

## Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW

### 1. Vorbemerkung

Der Begriff Ombudschaft kennzeichnet die Funktion des Ombudsmann, der historisch erstmals in Schweden (1809) von Bürgern kostenlos in Anspruch genommen werden konnte, wenn diese sich durch Entscheidungen der Verwaltung unrechtmäßig behandelt fühlten und sich hiergegen beschweren wollten. Ombudsmänner in Skandinavien verfügen über erhebliche Rechte gegenüber der Verwaltung und tragen vielfach zur Konfliktregulierung zwischen Bürgern und Verwaltung bei. Das System der Ombudschaft ist in der politischen Kultur Skandinaviens weit verbreitet. Eine ähnliche Funktion übernehmen in der BRD die Petitionsausschüsse der Länder und des Bundes. Ombudschaften im Sinne einer institutionsinternen Beschwerdestelle existieren in der BRD in Form des Wehrbeauftragten der Bundeswehr (1956), des Ombudsmann für den Strafvollzug in NRW (2007) sowie in den Branchen Banken, Bausparkassen, Versicherungswesen, Immobilien und Bahn. Für Empfänger/innen von Transferleistungen nach den SGB II plant die Landesregierung NRW (Koalitionsvertrag NRW 2010) die Einführung der Ombudschaft.

### 2. Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine externe Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch einen öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW bietet diesen Menschen Unterstützung, Beratung und Begleitung bei der Formulierung ihrer Beschwerde gegen einen Jugendhilfeträger an. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist, unter Berücksichtigung fachlicher Maßstäbe, für die BeschwerdeführerInnen gegenüber einem Jugendhilfeträger grundsätzlich parteilich tätig. Sie ist dem Ziel einer einvernehmlichen Abhilfe einer Beschwerde verpflichtet. Kann eine einvernehmliche Lösung nicht erzielt werden, kann die Ombudschaft Jugendhilfe NRW den/die Beschwerdeführer/in auch bei der Durchsetzung seiner / ihrer Rechte nach SGB VIII gegenüber einem öffentlichen Jugendhilfeträger oder seiner / ihrer gesetzlichen und vertraglichen Rechte gegenüber einem freien Jugendhilfeträger unterstützen. Fachlicher Maßstab ist die Orientierung am Kindeswohl, an den materiellen und an den Verfahrensrechten der jungen Menschen und denen der Personensorgeberechtigten als Leistungsberechtigte oder Anspruchsinhaber nach SGB VIII.

# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

Die pädagogische Begleitung kann nicht allein unter fachlichen Gesichtspunkten erfolgen, sondern muss auch juristische Aspekte zwingend berücksichtigen, soll der/die Beschwerdeführer/-in umfassend unterstützt werden. Dafür ist erforderlich, dass diese Tätigkeit von qualifizierten Personen oder unter Anleitung solcher erbracht wird. Denn das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) regelt, dass außergerichtliche Rechtsdienstleistungen - dies sind gem. § 2 Abs. 1 RDG alle Tätigkeiten in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordern – nur von qualifizierten Personen oder unter Anleitung solcher erbracht werden dürfen. Es ist somit sicherzustellen, dass Prüfungen rechtlicher Art nur durch Juristinnen/Juristen bzw. unter Anleitung von Juristinnen/ Juristen erfolgen.

Vergleichbar der Aufgabe und Rolle des Verfahrensbeistandes in zivilrechtlichen Verfahren vertritt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW das Wohl und den Willen junger Menschen im Verwaltungsverfahren gegenüber einem öffentlichen Träger. Gleiches gilt gegenüber einem freien Träger im Zusammenhang der Leistungserbringung. Ausgangspunkt und Anlass der Tätigkeit ist die Beschwerde des jungen Menschen und/oder des Leistungsberechtigten.

Dabei prüft die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zunächst unter fachlichen Gesichtspunkten, ob die Beschwerde nachvollziehbar und begründet ist. Sie informiert den/die Beschwerdeführer/in über ihre fachliche Einschätzung. Ist eine Beschwerde begründet, unterstützt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW den/die Beschwerdeführer/in, indem sie mit ihm/ihr Kontakt mit dem jeweiligen Jugendhilfeträger aufnimmt und nach einvernehmlichen Möglichkeiten für eine Abhilfe der Beschwerde sucht. Kann eine einvernehmliche Regelung zur Abhilfe der Beschwerde nicht im fachlichen Dialog mit dem Jugendhilfeträger erreicht werden, prüft die Ombudschaft Jugendhilfe NRW auf Wunsch des/der Beschwerdeführers/in, ob

- gegenüber einem öffentlichen Jugendhilfeträger ein gerichtliches Verfahren zur Abhilfe der Beschwerde geeignet ist und mit welchen Risiken das Verfahren für den/die Beschwerdeführer/in verbunden ist. Der/die Beschwerdeführer/in wird während des gerichtlichen Verfahrens durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW fachlich begleitet und unterstützt.
- gegenüber einen Träger der freien Jugendhilfe als Leistungserbringer das zuständige Jugendamt oder das Landesjugendamt bei teil- und stationären Hilfen als Aufsichtsbehörde einzuschalten ist. Der/die Beschwerdeführer/in wird während des Verfahrens durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW fachlich begleitet und unterstützt (vgl. hierzu die Anlage: Phasenmodell der Ablauforganisation Fallberatung).

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW arbeitet nach einem fachlichen Konzept. Sie ist dezentral organisiert, um für Beschwerdeführer/innen möglichst ortsnah erreichbar zu sein. Als Träger der freien Jugendhilfe verfolgt sie selbst keine wirtschaftlichen Interessen und ist unabhängig von den wirtschaftlichen Interessen öffentlicher und freier Träger der Jugendhilfe in ihrer Eigenschaft als Leistungserbringer. Sie ist einzig dem Wohl und den Rechten des jungen Menschen verpflichtet. Dabei ist ein erster Prüfmaßstab der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, ob die materiellen und die Verfahrensrechte der Beschwerdeführer/in nach dem SGB VIII sowie anderen Sozialgesetzbüchern und weiteren gesetzlichen Grundlagen, oder die Rechte aus vertraglichen Vereinbarungen eingehalten wurden.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW mit ihrer dezentralen Struktur prüft, ob sie auch ehemaligen Heimkindern als regionale Anlaufstelle zur Erstberatung in ihren Angelegenheiten zur Verfügung stehen kann.

## 3. Ausgangslage am Beispiel Hilfe zur Erziehung

Mit dem achten Jugendbericht der Bundesregierung (8. Jugendbericht 1990) wurden die konzeptionellen Leitlinien der lebensweltorientierten Jugendhilfe vorgelegt. Die Grundzüge dieser fachlichen Orientierung prägen auch das seit 1990 bundesweit geltende SGB VIII. Die Neuausrichtung der gesetzlichen Grundlagen der Jugendhilfe von einer obrigkeitsstaatlichen und eingriffsorientierten Haltung hin zu eher dienstleistungsbezogenen, unterstützenden und fördernden Leistungen der öffentlichen Jugendhilfe für junge Menschen und ihre Familien beinhaltete eine deutliche Herausforderung für die Fachkräfte und Institutionen der Jugendhilfe bei der Umsetzung dieser neuen Orientierung. Für die Hilfe zur Erziehung gilt dies insbesondere für die fachgerechte Durchführung der Hilfeplanung durch Jugendämter und die Umsetzung der vereinbarten Ziele durch Träger der freien Jugendhilfe. Hierbei geht es insbesondere um die methodische Anforderung an die Fachkräfte des Jugendamtes, sich mit den beteiligten jungen Menschen und deren Personensorgeberechtigten unter Einbeziehung ihrer Wünsche und ihres Willen über eine möglichst passgenaue geeignete Hilfe und deren Ziele gemeinsam zu verständigen (Schwabe, 2008).

### 3.1 Öffentliche Jugendhilfe: Gewährung von Hilfeleistungen nach SGB VIII

Seit dem Bestehen des SGB VIII wuchs die Inanspruchnahme der Leistungen der Jugendhilfe durch junge Menschen und Familien kontinuierlich. Entsprechend stiegen die öffentlichen Ausgaben der Jugendhilfe für den Bund, die Länder und insbesondere für die Kommunen. Letztere sind als alleinige Kostenträger z. B. für die erzieherischen Hilfen und vergleichbare Leistungen von den steigenden öffentlichen Ausgaben besonders betroffen. Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass die Kommunen nach Steuerungsoptionen suchen, die Kostensteigerungen in diesem Feld der Kinder- und Jugendhilfe zu begrenzen.

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

Die Steuerungsziele beziehen sich zumeist auf fachliche und wirtschaftliche Aspekte und beinhalten sowohl fall- als auch fallübergreifende Maßnahmen. Die Steuerungsmaßnahmen sollen gegenüber der kommunalen Verwaltungsspitze und der Politik den Eindruck der wirtschaftlichen Handlungsfähigkeit der Jugendamtsverwaltung vermitteln und offenbaren ein Dilemma: Außerhalb der fachlichen Einflussnahme auf interne Infrastrukturressourcen und auf fallbezogene Wahrnehmungs- und Deutungsprozesse sind die Fallzahlen der Hilfen zur Erziehung und damit verbundene öffentliche Ausgaben einer unmittelbaren Steuerung durch Verwaltungshandeln entzogen, da die kommunale Sozialstruktur, die demografische Entwicklung sowie die Rechtsgrundlagen (SGB VIII) unbeeinflussbar sind (Merchel 2004). So schränken fallübergreifende Maßnahmen in Form von Dienstanweisungen durch quantitative Vorgaben die fallbezogenen Wahrnehmungs- und Deutungsprozesse der Arbeit der Fachkräfte eines Jugendamtes ein und können als Beugung der Rechte der Adressaten bewertet werden.

Eine gesetzliche Grundlage für fallbezogene oder fallübergreifende fachliche Kontrolle der örtlichen öffentlichen Jugendhilfe bei der Gewährung von Leistungen ist nicht gegeben. Was bei der Gewährleistung im Bereich der Hilfe zur Erziehung fachlich angemessen ist, entscheidet auf der Grundlage des SGB VIII jedes Jugendamt für sich. Die personelle Ausstattung von Jugendämtern mit Fachkräften unterliegt der jeweiligen Kommune – je kleiner eine Kommune ist, umso geringer ist die Anzahl der Fachkräfte bei grundsätzlich gleicher Aufgabenstellung. Die 1999 eingeführten gesetzliche Regelungen im SGB VIII zur fachlichen und wirtschaftlichen Steuerung verschiedener teil- und stationärer Hilfen durch prospektive Leistungs- Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen (§§ 78a ff SGB VIII) haben nicht den von den kommunalen Spitzenverbänden erhofften Effekt der Eindämmung der Kostensteigerungen bewirkt.

## 3.2 Freie Jugendhilfe: Erbringung von Hilfeleistungen nach SGB VIII

Auch im Bereich der Leistungserbringung durch Träger der freien Jugendhilfe wächst der fachliche und wirtschaftliche Druck auf die Fachkräfte und Institutionen. Mit den ambulanten Hilfen zur Erziehung, deren Fallzahlen seit Einführung des SGB VIII überproportional gewachsen sind, wurde das Spektrum der Hilfeangebote ausgeweitet. Die damit verbundene haushaltspolitische Hoffnung der Kommunen, der Ausbau ambulanter Hilfen senke die Fallzahlen und Kosten der teil- und stationären Erziehungshilfe hat sich jedoch nicht erfüllt. Die fachliche Entwicklung führte allerdings zu einer deutlichen Segregation bei den jungen Menschen. Zunehmend werden nur noch jene Jungen und Mädchen stationär betreut, in deren Familie ambulante Hilfen zur Erziehung gescheitert sind. Bei diesen jungen Menschen wirken sich soziale sowie familiäre Belastungen in besonderer Weise destabilisierend auf ihre Einstellungen und ihr Verhalten aus. Individuelle und familiäre Ressourcen als bedeutsame Grundlage für persönliche Entwicklung sind erkennbar reduziert (Multiproblemfamilien). Diese Segregation, verbunden mit der Erwartung an eine möglichst kurze stationäre Aufent-

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

haltdauer, führt für die Fachkräfte in den Einrichtungen, insbesondere in gruppenpädagogischen Schichtdienstsettings zu Überforderungssituationen. Aus Sicht der Fachkräfte wollen und können sich diese Kinder und Jugendlichen zunehmend weniger auf ihre MitbewohnerInnen einlassen. Sie erscheinen sehr ichbezogen und sind stärker geprägt durch selbst- oder fremdaggressives Verhalten sowie durch eine geringe Frustrationstoleranz. Fachkräfte erleben sich im pädagogischen Gruppenalltag eher in einer Feuerwehrfunktion denn als GestalterInnen positiver pädagogischer Prozesse. Insofern erstaunt es nicht, wenn sich Fachkräfte unter diesen Bedingungen infolge der Überforderungssituationen auf formale Machtpositionen gegenüber Kindern und Jugendlichen zurückziehen und fachliche Ansprüche an eine partizipative Pädagogik zwar als wünschenswert, aber nicht als realisierbar bewerten und sich verschiedenen Formen von Machtausübung gegenüber jungen Menschen bedienen, die fachlich skeptisch zu bewerten sind und mitunter auch Rechtsnormen beugen.

Anders als Jugendämter unterliegen die Dienste und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe bei der Erbringung von Hilfeleistungen jedoch einer fachlichen Kontrolle. Auf der Fallebene wird die Steuerung und Kontrolle der Hilfe durch die Fachkraft des zuständigen Jugendamtes durchgeführt. Hier befindet sich der öffentliche Jugendhilfeträger im Verhältnis zum freien Träger in einer besonderen Machtposition. Er steuert über seine Hilfeentscheidung im Einzelfall die Inanspruchnahme der Träger der freien Jugendhilfe. Auch wenn die freien Träger fachlich für sich in Anspruch nehmen, junge Menschen in allen sie betreffenden Angelegenheiten zu beteiligen und sie in ihren Rechten zu fördern sowie zu unterstützen, wird dieser Anspruch im Verhältnis zum öffentlichen Jugendhilfeträger durch dessen faktische Macht der Belegung begrenzt. Freie Träger befürchten, vom Jugendamt nicht mehr belegt zu werden, wenn sie junge Menschen und Familien darin unterstützen, ihre Rechte gegenüber dem Jugendamt wahr zu nehmen.

Unter organisationssoziologischen und betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten gelten interne betriebliche Beschwerdeverfahren für Firmenkunden als eine besondere Form der Kundenpflege und –bindung, selbst unter schwierigen Bedingungen im Kundenkontakt. Einerseits setzen sich diese Erkenntnis und damit der Aufbau interner Beschwerdeverfahren auch bei Trägern der freien Jugendhilfe zunehmend durch, andererseits erscheint ihnen dieses Instrument bei Beschwerden gegenüber dem öffentlichen Jugendhilfeträger aufgrund der genannten Abhängigkeit als wenig tauglich. Freie Träger als Leistungserbringer befinden sich aufgrund ihres wirtschaftlichen Abhängigkeitsverhältnisses zum öffentlichen Jugendhilfeträger nicht in der Position, die Ansprüche und Rechte der von ihnen betreuten jungen Menschen und Familien gegenüber dem öffentlichen Jugendhilfeträger aktiv zu unterstützen.

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



Teil- und stationäre Hilfeleistungen unterliegen zudem der Aufsicht der Landesjugendämter. Deren Aufgabe besteht darin, den Schutz von Minderjährigen in Einrichtungen im Rahmen der Betriebserlaubnis fallunabhängig möglichst mit präventiven, strukturell angelegten Mitteln zu sichern.

### 3.3 Ungleiche Machtverhältnisse zwischen Adressaten und Institutionen

Fühlen sich junge Menschen und Leistungsberechtigte durch das Verhalten der Fachkräfte und der Träger benachteiligt und wollen sie sich beschweren, stehen ihnen nur in Ausnahmefällen interne Beschwerdeverfahren der Träger zur Verfügung, um ihre Beschwerde zu prüfen und feststellbare Mängel zu beseitigen. Strukturell befinden sich junge Menschen und Leistungsberechtigte in Konfliktsituationen mit einem Träger der Jugendhilfe in einer eher ohnmächtigen Position: das Individuum verfügt selten über fachliche und rechtliche Kompetenzen, diese sind hingegen bei dem Träger der Jugendhilfe institutionell verankert.

Während der Bundesgesetzgeber mit Schiedsstellen (§ 78 g SGB VIII) ein Instrument zur Regulierung und Schlichtung von Streitigkeiten zwischen den Institutionen der öffentlichen und der freien Jugendhilfe bei Vereinbarungen über Leistungen und Entgelte geschaffen hat, existiert für die Adressaten der Kinder- und Jugendhilfe keine gesetzlich vorgeschriebene unabhängige Institution zur Schlichtung bei Streitigkeiten mit einem Träger der Jugendhilfe. Gegenüber dem öffentlichen Jugendhilfeträger bleibt –nach der Abschaffung des Widerspruchsverfahrens (Bürokratieabbaugesetz II NRW)- im Konfliktfall nur der unmittelbare Gang zum Verwaltungsgericht. Gegenüber dem Träger eines Dienstes oder einer Einrichtung stehen dem Adressaten zumindest die fallführende Fachkraft des Jugendamtes und/oder das Landesjugendamt als Beschwerde-stelle im Einzelfall zur Verfügung.

In Kenntnis des strukturellen Ungleichgewichtes der Machtverhältnisse zwischen den Institutionen der Jugendhilfe und ihren Adressaten und mit dem Ziel den Schutz der Adressaten zu verbessern, forderte bereits der 11. Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung (11. Jugendbericht 2002) den Aufbau eines sozialen Verbraucherschutzes und die Einführung von unabhängigen Beschwerdestellen für junge Menschen und ihre Familien. Die in 2002 beginnende Gründung von unabhängigen Ombudschaften im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe wurde ausgelöst durch das wachsende Spannungsverhältnis zwischen fachlichen Ansprüchen nach Partizipation der jungen Menschen in Verbindung mit der Kinderrechediskussion und einer zunehmend restriktiven Gewährleistungspraxis der kommunalen Jugendämter bei Erziehungshilfefällen aufgrund der schwierigen kommunalen Haushaltslagen. Seit 2009 existiert das bundesweite Netzwerk Ombudschaft Jugendhilfe (Netzwerk Ombudschaft). Ein weiterer Schub, den Schutz junger Menschen und die Sicherung ihrer Rechte durch Ombudschaften zu fordern, entstand durch die Skandalisierung der früheren Heimerziehung durch ehemalige Heimkinder (Runder Tisch Heimerziehung, 2010).

## 4. Entstehung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Freie Wohlfahrtspflege NRW führte im Frühjahr 2009 (FW 2009) in Zusammenarbeit mit dem Landesjugendamt Rheinland einen Fachtag über Ombudschaften in der Jugendhilfe durch. Infolge dieses Fachtages beschloss der Landesjugendhilfeausschuss Rheinland die Einführung eines ehrenamtlichen Ombudsmannes in den Jugendhilfeeinrichtungen des LVR sowie die Ausschreibung des Modellprojektes für 2010 (LVR 2010). In enger Zusammenarbeit mit der FW erarbeitete der DKSB NRW e.V. das Konzept „GeRecht“ (DKSB 2010) und erhielt vom LJHA den Zuschlag für das Modellprojekt.

In mehreren Gesprächen hat sich die FW bemüht, die kommunalen Spitzenverbände einzubeziehen und für eine Zusammenarbeit geworben. Ihnen wurde angeboten an der fachlichen Gestaltung und bei der Trägerschaft der Ombudschaft Jugendhilfe NRW mitzuwirken. Die kommunalen Spitzenverbände haben diese Angebote klar und deutlich abgelehnt mit der Begründung, ein Bedarf für eine landesweit tätige unabhängige Beschwerdestelle sei aus ihrer Sicht nicht erkennbar. Die vorhandenen Instrumente, die Hilfeplanung im Einzelfall sowie die kommunalen Beschwerdestellen, seien ausreichend um Beschwerden von BürgerInnen angemessen zu berücksichtigen und bei Bedarf diesen auch abhelfen zu können. Dass alleine der Petitionsausschuss des Landtags in seiner letzten Wahlperiode über 500 Petitionen von BürgerInnen im Zusammenhang mit der Kinder- und Jugendhilfe bearbeiten musste, ist für die kommunalen Spitzenverbände kein Indiz für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe. (Petitionsausschuss NRW, 2010) Die konzeptionelle Arbeit der FW wurde mittlerweile weitergeführt und ist in den folgenden konzeptionellen Grundlagen Ombudschaft Jugendhilfe NRW zusammengefasst.

## 5. Konzeptgrundlagen einer unabhängigen Ombudschaft Jugendhilfe NRW

### 5.1 Unabhängiger Rechtsträger

Zur Gewährleistung der Unabhängigkeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW von wirtschaftlichen Interessen Dritter, insbesondere freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe, gründet die FW einen unabhängigen Rechtsträger, in dem lediglich die Verbände der FW Mitglieder sind. Natürliche und juristische Personen können als passive Mitglieder aufgenommen werden (siehe Anlage Satzungsentwurf). Ein Beirat, bestehend aus anerkannten Persönlichkeiten der Kinder- und Jugendhilfe begleitet die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW unter fachlichen Gesichtspunkten und soll fachliche Impulse beisteuern.

## 5.2. Zielgruppen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine externe Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch einen öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen. Dabei zielt die Beratung des/r Beschwerdeführer/in auf die Abhilfe der Beschwerde.

## 5.3 Organisation der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Der organisatorische Aufbau besteht aus einer professionell besetzten zentralen Anlaufstelle (1,5 VK Fachkräfte, 0,5 VK Sachbearbeitung) und örtlich tätigen Ombudsfrauen bzw. -männern als unmittelbare BeraterInnen für junge Menschen, Familien und andere Leistungsberechtigte.

### 5.3.1 Aufgaben der örtlichen Ombudsfrauen/ -männer

Junge Menschen benötigen AnsprechpartnerInnen in ihrer örtlichen Umgebung, wenn sie subjektiv Probleme mit Fachkräften und Institutionen der Jugendhilfe haben und dabei unabhängigen Rat benötigen. Diese AnsprechpartnerInnen müssen für sie für den Zeitraum der Bearbeitung einer Beschwerde bis zur Klärung kontinuierlich erreichbar sein und zur Verfügung stehen (Niedrigschwelligkeit). Die örtlichen Ombudsfrauen und -männer sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe und verfügen über Berufserfahrung. Pro Fall arbeiten möglichst zwei örtliche AnsprechpartnerInnen zusammen. Hierdurch sollen fachliche Reflexion und gegenseitige Unterstützung sichergestellt werden. Sie arbeiten ehrenamtlich und haben Anspruch auf Ersatz ihrer Auslagen. Sie arbeiten mit der zentralen Stelle zusammen und werden bei Bedarf fachlich begleitet und unterstützt. Das Nähere regelt eine Geschäftsordnung.

### 5.3.2 Aufgaben der zentralen Anlaufstelle

Die zentrale Anlaufstelle ist professionell besetzt. Die Fachkräfte der zentralen Anlaufstelle haben folgende Aufgaben:

- Akquisition und Schulung von örtlichen Ombudsfrauen und -männern,
- Aufbau und Pflege des Netzwerkes der örtlich tätigen Ombudsfrauen / -männer,
- Fallzuordnung bei zentral eingehenden Beschwerden,
- Co-Beratung und Begleitung der örtlichen Kräfte in Einzelfällen bei Bedarf,
- Weiterentwicklung und Qualifizierung konzeptioneller Standards der Beratung,

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

- fachliche Leitung in Fällen, die eine juristische Vertretung erfordern,
- Aufbau und Pflege des JuristInnennetzwerkes für Vertretung in gerichtlichen Verfahren,
- Evaluation der Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW,
- jährliche Dokumentation und Veröffentlichung der Erkenntnisse der Arbeit,
- Fortbildung für Fachkräfte der Jugendhilfe,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Unterstützung des Beirates in fachlichen Fragen,
- Mitwirkung im bundesweiten Netzwerk Ombudschaft Jugendhilfe,
- Entwicklung eines mittelfristig wirkenden, selbsttragenden Finanzierungs-Konzeptes.

Die Ablauforganisation der Zusammenarbeit zwischen örtlichen und zentralen Kräften erfolgt nach einem Phasenmodell (Siehe Anlage Phasenmodell der Fallberatung).

## 5.4 Finanzierung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Anlauf- und Aufbauphase der Ombudschaft Jugendhilfe NRW soll aus Eigen- und Stiftungsmitteln zunächst für einen Zeitraum von ca. drei Jahren finanziert werden. Öffentliche Mittel sind einzuwerben. Bis zum Ende der Stiftungsförderung ist eine selbsttragende Finanzierung aus öffentlichen und Eigenmitteln zu entwickeln und umzusetzen.

## 6. Beschlussvorschlag des AA FJF an die MV der LAG FW NRW am 21.06.11

Die LAG Freie Wohlfahrtspflege NRW beschließt die Gründung eines unabhängigen Rechtsträgers Ombudschaft Jugendhilfe NRW und stimmt der vom Arbeitsausschuss Familie, Jugend, Frauen vorgelegten Satzung sowie den Konzeptgrundlagen zu. Der Arbeitsausschuss Familie, Jugend, Frauen wird beauftragt, die inhaltlichen, organisatorischen und sonstigen Arbeiten sowie Absprachen zwischen den Verbänden zum Aufbau der Ombudschaft Jugendhilfe NRW im Rahmen der Satzung des Rechtsträgers umzusetzen und die Finanzierung des Aufbaus der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zunächst durch Stiftungsmittel sicher zu stellen. **Koordiniert werden die Arbeiten und Absprachen durch den Paritätischen.** Der Arbeitsausschuss Familie, Jugend, Frauen berichtet regelmäßig über den Fortgang der Arbeiten.

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



# Freie Wohlfahrtspflege NRW

---

## Quellen:

11. Jugendbericht 2002: BMFSFJ, Berlin:  
[http://www.dji.de/bibs/Elfter\\_Kinder\\_und\\_Jugendbericht.pdf](http://www.dji.de/bibs/Elfter_Kinder_und_Jugendbericht.pdf)

BRJ 2002: [www.brj-berlin.de](http://www.brj-berlin.de)

Bürokratieabbaugesetz II NRW 2007:  
[https://recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_vbl\\_detail\\_text?anw\\_nr=6&vd\\_id=837&menu=1&sg=0&keyword=B%FCrokrateabbaugesetz](https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_vbl_detail_text?anw_nr=6&vd_id=837&menu=1&sg=0&keyword=B%FCrokrateabbaugesetz)

DKSB 2010: <http://www.kinderschutzbund-nrw.de/index0.htm> Pressemeldung Mai 2010: Kinderschutzbund NRW schafft neue Beschwerdeinstanz für Kinder und Jugendliche in Heimen: „geRECHT“

FW 2009: [http://www.freiewohlfahrtspflege-nrw.de/index.php/mID/3.2/lan/de/xtra/871a4720760268f95da2de483e3794bf/msg/7ef026bc13c50aa6ae869fa0954a4ffe/itt/Ombudschaft\\_fuer\\_junge\\_Menschen/index.html](http://www.freiewohlfahrtspflege-nrw.de/index.php/mID/3.2/lan/de/xtra/871a4720760268f95da2de483e3794bf/msg/7ef026bc13c50aa6ae869fa0954a4ffe/itt/Ombudschaft_fuer_junge_Menschen/index.html)  
Dokumentation der Fachtagung vom 21.04.2009

Koalitionsvertrag NRW 2010: Kap. VII, Seite 57: Ombudsstellen in den Grundsicherungsstellen

LVR 2010: <http://www.lvr.de/jugend/foerderungen/modell/#cap8> Modellprojekt Unabhängige Beschwerdeinstanz in Einrichtungen der Erziehungshilfe

Merchel 2004: Erziehungshilfen im Steuerungsdilemma, Sozial Extra, Heft 5/2004, S. 28 ff

Netzwerk Ombudschaft: [www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de)

Petitionsausschuss NRW, 2010: Abschlussbericht 14. Wahlperiode 2005 -2010:  
[http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/GB\\_I/I.3/Berichte/PA\\_Abschlussbericht\\_14.WP\\_scr.pdf](http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/GB_I/I.3/Berichte/PA_Abschlussbericht_14.WP_scr.pdf)

Runder Tisch Heimerziehung 2010: <http://www.rundertisch-heimerziehung.de/>

Schwabe 2008: Methoden der Hilfeplanung, IGfH 2008, Frankfurt

## Anlagen:

Gemeinsam für ein soziales Nordrhein-Westfalen



# Freie Wohlfahrtspflege NRW

## Ombudschaft Jugendhilfe NRW Ablauforganisation Fallberatung

### Phase I:

- erfassen
- prüfen
- verstehen
- klären
- bewerten

**Fallanfrage / Beschwerde NutzerIn:**  
örtlich / zentral angenommen



**Erstinformationen erfassen und prüfen:**

- Beschwerdeanlass aufnehmen
- Fristen prüfen, wahren, absprechen (Phase 2 und 3)



Beschwerde unberechtigt

Ende

**Beschwerde verstehen, klären, bewerten**

- Informationen einholen aus Nutzersicht
- Fall verstehen / Falldynamik / fachlich bewerten
- gemeinsame Position erarbeiten
- weiteres Vorgehen abklären

Anspruch **ja**



### Phase II

- begleiten
- vermitteln
- einigen
- vereinbaren

**Kontaktaufnahme zum Träger**

- Ombudschaft als Beistand für Nutzer
- Terminvereinbarung mit allen Beteiligten



**Vermittlung anstreben & vereinbaren**

- Klärung
- Vermittlung (fachliche Mediation)
- Einigung anstreben
- Vereinbarung treffen



ja

Ende

**Einigung / Vereinbarung erreicht?**

nein



### Phase III:

- begleiten
- sichern
- streiten

**NutzerIn begleiten  
Rechtsschutz sichern und streiten:**



**Freier Träger**

Einschaltung

- JA
- LJA
- RA



ja

Ende

Beschwerde  
abgeholfen

Zivilrechtliche Klage  
prüfen



**Jugendamt**

- Klärung der Rechtsverletzung
- Schadensfeststellung
- Klageformulierung mit juristischer Unterstützung
- einstweiliger Rechtsschutz



ja

Ende

Klage erfolgreich

Beschwerde OVG  
prüfen