

Jahresbericht 2020

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Mai 2021

Gefördert durch:

Ministerium für Kinder,
Familie, Flüchtlinge und
Integration des Landes
Nordrhein-Westfalen



Träger:

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Hofkamp 102 in 42103 Wuppertal

Telefon: 0202-29536776,

Email: team@ombudschaft-nrw.de; Homepage: www.ombudschaft-nrw.de

Vorstand:

Hans-Joachim Mußenbrock für die Landesverbände des Deutschen Roten Kreuzes in NRW

Sabine Schweinsberg für den Paritätischen Landesverband NRW e.V.

Anita Stieler für die Bezirksverbände der Arbeiterwohlfahrt in NRW

Dominik Duballa für die Verbände der Bistümer der Caritas in NRW

David Post für den VPK-Landesverband privater Träger der freien Kinder- und Jugend- und Sozialhilfe in NRW e.V.

Kerstin Schwabl für die Diakonie Rheinland-Westfalen Lippe e.V.

Kommissarische Geschäftsführung:

Sabine Gembalczyk

Beratungsstelle Wuppertal, Mitarbeiterinnen:

Karolin Marquardt

Martina Wesselmann

Verena Moltmann (Verwaltung)

Darüber hinaus sind 25 ehrenamtliche Ombudspersonen tätig.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW trauert um Bernd Hemker

(01.06.1952 - 10.01.2021)



Mit großer Betroffenheit nehmen wir Abschied von unserem geschätzten Geschäftsführer und liebevollen Kollegen.

Durch den Tod von Bernd Hemker verliert die Ombudschaft Jugendhilfe NRW nicht nur einen sehr engagierten Geschäftsführer, sondern auch einen wunderbaren, humorvollen Teamkollegen, Mitstreiter, Wegweiser und Freund. Bernd Hemker hat den Weg der Ombudschaft seit Beginn an entscheidend geprägt und diesen durch seine Fachlichkeit, Diplomatie und Menschlichkeit geebnet.

Für die Ombudschaft in NRW und darüber hinaus für das Bundesnetzwerk Ombudschaft war Bernd Hemker mit seiner zugewandten und klugen, aber auch kritisch-konstruktiven Art, eine tragende Säule.

Nach dem Studium der Sozialarbeit und Erfahrung als Fachkraft in einer Jugendwohngemeinschaft kam er 1990 zum Paritätischen NRW. Dort setzte er sich als Fachberater für die Hilfen zur Erziehung und für die Rechte junger Menschen in der Kinder- und Jugendhilfe ein. Dabei waren ihm Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten der jungen Menschen eine Herzensangelegenheit und seine berufliche Leidenschaft. Diese verfolgte er über seinen Ruhestand im Jahr 2015 hinaus als Geschäftsführer der von ihm maßgeblich geprägten Ombudschaft NRW bis zu seinem Tod unermüdlich.

Bernd Hemker ist am 10.01.2021 nach kurzer und schwerer Krankheit im Alter von 68 Jahren verstorben.

In Gedenken an ihn hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf ihrer Homepage ein Kondolenzbuch eingerichtet. Dort besteht die Möglichkeit, sich mit einem letzten Gruß zu verabschieden. Zum Kondolenzbuch gelangen Sie über folgenden Link:

www.ombudschaft-nrw.de

Inhalt

Einleitung	5
1. Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte.....	7
1.1 Entwicklung der Anfragen	7
1.2 Ehrenamtlichen Ombudspersonen.....	10
1.3 Antworten zu häufig gestellten Fragen (sogenannten FAQs) auf unserer Homepage	11
1.4 Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle	13
2. Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe	14
2.1 Akquise von Jugendämtern.....	15
2.2 Entwicklungen von örtlichen Beschwerdestellen	16
3. Weitere Aktivitäten und Themen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in 2020	17
4. Ausblick 2021/2022.....	18
Anhang.....	20

Einleitung

Das Jahr 2020 war von der Corona Pandemie geprägt. Aufgrund der Nutzung von digitalen Tools in unserer Arbeit, war es uns möglich auch in den Zeiten der Kontaktbeschränkungen unsere ombudtschaftliche Beratung und Unterstützung von jungen Menschen und sorgereberechtigten Erwachsenen fortzuführen.

Konkret gilt zu unterscheiden, dass die Erreichung der Zielgruppe auf zwei unterschiedlichen (digitalen) Ebenen stattfindet:

- Die Ombudsstelle NRW setzt digitale Tools ein, um mit der Zielgruppe in Kontakt zu sein. Die Kommunikation erfolgt telefonisch, per E-Mail oder persönlich vor Ort.
- Zudem pflegt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW eine Homepage mit umfangreichen Informationen. Hier sind im Jahr 2020 weiterführende Unterstützungsangebote sowie jugendhilferelevante Corona-Hinweise bzw. Verlinkungen eingefügt worden. Darüber hinaus konnte die Erarbeitung von Häufig gestellten Fragen (FAQs) weiter ausgebaut werden, welche sich ebenso auf der Homepage befinden.

Der Anteil junger Menschen, die sich bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW selbstständig melden, liegt seit 2013 konstant bei etwa 13-15 %. Dies veranlasst die Ombudschaft, neue Wege zu finden, um diese Zielgruppe noch besser erreichen zu können und um ihnen Hilfe und Unterstützung auf jugendgerechte Weise näher zu bringen.

