



Jahresbericht 2015

der

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Januar 2015

Einleitung

I. Einleitung

„Drei Jahre Ombudschaft Jugendhilfe NRW – Rückblick und Zukunftspläne“, so lautet der Titel der Fachveranstaltung am 07. Dezember 2015 in Köln zum Ende der dreijährigen Projektförderung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW durch die AKTION MENSCH. Dies soll auch der Tenor des dritten Jahresberichts der Ombudschaft sein. Ein Rückblick auf unseren Fachtag am 07. Dezember 2015 wird auch die Einleitung übernehmen.

Manfred Walhorn, Ministerialdirigent im Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen (MFKJKS), wies in seinem Vortrag „Umsetzung der Kinderrechte in NRW: Partizipation junger Menschen in der Kinder- und Jugendhilfe und präventiver Kinderschutz durch örtliche Beschwerdeverfahren“ während der Fachveranstaltung am 07. Dezember 2015 daraufhin, dass Ombudsstellen bzw. ein unabhängiges Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe einen wichtigen Beitrag in der Durchsetzung der Rechte von Kindern und Jugendlichen leisten und ihr Vorhandensein ein klares Zeichen für einen offenen Umgang miteinander darstellen, wenn es bspw. um den transparenten Umgang mit „schwierigen“ Entscheidungen des Jugendamtes oder um die informelle Klärung von Problemen geht. Als eine Voraussetzung der ombudschaftlichen Arbeit nannte Herr Walhorn, dass im Interesse der betroffenen Kinder und Jugendlichen Lösungen im gemeinsamen Dialog gefunden werden sollen.¹ Die Erfahrungen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW sowie die Gespräche zwischen ihr und dem Kinder- und Jugendministerium überzeugten das Ministerium, unseren Trägerverein für eine befristete Arbeitsphase bis Ende 2017 zum Aufbau ombudschaftlicher Strukturen im kommunalen Bereich in NRW zu fördern.²

Neben den Grundlagen der ombudschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe thematisierte Prof. Dr. Peter Schruth in seinem Vortrag am 07. Dezember 2015 die zunehmende Akzeptanz von Ombudschaften insbesondere im Kontext von Qualitätsverbesserung, wies aber gleichzeitig daraufhin, dass nach wie vor noch keine bundespolitische Initiative bzw. länderübergreifende Regelung zur öffentlich geförderten Implementierung entsprechender

¹ Walhorn M.: Impulsreferat zum Thema „Umsetzung der Kinderrechte in NRW: Partizipation junger Menschen in der Kinder- und Jugendhilfe und präventiver Kinderschutz durch örtliche Beschwerdeverfahren“.
<http://ombudschaft-nrw.de/fachkraefte/veranstaltung>

² Weitere Informationen unter Punkt IV.

Projekte existiert, diese jedoch zur Verstetigung von implementierten Ansätzen ombudshaftlicher Beratung notwendig seien.³

„Erfahrungsberichte der Ombudschaft aus verschiedenen Blickwinkeln“ so lautete die Präsentation der Mitarbeiterinnen der Beratungs- und Beschwerdestelle bei der Fachveranstaltung. Die Präsentation wurde gemeinsam mit jugendlichen sowie erwachsenen Ratsuchenden und Beschwerdeführenden und Ombudspersonen vorgetragen. Auch die Perspektiven der freien und öffentlichen Jugendhilfeträger wurden auf der Basis der Ergebnisse des Evaluationsberichtes der Fachhochschule Münster von 2015⁴ berücksichtigt. Ratsuchende und Beschwerdeführende berichteten vor Ort von ihren Erfahrungen mit der ombudshaftlichen Beratung und Begleitung und rieten anderen jungen Menschen, sich im Konfliktfalle mit einer Einrichtung oder einem Jugendamt an die Ombudschaft zu wenden.

Drei Jahre Ombudschaft Jugendhilfe NRW – Rückblick und Zukunftspläne werden unter folgenden Punkten dargestellt:

- II. Wesentliche Ziele der Projektförderung durch die AKTION MENSCH
 1. Öffentlichkeitsarbeit (Aufbau und Pflege einer Homepage, Bekanntmachung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, Erstellung und Verteilung von Informationsmaterialien)
 2. Fachliche Konzeptionierung der Beratungsstandards für örtliche Ombudspersonen
 3. Akquisition und Schulung von insgesamt mindestens 20 örtlichen Ombudspersonen, Aufbau und Pflege des Netzwerkes der örtlichen Ombudspersonen
 4. Akquisition und Vereinbarung von Kooperationsmöglichkeiten mit öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe mit insgesamt mindestens 20 Kommunen in NRW
 5. Dokumentation und Selbstevaluation der Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
 6. Entwicklung eines mittelfristig wirkenden, tragfähigen Finanzierungskonzeptes

³ Schruth, P.: Ombudschaft in der Jugendhilfe: Wie steht's darum und wohin geht's? <http://ombudschaft-nrw.de/fachkrafte/veranstaltung>

