

Zukunft der Ombudschaft nach dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz

Handlungsempfehlungen für
verlässliche Beschwerdestrukturen
in der Kinder- und Jugendhilfe



Impressum

Im Rahmen des Projektes „Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen“ (im Auftrag der Kinder- und Jugendkommission Niedersachsen 2021–2022) wurde die Veröffentlichung dieser Handlungsempfehlungen ermöglicht.

Hagemeier, Y./Rusack, T./Thomas, S. (Hrsg.) (2022): Zukunft der Ombudschaft nach dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz. Handlungsempfehlungen für verlässliche Beschwerdestrukturen in der Kinder- und Jugendhilfe. Hildesheim: Universitätsverlag

Satz und Gestaltung: Christine Edelmann

Illustration: Valentina Bustamante-Morales

Veröffentlichung: Universitätsverlag Hildesheim

© Stiftung Universität Hildesheim 2022

Alle Rechte vorbehalten

Bildnachweise:

Umschlag: https://www.freepik.es/vector-gratis/joven-maestra-ninos-alegres_9173943.htm#query=jovenes%20y%20ninos&position=48&from_view=search&track=sph%E2%80%9C

Seite 9: https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-evaluacion-credito-dibujado-mano-documentos_19962851.htm#page=2&query=asesoramiento&position=17&from_view=search&track=sph

Seite 13, 17: https://www.freepik.es/vector-gratis/entrenador-hablando-audiencia-mentor-que-presenta-graficos-e-informes-reunion-empleados-capacitacion-empresarial-seminario-o-conferencia-ilustracion-vector-presentacion-conferencia-educacion_10172518.htm#query=asesoramiento&position=27&from_view=search&track=sph

Seite 21: https://www.freepik.es/vector-gratis/manos-protegiendo-familia-dos-hijos-pareja-joven-padres-bebe-juntos-palmas-manos-humanas-seguridad-familiar-proteccion-estatal-asistencia-pagina-inicio-concepto-cuidado_16345531.htm#query=proteccion%20de%20la%20infancia&position=2&from_view=search&track=sph

Seite 24: https://www.freepik.es/vector-gratis/mujer-feliz-charlando-amigos-linea_12291106.htm#query=conexiones&position=12&from_view=search&track=sph

gefördert durch:



Vorwort

Die Kinder- und Jugendkommission (KiJuKo) hat in ihrer 11. Sitzung am 16. Juni 2021 das überarbeitete Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – KJSG v. 10.06.2021), welches durchzogen von Beteiligungsrechten für Kinder und junge Menschen ist, auf seine Wirksamkeit hin in Augenschein genommen.

Die Kommission hat sich insbesondere mit dem neuen Paragraphen 9a zum Thema Einrichtung von Ombudstellen in Form von unabhängigen Beratungs- und Beschwerdestellen in allen Bundesländern beschäftigt. Niedersachsen hat als erstes Bundesland hierzu ein Gesetz verabschiedet, dieses begrüßt die KiJuKo ausdrücklich.

In ihrer Sitzung hat die Kommission beschlossen, sich einem Rahmenkonzept für den Aufbau einer ombudsschaftlichen Infrastruktur in Niedersachsen“ im Rahmen der SGB VIII Reform, sowie für ein weiteres sich daraus resultierendes einjähriges Projekt zum Thema: „Erarbeitung der Schnittstellen zwischen der zentralen Anlaufstruktur und den regionalen niedrigschweligen Erreichbarkeiten“ mit dem Ziel, den Aufbau der ombudsschaftlichen Struktur zu unterstützen und die Erreichbarkeit der Ombudsstrukturen für die jungen Menschen und Familien sicherzustellen“ anzunehmen.

Das Ziel des Projektes: Eine landesweite, unabhängige inklusive Infrastruktur für junge Menschen zu schaffen, damit diese in der Kinder- und Jugendhilfe, aber auch in anderen Zusammenhängen des institutionellen Gefüges des Aufwachsens ihre Rechte kennen und wahrnehmen können. Um dieses zu erreichen, ist in einem Bundesland, von der Größe und Fläche wie

Niedersachsen, eine Ombudsschafts-Infrastruktur notwendig, in der lokale Ombudsstellen von einem landesweiten Koordinations- und Transferbüro Ombudsschaft fachlich begleitet werden. Eine dezentrale Infrastruktur von Ombudsstellen im Lebensumfeld junger Menschen ermöglicht die niedrigschwellige Erreichbarkeit, da auch digitale Formate häufig nur den Zugang erleichtern, aber nicht den unmittelbaren Kontakt in der Beratung ersetzen können.

Das Projekt wurde im Zeitrahmen vom 01.09.2021–31.10.2022 von der Universität Hildesheim durchgeführt.

Nach der Evaluierung des Projektes wird die KiJuKo dem Sozialministerium und den Fraktionen des Landtages eine Handlungsempfehlung zum Aufbau und zur Umsetzung von unabhängigen Ombudsstrukturen im Rahmen der Umsetzung der SGB VIII Reformierung für das niedersächsische Ausführungsgesetz aufzeigen. Damit nimmt die KiJuKo ihren gesetzlichen Auftrag wahr.

