



**Unabhängige ombudschaftliche
Beratung**

**für junge Menschen und
Personensorgeberechtigte**

Fachstelle Ombudschaft

**zur Förderung örtlicher Beschwerde- &
Ombudsstellen
in der Kinder- und Jugendhilfe**



- I. Hintergründe, Entwicklungen, Zugewinne**
- II. Ombudschaft Jugendhilfe NRW**
- III. Externe, unabhängige ombudtschaftliche Beratung**
- IV. Fachstelle Ombudschaft**

I. Hintergründe, Entwicklungen, Zugewinne

Was ist das für ein Wort – Ombudschaft?

Definition (nach U. Urban-Stahl)

Ombudschaft ist abgeleitet vom skandinavischen „Ombudsman“ und beschreibt eine unparteiische/unparteiliche Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die Ombudsperson besondere Beachtung finden.

- ✓ Aufgabe der Ombudschaft ist es, die Machtasymmetrie zwischen den Parteien auszugleichen, mit dem
- ✓ Ziel eine gerechte Entscheidung bei Streitfragen zu erreichen

Hintergründe, Entwicklungen

Hintergründe, Entwicklungen

- ✓ **Asymmetrisches Machtverhältnis** zwischen Fachkräften und Klient*innen
- ✓ Empfehlungen der **Runden Tische** Heimerziehung und Sexueller Kindesmissbrauch
- ✓ Veröffentlichungen von **Kinderrechtsverletzungen** in pädagogischen Einrichtungen
- ✓ **Bundeskinderschutzgesetz** und Evaluationsbericht zum Bundeskinderschutzgesetz



