



Der Kinderschutzbund
Landesverband Thüringen

Dein MEGAFON



Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle
der Jugendhilfe in Thüringen



Tagungsdokumentation zum
Online-Fachtag am 29. April 2021



**WAS KANN OMBUDSCHAFT
IN DER JUGENDHILFE?
Dein Megafon stellt sich vor**

Gefördert durch die
Aktion
MENSCH

Freistaat
Thüringen



Ministerium
für Bildung,
Jugend und Sport

Erfurt, den 19.07.2021

Sehr geehrte Teilnehmende des Fachtags „Was kann Ombudschaft in der Jugendhilfe?“,

auf den folgenden Seiten finden Sie die Dokumentation unseres pandemiebedingt digitalen Fachtages „Was kann Ombudschaft in der Jugendhilfe?“. Wir haben hier für Sie alle gehaltenen Präsentationen, sowie Workshops und Ergebnisse des Worldcafés zusammengestellt.

An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal sehr herzlich bei allen Referentinnen und unseren Kolleg*innen des Kinderschutzbundes Thüringen für ihr Engagement auf unserem Fachtag bedanken!

Die Entstehung von „Dein Megafon“ ist das Ergebnis einer sehr engagierten Vorarbeit von vielen Mitwirkenden, welche nur gelingen konnte, weil die Jugendhilfe-Referent*innen der Wohlfahrtsverbände, Vertreterin der Wissenschaft, der Flüchtlingsrat, die LAG Kinder- und Jugendschutz, der Kinderschutzbund Thüringen und das Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport miteinander kooperiert haben. Wir profitieren sehr von dieser professionellen und engagierten Vorarbeit. Das wird auch an der überwiegend aufgeschlossenen Haltung der verschiedensten Bereiche in der Thüringer Jugendhilfe gegenüber der Ombudsstelle deutlich. Deshalb möchten wir uns an dieser Stelle auch ausdrücklich bei all denjenigen bedanken, die Dein Megafon ermöglicht haben.

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Team der Ombudsstelle „Dein Megafon“



Inhalt (analog zum Tagungsprogramm)

Inhalte und Zielsetzung der Fachtagung	2
Begrüßungen zur Eröffnung der Unabhängigen Beratungs- und Ombudsstelle „Dein Megafon“ der Jugendhilfe in Thüringen	3
Staatssekretärin Dr. Julia Heesen, Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport.....	3
Vorstand des DKSB LV Thüringen e.V., Prof. Dr. Diana Düring.....	5
Dein Megafon - Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen ein ganz kleiner Überblick	7
Worldcafé – Was bedeutet Ombudschaft für die Jugendhilfe?	9
Gruppe 1: Fragen.....	9
Gruppe 2: Möglichkeiten.....	11
Gruppe 3: Visionen.....	12
Gruppe 4: Herausforderungen	13
Workshops.....	15
I. Traumpädagogische Perspektiven – die Sicherstellung von bindungs- und bedürfnisorientierten Verfahren in der Jugendhilfe	15
II. Beschwerdekultur innerhalb des Jugendamtes Best Practice.....	20
III. Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren – eine Bereicherung für den pädagogischen Alltag oder eine zusätzliche Belastung?	26
Vortrag: Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe. Was bringt´s, wer braucht´s, wozu?.....	31
Fazit und Ausblick.....	36



Inhalte und Zielsetzung der Fachtagung

Seit knapp 20 Jahren engagieren sich haupt- und ehrenamtliche Fachkräfte für die Implementierung von Ombudsstellen in der Jugendhilfe. 2020 war es in Thüringen soweit: Dein Megafon - Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen wurde eröffnet. Seit dem 10.06.2021 sind Ombudsstellen im SGB VIII mit dem § 9a SGB VIII gesetzlich verankert. Das bedeutet, dass Ombudsstellen nun ein offizieller Bestandteil der Jugendhilfe in Deutschland sind.

Aber was bedeutet das? Unabhängige Ombudschaft in der Jugendhilfe? Wer kann sich hier bei wem über was und mit wieviel Nachdruck beschweren?

Einerseits haben die verschiedenen Akteur*innen der Jugendhilfe diesbezüglich unterschiedliche Interessen, Ideen und Erwartungen, zum anderen ist Ombudschaft in diesem Bereich neu. Das heißt daran muss sich erst gewöhnt und Standards müssen entwickelt werden. Die Beteiligten müssen also zwingend in einen fachlichen Dialog kommen. Denn deutlich ist, Jugendhilfe kann nur in Kooperation mit allen Akteur*innen gelingen und Ombudschaft ist nun ein Teil davon.

Das Ziel dieses Fachtages war es „Dein Megafon“ in Thüringen bekannt zu machen und die Bedeutung von unabhängiger Ombudschaft in der Jugendhilfe und die damit verbundenen Möglichkeiten und Grenzen zu klären.



Begrüßungen zur Eröffnung der unabhängigen Beratungs- und Ombudsstelle „Dein Megafon“ der Jugendhilfe in Thüringen

Staatssekretärin Dr. Julia Heesen, Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport

Bereits zum 1. Januar 2020 öffnet die „Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen - Dein Megafon“. Bisher konnten in rund 40 zum Teil sehr komplexen Beratungsprozessen Unterstützung und Hilfestellung angeboten werden.

Der Name der Einrichtung ist sehr passend gewählt: „Dein Megafon“ verstärkt die manchmal zu leisen Stimmen derer, die Hilfe und Unterstützung benötigen. „Dein Megafon“ folgt dem Ombudsgedanken: Konsequentermaßen hilft die Stelle Kindern, Jugendlichen, Eltern und Erziehungsberechtigten zum Beispiel Meinungsverschiedenheiten und Machtasymmetrien zum Wohle der Kinder und Jugendlichen auszugleichen.

Pandemiebedingt kann erst jetzt die Eröffnung gefeiert werden - und sie wird mit einem Fachtag (Workshops, Vorträge, Worldcafé) verbunden. Es geht zum Beispiel um Beschwerdekultur und Beschwerdeverfahren, um Selbstverständnis und Wirkungsweisen der Ombudschaft, um traumapädagogische Arbeit und um vieles mehr.

Herzlichen Dank, ich habe mich über Ihre Einladung - persönlich wie auch fachlich - sehr gefreut.

Im November letzten Jahres wurde ich zur Thüringer Landesbeauftragten für Kinderschutz und Bekämpfung sexueller Gewalt an Kindern ernannt und es könnte nicht besser passen: Die heutige Auftaktveranstaltung und Fachtagung ist genau die innovative Arbeitslinie, die wir als Bildungsministerium im Kinder- und Jugendschutz ausbauen und unterstützen wollen.

Ich darf Ihnen herzliche Grüße von Minister Holter übermitteln. Er hätte sehr gerne diesen Termin übernommen, allein sein eng gestrickter Terminkalender lässt dies nicht zu.

Sehr geehrte/r:

Frau Ewald und Frau Jakoby, Herr Nöthling, Frau Prof. Dr. Düring,

Frau Prof. Dr. Urban-Stahl und die weiteren Referentinnen des Fachtags, Damen und Herren, liebe Gäste,

den Kinder- und Jugendschutz wirksam zu verbessern: Darum geht es. Und dafür brauchen wir neue Denk- und Arbeitsansätze, dafür brauchen wir Einrichtungen wie diese Ombudsstelle. Auch wenn man sagen kann, dass vieles in der Kinder- und Jugendhilfe schon gut funktioniert, sehen wir doch immer wieder, wo Verbesserungsbedarf besteht. Die „Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle - Dein Megafon“ ist eine solche Verbesserung. Die Realität zeigt, dass eine in jeder Hinsicht unabhängige Ombudsstelle viel bewirken kann.

Die Kolleginnen und Kollegen

- navigieren durch den manchmal unübersichtlichen Dschungel an Unterstützungsmöglichkeiten,
- informieren über Rechte und Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe
- beraten kompetent, maßgeschneidert und vertraulich
- vermitteln und begleiten in Streitfällen
- zeigen, wie man einen Widerspruch einlegt
- und stehen mit Rat und Tat in der komplexen Materie der Kinder- und Jugendhilfe zur Seite.



Kurzum, die Ombudsstelle ist ein wichtiger Anlaufpunkt für eine unvoreingenommene Beratung im Sinne des Kinder- und Jugendschutzes: „Dein Megafon“ schließt eine Lücke, verleiht eine unüberhörbare Stimme und vermittelt zwischen Institutionen.

Meine Damen und Herren,

die offizielle Tätigkeitsaufnahme der „Unabhängigen Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen - Dein Megafon“ erfolgte am 1. Januar 2020. Das Angebot wird längst nicht nur von Kindern und Jugendlichen aufgesucht: Etwa 1/3 der Ratsuchenden sind Eltern, Sorgeberechtigte, Großeltern und Pflegeeltern. 1/3 sind Fachkräfte aus stationären oder teilstationären Erziehungshilfeeinrichtungen und 1/3 sind Kinder und Jugendliche selbst.

Die häufigsten Beratungsanliegen betrafen Themen der Kostenheranziehung, der Bewilligung oder Weiterbewilligung einer Hilfe zur Erziehung, Klärung der Zuständigkeiten und Unterstützung bei der Rückführung in die Herkunftsfamilie.

Die Struktur der Ratsuchenden zeigt, dass gute Kinder- und Jugendhilfe Kompetenz und Weitblick verlangt, der die Perspektiven unterschiedlicher Ratsuchenden einnehmen kann. Genau dies bietet die Ombudsstelle „Dein Megafon“.

Wichtig zu betonen ist hierbei, dass sich Kinder und Jugendliche auch in Fragen zu ihrem Schutz und im Falle von Übergriffen jedweder Art vertrauensvoll an die Ombudsstelle wenden können und sollen. Insofern ist die Ombudsstelle für mich als Landesbeauftragte ein wichtiger Kooperationspartner in einem Netzwerk, in dem die Institutionen und Professionen im Sinne eines ganzheitlichen und adressatenorientierten Kinderschutzes zusammenwirken.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wirksame Beratungsangebote im Kinder- und Jugendschutz sind auf Weiterentwicklung und Weiterbildung angewiesen. Nur so können wir sicherstellen, optimal zugeschnittene Hilfen anbieten zu können. Ich bin sicher: Der heutige Fachtag bringt uns in Sachen Kinder- und Jugendschutz weiter, er bietet eine hervorragende Möglichkeit für Fortbildung und Austausch.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wirksamer und passgenauer Kinder- und Jugendschutz braucht Verbündete auf allen Ebenen. Es gilt sowohl niederschwellige Angebote wie die Ombudsstellen zu stärken, als auch auf der Bundesebene für die passende Gesetzgebung zu sorgen. Das Thüringer Bildungsministerium und ich setzen sich dafür ein, dass ombudtschaftliche Beratungsangebote im Rahmen der Reform des SGB VIII [§ 9a SGB VIII-E] praktische Umsetzung finden. Ich weiß: Wir haben die Fachwelt und viele Fürsprecherinnen und Fürsprecher auf unserer Seite.

Ich danke den Leiterinnen der Ombudsstelle „Dein Megafon“ für ihre engagierte Arbeit, den Referentinnen, die ihr Wissen mit uns teilen und den vielen Menschen, die sich für wirksamen Kinder- und Jugendschutz einsetzen.

Ganz besonders danke ich der Aktion Mensch e. V. für die großzügige Unterstützung der Ombudsstelle. Ebenso herzlich danke ich dem Kinderschutzbund Landesverband Thüringen e.V.



Mein ganz besonderer Dank gilt Frau Prof. Urban-Stahl. Sie ist eine der bedeutendsten Wegbereiterinnen des ombudschaftlichen Gedankens in der Kinder- und Jugendhilfe und ich freue mich, dass sie ihr Wissen einbringt.

Ich wünsche Ihnen allen einen bereichernden Fachtag. Herzlichen Dank!

Vorstand des DKSB LV Thüringen e.V., Prof. Dr. Diana Düring

Sehr geehrte Frau Dr. Heesen, liebe Kolleginnen und Kollegen,

ich freue mich, dass nun auch ich Gelegenheit habe, Sie ganz herzlich im Namen des Vorstandes des DKSB Landesverband Thüringen zu diesem Fachtag zu begrüßen.

Dass dieser Fachtag zum Thema, was Ombudschaft in der Jugendhilfe kann, heute stattfinden kann, wurde auch ermöglicht durch die Unterstützung des Thüringer Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport und die Aktion Mensch – dafür an dieser Stelle einen ganz herzlichen Dank für die Unterstützung.

Die Ombudsstelle „Dein Megafon“ in Thüringen – das wissen Sie – hat im Januar 2020 mit ihrer Arbeit begonnen. Zur Arbeitsweise und ersten Erfahrungen berichtet gleich im Anschluss Christiane Ewald – da will ich gar nicht vgreifen.

Erlauben Sie mir aber an dieser Stelle einige wenige Bemerkungen zur Vorgeschichte der Thüringer Ombudsstelle und wieso der DKSB Thüringen hier auch über die Jahre hinweg ‚dran geblieben‘ ist.

Der letzten Bemerkung können Sie schon entnehmen, dass der Etablierung der Ombudsstelle in Thüringen ein mehrjähriger Prozess vorausgegangen ist, den der DKSB Thüringen 2014 gestartet hat. Zu dem Zeitpunkt war noch nicht absehbar, was letzte Woche im Bundestag beschlossen wurde – nämlich die gesetzliche Verankerung von Ombudschaft im § 9a des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes.

Aber auch ohne explizite gesetzliche Grundlage gab es bereits in verschiedenen Bundesländern Ombudsstellen – z.T. auch unter Beteiligung verschiedener DKSB Landesverbände.

Wer sich wie der DKSB mit der Umsetzung von Kinderrechten und Beteiligungsmöglichkeiten für Kinder, Jugendliche und Familien an und in Gesellschaft allgemein sowie in und durch die Kinder- und Jugendhilfe im Besonderen beschäftigt, kommt gar nicht daran vorbei – dass trotz positiver Entwicklungen und Errungenschaften der KJH – nach wie vor kleinere und größere ‚Baustellen‘ diesbezüglich zu konstatieren sind.

Zum Beispiel wird die Perspektive und die Erfahrungen von Kindern und Jugendlichen in Prozessen der Hilfeplanung oftmals nur unzureichend berücksichtigt.

Zunehmend scheint auch der Rückgriff auf Zwangselemente in der Heimerziehung wieder salonfähiger zu werden, obwohl hier aus fachlich-pädagogischer aber auch aus kinderrechtlicher Perspektive enorme Zweifel an der Rechtmäßigkeit von Zwangselementen und Geschlossenen Unterbringung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe bestehen.

Die Ursachen für die eben kurz benannten Entwicklungen sind vielfältig und werden von mir jetzt nicht weiter ausgeführt – was die Beispiele aber eint – und jetzt kommt der Bogen zum Thema Ombudschaft in der KJH– ist die Tatsache, dass sich diese in besonderen Machtverhältnissen vollziehen.



Diese hat u.a. Ulrike Urban-Stahl – die ja später heute auch vortragen wird – als „strukturelle Machtasymmetrie“ beschrieben. Gemeint ist damit – hier zitiere ich das Bundesnetzwerk Ombudschaft – „ein Machtungleichgewicht, das die Interaktion in den notwendigen Aushandlungsprozessen zwischen Fachkräften und Adressat*innen zu Ungunsten der jungen Menschen und ihrer Familien prägt: Fachkräfte verfügen über mehr Wissen und Erfahrungen zur Kinder- und Jugendhilfe, während junge Menschen und ihre Familien sich oft in emotionalen Belastungssituationen befinden und das System der Jugendhilfe schwer einschätzen können“.

An dieser Stelle setzt ombudschaftliche Beratung an – nämlich Kinder, Jugendliche und Familien durch „Beratung und Begleitung so zu stärken“, dass sie „ihre Perspektiven und Wünsche ernsthaft in die notwendigen Aushandlungsprozesse einfließen“ – mit anderen Worten: geht es um die Unterstützung der Kinder, Jugendlichen und Familien darin, ihre Rechte wahrnehmen zu können und ggf. in Konfliktfällen unabhängige Unterstützung zu erhalten. Damit schließt sich der Bogen zu den Themen, die den DKSB LV Thüringen bewegen und motivieren.

Nun zurück zum Prozess in Thüringen: Nach dem Start 2014 legte der DKSB 2016 der Fachabteilung im TMBJS ein erstes Konzept vor. Zu diesem Zeitpunkt war das Interesse daran – sicher aus verschiedenen Gründen – eher verhalten. Nun hat der DKSB sich dadurch nicht entmutigen lassen, sondern weitere Partner gesucht und gefunden. 2017 gründete sich unter dem Dach der LIGA eine Arbeitsgruppe, die sich mit dem Thema Ombudschaft beschäftigte und ein entsprechendes Konzept für Thüringen (weiter) entwickelte – 2018 signalisierte das TMBJS dann auch ein deutliches Interesse am Konzept bzw. der Zielstellung, eine Ombudsstelle in Thüringen einzurichten und stellte auch eine Förderung in Aussicht; parallel stellte der DKSB auch einen Förderantrag bei Aktion Mensch. So konnten 2019 bereits „Vorarbeiten“ stattfinden und im Januar 2020 nahm die Thüringer Ombudsstelle „Dein Megafon“ ihre Arbeit auf.

Damit möchte ich gern direkt das Wort an die Kollegin Christiane Ewald übergeben – ich wünsche Ihnen und uns einen spannenden Fachtag mit neuen Perspektiven und genügend Gelegenheit zum Diskutieren und zum Austausch!



Dein Megafon - Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen - ein ganz kleiner Überblick



Dein Megafon -
Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen ein
ganz kleiner **Überblick**



In der Regel funktioniert die Kinder- und Jugendhilfe gut!
Dennoch kann es natürlich auch in diesem Bereich zu Meinungsverschiedenheiten kommen.
Hier kommen wir ins Spiel ...