Die Ergebnisse des Projektes liegen hiermit vor. Die Kinder- und Jugendkommission bedankt sich ausdrücklich bei der Universität Hildesheim für die Erstellung des Berichtes, die gute Zusammenarbeit und die wichtigen Ergebnisse.

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse dienen als Empfehlung für die zukünftige Beratungsarbeit der ombudtschaftlichen Struktur in Niedersachsen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joh. Schmidt'.

Johannes Schmidt, Vorsitzender

Inhaltsverzeichnis

Hintergrund dieser Empfehlungen	6
Zum Inhalt dieser Handlungsempfehlungen	8
Welche Meilensteine sind für die Weiterentwicklung der Ombudtschaft in der Kinder- und Jugendhilfe wichtig?	10
#1 Informieren und Sensibilisieren	11
#2 Weiterentwicklung der Ombudtschaft	14
#3 Die Ressourcenfrage(n)	15
#4 Diverse Handlungsfelder erreichen	17
#5 Ombudtschaftliche Infrastruktur	19
#6 Ein Schutzkonzept für die Ombudtschaft	21
#7 Vom Projekt zur Struktur – Aktion statt Reaktion	22
Resümee	23
Weiterführende Literatur	25
Autor*innen // Mitwirkende	27
Kontakt	28

Hintergrund dieser Empfehlungen

Im Rahmen des Pilotprojektes Ombudschaft in Niedersachsen¹ (kurz „PONS“) fand am 20. Juni 2022 ein Workshop „Zukunft der Ombudschaft nach § 9a SGB VIII in Niedersachsen“ statt. Expert*innen aus Wissenschaft und unterschiedlichen Handlungsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe sowie das Projektteam haben in diesem Rahmen diskutiert,

1. welche Aufgaben aus der gesetzlichen Verankerung der ombudschaftlichen Arbeit im Kinder- und Jugendstärkungsgesetz abgeleitet werden können und
2. welche Fachstandards gewährleistet sein müssen, um eine niedrigschwellige ombudschaftliche Beratung für junge Menschen bzw. Familien in Angelegenheiten der Kinder- und Jugendhilfe abzusichern.

„**Ombudsstellen** sind unabhängige Beratungs- und Beschwerdestellen, an die sich junge Menschen und ihre Familien bei Konflikten mit dem Jugendamt oder leistungserbringenden Jugendhilfeträgern wenden können. Sie arbeiten nach dem Konzept Ombudschaft: Um strukturelle Machtasymmetrien im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis auszugleichen, erhalten die Ratsuchenden mit Blick auf ihre Rechte und individuellen Rechtsansprüche Information, Beratung und ggf. Unterstützung in der Konfliktbewältigung. Zudem beinhaltet die ombudschaftliche Tätigkeit fachpolitische Aktivitäten (z.B. Öffentlichkeitsarbeit, Fachveranstaltungen).“²

1 Universität Hildesheim – Institut für Sozial- und Organisationspädagogik (o. J.). PONS. Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen. <https://www.uni-hildesheim.de/fb1/institute/institut-fuer-sozial-und-organisationspaedagogik/forschung/laufende-projekte/pons/>

2 Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2022). Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Informationen zu ombudschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet (Januar 2022). https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/2022_06_Informationen_zu_ombudschaftlichen_Strukturen_Anmerkungen_OS.pdf

Ombudtschaftliche Beratung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe gibt es in Deutschland seit ca. 20 Jahren. Die ursprünglich mit großem ehrenamtlichen Engagement etablierten Strukturen haben sich inzwischen zu Teilen professionalisiert. Dies ist vor allem durch die Förderung von Stiftungen möglich gewesen. Jedoch variieren die Konzepte der ombudtschaftlichen Beratung und der Bedarf an niedrigschwelligen Beratungsangeboten kann bisher – gerade in den Flächenländern – nicht ausreichend gedeckt werden. Vor diesem Hintergrund besteht seit einigen Jahren die Forderung, die Möglichkeiten für Beratung und Beschwerde von Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe auszubauen und durch eine gesetzliche Regulation abzusichern. Mit der Verabschiedung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) im Jahr 2021 ist eine neue gesetzliche Grundlage geschaffen worden, die es nunmehr in den Bundesländern umzusetzen gilt:

§ 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.

Zum Inhalt dieser Handlungsempfehlungen

Diese Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der ombudtschaftlichen Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe wurden auf der Grundlage der Dokumentation des genannten Expert*innen-Workshops erstellt. Dabei wurden Themen und Thesen personenunabhängig geclustert und von den Autor*innen zu den sich an diesen Gliederungspunkt anschließenden Forderungen ausformuliert.

Die vorliegenden Empfehlungen aus der Expert*innen-Runde gründen auf deren Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe bzw. der ombudtschaftlichen Arbeit. Weitere Ausführungen zu den zukünftigen Anforderungen an ombudtschaftliche Infrastrukturen in Niedersachsen finden sich in einer aktuellen Stellungnahme der Kinder- und Jugendkommission³ und im Abschlussbericht des „Pilotprojektes Ombudschaft in Niedersachsen“, der nach Erscheinen online⁴ verfügbar sein wird.

Die in dem Workshop zur Diskussion gestellten Themen und Fragestellungen wurden von den Teilnehmenden in unterschiedlichen Rollen (Visionär*in, Realist*in, Kritiker*in) diskutiert. Ziel war es, möglichst viele Perspektiven auf das Thema Ombudschaft zusammenzutragen und dabei auch unkonventionelle Sichtweisen auf Ombudschaft zuzulassen. Im Laufe dieses Dialogs kristallisierten sich drei Perspektiven heraus:

- **Adressat*innen:** Junge Menschen besser erreichen, Stärkung der Rechte von Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe, bessere Informiertheit der potentiell Ratsuchenden, aber auch der Fachkräfte,

3 Niedersächsische Kinder- und Jugendkommission (2022). Stellungnahme der Kinder- und Jugendkommission zur Einführung der ombudtschaftlichen Infrastruktur in Niedersachsen. https://soziales.niedersachsen.de/download/186103/2022-05-30_KiJuKo_Stellungnahme_Ausschreibung.pdf

4 Forschungsnetzwerk Erziehungshilfen (o. J.). PONS. Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen. <https://forschungsnetzwerk-erziehungshilfen.de/projekt/pons-2021-2022/>

Brückenpersonen identifizieren und ausreichend informieren, Auswahl unterschiedlicher geeigneter Informationskanäle für eine gute Erreichbarkeit unterschiedlicher Zielgruppen

- **Infrastruktur(en):** Haltung in den Einrichtungen zu Beschwerde, Beteiligung und Offenheit gegenüber ombudtschaftlicher Arbeit fokussieren, Gewährleistung von Qualität der ombudtschaftlichen Arbeit, Absicherung von Verfahren und Beschwerdemöglichkeiten sowie insbesondere von Beteiligung
- **Profil ombudtschaftlicher Arbeit:** Was ist unter Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe zu verstehen? Welche Themenstellungen gehören zur ombudtschaftlicher Beratung? Welche Felder sind mit der Verabschiedung des KJSG neu hinzugekommen? Welche Beratungsanfragen müssen anderweitig bearbeitet werden?



**Welche Meilensteine
sind für die
Weiterentwicklung
der Ombudschaft in
der Kinder- und
Jugendhilfe wichtig?**

#1 Informieren und Sensibilisieren

Ombudsstellen sollten eine breit angelegte Informationsstrategie verfolgen, um alle jungen Menschen über ihr Recht auf ombudschafftliche Beratung aufzuklären. Dafür stehen Ombudsstellen verschiedene Wege zur Verfügung.

- **Öffentlichkeitsarbeit** bildet in der aktuellen Phase der Entwicklung ombudschafftlicher Arbeit eine zentrale Aufgabe. Durch Plakate, Flyer, Informationen auf Websites und über Social Media sind möglichst vielfältig Kommunikationskanäle für die Information und Aufklärung zu nutzen. Bei Broschüren und Flyern ist darauf zu achten, dass junge Menschen sich davon angesprochen fühlen und sie in möglichst verständlicher und leichter Sprache formuliert sind. Wenngleich Druckerzeugnisse bei der Aufklärung über Rechte in Zukunft weniger bedeutsam sein werden, so bilden sie aktuell noch eine essentielle Möglichkeit, um Informationen an Adressat*innen und Fachkräfte breit zu streuen.
- Darüber hinaus spielt der persönliche **Beziehungsaufbau eine wichtige Rolle für den Zugang in die ombudschafftliche Beratung**. Hierzu gehört die aufsuchende Arbeit in Einrichtungen (Friendly Visiting; Geh-Struktur), wo sich junge Menschen aufhalten. Dies ist besonders von Bedeutung, um die Erreichbarkeit von Kindern zu verbessern.
- Weiterhin gilt es, das Thema **Ombudschaft** noch konsequenter an Fachkräfte heranzutragen, damit diese die Funktion einer Brückenperson einnehmen und wiederum junge Menschen informieren

können. Gleichzeitig sollte das Thema Ombudschaft bereits in der Ausbildung zukünftiger Sozialpädagog*innen und Sozialarbeiter*innen verankert sein. Über diese frühzeitige **Sensibilisierung der Fachkräfte** kann sich Ombudschaft als selbstverständliche Infrastruktur der Kinder- und Jugendhilfe etablieren.

