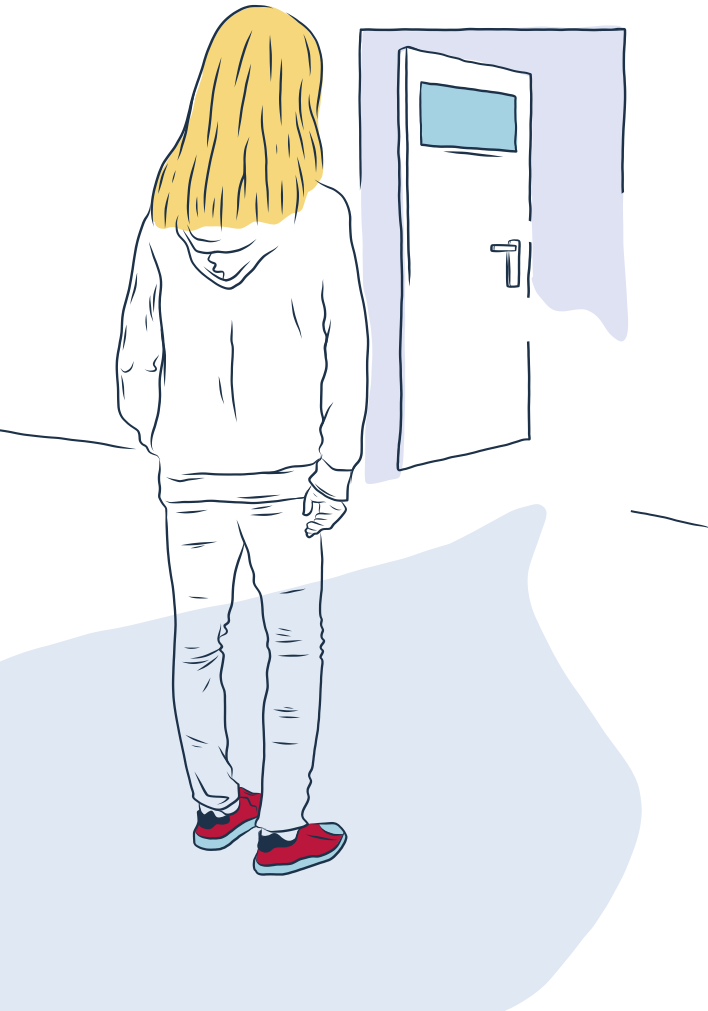


Ein Heft
in Einfacher
Sprache

Stress mit der Jugendhilfe?

Ombudsstellen helfen.
Kostenlos, unabhängig
und vertraulich.

Bundesnetzwerk
Ombudschaft
Kinder- und Jugendhilfe



Impressum

Herausgeber

Bundesnetzwerk Ombudschaft in
der Jugendhilfe e.V.
Emser Str. 126
12051 Berlin
Tel.: +49 30 213 008 73
info@ombudschaft-jugendhilfe.de

Redaktion

Bundesnetzwerk Ombudschaft in der
Jugendhilfe e.V. – Bundeskoordinierungsstelle

Übersetzung in Einfache Sprache (1. Auflage)

RG Texte – Übersetzungsbüro für Einfache
Sprache, www.rgtexte.de

Rechtliche Hinweise

Das Heft mit sämtlichen Inhalten unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung sowie jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Herausgebers bzw. Erstellers. Kopien des Heftes sind ausschließlich für private, nicht kommerzielle Zwecke gestattet. Soweit die Inhalte nicht vom Herausgeber erstellt wurden, werden die Urheberrechte Dritter beachtet.

Gestaltung und Layout

ultrabold Kommunikationsdesign GmbH
www.ultrabold.com

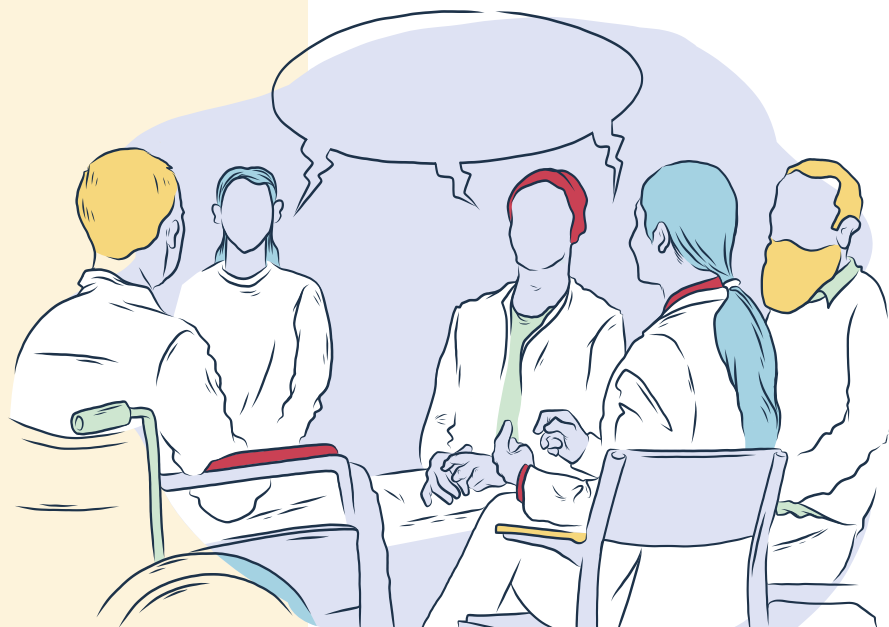
Stand

Nov 2024, 3., überarbeitete Auflage

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



Für wen ist dieses Heft?

Dieses Heft ist für junge Menschen, Eltern, Pflegeeltern, Vormünder und alle anderen, die sich über Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe informieren möchten.

Warum haben wir dieses Heft geschrieben?

Ombudsstellen sind ein recht neues Angebot in der Kinder- und Jugendhilfe. Wir möchten mit diesem Heft Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe bekannter machen und erklären, wie Ombudsstellen arbeiten.

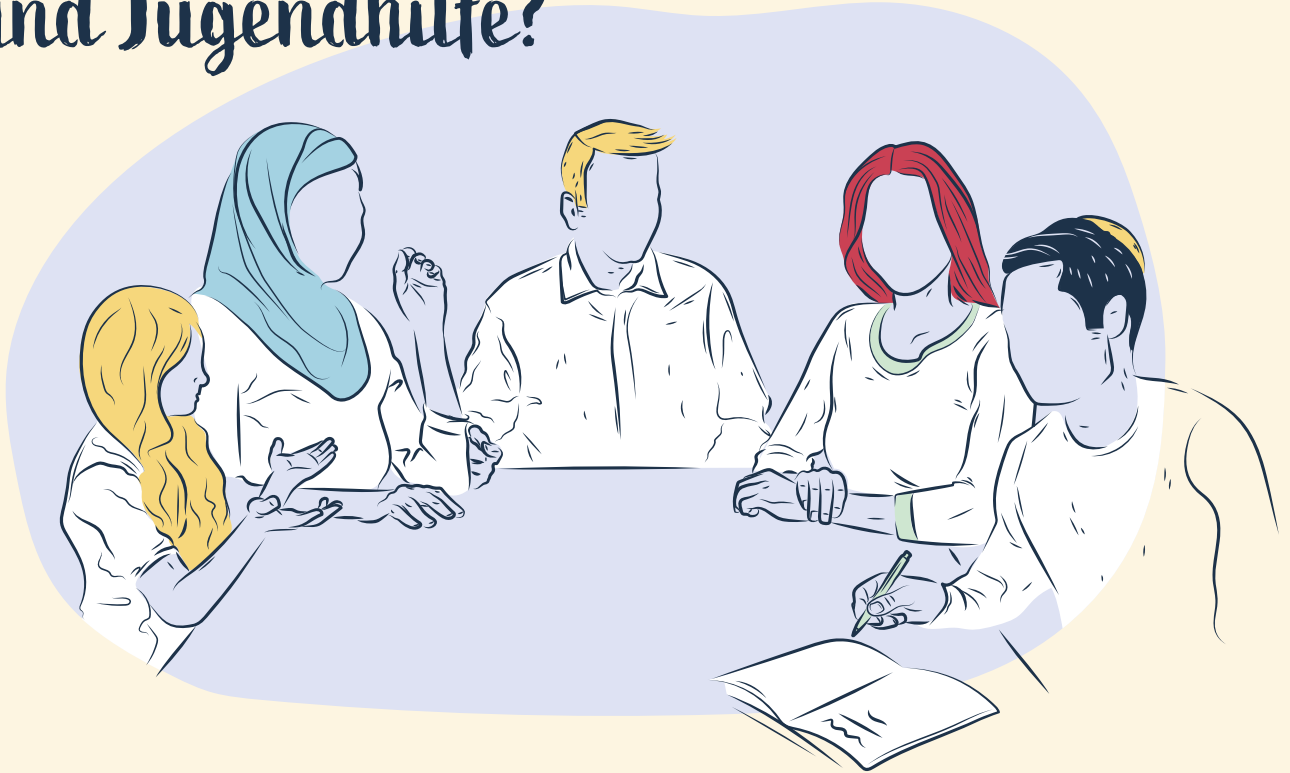
Was erfahren Sie in diesem Heft?

Sie erfahren:

- 04 Was Kinder- und Jugendhilfe ist
- 05 Was Hilfen zur Erziehung sind
- 08 Wer Ihnen hilft, wenn es Probleme in der Kinder- und Jugendhilfe gibt
- 08 Wozu es Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe gibt
- 10 Was Ombudschaft ist
- 12 Wie Ombudsstellen arbeiten
- 22 Wie Sie eine Ombudsstelle finden
- 23 Was das Bundesnetzwerk Ombudschaft macht

1

Was ist Kinder- und Jugendhilfe?



Kinder und Jugendliche sollen unter guten Bedingungen aufwachsen. Alle Kinder sollen eine gute Entwicklung haben, selbst entscheiden können und in der Gesellschaft gut zurechtkommen. Die entsprechende Erziehung der Kinder ist das Recht und die Pflicht der Eltern. So steht es im Gesetz (§ 1 SGB VIII).

Die Kinder- und Jugendhilfe soll junge Menschen und ihre Familien unterstützen. Dafür gibt es verschiedene Angebote.

Zum Beispiel:

- Kindergärten und Kitas
- Kindertagespflege
- Offene Kinder- und Jugendarbeit (z.B. Abenteuerspielplatz)
- Schulsozialarbeit
- Hilfen zur Erziehung

Die **Hilfen zur Erziehung** sind ein wichtiger Teil der Kinder- und Jugendhilfe. Denn:

Das Zusammenleben in einer Familie ist manchmal schwer. Es kann Probleme oder Stress geben. Manchmal gibt es auch Gewalt. Wenn eine Familie ihre Probleme nicht allein lösen kann, hat sie ein Recht auf Unterstützung und Hilfe durch das Jugendamt.

Das nennt man: **Anspruch auf Hilfen zur Erziehung.**

Es gibt verschiedene Hilfen zur Erziehung, zum Beispiel:

- **Eine Familienhelferin oder ein Familienhelfer unterstützt die Familie zu Hause**
- **Kinder oder Jugendliche gehen in eine Gruppe, in der sie Hilfe bekommen**
- **Kinder oder Jugendliche ziehen in eine Pflegefamilie oder in eine Wohngruppe**

Hilfen zur Erziehung gehören zur Kinder- und Jugendhilfe. Dafür ist das Jugendamt zuständig. Im Jugendamt arbeiten sozialpädagogische Fachkräfte im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD). Man sagt auch Kommunalen Sozialen Dienst (KSD) oder Regionalen Sozialen Dienst (RSD).

Hilfen zur Erziehung kann jede Familie beantragen. Es muss vom Jugendamt festgestellt werden, dass die Familie die Hilfe benötigt.

Ist das Wohl eines Kindes gefährdet, kommt das Jugendamt manchmal auch von selbst zu der Familie und schlägt eine Hilfe vor.

Die Fachkräfte vom Jugendamt müssen die Familie über Hilfeformen informieren und beraten. Jede Familie hat ein Recht auf eine geeignete und passende Hilfe. Das Jugendamt soll gemeinsam mit der Familie überlegen, welche Hilfe richtig ist. Jede Familie ist anders. Deshalb soll das Jugendamt für jeden Einzelfall die passende Hilfe finden.

Ist eine passende Hilfe gefunden, wird diese von einer Einrichtung durchgeführt. Es gibt große und kleine Einrichtungen z.B. von der AWO, der Caritas oder einem kleinen Verein. Hier arbeiten Fachkräfte, die die Hilfe zusammen mit der Familie durchführen.

Während der Hilfe finden regelmäßig sogenannte Hilfeplangespräche zwischen dem Jugendamt, der Einrichtung und der Familie statt.

An den Gesprächen nehmen mindestens teil:

- **Der junge Mensch**
- **Eine erziehungsberechtigte Person**
- **Eine Fachkraft vom Jugendamt**
- **Eine Fachkraft der Einrichtung**

In den Hilfeplangesprächen klären alle gemeinsam, wie die Hilfe durchgeführt wird. Es wird auch entschieden, was bis zum nächsten Gespräch passieren soll.

Junge Menschen und ihre Familien haben bei allem, was mit Hilfen zur Erziehung zu tun hat, Rechte.

Kinder und Jugendliche haben zum Beispiel das Recht, an Entscheidungen beteiligt zu werden, die sie betreffen. Ihre Meinung muss ernst genommen werden. Erziehungsberechtigte haben zum Beispiel das Recht, Widerspruch einzulegen, wenn sie mit einer Hilfe zur Erziehung oder mit deren Beendigung nicht einverstanden sind. Sie dürfen sich eine Hilfe wünschen und diese dem Jugendamt vorschlagen.

Neben den Hilfen zur Erziehung gibt es weitere Hilfen in der Kinder- und Jugendhilfe. Sie funktionieren ähnlich.

Zum Beispiel:

- **Hilfen für minderjährige Mütter oder Väter**
- **Hilfen für junge Volljährige**
- **Hilfen für Kinder und Jugendliche mit seelischer Behinderung**



WICHTIG:

Dies alles gilt für Familien, die (die meiste Zeit) in Deutschland leben. Es ist egal, ob die Familie die deutsche Staatsangehörigkeit hat oder erst seit kurzem in Deutschland lebt.

Hilfe vom Jugendamt zu erhalten, bedeutet nicht, dass man gescheitert ist. Jeder Mensch braucht mal Hilfe. Es gibt ein Recht darauf, Unterstützung bei der Erziehung anzunehmen.



Warum gibt es **2**
Ombudsstellen in der
Kinder- und Jugendhilfe?

In der Regel funktioniert die Kinder- und Jugendhilfe gut. Es kommt aber auch vor, dass Jugendämter oder Einrichtungen Fehler machen. Dann funktioniert die Kinder- und Jugendhilfe nicht so wie sie soll.

Manche Regelungen der Kinder- und Jugendhilfe sind sehr kompliziert. Junge Menschen und ihre Familien kennen sich damit oft nicht gut aus. Es fehlen Informationen oder es gibt Missverständnisse. Manchmal können Kinder, Jugendliche oder Erziehungsberechtigte nicht verstehen, warum die Fachkräfte bestimmte Entscheidungen treffen. Zum Beispiel, warum Hilfen abgelehnt werden. Manchmal fühlen sie sich von den Fachkräften auch nicht ernstgenommen oder gehört.

Dann fragen sie sich:

- **Haben die Fachkräfte richtig gehandelt?**
- **Was dürfen die Fachkräfte?**
- **Was dürfen die Fachkräfte nicht?**
- **Welche Rechte habe ich?**
- **Wie kann ich mich gegen Entscheidungen von Fachkräften wehren?**

Bei solchen Fragen sollten junge Menschen und ihre Familien immer zuerst mit dem Jugendamt oder der Einrichtung sprechen. So bekommen sie wichtige Informationen und können Missverständnisse vermeiden.



WAS IST OMBUDSCHAFT?

Ombudschaft ist ein neues Angebot in der Kinder- und Jugendhilfe.

Der Begriff „Ombud“ ist aus dem Skandinavischen abgeleitet. Er bedeutet „Auftrag, Vollmacht“.

Ombudschaft ist eine besondere Form des Umgangs mit Konflikten und Beschwerden. Die Interessen der jungen Menschen und Familien sind dabei besonders wichtig. Ombudschaft informiert, berät und unterstützt unabhängig und kostenlos. Ziel ist, dass junge Menschen und Familien ihre Rechte und Rechtsansprüche durchsetzen können. Ombudschaft kann auch helfen, wenn ein Streit rechtlich geklärt werden muss.

Es kommt aber vor, dass junge Menschen und ihre Familien nicht wissen, mit wem sie sprechen sollen. Oder sie können niemanden vom Jugendamt oder von der Einrichtung erreichen.

Oder sie haben bei einem Gespräch das Gefühl, sie ...

- **werden nicht ernst genommen.**
- **können nicht das sagen, was sie denken.**
- **sind den Fachkräften unterlegen.**
- **können sich nicht durchsetzen.**
- **können aus Angst oder Ärger gar nicht reden.**
- **vertrauen der Fachkraft nicht.**

Dann wünschen sich junge Menschen und ihre Familien Unterstützung und eine unabhängige Meinung zu ihrer Situation.

Genau dafür gibt es Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe.

Ombudsstellen sind Beratungs- und Beschwerdestellen.

Sie arbeiten nach dem Konzept der Ombudschaft (siehe Kasten). Sie sind unabhängig vom Jugendamt und von Einrichtungen. Ihre Beratung ist kostenlos, unabhängig und vertraulich.

Ombudschaft hat das Ziel, für jede Situation eine gerechte Lösung zu finden. Die jungen Menschen und ihre Familien sollen ihre Rechte kennen. Sie sollen wissen, welche Möglichkeiten sie haben. Sie sollen die Entscheidungen vom Jugendamt oder von der Einrichtung verstehen können. So können sie selbst entscheiden, wie sie weitermachen wollen.

Junge Menschen und ihre Familien kennen sich häufig nicht so gut mit der Kinder- und Jugendhilfe aus. Sie sind vor einem Gespräch manchmal sehr aufgeregt und können nicht genau sagen, welche Bedürfnisse sie haben. Aber um die passende Hilfe zu finden, ist es wichtig, dass die Fachkräfte die Bedürfnisse kennen. Die Fachkräfte hingegen wissen viel über Kinder- und Jugendhilfe, weil es ihr Beruf ist. Und sie entscheiden über die Hilfemaßnahmen. Dadurch sind sie im Vorteil. Das nennt man strukturelles

Machtungleichgewicht: Fachkräfte haben mehr Macht – weil sie mehr wissen und Entscheidungen treffen.

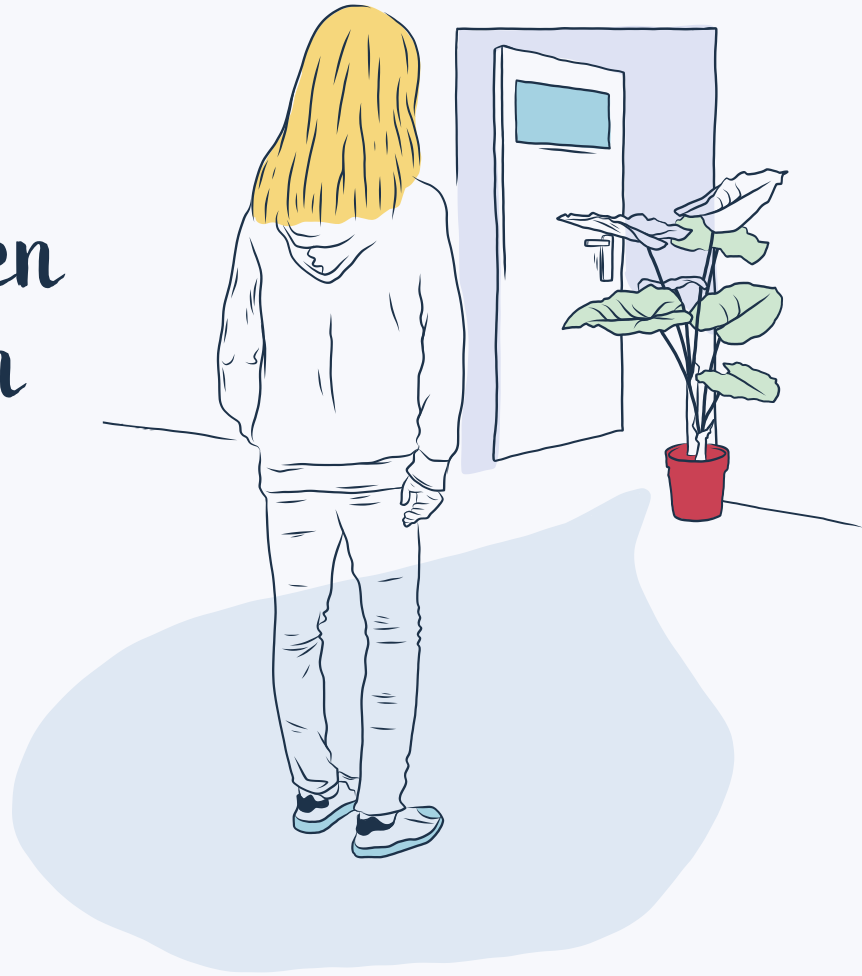
Ombudschaft stärkt das Wissen der jungen Menschen und ihrer Familien und gleicht dadurch dieses Machtungleichgewicht aus.

Es gibt noch andere Beschwerdemöglichkeiten der Kinder- und Jugendhilfe. Ombudschaft ist eine Form der Hilfe zur Selbsthilfe.



3

Wie arbeiten Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe?



Für eine Beratung können junge Menschen und ihre Familien eine Ombudsstelle anrufen oder eine E-Mail schreiben. Manche Ombudsstellen sind auch per WhatsApp-Nachricht oder Chat-Sprechstunde erreichbar. Dann wird ein Termin für ein Beratungsgespräch ausgemacht.

In den Ombudsstellen arbeiten Ombudspersonen. Das sind Menschen, die viel Erfahrung in der Kinder- und Jugendhilfe haben. Sie haben eine Ausbildung, durch die sie sich sehr gut mit der Kinder- und Jugendhilfe auskennen.

Ombudspersonen hören den jungen Menschen und ihren Familien zu. Sie nehmen Fragen und Sorgen zu Problemen mit der Jugendhilfe ernst. Sie erklären die Regelungen der Jugendhilfe. Sie wissen, welche Rechte es gibt und wie man sie erreichen kann. Sie helfen, gemeinsam eine Lösung für den Konflikt zu finden.



WICHTIG:

Ombudspersonen arbeiten immer im Auftrag der jungen Menschen und ihrer Familien. Das heißt zum Beispiel: Sie rufen nur beim Jugendamt an, wenn die Familie das möchte.

Ombudsstellen unterstützen dabei, dass junge Menschen und ihre Familien von Fachkräften aus dem Jugendamt und Einrichtungen ernst genommen werden.

Beispiele für Fragen an Ombudsstellen:

- „Wer ist für uns zuständig?“
fragen die getrenntlebenden Eltern eines Kindes
- „Mein Pflegekind erhält keine ausreichende Unterstützung. Welchen Anspruch auf Beratung habe ich?“
fragt die Pflegemutter
- „Wir haben das Gefühl, die Fachkräfte hören uns gar nicht zu!“
sagen die Eltern von zwei Kindern
- „Ich möchte meine Familienhilfe ändern. Darf ich das überhaupt?“
fragt der alleinerziehende Vater von zwei Kindern
- „Mein Antrag auf weitere Hilfe wurde abgelehnt. Was kann ich tun? Kann ich Widerspruch einlegen?“
fragt der junge Volljährige
- „Darf meine Erzieherin mir das Taschengeld kürzen, weil ich Mist in der Wohngruppe gebaut habe?“
fragt die 14jährige Jugendliche
- „Ich möchte etwas ganz anderes für mein Kind entscheiden als die Vormundin. Was kann ich tun?“
fragt die minderjährige Mutter eines Säuglings in einer Mutter-Kind-Einrichtung
- „Darf der Vormund unserer Kinder im Heim einfach unsere Briefe aufmachen?“
fragen die Eltern

Häufige Fragen – FAQ:



Ombudsstellen können nicht alle Wünsche von jungen Menschen und Familien erfüllen. Aber sie können die Rechte und die Regelungen der Jugendhilfe erklären und helfen, diese durchzusetzen.

Ombudspersonen geben auch Tipps und Hilfen für Gespräche mit Fachkräften. Sie beraten junge Menschen und Familien, wenn diese in der Jugendhilfe vor schwierigen Entscheidungen stehen.

Nach einer Beratung können junge Menschen und ihre Familien Fachkräften besser erklären, warum sie eine bestimmte Hilfe möchten. Oder warum sie unzufrieden mit der Hilfe sind. Oder welche Vorschläge sie für eine Veränderung haben. Dann kann im Jugendamt oder in der Einrichtung gemeinsam eine gute Lösung gefunden werden. Dabei geht es immer darum, dass es dem Kind gut geht.

Manchmal können junge Menschen und ihre Familien Probleme nicht selber mit den Fachkräften klären. Zum Beispiel, wenn sie sich nicht ernst genommen fühlen.

Oder wenn das Jugendamt telefonisch nicht erreichbar ist oder auf Briefe nicht reagiert.

Dann können junge Menschen und ihre Familien Unterstützung von einer Ombudsperson bekommen.

Die Ombudsperson ...

- **erklärt rechtliche Regelungen und hilft zu entscheiden, wie es weitergeht.**
- **nimmt auf Wunsch Kontakt mit dem Jugendamt oder der Einrichtung auf.**
- **geht auf Wunsch mit zum Jugendamt oder zur Einrichtung.**
- **hilft Briefe zu verstehen und zu schreiben.**
- **unterstützt Formulare auszufüllen.**
- **kann helfen, gegen eine Entscheidung zu widersprechen oder zu klagen.**

Fallbeispiele aus Ombudsstellen

4

BEISPIEL 1

Frau Müller¹ soll eine Schweigepflichtentbindung unterschreiben

Eine Mitarbeiterin vom Jugendamt besucht Frau Müller. Frau Müller hatte bisher noch nie etwas mit dem Jugendamt zu tun. Deshalb versteht sie nicht, was der Besuch soll. Die Mitarbeiterin vom Jugendamt sagt, dass sie eine Meldung über Frau Müller bekommen hat. Sie möchte wissen, ob mit der vierjährigen Tochter von Frau Müller alles in Ordnung ist.

Am Ende des Besuches findet die Mitarbeiterin vom Jugendamt, dass alles in Ordnung ist.

Monate später bekommt Frau Müller einen Brief vom Jugendamt. In dem Brief steht, dass sie zum Jugendamt kommen soll. Im Jugendamt soll sie ein Formular unterschreiben.

Sie soll unterschreiben, dass die Fachkräfte der Kita, die Ärztinnen und die Therapeuten ihrer Tochter keine Schweigepflicht mehr haben. Das bedeutet, dass diese Personen dem Jugendamt alles über die Tochter erzählen dürfen.

Frau Müller versteht nicht, warum sie das tun soll. Sie geht zur Ombudsstelle.

Frau Müller erzählt der Ombudsperson von dem Besuch vom Jugendamt. Gemeinsam rufen sie das Jugendamt an und bitten um ein Gespräch. In diesem Gespräch sagt die Fachkraft vom Jugendamt nicht genau, warum Frau Müller das Formular unterschreiben soll. Deswegen unterschreibt Frau Müller wieder nicht.

Sie möchte immer noch wissen, warum sie unterschreiben soll. Mit Hilfe der Ombudsstelle schreibt Frau Müller mehrere Briefe an das Jugendamt. Das Jugendamt antwortet Frau Müller nicht mit dem Grund. Aber das Jugendamt droht sogar mit dem Familiengericht.

Frau Müller und die Ombudsstelle sprechen mit der Leitung vom Jugendamt. Jetzt erfährt Frau Müller endlich warum sie das Formular unterschreiben soll. Ihr Ex-Partner, der Vater ihres Kindes, hat das Jugendamt angerufen. Er macht sich Sorgen um sein Kind. Frau Müller erlaubt ihm manchmal nicht das Kind zu sehen. Und er meint das Kind sei sehr oft krank.

Deshalb hat das Jugendamt Frau Müller besucht. Nach dem Besuch hat sich das Jugendamt keine Sorgen mehr gemacht. Dem Kind geht es bei Frau Müller gut. Frau Müller braucht deshalb auch keine Angst vor dem Jugendamt zu haben. Das Jugendamt möchte nicht das Kind wegnehmen. Das Jugendamt möchte aber dem Vater eine Antwort geben.

Die Leiterin macht Frau Müller einen Vorschlag: Frau Müller holt die nötigen Informationen von der Kita, den Ärztinnen und den Therapeuten und gibt sie dem Jugendamt. Frau Müller ist mit dieser Lösung einverstanden und beruhigt.

Durch die Arbeit der Ombudsstelle hat Frau Müller verstanden, warum das Jugendamt sich so verhalten hat.
Mit Hilfe der Ombudsstelle hat Frau Müller für sich eine gute Lösung gefunden.



BEISPIEL 2

Suche nach der passenden Hilfe für Belal

Belal flüchtet aus Afghanistan. Bei seiner Ankunft in Deutschland sagt er, dass er 16 Jahre alt ist. Das steht auch in der Kopie seiner Geburtsurkunde.

Die deutschen Behörden glauben, er sei älter, nämlich schon 18 Jahre. Belal kann deshalb nicht in einer Jugendhilfeeinrichtung wohnen. Er muss in eine Unterkunft für Erwachsene ziehen. In dieser Unterkunft wird Belal Opfer von sexualisierter Gewalt. Er rennt von dort weg und ist einige Monate obdachlos.

Ein Freund erzählt ihm von einem Schutzprojekt, das von Spenden bezahlt wird. Hier kann er wohnen und wird von pädagogischen Fachkräften betreut. Die Fachkräfte glauben, dass Belal einen Anspruch auf stationäre Jugendhilfe hat. Stationäre Jugendhilfe bedeutet: Belal lebt mit anderen jungen Menschen in einer Wohngruppe.



Er bekommt Jugendhilfe und bessere Unterstützung als im Schutzprojekt.

Die Fachkräfte vom Schutzprojekt helfen Belal, einen Antrag beim Jugendamt zu stellen. Das Jugendamt antwortet aber nicht. Nach 7 Wochen wendet sich Belal an eine Ombudsstelle.

Eine Ombudsperson ruft beim Jugendamt an und fragt wer für Belal zuständig ist. Das ist aber unklar. Die Ombudsperson muss sehr oft beim Jugendamt anrufen. Erst nach mehreren Monaten ist klar, wer zuständig ist.

Dann bekommt Belal vom Jugendamt endlich einen Termin. Aber er soll weiter im Schutzprojekt wohnen und nur einen Einzelfallhelfer bekommen. Das nennt man ambulante Jugendhilfemaßnahme. Der Einzelfallhelfer sagt, dass für Belal eine Wohngruppe besser wäre. Das Jugendamt entscheidet aber, dass der Einzelfallhelfer für Belal ausreicht.

Belal geht wieder zu der Ombudsstelle.

Es gibt ein gemeinsames Gespräch im Jugendamt (ein „Hilfeplangespräch“). Es nehmen alle teil: das Jugendamt, eine Fachkraft vom Schutzprojekt, der Einzelfallhelfer, Belal und die Ombudsstelle. Die Fachkräfte haben alle verschiedene Meinungen, welche Hilfe die richtige für Belal ist. Sie werfen sich gegenseitig vor, die passende Hilfe zu verhindern.

Erst ein Bericht vom Sozialpsychiatrischen Dienst („Gutachten“) beendet den Streit. In dem Brief steht drin, dass Belal stationäre Jugendhilfe braucht. Jetzt erlaubt das Jugendamt Belal endlich, in eine Wohngruppe der stationären Jugendhilfe zu ziehen.

Durch die Arbeit der Ombudsstelle wurde herausgefunden, wer im Jugendamt für Belal zuständig ist. Dadurch konnte Belal Jugendhilfe bekommen. Die Ombudsstelle hat Belal geholfen, die Hilfe zu bekommen die er braucht, obwohl sie vorher immer abgelehnt wurde.

BEISPIEL 3

Lange Wartezeiten für Tom



Tom ist 16 Jahre alt. Mit 8 Jahren zog er in eine Wohngruppe. In der Wohngruppe fühlte sich Tom sehr wohl.

Als Tom 12 wurde, beantragten seine Eltern beim Jugendamt, dass er wieder zu ihnen zog. Tom lebt seitdem wieder bei seinen Eltern.

Zuhause gibt es viel Streit. Die Eltern sind sehr streng. Tom hat kein eigenes Zimmer. Er muss in einem Schlafsack auf dem Boden schlafen. Tom ist oft wütend und tritt oder schlägt auf Gegenstände ein.

Ein Gutachter sagt, dass Tom nicht leicht lernen kann. Und er hat Probleme seine Gefühle richtig zu erklären. Deshalb wird er so oft wütend und schlägt dann auch.

Dann begeht Tom einen Diebstahl. Als Strafe soll er Sozialstunden leisten. Das macht er aber nicht. Deshalb muss er in den Jugendarrest. Danach will Tom nicht wieder nach Hause. Allein wohnen kann er aber auch nicht. Tom würde gerne wieder in einer Wohngruppe leben.

Ein Sozialarbeiter hilft ihm einen Antrag auf Jugendhilfe beim Jugendamt zu stellen². Eine Woche später lehnt das Jugendamt seinen Antrag ab. Angeblich hat das Jugendamt nicht genug Geld.

Tom wendet sich an die Ombudsstelle.

² Meistens können nur die Eltern/Erziehungsberechtigte einen Antrag stellen. Aber wegen dem Gutachten hat Tom ein eigenes Recht auf eine Eingliederungshilfe [(drohende) seelischer Behinderung gemäß § 35a SGB VIII]. Dann können Jugendliche ab 15 Jahren diese Hilfe selbst beantragen. So ist es bei Tom.

Gemeinsam mit der Ombudsperson schreibt er dem Jugendamt. Er möchte die Ablehnung schriftlich haben und einen Termin ausmachen.

Das Jugendamt reagiert nicht. Es vergehen mehrere Wochen. Zuhause wird es immer schlimmer.

Die Ombudsstelle fragt beim Jugendamt nach. Das Jugendamt sagt, dass der Antrag noch geprüft wird.

Tom soll zu einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle (EFB) gehen, bevor eine Entscheidung getroffen wird.

Tom hält es zu Hause kaum noch aus.

Die Ombudsstelle wendet sich erneut an das Jugendamt. Das Jugendamt ist telefonisch nicht erreichbar und beantwortet auch keine E-Mails. Das Jugendamt hat auch keinen Termin mit der EFB für Tom vereinbart. Dadurch wird Toms Antrag gar nicht weiterbearbeitet.

Die Ombudsstelle sagt dem Jugendamt, dass es Toms Antrag bearbeiten soll. Sonst werde das Verfahren mit einer „einstweiligen Anordnung“³ beim Gericht beschleunigt. Erst jetzt kommt ein Termin mit der EFB zustande. Das Jugendamt bekommt eine positive Stellungnahme.

4 Monate nach seinem Antrag bekommt Tom endlich die Jugendhilfemaßnahme. Durch die intensive Unterstützung der Ombudsstelle wohnt Tom jetzt wieder in einer Wohngruppe.

Durch die Arbeit der Ombudsstelle hat Tom erfahren, dass er ein Recht auf schriftliche Antwort vom Jugendamt hat. Und was er tun kann, damit eine Entscheidung getroffen wird. Die Ombudsstelle konnte die Wartezeit bis zur Entscheidung über Toms Antrag deutlich verkürzen.

³ Einstweilige Anordnung bedeutet, dass ein Verwaltungsgericht eine Entscheidung für das Jugendamt trifft. Das geht in dringenden Fällen, wo zu lange nichts passiert ist. Die Entscheidung gilt, bis das Jugendamt dann doch gehandelt hat. Ein Antrag auf einstweilige Anordnung ist sehr kompliziert. Dafür braucht es einen Anwalt oder eine Anwältin.

5 Wie finde ich eine Ombudsstelle?



Auf der Homepage des Bundesnetzwerks Ombudschaft stehen die Kontaktdaten von allen Ombudsstellen: www.ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudsstellen

Die erste unabhängige Ombudsstelle in der Kinder- und Jugendhilfe entstand 2002 in Berlin. Heute gibt es in allen Bundesländern Ombudsstellen. Seit 2021 stehen Ombudsstellen auch im Gesetz (§ 9a SGB VIII).



Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. hat sich 2008 gegründet. Alle Mitglieder sind unabhängige Ombudsstellen in Deutschland. Die Mitglieder haben ein gemeinsames Interesse: Sie unterstützen junge Menschen und Familien ombudschaftlich im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe. Außerdem setzen sie sich dafür ein, dass die Rechte der jungen Menschen und ihrer Familien in der Jugendhilfe gestärkt werden. Und dass die Stimmen von jungen Menschen und Familien in der Jugendhilfe besser gehört werden.

Durch die Zusammenarbeit der Ombudsstellen entsteht eine große Gruppe von Fachkräften, die sich mit Ombudschaft auskennen. Die Mitglieder des Bundesnetzwerks haben sich auf eine einheitliche Qualität ihrer Arbeit geeinigt und unterstützen sich gegenseitig. Sie treffen sich regelmäßig und sprechen über ihre Erfahrungen. Sie überlegen, wie sie ombudschaftliche Hilfe in der Kinder- und Jugendhilfe noch besser machen können.

Weitere Infos finden Sie hier: www.ombudschaft-jugendhilfe.de

Bundesnetzwerk Ombudschaft

Kinder- und Jugendhilfe

www.ombudschaft-jugendhilfe.de

**Bundesnetzwerk Ombudschaft
in der Jugendhilfe e. V.**
Emser Str. 126
12051 Berlin
Tel.: +49 30 213 008 73
info@ombudschaft-jugendhilfe.de
Instagram: [bno_jugendhilfe](https://www.instagram.com/bno_jugendhilfe)

Hier findest
Du Beratung:

