

Konzeption

**Ombudtschaftliches Handeln in
Baden-Württemberg
durch Beratung, Begleitung und
Vermittlung**



Projekt
**Ombudschaft
Jugendhilfe**

www.ombudschaft-jugendhilfe-bw.de

Inhalt

	Seite
1 Einführung	2
1.1 Aus der Geschichte lernen: die Ohnmacht ehemaliger Heimkinder	2
1.2 Ombudschaft als Machtausgleich	3
1.3 Unabhängig und effektiv	4
2 Gesetzlicher Rahmen und Zuständigkeit	4
3 Definition	5
4 Aufgaben	5
5 Fallbearbeitung	6
6 Struktur der Ombudsstellen in Baden-Württemberg	10
7 Anhang	11
7.1 Machtquellenanalyse	11
7.2 Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe	13

1 Einführung

Das Projekt „Aufbau und Implementierung eines unabhängigen Ombudssystems für die Jugendhilfe in Baden-Württemberg“ in Trägerschaft der *Liga der freien Wohlfahrtspflege* will im Zeitraum zwischen 2017 und 2019 ein landesweites unabhängiges Ombudssystem für erzieherische Hilfen aufbauen, damit Kinder, Jugendliche und ihre Familien ihre begründeten Rechtsansprüche kennen und wahrnehmen können. Durch unabhängige Information, Beratung und Vermittlung wird dazu beigetragen, dass Konflikte mit öffentlichen oder freien Trägern konstruktiv und im Interesse der jungen Menschen gelöst werden.

Damit knüpft das Projekt an die Arbeit der *Initiative Habakuk – Rechte haben, Recht bekommen* an, in deren sechs Regionalstellen von 2006-2017 ombudschäftlich beraten wurde. Diese Initiative wurde von den Caritasverbänden der Diözese Rottenburg-Stuttgart und der Erzdiözese Freiburg gegründet und seit 2014 von weiteren Trägern¹ mitgetragen. Schon bei der Gründung ging es um die Verwirklichung von Kinderrechten, die Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention, die rechtskonforme Anwendung des Kinder- und Jugendhilferechts, die Verstärkung des Kinderschutzes sowie die Sicherstellung der gesellschaftlichen Teilhabe von Kindern und Jugendlichen. Diesen Leitgedanken und Werten fühlt sich auch das Projekt verpflichtet.

1.1 Aus der Geschichte lernen: die Ohnmacht ehemaliger Heimkinder

Für den Bereich der Heimerziehung von 1945 bis 1975 liegen ausführliche und eindrückliche Dokumente vor, die eine Vielzahl von Hinweisen auf die damalige Beschaffenheit der Machtstrukturen in der Kinder- und Jugendhilfe und den Einsatz von Macht der Mitarbeitenden der Heime liefern, hier beispielhaft aus dem Abschlussbericht *Runder Tisch Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren*:

„Kinder und Jugendliche, die in Heimerziehung kamen, hatten faktisch kaum eine Möglichkeit, sich (rechtlich) Gehör zu verschaffen: Die Eltern konnten oder wollten sich nicht für sie einsetzen, die Vormünder sahen sich nicht in der Pflicht und kannten ihre Mündel in der Regel auch nicht persönlich, die Heimaufsicht gab es nicht oder sie kam ihren Aufgaben nicht nach, Jugendämter und Landesjugendämter bildeten mit den Heimen eine Interessensgemeinschaft und nahmen zudem ihre Kontrollfunktion kaum wahr. Die Heime hatten kaum ein Interesse daran, sich kritisch mit den Beschwerden der Heimkinder auseinanderzusetzen. Verschärft wurde die Hilflosigkeit auch dadurch, dass die Kinder und Jugendlichen in der Regel nicht über ihre Rechte oder über Möglichkeiten der Beschwerde aufgeklärt wurden. Die weitverbreitete Briefzensur erschwerte einen Hilfeschrei nach außen erheblich. Selbst wenn Beschwerden der Heimkinder, z. B. über Misshandlungen, nach außen drangen, stand die Aussage der vermeintlich „ehrbaren“ Erzieher oder der Heimleitung gegen die Aussage eines als „verwahrlost“ deklarierten Zöglings. Die Glaubwürdigkeit der Beschwerde wurde somit von vornherein diskreditiert. Im Ergebnis waren die Kinder und Jugendlichen dem Erziehungspersonal meist schutz- und hilflos ausgeliefert. Diese Position wurde von den beteiligten öffentlichen und freien Trägern hingenommen, befördert und über das Erziehungsrecht und das „besondere Gewaltverhältnis“ legitimiert. Erst durch diese Situation des Ausgeliefertseins, die die Betroffenen ohnmächtig und hilflos machte, konnten die Missstände in der Praxis der Heimerziehung zu ihrer vollen praktischen und psychisch traumatisierenden Entfaltung kommen.“²

¹ Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e. V., Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e. V., Diakonisches Werk der Evangelischen Landeskirche in Baden e. V., Diakonisches Werk der evangelischen Kirche Württemberg e. V., Der PARITÄTISCHE Landesverband Baden-Württemberg e. V. und VPK Landesverband privater Träger der freien Kinder-, Jugend- und Sozialhilfe in Baden-Württemberg e. V.

² Abschlussbericht des Runden Tisches *Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren*, Eigenverlag Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe - AGJ 2010, S. 30

Das im Zitat beschriebene Ausgeliefertsein ist Ausdruck der historischen Verhältnisse, die eine Struktur beschreiben, in welcher Kinder und Jugendliche in der stationären Jugendhilfe damals im Konfliktfall kaum Möglichkeiten besaßen, ihre Interessen durchzusetzen. Deutlich wird im Abschlussbericht des Runden Tisches allerdings auch, dass es Spielräume gab, je nachdem, wie die Mitarbeitenden der Heime ihre Machtquellen einsetzten.

Heute gibt es neben inzwischen geschaffenen gesetzlichen Grundlagen bzgl. Beschwerdemöglichkeiten und Beteiligungsformen durch das Bundeskinderschutzgesetz in den meisten Einrichtungen der stationären Jugendhilfe ein Bekenntnis zur Achtung und Umsetzung der Kinderrechte und des Kinderschutzes in Leitbildern, Konzeptionen bzw. durch Selbstverpflichtungserklärungen. Ombudtschaftliche Beratung ist hier als externe Beschwerdemöglichkeit ein wichtiges Angebot für junge Menschen, um den sensiblen Umgang mit Macht in der Jugendhilfe zu gewährleisten.

1.2 Ombudschaft als Machtausgleich

Im sozialwissenschaftlichen Diskurs wird Ombudschaft als eine Form des Machtausgleichs definiert. In diesem Verständnis von Macht sind jegliche soziale Beziehungen von Machtstrukturen geprägt. Macht kann demnach beschrieben werden als das Vermögen, die eigenen Interessen in gegebenen Situationen zu verwirklichen (Imbusch 2016).

Das SGB VIII ist geprägt von dem Grundgedanken der partnerschaftlichen Beteiligung aller, die im Rahmen des jugendhilferechtlichen Dreiecks Vereinbarungen treffen. Interessenskonflikte im komplexen Verfahren der Leistungsgewährung und Leistungserbringung sind Teil des Aushandlungsprozesses, wobei jedoch vielen Leistungsempfängenden neben dem notwendigen Wissen und entsprechenden Artikulationsvermögen meist auch die Beziehungen sowie die finanziellen Mittel fehlen, um in Konfliktfällen ihre Interessen und Rechte durchzusetzen.

Als Hilfe zur Selbsthilfe sind ombudtschaftliche Tätigkeiten verschiedenen Machtquellen zugeordnet und wirken sich dementsprechend aus (Arnegger 2016/Staub-Bernasconi 2018):

Die Dinge verstehen können (Wissen als Machtquelle):

Information und Aufklärung - Wie funktioniert die Kinder- und Jugendhilfe?
Wer hat welche Aufgaben? Wie sind die Abläufe?

Die eigene Sicht der Dinge vorbringen können (Denk- und Artikulationsvermögen als Machtquelle):

Unterstützung bei der sachlichen Argumentation des Anliegens - Mit welchen Argumenten kann ich mein Anliegen deutlich machen?

Begleitung und aktive Unterstützung (Handlungskompetenzen als Machtquelle):

Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten durch Begleitung zu Terminen und Kontaktaufnahme zu Jugendamt oder freiem Träger.

Unterstützung organisieren können (Beziehungen als Machtquelle):

Netzwerke der Ombudsstellen für die Ratsuchenden aktivieren.

Ziel ombuderschaftlichen Handelns ist es, Menschen so zu unterstützen, dass sie sich selbst wieder als aktive Vertreter*innen ihrer Interessen und als handlungsfähig erleben können. Zentrales Element der ombuderschaftlichen Arbeit ist vor diesem Hintergrund die genaue Analyse der bestehenden Möglichkeiten³ und die passgenaue Auswahl der entsprechenden Unterstützung im Einzelfall.

1.3 Unabhängig und effektiv

Die Ombudsstellen bieten unabhängige ombuderschaftliche Beratung an. Das bedeutet, die Beratung erfolgt weisungsfrei sowohl von den öffentlichen als auch von den freien Trägern der Jugendhilfe.

Ombuderschaftliches Handeln ist stets auf die effektivste und bestmögliche Lösung eines Konfliktes ausgerichtet. Eine Ombudsstelle verfolgt keine eigenen Interessen unabhängig von den Konfliktbeteiligten und ist hinsichtlich ihrer Existenz nicht vom Ausgang des Konfliktes abhängig. Diese Unabhängigkeit zeichnet sich dadurch aus, dass Ombudsstellen für keine der beteiligten Seiten Position beziehen, bevor sie sich mit dem Konflikt befassen.

Konflikte im Kontext der individuellen Erziehungshilfen zeichnen sich häufig dadurch aus, dass es um existentielle Sachverhalte geht, die in stark asymmetrischen Beziehungskonstellationen verhandelt werden. In solchen Konflikten besteht zum einen die Gefahr der Resignation der Anspruchsberechtigten mit der Folge sinkender Mitwirkungsbereitschaft. Zum anderen besteht die Gefahr einer Eskalation, wobei der Konfliktverlauf dann dadurch gekennzeichnet ist, dass beide Parteien ihre Machtquellen ausschöpfen und zu erweitern versuchen. Das kann bedeuten, einen Rechtsbeistand hinzuzuziehen. In vielen Fällen erhält der Konflikt dadurch eine Dynamik, die eine schnelle und einvernehmliche Konfliktlösung erschwert oder sogar unmöglich macht.

In der Funktion einer externen Beschwerdestelle schützt ombuderschaftliche Beratung vor der Eigendynamik von geschlossenen Systemen, was einer internen Beschwerdestelle nicht möglich ist, wie der Abschlussbericht der ehemaligen Heimkinder gezeigt hat (s.o.).

Ombuderschaftliche Beratung hat das Potential, wesentlicher Teil des Wissens- und Qualitätsmanagements im Gesamtkonzept der Erziehungshilfe zu sein, indem sie an sensiblen Schnittstellen die Kompetenzen von sozialer Arbeit, Erziehungs- und Rechtswissenschaften zusammenführt. Nur in einem kooperativen Einigungsprozess sowie auch ggf. nach einer Konfliktlösung in einem klar abgegrenzten Tätigkeitsfeld kann der geeignete Hilfebedarf in jedem einzelnen Beratungsfall und die jeweils geeignete Hilfe auf der Grundlage des SGB VIII ermittelt werden.

2 Gesetzlicher Rahmen und Zuständigkeit

In Anlehnung an das Selbstverständnis des Bundesnetzwerkes Ombudschaft⁴ besteht das zentrale Tätigkeitsfeld des Projekts Ombudschaft Jugendhilfe Baden-Württemberg in der ombuderschaftlichen Information, Beratung und Begleitung im Bereich der erzieherischen Hilfen des 4. Abschnitts des SGB VIII.

Dieser umfasst die SGB VIII-Leistungen nach §§ 27 ff. (Hilfe zur Erziehung), § 35a (Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche) und § 41 (Hilfe für junge Volljährige).

³ vgl. Machtquellenanalyse im Anhang

⁴ **Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe / Selbstverständnis** befindet sich hier im Anhang und ist als Druckversion zu beziehen über www.ombudschaft-jugendhilfe.de

Des Weiteren beraten die unabhängigen Ombudspersonen bei Konflikten zu Leistungen aus dem SGB VIII,

- ✓ denen individuelle Hilfeansprüche bzw. hilfeplananalog gesteuerte Verfahren zugrunde liegen (z. B. Jugendsozialarbeit nach § 13 und Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder nach § 19)
- ✓ welche in enger Verbindung stehen wie bspw. Inobhutnahme nach § 42 sowie
- ✓ bei Schnittstellenthematiken zu anderen Sozialgesetzbüchern.

Die Ombudspersonen des Projekts beraten und unterstützen in den Bereichen der Leistungsgewährung und der Leistungserbringung.

Schwerpunktsetzungen in der ombudtschaftlichen Tätigkeit einzelner Ombudsstellen sind konzeptionell möglich. Fester Bestandteil der Tätigkeiten aller Ombudsstellen sind darüber hinaus jugendhilfepolitische Aktivitäten, z. B. in Form von Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildungen und/oder Fachtagungen.

3 Definition

Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet die unabhängige Vermittlung in Konflikten mit dem örtlichen oder freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Kontext der o. g. Hilfen und ihrer Schnittstellen. Grundlage ist die fachlich fundierte Parteilichkeit für individuelle Rechte in den Bereichen der genannten Tätigkeitsfelder im Rahmen der Leistungsgewährung und der Leistungserbringung.

Ombudtschaftliche Aktivitäten sind eine Form des Machtausgleichs in asymmetrischen Konfliktkonstellationen. Dazu gehört, die strukturell unterlegene Partei im jugendhilfe-rechtlichen Dreiecksverhältnis unabhängig zu beraten und gegebenenfalls im Konfliktfall mit einem öffentlichen und/oder freien Jugendhilfeträger zu unterstützen. Damit grenzt sich Ombudschaft von Mediation, Schlichtung, anwaltlicher Vertretung sowie von der Wunsch-erfüllung Betroffener ab. Die unabhängige Beratung und Unterstützung ist für die Ratsuchenden kostenfrei.

4 Aufgaben

Ombudtschaftliche Beratung steht allen Beteiligten in Konfliktfällen im Bereich der Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe (s.o.) zur Verfügung.

An die Ombudsstellen wenden können sich junge Menschen, Personensorgeberechtigte, Familienangehörige, Pflegeeltern, aber auch Mitarbeitende der Jugendämter und der Einrichtungen und Dienste, wenn der Eindruck besteht, dass Rechte von jungen Menschen oder Personensorgeberechtigten im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe nicht ausreichend berücksichtigt werden. Beispielsweise, wenn

- ein jugendhilferechtlicher Bedarf durch den Träger der öffentlichen Jugendhilfe nicht anerkannt wird oder eine andere Hilfe als die gewünschte gewährt werden soll,
- eine Beschwerde über Mitarbeitende oder ein Vorgehen bei einem freien Träger der Erziehungshilfe vorgebracht werden soll.

Je nach Bedarf im Einzelfall kann Ombudschaft folgende Unterstützungen anbieten:

- Beratung und Vermittlung der rechtlichen sowie organisationsspezifischen Hintergründe in der Kinder- und Jugendhilfe
- Unterstützung bei der eigenständigen Artikulation der bestehenden Bedarfe und Wünsche
- Begleitung zu Terminen
- Unterstützung von Trägern der Jugendhilfe bei der Umsetzung von Kinderrechten oder beim Aufbau eines Beschwerdemanagements.

5 Fallbearbeitung

Bei dem nachfolgend beschriebenen Verfahren handelt es sich nicht um einen linear abzuarbeitenden Prozess, sondern vielmehr um ein vielfach zirkulär verschränktes Vorgehen in der alltäglichen Beratungsarbeit. Für die Bearbeitung der Anfragen hat sich folgende Vorgehensweise bewährt:

(1) Klärung der Zuständigkeit

Anschließend an die Erläuterung von Auftrag und Rolle der ombudtschaftlichen Beratung erfolgt die gemeinsame Klärung, ob es sich bei dem Anliegen des Ratsuchenden um einen Konflikt zu Leistungen aus dem SGB VIII handelt, dem individuelle Hilfeansprüche bzw. hilfeplananalog gesteuerte Verfahren zugrunde liegen (s.o.).

In Situationen, in denen (noch) kein Konflikt vorliegt, zielt die Beratung auf eine mögliche Vermeidung von Konflikten, indem hierfür notwendiges Wissen zu den rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Kinder- und Jugendhilfe vermittelt und im Vorfeld von Jugendamtskontakten auf eine möglichst unvoreingenommene Kontaktaufnahme hingewirkt wird.

(2) Analyse des Konflikts

Liegt ein Konflikt vor, der durch die Beteiligten auch mit Hilfe einer einmaligen Beratung nicht selbst zu lösen ist, wird zunächst im Rahmen einer Konfliktanalyse ein genaueres Bild dieses Konfliktes erzeugt. Dazu gehört, den genauen Gegenstand des Konflikts zu ermitteln, den bisherigen Verlauf zu rekapitulieren, die Grundeinstellungen der am Konflikt beteiligten Parteien zum strittigen Sachverhalt und die bisherigen Lösungsansätze aus Sicht der Adressat*innen zu betrachten. An dieser Stelle bleibt die Konfliktanalyse bewusst auf deren Schilderungen und Sichtweisen beschränkt. Hintergrund ist, dass eine Befragung weiterer beteiligter Personen bereits eine Intervention darstellt, für die es zu diesem Zeitpunkt noch keine Entscheidung gibt (vgl. hierzu (6)).

(3) Machtquellenanalyse

Ebenfalls Bestandteil des diagnostisch-analytischen Teils des Beratungs- und Unterstützungsprozesses ist die genauere Untersuchung, über welche möglichen Machtquellen die Hilfesuchenden verfügen. Gemeint sind konkret die individuell verfügbaren Ressourcen, die es den jeweiligen Adressat*innen ermöglichen, im Konfliktfall die eigenen Interessen auch gegen Widerstände/gegenteilige Argumentation plausibel und nachvollziehbar darzustellen und durchzusetzen. Grundsätzlich gilt das Prinzip, soviel Unterstützung anzubieten, wie sie als Ergebnis dieser Analyse notwendig erscheint, um das Selbstwirksamkeitserleben der Adressat*innen zu bestärken.

Abgeleitet von einer systematischen Differenzierung in unterschiedliche Machtquellen sind folgende Leitfragen zu beantworten:

- Auf welchem Wissensstand befinden sich die Personen, die sich an die Ombudsstelle wenden, in Bezug auf ihr Anliegen (Definitionsmacht)?

- Können diejenigen, die sich an die Ombudsstelle wenden, ihr Anliegen artikulieren? Verbal und in Schriftform (Artikulationsmacht)?
- Gibt es Unterstützung im Umfeld, die selbst aktiviert werden kann (Positionsmacht / Organisationsmacht)?
- Wird eine finanzielle Unterstützung für Rechtsberatung und/oder Klage benötigt (sozioökonomische Ressourcenmacht)?

(4) Entscheidung für Beratungssetting

Die drei ersten, nur funktional zu trennenden Schritte erfolgen in der Regel im Rahmen des Erstkontaktes, in den meisten Fällen telefonisch.

Es wird dann eine Entscheidung hinsichtlich des für das weitere Vorgehen als geeignet erscheinenden Beratungssettings getroffen.

- Ist eine einmalige telefonische Beratung ausreichend?
- Erscheint es sinnvoll, in einen telefonischen Beratungsprozess einzusteigen, der eine engere Begleitung ermöglicht?
- Welche Person aus dem hauptamtlichen und/oder ehrenamtlichen professionellen Umfeld der Ombudsstelle kann zur Sicherstellung des Vier-Augen-Prinzips hinzugezogen werden?
- Ist ein persönliches Gespräch sinnvoll und notwendig, z. B. weil
 - a) Teile der oben aufgeführten Aspekte telefonisch nicht zu ermitteln waren?
 - b) zunächst Dokumente gesichtet werden müssen?
 - c) bereits absehbar ist, dass die Ombudsstelle gegenüber Dritten tätig werden soll und ein vorheriger persönlicher Kontakt gewünscht wird?

Das persönliche Gespräch kann von der Ombudsperson allein oder gemeinsam mit einer weiteren (ehrenamtlich oder hauptamtlich) beratenden Person durchgeführt werden.

(5) Strategieplanung

Auf Grundlage der Konfliktdanalyse, der Machtquellenanalyse und der Entscheidung für ein der Sache angemessen erscheinendes Beratungssetting wird gemeinsam eine Strategie für das weitere Vorgehen entwickelt. Maßgeblich ist, dass diejenigen, die sich an die Ombudsperson(en) wenden, zu jeder Zeit selbst bestimmen, ob und in welcher Form sie die Unterstützung in Anspruch nehmen.

Grundsätzlich gilt das Prinzip „So wenig Eingriff wie möglich und so viel wie nötig“.

Leitfragen für die Strategieplanung können sein:

- Was können die Eltern und jungen Menschen selbst leisten?
- Wie kann eine effektive, die Eigeninitiative fördernde Unterstützung aussehen?
- Wo zeichnen sich Kompromisse ab?
- Wird voraussichtlich eine Intervention im Sinne einer Einbeziehung der weiteren am Konflikt beteiligten Personen (siehe (6)) durch die Ombudsstelle erforderlich sein?
An dieser Stelle ist zu bedenken, dass in vielen Fällen eine zielführende Konfliktdanalyse, wie unter (2) skizziert, nur möglich sein wird, wenn Informationen von möglichst allen Konfliktbeteiligten im Beratungsprozess berücksichtigt werden können. Ein Anruf beispielsweise bei der fallführenden Fachkraft des Jugendamtes kann jedoch nicht allein auf diese informationsgewinnende Funktion reduziert werden, vielmehr stellt sie bereits eine Intervention dar, für die die Ombudsstelle zuvor im Rahmen der

Strategieplanung bevollmächtigt werden muss und die bereits Einfluss auf den Konfliktverlauf nimmt.

- Wo gibt es Gelegenheit, Grundsätzliches zu klären?
Diese Frage zielt auf die Möglichkeit, über einen Einzelfall immer wieder auftauchende Problemlagen und strittige Konstellationen für weitere zu erwartende Einzelfälle einer grundsätzlichen Klarstellung zuzuführen. Das kann zum Beispiel mittels einer gerichtlichen Klärung geschehen oder über Gespräche mit Amtsleitungen.

(6) Interventionen durch Ombudschaft

Die möglichen Interventionen der Ombudsstelle können grundsätzlich als Formen des Machtausgleiches verstanden werden. Hierzu einige Beispiele:

- In annähernd allen Fällen geht es um die **Vermittlung der rechtlich-formalen und organisatorischen Grundlagen der Kinder- und Jugendhilfe** im Allgemeinen und die Konkretisierung dieser Rahmenbedingungen auf den Einzelfall. Im Idealfall wissen die anfragenden Personen hinterher mehr darüber, wie ihr Anliegen (jugendhilfe)rechtlich einzuordnen ist, und können ihre Position auf der Grundlage dieses erweiterten Wissens besser vertreten.
- Ombudschaftliche Beratung kann **Eltern und junge Menschen darin unterstützen, ihr Anliegen besser zu artikulieren**, indem zum Beispiel im Vorfeld eines Termins beim Jugendamt oder beim freien Träger darüber beraten wird, welche Aspekte im Gespräch in welcher Weise und Ausführlichkeit erwähnt werden sollten, oder auch indem schriftliche Anträge, Widerspruchsschreiben usw. gemeinsam besprochen werden.
- Mitarbeitende der Ombudsstellen schalten sich dort, wo es angezeigt erscheint, aktiv in einen Konflikt ein, indem sie **telefonisch Kontakt** aufnehmen, **zu Terminen begleiten** und auch informelle Kontakte nutzen, die eine schnelle Beilegung des Konfliktes im Sinne aller Beteiligten ermöglichen oder unterstützen können.
- Die weitreichendste Intervention stellt hier die **stellvertretende Artikulation des Anliegens** durch die Ombudsstelle auf Grundlage einer Bevollmächtigung nach § 13 SGB X dar.
- Bei Bedarf weisen die Ombudsstellen auf weitere Unterstützungsmöglichkeiten hin (**Lotsenfunktion**).

(7) Externe Beschwerdestelle

Bei Beschwerden über Abläufe oder Vorkommnisse in einer Jugendhilfeeinrichtung erfragt die Ombudsperson die vorhandenen **internen Beschwerdeverfahren des Leistungserbringers**.

Folgende Fragen sind dabei handlungsleitend:

- Welche Möglichkeiten der Beschwerde in der Einrichtung hat der junge Mensch bereits genutzt? Mit welchen Ergebnissen?
- Welche weiteren Möglichkeiten der Beschwerde innerhalb sowie außerhalb der Einrichtung gibt es? Wo und in welcher Form benötigt der junge Mensch Unterstützung durch Ombudschaft?

Ergänzend zu dem vorab beschriebenen Vorgehen in der ombudschaftlichen Beratung wird der junge Mensch darüber aufgeklärt, dass eine Veränderung seiner/ihrer Situation in der Einrichtung in der Regel am sinnvollsten in Kooperation mit dem Leistungserbringer erfolgen kann. Die ombudschaftlichen Berater*innen streben hierbei an, sich das Einverständnis des jungen Menschen einzuholen, mit Personen der Seite der Leistungserbringung Kontakt

aufnehmen zu dürfen. Gegebenenfalls wird zum Schutz des jungen Menschen dessen Anonymität zugesichert. Sieht der junge Mensch keine Möglichkeit, seine Beschwerde in der Einrichtung vorzubringen, erfolgt eine neue Auftragsklärung.

Wünscht der junge Mensch weitere Unterstützung durch die Ombudsstelle, erfolgt eine **Kontaktaufnahme mit Vertreter*innen der Leistungserbringung**. Die Beschwerdewege des Leistungserbringers werden, sollte sich die Situation für den jungen Menschen nicht positiv verändern, im weiteren Prozess bis zum Schluss und damit bis zur Leitung der Leistungserbringerseite besprochen. Erfolgt dennoch keine positive Veränderung oder haben die Berater*innen der Ombudsstellen Hinweise auf ein geschlossenes System, erfolgt zeitnah im gesamten Team der Berater*innen in Baden-Württemberg eine kollegiale Fallberatung. Im kollegialen Beratungsprozess wird die Situation analysiert und eine gemeinsame Entscheidung über weitere Schritte herbeigeführt. Sollte diese im Ergebnis auf einen begründeten Verdacht auf akuten Schutzbedarf hinweisen, so wird wie unter (8) dargestellt, verfahren.

Soweit eine **dritte und nicht unmittelbar betroffene Person** gravierende Vorkommnisse in einer Einrichtung schildert, informiert die Ombudsperson die dritte Person über die grundsätzliche Möglichkeit einer Meldung beim öffentlichen Jugendhilfeträger bzw. beim Landesjugendamt. Die Ombudsperson weist erforderlichenfalls auch auf die Pflichten des Trägers nach §§ 8a, 47 SGB VIII hin.

Im Falle einer weiterführenden Einzelfallberatung des jungen Menschen wird entschieden, ob die Beratung mit dem jungen Menschen alleine weitergeführt wird oder ob die Beteiligung der dritten Person im weiteren Beratungsprozess sinnvoll oder notwendig erscheint. Dabei gilt es, die unter Umständen vorliegende Gefahr der Instrumentalisierung von Ombudschaft durch dritte Personen zu reflektieren und abzuwägen.

(8) Kinderschutz im Beratungsverfahren

Sobald im laufenden Beratungsverfahren der begründete Verdacht entsteht, dass ein akuter Schutzbedarf vorliegt, wird vom Regelverfahren der Fallbearbeitung abgewichen. Bei vermutetem, akutem Schutzbedarf oder bei besonderen Vorkommnissen, die eine Einrichtung zur Meldung beim Landesjugendamt verpflichten, weist die Ombudsperson den verantwortlichen freien Jugendhilfeträger auf seine Pflicht zum Tätigwerden hin (Einleitung des Verfahrens nach § 8a SGB VIII bzw. der Meldung nach § 47 SGB VIII) und kündigt an, eine entsprechende Meldung vorzunehmen.

6 Struktur der Ombudsstellen in Baden-Württemberg

Ombudsstelle Nordbaden /
Heidelberg

Ombudsstelle Nord-
württemberg /
Stuttgart

Ombudsstelle Süd-
baden / Freiburg



Ombudsstelle Süd-
württemberg /
Tübingen

7 Anhang

Die strukturelle Analyse mittels der nachfolgend beschriebenen Machtquellen im Rahmen der Fallbearbeitung ermöglicht die Einschätzung des Bedarfs des Hilfesuchenden. Hierbei geht es zunächst um die Beschreibung von Machtungleichheiten, die für ein strukturelles Abhängigkeitsverhältnis stehen, und zudem darum die Mittel und Möglichkeiten zu beachten, die dem Hilfesuchenden bereits selbst zur Verfügung stehen.

Nicht die Ungleichheit als solche unterliegt dabei einer Bewertung, vielmehr wird der Umgang der professionellen Seite mit der konkreten Situation entscheidend sein.

7.1 Machtquellenanalyse⁵

Physische Ressourcenmacht

Der Einsatz körperlicher Überlegenheit der Fachkräfte, um z. B. Kinder körperlich zu züchtigen, ist heute keine anerkannte Erziehungsmethode mehr und gesetzlich seit dem Jahr 2000 verboten (BGB § 1631, 2). Dennoch kann Körpermacht zum Einsatz kommen, wenn ein Kind festgehalten wird. Hier gibt es mit Sicherheit in der pädagogischen Praxis im Vergleich zu den Jahren 1949-1975 eine größere Sensibilität und ein gesteigertes Bewusstsein um die Brisanz solcher Eingriffe. Sie setzen eine körperliche Überlegenheit seitens der Professionellen voraus, was tendenziell im Bereich der Leistungserbringung, zumindest bei Kindern, der Fall sein dürfte. Interessant ist die Frage, wie der illegitime Einsatz körperlicher Überlegenheit sanktioniert wird. Was passiert, wenn einer Fachkraft *die Hand ausrutscht*, und was passiert, wenn eine Jugendliche / ein Jugendlicher gegenüber Mitarbeitenden körperliche Gewalt einsetzt?

Sozioökonomische Ressourcenmacht

Die Verfügungsmöglichkeiten über sozioökonomische Ressourcen scheinen klar verteilt: Leistungsempfänger*innen der Kinder- und Jugendhilfe verfügen in der Regel nicht über Vermögen oder über die Möglichkeit, über die Verteilung anderer Güter zu bestimmen. So ist der/die Leistungsempfänger*in in der Regel auf die Gewährung und Finanzierung von benötigten Hilfen angewiesen, und wenn auch fiskalische Aspekte bei der Leistungsgewährung oder -ablehnung vordergründig keine Rolle spielen dürfen, so ist die Abhängigkeit als Fakt nicht von der Hand zu weisen. Ebenso verhält es sich beim Anspruch auf Leistungen zum Lebensunterhalt nach § 39 SGB VIII im Bereich der Leistungserbringung. Hier stellt sich die Frage, wie frei und selbstbestimmt über diese Leistungen verfügt werden kann, ob Taschengeldentzug als disziplinarische Maßnahme eingesetzt und ob die Inanspruchnahme von Zuschüssen und einmaligen Beihilfen ermöglicht wird.

Artikulationsmacht

Die Fähigkeit, durch das schnelle und differenzierte Erfassen von Situationen und Sachverhalten sowie durch rhetorisches Geschick seine Interessen durchzusetzen, könnte beispielsweise in den regelmäßigen Hilfeplangesprächen einer laufenden Hilfe zum Ausdruck kommen. Dies ist in jedem Fall ein günstiger Ort, um die Beteiligten von den eigenen Ansichten zu überzeugen und verbindliche Vereinbarungen im eigenen Interesse zu treffen. Dieses Setting ist sehr stark auf verbal-rhetorische Fähigkeiten ausgelegt und kann von denjenigen Beteiligten, die über gute Artikulationsfähigkeiten verfügen, in ihrem Interesse gesteuert werden. Die Frage, die hier gestellt werden muss, lautet: Wer von den Akteur*innen in der Kinder- und Jugendhilfe kann sich aufgrund einer Überlegenheit im Bereich kommunikativer Kompetenz in Konfliktfällen am ehesten mit seinen Äußerungen durchsetzen? Die Antwort kann im konkreten Fall sehr unterschiedlich ausfallen.

⁵ Vgl. Staub-Bernasconi, S.: *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis. Ein Lehrbuch*, Bern / Stuttgart / Wien 2007, S. 405 ff

Viele Jugendliche haben im Laufe ihrer Jugendhilfemaßnahmen in diesem Bereich enorme Fähigkeiten erworben, aber in der Breite stellen diese Kinder und Jugendlichen wohl eher die Ausnahme dar. Insbesondere sind auf der Seite der Fachkräfte sowohl im Bereich Leistungsgewährung als auch in der Leistungserbringung viele in Gesprächstechniken geschult, woraus eine Tendenz bzgl. einer Machtasymmetrie zu Gunsten der Professionellen angenommen werden kann.

Definitions- oder Modellmacht

Das Wissen als Machtquelle in Bezug auf das System der Kinder- und Jugendhilfe ist klar verteilt: Auf der einen Seite stehen die Professionellen, die im Rahmen ihrer Ausbildung und in Verbindung mit ihrer Berufserfahrung über Expertenwissen verfügen, auf der anderen Seite die Adressat*innen der Hilfen, für die die rechtlichen Grundlagen der Kinder- und Jugendhilfe weithin unbekannt sind. In Konfliktfällen ist es relevant zu wissen, welche Rechte jemand hat und an wen man sich wenden kann, wie die eigenen Rechte eingefordert werden können und was es dabei zu berücksichtigen gilt. Das Wissen um die Kinderrechte und eine diesbezüglich verständnisvolle Haltung ist (noch) nicht flächendeckend verbreitet, geschweige denn das Wissen um Möglichkeiten, wie diese Rechte durchgesetzt werden können. Kinder und Jugendliche, die eine präzise Vorstellung davon haben, was die Professionellen dürfen und wo deren Grenzen liegen, verfügen in diesem Bereich über Definitionsmacht – sie können ihr Gegenüber daran erinnern und ein entsprechendes Verhalten einfordern. Da dieses Wissen nicht zum allgemeinen Wissenskanon von Kindern und Jugendlichen, zumeist auch nicht zu dem der Eltern gehört, sind es auch hier bislang überwiegend professionelle Selbstverpflichtungen, die den Leistungsempfänger*innen diese Machtquelle erschließen.

Personale Autorität und Positionsmacht

Die Möglichkeiten, über andere bestimmen zu können, liegen im Verhältnis von Professionellen und Leistungsempfänger*innen deutlich stärker auf Seiten der Ersteren. Der soziale Status *Hilfeempfänger*in* ist mit wenig bis keiner besonderen Handlungs- oder Verfügungsgewalt über andere Personen verknüpft. Bei den Professionellen dagegen lässt sich eine solche Verfügungsgewalt in Verbindung mit Definitions- und Artikulationsmacht leicht als Bestandteil des pädagogischen Auftrags begründen.

Soziale Organisationsmacht

Organisationsmacht speist sich aus sozialen Beziehungen und der Möglichkeit, diese für die eigenen Interessen zu mobilisieren. Betrachtet man vor diesem Hintergrund die Situation im Kontext der Leistungserbringung, kann folgende These formuliert werden: Menschen, die auf Unterstützung durch die Kinder- und Jugendhilfe angewiesen sind, zeichnen sich tendenziell eher durch eine geringe soziale Einbindung aus und verfügen daher über wenig Möglichkeiten, soziale Beziehungen für ihre Belange zu aktivieren. Die Einbindung in das Kinder- und Jugendhilfesystem kann einerseits eine stellvertretende, auf Zeit angelegte Einbindung bedeuten oder eine solche Einbindung im Sinne einer gesellschaftlichen Teilhabe zum Ziel haben. In beiden Fällen sind es die Professionellen, die Teilhabe ermöglichen oder möglich machen sollen und die ihrerseits über professionelle Netzwerke verfügen, so dass auch in diesem Bereich eine deutliche Machtasymmetrie besteht.

7.2 Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe⁶

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe wurde 2008 durch die ersten unabhängigen Ombudsstellen in diesem Arbeitsfeld als Ort des Erfahrungs-austauschs ins Leben gerufen. Nach und nach kamen weitere Initiativen und Vereine hinzu. Mit Stand Oktober 2016 haben sich 10 externe unabhängige Ombudsstellen und -initiativen aus 9 Bundesländern im Bundesnetzwerk zusammengeschlossen. Auf der Grundlage der teils langjährigen ombudschafftlichen Beratungserfahrungen im Bereich der erzieherischen Hilfen haben die dem Bundesnetzwerk angehörenden Ombudsstellen und -initiativen in einem gemeinsamen Prozess die nachfolgenden inhaltlichen Positionen erarbeitet. Diese sollen nach innen und außen Orientierung bieten und die zentralen inhaltlichen Qualitätskriterien unabhängiger Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe verdeutlichen.

1. Definition Ombudschaft in der Jugendhilfe

Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet die unabhängige Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger der Jugendhilfe im Kontext der individuellen Hilfen zur Erziehung (vgl. 3. Tätigkeitsfelder). Die fachlich fundierte Parteilichkeit für die Inanspruchnahme individueller Rechte und Rechtsansprüche von jungen Menschen und ihren Personensorgeberechtigten im Bereich der erzieherischen Hilfen ist Grundlage des ombudschafftlichen Handelns. Ombudschafftliche Aktivitäten sind eine Form des Machtausgleichs in der stark asymmetrischen Struktur der Jugendhilfe, insbesondere in Konfliktkonstellationen. Dazu gehört, die strukturell unterlegene Partei im jugendhilfe-rechtlichen Dreiecksverhältnis unabhängig zu beraten und ggf. in der Konfliktbewältigung mit einem öffentlichen und/oder freien Jugendhilfeträger zu unterstützen. Damit unterscheidet sich Ombudschaft von anderen Verfahren der Konfliktbeilegung wie Mediation, Schlichtung oder anwaltliche Vertretung.

Neben der individuellen Beratung umfasst ombudschafftliche Beratung auch die (fach-)politische Lobbyarbeit für eine bedarfsgerechte und adressat*innenorientierte Jugendhilfe und eine Sozialpolitik, die „positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien“ (§ 1, Abs. 3, Satz 4 SGB VIII) schafft.

2. Legitimationen ombudschafftlichen Handelns

Ombudschafftliches Handeln im Feld der individuellen Erziehungshilfen legitimiert sich auf der Grundlage

- der Menschenrechte
- der UN-Kinderrechtskonvention (UN-KRK)
- des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland – insbesondere des Rechtsstaatsprinzips
- des SGB VIII sowie
- entsprechender landesgesetzlicher Regelungen (zum Beispiel Ombudsstellen für Kinder- und Jugendhilfe bei Bürgerbeauftragten).

⁶ Anmerkung: Die Gender Formulierungen sind zum Zwecke der Einheitlichkeit an die in unserer Konzeption angepasst und unterscheiden sich daher geringfügig von der Fassung des Bundesnetzwerkes Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe.

Die dort formulierten rechtlichen Normen und Prinzipien bilden die Basis für die Notwendigkeit und den Anspruch auf ombudschafftliche Unterstützung. Eine der wesentlichen Funktionen von Ombudschaft im Bereich der individuellen Erziehungshilfen ist es, für die bedarfsgerechte, rechtzeitige und rechtskonforme Umsetzung des SGB VIII im Sinne einer lebensweltorientierten Jugendhilfe Sorge zu tragen.

Die Erfahrungen aus der Vergangenheit (vgl. Abschlussberichte der Runden Tische „Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren“ und „Sexueller Kindesmissbrauch in öffentlichen und privaten Einrichtungen“) und die Debatten um Elemente von Geschlossenheit in Jugendhilfeeinrichtungen belegen den Bedarf an einer unabhängigen Beratung, Begleitung und Unterstützung im Sinne einer fachlichen Parteilichkeit.

Im Konfliktfall zwischen professionellen Mitarbeitenden und anspruchsberechtigten bzw. betroffenen Personen im Rahmen der Hilfen zur Erziehung ist aufgrund der gegebenen Machtasymmetrie eine weitere, unabhängige Instanz notwendig, um hier bei Bedarf für einen Ausgleich zu sorgen und die individuellen Rechte von Kindern, Jugendlichen und Eltern/Personensorgeberechtigten im Kontext von Leistungen des SGB VIII zu sichern. Das bedeutet, dass bei der ombudschafftlichen Arbeit die Einhaltung der Gesetzesnormen und die Frage des Kindeswohls zentral sind sowie entsprechend dem Wortlaut der UN-KRK nach „the best interest of the child“ gehandelt werden soll.

3. Tätigkeitsfelder

Das zentrale Tätigkeitsfeld aller unabhängigen Ombudsstellen, die dem Bundesnetzwerk angehören, ist die ombudschafftliche Information, Beratung und Begleitung insbesondere im Bereich der erzieherischen Hilfen des 4. Abschnitts des SGB VIII. Dieser umfasst die SGB VIII-Leistungen nach §§ 27 ff. (Hilfe zur Erziehung), § 35a (Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche) und § 41 (Hilfe für junge Volljährige). Des Weiteren beraten die unabhängigen Ombudsstellen bei Konflikten zu Leistungen aus dem SGB VIII, denen individuelle Hilfeansprüche bzw. hilfeplananalog gesteuerte Verfahren zugrunde liegen (z.B. § 13 (Jugendsozialarbeit) und § 19 (Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder) oder die in enger Verbindung stehen (z.B. § 42 Inobhutnahme), sowie bei Schnittstellenthematiken zu anderen Sozialgesetzbüchern. Die Mitglieder des Bundesnetzwerkes beraten und unterstützen in den Bereichen der Leistungsgewährung und der Leistungserbringung. Schwerpunktsetzungen in der ombudschafftlichen Tätigkeit einzelner Ombudsstellen sind konzeptionell möglich.

Fester Bestandteil der Tätigkeiten aller Ombudsstellen sind darüber hinaus jugendhilfepolitische Aktivitäten, z.B. in Form von Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildungen und/oder Fachtagungen.

4. Unabhängigkeit

Die dem Bundesnetzwerk angehörenden Ombudsstellen bieten unabhängige ombudschafftliche Beratung an. Das bedeutet, die Beratung erfolgt weisungsfrei sowohl von den Trägern der öffentlichen als auch von den freien Trägern der Erziehungshilfe.

Dies muss garantiert sein, auch wenn die Ombudsstelle bei einem Träger der öffentlichen oder freien Jugendhilfe strukturell angebunden oder mit öffentlichen Mitteln finanziert ist. Die Unabhängigkeit bezüglich der Beratung ist konzeptionell dokumentiert und in Arbeitsprozesse übersetzt. Jede Ombudsstelle arbeitet auf der Grundlage einer Konzeption, in der die Gewährleistung der Unabhängigkeit beschrieben ist. Die Träger der Ombudsstellen garantieren durch geeignete Maßnahmen die Einhaltung der Qualitätsstandards. Besonderer Schwerpunkt ist die Sicherstellung der Unabhängigkeit im Kontext der Beratungen. Je nach Rechts- und Organisationsform können die unabhängigen Ombudsstellen die zusätzliche

Einrichtung von Beiräten bzw. vergleichbarer Organe vornehmen, die zum Beispiel über die Sicherung der Unabhängigkeit wachen. Die dem Bundesnetzwerk angehörenden Ombudsstellen bieten unabhängige ombudtschaftliche Beratung an. Das bedeutet, die Beratung erfolgt weisungsfrei sowohl von den Trägern der öffentlichen als auch von den freien Trägern der Erziehungshilfe. Dies muss garantiert sein, auch wenn die Ombudsstelle bei einem Träger der öffentlichen oder freien Jugendhilfe strukturell angebunden oder mit öffentlichen Mitteln finanziert ist.

Die Unabhängigkeit bezüglich der Beratung ist konzeptionell dokumentiert und in Arbeitsprozesse übersetzt. Jede Ombudsstelle arbeitet auf der Grundlage einer Konzeption, in der die Gewährleistung der Unabhängigkeit beschrieben ist. Die Träger der Ombudsstellen garantieren durch geeignete Maßnahmen die Einhaltung der Qualitätsstandards. Besonderer Schwerpunkt ist die Sicherstellung der Unabhängigkeit im Kontext der Beratungen.

Je nach Rechts- und Organisationsform können die unabhängigen Ombudsstellen die zusätzliche Einrichtung von Beiräten bzw. vergleichbarer Organe vornehmen, die zum Beispiel über die Sicherung der Unabhängigkeit wachen.

5. Arbeitsweise

Die Ombudsstellen bieten allen ratsuchenden jungen Menschen sowie deren Personensorgeberechtigten und Leistungsberechtigten Information, Beratung und Begleitung im Bereich der erzieherischen Hilfen an. Es gibt keine Zugangsbeschränkungen und die ombudtschaftliche Unterstützung erfolgt kostenfrei und vertraulich.

Ombudtschaftliche Beratung verstehen die Mitglieder des Bundesnetzwerkes als einen gemeinsamen dialogischen Prozess mit den Ratsuchenden, bei dem die individuelle Selbstbestimmung besondere Beachtung findet. Ziel ist es, Verständigung über die Problemlage zu erreichen und die Ratsuchenden dabei zu ermächtigen, in Kenntnis ihrer Rechte eigenständig zu handeln. Ombudsstellen unterstützen im Bedarfsfall die Ratsuchenden aktiv bei der Durchsetzung ihrer Rechte und Rechtsansprüche.

Die dem Bundesnetzwerk angehörenden Ombudsstellen handeln im Beratungsprozess stets in Absprache mit den Ratsuchenden. Für die Beratung und Vermittlung notwendige Kontakte zu Dritten werden ausschließlich auf Wunsch und mit Bevollmächtigung der Ratsuchenden vorgenommen.

6. Einbindung ehrenamtlich Mitarbeitende

Voraussetzung für ehrenamtlich Mitarbeitende in unabhängigen Ombudsstellen gilt: Für die ehrenamtliche Mitarbeit müssen einschlägige fachliche Erfahrungen vorhanden sein. Das kann z. B. eine Ausbildung im Bereich der Sozialen Arbeit, Pädagogik, Psychologie oder Rechtswissenschaft sein. Auch Ausbildungen in verwandten Bereichen und/oder praktische Erfahrungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe sind möglich. Wichtig sind darüber hinaus Kenntnisse von Kommunikations- und Gesprächstechniken und soziale Kompetenzen.

Folgende Standards gelten für den Einsatz von ehrenamtlichen Berater*innen:

- Vor Beginn einer ehrenamtlichen Mitarbeit finden Gespräche über das Aufgabenspektrum sowie die Schwerpunkte der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen statt. Dabei gilt der Grundsatz: Ehrenamt und Hauptamt ergänzen sich gegenseitig. Hierüber ist eine Verständigung zu erzielen.
- Für neu beginnende ehrenamtliche Mitarbeiter*innen liegen Standards zur Einarbeitung vor: z.B. Teilnahme an verbindlichen Schulungsangeboten, Fallhospitationen und Mentorenbegleitung.

- Die Anbindung an erfahrene Mitarbeitende während der Beratung wird gewährleistet. In der Regel übernehmen diese die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen. In Ombudsstellen ohne hauptamtliche Mitarbeitende übernehmen diese Rolle langjährig tätige Ehrenamtliche, die zudem eine fachlich einschlägige Ausbildung vorweisen können.
- Vor Ort finden für die Ehrenamtlichen regelmäßige Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebote statt.
- Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen haben in der Regel die Möglichkeit einer Supervision oder einer (kollegialen) Fallberatung.

7. Evaluation

Die im Bundesnetzwerk organisierten Ombudsstellen werten regelmäßig die bearbeiteten Anfragen aus. Sie informieren die Fachöffentlichkeit über die Ergebnisse und Entwicklungen der ombudschäftlichen Beratungstätigkeit. Damit soll die strukturelle Weiterentwicklung in der Jugendhilfe auf der Grundlage von Erfahrungen aus der ombudschäftlichen Arbeit forciert werden.

Die Mitglieder des Bundesnetzwerkes stellen die Einzelauswertungen ihrer Initiativen für die bundesweite Zusammenschau zur Verfügung, um die Erfahrungen und Ergebnisse der unterschiedlichen Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe auch auf Bundesebene systematisch zu evaluieren.

8. Fachpolitische Öffentlichkeitsarbeit

Ein zentrales Anliegen des Bundesnetzwerkes ist es, darauf hinzuwirken, dass die verpflichtende Gewährleistung des Zugangs zu externen unabhängigen Ombudsstellen für ratsuchende junge Menschen und ihre Personensorgeberechtigten seitens der öffentlichen und freien Jugendhilfe rechtlich sichergestellt wird. Das Bundesnetzwerk engagiert sich daher für die Stärkung der Betroffenenrechte von Kindern, Jugendlichen und ihren Personensorgeberechtigten, insbesondere im Bereich der erzieherischen Hilfen auf der Länder- und Bundesebene, und agiert hierbei als gemeinsame fachpolitische Vertretung aller Mitglieder des Bundesnetzwerkes. Ein weiteres Ziel des Bundesnetzwerkes ist die Förderung und Entwicklung weiterer unabhängiger Ombudsstellen in den Bundesländern sowie die Institutionalisierung der bundesweiten Vernetzung.

Die dem Bundesnetzwerk angehörenden Ombudsstellen beschließen auf der Grundlage dieses Selbstverständnisses tätig zu sein.

Frankfurt am Main, 07. Oktober 2016

Kontakt: Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe
E-Mail: info@ombudschaft-jugendhilfe.de
www.ombudschaft-jugendhilfe.de