



Tagungsdokumentation

## Hört doch mal zu! Jugendhilfefahrer\*innen, Ombudschaft und Wissenschaft im Gespräch

Aktivitäten des Bundesnetzwerks Ombudschaft auf dem 17. DJHT

18.-20. Mai 2021

digital

Berlin, 22.06.2021

Sehr geehrte\*r Leser\*in,

auf den folgenden Seiten finden Sie die Dokumentation unserer Aktivitäten auf dem digitalen Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag 2021.

Dazu gehörte das Projekt „*Hört doch mal zu!*“, ein Gemeinschaftsprojekt zwischen Menschen mit Jugendhilfeeferfahrung, dem Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V., der Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e.V., dem Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V., dem Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. und dem YouTuber Lebensweltenwanderer.

Aus diesem Projekt ist ein Video entstanden, das pünktlich zum DJHT veröffentlicht wurde. Auf unserem *digitalen Messestand* haben wir das Video gezeigt und darüber diskutiert. Kernstück unseres Fachforums „Zwischen Fachlichkeit, Macht und Willkür. Jugendhilfeeferfahrene, Wissenschaft & Ombudschaft im Gespräch“ war eine Podiumsdiskussion, im Rahmen derer jugendhilfeeferfahrene Menschen, die an dem Videoprojekt teilgenommen hatten, mit Ombudspersonen über ihre Erfahrungen mit der Jugendhilfe diskutierten.

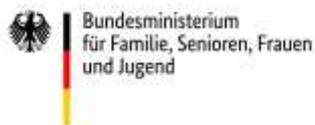
An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal sehr herzlich bei allen Mitwirkenden für ihr Engagement bedanken!

Besonderer Dank gilt Ramona, Leene, Jess und Rubina, die in der Podiumsdiskussion unseres Fachforums die über 180 Teilnehmenden an ihren Erfahrungen mit der Jugendhilfe teilhaben ließen. Euer Mut und eure klare Sicht auf die Kinder- und Jugendhilfe haben uns nachhaltig beeindruckt, vielen herzlichen Dank dafür!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der Bundeskoodinierungsstelle  
des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

gefördert vom:



**Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.**

Emser Str. 126, 12051 Berlin

verwaltung@ombudschaft-jugendhilfe.de | www.ombudschaft-jugendhilfe.de

VR-Bank Altenburger Land eG / IBAN: DE34 8306 5408 0004 8759 15 / BIC: GENO DEF1 SLR

Vereinsregister Berlin: Registernummer: VR 31405 B

## Inhalt

<i>Videoprojekt „Hört doch mal zu!“</i> _____	2
<i>Digitaler Messestand des Bundesnetzwerks Ombudschaft</i> _____	3
<i>Zwischen Fachlichkeit, Macht und Willkür. Jugendhilfeerfahrene, Wissenschaft &amp; Ombudschaft im Gespräch zu Hilfe(planung)“ Ein Bericht über das Fachforum des Bundesnetzwerks Ombudschaft auf dem 17. Jugendhilfetag</i> _____	4
<i>Anlage: Graphic Recording des Fachforums</i> _____	8
<i>Anlage: Power Point Präsentation (Ulrike Urban-Stahl)</i> _____	9

**Ombudschaft** ist ein noch junges Konzept in der Kinder- und Jugendhilfe und bedeutet die unabhängige Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger der Jugendhilfe im Kontext der individuellen Hilfen zur Erziehung und angrenzender Bereiche. Ombudschaft ist eine besondere Form des Umgangs mit Konflikten und Beschwerden, bei der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei (d.h. der jungen Menschen und ihrer Familien) besondere Beachtung finden.

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe ist ein bundesweiter Zusammenschluss unabhängiger Ombudsstellen.

## Videoprojekt „Hört doch mal zu!“

Für das Videoprojekt „Hört doch mal zu!“ haben sich unterschiedliche Menschen mit Jugendhilfee erfahrung in verschiedenen Regionen Deutschlands mit dem Youtuber Kymon Ems getroffen, um von ihren Erfahrungen mit der Kinder- und Jugendhilfe zu berichten. Dabei wurden sie von Ombudspersonen begleitet, mit denen sie bereits zusammengearbeitet hatten. Über gemeinsame Videokonferenzen zur Vor- und Nachbereitung entwickelte sich trotz der Pandemie und der weiten Entfernung zueinander eine Gruppe mit dem gemeinsamen Ziel, die Erfahrungen von Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe in die Öffentlichkeit zu tragen und vor allem Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe zu adressieren.

In den im Projekt entstandenen Filmen berichten jugendhilfee erfahrene junge Menschen und Elternteile „hinter den Kulissen“ von Schwierigkeiten und Problemen in der Jugendhilfe, aber auch davon, was gut war und welche Wünsche und Erwartungen sie an eine gelingende Jugendhilfe haben. Die Filme haben auf dem DJHT Premiere gefeiert. Jetzt dürfen sie unbedingt angeschaut und weiterverbreitet werden. Alle Filme finden Sie [hier](#).

Neben den Videos, die das Herzstück des Projektes darstellen, ist noch eine Schreibwerkstatt geplant, um die Erfahrungen der Beteiligten in einem Fachbuch zu veröffentlichen.



## Digitaler Messestand des Bundesnetzwerks Ombudschaft

Auf dem digitalen Messestand konnten Besucher\*innen des DJHT mit Vertreter\*innen der im Bundesnetzwerk Ombudschaft zusammengeschlossenen Ombudsstellen und der Bundeskoordinierungsstelle in Kontakt treten. Neben Informationen und Materialien der Ombudsstellen des Bundesnetzwerks waren auch die Filme des Videoprojektes „Hört doch mal zu!“ am Stand zu sehen.

Unseren **digitalen Stand** können Sie noch bis Oktober 2021 besuchen. Hier finden Sie unter Anderem Informationen zu den einzelnen Ombudsstellen sowie Aktivitäten und Veröffentlichungen des Bundesnetzwerks.



## Zwischen Fachlichkeit, Macht und Willkür. Jugendhilfeeferfharene, Wissenschaft & Ombudschaft im Gespräch zu Hilfe(planung)“

Ein Bericht über das Fachforum des Bundesnetzwerks Ombudschaft auf dem 17. Jugendhilfetag

Zwischen dem 18.05. und 20.05.2021 fand in diesem Jahr der digitale Deutsche Jugendhilfetag mit zahlreichen Veranstaltungen statt. Auch das Bundesnetzwerk Ombudschaft war mit verschiedenen Formaten „vor Ort“. Neben dem digitalen Stand des Bundesnetzwerks und dem von Aktion Mensch geförderten Videoprojekt „Hört doch mal zu“, welches auf dem DJHT Premiere feierte, fand am Donnerstag, den 20.05.2021 das Fachforum des Bundesnetzwerks statt. Die Fachveranstaltung mit dem Titel *„Zwischen Fachlichkeit, Macht und Willkür. Jugendhilfeeferfharene, Wissenschaft & Ombudschaft im Gespräch zu Hilfe(planung)“* hatte zum Ziel, insbesondere die Perspektive derjenigen in den Mittelpunkt zu stellen, welche unmittelbar von den Entscheidungen in der Hilfeplanung betroffen sind – nämlich die jugendhilfeeferfharenen Menschen selbst.

Kernstück der Veranstaltung war daher eine Podiumsdiskussion, im Rahmen derer vier jugendhilfeeferfharene Frauen mit zwei Ombudspersonen über ihre Erfahrungen mit der Jugendhilfe, der Hilfeplanung und -gestaltung diskutierten. Diese wurde gerahmt durch eine Einführung in das Thema Ombudschaft in der Jugendhilfe zu Beginn, und einen wissenschaftlichen Beitrag im Anschluss, der wesentliche Aspekte der Podiumsdiskussion in den Fachdiskurs rückgebunden hat.

Die Veranstaltung wurde nicht aufgezeichnet, um insbesondere den jugendhilfeeferfharenen Menschen ein freies und vertrauensvolles Sprechen zu erleichtern. Stattdessen wurde das Fachforum fortlaufend illustratorisch durch ein Graphic Recording von Susanne Asheuer vom Netzwerk „Graphic Recording“ begleitet und somit visuell dokumentiert. Zudem wurde das Forum durch Alexandra Lorenz und Andrea Knipping in Gebärdensprache simultan übersetzt.

Henriette Grapentin vom Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. in Sachsen moderierte die Veranstaltung und eruierte zu Beginn, aus welchen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe ein Interesse an der Fachveranstaltung bestand: So kamen 22 Prozent der Teilnehmenden aus dem Bereich Wissenschaft/Hochschule, 17 Prozent aus den Jugendämtern selbst, 32 Prozent waren Fachkräfte aus den Hilfen zur Erziehung. Die restlichen Teilnehmenden kamen aus anderen Bereichen. Nach einer Einführung in die ombudschaftliche Tätigkeit in der Kinder- und Jugendhilfe durch Lydia Tomaschowski (Bundeskoordinierungsstelle Ombudschaft in der Jugendhilfe) startete die Podiumsdiskussion, moderiert durch Ulli Schiller vom Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V., sowie Björn Redmann vom Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. in Sachsen. Leene und Ramona, die beide als Mütter (Jugend-)Hilfe gesucht hatten, sowie Jess und Rubina, die als Jugendliche in stationären Jugendhilfeeinrichtungen lebten bzw. leben, tauschten sich mit den beiden Vertreter\*innen der Ombudsstellen in Sachsen und Berlin über ihre Erfahrungen mit Hilfe(planung) aus: Unzufriedenheit in und mit den Hilfeverläufen wurden hierbei kritisch reflektiert sowie

Verbesserungsvorschläge und Wünsche der Adressat\*innen thematisiert. Wiederkehrend wurde von allen vier Diskussionsteilnehmerinnen sehr deutlich benannt, dass sie sich von den Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe nicht gehört oder ernst genommen fühlten. Sie beschrieben, teils „wie Objekte“ behandelt worden zu sein, welche fremdbestimmt wurden und keinen Einfluss auf die Hilfestaltung und die Zielsetzungen der Hilfe nehmen konnten, obwohl sie durchaus eigene Ideen zur weiteren Hilfestaltung hatten. Auch hatten sie alle vier zu Beginn der Jugendhilfemaßnahmen keine Kenntnis davon, wie z.B. ein Hilfeplangespräch eigentlich gedacht ist und welche (Beteiligungs-)Rechte sie dabei gehabt hätten. Sie beschrieben, dass vor allem die Fachkräfte mit ihren Überzeugungen und Sichtweisen den Hilfeprozess dominieren würden. Auch wurde in den Schilderungen deutlich, dass eine umfassende Beratung und Aufklärung zu Rechten in der Kinder- und Jugendhilfe sowie den Strukturen der Jugendhilfe fehlte. Alle vier wandten sich zu unterschiedlichen Zeitpunkten in ihrer Hilfegeschichte an die Ombudsstellen in ihrem Bundesland und beschrieben, dass sie hier das erste Mal Gehör fanden und Prozesse dadurch besser einordnen und verstehen konnten.

Übereinstimmend beschrieben Jess, Ramona, Leene und Rubina, dass sie sich mehr Empathie seitens der Fachkräfte sowie ein stärkeres Einfühlen in die jeweiligen Situationen der Hilfesuchenden wünschen würden, sodass wirklich auch pädagogische Arbeitsbeziehungen entstehen könnten. Dies konkretisierten sie u.a. anhand der konkreten Raumgestaltung, in dem ein Hilfeplangespräch stattfindet: Wenn bspw. statt eines nicht gut riechenden Büroraumes mit sehr vielen Akten, die zudem erdrückend wirkten, oder (wie in einem Fall berichtet) einem Kellerraum ohne Tageslicht, ein ansprechender, freundlicher Raum gewählt würde, wäre schon einiges leichter. Auf eine Frage aus dem Chat, ob die Hilfeplangespräche besser in den Räumen des Jugendamtes oder lieber bei den Menschen zu Hause bzw. in der Wohngruppe stattfinden sollte, war die Antwort einfach wie eindeutig: Die Fachkräfte sollten betroffene Menschen einfach danach fragen.



Die offenen und ehrlichen Erzählungen und Sichtweisen der vier Frauen fanden bei den Teilnehmer\*innen des Fachforums großen Anklang. Bereits während des Podiumsgesprächs füllte sich der Chat mit zahlreichen Posts, die deutlich werden ließen, dass die Teilnehmenden ähnlich beeindruckt von der Ehrlichkeit, Offenheit und Klarheit der jugendhilfee erfahrenen Menschen wie die anwesenden Moderator\*innen waren:

*„Ich habe die Emotionen bis hier her gespürt. Danke für die Offenheit. Mutig, Ihre Geschichten zu teilen.“*

*„Ganz herzlichen Dank an Sie/Euch als Betroffene und Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe für Ihre/Eure Offenheit, Mut und den Wunsch zu einer Verbesserung auch für andere beizutragen!“*

*„Es ist so wichtig, euch als Betroffene, als Jugendhilfee erfahrene selbst zu hören!“*

Nach diesen – teils sehr aufwühlenden und emotionalen Schilderungen – folgte der Beitrag von Ulrike Urban-Stahl, welche zentrale Aspekte der Podiumsdiskussion in Verbindung mit wissenschaftlichen Erkenntnissen brachte und verdeutlichte, warum die Perspektive von Adressat\*innen so zentral für Praxis und Forschung ist und in welches strukturelle Gefüge sich hier wiederum das Handlungsfeld der Ombudschaft einordnet (s. Präsentation im Anhang). So nahm sie die strukturellen Einflüsse und Interessenslagen in Hilfeplanung und Hilfeerbringung gezielt in den Blick und verdeutlichte die Sicherung von Betroffenenrechten als Kernaufgabe sozialpädagogischer Organisationen, um nicht zuletzt der fachlichen Verantwortung in der Kinder- und Jugendhilfe gerecht zu werden.

Zum Abschluss führte Henriette Grapentin die unterschiedlichen Perspektiven der Veranstaltung zusammen. Die Teilnehmenden gestalteten eine Mentimeter-Wortwolke, in

## Welches Wort geht Ihnen zum Ende dieses Fachforums besonders durch den Kopf?

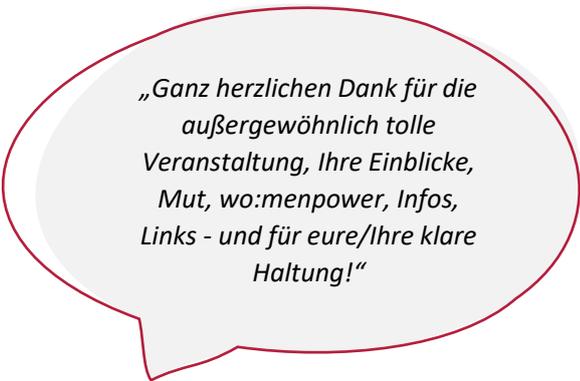
Mentimeter



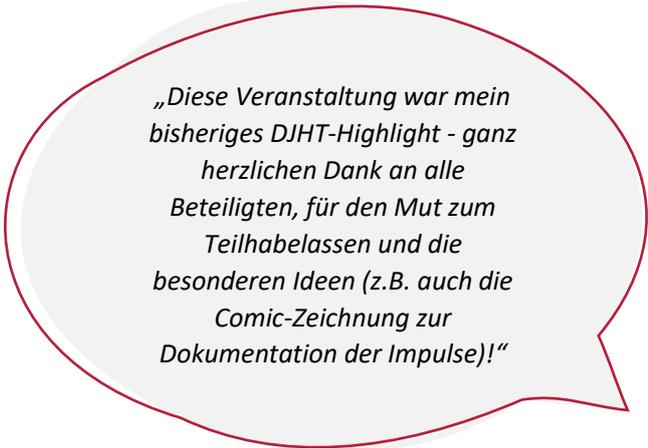
der sie aufschrieben, welches Wort ihnen zum Abschluss des Fachforums durch den Kopf ging. Das am häufigste genannte Wort war hier: Empathie.

Das Fachforum hatte sich zum Ziel gesetzt, durch das Einnehmen einer kritisch-reflexiven Perspektive zu einer guten Praxis der Kinder- und Jugendhilfe beizutragen und gelingende Hilfeprozesse zu unterstützen, indem Gelingensfaktoren und Stolpersteine herausgearbeitet werden. Durch die vielen positiven Rückmeldungen von vielen der kontinuierlich ca. 180 Teilnehmer\*innen wurde deutlich, dass die Inhalte des Fachforums durchaus Zustimmung erfahren haben und das Konzept gewissermaßen aufgegangen ist.

Hier dazu zwei Stimmen aus dem Chat:



*„Ganz herzlichen Dank für die außergewöhnlich tolle Veranstaltung, Ihre Einblicke, Mut, wo:menpower, Infos, Links - und für eure/Ihre klare Haltung!“*



*„Diese Veranstaltung war mein bisheriges DJHT-Highlight - ganz herzlichen Dank an alle Beteiligten, für den Mut zum Teilhabelassen und die besonderen Ideen (z.B. auch die Comic-Zeichnung zur Dokumentation der Impulse)!“*

Mit dem Rückenwind und der Anerkennung aus dem Fachforum werden sich die bundesweiten Ombudsstellen nun weiter beständig dafür einsetzen, dass Anliegen und Sichtweisen von Adressat\*innen in Hilfeprozessen stärker beachtet und ihre individuellen Rechte umgesetzt werden, da in der alltäglichen Beratungspraxis Fragen der Beteiligung an der Hilfeplanung immer wieder eine große Rolle spielen und oft einen Knackpunkt in den Beratungsprozessen darstellen.

In diesem Sinne sollen auch nicht Fachkräfte das letzte Wort in diesem Veranstaltungsbericht haben, sondern Leene, welche am Podiumsgespräch beteiligt war: *„Jetzt ist es schon ein paar Wochen her, dass der 17. digitale Jugendhilfetag stattfand. Der Stolz und der Mut, den ich an diesem Tag hatte, hat immer noch Bestand und ist immer noch so fühlbar! Wenn nur 10 Menschen dies auch gefühlt haben und das an 10 Menschen oder Mitarbeiter:innen weiter gegeben haben, dann haben wir schon sehr viel geschafft! Dafür bin ich so dankbar. Dies ist ein echt megatolles Gefühl! Viele Liebe Grüße an alle die mitgemacht haben und dabei waren. Eure Leene“*

Henriette Grapentin (Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.) und Lydia Tomaschowski (Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.)

Anlage: Graphic Recording des Fachforums



Dokumentation der Aktivitäten des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. auf dem Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag 2021

## Anlage: Power Point Präsentation (Ulrike Urban-Stahl)



Freie Universität Berlin

# Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe

Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl  
Mai 2021

2

## Zum Begriff Ombudschaft

Ombudschaft bezeichnet eine auf Verfahrensgerechtigkeit abzielende Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsman/die Ombudsfrau besondere Beachtung finden. Ziel ist es strukturelle Machthierarchien auszugleichen.

Der Begriff Ombudsman/Ombudswesen ist international deutlich verbreiteter als in Deutschland. Hier fällt in diesen Bereich traditionell eher das Petitionswesen.



Freie Universität Berlin

Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl

## Ein Begriff – Drei Diskurse

### In der Kinder- und Jugendhilfe...

...bezog sich Ombudschaft bisher auf Konflikte in der Gewährung und Erbringung individueller Leistungen nach SGB VIII. Sie umfasste Aufklärung über Rechtsansprüche, Vermittlung zwischen Familien, Leistungsgewährenden und –erbringenden sowie die Ermöglichung des Rechtswegs.

...wurde im Rahmen des KJSG ein erweitertes Verständnis von Ombudschaft eingeführt (§9a SGB VIII): „Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach §2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe“

### Im Kontext der UN-Kinderrechte...

...bezieht sich Ombudschaft in einem breiteren Sinne auf alle Situationen, in denen Kinder und Jugendliche ihre Rechte verletzt sehen. Gefordert werden Anlaufstellen, an die Kinder und Jugendliche sich in solchen Fällen wenden können und die sie im Beschwerdefall bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützen.



## Strukturelle Hintergründe zur Begründung von Ombudschaft <sup>5</sup>

- Asymmetrisches Machtverhältnis zwischen Helfer:innen und Klient:innen
- Nähe-Distanz-Verhältnis
- Strukturelle Einflüsse und Interessenslagen in Hilfeplanung und Hilfeerbringung
  - Strukturell schwache Position der jungen Menschen und Personensorgeberechtigten
  - Rechtssicherheit ist kein Ressourcenproblem, sondern ein strukturelles Problem. Ressourcenknappheit kann es jedoch verschärfen.



Sicherung von Betroffenenrechten als Aufgabe sozialpädagogischer Organisationen

## Motoren der Debatte um Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe <sup>6</sup>

- Aufbau von Initiativen seit 2002/Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe seit 2008
  - Politische Debatte und Rechtsgutachten (Wiesner 2012) zur rechtlichen Verankerung unabhängiger Ombudsstellen
- Runde Tische (Abschlussberichte 2011)
  - Kinder- und Jugendhilfe trägt Verantwortung für die Sicherung der Rechte junger Menschen auch in den eigenen Organisationen. Hierfür braucht es Anlaufstellen – einrichtungsintern und einrichtungsextern
- Bundeskinderschutzgesetz (2012)
  - Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis (§45 SGB VIII), Verpflichtung der überörtlichen Träger zur Beratung in diesem Bereich (§8b SGB VIII)
- Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (2021)
  - Rechtliche Verankerung von Ombudsstellen in einem neuen §9a SGB VIII

## Themen und Anliegen der Ratsuchenden - exemplarisch

7

- Alle Hilfeformen mit Schwerpunkt auf stationären Hilfen (§§19, 34) und Hilfen für junge Volljährige (§41 SGB VIII)
- Zentrales Anliegen: Beteiligung in der Hilfeplanung, Wunsch- und Wahlrecht (Mitsprache bei Auswahl der Einrichtung)
- Fragen zur örtlichen Zuständigkeit
- Sicherung der Privatsphäre in Einrichtung
- Rechtmäßigkeit der Kürzung von Taschengeld in Einrichtungen
- Unzureichende Beachtung von Hilfeplanziele
- Schwerpunkt: Aufklärung und Vermittlung
- Die Unterstützung von Klagen ist die Ausnahme – aber eine notwendige Option von Ombudsstellen

## Langfristige Erfahrungen von Ombudsstellen und aktuelle Herausforderungen

- Großes Bedürfnis bei Klient:innen/Nutzer:innen nach unabhängiger Beratung und Information
- Fachlich hoch anspruchsvolle Arbeit und Rolle
- Bedarf einer engen Kooperation mit Regelinstitutionen
- Bisher entwickelten ‚Modellprojekte‘ regional sinnvolle Strukturen – wie kann die Verbreitung sinnvoll erfolgen?
- Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards
- Offen: Strukturelle Absicherung unter gleichzeitiger Wahrung von Unabhängigkeit?
- Gefahren: Inflation und Aushöhlung des Begriffs

# Ombudschaft

9

## Was bringt's?

- Konstruktive und gerechte Lösungen für Konflikte
- Mehr Leistungsgerechtigkeit und Beteiligung für Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und Eltern in der Kinder- und Jugendhilfe
- Wertvolle Rückmeldungen für Fachkräfte dazu, wie Nutzer:innen Angebote der Kinder- und Jugendhilfe erleben

## Wer braucht's?

- Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern
- Fachkräfte des öffentlichen Trägers als Leistungsgewährende
- Fachkräfte in allen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe als Leistungserbringende

## Wozu?

- Um der fachlichen Verantwortung der Kinder- und Jugendhilfe gerecht zu werden und
- jungen Menschen und ihren Eltern zu ihrem Recht zu verhelfen.