⁴ Abschlussbericht Evaluation Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. vom Juli 2015: <http://ombudschaft-nrw.de/uber-uns/ombudschaft-jugendhilfe-nrw>

7. Durchführung einer abschließenden landesweiten Fachveranstaltung zur Vermittlung der Erkenntnisse der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zum Abschluss der Förderlaufzeit
8. Anfragen und Beschwerden
- III. Auswirkungen und Zukunftsfähigkeit ombudschafftlicher Arbeit
- IV. Ausblick – Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe
- V. Sonstiges
- VI. Anlagen

II. Wesentliche Ziele der Projektförderung durch die AKTION MENSCH

In den vergangenen Jahresberichten der Ombudschaft wurden die jeweiligen Jahresziele in den Fokus genommen, in diesem Bericht soll es einen Gesamtüberblick bezüglich der Erreichung der wesentlichen Ziele der dreijährigen Projektförderung durch die AKTION MENSCH geben.

1. Öffentlichkeitsarbeit

Zur Öffentlichkeitsarbeit wurden der Aufbau und Pflege einer Homepage, Maßnahmen zur Bekanntmachung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW sowie die Erstellung und Verteilung von Informationsmaterialien (die damalige Schätzung ging davon aus, ca. 2500 Kinder und Jugendliche, die Hilfen zur Erziehung erhalten, zu informieren) als Zielvorgaben definiert. Die Homepage www.ombudschaft-nrw.de wurde bereits im Frühjahr 2013 online geschaltet und laufend aktualisiert. Zu den weiteren Maßnahmen der Bekanntmachung der Ombudschaft gehörten Informationsschreiben an öffentliche und freie Jugendhilfeträger in NRW, Präsentationen bei Jugendämtern, Arbeitsgemeinschaften gemäß § 78 SGB VIII, Verbänden, Fachveranstaltungen u.a.⁵ Für die Zielgruppe der jungen Menschen wurden 30.000 Flyer sowie 1000 Plakate gedruckt und verteilt. 22.000 Flyer wurden an die Einrichtungen der Erziehungshilfe in NRW weitergeleitet mit dem Ziel: jeder junge Mensch in (teil)stationärer Erziehungshilfe in NRW soll per Flyer über die Ombudschaft informiert werden. Die Wirksamkeit der Öffentlichkeitsarbeit zeigte sich am zunehmenden Interesse der Jugendhilfeträger und der steigenden Anzahl der Anfragen und Beschwerden. Eine

⁵ Weitere Informationen dazu befinden sich in den Jahresberichten 2013, 2014 und im Evaluationsbericht auf unserer Homepage.

Vielzahl Ratsuchender und Beschwerdeführender gab bei Kontaktaufnahme an, die Ombudschaft über die Homepage gefunden zu haben, junge Menschen äußerten zudem die Informationen über Fachkräfte und/oder den Flyer erhalten zu haben. Das Kontaktformular der Homepage wurde häufig für Anfragen und Beschwerden genutzt. Insbesondere junge Menschen nutzten die Möglichkeit online Kontakt aufzunehmen.

Mit den beiden Landesjugendämtern bestanden regelmäßige Arbeitskontakte. Das Landesjugendamt Rheinland stellte auf seine Homepage einen Link zur Ombudschaft. Das Landesjugendamt Westfalen-Lippe widmete der Ombudschaft in der Ausgabe 3.2014⁶ des Schwerpunktheftes seiner Fachzeitschrift ‚Jugendhilfe aktuell‘ breiten Raum.

Auf politischer Ebene fanden Gespräche mit Parteien, zwei Berichte im Ausschuss für Kinder, Jugend und Familie im Landtag NRW (2013, 2015) sowie Gespräche im MFKJKS zur Beförderung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW statt.

2. Fachliche Konzeptionierung der Beratungsstandards für örtliche Ombudspersonen

Ombudschaftliche Beratung und Unterstützung stellt hohe Anforderungen an das professionelle Arbeiten der Ombudspersonen. In der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist es daher eine Voraussetzung für die ehrenamtlichen Ombudspersonen, dass sie Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung sind. Neben Fach-, Persönlichkeits- und Sozialkompetenzen sind zur Qualitätssicherung ombudschaftlicher Arbeit auch Verfahren und Standards gefragt. Seit Beginn der Ombudschaft Jugendhilfe NRW existieren ein Beschwerdeverfahren (Ablauforganisation) sowie ein Verfahren zum Kinderschutz für junge Menschen in Einrichtungen der Erziehungshilfe. Ergänzend wurden Beratungsstandards entwickelt und nach einer Phase der Praxiserprobung gemeinsam mit den Ombudspersonen überprüft und modifiziert.⁷ Zusammengefasst sind die grundlegenden Standards und Prüfkriterien für die Fallbearbeitung folgende:

- ✓ Entsprechen die Zielgruppe und der Auftrag dem Konzept der Ombudschaft? Junge Menschen und Sorgeberechtigte, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben.
- ✓ Die Überprüfung der Unabhängigkeit der Ombudsperson bei jeder Fallbegleitung.

