

# Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

## Ein Bericht aus der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Wenn es zu Konflikten im Jugendhilfeprozess – insbesondere bei Hilfen mit individuellem Rechtsanspruch – kommt, befinden sich junge Menschen und Eltern bzw. Personensorgeberechtigte häufig in einer unterlegenen Position gegenüber dem Jugendhilfeträger. Vor diesem Hintergrund wird der Ruf nach unabhängigen Beratungs- und Ombudsstellen in der Jugendhilfe zunehmend lauter.

von



### Sabine Gembalcyk

Jg. 1966; Master of Social Work, Dipl.-Sozialarbeiterin, seit 2013 Mitarbeiterin in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW



### Christina Behrends

Jg. 1987; Bachelor Soziale Arbeit; seit 2018 Mitarbeiterin in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW



### Karolin Marquardt

Jg. 1990; Master Kindheit, Jugend, Soziale Dienste und Bachelor Soziologie, seit 2019 Mitarbeiterin in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Unabhängige Beratungs- und Ombudsstellen stoßen bei den Betroffenen zunehmend auf Interesse. Dies spiegelt sich auch in der stetig zunehmenden Anzahl an Beratungsanfragen bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wider (siehe Jahresberichte unter <https://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>). Was die Ombudschaft Jugendhilfe genau ist, welche Qualitätsstandards sie in ihrem Beschwerdeverfahren verfolgt und mit welchen Herausforderungen sie in ihrer alltäglichen Arbeit konfrontiert ist, soll im folgenden Beitrag dargestellt werden. Dabei werden die Chancen und Wirkungen der ombudschaftlichen Arbeit ebenso wie Empfehlungen für die Fachkräfte ange- rissen.

### Was ist die Ombudschaft Jugendhilfe NRW?

Die Definition von Ulrike Urban-Stahl verdeutlicht die Aufgabe sowie das Ziel ombudschaftlichen Handelns:

„Unter Ombudschaft verstehe ich ausgehend vom skandinavischen „Ombudsman“ eine unparteiische Vorgehensweise in Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die Ombudsperson besondere Beachtung finden. Ziel ist es, strukturelle Machtverhältnisse auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen.“ (Urban-Stahl 2012, 7)

Dieser Definition folgend ist der Konflikt, die „Streitfrage“, grundlegend für das ombudschaftliche Handeln. Also dann, wenn strukturelle Machtungleichheit und nicht gelingende Partizipationsprozesse zu Konflikten führen, die die Beteiligten eigenständig nicht lösen können, kann das Hinzuziehen ombudschaftlicher Unterstützung zur Klärung und einvernehmlichen Konfliktlösung beitragen.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist eine unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle im Flächenland NRW für junge Menschen und Personensorgeberechtigte, die sich im Zusammenhang mit der Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger und/oder der Leistungserbringung durch den freien Jugendhilfeträger im Rahmen des SGB VIII ungerecht behandelt, nicht beteiligt, beraten oder beschieden fühlen.

Die Ombudsstelle informiert, berät und begleitet Ratsuchende im Rahmen ihrer Rechte und Möglichkeiten nach den Sozialgesetzbüchern, insbesondere dem Kinder- und Jugendhilferecht SGB VIII. Ziel einer jeden Beratung ist es, eine einvernehmliche Lösung im Konfliktfall herbeizuführen und zwischen den Beteiligten zu vermitteln. Durch die unabhängige, fachliche Beratung soll ein Ausgleich im Machtgefälle zwischen den AdressatInnen und Leistungsträgern/Leistungserbringern hergestellt und im dialogischen Prozess konstruktiv nach einer Lösung gesucht werden. *Die Beratung der Ombudsstelle ist keine anwaltliche Vertretung, sondern soll dazu dienen, eine bestmögliche Lösung im Kindesinteresse unter Einbeziehung der per-*

*sönlichen und fachlichen Vorstellungen der Beteiligten zu finden.*

Ausgangspunkt und Anlass der Tätigkeit ist die Beschwerde des jungen Menschen und/oder der Personensorgeberechtigten. Dabei prüft die Ombudsstelle zunächst unter fachlichen, pädagogischen sowie konzeptionellen Gesichtspunkten, ob die Beschwerde nachvollziehbar und begründet ist und sich im Geltungsbereich des SGB VIII befindet. Sie informiert die Beschwerdeführenden über ihre unabhängige fachliche Einschätzung.

