

Standards

der



Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Gefördert durch das
Ministerium für Kinder, Jugend, Familie,
Gleichstellung, Flucht und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Präambel

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist eine unabhängige Ombudsstelle für junge Menschen und ihre Familien, die im Zusammenhang mit den Aufgaben des Kinder- und Jugendhilfegesetzes Unterstützung bei der Klärung sowie Vermittlung in einem Konflikt mit der öffentlichen und freien Jugendhilfe anfragen bzw. ersuchen. Sie bietet diesen Menschen unter Berücksichtigung fachlicher Maßstäbe Beratung, Vermittlung und Unterstützung bei ihren Anliegen an. Zudem verpflichtet sie sich den selbst gegebenen Standards, welche in der Beschwerdebearbeitung handlungsleitend sind. Transparenz im Umgang mit Ratsuchenden, Beschwerdeführer:innen, Jugendhilfeträgern und weiteren Beteiligten ist darüber hinaus durchgehendes Kriterium der ombudschafftlichen Arbeit.

Unabhängigkeit

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist ein unabhängiger Rechtsträger; Grundsätzlich dürfen keine Interessen von freien oder öffentlichen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe die ombudschafftliche Beratung im Einzelfall, die Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildungen oder andere Entscheidungen wie die Personalauswahl, beeinflussen¹. Das Merkmal der Unabhängigkeit besteht sowohl aus einer organisatorischen (strukturellen) als auch aus einer funktional-zweckgebundenen Unabhängigkeit, die sich in einem eigenständigen Agieren entsprechend den Qualitätskriterien der ombudschafftlichen Arbeit zeigt². Diese strukturellen Merkmale der Unabhängigkeit sind folglich ebenso auf der konkreten Ebene der Beratung und Begleitung im Einzelfall durch die Fachkräfte zu gewährleisten³. Handlungsleitend ist eine unabhängige fachliche Einschätzung, die folgerichtig in einem eigenen Beratungsstrang weitergeführt wird.

Das Prinzip der Unabhängigkeit gilt auch für die Tätigkeit der ehrenamtlichen Ombudspersonen. Sie werden so eingesetzt, dass im (vormals) beruflichen Kontext Interessenskollisionen ausgeschlossen sind.

Tätigkeit von ehrenamtlichen Ombudspersonen

Die Entstehung und Entwicklung von Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe ist getragen von einem hohen zivilgesellschaftlich-ehrenamtlichen Engagement. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen unterstützen das Hauptamt, sowohl bei der Beratung und Begleitung als auch bei der Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit. Sie tragen einen großen Teil zur Dezentralität bei, indem sie als Ansprechpartner:innen für die jungen Menschen und ihre Familien vor Ort agieren. Mit dem (spezifischen) Wissens- und Erfahrungsschatz ihrer langjährigen Berufstätigkeit sind sie eine kompetente Unterstützung bei themenspezifischen Fragestellungen für das hauptamtliche Team und auch untereinander. Außerdem werden sie als Teil der Zivilgesellschaft für den ombudschafftlichen Standard der Unabhängigkeit sehr geschätzt, welchen es auch weiter zu fördern gilt.

¹ vgl. auch Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2020): Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar unter https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf [02.10.2025].

² vgl. ebd., S. 2 ff.

³ vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2021): Selbstverständnis. Verfügbar unter https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf [21.08.2025].

Freiwilligkeit und Beteiligung

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wird nur durch die Beauftragung der Ratsuchenden tätig. Die Beratung und Begleitung ist ein freiwilliges Angebot, bei dem jeder Schritt des Beratungs- und Begleitprozesses mit den Ratsuchenden abgestimmt wird. Die Kommunikation erfolgt in einer für die Ratsuchenden verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form. Die Beratung erfolgt vertraulich und auf Wunsch anonym. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. versteht sich als zentraler Baustein des Kinderschutzes. Gute und vielseitige Beschwerdeverfahren stellen einen Teil von gelingender Partizipation dar.

Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte

Vor dem Hintergrund der UN-Kinderrechtskonvention sowie den Erkenntnissen und Forderungen der runden Tische „Ehemalige Heimkinder“ und „Sexueller Missbrauch gegen Kinder und Jugendliche“, bietet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. jungen Menschen mit ihrer unabhängigen Ombudsstelle die Möglichkeit, ihr Recht auf Beschwerde wirkungsvoll zur Geltung zu bringen. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist unabhängig in der Bearbeitung des Anliegens und parteilich im Sinne der Kinderrechte tätig.

