



**Initiative Habakuk – Rechte haben, Recht bekommen**

**Projekt**

**Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe**

## **Abschlussbericht**

Das Projekt wurde über Mittel von Aktion Mensch gefördert  
(Laufzeit: 01.04.2011 bis 31.03.2014)

**Träger der Initiative:**

Caritasverbandes für die Erzdiözese Freiburg e.V.

Alois-Eckert-Straße 6, 79111 Freiburg

Verantwortlich:

Abteilung Kind – Jugend – Familie

Sabine Triska, Referentin für Erziehungshilfe

**Kooperationspartner:**

Caritasverband für die Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.

Arbeitsgemeinschaft kath. Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen in der Erzdiözese Freiburg (AGE)

Arbeitsgemeinschaft der Dienste und Einrichtungen für Erziehungshilfen in der Diözese Rottenburg-Stuttgart (AGE)

**Herausgeber:**

Caritasverbandes für die Erzdiözese Freiburg e.V.

Alois-Eckert-Straße 6, 79111 Freiburg

Abteilung Kind – Jugend – Familie

April 2014

# Inhaltsverzeichnis

<b>Die Initiative Habakuk – Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe (Sabine Triska)</b> .....	<b>1</b>
1. Die Gründung .....	1
2 Die Zielgruppen .....	2
3. Das Beratungsmodell .....	2
4. Schwerpunktthemen .....	4
5. Die Initiative als externe Beschwerdestelle .....	4
6. Welchen Nutzen hat das Jugendamt von einer Ombuds- und Beschwerdestelle? .....	5
7. Die Zukunft der Initiative Habakuk .....	5
<b>Ergebnisse in Zahlen und Diagrammen</b> .....	<b>7</b>
1. Gesamtzahlen .....	7
2. Beratungsthemen .....	8
3. Kontaktaufnahme .....	9
4. Altersverteilung .....	10
<b>Berichte aus den Regionen</b> .....	<b>11</b>
Region Konstanz/Bodensee (Katrin Muckenfuss) .....	11
Region Freiburg (Manuel Arnegger) .....	13
Region Karlsruhe/Mittelbaden (Beate Enters) .....	14
Region Heidelberg/Nordbaden (Michaela Günter) .....	17
Die Initiative Habakuk in der Diözese Rottenburg-Stuttgart ab dem Jahr 2011 (Hans-Peter Häußermann) .....	20
<b>Fortbildungen im Rahmen der Initiative Habakuk</b> .....	<b>22</b>
<b>Modulare Fortbildungsreihe der Initiative Habakuk</b> .....	<b>22</b>
<b>Fortbildung „Mit Rechtsansprüchen in der Kinder- und Jugendhilfe bedarfsgerecht umgehen</b> .....	<b>26</b>
<b>Fortbildung „Stark sein für Kinderrechte. Fortbildung für Vertrauensmitarbeiter/-innen) und Kinderrechtebeauftragte in der stationären Jugendhilfe und in den ambulanten Diensten</b> .....	<b>26</b>
<b>Fachbeiträge</b> .....	
Ombudsschaft in der Kinder- und Jugendhilfe als Arbeitsfeld einer Menschenrechtsprofession (Manuel Arnegger) .....	27
Ombudsschaft in der Jugendhilfe – Ein Beitrag aus professionstheoretischer Perspektive Sozialer Arbeit (Katrin Muckenfuss) .....	37
<b>Bundesnetzwerk Ombudsschaft</b> .....	<b>44</b>
<b>Ausblick</b> .....	<b>45</b>



## **Die Initiative Habakuk – Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe**

### **1. Die Gründung der Initiative Habakuk – Rechte haben, Recht bekommen**

Die Caritasverbände der Erzdiözese Freiburg und der Diözese Rottenburg-Stuttgart gründeten im Jahr 2004 zusammen mit den beiden Arbeitsgemeinschaften katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen (AGE) die Initiative Habakuk – Rechte haben, Recht bekommen. Der Grundgedanke des ombudsschaftlichen Handelns für Menschen in Not ist für die Caritas nicht neu. Sie versteht sich als Helfer und als Anwalt sowie als Solidaritätsstifter. Auf diesem Hintergrund setzt sie sich für Menschen ein, die in der Öffentlichkeit keine Stimme haben und sich oftmals nicht selbst helfen und vertreten können.

*HABAKUK* bedeutet im Hebräischen der *Umarmender*. Der Prophet *HABAKUK* wird von Gott in seiner Verzweiflung angenommen und gestärkt. Im übertragenen Sinne hilft auch die Initiative *HABAKUK*, indem sie Menschen anwaltschaftlich zur Seite steht, sie stärkt, sie begleitet und stützt.

Die Initiative Habakuk wurde ins Leben gerufen, nachdem in der Praxis zunehmend über Problemanzeigen bei der Hilfebeantragung, -gewährung und -durchführung, insbesondere in der Auslegung der Rechtsansprüche auf Leistung im Rahmen des SGB VIII, berichtet wurde:

- Der Hilfebedarf nach § 27 SGB VIII wird immer häufiger restriktiv ausgelegt;
- Nachrangige Verpflichtungen werden als Nichtzuständigkeit ausgelegt;
- Entsprechend werden Leistungsberechtigte, z. T. ohne Bedarfsprüfung ihres Rechtsanspruchs an andere Sozialleistungsträger verwiesen;
- Gesetzliche Leistungen oder Standards, z. B. der ambulanten Erziehungshilfen, werden budgetiert oder pauschal abgesenkt;
- Hilfebedarfe junger Menschen, die im Hilfeplanprozess nach § 36 SGB VIII vom fallverantwortlichen Mitarbeiter des Jugendamtes mit den Beteiligten festgestellt wurden, werden durch Dienstvorgesetzte oder durch eingeschaltete übergeordnete Stellen abgelehnt oder hinausgezögert;
- Hilfen werden nicht zeitnah oder bedarfsgerecht gewährt und der Hilfebedarf auf Regel- oder Grundleistungen reduziert.

Auch wird aus der Praxis berichtet, dass das Wunsch- und Wahlrecht auf die finanzgünstigste Hilfe oder ausgewählte Anbieter eingegrenzt oder kostengünstigeren ambulanten Hilfen der Vorrang gegeben wird vor notwendigen bedarfsgerechten Hilfen. Die Betroffenen fühlen sich von den zuständigen Jugendämtern und Behörden nicht ausreichend beraten und informiert.

Ziel der Initiative ist die ombudsschaftliche Beratung und Begleitung im Interesse und zum Wohle der betroffenen Kinder und Jugendlichen. Im Fokus der Arbeit steht immer der Kinderschutz und die Sicherung der Kinderrechte sowohl von Seiten der Erziehungsberechtigten als auch der beteiligten Behörden. Das Selbstverständnis der Initiative Habakuk ist immer, die fachlich richtige und bedarfsgerechte Leistung für den jungen Menschen zu unterstützen. Es ist keine Rechtsvertretung im Stile eines Rechtsanwaltes, der die jeweiligen Interessen der Anfragenden vertritt.

Neben der ombudsschaftlichen Tätigkeit im Bereich des SGB VIII sollte die Initiative auch für die Kinder und Jugendlichen in den Einrichtungen und Diensten der Caritas als externe Beschwerdestelle zur Verfügung stehen. Bereits fünf Jahre vor der Einführung des

Bundeskinderschutzgesetzes war es Ziel der Initiative die internen Beschwerdewege durch eine externe Anlaufstelle zu ergänzen und damit den Betroffenen weitere Wege der Beschwerdeäußerungen anzubieten. Alle Kinder sollten zunächst ihre Rechte und Ansprechpartner kennen und dann eine Wahlmöglichkeit in der Inanspruchnahme erhalten.

Die Initiative Habakuk hatte von Anfang an den Anspruch, nach Innen und Außen zu wirken.

## **2. Die Zielgruppe der Initiative Habakuk**

- Die Initiative Habakuk richtet sich zunächst an Kinder, Jugendliche und ihre Familien, die Informationen und Unterstützung in Fragen der Jugendhilfe und den damit verbundenen Rechtsansprüchen haben und die zur Klärung die Vermittlung eines unabhängigen fachlich kompetenten Dritten benötigen.
- Die Initiative Habakuk richtet sich an Kinder, Jugendliche und ihre Familien, die in Einrichtungen und Diensten der Jugendhilfe betreut werden und einen Anlass zur Beschwerde haben
- Die Initiative Habakuk richtet sich auch an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus Jugendämtern und/oder an Fachkräfte, die bei Meinungsverschiedenheiten oder im Konfliktfall mit Kindern, Jugendlichen und Eltern eine Klärung durch die Vermittlung eines unabhängigen fachlich kompetenten Dritten wünschen
- Fachkräfte der Jugendhilfe können sich an die Initiative wenden, wenn sie Unterstützung in der Wahrnehmung und Umsetzung der Kinderrechte haben oder Fragen zum ombudsschaftlichen Handeln oder im Aufbau eines Beschwerdeverfahrens haben

## **3. Das Beratungsmodell der Initiative**

Die Initiative Habakuk wurde in einer ersten Projektphase von 2007 – 2010 von Aktion Mensch zentral für Baden – Württemberg über eine Projektstelle, die beim Caritasverband Rottenburg – Stuttgart (Antragsteller bei Aktion Mensch) angesiedelt war finanziert. Der Schwerpunkt der Arbeit lag dabei beim Aufbau eines ehrenamtlichen Netzwerkes von Beraterinnen und Beratern (damals Patinnen und Paten genannt), die über spezifische Erfahrungen im Bereich der Jugendhilfe, Sozialverwaltung etc. verfügten. Diese wurden über vier regionale Standorte im Bereich Württemberg koordiniert . Da dieser Ansatz nicht flächendeckend ausgebaut werden konnte, wurden in der zweiten Projektphase (2011 – 2014) mit einer Projektleitung in Freiburg vier Regionalstellen in Baden (Konstanz, Freiburg, Karlsruhe, Heidelberg) mit Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe eingerichtet , die mit einem Stellenanteil von 25 % Beratungsarbeit leisten können. In Württemberg fehlen diese Stellenanteile, da aufgrund der Fördergrundsätze von Aktion Mensch hier keine Folgeförderung möglich war. Ansprechpartner ist damit nur der für die Diözese verantwortliche Koordinator, so dass der Bereich Württemberg deutlich unterversorgt ist. In der zweiten Projektphase wurde noch einmal stärker der Aspekt der Beschwerde mit aufgenommen.

Seit Beginn der Initiative wurden ca. 500 Kinder, Jugendliche und/oder Familien beraten, davon 355 Anfragen in der 2. Projektphase 2011 – 2014 (282 Baden, 73 Württemberg).

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens kam es lediglich zu 12 Beschwerden aus Einrichtungen der Diözesen Rottenburg-Stuttgart und Freiburg. Dadurch wird zum einen offensichtlich, dass die Hilfe in erster Linie die Sorgeberechtigten anspricht, die auch im Rahmen des SGB VIII wichtige Partner im Hilfesystem sind und als Antragsteller in der Regel eine zentrale Rolle spielen. Jugendliche gehen dann in Kontakt, wenn es Berührungspunkte zu den Regionalstellen gibt (Berichte anderer Jugendlicher, Besuche in der Einrichtung, Teilnahme am jährlich stattfindenden Jugendforum etc.). Als externe Beschwerdestelle wird

Habakuk dann in Anspruch genommen, wenn die internen Wege als nicht hilfreich oder ausreichend erlebt wurden. Aus unserer Sicht ist die externe Beschwerdesäule jedoch gerade bei diesen Konflikten unerlässlich. In der Anfragesituation zeigte sich, dass auch die Helfer (Beratungsstellen, Schulsozialarbeit, SPFH, Jugendhilfeeinrichtungen etc. das Angebot der Beratung nutzen. Jede dritte Anfrage kam in Verbindung mit einem Helfer/einer Helferin zustande. Im ombudsschaftlichen Prozess sind die Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe wichtige Multiplikatoren; ihr Hinweis ist nicht selten ausschlaggebend für eine Unterstützungsanfrage.

Bei einer Kontaktaufnahme mit den Regionalstellen geht es in einem ersten Schritt um die Erfassung des Unterstützungsbedarfes. Beraten werden dabei nur Konflikte im Bereich des SGB VIII. Es zeigte sich deutlich, dass die Regionalstellen über spezifisches Fachwissen und über einen nicht unwesentlichen Anteil an Erfahrung im Jugendhilfesystem verfügen müssen, um diese Arbeit gut machen zu können. Dazu war es notwendig, dass jede Regionalstelle ein Netzwerk an ehrenamtlichen (professionellen) Unterstützern in der Region aufbaut, damit die Informationen zuverlässig und schnell weitergegeben werden können. Der überwiegende Anteil der Anfragenden (72 %) braucht zunächst eine Auskunft, eine Information oder eine Einschätzung über das, was er in seiner Situation tun kann. Danach ist keine weitere Begleitung notwendig und es kommt eventuell zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu einer Anfrage. Bei 23 % der Anfragenden geht es um einen Beratungsprozess und um eine intensivere Unterstützung bei der Konfliktlösung. Die Regionalstellen stehen dann mit dem Einverständnis der Sorgeberechtigten in Kontakt mit den zuständigen Ämtern und Einrichtungen und unterstützen bei Konflikten und Klärungsprozessen. Dabei ist die Mitwirkung im Antragsverfahren oder im Hilfeplangespräch von zentraler Bedeutung. Die Einschätzung und oftmals Übersetzung eines „unabhängigen Dritten“, der den Blick auf den Rechten der Kinder und Familien hat, birgt für alle Beteiligten eine Chance der Klärung und gegebenenfalls Neubewertung – sowohl aus Sicht des Jugendamtes als auch aus Sicht der Familie. In der ombudsschaftlichen Begleitung wird immer wieder deutlich, dass Amt und Familie eine unterschiedliche Sprache sprechen, und dass zentrale Inhalte nicht nachvollziehbar verstanden werden.

Ziel der Beratung und Begleitung ist immer, dass die Zusammenarbeit der Beteiligten danach ohne Unterstützung weiter gehen kann, gelegentlich braucht es aber auch einen Wechsel der Zuständigkeit, damit neues Vertrauen wieder aufgebaut werden kann. Bei den Anfragen wird auch deutlich, dass ein entsprechendes System für den Bereich des FamFG fehlt.

Interessant ist dabei auch die Altersverteilung der betroffenen Kinder und Jugendlichen. Im Unterschied zu den Erfahrungen aus anderen Bundesländern ist die Altersspanne in Baden – Württemberg anders verteilt. Der Altersschwerpunkt liegt auf der Altersgruppe der 10 – 15 Jährigen. Eine differenzierte Erfassung 2013 zeigt, dass der größte Anteil der betroffenen Jugendlichen bei 14 Jahren lag. Unsere Statistik lässt keinen Schwerpunkt bei den Jungen Volljährigen erkennen, so wie es in den meisten Bundesländern, die ähnliche Initiativen haben der Fall ist.

Die ombudsschaftliche Begleitung wird so lange beibehalten bis die Betroffenen den Weg alleine gehen können. Dabei ist der Ansatz der Selbstwirksamkeit in der Beratung ein wesentliches methodisches Element: Die Betroffenen sollen befähigt werden, ihre Themen einzubringen und für ihre Rechte einzustehen.

#### **4. Schwerpunktthemen in der ombudsschaftlichen Beratung**

In der Arbeit der letzten zwei Jahre lassen sich folgende Schwerpunktthemen herausarbeiten:

- Information und Unterstützung in der Antragsstellung für Hilfen zur Erziehung im Rahmen des SGB VIII
- Klärung/Information über Abläufe, Arbeitsweisen und Zuständigkeiten im Jugendamt
- Fehlende Nachvollziehbarkeit bei Inobhutnahmen
- Gewährung von Hilfeleistungen in der Frühförderung über Eingliederungshilfe
- Einschränkungen/fehlende Information bei der Inanspruchnahme des Wunsch- und Wahlrechtes
- Schulbegleitung und Schulförderung im Rahmen von § 35 a SGB VIII
- Beratung und Unterstützung im Widerspruchsverfahren
- Anstehende Gerichtsverfahren und die damit verbundenen Ängste und Erwartungen
- Konflikte mit Leistungsanbietern und Vormündern
- Konflikthafte Pflegeverhältnisse

Eine Beratung wird nicht durchgeführt bei Sorgerechtskonflikten und wenn bereits alle richterlichen Instanzen durchlaufen wurden. Ein weiteres Ausschlusskriterium wäre die Einschätzung der Regionalstellen, dass ein weiteres Vorgehen nicht dem Wohl des Kindes/der Kinder entspricht.

Erfahrungen haben gezeigt, dass ein nicht unwesentlicher Teil der Beratung in der Vermittlung an bestehende Helfersysteme –oftmals ehrenamtliche - besteht.

#### **5. Initiative Habakuk als externe Beschwerdestelle**

Die Mitgliedseinrichtungen und Dienste der Caritas in den Diözesen Rottenburg – Stuttgart und Freiburg können die Initiative Habakuk als externe Beschwerdestelle nutzen. Dazu ist es erforderlich, dass die Regionalmitarbeiter den Kindern und Jugendlichen bekannt sind und ihre Kontaktdaten unbürokratisch zugänglich sind. In der Erzdiözese Freiburg haben sich alle Einrichtungen und Dienste in einem Selbstverpflichtungsprozess dazu verpflichtet, Habakuk zu nutzen und die Kinder und Jugendlichen zu informieren. Die Regionalmitarbeiter besuchen Ansprechpartner und partizipative Gremien in den Einrichtungen und stellen ihre Arbeit vor. Während des jährlich stattfindenden Jugendforums „Wir sprechen mit...“ der Caritas in Baden – Württemberg bieten sie einen Informationsstand und Sprechzeiten an, so dass der Bekanntheitsgrad immer mehr wächst.

Die Initiative Habakuk richtet sich jedoch auch an die Verantwortlichen in den Einrichtungen und Diensten der Caritas und anderer interessierter Träger und Verbände. Mit einem breit gefächerten Fortbildungsangebot werden Einrichtungen im Aufbau eines Beschwerdeverfahrens individuell beraten und unterstützt. Vertrauensmitarbeiter und Kinderrechtebeauftragten werden in einem Fortbildungsblock von sechs Tagen geschult und in ihrer Rolle gestärkt. Dabei ist die Vernetzung der Funktionsträger ein zentrales Qualitätsmerkmal.

Partizipation und Beschwerdemanagement sind aus unserer Sicht unverzichtbare Bestandteile des Kinderschutzes und benötigen in der Umsetzung mit Kindern und Jugendlichen ausreichend Methodenkenntnisse und Experimentierfreudigkeit. Die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen am Entwicklungsprozess ist dabei selbstverständlich.

Darüber hinaus findet einmal jährlich eine Rechteschulung der pädagogischen Mitarbeiter mit dem Schwerpunkt auf ombudsschaftlicher Beratung statt. Unser Anliegen ist es, dass ombudsschaftliches Denken in allen sozialen Dienstleitungen erkennbar wird und dadurch eine deutliche Stärkung der Rechte für Kinder, Jugendliche und deren Familien stattfindet.



## **6. Welchen Nutzen hat das Jugendamt von einer Ombuds- und Beschwerdestelle?**

Eine ombudsschaftliche Beratung/Begleitung soll in erster Linie das Machtgefälle zwischen den Behörden und den leistungsberechtigten Menschen ausgleichen. Sie hat jedoch auch in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt einen nicht unwesentlichen Nebeneffekt:

- Eine Konfliktklärung führt zu besseren Hilfeverläufen
- Der Blick von Nichtbetroffenen stärkt in vielen Fällen die Arbeit des Jugendamtes
- Die Hilfe setzt da an, wo der ASD eventuell die Mitarbeit der Betroffenen verliert
- Die Erfolge im Widerspruchsverfahren zeigen, dass nicht alle Entscheidungen dem Recht entsprechen; aus Unrecht wird Recht
- Transparenz im Hilfeverlauf ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal; wo sie fehlt gibt es nicht selten etwas zu verbergen

Insbesondere die Erfolge im Widerspruchsverfahren zeigen, dass es bei einer Überprüfung von Entscheidungen durch die Unterstützung der Initiative Habakuk zu einer Neubewertung des Falles im Jugendamt kommen kann. Dies hilft sicher in den aktuellen Fällen weiter und hat zudem Auswirkungen auf ähnlich gelagerte Fälle und unter Umständen wird auch die zukünftige Kooperation zwischen Jugendamt und anderen Leistungsempfängern vereinfacht.

Die Zusammenarbeit mit den Allgemeinen sozialen Diensten gestaltete sich in den Regionen sehr unterschiedlich. Es konnten sehr konstruktive Vermittlungsgespräche geführt werden und in einigen Ämtern informierte der ASD die Eltern/Sorgeberechtigten bei Unstimmigkeiten über die Beratungsmöglichkeit der Initiative. Es gab jedoch auch mehrfach Situationen, bei denen die Regionalstellen nicht angehört wurden.

Die Zusammenarbeit mit dem Landesjugendamt (KVJS) war zu jedem Zeitpunkt der Projektphase konstruktiv.

Insbesondere im letzten Projektjahr war spürbar, dass das Thema Ombudsschaft politisch und fachlich durch das Sozialministerium, das Landesjugendamt, den Hochschulen und der Öffentlichkeit unterstützt wurde. Darin liegt eine große Chance für eine steigende Anerkennung der Regionalstellen.

## **7. Die Zukunft der Initiative Habakuk**

Die zweite Projektphase der Initiative Habakuk endete am 31.03.2014. Die Erfahrungen der Arbeit zeigen, dass die Hilfe in Anspruch genommen wird und dass sie die Menschen erreicht. Es zeigt sich auch, dass regional verankerte Stellen notwendig sind, damit die Hilfe dort ankommt wo sie benötigt wird. Die Beratungsarbeit erfordert hohe Fachkenntnisse, die nicht alleine über ehrenamtlich Tätige erreicht werden kann. Es braucht Fachkräfte, Zeit und Geld, um diese Arbeit fortzusetzen.

Durch die Unterstützung von Aktion Mensch konnten die Verbände in Vorleistung gehen und die Arbeitsstruktur in Baden – Württemberg über 7 Jahre aufbauen. Aus unserer Sicht ist es jetzt dringend erforderlich, das Ombuds- und Beschwerdestelle gesetzlich (im Rahmen des LKJHG) verankert werden und die Kinder, Jugendliche und ihre Familien diese Unterstützung in der Wahrnehmung ihrer Rechte auch weiterhin bekommen.

Die vier kirchlichen Wohlfahrtsverbände (Caritas und Diakonie in Baden und Caritas und Diakonie in Württemberg) und der Verband privater Kinderheime (VPK) haben auf Grund der guten Ergebnisse der Initiative Habakuk entschieden, Kinder, Jugendliche und ihre Familien nach Abschluss der Förderung durch Aktion Mensch nicht wieder alleine zu lassen und auf eventuell anstehende politische Entscheidungen zu hoffen. Sie werden nun als ersten Schritt

in die Verstetigung der ombudsschaftlichen Begleitung und Vertretung von Betroffenen je eine kleine regional verortete Anlaufstelle mit einem Stellenanteil von 0,25 VK einrichten.

Dies ist ein hoffnungsvoller Schritt und zeigt, dass die Caritas zu recht von Anbeginn immer von der Initiative Habakuk gesprochen hat und nicht von einem Projekt, das zwangsläufig immer ein Ende hat.

Die Initiative ist nun angekommen und wir hoffen, dass aus den ersten fünf Stellen noch viele weitere Stellen entstehen werden, damit es zu einer bedarfsgerechten flächendeckenden Versorgung kommen wird.

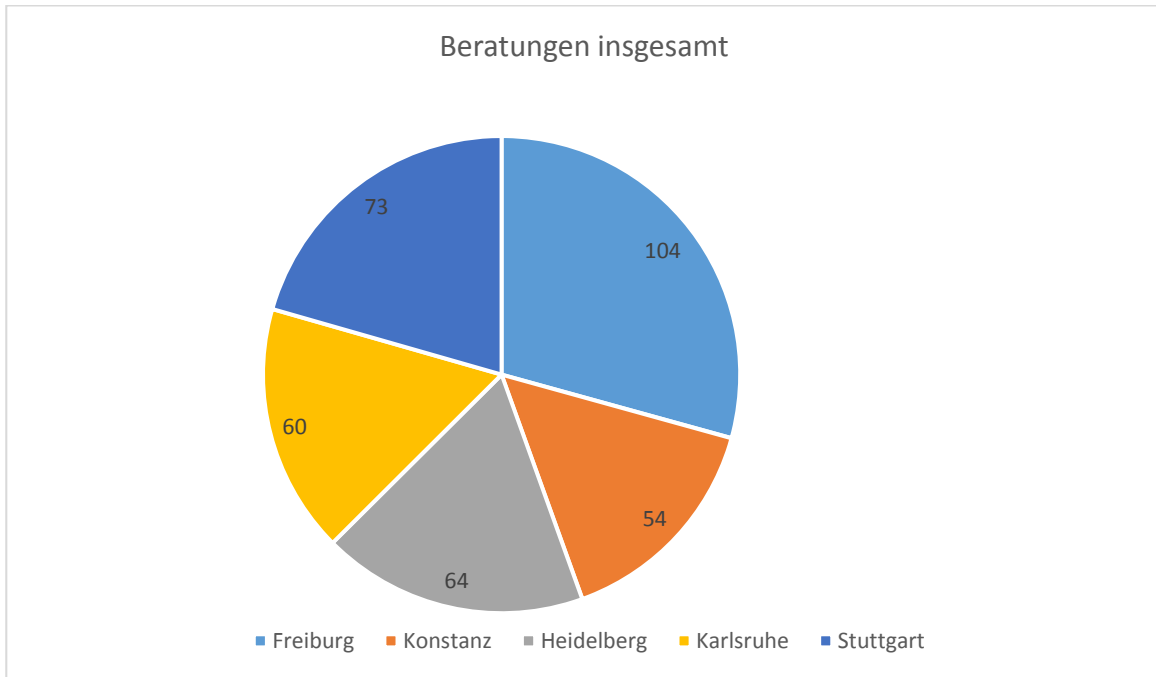
KLEINE SCHRITTE  
SIND BESSER ALS  
KEINE SCHRITTE  
(Willy Brandt)

## Die Ergebnisse in Zahlen und Diagrammen in der Projektphase 2011 – 2014.

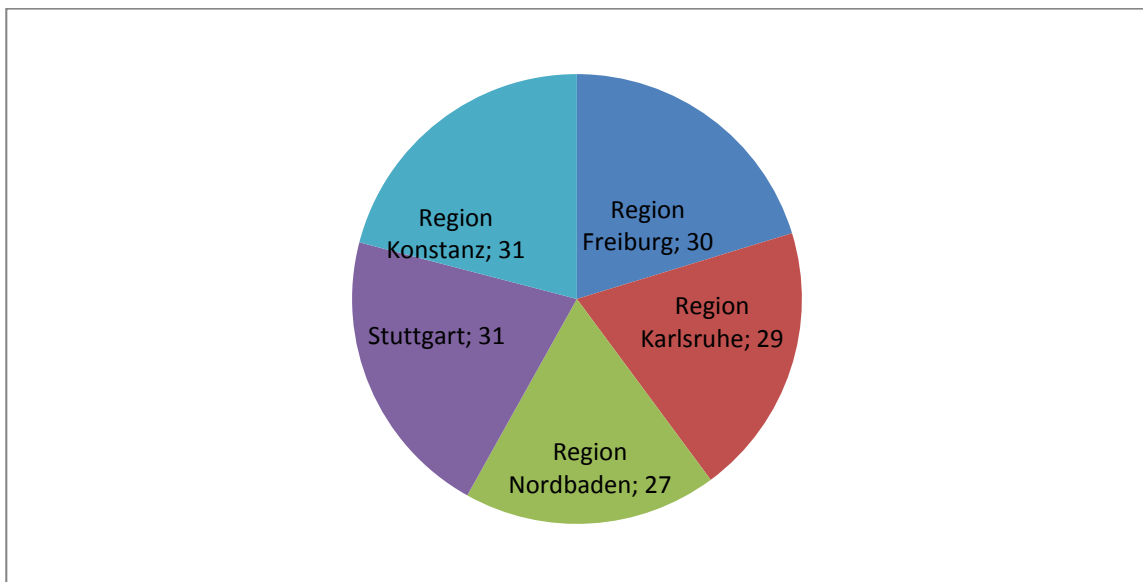
### 1. Gesamtzahlen

In der Projektphase wurden bis zum Stichtag 31.03.2013 insgesamt **287 Anfragen** in Baden bearbeitet, 4 weitere aus anderen Bundesländern, die keine Ombudsstelle haben.

In Württemberg erfolgten über die Koordinationsstelle in Stuttgart weitere **73 Beratungen**. Die regionale Verteilung ergibt folgendes Bild:



Die differenzierte Erfassung 2013 zeigte, dass die Anfragesituation sich in allen Regionalstellen auf dem gleichen Stand eingependelt hat:

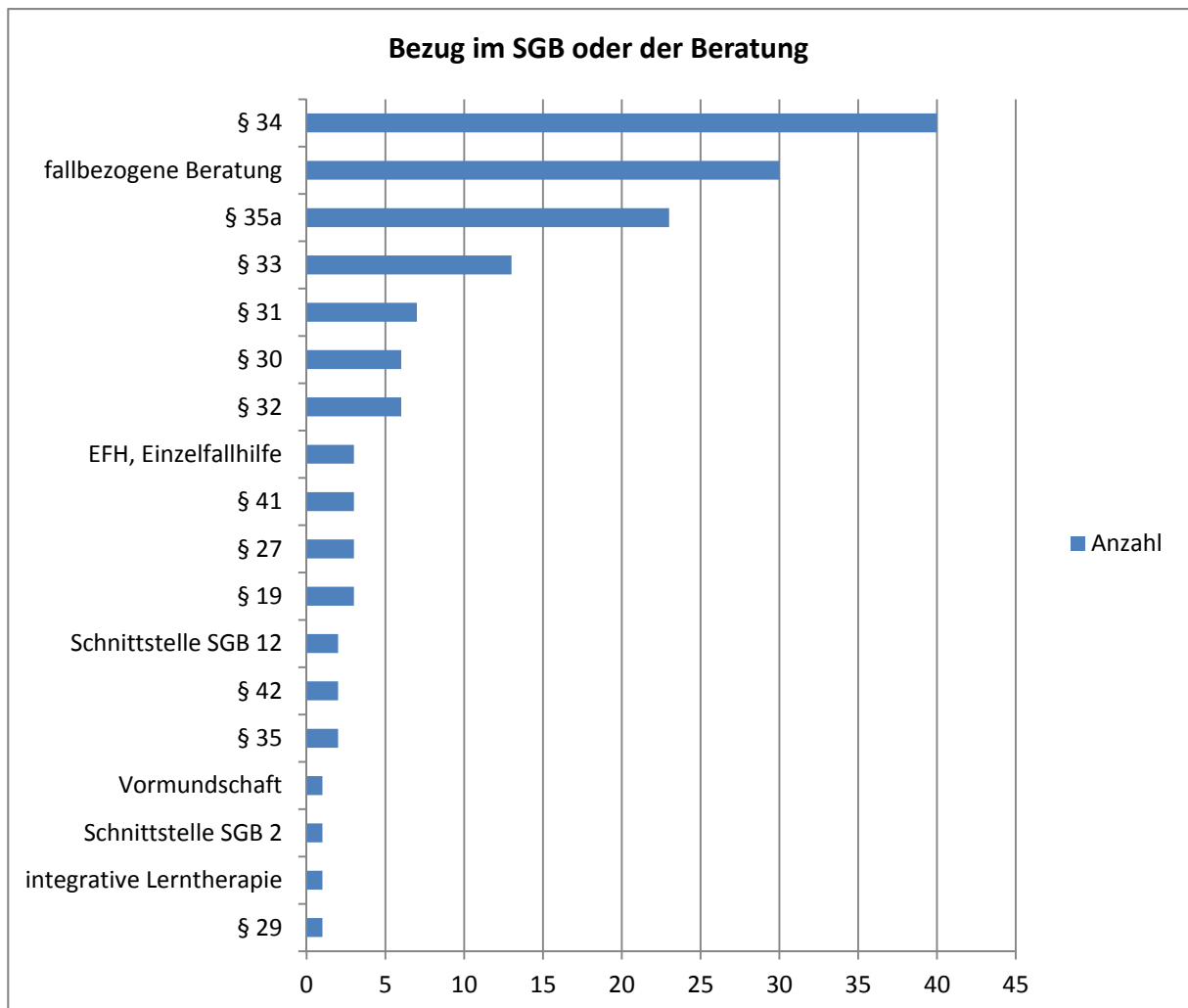


Interessanterweise kam es auch in Württemberg mit einer Stelle zu der gleichen Zahl der Anfragen.

## 2. Beratungsthemen

Im Jahr 2013 wurden die Anfragen durch ein differenziertes Statistikprogramm genauer erfasst.

Die Aufgliederung der Beratungsthemen ergibt für 2013 folgendes Bild:



### Erläuterung zu den Paragraphen im SGB VIII

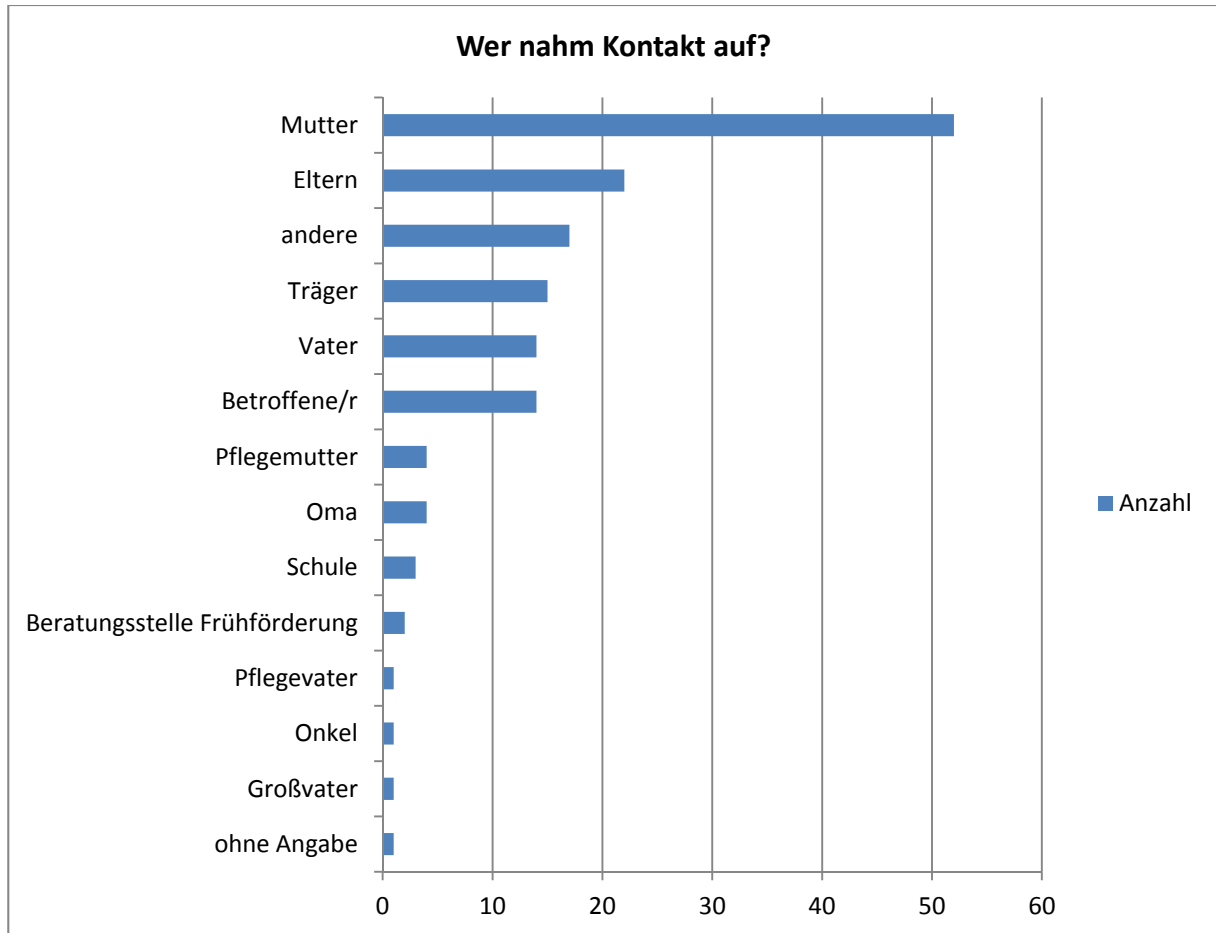
(§ 34 Heimerziehung, § 35 a seelische Behinderung, § 33 Pflegefamilie, § 31 Sozialpädagogische Familienhilfe, § 32 Tagegruppe, § 30 Erziehungsbeistand/Betreuungshelfer, § 35 ISE)

Dabei zeigt sich, dass der Hauptanteil der Beratung in Verbindung steht mit § 34 SGB VIII (Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform). Die fallbezogenen Beratung umfasst die Fälle, bei denen keine direkte Zuordnung zum SGB VIII erfolgen kann (Schulproblematik, Umgangsregelungen, Sorgerechtsstreitigkeiten etc.), die jedoch häufig einen erzieherischen Bedarf vermuten ließen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Beratung um § 35 a SGB VIII (Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche).

### 3. Kontaktaufnahme zur Initiative

Der Zugang zur Beratung erfolgte 2013 bei 148 Anfragen in 85 Anfragen über die Eltern bzw. ein Elternteil. Eine ganz entscheidende Rolle bei der Kontaktaufnahme spielen aber auch die Helfer (Träger HZE, Beratungsstellen, Pflegeeltern, Schule) mit 27 Anfragen. Dabei traten die Helfer in der Regel vermittelnd auf und erleichterten den Zugang für die Regionalstellen.

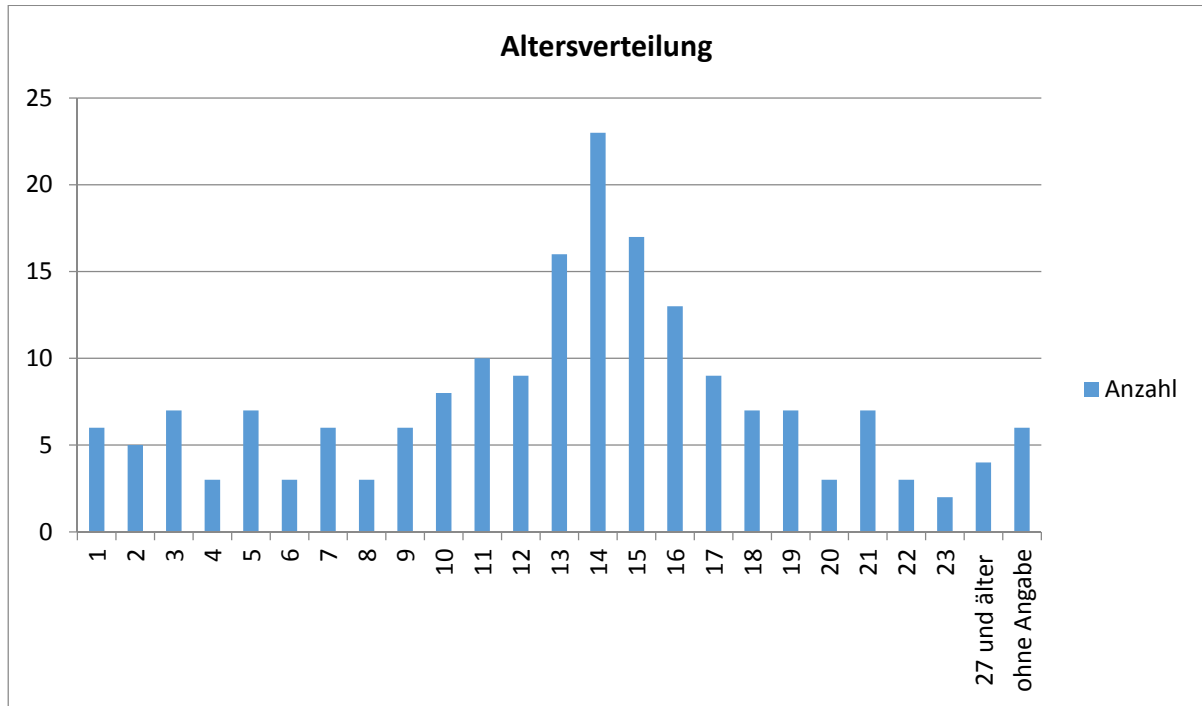


Die Kontaktaufnahme erfolgte in der Regel über das Telefon. Selbst wenn die Regionalstelle über die Homepage gefunden wurde, fand der Erstkontakt über das Telefon statt. Anfragen per Mail erfolgten kaum.

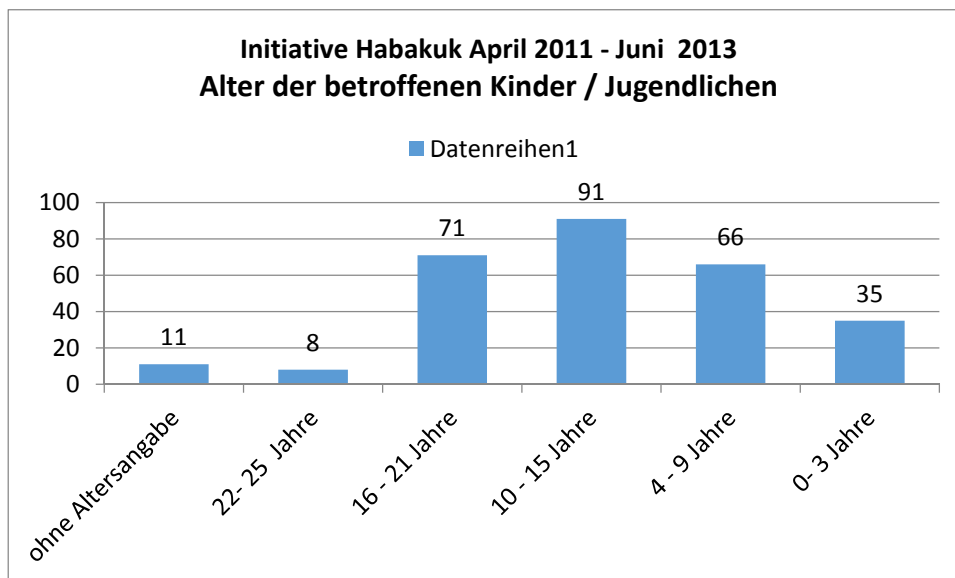
#### 4. Altersverteilung der betroffenen Kinder und Jugendlichen

Im Jahr 2013 wurde die Altersverteilung differenziert erhoben. Insgesamt waren 190 Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene der Anlass für eine Beratung. Der Altersschwerpunkt lag bei 14 Jahren. Das Diagramm lässt erkennen, dass die Altersspanne 11 – 17 Jahre am intensivsten vertreten war. Im Vergleich zu anderen Bundesländern ist dagegen der Übergang zur Volljährigkeit kein Beratungsschwerpunkt ( vgl. Ergebnisse des BRJ).

Die Altersverteilung zeigt sich 2013 wie folgt:



Diese Tendenz war von Anfang an deutlich und zeigte sich von 2011 – April 2013 wie folgt:



Der Anteil der Mädchen und der Jungen war dabei fast gleich hoch.

# BERICHTE AUS DEN REGIONEN

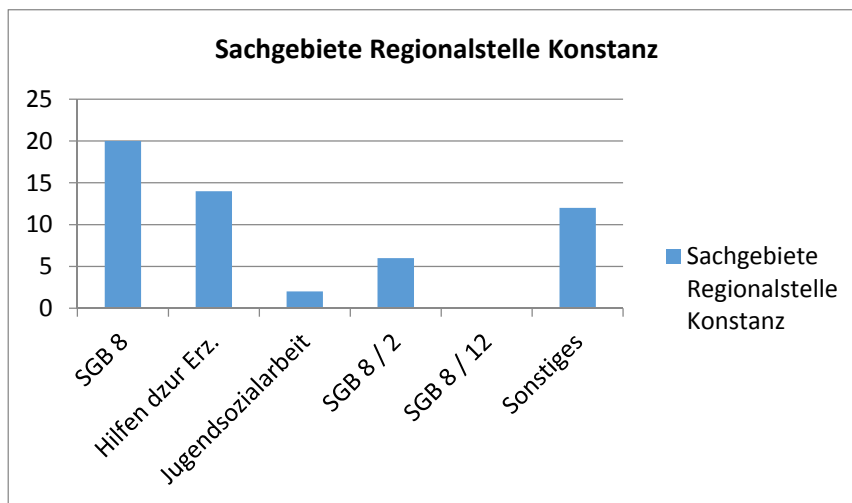
Katrin Muckenfuss, Regionalstelle Konstanz

## Regionalstelle Konstanz

### (Region Schwarzwald/Baar, Hegau, westl. Bodensee und Sigmaringen)

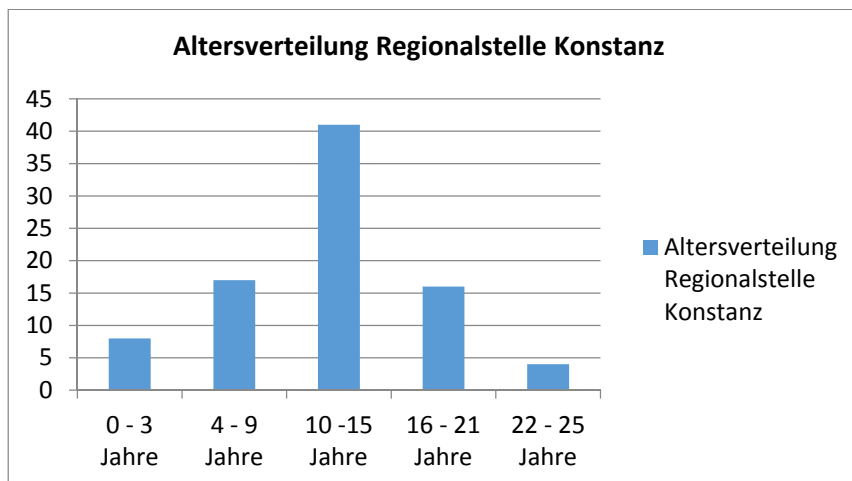
In der Regionalstelle Konstanz wurden im Berichtszeitraum **54 Anfragen** bearbeitet. Die Zahl der Anfragen ist mit jedem Jahr der Projektphase gestiegen. Es zeigte sich deutlich, dass mit zunehmendem Bekanntheitsgrad der Zugang für die Betroffenen leichter wird.

In der Region gab es im Jahr **2013** folgende Beratungsgründe:



Der Hauptanteil der Anfragen liegt im SGB VIII und dabei insbesondere bei der Hilfen zur Erziehung. Der Anteil an sonstigen Anfragen war in der Region besonders hoch. Die Betroffenen wurden dann an andere Beratungsdienste weitervermittelt.

Die betroffenen Kinder und Jugendliche verteilten sich in den Altersgruppen wie folgt:



Die Altersgruppe der 10 – 15 Jährigen war während der ganzen Projektzeit am stärksten vertreten. Dies entspricht auch den Erfahrungen der anderen Projektstellen. In der Region war die Gruppe der 16 – 21Jährigen nur an dritter Stelle, die Schwelle der Volljährigkeit erforderte keinen besonderen Beratungsbedarf.

In der Region gab es keine Beschwerden aus Einrichtungen der stationären Erziehungshilfe. In 60 % der Anfragen war eine Information und Beratung ausreichend, 40 % erforderten einen längeren Beratungsverlauf mit einer aktiven Unterstützung der Betroffenen.

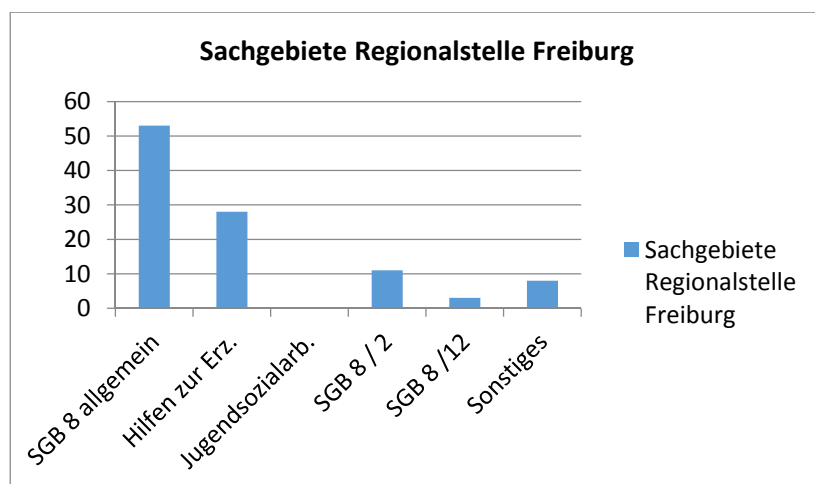


## Regionalstelle Freiburg

### (Region Südbaden)

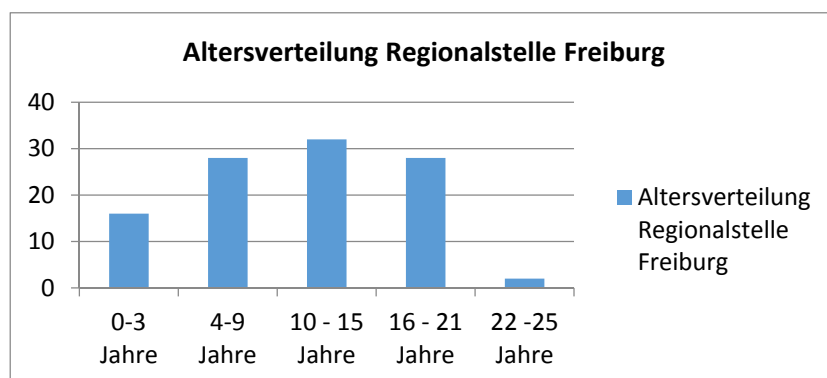
In der Regionalstelle Freiburg wurden im Projektzeitraum 104 Anfragen bearbeitet und damit die höchste Beratungszahl im Vergleich der Regionalstellen. Dies legt die Vermutung nahe, dass durch den höheren Stellenanteil (25 % VK Beratung und 25 % Projektleitung) ein schnellerer Bekanntheitsgrad erzielt werden konnte.

Die Beratungsbereiche gliederten sich wie folgt auf:



Die Anfragen im SGB VIII und insbesondere bei den Hilfen zur Erziehung waren in der Region besonders hoch. In der Region ist eine enge Vernetzung mit mehreren Anwaltskanzleien gelungen, die ehrenamtlich die Initiative unterstützen und wichtige Kooperationspartner im Prozess waren und nach wie vor sind.

Die Altersverteilung zeigte sich wie folgt:



In der Region lagen die Altersgruppen enger aneinander als in den anderen Regionen, der Schwerpunkt lag aber auch bei den 10 – 15 Jährigen. Der Beratungsbedarf der Eltern mit Kindern von 0 – 3 Jahren war dagegen stärker vertreten als in anderen Regionen.

In der Region gab es sechs Beschwerden aus Einrichtungen. In den Einrichtungen waren interne Verfahren entweder nicht vorhanden oder brachten für die Betroffenen nicht den erhofften Erfolg. Die Klärungsprozesse verliefen konstruktiv für alle Beteiligten.

Jeder vierte Anfragende benötigte eine längere Beratungsunterstützung, der überwiegende Teil der Betroffenen benötigten Informationen und Kurzberatungen.

## Regionalstelle Karlsruhe

### (Region Mittelbaden)

Der vorliegende Abschlussbericht gibt die Tätigkeit der Regionalstelle während der durch Aktion Mensch geförderten Projektlaufzeit von 3 Jahren wieder.

Dazu werden im ersten Teil statistische Daten und Hintergrundinformationen gegeben.

Im zweiten Teil wird über den Aufbau der Regionalstelle und die inhaltliche Arbeit berichtet.

### Einzugsgebiet

Karlsruhe, Karlsruhe und Pforzheim Landkreis und vereinzelt andere Bundesländer

### Fallzahlen

Von April 2011 – Dezember 2011 wurden insgesamt 7 Fälle bearbeitet.

Von Januar 2012 – Dezember 2012 waren es 19 Fälle.

Von Januar 2013 – Dezember 2013 waren es 29 Fälle.

Von Januar 2014 – Februar 2014 waren es 5 Fälle.

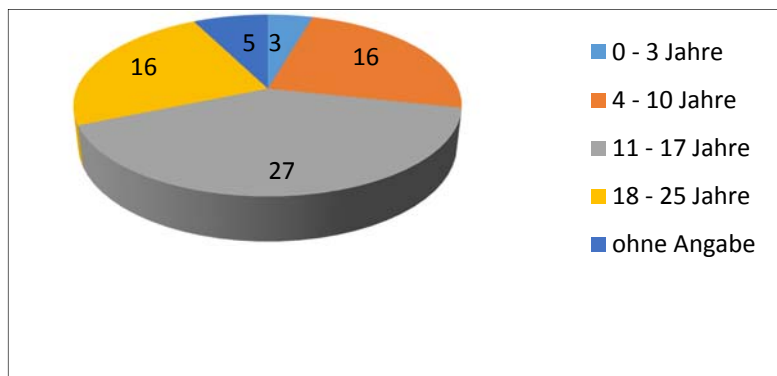
Fälle insgesamt: 60

betroffene Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene: 67

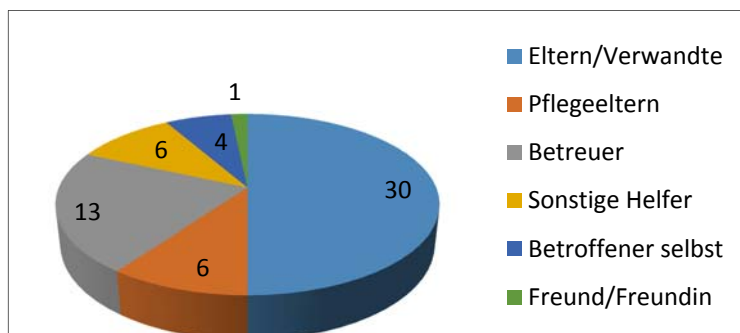
Bei 7 Fällen handelte es sich um Beschwerden über Jugendhilfemaßnahmen.

Es gab 53 ombudschäftliche beziehungsweise rechtliche Anfragen.

### Alterszusammensetzung.



### Kontaktaufnahme



## **Einzugsgebiet**

Karlsruhe	27
Karlsruhe und Pforzheim Landkreis	26
Andere Bundesländer	6
o. A.	1

## **Beispiele für Anfragen:**

- Jugendhilfemaßnahmen werden nicht gewährt oder abgebrochen
- Jugendliche und Eltern haben unterschiedliche Wünsche bzgl. Jugendhilfemaßnahmen
- Jugendamt und Familie haben unterschiedliche Einschätzungen über den Hilfebedarf
- Beschwerden über unangemessenes Vorgehen in einer Einrichtung
- Kostenbeteiligung an Jugendhilfen
- Jugendliche haben keine gesicherte Existenz
- Rolle des Jugendamtes im Sorgerechtsverfahren
- Auseinandersetzungen zwischen Herkunftsfamilie und Pflegefamilie bei Pflegekindern

## **Beratung**

Die Beratung fand statt in Form von Telefonaten, E-mailkontakten, persönlichen Terminen in der Beratungsstelle und gemeinsamen Gesprächen mit Familienangehörigen und Jugendamtsmitarbeitern. In einigen Fällen wurde anwaltlicher Rat eingeholt. In zwei Fällen wurde über Habakuk ein Anwalt eingeschaltet und es kam zu einer Klage.

Die RegionalstellenmitarbeiterInnen pflegten einen regelmäßigen Informations- und Erfahrungsaustausch, und leisteten gegenseitig kollegiale Fallberatung.

## **Aufbau und Umsetzung der Projektstelle Karlsruhe - Mittelbaden**

Um die Regionalstelle in Karlsruhe bekannt zu machen stellte sich die Regionalstellenmitarbeiterin zunächst einmal in der Jugendhilfeleitungskonferenz Karlsruhe, beim Kinderbüro Karlsruhe und beim Kinderschutzbund vor und machte sich bekannt durch Presseartikel und die Verteilung von Flyern. Im ersten Jahr des Bestehens der Regionalstelle wurden sämtliche Mitgliedseinrichtungen besucht und es gab ein Regionales Netzwerktreffen. Auf vielen Ebenen musste auf Überzeugungsarbeit geleistet werden betreffend der Wichtigkeit einer solchen Ombuds- und Beschwerdestelle. Die Fallzahlen waren zunächst noch gering.

Um die Vernetzung zu verbessern wurden im Jahr darauf einige weitere Fachstellen in der Jugendarbeit besucht. Die Zusammenarbeit mit dem Kinderbüro und dem Kinderschutzbund intensivierte sich und es entstand eine Kooperation mit diesen Verbänden und weiteren Verbänden bei der Organisation des jährlichen Kinderrechtfestes in Karlsruhe. Der Bekanntheitsgrad der Regionalstelle steigerte sich, was sich in erhöhten Fallzahlen niederschlug. Es erfolgte der Beitritt einer weiteren Habakuk-Mitgliedseinrichtung in der Region.

Anfang 2013 wurde das Bundeskinderschutzgesetz verabschiedet, was den Blick verstärkt auf den Aspekt der Mitsprache- und Beschwerdemöglichkeiten von Kindern vor allem in der

stationären Jugendhilfe lenkte. Dies unterstützte einen weiteren Baustein der Arbeit von Habakuk, nämlich die Begleitung der Mitgliedseinrichtungen beim Aufbau interner Beschwerdewege.

Im dritten Jahr des Bestehens der Regionalstelle wurde darauf, neben der verstärkten Fallarbeit ein besonderes Augenmerk gelegt. Es wurden einige Einrichtungen besucht zu diesem Thema, das auch Hauptinhalt eines weiteren Regionaltreffens war. Gleichzeitig beteiligte sich die Mitarbeiterin der Regionalstelle Karlsruhe/Mittelbaden an der Entwicklung von Schulungs-Modulen zur Implementierung eines Beschwerdewesens in Einrichtungen. Die ersten Schulungen sind geplant für März und Mai 2014.

Die Regionalstelle der Initiative Habakuk Karlsruhe/Mittelbaden hat sich mittlerweile zu einem festen Bestandteil zumindest in der Karlsruher Jugendhilfelandchaft entwickelt und es besteht eine gute Vernetzung mit unterschiedlichen Jugendhilfeeinrichtungen.

In dieser Region lag der Schwerpunkt der Anfragen bei den Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Die meisten Anfragen betrafen 15-jährige Jugendliche (9).

Das Thema der Anfragen war häufig deren mangelnde Existenzgrundlage, wenn keine bzw. eine unangemessene (materielle) Unterstützung durch die Eltern erfolgt und die öffentlichen Stellen sich nicht bzw. nicht ausreichend zuständig fühlen.

Auffallend bei vielen Anfragen war die Komplexität der Fälle. Bei den betroffenen Familien handelte es sich oft um Familien, die sich über Jahre hinweg von Vertretern der Jugendhilfe, (dies betrifft die öffentliche Jugendhilfe genauso wie die von freien Trägern geleistete Jugendhilfe) nicht ausreichend gehört bzw. nicht respektiert gefühlt haben und zudem wenig Vertrauen in das Rechtswesen haben. Geht man die betreffenden Akten mit den Familien durch fällt auf, dass eine Vielzahl von Pädagogen, Psychologen und Gutachter über die Familien zu Wort kommen, die Familienangehörigen selbst jedoch oft nur wenig dokumentierte Mitbestimmung haben. Es werden fachliche Überlegungen ohne Einbezug der familieneigenen Ressourcen, Ideen und Wünsche getroffen. Dass betroffene Familien in solchen Fällen oft nicht mit den Jugendhilfemaßnahmen einverstanden sind und die Maßnahmen nicht ihre geplante positive Wirkung entfalten ist offensichtlich.

Ein weiterer Teil der Habakuk-Arbeit lag darin, betroffene Familien zu informieren über ihre rechtlichen Möglichkeiten. In den unterschiedlichen Beratungsgesprächen mit Familien unterschiedlicher sozialer Herkunft, Kultur und Bildungsstand wurde deutlich, dass es ein Informationsdefizit über das Jugendhilferecht quer durch alle Bevölkerungsschichten gibt. Besonders, wenn die Jugendhilfe verbunden ist mit Eingliederungshilfe bzw. wenn es um Zuständigkeiten für die Kostenübernahme geht, werden die Vorgehensweisen (nicht nur) für den Laien oft undurchsichtig und ohne Unterstützung kaum händelbar.

In vielen Fällen konnte unter Mitwirkung der Regionalstelle Habakuk in gemeinsamen Gesprächen mit Familienangehörigen und Jugendämtern bzw. Vertretern der Jugendhilfeeinrichtungen gemeinsame zufriedenstellende Lösungen für alle Beteiligten erarbeitet werden.

Es gab Fälle, in denen die Anfragenden unrealistische Vorstellungen von Jugendhilfe hatten und auf realistische Möglichkeiten der Umsetzung von Jugendhilfe hingewiesen wurden.

Als Fazit bleibt festzuhalten, dass die Mitwirkung einer Ombuds- und Beschwerdestelle im Rahmen der Jugendhilfe für viele Beteiligten sehr hilfreich aber noch ungewohnt ist. Es ist zu hoffen, dass sowohl Beschwerde- als auch Ombudsstellen als ein selbstverständlicher Bestandteil überall in den Jugendhilfealltag Einzug halten.

## **Regionalstelle Heidelberg**

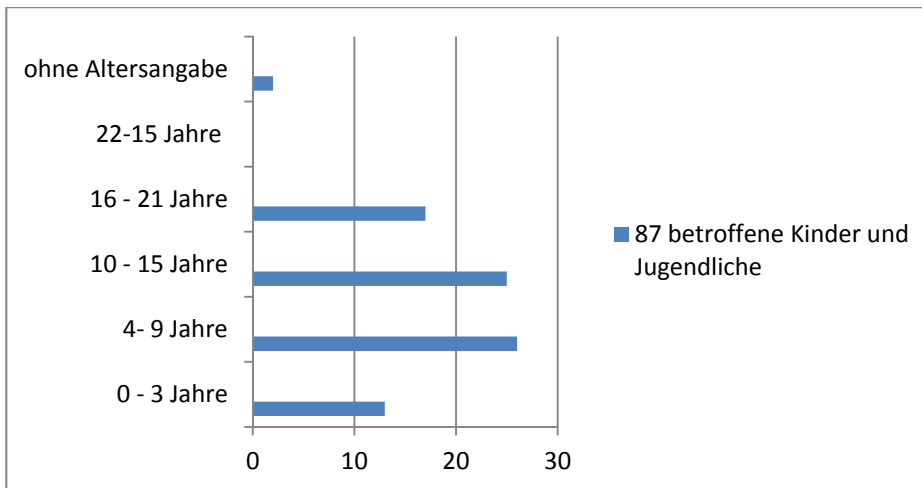
### **(Region Nordbaden)**

Für mich war der Einstieg in die Arbeit für die Initiative Habakuk ein Einstieg in ein ganz neues Arbeitsfeld. Bis dahin war ich überwiegend in der allgemeinen Sozialberatung mit Spezialisierung im Bereich der Migrationsarbeit tätig. Meine Kontakte zum Jugendamt waren immer im gemeinsamen Beratungsprozess und Begleitung für Familien aus dem Übergangswohnheim für Spätaussiedler und Flüchtlinge. Für beide Seiten war ich eine vertrauenswürdige Person, die die Kontakte zur anderen Seite vermittelt hat und die oft auch um eine persönliche Einschätzung gebeten wurde.

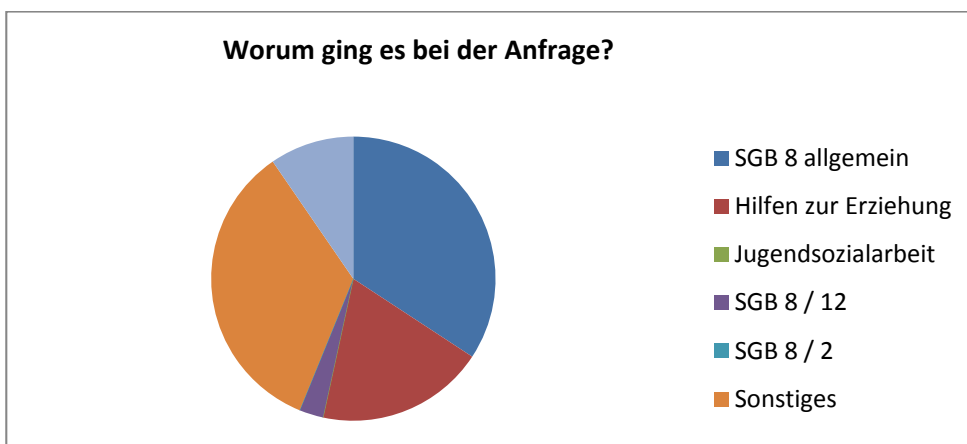
Und genau aus dieser Perspektive konnte ich einen guten Einstieg in die Arbeit für die Initiative Habakuk finden. Für die Initiative Habakuk war ich mit einem Deputat von 25 % angestellt. Weiterhin war ich mit 50 % für den Migrationsdienst tätig. Da allerdings das Zuständigkeitsgebiet für die Ombuds- und Beschwerdestelle deutlich größer war als bisher, musste ich es erst einmal schaffen, das Beratungsangebot bekannt zu machen. Für die Mitarbeiter im Jugendamt in Heidelberg war die Zusammenarbeit keine Frage, da wir eine langjährige gute Erfahrung als Basis hatten. In den anderen Jugendämtern war die Kontaktaufnahme etwas schwieriger. Sobald aber der persönliche Kontakt bestand, war es kein Problem mehr, sich für die Beratung von Fällen an die entsprechenden Sachbearbeiter oder auch Amtsleiter zu wenden. Die Funktion einer „neutralen Ombudsstelle“, die die Sachlage klären möchte, war für die meisten Sachbearbeiter durchaus mehrere Gespräche wert. Man hat mir freundlich den Sachverhalt erläutert und die sachliche und fachliche Einschätzung. Diese Informationen konnte ich an die Klienten weitergeben, die mit dem Ergebnis nicht immer zufrieden waren, aber manchmal wohl auch schon mit der Vorahnung kamen, dass auch eine Ombudsstelle ihre Probleme nicht lösen kann, weil sie woanders liegen. Besonders frustrierend war das sicher für die Familien, die ihre Kinder aus einer Heim- oder Pflegefamilienunterbringung zurück in die Familie holen wollten.

Ein weiterer Schwerpunkt, bei dem wir uns die Vorstellungen der Eltern anhören konnten, aber keine Handhabe hatten, waren die alleinlebenden Eltern, sie sich mit dem anderen Elternteil um das Umgangsrecht stritten. Hier waren jahrelange Familienstreitigkeiten, die auch meist schon vor dem Familiengericht entschieden waren, ein Beratungsanlass, bei dem wir nur kleine Hilfestellungen geben konnten, weil es kein Amt gab, das man mit dem Hinweis auf korrektes Amtshandeln hätte umstimmen können, hier waren es ganz andere Hintergründe, auf die wir keinen Einfluss nehmen konnten, da sie im Privatbereich liegen.

Im Zeitraum von April 2011 bis März 2014 habe ich in der Regionalstelle Nordbaden 64 Anfragen bearbeitet. Davon waren 87 Kinder und Jugendliche betroffen. Die Verteilung der Anfragen erstreckte sich von Mannheim bis in den Neckar-Odenwald-Kreis.



Die Thematik der Anfragen verteilte sich wie folgt:



Dabei ließen sich 48 Anfragen mit telefonischer Information und einem kurzen Gespräch erledigen. Bei 16 Fällen war eine weitere Unterstützung im Jugendamt oder bei anderen Einrichtungen erforderlich. Da ein häufiges Anliegen die Regelung des Umgangs mit dem Kind war, habe ich diese Kategorie extra ausgewiesen. Hier war eine Unterstützung nur sehr begrenzt möglich, meistens konnten nur allgemeine Informationen zur Situation geben, aber keine wirkliche Hilfe bieten.

Meistens (45 Anfragen) liefen die Gespräche mit Eltern, die konkreten Rat suchten. Aber auch Institutionen wie Schulen, Erziehungs- und andere Beratungsstellen oder Kinderbetreuungseinrichtungen suchten eine Beratung. Mehrere Eltern wurden durch den Kinderarzt oder Therapeuten auf unser Beratungsangebot aufmerksam gemacht. Betroffene, die unseren Rat suchten waren 3 junge Mütter, die in Mutter-Kind-Einrichtungen untergebracht waren und Rat und Hilfestellung suchten. Hier war von Vorteil, dass ich auch in anderen Beratungsdiensten tätig bin und hier auch allgemeine Hilfestellungen organisieren konnte, die über eine Beratung im Bereich der Jugendhilfe hinausgingen.

Diese Überschneidung der Arbeitsbereiche war zumindest für Heidelberg ein guter Türöffner für die Inanspruchnahme der Beratung, da ich als Person seit mehr als 20 Jahre in Heidelberg berate, bekannt bin und so viele Wege verkürzen konnte. Auch in Fragen, die keine Jugendhilfe-Anliegen zum Ziel hatten, aber trotzdem bei uns angefragt wurden, konnte ich behilflich sein.

Über die vielen Arbeitskreise, die ich besuchte um Habakuk vorzustellen, wurde die Beratungsstelle ein Punkt im Netzwerk in der Region. Hier wird die Lücke, die nach Ende der Projektzeit entsteht, sicher als solche wahrgenommen.

Für den Bereich der Beschwerdestelle für die Kinder- und Jugendheime musste ich mich in ein ganz neues Arbeitsfeld einfinden. Bei meinen Besuchen in den verschiedenen Einrichtungen habe ich einige Facetten des Lebens in einem Heim kennengelernt, dazu viele interessierte Heimbeiräte und engagierte Mitarbeiter. Bei den Interviews mit Kindern und Jugendlichen aus stationären Einrichtungen in der Region Nordbaden, die ich für den Fachtag im Jahr 2013 geführt habe, hat sich gezeigt, wie wichtig auch für die Kinder und Jugendlichen eine externe Beschwerdestelle ist. Interessant war, dass diese Jugendliche ihr Beschwerderecht sehen als Bestandteil ihrer Möglichkeiten, ihre Beteiligung wahr zu nehmen und für eine gute Gestaltung ihres Umfelds zu arbeiten. Für sie war es eine positive Möglichkeit Einfluss zu nehmen, nicht eine Beschwerdestelle, die etwas für sie richtet, eigenes Mittun und –denken und mit offenen Augen durch die Welt gehen, war die Devise. Dafür muss man sich mit seinen Rechten auskennen und üben sie auch einzufordern.

Hier sind sicher die Schulungsangebote, die die Abteilung Erziehungshilfe macht, ein guter Schritt auf dem Weg. Das zeigte auch das Interesse, das stationäre Einrichtungen aus den angrenzenden Bundesländern an unserer Beschwerdestelle hatten, wenn ich unser Konzept vorgestellt habe. Hier war ich als Projektleiterin ab September 2012 mit einer weiteren 25 % - Stelle aktiv. Bei diesen Terminen wurde der große Beratungs- und Begleitungsbedarf immer wieder angesprochen.

Insgesamt 3 spannende Jahre, in denen viel in Bewegung war und sich der Beratungsbedarf für beide Bereiche deutlich abgezeichnet hat.

## **Initiative Habakuk in der Diözese Rottenburg-Stuttgart seit dem Jahr 2011**

Die Beendigung der ersten Förderung durch die Aktion Mensch in 2010 führte dazu, dass die aufgebauten regionalen Strukturen in der Diözese mit ihren ehrenamtlich tätigen Patinnen und Paten nach und nach weggebrochen sind. Es wurde zwar versucht diese Strukturen anderweitig zu finanzieren, und die beteiligten Akteure bei der Stange zu halten, dies scheiterte jedoch aus vielfältigen Gründen.

Die Aktivitäten des DiCV Rottenburg-Stuttgart e.V. konzentrierten sich seitdem auf die Begleitung des Projektes in der Steuerungsgruppe, der Öffentlichkeitsarbeit, der politischen Lobbyarbeit, sowie der Bearbeitung der immer weiter eingehenden Anfragen in eingeschränktem Umfang durch den zuständigen Referenten in der Geschäftsstelle.

Obwohl keinerlei Werbung erfolgte, kamen Anfragen nach wie vor über die unterschiedlichsten Kanäle bei der regionalen Koordinierungsstelle in Stuttgart an, zum einen waren dies Multiplikatoren, die bereits mit der Initiative Habakuk gute Erfahrungen gemacht hatten, Fachkräfte aus Einrichtungen und von Diensten, sowie auch viele direkt über die Homepage der *Initiative Habakuk*. Es zeigt sich zunehmend, dass betroffene Eltern, aber auch Fachkräfte das Internet nutzen, um nach Information- und Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen.

Bei den Anfragen fällt auf, dass es sich häufig um Fragen der Beteiligung im Verfahren oder um Informationen zum Zugang von Leistungen handelte. Hier gibt es wohl insgesamt einen hohen Informationsbedarf für Eltern bzw. auch Jugendliche oder junge Volljährige.

Ein weiteres, immer wiederkehrendes Problem ist das Thema der Schulbegleitung und Leistungen im Zusammenhang mit der Beschulung von Kindern im Kontext des § 35a SGB VIII. Fragestellungen hierbei sind zum Beispiel: haben Eltern ein Mitspracherecht bei der Auswahl des Gutachters bei der Feststellung der seelischen Behinderung.

Oft wird im Zusammenhang ombudsschaftlicher Projekte skeptisch die Frage nach der Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen des Jugendamtes gestellt. Es wird befürchtet, dass es hier zu unüberbrückbaren Gegensätzen kommen wird, die sich für die Beteiligten nachteilig auswirkt. Bisher sind unsere Erfahrungen im Großen Ganzen aber nur positiv. Wenn der ombudsschaftliche Auftrag mit den Anfragenden klar besprochen ist (dazu gibt es eine schriftliche Vereinbarung), eine Legitimation schriftlich vorliegt (z.B. als Bevollmächtigter nach §13 SGB X) und dem Jugendamt bei der Kontaktaufnahme dieses Formblatt auch vorgelegt wird, gab es bisher so gut wie keine Probleme in der Kooperation mit dem Jugendamt. Wichtig dabei ist, von Anfang an klar die Rolle der *Initiative Habakuk* darzulegen, nämlich dass es hier nicht um eine einseitige Interessensvertretung im Sinne einer „anwaltlichen Vertretung“ der Leistungsberechtigten geht, sondern um die Erlangung bzw. Umsetzung von Leistungsansprüchen einer fachlich fundierten Hilfe gemäß dem SGB VIII.

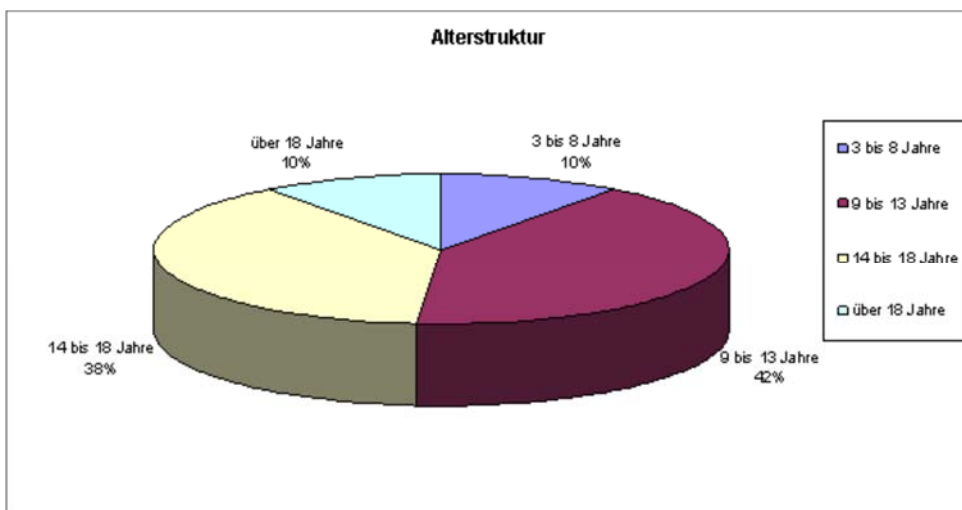
Beschwerde- und Ombudsstellen müssen langfristig ein weiterer selbstverständlicher Baustein in der Jugendhilfelandchaft werden und dann auch im Kinder- und Jugendhilfegesetz verankert werden. Sie werden dazu beitragen die Jugendhilfe insgesamt fachlich qualitativ zu stärken. Das Verhältnis zwischen Leistungsempfänger, Leistungsträger und Leistungserbringer wird verbessert, indem die derzeitige Machtasymmetrie im System der Jugendhilfe abgebaut wird, damit die betroffenen Kinder, Jugendlichen und ihre Eltern die fachlich richtige und gesetzeskonforme Hilfe zum richtigen Zeitpunkt bekommen.

