

# Beratungskonzept

## Dein Megafon – Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen

überarbeitete Fassung, Januar 2025

Mit dem vorliegenden Beratungskonzept wurde das erste Beratungskonzept von Dein Megafon vollständig überarbeitet. Die erste Version war von der Etablierungs- und Aufbauarbeit ombudschaftlicher Strukturen in Thüringen gekennzeichnet und enthielt daher viele theoretische und strategische Überlegungen dazu, wie in Thüringen ombudschaftliche Arbeit gelingen kann. Im vorliegenden Konzept konnten nun alle Erkenntnisse und Entwicklungen aus diesem vierjährigen Aufbau- und Etablierungsprozess eingearbeitet werden. Mittlerweile kann Dein Megafon auf eine umfassende Beratungserfahrung zurückschauen und hat sich in der Jugendhilfelandchaft in Thüringen etabliert. Es konnten Prozesse und Abläufe erprobt, konkretisiert und überarbeitet werden. Weiterhin arbeitet Dein Megafon mit anderen Ombudsstellen im Bundesnetzwerk Ombudschaft kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Qualitätsmerkmale ombudschaftlicher Arbeit. All diese Entwicklungen und Auseinandersetzungen mit der Ombudschaft in der Jugendhilfe insgesamt und in Thüringen haben im vorliegenden Beratungskonzept Eingang gefunden und wurden mit den Werten und Idealen des Kinderschutzbund Landesverband Thüringen e.V. verbunden. Diesem Konzept übergeordnet ist das Konzept von Dein Megafon, welches sich den ombudschaftlichen Aufgaben und Zielen und der Einbindung in die Trägerstruktur insgesamt widmet. Das Beratungskonzept verfolgt das Ziel zu beschreiben und festzulegen, wie diese übergeordneten Ziele in der konkreten Beratungsarbeit Niederschlag finden sollen.

## Inhaltsverzeichnis

1	Selbstverständnis .....	3
1.1	Umfang des Angebotes .....	3
1.2	Zielgruppen gemäß der Zuständigkeit.....	4
2	Ziel der ombudtschaftlichen Beratung nach dem § 9a SGB VIII .....	5
3	Qualitätskriterien der ombudtschaftlichen Beratung .....	6
3.1	Fachlich fundierte Parteilichkeit.....	6
3.2	Auftraggeber*innen für Beratungsprozess .....	7
3.3	Kindeswohlorientierung .....	7
3.4	Definitionsmacht .....	8
3.5	Weisungsungebundenheit und Unabhängigkeit.....	9
3.5.1	Vier-Augenprinzip.....	9
3.5.2	Transparenz .....	10
3.5.3	Einbindung von Ehrenamtlichen .....	10
3.6	Keine Fachaufsicht.....	11
3.7	Vertraulichkeit.....	11
3.8	Evaluation und Dokumentation .....	11
4	Beratungsprozess .....	12
4.1	Fallannahme in der Sprechstunde.....	13
4.1.1	Zuständigkeitsklärung.....	13
4.1.2	Auftragsklärung .....	13
4.1.3	Kurze Konfliktanalyse .....	13
4.2	Erstberatung.....	14
4.2.1	Auftragsklärung .....	14
4.2.2	Konfliktanalyse und Entlastung .....	15
4.2.3	Abschluss der Erstberatung.....	15
4.3	Beratungsverlauf .....	16
4.4	Abschluss der Beratung.....	16
4.4.1	Gemeinsame Einigung .....	16
4.4.2	Abbruch durch den Ratsuchenden.....	17
4.4.3	Beendigung durch die Ombudsstelle .....	17
4.5	Grenzen der Beratung .....	17
4.5.1	Anfragen ohne eine aktuelle Jugendhilfemaßnahme .....	17
4.5.2	Anfragen aus anderen Bundesländern.....	17
4.5.3	Ende der örtlichen Zuständigkeit .....	18
4.5.4	Lotsenfälle und Überleitung an andere Beratungsangebote .....	18
4.5.5	Empfehlung anwaltliche Weiterführung .....	18
4.6	Feedback und Beschwerde.....	18

## 1 Selbstverständnis

Ombudschaft ist aktiver Kinderschutz, weil unabhängige Ombudsstellen zu einer tragfähigen adressat\*innenorientierten Beschwerde- und Beteiligungskultur in der Kinder- und Jugendhilfe beitragen, indem sie:

- Adressat\*innen der Jugendhilfe insbesondere bei Konflikten mit öffentlichen oder freien Trägern der Jugendhilfe fachlich parteiisch unterstützen und somit versuchen das strukturelle Machtungleichgewicht in der Jugendhilfe auszugleichen.
- einen niedrigschwelligen und kostenfreien Zugang zu Informationen und Orientierung innerhalb der rechtlichen und organisationsspezifischen Abläufe in der Jugendhilfe bieten.
- diese Informationen, Beratungsleistungen und Unterstützungsangebote unabhängig gewährleisten können, da sie weisungsungebunden sind.

Ombudschaft hilft Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe ihre Mitbestimmungsrechte im gesamten Prozess der Hilfestellung aktiv wahrzunehmen.

Aufgabe der Ombudsstelle ist es junge Menschen und ihre Familien, die Leistungen der Jugendhilfe erhalten, bei Bedarf dabei zu unterstützen, ihre Rechte innerhalb der Prozesse zur Leistungsgewährung und Leistungserbringung realisieren zu können.

### 1.1 Umfang des Angebotes

Gemäß den bisherigen Qualifizierungen, Strukturen und Beratungserfahrungen wird eine gesicherte qualitative ombudschaftliche Begleitung für folgenden Aufgaben der Jugendhilfe angeboten:

- § 16 SGB VIII Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie (insofern sich die Beratung auf Leistungen der genannten Unterstützungsformen bezieht)
- § 18 SGB VIII Beratung und Unterstützung bei der Ausübung der Personensorge und des Umgangsrechts
- § 19 SGB VIII Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder
- §§ 27 ff. SGB VIII Hilfen zur Erziehung
- § 35a SGB VIII Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche
- § 36 SGB VIII Mitwirkung, Hilfeplan
- § 41f SGB VIII Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung
- § 42f SGB VIII Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen

Schrittweise erfolgt eine Überprüfung, welche weiteren Aufgabenbereiche des § 2 SGB VIII hinzukommen können und ob es diesbezügliche Anpassungen des Beratungsablaufes oder -inhaltes bedarf. Der Überprüfungs- und Anpassungsprozess (konzeptionell, innerhalb der Dokumente und Abläufe) für neu hinzukommende Aufgaben wird stets eng mit Fachkräften der jeweiligen Bereiche, des Fachbeirates, innerhalb des Bundesnetzwerkes Ombudschaft sowie anderen Expert\*innen besprochen.

Eine perspektivische Zuständigkeit wird vor dem Hintergrund der konzeptionellen Ausrichtung des Kinderschutzbund Landesverband Thüringen e.V. insbesondere für die folgenden Aufgaben gesehen:

- Angebote der Jugendarbeit, der Jugendsozialarbeit und des erzieherischen Kinder- und Jugendschutzes (§§ 11 bis 14 SGB VIII),
- Angebote zur Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 17, 20, 21 SGB VIII),

- Angebote zur Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und in Kindertagespflege (§§ 22 bis 25 SGB VIII) und
- die Erteilung, der Widerruf und die Zurücknahme der Pflegeerlaubnis (§§ 43, 44 SGB VIII).

## 1.2 Zielgruppen gemäß der Zuständigkeit

Gemäß der o.g. Aufgaben der Jugendhilfe, sowie des ombudschaftlichen Auftrages erhalten die folgenden Adressat\*innen mit unterschiedlichen Zielstellungen Beratungsleistungen von Dein Megafon, wenn sie selbst oder die betreffenden jungen Menschen Jugendhilfeleistungen in Thüringen erhalten oder hierzu berechtigt sind. Hierzu zählen:

- 1) Junge Menschen
  - junge Menschen in stationären Einrichtungen
  - junge Menschen in Pflegefamilien
  - geflüchtete junge Menschen
  - junge Volljährige
  - Careleaver\*innen
- 2) Eltern, Leistungsempfänger\*innen, Familienmitglieder und Pflegeeltern
  - Eltern als Leistungsempfänger\*innen von Hilfen zur Erziehung/ hilfepfänger\*gesteuerte Hilfen (mit und ohne elterliche Sorge)
  - Eltern in Sorgerechts- und Umgangskonflikten (§ 18 SGB VIII) oder mit Fragen zum Vorgehen bei Kriseninterventionen (§ 42 SGB VIII) (mit und ohne elterliche Sorge)
  - Pflegeeltern
  - andere Familienmitglieder
- 3) Helfer\*innen/ Fachkräfte

In erster Linie ist es das Anliegen von Dein Megafon, die betroffenen jungen Menschen und ihre Familien direkt zu beraten. Fachkräfte sind also keine primäre Zielgruppe der Beratung, gleichzeitig sind es häufig Fachkräfte aus freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe, die bei Fragen und Konflikten im Sinne der jungen Menschen mit der Ombudsstelle in Kontakt treten, um diese bei der Klärung zu unterstützen.

Fachkräfte leisten hier einen wesentlichen Beitrag zu Informationen über Ombudschaft sowie in der Schaffung von Zugängen für die Adressat\*innen. In der Evaluation der bundesweiten ombudschaftlichen Statistik in 2021 wurde festgestellt: „Für die Artikulation von Beschwerden ist es wesentlich, dass junge Menschen sich an Vertrauenspersonen wenden können und diese sie im Zugang zu Beratungsangeboten unterstützen. Auch ein hoher Anteil engagierter Fachkräfte (...) im Rahmen des Erstkontakts kann daher durchaus ein Indikator für einen gelungenen niedrigschwelligen Zugang für junge Menschen sein, wenn die daran anschließende Beratung direkt mit den jungen Menschen erfolgt“ (Len, Manzel und Urban-Stahl 2023: S. 46). In der Statistik 2023 (Len, Mohr und Urban-Stahl 2024: S. 319) wurde diese Erkenntnis erneut bestätigt.

Fachkräfte nehmen so als indirekte Zielgruppe eine wichtige Brückenfunktion ein, um jungen Menschen den Zugang zur Ombudsstelle zu ermöglichen oder zu erleichtern.

## 2 Ziel der ombudtschaftlichen Beratung nach dem § 9a SGB VIII

Das Ziel der ombudtschaftlichen Beratung resultiert aus ihren geschichtlich entstandenen Idealen als zivilgesellschaftliche Initiative zur Unterstützung von Adressat\*innen der Jugendhilfe zur Selbstermächtigung in ihren Hilfeprozessen und zur Herstellung von Leistungsgerechtigkeit. An dieser Stelle soll zunächst das übergeordnete Ziel der ombudtschaftlichen Beratung (abgeleitet aus § 9a SGB VIII) vorgestellt werden.

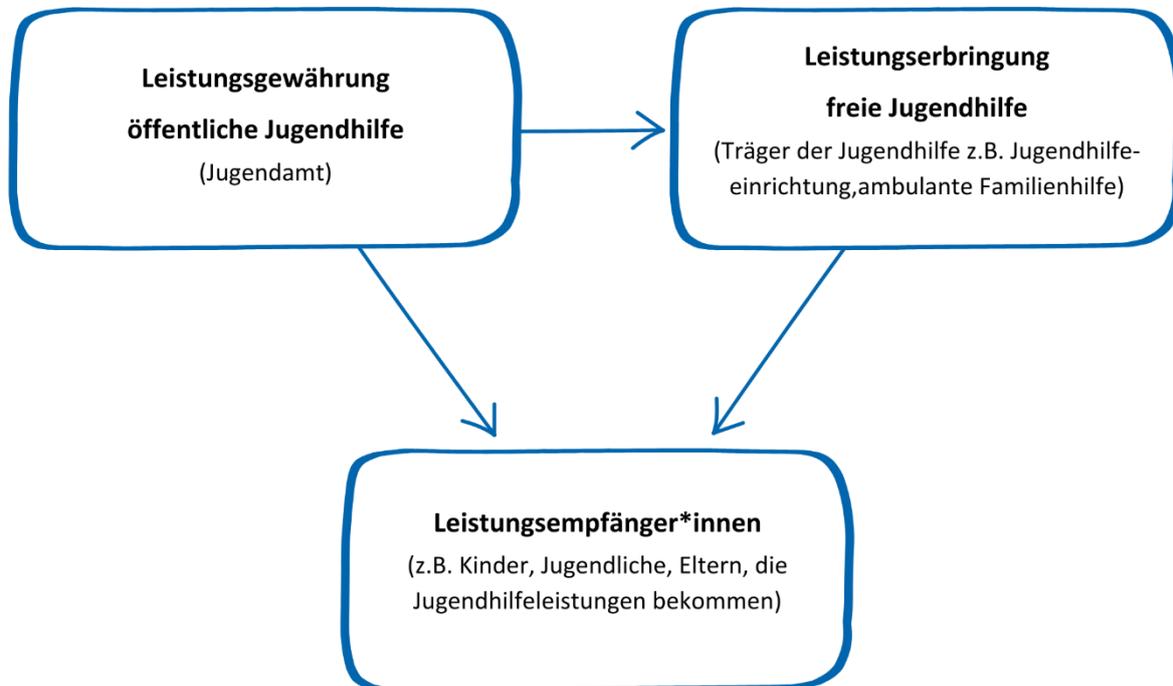


Abb. 1: Darstellung strukturelles Machtungleichgewicht im sozialrechtlichen Leistungsdreieck

Familien und junge Menschen, die Leistungen der Jugendhilfe empfangen (Leistungsempfänger\*innen), sind sowohl jenen, die die Leistung erbringen (Leistungserbringer), als auch jenen, die die Leistung gewähren (Leistungsgewährung durch einen Verwaltungsakt - Jugendamt), strukturell unterlegen. Damit ist gemeint, dass unabhängig von dem jeweiligen Verhalten der einzelnen Fachkraft ein Machtungleichgewicht zu Ungunsten der Leistungsempfänger\*innen besteht. Dieses Machtungleichgewicht besteht auch dann, wenn die Leistungsempfänger\*innen mit der Hilfestellung durch die Fachkräfte zufrieden sind. Kommt es allerdings zu Konflikten oder zu Unsicherheiten auf Seiten der Adressat\*innen, wirkt sich das strukturelle Machtungleichgewicht zu Ungunsten der Adressat\*innen aus, da sie auf ungleiche Machtressourcen zurückgreifen können, um ihre Interessen und Rechte zu wahren. Das Machtungleichgewicht kann sich beispielsweise in der fehlenden Sprache, dem fehlenden Wissen, fehlenden Ressourcen und den vorhandenen Abhängigkeiten niederschlagen. An diesem Punkt versorgen Ombudsstellen die jungen Menschen und ihre Familien mit Informationen über ihre Möglichkeiten und Rechte sowohl im Hilfeplanverfahren als auch in Bezug auf die Hilfe, die sie erhalten, z.B. in einer Wohngruppe. Durch die Unterstützung der Ombudsstelle ist die strukturelle Machtasymmetrie deutlich ausgeglichener.

Ziel der ombudtschaftlichen Beratung ist es, jungen Menschen und ihren Familien, als strukturell unterlegene Partei im sozialrechtlichen Leistungsdreieck zu ermöglichen, die ihnen zustehenden Rechte tatsächlich in Anspruch zu nehmen (vgl. Urban-Stahl 2022: S. 146). Daher steht im Fokus, all diese Ebenen der Machtasymmetrien innerhalb des Beratungsprozesses im Blick zu haben und gemeinsam mit den Ratsuchenden zu schauen, auf welcher Ebene sie Unterstützung brauchen, damit

sie die Hilfe (wieder) aktiv mitgestalten und annehmen können. Meist setzt die ombudtschaftliche Begleitung an mehreren Ebenen an, da diese oft miteinander verschränkt sind.

### 3 Qualitätskriterien der ombudtschaftlichen Beratung

Die Ombudsstelle Dein Megafon orientiert sich bei der konzeptionellen und fachlichen Ausgestaltung ihrer Beratungs-, Netzwerk- und Lobbyarbeit an den Qualitätskriterien des Bundesnetzwerks Ombudschaft, in dem sie Mitglied ist. Dein Megafon bringt sich auf dieser Ebene in die Weiterentwicklung dieser Standards, sowie bei der Erarbeitung von fachpolitischen Haltungen im Sinne der Adressat\*innen der Jugendhilfe kontinuierlich ein und überträgt diese nach Geeignetheit auf die eigenen Strukturen und Prozesse.

Darüber hinaus orientiert sich die Ausgestaltung der inhaltlichen Arbeit der Ombudsstelle Dein Megafon an den Werten des Kinderschutzbund Landesverband Thüringen – so auch in der praktischen Beratungsarbeit. Das bedeutet vor allem eine ressourcenorientierte Haltung, eine besondere Betonung von Aspekten des Kinderschutzes und der Gewährleistung von Kinderrechten. Als Familienverband betrifft dies aber auch die Unterstützung von Eltern bei der Wahrnehmung ihrer Elternrechte im Sinne ihrer Kinder. Oberstes Ziel ist es Kinder, Jugendliche, Eltern, Angehörige und Vertrauenspersonen innerhalb des jeweiligen Leistungsbereichs nach § 2 SGB VIII so zu beraten, dass sie selbstbestimmt ihre Interessen und Anliegen vertreten können. Bestehende Konflikte mit dem öffentlichen und/oder freien Jugendhilfeträger sollen möglichst gemeinsam mit allen Beteiligten so bearbeitet werden, dass die Lösungen in erster Linie den jeweiligen Interessen der jungen Menschen entsprechen, aber von den Eltern gut mitgetragen werden können. Die an einem Beratungsfall beteiligten Fachkräfte werden im Prozess der Konfliktlösung zum Finden einer solchen Lösung angeregt und ihre Kompetenzen werden einbezogen. Die jeweilige Arbeit der Fachkräfte wird nur insofern hinterfragt, als dass die Ombudsstelle gemeinsam mit allen Beteiligten danach fragt, ob die Adressat\*innen, die ihnen zustehenden Rechte, Informationen und Unterstützungen so erhalten haben, dass dabei keine Rechte verletzt wurden oder die Hilfe nicht ausreichend annehmbar ist.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die wesentlichsten Qualitätskriterien in der konkreten Beratungsarbeit umgesetzt werden.

#### 3.1 Fachlich fundierte Parteilichkeit

Die fachlich fundierte Parteilichkeit für junge Menschen, ihre Personensorgeberechtigten und Familienmitglieder ist eine Grundlage des ombudtschaftlichen Handelns. Die Adressat\*innen der Jugendhilfe werden dabei insbesondere in Konfliktfällen mit leistungserbringenden und leistungsgewährenden Institutionen und Personen als unterlegene Partei im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis angesehen. Hieraus leitet sich das Recht auf eine unabhängige ombudtschaftliche Beratung und Unterstützung insbesondere bei der Konfliktbewältigung mit einem öffentlichen und/oder freien Jugendhilfeträger ab (vgl. § 9a SGB VIII, vgl. Punkt 2). „Damit unterscheidet sich Ombudschaft von anderen Verfahren der Konfliktbeilegung wie Mediation, Schlichtung oder anwaltliche Vertretung“ (BNO 2021: S. 4). Ombudschaft bewegt sich dabei im Rahmen der bestehenden Gesetze und jugendhilfe- und verwaltungsrechtlichen Verordnungen. Mit Blick darauf und am Kindeswohl orientiert, ist die Ombudsstelle fachlich fundiert parteilich an der Seite der Adressat\*innen. Es geht also nicht darum, einseitig den Willen von Ratsuchenden durchzusetzen.

### 3.2 Auftraggeber\*innen für Beratungsprozess

Da ombudtschaftliche Beratung immer freiwillig ist, benötigt sie grundsätzlich von Leistungsberechtigten oder den jungen Menschen, an die sich die Jugendhilfe richtet, einen Auftrag, damit die Ombudsstelle den jungen Menschen gegenüber beratend tätig werden kann. Ombudtschaftliche Beratung und Begleitung kann somit ausschließlich von Adressat\*innen der Jugendhilfe in Anspruch genommen werden. Hierzu zählen auch jene Familienangehörigen, die sich im Rahmen des § 18 SGB VIII mit Umgangsfragen und Konflikten an die Ombudsstelle wenden (vgl. 1.2). Andere Verwandte, Freund\*innen und professionelle Helfer\*innen werden als Vermittler\*innen verstanden und beraten, wenn sie Leistungsberechtigte dabei unterstützen möchten, den Zugang zur Ombudschaft zu finden. Oder wenn sie sich über Rechte und mögliche Lösungsschritte informieren möchten, um mit den Leistungsberechtigten gemeinsam zunächst zu versuchen, das Anliegen ohne aktive ombudtschaftliche Unterstützung zu klären. Ein ombudtschaftlicher Beratungsprozess findet jedoch immer nur mit den leistungsberechtigten/ leistungsempfangenden Personen und auf deren Wunsch statt. In der Regel sind das Kinder, Jugendliche und ihre Eltern oder Pflegeeltern oder Personen, die über Umgangsrechte verfügen z.B. Großeltern (vgl. 1.2).

Die Ombudsstelle berät keine leistungserbringenden oder -gewährenden Personen und Institutionen, die sich in einem Konfliktfall mit leistungsempfangenden Personen an die Ombudsstelle wenden und für sich Unterstützung wünschen. Dies gilt auch für Pflegeeltern, die Konflikte mit den ihnen anvertrauten Pflegekinder haben. Hier wäre die Ombudsstelle fachlich parteilich gegenüber dem Pflegekind. Dieser Personenkreis hat in einem solchen Fall ausschließlich die Möglichkeit, die leistungsempfangenden Person(en) über die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer ombudtschaftlichen Beratung zu informieren. Dies wird den Fachkräften auch bei Konflikten mit Leistungsempfänger\*innen geraten und sollte Teil des professionellen Konfliktmanagements sein.

Die Ombudsstelle nimmt keinen Kontakt zu Personen und Personengruppen auf, von denen andere Personen vermuten, sie könnten von der Inanspruchnahme des Angebotes profitieren. Die Beratungsanfrage muss dementsprechend von den leistungsberechtigten Personen selbst erfolgen.

Melden sich Personen, die sich bereits in Beratung befinden, nicht mehr bei der Ombudsstelle zurück, entscheidet die Ombudsstelle im Einzelfall (4-Augenprinzip), ob eine proaktive Kontaktaufnahme und Nachfrage in dem entsprechenden Fall sinnvoll sein kann. Dies kann insbesondere bei jungen Menschen und Personen mit großen Verständnisschwierigkeiten der Fall sein. In der Regel wird aber davon ausgegangen, dass Personen, die sich innerhalb eines Beratungsprozesses nicht mehr zurückmelden, keinen aktuellen Beratungsauftrag und -bedarf mehr haben. Sie werden bei erneuter Kontaktaufnahme weiter bzw. wieder beraten.

### 3.3 Kindeswohlorientierung

Die inhaltliche Ausrichtung der Beratung ist vor allem mit Blick auf das Kindeswohl und in seiner Lösungsorientierung fachlich fundiert. Das bedeutet, dass auch bei leistungsberechtigten Personen die inhaltliche Zielrichtung der Beratung und insbesondere der lösungsorientierten Intervention von den Berater\*innen der Ombudsstelle nach fachlichen Kriterien mitbestimmt wird. Das betrifft insbesondere die folgenden zwei Punkte:

- Die Berater\*innen streben mit den Ratsuchenden an, Ziele und Interventionsformen zu finden, die es ermöglichen, den Konflikt zu deeskalieren und Lösungen zu finden. Das bedeutet auch, dass die beratende Person den Beratungsprozess im Blick hat und steuert (vgl. 4).

- Die Berater\*innen streben an, gemeinsame mit den Ratsuchenden Ziele und Lösungen für den Beratungsprozess zu finden, die dem Kindeswohl entsprechen oder zumindest diesem nicht widersprechen.

Auch eine auftragsberechtigte Person kann die Ombudsstelle nicht mit einer bestimmten Intervention beauftragen, wenn diese insgesamt oder zum aktuellen Zeitpunkt nicht als fachlich sinnvoll von den Fachkräften angesehen wird. Dies meint insbesondere die Teilnahme an Hilfeplan- und Konfliktgesprächen ohne ausreichende Beratungs- und Auftragsklärung im Vorfeld, die Bitte um Stellungnahmen und Fürsprachen, welche inhaltlich nicht dem Kindeswohl entsprechen oder ausschließlich der Konflikteskalation dienen soll oder Racheimpulse verfolgt. Die fachlich fundierte Parteilichkeit kommt also für auftragsberechtigte Personen zum Tragen, die grundsätzlich an einer Klärung des Konfliktes/ ihres Anliegens interessiert sind. Sie dient nicht als Fachaufsicht gegenüber Fachkräften in der Jugendhilfe und sollte nicht als solche von Adressat\*innen missverstanden oder benutzt werden können.

### 3.4 Definitionsmacht

Ein Abgrenzungsmerkmal von Ombudsstellen der Kinder- und Jugendhilfe zu anderen Beratungsangeboten ist im Sinne des § 9a im SGB VIII das Vorhandensein eines Konfliktes als Beratungsanlass, wobei die Deutungshoheit über den Konflikt hier bei den Ratsuchenden liegt.

Ein Konflikt - und damit die Voraussetzung für eine ombudtschaftliche Beratung - besteht bereits dann, wenn es für die Adressat\*innen der Jugendhilfe Unklarheiten oder Unsicherheiten gibt und nicht erst dann, wenn Leistungsgewährung oder Leistungserbringung den Konflikt auch als solchen wahrnehmen oder gar anerkennen: „Eine qualitative Bewertung des Konflikts durch die Ombudsstelle ist nicht erforderlich. Er muss weder bereits eskaliert oder auch nur offen zu Tage getreten sein. Ausreichend ist, dass die Adressat\*innen z.B. über das Verfahren (wie etwa Inhalte und Ablauf des Hilfeplanverfahrens) unsicher sind. (...) Maßgeblich ist die subjektive Wahrnehmung der Ratsuchenden, bei der die strukturelle Machtasymmetrie eine entscheidende Rolle spielt. Schon ein spezifisches Ohnmachtsgefühl im Gegenüber einer machtvollen Institution lässt sich als potenzieller Konflikt wahrnehmen“ (Schindler 2023: S. 14 – 15).

Daraus resultiert für die konkrete Beratungsarbeit der Grundsatz, dass einzig die für die Ratsuchenden wahrgenommene Problemdefinition ausschlaggebend für den Beratungsprozess ist. Es ist also nicht erforderlich, dass auch die in den Konflikt involvierte Partei einen Konflikt sieht bzw. die gleichen Konfliktpunkte als solche benennen würde. Die jeweiligen Ansichten, Wahrnehmungen und Konfliktpunkte der involvierten öffentlichen oder freien Träger sind jedoch für den zu erarbeitenden Lösungsprozess relevant, sie haben aber keine Definitionsmacht für das Tätigwerden der Ombudsstelle.

Weiterhin resultiert hieraus für die konkrete Beratungsarbeit der Grundsatz, dass einzig die für die Ratsuchenden relevanten Konfliktpunkte Bestandteil des Beratungsprozesses und des Lösungsweges werden. Zwar klärt die Ombudsstelle über mögliche nicht beachtete Rechte und Möglichkeiten der Beteiligung auf. Bestandteil des Beratungsprozesses ist aber immer, die für die Ratsuchenden wesentlichen Ziele zu verfolgen. Wurden also Rechte und Mitbestimmungsmöglichkeiten von Ratsuchenden in einem Hilfeprozess aus Sicht der Ombudsstelle nicht ausreichend berücksichtigt, so werden die Ratsuchenden hierauf hingewiesen. Wenn sich für die Ratsuchenden hieraus aber kein Konflikt ergibt oder sie andere Prioritäten im Lösungsprozess setzen möchten, verfolgt die Ombudsstelle mit ihnen ausschließlich die von ihnen als relevant befundenen Konfliktpunkte und Lösungsansätze.

### 3.5 Weisungsungebundenheit und Unabhängigkeit

Wie in Abschnitt 2 erklärt, ergibt sich die Notwendigkeit und das Ziel der weisungsungebundenen und unabhängigen Beratung aus dem übergeordneten Ziel der Ombudschaft das Machtungleichgewicht in der Jugendhilfe zu Gunsten ihrer Adressat\*innen auszugleichen. Deshalb sind diese beiden Kriterien auch Qualitätsstandards ombudschaftlicher Arbeit. Wie sie auf Organisationsebene umgesetzt werden, wird im Konzept der Ombudsstelle Dein Megafon beschrieben. In der konkreten Beratungsarbeit spiegelt sich die Umsetzung dieser beiden Kriterien zum einem auch darin wider, wer Auftraggeber\*in für die Ombudsstelle werden kann (vgl. 3.2). In diesem Punkt wurde auf die fachlich fundierte Parteilichkeit hingewiesen. Die Ombudsstelle wird also nur mit konkreten Aufträgen von Personen tätig, für die sie zuständig ist (vgl. 1.2). Sie kann daher nicht von anderen Stellen oder der eigenen Leitung beauftragt werden, in einem bestimmten Fall tätig zu werden, wenn die betreffenden leistungsberechtigten Personen dies nicht aktiv wünschen. Das bedeutet, weder ein öffentlicher noch ein freier Jugendhilfeträger kann die Ombudsstelle anweisen, wie sie zu arbeiten hat. Allerdings gilt dieses Prinzip auch in die andere Richtung. Die Ombudsstelle ist gegenüber den Trägern nicht weisungsberechtigt.

Damit Ombudsstellen bei Fragen und in Konfliktfällen im Sinne der Adressat\*innen zu einem Ausgleich dieser Machtasymmetrie beitragen können, müssen sie unabhängig sein. Das bedeutet, dass keine Abhängigkeitsverhältnisse zu den zwei potentiellen Konfliktparteien bestehen. Somit ist es zwingend erforderlich, dass der Träger der Ombudsstelle selbst keine Einrichtungen unterhält.

Dies ist bei freien Trägern, die Jugendhilfeeinrichtungen unterhalten, zumeist nicht gegeben, da diese in der Regel ebenfalls hinsichtlich Genehmigungen, Finanzierung und Belegung von dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe abhängig sind. Auch aus diesem Machtverhältnis können sich wiederum Konflikte für die Adressat\*innen der Jugendhilfe ergeben, zum Beispiel indem die Leistungserbringer\*innen unangebrachte Forderungen der Leistungsgewährung gegenüber ihren Adressat\*innen durchsetzen, weil sie im Konfliktfall befürchten, von der Leistungsgewährung weniger belegt zu werden.

Weisungsungebundenheit und Unabhängigkeit bedeutet weiterhin, dass die fachliche Beratungsarbeit der Ombudsstelle ausschließlich durch die eigenen Standards und im Interesse der Ratsuchenden geleistet und nicht durch andere Interessen und Abhängigkeitsbeziehungen beeinflusst wird. Neben den Kriterien zur Erfüllung der fachlich fundierten Parteilichkeit wird die unabhängige und weisungsungebundene Beratung von Ratsuchenden durch

- das Vier-Augenprinzip,
- Transparenz und
- die Einbindung von Ehrenamtlichen

gewährleistet. Die Umsetzung dieser Kriterien wird im Folgenden näher erklärt.

#### 3.5.1 Vier-Augenprinzip

Das Vier-Augenprinzip ist eines der zentralen Qualitätsmerkmale ombudschaftlicher Arbeit, da es sowohl die Unabhängigkeit der einzelnen Berater\*innen sichern, wie auch gewährleisten soll, dass alle anderen wesentlichen ombudschaftlichen Beratungsgrundsätze in der jeweiligen Beratung umgesetzt werden. Vor allem bei komplexen Fällen und Fällen mit einer hohen Konfliktdynamik ist es wesentlich, dass mehrere Fachkräfte ihre Perspektiven einbringen und die Vorgehensweise im Team abgestimmt wird.

Aus diesem Grund wird ein Fall immer von zwei Berater\*innen betreut, wobei eine beratende Person stets die Hauptansprechperson für die Ratsuchenden ist und die dokumentarische Fallführung

übernimmt. Der\*Die zweite Berater\*in ist sowohl Vertretung als auch Ansprechperson für akute Fallabsprachen, Fragen und Rückversicherungen.

Zudem finden im Team regelmäßig Fallbesprechungen statt. Es ist Aufgabe aller Berater\*innen hier regelmäßig über den Stand ihrer aktuellen Fälle aufzuklären und ihre Sicht auf das weitere Vorgehen zu besprechen. Wenngleich offene Fragen und eskalierende Fälle hier Vorrang haben, sollten auch vermeintlich klarere Fälle besprochen werden, um mögliche blinde Flecken oder Voreingenommenheit von Berater\*innen sichtbar zu machen.

Sehr komplexe oder schwierige Konfliktgespräche sollten zudem je nach Kapazität von zwei Berater\*innen oder einer zusätzlichen ehrenamtlichen Person begleitet werden. Die zweite Person dient auch hier der Sicherstellung der Unabhängigkeit, da ihr vor allem die Aufgabe zukommt, das Konfliktgeschehen zu beobachten und diese Perspektive in der Nachbesprechung einzubringen.

### 3.5.2 [Transparenz](#)

Die Unabhängigkeit der Beratung sowie die fachliche Parteilichkeit wird auch durch transparente und klare Kommunikationsabläufe und eine standardisierte Dokumentation gesichert.

Transparente und klare Kommunikation bedeutet:

- alle Schritte, welche die Ombudsstelle unternimmt, werden mit den Adressat\*innen besprochen und benötigen ihr ausdrückliches Einverständnis. Das bezieht sich auch auf vermeintlich kleine Handlungen, wie Nachfragen an bestimmten Stellen oder kleinere Absprachen vorab.
- sobald die Ombudsstelle mit anderen Institutionen im Interesse der Ratsuchenden Kontakt aufnimmt, benötigt sie vorab eine Schweigepflichtsentbindung von den Ratsuchenden. Diese sind auch von Minderjährigen einzuholen, wenn der Konflikt mit dem Vormund oder personensorgeberechtigten Person es nicht anders zulässt.
- die Adressat\*innen der Ombudsstelle werden über Gespräche und wesentliche Gesprächsinhalte zwischen der Ombudsstelle und den anderen Konfliktparteien informiert, sollten sich diese an die Ombudsstelle während eines Beratungsprozesses wenden.
- es finden keine intransparenten Absprachen zwischen der Ombudsstelle und dem öffentlichen oder freien Träger statt, auch wenn diese vermeintlich zu der Konfliktlösung beitragen. Alle Absprachen, welche der Konfliktlösung dienen, sind den Ratsuchenden transparent zu machen.

Zur Nachverfolgung dieser Prozesse und Absprachen ist eine Falldokumentation zu führen, welche die wesentlichsten Punkte aller Kontakte und Absprachen zu einem Fall enthält. Die Dokumentation findet in dem hierfür vorgesehenen Dokument statt und enthält sowohl den Namen der gesprächsführenden Ombudsperson als auch den Namen der Person, mit der sie gesprochen hat. Die Notiz sollte die wesentlichen Absprachen so zusammenfassen, dass andere Berater\*innen im Übernahmefall wissen, was besprochen wurde.

### 3.5.3 [Einbindung von Ehrenamtlichen](#)

Der Einsatz von Ehrenamtlichen ist im Rahmen des Qualitätsmerkmals Unabhängigkeit der Ombudsstellen zu nennen. Dadurch, dass Ehrenamtliche weder über einen Arbeitsvertrag noch über andere persönliche oder vertragliche Verantwortungen an verschiedene Konfliktparteien gebunden sind, verfügen sie über ein hohes Maß an Unabhängigkeit. Dies bietet einen möglichst unbefangenen Blick auf die Konfliktsituation und trägt zum Erhalt der fachlich fundierten Parteilichkeit für die Ratsuchenden bei.

Dein Megafon plant deshalb den Einbezug von ehrenamtlichen Personen insbesondere im Rahmen der Begleitung von komplexen Gesprächen. Die ehrenamtliche Person unterstützt dabei die Ombudsperson den erforderlichen Überblick in den Konfliktgesprächen mit vielen verschiedenen

Personen und deren Anliegen zu behalten. Darüber hinaus stärkt die ehrenamtliche Person das Vier-Augen-Prinzip sowohl vor als auch während und nach dem Gespräch.

### 3.6 Keine Fachaufsicht

Gegenüber den in einen Konflikt involvierten Fachkräften besteht die Haltung, dass die ombudtschaftliche Beratung nicht zwangsläufig aus einem Fehlverhalten der jeweiligen Fachkräfte resultiert, sondern in erster Linie dem Ausgleich des Machtungleichgewichts zu Gunsten der Adressat\*innen dient, welche hierauf einen Anspruch haben. Die Ombudsstelle fungiert selbst im Falle von fachlichen Mängeln nicht als Fachaufsicht und hat nicht vordergründig das Finden von Verfahrensfehlern zum Ziel. Sie versucht demnach auch die Perspektive und Beweggründe der jeweiligen Fachkräfte nachzuvollziehen, um sie im Lösungsprozess konstruktiv nutzen zu können. Die Bezugnahme auf mögliche Verfahrensfehler oder fachliche Mängel im Hilfeprozess dient einzig der Lösungsfindung im jeweiligen Konfliktfall. Es besteht daher der Grundsatz, dass die Ombudsstelle keine Fachaufsicht ist und daher auch nicht als solche auftritt. Die Anliegen der Ratsuchenden und ihre Schwierigkeiten in einem Hilfeprozess sind gegenüber fachlichen Mängeln von Fachkräften immer vorrangig in den Prozess einzubringen und herauszustellen. Im Vordergrund steht daher die Verständigung über den bestmöglichen Weg zu einer optimalen Hilfe für die Adressat\*innen, nicht die Verfolgung und Offenlegung von Fehlverhalten. Sollte sich aber keine fachlichen Lösungen im Sinne der Adressat\*innen finden lassen und werden vor diesem Hintergrund die Rechte der Adressat\*innen verletzt, wird die Ombudsstelle die Adressat\*innen unterstützen, die hierfür vorgesehenen Beschwerde- und Klagewege zu beschreiten, solange die Ratsuchenden diese Möglichkeiten nutzen möchten, um ihre Rechte einzufordern.

### 3.7 Vertraulichkeit

Alle Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen von Dein Megafon unterliegen der Schweigepflicht. Auf Wunsch kann die Beratung auch anonym erfolgen. Alle Informationen, die im telefonischen Kontakt, im persönlichen Beratungsgespräch oder per E-Mail zur Sprache kommen, werden vertraulich behandelt. Erst wenn weitere Schritte zur Unterstützung des Anliegens der Ratsuchenden erforderlich und erwünscht sind, tritt die Ombudsstelle in ihrem Namen mit Dritten in Verbindung. Dabei werden nur solche Schritte unternommen, die vorher gemeinsam vereinbart wurden. Sollte eine Kontaktaufnahme mit Dritten notwendig werden, benötigt die Ombudsstelle eine Schweigepflichtsentbindung der Auftraggeber\*innen.

Dein Megafon verpflichtet sich sicherzustellen, dass der Schutz der personenbezogenen Daten in entsprechender Anwendung der §§ 61-65 SGB VIII gewährleistet wird. Das Beratungskonzept sieht vor, dass lediglich erforderliche Daten erhoben und diese grundsätzlich nur nach vorheriger Absprache und mit Einverständnis der Betroffenen an Dritte (z.B. Fachkräfte des Jugendamts oder freien Trägers) weitergegeben werden.

Die Beratungsarbeit ist vertraulich und unterliegt den einschlägigen Datenschutzbestimmungen. Es gilt die Datenschutzerklärung des Kinderschutzbund Thüringen.

### 3.8 Evaluation und Dokumentation

Um unter anderem Schwerpunktthemen ombudtschaftlicher Arbeit in Thüringen zu erfassen und diese gezielt in die fachpolitische Lobbyarbeit einbringen zu können, werden alle Beratungsprozesse anonymisiert in einem vereinheitlichten Statistik-Tool des Bundesnetzwerk Ombudschaft erfasst.

Dieses wird jährlich ausgewertet. Die personenbezogenen Daten verbleiben in der Dokumentation von Dein Megafon.

## 4 Beratungsprozess

Den Berater\*innen obliegt die Steuerung des Beratungsprozesses nach den Standards der sozialpädagogischen Beratung. Dies bezieht sich insbesondere darauf, wie und welche Ziele und Lösungsmöglichkeiten mit den Ratsuchenden gefunden werden.

Die **Ziele** sollten stets die der Ratsuchenden sein. Die beratende Person klärt hier ausschließlich darüber auf, welche Ziele mit der Ombudsstelle verfolgt werden können und ob es in dem Fall möglicherweise Gründe gibt, noch weitere Ziele zu verfolgen, als jene, die die Ratsuchenden nennen. Manche Ziele der Ratsuchenden können aber auch nicht sinnvoll in einem Beratungsprozess verfolgt werden (vgl. 4.5). Dann wird zunächst mit den Ratsuchenden versucht geeignete Ziele zu finden. Mögliche Ziele können sein:

- Information über rechtliche Hintergründe zu bestimmten Vorgehensweisen und über eigene Rechte,
- besseres Verständnis über Entscheidungen und Vorgehensweisen,
- Veränderung von Hilfeplanziele und Umgangsvereinbarungen,
- Verbesserung der Mitsprachemöglichkeiten,
- mehr Sicherheit und Unterstützung in Gesprächen,
- Verbesserung der eigenen Fähigkeit Bedürfnisse und Wünsche einzubringen und
- Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

**Lösungsschritte** folgen immer einer strukturierten Beschwerde- und Konfliktlösungsstrategie, welche die beratende Ombudsperson mit den Ratsuchenden abstimmt. Dabei obliegt ihr aber stets die fachliche Einschätzung über mögliche und sinnvolle nächste Schritte. Über diese Möglichkeiten klärt sie die Ratsuchenden auf und bespricht diese zudem regelmäßig im Team, um die Spannbreite möglicher Lösungsstrategien zu erhöhen und verschiedene Perspektiven in den Lösungsprozess einzuschließen.

### **Beschwerdekette:**

Lösungsschritte müssen nicht unbedingt Beschwerden beinhalten. Sollte das aber der Fall sein, obliegt es der beratenden Person die Beschwerdekette sinnvoll mit den Adressat\*innen zu beschreiten und notfalls auch dazu zu motivieren, zunächst auf niedrigerer Ebenen anzusetzen.

Es ist immer vom niedrigeren zum höheren Beschwerde- bzw. Interventionsschritt vorzugehen. Ratsuchende Personen sollen auch entsprechend dieser Ketten beraten und unterstützt werden, da das stufenweise Vorgehen ein Bestandteil deeskalierender Konfliktklärung ist.

Als Lösungsschritte sind zudem immer solche zu wählen, die den ratsuchenden Personen immer den größtmöglichen Grad an Eigeninitiative überlassen. Auch hier unterstützt die beratende Ombudsperson je nach Stand der Konflikteskalation zu einem gestuften Vorgehen:

Optimalerweise versucht die ratsuchende Person den Konflikt erst mit der Person, die es betrifft, selbst zu klären. Die Ombudsstelle unterstützt bei der Formulierung des genauen Anliegens, berät zu den geeigneten Empfänger\*innen des Anliegens und unterstützt beim Umgang mit Ängsten und Zweifeln.

Es besteht die Möglichkeit, dass die Ombudsstelle bei der Konfliktpartei selbst nachfragt, andere Helfer\*innen einbezieht, Unterlagen erbittet oder die jeweiligen Vorgesetzten einbezieht, wenn die

Fachkraft vorher über einen längeren Zeitraum nicht erreichbar war. Ombudspersonen können Klärungsgespräche initiieren und ggfs. auch begleiten.

#### 4.1 Fallannahme in der Sprechstunde

Die Fallannahmen finden in den hierfür vorgesehenen Sprechstunden statt. Dies dient dazu, den Fall und erste wichtige Daten aufzunehmen, um ihn dann innerhalb des Teams entsprechend der Kapazitäten und Kompetenzen verteilen zu können. Es wird angestrebt, dass die ratsuchende Person, wenn nicht direkt in der Telefonsprechstunde stattgefunden, spätestens nach dem nächsten Team einen Termin für ein ausführliches Erstgespräch erhält.

Die Fallannahmen sollten so gestaltet sein, dass sie in erster Linie darauf ausgelegt sind, die generelle Zuständigkeit zu klären und das Hauptanliegen der Person zu erfassen. Die ratsuchende Person bekommt die Gelegenheit, die Geschehnisse und Abläufe, die zu einem Konflikt geführt haben, zu rekonstruieren. Dennoch sollten bereits in der Fallannahme die wesentlichsten Fragen und Kritikpunkte der ratsuchenden Person verstanden werden, um eine passende Fallübernahme zu finden und erste Ideen für den weiteren Prozess bei der Fallverteilung zu sammeln.

##### 4.1.1 Zuständigkeitsklärung

Bei der Klärung der Zuständigkeit stellt sich die Frage, ob es wirklich ein Fall für die ombudtschaftliche Beratung ist oder möglicherweise in die Hände anderer Akteur\*innen gehört.

Um das herauszuarbeiten, bietet es sich an folgende Fragen zu stellen:

- Liegt eine Frage oder einen Konflikt innerhalb des sozialrechtlichen Leistungsdreiecks?
- In welchem Bundesland lebt die Person, die die Jugendhilfeleistung erhält oder einen Anspruch hat?
- Welches Jugendamt ist zuständig?

Schon nach diesen wenigen Fragen kristallisiert sich heraus, ob das Anliegen ombudtschaftlicher Natur oder ein Lotsenfall ist und an andere Stellen verwiesen wird.

##### 4.1.2 Auftragsklärung

Die erste Auftragsklärung muss nicht unbedingt den Auftrag enthalten, der letztendlich mit der Person im Beratungsprozess verfolgt wird. Die Aufträge – also die Ziele, die mit Hilfe der Ombudsstelle verfolgt werden sollen - können sich innerhalb des Beratungsprozesses ändern. Im Erstgespräch geht es zunächst darum, zu verstehen, was aktuell dazu geführt hat, dass die Person sich gemeldet und mit welchem vordergründigen Ziel sie das getan hat.

- Was ist das konkrete Anliegen der ratsuchenden Person?
- Was wünscht sie sich als Verbesserung?
- Was genau sind die Fragen an die Ombudsstelle?

##### 4.1.3 Kurze Konfliktanalyse

Hat sich bestätigt, dass das Anliegen ein ombudtschaftliches ist, braucht es eine kurze Konfliktanalyse.

- Seit wann besteht der Konflikt?
- Warum erfolgte die Kontaktaufnahme jetzt? Gab es eine auslösende Situation?
- Gibt es eine akute Krisensituation?

Eine akute Krisensituation, welche durch eine enorme Belastung für die ratsuchende Person gekennzeichnet ist, bedeutet für die Fallannahme in erster Linie, dass bereits hier mehr Raum gegeben werden muss, damit sich die Person emotional entlasten kann (aktives Zuhören, Verständnis,

Wertschätzung der Bewältigungsversuche etc.). Es wird versucht, einen möglichst zeitnahen Termin für das Erstgespräch zu vereinbaren. Akute Krisensituationen sind u.a. (drohende) Inobhutnahmen, Verdacht der Kindeswohlgefährdung, Verfahren zur Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung, Umgangsaussetzung durch Verweigerung durch ein Elternteil, eine Einrichtung oder das Jugendamt. In Fällen, in denen es um eine akute Kindeswohlgefährdung geht, welcher begegnet werden soll, sind die Ratsuchenden immer an das Jugendamt, die Polizei, den Notdienst oder die Kinderschutzdienste zu verweisen, je nach Schilderung und Erreichbarkeit der betreffenden Stellen. **Die Klärung solcher akuten Krisensituationen stellt zunächst keinen ombudtschaftlichen Beratungsauftrag dar. Dieser kann sich jedoch im Anschluss an die Klärung ergeben.**

Folgende Schritte können Ergebnisse der ersten Konfliktanalyse sein:

- ggfs. erste kleine Lösungsschritte zur Vorbereitung des Erstgespräches einleiten: z.B. Ratsuchende machen einen Formulierungsvorschlag für eine bestimmte Nachfrage und schicken diese für das ausführliche Erstgespräch zu, Ausfüllen der Schweigepflichtsentbindung, Aufschreiben aller aktuellen Fragen, Zusendung von Hilfeplanprotokoll/ Vereinbarungen, Aufforderungen etc.,
- erste Informationen zu rechtlichen/ organisatorischen Hintergründen, wenn diese absolut klar sind, aber keine richtungsweisenden Aussagen zur künftigen Beratung treffen, da noch keine Teamabsprache oder Übernahme des Beratungsfalles stattgefunden hat,
- sollte die ratsuchende Person hier noch kein ombudtschaftliches Anliegen formulieren können, z.B. nicht lösungs- oder kindeswohlorientiert, wird ihr das rückgemeldet, eine Ablehnung der Beratung kann aber frühestens nach dem Erstgespräch erfolgen, in welchem versucht wird, ein passendes Anliegen zu finden,
- emotionale Entlastung und Verbalisierung der Erlebnisinhalte im kleinen Rahmen und
- Terminvereinbarung für Erstgespräch.

## 4.2 Erstberatung

Die Erstberatung wird vorzugsweise von der beratenden Person durchgeführt, die den Fall übernimmt, und sollte möglichst innerhalb einer Woche nach der Fallannahme stattfinden.

Die Erstberatung dient dazu, sich ein umfassendes Bild des Falls zu machen und sich mit der ratsuchenden Person auf erste Lösungsschritte zu verständigen. Hierfür ist es notwendig, dass die\*der Berater\*in gut versteht, was das zentrale Anliegen der ratsuchenden Person ist, was sich die Person von der ombudtschaftlichen Beratung erhofft und welchen Grad der Unterstützung sie sich wünscht. Da die Ratsuchenden in der Regel kein umfangreiches Verständnis davon haben, wie Ombudsstellen ihnen helfen können, beinhaltet die Erstberatung immer eine Abstimmung zwischen den Vorstellungen der ratsuchenden Person und den Möglichkeiten der Ombudsstelle. Auf dieser Grundlage können auch im weiteren Beratungsprozess weitere Lösungsmöglichkeiten angestrebt werden, die möglicherweise zu Beginn noch nicht relevant sind.

### 4.2.1 Auftragsklärung

Die Auftragsklärung kann also nur innerhalb eines Gespräches darüber erfolgen, was die Unterstützungsmöglichkeiten der Ombudsstelle sein können. Die ratsuchende Person sollte hier verstehen, auf welche Weise sie in ihrem Anliegen begleitet werden kann. So kann sie den Grad der Unterstützung selbst transparent mitbestimmen. Möglicherweise möchte sie zunächst nur erste Informationen einholen und versuchen den Konflikt allein zu lösen oder sie möchte erste Schritte in der Beschwerdekette gehen.

Hilfreiche Fragen sind:

- Welchen Grad an Unterstützung wünscht sich die Person aktuell?
- Hat die Person verstanden, auf welche Weise wir sie unterstützen können und entspricht das ihren Interessen?
- Ist das Anliegen kindeswohlorientiert?

Der Auftrag der Person wird am Ende des Beratungsgesprächs in erste Ziele für den Beratungs- und Unterstützungsprozess übersetzt.

#### 4.2.2 Konfliktanalyse und Entlastung

In der Erstberatung wird viel Raum für Entlastung gegeben. Häufig haben Ratsuchende die Erfahrung gemacht, in ihrem Anliegen nicht ernst genommen zu werden oder sind sich selbst nicht sicher, ob sie mit ihren Erfahrungen ein berechtigtes Anliegen haben. Oft erhalten sie das erste Mal ein offenes Ohr für subjektiv entstandene Verletzungen, Demütigungen, Erfahrungen der Ohnmacht und Unzulänglichkeit. Im Umgang mit diesen Darstellungen sind aktives Zuhören, Verständnis für die biografischen Bedingungen und subjektive Wahrnehmungen, die mit dem Konflikt verbunden sind bzw. dazu geführt haben, sehr hilfreich.

Fragen, die Struktur und Klarheit in die Situation bringen, sind folgende:

- Seit wann ist der junge Mensch in der Jugendhilfe?
- Sind die Kinder fremduntergebracht?
- Wie sind die Umgänge gestaltet?
- Wie verlaufen Gespräche? Gibt es regelmäßige Gespräche? Mit wem finden Gespräche statt?
- Gab es Vorfälle in der Vergangenheit, die die Person noch stark belasten oder grundsätzlich nicht verstanden hat z.B. Verlauf von Inobhutnahmen, Beleidigungen, Umgangsgestaltungen etc.?
- Sind bereits Gerichtsverfahren anhängig?

Grundsätzlich gilt es auch zu erfragen, welche Lösungen bisher ausprobiert wurden und welche (Beschwerde-)Gespräche es bisher gab. Darüber hinaus kann es wichtig sein zu wissen, wie die andere Konfliktpartei den Konflikt wahrnimmt und bewertet. Auf welchem Eskalationsniveau befinden sich die Beteiligten?

Weiterhin können die folgenden Fragen notwendig sein:

- Welche Reaktionen gab es bisher auf Nachfragen, Versuche den Konflikt anzusprechen?
- Gibt es Hinweise auf Feindseligkeit, aggressive Begegnungen in der Vergangenheit?
- Welche Kompromissvorschläge/ Versuche den Konflikt zu lösen gab es bereits (von beiden Seiten)?
- Welche Ängste sind auf beiden Seiten vorhanden und halten den Konflikt möglicherweise aufrecht?

#### 4.2.3 Abschluss der Erstberatung

Der\*Die Berater\*in unterstützt die ratsuchende Person dabei erste Ziele für einen Unterstützungsprozess durch die Ombudsstelle zu finden bzw. versichert sich, ob sie die Ziele richtig verstanden hat, sollten diese sich bereits klar im bisherigen Gespräch herauskristallisiert haben. Der\*Die Berater\*in einigt sich mit der ratsuchenden Person auf erste Lösungsschritte, um diese Ziele zu verfolgen (vgl. 4).

Die definierten Ziele und ersten Lösungsschritte werden im Beratungsbogen dokumentiert. Die beratende Person sollte verstanden haben, dass Ziele und Lösungsansätze innerhalb der Beratung auch noch variieren können. Dafür halten die Ombudspersonen unterschiedliche Interventionsformen vor, wie:

- Beratung zum persönlichen Umgang mit Konflikt und Problemerkennung,

- Vermittlung von rechtlichen Hintergründen und Abläufen,
- Unterstützung bei Formulierung von Anliegen und Fragen oder stellvertretende Formulierung,
- Begleitung zu Gesprächen (§13 SGB X Beistandschaft),
- Kooperationen herstellen,
- Unterstützung bei Anwendung von einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren des öffentlichen oder freien Trägers oder
- Beratung/Unterstützung von Fachkräften zur Durchsetzung des Anliegens der jungen Menschen.

### 4.3 Beratungsverlauf

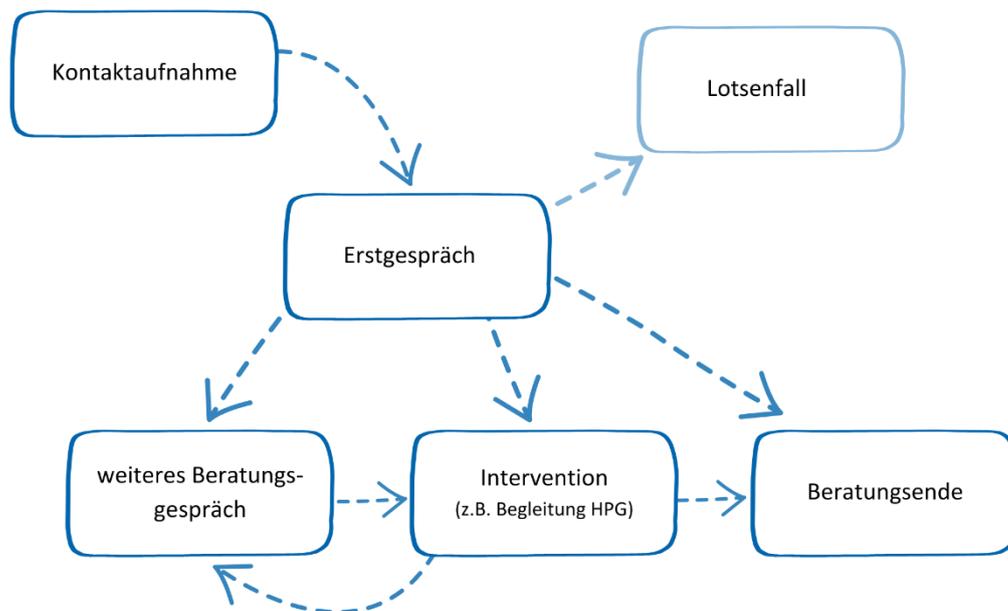


Abb. 2: Ablauf des Beratungsprozesses

### 4.4 Abschluss der Beratung

Das Ende des ombudschaftlichen Beratungsprozesses kann an unterschiedlichen Punkten in Bezug auf den Fortschritt der Klärung des Anliegens der Ratsuchenden stattfinden.

#### 4.4.1 Gemeinsame Einigung

Wenn das Grundanliegen der ratsuchenden Person geklärt werden konnte und kein weiterer Beratungsbedarf dazu besteht, wird der Beratungsprozess in gemeinsamer Übereinkunft von den Ratsuchenden und der Ombudsstelle beendet. Die Definition, ob das Anliegen geklärt werden konnte, geht von den Ratsuchenden aus, d.h. ob der Konflikt für sie als geklärt gilt oder kein weiterer Klärungsbedarf besteht.

Wenn die Ratsuchenden sich noch im Klärungsprozess ihres Anliegens befinden, aber keine weitere Beratung benötigen, gibt es das Angebot von seitens der Ombudsstelle sich wieder zu melden, wenn der Bedarf zur weiteren Beratung aufkommen sollte.

#### 4.4.2 Abbruch durch den Ratsuchenden

Da ombudtschaftliche Beratung immer auf der Grundlage der Freiwilligkeit besteht, kann der Beratungsprozess zu jedem Zeitpunkt durch den Ratsuchenden beendet werden. In manchen Fällen heißt das auch, dass Ratsuchende sich scheinbar mitten im Prozess nicht mehr melden. Das kann viele Gründe haben, z.B.:

- dass das Problem sich gelöst hat, aber die Ombudsperson darüber nicht informiert wurde,
- dass die ratsuchende Person sich von der Beratung etwas Anderes erwartet hat oder
- dass die Ombudsperson um eine Zuarbeit (z.B. Hilfeplanprotokoll) gebeten hat und die Umsetzung dieser Aufgabe doch zu hochschwierig für die betreffende Person war.

#### 4.4.3 Beendigung durch die Ombudsstelle

In seltenen Fällen kommt es zu einer expliziten Beendigung eines Beratungsgesprächs oder des gesamten Beratungsprozesses durch die Ombudsstelle. Mögliche Gründe für eine Beendigung seitens Ombudsstelle stellen dar:

- Ratsuchende halten grundlegende Regeln respektvoller Kommunikation (wiederholt, trotz Hinweisen darauf) nicht ein, z.B. laut werden, Beleidigungen, Bedrohungen gegenüber der Ombudsperson oder werden wiederholt sehr unsachlich oder würdigen Personen über die gesprochen wird herab,
- es wird deutlich, dass das Anliegen nicht Kindeswohlorientiert ist,
- Versuch der Instrumentalisierung der Ombudsstelle,
- fehlende Kooperationsbereitschaft des Ratsuchenden gegenüber den anderen Konfliktparteien und
- Lösungsideen werden von den Ratsuchenden fortwährend abgelehnt.

### 4.5 Grenzen der Beratung

Die Grenzen der Beratung ergeben sich vor allem aus dem Punkt der inhaltlichen Orientierung der ombudtschaftlichen Beratung (vgl. 3) und der Zuständigkeit der Ombudsstelle (vgl. 1.2). Zusammengefasst findet in den folgenden Fällen nur ein eingeschränkter oder kein Beratungsprozess statt:

#### 4.5.1 Anfragen ohne eine aktuelle Jugendhilfemaßnahme

Dies betrifft häufig Anfragen, bei denen es im Kern um Fragen und Konflikte im Rahmen anderer Sozialleistungen geht oder im Schulkontext.

Besteht grundsätzlich die Möglichkeit, dass es einen Jugendhilfeanspruch gibt, dieser aber bislang nicht in Anspruch genommen wurde, aber das Problem der anfragenden Person lösen könnte, wird die Person über diese Möglichkeit informiert und erhält die Möglichkeit sich bei Problemen der Antragsstellung oder Kontaktaufnahme mit den betreffenden Jugendhilfeträgern wieder zu melden.

#### 4.5.2 Anfragen aus anderen Bundesländern

Die Ratsuchenden werden an die jeweils zuständige Ombudsstelle verwiesen und bei Bedarf bei der Kontaktaufnahme unterstützt.

In Ausnahmefällen, zum Beispiel, wenn es bei der örtlich zuständigen Ombudsstelle aufgrund von erhöhten Fallaufkommen einen Aufnahmestopp für neue Beratungsanfragen gibt, kann Dein Megafon ein Erstgespräch führen sowie in dringenden Anliegen die Beratung vorübergehend übernehmen und ggf. nach Absprache bei Bedarf wieder an die örtlich zuständige Ombudsstelle überleiten.

Es kann auch dazukommen, dass Fälle in Kooperation mit einer Ombudsstelle aus einem anderen Bundesland geführt werden. Dies kann z.B. passieren, wenn der junge Mensch in einem anderen Bundesland untergebracht ist als das zuständige Jugendamt (dort wo ein sorgeberechtigter Elternteil lebt). Hier bietet sich die gemeinsame Arbeit der Ombudsstellen an.

#### 4.5.3 Ende der örtlichen Zuständigkeit

Sollte im Verlauf der Beratung ein Jugendamt außerhalb von Thüringen für die Ratsuchenden zuständig werden, so endet auch die örtliche Zuständigkeit der Ombudsstelle. In Absprache mit den Ratsuchenden kann der Fall dann an eine andere Ombudsstelle weitergeleitet und übergeben werden (vgl. 4.1.1 und 4.5.2).

#### 4.5.4 Lotsenfälle und Überleitung an andere Beratungsangebote

Stellt sich im Erstgespräch oder später heraus, dass es sich bei dem Anliegen um kein ombudschafftliches handelt, so wird die ratsuchende Person, sofern es möglich ist, an ein entsprechendes Beratungsangebot verwiesen, welches für das Anliegen zuständig ist oder sein könnte.

#### 4.5.5 Empfehlung anwaltliche Weiterführung

In familiengerichtlichen Verfahren ist die Ombudsstelle keine Beteiligte. Die Ombudsstelle kann lediglich am Rande beratend tätig sein.

Sollten die Möglichkeiten erschöpft sein, ohne dass es zu einer Lösung gekommen ist, obgleich weiterhin ein fachlich sowie juristisch erkennbarer Leistungsanspruch der Ratsuchenden besteht, unterstützt die Ombudsstelle die Ratsuchenden im verwaltungsgerichtlichen Verfahren. Hierbei strengen diese eine verwaltungsrechtliche Klage an bzw. stellen einen Antrag auf einstweilige Anordnung beim Verwaltungsgericht. Dies geschieht in der Regel nach Erhalt eines ablehnenden Widerspruchbescheids durch das zuständige Jugendamt. In allen verwaltungsrechtlichen Verfahren wird die Beauftragung entsprechender Fachanwält\*innen empfohlen.

## 4.6 Feedback und Beschwerde

Folgende Möglichkeiten der Beschwerde wurden je nach Anlass im Rahmen des Schutzkonzeptes des Kinderschutzbund Landesverband Thüringen e.V. für die Ratsuchenden eingerichtet. Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle weisen die Ratsuchenden im Beratungsprozess beim Erstgespräch auf die Möglichkeit zur Beschwerde hin. Die folgenden Beschwerdewege sowie zuständigen Ansprechpersonen sind für die Ratsuchenden auf der Internetseite von Dein Megafon unter dem Punkt „Feedback und Beschwerde“ zu finden.

- 1) Sprechen Sie bitte zuerst die betreffende\*n Mitarbeitende\*n oder das Team unter: [ombudsstelle@dein-megafon.de](mailto:ombudsstelle@dein-megafon.de) an.
- 2) Sollte sich hier keine Lösung ergeben, haben Sie die Möglichkeit eine E-Mail an die Leitung der Ombudsstelle, Frau Jakoby, zu richten: [jakoby@dksbthueringen.de](mailto:jakoby@dksbthueringen.de).
- 3) Sollte sich hier auch keine Lösung ergeben, können Sie sich an den Geschäftsführer, Herr Nöthling, wenden: 0361/65319484 oder [c.noethling@dksbthueringen.de](mailto:c.noethling@dksbthueringen.de).
- 4) Gibt es auf dieser Ebene keine Lösung, kann der Vorstand unter: [beschwerde@dksbthueringen.de](mailto:beschwerde@dksbthueringen.de) eingeschaltet werden. Verantwortlich ist Frau Dr. Lochner.

## Quellenverzeichnis

Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (BNO). Selbstverständnis.

URL: [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO\\_Selbstverstaendnis\\_2021\\_09\\_23.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf)

(abgerufen am: 06.05.2024).

Len, Andrea. Manzel, Melissa. Prof. Dr. Urban-Stahl, Ulrike (2023). Ombudschaftliche Beratung im Spiegel der Statistik. Das Jugendamt Zeitschrift für Jugendhilfe und Familienrecht. Heft 2, S. 46.

URL: [https://dijuf.de/fileadmin/Redaktion/Hinweise/Len\\_Manzel\\_Urban-Stahl\\_JAmt\\_2023\\_46.pdf](https://dijuf.de/fileadmin/Redaktion/Hinweise/Len_Manzel_Urban-Stahl_JAmt_2023_46.pdf)

(abgerufen am: 06.05.2024)

Len, Andrea. Dr. Mohr, Simon. Prof. Dr. Urban-Stahl, Ulrike (2024). Einblick in Konfliktbereiche der Kinder- und Jugendhilfe - Die Bundesstatistik der ombudschaftlichen Beratung 2022. Das Jugendamt Zeitschrift für Jugendhilfe und Familienrecht. Heft 6, S. 319.

URL: [https://dijuf.de/fileadmin/Redaktion/Publikationen/Len-Mohr-Urban-Stahl\\_JAmt-2024\\_318.pdf](https://dijuf.de/fileadmin/Redaktion/Publikationen/Len-Mohr-Urban-Stahl_JAmt-2024_318.pdf)

(abgerufen am: 30.07.2024)

Schindler, Gila (2023). Die Professionalisierung der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe mit §9a SGB VIII, S. 14-15.

URL: <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6516.rechtsgutachten-die-professionalisierung-der-ombudschaft-in-der-kinder-und-jugendhilfe-mit-9a-sgb-viii-rechtliche-begutachtung-und-empfehlungen-zu-den-umsetzungsmoeglichkeiten-auf-l.html>

(abgerufen am: 06.05.2024).

Urban-Stahl, Ulrike (2022). Macht(asymmetrien) in institutionellen Beziehungen. In: Len, Andrea; Manzel, Melissa; Tomaschwoski, Lydia; Redmann, Björn; Schruth, Peter (Hrsg.) (2022). Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen – Praxis – Recht. Seite 138 – 148.