Kann eine einvernehmliche Regelung zur Abhilfe der Beschwerde nicht im fachlichen Dialog mit dem Jugendhilfeträger erreicht werden, prüft die Ombudsstelle auf Wunsch der Beschwerdeführenden, ob:

- gegenüber einem öffentlichen Jugendhilfeträger ein gerichtliches Verfahren zur Abhilfe der Beschwerde geeignet ist und mit welchen Risiken das Verfahren für die Beschwerdeführenden verbunden ist. Die Beschwerdeführenden werden während des gerichtlichen Verfahrens durch die Ombudsstelle fachlich begleitet und unterstützt.
- gegenüber einem Träger der freien Jugendhilfe als Leistungserbringer das zuständige Jugendamt oder das Landesjugendamt bei teil- und stationären Hilfen als Aufsichtsbehörde einzuschalten ist bzw. welche anderen Möglichkeiten bestehen, um einer Beschwerde abzuwehren.

Die Ombudsstelle hat sich in ihrer Arbeit zu 16 grundsätzlichen Standards verpflichtet. Im Folgenden sollen die **sechs wesentlichsten** dargestellt werden.

**Unabhängigkeit:** Der Rechtsträger „Ombudschaft Jugendhilfe NRW“ ist ein unabhängiger Verein. Er ist insbesondere unabhängig von den wirtschaftlichen Interessen öffentlicher und freier Jugendhilfeträger.

**Machtbalance herstellen:** Das Verhältnis zwischen jungen Menschen, Personensorgeberechtigten und Trägern der öffentlichen sowie freien Jugendhilfe ist durch eine strukturelle Machtasymmetrie gekennzeichnet. Die Unterstützung der Ratsuchenden durch die Ombudsstelle richtet sich auf die Herstellung einer Machtbalance gegenüber den Jugendhilfeträgern. 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 AnspruchsinhaberInnen nach dem SGB VIII.

**Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte:** Vor dem Hintergrund der von der Bundesregierung anerkannten UN-Kinderrechtskonvention, dem Eintreten der Landesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege NRW (LAG FW NRW) für die Rechte von Kindern sowie den Erkenntnissen und Forderungen der Runden Tische „Ehemalige Heimkinder“ und „Sexueller Missbrauch gegen Kinder und Jugendliche“, bietet die Ombudsstelle jungen Menschen mit ihrer unabhängigen, landesweit tätigen Beratungsstelle die Möglichkeit, ihr Recht auf Beschwerde wirkungsvoll zur Geltung zu bringen. Damit ist die Ombudsstelle grundsätzlich für die Beschwerdeführenden im Sinne der Kinderrechte parteilich tätig.

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

**Fachlichkeit:** Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Ombudsstelle, die sogenannten Ombudspersonen, sind Fachkräfte der Kinder- und

Jugendhilfe mit langjähriger Berufserfahrung. Kollegiale Beratung, Supervision, Fortbildungen und Beratungsgespräche mit Experten ergänzen die fachliche Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Sie werden von den MitarbeiterInnen der Ombudsstelle in Wuppertal durch Schulung auf ihre Tätigkeit vorbereitet und erhalten zusätzlich im Rahmen von Ombudstreffen die Möglichkeit zum fachlichen Austausch und zur Fallreflexion.

**Konstruktive Konfliktlösung:** Ziel der Beschwerdebearbeitung ist die einvernehmliche Abhilfe einer Beschwerde. Die Unterstützung der Ratsuchenden – Beratung, Vermittlung und Verhandlung – erfolgt im Sinne einer konstruktiven Konfliktlösung.

