

VON SABINE GEMBALCZYK UND
MARGARETA MÜLLER

Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe

Seit den 1990er-Jahren machten Opfer der Heimerziehung in verschiedenen westlichen Ländern auf die ihnen widerfahrenen Rechtsverletzungen und Misshandlungen aufmerksam. Es sind erschütternde Schilderungen und Berichte der heute erwachsenen ehemaligen Heimkinder.

Die menschenrechts- und grundrechtswidrige Praxis der deutschen Jugendfürsorge in den 50er- und 60er-Jahren, unter der hunderttausende Kinder und Jugendliche gelitten haben, wurde in unterschiedlichen Veröffentlichungen sichtbar gemacht und aufgedeckt (Kappeler, M. 2011; Eilert, J. 2010; Wensierski, P. 2006).

Auf Empfehlungen des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages beschloss Letzterer die Einrichtung des Runden Tisches Heimerziehung (2009–2010) sowie des Runden Tisches sexueller Kindemissbrauch (2010–2011). Beide Abschlussberichte der Runden Tische forderten die Schaffung unabhängiger Beschwerdeinstanzen, sog. Ombudsstellen, und verliehen damit dem bundesweiten Aufbau von Ombudsstellen in der Jugendhilfe erheblichen politischen Nachdruck.

Beide Runden Tische forderten die Schaffung unabhängiger Beschwerdeinstanzen, sog. Ombudsstellen, und verliehen damit dem bundesweiten Aufbau von Ombudsstellen in der Jugendhilfe erheblichen politischen Nachdruck.

Darüber hinaus gewannen der Schutz junger Menschen und die Sicherung ihrer Rechte in den letzten 15 Jahren in der Jugendhilfe an politischer und fachlicher Aufmerksamkeit. So forderte im Jahr 2002 der 11. Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung, in Kenntnis des strukturellen Ungleichgewichts der Machtverhältnisse zwischen Institutionen der Jugendhilfe und ihren Adressaten, den Aufbau eines sozialen Verbraucherschutzes und die Einführung von unabhängigen Beschwerdestellen. Im gleichen Jahr nahm der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. seine Arbeit auf und startete damit die Gründung von trägerexternen Ombudschaften im Bereich der Kinder und Jugendhilfe in Deutschland. Ausgelöst durch das zunehmende Spannungsverhältnis zwischen fachlichen Ansprüchen nach Partizipation sowie

Ärgerst du dich noch oder beschwerst du dich schon?

der Sicherung von Kinderrechten auf der einen Seite und einer zunehmend restriktiven Leistungsgewährung der öffentlichen Jugendhilfe, begründet mit der schwierigen kommunalen Haushaltslage auf der anderen Seite, gründete sich im Jahr 2009 das Bundesnetzwerk Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe. Mit heutigem Stand sind in neun Bundesländern externe unabhängige Ombudschaften aktiv (weitere Infos unter www.ombudschaft-jugendhilfe.de).

In der Arbeit der Beschwerde- und Ombudsstellen in der Jugendhilfe sind heute zwei Schwerpunkte zu beobachten: erstens die Unterstützung der Ratsuchenden zur Sicherstellung ihrer Rechte bei der Leistungsgewährung durch ein Jugendamt und zweitens die Unterstützung der Ratsuchenden während der Leistungserbringung durch einen Träger der freien Jugendhilfe.

Mit heutigem Stand sind in neun Bundesländern externe unabhängige Ombudschaften aktiv.

Mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes im Jahr 2012 und der Verankerung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten in Einrichtungen der Jugendhilfe zur Erlangung der Betriebserlaubnis nach §45 SGB VIII konnte ein weiterer Entwicklungsschub für das Thema Beschwerdestellen zur Kenntnis genommen werden.

Bestätigt durch den 14. Kinder- und Jugendbericht (2013), der ebenfalls die Implementierung von Ombudsstellen/unabhängige Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe fordert, setzt sich die Entwicklung von externen Ombudschaften in der Jugendhilfe fort.

Dies ist auch dringend gefordert und notwendig, da Kinder und Jugendliche in der Jugendhilfe nach wie vor mangelnder Beteiligung und Unrechtserfahrungen ausgesetzt sind. Insbesondere in den Rund-um-die-Uhr Betreuungen der stationären Erziehungshilfe, in der der Lebensalltag von Kindern und Jugendlichen geregelt wird, wächst mit dem Umfang der Hilfeleistung die Gefahr der Missachtung der Menschenwürde und Menschenrechte (Kappeler, M. 2008).

