

Ombudschaftliche Strukturen in der Jugendhilfe für junge Menschen und Familien in Flächenländern

Gefördert durch

Ministerium für Familie, Kinder,
Jugend, Kultur und Sport
des Landes Nordrhein-Westfalen



Bernd Hemker September 2018

Voraussetzungen

- Es mangelt an bundesgesetzlichen Normen über inhaltliche, organisatorische und strukturelle Kriterien für unabhängige Ombudsstellen
- Es gibt derzeit keinen Königsweg bei der Strukturierung und Organisation von unabhängigen Ombudsstellen
- Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- & Jugendhilfe (12 Träger in 11 Ländern) hat für seine Mitglieder fachliche Kriterien aufgestellt
- Entscheidend sind die Akteure vor Ort und die fachpolitischen Verhältnisse und Bedingungen im jeweiligen Bundesland

In 24 von 28 EU-Staaten wurden nationale Ombudsstellen für junge Menschen geschaffen. www.enoc.eu (European Network of Ombudspersons for Children)

Besonderheiten in Flächenländern

- Sollen Ombudsstellen für ihre Adressaten gut erreichbar sein, müssen sie dies in ihrer Organisationsstruktur verlässlich sowie angemessen am Bedarf und an ihren Ressourcen berücksichtigen
- Sollen auch Kinder die Ombudsstelle erreichen, brauchen sie ortsnahe Angebote (NRW 15% der Anfragen direkt von Kindern/Jugendlichen)
- Eine strukturelle Herausforderung besteht für Flächenländer durch ihre Größe (QKm), die Anzahl der Kinder und Jugendlichen und die Anzahl der Jugendämter sowie der freien Jugendhilfeträger (weite Wege)
- Ombudsstellen siedeln sich in den Zentren (Großstädte) an

Beispiele von Flächenländern

- **Baden-Württemberg:** Projekt Ombudschaft Jugendhilfe
Träger : LAG FW BW, hauptamtliche Besetzung
Struktur: 4 Projektstellen in Heidelberg, Freiburg, Stuttgart und Tübingen
- **Hessen:** Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e.V.
Träger : s. oben, hauptamtliche Besetzung
Struktur: in Strukturen der LAG FW eingebunden, Standort Frankfurt,
- **Sachsen:** Kinder- und Jugendhilferechtsverein e. V.
Träger : s. oben, hauptamtliche Besetzung
Struktur : regional tätig, Standorte: Dresden und Leipzig
- **Schleswig-Holstein:** Regionalstellen Ombudschaft
Träger : DKSB LV SH, hauptamtliche Besetzung, Einrichtungsbezug
Struktur : 2 Modellregionen, Standorte: Flensburg und Rendsburg
Beschwerdestelle für Kinder & Jugendliche bei der Bürgerbeauftragten

Beispiel NRW

- Träger: Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. (Tochter der LAG FW NRW)
Struktur: landesweite, unabhängige Ombudsstelle und
Fachstelle zur Förderung von örtlichen Beschwerdestellen
Standort Wuppertal, zwei Fachreferent*innen, eine Verwaltungskraft,
ein Minijob, 23 Ombudspersonen

- **Details:**
 - 187 JÄ, 2 LJÄ, ca. 27.000 Einrichtungsplätze, ca. 900 fr. Träger
 - Konzepterweiterung:
 - unabhängige Ombudsstelle > landesweit kostenlose persönliche Beratung durch ehrenamtliche Ombudspersonen
 - Fachstelle berät JÄ & fr. Träger zum Aufbau von örtlichen Beschwerdestellen in Eigenregie und qualifiziert die örtlichen Berater*innen
 - qualifiziert regelmäßig die einrichtungsgebundenen Berater*innen der Beschwerdestellen in Einrichtungen
 - Qualifizierungsnetzwerk bildet zukünftig einen fachlichen Schwerpunkt

Struktur- & Organisationsaspekte in Flächenländern

- Erreichbarkeit für junge Menschen kann unterschiedlich organisiert sein, z. B. durch :
 - **regionale Präsenz** der Ombudschaft an mehreren Standorten (BW)
 - **Vernetzung** zwischen einrichtungsgebundenen sowie jugendamtsgebundenen Beschwerdestellen und der landesweit aktiven unabhängigen Ombudsstelle (NRW)
- insbesondere für Kinder ist der persönliche Kontakt wichtig – sie brauchen ein Gesicht vor Ort. Manche Fragen / Beschwerden können in der Beschwerdestelle der Einrichtung oder des Jugendamtes geklärt werden. Junge Menschen entscheiden, ob sie sich an eine Beschwerdestelle oder unabhängige Ombudsstelle wenden wollen
- Strategie der Vernetzung zwischen Beschwerdestellen und der Ombudsstelle funktioniert nur, wenn alle Beteiligten sich anerkennen und nicht als Konkurrenz verstehen! Adressaten = Auftraggeber

Besonderheiten in Flächenländern

- In einigen Ländern (BW, RP, SH) existieren jeweils zwei Anlaufstellen für junge Menschen.
- RP und SH: Die Landesregierungen haben entschieden, eine Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche bei der Bürgerbeauftragten einzurichten. In SH sind die pädagogischen Fachkräfte auch für Anfragen junger Menschen außerhalb des SGB VIII zuständig. (In HH existiert eine Ombudsstelle für Schüler*innen für Schulangelegenheiten im Kontext der Inklusion.)
- Die Beschwerdestellen bei Bürgerbeauftragten sind auch pädagogisch qualifiziert zu besetzen. Es bedarf der fachlichen Abstimmung mit der unabhängigen Ombudsstelle im Land, bei welchen Fragen und wie eine Kooperation Sinn macht und gelingen kann (Schnittstellen). Nicht Konkurrenz sondern voneinander lernen & gegenseitige Unterstützung ist im Interesse der jungen Menschen, die persönliche Beratung wünschen, wenn sie sich unfair behandelt fühlen!

Anforderungen an die Fachkräfte und die ehrenamtlichen Ombudspersonen

- Das Prinzip der Kooperation von Haupt- und Ehrenamt hat sich bei den unabhängigen Ombudsstellen bewährt. Besonderheit: Die Ombudspersonen sind in der Regel berufserfahrene Fachkräfte, die bei öffentlichen oder freien Trägern tätig sind /waren. Geflügeltes Wort in NRW: „Champions League der Erziehungshilfe“
- Jugendhilfeleistungen sind rechtsbasierte personelle Dienstleistungen. Partizipation ist der ethische & fachliche Schlüssel, auch um Differenzen und Konflikte zwischen Klientel und Fachkräften lösungsorientiert aufzuheben. Wird der Verwaltungsrechtsweg beschritten, wird auf der Sachebene entschieden und zugleich werden auf der Beziehungsebene Sieger und Besiegte produziert. Misstrauen wird hergestellt und kann Vertrauen als Grundlage von Kommunikation & pädagogischer Arbeit verspielen.

Anforderungen an die Fachkräfte und die ehrenamtlichen Ombudspersonen

- Fachkräfte und Ombudspersonen sind bei der Begleitung ihres Klientels zu einem Jugendhilfeträger fachlich gefordert, keine „Stellvertreterkämpfe“ zu führen. Ihre Aufgabe besteht darin, das Klientel so zu unterstützen, dass es seinen Willen und seine Ziele selbständig formulieren kann. Ombudspersonen werden gerne als „Dolmetscher“ genutzt.
- Rollenklarheit unseres Haupt- und Ehrenamtes sind eine große Herausforderung. Das 4-Augen-Prinzip in der Fallberatung sowie die kollegiale Beratung tragen dazu bei, diese Herausforderung zu bestehen.
- Unsere Fachkräfte und Ombudspersonen sind mitunter überrascht, wenn sie im Diskurs mit den Fachkräften der Jugendhilfeträger bemerken, wie sehr sie die berufliche Sozialisation in einer der Trägergruppen geprägt hat.

Anforderungen an die Fachkräfte und die ehrenamtlichen Ombudspersonen

- Diese An- und Herausforderungen gelten gleichermaßen für die Fachkräfte bei den Beschwerdestellen der Bürgerbeauftragten. Ihre formalrechtlichen Befugnisse, z. B. Einsicht in die Verwaltungsakte zu nehmen, geben ihnen einerseits formale Macht. Andererseits besteht die Gefahr, bei der Ausübung dieser Macht in „Stellvertreterkämpfe“ verwickelt zu werden, was dem Klientel im Zweifel später zum Nachteil gereichen kann. (Gleichgewicht von Sach- und Beziehungsebene)
- Solche Herausforderungen, auch für die Beschwerdestellen bei Bürgerbeauftragten, können bearbeitet werden, wenn dort auch berufserfahrene pädagogische Fachkräfte beschäftigt werden, die sich z. B. mit ihren Kolleg*innen aus Ombudsstellen beraten können. Auch die Mitwirkung im Bundesnetzwerk kann deshalb sinnvoll sein.

Personelle Anforderungen an die Ombudschaft in einem Flächenland

- Unabhängig von der Entscheidung einer Ombudschaft in einem Flächenland, wie sie ihre Bekanntheit in der Fläche gestalten möchte, z. B. durch
 - ☞ regionale Präsenz oder durch
 - ☞ Vernetzungsind die Aufgaben nicht ohne hauptamtliches Personal zu lösen.
- Der personelle Bedarf in Ombudsstellen ist bisher nicht evaluiert und ermittelt. Wir können aber sicher sagen, dass in einem Flächenland mindestens drei Fachkräfte erforderlich sind um Überforderungen und entsprechende Anzeigen zu vermeiden. Je nach Aufgabenbreite und spezifischen Besonderheiten eines Flächenlandes kann die Anzahl deutlich höher liegen.
- Ob derzeit der Bedarf die Finanzierung steuert ist sehr zu bezweifeln. Welche Finanzierungsart angemessen ist, ist zu klären & zu entscheiden.

Fachliche Erwartung an die Landespolitik

- §§ 79a und 82 SGB VIII bieten eine Grundlage für Landesausführungsgesetze über ombuderschaftliche Strukturen zumindest in der Jugendhilfe.
- Das Konnexitätsprinzip lähmt den Bundes- und die Landesgesetzgeber, sich eindeutig für die Einführung von unabhängigen Ombudschaften zu entscheiden. Die kommunalen Spitzenverbände auf Bundesebene haben bei der Anhörung zur SGB VIII Novellierung in der letzten Legislaturperiode den Ombudschaften grundsätzlich zugestimmt, eine Finanzierungszuständigkeit aber an die Länder und den Bund zurückgewiesen.
- Die Länder können heute bereits die Formulierung des Vorschlags der Bundesregierung zum neuen § 9a übernehmen und damit ein Signal an die öffentlichen und freien Jugendhilfeträger in den Kommunen senden.

Herzlichen Dank!

Weitere Informationen finden Sie auf unserer
Homepage: www.ombudschaft-nrw.de

**Standards, Jahresberichte, Evaluation der Fachhochschule Münster,
Fachliteratur, Dokumentationen von Fachveranstaltungen**