vor dem Hintergrund des langfristigen Ziels der Ombudschaft Jugendhilfe NRW - für jedes Jugendamt in NRW mindestens zwei ehrenamtliche tätige Ombudspersonen, zu erreichen. Dies wären bei 186 Jugendämtern in NRW 372 Ombudsfrauen und –männer.

## **5. Öffentlichkeitsarbeit**

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW nahm im Jahr 2014 rund 37 Einladungen zur Präsentation und Vorstellung an.

Neben zwei Terminen im Landtag NRW – Ausschuss Kinder, Jugend und Familie – zu Beginn und gegen Ende des Jahres, hatte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ebenso die Möglichkeit sich in der Jugendamtsleitertagung NRW vorzustellen.

Ein gemeinsames Treffen mit den Landesjugendämtern Westfalen-Lippe sowie Rheinland konnte um die Teilnahme am Landesjugendhilfeausschuss Westfalen-Lippe ergänzt werden. Der LJHA WL beschloss im März 2014 das Praxisprojekt „Qualitätszirkel Beschwerdemanagement“ und die Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Darüber hinaus konnte sie sich in insgesamt drei kommunalen Jugendhilfeausschüssen präsentieren sowie ihre Arbeit bei vier Arbeitsgemeinschaften nach §78 SGB VIII vorstellen.

Die Ombudschaft Jugendhilfe kam den 12 Einladungen zu Präsentationen und Gesprächen von unterschiedlichen Jugendämtern in NRW nach und nutzte die Chance die Mitarbeiter\_innen über ihre Beratungs- und Beschwerdearbeit zu informieren.

Auf insgesamt drei Fachtagungen und Kongressen innerhalb NRWs, Rheinland-Pfalz sowie Berlins konnte sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW unterschiedlichen Dach- und Fachverbänden vorstellen.

Weiteren 8 Einladungen von freien Trägern bzw. Einrichtungen der Jugendhilfe sowie einer Hochschule konnte im Jahr 2014 gefolgt werden.

Einige örtliche Ombudspersonen haben darüber hinaus ihre Möglichkeiten zur Bekanntmachung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei den Einrichtungen der Jugendhilfe in ihrer Region beigetragen.

Der im November 2014 veranstaltete Fachtag mit dem Titel „Wir wollen unser Recht auf Anhörung“ wurde von rund 60 Personen besucht und konnte damit im Sinne der Öffentlichkeitsarbeit einen fachlichen Beitrag leisten.

Interessierte, ratsuchende, beschwerdeführende Personen können sich auf der Homepage der Ombudschaft informieren und Kontakt aufnehmen. Seit der Freischaltung der Homepage - Frühjahr 2013 bis Januar 2015 - hatte die Homepage fast 10.000 Besucher\_innen, das sind monatlich über 400 Besucher\_innen. Ca. 20% der Besucher\_innen benutzten dafür ihr I Phone, hier kann gefragt werden, ist das

ein Hinweis auf junge Menschen? Die meisten Aufrufe der Homepage erfolgen aus Deutschland, weiterhin gibt es Nutzer\_innen aus den meisten europäischen Ländern. Dabei werden neben der Eingangsseite auch häufig die Seiten „Über uns“, „Kinder und Jugendliche“, Fachkräfte sowie „Kontakt“ aufgerufen. Eingegebene Suchbegriffe der Nutzer\_innen sind hauptsächlich „Ombudschaft NRW“, „Ombudschaft Jugendhilfe“ aber auch andere Suchbegriffe wie „Kinderrechte Taschengeld“, „Beschwerdestelle gegen Jugendamt“ wurden von Nutzer\_innen eingegeben. Als weiterer Zugang zur Homepage wurden Verlinkungen genutzt.

Darüber hinaus veröffentlichten Dr. Remi Stork (Vorstandsvorsitzender) und Bernd Hemker (Geschäftsführer) im März 2014 (in Jugendhilfe aktuell - LWL) folgende Beiträge:

Dr. Remi Stork: Ombudschaften benötigen selbstbewusste und beteiligungsgewohnte Kinder- Beschwerdeverfahren und Partizipation bedingen einander.

Bernd Hemker: Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. – eine Zwischenbilanz.

### **Politische Anerkennung, Förderung und öffentliche Finanzierung ab 2016**

Neben Terminen zur Öffentlichkeitsarbeit auf der Arbeitsebene fanden mehrere Gespräche der Vorstandsmitglieder mit Fachpolitiker\_innen verschiedener Landtagsfraktionen sowie mit dem MFKJKS statt. Alle angesprochenen Fachpolitiker\_innen bewerten die Arbeit der Ombudschaft als sinnvolle Ergänzung der Jugendhilfestrukturen und als eine geeignete und notwendige Form, Kinder und Jugendliche bei der Umsetzung ihrer Rechte wirksam zu fördern. Anerkennung findet insbesondere die Einbeziehung und Beteiligung junger Menschen durch das Beschwerdeverfahren der Ombudschaft.