Aus der Studie „JuCo“ der Universität Hildesheim¹ geht eindeutig hervor, dass junge Menschen sich in ihren Sorgen während der Pandemie nicht gehört fühlen und nicht in Gestaltungsprozesse mit eingebunden werden (23,6 % gar nicht, 22% eher nicht und 30% im Mittelfeld). „Jugendliche und junge Erwachsene haben nicht den Eindruck, dass ihre Interessen in der derzeitigen Krise zählen. Sie nehmen nicht wahr, dass ihre Sorgen gehört werden und sie in die Gestaltungsprozesse eingebunden werden.“ (JuCo-Studie Punkt 5. Satz 1 und 2, Seite 16, in „Erste Ergebnisse der bundesweiten Studie JuCo“, Universitätsverlag Hildesheim)

¹ Studie zu finden unter: <https://www.uni-hildesheim.de/fb1/institute/institut-fuer-sozial-und-organisationspaedagogik/forschung/laufende-projekte/juco-und-kico/>

Insbesondere die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen ist durch die Pandemie in eine besorgniserregende Situation geraten. Während der Kontaktbeschränkungen von März bis August 2020 betrug der Anteil der jungen Ratsuchenden, welche sich bei der Ombudsstelle selbst meldeten, nur noch ca. 6%.

Digitalisierung

Um die Zielgruppe junger Menschen besser erreichen zu können, ist die Ombudschaft NRW auf digitalen Plattformen wie Facebook (seit 2021) und Instagram (seit 2020) aktiv präsent, da sich auf diesen Plattformen die Zielgruppe häufig aufhält. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW möchte die Erreichung von jungen Menschen weiter ausbauen und erhöhen, dazu braucht es eine fortgeführte Digitalisierung der ombudschaftlichen Beratungsarbeit. Hierzu wurde Ende 2020 ein Förderantrag bei der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gestellt und es sollen, falls erforderlich, auch andere Fördermöglichkeiten überprüft werden.

SGB VIII-Reform

Der Prozess und die Entwicklung hinsichtlich der SGB VIII Novellierung ist in 2020 weiter vorangeschritten. Inzwischen liegt ein Gesetzesentwurf der Bundesregierung zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – KJSG) vor. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW begrüßt ausdrücklich die Neuaufnahme des § 9a SGB VIII-E, mit welchem ombudschaftliche Beratung als ein neues Handlungsfeld der Kinder- und Jugendhilfe implementiert und das Beratungsangebot bedarfsgerecht sichergestellt wird. Laut des aktuellen Regierungsentwurfes (Stand: 25.01.2021) sollen die Länder eine bedarfsgerechte Struktur von Ombudsstellen sicherstellen und dies über das Landesrecht verbindlich definieren:

§ 9a Ombudsstellen

In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung

sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.²

Es bleibt weiterhin abzuwarten, ob die Verabschiedung des Gesetzesentwurfs bis zum Sommer 2021 und dem Ende der Legislaturperiode erfolgen wird.

1. Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte

Die individuelle Beratung und Unterstützung junger Menschen und ihrer Personensorgeberechtigten wird von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW seit Beginn ihrer Arbeit im Jahr 2013 verfolgt. Ebenso seit Beginn strebt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW Kooperationen mit Jugendämtern als externe Ombudsstelle an.

Beide Bereiche der Ombudsstellenarbeit werden in ihren Entwicklungen im Jahr 2020 im Folgenden dargestellt.

1.1 Entwicklung der Anfragen

Die Ombudschaft NRW berät und unterstützt junge Menschen und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch den freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen³. In dem Zeitraum von 01.02.2013 bis zum 31.12.2020 wurde die Ombudsstelle insgesamt 1688 mal⁴ von Ratsuchenden und Beschwerdeführenden zur Beratung und Unterstützung angefragt. Im zurückliegenden Jahr 2020 wurden insgesamt 284 Anfragen und Beschwerden von jungen Menschen und sorgeberechtigten Erwachsenen an die Ombudschaft

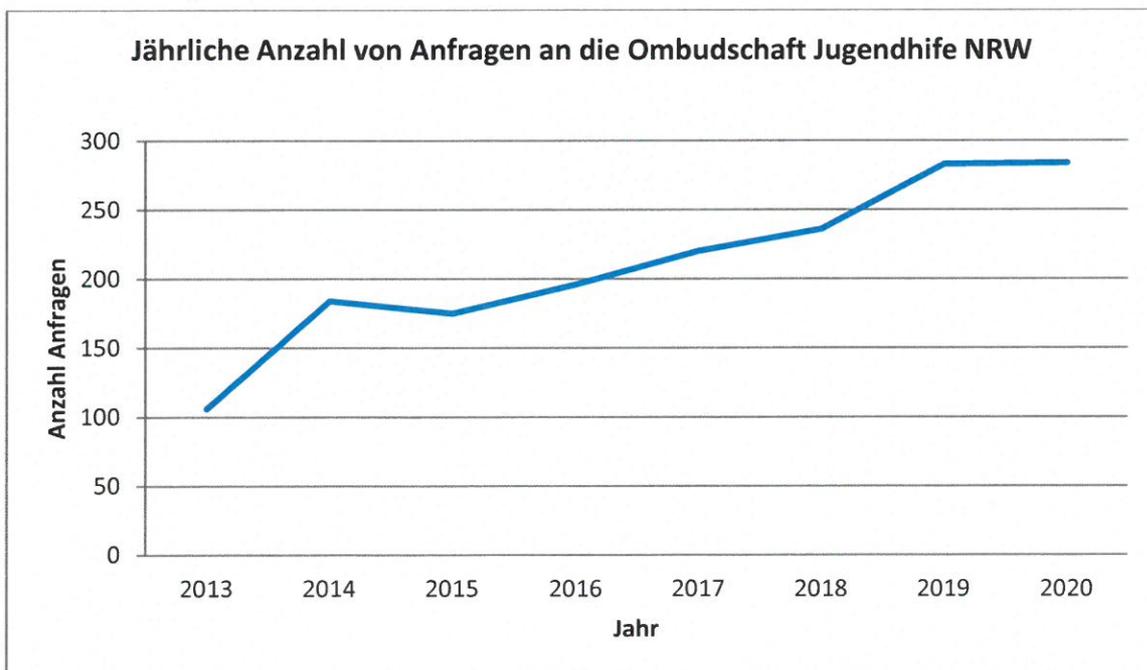
² Weitere Informationen zur SGB VIII Reform beim Deutschen Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e. V. (DIJuF) unter <https://www.dijuf.de/SGB-VIII-Reform.html> (Abrufdatum: 05.04.2021) verfügbar.

