

# Jahresbericht 2023

**Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.**

**Gefördert durch:**

**Ministerium für Kinder, Jugend,  
Familie, Gleichstellung, Flucht  
und Integration des Landes  
Nordrhein-Westfalen**



## **Träger:**

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Hofkamp 102, 42103 Wuppertal

Email: [team@ombudschaft-nrw.de](mailto:team@ombudschaft-nrw.de):

Homepage: [www.ombudschaft-nrw.de](http://www.ombudschaft-nrw.de)

## **Aufsichtsrat**

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

Sabine Schweinsberg für den Paritätischen Landesverband NRW e.V.

Dominik Duballa für die Verbände der Bistümer der Caritas in NRW

Jennifer Posth-Kulka für die Bezirksverbände der Arbeiterwohlfahrt 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.

## **Geschäftsführung / Vorstand**

Reiner Massow

## **Beratungsstelle Wuppertal, Mitarbeiter:innen:**

Dr. Sabine Gembalczyk

Karolin Marquardt (bis 02/2023, dann Elternzeit)

Martina Wesselmann

Luisa Fischer

Michaela Iliasa

Kevin Schmidt (ab 04/2023)

Verena Moltmann

Darüber hinaus sind 32 ehrenamtliche Ombudspersonen aktiv tätig.

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
|            | <b>Inhalt</b>   |           |
|            | <b>Einleitung</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1</b>   | <b>Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.1</b> | <b>Personal der Ombuds- und Fachstelle</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1.2</b> | <b>Beirat</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.3</b> | <b>Jubiläumsfeier</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2</b>   | <b>Entwicklung Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte</b> | <b>6</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Entwicklung der Anfragen</b>   | <b>6</b>  |
| <b>2.2</b> | <b>Ehrenamtliche Ombudspersonen</b>   | <b>10</b> |
| <b>2.3</b> | <b>Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle</b>                 | <b>11</b> |
| <b>3</b>   | <b>Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe</b>               | <b>12</b> |
| <b>3.1</b> | <b>Aufgaben der Fachstelle</b>  | <b>12</b> |
| <b>3.2</b> | <b>Entwicklung der Fachstelle</b>   | <b>12</b> |
| <b>4</b>   | <b>Öffentlichkeitsarbeit</b>  | <b>13</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Öffentlichkeitsarbeit vor Ort und in den Netzwerken</b>  | <b>13</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Bereitstellung von FAQs</b>  | <b>14</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Informationsvermittlung</b>  | <b>14</b> |
| <b>5</b>   | <b>Soziale Medien</b>   | <b>15</b> |
| <b>6</b>   | <b>Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe</b>  | <b>17</b> |
| <b>6.1</b> | <b>Arbeitsgemeinschaften</b>  | <b>17</b> |
| <b>6.2</b> | <b>Bundesweite Statistik</b>  | <b>17</b> |
| <b>7</b>   | <b>Ausblick 2024</b>  | <b>18</b> |
|            | <b>Anhang</b>   | <b>18</b> |
|            | – <b>Fallstatistik 2023</b>   |           |
|            | – <b>Konzept zum Aufbau der ombudschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen</b>                |           |

## Einleitung

Das Jahr 2023 in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. war geprägt von folgenden Ereignissen:

Im September 2023 feierte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW die zehnjährige Beratungstätigkeit. Hierzu sind ca. 100 junge Menschen und ihre Begleitungen aus Einrichtungen der Jugendhilfe in einem Kletterpark unter dem Motto: „Wir lassen Dich nicht hängen“ der Einladung gefolgt. Sie wurden von der Kinder- und Jugendministerin Frau Josefine Paul begrüßt. Im Rahmen der Veranstaltung fand ebenso ein Hearing zum Thema Selbstvertretung statt (siehe Punkt 1.3).

Auch im Jahr 2023 sind die Fallanfragen weiterhin gestiegen (siehe Punkt 2.1). Dies hat zur Folge, dass eine Priorisierung der Aufgaben und der Zielgruppe erfolgte, damit insbesondere die besonders unterstützungsbedürftige Gruppe der jungen Menschen als Selbstmelder:innen weiterhin zeitnah Beratung und Unterstützung erfahren können.

Ein großer und wesentlicher Faktor der ombudschaftlichen Arbeit in NRW sind die ehrenamtlich engagierten Ombudspersonen, die besonders bei den Einsätzen vor Ort die Ratsuchenden begleiten, aber auch mit ihrer Fachexpertise der Geschäftsstelle zu spezifischen Fragestellungen zur Verfügung stehen (siehe Punkt 2.2).

Die Anzahl der Kooperationen mit Jugendämtern konnte ebenfalls gesteigert werden, so dass allein 2023 mit zehn weiteren Jugendämtern eine solche Vereinbarung geschlossen wurde. Neben der Bereitstellung von Informationsmaterial durch die Ombudschaft finden regelmäßige Feedback – Gespräche zur Qualitätsentwicklung statt, aber auch die gemeinsame Suche nach geeigneten ehrenamtlichen Ombudspersonen (siehe 2.3).

In vielfältiger Form erfolgt die Öffentlichkeitsarbeit (siehe Punkt 4) und insbesondere in den Sozialen Medien (siehe Punkt 5), um die Zielgruppe altersgerecht zu erreichen und zu informieren. Zudem sind die Jugendämter nach § 3 Abs. 3 des Landeskinderschutzgesetzes NRW verpflichtet auf Ombudsstellen hinzuweisen.

Zur Darstellung der ombudschaftlichen Arbeit und Aufzeigen der Entwicklung wurden statistische Erfassungen der Fallanfragen bearbeitet und in die bundesweite Statistik eingepflegt. Damit ist es möglich die Anfragen aus dem Land NRW statistisch auszuwerten und anschaulich darzustellen (siehe Punkte 2 und 2.1 sowie Anlage: Fallstatistik). Zusätzlich ist durch die Nutzung eines einheitlichen Fragekatalogs eine bundesweite Vergleichbarkeit der Entwicklungen möglich (siehe 6.2).

Im Anhang findet sich das Konzept der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. zum Aufbau der ombudschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein – Westfalen, welches als Grundlage für die regionale Weiterentwicklung diskutiert und genutzt werden kann.

# **1 Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.**

Im Folgenden wird die Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. im Jahr 2023 dargestellt.

## **1.1 Personal der Ombuds- und Fachstelle**

Die Stelle einer Fachberaterin, die im Mutterschutz und anschließender Elternzeit ist, wurde ab April 2023 mit einem Fachberater neu besetzt werden. Übergangsweise wurde der personelle Engpass durch Erhöhung des Arbeitszeitumfangs einer Mitarbeiterin kompensiert, um die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW gleichbleibend beständig und auf einem hohen qualitativen Niveau zu erhalten. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich erhöhter Anfragen an die Ombuds- wie Fachstelle sowie der weiteren Anforderungen bezüglich des in Kraft getretenen Gesetzes zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen und der dortigen Neuaufnahme des § 9a SGB VIII – Ombudsstellen.

Im Jahr 2023 sind in der Ombuds- und Fachstelle 3,75 VK Fachreferent:innen, 0,75 VK Sachbearbeitung, 0,75 VK Geschäftsführung sowie eine geringfügig Beschäftigte tätig. Darüber hinaus betreibt eine Mitarbeiterin mit 0,5 VK die Öffentlichkeitsarbeit in den Sozialen Medien<sup>1</sup>.

## **1.2 Beirat**

Unser Beirat, bestehend aus Personen mit jugendhilfefachlichen, jugendhilferechtlichen und jugendhilfepolitischen Kompetenzen und Erfahrungen, berät uns in fachlichen Fragen zur Weiterentwicklung und Umsetzung des § 9a SGB VIII. Hier konnten wir erneut Careleaver:innen gewinnen, die uns deren Ideen und Sichtweisen und ihre fachliche Expertise zur Verfügung stellen. Dies war und ist uns ein großes Anliegen, damit die Beteiligung junger Menschen gewährleistet ist.

Für Anfang 2024 ist ein halbtägiges Arbeitstreffen mit den Beiratsmitgliedern zum Thema zukünftige Aufgaben und Funktion des Beirates terminiert.

## **1.3 Jubiläumsfeier**

Der Ende 2011 gegründete Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. konnte im Februar 2023 seine Arbeit aufnehmen und wurde zunächst für drei Jahre von der Aktion Mensch finanziert. Im vergangenen Jahr 2023 konnte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf ein 10-jähriges ombudschaftliches Beratungsjubiläum zurückschauen und hat dies entsprechende gefeiert.

Aus diesem Anlass wurden am 08. September 2023 rund 100 jungen Menschen zu einem Aktionstag unter dem Motto „Wir lassen Dich nicht hängen“ in den Waldkletterpark Langenberg eingeladen. Gerahmt wurde der Aktionstag durch den Besuch der NRW Kinder- und Jugendministerin Josefine Paul sowie einem Hearing

---

<sup>1</sup> Siehe auch Gliederungspunkt 5 des vorliegenden Berichts.

von jungem Menschen zu Thema Selbstvertretung, welche gemeinsam mit der Monitoringstelle für Kinderrechte und der TU Dortmund durchgeführt wurde.

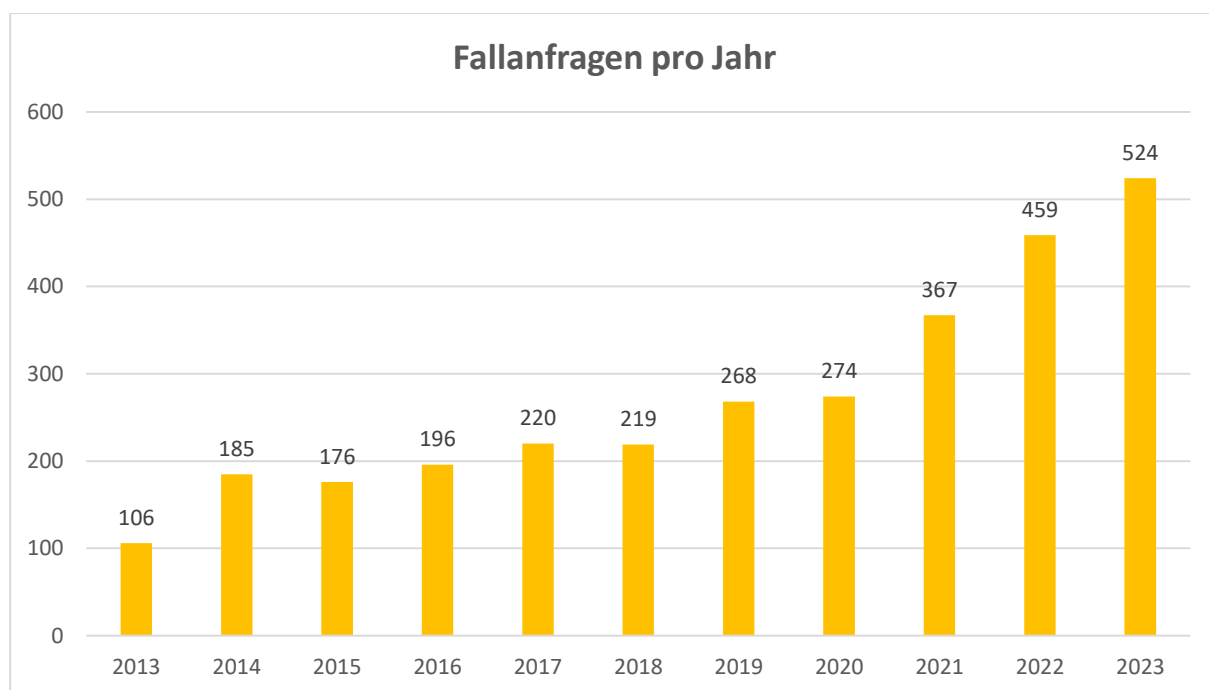
## 2 Entwicklung Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte

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

Beide Teile der Ombudsstelle werden in ihren Entwicklungen im Jahr 2023 im Folgenden dargestellt.