Der Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wurde 2011 von der Landesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege NRW gegründet, resultierend u. a. aus den Empfehlungen der Runden Tische „Heimerziehung“ und „Sexueller Missbrauch“ sowie korrespondierend mit der Evaluation des Bundeskinderschutzgesetzes und den Empfehlungen des 14. Kinder- und Jugendberichtes. Die kommunalen Spitzenverbände NRW waren derzeit an einer Mitwirkung nicht interessiert.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist Mitglied im Bundesnetzwerk Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe e.V. (<https://ombudschaft-jugendhilfe.de/>), welches seit 2011 Bestand hat und Möglichkeiten zu fachlichem Austausch, fachpolitischen Stellungnahmen sowie Kooperation und Weiterbildung bietet. Seit Mitte 2019 existiert die vom Bundesministerium (BMFSFJ) geförderte Bundeskoordinierungsstelle, welche die Erfahrungen und Erkenntnisse aus Theorie und Praxis der regionalen Ombudsstellen bündelt und diese den AdressatInnen und der Fachöffentlichkeit zur Verfügung stellt (weitere Informationen unter <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/bundeskoordinierungsstelle/>).

Zwei unterschiedliche, aber in Zusammenhang stehende Arbeitsbereiche machen im Kern die alltägliche Tätigkeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW aus. Zum einen handelt es sich um die „Ombudsstelle“, die Beratungsstelle für junge Menschen und Leistungsberechtigte im Sinne des SGB VIII und zum anderen die „Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe“, auf welche an späterer Stelle im Text genauer eingegangen wird.

## Die Ombudsstelle und das Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Seit die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. vor sechs Jahren ihre Arbeit aufgenommen hat, sind rund 1300 Beratungsanfragen und Beschwerden eingegangen (Stand: August 2019). Die Themen der Anfragen erstrecken sich über den gesamten SGB-VIII-Bereich. Ein Großteil der Anfragen betrifft die Antragstellung und Bescheidung von Hilfen nach § 27ff SGB VIII ebenso wie Problematiken und Uneinigkeiten während laufender Hilfen oder Unterbringungen.

Die erste Kontaktaufnahme der AdressatInnen mit der Ombudsstelle kann schriftlich, per Mail oder während der Telefonsprechstunden stattfinden. Zentral geht es dann zunächst darum, zusammen mit den Beschwerdeführenden die Vorgeschichte zu erfassen und ein möglichst genaues Anliegen zu formulieren, für welches Beratung oder Begleitung durch die Ombudsstelle gewünscht wird. Häufig geht es darum, dass sich die Beschwerdeführenden eine unabhängige, fachliche Einschätzung zu einem Sachverhalt einholen oder eine Handlungsorientierung für den bevorstehenden Klärungsprozess erarbeiten wollen. Geht es bei den Beschwerden darum, dass sich junge Menschen oder Personensorgeberechtigte in Jugendhilfeprozessen nicht gehört oder beteiligt fühlen, kann ihnen eine Vor-Ort-Begleitung durch eine ehrenamtliche Ombudsperson angeboten werden. Die Ombudspersonen, welche Fallbeglei-

tungen i. d. R. im Tandem übernehmen, treffen sich mit den Beschwerdeführenden und begleiten bei Bedarf zu Terminen. Wie die fachliche Begleitung durch eine Ombudsperson in der Praxis aussehen kann, soll anhand eines Fallbeispiels exemplarisch veranschaulicht werden.

*Der Jugendliche Max (15) lebt seit 10 Jahren in einer Wohngruppe. Seine Mutter und die jüngere Schwester leben in einer anderen Stadt und werden von einer sozialpädagogischen Familienhilfe betreut. Max fühlt sich in der Wohngruppe wohl, er hat dort seinen Lebensmittelpunkt gefunden und in der Schule läuft es inzwischen auch gut. Ein Umzug zurück in die Wohnung der Mutter wurde von allen Seiten nie gänzlich ausgeschlossen und sollte in einigen Monaten umgesetzt werden. Die Jugendamtsmitarbeiterin begrüßte die Rückführung in den Haushalt der Mutter. Für Max bereitete ein Umzug in naher Zukunft große Sorgen. Er sah durch einen Schulwechsel seinen erfolgreichen Schulabschluss im nächsten Schuljahr gefährdet, außerdem wäre ein Umzug in die Stadt, in der die Mutter lebte, ein „Heimatverlust“ für ihn. Unterstützt durch seine Bezugsbetreuerin, ruft Max in der Telefonsprechstunde der Ombudschaft Jugendhilfe an, um sich beraten zu lassen. Max beschreibt, dass seine Mutter, die Familienbetreuerin und die Sachbearbeiterin im Jugendamt den Umzug aus verschiedenen Gründen befürworten. Er fühlte sich in diesen Verhandlungen mit seinen Sorgen und Interessen nicht gehört. Von der Beratungsstelle der Ombudschaft wurde ihm vorgeschlagen, dass man für ihn nach einer Ombudsperson suchen könne, die sich mit ihm vor Ort treffen und ihn begleiten könnte, sodass sein Anliegen „bis zum Schulabschluss in der aktuellen Einrichtung bleiben“ gehört wird. Die ehrenamtliche Ombudsperson bespricht mit Max, dass sie ihn in seinem Anliegen beim nächsten HPG unterstützen wird.*