⁶ Schwerpunkt: „Mal richtig Dampf ablassen....?“ – Ombudschaften und Partizipation

⁷ Das Beschwerdeverfahren wurde dem Jahresbericht 2013, die Standards dem Jahresbericht 2014 und die aktualisierten Standards sind in diesem Jahresbericht im Anhang beigefügt.

- ✓ Die Ombudspersonen sind parteilich im Sinne der Kinderrechte tätig.
- ✓ Die Beschwerdebearbeitung vor Ort soll möglichst im Zweier-Team durchgeführt werden.
- ✓ 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.
- ✓ Voraussetzung für die örtliche Fallbegleitung ist die Akzeptanz der konstruktiven Vorgehensweise von der beschwerdeführenden Person.

Fallbegleitung und Standards waren kontinuierliche Themen bei den dreimal bis viermal jährlich stattfindenden ganztägigen Ombudspersonentreffen. Diese Arbeitstreffen sowie die Ergebnisse der Evaluation⁸ machen deutlich, regelmäßige Fallbesprechungen sowohl bei den Treffen als auch zwischen Ombudspersonen und der Beratungsstelle während der Fallbegleitung sind ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Fallbegleitung. Die entwickelten Verfahren, das Konzept, Prüfkriterien und die Standards bilden dabei die Grundlagen. Gezeigt hat sich während der drei Jahre Fallarbeit auch, dass Fachkenntnisse und Berufserfahrung notwendige Kompetenzen für eine qualifizierte Fallbegleitung darstellen. Die Tatsache, dass die ehrenamtlichen Ombudspersonen Professionelle der Kinder- und Jugendhilfe sind, erleichterte die Akzeptanz der ombudtschaftlichen Begleitung bei den Jugendhilfeträgern und half Widerstände zu reduzieren.

3. Akquisition und Schulung von insgesamt mindestens 20 örtlichen Ombudspersonen, Aufbau und Pflege des Netzwerkes der örtlichen Ombudspersonen

Das Ziel mindestens 20 örtliche Ombudspersonen zu akquirieren und auf ihre Tätigkeit vorzubereiten konnte bereits im zweiten Jahr der Ombudschaft erreicht werden. Die Anzahl der Ombudspersonen ist aufgrund von Fluktuation leicht schwankend und bewegte sich während der drei Jahre im Bereich von 20 bis 25 Personen. Der Aufbau und die Pflege des Netzwerkes der örtlichen Ombudspersonen ist Aufgabe der Hauptamtlichen der Ombudschaft und bedarf eines nicht zu unterschätzenden Zeitkontingents – Akquise, Vorbereitung auf die ombudtschaftliche Tätigkeit, Vorbereitung und Durchführung regelmäßiger Ombudspersonentreffen sowie der fachliche Austausch im Kontext der Fallbearbeitung. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen übernahmen in den drei Jahren

⁸ Abschlussbericht Evaluation Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. vom Juli 2015: <http://ombudschaft-nrw.de/uber-uns/ombudschaft-jugendhilfe-nrw>

Ombudschaft fast 70 örtliche Fallbegleitungen mit einem zum Teil sehr hohen Arbeitseinsatz (40 bis 110 Arbeitsstunden pro Fall). Weiterhin wurde die Telefonsprechstunde im letzten Jahr von einigen Ombudspersonen übernommen. Die geleistete Arbeit der Ombudspersonen und auch ihre Fachkompetenzen bedeuten einen großen Gewinn für die ombudschaftliche Arbeit in NRW. Gleichzeitig muss man feststellen, dass einerseits ca. 20 Ombudspersonen für NRW bei weitem nicht ausreichen und andererseits ein größeres Netzwerk ehrenamtlicher Ombudspersonen auch mehr Hauptamtliche zur Pflege des Netzwerkes erfordern würde.

4. Akquisition und Vereinbarung von Kooperationsmöglichkeiten mit öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe in insgesamt mindestens 20 Kommunen in NRW