³ Vgl. Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW, S. 1: <http://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>

⁴ Fallstatistik der Ombudschaft Jugendhilfe NRW von 1.2.2013 bis 31.12.2020 im Anhang

Jugendhilfe NRW herangetragen. Somit ist die Anzahl der Anfragen im Corona-Jahr 2020 fast identisch zum Vorjahr (in 2019 waren es 283 Anfragen).

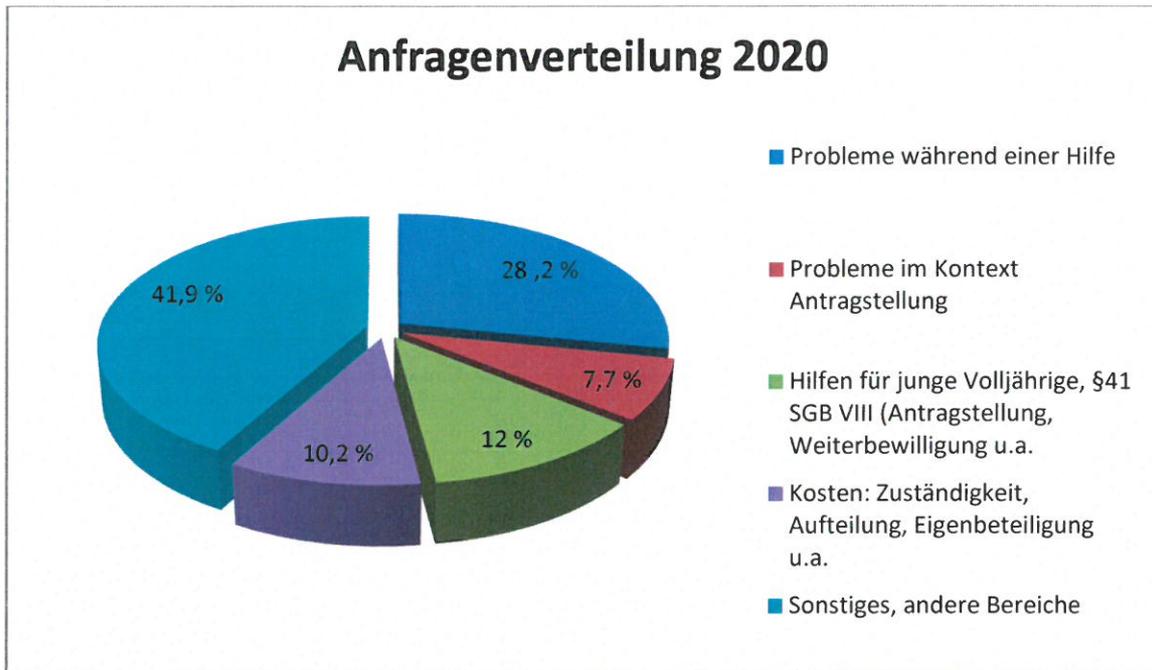
Die Anzahl der Beratungsanfragen und Beschwerden an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW hat sich im Laufe des Bestehens stetig weiterentwickelt. So hatten sich im Startjahr 2013 insgesamt 106 Ratsuchende/Beschwerdeführende an die Ombudschaft gewandt. Bereits im darauffolgenden Jahr 2014 waren es 184 Anfragen. Obwohl die Anfragen im Jahr 2015 mit 175 Anfragen leicht zurückgingen, konnte in den darauffolgenden Jahren eine kontinuierliche Steigerung verzeichnet werden. Im Jahr 2016 gingen 196 Anfragen ein, im Jahr 2017 erreichten die Ombudsstelle 220 Anfragen und im Jahr 2018 waren es 236 Anfragen. Insgesamt lässt sich die Entwicklung der jährlichen Anzahl von Anfragen an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wie folgt darstellen:



Auch im Jahr 2020 handelte es sich vorrangig 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 Inobhutnahmen (§ 42), 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 sowie auf die Zuständigkeit von Kostenträgern oder Institutionen u.a.

Anliegen und Beschwerden vom 01.01.2020 – 31.12.2020 in Prozent



Von den 284 Ratsuchenden und Beschwerdeführenden im Jahr 2020 nahmen rund 35 Jugendliche einzeln sowie in Gruppen von zwei oder mehr Jugendlichen unmittelbar selbst Kontakt zur Ombudschaft auf. Des Weiteren nahmen rund 33 junge Volljährige den direkten Kontakt zur Ombudschaft auf. Zusammengefasst haben sich somit im Jahr 2020 rund 68 junge Menschen selbständig an die Ombudschaft gewandt, das entspricht etwa 24 % der gesamten Anfragen. In allen anderen Anfragen entstand der Kontakt zu den jungen Menschen zumeist über die Eltern, Fachkräfte oder andere erwachsene Bezugspersonen.

Eine Vor-Ort-Begleitung und Unterstützung durch unsere Ombudspersonen erfolgte bei rund 33 Anfragen an die Ombudschaft in 2020, alle anderen Anfragen wurden telefonisch oder per E-Mail beraten. Die Ombudspersonen begleiten im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und Personensorgeberechtigte bei Gesprächen mit dem Jugendamt und/oder einer Einrichtung, um mittels des Prinzips der konstruktiven Konfliktlösung eine einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde herbeizuführen. In

Zeiten der Corona Pandemie fanden die Begleitungen durch die Ombudspersonen unter Berücksichtigung der Hygiene- und Abstandsregeln und der Nutzung digitaler Tools (z. B. Videokonferenzen) statt.