Ein so verstandenes Multiplikator*innen-Modell ist eine wichtige Voraussetzung, um Ombudschaft als Querschnittsaufgabe in der Kinder- und Jugendhilfe verlässlich etablieren zu können. Bei einem solchen Modell ist auch zu überlegen, wie junge Menschen selbst zu Multiplikator*innen werden können (Peer-to-Peer-Ansatz). Hierfür sollten Heimräte⁵ und weitere Interessenvertretungen junger Menschen einbezogen werden. Darüber hinaus kann auf folgende Ansätze zurückgegriffen werden. In Willkommensgesprächen und -mappen zu Beginn einer (stationären) Erziehungshilfe wären verbindliche Informationen zu Ombudschaft denkbar. Institutionen könnten mit dem Aushang von Plakaten oder dem Auslegen von Flyern zu einem besseren Bekanntheitsgrad von Ombudschaft unter jungen Menschen und ihren Familien beitragen und dieses Angebot auch stärker in ihren Arbeitskontexten thematisieren. Ebenso sollten Vormünd*innen in Kontaktgesprächen mit jungen Menschen sowie Jugendämter in Hilfeplangesprächen über Ombudschaft aufklären und Bescheide sollten einen gut platzierten und sichtbaren Hinweis auf Beschwerdeverfahren enthalten. Darüber hinaus bleibt jedoch der persönliche Kontakt zwischen Ombudspersonen und jungen Menschen nicht zu unterschätzen.

5 Bisher gibt es nur in einzelnen Bundesländern wie Hessen, Bayern Brandenburg, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz Interessenvertretungen auf Landesebene (im Überblick siehe <https://www.jvj-nrw.de/de/interessenvertretung-bundesweit/>). Die Erweiterung von Strukturen der Selbstorganisation und Beteiligung stellen ein wichtiges Bindeglied zur ombudshaftlichen Beratung dar.

Bei all den zur Verfügung stehenden Informationskanälen ist es wichtig, dass sie auch in ihrer Breite genutzt werden. Darüber hinaus reicht es nicht, junge Menschen einmalig zu informieren.

- **Das Thema Beschwerde und Ombudschaft muss immer wieder neu auf die Agenda in der Infrastruktur der Kinder- und Jugendhilfe gerückt werden, da es weiterhin nicht selbstverständlich auf allen Ebenen etabliert ist und nicht allen jungen Menschen und Personensorgeberechtigten und Unterstützer*innen von jungen Menschen bekannt und zugänglich ist.**



#2 Weiterentwicklung der Ombudschaft

Ombudschaft ist mit dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz gesetzlich verankert. Es bedarf einer professionellen sozialpädagogischen Haltung – sowohl in den Ombudsstellen als auch in allen anderen Institutionen.

Daher ist es auch Aufgabe von Ombudschaft, ausgehend von Einzelfällen, auf struktureller Ebene Veränderungen anzustoßen, um die Qualitätsentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zu unterstützen. Hierfür muss sich Ombudschaft mit diversen Fragestellungen auseinandersetzen. Wie kann eine eigene, permanente Selbstevaluation erfolgen, um den Bedarf für ombudschaftliche Beratung in den unterschiedlichen Handlungsfeldern festzustellen und (Beratungs-)Konzepte entsprechend zu entwickeln bzw. anzupassen? Welche Ressourcen braucht es dafür? Hierfür sind vorab grundsätzlichere Fragen zu klären: Wie unterscheidet sich Ombudschaft von externer Beschwerde nach § 45 Abs. 2 S. 4 SGB VIII? Sollte dies überhaupt getrennt werden? Wie können Parallelstrukturen verhindert werden, die es jungen Menschen erschweren, die richtige Anlaufstelle zu finden?

Ferner ist mit der gesetzlichen Verankerung der ombudschaftlichen Arbeit auch die Rolle des Ehrenamts neu zu definieren. Im Sinne der Unabhängigkeit von Ombudsstellen kann das Ehrenamt wesentlicher Baustein sein, gleichzeitig darf das Recht auf ombudschaftliche Beratung aber nicht allein vom ehrenamtlichen Engagement abhängig gemacht werden. Für die fachliche Entwicklung der Ombudschaft wird in Zukunft mehr qualifiziertes hauptamtliches Personal erforderlich sein.

➔ **In Bezug auf das zukünftige Profil der Ombudschaft gilt es, eine fachliche Auseinandersetzung in den geschilderten Bereichen und den damit verbundenen Fragen anzustoßen und die fachliche Entwicklung weiter zu evaluieren und zu begleiten.**

#3 Die Ressourcenfrage(n)

Bei der Frage nach den benötigten Ressourcen für eine bedarfsgerechte ombudschaftliche Infrastruktur steht aktuell folgendes Dilemma im Mittelpunkt: Vorliegende Tätigkeitsberichte bestätigen, dass der Bedarf an Beratung bisher nicht hinreichend durch die vorhandenen Ombudsstellen gedeckt werden konnte. Bereits existierende Ombudsstellen berichteten in der Vergangenheit regelmäßig über ihre Kapazitätsgrenzen, konnten zeitweise keine neuen Anfragen bearbeiten und sahen daher davon ab, ihr Angebot noch weiter zu bewerben. Eine höhere Nachfrage hätte lediglich dazu geführt, dass Anfragen nicht bearbeitet und Ratsuchende enttäuscht würden. Diese Berichte waren ein Grund für die gesetzlich geregelte strukturelle Erweiterung der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe.

Die aktuelle Finanzierung der ombudschaftlichen Infrastruktur kann mit Blick auf die Umsetzung der Aufgabe i. S. des § 9a SGB VIII als nicht ausreichend bewertet werden. Niedersachsen hat 2022 als erstes Bundesland ein Landesausführungsgesetz verabschiedet. Mit dem Landesgesetz ist auch eine Evaluation der vorgesehenen ombudschaftlichen Infrastrukturen mit vier Regionalstellen und einer Koordinationsstelle nach drei Jahren Laufzeit vorgesehen.