Die Fachpolitiker\_innen der Landtagsfraktionen haben in den Gesprächen signalisiert, sich im Landtag für eine politische Anerkennung sowie Förderung der Ombudschaft und für eine öffentliche Finanzierung nach der finanziellen Unterstützung der Ombudschaft durch die AKTION MENSCH in 2016 einzusetzen. Es bleibt noch offen, in welcher Form dies geschehen soll.

Die Ombudschaft begrüßt die Wiedereinführung des verwaltungsinternen Widerspruchsverfahrens in den Jugendämtern ab dem 01. 01. 2015 durch die Gesetzgebung des Landes NRW. Es verschafft Leistungsberechtigten Luft, ihre Beschwerde gegen einen Leistungsbescheid ohne anwaltlichen Rat zu formulieren



und ohne die hohe Hürde einer Klage nehmen zu müssen. Die Ombudschaft hält das förmliche Widerspruchsverfahren aber für junge Menschen für wenig geeignet und nicht ausreichend, da sie selbst nur bedingt Beteiligte und Anspruchsinhaber sind.

## **6. Sonstiges**

### **a) Einrichtungsggebundene Ombudspersonen**

Als einrichtungsggebundene Ombudspersonen werden jene Personen verstanden, die vom Träger engagiert werden, um die Beschwerden junger Menschen innerhalb der Einrichtung des Trägers zu bearbeiten. Mitunter handelt es sich auch um Personen, die nicht beim Träger beschäftigt sind.

Die wiederkehrenden Nachfragen von einrichtungsggebundenen Ombudspersonen nach Unterstützung und dem offensichtlichen Bedarf an Austausch, Reflexionsräumen sowie der Entwicklung eines Rollenprofils, waren für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW Anlass ein Treffen für einrichtungsggebundene Ombudspersonen auszurichten.

Am 22.10.2014 fand unter der Beteiligung von 23 einrichtungsggebundenen Ombudspersonen aus ganz NRW das erste Treffen statt. Hier konnten die gemeinsamen Bedarfe erarbeitet und die Selbstorganisation der Gruppe auf den Weg gebracht werden.

Unter der weiteren Beteiligung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW finden regelmäßige Treffen der einrichtungsggebundenen Ombudspersonen statt mit dem Ziel gemeinsame Standards für die Bearbeitung von Beschwerden innerhalb einer Einrichtung zu schaffen und der gegenseitigen Beratung sowie Unterstützung dieses neuen Arbeitsbereichs der Jugendhilfeeinrichtungen.

### **b) Fördermitglieder**

Die Akquisition von Eigenmitteln durch Fördermitglieder zum Aufbau einer tragfähigen Finanzierung der unabhängigen Ombudschaft Jugendhilfe NRW nach der Förderlaufzeit durch die AKTION MENSCH konnte im Jahr 2014 weiter vorangetrieben werden.

Im Jahr 2014 konnte die Anzahl der Fördermitglieder auf eine Gesamtsumme von 80 gesteigert werden. Davon sind 73 juristische Personen und 7 natürliche Personen. Die Träger der freien Jugendhilfe entrichten ihren Fördermitgliedsbeitrag aus ihren freien Mitteln.

### **c) Evaluation**

Die konzeptionell vorgesehene Selbstevaluation konnte mit der bereitwilligen Unterstützung der Fachhochschule Münster zu einer Fremdevaluation erweitert werden.

Unter der Projektleitung von Prof. Dr. Peter Hansbauer und Prof. Dr. Reinhold Schone wird im Fachbereich Sozialwesen gemeinsam mit einer studentischen Projektgruppe das Lehrforschungsprojekt folgenden Bereichen nachgehen:

- Konzeptevaluation
- Strukturevaluation
- Prozessevaluation
- Ergebnisevaluation

Das Evaluationsprojekt hat eine Laufzeit von Oktober 2014 bis zum Juni 2015. Angestrebt ist die Vorlage eines Evaluationsberichts im Juni 2015 und die Präsentation der Ergebnisse in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bis zum 30.06.2015.

## **7. Zwischenfazit nach zwei Jahren Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

Zwei Jahre ombudschaftliche Beratung und Unterstützung sowie vielfältige Öffentlichkeitsarbeit bedeuten, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW mittlerweile einen relativ hohen, landesweiten Bekanntheitsgrad innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe erreichen konnte. Dies belegen auch die gestiegenen Anfragen und Beschwerden im Jahr 2014 im Vergleich zum Vorjahr. Die Vielzahl der Anfragen hat jedoch auch zu einem sehr hohem Arbeitsaufwand in der Beratungsstelle (1,5 Stellen Beratung) geführt. Die telefonische Erreichbarkeit wurde aufgrund des Anstiegs der Anfragen reduziert. Diese Entscheidung wurde sorgsam abgewogen und mit dem Vorstand beraten. Da in der Einzelfallberatung der Qualität der Vorrang vor der Quantität (Annahme von mehr Anfragen) gegeben wurde, stellt sich die Frage

nach ausreichenden Beratungsressourcen für die Zukunft und/oder ergänzenden konzeptionellen Orientierungen.