Ein Beispiel aus der jüngeren Vergangenheit, das 2013 an die Öffentlichkeit gelang, sind die entwürdigenden und rechtsverletzenden Vorfälle in der Haasenburg GmbH. Dass Kinder und Jugendliche aber nicht nur in den gerichtlich beschlossenen freiheitsentziehenden Jugendhilfemaßnahmen menschen(rechts)verachtende Erfahrungen machen, zeigen ebenso die Veröffentlichun-

gen der Ereignisse in der Einrichtung des Friesenhofs aus dem Jahre 2015.

Es ist also an der Zeit, durch die rechtliche Verankerung von Ombudschäften in der Jugendhilfe weiterhin Verstärkung zu verschaffen, sodass die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Jugendhilfe durch die Bereitstellung von externen unabhängigen Ombudsstellen für alle Kinder gelten kann.

Erfahrungen aus der Beschwerdearbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Ombudschaft NRW berät und unterstützt seit Anfang 2013 junge Menschen und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben. Kinder, Jugendliche und Erwachsene werden über ihre Rechte auf Leistungen nach dem SGB VIII informiert. Sie werden unterstützt, wenn sie sich bei der Leistungsgewährung durch ein Jugendamt nicht ausreichend beteiligt, beraten und beschieden fühlen und/oder wenn sie durch einen freien Träger betreut werden, hiermit nicht zufrieden sind und sich persönlich beschweren möchten (Ombudschaft Jugendhilfe NRW 2011). Bisher wurde die Ombudschaft NRW über 600 Mal von Ratsuchenden und Beschwerdeführenden zur Beratung und Unterstützung angefragt (Stand: Oktober 2016). Rund 22 % der Anfragen beziehen sich auf Probleme mit dem Jugendamt im Kontext eines Antrags auf Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger. Bei gut 24 % der Anfragen haben Minderjährige bereits eine Erziehungs- oder Eingliederungshilfe und es bestehen Probleme mit der Einrichtung und/oder dem Jugendamt. Probleme im Zusammenhang mit einer Beantragung, Weiterbewilligung oder Beendigung einer Hilfe für junge Volljährige waren bisher Thema bei 14 % der Anfragen und Beschwerden. Die weiteren Anliegen beziehen sich auf Anfragen von Pflegefamilien, Themen wie Kostenbeteiligung, Jugendwohnen, Tagesbetreuung u. a. Der größte Anteil der Anfragen und Beschwerden kann telefonisch und/oder per Mail bearbeitet werden. Rund 15 % der Beschwerdeführenden benötigten bzw. wünschten bisher die Begleitung und Unterstützung einer Ombudsperson vor Ort. Die Ombudsperson begleitet im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und Personensorgeberechtigte zum Jugendamt und/oder zu einer Einrichtung, um mithilfe einer konstruktiven Konfliktlösung eine einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde zu verfolgen.

Beim Blick auf die Fallstatistik der Ombudschaft NRW kann durchaus gefragt werden, warum sich der größte Anteil der eingegangenen Anfragen und Beschwerden auf

Bisher wurde die Ombudschaft NRW über 600 Mal von Ratsuchenden und Beschwerdeführenden zur Beratung und Unterstützung angefragt.

den öffentlichen Jugendhilfeträger bezieht. Selbst in den Fällen, in denen Minderjährige eine Erziehungs- oder Eingliederungshilfe erhalten (24 % aller Anfragen) richtet sich die Beschwerde größtenteils gegen das Jugendamt bzw. gegen die Einrichtung und das Jugendamt. Wie dieser Effekt zustande kommt, kann derzeit nur vermutet werden. Mögliche Erklärungen könnten sein:

- Der öffentliche Jugendhilfeträger als Leistungsträger ist infolge seines gesetzlichen Auftrags bei allen Hilfen zur Erziehung, Hilfen für junge Volljährige, Eingliederungshilfen gemäß § 35a SGB VIII u. a. involviert. Er bescheidet die Anträge und hat während der Hilfedurchführung eine federführende Aufgabe in der Hilfeplanung. Da ist es leicht nachvollziehbar, dass die Beschwerdeanzahl gegen Jugendämter höher ist als die gegen Einrichtungen.
- Junge Menschen in Einrichtungen befinden sich in einem besonderen Abhängigkeitsverhältnis. Im Vergleich zu ihren Eltern oder anderen Erwachsenen stehen ihnen nur eingeschränkte Ressourcen und Rechte für Beschwerden zur Verfügung: nicht ausreichendes Wissen über ihre Rechte und Handlungsmöglichkeiten, mangelnde Unterstützung, Erschweren oder Verwehren der Inanspruchnahme von Beschwerdemöglichkeiten.
- Gemäß § 45 (2) SGB VIII sollten junge Menschen in Einrichtungen Beschwerdemöglichkeiten vorfinden. Dagegen existiert für Jugendämter keine gesetzliche Verpflichtung einer jugendamtsinternen Beschwerdemöglichkeit. Die Verwaltungen bieten jedoch Beschwerdewege an, die von den Beteiligten – Adressaten wie Fachkräfte – oftmals als zu bürokratisch und fachlich wenig hilfreich angesehen werden. Ob dieser Hintergrund mehr Beschwerden gegen Jugendämter bei der externen, unabhängigen Ombudschaft NRW auslöst und Beschwerden gegen Einrichtungen vielleicht eher intern bearbeitet werden, kann derzeit nicht beantwortet werden.

Die bisherige ombudtschaftliche Beratung und Unterstützung zeigt, dass Häufungen von Problemkonstellationen aber auch besondere Problemkonstellationen auftreten sowie eine entwicklungsbedürftige Beschwerdekultur in der Jugendhilfe abgeleitet werden kann. Folgend sollen

ausgewählte Aspekte anhand von Fallbeispielen betrachtet werden.

Die bisherige ombudtschaftliche Beratung und Unterstützung zeigt, dass Häufungen von Problemkonstellationen aber auch besondere Problemkonstellationen auftreten sowie eine entwicklungsbedürftige Beschwerdekultur in der Jugendhilfe abgeleitet werden kann.

Das Jugendamt soll doch helfen!

Lange Wartezeiten im Kontext einer Antragsstellung sind regelmäßig vorzufinden – nach einem halben Jahr, nach einem oder gar nach zwei Jahren gibt es immer noch keine Jugendhilfe. Hilfesuchende fühlen sich mit ihren Anliegen nicht ernst genommen, nicht gehört, nicht informiert. Während dieser Zeit eskaliert die häusliche Situation weiter. Die Zuspitzung der Konflikte führt häufig dazu, dass irgendeine Jugendhilfe angenommen wird, die von den Eltern und jungen Menschen als nicht geeignet eingeschätzt wird und letztendlich auch nicht erfolgreich verläuft, so stimmten Nelli und ihre Eltern einer Auslandsmaßnahme zu, aus dieser Nelli nach einigen Wochen weglief.

Selbstmeldende Jugendliche in einer Notsituation berichteten vom Hilfesuch beim Jugendamt. Sie fühlten sich nicht ernst genommen und wurden zurück zu den Eltern geschickt, weil ein Hilfebedarf nicht gesehen wurde. Dies erlebten der 16-jährige Felix und die 17-jährige Emma, die aus unterschiedlichen Gründen nicht mehr im Haushalt ihrer Eltern leben konnten. Dagegen erhielten Sophia (17 J.) und Lena (16 J.) ein unpassendes Angebot vom jeweils zuständigen Jugendamt. Beiden

Beiden Jugendlichen wurde vom Jugendamt eine geschlechtsgemischte Inobhutnahmegruppe angeboten, obwohl sie deutlich machten, dass für sie aufgrund ihrer Missbrauchserfahrungen nur eine Mädchengruppe bzw. betreutes Einzelwohnen vorstellbar war.

wurde eine geschlechtsgemischte Inobhutnahmegruppe angeboten, obwohl sie deutlich machten, dass für sie aufgrund ihrer Missbrauchserfahrungen nur eine Mädchengruppe bzw. betreutes Einzelwohnen vorstellbar war.

Ärgerst du dich noch oder beschwerst du dich schon?

Der individuelle Rechtsanspruch auf erzieherische Hilfen (§ 27), Eingliederungshilfe (§ 35a), Inobhutnahme (§ 42), Anspruch auf Beratung (§ 8(3)), das Recht auf Beteiligung (§§ 8, 36) sowie das Wunsch- und Wahlrecht (§§ 5, 36) im SGB III bieten gemeinsam mit der Pflicht des Leistungsträgers, Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise, umfassend und zügig zu gewähren (§ 17 SGB I) die rechtlichen Grundlagen für die Bereitstellung einer passgenauen Jugendhilfe.