*Im Hilfeplangespräch wird deutlich, dass u. a. deswegen ein Interesse besteht, dass Max nach Hause ziehen solle, da die Mutter sonst in eine andere, kleinere Wohnung ziehen müsse. Vor diesem Hin-*

tergrund wurde vonseiten der Mutter als auch vonseiten der Familienhilfe Druck auf Max ausgeübt. Da der Umzug bereits zuvor Thema in anderen HPGs war, zeigte sich die Jugendamtsmitarbeiterin überrascht, als Max sein Anliegen in der Runde erklärte. Auch die Ombudsperson war dazu eingeladen, ihre Einschätzung einzubringen. Diese machte die Druckausübung auf Max deutlich und regte die Erwachsenen dazu an, nach einer anderen Lösung für das Wohnungsproblem zu suchen. Diese konnte im Gespräch auch gemeinsam entwickelt werden. Letztendlich wurde vereinbart, dass man dem Anliegen von Max nachkommen wird und dass mit seinem Schulabschluss erneut ein möglicher Umzug besprochen wird. Abschließend lobte die Jugendamtsmitarbeiterin Max für sein Handeln und sicherte ihm ihre Unterstützung zu. Max war zufrieden mit dem Ergebnis.

Im Fall von Max konnten durch die Unterstützung der Ombudschaft die Interessen und Bedürfnisse des jungen Menschen Gehör finden, die zuvor von den anderen Beteiligten nicht wahrgenommen wurden. Die Einschätzung des Konfliktes durch die externe Ombudsperson konnte in diesem Fall dazu beitragen, dass die Beteiligten eine neue Perspektive auf das Problem erfuhren und dadurch gemeinsam neue Lösungsansätze erarbeitet werden konnten. Letztendlich erlebte Max durch das Hinzuholen einer Ombudsperson aktive Beteiligung im Sinne einer Mitbestimmung in den Verhandlungen und bekam darüber hinaus Anerkennung für seinen Beitrag.

### Selbstwirksamkeit als Chance

Das zentrale Merkmal, welches das Konzept der ombudschaftlichen Arbeit von der Vorgehensweise anderer Beschwerdestellen oder von Mediationen unterscheidet, ist der Ausgleich der Machtasymmetrie zwischen den Fachkräften und den AdressatInnen (vgl. s.o.). Durch Information, Aufklärung und fachliche Beratung sollen die Beschwerdeführenden in die Lage

versetzt werden, die ihnen zustehenden Rechte möglichst selbst einzufordern und Verfahrensmöglichkeiten (z. B. Beschwerde, Widerspruch, Klage) wahrzunehmen (vgl. Smessaert 2018, 2f).

*Die ratsuchenden, jungen Menschen und Personensorgeberechtigten werden stets als selbstbestimmte Akteure verstanden, die sowohl durch das eigenständige Organisieren der externen, ombudschaftlichen Unterstützung als auch durch die aktive Gestaltung des Beschwerdeverfahrens, Selbstwirksamkeit erfahren können.*

Sie erleben, dass sie Einfluss auf ihre Situation, auf den Konflikt nehmen können. Besonders Kinder und Jugendliche, die ihre Beteiligungsrechte selbst nur schwer einfordern können (vgl. Hansbauer/Stork 2017, 18ff) und denen demzufolge durch die ombudschaftliche Begleitung besondere Berücksichtigung zuteil wird, berichten von positiven und bestärkenden Erfahrungen. Die zustimmenden Rückmeldungen kommen jedoch nicht nur vonseiten der AdressatInnen. Auch Fachkräfte der Jugendämter und Einrichtungen beschrieben die konstruktive und fachliche Unterstützung der ombudschaftlichen Zielgruppe im Konfliktfall als Zugewinn (vgl. Evaluationsbericht Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., 2015).