### 1.2 Entwicklung der Anfragen

Die Ombudschaft NRW berät und unterstützt junge Menschen und personensorgeberechtigte 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 fühlen<sup>2</sup>.



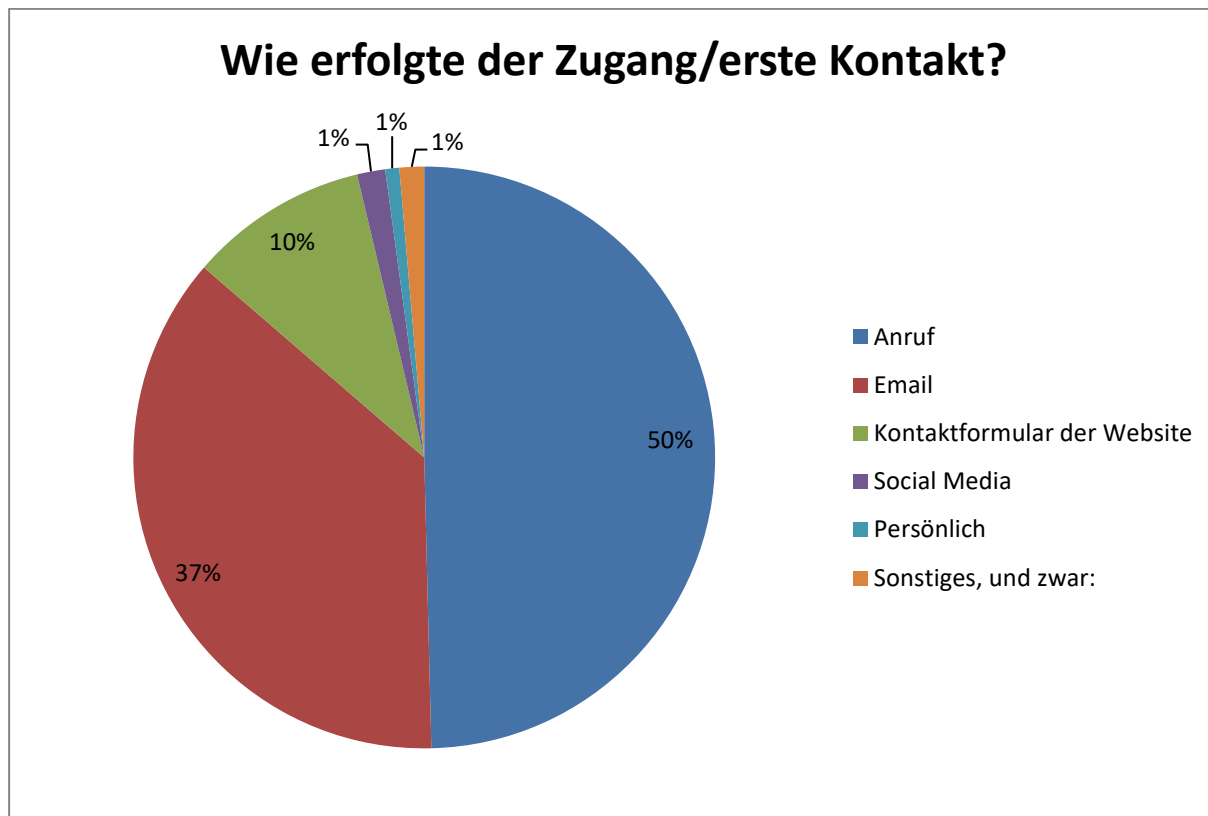
Bis zum Ende des Jahres 2023 wurden insgesamt 3039 Anfragen und Beschwerden durch die Beratungsstelle bearbeitet. Die Anzahl der Anfragen und Beschwerden an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist im Laufe des Bestehens stetig gestiegen. Im zurückliegenden Jahr 2023 wurden insgesamt 524 Anfragen und Beschwerden von jungen Menschen und sorgeberechtigten Erwachsenen an die Ombudschaft

---

<sup>2</sup> Vgl. Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW, S. 1, Quelle: <http://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>

Jugendhilfe NRW herangetragen<sup>3</sup>. Im Jahr 2022 waren es noch 459 Anfragen, d. h. es liegt eine Steigerung von ca. 14 % zum Vorjahr vor.

Die Beratungsprozesse beginnen mit den Anfragen der Ratsuchenden. Diese werden zu ca. 50 % über die telefonische Sprechstunde aufgenommen. Die weiteren Anfragen gehen zu 37 % per E-Mail und 10 % über das Kontaktformular auf der Homepage ein. Im geringen Ausmaß gehen die Anfragen über einen Konflikt über persönliche Kontakte, Briefe oder Sozialen Medien ein.



Wenden sich Ratsuchende mit einer konkreten Fragestellung in der Sprechstunde an die Ombudschaft erfolgt die Beratung telefonisch durch erfahrene, qualifizierte, ehrenamtliche Ombudspersonen. Konnte damit die Anfrage abschließend bearbeitet werden, erfolgt lediglich eine Kurzdokumentation des Beratungsgesprächs durch die Ombudsperson an die Geschäftsstelle.

Durch den Telefondienst der ehrenamtlichen Ombudspersonen wurden im Jahr 2023 von allen ausgewerteten Anfragen 34 % abschließend bearbeitet.

Wenden sich Ratsuchende mit einer konkreten Fragestellung per Mail, Kontaktformular, Brief oder über Soziale Medien an die Ombudschaft erfolgt die Beratung bzw. Informationsmitteilung über Email oder Rückruf durch eine

---

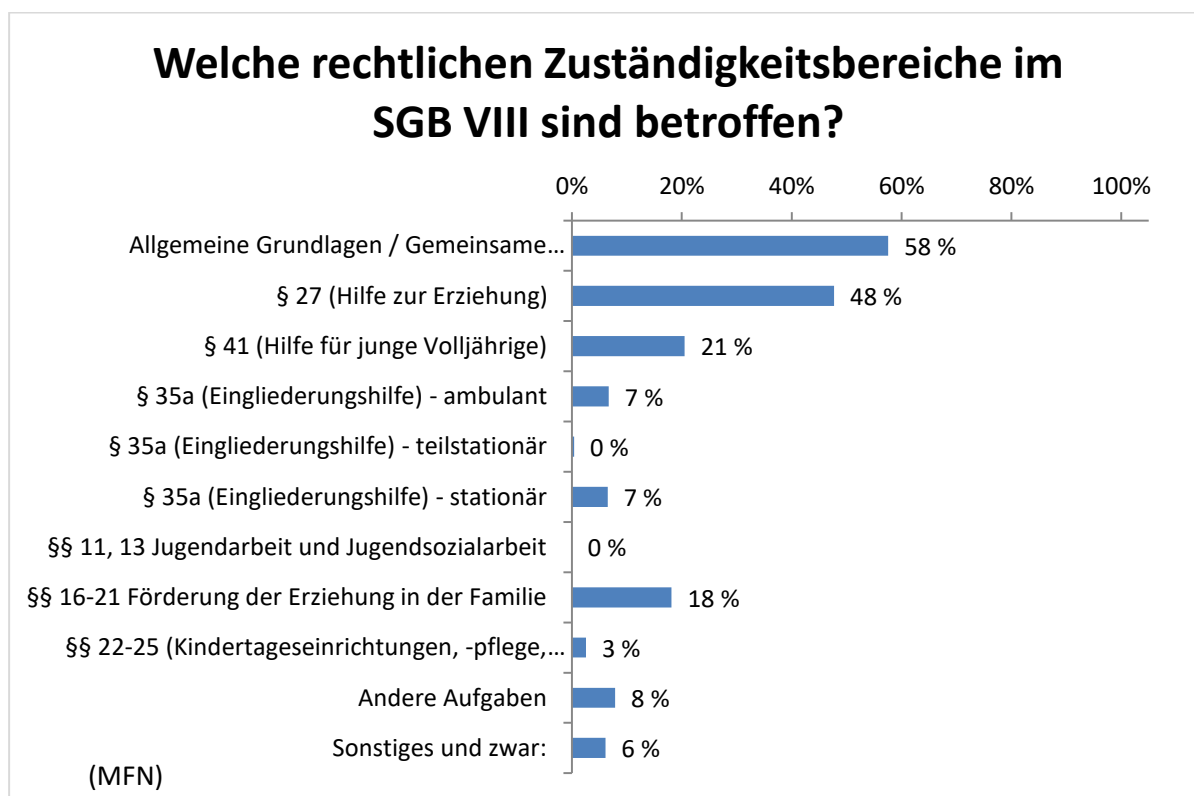
<sup>3</sup> Siehe auch: Fallstatistik der Ombudschaft Jugendhilfe NRW von 01.01.2023 bis 31.12.2023 im Anhang.

hauptamtliche Fachberater:in. Konnte damit die Anfrage abschließend bearbeitet werden, erfolgt lediglich eine Kurzdokumentation des Beratungsprozesses.

Insgesamt 61,2 % der Fälle<sup>4</sup> konnten somit nach einer telefonischen, digitalen oder persönlichen Erstberatung der Ratsuchenden abgeschlossen werden.

In 106 Fällen fanden im Beratungsprozess drei oder mehr Beratungskontakte statt, was auf intensivere Beratungsanliegen hinweist. Eine persönliche Begleitung und Unterstützung durch die ehrenamtlichen Ombudspersonen und/oder die Fachreferent:innen der Beratungsstelle erfolgte in 58 Anfragen an die Ombudschaft im Jahr 2023.

Aufgrund der stetig wachsenden Bedarfe an ombudtschaftlicher Beratung und der Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW verbunden mit der bestehenden personellen Situation, sind über das Jahr verschiedene Beratungsphasen notwendig, um die Qualität der Beratung zu sichern. Zeitweise ist nur eine telefonische Erstberatung im Rahmen der Sprechstunde möglich. In einer laufenden Beratungsphase können keine neuen Anfragen angenommen werden, um die laufenden Beratungen und die Warteliste qualitätsgetreu zu bearbeiten. Die Beratung der besonders unterstützungsbedürftigen Gruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Menschen mit dringlichem Anliegen wurde fortlaufend gewährleistet.