Kinder haben Rechte!

Junge Menschen in Einrichtungen nutzen neben den Beschwerdemöglichkeiten in ihren Einrichtungen die externe, unabhängige Ombudschaft NRW, weil sie sich über ihre Rechte informieren möchten und/oder ihre Rechte missachtet sehen. Dabei geht es bspw. um Regeln in der Wohngruppe, das Verhalten von Pädagog/innen, Umgang mit dem Taschen- und Bekleidungsgeld und mangelnde Beteiligung in der Einrichtung. In diesem Kontext werden auch die Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse bei stationärer Unterbringung deutlich. Die Abhängigkeit in einer Rund-um-die-Uhr Betreuung verstärkt sich bei Intensivangeboten und bei stark eingeschränkten Kontakten außerhalb der Betreuung. Auch das Spannungsverhältnis von Kinder- und Elternrecht kann zur Einschränkung der Interessen sowie Rechte des Kindes bzw. Jugendlichen führen, wenn es niemanden gibt, die/der sich für die Interessen des jungen Menschen einsetzt. Im ungünstigsten Fall kumulieren die Abhängigkeitssituation in der Einrichtung und das Elternrecht aus der Perspektive des Kindes bzw. Jugendlichen.

Die stationäre Unterbringung des 12-jährigen Leo wurde ohne seine Beteiligung, ohne vorherige Information und mit Druck auf die Eltern herbeigeführt. Die Aufnahme in die Einrichtung geschah mit körperlichem Einsatz, da der Junge sich in der unvorbereiteten Situation weigerte, in der Einrichtung zu bleiben. Nach den Besuchswochenenden wurde er mehrfach mit körperlichem Einsatz von seinen Eltern in die Einrichtung gebracht. Darüber hinaus äußerten Leo und seine Eltern Beschwerden gegen die Einrichtung und das Jugendamt. Androhungen von Konsequenzen bei weiteren Beschwerden und fehlender (angepasster) Mitarbeit von Seiten beider Jugendhilfeträger veranlassten die Eltern, ihre Beschwerden fallen zu lassen. Die Eltern als Antrags- und Sorgeberechtigte forderten auch von ihrem Sohn, sich nicht mehr über Ungerechtigkeiten und Rechtsverletzungen in der Einrichtung zu beschweren.

Trotz rechtlicher Grundlagen für Beteiligung und Beschwerde machen Leos Erfahrungen exemplarisch deutlich, dass seine Rechte und Interessen im Kontext der Rechte der Personensorgeberechtigten und im Setting der stationären Jugendhilfe nicht ausreichend Beachtung fanden. Dies kann als Hinweis für die erforderliche weitere Bewusstmachung der Kinderrechte und kritische Reflexion der Umsetzung der Kinderrechte in der Jugendhilfepraxis angesehen werden. Hier stellt sich die Frage, wie die Interessen von Kindern bei den momentanen rechtlichen Grundlagen angemessen vertreten werden können?

Auch das Spannungsverhältnis von Kinder- und Elternrecht kann zur Einschränkung der Interessen sowie Rechte des Kindes bzw. Jugendlichen führen.

Mein Kind soll zur Schule!

Kinder haben ein Recht auf Bildung, ferner existiert eine Schulpflicht. Dennoch ist das ein Problem, mit dem sich immer wieder Eltern und manchmal auch Jugendliche an die Ombudschaft NRW wenden. Die Hintergründe für Schulverweigerung und -ausschluss sind den Fachkräften in der Jugendhilfe und Schule bekannt. ADHS, Autismus, Depressionen oder Probleme im emotionalen sowie sozialen Bereich führen zum Unterrichtsausschluss oder zur Schulverweigerung. Dies sind auch häufig die Gründe für einen Antrag auf Eingliederungshilfe gemäß § 35a SGB VIII. Der Ombudschaft NRW wurde berichtet, dass Kinder und Jugendliche schon seit Monaten bis hin zu drei Jahren nicht mehr zur Schule gingen und Eltern verzweifelt nach Möglichkeiten einer Beschulung suchten. Auch wenn das Verhältnis der Jugendhilfe zu anderen Leistungen und Verpflichtungen in § 10 SGB VIII geregelt ist, kommt es vor, dass Eltern und schulpflichtige Kinder im Zuständigkeitsgerangel von Jugendamt und

Auch wenn das Verhältnis der Jugendhilfe zu anderen Leistungen und Verpflichtungen in § 10 SGB VIII geregelt ist, kommt es vor, dass Eltern und Kinder im Zuständigkeitsgerangel von Jugendamt und Schule landen.

