

# Ombudsstellen – notwendige Ergänzung jedes trägerspezifischen Bemühens um Beteiligung

München 3. November 2014

# Impulse für die Entwicklung

## ○ Runde Tische

- Kinder- und Jugendhilfe trägt Verantwortung für die Sicherung der Rechte junger Menschen auch in den eigenen Organisationen. Hierfür braucht es Anlaufstellen – einrichtungsintern und einrichtungsextern

## ○ Bundeskinderschutzgesetz

- Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis (§45 SGB VIII)
- Verpflichtung der überörtlichen Träger zur Beratung in diesem Bereich (§8b SGB VIII)

# Strukturelle Hintergründe von Grenzverletzungen in päd. Beziehungen

- Nähe-Distanz-Verhältnis
- Asymmetrisches Machtverhältnis zwischen PädagogInnen und Kindern/Jugendlichen
- Strukturelle Einflüsse und institutionelle Interessenslagen in pädagogischen Beziehungen - strukturell schwache Position der jungen Menschen und Personensorgeberechtigten



Sicherung von Betroffenenrechten als Aufgabe pädagogischer Organisationen

# Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren

*„Der soll gut zuhören, und auch einem das Gefühl geben, dass er für denjenigen da ist, sonst vertraut man dem ja nicht. Man muss auch das Gefühl haben, dass er dann was bewirken kann, dass er helfen kann. Er soll die Kinder ernst nehmen.“*

(JugendlicheR)

- Anforderungen an die für Beschwerdebearbeitung zuständigen Personen: Zeit, Bezug und Vertrauen, Neutralität und Objektivität, Präsenz und Erreichbarkeit
- Anforderungen an den Zugang  
Kenntnis, Zugänglichkeit, Vertraulichkeit („Anonymität“)
- Kriterien hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung  
Transparenz, Verbindlichkeit

# Was ermöglicht es den Beteiligten, die Verfahren zu nutzen?

- Schlüsselrolle der PädagogInnen

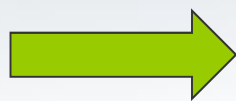
*„Also man hat halt Angst, wenn man sich beschwert, vor allem wenn man sich über einen Erwachsenen beschweren will, dass er dann irgendwie meckert oder irgendwas.“*  
(JugendlicheR)

- Beschwerdefreundliche Haltung

*„Wenn Kinder wissen, ich hab das Recht und das Recht, dann fordern die das auch ein. Was ja gut ist. Damit macht man starke Kinder. Das soll und muss unser Ziel sein.“*  
(VertrauenserzieherIn)

- Beschwerdefreundliche Einrichtungskultur

*„Denn wenn schon die banalen Beschwerden keinen Platz haben, wie soll ich dann überhaupt mit einer Problematik, die mich persönlich stark belastet, wie soll ich dann überhaupt eine Beschwerde äußern?“* (Einrichtungsleitung)



Die institutionellen Strukturen und die  
Einrichtungskultur setzen sich in den  
Beschwerdeverfahren fort.

# Beschwerde- und Ombudsstellen in der Jugendhilfe

## Beschwerdestellen in Einrichtungen

z.B.

- Ansprechpersonen
- Beschwerdestellen
- Beiräte der Kinder und Jugendlichen

## externe Ombudsschaft für eine Einrichtung

z.B.

- ehemalige Bewohner/innen
- Mitarbeiter/in des Kinderschutzbunds
- Pfarrer/in
- ehem. MitarbeiterIn des LJA

## unabhängige Ombudsstellen

z.B.

- Vereine, die ausschließlich diesen Zweck verfolgen
- Projekte/Initiativen von Wohlfahrtsverbänden oder Trägern

# Begriffsklärung

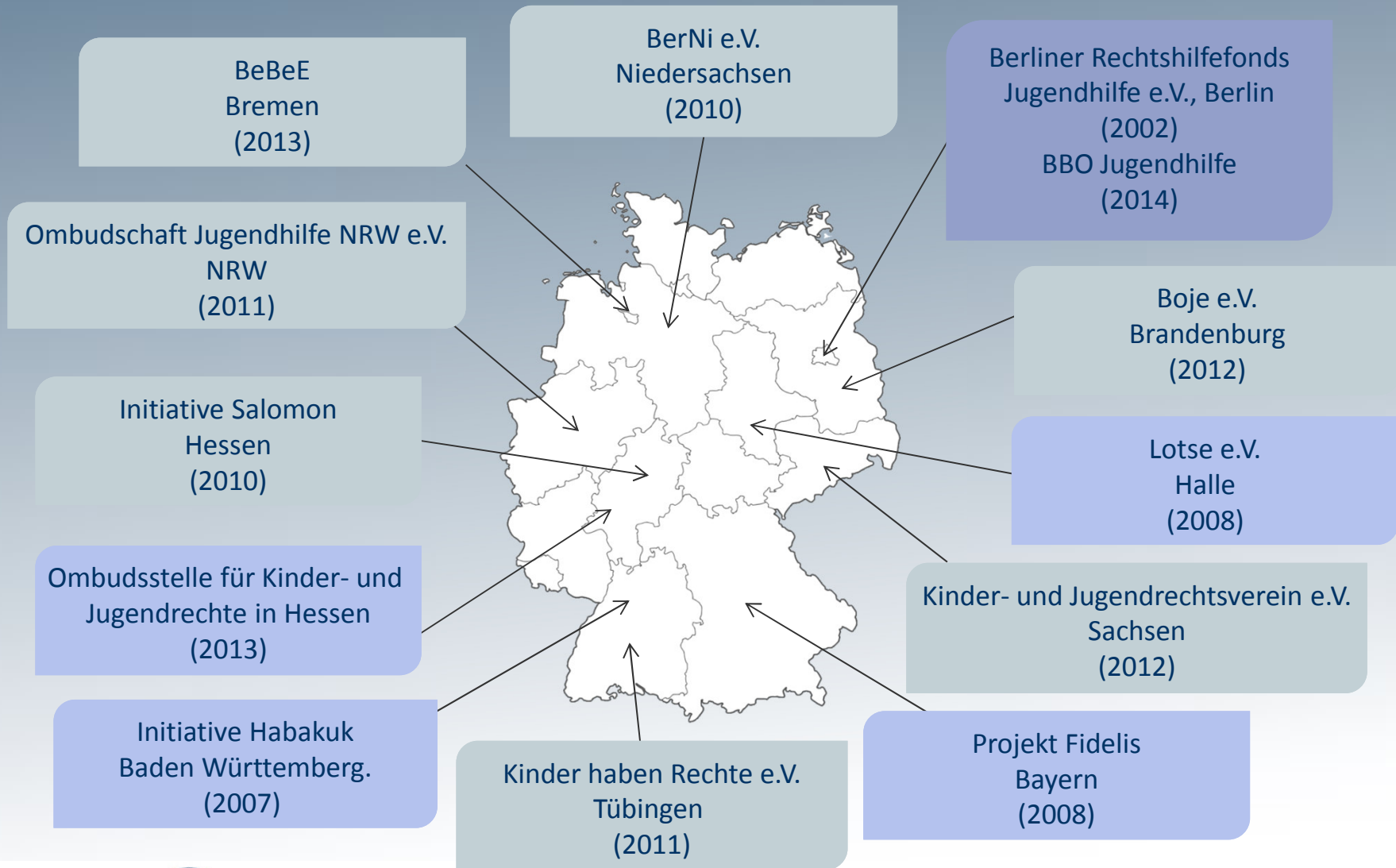
- Beschwerde

Rückmeldung über eine Dienstleistung, ein Verhalten oder ähnliches, die eine negative Bewertung des Geschehenen oder des Gegenstands beinhaltet und auf Abhilfe ausgerichtet ist. Chance: Rückmeldung über Perspektive von Klient/innen auf fachliches Handeln

- Ombudschaft

„Unparteiische“ Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsman/die Ombudsfrau besondere Beachtung finden. Ziel ist es strukturelle Machthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen

# Einrichtungsexterne Ombuds- und Beschwerdestellen





# Erfahrungen externer Ombuds- und Beschwerdestellen

- Großes Bedürfnis bei KlientInnen nach unabhängiger Beratung und Information
- Schwerpunkt der Beratung: Stärkung von Familien im Hilfedreieck durch Information und Aufklärung, ggf. persönlicher Begleitung
- Modellprojekte, die regional sinnvolle Strukturen entwickeln
- Fachlich hoch anspruchsvolle Arbeit, die einer engen Kooperation mit Regelinstitutionen bedarf
- Qualitätssicherung erfordert auch die Reflexion von Rollenkonflikten
- Herausforderung: Strukturelle Absicherung unter gleichzeitiger Wahrung von Unabhängigkeit?

# Ombudsstellen als sinnvolle Ergänzung des Regelsystems

- Beistandsfunktionen für Kinder und Jugendliche sowie deren Familien in Konfliktfällen mit Fachkräften freier oder öffentlicher Träger.
- Unabhängige und qualifizierte Vertrauensstelle, wenn die Regelstrukturen bei Konflikten und Beschwerden nicht greifen.
- Neutrale Stelle außerhalb der internen Jugendhilfe-Verfahren mit dem Ziel, Barrieren der aktiven Beteiligung abzubauen.