1.2 Ehrenamtlichen Ombudspersonen

Für die unabhängige Beschwerdearbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW sind die ehrenamtlichen Ombudspersonen ein wesentlicher Bestandteil. Die Ombudspersonen sind erfahrene Fachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung in verschiedenen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe. Sie begleiten Ratsuchende bei Bedarf in den einzelnen Regionen. Über den Zeitraum der Einzelfallbegleitung und des Konfliktlösungsprozesses sind sie die zentralen Ansprechpersonen für die jeweiligen Ratsuchenden. Insgesamt waren 25 ehrenamtliche Ombudspersonen im Jahr 2020 aktiv und haben neben der Fallbegleitung vor Ort ebenso die telefonische Beratung innerhalb der wöchentlichen Sprechzeiten unterstützt.

Die Einsatzgebiete der Ombudspersonen werden zu Beginn des ehrenamtlichen Engagements mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW festgelegt und orientieren sich generell am Heimatort der Ehrenamtlichen, um lange Anfahrtswege zu vermeiden. Um eine möglichst unabhängige und unbefangene Fallbearbeitung im Sinne der Ratsuchenden zu gewährleisten, können die Ombudspersonen nicht in den Kommunen und Städten eingesetzt werden, mit denen Sie beruflich in Verbindung stehen/standen. Ob eine Begleitung vor Ort durch eine ehrenamtliche Ombudsperson übernommen werden kann, hängt neben deren zeitlichen Kapazitäten auch generell davon ab, ob eine Ombudsperson in der jeweiligen Region verfügbar ist. Besonders in den weitläufig ländlichen Gebieten Nordrhein-Westfalens (z. B. Sauerland oder Ostwestfalen) sind bislang nur wenige bis keine örtlichen Ombudspersonen verfügbar.

Die ehrenamtlichen Ombudspersonen sind für die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe in einem Flächenland wie NRW für die unabhängige Beschwerdebearbeitung eine sehr wichtige Ressource und bedürfen einer ständigen Akquise.⁵

⁵ An dieser Stelle möchten wir Sie um Ihre Mithilfe bitten. Leiten Sie den im Anhang befindlichen Flyer zur Gewinnung von Ombudspersonen an Interessierte weiter. Herzlichen Dank!

1.3 Antworten zu häufig gestellten Fragen (sogenannten FAQs) auf unserer Homepage

Seit einigen Jahren erarbeitet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW Antworten zu häufig gestellten Fragen (FAQs) und pflegt dies in die Homepage ein. Insbesondere im Jahr der Pandemie, in dem wir verstärkt den Zugang zu jungen Menschen über die Sozialen Medien gesucht haben, sind neue FAQs erarbeitet und neben unserer Homepage ebenso bei Instagram und Facebook gepostet worden.

Zu den FAQs zählen zum Beispiel:

- ✓ *Wie ist ein Antrag auf Erziehungshilfe/ Eingliederungshilfe zu stellen?*

Ein Antrag auf Hilfe kann grundsätzlich formlos gestellt werden, also auch mündlich. Allerdings empfehlen wir einen schriftlichen Antrag einzureichen, da im Streitfall eine Beweisführung bei einer mündlichen Beantragung schwierig ist. Wenn die Bearbeitung eines Antrages zu lange dauert, kann bei Nachfragen auf § 17 Abs. 1 SGB I hingewiesen werden. Sozialleistungen sind in zeitgemäßer Weise, umfassend und zügig zu gewähren.

- ✓ *Ich bin mit dem Hilfeplanprotokoll unzufrieden, wichtige Dinge wurden gar nicht aufgeschrieben. Was kann ich tun?*

Am Ende des Hilfeplanprotokolls wird in der Regel darauf hingewiesen, dass es die Möglichkeit gibt, innerhalb von 2 Wochen Einspruch einzulegen. Wir empfehlen bei Unzufriedenheit mit dem Hilfeplanprotokoll Ergänzungen, Anmerkungen, weitere Informationen als Einspruch in schriftlicher Form einzureichen.

- ✓ *Kann ich meine Freundin oder Lehrerin zur Unterstützung mit zum Hilfeplangespräch nehmen?*

Ja, Beteiligte im Verwaltungsverfahren können einen Beistand mit zu Gesprächen/ Verhandlungen und auch zum Hilfeplangespräch nehmen. Dies kann man in § 13 SGB X nachlesen.

- ✓ *Wie ist das mit meinem Taschengeld in der Wohngruppe?*

„In meiner Wohngruppe läuft einiges schief, es stört mich, dass von meinem Taschengeld Geld für einige Dinge einbehalten wird, ich finde zu Unrecht und laufe seit Wochen hinter meinem Taschengeld her. Wie ist das mit meinem Taschengeld?“

Das Recht auf Taschengeld ist in § 39 (2) SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) verankert. Das Taschengeld für junge Menschen in Wohngruppen ist ausdrücklich zur persönlichen Verfügung bestimmt, das darf nicht von Betreuern festgehalten oder gar zur Strafe eingesetzt werden. Das Einbehalten oder Ansparen von Taschengeld, auch der Abzug von Taschengeld zur Wiedergutmachung eines angerichteten Schadens ist nur mit der Zustimmung des jungen Menschen rechtens. Es ist sinnvoll, dass es eine Vereinbarung in der Wohngruppe gibt, wie und wann das Taschengeld ausgezahlt wird, z.B. Überweisung des monatlichen Betrages auf ein eigenes Konto, anteilige Barauszahlung 14 tätig. Die Höhe des Taschengeldes wird von der zuständigen Landesbehörde festgelegt und ist nicht verhandelbar.