Dieses Vorgehen wird von den Workshopteilnehmer*innen ausdrücklich begrüßt. Erfahrungswerte aus der gesetzlich vorgesehenen Struktur können somit für die langfristige Entwicklung der Ombudschaft herangezogen werden. Es zeigt sich, dass mit den bisherigen vorhandenen Ressourcen ombudschaftliche Beratung noch nicht alle Gruppen, die mit dem Angebot adressiert werden, erreicht werden.

Junge Menschen finden über die Entwicklung der ombudschaftlichen Arbeit hinweg noch selten den Weg in die Ombudsstellen. Das ist unabhängig von den bereitgestellten Kommunikationskanälen (Telefon, Mail oder Online-Beratung). Die bereitgestellten Ressourcen müssen dem erweiterten Aufgabenspektrum auf alle Angebote der Kinder- und Jugendhilfe Rechnung tragen. Tenor unter den Teilnehmenden war daher, dass die anfallenden Beratungsanfragen voraussichtlich nicht durch ein bis zwei Vollzeitstellen pro regionaler Ombudsstelle abgedeckt werden können.

Aus diesen Gründen und mit Blick auf die Ausweitung der Aufgaben (siehe #4) sind alle Städte und Landkreise dazu aufgerufen, sich zeitnah mit dem Thema Ombudschaft auseinanderzusetzen und den Aufbau einer möglichst niedrigschwelligen Ombudsinfrastruktur, die vor Ort erreichbar ist, voranzutreiben.

➔ **Damit Ombudsstellen ein bedeutender Baustein zur Verwirklichung der Rechte von jungen Menschen sein können, bedarf es ausreichender Ressourcen.**

#4 Diverse Handlungsfelder erreichen

Mit der Einführung des § 9a SGB VIII existiert nun eine Rechtsverpflichtung zur Bereitstellung ombudsschaftlicher Beratungsstellen. Zugleich geht mit dieser Rechtsverpflichtung eine Aufgabenerweiterung für Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe einher. Wurde ombudsschaftliche Beratung bisher überwiegend im Bereich der stationären Hilfen zur Erziehung nach § 34 geleistet, kommen nun unter anderem die Bereiche der Kindertageseinrichtungen, Schulsozialarbeit, Kinder- und Jugendarbeit, Jugendsozialarbeit, Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII (ein großer Bereich ist hier beispielsweise das Feld der Schulbegleitung), Mutter-Kind-Einrichtungen, Vormundschaften und die Pflegekinderhilfe etc. hinzu. All diese Handlungsfelder sind mit den aktuell vorhandenen Ressourcen nicht zu bedienen.



Und: **Soziale Arbeit ist nicht gleich Soziale Arbeit in den jeweiligen Handlungsfeldern.** Zwar gibt es Querschnittsthemen, wie beispielsweise Fragen bezüglich der Privatsphäre oder das Nichteinbeziehen von jungen Menschen, jedoch unterscheiden sich Rechtsfragen und Verfahren so sehr, dass es für die einzelnen Handlungsfelder Expert*innen braucht.

Die Soziale Arbeit und Ombudsstellen sind in der Pflicht, proaktiv Konzepte für die einzelnen Handlungsfelder zu entwickeln und auf Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe zuzugehen. Die Kenntnis über ombudtschaftliche Beratung ist in den unterschiedlichen Handlungsfeldern, z. B. in Kindertagesstätten, in der Schulsozialarbeit oder in Jugendzentren zu erweitern.

→ **Es bedarf einer fachpolitischen Strategie, Öffentlichkeitsarbeit und (inter-)kommunaler Netzwerkarbeit, um ombudtschaftliche Strukturen weiter auszubauen und zu professionalisieren.**

#5 Ombudtschaftliche Infrastruktur

Eine flächendeckende, gut funktionierende, den Bedarf deckende, inklusive, ombudtschaftliche Infrastruktur lässt sich nicht allein mit zentralen Ombudsstellen gestalten.

Ombudsstellen werden vor die Herausforderung gestellt werden, unabhängig und gleichzeitig gut vernetzt zu sein.

Die **Unabhängigkeit** von Ombudsstellen ist eine wesentliche Voraussetzung für ihre fachliche Entwicklung. Dabei kann zwischen relationaler und prinzipieller Unabhängigkeit unterschieden werden. Von prinzipieller Unabhängigkeit wird gesprochen, wenn Ombudsstellen nicht auf öffentliche Mittel angewiesen sind und stattdessen durch Spenden, Stiftungsgelder und ehrenamtliches Engagement verlässlich getragen werden. Aufgrund der Bedeutung öffentlicher Förderung wird jedoch die relationale Unabhängigkeit den Regelfall darstellen. In beiden Fällen kommt es jedoch vor allem darauf an, dass Ombudsstellen eigenständige, nicht weisungsgebundene, organisationale Einheiten bilden, die ihre Entscheidungen unabhängig von den Interessen der finanzierenden Stelle(n) treffen und deren leitendes Prinzip die Verwirklichung der Kinder- und Jugendrechte sind. Eine so verstandene Unabhängigkeit gilt es regelmäßig zu prüfen (bspw. Supervisionen, einen Beirat eine Ehrenamtsstruktur) und zu stützen. Unabhängigkeit wird nicht einmal hergestellt und besteht von da an fort, sondern wird in jeder Beratung und mit jeder Entscheidung durch alle beteiligten Akteure im Miteinander neu hergestellt.

6 § 16e Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 Niedersächsisches Gesetz zur Ausführung des Achten Buchs des Sozialgesetzbuchs und zur Niedersächsischen Kinder- und Jugendkommission. https://www.voris.niedersachsen.de/jportal/portal/page/bvsorisprod.psml;jsessionid=CD61FEDA2109CAFE861073660F29F3A4.jp29?pid=Dokumentanzeige&showdoccase=1&js_peid=Trefferliste&fromdocdoc=yes&doc.id=jlr-KJHGAGNDV12G5&doc.part=X&doc.price=0.0#jlr-KJHGAGNDV16P16e

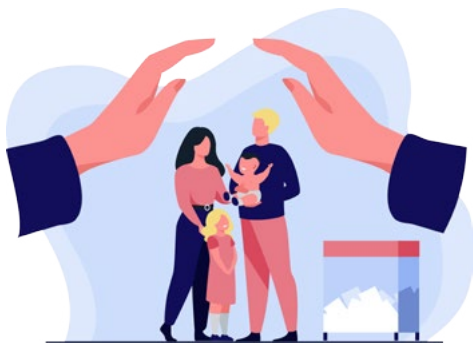
Dabei gilt es, eine möglichst effiziente ombudtschaftliche Infrastruktur zu schaffen, in der sich die Ombudsstellen untereinander unterstützen, ergänzen und sich gegenseitig Korrektiv sind. Für die Praxis kann das bedeuten, dass sich Ombudsstellen für die konzeptionelle Arbeit zusammenschließen oder einzelne Ombudsstellen Schwerpunkte haben und ihre Expertise den anderen Ombudsstellen zur Verfügung stellen. **Ganz allgemein sollte die Kultur eines Miteinanders gelebt werden, in der sich alle Ombudsstellen als Teil einer Infrastruktur verstehen.** Hierbei wird auch für die nutzer*innenfreundliche Vernetzung von Websites plädiert, die weitere Beratungsangebote miteinschließt. Je besser die Information und Aufklärung junger Menschen gelingt, desto schneller erreichen diese die für sie und ihr Anliegen zuständige Anlaufstelle. „Mindestens eine Anlaufstelle vor Ort“, wie es in § 16e Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 Nds. AG SGB VIII (Niedersächsisches Gesetz zur Ausführung des Achten Buchs des Sozialgesetzbuchs und zur Niedersächsischen Kinder- und Jugendkommission)⁶ für die fünf geplanten Ombudsstellen festgehalten ist, ist daher auch in Zeiten einer wachsenden Digitalisierung eine wesentliche Voraussetzung, um insbesondere junge Menschen besser zu erreichen.

→ **Die Schaffung inklusiver ombudtschaftlicher Infrastrukturen ist als Entwicklungsprozess zu verstehen, der kontinuierlich – unter Einbeziehung junger Menschen und ihrer Familien – überprüft wird. Zielgruppen von Ombud-schaft, die bisher zu wenig erreicht werden, gilt es durch aufsuchende Arbeit oder andere niedrigschwellige Strategien den Weg in die Beratungsangebote zu erleichtern.**

#6 Ein Schutzkonzept für die Ombudschaft

Ombudsstellen sind gemäß ihrer Definition Beratungs- und Beschwerdestellen, die junge Menschen und ihre Familien in Konflikten mit Leistungserbringern und Leistungsträgern der Kinder- und Jugendhilfe unterstützen.⁷ Aufgrund dieser besonderen Stellung im System der Kinder- und Jugendhilfe, müssten Ombudsstellen, wie andere Institutionen auch, Schutzkonzepte entwickeln und implementieren. Ombudspersonen sind Vertrauenspersonen für junge Menschen und ihre Familien, deren Vertrauen in das System der Kinder- und Jugendhilfe bereits erschüttert wurde. Priorität sollte daher der Anspruch sein, dass alle Ratsuchenden, die sich an die Ombudsstelle wenden, eine qualitätsvolle Beratung, Begleitung und Behandlung erhalten.

→ **Ombudsstellen müssten ein transparentes und gut funktionierendes internes und externes Beschwerdemanagement vorhalten sowie Verfahren zur Prävention, Intervention und Aufarbeitung.**



⁷ Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2022). Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Informationen zu ombudtschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet (Januar 2022). https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/2022_06_Informationen_zu_ombudtschaftlichen_Strukturen_Anmerkungen_OS.pdf

#7 Vom Projekt zur Struktur – Aktion statt Reaktion

Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe kann in seinen Anfängen auch als Reaktion auf Missstände in der Kinder- und Jugendhilfe verstanden werden. Bis zur gesetzlichen Verankerung im § 9a SGB VIII⁸ wurde Ombudschaft durch ehrenamtliches Engagement, Spendengelder und Projektfinanzierungen entwickelt und getragen. Allen Wegbereiter*innen gebührt an dieser Stelle Dank.