Trotz intensiver Öffentlichkeitsarbeit und Gespräche mit ca. 40 Jugendämtern sowie die Präsentation bei der Jugendamtsleitertagung im Frühjahr 2014 konnte dieses Ziel nicht erreicht werden. Bereits im Zwischenfazit des Jahresberichts 2014 wurde auf die geringe Kooperationsbereitschaft der öffentlichen Jugendhilfeträger hingewiesen und auch mögliche Gründe dafür benannt. Daher sollen diese hier nicht wiederholt werden. Der Zieldefinition von 20 Kooperationsmöglichkeiten lag beim Projektantrag an die AKTION MENSCH wohl zu viel Optimismus zu Grunde. Insgesamt konnten 5 schriftliche Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen werden – mit den Jugendämtern Duisburg, Bochum, Oelde, Dormagen und Gronau. Mit weiteren 9 (Kreis) Jugendämtern gab und gibt es Kooperationsgespräche sowie Überlegungen bezüglich der Unterstützung beim Aufbau einer örtlichen Beschwerdestelle⁹. Auch bei einer Anzahl von 5 unterzeichneten Kooperationsvereinbarungen, bestand dennoch bei weitaus mehr Jugendämtern und freien Jugendhilfeträgern ein Interesse an der Ombudschaft mit dem Ergebnis, dass über 80 Präsentationen der ombudschaftlichen Arbeit in Jugendämtern, in Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII und Fachveranstaltungen stattfanden. Ebenso setzten sich kritisch eingestellte Jugendämter mit der Ombudschaft konstruktiv auseinander und luden zu Arbeitstreffen ein. Die Tatsache, dass an der Fachveranstaltung am 07.12.2015 14 Vertreter_innen von Jugendämtern in NRW teilnahmen, kann als gestiegenes Interesse interpretiert werden. Auch wenn 14 Teilnehmer_innen keine hohe Zahl bei 186 Jugendämtern in NRW ist, so ist diese doch weitaus höher als die bei der Fachveranstaltung 2014 in Münster mit keiner/m Vertreter_in aus einem Jugendamt.

⁹ siehe dazu Konzepterweiterung unter Punkt IV.

5. Dokumentation und Selbstevaluation der Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

In der Beratungs- und Beschwerdestelle wurde die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW kontinuierlich dokumentiert, dazu gehören u.a.:

- die anonymisierte Dokumentation der Fälle
- die Verschriftlichung der konzeptionellen Weiterentwicklung
- Protokollieren der Ombudspersonen-, Vorstands- und Beiratssitzungen
- Erstellen von Jahresberichten
- Durchführung einer Evaluation durch die Fachhochschule Münster

Die Konzeptionierung und Durchführung einer Selbstevaluation war ursprüngliches Ziel im Antrag an die AKTION MENSCH. Im Anschluss an die Konzeptionierung einer Selbstevaluation, die in Zukunft durchgeführt werden soll, wurden die Vor- und Nachteile einer Selbst- sowie einer Fremdevaluation abgewogen und sich entgegen des ursprünglichen Ziels für die Durchführung einer Fremdevaluation entschieden. Die Fachhochschule Münster, Fachbereich Sozialwesen, erklärte sich bereit, diese durchzuführen.¹⁰

Sowohl die externe Evaluation als auch die Dokumentationen der Ombudschaft, u.a. die Jahresberichte 2013, 2014 zeigen, „dass Ratsuchende und Beschwerdeführende sich durch die Ombudschaft gut beraten und unterstützt fühlen. Nicht zuletzt konnten – ebenfalls durch die Evaluation gut belegt – durch den Einsatz der Ombudschaft Rechtsansprüche von Adressaten erfolgreich geltend gemacht werden. Die Arbeit der Ombudschaft zeichnete sich zudem dadurch aus, dass – soweit dies bekannt ist – in fast allen Fällen nicht nur die Beschwerdeführenden sich gut beraten und unterstützt fühlten, sondern auch die Fach- und Leitungskräfte der Institutionen, gegen die die Beschwerde geführt wurde, die Arbeit der Ombudschaft als fair und letztlich zielführend bewerten.“¹¹

¹⁰ Abschlussbericht Evaluation Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. vom Juli 2015: <http://ombudschaft-nrw.de/uber-uns/ombudschaft-jugendhilfe-nrw>

¹¹ Konzept für die Weiterentwicklung zur „Fachstelle Ombudschaft“ vom 31.08.2015, S. 1.

6. Entwicklung eines mittelfristig wirkenden, tragfähigen Finanzierungskonzeptes

Erklärtes Ziel war, nach der Laufzeit der Förderung durch die AKTION MENSCH, eine Finanzierung aus öffentlichen Zuwendungen und Eigenmitteln (Fördermitgliedsbeiträge) mittels Werbung gegenüber der Politik und den Trägern der Jugendhilfe zu gewährleisten. Seit Start der Ombudschaft 02/2013 konnten über 100 Fördermitglieder geworben werden – 93 juristische (freie Träger der Jugendhilfe) sowie 12 natürliche Fördermitglieder. Gespräche mit verschiedenen Landtagsfraktionen, zwei Berichte im Landtagsausschuss für Kinder, Jugend und Familie (zuletzt im Dezember 2015) sowie mit dem MFKJKS dienten auch diesem Ziel. Wir konnten davon überzeugen, dass die Arbeit der Ombudschaft ein integraler Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfe in NRW ist, mit dem Schwerpunkt des präventiven Kinderschutzes durch Beteiligung und Beschwerde von jungen Menschen. Für den Zeitraum von Februar 2016 bis Dezember 2017 wird das Projekt „Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe“¹² aus dem Kinder- und Jugendförderplan zu 90% gefördert. Der Eigenanteil von 10% wird aus Mitgliedsbeiträgen und Spenden getragen.