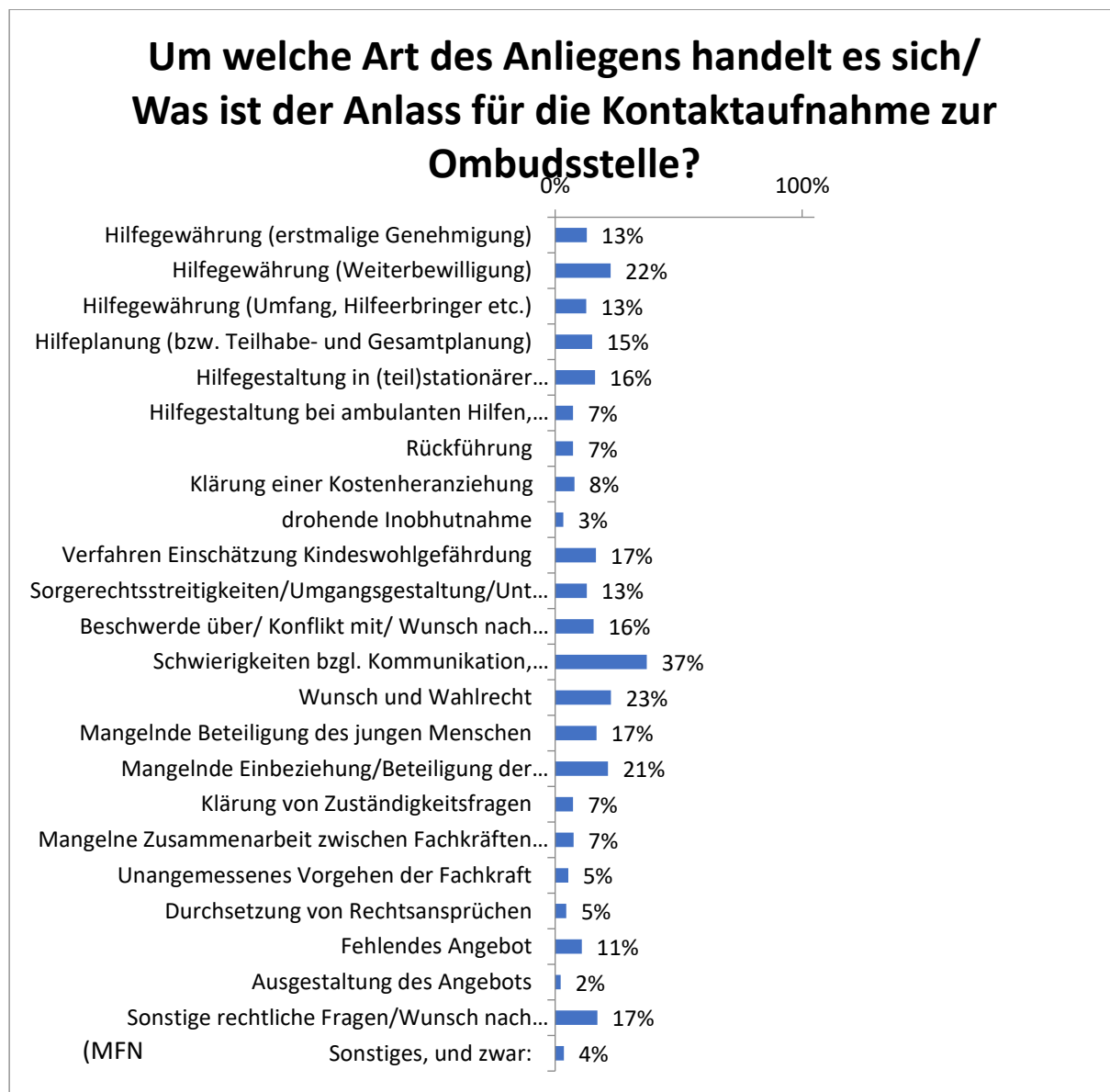
Wie bereits in den Jahren zuvor handelte es sich vorrangig um Anliegen im Kontext der Hilfe zur Erziehung und Eingliederungshilfe (§§ 27ff, § 35a und §42 SGB VIII) sowie um Probleme im Kontext einer Antragstellung oder Weiterbewilligung von Hilfen

<sup>4</sup> Von 485 ausgewerteten Fällen aus dem Jahr 2023



für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII). Hinzu kamen vermehrt Anfragen von (hochstrittigen) Eltern, welche die Umgangsberatung im Rahmen des § 18 SGB VIII betreffen.

Am häufigsten entstand ein Konflikt durch Schwierigkeiten in der Kommunikation mit den Ratsuchenden (37,1 %)⁵, durch unzureichende Partizipation der Eltern (21,4 %) oder der jungen Menschen (16,7 %) sowie in Bezug auf das Wunsch- und Wahlrecht (22,6 %).



Erfreulich ist die hohe Zahl an jungen Menschen, welche durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW beraten werden. Insgesamt fanden 121 junge Menschen und Care leaver:innen eigenständig den Weg zur Ombudschaft (21,6 % aller Anfragen). Der Anteil minderjähriger „Selbstmelder:innen“ im Jahr 2023 beträgt ca. 7,7 % bezogen auf alle Anfragen bzw. 37,7 % bezogen nur auf die Selbstmelder:innen. Es ist festzustellen, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW insbesondere in Zeiten eines hohen Anfrageaufkommens vorrangig die Fallanfragen aus der besonders vulnerablen

⁵ Mehrfachnennung möglich; viele Anliegen beinhalten ausdifferenzierte Konfliktthemen.

Gruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Volljährigen beraten und unterstützt hat, sodass diese Gruppe in der Statistik auch verstärkt sichtbar wird.

## **2.2 Ehrenamtliche Ombudspersonen**

Die Ombudspersonen begleiten im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und Personensorgeberechtigte bei Gesprächen mit dem Jugendamt und/ oder einer Einrichtung, um mit Hilfe des Prinzips der konstruktiven Konfliktlösung eine einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde zu verfolgen.

Für die ombudtschaftliche Arbeit in NRW sind die ehrenamtlichen Ombudspersonen ein wesentlicher und unverzichtbarer Bestandteil. Die Ombudspersonen sind in der Regel und gemäß dem Standard erfahrene Fachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung in verschiedenen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe und begleiten Ratsuchende bei Bedarf in den einzelnen Regionen vor Ort. Über den Zeitraum der Fallbegleitung und des Konfliktlösungsprozesses sind sie mit den hauptamtlichen Fachberater:innen die zentralen Ansprechpersonen für die jeweiligen Ratsuchenden. Die Beratung und Koordination der ehrenamtlichen Ombudspersonen erfolgen durch die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der Beratungsstelle.

Im Jahr 2023 konnten vier Ombudspersonen dazugewonnen werden, insgesamt sind dadurch zum Ende des Jahres 32 Ombudspersonen ehrenamtlich für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW tätig.

Zur kollegialen Beratung und gegenseitigen Qualifizierung finden vierteljährlich sogenannte Ombudstreffen statt, die im Jahr 2023 in Präsenz und hybrider Form angeboten und durchgeführt wurden, an denen Ombudspersonen aus ganz NRW teilgenommen haben. Der fachliche Austausch ist von großer Relevanz für die ehrenamtliche Arbeit. Darüber hinaus werden dort Neuerungen in der Jugendhilfe und aktuelle Themen für die ombudtschaftliche Arbeit besprochen und diskutiert.

In 263 Fällen haben ehrenamtliche Ombudspersonen an der Beratung mitgewirkt. Ein beachtlicher Teil wird durch die ehrenamtlich besetzte telefonische Sprechstunde abgedeckt.

Neben dieser Sprechstunde begleiten Ombudspersonen im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und Personensorgeberechtigte vor Ort. Die Einsatzgebiete der Ombudspersonen orientieren sich generell am Heimatort der Ehrenamtlichen, um lange Anfahrtswege zu vermeiden. Um die besonders sensible Gruppe der jungen Menschen vor Ort adäquat zu begleiten, sind einige Ombudspersonen gern bereit längere Fahrtzeiten in Kauf zu nehmen. Alternativ kann immer auf die digitale Beratung von Haupt- und Ehrenamt zurückgegriffen werden.

In den weitläufig ländlichen Gebieten Nordrhein-Westfalens (bspw. Sauerland oder Ostwestfalen) sind bislang bedauerlicherweise 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.<sup>6</sup>

### **2.3 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 zwischen der Ombudsstelle als externe unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle und dem Jugendamt in Beschwerdefällen regeln.

Seit der Verabschiedung des Landeskinderschutzgesetzes im Mai 2022 und der Reform des SGB VIII kommen vermehrt Jugendämter auf die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zu, um Kooperationsvereinbarungen abzuschließen.

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 dem Rechtsbehelf ebenso einen Hinweis auf das Beratungsangebot der Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

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

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

Insgesamt wurden bis Ende 2022 mit 25 Jugendämtern Vereinbarungen getroffen: Bad Salzuflen, Bochum, Bonn, Detmold, Dormagen, Duisburg, Grevenbroich, Gronau, Hagen, Herne, Hilden, Hochsauerlandkreis, Köln, Kreis Lippe, Lage, Lemgo, Meerbusch, Mettmann, Monheim, Neuss, Oelde, Remscheid, Rheinkreis Neuss, Rösrath und Schwelm.

Allein im Jahr 2023 kamen zehn weitere Vereinbarungen mit Jugendämtern hinzu: Dortmund, Ennepetal, Erkrath, Kaarst, Kreis Höxter, Kreis Warendorf, Mülheim, Ratingen, Rheinberg und Werne. Zum 01.01.2024 trat die Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt der Stadt Gevelsberg in Kraft.

Zu den schon genannten 36 Jugendämtern, die eine Kooperation mit der Ombudsstelle abgeschlossen haben, bestehen Kontakte bezüglich zukünftiger Kooperationsvereinbarungen mit acht weiteren Jugendämtern: Coesfeld, Haan,

---

<sup>6</sup> An dieser Stelle möchten wir Sie um Ihre Mithilfe bitten, den Flyer zur Gewinnung von Ombudspersonen an Interessierte weiterzuleiten: <https://ombudschaft-nrw.de/helfen-sie-mit/> Vielen Dank!

Mönchengladbach, Münster, Pulheim, Unna, Velbert und Witten. Jedoch mussten die Gespräche aus Kapazitätsgründen bis auf weiteres ausgesetzt werden.

### **3 Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe**

Seit dem Jahr 2016 besteht neben der Ombudsstelle ebenso die *Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerde in der Kinder- und Jugendhilfe*. Entwicklungen in dem Zeitraum der Jahre 2016 bis 2022 sind in den entsprechenden Jahresberichten vorzufinden und verfügbar unter <https://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>

#### **3.1 Aufgabe der Fachstelle**

Die Fachstelle bietet öffentlichen Trägern der Jugendhilfe kostenlose Unterstützung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und sorgeberechtigte Erwachsene. Die infrastrukturelle Arbeit der Fachstelle umfasst insbesondere das Angebot an Jugendämtern - auch in Verbindung mit freien Trägern -, den Aufbau örtlicher oder regionaler Beschwerdestrukturen zu beraten, zu unterstützen und zu begleiten.

