



ERSTE FRAGEN AN DIE OMBUDSCHAFT.

Die Projektgruppe geht auf Tournee.

Die Fragen wurden von 9 Careleaver:innen im Projekt Ombud-was??! aufgestellt und waren die Grundlage für Ombudschaftsbesuche und Interviews in Kiel, Bremen, Hamburg, Dresden, Berlin, Potsdam, Hamburg, Ludwigshafen, Wuppertal, Erfurt und Magdeburg (2024-2025). Weil nicht nur wir, sondern viele andere wahrscheinlich auch diese Fragen haben, haben wir einige auf diesen Reisen erhaltenen Antworten hier zusammengestellt.

WIE KANN MAN OMBUDSSTELLEN KONTAKTIEREN? Meist telefonisch, per Mail oder über Kontaktformulare auf ihren Webseiten. Einige Ombudsstellen haben extra Kontakthandys, die man über WhatsApp erreicht. Und viele bieten außerdem feste Sprechzeiten an, zu denen man auch unangekündigt gehen kann.

WER KANN SICH AN EINE OMBUDSSTELLE DER KINDER- UND JUGENDHILFE WENDEN? Jede Person, die mit der Jugendhilfe zu tun hat, kann sich bei Konflikten oder auch nur, weil sie etwas nicht versteht oder unsicher ist bezüglich der eigenen Rechte, an eine Ombudstelle wenden: junge Menschen, Pflegeeltern und sogar auch Fachkräfte haben diese Möglichkeit. Besonders wichtig ist die Information, dass sich auch diejenigen trauen dürfen, die sich unsicher sind oder das Gefühl haben, dass ihre Anliegen nicht gehört werden. Die Ombudschaft ist genau dafür da.

IST OMBUDSCHAFT AUCH ZUSTÄNDIG FÜR CARELEAVER:INNEN, DIE SICH NICHT MEHR IN DER JUGENDHILFE BEFINDEN, ABER DENNOCH BEDARF HABEN? Ja, wenn es um Fragen geht, die mit der Jugendhilfe zu tun haben. Also beispielsweise nicht so sehr bei Wohnungssuche oder Jobfragen; aber sehr wohl bei der Frage, wo man weiterhin finanzielle Unterstützung oder aber Sozialberatung bekommen kann. Viele Careleaver:innen stehen in dieser Übergangsphase erst recht vor großen Fragen und die Ombudschaft bleibt eine wertvolle Anlaufstelle.

KÖNNEN AUCH DRITTE FÄLLE VON JEMAND ANDEREM VOR DIE OMBUDSCHAFT BRINGEN (AUFGRUND VON BEOBSAHTUNGEN, VERMUTUNGEN, KENNTNIS VON MISSSTÄNDEN)? Die Beratung ist ja persönlich und absolut freiwillig, sie kann nicht durch andere angestoßen werden. Außer vielleicht von jemand, der die ratsuchende Person begleitet zum Termin oder bei der Terminvereinbarung unterstützt. Das Ziel der ombudschaftlichen Beratung ist aber, möglichst bald auch direkt im Kontakt mit der Person zu sein, um deren Anliegen es geht.

IST DIE OMBUDSCHAFT AUCH ZUSTÄNDIG, WENN ES BEISPIELSWISE UM KONFLIKTE ZWISCHEN JUGENDLICHEN UND IHREN PFLEGEELTERN GEHT ODER UM KONFLIKTE ZWISCHEN VERSCHIEDENEN JUGENDLICHEN, DIE IN EINER JUGENDHILFEINRICHTUNG ZUSAMMENLEBEN?

Die Ombudsstellen sind zuständig für Konflikte zwischen Einzelpersonen und der Jugendhilfe, also dem Jugendamt oder den freien Trägern, mit denen die Leute zu tun haben. Der Fall, dass Pflegekinder mit ihren Pflegeeltern Konflikte haben, ist ja eigentlich nichts anderes, als wenn Kinder und Jugendliche in Einrichtungen Konflikte mit ihren Betreuer:innen haben – da wäre die Ombudschaft auch zuständig. Bei Konflikten zwischen einzelnen Jugendlichen im Rahmen der Jugendhilfe (also beispielsweise in einer Wohngruppe oder auch bei Geschwistern in einer Pflegefamilie) eigentlich nicht – aber die Ombudsstellen haben sich vorgenommen, niemanden abzuweisen, d. h. auch hier würden sie dabei unterstützen, Lösungen zu finden.

MACHT DIE OMBUDSCHAFT UNTERSCHIEDE NACH PASS ODER NATIONALITÄT EINES:R RAT SUCHENDEN? Nein. Jede Person hat die gleichen Rechte, unabhängig von Herkunft, Religion oder Nationalität. Genau das gilt auch bei der Ombudschaft. Gegebenenfalls werden auch Dolmetscher eingesetzt, damit man sich wirklich gut verständigen kann.

WEISS MAN IN DER OMBUDSCHAFT ÜBER ANDERE STELLEN BESCHEID, DIE AUCH HILFREICH SEIN KÖNNEN? Ja, es ist sehr hilfreich, dass die Ombudsstellen über viele Infos verfügen: andere Beratungsstellen, gesetzliche Regelungen oder spezielle Angebote. Niemand muss alleine herausfinden, wohin man sich wenden kann. Und diese Verweis-Infos können für viele Ratsuchende enorm entlastend sein.

MÜSSEN BEI RAT SUCHENDEN MINDERJÄHRIGEN DIE ERZIEHUNGSBERECHTIGEN INFORMIERT WERDEN? IN WELCHER SITUATION? Nicht sofort. Beratungen können anonym und ohne Beteiligung der Eltern stattfinden. Die Eltern müssen erst dann informiert werden, wenn beispielsweise rechtliche Entscheidungen anstehen, oder aber wenn beispielsweise eine Gefährdung nicht ausgeschlossen werden kann.

IST OMBUDSCHAFT EHRENAMTLICHE ARBEIT? Die Arbeit wird überwiegend von professionellen Fachkräften gemacht, die viel Erfahrung im Jugendhilfesystem haben. In vielen Ombudsstellen werden sie aber unterstützt durch ehrenamtliche Berater:innen, weil sie in dem Bereich so viele Personen brauchen.

IST OMBUDSCHAFTLICHE BERATUNG ANONYM? BZW. WIE LANGE KANN ANONYMITÄT GEWAHRT BLEIBEN? Solange man es möchte, kann man anonym bleiben. Erst wenn ein Fall ohne Identität nicht weitergeführt werden kann, wird darüber gesprochen. Entschieden wird das immer gemeinsam.

WER MUSS EIGENTLICH DIE JUGENDHILFE-EMPFÄNGER:INNEN INFORMIEREN, DASS ES SO ETWAS WIE OMBUDSCHAFT GIBT? Das ist die Aufgabe der Jugendämter und der Jugendhilfe-Einrichtungen. Dort sollte klar darauf hingewiesen werden, dass junge Menschen ein Recht auf unabhängige Beratung durch Ombudschaft haben. Manche schreiben das einfach in jedes Hilfeplanprotokoll mit rein. Eine gute Idee! Warum nicht alle?

WIE SORGT DIE OMBUDSCHAFT SELBST DAFÜR, DASS ALLE DARÜBER ERFAHREN? Die Ombudschaft unternimmt viel, damit z. B. junge Menschen überhaupt wissen, dass es sie gibt. Über Soziale Medien (WhatsApp oder Instagram), Flyer, oder ihre Webseiten und den Austausch mit Einrichtungen. Genau das soll den Zugang leichter machen.

GIBT ES EIGENTLICH KENNTNIS ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT DER RAT SUCHENDEN (ABFRAGEN, RÜCKMELDUNGEN)?

Unser Eindruck ist: Noch ausbaufähig. Manche Ombudsstellen holen sich aktiv Feedback ein, durch direktes Nachfragen oder auch das Angebot, anonym Rückmeldung zu geben. Dadurch kann die Arbeit weiterentwickelt werden. Eine Schwierigkeit ist dabei, dass die Ombudschaft die Ratsuchenden, die ja vor allem an der Konfliktlösung interessiert sind, nicht zusätzlich mit Fragen belagern

Buchtipps

möchte. Aber: Rückmeldungen von Betroffenen sind wertvoll – auch für die Ombudschaft.

SIND DIE OMBUDSSTELLEN UNTEREINANDER VERNETZT? Ja, beispielsweise im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V.. Diese Vernetzung hilft dabei, bundesweit für gleiche Standards zu sorgen, voneinander zu lernen und auch mal Fälle weiterzuleiten, falls es eine Überlastung gibt oder ein anderes Bundesland zuständig ist.

TUT DIE OMBUDSCHAFT AUCH ETWAS FÜR PEER-TO-PEER-KONTAKTE UND NETZWERKARBEIT FÜR JUNGE MENSCHEN?

GEHÖRT DAS ZU IHREM AUFTRAG? Manche Stellen fördern Austausch unter jungen Menschen oder bieten Workshops an. Es gehört nicht zu den Hauptaufgaben, ist aber ein wertvolles Zusatzfeld, aus dem die Ombudsleute viel direkt von den Jugendhilfe-Empfänger:innen erfahren.

GIBT ES EINEN AUSTAUSCH ZWISCHEN OMBUDSCHAFT UND JUGENDAMT? Ja, und zwar mit dem Ziel, direkt und gemeinsam

Lösungen bei bestehenden Konflikten zu finden. Aber auch auf einer übergreifenden Ebene sucht die Ombudschaft den Austausch mit den Jugendämtern: Hier geht es darum, aus häufiger vorkommenden Fällen ein Feedback zu formulieren, um für eine Veränderung der – womöglich fehlerhaften – Praktiken oder Strukturen zu sorgen.

GIBT ES EINE BEZIEHUNG ZWISCHEN DEN LANDESELBSTVERTRETUNGEN UND DER OMBUDSCHAFT? Ja, die Zusammenarbeit ist wichtig, weil beide Seiten über wertvolle Rückmeldungen für die Jugendhilfe verfügen, beteiligungsorientiert und politisch.

Und noch eine interessante Frage, die aber bisher unbeantwortet ist ☺!

SOLLTE ES NICHT AM BESTEN SO ETWAS GEBEN WIE EIN „WIKIPEDIA FÜR ÄMTER/BEHÖRDEN/ZUSTÄNDIGKEITEN“ FÜR DIE OMBUDSCHAFT UND FÜR ALLE?

DIE AUTORINNEN

Zusammenstellung durch Sarah Borau und Katrin Behrens. Es gibt immer noch viel mehr Fragen und sicher auch noch viele Antworten, aber hier war nicht mehr Platz ☺ ...

EINE ERFOLGSGESCHICHTE KANN WEITER GEHEN!

Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe.

Es beginnt mit einer Erfolgsgeschichte. Mit dem neu in das SGB VIII eingefügten § 9a ist es gelungen, Ombudschaft als Aufgabe in der Kinder- und Jugendhilfe gesetzlich zu verankern. Damit ist ein ca. 20-jähriger, wesentlich durch zivilgesellschaftliches Engagement getragener Prozess erfolgreich geführt worden. Und dies nehmen die Herausgeber:innen zum Anlass, das Arbeitsfeld Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe in einem Sammelband - mit sechs Kapiteln und 25 Einzelbeiträgen - umfassend darzustellen.

Dieser Erfolgsgeschichte gegenüber steht das Eingeständnis, dass die Jugendhilfe in vielen konfliktreichen Fällen die Subjektstellung und die Rechte von jungen Menschen und ihren Familien nicht ausreichend beachtet und damit erst den Anlass schafft für ombudschaftliche Beratung und Unterstützung.

Thematischer Ausgangs- und Bezugspunkt dieses Bandes ist der bemerkenswerte Text von Reinhard Wiesner zu zentralen Versprechen der Kinder- und Jugendhilfe, die nicht eingelöst werden. Hier wird die den gesamten Band durchziehende Ambivalenz ombudschaftlicher Arbeit aufgezeigt – Ombudschaft als notwendige Reaktion auf z.T. eklatante Defizite in Struktur und Praxis zu Lasten der Rechte von Adressat:innen von Jugendhilfe-Leistungen. Ombudschaft also als Instrument zur Einlösung dieser Versprechen.

Insgesamt bietet der Sammelband mit einem thematisch weit gefächerten Spektrum an Beiträgen zu den fachlichen Grundlagen, zur Entstehungsgeschichte und zur Praxis von Ombudschaft vor allem in den Hilfen zur Erziehung eine fundierte Bilanzierung der bisherigen Entwicklungen in diesem Arbeitsfeld. Er eignet sich damit auch als Grundlage für die Weiterentwicklung von Ombudschaft auch in anderen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe.

Andrea Len, Melissa Manzel, Lydia Tomaschowski, Björn Redmann, Peter Schruth (Hrsg.): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Grundlagen - Praxis – Recht. Weinheim ; Basel 2022

ISBN 978-3-7799-7088-0