Die Aufarbeitungen und Ergebnisse der Runden Tische „Heimerziehung und sexueller Kindesmissbrauch“ 2006 -2010 ergaben, dass ein **wesentlicher Schritt zur Verbesserung des Schutzes von Kindern und Jugendlichen**, sowie zur Stärkung ihrer Rechte, altersgerechte, sowie unabhängige Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten sein müssen.

Quelle: Schneider, Juni 2010
Gesetzes- und Richtungsänderungen des verfassungsrechtlichen Teilgebiets



Es brauchte 10 Jahre, um Ombudsstellen in Deutschland gesetzlich zu verankern.



SGB VIII Reform

- Am 21.04.21 wurde die Implementierung von Ombudsstellen in das SGB VIII im Bundestag beschlossen. Jetzt muss nur noch der Bundesrat zustimmen.
- Die Finanzierung der Beratungs- und Ombudsstelle „Dein Megafon“ ist für insgesamt vier Jahre gesichert.
- Ziel ist es bundesweit die Ombudsstellen zu verstetigen.



Was sind Ombudsstellen?

- **unabhängige Beratungs- und Beschwerdestellen**
- sie ermöglichen einen **niedrigschwelligen und kostenlosen** Zugang zum Recht
- Ziel ist es **Machtasymmetrien in der Jugendhilfe „unparteiisch“** auszugleichen



Zielgruppe

- junge Menschen im Sinne des SGB VIII bis 27 Jahren
- alle Kinder und Jugendlichen, deren Eltern, Vormünder und andere Personensorgeberechtigte, durch die Jugendhilfe **ambulante** bzw. **stationäre** Hilfen zur Erziehung bekommen oder bekommen sollen



Qualitätsnachweis

Ombudsstellen sind nicht weisungsgebunden!
Dennoch müssen auch sie sich an die Regeln halten. Dein Megafon ist Mitglied bei dem **Bundesnetzwerk – Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe**. Das verpflichtet uns, uns an das dort vereinbarte Selbstverständnis zu halten. Das Selbstverständnis ist auf der Homepage des Bundesnetzwerkes zu finden.



Der Kinderschutzbund
Landesverband Thüringen



Was ist ombudtschaftliche Beratung NICHT?

- Rechtsanwälte
- versteckte Fachaufsicht
- externe Kindeswohlgefährdungseinschätzung



Der Kinderschutzbund
Landesverband Thüringen



Aufgabenbereiche

- Fallberatung
- Beratungskonzept entwickeln
- Öffentlichkeitsarbeit
- Ehrenamtliche akquirieren
- Vernetzung in Thüringen und deutschlandweit
- Lobbyarbeit



Der Kinderschutzbund
Landesverband Thüringen



Schwerpunkte in der Fallberatung

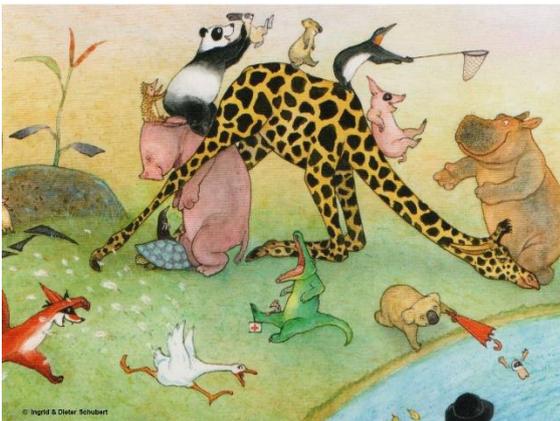
- Zuständigkeiten
- Kostenübernahmen
- Hilfebewilligung
- Inobhutnahmen
- Wunsch und Wahlrecht
- Fragen nach dem Verfahrensweg z.B. zum Hilfeplan- oder Beschwerdeverfahren



Der Kinderschutzbund
Landesverband Thüringen



Die Jugendhilfe ist ein komplexes System!



Der Kinderschutzbund
Landesverband Thüringen

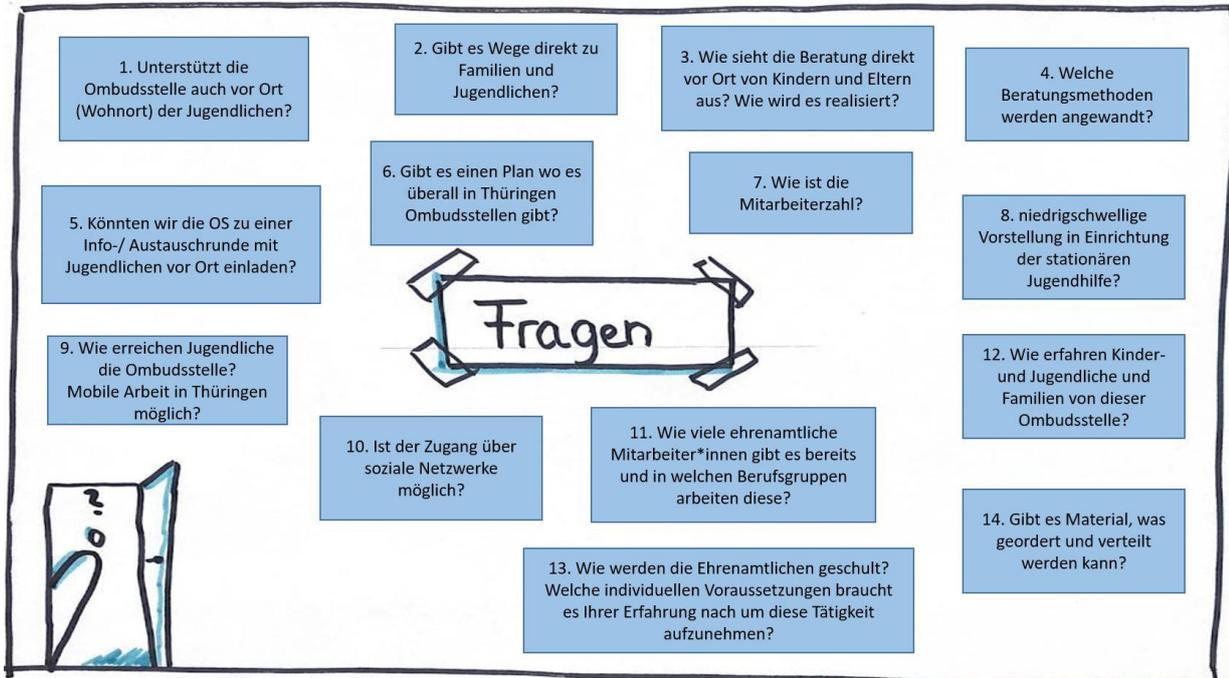


Danke für Ihre Aufmerksamkeit



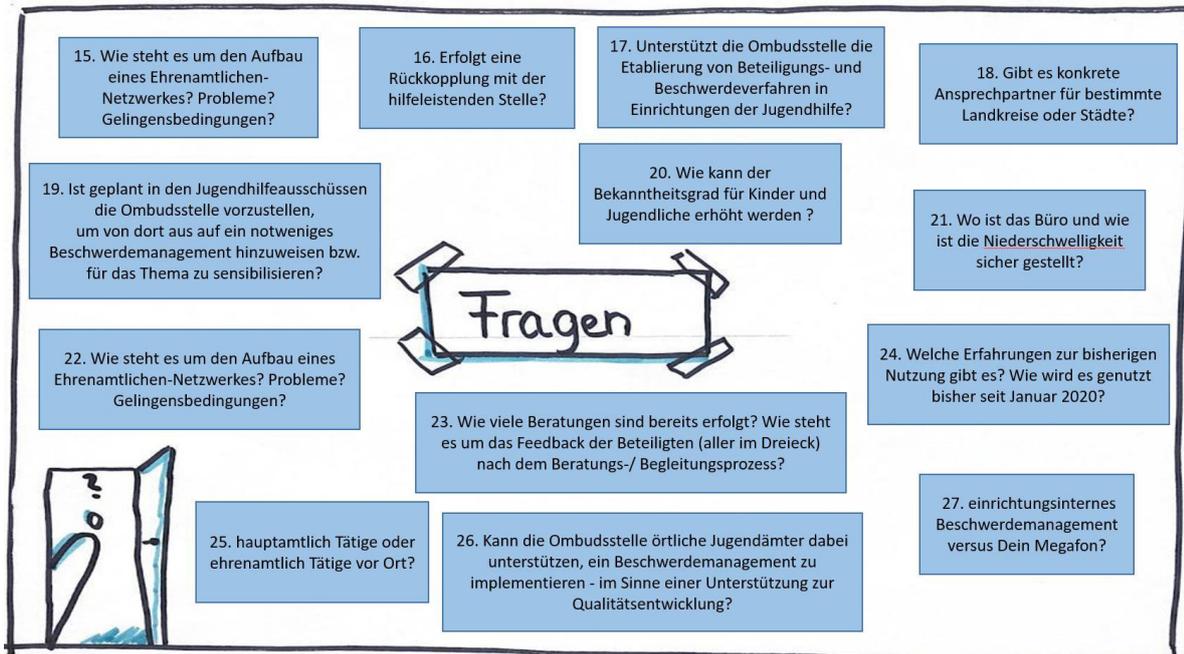
Worldcafé – Was bedeutet Ombudschaft für die Jugendhilfe?