✓ *Habe ich ein Recht auf Privatsphäre in der Wohngruppe?*

„Ich wohne in einer Wohngruppe und hier wird die Privatsphäre nicht beachtet. Unsere Betreuer gehen einfach in unsere Zimmer. Was sind meine Rechte? Wie kann ich dagegen vorgehen?“

Der Schutz der Privatsphäre ist zu achten und kann aus dem Persönlichkeitsrecht Artikel 2 des Grundgesetzes abgeleitet werden. Zudem haben Kinder und Jugendliche ein Recht auf Schutz der Privatsphäre nach Artikel 16 der UN-Kinderrechtskonvention. Dort steht: „Kein Kind darf willkürlich oder rechtswidrigen Eingriffen in sein Privatleben, seine Familie, seine Wohnung oder seinen Schriftverkehr oder rechtswidrigen Beeinträchtigungen seiner Ehre und seines Rufes ausgesetzt werden.“ Wenn es Gruppengespräche in eurer Wohngruppe gibt, kannst du dort das Recht auf Privatsphäre einbringen. Weiterhin kannst du – vielleicht gemeinsam mit anderen Jugendlichen – deine Betreuer ansprechen. Es wäre gut, wenn die Betreuer und Jugendlichen gemeinsam eine Regelung treffen würden, unter welchen Bedingungen die Betreuer in die Zimmer der Jugendlichen gehen. Möglicherweise gibt es in deiner Einrichtung eine

Beschwerdestelle oder Ansprechpersonen für Beschwerden, auch an diese kannst du dich wenden und auf die Situation hinweisen.

- ✓ *Mein Antrag auf Hilfe für junge Volljährige wurde abgelehnt. Was kann ich machen?*

Im Ablehnungsbescheid des Jugendamtes ist eine Rechtsbehelfsbelehrung zu finden. In dieser wird darauf hingewiesen, dass innerhalb eines Monats Widerspruch gegen den Bescheid eingereicht werden kann. Im Widerspruch sollte möglichst konkret beschrieben werden, warum die Hilfe für junge Volljährige noch benötigt wird. Dabei sollte auch auf die Gründe im Ablehnungsbescheid Bezug genommen werden. Hilfreich ist es, Empfehlungen bzw. Berichte der bisherigen Betreuung, ggf. der Schule oder Therapeuten beizufügen. Zu beachten ist, dass es bei einer Hilfe gemäß § 41 SGB VIII Hilfe für junge Volljährige um die Persönlichkeitsentwicklung und eigenverantwortliche Lebensführung des jungen Menschen geht, bspw. können individuelle Beeinträchtigungen aus fehlender Bildung, gesundheitlicher Einschränkungen und aus schwierigen Beziehungen im sozialen Umfeld entstehen.

Aber auch länger gefasste und ausführliche Informationen zu Themenbereichen wie der Kostenheranziehung junger Menschen in stationären Jugendhilfeeinrichtungen (vgl. ebenso Jahresbericht 2019) oder Hilfe für junge Volljährige wurden erarbeitet und 2020 online zur Verfügung gestellt.

1.4 Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle

Mit dem Start der Arbeit im Februar 2013 hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ebenso Kooperationsvereinbarungen mit Jugendämtern angestrebt, die die konkrete Zusammenarbeit der Ombudsstelle als externe unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle und dem Jugendamt in Beschwerdefällen regeln.

Im Rahmen dieser Kooperationsvereinbarung mit der Ombudsstelle verpflichten sich Jugendämter, die Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe auf die Möglichkeit der ombudschafftlichen Beratung und Unterstützung in Konfliktsituationen hinzuweisen und relevante Informationen zur Verfügung zu stellen. So setzen einige kooperierende Jugendämter in ihren Bescheiden neben den Rechtsbehelf ebenso einen Hinweis auf das Beratungsangebot der Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

Für die Begleitung vor Ort stellt die Ombudsstelle eine qualifizierte, ehrenamtliche Ombudsperson bereit, die dem Jugendamt vorgestellt wird.

Darüber hinaus regelt die Kooperationsvereinbarung die jährlichen oder halbjährlichen Feedbackgespräche, in denen die eingegangenen Fallanfragen in anonymisierter Form besprochen werden, um den Jugendämtern somit die Möglichkeit zu geben, diese Rückmeldung für ihre Qualitätsentwicklung zu nutzen.

Im Jahr 2020 konnten die Jugendämter Remscheid und Rösrath als Kooperationspartner der Ombudsstelle gewonnen werden, so dass insgesamt 11 Jugendämter in NRW mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle zusammenarbeiten. Hierzu zählen folgende Jugendämter: Bochum, Dormagen, Duisburg, Gronau, Hochsauerlandkreis, Köln, Monheim, Oelde, Remscheid, Rösrath und Schwelm

Im jährlich stattfindenden *Fachgespräch der kooperierenden Jugendämter* tauschten sich im Jahr 2020 diese Jugendämter zum Thema Ombudschaft und Beschwerde mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW aus. Die Erkenntnisse und Erfahrungen der einzelnen Jugendämter können so gegenseitig genutzt werden und tragen zur weiteren Entwicklung bei.

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

Neben der Ombudsstelle existiert seit dem Jahr 2016 ebenso die *Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe*. Die Fachstelle bietet öffentlichen (und freien) Trägern der Jugendhilfe kostenlose Unterstützung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und sorgeberechtigte Erwachsene an. Die infrastrukturelle Arbeit der Fachstelle umfasst

insbesondere das Angebot an Jugendämter - auch in Verbindung mit freien Trägern - , den Aufbau örtlicher oder regionaler Beschwerdestrukturen zu beraten, zu unterstützen und zu begleiten. Ziel ist die Beratung und Unterstützung von Jugendämtern in ihren Bestrebungen, örtliche Beschwerdestrukturen und –verfahren in Eigenregie aufzubauen und zu betreiben. Durch örtliche/regionale Beschwerde- und Ombudsstellen sollen junge Menschen und Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII möglichst unabhängige Ansprechpersonen/Ombudspersonen vor Ort erreichen können.