Grundlage ist ein hierzu entwickeltes Konzept<sup>7</sup> der Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Entsprechende Kooperationsvereinbarungen regeln das Zusammenwirken der Fachstelle mit Jugendämtern und ggf. freien Trägern zum oben benannten Unterstützungsangebot.

Präsentationen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei Jugendämtern, mit dem Ziel Kooperationsvereinbarungen abzuschließen, beinhalten durchgängig die Vorstellung der Kooperationsmöglichkeit mit der Fachstelle sowie der Ombudsstelle.

#### **3.2 Entwicklungen der Fachstelle**

Seit Beginn der Fachstellenarbeit im Jahr 2016 haben insgesamt 17 Jugendämter aus vier Regionen die Beratung der Fachstelle zum Aufbau und Betrieb einer kommunalen/regionalen Beschwerdestelle in der Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch genommen.

Diese sind:

Region Steinfurt - *Ombudschaft Jugendhilfe im Kreis Steinfurt e. V.* aktiv seit 2018

Region Borken - *Beschwerdestelle Jugendhilfe für die Städte Ahaus, Bocholt, Borken und den Kreis Borken* aktiv seit 2021

Städteregion Aachen - *Gemeinsame Informations- und Beschwerdestelle/Ombudsstelle für Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII der Jugendämter in der Städteregion Aachen* voraussichtlich aktiv ab Frühjahr 2024

---

<sup>7</sup> Konzept unter <https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Konzept%20Fachstelle%20Ombudschaft.pdf>

Bonn – Kooperation mit der Fachstelle wurde auf Wunsch übergeleitet in eine Kooperation mit der Ombudsstelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW<sup>8</sup>

Auch im Jahr 2023 haben sich keine weiteren Jugendämter für eine Kooperation im Rahmen der Fachstelle und der entsprechenden Beratung durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zum Aufbau von örtlichen/regionalen Beschwerdestellen in Eigenregie entschieden.

Somit bleibt die Anzahl von drei Regionen, die die Beratung zum Aufbau von Beschwerdestellen genutzt haben, auch im Jahr 2023 unverändert.

In Absprache mit den Regionen ist für Anfang 2024 ein gemeinsames Fachgespräch der Ombudschaft mit den entsprechenden Akteuren geplant.

## **4 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Ombudschaft sieht sich als ein Baustein des Kinderschutzes, da Partizipation ein Grundprinzip guter Kinderschutzpraxis ist. Gute Beschwerdeverfahren sind ein Normalfall gelingender Partizipation. Information ist die erste Stufe der Beteiligung.

Nur durch bekannt werden bei der Zielgruppe kann diese von der Möglichkeit einer ombudschafftlichen Beratung und Unterstützung erfahren. Hier ist eine weitvernetzte Öffentlichkeitsarbeit notwendig. Die Öffentlichkeitsarbeit muss altersgerecht und zielgruppenspezifisch, persönlich und digital erfolgen.

Öffentlichkeitsarbeit ist als eine wesentliche Aufgabe in der ombudschafftlichen Arbeit zu sehen, die unabhängig und in den relevanten Netzwerken ausgeübt wird.

### **4.1 Öffentlichkeitsarbeit vor Ort und in den Netzwerken**

Die Ombudschaft stellt sich auf Anfrage in den Einrichtungen bei den jungen Menschen vor und nutzt Netzwerke, wie auch Selbstvertretungsgremien, um auf die Möglichkeit der ombudschafftlichen Beratung und Unterstützung aufmerksam zu machen.

Auch im Jahr 2023 war die Ombudschaft Jugendhilfe NRW an verschiedenen Stellen der Öffentlichkeit vertreten, um Barrieren abzubauen, die Ratsuchenden auf ihre Möglichkeiten der Beratung und Beschwerde aufmerksam zu machen und die Arbeit der Ombudschaft vorzustellen.

Die vielfältige Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2023, die von den ehrenamtlichen wie hauptamtlichen Mitarbeiter:innen geleistet wurde, kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Vorstellungen der Ombudschaft an der TU Dortmund und EvH Bochum fanden im Rahmen der Themen Partizipation und Beteiligung statt, die mehrheitlich von einer ehrenamtlichen Ombudsperson durchgeführt wurden.

---

<sup>8</sup> Vergleiche hierzu Gliederungspunkt 2.3 des vorliegenden Berichts.

- Vorstellung der ombudtschaftlichen Arbeit bei 4 Change in Bornheim, im Jugend- und Sozialwerk "Gotteshütte e.V." in Hückeswagen und im Kinderheim Sankt Josef in Duisburg.
- Input beim Jubiläum von Sonderpflege e.V. in Bielefeld sowie einen Workshop „Ombudsstellen und die Weiterentwicklung des SGB VIII“ bei der Tagung des Evangelischer Erziehungsverband e. V. in Soest.
- Teilnahme und Stand auf dem Jugendhilfetag in Wuppertal mit etwa 900 Teilnehmenden
- Besuch des ersten Familien- und Kinderfestes des Landes Nordrhein-Westfalen auf dem Gelände der Jahrhunderthalle Bochum in Absprache mit dem Jugendamt Bochum.
- Austauschgespräche und Netzwerkarbeit mit Nummer gegen Kummer, Kinderrechte App Justy der Diakonie und Krisenchat.
- Besuch der MOMO Straßenkinder Konferenz in Essen und jährlichen Veranstaltung von „Gehört werden!“ in Duisburg.
- Teilnahme an Expertenworkshop und Veranstaltung im Rahmen des Modelprojekts Heimathafen (Diakonie Schweicheln) und „Selbstvertretung in der inklusiven Kinder- und Jugendhilfe weiterdenken. Selbstorganisation trifft Kommunen, Fachverbände und Recht“ der IGFH.
- Gemeinsam mit der Monitoringstelle für Kinderrechte des Instituts für Menschenrechte und der TU Dortmund arbeitet die Ombudschaft Jugendhilfe an einem Hearing von jungem Meschen zum Thema „Stärkungen der Selbstvertretungen junger Menschen“. Hierzu fand eine Auftaktveranstaltung im Rahmen des 10-jährigen Jubiläums der Ombudschaft Jugendhilfe NRW statt, weitere Hearings sind online im Jahr 2024 geplant.

## **4.2 Bereitstellung von FAQs**

Auf der Homepage ist eine Vielzahl von häufig gestellten Fragen beantwortet. Hierauf wird in den automatisierten Antwort-E-Mails (siehe 3.4) und auf der telefonischen Mailbox hingewiesen.

Zusätzlich findet sich auf der Homepage eine Verlinkung zu ca. 100 FAQs des Bundesnetzwerks Ombudschaft, an denen auch die Ombudschaft NRW mitgewirkt hat. Diese werden regelmäßig überarbeitet.

## **4.3 Informationsvermittlung**

Eine weitere Verbreitung von Informationen findet über die Sozialen Medien statt. In den Sozialen Medien werden über verschiedene Plattformen Informationen zur ombudtschaftlichen Beratung und zu jugendhilferelevanten Themen präsentiert.

Hier werden regelmäßig relevante Themeninhalte hochgeladen und veröffentlicht. In Youtube – Videos werden relevante Themen für junge Menschen in der Jugendhilfe behandelt. In den Sozialen Medien – Kanälen werden regelmäßig neue Informationen zu relevanten Themen gepostet und weitergegeben.

## 5 Soziale Medien

Von Juni 2021 bis Mai 2022, also in der akuten Phase der Pandemie, führte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ein Digitalisierungsprojekt durch, das von der Stiftung Wohlfahrtspflege gefördert wurde.

Da während der Coronapandemie die Selbstmelder:innenzahlen von zuvor konstanten 13-15% auf 6% sanken, entwickelte die Ombudsstelle die Idee einen YouTube Kanal aufzubauen, um junge Menschen in ihrer hybriden Lebenswelt in der Jugendhilfe auch während der Pandemie adäquat zu erreichen und ihnen Gehör zu verschaffen. Ziel war es den jungen Ratsuchenden einerseits mit einem altersgerechten Format Informationen zu ihren Rechten in der Jugendhilfe zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig wurden unter Berücksichtigung des Datenschutzes und orientiert an den Wünschen der jungen Menschen, diese am Digitalisierungsprojekt beteiligt.

Der YouTube Kanal ist abrufbar unter:

<https://www.youtube.com/channel/UC4KftW52sFTZamKz88e8v8w>

Weitere Informationen über den Projektverlauf sind im Jahresbericht 2021 und 2022 im Teil Digitalisierungsprojekt zu finden.<sup>9</sup>

Im Mai 2022 endete das Digitalisierungsprojekt mit einer Videopräsentation<sup>10</sup>, in der der gesamte Verlauf, sowie Erfahrungsberichte und Befragungsergebnisse der jungen Videoteilnehmer:innen veröffentlicht wurde.

Die Arbeit am YouTube Kanal konnte im Dezember 2022 personalbedingt wieder aufgenommen werden. Um die Zielgruppe der jungen Menschen altersgerecht erreichen zu können, wurde eine TikTok Kanal eingerichtet, der unter folgendem Link abrufbar ist: <https://www.tiktok.com/@ombudschaftnrw>

Im Februar 2023 wurde das zehnte Video auf dem YouTube Kanal veröffentlicht. Ein junger volljähriger Care Receiver berichtet hier anonymisiert von seinen Erfahrungen in der Jugendhilfe und mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

Im Rahmen des Digitalisierungprojekts bestand bereits eine Kooperation mit einer jungen Carelaverin, die im Jahr 2023 für die ehrenamtliche Mitwirkung an den Videos gewonnen werden konnte. Die junge Ehrenamtlerin ist ein Zugewinn für die Arbeit an den Videos, da sie als Careleaverin nah an den Interessen der jungen Menschen ist.

Im Arbeitsprozess hat sich herausgestellt, dass das Format der Shorts (*Kurzvideos*) jugendgerechter und ansprechender für die Zielgruppe der jungen Menschen ist. Shorts können sowohl auf YouTube, als auch auf Instagram und TikTok veröffentlicht werden. Entsprechend wurde dieses Format ebenfalls mit aufgenommen.

---

<sup>9</sup> <https://ombudschaft-nrw.de/fachinformationen-beratung/>

<sup>10</sup> <https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2022/08/Videopraesentation-Digiprojekt.mp4>

Gemeinsam mit der jungen Ehrenamtlerin wurden dreizehn Shorts produziert, davon wurden sechs Videos auf ihren Wunsch hin nicht veröffentlicht, so dass letztendlich acht Videos auf den Social Media Kanälen veröffentlicht worden sind.

Themen waren u.a.: *Mein Antrag wurde abgelehnt, was kann ich tun? Wer zahlt mir meine Möbel, wenn ich in meine erste eigene Wohnung ziehe? Ich will mitbestimmen, wo ich leben soll! Das Jugendamt antwortet mir nicht, was kann ich tun?*

Zwei weitere Shorts sind durch Kooperationen entstanden. Gemeinsam mit Cariboo<sup>11</sup> wurde in dem Video "Mein letzter Tag in der Jugendhilfe" der Weg zur ombudtschaftlichen Beratung in der Cariboo App thematisiert. Zusammen mit der Ombudschaft Baden-Württemberg und einer dortigen jungen Ehrenamtlerin wurde ein Video mit dem Thema "Welche Ombudsstelle ist für mich zuständig" produziert.

