

März 2023

Praxisempfehlungen

Fachliche Hinweise zur Ausgestaltung von Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft begrüßt den 2021 mit dem KJSG eingeführten § 9a SGB VIII, der die Länder verpflichtet, sicherzustellen, dass sich junge Menschen und ihre Familien¹ zur Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe dem Bedarf entsprechend an unabhängig und weisungsfrei arbeitende Ombudsstellen wenden können.

Seit dem Inkrafttreten des KJSG wenden sich vermehrt Vertreter*innen von Ländern, aber auch Fachorganisationen aus der Kinder- und Jugendhilfe, mit Fragen zur Ausgestaltung von Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII an das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

Im Folgenden möchten wir auf Grundlage der langjährigen Erfahrungen des Bundesnetzwerks Ombudschaft unsere Expertise zur Verfügung stellen und fachliche Hinweise zur Konzeptionierung von Ombudschaft nach § 9a SGB VIII geben, die sich aus den bisherigen praktischen Erfahrungen der Ombudsstellen im Bundesnetzwerk speisen. Wir beziehen uns dabei im Wesentlichen auf die Fragen, die uns am häufigsten erreichen, nämlich:

- *Was fällt in den Arbeitsbereich einer Ombudsstelle?*
- *Wie kann gewährleistet werden, dass eine Ombudsstelle "unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden" arbeitet?*
- *Wie viele Ombudsstellen braucht es in einem Bundesland?*
- *Mit wie viel hauptamtlichem Personal sollte eine Ombudsstelle pro Standort ausgestattet werden?*
- *Welche Voraussetzungen sollten hauptamtliche Ombudspersonen erfüllen?*
- *Inwieweit sollten ehrenamtliche Ombudspersonen eingebunden werden?*

¹ Im Rahmen dieser Veröffentlichung verstehen wir unter „Familien“ sowohl sorgeberechtigte und als auch nicht sorgeberechtigte Eltern bzw. Familienangehörige und Pflegeeltern.

Ausgangslage: Expertise aus der bestehenden Praxis und neue Anforderungen durch die gesetzliche Verankerung im KJSG

Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe gibt es in Deutschland seit der Gründung des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe 2002. Das ombudtschaftliche Feld hat sich seitdem sehr heterogen entwickelt². Mit der Einführung des § 9a SGB VIII, der am 10.06.2021 im Rahmen des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes in Kraft getreten ist, sind nun die Länder in der Verantwortung, sicherzustellen, dass junge Menschen und ihre Familien sich in Konflikten mit öffentlichen oder freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe an Ombudsstellen wenden können. Daraus ergibt sich die Herausforderung, die zum Teil langjährig bestehende Fachpraxis und neue gesetzliche Anforderungen erfolgreich miteinander zu verbinden.

Infolgedessen wird Ombudschaft in den nächsten Jahren voraussichtlich in den Bundesländern unterschiedlich umgesetzt und weiterentwickelt werden. Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe hält es für begrüßenswert, wenn diverse Modelle zur bedarfsgerechten Ausgestaltung des § 9a SGB VIII in den Ländern erprobt und evaluiert werden, die den gesetzlichen Grundlagen und bestehenden Qualitätskriterien³ entsprechen.

§ 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.

Die Expertise der Ombudsstellen im Bundesnetzwerk, die sich in ihren Konzeptionen, als auch fachlichem Handeln an den Qualitätsstandards des Bundesnetzwerkwerks ausrichten, sowie über ein spezifisches Erfahrungswissen vor Ort verfügen, wird im Folgenden zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus empfiehlt es sich, auch Adressat*innen, z.B. in Form von Selbstvertretungsorganisationen (s. § 4a SGB VIII) an der Konzeptionierung von Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII zu beteiligen, denn ihre Perspektive ist besonders wichtig, wenn es darum geht, Ombudsstellen niedrigschwellig und bedarfsgerecht auszugestalten.

² BNO (2022): Informationen zu ombudtschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet. <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/informationen-zu-ombudtschaftlichen-strukturen-im-bundesgebiet/>

³ BNO (2021): Selbstverständnis. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf

Was fällt in den Arbeitsbereich einer Ombudsstelle?

