



Jahresbericht 2022

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Gefördert durch:

Ministerium für Kinder, Jugend,
Familie, Gleichstellung, Flucht
und Integration des Landes
Nordrhein-Westfalen



Träger:

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Hofkamp 102, 42103 Wuppertal

Email: team@ombudschaft-nrw.de:

Homepage: www.ombudschaft-nrw.de

Aufsichtsrat (ab 2023, bis dahin Vorstand):

Hans-Joachim Mußenbrock

für die Landesverbände des Deutschen Roten Kreuzes in NRW

Sabine Schweinsberg für den Paritätischen Landesverband NRW e.V.

Dominik Duballa für die Verbände der Bistümer der Caritas in NRW

Jennifer Posth-Kulka für die Bezirksverbände der Arbeiterwohlfahrt in NRW

David Post für den VPK-Landesverband privater Träger der freien Kinder- und Jugend- und Sozialhilfe in NRW e.V.

Kerstin Schwabl für die Diakonie Rheinland-Westfalen Lippe e.V.

Vorstand (ab 2023, bis dahin Geschäftsführung)

Reiner Massow

Beratungsstelle Wuppertal, Mitarbeiter:innen:

Sabine Gembalczyk

Karolin Marquardt

Martina Wesselmann

Luisa Fischer

Michaela Iliasa

Verena Moltmann

Darüber hinaus sind 31 ehrenamtliche Ombudspersonen aktiv tätig.

Inhalt

	Einleitung	4
1	Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.	5
1.1	Personal der Ombuds- und Fachstelle	5
1.2	Satzungsänderung des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe NRW	5
1.3	Beirat	5
2	Entwicklung Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte	5
2.1	Entwicklung der Anfragen	6
2.2	Ehrenamtliche Ombudspersonen	7
2.3	Workshop beim Treffen der Kinder- und Jugendparlamente	8
2.4	Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle	9
3	Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe	10
3.1	Aufgaben der Fachstelle	10
3.2	Entwicklung der Fachstelle	10
4	Digitalisierungsprojekt	11
5	Entwicklung zur Umsetzung des § 9a SGB VIII in Nordrhein – Westfalen	14
5.1	Fachtag der Ombudschaft Jugendhilfe NRW	16
5.2	Modellentwurf	16
6	Ausblick	17
6.1	Youtube + TikTok	17
6.2	Jugendhilfetag Wuppertal	17
6.3	Jubiläum: 10 Jahre Ombudschaft Jugendhilfe NRW	17
6.4	Landesrechtliche Weiterentwicklung der Ombudsstellen	17

Anlage: Modellentwurf

Einleitung

Das Jahr 2022 in der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. war geprägt von folgenden Ereignissen:

Nach der Novellierung des SGB VIII im Jahr 2021 mit der Einfügung des § 9a Ombudsstellen ist die Umsetzung im Flächenland Nordrhein-Westfalen für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ein beherrschendes Thema.

Hierzu wurde ein Modellentwurf entwickelt, welcher auf dem Fachtag „Fachliche Debatte zur Umsetzung des § 9a SGB VIII in NRW“ vorgestellt und mit ca. 100 Teilnehmenden aus Jugendämtern, Landesjugendamt, Landesministerium und Careleaver:innen diskutiert wurde.

Auch das Inkrafttreten des **Landeskinderschutz** im Mai 2022 führte zu einer erhöhten Anfrage nach einer Kooperation von Jugendämtern, so dass bis Ende 2022 zehn weitere Jugendämter mit der Ombudschaft Jugendhilfe eine Kooperationsvereinbarung abgeschlossen haben und damit insgesamt 25 Jugendämter. Zuzüglich der 17 Jugendämter in vier Regionen, die im Rahmen der Fachstelle eine Beratung zum Aufbau und Betrieb einer Beschwerdestelle in der Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch genommen haben.

§ 3 Kinder- und Jugendhilfe, Recht auf Beratung, Beteiligung und Information

(3) Im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 des Achten Buches Sozialgesetzbuch und deren Wahrnehmung durch die öffentliche oder freie Jugendhilfe hat das Jugendamt Kinder und Jugendliche und ihre Familien auf die Möglichkeit der Beratung in einer sowie Vermittlung und Klärung bei Konflikten durch eine Ombudsstelle nach § 9a des Achten Buches Sozialgesetzbuch hinzuweisen.

Dies, die erhöhte Präsenz in Sozialen Medien und auch die Vorstellung der ombudschaftlichen Arbeit in verschiedenen Einrichtungen führen zu einer größeren Bekanntheit der Ombudstelle, was augenscheinlich die gestiegenen Fallanfragen erklärt, die von den hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen durch Beratung und Begleitung bearbeitet werden.

Die insgesamt gestiegenen Anfragen könnten somit einer zunehmenden Bekanntheit der ombudschaftlichen Arbeit in der Fachwelt und bei der Zielgruppe sowie der beständigen Öffentlichkeitsarbeit geschuldet sein.

Zur Darstellung der ombudschaftlichen Arbeit und zum Aufzeigen der Entwicklung wurden statistische Erfassungen der Fallanfragen bearbeitet und mit in die Bundesstatistik eingepflegt.

1 Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Im Folgenden wird die Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. im Jahr 2022 dargestellt.

1.1 Personal der Ombuds- und Fachstelle

Die Stelle der Geschäftsführung konnte im Sommer 2022 neu besetzt werden. Übergangsweise wurde der personelle Engpass von den derzeitigen Mitarbeiterinnen zusammen mit dem Vorstand kompensiert, um die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW gleichbleibend beständig und auf einem hohen qualitativen Niveau zu erhalten. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich erhöhter Anfragen an die Ombuds- wie Fachstelle sowie der weiteren Anforderungen bezüglich des in Kraft getretenen Gesetzes zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen und der dortigen Neuaufnahme des § 9a SGB VIII – Ombudsstellen.

Seit dem Jahr 2022 sind in der Ombuds- und Fachstelle 3,25 VK Fachreferentinnen (hiervon 0,5 VK für acht Monate zur Vorbereitung und Durchführung des Fachtags), 0,75 VK Sachbearbeitung, 0,75 VK Geschäftsführung sowie eine geringfügig Beschäftigte tätig.

1.2 Satzungsänderung des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Mitgliederversammlung des Vereins hat im Jahr 2022 eine Satzungsänderung beschlossen und auf ihrer Sitzung im Dezember 2022 umgesetzt und damit eine klarere Organstruktur geschaffen. Die Mitgliederversammlung wählt nunmehr einen Aufsichtsrat, dem Vertreter:innen der verschiedenen Landesverbände angehören. Dieser Aufsichtsrat benennt mindestens eine Person als Vorstand. Dieser Vorstand vertritt den Verein nach innen und außen. Der Aufsichtsrat hat Herrn Reiner Massow als hauptamtlichen Vorstand ernannt.

1.3 Beirat

Unser wissenschaftlicher Beirat bestehend aus Personen mit jugendhilfefachlichen, jugendhilferechtlichen und jugendhilfepolitischen Kompetenzen und Erfahrungen berät uns in fachlichen Fragen zur Weiterentwicklung und Umsetzung des § 9a SGB VIII. Hier konnten wir wieder Careleaver:innen gewinnen, die uns deren Ideen und Sichtweisen und ihre fachliche Expertise mit zur Verfügung stellen. Dies war und ist uns ein großes Anliegen, damit die Beteiligung Betroffener gewährleistet ist.

2 Entwicklung Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte

Die individuelle Beratung und Unterstützung junger Menschen und Personensorgeberechtigter wird von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW seit Beginn ihrer Arbeit im Jahr 2013 verfolgt. Ebenso strebt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW seit Beginn Kooperationen mit Jugendämtern als externe Ombudsstelle an.

Beide Teile der Ombudsstelle werden in ihren Entwicklungen im Jahr 2022 im Folgenden dargestellt.

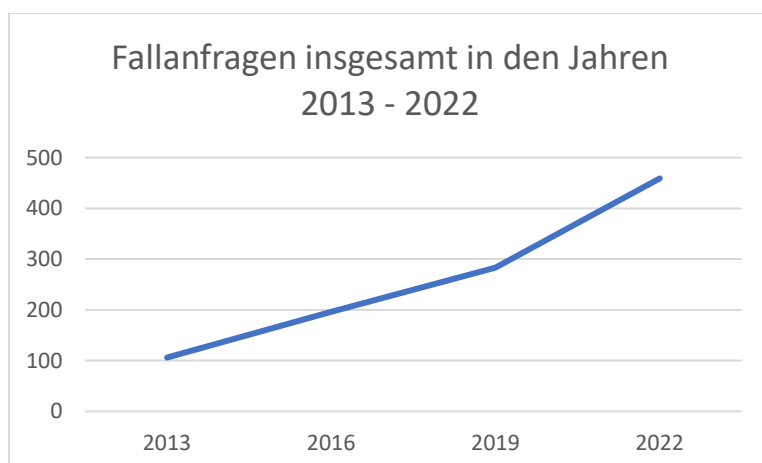
2.1 Entwicklung der Anfragen

Die Ombudschaft NRW berät und unterstützt junge Menschen und personensorgeberechtigte Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch den freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen¹. Im Zeitraum von 01.02.2013 bis zum 31.12.2022 wurde die Ombudsstelle insgesamt 2517 mal² von Ratsuchenden und Beschwerdeführenden zur Beratung und Unterstützung angefragt. Die Anzahl der Anfragen und Beschwerden an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW hat sich im Laufe des Bestehens stetig weiterentwickelt. Im zurückliegenden Jahr 2022 wurden insgesamt 459 Anfragen und Beschwerden von jungen Menschen und sorgeberechtigten Erwachsenen an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW herangetragen. Im Jahr 2021 waren es noch 368 Anfragen, d. h. es liegt eine Steigerung von 25% zum Vorjahr vor.

Insgesamt lässt sich die Entwicklung der jährlichen Anzahl von Anfragen an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wie folgt darstellen:

Startjahr 2013 insgesamt	106 Anfragen
im Jahr 2016	196 Anfragen
im Jahr 2019	283 Anfragen
im Jahr 2022	459 Anfragen

Die Anfragen sind vom 2. Corona-Jahr 2021 bis 2022 um 25 % gestiegen.

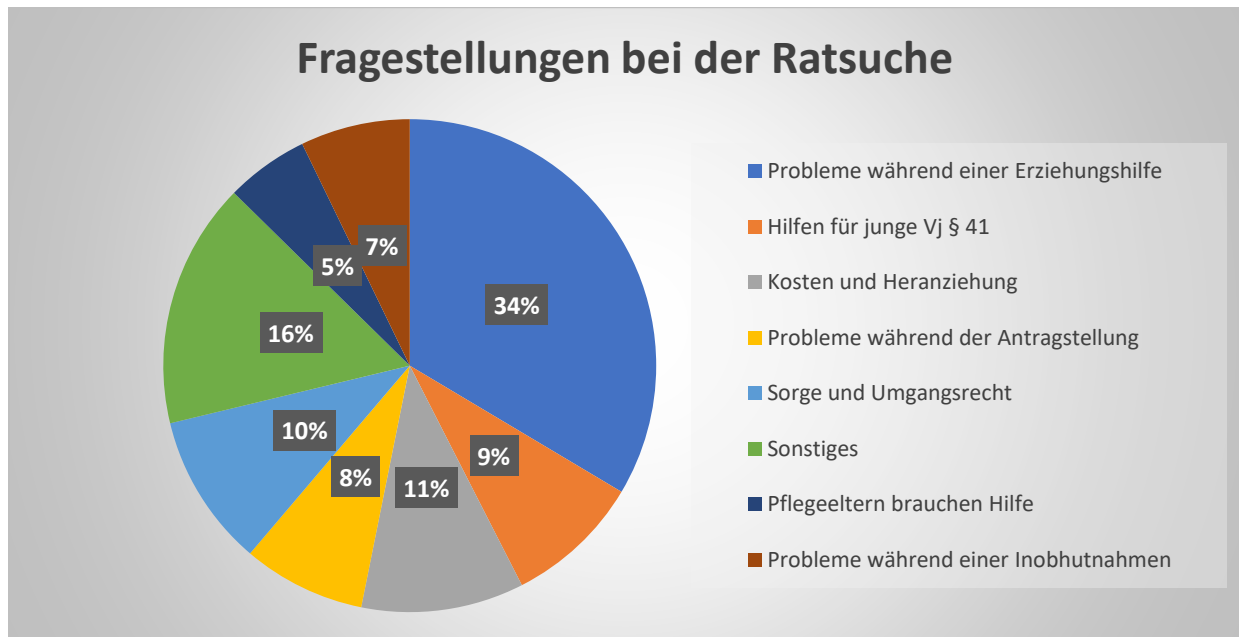


Aufgrund des gestiegenen Interesses an ombudschaftlicher Beratung und der Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW verbunden mit der bestehenden personellen Situation, waren Anfragestopps und Schließungszeiten notwendig. Trotzdem wurden in den Zeiten von Anfragestopps die Telefonsprechstunden weiter durchgeführt, um die dringendsten Fälle direkt durch die Sprechstunde zu bearbeiten und um die anfragenden Jugendlichen Selbstmelder herausfiltern zu können.

¹ Vgl. Konzeptgrundlagen für eine unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW, S. 1, Quelle: <http://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>

² Fallstatistik der Ombudschaft Jugendhilfe NRW von 1.2.2013 bis 31.12.2022; s. Anhang.

Verteilung der Beratungsanliegen im Jahr 2022:



Auch im Jahr 2022 handelte es sich vorrangig um Anliegen im Kontext der Hilfen zur Erziehung und Eingliederungshilfe (§§ 27ff, § 35a und §42 SGB VIII) sowie um Probleme im Kontext einer Antragstellung oder Weiterbewilligung für Hilfen für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII).

Weitere Anfragen bezogen sich auf Kostenangelegenheiten, z.B. Kostenheranziehung bei (teil-)stationären Leistungen der Jugendhilfe oder Beihilfen, die nicht bewilligt wurden, sondern an die Agentur für Arbeit verwiesen wurden. Es ist davon auszugehen, dass sich diese Fragestellung deutlich verringern wird, da die Kostenheranziehung gesetzlich im Kinder- und Jugendstärkungsgesetz neu geregelt wurde und ab 2023 Gültigkeit hat.

Ebenso einen bemerkenswerten Anteil haben Anfragen, die sich auf (zumeist gerichtlich festgelegte oder noch festzulegende) Sorge- und Umgangsregelungen gem. FamFG beziehen. Diese können von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW selbst nicht beraten werden, da sich der Beratungsgegenstand außerhalb des SGB VIII befindet und zudem eine rechtliche Unterstützung notwendig ist, sofern es um die Arbeit der Jugendämter und der Einrichtungen geht, wo doch Beratung notwendig sein kann und geleistet wird.

2.2 Ehrenamtliche Ombudspersonen

Für die ombudschaftliche Arbeit in NRW sind die ehrenamtlichen Ombudspersonen ein wesentlicher Bestandteil. Die Ombudspersonen sind erfahrene Fachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung in verschiedenen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe und begleiten Ratsuchende bei Bedarf in den einzelnen Regionen. Über den Zeitraum der Einzelfallbegleitung und des Konfliktlösungsprozesses sind sie die zentralen Ansprechpersonen für die jeweiligen Ratsuchenden.

Eine persönliche Begleitung und Unterstützung durch die ehrenamtlichen Ombudspersonen und/oder die Fachreferentinnen der Beratungsstelle erfolgte in 54 Anfragen an die Ombudschaft im Jahr 2022. In 243 Fällen haben ehrenamtliche Ombudspersonen mitgewirkt, davon ist in 129 Fällen in der telefonischen Sprechstunde eine Erstberatung erfolgt und zum Abschluss gebracht worden. Die Ombudspersonen begleiten im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und Personensorgeberechtigte bei Gesprächen mit dem Jugendamt und/oder einer Einrichtung, um mit Hilfe des Prinzips der konstruktiven Konfliktlösung eine einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde zu verfolgen. In Zeiten der Coronapandemie fanden die Begleitungen durch unsere Ombudspersonen und Mitarbeiterinnen unter Berücksichtigung der Hygiene- und Abstandregeln und der Nutzung von digitalen Tools, aber auch wieder analog statt.

Die Einsatzgebiete der Ombudspersonen werden zu Beginn des ehrenamtlichen Engagements mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW festgelegt und orientieren sich generell am Heimatort der Ehrenamtlichen, um lange Anfahrtswege zu vermeiden. Um eine möglichst unabhängige Fallbearbeitung im Sinne der Ratsuchenden zu gewährleisten, werden die Ombudspersonen so eingesetzt, dass im beruflichen Kontext Interessenkollisionen vermieden werden. Ob eine Begleitung vor Ort durch eine ehrenamtliche Ombudsperson übernommen werden kann, hängt neben deren zeitlichen Kapazitäten auch generell davon ab, ob eine Ombudsperson in der jeweiligen Region verfügbar ist. Besonders in den weitläufig ländlichen Gebieten Nordrhein-Westfalens (bspw. Sauerland oder Ostwestfalen) sind bislang nur wenige bis keine örtlichen Ombudspersonen verfügbar.

Im Jahr 2022 konnten drei neue Ombudspersonen gewonnen werden, die sowohl in der Begleitungsarbeit als auch im Telefondienst aktiv sind. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen sind für die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe in einem Flächenland wie NRW für die unabhängige Beschwerdebearbeitung eine sehr wichtige Ressource und bedürfen einer ständigen Akquise.³

2.3 Workshop beim Treffen der Kinder- und Jugendparlamente

Exemplarisch für die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. bei den jungen Menschen vor Ort hier ein Bericht zu den Workshops im 5. Ruhrparlament. Am 20.08.2022 hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., vertreten durch eine ehrenamtliche Ombudsperson und einer hauptamtlichen Fachreferentin im Rahmen des 5. Ruhrparlaments (Treffen der Kinder- und Jugendparlamente) der Caritas für das Bistum Essen e.V. zwei Workshops angeboten. Der Veranstaltungsort war die Fürstin-Franziska-Christine-Stiftung in Essen-Steele. Passend dem Motto „Wir sind stark

³ An dieser Stelle möchten wir Sie um Ihre Mithilfe bitten, den Flyer zur Gewinnung von Ombudspersonen an Interessierte weiterzuleiten: <https://ombudschaft-nrw.de/helfen-sie-mit/> Vielen Dank!

gefragt!“ hat die Ombudschaft den jungen Menschen ihre Arbeit mit der Frage „Wer steht an meiner Seite, wenn ich mein Recht nicht bekomme?“ nähergebracht.

Gemeinsam wurde sich über verschiedenen Themen der Beratung und Beschwerde sowie mögliche Anlaufstellen ausgetauscht. Die jungen Menschen haben in Gruppen erarbeitet, was wichtig ist, dass sie sich vertrauensvoll an die Geschäftsstelle wenden können. Schweigepflicht und Objektivität waren wichtige Themen. Besonders hervorzuheben ist, dass sich die jungen Menschen mit ihren Themen ernstgenommen und wertgeschätzt fühlen wollen und mitbestimmen möchten. Über die verschiedenen Wege der Erreichbarkeit wurde ebenfalls diskutiert. Es ist festzuhalten, dass die Zeiten der Telefonsprechstunde an die Ganztagsbeschulung angepasst werden sollten sowie über weitere Erreichbarkeiten der digitalen Medien nachgedacht werden muss. Insbesondere für junge Menschen in Einrichtungen ist es ein Anliegen, dass sie die Möglichkeit haben, sich niedrigschwellig und vertrauensvoll Beratung bei Schwierigkeiten suchen zu können. Außerdem konnten die Teilnehmer:innen einen Einblick in den Fallablauf gewinnen.

Abgerundet wurde der Workshop mit einem Quiz über erlerntes Wissen.

2.4 Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle

Mit dem Start der Arbeit im Februar 2013 hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ebenso Kooperationsvereinbarungen mit Jugendämtern angestrebt, die die konkrete Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle als externe unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle und dem Jugendamt in Beschwerdefällen regeln.

Im Rahmen dieser Kooperationsvereinbarung mit der Ombudsstelle verpflichten sich Jugendämter, die Adressat:innen der Kinder- und Jugendhilfe auf die Möglichkeit der ombudschafftlichen Beratung und Unterstützung in Konfliktsituationen hinzuweisen und relevante Informationen zur Verfügung zu stellen. So setzen einige kooperierende Jugendämter in ihren Bescheiden neben dem Rechtsbehelf ebenso einen Hinweis auf das Beratungsangebot der Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

Für die Begleitung vor Ort stellt die Ombudsstelle nach Möglichkeit eine qualifizierte, ehrenamtliche Ombudsperson bereit, die dem Jugendamt vorgestellt wird.

Darüber hinaus regelt die Kooperationsvereinbarung die jährlichen oder halbjährlichen Feedbackgespräche, in denen die eingegangenen Fallanfragen in anonymisierter Form besprochen werden, um den Jugendämtern somit die Möglichkeit zu geben, diese Rückmeldung für ihre Qualitätsentwicklung zu nutzen.

Im Jahr 2022 konnten die Jugendämter Bonn, Grevenbroich, Hagen, Herne, Hilden, Lemgo, Meerbusch, Mettmann, Neuss und der Rheinkreis Neuss als Kooperationspartner der Ombudsstelle gewonnen werden, so dass insgesamt 25 Jugendämter in NRW mit der Ombudsstelle als externe Beschwerdestelle zusammenarbeiten. Dies waren im Vorfeld folgende Jugendämter: Bad Salzuflen, Bochum, Detmold,

Dormagen, Duisburg, Gronau, Hochsauerlandkreis, Köln, Kreis Lippe, Lage, Monheim, Oelde, Remscheid, Rösrath, Schwelm.

3 Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe

Neben der Ombudsstelle existiert seit dem Jahr 2016 ebenso die *Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerde in der Kinder- und Jugendhilfe*.

3.1 Aufgabe der Fachstelle

Die Fachstelle bietet öffentlichen Trägern der Jugendhilfe kostenlose Unterstützung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und sorgeberechtigte Erwachsene an. Die infrastrukturelle Arbeit der Fachstelle umfasst insbesondere das Angebot an Jugendämter - auch in Verbindung mit freien Trägern -, den Aufbau örtlicher oder regionaler Beschwerdestrukturen zu beraten, zu unterstützen und zu begleiten. Ziel ist die Beratung und Unterstützung von Jugendämtern in ihren Bestrebungen, örtliche Beschwerdestrukturen und –verfahren in Eigenregie aufzubauen und zu betreiben. Durch örtliche/regionale Beschwerdestellen sollen junge Menschen und Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII Ansprechpersonen vor Ort erreichen können.

Die Fachstelle sieht ihre Verantwortung in der Beratung und der Prozessbegleitung. Dabei greift die Fachstelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW in ihrem Beratungsangebot auf ihre Erfahrung und Kompetenz im Bereich Beschwerdebearbeitung durch die Ombudsstelle zurück. Das Beratungsangebot der Fachstelle orientiert sich an einem hierzu entwickelten Konzept⁴.

Entsprechende Kooperationsvereinbarungen regeln das Zusammenwirken der Fachstelle mit Jugendämtern und ggf. freien Trägern zum oben benannten Unterstützungsangebot.

Die Arbeit der Fachstelle verfolgt das Ziel, den Aufbau von kommunalen Beschwerdestrukturen für junge Menschen und sorgeberechtigte Erwachsene zu fördern, Erfahrungen zu sammeln und gemeinsam mit den Jugendämtern weiterzuentwickeln.

Präsentationen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW bei Jugendämtern, mit dem Ziel Kooperationsvereinbarungen abzuschließen, beinhalten durchgängig die Vorstellung der Kooperationsmöglichkeit mit der Fachstelle sowie der Ombudsstelle.

3.2 Entwicklungen der Fachstelle

Seit Beginn der Fachstellenarbeit im Jahr 2016 haben insgesamt 17 Jugendämter aus vier Regionen die Beratung der Fachstelle zum Aufbau und Betrieb einer

⁴ Konzept unter <https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Konzept%20Fachstelle%20Ombudschaft.pdf>

kommunalen/regionalen Beschwerdestelle in der Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch genommen.

Folgende Entwicklungen aus den vier Regionen können zusammengefasst werden:

Kreis Steinfurt

Die Jugendämter Kreis Steinfurt, Emsdetten, Greven, Ibbenbüren und Rheine gründeten gemeinsam mit freien Trägern einen Rechtsträger und nahmen die Arbeit der *Ombudschaft Jugendhilfe im Kreis Steinfurt e. V.* Mitte 2018 auf.

Kreis Borken

Die Jugendämter nahmen Mitte 2021 die Arbeit der *Beschwerdestelle Jugendhilfe für die Städte Ahaus, Bocholt, Borken und den Kreis Borken* auf.

Städtereion Aachen

Die Jugendämter Kreis Aachen, Aachen, Alsdorf, Eschweiler, Herzogenrath, Stolberg und Würselen erarbeiteten Konzeptgrundlagen und planten für 2022 den Start eines dreijährigen Pilotprojektes *Gemeinsame Informations- und Beschwerdestelle in der StädteRegion Aachen*. Die Herausforderungen und Erschwernisse während der Coronapandemie verbunden mit der bisweilen ungeklärten Frage der Umsetzung der Regelung des § 9a SGB VIII auf Landesebene führten dazu, dass der Starttermin verschoben wurde.

Bonn

Jugendamt und freie Träger (AG § 78) erarbeiteten Konzeptgrundlagen für eine *Ombudschaft Jugendhilfe Bonn*. Der Aufbau und Betrieb ist bis auf weiteres verschoben. Ergänzend hat das Jugendamt Anfang 2022 eine Kooperationsvereinbarung mit der Ombudsstelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW als externe Beschwerdestelle abgeschlossen.

In 2022 haben sich keine weiteren Jugendämter zu einer Kooperation mit der Fachstelle und der Beratung durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW zum Aufbau von örtlichen/regionalen Beschwerdestellen in Eigenregie entschieden. Somit bleibt die Anzahl von 17 Jugendämtern, die sich zu einer Kooperationsvereinbarung mit der Fachstelle entschieden haben, auch in diesem Jahr unverändert.

4 Digitalisierungsprojekt

Nachdem die Ombudschaft Jugendhilfe NRW im Oktober 2020 einen Antrag auf eine Förderung "Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken" stellte, erreichte die Ombudsstelle die Förderzusage der Stiftung Wohlfahrtspflege im Mai 2021.

Da während der Kontaktbeschränkungen in der Coronapandemie die Selbstmelderzahlen in der Ombudsstelle von zuvor konstanten 13-15%, auf 6%

sanken und aus der "JuCo" Studie der Universität Hildesheim⁵ hervorging, dass junge Menschen sich während dieser Zeit mit ihren Sorgen nicht gehört fühlen, entwickelte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW Ideen, die Erreichung der Zielgruppe zu erweitern.

Aus der JIM-Studie 2019 des Medienpädagogischen Forschungsverbundes Südwest⁶ geht hervor, dass YouTube eines der beliebtesten Internetangebote der 12 bis 19 – jährigen ist.

Um die jungen Menschen besonders während Krisenzeiten in ihrer hybriden Lebenswelt adäquat erreichen und unterstützen zu können, plante die Ombudsstelle den Aufbau und die Erprobung eines YouTube Kanals über einen Zeitraum von 12 Monaten.

Ziel der Ombudschaft Jugendhilfe NRW war es, junge Adressat:innen an der Umsetzung des Digitalisierungsprojektes, mit Rücksicht auf sensible Daten, zu beteiligen um ihnen in Zeiten von Kontaktbeschränkungen Gehör zu verschaffen und sie in ihrer Selbstwirksamkeit zu stärken. Gleichzeitig sollten die jungen Menschen durch Videos mit Informationen zu ihren Rechten in der Jugendhilfe erreicht sowie versorgt werden und auf die Ombudschaft Jugendhilfe NRW mit ihren Kontaktmöglichkeiten als externe und unabhängige Beschwerde- und Beratungsstelle hingewiesen werden.

Am 01.Juni 2021 startete das Digitalisierungsprojekt mit der Entwicklung Umsetzung der geplanten Ziele. Neben dem Aufbau des YouTube Kanals und der Produktion der ersten Videos, sollten über unsere ehrenamtlichen Ombudspersonen junge Menschen zur Videobeteiligung akquiriert werden. Auch sollten Arbeits- und Zeitpläne für BackOffice, Promotions- und Redaktionsarbeit erstellt werden und der Kanal promotet werden.

Der YouTube-Kanal mit dem Namen Ombudschaft Jugendhilfe NRW wurde eingerichtet und ist unter folgendem Link abrufbar:

<https://www.youtube.com/channel/UC4KftW52sFTZamKz88e8v8w>

Durch eine Umfrage der Ombudspersonen und gezieltes Anfragen von Careleaver:innen, wurden im Jahr 2021 vier Videos mit drei ehemaligen Adressat:innen der Ombudsstelle, vier Ombudspersonen und den hauptamtlichen Fachkräften der Ombudschaft Jugendhilfe NRW unter folgenden Themen veröffentlicht:

1. Habe ich ein Recht auf Privatsphäre?
2. Was ist Ombudschaft in der Jugendhilfe?

⁵ Studie zu finden unter <https://www.uni-hildesheim.de/fb1/institute/institut-fuer-sozial-und-organisationspaedagogik/forschung/laufende-projekte/juco-und-kico/>

⁶ Studie zu finden unter <https://www.mpfs.de/studien/jim-studie/2019/>

3. Taschengeld in der Jugendhilfe?

4. Mit 18 plötzlich raus aus der Jugendhilfe?

Wichtig war der Ombudsstelle, die jungen Videoteilnehmer:innen jederzeit mit eigenen Wünschen und Ideen an der Videoproduktion zu beteiligen und sie gut auf den Videodreh vorzubereiten. Die Teilnehmer:innen hatten jederzeit die Möglichkeit sich bei der Vorbereitung sowie dem Videodreh von Vertrauenspersonen begleiten zu lassen aber auch aus dem Projekt auszusteigen. Auch nach der Veröffentlichung der Videos, haben die jungen Teilnehmenden das Recht auf die Löschung der Videos.

Neben einer zielgruppenorientierten Sprache, konnten schrittweise auch die Ton- und Lichtqualität in den Videos verbessert werden. Ab dem dritten Video wurden Informationen visualisiert und in die Videos verarbeitet, ab dem vierten Video kommen zum erste Mal die jungen Videoteilnehmer:innen vor, außerdem konnten Untertitel erstellt werden.

Die Videos wurden über Instagram und von verschiedenen Netzwerken wie: JvJ, Careleaver e.V., Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe und verschiedenen Einrichtungen, beworben und auf den YouTube Kanal durch Hinweis und Links aufmerksam gemacht.

Das fünfte Video konnte am 14. Januar 2022 veröffentlicht werden. Neben visuell aufbereiteten Grafiken fanden in den folgenden Videos auch vermehrt Memes Platz. Aus einer Umfrage von Betroffenen in unterschiedlichen Einrichtungen in NRW zu den Videos ging hervor, dass diese sich Videos zum Thema Geld, Übernachtung und Ausgehzeiten wünschen. Auch Jugendsprache, vergrößerte Schrift, eine langsamere Sprache und Hintergrundmusik war gewünscht.

Insgesamt konnten im Jahr 2022 fünf weitere Videos produziert und auf dem YouTube-Kanal veröffentlicht werden:

5. Taschengeldsätze 2022

6. Kostenheranziehung in der Kinder- und Jugendhilfe

7. Kostenbeitragsbescheid prüfen

8. Kostenbescheid ist falsch, was nun?

9. Bis zu vier Jahre Geld zurück aus alten Kostenbescheiden?

Drei weitere Videos mit fünf jungen Teilnehmer:innen (zum ersten Mal auch zwei U18 Jährigen) zum Thema "Ombudsstellen in NRW" wurden produziert, aufgrund des Datenschutzes jedoch nicht auf dem YouTube Kanal veröffentlicht. Die Videos durften mit Erlaubnis der jungen Adressat:innen auf dem Fachtag am 02. Juni 2022 der Ombudschaft Jugendhilfe NRW zum Thema "Fachliche Debatte zur Umsetzung des § 9a SGBVIII" gezeigt werden.

Im März 2022 hat eine Schulung stattgefunden, mit dem Ziel die hauptamtlichen Fachkräfte zu schulen, dass diese den YouTube Kanal weiter betreiben können. Die Produktion eines einzelnen Videos ist jedoch umfangreich und an mehrere Ressourcen gebunden, dass die Weiterführung, die zeitlichen Kapazitäten der Hauptamtlichen überschreiten würde.

Am 19. März und 30. April 2022 war ein Workshop mit jungen Menschen geplant zum Thema "Videoproduktion zu Themen der Kinder- und Jugendhilfe". Zu beiden Terminen hat es keine Anmeldungen gegeben, Rückmeldungen aus Einrichtungen legen nahe, dass junge Menschen nach zwei Jahren "Lockdown" mit Kontaktbeschränkungen sich lieber mit Freunden treffen wollen.

Bis einschließlich Mai 2022 wurden insgesamt 16 Videos produziert, davon wurden 9 Videos auf YouTube veröffentlicht. Der Kanal hat 55 Abonnent:innen und 1918 Aufrufe , wovon 88,7% der Videos von Nutzer:innen ohne Abo geschaut wurden (Stand 20.05.2022) erzielt.

Abschließend wurden die Videoteilnehmer:innen zu dem Projekt befragt mit dem Resultat, dass diese mit den Videos zufrieden waren. Die Ergebnisse und Erfahrungsberichte liegen in einer Videopräsentation, in der der gesamte Ablauf des Digitalisierungsprojektes festgehalten wurde, online vor unter:

<https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2022/08/Videopraesentation-Digiprojekt.mp4>

Die Zahl der Selbstmelder:innen, die sich bei der Ombudsstelle melden ist im April 2022 auf 22% gestiegen.

Im Mai 2022 endete das Digitalisierungsprojekt. Im Dezember 2022 konnte die Arbeit am YouTube Kanal personalbedingt wieder aufgenommen werden. Um die Zielgruppe noch gezielter erreichen zu können, wurde zusätzlich ein TikTok-Kanal eröffnet.

5 Entwicklung zur Umsetzung des § 9a SGB VIII in Nordrhein-Westfalen

Mit der Verabschiedung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetz wurde im Juni 2021 erstmals gesetzlich festgeschrieben, dass sich junge Menschen und Familien bei Konflikten mit der Jugendhilfe an Ombudsstellen wenden können sollen.

§ 9a SGB VIII – Ombudsstellen

In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und

Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.

Damit ist ein Sicherstellungsauftrag an das Land festgeschrieben, wonach die Länder für eine bedarfsgerechte Einrichtung von unabhängigen Ombudsstellen verantwortlich sind. Im Jahre 2022 hatten die Bundesländer Niedersachsen und Berlin bereits landesgesetzliche Regelungen hierzu erlassen.⁷

Im April 2022 veranstaltete das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe den Fachtag *Störenfriede oder Mitstreiter? Zur Bedeutung von Ombudschaft für die Kinder- und Jugendhilfe* bei dem neben Hessen und Schleswig-Holstein auch Nordrhein-Westfalen seine Entwicklungen darstellte und mit dem Teilnehmer:innen diskutierte. Vertreten war NRW durch Anke Mützenich (Ministerium für Kinder, Familien, Flüchtlinge und Integration NRW) und Sabine Gembaczyk (Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.).

In diesem Zusammenhang konnten auch die unterschiedlichen Formen der Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW, welche seit dem Jahr 2013 verfolgt werden, vorgestellt werden. In fast 10 Jahren konnte so ein *Flickenteppich* an Stellen auf Praxisebene in NRW entstehen, der sich durch die Kooperationsvereinbarungen mit der externen unabhängigen Ombudschaft Jugendhilfe NRW oder dem Aufbau von Beschwerde – Ombudsstellen in Eigenregie von Jugendämtern mit oder ohne freie Träger entwickelt hat. Somit kann NRW auf unterschiedliche Praxiserfahrungen aufbauen, wenn es darum geht entsprechende landesrechtliche Regelungen zu unabhängigen Ombudsstellen zu verankern.

Ein Ende 2020 verfasstes Fact-Sheet des Bundesnetzwerks zum Thema Unabhängigkeit als ein zentrales Qualitätsmerkmal von Ombudsstellen setzt sich mit diesem Thema inhaltlich auseinander und beschreibt wichtige Kriterien.⁸

Durch die Verabschiedung des Landeskinderschutzgesetzes NRW im Mai 2022 haben die Jugendämter nach § 3 Landeskinderschutzgesetz NRW junge Menschen und ihre Familien auf die Möglichkeit der Beratung und Vermittlung bei Konflikten durch Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII hinzuweisen. Damit wurde ein wegweisender Schritt in die richtige Richtung gemacht, der somit die landesrechtliche Regelung zu Ombudsstellen umso dringlicher macht. Nicht nur die Jugendämter suchen zu ihrer weiteren Qualitätsentwicklung hinsichtlich Beteiligung und Beschwerde eine Orientierung, sondern insbesondere die jungen Menschen und ihre Familien müssen,

⁷ Der aktuelle Stand der landesrechtlichen Regelungen zum § 9a SGB VIII sind beim Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe e. V. unter <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/%c2%a7-9a-sgb-viii/> veröffentlicht.

⁸ Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar unter: https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf [26.05.2023]

wie im SGB VIII verankert, eine bedarfsgerechte Infrastruktur von Ombudsstellen im Land vorfinden.

Um in die fachliche Debatte zur Umsetzung des § 9a SGB VIII in NRW einzusteigen richtete die Ombudschaft Jugendhilfe NRW einen Fachtag aus, auf dem die Stimmen von jungen Menschen einen zentralen Inhalt darstellten.

5.1 Fachtag der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Im Juni 2022 veranstaltete die Ombudschaft den Fachtag: „Fachliche Debatte zur Umsetzung des § 9a SGB VIII in NRW“ in Münster mit ca. 100 Teilnehmenden der Kinder- und Jugendhilfe, aus dem Landesministerium, Landesjugendhilfeausschuss, Landesjugendämtern, Jugendämtern, Wohlfahrtsverbänden, Einrichtungen, Bundesnetzwerk Ombudschaft und Careleaver:innen. Vor dem Hintergrund des in Kraft getretenen Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen und der diesbezüglichen Neuaufnahme des § 9a SGB VIII – *Ombudsstellen* ist der Bedarf an einer fachlichen Debatte der Akteur:innen der Jugendhilfe und Umsetzung von bedarfsgerechten Ombudsstellen in NRW gegeben. Die gewonnenen Erfahrungen und Expertise der Ombudschaft Jugendhilfe NRW als Ausrichter:in der Veranstaltung hat dazu beigetragen, offene Fragen zu beantworten, Ideen und Erfahrungen zu bilanzieren sowie Wege einer *bedarfsgerechten* Umsetzung von ombudschaftlichen Strukturen in NRW zu diskutieren.

Insbesondere wurden in vier Podiumsdiskussionen die Aspekte: bedarfsgerechte Strukturen, Unabhängigkeit, Abdeckung aller Aufgabenbereiche sowie die angestrebte Inklusion der Kinder- und Jugendhilfe thematisiert.

Mit der Veranstaltung wurde das Ziel verfolgt, eine fachliche Debatte über die Umsetzung des § 9 a SGB VIII im Flächenland NRW zu führen.

Die Dokumentation ist auf der Internetseite www.ombudschaft-nrw.de veröffentlicht.

5.2 Modellentwurf

In dem Rahmen des oben genannten Fachtages wurde von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW als Diskussionsgrundlage ein Modellentwurf zum Thema *Ombudschaftliche Strukturen für die Kinder- und Jugendhilfe in Nordrhein-Westfalen nach § 9a SGB VIII* entwickelt. Der Modellentwurf wurde auf dem Fachtag vorgestellt und mit den Teilnehmenden diskutiert. Er dient zur weiteren Überlegung wie ombudschaftliche Strukturen im Bundesland Nordrhein-Westfalen umgesetzt werden können und ist diesem Jahresbericht im Anhang beigefügt⁹.

⁹ Ebenso steht er unter <https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2022/10/Ombudsstellen-nach-%C2%A7-9a-in-NRW-Modellentwurf-.pdf> zur Verfügung.

6 Ausblick 2023

Auf folgende Entwicklungen und Veranstaltungen kann jetzt schon hingewiesen werden.

6.1 YouTube + TikTok

Zu Beginn des Jahres wird die Ombudsstelle eine Careleaverin ehrenamtlich für weitere Videos beschäftigen, die auf dem TikTok und YouTube Kanal erscheinen werden. Weiterhin sollen auch junge Menschen bzw. Adressat:innen mit ihren Erfahrungen, die sie in der Jugendhilfe und oder der Ombudschaft Jugendhilfe NRW gemacht haben, an den Videos beteiligt werden.

6.2 Jugendhilfetag Wuppertal

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW hatte im März 2023 die Möglichkeit ihre Arbeit auf dem Wuppertaler Jugendhilfetag der regionalen Fachöffentlichkeit bei einem Markt der Institutionen vorzustellen. Es waren ca. 900 Teilnehmende anwesend.

6.3 Jubiläum 10 Jahre Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Am 01.02.2013 hat der Verein seine ombudschaftliche Beratungsarbeit aufgenommen. Dieses Jubiläum wird am Freitag, den 08. September 2023 von 14.00 Uhr bis 18.00 Uhr im Kletterpark, Velbert – Langenberg gefeiert. Es sind Klettermöglichkeiten für 100 Personen reserviert. Das Motto lautet: „Wir lassen Dich nicht hängen“. Zusätzlich zu den Kletteraktionen wird zum Essen, Spielen und Diskutieren eingeladen. Angesprochen werden die Selbstvertretungsorgane der Einrichtungen der Fördermitglieder und Careleaver – Vertreter:innen. Geplant wird auch eine Diskussionsrunde mit den jungen Menschen, auch zum Thema Selbstvertretung, die gemeinsam mit der Monitoring-Stelle zur UN-Kinderrechtskonvention und der TU Dortmund vorbereitet wird.

6.4 Landesrechtliche Weiterentwicklung der Ombudsstellen

Auch 2023 werden uns die landesrechtlichen Regelungen zum § 9a SGB VIII weitergehend beschäftigen und damit die Entwicklung einer bedarfsgerechten Infrastruktur von unabhängigen Ombudsstellen in Nordrhein – Westfalen.

Anlage: Modellentwurf

Ombudschaftliche Strukturen für die Kinder- und Jugendhilfe in Nordrhein-Westfalen nach § 9a SGB VIII

§ 9a SGB VIII Ombudsstellen

In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.

Modell-Entwurf

Vorbemerkung

Der vorliegende Modellentwurf dient als Diskussionsgrundlage konzeptioneller Planungen zur Errichtung geeigneter Strukturen. Hierfür wird neben der Expertise der Ombudschaft Jugendhilfe NRW u.a. auf die Überlegungen des Bundesnetzwerks Ombudschaft sowie den Gesetzentwurf zum Ausführungsgesetz in Niedersachsen Bezug genommen.

1. Bedarf, Adressat:innen und Aufgaben der Ombudsstellen

Gesetzlicher Hintergrund

Mit der Einführung des § 9a ins SGB VIII durch das KJSG werden die Länder verpflichtet, unabhängige, bedarfsgerechte und nicht weisungsgebundene *Ombudsstellen* einzurichten. Jedes Land muss hierzu entsprechende Strukturen aufbauen oder bereits bestehende Strukturen dahingehend weiterentwickeln, dass sie dem tatsächlichen Bedarf an ombudschaftlicher Begleitung entsprechen können. Dies bedeutet sowie für die anderen Länder gleichermaßen, dass in Nordrhein-Westfalen die personelle und räumliche Erreichbarkeit von Ombudsstellen für alle jungen Menschen und ihre Familien, die von Leistungen, Angeboten und Diensten des Kinder- und Jugendhilfegesetzes in Nordrhein-Westfalen Gebrauch machen, gewährleistet werden muss.

Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII haben entsprechend § 17 Abs. 1 bis 2a SGB I einen barrierefreien und umfassenden Zugang auch für junge Menschen, Eltern und Personensorgeberechtigten mit Behinderung sicherzustellen.

Der Gesetzentwurf des Landeskinderschutzgesetzes NRW sieht in §3 Abs. 3 vor, die Jugendämter im Zusammenhang mit den Aufgaben nach § 2 SGB VIII zu verpflichten,

Kinder, Jugendliche und Familien auf die Möglichkeit der Beratung in einer sowie Vermittlung und Klärung bei Konflikten durch eine Ombudsstelle nach § 9a hinzuweisen (Drucksache 17/16232).

Bedarf und Adressat:innenkreis

Die Leistungen und andere Aufgaben der Jugendhilfe gem. §2 SGB VIII beinhalten verschiedene Aufgabenbereiche wie u.a. Kindertagesstätten, Beratungsangebote an Eltern, Schulsozialarbeit, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche, Hilfen zur Erziehung, ebenso Inobhutnahmen, Vormundschaften, Mitwirkung in Verfahren vor dem Familiengericht. Diese sind ihrem Charakter nach sehr unterschiedlich. Daher gestaltet sich eine präzise Prognose über den tatsächlichen Bedarf an ombudtschaftlicher Beratung und Begleitung schon aufgrund der Vielfalt des Leistungsspektrums und der damit verbundenen Themenfelder, zu welchen junge Menschen und deren Familien ombudtschaftliche Beratung suchen, prinzipiell schwierig. Die Höhe des tatsächlichen Bedarfs gilt es daher, mit und nach der Einführung der ombudtschaftlichen Strukturen, regelmäßig zu evaluieren und mit den vorhandenen personellen, örtlichen und fachlichen Ressourcen der Ombudsstellen abzustimmen.

Aufgaben ombudtschaftlicher Tätigkeit

Die unabhängigen Ombudsstellen stehen als Beratungs- und Beschwerdestellen jungen Menschen und ihren Familien zur Vermittlung und Klärung von Konflikten im Kontext sämtlicher Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe zur Verfügung (insbesondere der Leistungsgewährung und Leistungserbringung, des fachlichen Handelns und der Kommunikationsprozesse): *„In solchen Situationen können junge Menschen und ihre Familien ihre Rechte aufgrund der bestehenden strukturellen Machtasymmetrie häufig nicht oder nicht umfassend verwirklichen – entweder weil sie diese Rechte nicht kennen oder sich aus unterschiedlichen Gründen nicht in der Lage sehen, diese anhand der vorhandenen Strukturen des Rechtsstaates einzufordern“* (Gesetzesentwurf des KJSG 2021, S. 76). Eine Ombudsstelle/-person berät und begleitet die strukturell unterlegene Partei und unterstützt in Konflikten zwischen Hilfe- oder Leistungsempfänger:innen und professionellen Helfer:innen (öffentlicher und/ oder freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe) mit dem Ziel, dass diese angemessen beachtet wird. Hierbei ist der UN-Kinderrechtskonvention insbesondere insofern Rechnung getragen, dass die Interessen von Kindern und Jugendlichen in den Mittelpunkt gestellt sowie ein bedeutender Grad von Beteiligung und Mitbestimmung ermöglicht werden.

Die Tätigkeit der Ombudsstellen zielt bei Konflikten im Zusammenhang mit den Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 SGB VIII insgesamt darauf ab, dass gemeinsam mit den jungen Menschen und ihren Familien sowie den beteiligten Stellen konstruktive und rechtskonforme Lösungen gefunden werden.

2. Qualitative Merkmale

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW hält ein Modell aus mehreren Regionalstellen und einer überregionalen Stelle für angemessen. Dies entspricht den Forderungen der Arbeitsgruppe „SGB VIII: Mitreden-Mitgestalten“ (BFSFJ 2020 – Abschlussbericht, S.

59) sowie den Empfehlungen des Bundesnetzwerkes Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2019, S. 6).

Unabhängigkeit

Grundsätzlich dürfen keine Interessen von freien oder öffentlichen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe die ombudtschaftliche Beratung im Einzelfall, die Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildungen oder andere Entscheidungen wie die Personalauswahl beeinflussen (vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe 2020, S. 1). Das Merkmal der Unabhängigkeit besteht sowohl aus einer organisatorischen (strukturellen) als auch aus einer funktional-zweckgebundenen Unabhängigkeit, die sich in einem eigenständigen Agieren entsprechend den Qualitätskriterien ombudtschaftlicher Arbeit zeigt.¹⁰ Diese strukturellen Merkmale der Unabhängigkeit sind folglich ebenso auf der konkreten Ebene der Beratung und Begleitung im Einzelfall durch die Fachkräfte zu gewährleisten.

Erreichbarkeit und regionaler Zugang

Die regionalen Ombudsstellen stellen einen örtlich erreichbaren Zugang sicher, um ihren Zweck erfüllen zu können. Die Sicherstellung einer bedarfsgerechten Infrastruktur sowie das Kriterium der niederschweligen Erreichbarkeit stellen in dem Flächenland NRW mit seinen knapp 18 Mio. Einwohner:innen und 186 Jugendämtern eine besondere Herausforderung dar. Ombudsstellen müssen allen von der Kinder- und Jugendhilfe adressierten jungen Menschen sowie ihren Familien neben den internen Beschwerdestellen von öffentlichen und freien Trägern zur Verfügung gestellt werden. Dazu benötigt es einerseits strategisch sinnvolle Standorte und andererseits auch in ihrem Umfang handhabbare beziehungsweise überschaubare und klare Strukturen.

Regionale Vernetzung

Die regionalen Ombudsstellen bieten den ansässigen Jugendämtern regelmäßige sowie ereignisentsprechende Feedbackgespräche/ Rückmeldungen an. Die regionalen Ombudsstellen vernetzen sich regional mit den Stellen und Angeboten im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe. Hierzu nehmen sie u.a. an entsprechenden Arbeitskreisen teil und stellen sich den Jugendhilfeausschüssen in ihren Zuständigkeitsbereichen vor.

Außerdem pflegen sie den Kontakt zu der nach dem geplanten Kinderschutzgesetz NRW vorgesehenen „Koordinierungsstelle für das Netzwerk Kinderschutz“ (§ 9 Abs. 2) und wirken in angemessener Weise an den regionalen „Netzwerken Kinderschutz“ mit (§ 9 Abs. 4).

Überregionale fachliche Anbindung

Zur Sicherstellung und Weiterentwicklung einheitlicher fachlicher Standards und zur Unterstützung in besonderen Fällen werden die regionalen Stellen durch eine über-

¹⁰ Qualitätskriterien liegen im Selbstverständnis des Bundesnetzwerkes Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe vor (https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNW_Brosch%C3%BCre_Selbstverst%C3%A4ndnis_FINAL.pdf, Abruf: 06.11.2021).

regionale Stelle begleitet. Die überregionale Stelle dient der organisatorischen und qualitativen Weiterentwicklung, der Reflexion organisatorischer und fachlicher Fragen, der Unterstützung bei besonders herausfordernden oder konfliktreichen Einzelfällen sowie der Öffentlichkeitsarbeit. Die überregionale Stelle entwickelt in Zusammenarbeit mit den regionalen Stellen ein fortlaufendes Qualitätsentwicklungsverfahren und stellt ein internes sowie externes Monitoring der Arbeit der Stellen sicher. Außerdem fördert die Stelle den Fachaustausch der regionalen Ombudsstellen untereinander. Darüber hinaus organisiert diese Stelle regelmäßig Fachveranstaltungen, Fortbildungen und Veranstaltungen anderer Art, die dazu dienen ihre Aufgaben und Handlungsweisen bei den jungen Menschen und Familien in NRW bekannt zu machen. Hierzu zählen auch Maßnahmen der Digitalisierung und altersgerechten Informationsquellen und -materialien. Die überregionale Stelle steht der obersten Landesjugendbehörde als Ansprechpartner:in zur Verfügung und berichtet regelmäßig über aktuelle Entwicklungen der ombudshaftlichen Arbeit in NRW.

Bundesweite Vernetzung der Ombudsstellen

Eine Einbindung der Ombudsstellen in bundesweite Strukturen wie dem *Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.* ist erforderlich, um die ombudshaftliche Arbeit in NRW durch die bundesweite Vernetzung und den regelmäßigen (Erfahrungs-)Austausch anhaltend weiterzuentwickeln. Im fachlichen Zusammenwirken mit Ombudsstellen aus verschiedenen Bundesländern sowie der Bundeskoordinierungsstelle in Berlin werden u.a. Standards und Qualitätskriterien ombudshaftlicher Arbeit stetig überarbeitet und tragen beständig zur Qualifizierung der Ombudsstellen und der Fachkräfte bei. Jugendhilferechtliche sowie -politische Fragestellungen werden kooperativ bearbeitet und öffentlichkeitswirksam u.a. in Form von Informationsmaterialien für Ratsuchende, Fortbildungen oder Fachtagungen usw. aufbereitet und tragen nachhaltig zu einer Stärkung der Betroffenenrechte junger Menschen und deren Familien bei.

Datenschutz

Über den Inhalt ihrer Tätigkeit im Rahmen des § 9a SGB VIII sind die für die Ombudsstellen tätigen Personen zur Verschwiegenheit und Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorgaben verpflichtet.

Es ist erforderlich, dass die Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe die Ombudsstellen unter Beachtung der Vorschriften des (Sozial)Datenschutzes umfassend nach ihren Möglichkeiten unterstützen, insbesondere Auskunft erteilen und zu konstruktiven Klärungsprozessen beitragen.

Monitoring und Evaluation

Die zuständige Landesbehörde untersucht in Zusammenarbeit mit der überregionalen Ombudsstelle drei Jahre nach Errichtung der Ombudsstellen die Wirkung des Modells und veröffentlicht die Ergebnisse. Dabei ist u.a. Fragen nach dem niederschweligen Zugang von jungen Menschen und ihren Familien zu Ombudsstellen im Flächenland NRW sowie nach der Bedarfsorientierung in der Ausgestaltung der Ombudsstruktur nachzugehen.

Ebenso wünschenswert ist eine Auswertung der fachlichen Zusammenarbeit der Ombudsstellen mit den Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe zur

Förderung und Weiterentwicklung von konstruktiven Konfliktlösungen im Interesse der jungen Menschen und ihrer Familien.