Unter Punkt 3 wurde deutlich, dass eine beträchtliche Anzahl an Anfragen eintreffen, die entsprechend der definierten Zielgruppe und des definierten Arbeitsbereiches der Ombudschaft Jugendhilfe NRW nicht bearbeitet werden. Allerdings zeigen diese Anfragen auch, dass der Bedarf an externer unabhängiger Beratung und Unterstützung Kinder, Jugendlicher, junger Volljähriger und Sorgeberechtigter betrifft, die keine Leistungen nach dem SGB VIII erhalten. Vergleichbare Beratungs- und Unterstützungsbedarfe zur Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe wurden zudem aus den Bereichen der Behindertenhilfe, Schule sowie aus der Schnittstelle SGB II und SGB VIII formuliert. Zu erwähnen sind ebenfalls die vielen Anfragen, die sich auf familienrechtliche und umgangsrechtliche Probleme beziehen, verzweifelte Eltern finden keine für sie hilfreiche Anlaufstelle. (Verwaiste) Eltern, die nach Herausnahme ihres/ ihrer Kinder und Sorgerechtsentzug alleine zurückbleiben, finden zumeist keine Unterstützungsangebote und Gesprächspartner in der Kinder- und Jugendhilfe, die sie über eine längere Zeit begleiten.

Kinder und Jugendliche über das Angebot der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zu informieren stellt eine besondere Herausforderung dar. Junge Menschen in Einrichtungen konnten hauptsächlich über die Träger selbst informiert werden, indem diese die Flyer und Plakate der Ombudschaft verteilten sowie auf die Homepage verwiesen. Darüber hinaus unterstützen einige Jugendämter und weitere Jugendhilfeträger die Bekanntmachung der Ombudschaft. Vielfach fanden junge Menschen aber eigenständig das Angebot im Internet und nahmen Kontakt auf. Die Anzahl der Kontaktaufnahmen zur Ombudschaft durch junge Menschen selbst ist steigend und junge Menschen zu ermutigen, sich über ihre Rechte zu informieren und sich hierfür einzusetzen ist ein besonderes Anliegen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Insbesondere vor dem Hintergrund der Ratifizierung der UN-Kinderrechtskonvention durch die Bundesregierung, der Runden Tische Heimerziehung und Sexueller Missbrauch gegen Kinder und Jugendliche sowie der konzeptionellen Grundlagen der Ombudschaft sollen zukünftig weitere Anstrengungen zur Erreichung der besonders sensiblen Zielgruppe der Kinder und

Jugendlichen umgesetzt werden. Dazu gehört die Realisierung des bereits vorhandenen Konzeptes für die Implementierung eines Kinder- und Jugendbeirates.

Ein Zwischenfazit kann auch für das anvisierte Ziel – bis Ende der Förderlaufzeit 'Vereinbarung von Kooperationsmöglichkeiten mit öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe in mindestens 20 Kommunen zu erreichen' – gezogen werden. Trotz vielfacher Kontakte und Kooperationsgespräche mit verschiedenen Jugendämtern in NRW scheint dieses im Vorfeld formulierte Ziel nicht innerhalb von drei Jahren erreichbar zu sein. Die Beförderung der Kinderrechte und die Entwicklung einer Beteiligungs- und Beschwerdekultur ist durchgängiges Ziel aller Beteiligten in der Kinder- und Jugendhilfe, allerdings stellt die Erweiterung der internen Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten mit einer externen unabhängigen Ombudsstelle oft genug eine große Hürde bei öffentlichen Jugendhilfeträgern dar. Bisher schätzen öffentliche Jugendhilfeträger ihre kommunalen Beschwerdemöglichkeiten häufig als ausreichend ein. Andere Jugendämter zeigen sich offen und interessiert an einer strukturellen Ergänzung ihrer internen Beschwerdemöglichkeiten. Bereits vor einem Jahr gab es die ersten schriftlichen und mündlichen Kooperationsvereinbarungen. Mit einigen Jugendämtern sind aufgrund guter Erfahrungen mit der Ombudschaft mündliche Vereinbarungen über eine geeignete Zusammenarbeit getroffen worden. Die teilweise auch kritische Auseinandersetzung mit der Ombudschaft und die Aushandlung möglicher Kooperationen gestalten sich bei anderen öffentlichen Jugendhilfeträgern zeitaufwendiger als angenommen, so dass 20 Kooperationsvereinbarungen aus heutiger Sicht möglicherweise nicht erreicht werden. Die Skepsis von Jugendämtern gegenüber der Ombudschaft relativiert sich regelmäßig, wenn örtliche Beschwerden gegen das Jugendamt gemeinsam mit den BeschwerdeführerInnen beraten wurden und die Jugendämter die lösungsorientierte Arbeit der Ombudschaft auch für sich als Zugewinn erfahren konnten.

Die Zusammenarbeit mit den beiden Landesjugendämtern in NRW (Landschaftsverband Rheinland und Westfalen Lippe) und der Ombudschaft Jugendhilfe NRW konnte dagegen bereits im ersten Jahr in einer schriftlichen Vereinbarung konkretisiert werden. Der jährlich verabredete Austausch fand bisher zweimal statt.

## **8. Ausblick für 2015**

Neben der Weiterführung der praktischen Beratungsarbeit, der Akquisition von örtlichen Ombudspersonen, der Kooperation mit Jugendämtern und freien Trägern sind in 2015 weitere Aufgaben zu erfüllen. Hierzu zählen zum Abschluss der Förderung durch die AKTION MENSCH die Planung und Durchführung einer landesweiten Fachveranstaltung über die Ergebnisse und Erkenntnisse der unabhängigen Ombudschaft Jugendhilfe NRW, möglichst unter Beteiligung junger Menschen sowie öffentlicher und freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Ebenso ist ein Abschlussbericht unter Einbeziehung der Ergebnisse der Evaluation vorzulegen. Auch die Akquisition weiterer Fördermitglieder ist nicht zu vernachlässigen.

Zu den besonderen Herausforderungen zählen die Aktivitäten, mit denen die Landespolitik von der Notwendigkeit überzeugt werden soll, die Arbeit der Ombudschaft als integralen Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfe in NRW mit dem Schwerpunkt des präventiven Kinderschutzes durch Beteiligung und Beschwerde von jungen Menschen anzuerkennen und ab 2016 auch öffentlich zu fördern und zu finanzieren.

Das Ziel der Etablierung von guten Beschwerdeverfahren und –strukturen, insbesondere für junge Menschen, in allen 186 Jugendamtsbezirken in NRW, einschließlich der Akquisition qualifizierter örtlicher Ombudspersonen, ist durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW mit ihren geringen Ressourcen auf absehbare Zeit nicht erreichbar. Hierzu bedarf es ergänzender konzeptioneller Überlegungen und Entscheidungen des Vorstands unter Berücksichtigung der Hinweise und Impulse des Beirates sowie der Mitarbeiter\_innen. Denkbar für die zukünftige Arbeit der Ombudschaft ist ein weiterer Schwerpunkt: Die Konzeptberatung und Unterstützung von Jugendämtern zum Aufbau eigener Beschwerdeverfahren und –strukturen. Hierzu gehören dann auch die Unterstützung der Jugendämter bei der Suche nach geeigneten örtlichen Ombudspersonen, ihre Ersts Schulung sowie der Aufbau eines Netzwerkes für die Ombudspersonen der Jugendämter zum fachlichen Austausch und zur regelmäßigen Qualifizierung. Das erübrigt nicht den Bestand der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Es sollte jedoch dazu beitragen, die Anzahl der Anfragen und Beschwerden an die unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf

jene Personen zu begrenzen, die die trägergebundenen Beschwerdemöglichkeiten freier oder öffentlicher Jugendhilfeträger nicht in Anspruch nehmen wollen oder können.

## **9. Anlagen**

### **9.1 Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

#### **Präambel**

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine unabhängige, externe Beratungs- und 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 unter Berücksichtigung fachlicher Maßstäbe Beratung, Begleitung und Unterstützung bei ihren Anliegen an. Zudem verpflichtet sie sich den selbst gegebenen Standards, die in der Beschwerdebearbeitung handlungsleitend sind. Transparenz im Umgang mit Ratsuchenden, Beschwerdeführer\_innen, Jugendhilfeträger und weiterer Beteiligter ist darüber hinaus durchgehendes Kriterium der ombudschaftlichen Arbeit.

#### **I. Grundsätzliche Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

##### **Unabhängigkeit**

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

##### **Freiwilligkeit und Beteiligung**

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

##### **Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte**

Auf dem Hintergrund der von der Bundesregierung anerkannten UN-Kinderrechtskonvention, dem Eintreten der LAG FW für die Rechte von Kindern

sowie den Erkenntnissen und Forderungen der runden Tische „Ehemalige Heimkinder“ und „Sexueller Missbrauch gegen Kinder und Jugendliche“, bietet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW jungen Menschen mit ihrer unabhängigen, landesweit tätigen Beratungsstelle die Möglichkeit, ihr Recht auf Beschwerde wirkungsvoll zur Geltung zu bringen. Damit ist die Ombudschaft Jugendhilfe grundsätzlich für die Beschwerdeführer\_innen im Sinne der Kinderrechte parteilich tätig.

### **Machtbalance herstellen**

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

### **Konstruktive Konfliktlösung**

Ziel der Beschwerdebearbeitung ist eine einvernehmliche Abhilfe einer Beschwerde. Die Unterstützung der Ratsuchenden – Beratung, Vermittlung und Verhandlung - erfolgt im Sinne einer konstruktiven Konfliktlösung.

### **Fachlichkeit**

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

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



## **Dokumentation**

Die Beschwerden werden dokumentiert, ausgewertet und anschließend anonymisiert archiviert. Die Arbeit wird regelmäßig evaluiert.

## **Datenschutz**

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW achtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

## **Kostenfreie Unterstützung**

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

## **II. Beschwerdeannahme und Steuerung**

### **Erstkontakt mit der Beratungsstelle**

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

### **Fallberatung im Team**

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

### **Fallsteuerung**

Ist eine Beschwerdebearbeitung vor Ort erforderlich, wird/werden die örtlich zuständige/n Ombudsperson\_en über die Beschwerde und das Ergebnis der Teambesprechung informiert. Die weitere Beschwerdebearbeitung wird von der/den örtlichen Ombudsperson\_en in kontinuierlicher Kooperation mit der Beratungsstelle

übernommen. Zum Schutz und zur Entlastung der örtlichen Ombudspersonen verbleibt die Fallverantwortung in der Beratungsstelle.

### **Verfahren zur Beschwerdebearbeitung**

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

## **III. Beratungsstandards für die örtlichen Ombudspersonen**

### **Unabhängigkeit**

Das Postulat der Unabhängigkeit gilt auch für die Tätigkeit der ehrenamtlichen Ombudspersonen. Sie werden so eingesetzt, dass **in ihrem** beruflichen Kontext Interessenskollisionen ausgeschlossen sind.

### **Erreichbarkeit**

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

### **Beschwerdebearbeitung im Team**

Die Beschwerdebearbeitung vor Ort soll möglichst im Zweier-Team durchgeführt werden. Die Beschwerdebearbeitung im Team ermöglicht die kollegiale Beratung vor Ort und eine Perspektivenvielfalt in der Fallanalyse.

### **Zusammenarbeit: Ombudspersonen und zentrale Beratungsstelle**

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

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

Stand: März 2015

## 9.2 Anfragen und Beschwerden: Stand 31.12.2014

Anzahl	Anliegen	%
87	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII	29,9
62	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII: (JA oder/ und freier Träger)	21,3
	davon: 6 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung 42 x Probleme mit Einrichtung und JA 14 x Probleme ausschließlich mit dem JA	
47	Sorge- und umgangsrechtliche Angelegenheiten	16,2
30	Beratungs- und Unterstützungsbedarf im Kontext einer Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII	10,3
65	Sonstiges: Schule, SGB XII, Kita, SGB II, Eigenbeteiligung, Zuständigkeiten, Beschwerden gegen Vormünder, Beratungsbedarf von Pflegeeltern u.a.	22,3
291	gesamt	100

### 9.3 Fallbeispiel

#### Eine Falldokumentation einer Ombudsperson

**Ombudschaft Jugendhilfe NRW, 09.01.2014 bis 13.05.2014**

#### **Beteiligung und Selbstverantwortung bringen überraschende Ergebnisse**

**Ausgangslage:** Vier Geschwister, 12 bis 16 Jahre, leben gemeinsam mit einer Mitarbeiterin in einer Wohngruppe der Jugendhilfe, unterstützt durch eine weitere Fachkraft.

Diese Wohngruppe soll geschlossen werden. Die Gründe dafür werden hier vernachlässigt, wären allerdings einer eigenen Geschichte würdig.

Mit dieser Mail wandten sich die vier Geschwister am 4. Januar 2014 an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW:

*„Sehr geehrte Damen und Herren,*

*wir, die Geschwister A., B., C., D leben seit 6 Jahren in der Familienanalogen Wohngruppe in W.*

*Wie wir im November erfuhren ist unser Leben hier in W. ernsthaft gefährdet.*

*Da ein Großteil der Menschen, die über Unsere weiter Zukunft entscheiden, nicht mal wissen wie Wir aussehen und noch nie mit Uns Gesprochen haben, möchten Wir von unserem Anhörungsrecht nach dem SGB § VIII Gebrauch machen und Sie zu einem persönlichen Gespräch zu uns nach Hause einladen. Dann haben Wir und Sie die Möglichkeit Uns kennen zu lernen. Wir haben ein paar Termine zusammengestellt:*

*Mittwoch, 22.01.2014 11:00 oder 14:00 Uhr*

*Donnerstag, 23.01.2014 11:00 oder 14:00 Uhr*

*Montag, 27.01.2014 11:00 oder 14:00 Uhr*

*Über ihre Teilnahme würden wir uns sehr freuen. Zur Planung bitten wir bis zum 13.01.2014 um Rückmeldung.*

*Mit freundlichen Grüßen*

Nach dem ersten telefonischen Kontakt ist der Auftrag an die Ombudschaft klar formuliert:

„Darin unterstützen, dass wir gehört und beteiligt werden bei der Entscheidung, wo wir in Zukunft leben werden.“

Es folgen weitere Telefonate und die Vereinbarung, dass sich die Mitarbeiterin der Beratungsstelle und ein Ombudsmann mit den Geschwistern an ihrem Lebensort treffen.

Zugegen bei diesem Treffen ist auch die zuständige Mitarbeiterin der Wohngruppe (L.), zu der die Geschwister volles Vertrauen haben. Sie möchten L. nicht verlieren und können sich auf deren Unterstützung für eine Lösung im Sinne der Wünsche der Geschwister verlassen. Wichtig ist zu wissen, dass die Wohngruppe sich im Haus der Mitarbeiterin befindet, es ist an den Träger für diesen Zweck vermietet. Im Gespräch mit den Jugendlichen stellt sich heraus, dass es eine Ergänzungspflegerin (E.) gibt – sie hat das Aufenthaltsbestimmungsrecht für alle vier – der die Geschwister vertrauen und von der sie wissen, dass sie sich für sie einsetzt.

Wir erklären den Kindern, welche wichtige Rolle und welche Macht Frau E. als Ergänzungspflegerin mit Aufenthaltsbestimmungsrecht in den anstehenden Entscheidungen zum langfristigen Aufenthaltsort der Kinder hat.

Wir empfehlen den Geschwistern, Frau E. schriftlich darzustellen, was im Entscheidungsprozess aus ihrer Sicht wirklich wichtig ist. Dies kann jeder Jugendliche für sich alleine oder alle zusammen machen, ganz wie sie es möchten. Ebenso regen wir an, dass die Jugendlichen in ihrem Schreiben auch eine „Prioritätenliste“ berücksichtigen: Was ist ihnen besonders wichtig? Und was ist verhandelbar? Die Geschwister können sich gut vorstellen ein solches Schreiben an Frau E. zu richten. Wir regen auch ein Schreiben an das zuständige Landesjugendamt an - Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen – das könne aufgrund der Gesamtsituation ihre Gruppe und der Einrichtung für ihr Anliegen hilfreich sein. Ebenso machen wir deutlich, dass die Zusammenarbeit mit der Ombudschaft sowie unsere Namen jederzeit genannt werden können.

## **Aus den Briefen der Geschwister an die Ergänzungspflegerin:**

*Liebe Frau E.,*

*wie du ja weißt waren am Montag die Leute von der Ombudstelle da. Die haben uns geraten Dir zu schreiben Warum und Wieso wir in unserer Stadt und in unserer Umgebung bleiben möchten. Damit du nicht alles nur mündlich von uns hast, da vergisst man ja auch schnell mal was, sondern das Du was Schriftliches hast. Da Du die mächtigste Person in diesem 'Prozess' bist und ohne Dein Einverständnis nichts laufen kann, ist es uns wichtig dass Du uns hilfst.*

*A., weibl., 12J.:*

*Ich möchte in W. bleiben damit ich mit L. (Leiterin der Wohngruppe) zusammen leben kann. Ich möchte mit meinen Geschwistern zusammen bleiben. Ich möchte hier bleiben damit ich weiterhin Kontakt zu meiner großen Schwester habe. Ich möchte in W. wohnen bleiben damit ich weiterhin auf meiner Schule bleiben kann und mein Freundeskreis bestehen bleibt. Ich möchte hier bleiben damit J. weiterhin bei uns arbeiten kann. Ich möchte hier bleiben damit ich weiterhin zum Turnen kann weil ich dort auch Freunde habe.*

*B., weibl., 14J.:*

*Mit L. und meinen Geschwistern hier im Haus, auf der Schule bleiben, mit meinen Freunden. Auf jeden Fall in W. bleiben. Weiterhin zum Turnen gehen können und meine Freunde treffen können, wann ich möchte.*

*C., männl., 15J.:*

*Ich hatte noch nie ein richtiges Zuhause und möchte dieses nicht mehr hergeben. Ich habe nun eine Person kennen gelernt die in meinen Augen als Mutter in frage kommt. Ich habe sehr viele gute Freunde gefunden ohne die ich nicht mehr leben kann. Ich habe 2 ganz besondere Menschen kennen gelernt die ich als meine Geschwister sehe und nicht verlieren will. Meine Schule liegt mir sehr am Herzen und ich komme gut mit den Lehrern klar. In W. ist alles was ich habe und ich kann mich davon nicht einfach trennen. Meine Geschwister sind mein ein und alles. Meine Zukunft soll gut aussehen und nicht wegen irgendwelchen Menschen die mich nicht kennen zerstört werden. Es gibt Menschen in W. die auch ohne mich nicht könnten*

*weil sie mich als ihren besten Freund, Teammitglied oder sogar als Bruder ansehen. In W. kennt man jeden Weg, jede Person und jedes Haus. Um dieses Umfeld noch mal zu schaffen müsste man sich wieder selbst überwinden.*

*D., weibl., 16J.:*

*Mit L. und meinen Geschwistern in W. In unserem jetzigem Haus. Die Schule hier beenden. Mit Freunden/ Freund treffen können wann und wo ich will. Mit der Ausbildung anfangen zu können, ohne da nochmal Stress zu haben. Das für meine Geschwister gesorgt wird auch wenn ich Ausziehen sollte. Das es L. unter den gestellten Bedingungen besser geht.*

### **Aus dem Brief an das Landesjugendamt:**

*W., den 27.01.2014*

*Hallo liebe Frau ... ,*

*Heute ab 14:00 Uhr waren zwei Personen der Ombudstelle Wuppertal da, eine Ombudsperson S. und eine Mitarbeiterin G. Von ihnen haben wir erfahren, dass Sie zuständig sind für den Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen. Gemeinsam haben wir überlegt und möchten Ihnen vorschlagen einen Termin mit uns zu vereinbaren, sodass wir uns nochmal zusammen setzen können. Dann können sie unsere derzeitige Lebenssituation kennenlernen und wir können gemeinsam über unsere Zukunft reden. Sie können sich ebenfalls auch gerne mit den Ombudsleuten in Verbindung setzen.*