Zudem wurden zwei Kurzvideos mit einem erwachsenem Careleaver veröffentlicht, der seine Erfahrungen zu Taschengeld und Stigmatisierung in der Jugendhilfe schildert.

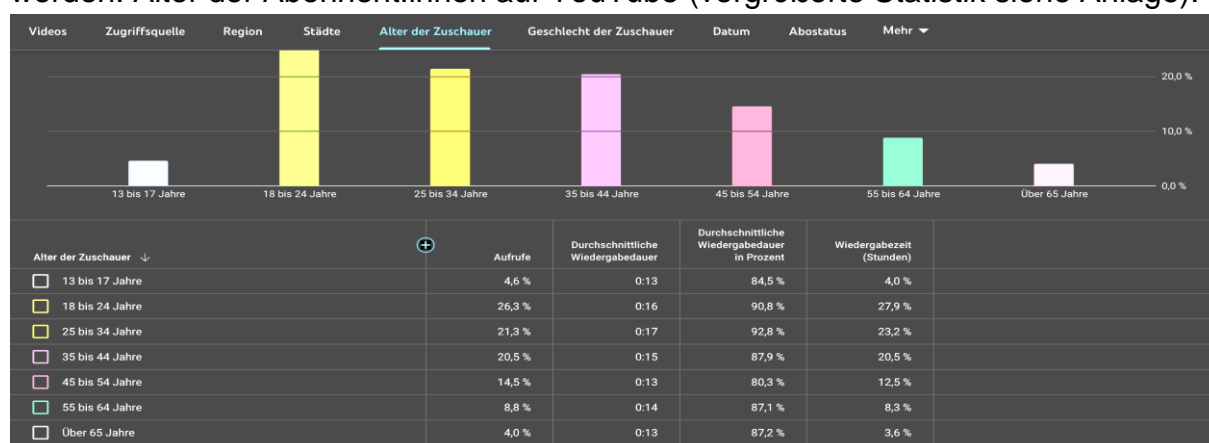
In dem Kurzvideo mit dem Thema „Point of View: Du sitzt im Hilfeplangespräch“ haben die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der Ombudsstelle Jugendhilfe NRW mitgewirkt.

Auf Instagram werden weiterhin regelmäßig Beiträge zu verschiedenen Themen wie Taschen- und Bekleidungsgeld, Kostenheranziehung, Abkürzungen in der Jugendhilfe und Mythen über die Ombudschaft Jugendhilfe NRW veröffentlicht.

Insgesamt wurden im Jahr 2023 auf Instagram<sup>12</sup> und Facebook<sup>13</sup> insgesamt 22 Reels, 4 Posts und 624 Stories veröffentlicht. Auf TikTok wurden 21 Videos hochgeladen. Auf YouTube wurde ein längeres Video sowie 18 Shorts veröffentlicht.

Im Dezember 2023 hat der YouTube Kanal 112 Abonnent:innen und insgesamt 18.163 Aufrufe erzielt.

Die nachfolgende Statistik zeigt, das mit dem YouTube Kanal junge Menschen erreicht werden. Alter der Abonnent:innen auf YouTube (vergrößerte Statistik siehe Anlage):



<sup>11</sup> Cariboo – Die Online Community für Careleaver zu finden unter <https://www.cariboo-online.de>

<sup>12</sup> <https://www.instagram.com/ombudschaftjugendhilfenrw/>

<sup>13</sup> [https://www.facebook.com/profile.php?id=100064448421220&locale=de\\_DE](https://www.facebook.com/profile.php?id=100064448421220&locale=de_DE)



## **6 Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe**

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist Mitglied des Bundesnetzwerks Ombudschaft. Im Jahr 2023 haben zwei Bundesnetzwerktreffen stattgefunden, bei denen jeweils Mitarbeiter:innen der Ombudschaft vertreten waren. Beim Herbsttreffen fand ebenfalls die Mitgliederversammlung statt. Themen der Treffen waren unter anderem die bundesweite Weiterentwicklung ombudschaftlicher Strukturen, fachpolitische Entwicklung, das Verabschieden von gemeinsamen Papieren, der Weiterbildung und die Vorstellung der Ergebnisse der thematischen Arbeitsgemeinschaften.

### **6.1 Arbeitsgemeinschaften**

Außerdem arbeitet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in den verschiedenen Arbeitsgemeinschaften des Bundesnetzwerks mit. Die bundesweiten Arbeitsgemeinschaften entsprechen den aktuellen Entwicklungen in der ombudschaftlichen Arbeit und tragen zu der fachlichen Weiterentwicklung dieser bei. Die Treffen finden in der Regel online statt. Nachfolgend eine Übersicht der AGs, die gleichermaßen eine Themenübersicht gibt:

- externe Beschwerdestellen,
- FAQs,
- Flucht,
- geschlossene Unterbringung / Freiheitsentziehende Maßnahmen,
- Hochstrittigkeit,
- Inklusive Ombudsstellen,
- Kita,
- Kostenheranziehung,
- Mindestanforderung Ausstattung,
- Pflegefamilien,
- Ehrenamt,
- Zusammenarbeit im BNO

Darüber hinaus beteiligt sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW am Fachaustausch zur Vernetzung durch den Austausch zu Verfahrenslotsen, zur Kooperation mit Krisenchat sowie zu Sozialen Medien.

### **6.2 Bundesweite Statistik**

Seit 2021 erfasst die Ombudschaft Jugendhilfe NRW statistisch valide und bundesweit vergleichbare Daten zur ombudschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe und werten auf diese Weise die ombudschaftliche Beratung quantitativ aus<sup>14</sup>. Die Datenerhebung, -aufbereitung und -auswertung erfolgt unter wissenschaftlicher Begleitung mit einem einheitlichen Datenerhebungsinstrument der im Bundesnetzwerk Ombudschaft zusammengeschlossenen Ombudsstellen. Dieses ist in einem mehrjährigen Prozess nach fachlichen, technischen und statistischen Kriterien entwickelt worden. Auf diese Weise bestehen valide, belastbare Daten zur ombudschaftlichen Beratung in NRW zur

---

<sup>14</sup> Alle aufgeführten Statistiken in diesem Bericht wurden im Rahmen der bundesweiten Statistik für NRW erhoben und ausgewertet.

Verfügung. Zudem wurden die Ergebnisse der ersten bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung aus dem Jahr 2021 vom Bundesnetzwerk Ombudschaft in einem Abschlussbericht und einem Fachartikel veröffentlicht.

## **7 Ausblick 2024**

### **Vorstellung bei den Fachberater:innen der Landesjugendämter**

Für Mai 2024 ist die Vorstellung der ombudtschaftlichen Arbeit bei der Konferenz der Fachberater:innen in der Heimaufsicht beider Landesjugendämtern vorgesehen, um zum einen die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW darzustellen und zum anderen in den fachlichen Austausch zu gehen.

### **Aufbau einer Netzwerkkarte**

Es soll eine Netzwerkkarte angelegt werden, in der wichtige Anlaufstellen, wie Schutzstellen und Beratungsangebote eingetragen und geografisch zu verorten sind. Diese Netzwerkkarte soll kontinuierlich mit regionalen Anlaufstellen weiterentwickelt werden. Sie dient intern, um in Beratungssituationen Unterstützungsangebote vor Ort benennen zu können. Ziel ist es auch diese Netzwerkkarte auf der Homepage für die Ratsuchenden zur Verfügung zu stellen.

### **Weiterentwicklung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

Im Zuge der SGB VIII Reform müssen perspektivisch einige konzeptionelle Grundlagen, Standards, Kooperationsvereinbarungen u.a. der Ombudschaft Jugendhilfe NRW weiterentwickelt, modifiziert und angepasst werden. Hier ist vorgesehen die Bearbeitung der Fallanfragen zu analysieren und die Vorgehensweisen zu beschreiben. Ebenso sollen die Kooperationen mit den Jugendämtern auf ihren Zugewinn überprüft werden.

Darüber hinaus sollten die Grundlagen für die Regionalisierung der ombudtschaftlichen Strukturen geschaffen werden. Zur Weiterentwicklung kann als Grundlage das Konzept zum Ausbau der bedarfsgerechten ombudtschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen dienen<sup>15</sup>.

## **Anhang**

- **Konzept zum Aufbau der ombudtschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen**
- **Pressespiegel**
- **Fallstatistik 2023**
- **Statistik: Alter der Abonnent:innen auf YouTube**

---

<sup>15</sup> Siehe Anhang

# **Konzept**

## **zum Ausbau der ombudtschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen**

### **durch Aufbau von Regionalstellen**

### **und Entwicklung der Geschäftsstelle zur Überregionalstelle**

#### **1. Positionierung**

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW als Verein, der von allen Landeswohlfahrtsverbänden getragen wird, schlägt vor, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. für das Land Nordrhein – Westfalen als Ombudstelle nach § 9a des SGB VIII tätig ist und als solche anerkannt wird.

Hierdurch wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW nach Abschluss des Umsetzungsprozesses für alle Aufgaben der Jugendhilfe nach § 2 SGB VIII zuständig und die Zielgruppe erstreckt sich auf alle jungen Menschen und ihren Familien. Das Konzept wird entsprechend modifiziert.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW spricht sich dafür aus, den Modellentwurf in NRW in der Form umzusetzen, dass eine überregionale Stelle und fünf Regionalstellen die ombudtschaftlichen Strukturen darstellen.

Die jetzige Geschäftsstelle wird zur überregionalen Ombudstelle und baut in ihrer Trägerschaft sukzessive fünf Regionalstellen in den jeweiligen Bezirksregierungsgebieten auf. Hierzu entwickelt sie die dafür notwendigen Konzepte und unterstützt den Aufbauprozess unter Einbezug von jungen Menschen und ihren Familien.

Während des Aufbaus übernimmt die überregionale Stelle weiterhin mit ihren Möglichkeiten die Aufgaben für die Regionen.

#### **2. Organisation der Ombudsstellen**

##### **Überregionale Stelle**

Der Aufbau und die Entwicklung der Regionalstellen finden durch die überregionale Stelle statt.

Viele der Aufgaben der überregionalen Stelle werden derzeit bereits u.a. vonseiten der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wahrgenommen, insofern bietet sich diese mit ihrer bereits vorhandenen fachlichen Expertise als überregionale Stelle an.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. hat aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung in der ombudtschaftlichen Beratung und Begleitung der Zielgruppe die ombudtschaftliche Tätigkeit und die dazugehörigen Qualitätskriterien stetig weiterentwickelt und ihr Konzept und ihre Standards immer wieder evaluiert und überarbeitet. Gerne stellt sie ihre fachliche Expertise zur Verfügung und beteiligt sich an der Entwicklung einer bedarfsgerechten Infrastruktur für das Land NRW.