Schule landen. Die Verantwortlichen (Schulbehörde und Jugendamt) geben die Verantwortung an die Eltern ab, die das Problem nicht lösen können und verzweifelt sind. Seit Start der Ombudschaft NRW 2013 gingen insgesamt

34 Beschwerden mit dieser Problematik ein (Stand: Oktober 2016), das sind zwar nur 6 % aller Anfragen, aber es betrifft 34 uns bekannte Jungen und Mädchen in Nordrhein-Westfalen, die trotz ihres Rechts auf Bildung und Förderung keine Hilfe erhielten und über einen längeren Zeitraum nicht beschult wurden.

Volljährig! Da ist jetzt das Jobcenter zuständig!

Die Beendigung einer stationären Jugendhilfe bei 16 oder 17-Jährigen mit anschließender ambulanter Jugendhilfe, die Beendigung der Jugendhilfe mit Erreichen der Volljährigkeit oder kurz danach, trotz Bestehen eines Jugendhilfebedarfs stellen ein ernsthaftes Problem für junge Menschen im Übergang zum Erwachsenenalter dar. Junge Menschen in dieser Situation wenden sich auch an Ombudsstellen. In NRW hatten bisher 14 % (N=87, Stand: Oktober 2016) der Ratsuchenden und Beschwerdeführenden Probleme mit der Durchsetzung, Weiterbewilligung oder Ausgestaltung einer Hilfe für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII) bekundet. Zur Durchsetzung eines berechtigten Hilfebedarfs bei der Selbstständigkeit und Berufsfindung fehlt jungen Menschen an der Schwelle zur Volljährigkeit häufig der Bestand stabiler Netzwerke. Im Vergleich zur Jugendhilfe beenden Eltern im Allgemeinen ihre Elternschaft nicht mit der Volljährigkeit ihrer Kinder und verlangen sofortige Selbstständigkeit in allen Angelegenheiten des Lebens. Übergangsprozesse im Jugend- und im jungen Erwachsenenalter sind mit einer Vielzahl von Anforderungen an junge Menschen gekennzeichnet, dazu gehören Bildungsentscheidungen und der Aufbau eines eigenen Haushalts (Mögling/Tillmann/Reißig 2015). Auf die besondere Situation junger Menschen in stationären Erziehungshilfen im Übergang zum Erwachsenenalter machen auch Careleaver (www.careleaver.de) aufmerksam und setzen sich für angemessene Hilfen junger Volljähriger ein (s. Beitrag in d. H.).

»Beschweren (nicht) erwünscht!«

»Wir freuen uns über jede Beschwerde« ist ein Satz, der im Kontext von Qualitätsentwicklung und der Beförderung von Beschwerdemanagement regelmäßig zu hören ist. Aus der Fallarbeit wissen wir, dass die Realität für diejenigen, die eine Beschwerde gegen sich selbst erleben durften, eine andere sein kann. Zudem ist eine wirksame Beteiligungs- und Beschwerdekultur noch nicht in allen Jugendämtern und Einrichtungen entwickelt, auch wenn

vielversprechende Projekte und fortschreitende Entwicklungen in Behörden und Einrichtungen anzutreffen sind. Dass Beschwerden nicht immer erwünscht ist, soll an folgenden Fallbeispielen aus ombudschafftlicher Arbeit aufgezeigt werden.

