



Inhalt

- **Ombudschaftliche Interventionen**
- **Statistische Erfassung**
- **Interpretation**
- **Veranstaltungshinweise**
- **Impressum**

Was ist Ombudschaft?

Ombudschaft hat zum Ziel, Beteiligung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe zu fördern und Menschen im Einzelfall zu unterstützen, die ihnen zustehenden Rechte zu realisieren. Unabhängigkeit ist ein wichtiges und zentrales Merkmal ombudschaftlicher Beratung und Begleitung. Die Unterstützung ist vor allem als Hilfe zur Selbsthilfe zu verstehen.

Ombudschaft soll als ein Element gelingender Kinder- und Jugendhilfe in Baden-Württemberg in dauerhaft abgesicherte Strukturen überführt werden.

Datengrundlage

Alle Grafiken und Auswertungen basieren auf den Fallzahlen Stand 31.12.2018. Das sind **362 Fälle**.

Literatur

Arnegger, M. (2016): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe im Lichte des systemtheoretischen Paradigmas der Sozialen Arbeit. In: Leideritz, M./Vlecken, S. (Hrsg): Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit - Schwerpunkt Menschenrechte: ein Lese- und Lehrbuch. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich. S. 146-197.

Imbusch, P. (2016): Macht und Herrschaft. In: Korte, H./Schäfers, B. (Hrsg): Einführung in Hauptbegriffe der Soziologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 195-220.

Staub-Bernasconi, S. (2018): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität. 2., vollst. überarb. u. akt. Ausgabe. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Ombudschaftliche Interventionen - Was tun Ombudspersonen in der Kinder- und Jugendhilfe?

Die Frage lässt sich vordergründig leicht beantworten. Die Ombudspersonen beraten, begleiten und unterstützen Menschen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe. Konkret bedeutet das: Sie beraten überwiegend telefonisch, jedoch auch im persönlichen Gespräch und begleiten zu Gesprächen bei freien Jugendhilfeträgern oder beim Jugendamt.

Seit dem Jahr 2016 werden die ombudschaftlichen Beratungsfälle in Baden-Württemberg so erfasst, dass eine systematische Auswertung möglich ist. Wir können genauere Aussagen darüber treffen, in wie vielen Fällen die Ombudspersonen ausschließlich beraten, zu Gesprächen begleiten und wie hoch der Anteil der Fälle ist, in denen die Ombudsperson nach außen überhaupt nicht in Erscheinung tritt.

Ombudschaft als Machtausgleich

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

Im Folgenden werden die bisherigen Erfahrungen der Ombudsstellen in Baden-Württemberg dargestellt. In Anlehnung an den oben angedeuteten Machtbegriff sind ombudschaftliche Tätigkeiten verschiedenen Machtquellen zugeordnet (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):

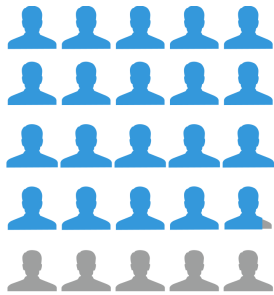
Netzwerke der Ombudsstellen für die Ratsuchenden aktivieren.

Diese für die ombudschaftliche Arbeit wesentlichen Machtquellen ermöglichen die systematische Erfassung und Auswertung der Tätigkeiten, die in unmittelbarer Weise den Kern von Ombudschaft - den Machtausgleich im Sinne der Ratsuchenden - betreffen. Nicht erfasst sind dagegen alle Tätig-

keiten im Kontext von Netzwerkarbeit, Öffentlichkeitsarbeit, Fallreflexionen usw. Es geht hier also nicht um eine Art Rechenschaftsbericht, sondern um eine theoriegeleitete Analyse ombudschaftlicher Interventionen vor dem Hintergrund eines spezifischen Verständnisses von Ombudschaft.

Helfen, die Dinge zu verstehen

In mehr als drei Viertel aller Fälle informieren und beraten die Ombudspersonen in Bezug auf Struktur und Abläufe in der Kinder- und Jugendhilfe.



79 %

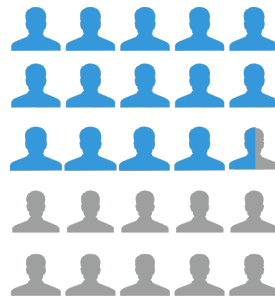
Für die meisten Ratsuchenden ist es von hoher Wichtigkeit, von unabhängiger Stelle Informationen zu erhalten. Sie haben die Möglichkeit, Begegnungen mit und Informationen von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe - sei es vom Jugendamt oder vom freien Träger - nochmals mit einer Person zu besprechen, zu der sie aus eigener Initiative den Kontakt hergestellt haben. Das hilft dabei, die in einer emotional häufig als sehr belastend empfundenen Situation erhaltenen Informationen in Ruhe zu sortieren, einzuordnen und zu einem vertiefteren Verständnis zu gelangen.

Welche Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe welche Rechte, Pflichten und Handlungsbefugnisse haben und welche Rechtsmittel prinzipiell zur Verfügung stehen, sind wichtige Informationen, die als sachliche Grundlage für alle weiteren Schritte dienen - sei es allein durch die Ratsuchenden oder gemeinsam mit der Ombudsperson.

Helfen, sich verständlich zu machen

In über der Hälfte aller Fälle unterstützen die Ombudspersonen die Ratsuchenden darin, dass diese ihre Anliegen entsprechend den jeweiligen Rahmenbedingungen adäquat artikulieren können.

Typische Konstellationen sind hier zum Beispiel die gemeinsame Vorbereitung von Hilfeplangesprächen, indem vorab besprochen wird, welche Anliegen in jedem Fall im Gespräch auf dem Jugendamt thematisiert werden sollen, oder die gemeinsame Suche nach passenden Formulierungen für das, was Eltern sich von der Einrichtung wünschen, in der ihr Kind lebt.

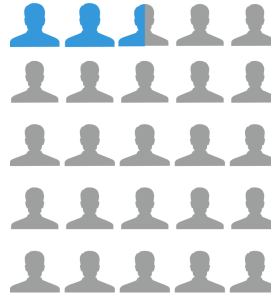


58 %

Sich besser verständlich machen zu können, kann auch bedeuten, mit dem entsprechenden Hintergrundwissen um wichtige Begrifflichkeiten im Gesetz die dazu passenden Inhalte zu liefern, zum Beispiel, indem gemeinsam mit der Ombudsperson Antworten auf die beiden Fragen gefunden werden: „Wie genau kann ich meinen Bedarf so deutlich machen, dass ich auch verstanden werde?“ und „Was ist aus meiner Perspektive wichtig, um eine geeignete Hilfe für mich und mein Kind zu finden?“

Begleitung und aktive Unterstützung

Eine Besonderheit ombudtschaftlicher Unterstützung liegt in der Möglichkeit, Kinder, Jugendliche und Erwachsene neben der Beratung, wie sie ihre Anliegen selbst gut vertreten können, auch durch weiterführende Aktivitäten zur Seite zu stehen.



10%

Das kann zum Beispiel in Form der persönlichen Begleitung zu Gesprächen in Einrichtungen oder auf dem Jugendamt geschehen oder durch ein Telefonat im Auftrag der Ratsuchenden mit einer Fachkraft. Diese Form der Unterstützung wird dann gewählt, wenn es für die Ombudsperson gute Gründe dafür gibt, den Kontakt zu den im Einzelfall wichtigen Fachkräften selbst zu suchen. Als Beispiele können hier angeführt werden:

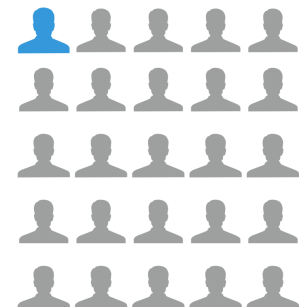
- Die Ratsuchenden haben die Argumentation der Fachkräfte nicht verstanden und bitten um „Übersetzungshilfe“ durch die Ombudsperson.
- Um ein differenzierteres Bild des Sachverhaltes zu erhalten, ist es für die Ombudsperson wichtig, die Einschätzung der Fachkräfte des Jugendamtes oder des freien Trägers einzuholen.
- Die Ratsuchenden fühlen sich Gesprächen auf dem Jugendamt, bei denen ihnen häufig mehrere Fachkräfte gegenüber sitzen, allein nicht gewachsen und bitten auf der Grundlage des § 13 SGB X um Beistandschaft.

Die Statistik weist aus, dass diese Form der Unterstützung nicht der Regelfall, sondern der Ausnahmefall ist.

Unterstützung organisieren

Diese Unterstützungsform bezieht sich darauf, dass die Netzwerke der Ombudsstelle für die Zwecke der Ratsuchenden aktiviert werden.

Das kann bedeuten, dass externe Personen zur Lösung von Konflikten hinzugezogen werden oder dass bestehende Kontakte im Jugendamt, beim freien Träger oder einem Wohlfahrtsverband genutzt werden, um Unterstützung für die Ratsuchenden zu organisieren.



4%

Aktuell ist es nur einer von 25 Fällen, in dem diese Form des Machtausgleichs durch die Ombudsperson in Absprache mit den Ratsuchenden gewählt wird.

Interpretation: Unabhängigkeit als zentrales Element und so wenig Einmischung wie möglich, aber so viel Unterstützung wie nötig

Nicht überraschend ist der hohe Anteil an Fällen, in denen es um grundlegende Informationen zu Aufbau und Funktionsweise der Kinder- und Jugendhilfe geht: Es handelt sich hier um Spezialwissen, mit dem sich Menschen erst dann befassen müssen, wenn sie in Kontakt mit der Kinder- und Jugendhilfe kommen.

Das Jugendamt ist die primäre Instanz, die über Rechte, Pflichten und Abläufe im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe aufklärt. Es zeigt sich jedoch, dass viele Ratsuchende großen Wert auf eine ergänzende Einschätzung ihrer Situation durch die Ombudsstellen legen. Zwei Konflikttherde werden von den Ratsuchenden in diesem Zusammenhang häufig benannt:

1. Das Jugendamt wird von Eltern als Eingriffsinstanz empfunden, was eine offene Kommunikation erschwert. Zugespitzt: Wenn ich etwas Falsches sage, dann werden mir die Kinder weggenommen.
2. Dem Jugendamt wird ein Eigeninteresse in der Einschätzung der Fälle zugeschrieben, das darin besteht, möglichst keine oder nur geringe Kosten entstehen zu lassen.

Für Kinder, Jugendliche und Eltern führt das zu Gesprächssituationen, in denen aus ihrer Sicht ein offenes Gespräch schwierig ist - sie geraten in Stress. Häufig geäußert wird zudem ein subjektiv empfundenes Gefühl von Unterlegenheit und Abhängigkeit. Hier hat ombudschafliche Beratung das Potenzial, zu einer Versachlichung beizutragen, auch deshalb, weil sich Ratsuchende aus eigener Motivation an eine Stelle wenden können, die weder Eingriffsbefugnisse hat noch ein Eigeninteresse verfolgt.

Bemerkenswert ist die geringe Anzahl an Fällen, in denen die Ombudspersonen Dritten gegenüber in Erscheinung treten. Nur in einem von zehn Fällen entscheiden sich die Ratsuchenden dafür, dass ein Anruf durch die Ombudsperson und/oder die persönliche Begleitung zum Jugendamt oder freien Träger das Mittel der Wahl ist.

Wir interpretieren das so, dass in neun von zehn Fällen die anderen Unterstützungsförmungen angemessen sind, um die Ratsuchenden in die Lage zu versetzen, selbst eine Klärung ihres Anliegens zu bewirken. Die Umsetzung der Maxime „So wenig Einmischung wie möglich, aber so viel Unterstützung wie nötig“ muss jedoch ständig kritisch begleitet werden.

Das Projekt Ombudschaft Jugendhilfe Baden-Württemberg



Projekt
Ombudschaft
Jugendhilfe

Das Projekt in Trägerschaft der Liga will 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 machtausgleichend gelöst werden. **Ausführlichere Informationen auf der Website.**



Liga der freien Wohlfahrtspflege
in Baden-Württemberg e.V.

Impressum

Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e.V.
Ombudschaft Jugendhilfe BW
Weibischhof-Gnädinger-Haus
Alois-Eckert-Straße 6
79111 Freiburg
Vi.S.d.P: Manuel Arnegger

Gefördert durch

Stiftung
Kinderland
Baden-Württemberg

Veranstaltungen im ersten Halbjahr 2019

Ihre Beteiligung ist erwünscht!

Zur zukünftigen Ausgestaltung des Ombudssystems in Baden-Württemberg findet in jedem der vier Regierungsbezirke ein Treffen zum fachpolitischen Austausch statt. Eingeladen sind die politisch Verantwortlichen, die Fachöffentlichkeit und die im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe engagierte Zivilgesellschaft. Als Experte wird **Herr Prof. Dr. Dr. h.c. Reinhard Wiesner** an allen Veranstaltungen teilnehmen.

Region Nordwürttemberg

Donnerstag, der 28.03.2019 in
Stuttgart, 9:30 - 13:30 Uhr
Haus der Katholischen Kirche,
Königstraße 7, 70173 Stuttgart

Region Südbaden

Freitag, der 29.03.2019 in
Freiburg, 9:30 - 13:30 Uhr
Regierungspräsidium Freiburg,
Bissierstraße 7, 79114 Freiburg

Region Nordbaden

Donnerstag, der 11.04.2019 in
Heidelberg, 9:30 - 13:30 Uhr
NH-Hotel, Bergheimer Str. 91,
69115 Heidelberg

Region Südwürttemberg

Freitag, der 12.04.2019 in
Tübingen, 9:30 - 13:30 Uhr
Regierungspräsidium Tübingen,
Konrad-Adenauer-Straße 20,
72072 Tübingen

Die Veranstaltungen werden vom Ministerium für Soziales und Integration in Kooperation mit dem Projekt Ombudschaft Jugendhilfe Baden-Württemberg und der Allianz für Beteiligung durchgeführt.

[Mehr Informationen](#)

Tagungshinweis

„Machtausgleich mit allen Mitteln - Umsetzung von Kinder- und Jugendrechten in der Jugendhilfe durch ombudschafliches Handeln“

Fachtagung vom 22.05. bis
23.05.2019 in der Evangelischen
Akademie Bad Boll

[Mehr Informationen](#)

[Zum Inhalt](#)