##### **Regionalstellen**

Darüber hinaus sollte auch Aufbau und Inbetriebnahme der regionalen Stellen unter der Trägerschaft der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. stattfinden. Hieraus würden

verschiedene Synergien und Vorteile im Vergleich zu jeweils eigenständigen Regionalstellen resultieren.

Zum einen könnten innerhalb der Trägerschaft landesweit einheitliche Fachstandards implementiert und eine einheitliche Arbeitsweise in allen Regionalstellen sichergestellt werden. Ebenso würden transparente und kongruente Kommunikationsstrukturen ermöglicht und klare Zuständigkeiten bei Konflikten mit mehreren Jugendamtsbezirken gewährleistet. Eine einheitliche Trägerschaft fördert darüber hinaus die Flexibilität eines bedarfsgerechten Einsatzes der Ressourcen sowie eine gemeinsame Geschäftsführung. Gleichfalls können die Verfahren zum Monitoring und Datenschutz aus einer Hand erfolgen.

### **3. Personelle Ausstattung**

Die regionalen Ombudsstellen sind mit sozialpädagogischen Fachkräften sowie entsprechendem Personal für die Verwaltungstätigkeit ausgestattet.

Die überregionale Ombudsstelle ist ebenfalls mit sozialpädagogischen Fachkräften, auch für die Präsenz in den sozialen Medien und Personal für Verwaltungstätigkeiten sowie einer Geschäftsführung/ bzw. einem hauptamtlichen Vorstand ausgestattet. Darüber hinaus wird hier eine juristische Fachkraft benötigt, um beratend zur Klärung von Sachverhalten im Vorfeld sowie auch während ombudschafflicher Begleitungen juristisch abgesicherte Einschätzungen geben zu können und damit sowohl bei den Betroffenen als auch bei den Ombudspersonen Klarheit über den gesetzlichen Handlungsrahmen im jeweiligen Fall herzustellen. Hier ist zu prüfen, ob diese Tätigkeit auch durch einen Rahmenvertrag zur juristischen Beratung mit einer Kanzlei erfolgen kann.

### **4. Aufgaben überregionale Stelle**

#### **überregionale Stelle**

- Konzeptweiterentwicklung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Präsenz und Erreichbarkeit in sozialen Medien
- Co-Beratung: Beratung der in den regionalen Ombudsstellen tätigen Personen, insbesondere in kritischen Fallkonstellationen
- Regelmäßige Veranstaltungen für die in den regionalen Ombudsstellen tätigen Personen, die weitere Qualifizierung anstreben (Fortbildung und Erfahrungsaustausch)
- Ehrenamtliche Ombudspersonen
  - Akquise
  - Aus- und Weiterbildung
  - Anbindung an die Regionalstelle
- Fortsetzung der Kooperationsarbeit der Fachstelle zum Aufbau von Beschwerdestrukturen bei den Jugendämtern
  - Beratung zum Aufbau von Beschwerdestrukturen

- Angebot des regelmäßigen Austausches der örtlichen Beschwerdestrukturen durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- Kooperationen mit den Jugendämtern
  - Erste Kontaktmöglichkeit und Beratung der Jugendämter
  - Vorstellen der Ombudschaft in Zusammenarbeit mit der Regionalstelle
  - Anbindung an die Regionalstelle
  - Vertragsabschluss
- Berichterstattung Ministerium / Landesjugendämter
- Fachpolitische Lobbyarbeit
- Akquise von Fördermitgliedern
  - Erste Kontaktmöglichkeit für Einrichtungen
  - Anbindung an die Regionalstellen
  - Bekanntmachen in Einrichtungen durch die Regionalstellen
- (Sicherstellung und) Weiterentwicklung fachlicher Standards: einheitliche Leitlinien und Qualitätsstandards, die den Regionalstellen zur Verfügung stehen
  - Konzept
  - Eigenes Beschwerdeverfahren
  - Schutzkonzept
- Verwaltung und finanzielle Abwicklung der Überregionalen Stelle und der Regionalstellen
- Netzwerkarbeit auf Bundesebene
- Statistik und Evaluation

## **Regionalstellen**

- Fallberatung im S. v. § 9a SGB VIII
- Regionale Vernetzung
- Gewinnung und Begleitung von ehrenamtlichen Ombudspersonen
- Ausgestaltung der Kooperationen mit den Jugendämtern der Region
  - Vorstellen der Ombudschaft in den Gremien
  - Feedbackgespräche mit den Jugendämtern
- Bekanntmachen in den Einrichtungen der Region
- Ereignisentsprechende Rückmeldungen an Einrichtungen und Jugendämter
- Verpflichtung der Standardeinhaltung
- Verwaltung der Fallarbeit und Statistik

## **5. Kurzbeschreibung des möglichen Umsetzungsprozesses von einer Überregionalstelle und Regionalstellen sowie der Umsetzung des § 9a SGB VIII durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW**

### **2023**

- Ausbau der Geschäftsstelle Wuppertal zur überregionalen Stelle mit den beschriebenen personellen Ressourcen

- Konzeptionelle Arbeit zur Umsetzung des § 9a SGB VIII in NRW
- Bis zur Ausgestaltung aller Regionalstellen führt die Geschäftsstelle im Rahmen der personellen Möglichkeiten die bisherigen Aufgaben für die Regionen in NRW fort
- Aufbau der ersten Regionalstelle in dem Bereich des Landschaftsverbandes LVR mit den Fachkräften der überregionalen Stelle und weiteren Fachberater\*innen (siehe Personalplanung).
- Durch die Einarbeitung in bzw. Anbindung der Fachkräfte an die überregionale Stelle, kann ein kontinuierlicher Prozess entwickelt werden.

## **2024 / 2025**

- Aufbau der zweiten Regionalstelle in dem Bereich des Landschaftsverbandes LWL im gleichen Verfahren wie beim Aufbau der ersten Regionalstelle.
- Aufbau der weiteren Regionalstellen in den Bereichen der noch ausstehenden Regierungsbezirke im gleichen Verfahren wie beim Aufbau der ersten Regionalstelle.

## **6. Personalplanung nach Abschluss des Aufbauprozesses nach dem Modellentwurf**

- **eine überregionale Stelle**
  - 3 VZK-Fachberatung für die beschriebenen Aufgaben z.B.:
    - Co – Beratung
    - Fachstellenarbeit
    - Konzeptweiterentwicklung
    - Qualifikation ehrenamtlicher Ombudspersonen
    - Fachpolitische Arbeit und Veranstaltungen
  - 1 VZK-Öffentlichkeitsarbeit und Präsenz Soziale Medien
  - 1 VZK-Geschäftsführung
  - 1 VZK-Verwaltung
- **fünf Regionalstellen mit je**
  - 3 VZK-Fachberatung auf 4 Köpfe inklusive Teamleitung
  - 0,5 VZK-Verwaltung

## Pressespiegel

**Remscheider Generalanzeiger** vom 18. August 2023:  
„Ärger mit dem Amt? Hier erhalten Jugendliche Hilfe“

**Rheinische Post** – Meerbusch vom 15. November 2023:  
„Die Vermittler zwischen Jugend und Amt“

**www.paritaet-nrw.org** aus September 2023:  
„Wir lassen Euch nicht hängen! Ombudschaft Jugendhilfe NRW feiert Jubiläum“

Jugendbehörde arbeitet mit Beschwerdestelle zusammen - Sie hat ihren Sitz in Wuppertal

# Ärger mit Amt? Hier erhalten Jugendliche Hilfe

Von Frank Michalczak

Remscheid. Wer Differenzen mit dem Remscheider Jugendamt hat, kann sich seit drei Jahren an eine Beschwerdestelle in Wuppertal wenden. Das Team nimmt sich ganz unterschiedlicher Sorgen an - etwa von Jugendlichen, die Probleme in einer Wohngruppe und Fragen zu ihrer finanziellen Unterstützung haben. Oder von Eltern, die mit Hilfsangeboten und Entscheidungen der Behörde nicht einverstanden sind. „Das hat sich bewährt. Die Stelle trägt zur Konfliktlösung bei“, sagt Egbert Willecke, Chef des Remscheider Jugendamts.

**„Zuweilen geht es darum, dass sich Missverständnisse durch das bessere Erklären von Sachverhalten vermeiden lassen.“**

Egbert Willecke, Jugendamtschef

Er sieht mit dem Einsatz der neutralen Ansprechpartner mehrere Vorteile verbunden. Zum einen können Heranwachsende und ihre Eltern bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW ihre Rechte geltend machen. Zum anderen geben die externen Mitarbeiter den Kollegen im Jugendamt eine Rückmeldung - nach Auswertung der Fälle. „Zuweilen geht es darum, dass sich Missverständnisse durch das bessere Erklären von Sachverhalten vermeiden lassen.“

Kommunikation steht also im Vordergrund bei der Arbeit,



Die ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter des Wuppertaler Vereins helfen Heranwachsenden, die Anspruch auf Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe haben, wenn die nicht wissen, an wen sie sich sonst wenden sollen. Symbolbild: Alex Green

die das Wuppertaler Team leistet. Es nimmt Anfragen aus ganz NRW entgegen und hat mittlerweile mit 33 Jugendämtern Kooperationsverträge abgeschlossen. Geleitet wird es vom geschäftsführenden Vorstand Reiner Massow, der auch immer wieder Anfragen aus Remscheid registriert. Vier waren es 2022. „Zu ganz unterschiedlichen Themen. Ein strukturelles Problem liegt also nicht vor.“

Ein Beispiel sei die Beschwerde von Eltern gewesen,

## Kontakt

Das Team des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe Nordrhein-Westfalen hat seinen Sitz in Elberfeld, Hofkamp 102. Telefonisch erreichbar ist die Initiative dienstags von 10 bis 12 Uhr und donnerstags von 17 bis 19 Uhr unter der Nummer, Tel. 0202-29536776. Per Mail: [team@ombudschaft-nrw.de](mailto:team@ombudschaft-nrw.de)

Auf der Internetseite des Vereins werden viele Fragen beantwortet - auch über das Taschengeld in Heimen oder den Umzug in die erste eigene Wohnung. Zusätzlich informiert ein Erklärfilm junge Menschen, wofür die Ombudschaft da ist und wie sie unterstützt kann. [ombudschaft-nrw.de](http://ombudschaft-nrw.de)

die nicht nachvollziehen konnten, dass sie einen Teil der Unterbringungskosten ihres Kindes zahlen mussten. „Wir haben ihnen erklärt, warum das so ist.“

In einem anderen Fall ging es um die Beratung einer Mutter nach einem Hilfeplangespräch, das Mitarbeiter des Jugendamts mit ihr geführt hatten. „Sie wollte sich rückversichern, dass Aussagen, die sie getroffen hat, auch berücksichtigt wurden.“ Reiner Massow bezeichnet die Aufgabe in

vielen Fällen als „Übersetzungsarbeit“.

Darum kümmern sich in Wuppertal fünf hauptamtliche Mitarbeiter. Zu ihnen gesellt sich ein breites Netzwerk von Ehrenamtlichen, die sich von Berufswegen mit der Jugendhilfe auskennen und oftmals im Ruhestand für Heranwachsende und Familien mit Problemen da sein wollen. Für das Bergische Land werden dafür noch Interessierte gesucht. „Voraussetzung ist, dass sie keinen Bezug zu dem Jugendamt haben, um das es im jeweiligen Fall geht“, erklärt Reiner Massow. Denn: Unabhängigkeit zählt zu den obersten Geboten des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe, der vom NRW-Familienministerium finanziell unterstützt wird.

460 Anfragen zählte das Team im vergangenen Jahr. Hochgerechnet steige die Zahl bis Ende 2023 auf 600 - mit ganz unterschiedlichen Themen. Heranwachsende, die Anspruch auf Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe haben, können sich grundsätzlich immer dann an das Team wenden, wenn sie nicht wissen, wer ihnen weiterhilft, wenn sie sich nicht ausreichend vom Jugendamt beraten fühlen und sich niemand um ihr Anliegen kümmert.

Die Zeit der Pandemie hat der Verein genutzt, um dies dort bekannt zu machen, wo sich Heranwachsende informieren - im Internet. „Wir haben eine Digitalisierungsinitiative gestartet“, berichtet Reiner Massow. Dazu gehören gezielte Tipps und Informationen - ob auf YouTube, Instagram oder TikTok.

MITTWOCH, 15. NOVEMBER 2023

# STADT MEERBUSCH

D1

## VOLLEYBALL

Der Osterather TV setzt seinen Aufwärtstrend fort. Seite D2

BÜDERICH OSTERATH STRÜMP LANGST-KIERST  
OSSUM-BÖSINGHOVEN LANK-LATUM ILVERICH NIERST

## VEREIN

Okawa Kyudo übt sich im japanischen Bogenschießen. Seite D3

RHEINISCHE POST

# Die Vermittler zwischen Jugend und Amt

Die Stadt Meerbusch arbeitet mit einem Verein zusammen, dessen Aufgabe es ist, Konflikte zwischen Amt und Bürgern zu lösen.

VON DOMINIK SCHNEIDER

**MEERBUSCH** Die Zusammenarbeit von Bürgern und Amt läuft nicht immer ohne Konflikte ab. Gerade im Bereich Jugend und Familie ist es dann wichtig, einen Vermittler zu haben, eine neutrale Stelle, die im Streitfall schlichten kann. Das ist die Ombudschaft, die es jetzt auch in Meerbusch gibt. „Wir sehen unsere Aufgabe darin, die unterlegene Partei zu unterstützen und so die Machtverhältnisse auszugleichen“, sagt Martina Wesselmann. Die Sozialpädagogin ist Fachreferentin des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe NRW, welcher diese Aufgabe in Meerbusch übernimmt.

Seit einer Änderung des SGB 8 im Juni 2021 sind die Ombudstellen gesetzlich verankert. Laut Gesetztext sind sie Ansprechstellen, an die „sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten“ wenden können.

Seit Ende 2021 kooperiert die Meerbuscher Stadtverwaltung samt dem hiesigen Jugendamt mit dem Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW, der landesweit mit 32 Jugendämtern zusammenarbeitet. „Unsere Zielgruppe sind alle Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, die unter das SGB 8 fallen“,

erklärt Wesselmann. Dieses Gesetz umfasst junge Menschen und Familien in verschiedenen Lebenslagen, etwa in Grundsicherung, in Vormundschaft oder die in Einrichtungen sozialer Träger leben. „Unsere Aufgabe ist es nicht, Partei zu ergreifen, sondern Konflikte konstruktiv zu klären“, sagt Wesselmann. Dafür arbeitet ihr Verein mit 3,75 Fachkräften sowie einem Pool aus 32 Ehrenamtlichen, die als Ombudspersonen die Vermittlungen vor Ort übernehmen.

In Meerbusch ist das Gaby Demming. Die 64-Jährige hat über ihre Tätigkeit als Vormund die Konflikte, die zwischen jungen Menschen und den Ämtern entstehen können, selbst miterlebt und engagiert sich nun, diese zu lösen. Sie ist Neuserin, keine Meerbuscherin, und das ist so gewollt. „Die Strukturen hier vor Ort sind mir bekannt“, so Demming, „aber ich habe keine persönliche Verbindung zu den Parteien und kann damit die Unabhängigkeit wahren.“ Zudem betreuen die Ombudspersonen einen Fall nie alleine, sondern arbeiten nach dem Vier-Augen-Prinzip mit anderen Ehrenamtlichen des Vereins zusammen.

Seit gut zwei Jahren gibt es die Ombudsstelle in Meerbusch - und bisher gab es keinen Fall zu klären.

„Das ist grundsätzlich eine gute Nachricht“, sagt Wesselmann. Sie betont aber auch, dass dies nicht bedeuten müsse, dass es zu keinen Konflikten gekommen sei. „Zum einen gibt es bei uns eine telefonische Erstberatung, die auch anonym stattfinden kann. Wir wissen also nicht genau, ob sich nicht auch Menschen aus Meerbusch an uns gewandt haben.“ Zum anderen sei auch nicht klar, ob sich alle Menschen, die eine Unklarheit mit dem Jugendamt haben, auch an die zuständige Anlaufstelle in Form der Ombudschaft wenden.

„Daher ist es für uns sehr wichtig,

unsere Arbeit bekannt zu machen“, so Martina Wesselmann. In diesem Jahr haben sich sowohl der Verein wie auch Gaby Demming der Meerbuscher Politik persönlich vorgestellt, es wurden Flyer und Plakate produziert und in den Jugendämtern platziert. Auch in den entsprechenden Bescheiden wird auf die Existenz der Ombudsstelle als Anlaufstelle bei Konflikten hingewiesen. „Außerdem sind wir als Verein sehr aktiv auf Social Media, um die jungen Menschen direkt zu erreichen“, so Wesselmann. Dass inzwischen 13 Prozent der Anfragen an den Verein sogenannte „Selbstmel-

der“, also junge Menschen, die sich eigenständig an die Ombudschaft wenden, sind, sei ein gutes Zeichen. Der Rest der Anfragen kommt in der Regel von Familien, anderen Sorgeberechtigten oder Fachkräften aus der Jugendarbeit. „Gelegentlich bitten uns auch die Jugendämter um Vermittlung, etwa, wenn sie es mit besonders strittigen Eltern zu tun haben“, so Wesselmann.

Die häufigsten Reibungspunkte, mit denen sich die Ombudspersonen beschäftigen müssen, liegen in der Kommunikation. Aus der Praxis weiß Gaby Demming: „Wir müssen teils quasi Übersetzungsarbeit lei-

ten. In aller Regel sind die Schritte des Jugendamts richtig, aber sie nehmen die jungen Menschen und ihre Familien nicht mit, erklären nicht ausreichend, warum was passiert.“ Auch beim Übergang von Jugendlichen zur Volljährigkeit, wenn gewisse Hilfen eingestellt werden, gebe es oft Unstimmigkeiten. „Wenn es zu solchen Problemen kommt, ist es meine Aufgabe, die Familien dabei zu unterstützen, bei der jeweiligen Stelle Gehör zu finden“, so Demming. Auf der anderen Seite sei auch die Kommunikation mit dem Jugendamt wichtig. „Wir müssen vermitteln: Wir sind nicht der Feind, nicht die Aufsichtsbehörde. Wir wollen nur konstruktiv eine Machtsymmetrie und eine gelingende Kommunikation herstellen.“ Die Zusammenarbeit laufe aber bisher - in Meerbusch wie anderswo - gut und die Ämter seien dankbar für die Vermittlung.

Dass es in Meerbusch als kleine Kommune deutlich weniger Fälle gibt als in urbanen Ballungszentren, überrascht das Team der Ombudschaft nicht. Dennoch wollen sie ihre Arbeit fortsetzen, für Bekanntheit sorgen und als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Anfang des kommenden Jahres soll es dazu auch ein Gespräch mit dem Meerbuscher Jugendamt geben.

## INFO

### Kontakt zur Ombudschaft

**Aufgabe** Ombudspersonen unterstützen Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bei Problemen mit Behörden und vermitteln in solchen Fällen.

**Kontakt** Telefonische Sprechstunde, dienstags von 10 bis 12 und sowie donnerstags von 13.30 bis 15.30 Uhr unter 0202 29536776. Weitere Infos bei [www.ombudschaft-nrw.de](http://www.ombudschaft-nrw.de).



Martina Wesselmann (hinten rechts) und Gaby Demming (vorn, 2.v.r.) gehören zum landesweit tätigen Team der Ombudschaft. FOTO: WESSELMANN





© Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.

# Wir lassen Euch nicht hängen! Ombudschaft Jugendhilfe NRW feiert Jubiläum

14.09.2023

Der Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW feiert sein zehnjähriges Jubiläum. Aus diesem Anlass hat er hundert junge Menschen, die in der Jugendhilfe betreut werden, zu einem Aktionstag unter dem Motto „Wir lassen Dich nicht hängen“ in einen Waldkletterpark eingeladen. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine unabhängige Beratungsstelle für junge Menschen, die Schwierigkeiten in Einrichtungen der Jugendhilfe oder mit dem Jugendamt haben. Der Paritätische NRW hat die Gründung des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe NRW maßgeblich mitinitiiert und unterstützt diesen kontinuierlich bei seiner Arbeit.

## Junge Menschen und Ministerin beim Aktionstag dabei



© Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.

Reiner Massow (l.) und Michaela Iliasa (r.) von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW mit der NRW-Kinder- und Jugendministerin Josefine Paul.

Bei dem Aktionstag im Waldkletterpark in Velbert-Langenberg konnten die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Hochseilgarten neue Kompetenzen entwickeln und ihre Ängste überwinden. Außerdem gab es ein Hearing, also eine Art Anhörung, zum Thema Selbstorganisation und Selbstvertretung von jungen Menschen gemeinsam mit der Monitoringstelle der UN-Kinderrechtskonvention und der Technischen Universität Dortmund. Natürlich kam auch das Feiern nicht zu kurz, denn die Ombudschaft Jugendhilfe NRW blickt stolz auf zehn Jahre Beratungstätigkeit zurück. Eine Arbeit, die auch von der

NRW-Landesregierung wertgeschätzt wird: Auch NRW-Kinder- und Jugendministerin Josefine Paul nahm an dem Aktionstag teil.

## Jährlich rund 450 Anfragen

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wurde vor zehn Jahren gemeinsam von allen NRW-Spitzenverbänden der freien Wohlfahrtspflege gegründet und wird von ihnen getragen. Alle Kinder, Jugendlichen und ihre Sorgeberechtigten können sich

an die Ombudschaft wenden, wenn sie Schwierigkeiten bei der Hilfestellung und Hilfeerbringung in der Jugendhilfe haben. Sie berät und unterstützt bei Beschwerden und bei der Durchsetzung von Anliegen und Rechten. So soll eine Machtasymmetrie ausgeglichen und eine unabhängige, fachliche Einschätzung gegeben werden. Jährlich gehen ungefähr 450 Anfragen bei der Ombudschaft ein, die von hauptamtlichen Fachberater\*innen und ehrenamtlichen Ombudspersonen bearbeitet werden. Neben der direkten Beratung von Jugendlichen und Familien, unterstützt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW als Fachstelle die nordrhein-westfälischen Jugendämter dabei, jungen Menschen vor Ort angemessene Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Das NRW-Kinder- und Jugendministerium fördert die Ombudschaft seit 2016. Seit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) im Juni 2021 ist die Arbeit von unabhängigen Ombudsstellen bundesweit gesetzlich geregelt.