Trotz der Möglichkeiten, die die Beratung und Begleitung durch eine unabhängige Instanz mit sich bringen kann, gibt es auch Momente, in denen das Konzept der Ombudsstelle an seine Herausforderungen stößt.

### Kooperation als Herausforderung im Hilfeprozess

Die Anforderungen der Kinder- und Jugendhilfe an Aushandlung, kooperatives Zusammenwirken und Beteiligung aller Akteure, um möglichst ein einvernehmliches Ergebnis und damit

verbunden eine passgenaue Hilfe zu vereinbaren, sind hoch. Die rechtliche Normierung ist für diese Anforderungen des SGB VIII in den §§ 5, 8 und – als Herzstück – bei rechtsanspruchsbegründeten Leistungen in § 36 Hilfeplan festgehalten. Damit ist es eine Kernaufgabe der Jugendhilfe, nicht nur eine Sozialleistung sachlich begründet und objektivierend zu bescheiden, sondern mit allen Beteiligten ein möglichst einvernehmliches Ergebnis und damit verbunden eine passgenaue Hilfe auszuhandeln. Es geht also in vielen Fällen nicht darum zu wissen, was „das Beste“ ist, oder schnelle „top-down-Entscheidungen“ zu treffen, sondern darum, dass die Beteiligten sich in einen fortdauernden Aushandlungsprozess begeben, der möglichst ergebnisoffen allen Beteiligten die Möglichkeit gibt, sich Gehör zu verschaffen und mitzubestimmen. Ein jugendhilferechtlich gerahmter und demokratischer Aushandlungsprozess, der den Paradigmenwechsel des SGB VIII nach dem Jugendwohlfahrtsgesetz ausmacht. Die Anforderungen werden in der Praxis des Hilfeplans nach § 36 nicht immer eingelöst und verbleiben in einer relativ rechtlichen Folgenlosigkeit (vgl. Münder 2019, 449). Dabei führen sie nicht selten zu Konflikten zwischen Fachkräften und der strukturell unterlegenen Partei der jungen Menschen sowie der Personensorgeberechtigten und gefährden die Fortführung, aber auch die Wirksamkeit der Hilfe.

Zur besonders schwierigen Herausforderung wird die ombudschaftliche Begleitung von jungen Menschen, die gegen den Willen von Erwachsenen – Fachkräfte wie Sorgeberechtigte – ihre Beteiligung im Sinne einer Mitbestimmung durchsetzen möchten. Junge Menschen fühlen sich häufig nicht gehört, sie sehen sich nicht beteiligt im Sinne einer Mitbestimmung oder gar Selbstbestimmung, sondern reduziert auf die unterste Stufe der Beteiligung, demnach also lediglich „informiert“ über das, was mit ihnen geschehen soll. Im ungünstigsten Verlauf setzen junge Menschen in solchen Szenarien ihre verbleibende Machtquelle des Kör-

pers ein und flüchten bzw. entziehen sich der Jugendhilfe gänzlich. Im günstigen Verlauf organisieren sich diese jungen Menschen Hilfe und Unterstützung, um ihre Beteiligungsrechte auch gegen den Willen der Erwachsenen im Jugendhilfesystem durchsetzen zu können. Die Herausforderung für das ombudschaftliche Handeln besteht in dieser Konstellation darin, fachlich und rechtlich die Widerstände der Fachkräfte gegen die Anerkennung von Entscheidungskompetenzen junger Menschen abzubauen und möglichst einen Machtausgleich herzustellen, der die Würde des jungen Menschen achtet. Eine konstruktive Konfliktlösung, die eine gelingende Beteiligung im Sinne eines kooperierenden Einigungsprozesses anstrebt, ist die Herausforderung dieser Arbeit und lässt eine rein rechtliche Betrachtung zu kurz greifen (vgl. Arnegger 2018, 14).