Gruppe 1:



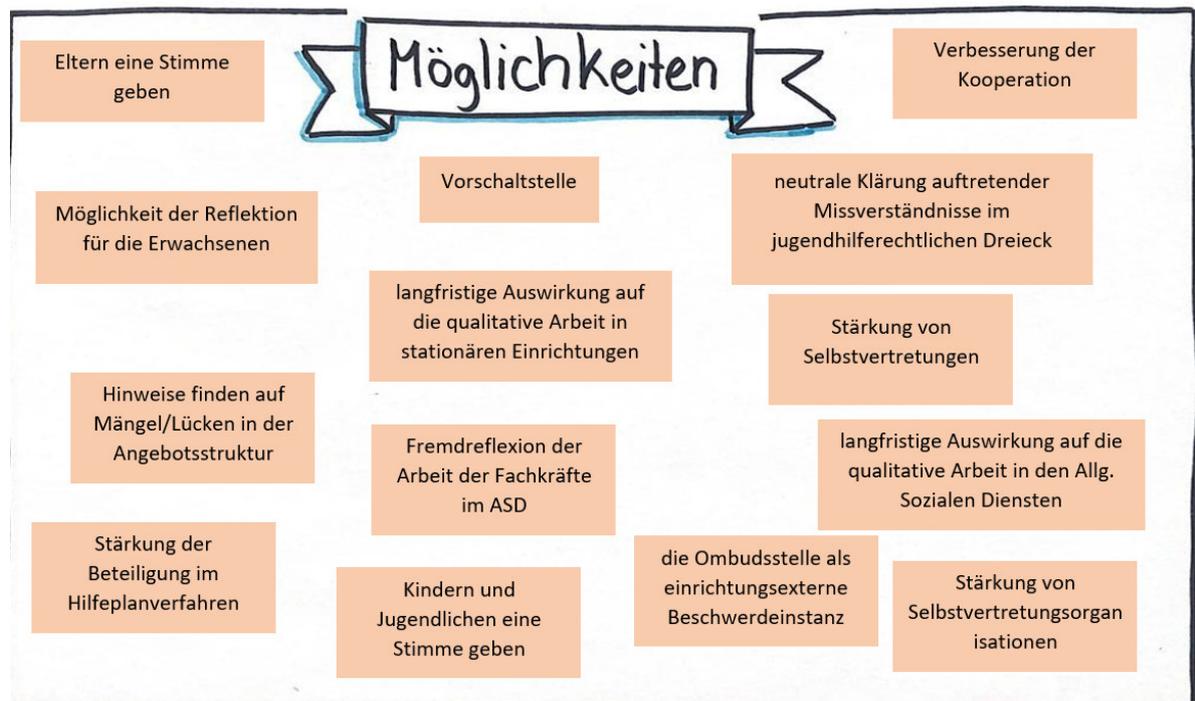
Antworten:

1. Aktuell fahren wir dann vor Ort, wenn es die jungen Menschen brauchen. Perspektivisch wünschen wir uns Regionalstellen.
2. Wir nutzen unterschiedliche Wege zu den jungen Menschen und ihren Familien (über das Jugendamt und die Einrichtungen). Direkter Kontakt zu den Jugendlichen war coronabedingt nicht erlaubt.
3. Die Beratungen finden meist per Telefon oder E-Mail statt. Sollte unsere Präsenz notwendig sein, fahren wir auch zu den jungen Menschen hin.
4. Die Ratsuchenden werden befähigt eigenständig zu agieren.
5. Ja, sehr gerne.
6. Ein Plan gibt es noch nicht (dafür bräuchte es eine andere Finanzierung), aber die Vision, dass es vier Regionalstellen gibt.
7. Derzeit sind zwei hauptamtliche Mitarbeiterinnen mit jeweils 28 Stunden beschäftigt. In Zukunft sollen sie von Ehrenamtlichen unterstützt werden.
8. Ja unbedingt. Corona hat uns hier leider etwas ausgebremst. Aber wird perspektivisch gemacht.
9. Beratungen finden meist per Telefon oder E-Mail statt. Sollte unsere Präsenz notwendig sein, fahren wir auch zu den jungen Menschen hin.
10. Nein derzeit nicht, da noch keine gute datenschutzkonforme Lösung gefunden wurde. Aber wir arbeiten daran.
11. Aktuell befinden wir uns noch in der landesweiten Akquise.
12. Durch unser Öffentlichkeitsmaterial, dass die Jugendämter und Einrichtungen an die jungen Menschen ausgeben und Mund-zu-Mund-Propaganda.
13. Das Schulungskonzept wird noch erarbeitet. Eine Voraussetzung wird sein, dass die Ehrenamtlichen über Erfahrungen in der Jugendhilfe verfügen.
14. Ja, es gibt Flyer für jungen Menschen und Flyer für Eltern/Fachkräfte.



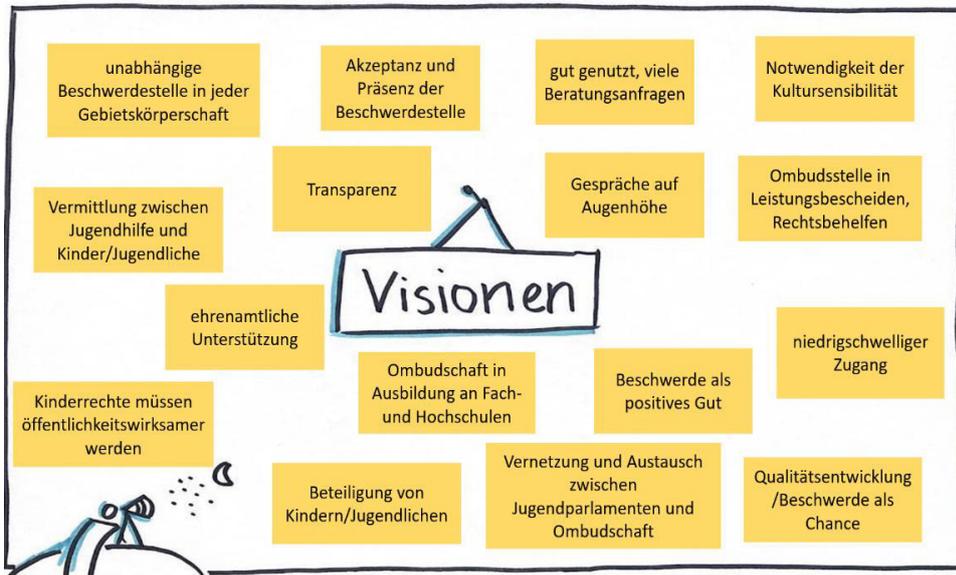
15. Die Herausforderung besteht in der landesweiten Akquise. Es gilt lokale Partner zu finden auf deren Netzwerke zugegriffen werden kann. Zu Beginn der Ehrenamtsgewinnung werden wir uns auf vier Regionen (Landkreis Nordhausen, Suhl, Gera und Eisenach) beschränken und sukzessive erweitern. Darüber hinaus sind die persönliche Ansprache und Infoveranstaltungen in Zeiten von Corona nicht so einfach durchzuführen.
16. Wenn es von den Familien/Ratsuchenden gewünscht wird.
17. Ja, wir unterstützen gerne dabei.
18. Derzeit nicht.
19. Ja sehr gerne. Bitte laden Sie uns gerne in den Jugendhilfeausschuss Ihrer Kommune ein. Im Landesjugendhilfeausschuss haben wir uns bereits vorgestellt.
20. Noch mehr Öffentlichkeitsarbeit und die Ombudsstelle sollte zu jedem Beschwerdemanagement der Einrichtungen dazu gehören.
21. Im Erfurter Zentrum. Siehe 1.
22. siehe 11.
23. Ca. 50 Beratungen haben bisher stattgefunden. Es sind nicht immer alle im Dreieck am Beratungsprozess beteiligt. Ganz oft geht es auch lediglich um Informationen.
24. siehe 23.
25. siehe 7.
26. Wenn Jugendämter daran Interesse haben
27. Nein, wir ergänzen nur bzw. weisen immer zuerst auf das interne Beschwerdemanagement hin. Erst wenn dieses nicht mehr greift oder nicht gut funktioniert, kommen wir ins Spiel.

Gruppe 2:



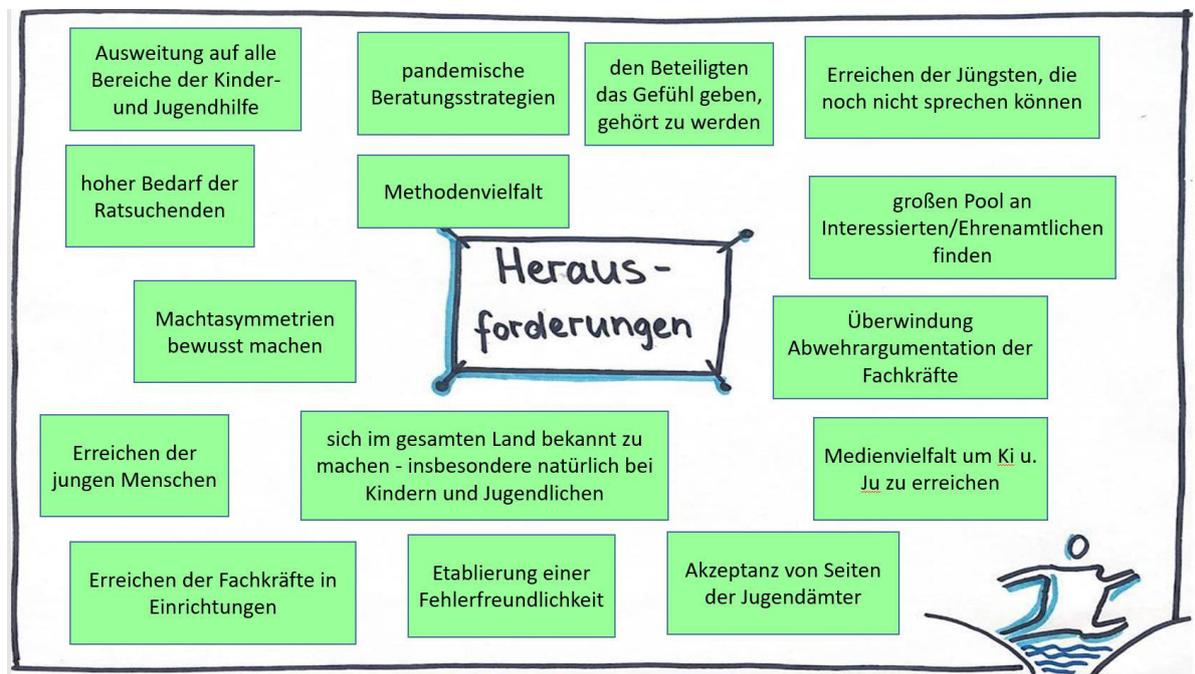
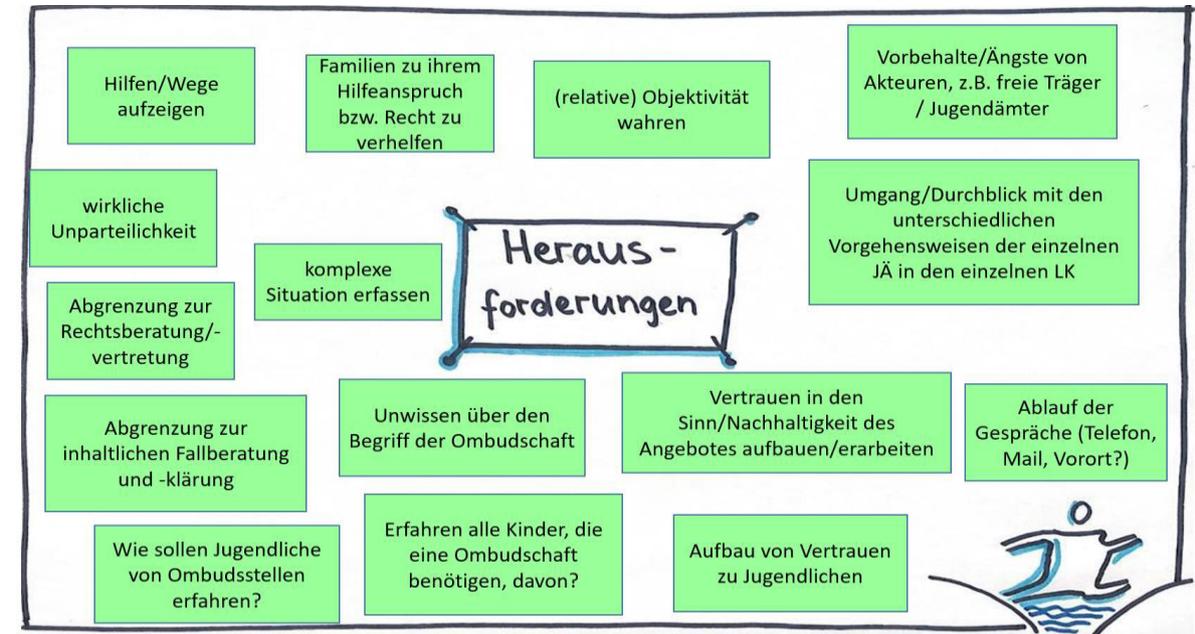


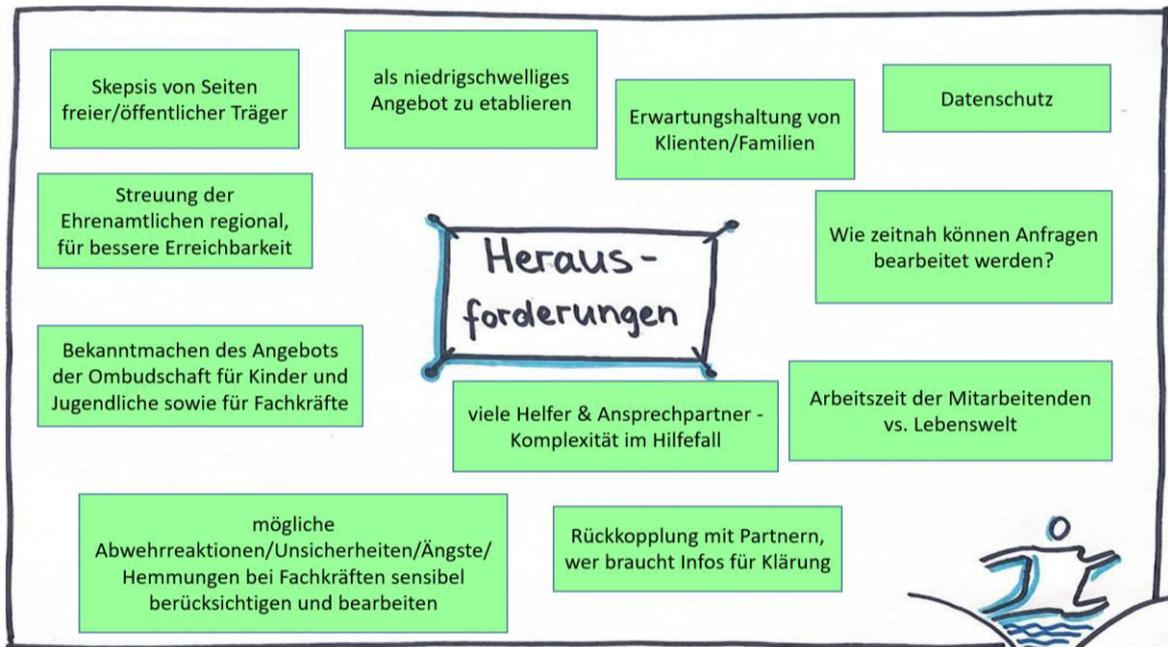
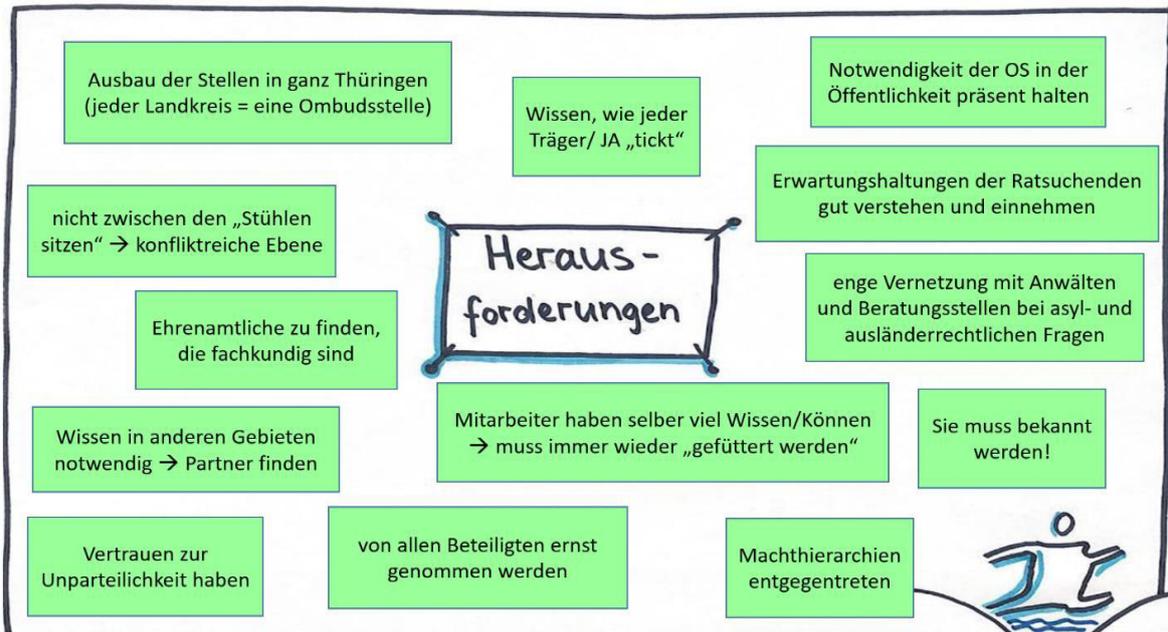
Gruppe 3:





Gruppe 4:







Workshops

- I. Traumpädagogische Perspektiven – die Sicherstellung von bindungs- und bedürfnisorientierten Verfahren in der Jugendhilfe (Karin Jeschke Organisationsberatung, Hamburg)

Die Bedeutung von Bindung in der Jugendhilfe

1. Bindung/Trauma
2. Stationäre Jugendhilfe
3. Bindung +Umgang

Karin Jeschke, Angela Rübcke
Organisationsberatung

Die Bedeutung unseres Bindungssystems

E:s gibt 2 grundlegende Aktionssysteme, die unser Überleben sichern, und damit eine wesentliche Motivation unseres Handelns sind:

Das Stress-System (Trauma)

Das Bindungssystem

Karin Jeschke
Organisationsberatung



Bedeutung des Stress-systems in der Jugendhilfe

Kinder aus dysfunktionalen Familien weisen häufig enge emotionale Beziehungen zu den schädigenden Elternteilen auf:

- Täterloyale oder täteridentifizierte Anteile leugnen die Schädigung
- Dissoziative Phänomene verschleiern das Ausmaß der Belastung

Karin Jeschke
Organisationsberatung

Konsequenzen für die Jugendhilfe

Kinder brauchen Ko-regulation und korrigierende Bindungserfahrungen

Kinder brauchen verlässliche und vertrauenswürdige Ansprechpartner*innen

Kinder brauchen Erwachsene, die ihre Symptomsprache „lesen“ können

Karin Jeschke
Organisationsberatung



Bindungssystem

Bis etwa zur Pubertät ist das Bindungssystem fast immer vorrangig; d.h. Kinder ordnen ihre Wahrnehmung und ihr Verhalten der Sicherung des Bindungssystems unter. Ihr Verhalten gegenüber Bindungspersonen ist daher geprägt durch:

- Leugnen und Verschleiern
- Loyalität und Unterwerfung
- Selbstentwertung und Selbstschädigung

Karin Jeschke
Organisationsberatung

Stationäre Unterbringung

- Traumatisierung bei Inobhutnahme möglichst vermeiden
- Entwertung von Bindungspersonen vermeiden (Loyalitätskonflikte)
- Bindungsbedürfnisse der Kinder modulieren zwischen dem Schutz vor toxischen Kontakten und dem Bedürfnis der Kinder nach Kontakt zu Bindungspersonen

Karin Jeschke
Organisationsberatung



Umgang

- Re-traumatisierung durch den Kontakt verhindern
- Traumatisierende Zeugenschaft der Kinder bei häuslicher Gewalt beachten
- Sichere Personen für den begleiteten Umgang auswählen
- Toxische Umgänge pädagogisch begleiten und dokumentieren

Karin Jeschke
Organisationsberatung

Sichere Bindung als wichtigste Hilfe

Stabile, verlässliche Bindungserfahrungen sind das wichtigste Korrektiv für belastete Kinder und Jugendliche.

Bindungsorientierte Konzepte sind daher ein unabdingbares Qualitätsmerkmal der ambulanten und stationären Jugendhilfe

Karin Jeschke
Organisationsberatung



Selbstwirksamkeit

Aus traumapädagogischer Sicht kommt ebenso den Selbstwirksamkeitserfahrungen große Bedeutung zu.

Besonderen Fokus möchte ich dabei auf die Hilfeplangespräche legen, die Gefühle des Ausgeliefertseins und der Machtlosigkeit erzeugen können. Eine gute Vorbereitung und Reflektion der Fachkräfte ist notwendig.

Karin Jeschke
Organisationsberatung

Fazit

Die Ombudsstellen erschaffen einen Raum, in dem alle Prozessbeteiligten in einer fachlichen Auseinandersetzung die Qualität der Jugendhilfe unterstützen und vorantreiben können.

Dazu gehört die Reflektion der Machtbeziehung und die Anerkennung von Gleichwürdigkeit in der Beziehung aller Beteiligten.

Karin Jeschke
Organisationsberatung

Best Practice - Bindungsorientierte Jugendhilfe

Ombudsstelle kann im Sinne der „Aktivierung“ die Fachkräfte auf die Bindungsarbeit hinweisen, aber nicht selbst leisten.

Fragestellung nach inhaltlicher Ausgestaltung der Beratungsangebote durch die Ombudsstelle im Hinblick auf bindungsorientierte Verfahren

Beratung für Fachkräfte im Kontext von Gewalt durch Bindungspersonen



II. Beschwerdekultur innerhalb des Jugendamtes | Best Practice
(Juliette Ehrenberg, ehemalige ASD-Leiterin)

FACHTAG
„WAS KANN OMBUDSCHAFT IN DER JUGENDHILFE“
29.4.2021

Workshop 5
„Beschwerdekultur innerhalb des Jugendamtes“

FT 29.4.2021

WAS ERWARTET SIE?

- Kurze Vorstellung - wer sind wir?
- Beschwerden im Jugendamt - täglicher Alltag?!
- Beschwerdemanagement als Leitungsaufgabe
- Fragerunde
- Literaturhinweis

FT 29.4.2021



BESCHWERDEN IM JUGENDAMT - TÄGLICHER ALLTAG?!

Jugendamt erbringt soziale Dienstleistungen im Spannungsfeld:

- Kindeswohlgefährdung (Kindeswohl/Kindeswille; Elternrecht/Elternpflicht)
- Familiengerichtliche Verfahren
- privater Raum Familie
- Blick der Öffentlichkeit
- Finanzen und Kostensteigerung

FT 29.4.2021

BESCHWERDEN IM JUGENDAMT - TÄGLICHER ALLTAG?!

Herausforderungen:

- Kooperation intern/extern als Arbeitsprinzip
- Prävention
- Netzwerke mit Schnittstellen
- Partizipation
- Wirkungsorientierung
- Mündigkeit der Bürger:innen

FT 29.4.2021



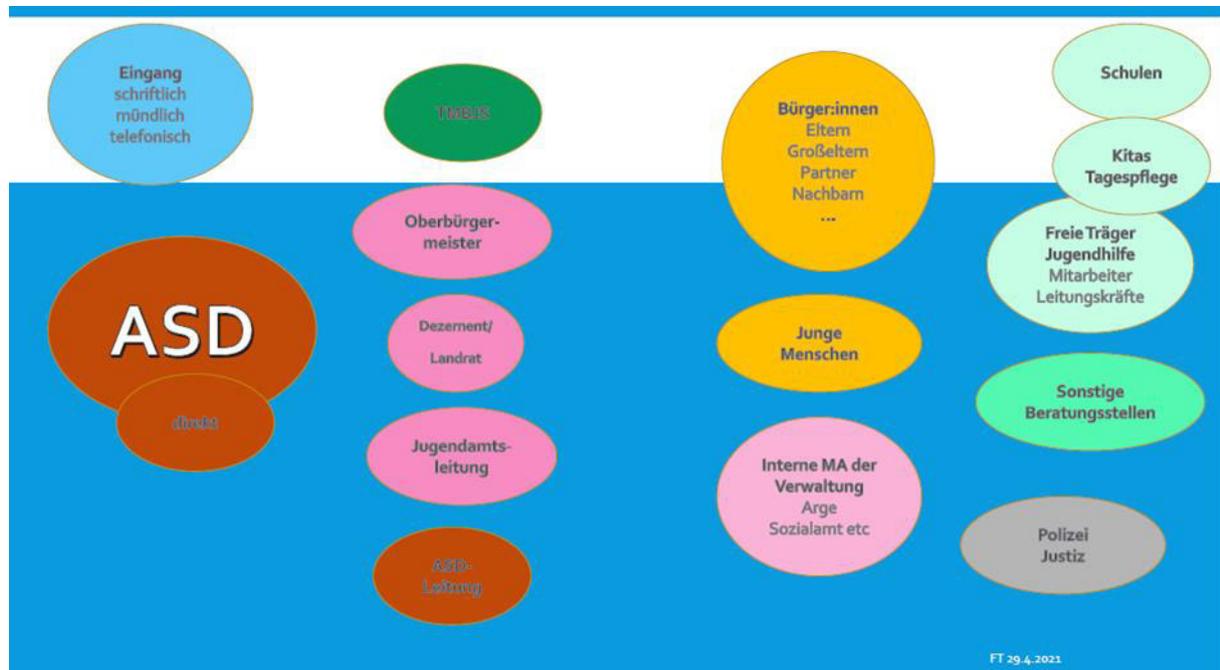
BESCHWERDEN IM JUGENDAMT - TÄGLICHER ALLTAG?!

Als **Beschwerde** wird allgemein die Äußerung eines Kunden bezeichnet, die eine Unzufriedenheit ausdrückt und mit einer Forderung an den Verkäufer oder Dienstleister verbunden ist. Eine **Beschwerde** dient hauptsächlich dazu, seinem Unmut Luft zu machen.

Was erzeugt am meisten Unmut?

- Unangemessene Entscheidungen
- Unbefriedigte Erwartungen
- Mangelnde Erreichbarkeit
- Unzureichende Beratungssituation – Inhalt, Form, Umfang, Setting

FT 29.4.2021





BESCHWERDEN IM JUGENDAMT - TÄGLICHER ALLTAG?!

Woher kann Unmut kommen?

- Persönliches
- unterschiedliche rechtliche Auffassungen
- unterschiedliche fachliche Auffassungen
- Dynamiken im Familiensystem
- Bildung von Allianzen
- Machtgefälle
- Falldruck bei den HzE
-

FT 29.4.2021

BESCHWERDEMANAGEMENT ALS LEITUNGSAUFGABE

Dienst- und Fachaufsicht

- Prüfung der Einhaltung der Garantienpflicht
- Einhaltung von Standards/abgestimmten Verfahrensweisen
- Auslastung/Belastung der Mitarbeiter:innen im Blick halten
- Förderung eines guten Arbeitsklimas
- Qualitätssicherung aller Aufgaben
- Abgrenzung gegenüber Dritten
- Loyalitätskonflikte erkennen
- Rechtssicherheit schaffen/herstellen
- Strategien entwickeln

FT 29.4.2021



BESCHWERDEMANAGEMENT ALS LEITUNGSAUFGABE

Steuerungsverantwortung

- Prozesse intern und extern (Jugendhilfeplanung)
- Personalentwicklung
- Kosten
- Perspektivwechsel unterstützen
- Professionelle Distanzen wiederherstellen
- Kontraproduktive Bewältigungsstrategien Einzelner und Teams erkennen und gegensteuern
- Kommunikation mit Dritten
- Wirksamkeit der Hilfen und Angebote

FT 29.4.2021

BESCHWERDEKULTUR „STÖRUNGEN HABEN VORRANG!“

- Unverzügliche Bearbeitung
- Verständigung, wer im System welche Rolle bei der Klärung inne hat
- Zeit nehmen
- Versachlichung
 - Beantwortung der W-Fragen **mit** Mitarbeiter:in
 - Fallabriss aus Sicht Mitarbeiter:in (am besten im persönlichen Gespräch)
 - Was könnte zur Beschwerde geführt haben? (Perspektivwechsel)
 - Angst nehmen
 - Strategie zur weiteren Bearbeitung besprechen
- Beschwerdegespräch(e) Bürger:in
 - zeitnah,
 - Setting klären (Termin, Ort, TN, Dauer)
 - in der Regel mit Mitarbeiter:in
 - Ergebnisprotokoll führen
 - Absprachen treffen zur weiteren Zusammenarbeit oder der weiteren Verfahrensweise
 - Transparenz schaffen, was man als JA als nächsten Schritt macht

FT 29.4.2021



HALTUNG ZU BESCHWERDEN

Beschwerden sind willkommen

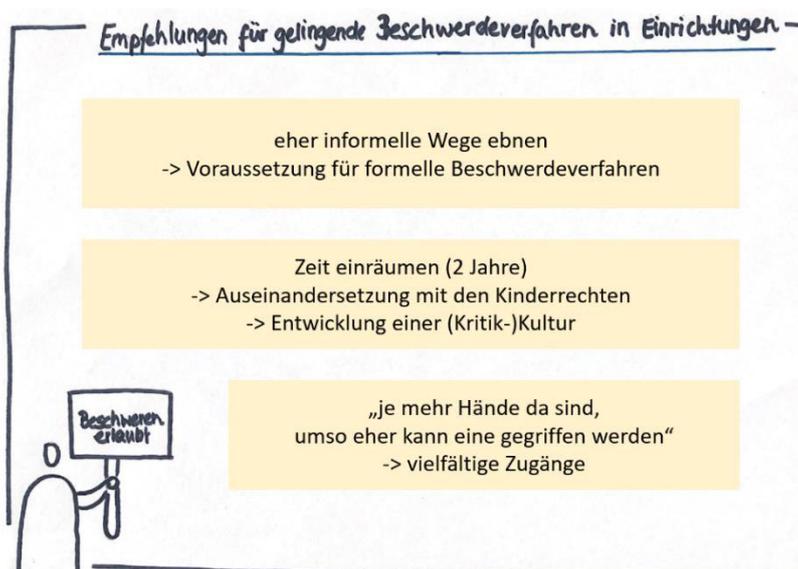
- offen sein für jede Beschwerde („Es gibt 1000 gute Gründe für blödes Verhalten.“)
- Jede Beschwerde ist ein Zeichen, dass eine Dynamik in einem System entstanden ist = Entwicklung!
- Jede Beschwerde bringt mindestens einen Hinweis zur Optimierung
- Jede Beschwerde ist eine Tür zur Verbesserung der Arbeitsqualität
- Fehlerfreundlichkeit leben
- Wertschätzung gegenüber allen Beteiligten und ihren Anliegen
- Entschuldigungen sind hilfreich
- Konflikte offensiv angehen
- Transparenz
- Loyalität - ggü. Bürger Fehlverhalten zugeben, wenn nötig; jedoch immer den Mitarbeiter schützen!

FT 29.4.2021

LITERATURHINWEIS:

- Umgang mit Beschwerden beim öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe/Arbeitshilfe /Ergebnisse des Praxisprojektes „Qualitätsentwicklung interner Beschwerdeverfahren bei den Jugendämtern in Westfalen-Lippe“
- Bestellung: www.lwl-landesjugendamt-shop.de

FT 29.4.2021





- III. Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren – eine Bereicherung für den pädagogischen Alltag oder eine zusätzliche Belastung? (Dr. Nina Jann)



Dr. Nina Jann

Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren –
Bereicherung für den pädagogischen Alltag oder zusätzliche Belastung?

Fachtag
Was kann Ombudschaft in der Jugendhilfe?
29.04.2021



Forschungsprojekt BIBEK

- Bundesweite Studie im Auftrag des BMFSFJ im Zeitraum von Oktober 2011 bis November 2012 unter der Leitung von Prof. Ulrike Urban-Stahl
- 10 Fallstudien von erprobten Praxisbeispielen
- Ziele:
 - Analyse von förderlichen und hinderlichen Bedingungen und Strategien der Implementierung von Beschwerdeverfahren
 - Handreichung mit Hinweisen und Anregungen für die Prozesse der Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von Beschwerdeverfahren



Ebenen der Auswertung

Einrichtungsinterne
Beschwerdeverfahren

Wie lassen sich
die
implementierten
Verfahren
beschreiben?

Einflussfaktoren der
Inanspruchnahme

Was ermöglicht
es den Kindern
und
Jugendlichen die
Verfahren zu
nutzen?



Mögliche Inhalte von Beschwerden

Beschwerden können sich auf

- Konflikte mit Personen,
- die Struktur und Organisation der Wohngruppe/
der Einrichtung oder
- persönliche Unzufriedenheiten, Bedürfnisse,
Veränderungswünsche
beziehen.



Mögliche Beschwerdewege

- Personen des Vertrauens
- Mitarbeiter*innen im Gruppendienst
- Gruppensprecher*innen
- Vertrauenserzieher*innen
- Erziehungs- oder Bereichsleitung
- Einrichtungsleitung
- Gruppenbesprechungen
- Sprecherrat
- **Einrichtungsexterne Beschwerdestellen**

Verhältnis formeller und informeller Verfahren

- Kinder und Jugendliche nutzen im Alltag vorwiegend informelle Beschwerdewege
- Formelle Beschwerdewege lösen informelle Beschwerdewege nicht ab
- Gelingende informelle Beschwerdewege stellen vielmehr die Voraussetzung für eine gelingende Umsetzung formeller Beschwerdewege dar.



Einflussfaktoren der Inanspruchnahme

- Schlüsselrolle der MitarbeiterInnen
 - Machtasymmetrie in der AdressatInnen-HelferInnen-Beziehung
 - Einfluss der MitarbeiterInnen auf den Zugang
- Beschwerdefreundliche Haltung
 - Umgang mit Beschwerden als Teil von Professionalität
 - Beschwerden als Beitrag zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen
 - Beschwerden als Verwirklichung des pädagogischen Auftrags

Anforderungen an das Beschwerdeverfahren

- Gestaltung des Zugangs: Zugänglichkeit, Anonymität, Kenntnis der Beschwerdewege
- Kriterien hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung: Transparenz, Verbindlichkeit
- Anforderungen an die für Beschwerdebearbeitung zuständige Personen: Zeit, Bezug und Vertrauen, Neutralität und Objektivität, Präsenz und Erreichbarkeit



Literatur

- Bochert, Susan/Jann Nina (2017): "Also man hat halt Angst, wenn man sich beschweren will." Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren aus der Sicht von Kindern und Jugendlichen. In: Equit, Claudia/Flößer, Gabriele/ Witzel, Marc (Hrsg.): Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung. Grundlagen, Anforderungen und Perspektiven. Regensburg: Walhalla Verlag. S. 208-225.
- Urban-Stahl, Ulrike/Jann, Nina (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Jann, Nina (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und ihre Bedeutung für die Arbeit an der Qualität pädagogischer Beziehungen. In: Prengel, Annedore/Winklhofer, Ursula (Hrsg.): Kinderrechte in pädagogischen Beziehungen. Band 1: Praxiszugänge. Opladen, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich. S. 187-198.
- Urban-Stahl, Ulrike/Jann, Nina (2014): Die Renaissance der Machtfrage: Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik. Heft 1. S. 32-47.