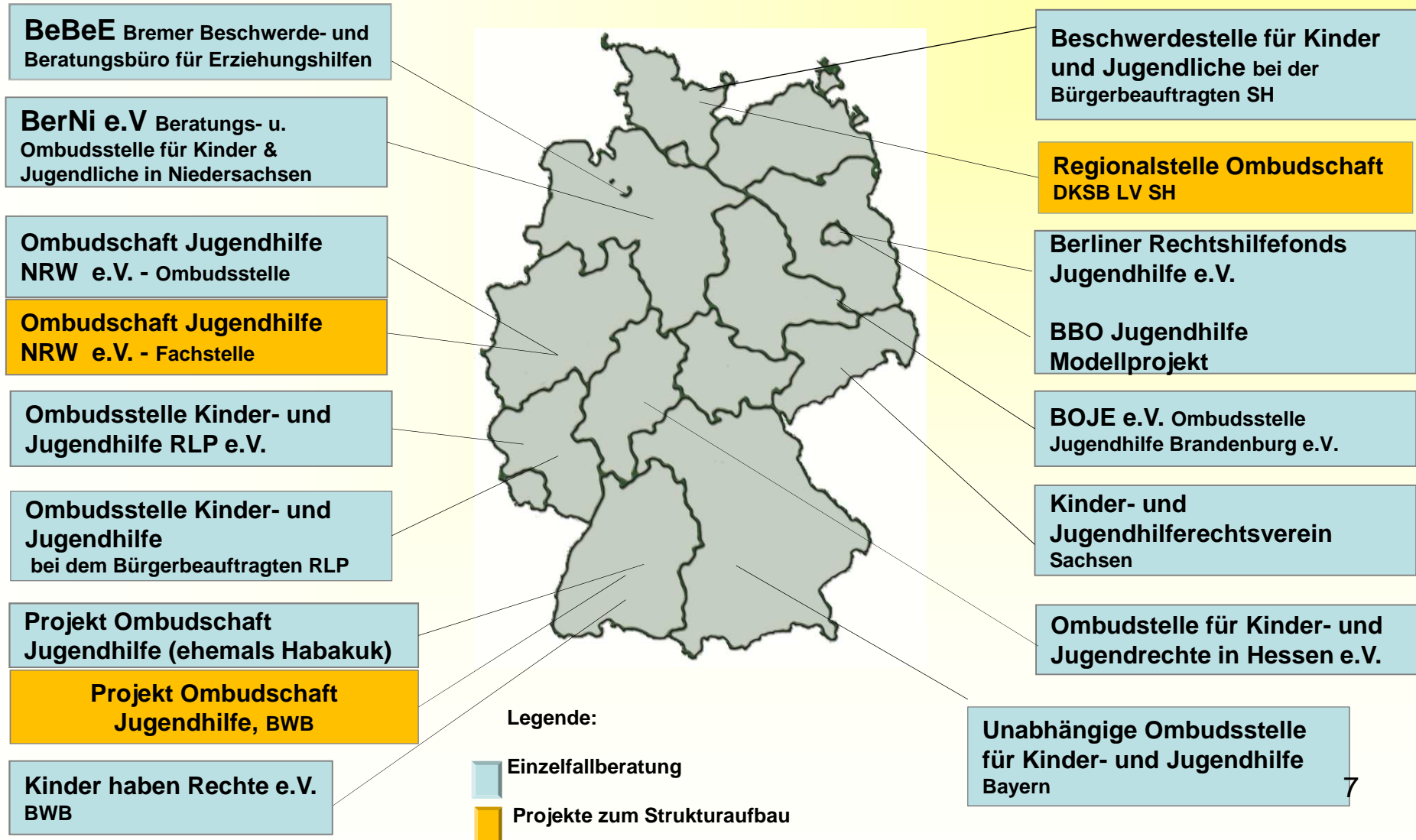
Hintergründe, Entwicklungen

- ✓ Empfehlungen im **14. Kinder- und Jugendbericht**
Zugang zu Ombudsstellen soll eröffnet werden sowie die exemplarische Erprobung dieser
- ✓ Artikel 12, **UN-Kinderrechtskonvention**
Zur Wahrnehmung des Mitspracherechts soll das Kind alle für eine Entscheidung notwendigen Informationen und Hilfestellungen erhalten (2013: Schmahl, Handkommentar)
- ✓ **Rechtsschutzlücke:** Unzureichende Beschwerde- und Rechtsschutzmöglichkeiten für **Minderjährige** (starkes Elternrecht)
- ✓ Beschwerde- und Ombudsstellen sind seit Jahren **bundesweit aktiv** – www.ombudschaft-jugendhilfe.de
- ✓ Der Bedarf an unabhängigen Beschwerde- und Ombudsstellen zeigt sich an den **Anfragen und Fallzahlen**



Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe

Stand: 04/2019



Hintergründe, Entwicklungen, Zugewinne

Zugewinne für die Kinder- und Jugendhilfe

Unabhängige externe Ombudsstellen

- ✓ ergänzen die internen Beschwerdeverfahren der Jugendhilfeträger
- ✓ erarbeiten unabhängige und fachliche Einschätzungen, die von Adressaten wie Jugendhilfeträgern als Zugewinn verstanden werden (können)
- ✓ tragen zur Klärung von Missverständnissen zu Beginn oder während der Hilfe bei und kann zur Vermeidung von Fehleinschätzungen/-entscheidungen und höheren Ausgaben beitragen
- ✓ tragen zur Entwicklung der Selbstwirksamkeit der Adressaten bei
- ✓ sind ein Baustein der Partizipation: Gute Beschwerdeverfahren sind der Normalfall gelingender Partizipation
- ✓ sind ein Baustein des Kinderschutzes: Partizipation ist ein Grundprinzip guter Kinderschutzpraxis

II. Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Historie der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

- 2009: „Fachtagung – Ombudschaften“ wird von der Freien Wohlfahrtspflege und dem Landschaftsverband Rheinland durchgeführt
- 2010-2012: Modellprojekt „geRECHT in nrw“ - unabhängige Beschwerdeinstanz in Einrichtungen der Erziehungshilfe
- 2009 – 2012: Freie Wohlfahrtspflege arbeitet weiter an der Umsetzung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 12/2011: Vereinsgründung Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 02/2013: Start der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 02/2016: Konzepterweiterung – Fachstelle Ombudschaft

Ombudschaft

JUGENDHILFE NRW



Fachstelle Ombudschaft zur Förderung örtlicher Beschwerde- bzw. Ombudsstellen in der Jugendhilfe

- ✓ Landesförderung MKFFI bis Ende 2019
- ✓ Unterstützung von Kommunen/
Regionen
(öffentliche + freie Träger)
beim Aufbau örtlicher
Beschwerde- bzw. Ombudsstellen für
junge Menschen und
leistungsberechtigte Personen

Externe, unabhängige ombudschaftliche Beratung

Bearbeitung von Anfragen und
Beschwerden

- ✓ dort, wo noch keine örtlichen
Beschwerdestellen existieren
- ✓ wenn ehrenamtliche Ombudspersonen
um Unterstützung bitten
- ✓ wenn Beschwerdeführer*innen
bewusst eine externe, unabhängige
Beratung wünschen
- ✓ die Beratung erfolgt kostenlos

Organisation

Fachstelle Ombudschaft + Zentrale Beratungs- und Beschwerdestelle in Wuppertal

- ✓ Geschäftsführung
- ✓ 2,25 Fachkräfte
- ✓ 0,75 Verwaltungskraft

Örtliche Ombudspersonen

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

III. Externe, unabhängige ombudtschaftliche Beratung



**SAUER?
ENTTÄUSCHT?
MISSVERSTANDEN?**

Ombudschaft
JUGENDHILFE NRW

Ruf direkt an unter
0202 - 29 53 67 76

Foto: flo-flash / photocase.de

Zielgruppe und Arbeitsbereich

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine **externe unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle** für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben.