### **Kooperation als Herausforderung des infrastrukturellen Aufbaus örtlicher Beschwerde- und Ombudsstellen**

Eine vergleichbar große Herausforderung stellt die Akquise von Jugendämtern im Rahmen der Tätigkeit der Fachstelle zum Aufbau kommunaler Beschwerdestellen in der Jugendhilfe dar. Sie verfolgt das Ziel, mittels Kooperationsvereinbarungen Jugendämter und regionale Zusammenschlüsse von kleineren Jugendämtern, bei Bedarf auch gemeinsam mit freien Jugendhilfeträgern vor Ort, fachlich zu beraten, in der Jugendhilfe örtliche Beschwerdestellen in Eigenregie aufzubauen und zu betreiben. Beratungsgegenstände sind u. a. Konzeptentwicklung, Bereitstellung von Grundlagen und Bausteinen, Ablauforganisation und Zeitplanung, Zusammenarbeit der Beschwerdestelle mit der Verwaltung des Jugendamtes, Einführung und Erstqualifikation der BeraterInnen der Beschwerdestelle sowie regelmäßige kollegiale Beratung der Beratungsfachkräfte der Beschwerdestelle.

Ein weiteres Modell stellt die Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW als externe Beschwerdestelle dar und umfasst regelmäßige Berichte sowie Feedbackgespräche. Die Kooperation mit Jugendämtern, aber auch die sich als ergänzend verstehenden unterschiedlichen Formen von Beschwerdestellen sind ein besonderes Anliegen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Dabei leistet die Fachstelle Netzwerkarbeit, um Kooperationen unterschiedlicher Formen von Beschwerde- bzw. Ombudsstellen bei freien und öffentlichen Trägern zu implementieren. Darüber hinaus ist es die Aufgabe der Fachstelle, Wissen, Erfahrungen und Materialien weiterzugeben sowie Qualitätsentwicklung zu fördern und Lobbyarbeit für die Errichtung von Beschwerde- bzw. Ombudsstellen für Kinder und Jugendliche zu betreiben (vgl. Gembalczyk/Müller 2016, 417).

Trotz nachhaltiger Akquise sind bis dato im Flächenland NRW mit insgesamt 186 Jugendämtern nur 16 Jugendämter eine Kooperationsvereinbarung mit der Ombudschaft eingegangen (vgl. Jahresberichte Ombudschaft NRW e.V.). Elf Kooperationsvereinbarungen mit größeren und kleineren Jugendämtern stehen vor dem Abschluss. Eine wichtige Herausforderung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW besteht also auch weiterhin darin, den Aufbau von örtlichen Ombuds- und Beschwerdestellen zu fördern, um jedem jungen Menschen die Möglichkeit zu geben, sich möglichst niederschwellig und seinem Anliegen entsprechend an eine geeignete interne, regionale Beschwerdestelle oder die externe Ombudsstelle zu wenden.

## Empfehlungen für Fachkräfte

Das besondere Selbstverständnis ombudschaftlicher Arbeit sowie die hohe Verbindlichkeit der ombudschaftlichen Qualitätsstandards (s. o.) bringen diverse Chancen und Möglichkeiten für die BeschwerdeführerInnen mit sich, kön-

nen aber auch für die betreuenden Fachkräfte, die an der Konfliktlösung interessiert sind, eine Erleichterung darstellen.

*Die vorangegangenen Erläuterungen zeigen, dass gelingende Kooperation, Aushandlungsprozesse und das damit verbundene partizipative Zusammenwirken Kernelemente der Kinder- und Jugendhilfe sind. Um diese hohen Anforderungen an die Jugendhilfe erfüllen zu können, ist es für alle Fachkräfte wichtig zu erkennen, dass die Beteiligung von und Kooperation mit den AdressatInnen für gelingende Hilferläufe von wesentlicher Bedeutung sind.*

Dies gilt insbesondere dann, wenn Konflikte den Hilferverlauf und dessen Ziele negativ beeinflussen oder gar unmöglich machen, weil die Beteiligten diese selbst nicht einvernehmlich lösen können. Ombudschaften können in solchen Situationen einen Beitrag zur konstruktiven Konfliktlösung leisten, der die Fortführung der Hilfe auch nachhaltig stabilisieren und den Hilferverlauf positiv beeinflussen kann. Somit kann die Intervention von Ombudschaften auch als Chance und Möglichkeit gesehen werden, um den hohen Anforderungen der Jugendhilfe nach Beteiligung und Aushandlungsprozessen nachkommen zu können. Fachkräfte der Jugendhilfe, die in diesem Sinne die institutionelle Notwendigkeit von Ombudschaften (vgl. Smessaert 2018, 4) erkennen, welche im Konflikt- und Streitfall ein konstruktives Instrument des Machtausgleichs darstellen, sind eine wichtige Voraussetzung für kooperative Einigungsprozesse. Es gilt daher, an die Fachkräfte zu appellieren, die Kooperation mit den AdressatInnen und ebenso mit den Ombudschaften zu suchen.

---

Sabine Gembalczyk  
Christina Behrends  
Karolin Marquardt  
Ombudschaft Jugendhilfe NRW  
Hofkamp 102  
42103 Wuppertal

## Literatur

*Arnegger, M. (2018):* Wozu braucht es Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe? Chancen professioneller ombudschaftlicher Intervention. Das Jugendamt, Heft 1 – 2/2018, 12 – 15

*Gembalczyk, S., Müller, M. (2016):* Externe Beschwerdemöglichkeiten als ein Beitrag zur Sicherung der Rechte von Kindern – Ombudschaft Jugendhilfe NRW. In: Das Jugendamt 9/2016, 413 – 417

*Hansbauer, P., Stork, R. (2017):* Ombudschaften für Kinder und Jugendliche – Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. Deutsches Jugendinstitut e.V., München. In: [https://www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs2017/15\\_KJB\\_HansbauerStork\\_neu.pdf](https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs2017/15_KJB_HansbauerStork_neu.pdf), 13.8.2019

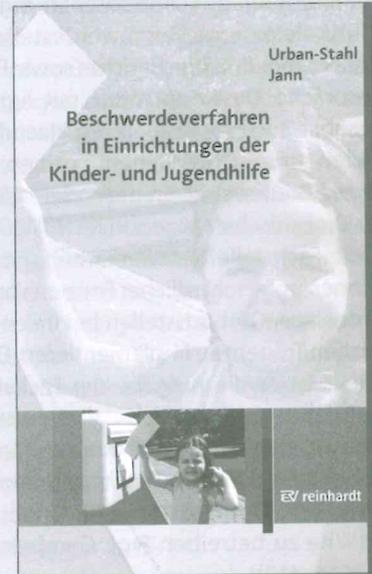
*Münder, J., Meysen, T., Trenczek, T. (2019):* Frankfurter Kommentar zum SGB VIII Kinder und Jugendhilfe. Nomos, Baden-Baden

*Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.:* Jahresberichte 2013 – 2018. In: <https://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>, 13.8.2019

*Ombudschaft Jugendhilfe (2015):* Abschlussbericht Evaluation Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. In: <https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Evaluationsbericht%20Ombudschaft.pdf>, 19.8.2019, <https://doi.org/10.2378/uj2017.art26d>

*Smessaert, A. (2018):* Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin. In: [https://www.bag-jugend-schutz.de/PDF/Dossier-1-2018\\_Ombudschaft.pdf](https://www.bag-jugend-schutz.de/PDF/Dossier-1-2018_Ombudschaft.pdf), 13.8.2019

*Urban-Stahl, U. (2012):* Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe. Forum Jugendhilfe, Heft 1/2012, 5 – 11



2014. 110 Seiten.  
Mit Materialbeispielen  
und Online-Materialien.  
(978-3-497-02447-6) kt

### Beschweren erlaubt

Kinder und Jugendliche, die in pädagogischen Einrichtungen leben, sollen an der Gestaltung ihres Alltags mitwirken dürfen und sich bei Sorgen oder Kritik beschweren können. Viele Einrichtungen stehen vor der Aufgabe, Beschwerdeverfahren zu entwickeln und mit Leben zu füllen.

Dieses Buch stellt verschiedene Beschwerdeverfahren vor und bietet Unterstützung für die erfolgreiche Einführung in unterschiedlichen Einrichtungen.

**reinhardt**

[www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de)