Empfehlungen für gelingende Beschwerdeverfahren in Einrichtungen

eher informelle Wege ebnen
-> Voraussetzung für formelle Beschwerdeverfahren

Zeit einräumen (2 Jahre)
-> Auseinandersetzung mit den Kinderrechten
-> Entwicklung einer (Kritik-)Kultur

„je mehr Hände da sind,
umso eher kann eine gegriffen werden“
-> vielfältige Zugänge





Vortrag

Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe: Was bringt's, wer braucht's, wozu? (Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl)

Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe: Was bringt's, wer braucht's, wozu?

Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl
April 2021

2

Zum Begriff Ombudschaft

Ombudschaft bezeichnet eine auf Verfahrensgerechtigkeit abzielende Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsman/die Ombudsfrau besondere Beachtung finden. Ziel ist es strukturelle Machthierarchien auszugleichen.

Der Begriff Ombudsman/Ombudswesen ist international deutlich verbreiteter als in Deutschland. Hier fällt in diesen Bereich traditionell eher das Petitionswesen.

Ein Begriff – Drei Diskurse

In der Kinder- und Jugendhilfe...

...bezog sich Ombudschaft bisher auf Konflikte in der Gewährung und Erbringung individueller Leistungen nach SGB VIII. Sie umfasste Aufklärung über Rechtsansprüche, Vermittlung zwischen Familien, Leistungsgewährenden und –erbringenden sowie die Ermöglichung des Rechtswegs.

...wurde im Rahmen des KJSG ein erweitertes Verständnis von Ombudschaft eingeführt (§9a SGB VIII): „Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach §2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe“

Im Kontext der UN-Kinderrechte...

...bezieht sich Ombudschaft in einem breiteren Sinne auf alle Situationen, in denen Kinder und Jugendliche ihre Rechte verletzt sehen. Gefordert werden Anlaufstellen, an die Kinder und Jugendliche sich in solchen Fällen wenden können und die sie im Beschwerdefall bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützen.

Im Dschungel der aktuellen Debatte





Motoren der Debatte um Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe ⁵

- Aufbau von Initiativen seit 2002/Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe seit 2008
→ Politische Debatte und Rechtsgutachten (Wiesner 2012) zur rechtlichen Verankerung unabhängiger Ombudsstellen
- Runde Tische (Abschlussberichte 2011)
Kinder- und Jugendhilfe trägt Verantwortung für die Sicherung der Rechte junger Menschen auch in den eigenen Organisationen. Hierfür braucht es Anlaufstellen – einrichtungsintern und einrichtungsextern
- Bundeskinderschutzgesetz (2012)
Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis (§45 SGB VIII), Verpflichtung der überörtlichen Träger zur Beratung in diesem Bereich (§8b SGB VIII)
- Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (2021)
Rechtliche Verankerung von Ombudsstellen in einem neuen §9a SGB VIII

Strukturelle Hintergründe zur Begründung von Ombudschaft ⁶

- Asymmetrisches Machtverhältnis zwischen Helfer:innen und Klient:innen
- Nähe-Distanz-Verhältnis
- Strukturelle Einflüsse und Interessenslagen in Hilfeplanung und Hilfeerbringung
 - Strukturell schwache Position der jungen Menschen und Personensorgeberechtigten
 - Rechtssicherheit ist kein Ressourcenproblem, sondern ein strukturelles Problem. Ressourcenknappheit kann es jedoch verschärfen.



Sicherung von Betroffenenrechten als Aufgabe sozialpädagogischer Organisationen

Lösungsversuche

Rechtliche
Ebene

Fachliche
Ebene

Und wenn das
nicht
ausreicht?

Themen und Anliegen der Ratsuchenden - exemplarisch

- Alle Hilfeformen mit Schwerpunkt auf stationären Hilfen (§§19, 34) und Hilfen für junge Volljährige (§41 SGB VIII)
- Zentrales Anliegen: Beteiligung in der Hilfeplanung, Wunsch- und Wahlrecht (Mitsprache bei Auswahl der Einrichtung)
- Fragen zur örtlichen Zuständigkeit
- Sicherung der Privatsphäre in Einrichtung
- Rechtmäßigkeit der Kürzung von Taschengeld in Einrichtung
- Unzureichende Beachtung von Hilfeplanziele
- Schwerpunkt: Aufklärung und Vermittlung
- Die Unterstützung von Klagen ist die Ausnahme – aber eine notwendige Option von Ombudsstellen



Langfristige Erfahrungen von Ombudsstellen und aktuelle Herausforderungen

- Großes Bedürfnis bei Klient:innen/Nutzer:innen nach unabhängiger Beratung und Information
- Fachlich hoch anspruchsvolle Arbeit und Rolle
- Bedarf einer engen Kooperation mit Regelinstitutionen
- Bisher entwickelten ‚Modellprojekte‘ regional sinnvolle Strukturen – wie kann die Verbreitung sinnvoll erfolgen?
- Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards
- Offen: Strukturelle Absicherung unter gleichzeitiger Wahrung von Unabhängigkeit?
- Gefahren: Inflation und Aushöhlung des Begriffs

Ombudschafft

10

Was bringt's?

- Konstruktive und gerechte Lösungen für Konflikte
- Mehr Leistungsgerechtigkeit und Beteiligung für Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und Eltern in der Kinder- und Jugendhilfe
- Wertvolle Rückmeldungen für Fachkräfte dazu, wie Nutzer:innen Angebote der Kinder- und Jugendhilfe erleben

Wer braucht's?

- Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern
- Fachkräfte des öffentlichen Trägers als Leistungsgewährer
- Fachkräfte in allen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

Wozu?

- Um der fachlichen Verantwortung der Kinder- und Jugendhilfe gerecht zu werden und
- jungen Menschen und ihren Eltern zu ihrem Recht zu verhelfen.

Literaturhinweise und Internetlinks

11

Expertise zu Ombudsinitiativen, Strukturen und Beratungserfahrungen: Urban-Stahl, Ulrike (2011): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Eine Bestandsaufnahme unter besonderer Berücksichtigung des möglichen Beitrags zum „Lernen aus Fehlern im Kinderschutz“, Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz Band 1, herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen, Köln. Online verfügbar unter http://www.fruehehilfen.de/fileadmin/user_upload/fruehehilfen.de/pdf/Expertise_Ombudsstelle_low2.pdf

Weitere Beiträge über Ombudschafft finden Sie auf den Internetseiten des Bundesnetzwerks und der einzelnen Initiativen: www.ombudschafft-jugendhilfe.de

Aktueller Sammelband mit unterschiedlichen Beiträgen zu Beschwerde und Ombudschafft: Equit, C., Flößer, G., Witzel, M. (Hg.) (2017): Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung. Grundlagen, Anforderungen und Perspektiven. Regensburg: Walhalla.

Studie zu Beschwerdeverfahren: Urban-Stahl, U., & Jann, N. (2014). Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe: mit Materialbeispielen und Online-Materialien. München [u.a.]: Reinhardt.

Praxis-Handreichung zu Beschwerdeverfahren: Urban-Stahl, U. u.a. (2013). Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Online verfügbar unter: http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/Handreichung_BIBEK/index.html



Fazit und Ausblick

Dieses für alle noch neue Videoformat war eine besondere Herausforderung. Unser Ziel, Dein Megafon vorzustellen und Möglichkeiten und Grenzen von Ombudschaft in der Jugendhilfe zu diskutieren ist dennoch gut gelungen.

Die SGB VIII Reform mit der Implementierung des §9a, und dessen Bedeutung für die Ombudsstellen wird uns zukünftig beschäftigen. Die Fachkräfte werden sich mit Stellenbeschreibung, Ausstattung Qualitätsstandards, der im Gesetz geforderten Erweiterung der Zielgruppe (Kita, Eingliederungshilfe) etc. beschäftigen müssen.

Auch im Hinblick auf die Sorge, dass die Pandemie sich auf finanzielle Leistungen in der Jugendhilfe auswirken könnte, ist es wichtig, Standards für die Unabhängigkeit und Professionalität der Ombudsstellen zu entwickeln, die eine wirksame Unterstützung der jungen Menschen garantiert.

Im kommenden Jahr beschäftigen wir uns damit, wie wir die Kinder und Jugendlichen im Kontext von Hilfen zur Erziehung besser erreichen können. Dass das nur fachübergreifend gelingen kann, ist deutlich. Deswegen wird ein weiterer Schwerpunkt unserer Arbeit sein, Dein Megafon, vor Ort vorzustellen und mit den Kindern, Jugendlichen und Fachkräften ins Gespräch zu kommen, um die Ombudsstelle als Teil des Beschwerdemanagements in den Einrichtungen platzieren zu können.

Wir stellen uns gerne in den Einrichtungen der Jugendhilfe, den Jugendämtern oder anderen kooperierenden Einrichtungen, in Präsenz bzw. per Videokonferenz vor.