Einige Eltern, deren Kinder stationär in verschiedenen Einrichtungen betreut wurden, äußerten diverse Beschwerden – im Hilfeplangespräch vereinbarte Leistungen wurden nicht umgesetzt, es herrschte ein rauer Umgangston der Betreuer/innen, spezielle Ernährung und mangelnde Hygiene führten zu gesundheitlichen Problemen, es mangelte an Beteiligung der Kinder und Eltern in der Einrichtung. Die Eltern, teilweise auch ihre Kinder, wurden von der Ombudschaft über ihre Rechte und Beschwerdemöglichkeiten informiert, einige auch zu Gesprächen begleitet, andere über einen längeren Zeitraum ausschließlich beraten. Die internen Beschwerdemöglichkeiten in Einrichtungen wurden von den Eltern und jungen Menschen genutzt. In vereinzelten Fällen führten die Beschwerden zu einem nicht vorhersehbaren Verlauf mit unabsehbaren Folgen. So wurde ein 12-jähriges Mädchen von Seiten der Betreuer/innen unter Druck gesetzt, sie dürfe ihrer Mutter nichts mehr sagen, sonst müsse sie mit Strafen rechnen. In uns bekannten Beschwerdefällen hatten Beschwerden die Einschaltung des Familiengerichts durch das zuständige Jugendamt zur Folge. Die betroffenen Eltern und jungen Menschen erlebten diese Vorgehensweise als Bedrohung und Beängstigung. Die Gerichte nahmen in diesen Fällen keine Veränderungen bezüglich des Sorgerechts der Eltern vor, sprachen jedoch Empfehlungen für die weitere Ausgestaltung der Jugendhilfe aus.

Die Einzelfälle machen deutlich, dass trotz der positiven Entwicklung der letzten Jahre noch Erfordernisse in Richtung einer Kultur der Beschwerde und des Widerspruchs in der Jugendhilfe bestehen.

»Beschwerden erwünscht!« ist als zuverlässige Größe in der Jugendhilfe noch nicht beständig vorzufinden, die Folgen sind nicht immer absehbar und die persönlichen Belastungen können groß werden. Diese Einzelfälle machen deutlich, dass trotz der durchaus positiven Entwicklung der letzten Jahre noch Erfordernisse in Richtung einer Kultur der Beschwerde und des Widerspruchs in der Jugendhilfe bestehen.

Zugewinne durch Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe

Externe unabhängige Ombudschaften in der Jugendhilfe stellen neben der Sicherung der Kinderrechte weitere mögliche Zugewinne für die gesamte Kinder- und Jugendhilfe dar. Aus unserer Sicht können diese wie folgt skizziert werden:

- Sie ergänzen die nach § 45 SGB VIII geforderten internen Beschwerdeverfahren der Jugendhilfereinrichtung und werden von vielen Einrichtungen in NRW als externe Erweiterung ihrer internen Beschwerdemöglichkeiten genutzt. Ein solches sich ergänzendes Gefüge von externen und internen Beschwerdeverfahren ermöglicht es den Adressaten der Jugendhilfe, eine für sie passgenaue geeignete Beschwerdemöglichkeit zu wählen.
- Darüber hinaus können externe Ombudschaften unabhängige fachliche Einschätzungen zu einem Beschwerdeanliegen erarbeiten, die von den Adressaten wie Jugendhilfeträgern als Zugewinn verstanden werden können. Die Besonderheit liegt hier darin, dass die Ombudschaften extern angesiedelt sind und sich in keiner wirtschaftlichen Abhängigkeit von den Jugendhilfeträgern befinden.
- Zudem sind sie ein Baustein der Partizipation: Gute Beschwerdeverfahren sind der Normalfall gelingender Partizipation (Hemker, B./ Struck, N. 2011). So verstanden sind sie ebenso ein bedeutender Baustein des Kindeschutzes, denn Partizipation ist ein Grundprinzip guter Kinderschutzpraxis.
- Durch die Beförderung der Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und sorgeberechtigten Erwachsenen unterstützen die Ombudschaften zugleich die Wirksamkeit der Hilfe, da die Beteiligung ein deutlicher Wirkfaktor für das Gelingen der Hilfe ist. Auch tragen Ombudschaften bei Kindern und Jugendlichen zur Erfahrung von Selbstwirksamkeit bei.
- Die Erfahrungen der Ombudschaft NRW zeigen, dass die Erkenntnisgewinne aus der Fallbegleitung, wie zum Beispiel Erkenntnisse über Kommunikationsprobleme oder Missverständnisse, zur Klärung mit den Jugendhilfeträgern beitragen. Zur Vermeidung von Kommunikationsproblemen zu Beginn oder während einer Hilfe, welche in der Realität zu Fehleinschätzungen, -entscheidungen und zum Teil auch höheren Ausgaben führen, können die Erkenntnisgewinne der Ombudschaften beitragen.
- Die Erfahrungen bestätigen darüber hinaus, dass Ombudschaften zum Abbau von Misstrauen der Adressaten gegenüber den Jugendhilfeträgern beitragen können.

nen und damit die Kooperations- und Beteiligungsbe-
reitschaft der Adressaten deutlich steigern.

- Einen weiteren Zugewinn können die Einrichtungen der Jugendhilfe erfahren, wenn die Ombudschaft NRW nach einer Fallbegleitung eine Rückmeldung über die gemachten Erfahrungen und Erkenntnisse zur Verfügung stellt. Dies gilt im gleichen Maße für die Jugendämter in NRW, die sich zu einer Kooperationsvereinbarung mit der Ombudschaft entschieden haben, die regelmäßige Feedbackgespräche einschließt. Beiden Verfahren gemeinsam ist die Weitergabe der gemachten Erfahrungen sowie eine fachliche externe Einschätzung zur Problemanalyse in der Einzelfallbegleitung der Ombudschaft mit dem jeweiligen Träger. Sich als lernende Organisation verstehende Jugendhilfeträger können somit die Rückmeldungen überprüfen und in ihre weitere Qualitätsentwicklung einfließen lassen.
- Seit Februar 2016 bietet die Fachstelle der Ombudschaft NRW Jugendämtern und freien Trägern der Jugendhilfe auf Landesebene ihre Unterstützung beim Aufbau gemeinsamer örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und Personensorgeberechtigte an. Dabei leistet die Fachstelle Beratung bei der Konzeptentwicklung, Bereitstellung von Grundlagen und Materialien sowie fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Ansprechpersonen/Ombudspersonen.

Externe Ombudschaften können unabhängige fachliche Einschätzungen zu einem Beschwerdeanliegen erarbeiten, die von den Adressaten wie Jugendhilfeträgern als Zugewinn verstanden werden können.

Die möglichen Zugewinne durch die Ombudschaften für die Kinder- und Jugendhilfe bilden somit ein weites Spektrum auf unterschiedlichen Ebenen ab, in dem die Beförderung einer Beschwerdekultur in der Jugendhilfe ein bedeutendes Primat darstellt.

Ausblick

Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe konnten in den vergangenen Jahren einer großen Anzahl junger Menschen und Eltern bei der Durchsetzung ihrer Rechte helfen. Die Fachwelt und Politik erkennt zunehmend das Erfordernis der Ombudschaften. Die notwendige gesetz-

Zur Person



Foto: privat

Sabine Gembalczyk, Master of Social Work, Dipl. Sozialarbeiterin, seit 2013 Mitarbeiterin beim Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW. E-Mail: s.gembalczyk@ombudschaft-nrw.de



Foto: privat

Margareta Müller, Dr. Dipl. Sozialwissenschaftlerin, seit 2013 Mitarbeiterin beim Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW. E-Mail: m.mueller@ombudschaft-nrw.de

liche Verankerung und sichere Finanzierung wurde von Ombudsstellen immer wieder eingefordert. In der aktuellen Diskussion im Kontext der Reform des SGB VIII sind Ombudschaften in den §§ 1 und 9a lediglich in programmatischer Form vorgesehen. Die Finanzierung unabhängiger Ombudsstellen und folglich ihre Tätigkeit werden beim derzeitigen Wortlaut weiterhin ein immer wieder neu zu lösendes Problem jeder einzelnen Ombudsstelle bleiben. Kritisch blickt Reinhard Wiesner auf die derzeitigen Arbeitspapiere zum neuen SGB VIII und bemerkt, dass die Ansprüche auf Einzelfallhilfe stark geschwächt sind und die Forderung nach der Etablierung von Ombudsstellen nur noch Alibi-Charakter hat (Wiesner 2016).

Literatur

- Hemker, B./Struck, N. (2011): Ombudschaften als Normalfall der Partizipation. In: Forum Erziehungshilfen 17, H. 5, S. 310–313.
- Kappeler, M. (2008): Den Menschenrechtsdiskurs in der Sozialen Arbeit vom Kopf auf die Füße stellen. In: Widersprüche 107, S. 33–45.
- Mögling, T./Tillmann, F./Reißig, B. (Hrsg.) (2015): Entkoppelt vom System. Vodafone Stiftung Deutschland gGmbH. Düsseldorf.
- Ombudschaft Jugendhilfe NRW (2011): Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW. <http://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/> (Abruf: 26.10.2016).
- Wiesner, R. (2016): Reform oder Rolle rückwärts? Zu den Ankündigungen des BMFSFJ hinsichtlich der Weiterentwicklung des Kinder- und Jugendhilferechts. Unveröffentlichter Text, Frankfurt/Main.