Der § 9a SGB VIII legt fest, 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. Daraus ergibt sich eine Erweiterung des bisherigen ombudtschaftlichen Tätigkeitsfeldes. Vor der Einführung des § 9a haben Ombudsstellen in erster Linie zu Konflikten im Zusammenhang mit den Hilfen zur Erziehung und hilfeplananalog gesteuerten Leistungen beraten; nun sollen Ombudsstellen bei Konflikten in Bezug auf alle Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 SGB VIII beraten.

Ombudsstellen, die für alle Konflikte im Zusammenhang mit Aufgaben nach § 2 SGB VIII zuständig sind, können einen vergleichsweise niedrighschwelligem Zugang bieten, da Ratsuchende hier nur eine Stelle kennen müssen. Allerdings könnte auch eine feldspezifische Spezialisierung auf verschiedene Bereiche der Jugendhilfe Vorteile mit sich bringen; bisher gibt es hierzu über die Hilfen zur Erziehung hinaus allerdings keine praktischen Erfahrungen. Im Falle einer solchen Spezialisierung wäre eine gute Vernetzung der Stellen untereinander von hoher Bedeutung, um die Adressat*innen jeweils an die richtige Stelle zu vermitteln.

Unabhängig davon, ob eine Ombudsstelle für Anliegen im Zusammenhang mit allen Aufgaben nach § 2 SGB VIII zuständig ist, oder sich auf bestimmte Bereiche spezialisiert, braucht es eine entsprechende fachliche Expertise und die notwendigen Ressourcen. Ziel von Ombudschaft ist es, strukturelle Machtasymmetrien auszugleichen und so die strukturell unterlegene Partei dahingehend zu stärken, dass sie bestehende Rechte einfordern kann und ihre Perspektive wahr- und ernstgenommen wird. Dieses Konzept für andere Bereiche (z.B. Kita) zu entwickeln, stellt eine große fachliche Gestaltungsaufgabe dar. Hierfür braucht es insbesondere fachliche Expertise, personelle Ressourcen, Erfahrungen, wissenschaftliche Evaluationen, sowie Konzeptentwicklungen und -erprobungen.

Über diese konzeptionelle Arbeit und die Einzelfallberatung hinaus ist es ein konstitutiver Bestandteil von Ombudschaft, auch durch Aktivitäten auf weiteren Ebenen zum Ausgleich der Machtasymmetrie in der Kinder- und Jugendhilfe beizutragen. Dazu gehört, dass Ombudsstellen...

- die Erkenntnisse aus der Beratungsarbeit für eine qualitative Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zugänglich machen; z.B. im Rahmen von Fachveranstaltungen, Veröffentlichungen, Mitarbeit in Gremien und Rückmeldungen an die Träger der Kinder- und Jugendhilfe.
- sich für die Stärkung von Selbstorganisationen einsetzen.
- junge Menschen und ihre Familien in der Breite über ihre Rechte aufklären, also zum Beispiel Materialien zu bestimmten Themen entwickeln.

Diese Tätigkeiten fasst das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. unter dem Begriff (fach-)politische Lobbyarbeit⁴ zusammen.

⁴ BNO (2021): Selbstverständnis. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf, S.4

Wie kann gewährleistet werden, dass eine Ombudsstelle "unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden" arbeitet?

Die Unabhängigkeit von Ombudsstellen ist eine wesentliche Voraussetzung für gelingende ombudschaftliche Arbeit. Wie genau Unabhängigkeit hergestellt und gewahrt werden kann, ist ein komplexes Thema, daher sei hier vor allem festgehalten, dass die *Externalität* der Ombudsstellen von leistungserbringenden und leistungsgewährenden Trägern der Jugendhilfe eine wesentliche Stellschraube ist, um auf organisatorischer Ebene Unabhängigkeit herzustellen. Für eine vertiefende Auseinandersetzung mit diesem Thema sei auf das [Fact Sheet „Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“⁵](#) des Bundesnetzwerks Ombudschaft und die dort genannte weiterführende Literatur verwiesen.

Wie viele Ombudsstellen braucht es in einem Bundesland?

Mit Blick auf die unterschiedliche Fläche, Bevölkerungsdichte und -größe der einzelnen Bundesländer sowie aufgrund der Tatsache, dass der tatsächliche Bedarf an ombudschaftlicher Beratung zum derzeitigen Zeitpunkt noch nicht abzuschätzen ist, lässt sich die Frage nach der benötigten Anzahl von Ombudsstellen bzw. Standorten einer Ombudsstelle pro Bundesland nicht pauschal beantworten.

Aktuell gibt es in den Bundesländern unterschiedliche Modelle im Hinblick auf Anzahl und Größe der Ombudsstellen⁶. Aus den Kenntnissen im Bundesnetzwerk lassen sich für die Anzahl von Ombudsstellen bzw. von Standorten einer Ombudsstelle folgende Hinweise geben:

Erreichbarkeit für Adressat*innen

Je kleiner das räumliche Einzugsgebiet einer Ombudsstelle bzw. eines Standortes ist, desto leichter können Adressat*innen die Ombudsstelle persönlich erreichen. Die Erfahrung aus der ombudschaftlichen Tätigkeit im Kontext HzE und angrenzenden Bereichen zeigt, dass viele ombudschaftliche Beratungsanliegen in Form von telefonischen Auskünften oder auch in Form von Videokonferenzen bereits geklärt werden können. Bei komplexeren Fällen, die die persönliche Beratung sowie ggf. die Teilnahme von Ombudspersonen an Hilfeplangesprächen o. Ä. notwendig machen, sollten im Zweifelsfall die Ombudspersonen den Ort des Geschehens aufsuchen (und nicht die Ratsuchenden die Ombudsstelle). Insbesondere, wenn es für die Ratsuchenden schwierig ist, die Ombudsstelle zu erreichen, bspw. in ländlichen Gebieten. Insbesondere in Flächenländern sollte es daher eine ausreichende Anzahl Beratungsstellen bzw. Standorte und ggf. mobile Angebote geben; die gleichzeitig telefonisch, per Mail und persönlich gut erreichbar sind. An dieser Stelle ist außerdem darauf hinzuweisen, dass für Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII § 17 Absatz 1 bis 2a entsprechend gilt. Dadurch

⁵ BNO (2020): Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18.pdf

⁶ BNO (2022): Informationen zu ombudschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet. <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/informationen-zu-ombudschaftlichen-strukturen-im-bundesgebiet/>

wird die Verpflichtung, den Zugang und die Beratung zu Ombudsstellen niedrigschwellig und inklusiv zu gestalten, noch einmal gestärkt.

Bekanntmachung und Vernetzung vor Ort

Je kleiner das Einzugsgebiet ist, desto leichter gestaltet sich die Vernetzung einer Ombudsstelle bzw. der Standort einer Ombudsstelle mit (Jugendhilfe-)Einrichtungen und Diensten vor Ort sowie die Bekanntmachung des ombudschäftlichen Beratungsangebots in der Breite, also z.B. in Beratungsstellen, Schulen, Kitas und in der lokalen Öffentlichkeit.

Sicherstellung der Unabhängigkeit der Ombudsstellen

Je kleiner das Einzugsgebiet ist, desto schwieriger ist es aber für die Ombudsstellen bzw. die Standorte einer Ombudsstelle, unabhängig von Interessen öffentlicher und freier Jugendhilfeträger zu sein. Die Erfahrung zeigt, dass es sehr wichtig ist, dass die Stellen von den Adressat*innen auch als unabhängig wahrgenommen werden. Insbesondere, wenn Ombudsstellen mit Diensten und Einrichtungen vor Ort sehr eng vernetzt sind oder wenn sich Ombudspersonen und Fachkräfte öffentlicher oder freier Träger persönlich kennen, ist es wichtig, den Adressat*innen die Unabhängigkeit der Ombudsstelle glaubhaft vermitteln zu können.

Sicherstellung des haupt- und ehrenamtlichen Personals

Je kleiner das Einzugsgebiet ist, desto schwieriger ist es zudem, in allen Ombudsstellen bzw. an ihren Standorten in einem Bundesland ausreichend viele qualifizierte haupt- und insbesondere ehrenamtliche Mitarbeitende vorzuhalten. Denn die ombudschäftliche Tätigkeit setzt bei den haupt- und ehrenamtlich tätigen Fachkräften neben der entsprechenden Qualifikation ein umfangreiches Wissen und hohe methodische Kompetenzen voraus (s.u.). Zusätzlich müssen die Ombudspersonen eine ausreichende Unabhängigkeit vorweisen, d.h. sie dürften nicht in den Jugendhilfestrukturen, in denen sie ombudschäftlich tätig sind, beruflich tätig oder auf andere Weise „verquickt“ sein. Bei vielen sehr kleinen Ombudsstellen bzw. vielen Standorten wäre es folglich schwieriger, für jeden einzelne Ombudsstelle bzw. für jeden Standort haupt- und ehrenamtliches Personal zu finden, das die genannten Voraussetzungen erfüllt. Zudem ist zu beachten, dass jede Ombudsstelle bzw. jeder Standort eine Mindestanzahl an haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen vorhalten muss, damit das 4-Augen-Prinzip eingehalten werden kann, das Beratungsbüro besetzt ist und Vernetzungsaktivitäten sowie Fachveranstaltungen realisiert werden können – auch in Urlaubs- und Vertretungssituationen.

Qualitätssicherung und -entwicklung der ombudschaftlichen Tätigkeit

Auch für ein Mindestmaß an Qualität der ombudschaftlichen Beratung braucht es eine gewisse Anzahl an Ombudspersonen in jeder Ombudsstelle bzw. an jedem Standort. Zum einen, um bei der ombudschaftlichen Beratung jederzeit das 4-Augen-Prinzip, d. h. die Möglichkeit zur Intervision, einhalten zu können. Zum anderen zeigt die Erfahrung des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe, dass es förderlich ist, wenn bei der Auswahl, welche Ombudspersonen welchen konkreten Einzelfall übernehmen, Aspekte wie Geschlecht, Alter, berufliche Vorerfahrungen, tiefere Kenntnisse in dem Bereich, um den es geht, u.ä. berücksichtigt werden können; also ein Pool an Fachkräften in Frage kommt.

Zudem befördern der (auch alltägliche) Fachaustausch der Ombudspersonen untereinander sowie gute Absprachen und Vertretungsregelungen die Qualität der ombudschaftlichen Tätigkeit in den einzelnen Ombudsstellen und ggf. ihren einzelnen Standorten.

Somit ist es wesentlich, dass in jeder Ombudsstelle bzw. an jedem Standort einer Ombudsstelle eine entsprechende Infrastruktur, qualifizierte Mitarbeitende und Räume für Austausch gewährleistet werden können; nicht nur im Hinblick auf die Einzelfallberatung, sondern auch zur Gewährleistung von Öffentlichkeitsarbeit und fachpolitischer Lobbyarbeit.

Kooperation von Ombudsstellen untereinander zur Gewährleistung einer guten Qualität der gesamten ombudschaftlichen Struktur

Werden in einem Bundesland mehrere Ombudsstellen oder mehrere Standorte einer Ombudsstelle eingerichtet, ist eine gute Kooperation dieser Stellen bzw. Standorte miteinander unabdingbar. Hierdurch sollte ein Mindestmaß an Qualität in allen Ombudsstellen bzw. an allen Standorten gewährleistet werden. Zudem ist eine gute Kooperation eine Grundvoraussetzung für eine angemessene ombudschaftliche Beratung und Begleitung von Fällen, bei denen sich das zuständige Jugendamt, die entsprechende Jugendhilfeeinrichtung und/oder der Wohnort des*der Adressat*in in Einzugsgebieten unterschiedlicher Ombudsstellen befinden. Eine gute Kooperation kann darüber hinaus einen Beitrag zur Unabhängigkeit leisten: Kann eine Ombudsstelle bzw. ein Standort einer Ombudsstelle in einem Fall nicht unabhängig agieren, weil beispielsweise die Ombudspersonen früher bei dem in den Konflikt involvierten freien oder öffentlichen Träger tätig waren, kann sie einen solchen Fall an eine andere Ombudsstelle bzw. einen anderen Standort abgeben. Je überschaubarer die Anzahl der Ombudsstellen bzw. Standorte ist, desto leichter kann eine gute Kooperation untereinander gewährleistet werden. Diese Kooperation könnte zum Beispiel über Kooperationsvereinbarungen zwischen den Ombudsstellen, gemeinsamen Veranstaltungen, einen übergreifenden Fachbeirat oder eine zentrale Landesombudsstelle bzw. Fachstelle gerahmt werden. Eine solche Stelle könnte neben eigener Beratungstätigkeit Aufgaben im Hinblick auf Qualifikation, Qualitätssicherung, Fortbildungen und Fachveranstaltungen übernehmen.

Mit wie viel hauptamtlichem Personal sollte eine Ombudsstelle pro Standort ausgestattet werden?