In der Zukunft sind Ideen und Konzepte für alle Handlungsfelder der Kinder- und Jugendhilfe gefordert. Neben der Zusammenführung von unterschiedlichen Diskussionen z.B. zu Beschwerdeverfahren, Schutzkonzepten und Ombudsschaften wird sich auch der Kreis derjenigen erweitern, die zur Verwirklichung der gesetzlichen Vorgaben beitragen werden. Für die fachliche Weiterentwicklung sind insbesondere auch die jungen Menschen selbst stärker miteinzubeziehen.

➔ **Mit der Einführung einer Rechtsverpflichtung zur Bereitstellung ombudschaftlicher Beratungsstellen ist der Zeitpunkt gekommen, an dem sich Soziale Arbeit und Politik an dem Verwirklichungsgrad dieser Rechtsverpflichtung messen lassen müssen.**

⁸ § 9a SGB VIII. https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_8/_9a.html

Resümee

Die einzelnen Forderungen können nicht jeweils für sich allein betrachtet werden, sondern sind miteinander verflochten. Bei einer solchen Fülle und Komplexität an Herausforderungen mag es schwer erscheinen, einen ersten Schritt zu machen. Gleichzeitig besteht darin die einzige Möglichkeit, einen Stillstand zu vermeiden.

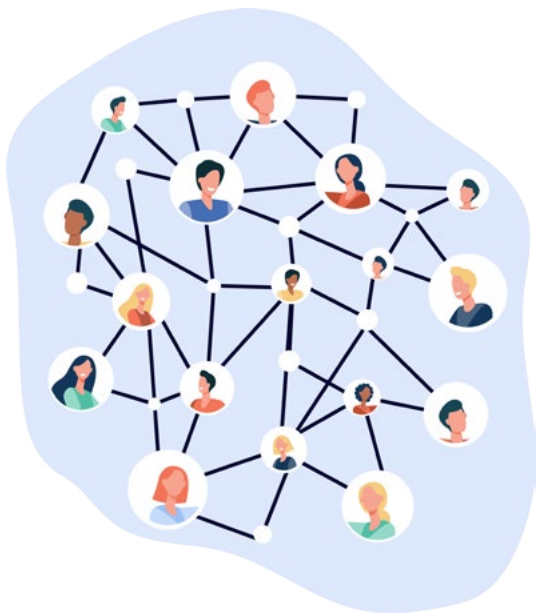
Vor dem Hintergrund der aktuell unzureichenden Ressourcen ist es für Ombudsstellen noch nicht möglich, alle **Arbeitsebenen** aufzubauen.

- ➔ Auf der **Ebene der Einzelberatung** gilt es eine kompetente Beratung für das gesamte SGB VIII und alle Ratsuchenden vorzuhalten und diese durch eine rechtskreisübergreifende (SGB II, IX, X, BGB) Zusammenarbeit mit anderen Institutionen zu ergänzen.
- ➔ Gleichzeitig sollte auf der **Ebene der Netzwerkarbeit** eine Zusammenarbeit mit anderen Ombudsstellen und den Institutionen aus den Lebenswelten der jungen Menschen stattfinden.
- ➔ Hinzu kommt die noch zu leistende **Sensibilisierung der Fachkräfte** sowie die Erarbeitung eines professionellen wie nachhaltigen **Ehrenamtskonzeptes**, das die stetige Ausbildung, Weiterbildung und Betreuung der Ehrenamtlichen umfasst.

Dass Ombudschaft ein sperriger Begriff ist, macht die Aufgabe, das Angebot für junge Menschen, Personensorgeberechtigte und Unterstützer*innen von jungen Menschen bekannt und zugänglich zu machen, nicht leichter. Schritt für Schritt wird dies aber gelingen. Daher zählt jeder Einrichtungsbesuch, jedes informelle Gespräch, jede Infoveranstaltung, jedes Seminar in der Hochschule und jeder gut platzierte Flyer.

Die erfolgreiche Umsetzung einer ombudtschaftlichen Infrastruktur wird maßgeblich durch die Vernetzung, Zusammenarbeit und fachpolitische Arbeit entschieden werden. Letztlich darf nicht vergessen werden, dass – wenn es um Ombudsstellen geht – **die persönlichen Rechte junger Menschen im Fokus** stehen.

Es braucht Anlaufstellen vor Ort, die im Alltag der jungen Menschen verankert und diesen bekannt sind. In solchen Anlaufstellen müssen die Teams mehrere Schwerpunkte abdecken und bei Bedarf an Netzwerkpartner*innen vermitteln können, ohne dass junge Menschen hin- und hergeschoben werden und im Hilfenetz verloren gehen.