Ziele

Beratung, Begleitung und Unterstützung der Beschwerdeführer*innen, die sich bei der

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

nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen.

Einige Standards

- ✓ Unabhängigkeit (von den wirtschaftlichen Interessen der öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe)
- ✓ Machtbalance herstellen
- ✓ Beteiligung der Ratsuchenden/ Beschwerdeführenden
- ✓ Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte
- ✓ einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde (konstruktive Konfliktlösung)

Kooperation und Öffentlichkeitsarbeit

Jugendämter: 186 JÄ in NRW

- ✓ 7 JÄ haben mit uns einen Kooperationsvertrag unterzeichnet
- ✓ mündliche Kooperationszusagen
- ✓ über 30 JÄ stehen im Kontakt mit der Ombudschaft

Landesjugendämter:

- ✓ Jährliche Arbeitstreffen mit LWL und LVR

Bekanntmachung - Freie Träger:

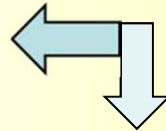
- ✓ Präsentationen in Facharbeitskreisen, Fachkonferenzen, Kinderrechtetage in Einrichtungen, AG §78 u.a.

Beschwerdeverfahren

Ablauforganisation

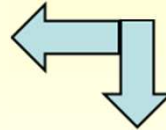
I. Phase: erfassen + prüfen, weiteres Vorgehen klären

Ende



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

Ende



III. Phase: Wenn keine Vereinbarung getroffen wurde,
Begleitung der/des Beschwerdeführer_in bei der
Klageeinreichung, Einschaltung weiterer Institutionen



Subjektive Rechtsansprüche und unsere Erfahrungen aus der Praxis

Erfahrungen aus der Fallarbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Anfragen und Beschwerden: Stand 10.04.2019

Anzahl	Inhalt	Ratsuchende
217	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA)	Eltern, Jugendliche, vertraute Erwachsene, Fachkräfte
273	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA und/oder freier Träger). Davon: 14 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung 66 x Probleme mit Einrichtung und JA 45 x Probleme ausschließlich mit dem JA	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Verwandte
184	Sorge- und Umgangsrecht, auch im Kontext von Inobhutnahme, Adoption	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
209	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
329	Sonstiges (Kita, Pflegeeltern, Eigenbeteiligung, § 19, Schule, SGB II, XII, Bafög)	
1212	gesamt	

Subjektiver Rechtsanspruch

Erfahrungen aus der Praxis

Subjektive Ansprüche auf Hilfe (§§ 27ff, 35a, 41 SGB VIII) sind gemäß § 17 SGB I zeitgemäß, umfassend und zügig zu gewähren



Hilfeanträge werden ignoriert, die Bescheidung bis zu 1-2 Jahren hinausgezögert

Subjektiver Rechtsanspruch auf Eingliederungshilfe, 35a SGB VIII



Zuständigkeitsgerangel zwischen Jugendhilfe, Schulbehörde, Krankenhilfe, Behindertenhilfe

Subjektiver Rechtsanspruch auf Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII



Verselbstständigung von 16-/ 17-Jährigen ohne Berücksichtigung der individuellen Bedarfe, Jugendhilfe endet mit oder kurz nach der Volljährigkeit ohne Anschlussilfe bei Jugendhilfebedarf

Subjektiver Rechtsanspruch

Erfahrungen aus der Praxis

Subjektiver Rechtsanspruch auf Taschengeld, § 39 (2) SGB VIII



nach wie vor Erziehungsmittel bei stationärer Unterbringung

Recht auf Beteiligung (§§ 8, 36 SGB VIII, Artikel 12 u. 13 UN-KRK), Wunsch- und Wahlrecht (§§ 5, 36 SGB VIII)



mangelnde bis fehlende Berücksichtigung dieser Rechte, Beteiligung wird im Kontext des Hilfeantrages, der Ausgestaltung der Hilfe und der Hilfedurchführung häufig als Informieren und Anhören verstanden, keine Mitbestimmung/Selbstbestimmung

Recht auf Beratung gemäß § 14 SGB I



Anspruchsberechtigte geben an, nicht ausreichend über ihre Rechte informiert zu werden

und

- ✓ über 150 junge Menschen meldeten sich selbst bei der Ombudschaft - telefonisch und per Kontaktformular-
- ✓ über 120 örtliche Fallbegleitungen fanden statt
- ✓ 4- 120 Stunden Zeitaufwand in der Begleitung vor Ort

IV. Fachstelle Ombudschaft

zur Förderung örtlicher Beschwerde- & Ombudsstellen
in der Kinder- und Jugendhilfe

Die Fachstelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bietet

Jugendämtern und freien Trägern der Jugendhilfe in NRW an, sie kostenlos beim Aufbau gemeinsamer örtlicher/ regionaler Beschwerde- bzw. Ombudsstellen für junge Menschen und leistungsberechtigte Personen zu beraten und zu unterstützen.