Um den Bedarf an ombuderschaftlicher Beratung zu decken, muss bei den Personalressourcen beachtet werden, dass die ombuderschaftliche Beratung entsprechend des § 9a sich auf alle Aufgaben der Jugendhilfe nach § 2 (s. o.) und auf Konflikte mit Fachkräften öffentlicher und freier Träger bezieht. Die meisten Ombudsstellen des Bundesnetzwerks beraten bisher nur bei Konflikten in Zusammenhang mit den Hilfen zur Erziehung und dennoch sind die Kapazitätsgrenzen der meisten Ombudsstellen erreicht oder überschritten⁷ - und das, obwohl Ombudschaft einer Vielzahl der potenziellen Adressat*innen nicht einmal bekannt ist.

Hinzu kommt noch der Verweis auf § 17 SGB I im § 9a SGB VIII. Demnach müssen Berechtigte die ihnen zustehenden Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise, umfassend und zügig erhalten und die Sozialen Dienste und Einrichtungen rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen.

Es braucht daher prozessorientierte, qualitative Personalbemessungsverfahren, die in der Praxis, gemeinsam mit den Ombudspersonen, entwickelt werden; beispielsweise im Rahmen einer Evaluation. So können auch regional spezifische Faktoren berücksichtigt werden. Für die Ausgestaltung der ombuderschaftlichen Strukturen nach § 9a SGB VIII regen wir an, dass die Personalbemessung in einem mehrstufigen Prozess stattfinden sollte, also kontinuierlich erneut aufgenommen wird, um den Personalbestand und den Personalbedarf zu verstehen und entsprechende Anpassungen vorzunehmen. Hierzu bietet es sich an, die ombuderschaftliche Struktur in den Bundesländern sorgfältig zu evaluieren.

Zur Qualitätssicherung braucht es in jeder Ombudsstelle bzw. an jedem Standort ausreichend hauptamtliche Personen, um stetig einen kollegialen Fachaustausch und die Beratung nach dem 4-Augen-Prinzip, auch in Urlaubs- und Vertretungssituationen, gewährleisten zu können. Neben den Ombudspersonen selbst braucht es außerdem in ausreichender Zahl Mitarbeitende, die Verwaltungsaufgaben übernehmen.

Die Ombudspersonen benötigen neben Zeit für die Einzelfallberatung und -begleitung (inkl. Fahrtzeiten) auch Zeit für die statistische Erfassung der Fälle, Fortbildungen, Intervision, Supervision, Öffentlichkeitsarbeit, Kooperationen, das Aufbauen und Pflegen von Netzwerken (teilweise einzelfallspezifisch), Einarbeitung neuer Mitarbeitender, Berichtswesen und (fach-)politische Lobbyarbeit und Ehrenamtsbetreuung und -begleitung.

Zu berücksichtigen ist hierbei, dass es innerhalb des Prozesses vom Aufbau einer Ombudsstelle bzw. eines Standortes über die Stabilisierung hin zur Etablierung zu sich wandelnden und überlappenden Schwerpunkten innerhalb der Aufgaben und Tätigkeiten kommt. Zu Beginn gilt es, die Ombudsstelle

⁷ Len, Andrea; Tomaschowski, Lydia (2020): Wie funktioniert Ombudschaft? Einblicke in ein heterogenes Feld, S. 13. Forum Erziehungshilfen, Heft 1, S.10-15

bzw. den Standort innerhalb des jeweiligen räumlichen Gebietes bekannt zu machen. Klassische Öffentlichkeitsarbeit an den alltäglichen Orten potenzieller Ratsuchender und das Erstellen von Informationsmaterialien in Print, Web und Social Media binden in hohem Maße Kapazitäten.

Trotz der gesetzlichen Verankerung von Ombudschaft im § 9a SGB VIII wird es – insbesondere für Ombudsstellen, die noch in der Aufbauphase sind oder zukünftig entstehen werden – weiterhin erforderlich sein, den Sinn und Zweck ombudschafftlichen Handelns bei den Interessenverbänden der lokalen freien Träger, in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe vor Ort, bei den Leitungsebenen in den Verwaltungen der Jugendämter, bei örtlichen Jugendhilfeausschüssen und Landesjugendhilfeausschüssen zu erklären. Den bisherigen Erfahrungen der etablierteren Ombudsstellen nach sind gezielte und (häufig) sehr zeitintensive Prozesse notwendig, mit denen möglichen Befangenheiten, Befürchtungen und Hemmungen auf Seiten der öffentlichen als auch freien Träger gegenüber ombudschafftlichem Handeln aktiv begegnet werden muss. Fachkräfte und Leitungspersonen aus Jugendämtern und von freien Trägern sind als Multiplikator*innen für den Bekanntheitsgrad von Ombudsstellen von enormer Bedeutung.

Welche Voraussetzungen sollten hauptamtliche Ombudspersonen erfüllen?

Die ombudschafftliche Beratung von jungen Menschen und Familien erfordert von den Ombudspersonen umfangreiche fachliche/ sozialpädagogische Kenntnisse in allen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe, fundierte Kenntnisse im Kinder- und Jugendhilferecht (SGB VIII) und Sozialverfahrensrecht sowie Kenntnisse in angrenzenden Rechtsgebieten. Dies gilt sowohl für die hauptamtlichen als auch für ehrenamtlich tätige Fachkräfte in Ombudsstellen.

Zur Komplexität trägt außerdem bei, dass sich Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe insbesondere im Bereich der hilfeplananalog gesteuerten Leistungen in verschiedenen Rechtsbeziehungen befinden: in einer öffentlich-rechtlichen mit dem Leistungsträger (öffentlicher Träger) und einer privatrechtlichen mit dem Leistungserbringer (i.d.R. freier Träger). Häufig richten sich die Angebote an junge Menschen, während ihre Personensorgeberechtigten die Leistungsberechtigten sind. Diese Zusammenhänge sind den jungen Menschen und Familien, die sich an Ombudsstellen wenden, oft nicht bekannt. Sie sind aber von hoher Relevanz auch bei Anliegen, die auf den ersten Blick nicht juristisch geprägt scheinen, wie z.B. „Ich möchte die Einrichtung wechseln“.

Alle Fachkräfte, die ombudschafftliche Beratungen durchführen, benötigen umfangreiches Wissen zu diesen Zusammenhängen und fachlichen sowie rechtlichen Hintergründen, um den konkreten Fall einzuordnen. Dies müssen sie den jungen Menschen und Familien, welche sich oft in konflikthafter und emotional behafteter Situation befinden, vermitteln. Weiter müssen die Fachkräfte mit den Adressat*innen klären, welche Handlungsmöglichkeiten bestehen und ggf. zusammen erarbeiten, wie die Adressat*innen ihr Anliegen konstruktiv gegenüber den Fachkräften freier oder öffentlicher Jugendhilfeträger vorbringen bzw. bestehende Rechtsansprüche einfordern können. Gegebenenfalls nehmen sie als Beistand*innen von Adressat*innen an Gesprächen mit Fachkräften öffentlicher oder freier Träger teil, was wiederum ein sehr hohes Maß an Rollenklarheit und angemessener Haltung

notwendig macht. All dies erfordert fundierte methodische Kenntnisse, einen hohen Stand an Fachwissen, entsprechende berufliche Erfahrungen sowie hervorragende Gesprächsführungskompetenzen. Des Weiteren werden die Fachkräfte von Ombudsstellen ggf. als Bevollmächtigte von jungen Menschen oder Elternteilen gem. § 13 SGB X aktiv und nehmen in deren Auftrag Akteneinsicht, verfassen schriftliche Erklärungen oder unterstützen die Adressat*innen dabei.

Insgesamt ist neben der breiten fachlichen Expertise ein hohes Maß an Eigenverantwortung notwendig, um die ombudschaftliche Tätigkeit fachgerecht ausführen zu können. Einige Fallkonstellationen sind so individuell, dass die Ombudspersonen eigenständig nach Lösungswegen suchen müssen.

Die beschriebenen Kenntnisse sind nicht nur für die konkrete Einzelfallarbeit notwendig, sondern auch für die im Folgenden aufgezählten weiteren zur ombudschaftlichen Tätigkeit gehörenden Aufgaben, welche die Fachkräfte in den regionalen und überregionalen Stellen erfüllen können müssen.

- Vertretung bzw. Präsentation der Ombudsstellen gegenüber der Fachöffentlichkeit
- Akquise von ehrenamtlich tätigen Fachkräften; Begleitung und Koordination der Ehrenamtlichen
- Dokumentation der ombudschaftlichen Beratungstätigkeit; Auswertung und Präsentation hieraus entstehender Statistiken
- Bekanntmachung der Ombudsstelle und Vernetzung mit den Akteur*innen der Jugendhilfe und regionalen Strukturen im entsprechenden Versorgungsbereich bzw. (bei der überregionalen Stelle) auf Landesebene
- Verfassen und Veröffentlichen von Berichten, Stellungnahmen und weiterer Materialien entsprechend dem fachlichen bzw. wissenschaftlichen Standard
- Konzeption, Organisation und Durchführung von (Fach-)Veranstaltungen, Vernetzungstreffen und Qualifizierungsangeboten
- Konzeption und Pflege einer Homepage sowie der Präsenz auf Social Media; Entwicklung eines niedrigschwelligen und datensicheren digitalen Zugangswegs zur Ombudsstelle

Auch wenn die notwendigen Aufgaben im Team nach Kompetenzen verteilt werden können, ergibt sich, dass hauptamtliche Ombudspersonen eine außerordentlich hohe fachliche und organisationale Verantwortung erfüllen müssen:

Fachliche Verantwortung

Die ombudschaftliche Beratung stärkt die Position der Adressat*innen, so dass diese in Kenntnis ihrer Rechte Entscheidungen treffen und ggf. bestehende Rechtsansprüche einfordern können. Damit beinhaltet der Verantwortungsbereich der Ombudsstellen auch, dazu beizutragen, dass Rechte und Rechtsansprüche von Adressat*innen verwirklicht werden. Gleichzeitig zeigen sich anhand der ombudschaftlichen Beratung etwaige strukturelle Schief lagen in der Kinder- und Jugendhilfe. Durch die Dokumentation und Analyse der Fallanfragen liefern Ombudsstellen somit einen wertvollen Beitrag der Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe. Hierzu ist eine sehr gute Kenntnis der Strukturen und Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe unabdingbar.

Eine besondere Herausforderung ist, dass durch die mit dem neu eingeführten § 9a SGB VIII einhergehende Aufgabenerweiterung der ombudtschaftlichen Beratungstätigkeit auf alle Aufgaben und Leistungen des SGB VIII fachlich Neuland betreten wird: Die bisherige ombudtschaftliche Beratung bezog sich insbesondere auf hilfeplananalog gesteuerte Leistungen. Für die Bereiche jenseits dessen muss sich das Arbeitsfeld Ombudschaft inhaltlich entsprechend erweitern. Zudem muss das Konzept der ombudtschaftlichen Beratung für diese, teilweise anders strukturierten, Bereiche weiterentwickelt werden. Des Weiteren ist der Bedarf an ombudtschaftlicher Beratung in den Bereichen jenseits der hilfeplananalog gesteuerten Leistungen zum derzeitigen Zeitpunkt nicht absehbar. Im Zuge der inklusiven Jugendhilfe werden zudem auch an Ombudschaft neue Anforderungen gestellt, welche neben baulichen Maßnahmen und dem niedrighschwelligem Zugang zu Informationen auch zusätzliche einschlägige behinderungsspezifische Expertise im Rahmen der Einzelfallarbeit, sowie Wissen über relevante Verfahrens- und Leistungsgesetze an Grenzen zu anderen Leistungssystemen erfordert. Entsprechende Fortbildungen der Ombudspersonen und multiprofessionelle Zusammensetzungen von Teams in den Ombudsstellen werden daher perspektivisch eine starke Bedeutung haben.

Organisationale Verantwortung

Die in den Ombudsstellen tätigen Fachkräfte müssen ein noch junges und in der Entwicklung befindliches Arbeitsfeld aufbauen, organisieren, koordinieren und in der Praxis weiterentwickeln.

Neben den geschilderten fachlichen Anforderungen sind für diese Aufgaben insbesondere sehr gutes konzeptionelles Denken, umfangreiche Organisationskompetenzen und eine hohe Organisationsfähigkeit erforderlich. Es braucht einerseits eine Auseinandersetzung mit den Methoden und Standards der Ombudsarbeit in der Kinder- und Jugendhilfe zum Zweck der Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes, und andererseits die Organisationsentwicklung des regulären Betriebs der Ombudsstellen. Hierzu gehören unter anderem die Organisation der Kommunikation aller Mitarbeitenden der Ombudsstelle, Regularien und Routinen im Arbeitsalltag, die Organisation der Dienstzeiten unter Beachtung zahlreicher Dienstreisen, Ehrenamtsakquise und -organisation, die Konzeptionierung von und Teilnahme an Tagungen, Fortbildungen, Fachkonferenzen und Arbeitsgruppen und vieles mehr. Zudem befördern der (auch alltägliche) Fachaustausch der Ombudspersonen untereinander sowie gute Absprachen und Vertretungsregelungen die Qualität der ombudtschaftlichen Tätigkeit in den einzelnen Ombudsstellen bzw. an den einzelnen Standorten.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass Ombudschaft ein komplexes Gefüge mit sehr hohen Anforderungen an die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden ist, welches erfahrungsgemäß nicht nach kurzer Zeit „fertig“ entwickelt und konsolidiert sein kann, sondern stets fachlich und organisational weiterentwickelt werden muss. Grundsätzlich müssen die Fachkräfte im Rahmen dieser bedeutsamen Tätigkeit von besonderer Schwierigkeit in der Lage sein, sich eigenständig in neue Aufgaben und Fragestellungen des rechtlich und fachlich sehr anspruchsvollen Arbeitsfeldes einzuarbeiten und diese in der Praxis umsetzen.

Inwieweit sollten ehrenamtliche Ombudspersonen eingebunden werden?

Die meisten Ombudsstellen des BNO haben sich aus ehrenamtlichen Initiativen heraus gegründet. Mit der zunehmenden Etablierung und Professionalisierung von Ombudschaft wurden zunehmend Hauptamtliche in den Ombudsstellen eingesetzt. Im Großteil der bestehenden Ombudsstellen arbeiten haupt- und ehrenamtliche Ombudspersonen gewinnbringend zusammen. Die Einbindung von ehrenamtlichen Ombudspersonen dient der Sicherung und Wahrung der Unabhängigkeit. Die Erfahrung im BNO zeigt: Ehrenamtliche können eine besondere Außenperspektive einbringen; insbesondere, weil sie keine Arbeitnehmer*inneninteressen mitbringen und so besonders unabhängig agieren können. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass das hauptamtliche Personal ausreichende personelle Ressourcen hat, um die Ehrenamtlichen zu schulen und zu begleiten, denn: „Ehrenamt braucht Hauptamt“⁸. Auch für die Akquise von Ehrenamtlichen brauchen die Hauptamtlichen Zeit. Da die ombudschafftliche Arbeit nur durch Ehrenamtliche ausgeführt werden kann, die sozialpädagogisch oder juristisch ausgebildet sind und die gleichzeitig über Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe verfügen, ist die Anzahl der potenziellen Ehrenamtlichen sehr klein. Das komplexe Anforderungsprofil erschwert also die Akquise.

Eine ausreichende Erfüllung der Sicherstellung ombudschafftlicher Arbeit in den Ländern nur durch Ehrenamtliche ist den Erfahrungen der Ombudsstellen im Bundesnetzwerk nach nicht möglich.

Abschließend...

...möchten wir noch einmal betonen, dass die vorangegangenen Ausführungen sich aus den Erfahrungen mit den bisher erprobten Modellen von Ombudschaft innerhalb des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. speisen. Durch die gesetzliche Verankerung verändern sich die Anforderungen an Ombudschaft und es ist absehbar, dass in Zukunft unterschiedliche Modelle erprobt werden. Begleitende Evaluationen werden notwendig sein, um zu zeigen, welche Modelle für welche Regionen tragfähig sind, um den § 9a SGB VIII adäquat umzusetzen.

Das Bundesnetzwerk und die im BNO organisierten Ombudsstellen stehen mit ihrer Expertise und Erfahrungen für die Prozesse zur Umsetzung des 9a in den Ländern zur Verfügung.

Berlin, 15.03.2023

Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

Emser Str. 126, 12051 Berlin

E-Mail: info@ombudschaft-jugendhilfe.de | www.ombudschaft-jugendhilfe.de

⁸ Rosenbauer, Nicole/ Schiller, Ulli (2015): „Wenn man Veränderung in der Sozialen Arbeit will, reicht es im Moment nicht aus, nur seinen Job zu machen“. Ehrenamtliches Engagement in der Ombudschaft – Ergebnisse eines Projekts des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. (BRJ), S.55 ff.. In: Forum Jugendhilfe 3/2015. http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/02/EA-Projekt_BRJ_Beitrag_FORUM-JH_0315.pdf