Weiterführende Literatur

Arnegger, Manuel (2016). Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe im Lichte des systemtheoretischen Paradigmas der Sozialen Arbeit. In: Manuela Leideritz & Silke Vlecken (Hrsg.). Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit - Schwerpunkt Menschenrechte: ein Lese- und Lehrbuch. (1. Auflage). Leverkusen: Budrich, Barbara.

BerNi e.V. (2018). Ombudschaft in Niedersachsen. 6 Jahre Beratung. https://berni-ev.de/uploads/BerNi_6%20Jahre%20Ombudschaft-kor.pdf

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (2020). Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf

Der Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein (2021). Mehr als ein Recht auf Beschwerde – Der ombudsschaftliche Gedanke in der Kinder- und Jugendhilfe. 4 Jahre „Vertrauenshilfe“ – Unsere Erfahrungen und Empfehlungen. <https://www.kinderschutzbund-sh.de/projekte/vertrauenshilfe?file=files/Dokumente/Vertrauenshilfe/4%20Jahre%20Vertrauenshilfe%20-%20Unsere%20Erfahrungen%20und%20Empfehlungen.pdf&cid=134>

Hagen, B. & Schmidt, J., Schröer, W. (2021). Thema: Rahmenkonzept „Leuchtturm“ - Konzept für den Aufbau einer ombudsschaftlichen Infrastruktur in Niedersachsen. (Entwurfstand: 8. Juli 2021). https://soziales.niedersachsen.de/download/174754/Final_Ombudschaft-Konzept-Niedersachsen_Fassung_08.07.2021.pdf

Hansbauer, P. & Stork, R. (2017). Ombudschaften für Kinder und Jugendliche – Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. In: Sachverständigenkommission 15. Kinder- und Jugendbericht (Hrsg.): Materialien zum 15. Kinder und Jugendbericht. Zwischen Freiräumen, Familie, Ganztagschule und virtuellen Welten – Persönlichkeitsentwicklung und Bildungsanspruch im Jugendalter. München: Deutsches Jugendinstitut; S. 155–201.

Kannicht, V. (2020a). „Ich hatte nämlich auch eigene Ideen gehabt.“ Erfahrungen mit Ombudschaft aus Betroffenen- und Fachkräftesicht (Frau Neubart und Frau Brandis im Gespräch mit der ForE-Redaktion). In: Forum Erziehungshilfen 26. Jahrgang 2020 Heft 1; S. 22–25

Len, A. & Tomaschowski, L. (2020). Wie funktioniert Ombudschaft? Einblicke in ein heterogenes Feld. In: Forum Erziehungshilfen 26. Jahrgang 2020 Heft 1; S. 10–15

Schruth, P. & Len, A. & Menzel, M. (2022). Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Grundlagen – Praxis – Recht. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe

Smessaert, A. (2022). Ombudsstellen (§ 9a SGB VIII). In: Meysen, T. & Lohse, K. & Schönecker, L. & Smessaert, A. (Hrsg.): Das neue Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – KJSG. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft; S. 58–64.

Urban-Stahl, U. (2020). Die mögliche Verankerung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Überlegungen zu Folgen und Nebenwirkungen. In: Forum Erziehungshilfen 26. Jahrgang 2020 Heft 1; S. 4–9

Wlassow, N. & Wurzel, M. (2019). Ombudschaft praktizieren. Statistik. In: Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e. V. (Hrsg.): Machtausgleich im Dialog – aushandeln statt aus- halten. Freiburg: Projekt Ombudschaft Jugendhilfe; S. 37–65.

Überblick über Ombudsstellen:

<https://ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudsstellen/>

Mitwirkende //

Projektteam

An der Expert*innenrunde, aus der diese Empfehlungen hervorgegangen sind, haben folgende Personen teilgenommen:

- **Frank Dorsch-Irslinger** (*Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen*)
- **Holger Gottschling** (*Ombudsstelle BerNi e.V.*)
- **Robin Loh** (*wissenschaftlicher Referent im Bundesforum Vormundschaft und Pflegschaft; Mitglied im Vorstand des Careleaver e.V.; Fachbeirat Bundesnetzwerk Ombudschaft*)
- **Angela Smessaert** (*stellvertretende Geschäftsführerin AGJ; Fachbeirat Bundesnetzwerk Ombudschaft*)
- **Hannah Will** (*Ombudsstelle NOVA Hildesheim*)
- **Mechthild Wolff** (*Hochschule Landshut: Studiengangsleiterin des Studiengangs „Soziale Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe“, Leiterin der Forschungsgruppe „Kinderschutz in Institutionen“; Beisitzerin im Vorstand der Unabhängigen Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e.V.*)

Mitglieder des PONS-Projektteams:

- **Yannick Hagemeier**
- **Tanja Rusack**
- **Wolfgang Schröer**
- **Mara Taphorn**
- **Severine Thomas**

Kontakt

Yannick Hagemeyer
Dr. Tanja Rusack
Dr. Severine Thomas

Universität Hildesheim
Institut für Sozial- und
Organisationspädagogik
Universitätsplatz 1
31141 Hildesheim

E-Mail: rusack@uni-hildesheim.de
Tel.: +49 5121 883 11718

gefördert durch:

