

Ombudschaften  
auch nützlich für  
Jugendhilfeausschüsse &  
Jugendämter

Bernd Hemker 01.10.2014

## ★ Aktuelle Anfragen:

- ✓ 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)
- ✓ Bekomme für mein Pflegekind keine ausreichende Unterstützung. Habe ich Anspruch auf Beratung? (Pflegemutter)
- ✓ Darf ich meine beste Freundin zum Hilfeplangespräch mitnehmen? (alleinerziehende Mutter)
- ✓ Darf der Vormund meiner Kinder (Heim) immer meine Briefe öffnen?

## aktuelle Fallstatistik

**Beschwerden Stand 24.02.2014**

(Stand 29.09.2014 = 247 Anfragen / Beschwerden)

<b>Anzahl</b>	<b>Inhalt</b>	<b>Ratsuchende</b>
<b>35</b>	Probleme mit dem JA im Kontext einer Antragsstellung von HzE oder Eingliederungshilfe	Eltern, Jugendliche
<b>22</b>	Kind/Jugendliche mit Erziehungshilfe: Probleme mit dem JA oder/ und dem freien Träger	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Verwandte
<b>20</b>	Sorge- und Umgangsrecht, auch im Kontext von Inobhutnahme, Adoption	(meist nicht sorgeberechtigte) Eltern
<b>17</b>	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII	(junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern)
<b>29</b>	Sonstiges	
<b>123</b>	gesamt	

**„Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung ... „**

- ✓ FW-Verbände gründen unabhängigen Träger 2011  
Beschwerden gegen freie & öffentliche Träger
- ✓ AKTION MENSCH Förderung bis 2016
- ✓ Kommunale Spitzenverbände zurückhaltend
- ✓ Flächenland NRW (188 Jugendämter):
  - ◆ zentrale Anlauf- & Beschwerdestelle
  - ◆ örtlich ehrenamtliche Ombudspersonen
- ✓ Kooperation mit derzeit 25 Jugendämtern für örtliche Lösungen
- ✓ landespolitischer Rahmen erforderlich

## Was wollen wir?

### **Ziele:**

Unabhängige Beratung, Begleitung und Unterstützung der Beschwerdeführer/-innen, die sich bei der

- a.) Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger  
oder
- b.) Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger

nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen.

### **Zielgruppen:**

Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben

## Wie arbeiten wir?

### **Zentrale Beratungs- und Beschwerdestelle in Wuppertal**

- ✓ 1,5 Fachkräfte; 0,5 Verwaltungskraft
- ✓ Annahme, Bearbeitung, Steuerung von Anfragen und Beschwerden

### **Örtliche Ombudspersonen** (derzeit 19 Fachkräfte)

- ✓ Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung
- ✓ werden nicht an ihrem Arbeitsort eingesetzt (Unabhängigkeit)
- ✓ werden auf die Tätigkeit vorbereitet und arbeiten mit der zentralen Beratungsstelle zusammen
- ✓ sind ehrenamtlich tätig

## Beschwerdeverfahren

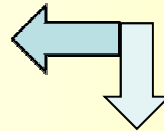
### Beschwerdeannahme und Steuerung

- ✓ Erstkontakt mit der zentralen Beratungsstelle  
(Informationen + Anliegen erfassen, ggf. Erstberatung)
- ✓ Fallberatung im Team
- ✓ Rückmeldung an Beschwerdeführer/-in
- ✓ Fallsteuerung – Ombudspersonen übernehmen in Kooperation mit der zentralen Beratungsstelle die weitere Beschwerdebearbeitung
- ✓ Kontaktaufnahme zum Träger, Vermittlung, Einigung anstreben

## Ablauforganisation des Beschwerdeverfahrens

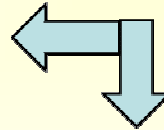
I. Phase: erfassen + prüfen, weiteres Vorgehen klären

Ende



II. Phase: Kontaktaufnahme zum Träger, Vermittlung, Einigung anstreben

Ende



III. Phase: Wenn keine Vereinbarung getroffen wurde,  
fachliche Begleitung der/des Beschwerdeführer/-in bei der  
Einschaltung weiterer Institutionen, Klageeinreichung



## Kooperationen

- ✓ Wir sind keine Fachaufsicht, Besserwisser, Schlaumeier
- ✓ Wir wünschen die Kooperation mit den 188 öffentlichen Jugendhilfeträgern in NRW und den vor Ort freien Trägern
- ✓ Langfristiges Ziel ist ein Netzwerk von kooperierenden öffentlichen Jugendhilfeträgern, den vor Ort freien Trägern sowie den örtlichen Ombudspersonen in NRW
- ✓ Es gibt keinen Königsweg: Ombudschaften müssen örtlich erprobt werden und bedürfen der landesweiten öffentlichen Förderung

## Auftrag Qualitätsentwicklung § 79a SGB VIII

- ✓ Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität des JA und geeignete Maßnahmen zur Gewährleistung
- ✓ Qualitätsmerkmale zur Sicherung der Kinderrechte in Einrichtungen  
Schutz vor Gewalt definieren
- ✓ Unabhängige Ombudschaften sind ein herausragendes Qualitätsmerkmal zur Sicherung der Kinderrechte und des Kindeswohls!

## 14. Kinder- und Jugendbericht (August 2012)

### Nr. 13.1.4 Implementierung von Beratungs- und Schlichtungsstellen (Ombudschaften) S. 546/547:

- „Dies führt im Ergebnis dazu, dass fachliche Entscheidungen der Jugendämter nur ausnahmsweise einer externen Kontrolle unterliegen.“
- „Die Kommission ist der Auffassung, dass der Zugang zu (...) unabhängigen ombudschaftlichen Beratungs- und Beschwerdestellen für junge Menschen und ihre Familien in der Kinder- und Jugendhilfe in verstärktem Umfang geöffnet werden sollten.“
- „Als erster Schritt sollte die modellhafte Einführung von Beratungs- und Schlichtungsstellen in ausgewählten Jugendämtern aufgrund einer Anschubfinanzierung durch den Bund und die beteiligten Länder auf den Weg gebracht werden.“
- „Die Bundesregierung sieht sich durch die Empfehlung der Kommission bestärkt, in Institutionen Beratungs- und Schlichtungsstellen zu implementieren (...).“ (S. 27 Stellungnahme der Bundesregierung)

## Einbindung in Jugendhilfestrukturen

- ✓ lebensweltnah organisieren: Kinder brauchen ein Gesicht
- ✓ an den JHA anbinden:
  - mit regelmäßiger Berichterstattung und
  - Vorschlägen zur Verbesserung aus der Adressatenperspektive
- ✓ personell, materiell und rechtlich unabhängig von den institutionellen Interessen der Träger der Kinder- und Jugendhilfe aufbauen

## Was können Sie, kann der JHA tun?

- ✓ Interessiert es Sie, welche Beschwerden das Jugendamt von wem erhält? Was kann das bedeuten?
- ✓ Hat ihr Jugendamt schon ein internes Beschwerdeverfahren? Weshalb noch nicht? Was kann das JA daraus lernen? Bitten Sie im JHA um einen jährlichen Beschwerdebericht der Verwaltung.
- ✓ Laden Sie die unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe zu sich in den JHA ein. Wir berichten gerne und können mit dem JHA Vereinbarungen über eine Zusammenarbeit treffen.

**Herzlichen Dank**

**für Ihre Aufmerksamkeit**