Konstruktive Konfliktlösung

Die Beratung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. zielt darauf ab, junge Menschen und ihre Familien dabei zu unterstützen einen Konflikt mit der freien und-/oder öffentlichen Jugendhilfe konstruktiv und einvernehmlich zu klären. Dabei orientiert sich die Beratung, Vermittlung und Unterstützung der Ratsuchenden am Kindeswohl, an den materiellen und an den Verfahrensrechten der jungen Menschen und deren Familien als Leistungsberechtigte nach SGB VIII.

Machtbalance herstellen

Das Verhältnis zwischen den jungen Menschen, Familien und Trägern der öffentlichen sowie freien Jugendhilfe ist durch eine Machtasymmetrie gekennzeichnet. Die Ratsuchenden werden dabei unterstützt das bestehende Machtverhältnis zwischen ihnen und den Fachkräften der Jugendhilfe auszugleichen, indem sie bei der Verwirklichung und Durchsetzung ihrer Rechte beraten und begleitet werden.

Fachlichkeit

Um die komplexen Anforderungen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. erfüllen zu können, sind die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit ausreichend Berufserfahrung. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen sind ebenfalls Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung. Sie werden von den Hauptamtlichen durch eine Schulung auf ihre Tätigkeit vorbereitet und erhalten zusätzlich in Arbeitstreffen die Unterstützung zum fachlichen Austausch und zur Fallreflexion. Kollegiale Beratung, Supervision, Fortbildung und Beratung durch Expert:innen ergänzen die fachliche Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Inklusion

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. sieht sich verpflichtet, allen jungen Menschen und ihren Familien, unabhängig von der Art der Behinderung, Herkunft, Geschlecht, Alter oder anderen Merkmalen, eine ombudtschaftliche Beratung und Begleitung zu ermöglichen. Inklusion ist ein dynamischer, fortwährender Prozess, der von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. stetig in den laufenden Arbeitsprozess mit eingebunden und weiterentwickelt wird. Barrierefreiheit und Niedrigschwelligkeit ist dabei maßgeblich.

Kostenfreie Unterstützung

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

Kooperationen und Netzwerkarbeit

Die Vernetzung, Zusammenarbeit und Kooperation mit verschiedenen Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene stellen seit Beginn der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ein bedeutendes Element dar. Unter anderem mit dem Ziel sich an der fachpolitischen Diskussion zu beteiligen, einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zu leisten und einen niedrigschwelligen Zugang der Ratsuchenden anzustreben, sieht die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. sich der Vernetzung verpflichtet, um Beteiligung und Machtausgleich von jungen Menschen und ihren Familien in der Kinder- und Jugendhilfe zu unterstützen. Sie sucht die Zusammenarbeit mit Selbstvertretungen und Beteiligungsgremien junger Menschen, da es ein weiteres Strukturelement gelingender Partizipation darstellt.

Schutzkonzept

Der Schutz von jungen Menschen in der ombudtschaftlichen Beratung wird durch ein entsprechendes Konzept festgelegt und stetig weiterentwickelt (siehe Schutzkonzept). Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen verpflichten sich diese Grundsätze zu achten.

Den Ratsuchenden steht intern die Geschäftsführung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. für Beschwerden zur Verfügung.

Fachpolitische Arbeit - Lobbyarbeit

Für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. ist ebenso ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit, Aktivitäten auf weiteren Ebenen zum Ausgleich der Machtasymmetrie in der Kinder- und Jugendhilfe zu unternehmen. Dazu gehört u.a. die Erkenntnisse aus der Beratungsarbeit für eine qualitative Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zugänglich zu machen; z. B. im Rahmen von Fachveranstaltungen, Veröffentlichungen, Mitarbeit in Gremien und Rückmeldungen an die Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Außerdem die Ratsuchenden in der Breite über ihre Rechte aufzuklären, also zum Beispiel Materialien zu bestimmten Themen zu entwickeln.

Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Für die Bearbeitung der Beschwerden steht ein Beschwerdeverfahren (siehe Ablauforganisation Fallberatung) zur Verfügung.

Ein Verfahren zum Kinderschutz für junge Menschen in Einrichtungen der Erziehungshilfe ist in einem gesonderten Konzeptbaustein hinterlegt (siehe Konzeptbaustein Verfahren zum Kinderschutz).

