

## 3. Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe – Grundlagen, Arbeitsweisen und aktuelle Herausforderungen

---

Beate Frank

### Einleitung

Seit dem 11. Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung wird innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe der Bedarf von Ombudsstellen diskutiert.<sup>1</sup> Als unabhängige Beratungsstellen verfolgen diese das Ziel, Empfängerinnen sozialer Leistungen bei Unzufriedenheit bezüglich einer erhaltenen und erlebten Leistung (gegenüber einem freien oder öffentlichen Jugendhilfeträger) oder bezüglich einer Leistungsgewährung (gegenüber dem öffentlichen Jugendhilfeträger) beratend zur Seite zu stehen. Die existierenden formalen und nicht formalen Rechtsbehelfe werden durch die Beratung nicht ersetzt, sondern ergänzt bzw. diesen vorgebaut. Oft bewirkt die Beratung auch, dass die Rechtsbehelfe nicht genutzt werden müssen, weil sie eine Verständigung zwischen den Konfliktparteien ermöglicht. Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe tragen dem Umstand Rechnung, dass sich die Adressaten der Leistungen – junge Menschen und ihre Familien – im Rechtssystem nicht auskennen und ihre persönliche Situation oft sehr belastet ist.

Vor diesem Hintergrund hilft die ombudtschaftliche Beratung dabei, die spezifische Beschwerdesituation zu verstehen, die Möglichkeiten zur Lösung des Konfliktes auszuloten, der Beschwerde führenden Person im Kontakt mit dem freien Träger oder dem Jugendamt zur Seite zu stehen und gegebenenfalls Wege hin zu einer gerichtlichen Klärung aufzuzeigen. Der Artikel stellt Grundlagen und Arbeitsweisen von Ombudsstellen dar und reflektiert wichtige Implikationen der diesbezüglichen fachpolitischen Diskussion.

### 1. Was bedeutet der Begriff, woher kommt er?

Der Blick auf den begrifflichen Ursprung ist auch heute wichtig, um die spezifisch deutsche Rechtssituation zu verstehen und Ombudtschaft von „Verbraucherschutz“ zu unterscheiden.

Der Begriff „Ombudsmann“ bzw. „Ombudsfrau“ stammt aus Schweden, wo er zu Beginn des 19. Jahrhunderts für ein rechtsstaatliches Konzept gesetzt wurde, das den Bürgerinnen und Bürgern Zugang zu einer unabhängigen Person gewähren sollte.<sup>2</sup>

Die Ombudsperson sollte sich bei Unzufriedenheit und Konflikten mit der öffentlichen Verwaltung für die Belange der Bürgerin oder des Bürgers einsetzen und somit das bestehende Machtgefälle zwischen Privatperson und staatlicher Institution ausgleichen. Zuständig fühlten sich Ombudspersonen also für den öffentlich rechtlichen Bereich. Wichtiges Moment war ihre Unabhängigkeit.

In der zweiten Hälfte des zwanzigsten Jahrhunderts entwickelte sich in Deutschland der Verbraucherschutz, dessen Aufgabengegenstand im privatrechtlichen Bereich zu verorten ist. Hier geht es um die Wahrung der Rechte von Privatpersonen im Verhältnis zu privaten Organisationen wie Banken, Versicherungen und weiteren Unternehmen. Im Verbraucherschutz erfolgt ebenfalls Beratung in Form von Aufklärung und Abklärung und die Einschätzung, ob gerichtliches Vorgehen Erfolg verspricht. Vor dem Hintergrund der Differenzierung zwischen privatrechtlichem und öffentlich rechtlichem Bereich wäre für die Beratung der Ombudsstellen hinsichtlich der Leistungserbringung durch einen privaten Träger der Begriff Verbraucherschutz angemessen, für die Beratung bei Konflikten mit dem öffentlichen Träger hingegen passt nur der Begriff der Ombudtschaft.

Das deutsche Recht hat mit Verabschiedung des Grundgesetzes das Instrument der Petition eingesetzt. § 17 GG besagt: „Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit

---

<sup>1</sup> In weiteren Sozialleistungsbereichen – etwa der Altenhilfe und der Psychiatrie – existieren ebenfalls Initiativen. Beispielhaft sei hier die 1999 gegründete Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestelle für alte Menschen genannt. [http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Beschwerde\\_altenpflege\\_03.pdf](http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Beschwerde_altenpflege_03.pdf)

<sup>2</sup> Vergl. Urban-Stahl, a.a.O., S. 8

Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden“.<sup>3</sup>

Die Petentin hat ein Recht auf Befassung mit ihrer Petition sowie auf Bescheidung, nicht jedoch auf Begründung.

Festzuhalten bleibt für die deutsche Situation: Das Petitionsrecht schreibt das Merkmal der Unabhängigkeit nicht explizit fest.

## **2. Beratungsbedarf in der Kinder- und Jugendhilfe – warum?**

Warum nun bedarf es ombudshaftlicher Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe?

Drei Argumente sprechen dafür: Die Komplexität der gesetzlichen Grundlage<sup>4</sup>, das existierende Machtgefälle zwischen Leistungsberechtigten und Fachkräften sowie drittens der Einfluss der finanziellen Situation öffentlicher Haushalte auf die Kinder- und Jugendhilfe.

### **Kinder- und Jugendhilfe ist komplex und für Laien schwer verständlich**

Die Kinder- und Jugendhilfe insgesamt ist ein hochkomplexes Konstrukt, das unterschiedliche Rechtsbeziehungen umfasst und unterschiedliche Ansprüche festschreibt (individuelle Leistungsansprüche sowie Begünstigungen z.B. für die Teilhabe an Jugendarbeit oder an Familienbildung). Vor diesem Hintergrund ist es für alle Laien schwer möglich zu beurteilen, ob fachliches (pädagogisches wie formales) Handeln berechtigt ist oder nicht. Was für Laien gilt, gilt insbesondere für die Zielgruppe der erzieherischen Hilfen, die einen eigenen Hilfebedarf bekennen und deren Lebenssituation oft belastet ist.

### **Das SGB VIII umfasst Gestaltungsspielräume, die primär von Fachkräften definiert werden**

Ein weiterer Grund für die Notwendigkeit ombudshaftlicher Beratung ist dem Umstand geschuldet, dass das Gesetz viel Gestaltungsspielraum enthält. Das ist gut so, denn nur so kann die „notwendige und geeignete Hilfe“ (§ 27 SGB VIII) gefunden und im Hilfeplanverfahren vereinbart werden. Genau hier aber können Einschätzungen auseinander gehen. Die Entscheidung fällt in jedem Fall die Fachkraft, sowohl im Jugendamt als auch in einer Einrichtung, die Leistungsempfänger sind in der Hierarchie klar unterlegen.

### **Das SGB VIII ist ein Leistungsgesetz und verursacht hohe Kosten für die Kommunen**

Die hohe Kostenbelastung der Kommunen gehört quasi grundständig zur fachpolitischen Diskussion innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe. Sie ist ernst zu nehmen und wird aktuell durch die hohen Zusatzkosten der Versorgung unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge noch verschärft. Hieraus erschließt sich, dass Jugendämter und freie Träger unter Rechtfertigungsdruck stehen. Eine Möglichkeit, diesem Druck zu begegnen, besteht in einer restriktiven Nutzung des o.g. Gestaltungsspielraumes.

## **3. Wie arbeiten Ombudsstellen nun konkret?**

Im folgenden Abschnitt soll die konkrete Arbeit von Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe<sup>5</sup> dargestellt werden, und zwar unter dreierlei Perspektiven: prozessual (wie verläuft eine Beratung?), systematisch (welche Arten der Beratung lassen sich unterscheiden?) sowie organisatorisch (wer trägt Ombudsstellen, wer finanziert sie?).

### **3.1.**

Ombudsstellen sind zunächst ohne Zugangsvoraussetzungen per Telefon oder Internet erreichbar. Hier erfolgt ein erster Filter, ob der Beratungsbedarf und Konfliktfall zum Aufgabengebiet der Beratungsstelle passt. Ist das der Fall, wird ein eingehender telefonischer oder persönlicher Beratungstermin vereinbart. Bei diesem wird der Fall exploriert, vorhandene Schriftstücke werden gesichtet. Es folgt eine Beratung

---

<sup>3</sup> <http://dejure.org/gesetze/GG/17.html>

<sup>4</sup> S. hierzu: Prof. Dr. Dr. h.c. Reinhard Wiesner (2012), a.a.O.

<sup>5</sup> Die Darstellung passt auf eine Mehrzahl existierender Ombudsstellen, Abweichungen hiervon sind jedoch möglich.

„im Sinne von Hilfeplanung (§ 5, §8, §36 SGB VIII) <sup>6</sup>, in der der Bedarf geprüft wird sowie die Rechtmäßigkeit der Verfahrensabläufe. Zur Absicherung der beratenden Person hält diese Rücksprache mit einer anderen der Ombudsstelle angeschlossenen – ehrenamtlichen oder hauptamtlichen – Fachkraft. Die/der Ratsuchende wird über die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten – auch über die Rechtsbehelfe – informiert. An dieser Stelle ist das Angebot zur Kontaktaufnahme mit dem Konfliktgegner einzuordnen, in der die Unterstützung für die unterlegene Seite explizit wird. Kommt es zu einer neuen Lösung, mit der alle Parteien einverstanden sind, endet die Beratung und Unterstützung der Ombudsstelle.

### 3.2. Die Beratungskategorien <sup>7</sup>

Je nach Beratungsgegenstand und je nach Erfolg des Vermittlungsversuches der Ombudsstelle zur Problemlösung lassen sich drei Kategorien nachzeichnen: die prozessorientierte sozialpädagogische Beratung mit außergerichtlicher Vermittlung, die Aufklärung der Betroffenen über Verfahren beim öffentlichen oder freien Träger sowie die Begleitung zur Klage.

**Die prozessorientierte sozialpädagogische Beratung** ist meist verbunden mit der Kontaktaufnahme mit dem öffentlichen oder freien Träger, wodurch dieser auf seine Pflicht hingewiesen wird und wodurch Entscheidungen in Gang gesetzt werden, die den Wunsch der Ratsuchenden mit aufgreift.

**Die Aufklärung der Betroffenen über Verfahren beim öffentlichen oder freien Träger** bezeichnet jene Konfliktfälle, die trotz rechtmäßiger Handlung des öffentlichen oder freien Trägers entstehen, weil die Ratsuchenden sich nicht auskennen. Insbesondere diese Beratungsanlässe ersparen allen Beteiligten einen unnötigen Einsatz von Rechtsbehelfen oder aussichtslose Klagebemühungen.

**Die Begleitung zur Klage** als letzte Möglichkeit bedeutet nicht, dass die Ombudsstelle die Funktion eines Rechtsanwaltes übernimmt. Sie bedeutet aber, dass Ombudsstellen, wenn die erste Stufe der Intervention – die Kontaktaufnahme zu beklagten Seite und Darlegung berechtigter Einsprüche – zu nichts führt, diese z.B. ignoriert werden, den Kontakt zu Rechtsbeiständen vermitteln.

### 3.3. Zur Organisation der Ombudsstellen

Ein wichtiger Aspekt der Organisation von Ombudsstellen ist deren Trägerschaft. Betrachtet man diese, so zeichnet sich ein buntes Bild quer durch das Bundesgebiet. Da Ombudsstellen nicht gesetzlich geregelt sind, haben Initiativen das Feld bestellt. Aktuell lassen sich drei Gruppierungen bilden: Ombudsstellen in Trägerschaft von Vereinen, die nur für diesen Zweck gegründet wurden, Ombudsstellen als Modelle in Trägerschaft von kooperierenden Wohlfahrtsverbänden sowie Ombudsstellen einer Kommune oder eines Landes <sup>8</sup>.

Letztere arbeiten – mit Ausnahme der Ombudsstelle der Stadt München - momentan noch auf der Basis von Modellen, die von öffentlicher Seite (ko)finanziert werden.

Für alle genannten Initiativen gilt, dass sie eine dünne Personaldecke hauptamtlich Beschäftigter haben, notwendig mit ehrenamtlichen Kräften arbeiten und strukturell nicht abgesichert sind. Auch die im Sommer 2014 beschlossene landesweite Ombudsstelle Baden-Württemberg wird über drei Jahre von der Stiftung Kinderland finanziert und soll anschließend „ohne staatliche Unterstützung auskommen und von den Verbänden und Kommunen gemeinsam getragen werden“ <sup>7</sup>.

Als Ausnahme seien zwei Initiativen in kommunaler Trägerschaft genannt: die Beschwerde- und **Ombudsstelle der Stadt München** sowie die Beschwerdestelle des Jugendamtes Bochum.

---

<sup>6</sup> Urban-Stahl, a.a.O., S.21

<sup>7</sup> [http://www.sozial.de/index.php?id=14&tx\\_tnews%5Btt\\_news%5D=27021&cHash=59e488c530ad7e012527aa236d1b26a2](http://www.sozial.de/index.php?id=14&tx_tnews%5Btt_news%5D=27021&cHash=59e488c530ad7e012527aa236d1b26a2)

<sup>8</sup> <http://brj-berlin.de/ombudstellen-nach-bundeslaendern/ueber-uns/>

Der Münchner Stadtrat verpflichtete sich 2001 zur Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention und beauftragte die Kommune in diesem Zusammenhang, eine bei der Kinderbeauftragten verortete Ombuds- und Beschwerdestelle für Kinder – d.h. im Sinne der UN-Kinderrechtskonvention für alle bis 18 Jährigen – einzurichten.

Gemeinsam mit allen bis hierhin beschriebenen Ombudsstellen ist ihr die geringe personelle Ausstattung. Hervorzuheben aber ist die klare kommunale Verantwortungsübernahme.

Das **Jugendamt Bochum** installierte 2012 ein amtsinternes Beschwerdesystem, das es Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, Unzufriedenheit mit Entscheidungen oder mit der Beratung durch das Jugendamt zu platzieren. Das Jugendamt Bochum erkennt in der Umsetzung seines Beschwerdemanagements die Chance zur Verbesserung des Jugendamtsimages sowie zur besseren Nutzung von Ressourcen.

Als weiterer Aspekt der Organisation sei an dieser Stelle die Netzbildung genannt. Diese wurde durch das 2011 ins Leben gerufene „**Bundesnetzwerk Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe**“<sup>8</sup> befördert, dessen Ziel die Vernetzung bestehender Initiativen, der fachliche Austausch derselben untereinander, die fachpolitische Einflussnahme sowie die Öffentlichkeitsarbeit ist.

Festzustellen gilt, dass sich die Idee ombudschäftlicher Anlaufstellen ausbreitet, der größere Anteil bestehender Initiativen von Vereinen getragen wird, dass aber auch Landesmodelle und kommunale Initiativen zu verzeichnen sind.

#### **4. Ombudsstellen im fachpolitischen Diskurs – Hoffnungen und Ängste**<sup>9</sup>

Im fachpolitischen Diskurs lassen sich Argumente für und gegen Ombudsstellen von offenen Fragen unterscheiden, die sich auf die Verortung, auf die abzudeckenden Rechtsgebiete sowie auf die Frage der Kompetenz von Ombudsstellen zusammenfassen lassen. Komprimiert sollen alle Bereiche hier genannt werden, auch wenn die offenen Fragen spannender erscheinen.

##### **4.1. Argumente, die Anerkennung finden**

Unstrittig ist, dass die UN-Kinderrechtskonvention Aufforderungscharakter hat. Kinder werden durch die Konvention als eigenständige Rechtsträger bestärkt. Die Artikel 2 (Antidiskriminierungsverbot), 3 (Kindeswohl als Norm) und 12 (Recht auf Beteiligung) führen in der Konsequenz dazu, Kindern das Recht auf Beteiligung und Beschwerde zuzugestehen<sup>10</sup>. Für den Bereich der Hilfen zur Erziehung, dessen Rechtsträger die Erziehungsberechtigten sind, ist dieses Recht gleichermaßen auf die primär für das Wohl der Kinder zuständigen Eltern zu übertragen.

Ebenfalls unstrittig ist die Erkenntnis, die die schmerzhaft Aufarbeitung der Heimerziehung der frühen Bundesrepublik mit sich brachte – pädagogische Institutionen sind nicht fehlerfrei. Ganz im Gegenteil – die große Nähe im pädagogischen Bezug und psychische Belastungen der Beteiligten können Grenzüberschreitungen sogar hervorrufen.

Darüber hinaus findet der Hinweis darauf Akzeptanz, dass die gegebenen formalen und formlosen Rechtsbehelfe (die Gegenvorstellung, Fach- und Dienstaufsichtsbeschwerde oder auch das Widerspruchsverfahren und das Verwaltungsgerichtsverfahren) für Menschen in psychisch belasteten Situationen sowie für Menschen mit sprachlichen Unsicherheiten eine hohe Hürde darstellen und dass ihre Handhabung nicht zum Allgemeinwissen zu zählen ist.

---

<sup>9</sup> Die Autorin nimmt in diesem Abschnitt Bezug auf die Podiumsdiskussion, die im Rahmen der Fachtagung „Ombudsstellen für junge Menschen und ihre Familien in Bayern“ am 3.11.14 im Bayerischen Landtag geführt wurde.

<sup>10</sup> Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe AGJ (2013), a.a.O., S. 2

## 4.2. Argumente gegen Ombudsstellen

Die Kritik an den bestehenden Rechtsbehelfen ist ebenso Ansatzpunkt gegen Ombudsstellen. Als Grundlage aller Sozialrechtsgebiete führt das Sozialgesetzbuch I in den §§ 14 und 15 sowohl das Recht auf Beratung für alle Bürgerinnen und Bürger als auch die Pflicht des Sozialleistungsträgers zur Auskunft über die „sozialen Angelegenheiten dieses Gesetzbuches“<sup>11</sup> ein.

Somit ist die rechtliche Grundlage zu umfassender Information und Beratung durch den Sozialleistungsträger gegeben.

Hieraus lässt sich ein zweites Argument gegen den Bedarf von Ombudsstellen ableiten: Diese bilden eine Doppelstruktur, die sich erübrigt, wenn die per Sozialgesetzbuch verpflichteten Instanzen ihrer im SGB I beschriebenen Aufgabe nachkommen. Darüber hinaus sind mit den Rechtsbehelfen bis hin zur Klage ausreichende rechtsstaatliche Instrumente gegeben.

Beide Argumentationsstränge (für und gegen Ombudsstellen) müssen bei der Diskussion der offenen Fragen einbezogen werden.

## 4.3. Offene Fragen

### Kompetenz?!

Direkt anschlussfähig an das letztgenannte Argument gegen Ombudsstellen ist die spannende Frage nach ihrer Kompetenz. Was soll eine Ombudsstelle – eine Ombudsperson – können dürfen, wo sind ihre/seine Grenzen? Ist eine Ombudsperson dann kompetent, wenn sie als quasi neue Entscheidungsinstanz von zuständigen Stellen getroffene Entscheidungen anzweifeln kann? Eine in dieser Weise kompetent gedachte Ombudsperson würde sehr machtvoll der zwischen Bürgerin und Bürger und Staat (Verwaltung bzw. freiem Träger) postulierten Machtassymetrie Abhilfe schaffen.

Offen bleibt bei diesem Entwurf die Frage des Verhältnisses zu den Gerichten.

### Unabhängigkeit?!

Eine entscheidende Frage im fachpolitischen Diskurs ist die nach der Unabhängigkeit von Ombudsstellen als Grundlage für ihre Glaubwürdigkeit als neutraler Beratungsinstanz. Wer das Ziel verfolgt, sowohl bei Unzufriedenheit mit erlebter Leistung als auch bei Unzufriedenheit mit einer Leistungsgewährung (oder nicht Gewährung) neutral zu beraten, der muss unabhängig von beiden Organisationsstrukturen agieren. Hier liegt der Unterschied zum organisationsinternen Beschwerdemanagement, zu dem alle Träger von Einrichtungen mit Betriebserlaubnis gemäß § 45 SGB VIII verpflichtet sind und für dessen Entwicklung das Jugendamt Bochum eintritt.

Wem gegenüber muss die Ombudsstelle Glaubwürdigkeit gegenüber beweisen? In erster Linie den Rat Suchenden, darüber hinaus aber auch den Beklagten gegenüber, die nicht dazu verpflichtet sind, sich auf ein Gespräch oder auf eine Vermittlung durch die Ombudsstelle einzulassen. Es sei denn, sie erleben diese als kompetent.

Wird Unabhängigkeit durch eine Finanzierung beeinflusst? Je verlässlicher eine Finanzierung von Ombudsstellen als neue soziale Infrastruktur ist – ob über den Bund, das Land oder die Kommune –, desto stabiler unterstützt diese auch deren Unabhängigkeit.

### Rechtsgebiete?!

Eine weniger schwierige, wenn auch zukunftssträchtige Frage ist die nach den durch Ombudsstellen abzudeckenden **Rechtsgebieten**. Dürfen Ombudsstellen Beratung nur auf einem Rechtsgebiet – z.B. der Kinder- und Jugendhilfe – anbieten oder müssten sie nicht gemäß der Lebenswelt der Ratsuchenden in allen Rechtsgebieten Orientierung bieten? Eine Frage, die im Grunde nach zu bejahen ist, deren Umsetzung in der aktuellen Organisationsform von Ombudsstellen von diesen jedoch nicht geleistet werden kann.

---

<sup>11</sup> <http://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sghi/15.html>

## **Demokratieentwicklung!**

Wenn die letztgenannte Frage nicht zur Ruhe kommen lässt, stößt auf den großen Ansporn, der vom Diskurs um Ombudsstellen ausgeht: Letzt endlich haben Ombudsstellen längst eine Diskussion über den Weiterentwicklungsbedarf unserer **Demokratie** in Gang gesetzt. Der Ursprung der Demokratieentwicklung liegt in der Gewaltenteilung, in der Kontrolle der staatlichen Macht und in der Unabhängigkeit der Gerichte als Grundlage möglichst objektiver (und somit gerechter) Urteilsfindung.

Für unsere Frage bedeutsam ist die Erkenntnis, dass Demokratie mit der Möglichkeit verbunden sein muss, Entscheidungen staatlich legitimierter Instanzen anzuzweifeln und dass hierfür eine unabhängige Instanz zur Verfügung steht. Der neue Aspekt, den Ombudsstellen in die Diskussion bringen, ist, dass die gegebenen Möglichkeiten mit Hürden verbunden und deshalb vielen Menschen nicht zugänglich sind und – dass auch der Rechtsstaat als lernende Organisation mit Optimierungspotenzial gesehen werden muss.

### **Fazit**

Die Tatsache, dass sich Menschen bereits an Ombudsstellen wenden und dass diese erfolgreich sowohl mediativ tätig sind als auch Ratsuchenden Rechtsbeistand vermitteln, weist auf einen existierenden Bedarf hin. Die genannten Fragen müssen bearbeitet und Antworten hierauf müssen ausprobiert werden, ihre praktische Umsetzung sollte in jedem Fall evaluiert werden. Zum Wesen von Erkenntnis gehört es, Realitäten in ihren Widersprüchlichkeiten zu entlarven. Das Bild der Dialektik erlaubt es, hierin den Motor für Weiterentwicklung zu erkennen. Nutzen wir es auch für Ombudsstellen!

## **Literatur**

Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe AGJ (2013)

„Ombudschaften, Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in Einrichtungen und Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe“ Diskussionspapier, Juni 2013

<http://web31.server1.hostingforyou.de/fileadmin/files/positionen/2012/Ombudschaften.pdf>

Urban-Stahl, Ulrike (2012):

Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Expertise erstellt für das Nationale Zentrum Frühe Hilfen.

[http://www.fruehehilfen.de/no\\_cache/serviceangebote-des-nzfh/materialien/publikationen/einzelansicht-publikationen/titel/ombuds-und-beschwerdestellen-in-der-kinder-und-jugendhilfe-in-deutschland/?tx\\_wcopublications\\_pi1%5Baction%5D=show&tx\\_wcopublications\\_pi1%5Bcontroller%5D=Publication&cHash=d2c4ec233bf42b051b1041471a40daa3](http://www.fruehehilfen.de/no_cache/serviceangebote-des-nzfh/materialien/publikationen/einzelansicht-publikationen/titel/ombuds-und-beschwerdestellen-in-der-kinder-und-jugendhilfe-in-deutschland/?tx_wcopublications_pi1%5Baction%5D=show&tx_wcopublications_pi1%5Bcontroller%5D=Publication&cHash=d2c4ec233bf42b051b1041471a40daa3)

Wiesner, Reinhard (2012):

Implementierung von ombudschaflichen Ansätzen der Jugendhilfe im SGB VIII. Rechtsgutachten erstellt für den Berliner Rechtshilfefond Jugendhilfe. Berlin.

[http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Rechtsgutachten\\_2012.pdf](http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Rechtsgutachten_2012.pdf)

### **Zur Autorin:**

#### **Beate Frank**

Diplom Pädagogin, Diplom Sozialpädagogin, Referentin für Kinder- und Jugendhilfe beim Sozialdienst katholischer Frauen Landesverband Bayern e.V., Leiterin der AG Ombudsstelle Bayern.

Kontakt: frank@skfbayern.de