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung von Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe ist eine dauerhafte Finanzierung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW das Ziel ab 2018. Auch zukünftig wird die Unterstützung von (weiteren) Fördermitgliedern für die Arbeit der Ombudschaft notwendig und gleichzeitig ein erklärter Hinweis von Fördermitgliedern über die Bedeutung der Ombudschaft sein.

7. Durchführung einer abschließenden landesweiten Fachveranstaltung zur Vermittlung der Erkenntnisse der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zum Abschluss der Förderlaufzeit

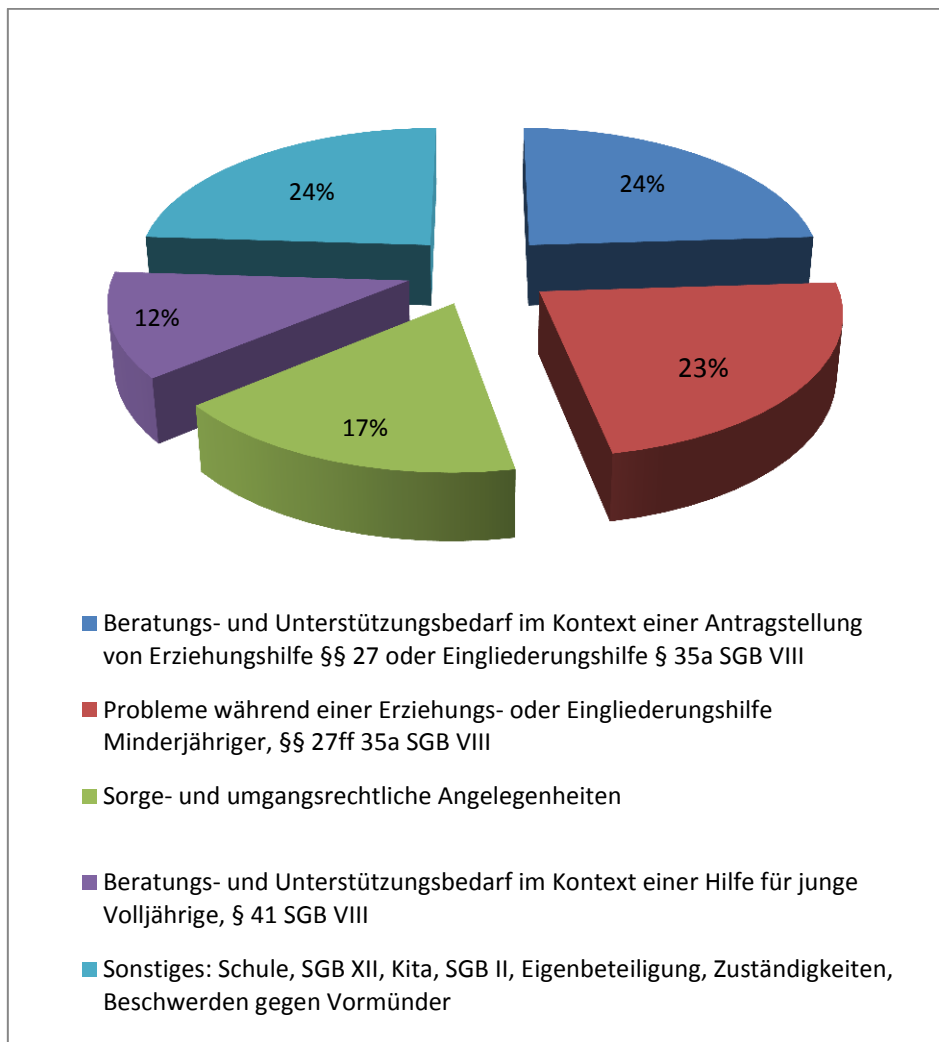
Die landesweite Fachveranstaltung zum Abschluss der Förderlaufzeit fand am 07. Dezember 2015 mit dem Titel „Drei Jahre Ombudschaft Jugendhilfe NRW – Rückblick und Zukunftspläne“ unter Beteiligung jugendlicher sowie erwachsener Beschwerdeführer_innen in Köln statt. Weitere Informationen zur Fachveranstaltung befinden sich in der Einleitung dieses Berichts sowie auf unserer Homepage <http://ombudschaft-nrw.de/fachkraefte/veranstaltung>.

¹² Siehe dazu Punkt IV.

8. Anfragen und Beschwerden

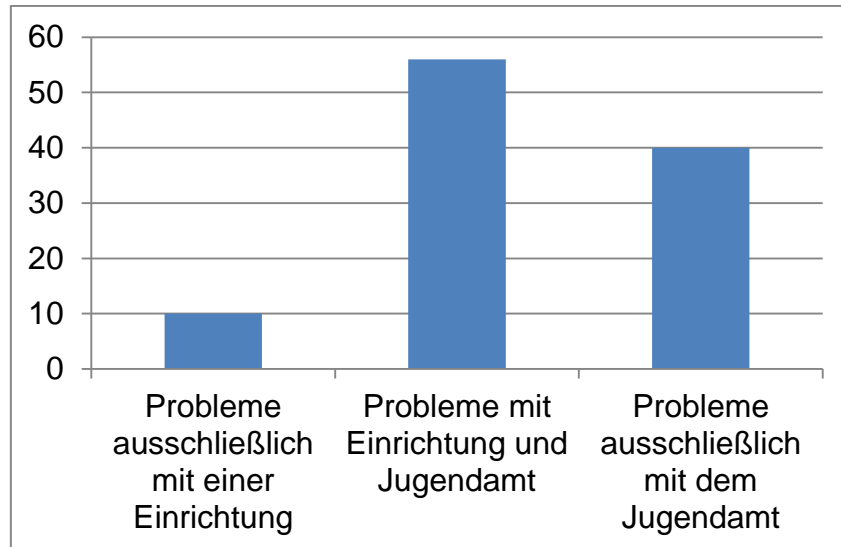
In der Zeit von Februar 2013 bis Dezember 2015 wurden insgesamt 467 Anfragen und Beschwerden von jungen Menschen, Sorgeberechtigten sowie weiteren Personen angenommen und bearbeitet. Vorrangig handelte es sich um Anliegen im Kontext der Erziehungs- und Eingliederungshilfen (§§ 27ff, § 35a SGB VIII) sowie der Hilfen für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII). Weitere Anfragen bezogen sich auf Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder (§ 19 SGB VIII), den Beratungs- und Unterstützungsanspruch von Pflegepersonen (§ 37 (2) SGB VIII), die Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts (§ 18 SGB VIII), die Kostenbeteiligung bei stationärer Unterbringung, die Zuständigkeit von Kostenträgern oder Institutionen u.a.¹³

Anliegen und Beschwerden vom 01.02.2013 – 31.12.2015 in Prozent



¹³ Die Tabelle der Anfragen und Beschwerden ist im Anhang beigefügt.

Anzahl der Anliegen und Beschwerden während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe
Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII



24% der Ratsuchenden und Beschwerdeführenden gab an, Probleme mit der Durchsetzung einer Jugendhilfe für Minderjährige zu haben, sie benötigten Beratung, teilweise auch örtliche Begleitung zum Jugendamt. Hinzu kommen 12% junge Volljährige, die ebenfalls Probleme im Kontext der Antragsstellung oder Weiterbewilligung einer Hilfe benannten. Während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger traten bei 23% der Ratsuchenden und Beschwerdeführenden Fragen und Probleme auf. Dabei handelte es sich um Beschwerden gegen die betreuende Einrichtung und/oder das Jugendamt.

Von den bisher Ratsuchenden und Beschwerdeführenden nahmen 66 junge Menschen (14%) unmittelbar selbst Kontakt zur Ombudschaft auf, weil sie ein Problem mit dem zuständigen Jugendamt und/oder mit ihrer Einrichtung hatten. In allen anderen Fällen entstand der Kontakt zu den jungen Menschen über Eltern, Fachkräfte und sonstige Interessierte. Eine örtliche Unterstützung durch eine ehrenamtliche Ombudsperson konnte in fast 70 Fällen (15%) der bisher rund 467 Anfragen umgesetzt werden. Die weiteren Anfragen konnten telefonisch oder per Mail beraten werden. Familienrechtliche Anliegen gehören nicht zum Tätigkeitsbereich der Ombudschaft und wurden nicht übernommen.

III. Auswirkungen und Zukunftsfähigkeit ombudschaftlicher Arbeit

Zeigt die bisherige ombudschaftliche Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe Wirkung? Hat sie langfristig eine Zukunft? Seit Gründung der ersten Ombudsstelle in der Kinder- und Jugendhilfe 2002 in Berlin (Berliner Rechtshilfefonds) sind bis heute in 10 Bundesländern in Deutschland Ombudsstellen entstanden. Einige befinden sich derzeit im Aufbauprozess. Seit

Jahren weisen die Erfahrungen der Ombudsstellen auf ihren Bedarf anhand ihrer Fallzahlen und ihrer –bearbeitung hin. Dass Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe erforderlich sind, wird zudem anhand verschiedener Argumentationsstränge (rechtliche und demokratiethoretische Begründungen, fachliche Forderungen zur notwendigen Beteiligung junger Menschen, Empfehlungen der Runden Tische Heimerziehung und sexueller Kindesmissbrauch, der 14 Kinder- und Jugendbericht u.a.) aufgezeigt, auch auf die Notwendigkeit einer strukturellen und somit finanziellen Absicherung wird immer wieder hingewiesen. Wenn auch der Berliner Senat 2014 eine erste befristete öffentliche Förderung für die Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe BBO bereitstellte und ab 02/2016 ebenfalls die 'Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe' der Ombudschaft Jugendhilfe NRW befristet öffentlich gefördert wird, so ist eine gesetzliche Verankerung externer, unabhängiger Ombudsstellen bis heute noch nicht erreicht.