*Wir würden uns freuen wenn Sie dazu noch vor dem 20.02 Zeit finden könnten.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Im Namen der Geschwister*

Die Situation für die Kinder sieht zum Zeitpunkt des lange geplanten (und von den Geschwistern befürchteten) Hilfeplangespräch am 20.02.2014 so aus, dass der Träger der Einrichtung ihre Wohngruppe zum 31.05.2014 schließen, den Mietvertrag für des Haus kündigen wird und die Geschwister ggf. auf andere Einrichtungen des



Trägers verteilen wird. Der Träger will so seinen Verpflichtungen und seiner Fürsorge für die bei ihm nach § 34 SGB VIII betreuten Jugendlichen nachkommen. Das zuständige Jugendamt vertraut dem Träger.

Die Ergänzungspflegerin hat die Wünsche der Kinder aufgenommen, will für und mit den Geschwistern nach einer tragfähigen Lösung vor Ort suchen und signalisiert dem Jugendamt, dass sie einer Trennung der Geschwister und einer Unterbringung weiter weg vom bisherigen Lebensort nicht zustimmen wird. Die Ombudsperson nimmt auf Wunsch der Geschwister am Hilfeplangespräch teil.

### **Hilfeplangespräch:**

Dieses Hilfeplangespräch am 20.02.2014 bleibt ohne konkretes Ergebnis für die Geschwister, keiner weiß, wo er/sie in Zukunft leben wird, die Verunsicherung nimmt zu. Jugendamt und Träger könnten sich ggf. mit einem Wechsel in andere Einrichtung, einer Wohngruppe, Erziehungsstelle oder professioneller Pflegefamilie einverstanden erklären. Alle Beteiligten erklären, sie würden ab sofort aktiv an einer Lösung arbeiten.

Eine Lösung muss aber zügig gefunden und zum 01.06. umgesetzt werden.

### **Die entscheidende Weichenstellung:**

führen die Geschwister selbst herbei. Am 18.03.2014 ruft deren ältere Schwester Frau Z. in der Beratungsstelle der Ombudschaft an. Frau Z. sagt, dass ihr Lebenspartner (6 Jahre Beziehung) und sie sich nach längeren Überlegungen entschieden haben, zu den 4 Geschwistern nach W. ziehen zu wollen. Sie möchten dort in das Haus ziehen und die Betreuung der Kinder übernehmen. Die bisherige Leiterin der Wohngruppe würde ihnen das Haus zur Miete überlassen.

Es gibt am 31.03. 2013 ein Treffen am Lebensort der Geschwister, mit Frau Z., ihrem Lebensgefährten und dem gemeinsamen kleinen Sohn, der Ergänzungspflegerin, der Ombudsperson und der Leiterin der Familienwohngruppe, zu dem dann nach und nach die vier Geschwister dazukommen. Es entwickelt sich Vertrauen in die angestrebte Familienlösung, auch wenn Frau Z. mit 24 Jahren recht jung für die anspruchsvolle Aufgabe erscheint. Die Ergänzungspflegerin und die Ombudsperson können sich eine Verwandtenpflege als Hilfe zur Erziehung nach § 33 SGB VIII vorstellen, mit einer guten und umfangreichen Familienberatung für die

„Pflegeeltern“. Sie setzen sich für diese Lösung ein und wollen auch die Beteiligung und Zustimmung des zuständigen Jugendamtes erreichen.

Die Ergänzungspflegerin kommuniziert diese Lösung mit dem zuständigen Mitarbeiter des Jugendamtes, der zunächst ablehnend reagiert. Er setzt sich nach wie vor für eine stationäre Unterbringung nach § 34 SGB VIII als die aus seiner Sicht fachlich angemessene Hilfe zur Erziehung ein, kann den Geschwistern sogar konkrete und differenzierte Plätze in Wohngruppen in ihrem Ort anbieten: Für die beiden jüngeren Schwestern die gemeinsame Unterbringung in einer Wohngruppe, für den 15 jährigen Jungen wäre dort in Kürze auch ein Platz frei, für die älteste Schwester ein Verselbständigungsplatz in einer WG oder betreutes Wohnen in eigener Wohnung. Er besichtigt mit den Kindern diese Einrichtung. Die lehnen allerdings diese Hilfe ab, möchten vom Jugendamt, dass ihre Vorstellungen und Wünsche respektiert werden und die Unterstützung für ihre familiäre Lösung.