Da die empirische Erforschung der Wirkungen ombudtschaftlicher Tätigkeiten komplex ist und sowohl verschiedene Dimensionen und Akteur:innen umfasst, wird eine externe Evaluation durch geeignete Institutionen empfohlen (vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder – und Jugendhilfe 2021, S. 10).

3. Infrastruktur, Ausstattung und Organisation der Ombudsstellen in NRW

Infrastruktur

Um eine örtlich erreichbare, bedarfsgerechte und unabhängige Infrastruktur von Ombudsstellen in dem Flächenland NRW aufzubauen, kommt folgende Verortung der Regionalstellen nach den Regierungsbezirken infrage:

- a) Regionalstelle für den Regierungsbezirk Arnsberg:
Kreis Unna, Soest, Olpe, Siegen-Wittgenstein, Ennepe-Ruhr-Kreis, Märkischer Kreis, Hochsauerlandkreis, Stadt Dortmund, Hamm, Bochum und Hagen
- b) Regionalstelle für den Regierungsbezirk Münster:
Kreis Borken, Coesfeld, Steinfurt, Warendorf, Stadt Gelsenkirchen, Münster und Recklinghausen
- c) Regionalstelle für den Regierungsbezirk Detmold:
Kreis Gütersloh, Herford, Höxter, Lippe, Minden-Lübbecke, Paderborn und die Stadt Bielefeld
- d) Regionalstelle für den Regierungsbezirk Düsseldorf:
Kreis Kleve, Mettmann, Rhein-Kreis Neuss, Viersen, Wesel. Städte Duisburg, Düsseldorf, Essen, Krefeld, Mönchengladbach, Mülheim, Oberhausen, Remscheid, Solingen und Wuppertal
- e) Regionalstelle für den Regierungsbezirk Köln:
Kreis Düren, Euskirchen, Heinsberg, Rhein-Erft-Kreis, Oberbergischer Kreis, Rheinisch-Bergischer Kreis, Rhein-Sieg-Kreis, Städteregion Aachen, Bonn, Köln und Leverkusen
- f) sowie eine zentrale überregionale Ombudsstelle.

Organisation der Ombudsstellen

Option I

Grundsätzlich scheint es denkbar, dass alle hier benannten Regionalstellen unabhängig voneinander organisiert werden. Das würde bedeuten, dass je Regierungsbezirk eigenständig eine Ombudsstelle gegründet werden muss. Die Beauftragung der Bezirksregierung selbst dürfte nicht infrage kommen, da diese mit ihrer Aufgabe der Kommunalaufsicht weder neutral und aufgrund der kommunalen Verfasstheit für diese Aufgabe auch nicht unabhängig genug wäre. Bei diesen selbstständigen Ombudsstellen müsste eine einheitliche Anwendung und Entwicklung fachlicher Standards dieser Stellen sichergestellt werden. Das könnte auf dem Weg der Landesgesetzgebung geschehen. Der Aufbau und die Entwicklung der Regionalstellen sollten von der überregionalen Stelle unterstützt werden.

Viele der Aufgaben der überregionalen Stelle werden derzeit bereits u.a. vonseiten der Ombudschaft Jugendhilfe NRW wahrgenommen, insofern bietet sich diese mit ihrer bereits vorhandenen fachlichen Expertise als überregionale Stelle an. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. hat aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung in der ombudtschaftlichen Beratung und Begleitung der Zielgruppe die ombudtschaftliche Tätigkeit und die dazugehörigen Qualitätskriterien stetig weiterentwickelt und ihr Konzept und ihre Standards immer wieder evaluiert und überarbeitet. Gerne stellt sie ihre fachliche Expertise zur Verfügung und beteiligt sich an der Entwicklung einer bedarfsgerechten Infrastruktur für das Land NRW.

Option II

Darüber hinaus wären auch Aufbau und Inbetriebnahme der regionalen Stellen unter der Trägerschaft der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. denkbar. Hieraus würden verschiedene Synergien und Vorteile im Vergleich zu jeweils eigenständigen Regionalstellen resultieren:

Zum einen könnten innerhalb der Trägerschaft landesweit einheitliche Fachstandards implementiert und eine einheitliche Arbeitsweise in allen Regionalstellen sichergestellt werden. Ebenso würden transparente und kongruente Kommunikationsstrukturen ermöglicht und klare Zuständigkeiten bei Konflikten mit mehreren Jugendamtsbezirken gewährleistet. Eine einheitliche Trägerschaft fördert darüber hinaus die Flexibilität eines bedarfsgerechten Einsatzes der Ressourcen sowie eine gemeinsame Geschäftsführung. Gleichfalls können die Verfahren zum Monitoring und Datenschutz aus einer Hand erfolgen.

Personelle Ausstattung

Die regionalen Ombudsstellen sind mit sozialpädagogischen Fachkräften sowie entsprechendem Personal für die Verwaltungstätigkeit und (bei Option I) mit Geschäftsführung ausgestattet.

Grundsätzlich sollen ehrenamtliche Ombudspersonen bzw. Honorarkräfte gewonnen und qualifiziert werden, um die Ratsuchenden ombudtschaftlich zu beraten und zu begleiten. Ehrenamtliche Personen spielten bei dem Aufbau und der fachlichen Entwicklung der Ombudschaft in NRW eine große Rolle. Die ehrenamtlichen Begleitungen richten sich nach dem individuellen Bedarf und können in ihrer Qualität und ihrem Umfang in den nächsten Jahren nicht ohne weiteres von Hauptamtlichen abgelöst werden. Es gilt zu prüfen, ob geeignete Ehrenamtliche zukünftig als qualifizierte Honorarkräfte tätig sein können und sollten.

Die überregionale Ombudsstelle ist ebenfalls mit sozialpädagogischen Fachkräften und Personal für Verwaltungstätigkeiten sowie einer Geschäftsführung/ bzw. einem hauptamtlichen Vorstand ausgestattet. Darüber hinaus wird hier eine juristische Fachkraft benötigt, um beratend zur Klärung von Sachverhalten im Vorfeld sowie auch während ombudtschaftlicher Begleitungen juristisch abgesicherte Einschätzungen geben zu können und damit sowohl bei den Betroffenen als auch bei den Ombudspersonen Klarheit über den gesetzlichen Handlungsrahmen im jeweiligen Fall herzustellen.

Quellen

Bundesministerium Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020): *Abschlussbericht Mitreden - Mitgestalten: Die Zukunft der Kinder- und Jugendhilfe*. (verfügbar unter: <https://www.mitreden-mitgestalten.de/sites/default/files/downloads/abschlussbericht-mitreden-mitgestalten-die-zukunft-der-kinder-und-jugendhilfe-data.pdf> , Abruf: 24.03.2022)

Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder – und Jugendhilfe (2021): *Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Niedersächsischen Gesetzes zur Ausführung des Achten Buches des Sozialgesetzbuchs und zur Niedersächsischen Kinder- und Jugendkommission*. (verfügbar unter: https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Stellungnahme_Niedersachsen_Ref.Entwurf_2021_08_27.pdf, Abruf: 06.11.2021)

Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder – und Jugendhilfe (2020): *Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der kinder- und Jugendhilfe*. (verfügbar unter: https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18.pdf, Abruf: 06.11.2021)

Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder – und Jugendhilfe (2019): *Positionspapier – Gesetzliche Verankerung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe*. (verfügbar unter: <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Positionspapier-BNW-Ombudschaft.pdf>, Abruf: 06.11.2021)

Bundesregierung (2021): *Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – KJSG) vom 25.01.2021 – Drucksache 19/26107*. (verfügbar unter: <https://dserver.bundestag.de/btd/19/261/1926107.pdf>, Abruf:24.03.2022)

Landesregierung NRW (2022): *Gesetzentwurf | Landeskinderschutzgesetz NRW und Änderung des Kinderbildungsgesetzes vom 13.01.2022 – Drucksache 17/16232*. (verfügbar unter: <https://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/MMD17-16232.pdf> , Abruf: 24.03.2022)