Die Beratung vor Ort durch die Fachstelle Ombudschaft beinhaltet die

1. Beratung bei der Konzeptentwicklung
2. Bereitstellung von Grundlagen und Materialien
3. fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Ansprechpersonen/ Ombudspersonen

Unsere Erfahrungen und Kompetenzen

- ✓ Konzeptentwicklung
- ✓ Entwicklung von Standards
- ✓ Entwicklung von Bausteinen (Verfahren, Ablauforganisationen, Fallberatungen, Dokumentationen, Material u.a.)
- ✓ über 500 Fallberatungen
- ✓ über 70 Fallbegleitungen
- ✓ Akquisition von Ombudspersonen
- ✓ Qualifikation von Ombudspersonen
- ✓ Beratung von Ombudspersonen
- ✓ Methodenkoffer und andere Materialien
- ✓ ca. 100 Präsentationen der Ombudschaft in unterschiedlichen Gremien

Voraussetzungen vor Ort: Eigenregie

Der Aufbau, die Ausgestaltung und der Betrieb der Beschwerdestellen für junge Menschen und leistungsberechtigte Erwachsene erfolgt in örtlicher Verantwortung der Regionen.

- ✓ Verständigung über die Kooperation von öffentlichen und freien Trägern
- ✓ Gründung einer örtlichen Konzeptgruppe (max. 10 Personen)
- ✓ Ziel: Konzeptgruppe legt nach 9 Monaten ein Konzept vor

Zum Beratungsangebot der Fachstelle Ombudschaft

- ✓ 4 halb- oder ganztägige Arbeitstreffen mit der Konzeptgruppe
(JA/ Freier Träger)
- ✓ 2 prozessverantwortliche Beraterinnen
- ✓ Verständigung über Verfahrensfragen, Zeit- und Terminplanung,
Unterarbeitsgruppen
- ✓ stellt Materialien zur Verfügung

Beratungsangebot der Fachstelle Ombudschaft

1. **Beratung bei der Konzeptentwicklung**
 - ✓ Zielgruppe
 - ✓ Beschwerdegegenstände festlegen: SGB VIII, andere Felder
2. Bereitstellung von Grundlagen und Materialien
 - ✓ Abhängigkeiten klären, Frage der Unabhängigkeit
 - ✓ personelle und sachliche Ressourcen
3. fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Ansprechpersonen/ Ombudspersonen
 - ✓ Erreichbarkeit
 - ✓ institutionelle Anbindung
 - ✓ Partizipation als zentrale Herausforderung – Gehör verschaffen
 - ✓ UN-Kinderrechtskonvention als Referenzrahmen

Beratungsangebot der Fachstelle Ombudschaft

1. Beratung bei der Konzeptentwicklung
 - ✓ Beschwerdeverfahren
 - ✓ Ablaufplanung der Fallberatung
 - ✓ Fragebogen für ehrenamtliche Ansprechpersonen
 - ✓ Vorlage zur Falldokumentation
 - ✓ Dokumentation `Gesamterfassung aller Fälle´
2. **Bereitstellung von Grundlagen und Materialien**
3. fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Ansprechpersonen/ Ombudspersonen

Beratungsangebot der Fachstelle Ombudschaft

1. Beratung bei der Konzeptentwicklung
 - ✓ unterstützt bei der Akquisition von ehrenamtlichen Ansprechpersonen/ Ombudspersonen
2. Bereitstellung von Grundlagen und Materialien
 - ✓ bietet örtlichen Ansprechpersonen/ Ombudspersonen eine Einführung in ihre Aufgaben und Rolle
- 3. fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Ansprechpersonen/ Ombudspersonen**
 - ✓ berät in komplexen Fällen zu Beginn der Tätigkeit telefonisch
 - ✓ organisiert regelmäßig den Erfahrungsaustausch der örtlichen Ansprechpersonen/ Ombudspersonen
 - ✓ versteht sich als sicheren Ort der fachlichen Reflektion
 - ✓ begleitet örtliche Ansprechpersonen/ Ombudspersonen bei kritischen Feedbackgesprächen mit einem Träger der Jugendhilfe



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Jahresberichte
Abschlussbericht Evaluation**

www.ombudschaft-nrw.de

<https://www.facebook.com/pages/Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW>