



Tagungsdokumentation zum Fachtag

Störenfriede oder Mitstreiter?

Zur Bedeutung von Ombudschaft für die Kinder- und Jugendhilfe

Freitag, 29. April 2022

Hotel Berlin, Berlin

Berlin, 21.09.2022

Sehr geehrte*r Teilnehmer*in, sehr geehrte Interessierte,

auf den folgenden Seiten finden Sie die Dokumentation unseres Fachtages „*Störenfriede oder Mitstreiter? Zur Bedeutung von Ombudschaft für die Kinder- und Jugendhilfe*“, der am 29. April 2022 mit ca. 140 Teilnehmer*innen in Berlin stattgefunden hat.

An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal sehr herzlich bei allen Vortragenden, Diskutant*innen und Workshopleitenden für ihr Engagement auf unserem Fachtag bedanken! Ein besonderer Dank gilt den jungen Menschen und Mitarbeiter*innen des Careleaverzentrums „House of Dreams“, die unseren Fachtag mit ihren Statements eröffnet und beendet haben.

Herzlichen Dank auch an Claudia Kittel, die einen Bericht über die Veranstaltung verfasst hat. Dieser ist in der Zeitschrift Forum Erziehungshilfen Ausgabe 03/2022 erschienen und wir dürfen ihn hier ebenfalls abdrucken. Herzlichen Dank auch an die Redaktion von Forum Erziehungshilfen!

Des Weiteren bedanken wir uns bei allen Teilnehmer*innen für den anregenden Austausch während des Fachtags.

Weitere Materialien zu Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe finden Sie auf unserer Homepage z.B. unsere Broschüre "Wege zur ombudschaftlichen Beratung" in Einfacher Sprache, Materialien zum Thema Kostenheranziehung, FAQs aus der ombudschaftlichen Beratung oder unser Positionspapier zu Voraussetzungen, Bedingungen und Chancen Einrichtungsexterner Beschwerdestellen im Sinne des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII.

Mit freundlichen Grüßen

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

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

Tagungsbericht	2
Fachforen	6
I. Verschiedene Wege führen zum Ziel. Umsetzung von Ombudschaft in den Ländern ___	6
II. Beschwerde- und Fehlerfreundlichkeit als notwendige pädagogische Haltung! – gelingende Wege der internen und externen Beschwerde in Einrichtungen und die Rolle von Ombudsstellen	11
III. Ombudschaft und Selbstvertretungsorganisationen junger Menschen – Chancen und Möglichkeiten der Zusammenarbeit	13
IV. Ombudschaft als Impuls für die Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe	14
V. Neuland in Sicht – Ombudschaft und Kita	16

§ 9a SGB VIII Ombudsstellen

In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.

Tagungsbericht

von Claudia Kittel, Leiterin der Monitoring-Stelle UN-Kinderrechtskonvention des Deutschen Instituts für Menschenrechte

Nach langer Zeit endlich wieder ein Fachtag in Präsenz! Ein sonniger Frühlingstag in Berlin und lauter Menschen, die fast euphorisch im Eingangsbereich des Hotel Berlin mit strahlenden Augen (über FFP2-Masken) aufeinandertreffen und sich schon aus der Ferne freudig zuwinken. Ständig hört man „endlich sehe ich Dich mal nicht in der Kachel“ oder „Mensch, was haben wir uns lange nicht gesehen“. Darf man sich drücken? Gibt man die Hand oder macht man lieber diesen Gruß, wo man Faust oder Ellbogen aneinander stupst?

Es dauert ein bisschen, bis dann alle wirklich im „großen Saal“ zusammenfinden und sich das Stimmengemurmel legt. Es folgt eine herzliche, lockere Eröffnung und Begrüßung durch Melissa Manzel von der Bundeskoordinierungsstelle des Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. und dem Vorstandsmitglied des Bundesnetzwerkes Björn Redmann, mit der schönen Formulierung, dass dies der erste Fachtag des Bundesnetzwerkes sei, in dessen Rahmen nicht gefordert werde die Ombudsstellen gesetzlich zu verankern. Kurz zuckt es in meinen Fingern, ich bin gedanklich schon dabei, den Reaktions-Button zu drücken, um ein „Herz“ oder einen „Zwinker-Smile“ zu aktivieren. Als die ersten im Saal applaudieren, bemerke ich mit Freude (zum zigsten Mal an diesem Morgen), dass ich endlich mal wieder auf einer klassischen Fachtagung bin.

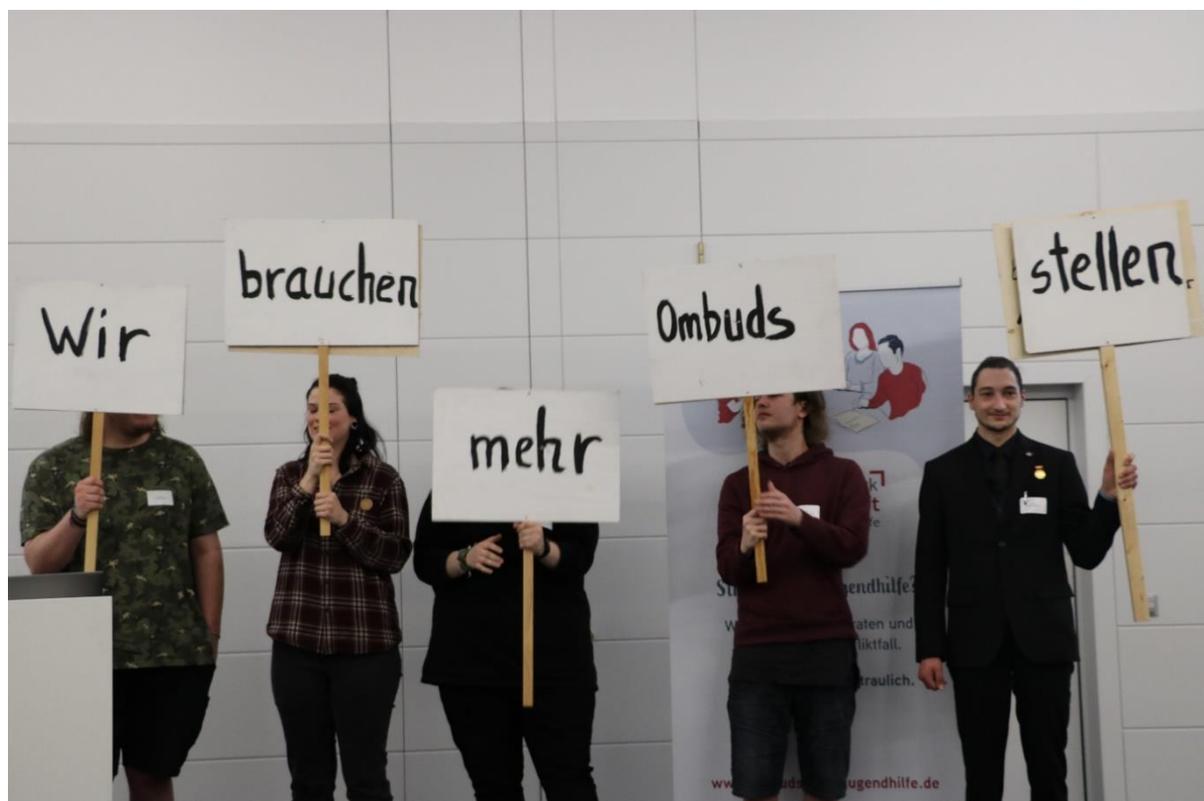
Und es tut gut zu bemerken, dass auch über zwei Jahre Corona-Pandemie daran wenig geändert haben. Angefangen beim ersten Klingeln eines Handys während eines spannenden Inputs bis hin zum Grußwort des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, das aufgrund einer kurzfristigen Absage dann doch von den Veranstaltern selbst verlesen werden muss.

Allen Grußworten - ob nun live oder verlesen - ist eines gemeinsam: Sie alle haben eine klare Haltung zum Titel der Veranstaltung. Sie alle betonen die außerordentlich wichtige Bedeutung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Verbunden mit einer großen Wertschätzung ihrer Arbeit, weniger als Störenfriede denn als „Problemanzeiger“, die helfen, strukturelle Probleme in der Kinder- und Jugendhilfe zu identifizieren und aktiv anzugehen.

Als Mensch, der im kinderrechtlichen Kontext auch immer wieder mit der Frage der Rolle von unabhängiger Ombudschaft befasst ist, erinnere ich in diesem Moment das Bild, dass die globale Vergleichsstudie zu unabhängigen Kinderrechtsinstitutionen von UNICEF international „Einsatz für Kinderrechte“ 2012 seinerzeit geprägt hat: Sie spricht davon, dass

diese „Öl im Getriebe“ sein sollen, damit den Kindern und Jugendlichen der Zugang zu ihren Rechten erleichtert wird. Zentrale Elemente sind dabei Information, Unterstützung und Beteiligung. Denn aus kinderrechtlicher Perspektive gilt es bei allen Maßnahmen, die Kinder und Jugendliche betreffen, die Perspektiven der Kinder und Jugendlichen zu hören und zu berücksichtigen. Nur so, so die Auslegung von Artikel 3 UN-KRK durch den UN-Ausschuss für die Rechte des Kindes in seinem Kinderrechtekommentar Nr. 14, kann sichergestellt werden, dass diese auch dem Kindeswohl (best interests of the child) entsprechen.

Genau der richtige Zeitpunkt, mit dem auch das Programm selbst, eben genau dieser Perspektive Raum gibt. Für einen solchen Fachtag aus meiner Sicht sehr gut gewählt, wird die Perspektive von jungen Erwachsenen vom Careleaver-Zentrum „House of Dreams“ rückblickend vorgenommen. Der Rückblick von Jessica, Brian, Jasmin, Marcel und Clemens – dessen Themen an Aktualität, wie wir später auch noch einmal im Input von Frau Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl bestätigt bekommen haben, kein bisschen verloren haben – befasste sich mit Taschengeldentzug, dem Gefühl von Verlassenheit (im Einzelwohnen...), dem Versagen oder ständigem Wechsel von Betreuenden, mangelnder Privatsphäre, Machtkämpfen und der Hilflosigkeit junger Menschen, sich dagegen selbst zur Wehr zu setzen und berührt alle im Raum sehr. Das ist deutlich zu spüren. Das Fazit der jungen Menschen: „Wir brauchen mehr Ombudsstellen!“



Es folgt der schon erwähnte Input von Ulrike Urban-Stahl, dem mein ganz besonderer Respekt an diesem Tage gebührt, da Ulrike Urban-Stahl uns Teilnehmende sozusagen live an einer ersten Auswertung der erstmalig bundesweit erhobenen Zahlen zur Praxis der Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe hat partizipieren



lassen. Keine „§9a-Statistik“, keine umfassende Auswertung, aber eben ganz authentisch die Beschreibung erster Indikatoren i.S.v. „Hinweisgebern“ auf Dinge, die man sich unbedingt genauer anschauen sollte. An dieser Stelle sei lediglich darauf verwiesen, dass ich dem Wunsch der Vortragenden entsprechend, keine Inhalte aus dem Vortrag wiedergebe, sondern lediglich mit Blick auf die nach der Mittagspause folgende Podiumsdiskussion und die sich anschließenden Foren, Folgendes festhalten möchte: Es scheint weiterhin ein großes Defizit darin zu geben, Kinder und Jugendliche im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe in einer kind- oder jugendgerechten, niedrigschwelligem Art und Weise über ihre Rechte zu informieren. Dies aber ist die Grundvoraussetzung, wenn wir Kindern und Jugendliche als Träger*innen von Rechten respektieren und ihnen den Zugang zu ihren Rechten ermöglichen wollen.



Als Teilnehmende durften wir mit Freude dem „Wortgefecht“ auf dem Podium folgen, zu beispielsweise der Frage, wessen Aufgabe denn nun eine grundlegende Beratung über die Rechte von jungen Menschen und ihren Familien im SGB VIII ist, ob diese eine Rechtsberatung

i.S. des Rechtsdienstleistungsgesetz ist und wie weit man den § 8 Absatz 3 und Absatz 10 SGB VIII hier heranziehen könne. Prof. Dr. Cornelia Bohnert, Prof. Dr. Peter Schruth, Angela Smessaert und Prof. Dr. Dr. h.c. Reinhard Wiesner führten eine spannende Diskussion unter anderem auch zur Frage der „Unabhängigkeit von Ombudsstellen“ oder aber ihrer „Barrierefreiheit“.

Und so, beschwingt „empowert“ von der Podiumsdiskussion, bewegten sich dann auch die Teilnehmenden in ihre Diskussionsforen. Und an dieser Stelle gilt mein ganz ausdrücklicher Dank noch einmal der Bundeskoordinierungsstelle des Bundesnetzwerk Ombudschaft, die äußerst empathisch und vorausschauend, individualisierte Wegweiser in die Tagungsmappen gepackt hatte, die einem mit Fußspuren den Weg zum Forum wiesen. Diese brauchte es auch wirklich dringend, denn das Hotel Berlin hat wirklich ungeahnte „Landschaften“ zu bieten und befindet sich gerade im Umbau. Ich selbst hatte das Fachforum 3 gewählt („Ombudschaft und Selbstvertretungsorganisationen junger Menschen – Chancen und Möglichkeiten der Zusammenarbeit“). Diese Wahl hatte ich schlichtweg vor dem Hintergrund getroffen, da auch die UN-KRK von den Vertragsstaaten fordert, Selbstorganisationen von Kindern und Jugendlichen aktiv zu fördern und auch im kinderrechtlichen Kontext immer wieder die Frage der Zusammenarbeit mit Selbstvertretungen junger Menschen ein Thema ist, das viele bewegt. Vielleicht erklärt auch das, warum unter den über 100 Teilnehmenden des Fachtages doch einige Kinderbüros, Servicestellen Kinder- und Jugendbeteiligung und sogar zwei Kinderbeauftragte von Landesregierungen zu finden waren (so viel noch einmal zum Familientreffen). Als Teilnehmerin in Fachforum 3 durfte ich eindrücklich erfahren, welche Rolle junge Erwachsene, die selbst einmal in der Situation derer waren, die nun Information, Unterstützung und ggf. mehr benötigen in einer niedrigschwelligen Beratung haben können. Hier schwappte so viel kreative Energie rüber. Ich habe aus dem Forum die Frage mitgenommen, warum, warum es eigentlich nicht ein „Fertigpaket“ für die Organisationsform „Selbstorganisierter Zusammenschluss zur Selbstvertretung“ nach §4a gibt, die es jungen Menschen schnell und weitestgehend unbürokratisch ermöglicht, sich zusammenzuschließen und damit auch gleich ausreichend Gehör – beispielsweise in Gremien wie dem Jugendhilfeausschuss – zu bekommen? Dazu werde ich nun sicherlich das ein oder andere Gespräch mit verschiedensten Kolleg*innen suchen und dabei mit den Kolleg*innen von der Monitoring-Stelle UN-Behindertenrechtskonvention anfangen. Ich danke für einen inspirierenden Fachtage!

Fachforen

I. Verschiedene Wege führen zum Ziel. Umsetzung von Ombudschaft in den Ländern

Die Länder haben mit Inkrafttreten des KJSG den gesetzlichen Auftrag erhalten, unabhängige Ombudsstellen bedarfsgerecht zu errichten: „Das Nähere regelt das Landesrecht.“

Doch wie unterschiedlich kann der neue § 9a SGB VIII im Rahmen von landesrechtlichen Regelungen und in der Praxis ausgestaltet werden? Welche Möglichkeiten der strukturellen Verankerung sind denkbar, auch mit Blick auf die Sicherstellung der Unabhängigkeit? Was wird benötigt, um bedarfsgerechte und niedrighschwellige Strukturen zu errichten?

*Vertreter*innen von Ländern und Ombudsstellen aus Hessen, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein diskutierten anhand unterschiedlicher Ansätze und Erfahrungswerte auf Landesebene, wie die Einrichtung von unabhängigen Ombudsstellen im Sinne des gesetzlichen Auftrags gestaltet werden kann und welche Hürden bei der Weiterentwicklung des ombudschaftlichen Feldes zu beachten sind.*

Miriam Zeleke (Hessisches Ministerium für Soziales und Integration), **Frank Dorsch-Irslinger** (Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e. V.), **Anke Mützenich** (Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration NRW), **Sabine Gembalczyk** (Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.), **Dr. Susann Burchardt** (Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren Schleswig-Holstein), **Susanne Günther** (Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein e. V.), **Johanna Heiser** (Beschwerdestelle bei der Bürgerbeauftragten in Schleswig-Holstein)

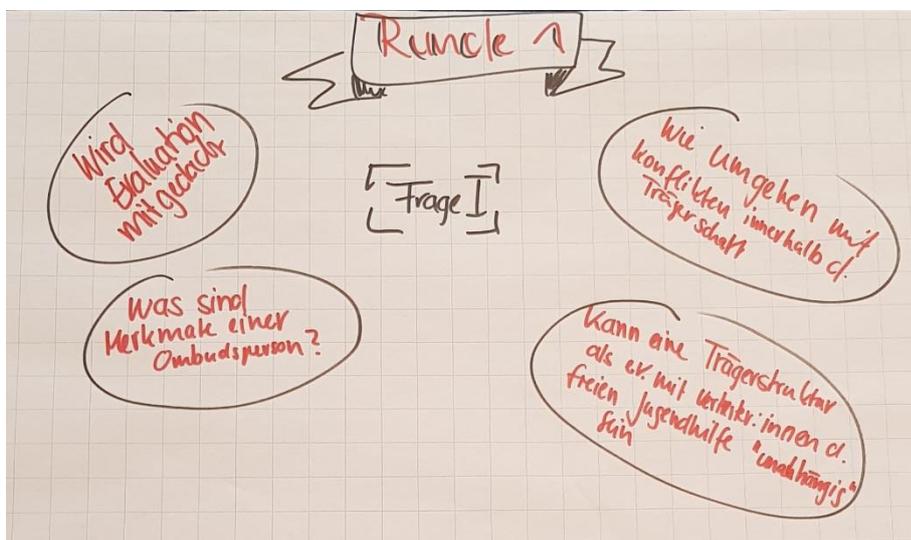
Moderation: **Andrea Len** (Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V.)

Die Teilnehmer*innen diskutierten im Rahmen eines World Cafés zu folgenden 3 Leitfragen:

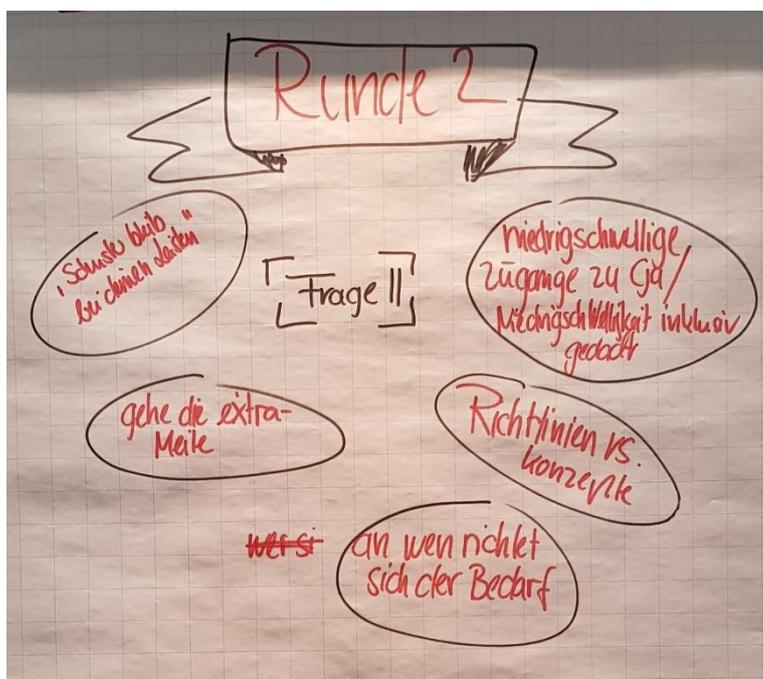
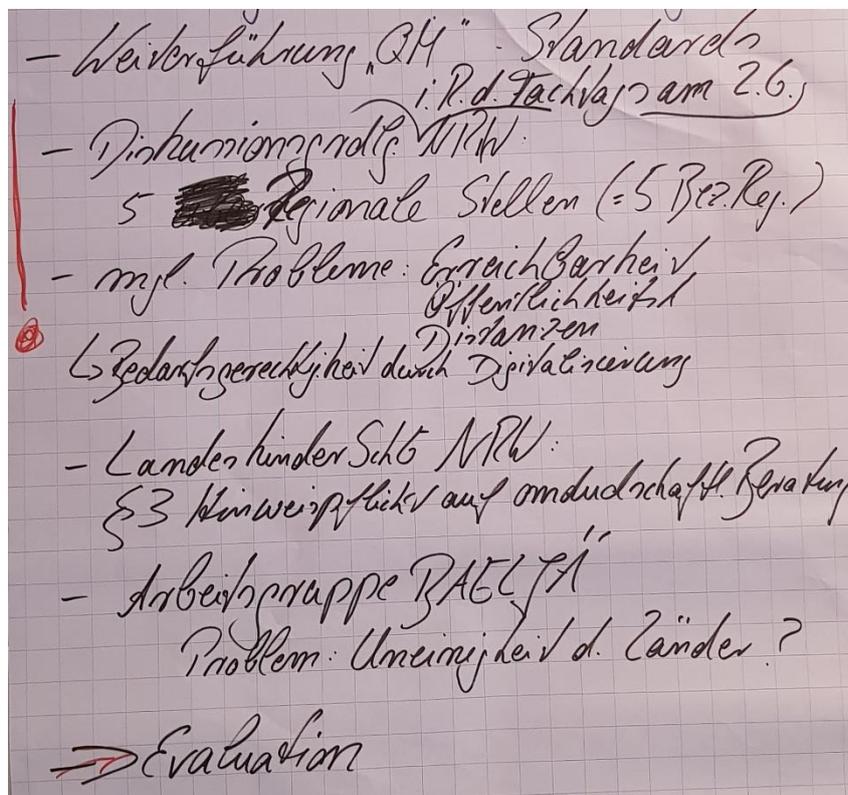
1. Wie kann die Unabhängigkeit der ombudschaftlichen Strukturen in Hessen/Nordrhein-Westfalen/Schleswig-Holstein gewährleistet und kontinuierlich reflektiert werden? Die Unabhängigkeit bezieht sich sowohl auf organisatorische bzw. strukturelle Aspekte als auch auf die ombudschaftliche Arbeit (u.a. kritische fachpolitische Arbeit, Begleitung von Klagen).

- reflektiert werden (auch im Hinblick auf
- Finanzierung
 - Träger der „Ombudsstelle“ unabhängig vom Leistungserbringer
 - „AG 78“ Zusammenschlüsse auf kommunaler Ebene + JHD
 - überregionale Stellen als „Overhead“
 - Qu-Standards
 - > Konzeptentwicklung

- Auswirkungen von Änderungen der Parlamentszusammensetzungen auf Unabhängigkeit → kann sich mittelbar auf Finanzierung auswirken (Haushalt + Förderfinanzierung) ≠ klarer Auftrag völk. v. § 9a
- Bei Präventionsarbeit in Einrichtungen auf Bejahenheit achten



2. Welche Weiterentwicklungen sind erforderlich, um den ratsuchenden jungen Menschen und Familien eine bedarfsgerechte, niedrighschwellige und inklusive ombudschafftliche Beratungsstruktur in Hessen/Nordrhein-Westfalen/Schleswig-Holstein zu gewährleisten? Welche Ideen gibt es schon?



BERATUNGSSTRUKTUR

- youtube Kanal
- INSTAGRAM
- Ombudsmobil
- Messengerdienste für Erstkontakt
- an Haltung innerhalb der Einrichtungen durch Workshops etc. arbeiten
- mehr Ressourcen in präventive Arbeit stecken
- Regelungen zur Selbstvertretung + Ombudschaft zusammen denken
- Insgesamt Beteiligungsstrukturen stärken (Landesjugendkongress)

3. Wie kann die gem. § 9a SGB VIII verpflichtende Aufgabenerweiterung auf alle Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe (u.a. KiTa, offene Jugendarbeit) gut umgesetzt werden?

AUFGABENERWEITERUNG

- Präventive Arbeit stärken

- sich ungenutzt werden
- Eingangsmangement i. d. ^{"eine"} Ombudschaft
 Transparenz f. Betroffene
 v. Adressaten "denken"
 - innerhalb d. Ombudschaft d. unterschiedl.
 Aufgabengebiete abdecken
 - Ressourcen - Netzwerke schaffen
 ausbauen
 - Def. Konfliktbegriff
 ↳ Konflikt v. Beschwerde Abgrenzung
 - "Übersetzungshilfe"
 - Schnittstelle Ombudschaft - Verfahren
 Rollenklärung Gabe

II. Beschwerde- und Fehlerfreundlichkeit als notwendige pädagogische Haltung! – gelingende Wege der internen und externen Beschwerde in Einrichtungen und die Rolle von Ombudsstellen

Stationäre Jugendhilfe-Einrichtungen müssen mittlerweile Beschwerdemöglichkeiten für junge Menschen innerhalb und außerhalb der Einrichtung vorhalten.

Was ist notwendig, damit diese in der Praxis auch mit Leben gefüllt werden? Welche Rolle spielen die Fachkräfte in den Einrichtungen? Sind Ombudsstellen geeignete externe Beschwerdestellen entsprechend des § 45 SGB VIII? Was ist zu beachten, wenn Kooperationsvereinbarungen zwischen der Jugendhilfeeinrichtung und externen Beschwerdestellen/Ombudsstellen geschlossen werden? Inwieweit berührt dies die Unabhängigkeit der Beschwerdestellen?

Michaela Beersiek („Vertrauenshilfe“, Regionalstellen Ombudschaft, Deutscher Kinderschutzbund Schleswig-Holstein e. V.), **Prof. Dr. Peter Schruth** (Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V.)

Nach der Vorstellung von Frau Beersiek und ihrer Arbeit bei der „Vertrauenshilfe – Regionalstellen Ombudschaft“ in Schleswig-Holstein als ombudschaftliches Beratungsangebot des DKSB e.V., hatten alle der ca. 30 Teilnehmer*innen die Gelegenheit, (kurz) zu ihrem Arbeitsbereich und zur Frage, was sie an der Ombudschaft interessiert, zu sprechen. Prof. Dr. Peter Schruth stellte anschließend die notwendigen Voraussetzungen für den Zugang zu einrichtungsexternen Beschwerdestellen aus dem Positionspapier des Bundesnetzwerkes Jugendhilfe e.V. vor.

Folgende fachliche Aspekte und offenen Fragen aus den unterschiedlichen Arbeitsbereichen der Teilnehmenden flossen in die Diskussion ein:

- Wie erreicht das ombudschaftliche Beratungsangebot die jungen Menschen selbst?
- Die Präsenz der Ombudsstelle in den Einrichtungen wurde als notwendig beschrieben.
- Auseinandersetzung mit Fehlerkultur und Fehlerfreundlichkeit sei notwendig.
- Grenzen der internen Verfahren müssen erkannt werden.
- Mitarbeitende müsse Beschwerden unterstützen.
- Kultur der Mitarbeiter*innen im Umgang mit Beschwerden
- Beschwerde und Beteiligung muss gelernt werden.

- Fehlende Beschwerdewege in der Pflegekinderhilfe
- Amtsvormundschaft arbeitet mit demselben Anspruch wie Ombudschaft für die jungen Menschen - Zuständigkeit auch für Vormünder
- Ombudsstellen als Präventionsangebot für Austausch und Diskurs
- Altersgerechte/ entwicklungsgerechte Zugänge für die ombudschaftliche Beratung schaffen
- Einsatz von Sprachmittlern und Rücksicht auf andere Sprache nehmen
- Rückrufzeiten und Wartezeiten bei Ombudsstelle reduzieren
- Einrichtungen und Ombudsstellen müssen aufeinander zugehen.
- Spannungsfeld: Entlastung für Einrichtungen

Insgesamt wurde die Verstärkung der Ombudschaft in § 45 Abs.2 Nr.4 SGB VIII sehr begrüßt. Lediglich ein*e Teilnehmer*in votierte für den Ausbau der Verfahrensbeistände als eine bessere Lösung. Es wurde auf zu bearbeitende Probleme für eine externe Ombudsstelle für die stationäre Jugendhilfe hingewiesen. So sei bei den Beschwerden der Kinder und Jugendlichen zu differenzieren, ob es sich um strukturelle Fehler oder um einen ombudschaftlichen Konfliktberatungsbedarf handelt. Bei letzterem sei es schwierig, das Dreiecksverhältnis in der Bearbeitung der Beschwerde „auf Augenhöhe“ zu bekommen, denn es gäbe noch keine ausreichende Fehlerfreundlichkeit und Fehlerkultur. Und Kindeswunsch und Kindeswohl seien oft sehr different: Wie dies bewältigen?

Auch sei es für Kinder und Jugendliche schwierig, den Weg zur (externen) Ombudschaft zu finden. Fraglich sei, was „gelingende Wege“ in der Ombudschaft seien. Junge Menschen in den Einrichtungen würden - so wurde behauptet - leicht Beschwerden instrumentalisieren können, um ihre Interessen durchzusetzen. Auch könne die Einbeziehung einer dritten Person in die Konfliktbearbeitung leicht eskalierend wirken. Gegen eine externe Ombudsstelle spreche möglicherweise, dass der Kontakt in die Einrichtungen hinein erschwert werden könne, weil von Seiten der Einrichtung unterstellt werden könnte, die Fachkräfte der Ombudsstelle seien verlängerter Arm der Heimaufsicht. Bedenken gab es ferner wegen der Absicht, zwischen der Ombudsstelle und einer Einrichtung Kooperationsverträge abzuschließen: Dies könne aus Sicht der Kinder und Jugendlichen in der Weise ausgelegt werden, dass die Ombudsstelle verlängerter Arm der Einrichtung sei.

Ein Vertreter einer Heimaufsicht begrüßt die im Positionspapier des BNO formulierten Voraussetzungen, sie seien genau die Punkte, die er bei einem Antrag auf Betriebserlaubnis prüfen würde.

III. Ombudschaft und Selbstvertretungsorganisationen junger Menschen – Chancen und Möglichkeiten der Zusammenarbeit

Welche Potentiale hat die Zusammenarbeit von Selbstvertretungsorganisationen wie dem Carealever e. V. und Ombudsstellen? Welche Schnittstellen bestehen, und wie kann beides sich gut ergänzen? Welche Themen branden sowohl bei Selbstvertretungsorganisationen junger Menschen wie dem Carealever e. V. als auch bei Ombudsstellen an, wann macht eine Zusammenarbeit Sinn, wie können Selbstvertretungsorganisationen und Ombudsstellen sich gut gegenseitig zuarbeiten?

Diese und weitere Fragen wurden anhand von Beispielen diskutiert.

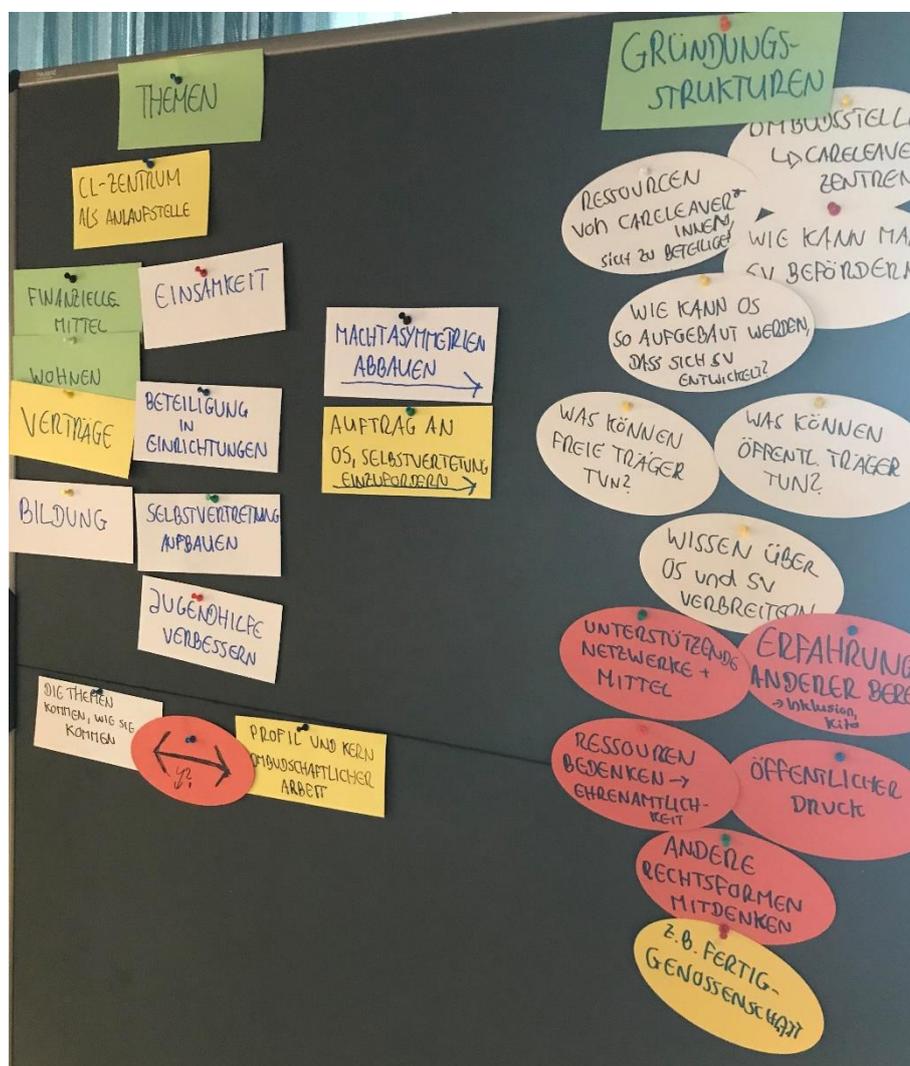
Xuân Ái Nhi Vū

(Carealever e. V.,
Regionalgruppe
München), **Lisa**

Radrich (Carealever
e. V., Regionalgruppe
München)

Moderation: **Lydia**

Tomaschowski
(Bundesnetzwerk
Ombudschaft in der
Jugendhilfe e. V.)



IV. Ombudschaft als Impuls für die Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe

Durch die ombudschaftliche Tätigkeit ergeben sich wichtige Erkenntnisse über die Funktionsweisen öffentlicher und freier Träger der Jugendhilfe. Wo läuft es gut, wo sind die Rahmenbedingungen verbesserbar, wo besteht evtl. Qualifizierungsbedarf von Fachkräften? Wie gehen Erkenntnisse über die Jugendhilfe aus Ombudschaft in die Praxis ein? Wie können öffentliche und freie Träger diese für ihre Qualitätsentwicklung nutzen?

Christine Krohne (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen), **Heike Ohlebusch** (Mädchenhaus Bremen e. V.), **Mathias Ehmke** (ehem. Referatsleiter im Sozialzentrum Bremen-Nord)

Zielfrage: Was braucht es, damit Ombudschaft ein akzeptierter Bestandteil in der Kinder- und Jugendhilfe wird?

- Zunächst braucht es eine gute, vor allem personelle, Ausstattung von Ombudsstellen
- Außerdem braucht es möglichst breit gestreute Zugänge für Eltern und junge Menschen und ein „Wissen“ über Ombudschaft bei den Fachkräften.

These 1: „Eltern und junge Menschen wenden sich an die Ombudsstelle, da der Hilfeplanprozess nicht „gelebt“ wird.“

- Voraussetzung: Damit sich Eltern und junge Menschen an Ombudsstellen wenden können, braucht es vielfältige Zugangswege zu ombudschaftlichen Beratungsangeboten, auch Fachkräfte von öffentlichen und freien Trägern müssen von diesen Beratungsangeboten wissen!
- Beratungsbedarf weiter fassen als nur den Hilfeplanprozess
- bereits vor Beginn des Hilfeplanverfahrens vom Jugendamt auf die externe, zusätzliche Beratungsmöglichkeit durch Ombudsstellen hingewiesen werden soll.

These 2: „Ombudschaft wird in der Praxis als Störfaktor wahrgenommen.“

- Voraussetzung: kein „Machtkampf“ zwischen Ombudsstellen und Jugendhilfe!
- Fachliche Anliegen müssen im Vordergrund stehen
- Strukturelle Hindernisse in den Blick nehmen
- Schriftliche Vereinbarungen, dass Ombudschaft Zugang zu Hilfeplangesprächen bekommt (im Rahmen von Begleitung)

- Ombudschaft sollte direkt in die Einarbeitungsprozesse bei freien und öffentlichen Trägern als Bestandteil der Jugendhilfelandschaft integriert werden
- Gemeinsame Gesprächsformate z.B. Trialoge müssen entwickelt werden

These 3: „Aus den Einzelfallberatungen müssen allgemeine und wiederkehrende Themen abgeleitet werden und öffentlich gemacht werden.“

- Regelmäßige Gesprächsformate etablieren, in denen die Themen aus den Beratungen an öffentliche und frei Träger zurückgemeldet werden – diese gibt es bereits in einigen Bundesländern z.B. über Berichterstattung im Jugendhilfeausschuss
- Themen aus den Beratungen müssen immer wieder platziert werden, z.B. in Form von regelmäßigen Berichten

Weitere Themen, die als wichtig erachtet wurden:

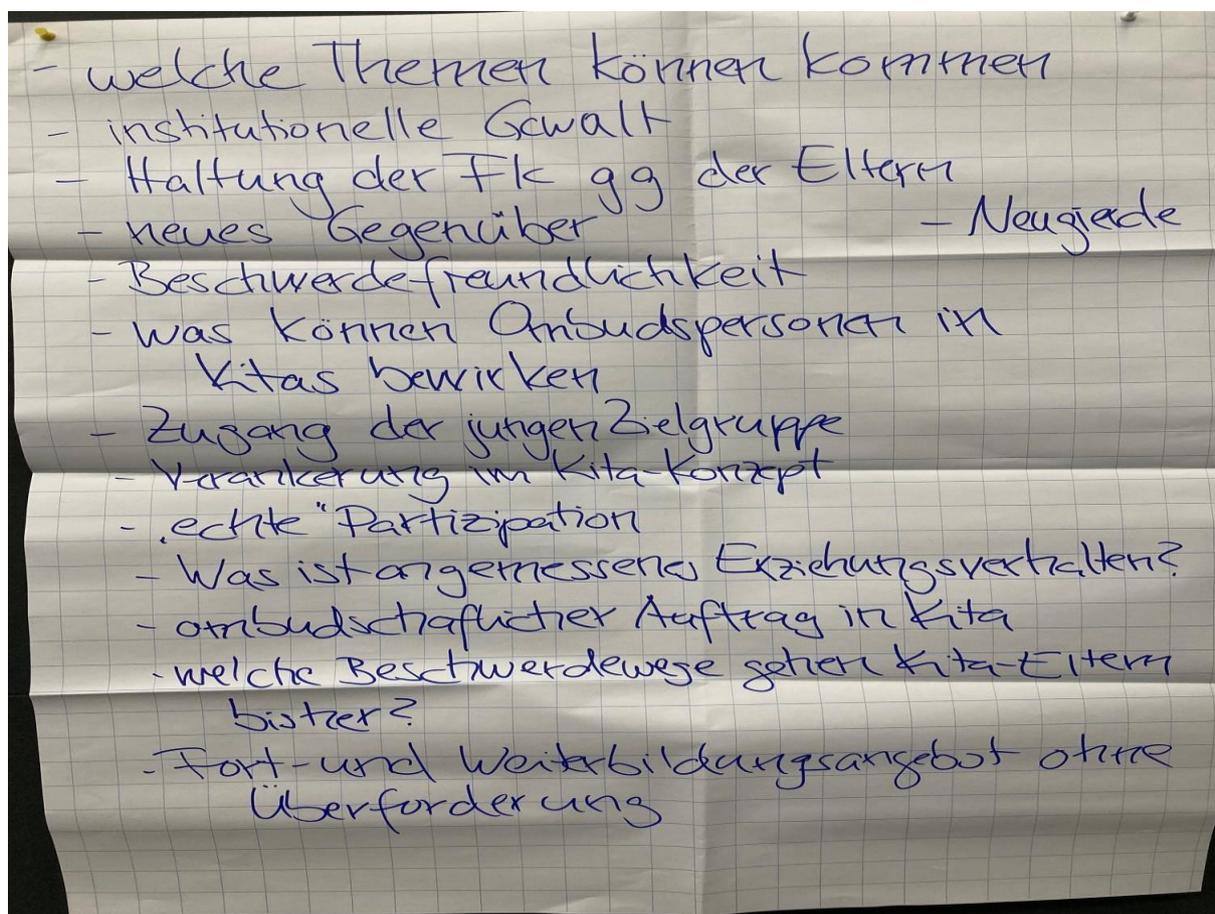
- Standards für Ombudsstellen müssen erarbeitet werden
- Ausstattung von Ombudsstellen muss bedarfsgerecht erfolgen
- Der Aspekt „Lehre“ darf nicht vergessen werden. Hier werden die Fachkräfte von „morgen“ ausgebildet. Sie sollten gleich an das Thema Ombudschaft als Bestandteil der Jugendhilfe herangeführt werden
- Die Zugänge zu ombudschaftlichen Beratungsangeboten müssen ausgeweitet werden, Ombudschaft ist immer noch bei vielen (auch Fachkräften) nicht bekannt

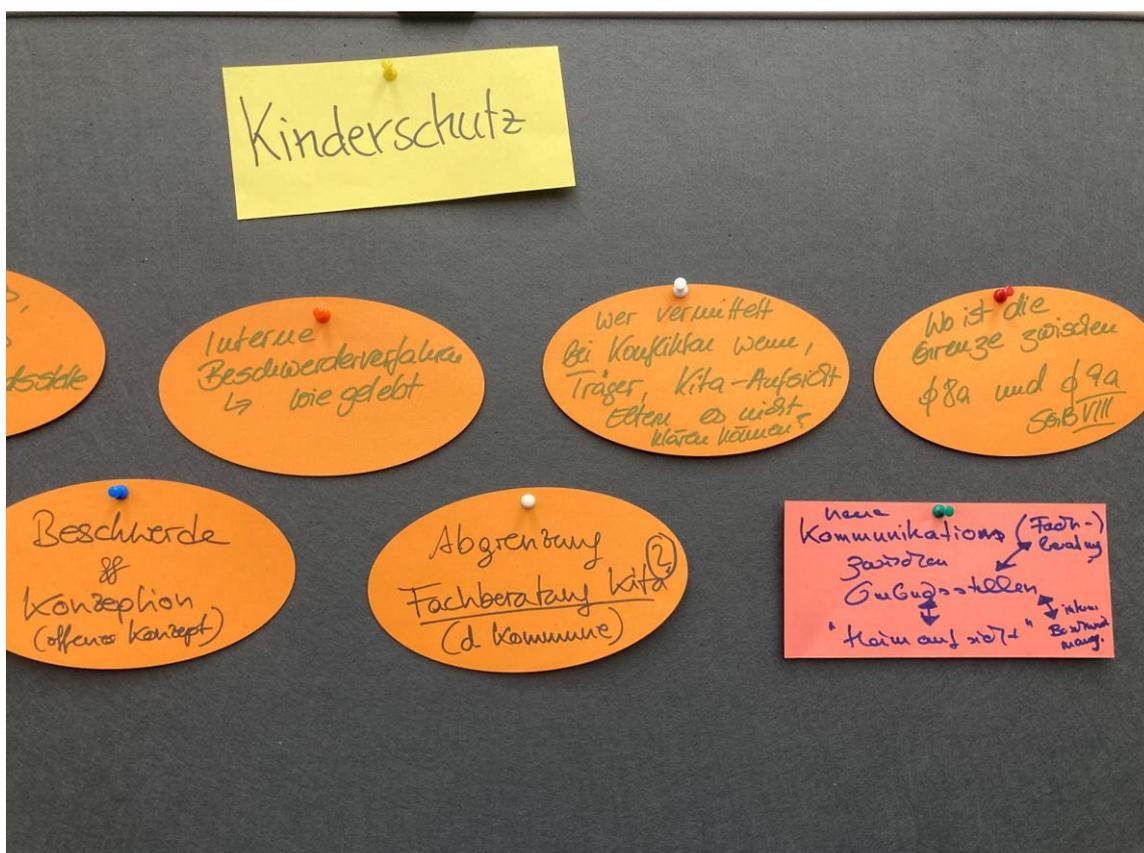
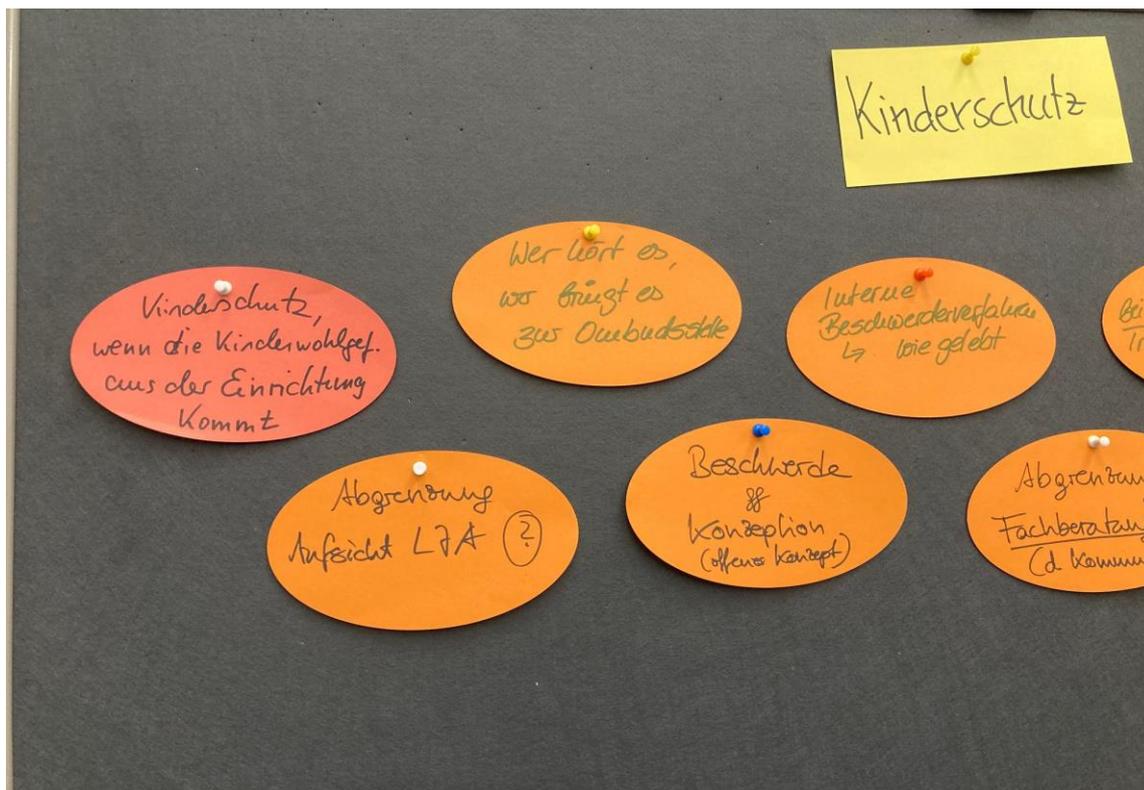
V. Neuland in Sicht – Ombudschaft und Kita

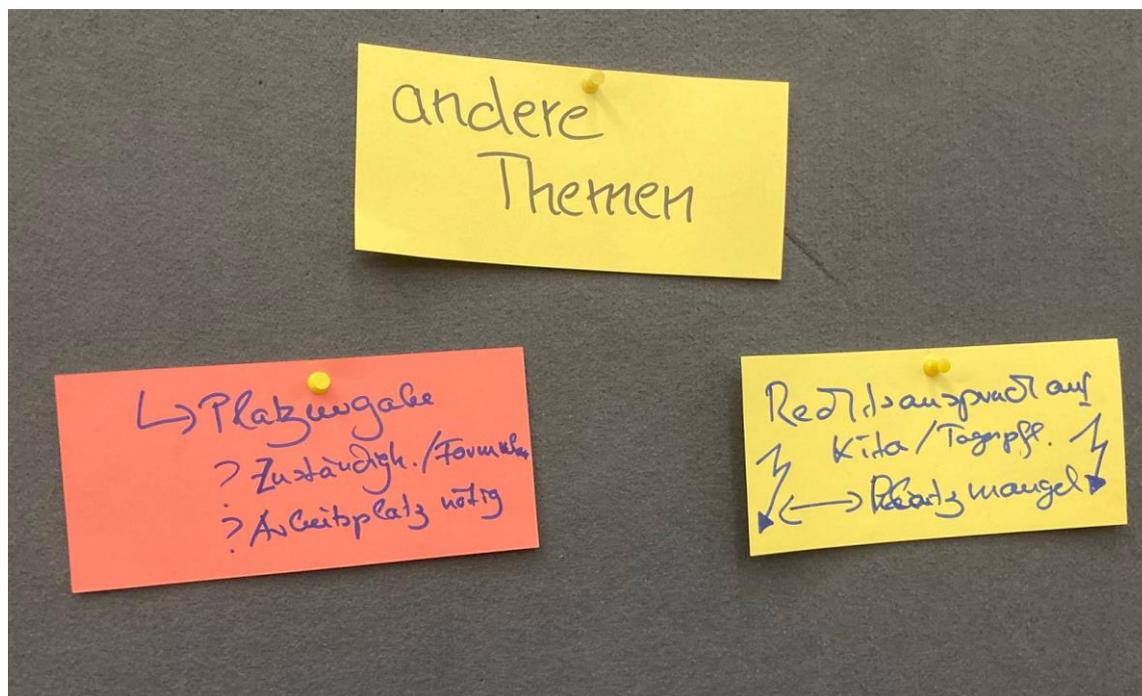
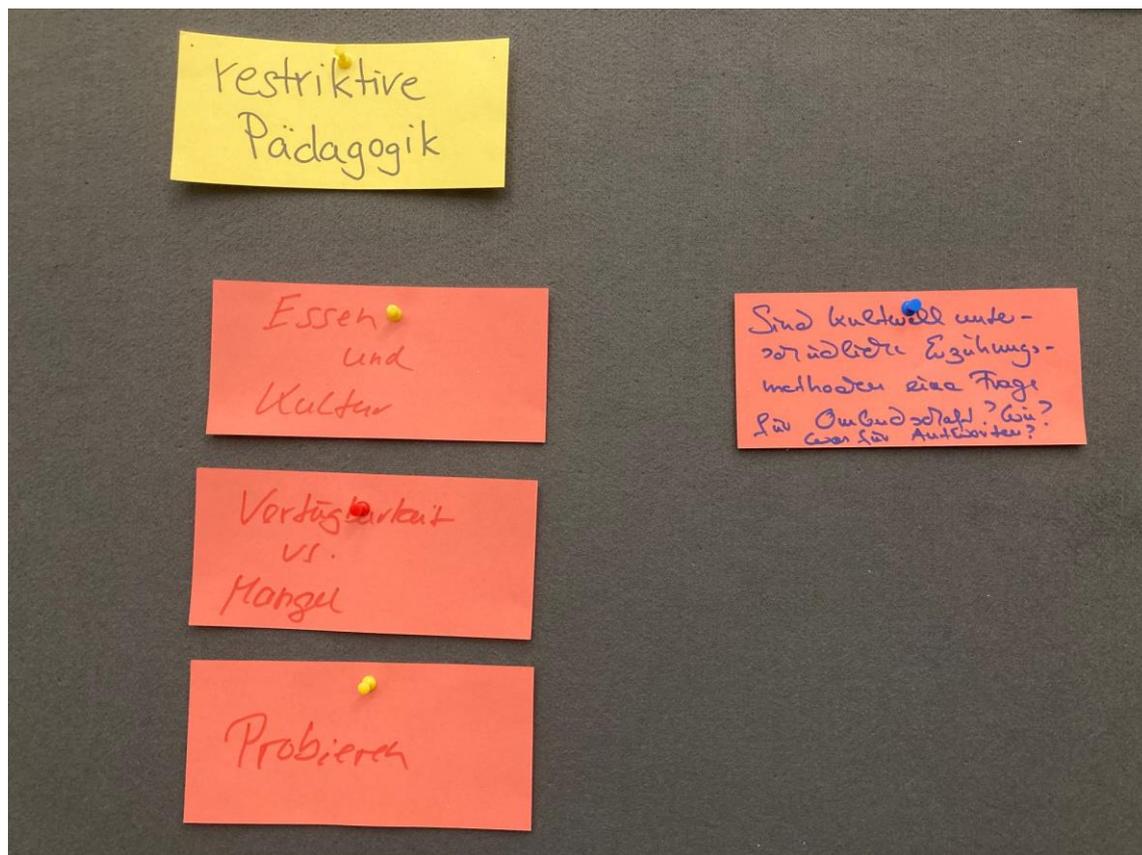
Mit der gesetzlichen Verankerung von Ombudschaft ist diese für die Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit allen Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe zuständig. Ombudschaft bezieht sich hierdurch auch auf Bereiche, in denen sie bis jetzt kaum tätig war. Einer davon ist der Bereich Kindertagesbetreuung.

Gemeinsam mit Fachkräften aus Kita und Ombudschaft wollen wir ausloten, welche möglichen Fragestellungen Kita-Eltern an Ombudsstellen herantragen können, welche Aufträge daraus für die Ombudschaft erwachsen und wo strukturelle Machtasymmetrien in Kitas existieren. In dem Forum beschreiben Kita-Leitungen ihre Erfahrungen mit Beschwerden, die nicht mit anderen Beschwerdewegen zu lösen waren, und diskutieren im Dialog mit Ombudspersonen und mit den Teilnehmenden, wo hier mögliche Schnittstellen zur Ombudschaft liegen.

Beanke Juch (Leitung Kita „Kleine Entdecker“, Großwechungen), **Ina Schmidt** (Leitung Kita „Jona & Joni“, Jena), **Anna-Maria Jakoby** (Dein Megafon, Thüringen), **Tania Helberg** (Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V.)







Inklusion

Anspruch - Kita



Verfügbarkeit Inklusionskraft

Eingliederungswilfe +
Ombudsschaft

Kita soll durch ihre
intransparente Ausstattung
Inklusion ermöglichen
indiv. Anspruch auf EGH / § 35a