Die Fachstelle sieht ihre Verantwortung in der Beratung und der Prozessbegleitung. Dabei greift die Fachstelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in ihrem Beratungsangebot auf ihre weitreichende Erfahrung und Kompetenz im Bereich ombudshaftlicher Arbeit zurück. Das Beratungsangebot der Fachstelle orientiert sich an einem hierzu entwickelten Konzept⁶.

Entsprechende Kooperationsvereinbarungen regeln das Zusammenwirken der Fachstelle mit Jugendämtern und ggf. freien Trägern zum oben benannten Unterstützungsangebot.

Die Arbeit der Fachstelle verfolgt das Ziel, den Aufbau von kommunalen Beschwerdestrukturen für junge Menschen und sorgeberechtigte Erwachsene zu fördern, Erfahrungen zu sammeln und gemeinsam mit den Jugendämtern weiterzuentwickeln.

2.1 Akquise von Jugendämtern

Aufgrund der Pandemie konnten im Jahr 2020 wenige bis keine Präsentationen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei Facharbeitskreisen, AG §78 und Tagungen und Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe stattfinden.

Darüber hinaus musste die für September 2020 geplante gemeinsame Veranstaltung mit dem Landesjugendamt Westfalen-Lippe „*Ombudschaft im SGB VIII? Möglichkeiten und Herausforderungen*“ verschoben werden auf den 29.04.2021 als digitales Veranstaltungsformat. Die geplante Veranstaltung stellt mit Unterstützung

⁶ Konzept unter <https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Konzept%20Fachstelle%20Ombudschaft.pdf>

der Referenten Dolf Mehring (Leiter Jugendamt Bochum a.D.) sowie Professor Wolfgang Schröer und Klaus Bange (beide Uni Hildesheim) Erfahrungen und Expertisen etablierter Modelle vor, um sie für eigene örtliche/regionale Ansätze nutzbar zu machen.

Kooperationsvereinbarungen zwischen der Fachstelle und weiteren Jugendämtern konnten im Jahr 2020 nicht geschlossen werden, was u.a. auf die zu meisternden Herausforderungen der Jugendämter durch die Pandemie zurückzuführen sein könnte. Nichtsdestotrotz bestanden im Jahr 2020 Kontakte hinsichtlich weiterer Kooperationen zu etwa 5 weiteren Jugendämtern, welche im Jahr 2021 weiter fortgeführt werden. Unter anderem durch die Unterstützung und Begleitung eines Jugendamtsleiters a.D., der als Befürworter von Beschwerde- und Ombudsstellen in der öffentlichen Jugendhilfe gilt, konnte der Zugang zu Jugendämtern gesucht werden.

2.2 Entwicklungen von örtlichen Beschwerdestellen

Im Jahr 2020 wurden die laufenden Beratungsprozesse im Aufgabenbereich der Fachstelle weiter fortgeführt.

Folgende 17 Jugendämter haben bzw. nehmen die Beratung der Fachstelle zum Aufbau und Betrieb einer kommunalen/regionalen Beschwerdestelle in der Jugendhilfe in Anspruch:

- ✓ Region Aachen mit 7 Jugendämtern (KJA Aachen, Stadtjugendamt Aachen, sowie der Städte Alsdorf, Eschweiler, Herzogenrath, Stolberg und Würselen). Der Beratungs- und Unterstützungsprozess wurde im Jahr 2020 weiter fortgesetzt.
- ✓ Jugendamt Bonn gemeinsam mit freien Trägern (Leitung Vorstand der AG § 78). Der Beratungs- und Unterstützungsprozess wurde im Jahr 2020 weiterfortgesetzt.
- ✓ Kreis Borken mit 4 Jugendämtern (KJA Borken sowie die Städte Ahaus, Bocholt und Borken). Der Beratungs- und Unterstützungsprozess wurde im Jahr 2020 weiterfortgesetzt.

- ✓ Kreis Steinfurt mit 5 Jugendämtern (KJA, Emsdetten, Greven, Ibbenbüren, Rheine). Jugendämter und fr. Träger gründeten gemeinsam einen Rechtsträger und haben ihre Arbeit aufgenommen.

Somit befanden sich im Jahr 2020 insgesamt 17 Jugendämter in abgeschlossenen oder aktiven Beratungsprozessen mit der Fachstelle Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

Die Beratung von Trägern oder Kommunen zum Aufbau örtlicher Beschwerde- bzw. Ombudsstellen erstreckt sich generell über längere Zeitspannen. Durch die bisherigen Erfahrungen aus der Fachstellenarbeit wird deutlich, dass der Aufbau von kommunalen/ regionalen Beschwerde- und Ombudsstellen häufig verbunden ist mit mehrjährigen Prozessen.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW legt den Jugendämtern eine Kooperation sowohl mit der Fachstelle zum Aufbau einer eigenen Beschwerdestelle als auch ergänzend mit der Ombudsstelle nahe. Dadurch eröffnen Jugendämter und Heimträger den leistungsberechtigten Eltern und den jungen Menschen eine Wahlmöglichkeit, ihr Anliegen zu vertreten.

3. Weitere Aktivitäten und Themen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in 2020

- **Fachartikel „Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“**

In: Unsere Jugend, 72. Jg., Heft 1/2020 (Christina Behrends, Sabine Gembalczyk, Karolin Marquardt)

- **Die Arbeit der Ombudschaft zu Pandemiebeginn**

Während des ersten Lock-Downs im März 2020 ging die Ombudschaft Jugendhilfe NRW dazu über, überwiegend aus dem Home Office zu arbeiten. Während dieser Zeit fanden zum Schutz der MitarbeiterInnen und der ehrenamtlichen Ombudspersonen weitestgehend keine Terminbegleitungen vor Ort statt. Kontakte zu Beschwerdeführenden, Jugendämtern und anderen Institutionen erfolgten telefonisch oder per Mail. Auf der Homepage der Ombudschaft wurden Infolinks zum Umgang mit Corona in der Jugendhilfe gesammelt und stetig aktualisiert. Während der Zeit des

akuten Lockdowns wurden Termine mit kooperierenden Jugendämtern und freien Trägern, die sich aus der Ombuds- oder Fachstellenarbeit ergeben, in die zweite Jahreshälfte verschoben oder digital durchgeführt. Mittels Video- und Telefonkonferenzen konnten im Laufe des Jahres Terminbegleitungen weitestgehend wieder aufgenommen und Veranstaltungen durchgeführt werden.