Im Bericht zur Evaluation des Bundeskinderschutzgesetzes (Dezember 2015) äußert die Bundesregierung, dass die Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche weiter gestärkt werden müssen und weist in diesem Zusammenhang auch auf externe unabhängige Ombudsstellen hin.

„Zur Stärkung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sieht die Bundesregierung im Hinblick auf weitergehende Beteiligungsrechte und Beschwerdemöglichkeiten von und für Kinder und Jugendlichen Handlungsbedarf. Dieser beinhaltet u.a. die Prüfung, ob und inwieweit sogenannte Ombudsstellen als externe und unabhängige sowie mit ausreichenden Kompetenzen ausgestattete Anlaufstellen vor Ort für Kinder und Jugendliche in der Kinder- und Jugendhilfe im SGB VIII verankert werden können. Hierzu erachtet die Bundesregierung die Verankerung einer programmatischen Regelung im SGB VIII, die dem Leitbild der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe Geltung verschafft für einen geeigneten Weg, den es mittels der Auswertung von Erfahrungen bereits eingerichteter Ombudsstellen sowie der modellhaften Erprobung weiterer Ombudsstellen zu flankieren gilt.“¹⁴

Der Abschlussbericht der Evaluation der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, die Berichte der Ratsuchenden und Beschwerdeführenden bei der Fachveranstaltung am 07. Dezember 2015 sowie diverse Rückmeldungen nach ombudschaftlicher Beratung und Begleitung zeigen, dass junge Menschen und Personensorgeberechtigte, sich von der Ombudschaft gut beraten und unterstützt fühlten. So empfahlen einige Beschwerdeführende, junge Menschen sollen sich bei Problemen mit dem Jugendamt oder einer Einrichtung direkt an die Ombudschaft wenden. Auswirkungen der ombudschaftlichen Arbeit sind auch in der Zusammenarbeit mit öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern zu vermerken. Im Kontext von Präsentationen, Kooperationsgesprächen, Feedbackgesprächen und Fallarbeit ist ein zunehmendes Bewusstsein für die Beförderung der Rechte des Kindes zu bemerken sowie die zunehmende Bereitschaft, weitere Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten für junge

¹⁴ Bericht der Bundesregierung. Evaluation des Bundeskinderschutzgesetzes. 2015, S. 124-125.
<http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Abteilung5/Pdf-Anlagen/bericht-evaluation-bundeskinderschutzgesetz,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf>

Menschen zur Verfügung zu stellen. In diesem Zusammenhang sind auch nochmals die Fördermitglieder zu erwähnen, die mit ihrer Unterstützung auf die Bedeutung der Ombudschaft hinweisen und sich eine langfristige Verankerung der Ombudschaft wünschen, damit Kindern und Jugendlichen auch in Einrichtungen die Möglichkeit einer externen unabhängigen Beschwerdestelle erhalten bleibt.

Drei Jahre externe, unabhängige Beratung und Beschwerdebearbeitung durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zeigen ganz klar Wirkung – immer mehr junge Menschen, Personensorgeberechtigte und Fachkräfte erfahren von der Ombudschaft und wenden sich mit Fragen, Anliegen und Beschwerden an diese. Die Notwendigkeit ombudschafftlicher Arbeit wird auch bei den politisch Verantwortlichen gesehen sowie das Erfordernis örtliche Beschwerdestellen gemeinsam mit öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern aufzubauen. Örtliche Beschwerdestellen bedeuten: kurze Wege für Ratsuchende und Beschwerdeführende, spezifische örtliche Strukturen in der Kinder- und Jugendhilfe können beim Aufbau berücksichtigt werden und eine Beförderung einer Beteiligungs- und Beschwerdekultur vor Ort. Mit dieser Perspektive wird das Projekt „Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe“ bis Ende 2017 gefördert.

IV. Ausblick – Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe

Der Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW wird in der Zeit vom 01. Februar 2016 bis zum 31. Dezember 2017, entsprechend des Förderzeitraums durch das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen, die Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Jugendhilfe aufbauen und betreiben. Jugendämter und freie Träger der Jugendhilfe erhalten kostenlose Unterstützung beim gemeinsamen Aufbau örtlicher Beschwerdestellen durch die Fachstelle Ombudschaft. Kleinere Kommunen haben die Möglichkeit, sich mit mehreren Kommunen in einer Region zusammenzuschließen und Unterstützung beim Aufbau einer regionalen Beschwerdestelle zu erhalten. Das Angebot der Fachstelle umfasst:

Beratung vor Ort

- bei der Konzeptentwicklung
- durch die Bereitstellung von Grundlagen und Bausteinen
- zur Ablauforganisation und Zeitplanung
- zur Abstimmung mit politischen Gremien

- zur Zusammenarbeit der Beschwerdestelle mit der Verwaltung
- unter Einbeziehung örtlicher Besonderheiten
- unter Einbeziehung der Träger der freien Jugendhilfe
- zur Reflektion von Entwicklungsschritten und Stolpersteinen
- zur Unterstützung bei der Akquise von örtlichen Ombudspersonen
- zur Einführung und Erstqualifizierung der örtlichen Ombudspersonen
- zur Abstimmung der Kooperation mit der Fachstelle Ombudschaft

Fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Beschwerdestellen

- durch Beratung der örtlichen Ombudspersonen bei der Fall- und Beschwerdeberatung
- bei der Beratung und Begleitung der Beschwerdestelle zu kritischen Feedbackgesprächen mit Jugendhilfeträgern
- durch regelmäßige Reflexionsgespräche zwischen örtlicher Beschwerdestelle und Fachstelle
- durch landesweit stattfindende Arbeitstreffen der Ombudspersonen zum Erfahrungsaustausch und zur Qualifizierung
- zur Abstimmung der Kooperation mit der Fachstelle Ombudschaft

Qualitätsentwicklung und –sicherung durch

- den Beirat der Fachstelle Ombudschaft
- die Einbindung der Beschwerdestelle in den Prozess der Qualitätsentwicklung des Jugendamtes (§ 79a SGB VIII)
- die Weiterentwicklung von Leitlinien und Qualitätskriterien ombudschaftlicher Arbeit
- den Aufbau und die Pflege der Webseite als Wissenspool
- die Durchführung von Fachveranstaltungen
- die Datenerhebung über Anfragen und Beschwerden

Die unabhängige Beratung der Ombudschaft wird weiterhin von den ehrenamtlichen Ombudspersonen durchgeführt. Durch die zunehmende Einführung ortsnaher, erfolgreicher Beschwerdestellen für junge Menschen und Eltern kann damit gerechnet werden, dass die Inanspruchnahme der landesweiten Beratung rückläufig sein wird. Örtliche Beschwerdestellen und die landesweite, unabhängige Ombudschaft konkurrieren nicht, sie ergänzen sich sinnvoll.

V. Sonstiges

Neuer Arbeitskreis der Ombudspersonen der Jugendhilfeeinrichtungen NRW

Im Jahresbericht 2014 berichteten wir bereits von einem ersten Treffen von 23 einrichtungsgebundenen Ombudspersonen aus ganz NRW, das aufgrund wiederkehrender Nachfragen von einrichtungsgebundenen Ombudspersonen nach Unterstützung von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW organisiert und durchgeführt wurde. Während des ersten Treffens wurde die Selbstorganisation dieser Ombudspersonen initiiert. Im Oktober 2015 fand ein weiteres Treffen der einrichtungsgebundenen Ombudspersonen statt um sich auszutauschen und fachinhaltlich miteinander zu arbeiten. Die Ombudspersonen aus Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe NRW haben sich in einem Arbeitskreis zusammengeschlossen und entschieden, sich einmal im Jahr zu einem fachlichen Austausch zu treffen und sich gegenseitig für Beratung zur Verfügung zu stehen. Weitere interessierte einrichtungsgebundene Ombudspersonen können sich gerne an den Arbeitskreis wenden. Die Adressenliste ist auf unserer Homepage hinterlegt. <http://ombudschaft-nrw.de/fachkrafte/fachinformationen>

Perspektivisch könnte die unabhängige landesweite Ombudschaft sowohl die einrichtungsgebundenen Ombudspersonen als auch jene Personen aus den örtlichen Beschwerdestellen durch Qualifikation und Vernetzung beraten und unterstützen.

VI. Anlagen

1. Anfragen und Beschwerden, Stand 31.12.2015

Anzahl	Inhalt	Ratsuchende
112	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA)	Eltern, Jugendliche und vertraute Erwachsene, Familienmitglieder, Fachkräfte
106	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA oder/ und freier Träger)	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Verwandte
	davon: 10 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung 56 x Probleme mit Einrichtung und JA 40 x Probleme ausschließlich mit dem JA	
79	Sorge- und Umgangsrecht, auch im Kontext von Inobhutnahme, Adoption	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
57	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII Antragsstellung, Weiterbewilligung, Änderung	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
5	Gemeinsame Wohnformen für Mütter/ Väter und Kinder, § 19 SGB VIII	Mütter
62	Sonstiges, andere Bereiche: Schule, SGB XII, Kita, SGB II, Bafög, Wohnungssuche, Fachkräfte suchen Beratung, familiäre Probleme, sexueller Missbrauch	Jugendliche, Junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Stiefeltern, Beteiligte
19	Kosten: Zuständigkeit, Aufteilung, Eigenbeteiligung	Fachkräfte, Eltern
22	Pflegeeltern brauchen Unterstützung	Pflegeeltern, Pflegeelternverein
1	Beratungsbedarf Minderjähriger über ihre Rechte – Kinderrechte – Elternrechte (ab 07/ 2014)	Jugendliche
3	Beschwerde gegen Vormundschaft	Fachkraft, Uroma, Kind
1	Freiheitsentziehende Maßnahmen (Gerichtsbeschluss)	Eltern
467	gesamt	

2. 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 Fallreflektion.

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 Teamberatung 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 Teamberatung 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: Februar, 2015