Alle Anfragen der Ratsuchenden werden in der Beratungsstelle erfasst.

- **Vier-Augen-Prinzip**

Die Bearbeitung der Anliegen der Ratsuchenden erfolgt grundsätzlich im Vier-Augen-Prinzip. Dies soll sicherstellen, dass Entscheidungen oder Prozesse von mindestens zwei Personen überprüft und validiert werden, um die Ratsuchenden in ihren Anliegen bestmöglich und unabhängig zu unterstützen. Dadurch werden Missverständnisse minimiert, Perspektivenvielfalt ermöglicht und die Reflexion und Unabhängigkeit des Beratungsprozesses angestrebt. Das Vier-Augen-Prinzip wird durch die Beratung und Begleitung im Tandem, von Haupt- und Ehrenamt, sowie die regelmäßige kollegiale Beratung und Supervision gewährleistet.

Werden durch die Beratungsstelle ehrenamtlichen Ombudspersonen für eine Beratung oder Begleitung angefragt, arbeiten sie im Kontext der Konfliktbearbeitung eng mit der Beratungsstelle zusammen. Die Beratungsstelle ist für die Fallsteuerung zuständig und in beratender sowie unterstützender Funktion für die Ehrenamtlichen tätig. Die Ombudspersonen informieren über den Verlauf der Bearbeitung und sprechen Handlungsschritte ab.

- **Dokumentation und Datenschutz**

Alle angenommenen Beratungsanliegen werden dokumentiert, im statistischen Sinne ausgewertet, anonymisiert und die Akten nach einem Lösungskonzept aufbewahrt und entsprechend vernichtet. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. achtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und stimmt diese mit der externen datenschutzbeauftragten Person ab.

- **Zugang und Erreichbarkeit**

Ombudschaftliche Beratung muss für die Zielgruppe ortsnah erreichbar sein, möglicherweise aufsuchend arbeiten und sich mit anderen Organisationen vor Ort vernetzen, um einen persönlichen Zugang gewährleisten zu können. Um eine alters- und bedarfsgerechte Struktur und einen niedrighwelligen Zugang für die Ratsuchenden zu gewährleisten, ist ein stetiger Weiterentwicklungs- und Evaluationsprozess notwendig.⁴ Die ehrenamtlichen Ombudspersonen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. unterstützen bei der Verfügbarmachung von ortsnaher ombudschaftlicher Beratung, sowohl mit ihren sozialräumlichen Kenntnissen als auch mit wohnortsnaher Beratung.

⁴ Yannick Hagemeier, Tanja Rusack, Wolfgang Schröer, Severine Thomas (2023): Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen (PONS). Universitätsverlag Hildesheim, Hildesheim. S. 50ff. Verfügbar unter: <https://hilpub.uni-hildesheim.de/server/api/core/bitstreams/626de8d8-f635-4a58-8cd7-2d5f837fdc9f/content> [21.10.2025].

Neben den analogen Zugängen, muss auch der digitale Zugang zur Ombudsstelle für junge Menschen und deren Familien gewährleistet werden, da die Digitalisierung ein wichtiger Bestandteil der sozialen Teilhabe für junge Menschen und im alltäglichen Leben darstellt.⁵

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. verfolgt das Ziel, ihrer Zielgruppe die Möglichkeit des ombudtschaftlichen Beratungs- und Unterstützungsangebot näherzubringen und über relevante Themen für das Aufgabenfeld aufzuklären.

In den Sozialen Medien werden insbesondere für die jungen Menschen als Ratsuchende über verschiedene Plattformen Informationen zur ombudtschaftlichen Beratung und zu jugendhilferelevanten Themen präsentiert. Außerdem stellen die Sozialen Medien einen wichtigen Baustein des Zugangs zum ombudtschaftlichen Angebot dar.

Die Öffentlichkeitsarbeit soll altersgerecht und zielgruppenspezifisch, persönlich und digital erfolgen.

Die Standards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. werden im Rahmen der weiteren Entwicklung entsprechend der Praxiserfahrungen fortgeschrieben und modifiziert.

Wuppertal, im Oktober 2025

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Hofkamp 102, 42103 Wuppertal

<https://ombudschaft-nrw.de>

⁵ vgl. ebd. S. 48