- **Digitalisierungsantrag Stiftung Wohlfahrtspflege**

Im Oktober 2020 hat die Ombudschaft bei der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW einen Förderantrag zum Thema "Zugänge erhalten-Digitalisierung stärken" gestellt.

Der digitale Wandel hat nicht nur die Politik, Wirtschaft und andere Bereiche, sondern auch die Kinder – und Jugendhilfe in den letzten Jahren weiterführend erreicht. Durch den Antrag möchte die Ombudschaft auf den Wandel reagieren und es sollen neue Wege gefunden werden, um die Zielgruppe der jungen Menschen in der Kinder- und Jugendhilfe besser erreichen zu können und Ihnen Hilfen und Unterstützung auf jugendgerechte Weise näher zu bringen. Im Rahmen der Antragstellung sind von der Ombudschaft Ideen dazu entwickelt worden, mit welchen Inhalten und Zielen der Antrag mit Aussicht auf eine Förderzusage für eine Zuwendung gestellt werden kann.

4. Ausblick 2021/2022

Die Durchführung eines Audits für junge Menschen in Heimeinrichtungen ist auf den Frühsommer 2022 verschoben. Gemeinsam mit *Jugend vertritt Jugend*, der TU Dortmund und der Monitoringstelle für Kinderrechte ist die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in den ersten Vorbereitungen für einen Fachtag mit Beteiligung von jungen Menschen als Hauptprotagonisten eingestiegen.

- **Studierendenseminar HS Düsseldorf**

Im Sommersemester 2021 findet in Kooperation mit der Hochschule Düsseldorf und der Ombudschaft ein Seminar zu Kinderrechten und Beteiligung statt. Ziel ist es, zu konkreten Informations- und Beratungsanliegen der Kinder- und Jugendhilfe kurze Erklärfilme in Trickfilm-Formaten zu entwickeln. Trickfilmformate bieten ein niedrigschwelliges Instrument, um Kinder und Jugendliche über ihre Rechte aufzuklären und ihnen Hilfestellungen in der Bewältigung alltäglicher Fragen und Probleme zu bieten. Ausgehend von typischen Problemstellungen, mit denen Kinder

und Jugendliche konfrontiert sind, sollen kinderrechtsbasierte Antworten in zielgruppenspezifischer Ansprache im Trickfilmformat erarbeitet werden.

- **Studierendenprojekt zu Erfahrungen der Ombudspersonen**

Der Tätigkeitsbereich der Ombudspersonen ist in der Jugendhilfelandchaft ein relativ junges und bislang unerforschtes Handlungsfeld. Für das Wintersemester 2021/2022 ist mit der FH Münster ein Forschungsprojekt mit Studierenden geplant, die das Handlungsfeld der Ombudspersonen unter Berücksichtigung der individuellen Rollendefinitionen, der subjektiven Motivation, der jeweiligen professionellen Handlungsstrategien und den Erfahrungen im Feld der unabhängigen Beschwerdearbeit empirisch untersuchen. Unter der Leitung von Prof. Dr. Remi Stork, Fachbereich Sozialwesen der FH Münster, soll das Projekt mit den Ombudspersonen durchgeführt werden. Ziel des Projektes ist eine Beschreibung der Rolle „Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe“ sowie die wissenschaftliche Aufbereitung der Erfahrungen der Ehrenamtlichen.

- **Forum Partizipation und Beschwerde in der Jugendhilfe** - Ein Netzwerk für Beschwerde- und Partizipationsbeauftragte in Einrichtungen

Der ehemals landesweite *Arbeitskreis einrichtungsgebundenen Ombudspersonen* nach § 45 Abs. 2 SGBVIII, welcher unter der Beteiligung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW jährlich stattfindet, fand auch im Jahr 2020 statt. Damit sich weitere Beschwerde- und Partizipationsbeauftragte in den Jugendhilfeeinrichtungen durch das Angebot angesprochen fühlen und um den Austausch weiter zu fördern, gab sich der Arbeitskreis die Bezeichnung *„Forum Partizipation und Beschwerde in der Jugendhilfe – Austausch und Information“* und wird ab 2021 zweimal jährlich stattfinden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Homepage der Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

- **Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe**

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist Mitglied im Bundesnetzwerk Ombudschaft. Das Bundesnetzwerk fördert die gegenseitige Kooperation der Ombudsstellen in den

Ländern, führt Fachveranstaltungen durch, ist im Austausch mit der Wissenschaft und nimmt Einfluss auf die Bundespolitik. Das Bundesnetzwerk Ombudschaft plant für das Jahr 2021 die Durchführung einer bundesweiten Statistik, an welcher auch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW teilnehmen wird.

Anhang

Fallstatistik 2020

Fallstatistik Laufzeit

Flyer Ombudspersonen

Anfragen und Beschwerden: 01.01.2020 - 31.12.2020

Anzahl	Prozent	Inhalt	Ratsuchende
80	28,2%	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA oder/ und freier Träger)	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, ehem. Pflegeeltern Eltern, Fachkräfte, Verwandte
		davon:	
		15 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung	
		26 x Probleme mit Einrichtung und JA	
		39 x Probleme ausschließlich mit dem JA	
22	7,7%	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA), Zuständigkeit der JÄ	Eltern, Jugendliche und vertraute Erwachsene, Familienmitglieder, Fachkräfte
34	12,0%	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII (auch im Kontext von § 35a) Antragsstellung, Weiterbewilligung, Änderung	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
45	15,8%	Sorge- und Umgangsrecht	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
31	10,9%	Sonstiges, andere Bereiche: Schule, SGB XII, Kita, SGB II, Bafög, Wohnungssuche, Fachkräfte suchen Beratung, familiäre Probleme, sexueller Missbrauch, Beteiligte suchen Beratung	Jugendliche, Junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Stiefeltern, Beteiligte
17	6,0%	Pflegeeltern brauchen Unterstützung	Pflegeeltern, Pflegeelternverein, Verwandte
29	10,2%	Kosten: Zuständigkeit, Aufteilung, Eigenbeteiligung, Erstausrüstung, Fahrtkosten z. Einrichtung	Fachkräfte, Eltern, Jugendliche, junge Volljährige, Pflegeeltern
21	7,4%	Probleme während einer (vorläufigen) Inobhutnahme (§ 42a) mit Einrichtung und/oder Jugendamt (ab 01.01.2016)	Fachkräfte, Ehrenamtliche, Lehrkräfte
1	0,4%	Gemeinsame Wohnformen für Mütter/ Väter und Kinder § 19 SGB VIII, Rückführung in HF	Mütter
2	0,7%	Beschwerde gegen Vormundschaft/ Ergänzungspflegschaft	Fachkraft, Uroma, Kind
2	0,7%	Beratungsbedarf Minderjähriger über ihre Rechte – Kinderrechte – Elternrechte (ab 07/ 2014)	Jugendliche, Eltern
0	0,0%	Freiheitsentziehende Maßnahmen (Gerichtsbeschluss)	Eltern, Großeltern
284	100,0%	gesamt	

Anfragen und Beschwerden: 01.02.2013 - 31.12.2020

Anzahl	Prozent	Inhalt	Ratsuchende
392	23,2%	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA oder/ und freier Träger)	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, ehem. Pflegeeltern Eltern, Fachkräfte, Verwandte
		davon:	
		61 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung	
		146 x Probleme mit Einrichtung und JA	
		185 x Probleme ausschließlich mit dem JA	
268	15,9%	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA), Zuständigkeit der JÄ	Eltern, Jugendliche und vertraute Erwachsene, Familienmitglieder, Fachkräfte
269	15,9%	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII (auch im Kontext von § 35a) Antragsstellung, Weiterbewilligung, Änderung	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
263	15,6%	Sorge- und Umgangsrecht	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
210	12,4%	Sonstiges, andere Bereiche: Schule, SGB XII, Kita, SGB II, Bafög, Wohnungssuche, Fachkräfte suchen Beratung, familiäre Probleme, sexueller Missbrauch, Beteiligte suchen Beratung	Jugendliche, Junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Stiefeltern, Beteiligte
97	5,7%	Pflegeeltern brauchen Unterstützung	Pflegeeltern, Pflegeelternverein, Verwandte
98	5,8%	Kosten: Zuständigkeit, Aufteilung, Eigenbeteiligung, Erstausrüstung, Fahrtkosten z. Einrichtung	Fachkräfte, Eltern, Jugendliche, junge Volljährige, Pflegeeltern
57	3,4%	Probleme während einer (vorläufigen) Inobhutnahme (§ 42a) mit Einrichtung und/oder Jugendamt (ab 01.01.2016)	Fachkräfte, Ehrenamtliche, Lehrkräfte
14	0,8%	Gemeinsame Wohnformen für Mütter/ Väter und Kinder § 19 SGB VIII, Rückführung in HF	Mütter
11	0,7%	Beschwerde gegen Vormundschaft/ Ergänzungspflegschaft	Fachkraft, Uroma, Kind
6	0,4%	Beratungsbedarf Minderjähriger über ihre Rechte – Kinderrechte – Elternrechte (ab 07/ 2014)	Jugendliche, Eltern
3	0,2%	Freiheitsentziehende Maßnahmen (Gerichtsbeschluss)	Eltern, Großeltern
1688	100,0%	gesamt	

Ehrenamtliche Ombudsperson in der Jugendhilfe

- als Fachkraft in der Kinder- und Jugendhilfe haben Sie Erfahrung in der Begleitung und Beratung von Leistungsadressaten des SGB VIII.
- Ihr Anliegen ist es, Partizipation zu gestalten indem Sie junge Menschen und Familien bei der Durchsetzung Ihrer Rechte im dialogischen Prozess unterstützen.
- Der Ansatz konstruktiver Konfliktlösung ist die Basis Ihrer professionellen Kommunikation.

WIR SUCHEN SIE !



Informationen

WWW.

ombudschaft-nrw.de/ombudspersonen/

Ombudschaft Jugendhilfe NRW
Hofkamp 102 | 42103 Wuppertal

Tel.: 0202 295 36 77 6

team@ombudschaft-nrw.de

Gefördert durch:

Ministerium für Kinder, Familie,
Flüchtlinge und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Sie können auf diese Anfragen eingehen und Antworten geben?

Dann sind sie bei uns richtig.

Beispiele

„Darf mein Taschengeld vom Wohngruppenleiter gekürzt werden bloß weil ich Mist gebaut habe?“ (13jähriger)

„ Ich bin von zu Hause abgehauen, was soll ich tun?“ (16jährige)

„Mein § 41-Antrag wurde abgelehnt, was kann ich tun?“ (18jähriger)

„Ich bekomme für mein Pflegekind keine ausreichende Unterstützung. Habe ich einen Anspruch auf Beratung?“ (Pflegemutter)

„Darf ich meine beste Freundin zum Hilfeplangespräch mitnehmen?“ (alleinerziehende Mutter)

„Darf der Vormund meiner Kinder (Heim) immer meine Briefe öffnen?“ (leibliche Mutter)

Engagieren Sie sich in der Jugendhilfe – für Kinderrechte.

WIR FREUEN UNS AUF SIE !

Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine externe Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und sorgeberechtigte 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.