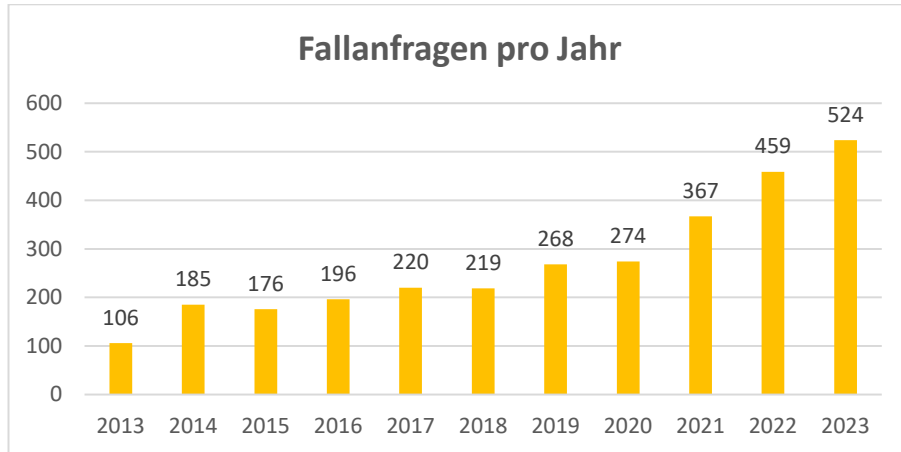
© Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.

Zur Feier ihres Jubiläums hatte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in einen Waldkletterpark eingeladen.

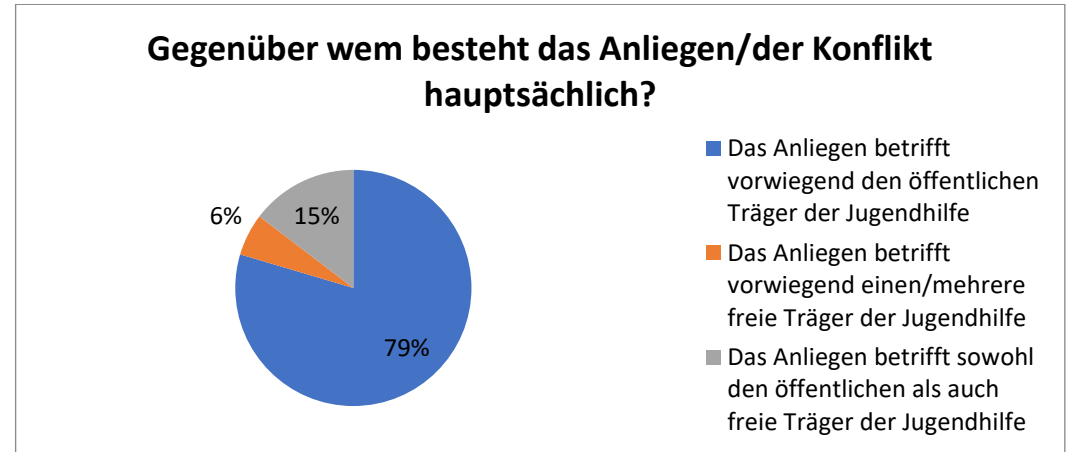
## Mehr Informationen

- [Ombudschaft Jugendhilfe NRW](#) [→]

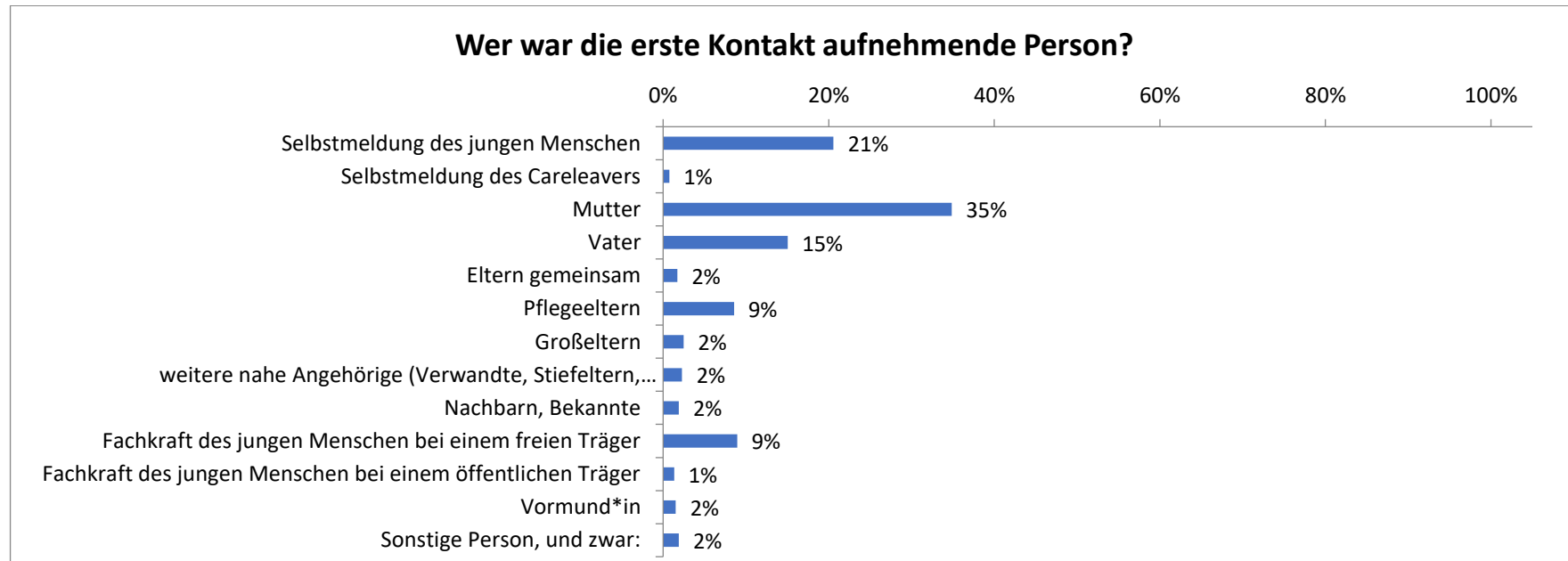
## Statistik Stand 31.12.2023



2023: Stand 31.12.2023 - 524 Anfragen (Gesamtanzahl: 3039)

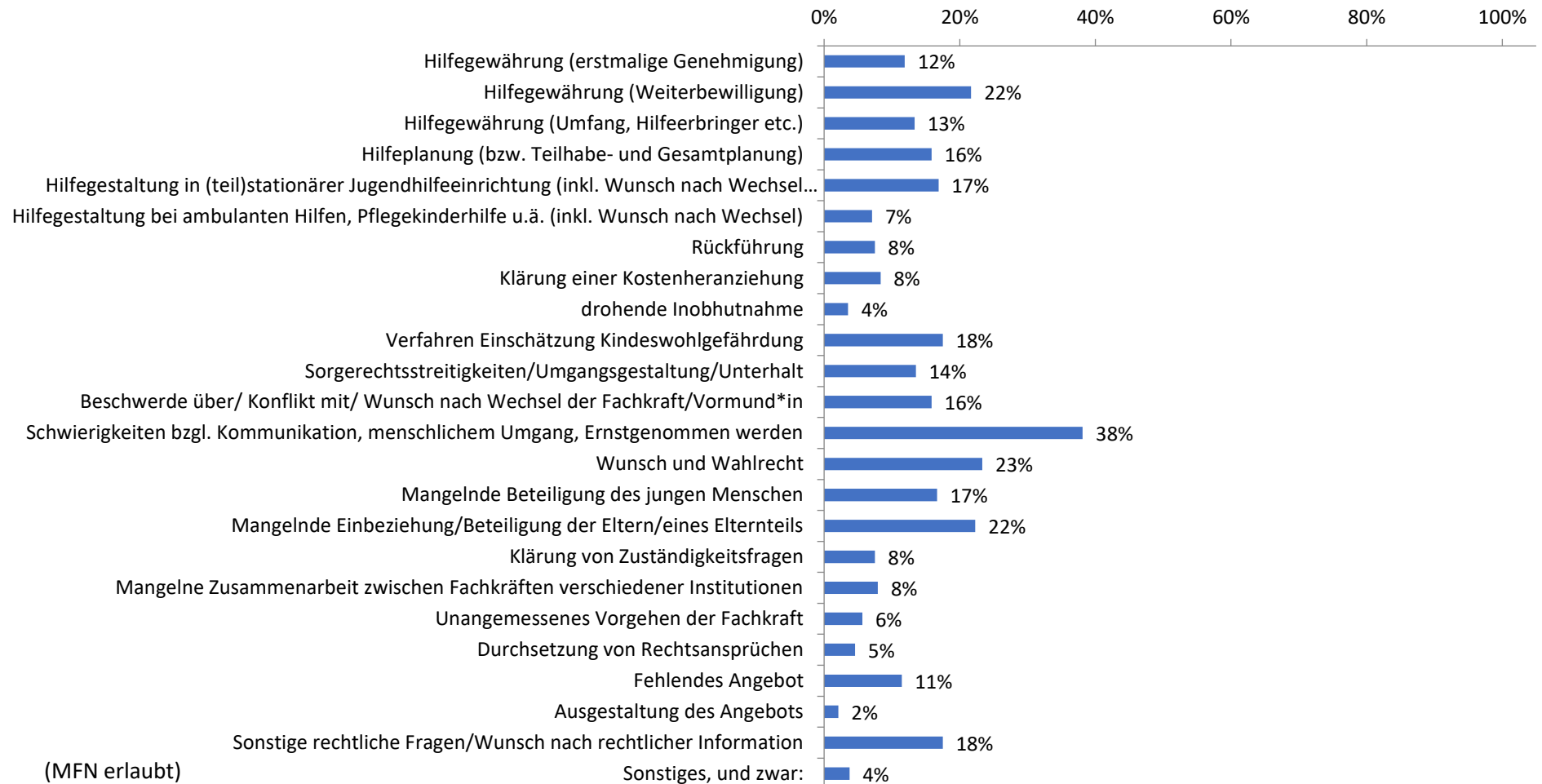


Anfragen 01.01.2023 bis 31.12.2023; N = 524



Anfragen 01.01.2023 bis 31.12.2023; N = 524

## Um welche Art des Anliegens handelt es sich/ Was ist der Anlass für die Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle?



Anfragen 01.01.2023 bis 31.12.2023; N = 524

# Anlage

## Statistik zum Alter der Abonnent:innen auf YouTube