Frau Z. und ihr Lebensgefährte sind mittlerweile entschieden, die Verwandtenpflege ggf. auch ohne Unterstützung des Jugendamtes umzusetzen. Das macht der Ergänzungspflegerin angesichts deren Jugend und der großen Verantwortung, die zu übernehmen sie sich entschieden haben, erhebliche Sorgen. Sie will, dass das Jugendamt mit in der Verantwortung bleibt. Es ist vermutlich die Entschiedenheit von Frau Z., die den zuständigen Mitarbeiter des Jugendamtes dazu bewegt, den Pflegekinderdienst des Amtes einzuschalten und mit Frau Z. und ihrem Lebensgefährten persönlich zu sprechen und die familiäre Lösung wenigstens zu prüfen. Am 13.05.2014 treffen sich die Mitarbeiterin des Pflegekinderdienstes, der zuständige Mitarbeiter des Jugendamtes, eine Vertreterin des Trägers, Frau Z. und ihr Lebensgefährte sowie die Ombudsperson in der Wohngruppe.

### **Ergebnis:**

Frau D. (Pflegekinderdienst) führte ein Gespräch mit den künftigen Pflegeeltern, vergewissert sich der Rahmenbedingungen im Haus und kommt zu dem Ergebnis, dass sie einer Hilfe zur Erziehung im Rahmen der Verwandtenpflege zustimmen kann. Umsetzung zum 01.06.2014. Frau D. wird mit einem ortsnahen freien Träger der Jugendhilfe - mit Kompetenz in Fragen der Betreuung und Beratung von

Pflegefamilien - sprechen, um mit ihm die Beratung der Pflegefamilie/ Geschwisterfamilie im Auftrag des JA zu vereinbaren.

Die drei jüngeren Geschwister werden mit Frau Z. – also ihrer „großen“ Schwester und deren Lebensgefährten sowie dem gemeinsamen Sohn im Rahmen der Verwandtenpflege leben, L. stellt ihr Haus dafür zur Verfügung. D., die älteste der vier Geschwister, erreicht mit Unterstützung des Jugendamtes, dass ihre Hilfe auf ihren ausdrücklichen Wunsch hin im Rahmen des betreuten Wohnens in eigener Wohnung in W. fortgeführt werden kann. Beginn nach Möglichkeit zum 01.06.2014, es wird ein örtlicher Träger beauftragt. Sie kann ausziehen, denn ihre Sorge um die Geschwister liegt jetzt in den Händen ihrer älteren Schwester. („Das für meine Geschwister gesorgt wird auch wenn ich Ausziehen sollte.“)

Diese Lösung, von den Geschwistern mit Unterstützung der Ombudschaft und mit viel Energie und Vertrauen in die eigenen Stärken und Kompetenzen entwickelt, ist umgesetzt worden. Wenn sich diese Lösung bewährt, wunderbar. Wenn sich diese Lösung nicht bewährt, schade, aber auch wunderbar. Im September 2014 lebt die „Geschwisterfamilie“ in einem von ihnen selbst angemieteten Haus in W. und sind davon überzeugt, die beste Lösung für alle gefunden zu haben.

Mail von C. vom 16.10.2014

*„Hallo Ombudsperson S.,*

*natürlich geht es uns allen sehr gut man lebt sich so langsam ein und kommt super miteinander aus. Nur mit Frau L. Kontakt zu haben ist sehr komisch für alle und deswegen sehr selten. Herzliche Grüße auch von uns und wir hoffen auf einen großen Erfolg.“*

### **Ausblick und Fazit:**

Zum Zeitpunkt des ersten Kontaktes war die größte Sorge der Geschwister, ihre Zukunft würde über ihre Köpfe hinweg entschieden wird.

Im Grunde ist es ein Skandal, dass trotz aller Beteiligungsrechte im SGB VIII, der Verpflichtung von Jugendämtern und Trägern im Kontext der Hilfen zur Erziehung, Sorgeberechtigte und Kinder/ Jugendliche umfassend zu beteiligen, es Jugendliche gibt, die sich dem „System“ und den darin agierenden Fachleuten so ausgeliefert sehen wie die Geschwister in diesem Fall.

Es geht für die Beteiligten nicht primär darum, sich „zur Wehr zu setzen“, es geht darum, sich Gehör zu verschaffen und gehört zu werden. Also überhaupt in ein Gespräch zu kommen und als Gesprächspartner akzeptiert zu werden. Dabei unterstützt die Ombudschaft Jugendhilfe und stellt fest, dass trotz aller Qualitätsentwicklung und guter Absichten die Beteiligung - also der Wunsch, dass Kinder und Jugendliche sich einmischen und sie dazu aufgefordert werden, indem sich Einrichtungen und Ämter ernsthaft für ihre Meinung interessieren - allzu häufig als lästig beiseite geschoben wird (der gesetzliche Auftrag nach § 36 SGB VIII missachtet wird).

Die Geschwister haben durch die Mitwirkung der Ombudschaft erreicht, dass ihr Wunsch und Wille – und ihre Wahrnehmungen und Begründungen – zunächst einmal gehört und dann auch für die Lösung Berücksichtigung gefunden haben. Um diese Selbstwirksamkeit zu erfahren, mussten sie im Prozess selbstbewusster und entschiedener werden, ihre Vorstellungen stetig wiederholen, standhaft bleiben und Unterstützer haben, bei denen sie sich ihrer eigenen Wahrnehmung, Sicherheit und Entschiedenheit vergewissern konnten.

Ombudsperson S.