Beispielhaft wird an Hand der Zahlen des Jahres 2013 die Arbeit der Regionalstelle der Diözese Rottenburg-Stuttgart dargestellt. Es gab ca. 31 Anfragen zu bearbeiten. Die Themenstellungen waren sehr vielseitig beispielhaft sind folgende genannt:



- Akteneinsicht eines ehemaligen Pflegekindes
- Schulbegleitung am Gymnasium
- Zugang zu weiterführender (privater) Schule für ADHS Kinder
- Beschwerde wegen nicht umgesetzter Vereinbarungen aus dem Hilfeplan, Vorenthaltung von Leistungen
- Nicht zulässige Strafmaßnahmen in einer Wohngruppe
- Problem beim Zugang zur Hilfestellung im Kontext einer Schulverweigerung

In vier Fällen musste auch die Unterstützung eines Anwaltes hinzukommen.  
Die Auswertung der Alters- und Geschlechterverteilung ist als Anhang graphisch dargestellt.



# FORTBILDUNGEN IM RAHMEN DER INITIATIVE HABAKUK

## Modulare Fortbildungsreihe der Initiative Habakuk

### ***Konzept zur Begleitung der Implementierung eines Beschwerdemanagements in Einrichtungen der Kinder – und Jugendhilfe***

#### Einführung

Spätestens mit dem Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes (BKSchG) am 1. Januar 2012 wird die Einführung eines Beschwerdekonzepthes in betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe zur Pflicht. Die teils schmerzhaften Erfahrungen in der Geschichte der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland und die Aufarbeitung durch den Runden Tisch Heimerziehung lassen einen effektiven Schutz von Schwächeren aber auch für alle anderen Bereiche als fachlich notwendig erscheinen, in denen Abhängigkeiten und starke Machtasymmetrien strukturelle Merkmale von (Arbeits)Beziehungen sind.

Das vorliegende Konzept stellt ein Angebot dar für Einrichtungen, die sich mit der Einführung, Neuausrichtung oder Aktualisierung eines Beschwerdemanagements befassen und hierfür Unterstützung in Anspruch nehmen wollen. Dabei spielt zunächst keine Rolle, ob sich die Motivation aus gesetzlichen Vorgaben oder aus fachlichen Überlegungen speist: Das Konzept beschreibt zunächst lediglich allgemeine Bausteine, die Bestandteil eines Implementierungsvorhaben sein können, und die im jeweiligen Einzelfall an die entsprechenden Erfordernisse und Wünsche der Einrichtungen angepasst werden müssen. Dabei kann es sich um betriebserlaubnispflichtige Angebote handeln aber auch um andere Angebote, für die es bislang noch keine gesetzlichen Vorgaben gibt.

#### Ausrichtung des Konzepts

Übergreifendes Ziel, das wir mit der Umsetzung dieses Konzeptes verfolgen, ist Einrichtungen darin zu stärken, ein Beschwerdemanagement zu betreiben, das in festen Strukturen verankert ist, den tatsächlichen Anforderungen der Einrichtung entspricht, von den Mitarbeitenden mit der entsprechenden Haltung getragen wird und von den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen selbstbewusst mit Leben gefüllt wird.

Unsere Intention ist nicht, das stellvertretend für die Einrichtungen zu übernehmen, sondern hilfreiche Impulse zu geben, damit dieses Ziel aus der Einrichtung heraus selbst umgesetzt und auch auf Dauer abgesichert werden kann.

Grundsätzlich ist es uns ein Anliegen, mit den Einrichtungen unter diesen Voraussetzungen ein gemeinsames Vorgehen zu entwickeln, in das unsererseits die bereits vorhandenen Erfahrungen und seitens der Einrichtung das Wissen um die konkreten Erfordernisse und Gegebenheiten dialogisch zusammenfließen.

#### Inhalte

Die vor diesem Hintergrund notwendige Flexibilität setzt einen modularen Aufbau des Konzepts voraus. Die im Rahmen der einzelnen Module beschriebenen Inhalte können dem jeweiligen Bedarf angepasst werden. Bei der folgenden Aufzählung der Module wird bewusst auf eine Nummerierung verzichtet, denn es gibt aus unserer Sicht keine zwingend notwendige zeitliche Abfolge der Module.

- Modul „Bestandsaufnahme in der Einrichtung“
- Modul „Vermittlung von Erkenntnissen“
- Modul „Stärkung der Beschwerdeführenden“
- Modul „Reflexion der eigenen Haltung“

- Modul „Entwicklung, Einführung und Begleitung von Strukturen“

Die Module werden im Folgenden ausführlicher dargestellt. Die Darstellung gliedert sich in Inhalt, Ziele, Methodik und wird ergänzt durch Anmerkungen zum Thema Partizipation.

### ***Modul „Entwicklung, Einführung und Begleitung von Strukturen“***

Inhalte:	Voraussetzung und Bestandteil eines gelingenden Beschwerdemanagements sind fest im Organisationsgefüge verankerte Elemente und Abläufe die laufend überprüft und angepasst werden. Im Rahmen dieses Moduls wird auf dieser strukturellen Ebene Unterstützung angeboten <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei der Konzeption und/oder Durchführung einer Auftaktveranstaltung zur Einführung eines Beschwerdemanagements</li> <li>• beim Implementieren von Beteiligungsmöglichkeiten</li> <li>• beim Festlegen von Beschwerdewegen</li> <li>• bei der Evaluation von Bestandteilen des Beschwerdewesens.</li> </ul>
Ziel(e):	Die organisatorischen Rahmenbedingungen für ein gelingendes Beschwerdemanagement sind geschaffen. Maßnahmen zur laufenden Überprüfung und Weiterentwicklung sind installiert.
Methodik:	Beratung und Begleitung der Verantwortlichen
Partizipation:	Kinder, Jugendliche und Erwachsene als potenzielle Beschwerdeführende können schon bei der Implementierung der Rahmenbedingungen hilfreiche Hinweise geben und müssen in den Prozess aktiv mit einbezogen werden.

### ***Modul „Bestandaufnahme in der Einrichtung“***

Inhalte:	In den meisten Einrichtungen gibt es bereits unterschiedlichste Formen der Beteiligung und des Beschwerdewesens. Bestandteil dieses Moduls ist die Bestandaufnahme hinsichtlich <ul style="list-style-type: none"> <li>• vorhandener Instrumente und AnsprechpartnerInnen</li> <li>• der tatsächlichen Inanspruchnahme durch die Kinder-, Jugendlichen- und Erwachsenen</li> <li>• der Haltung der Mitarbeitenden hinsichtlich Beschwerden</li> <li>• des (zusätzlichen) Bedarfs und der Wünsche aller Beteiligter.</li> </ul>
Ziel(e):	Bestand und Bedarf der Einrichtung hinsichtlich eines Beschwerdemanagements sind ermittelt.
Methodik:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Befragungen</li> <li>• Interviews</li> <li>• Dokumentensichtung</li> </ul>
Partizipation:	Die Einschätzungen der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen als aktuelle NutzerInnen eines bereits vorhandenen bzw. ihre Wünsche hinsichtlich eines neu einzuführenden Beschwerdewesens sind zentraler Bestandteil der Bestandaufnahme.

### ***Modul „Vermittlung von Erkenntnissen“***

Inhalte:	Es gibt eine Vielzahl an (wissenschaftlich) gesichertem Wissen bezüglich der unterschiedlichen Gegenstandsbereiche und Themen eines Beschwerdemanagements, die im Rahmen dieses Moduls vermittelt werden können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BIBEK-Studie (Bedingungen der Implementierung von Beschwerdestellen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe)</li> <li>• Kinderrechte</li> <li>• Bundeskinderschutzgesetz</li> </ul>
----------	--

- neurobiologische Begründungszusammenhänge
  - Vertrauensmitarbeiterschulung
  - Caritas Strategie und Konzept „Kinderschutz/Kinderrechte“
- Ziel(e): Der aktuelle Kenntnisstand zu ausgewählten und relevanten Themen ist vermittelt.
- Methodik:
- Vortrag
  - Diskussion
- Partizipation: Möglich ist Beteiligung durch Teilnahme an Vorträgen und Diskussion oder durch eine auf die NutzerInnen des Beschwerdewesens ausgerichtete Wissensvermittlung der oben genannten Inhalte.

### ***Modul „Stärkung der Beschwerdeführenden“***

- Inhalte: Ein Beschwerdemanagement lebt von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen, die wissen, dass sie Rechte haben und sich aktiv für ihre Anliegen einsetzen. Um diesen Aspekt eines gelingenden Beschwerdewesens dauerhaft in der Einrichtung zu verankern, fungieren die MitarbeiterInnen der Einrichtung in diesem Modul als MultiplikatorInnen, die befähigt werden mit den AdressatInnen ihrer Arbeit an folgenden Themen zu arbeiten:
- Kinder als Rechtssubjekte
  - Kinderrechte/Menschenrechte
  - Partizipation
  - Beschwerden
  - selbstverpflichtende professionelle Standards der Arbeit („Welche Qualität darf ich als AdressatIn erwarten, über was kann und soll ich mich beschweren?“)
- Ziel(e): Die MitarbeiterInnen sind in der Lage ihre jeweiligen Zielgruppen so zu stärken, dass mögliche Beschwerden vorgebracht werden. Sie verfügen dafür über ein Repertoire an Methoden, die sie aus eigenem Erleben kennen.
- Methodik: erfahrungsorientierte Workshops mit folgenden Bestandteilen:
- Erleben der Methoden
  - Reflexion der gemachten Erfahrungen
  - Übertragen der Erfahrungen auf die eigene Zielgruppe
  - Anwenden der Methoden in geschütztem Rahmen
- Partizipation: Für dieses Modul braucht es einen geschützten Rahmen, in dem sich die MitarbeiterInnen auch selbst ausprobieren können. Es geht um die Erweiterung des professionellen Handlungsspektrums. Partizipation wird hier als analytische Perspektive mitgedacht und als zentrales Ziel des Moduls. Eine gelingende Umsetzung sorgt für die dauerhafte Etablierung von Partizipation der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen durch und mit den MitarbeiterInnen.

### ***Modul „Reflexion der eigenen Haltung“***

- Inhalte: Die Reflexion der eigenen Haltung ist in unterschiedlichem Maße Bestandteil aller anderen Module. In diesem Modul wird sie jedoch zum zentralen Ziel der Aktivitäten. Hintergrund ist die Tatsache, dass die entsprechende Haltung, mit der ein Beschwerdemanagement gelebt wird, entscheidend ist für die erfolgreiche Umsetzung. Folgende Fragen konkretisieren die Inhalte:
- Wie fühlt es sich an, wenn sich jemand über mich beschwert?
  - Was ist für mich eine berechnete Beschwerde, was eine unberechnete?
  - Wie verhalte ich mich, wenn an mich eine Beschwerde gerichtet wird?
  - Unter welchen Voraussetzungen kann ich Beschwerden gut annehmen?
    - strukturelle Voraussetzungen
    - individuelle Voraussetzungen
    - Unterstützung durch Leitung / im Team
  - Was wünsche ich mir als Rahmenbedingungen, um mich selbst gut beschweren zu können?
- Ziel(e): Die MitarbeiterInnen reflektieren ihre eigene Haltung gegenüber Beschwerden. Sie identifizieren notwendige Rahmenbedingungen, die einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden unterstützen.

- Methodik:
- Gruppenarbeit in vertrauensvoller Atmosphäre
  - Rollenspiele
- Partizipation: Partizipation ist in diesem Modul in erster Linie auf die MitarbeiterInnen ausgerichtet. Ein gelingendes Beschwerdewesen stellt hohe Anforderungen an die MitarbeiterInnen. Ihnen wird ein hohes Maß an Selbstreflexion und Kritikfähigkeit abverlangt, das nicht voraussetzungslos ist. Im Rahmen dieses Moduls wird von den MitarbeiterInnen erwartet, diese Voraussetzungen zu erkennen, und ggf. für eine Veränderung der dafür notwendigen strukturellen (Arbeits)Bedingungen einzustehen.

## Durchführung

Für die Entwicklung und Durchführung eines auf die jeweilige Einrichtung bezogenen individuellen Begleitungs- und Fortbildungskonzeptes stehen mehrere qualifizierte und erfahrene Personen zur Verfügung. Auch hier besteht grundsätzlich die Möglichkeit auf die vorhandenen Bedarfe einzugehen und sowohl mögliche Anforderungen an eine personelle Konstanz im Prozess oder die Notwendigkeit von Spezialwissen zu spezifische Themen mittels dafür einschlägigen ExpertInnen zu berücksichtigen.

## Kosten

Die Kosten für die Einrichtungen richten sich nach der Honorarordnung für Fort- und Weiterbildung des Caritasverbandes für die Erzdiözese Freiburg.

## Kontakt

Ansprechpartnerin:

Sabine Triska

Referentin für Erziehungshilfe

Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e.V.

Weihbischof-Gnädinger-Haus

Alois-Eckert-Straße 6, 79111 Freiburg

Tel. 0761 8974-118, Fax. 0761 8974-399

[triska@caritas-dicv-fr.de](mailto:triska@caritas-dicv-fr.de)

## **Fortbildung „Mit Rechtsansprüchen in der Kinder- und Jugendhilfe bedarfsgerecht umgehen“**

Die Fortbildung richtet sich an Fachkräfte in der Erziehungshilfe, die mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen arbeiten und Erziehungshilfen initiieren sowie die Betroffenen im Rahmen des § 36 SGB VIII begleiten.

Sie richtet sich auch an sozialrechtlich interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe, die sich ombudsschaftlich engagieren möchten.

### **Inhaltliche Themen und Schwerpunkte der Fortbildung sind:**

- Rechtsansprüche in der Kinder- und Jugendhilfe
- Verfahrens- und verwaltungsrechtliche Aspekte der Hilfestellung, der Hilfeplanung und in der Zusammenarbeit mit Betroffenen
- Zuständigkeitsfragen und Schnitt ( Naht) stellen zu anderen Rechtsbereichen
- Umgang mit Beschwerden und rechtlichen Konfliktsituationen
- Rollen- und Funktionsklärung in der ombudsschaftlichen Tätigkeit
- Praxisbeispiele und Übungen

Die Fortbildung wird mit einem Zeitumfang von 2,5 Tagen einmal im Jahr in Zusammenarbeit mit dem BRJ e.V. Berlin angeboten.

Ansprechpartnerin/Fortbildungsplanung: Sabine Triska, DiCV Freiburg

## **Fortbildung „Stark sein für Kinderrechte“**

### **Fortbildung für Vertrauensmitarbeiter(-innen) und Kinderrechtebeauftragte in der stationären Jugendhilfe und in den ambulanten Diensten**

Die Fortbildung richtet sich an gewählte oder bestimmte Vertrauenspersonen / Kinderrechtebeauftragte in den Einrichtungen und Diensten im Rahmen der Beschwerde- und Partizipationsentwicklung. Ihnen kommt eine besondere Rolle in der Wahrung der Kinderrechte und im Kinderschutz zu. Der Kurs soll sie für diese Aufgabe stärken und zugleich ein Netzwerk für die Zielgruppe aufbauen, damit eine gegenseitige Unterstützung möglich wird.

### **Inhaltliche Themen und Schwerpunkte der Fortbildung sind:**

- Rollen- und Auftragsklärung
- Grenzen und Chancen in der Arbeit mit Schutzbefohlenen erkennen
- Kompetenzaufbau im Umgang mit sich beschwerenden Kindern und Jugendlichen
- Kenntnisse über gesetzliche Grundlagen
- Vertiefende Methodenkompetenz
- Auseinandersetzung mit den institutionellen Erwartungen
- Erarbeitung eines Handlungskonzeptes

Die Fortbildung wird mit einem Zeitumfang von 2 x 3 Tagen angeboten. Die Schulung ist auch als Inhouse – Seminar möglich.

Ansprechpartnerin/Fortbildungsplanung: Sabine Triska, DiCV Freiburg

## **FACHBEITRÄGE**

**Manuel Arnegger**

### **Ombudsschaft in der Kinder- und Jugendhilfe als Arbeitsfeld einer Menschenrechtsprofession**

Die folgenden Überlegungen und Beispiele zum Thema Ombudsschaft in der Kinder- und Jugendhilfe speisen sich aus meinen Erfahrungen aus den haupt- und ehrenamtlichen Tätigkeiten für den Berliner Rechtshilfefons Jugendhilfe e.V. und für die Initiative Habakuk. Sie stellen den Versuch dar, eine Vorstellung von Ombudsschaft als Machtausgleich als ein neu entstandenes Arbeitsfeld im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe zu begründen und zu veranschaulichen.

#### **Ombudsschaft als eigenständiges Arbeitsfeld**

Ombudsschaftliche Tätigkeiten im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe umfassen ganz allgemein die Bearbeitung von Konflikten im Feld der Kinder- und Jugendhilfe. Eine erste Präzisierung kann getroffen werden in der Unterscheidung von Konflikten im Rahmen der Hilfestellung – oder eben Nichtleistung – durch die Jugendämter und Konflikten in Verbindung mit der Durchführung einer Hilfe durch freie Träger der Jugendhilfe. Für Letzteres findet überwiegend der Begriff „Beschwerde“ Anwendung. Hier gibt es jedoch bisher noch keine systematische Begriffsbestimmung, denn auch Konflikte mit dem öffentlichen Jugendhilfeträger könnten zu einer Beschwerde führen und als solche bezeichnet werden.

Nicht Inhalt einer ombudsschaftlichen Tätigkeit ist die Vermittlung in Sorgerechts- und Umgangsangelegenheiten zwischen den Eltern. Ombudsschaft ist keine Trennungs- und Scheidungsberatung in Konfliktfällen. Anfragen diesbezüglich landen zwar immer wieder bei Ombudsstellen, lassen sich aber mit dem Instrumentarium ombudsschaftlichen Handelns nicht adäquat bearbeiten. Grenzbereiche entstehen dann, wenn Eltern das Handeln eines beteiligten Jugendamtes nicht nachvollziehen können. Hier kann eine Vermittlung und Begleitung durch die Ombudsstelle sinnvoll sein.

Ombudsschaftliches Handeln ist nicht gleichzusetzen mit anwaltschaftlichem Handeln. Zwar besitzt auch ombudsschaftliches Handeln Elemente anwaltschaftlichen Handelns, allerdings erst im Rahmen eines Prozesses, in dem andere Schritte vorausgehen. Es gibt demzufolge kein Auftragnehmer-Auftraggeber-Verhältnis analog des Klienten-Anwalt-Verhältnisses. In Letzterem wird lediglich die Legalität, aber nicht die Legitimität des Anliegens geprüft. Eine solche Prüfung der Legitimität des Anliegens ist im Rahmen der Ombudsschaft Voraussetzung für ein unmittelbares Eintreten für und ein Durchsetzen der Interessen der Hilfesuchenden.

Ombudsstellen stehen auch nicht in Konkurrenz zur allgemeinen Beratungsarbeit wie z.B. in Verbindung mit der Erziehungs- und Familienberatung nach § 28 SGB VIII. Zwar wird auch im Rahmen der Arbeit einer Ombudsstelle beraten, aber der Hauptfokus liegt nicht auf konkreten Problemlagen, die es zu bearbeiten gilt, sondern lediglich auf dem Aspekt der individuellen Rechte der Kinder, Jugendlichen und Familien, die beraten werden. Auch hier gibt es Grenzbereiche, denn aufgrund der Konstruktion der gesetzlichen Grundlagen stehen eventuelle Rechtsansprüche über die Feststellung eines Bedarfes in engem Zusammenhang mit konkreten Problemlagen. Es sind im Einzelfall Einblicke notwendig, um Hinweise oder Indizien auf das Vorhandensein eines anspruchsbegründenden Bedarfs erkennen und

erfassen zu können. Das Befassen mit den aktuellen Problemlagen der Hilfesuchenden dient nicht deren Bearbeitung, sondern dazu, diese Bedarfe einer Bearbeitung auf den gesetzlich vorgezeichneten Wegen zuzuführen.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Abgrenzung zum Arbeitsfeld des Allgemeinen Sozialen Dienstes des Jugendamtes. Auch wenn die Rahmung der Beratung – die Kinder und Jugendhilfe – und das Setting sehr ähnlich sind, ist es weder das Ziel ombudsschaftlicher Arbeit eine soziale Diagnose zu erstellen noch einen Hilfeplanungsprozess nach § 36 SGB VIII durchzuführen. Die Beratungstätigkeit der Ombudsstelle zielt dagegen darauf, den vorhandenen Konflikt zu erfassen und mögliche Wege einer Bearbeitung des Konfliktes zu ermitteln und zu skizzieren. Zentrale Gegenstände der Beratung sind die Entstehung und die bisherige Geschichte des Konflikts, eine Machtquellenanalyse der Hilfesuchenden und eine Strategieentwicklung.

Auch wenn die rechtlichen Rahmenbedingungen in der ombudsschaftlichen Arbeit eine zentrale Rolle spielen, machen Ombudsstellen keine Rechtsberatung im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes. Rechtliche Kenntnisse sind einerseits notwendig, um ggf. nicht realisierte Rechtsansprüche erkennen und andererseits um Ansprüche mit Aussicht auf Erfolg realisieren zu können. Zentral in der Beratung ist die sozialpädagogische/sozialarbeiterische Kompetenz, um die unbestimmten Rechtsbegriffe des SGB VIII mit fachlichem Inhalt füllen zu können.

Aus dieser Abgrenzung zu anderen Tätigkeitsbereichen und der gleichzeitigen Identifizierung von Schnittmengen wird ein erster Eindruck möglich, wie das eigenständige Arbeitsfeld ombudsschaftlicher Arbeit konfiguriert sein könnte. Deutlich wird dabei auch, welche Kompetenzen erforderlich sind, um diese Anforderungen adäquat bewältigen zu können.

### **Warum Ombudsschaft in der Kinder- und Jugendhilfe?**

Es wurde bisher ein erster Versuch einer Abgrenzung ombudsschaftlichen Handelns von anderen Arbeitsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe unternommen und auf diese Weise grob umrissen, was ombudsschaftliches Handeln nicht ist und aus welchen angrenzenden Handlungsfeldern Inhalte und Aufgaben mit einfließen. Zu beantworten bleibt die Frage, warum dieses Handlungsfeld überhaupt entstanden ist – und damit verknüpft – ob es überhaupt ombudsschaftliches Handeln im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe braucht. Zunächst kann festgestellt werden, dass es mittlerweile in fast allen Bundesländern Initiativen gibt, die für sich in Anspruch nehmen, als Ombudsstellen im Bereich der Jugendhilfe tätig zu sein und die sich im Rahmen des Bundesnetzwerks Ombudsschaft auch bundesweit organisiert haben. Das ist jedoch nur ein Hinweis auf die offensichtliche Notwendigkeit solcher Ombudsstellen, aber noch keine schlüssige Erklärung für die Entstehung dieses Phänomens.

#### **Machtasymmetrie**

Eine mögliche Erklärung liegt im Vorhandensein einer strukturell verankerten Machtasymmetrie im Verhältnis Hilfesuchender bzw. Anspruchsberechtigter einerseits und den hilfegewährenden Instanzen andererseits in Kombination mit einem illegitimen Ausschöpfen von Machtquellen durch die mächtigere Seite.

Macht manifestiert sich hier in der Interaktion von Menschen, die in unterschiedlicher Weise mit Ressourcen ausgestattet sind, um ihre Interessen durchsetzen zu können. Betrachtet man die Ausgangssituation, in deren Rahmen sich Interaktionen zwischen zwei Menschen



abspielen, und in der sich eine Sozialpädagogin eines Jugendamtes und eine um Hilfe suchende Mutter begegnen, dann wird es möglich, für diesen speziellen Fall zu analysieren, über welche Ressourcen beide Seiten verfügen. Über den Einzelfall hinaus lassen sich grundlegende Muster erkennen, die auf eine strukturelle Ungleichheit der jeweiligen Durchsetzungsmöglichkeiten hindeuten: Die Sozialpädagogin besitzt aufgrund ihrer Position die Möglichkeit, Unterstützungsleistungen der Jugendhilfe entweder vollkommen eigenständig zu gewähren, oder zumindest deren Gewährung maßgeblich zu beeinflussen. Sie agiert als exekutives Organ einer öffentlichen Verwaltung, die über die Verteilung von ökonomischen Ressourcen in ihrer Funktion als Jugendamtsmitarbeiterin (mit)entscheidet. Zwar ist im Rahmen des § 36 SGB VIII eine Beteiligung der Anspruchsberechtigten vorgesehen, es ist sogar von einem kooperativen Prozess die Rede, aber die Steuerungshoheit und die Zugriffsmöglichkeit auf die vorhandenen Ressourcen verbleiben letztlich im Hoheitsbereich des Jugendamtes. Intention der gesetzlichen Vorgaben ist es, diesen Zugriff nicht willkürlich zu gestalten, sondern an möglichst klare Vorgaben zu binden. Zugespitzt heißt das, liegt ein Bedarf vor, so ist eine Hilfe zu gewähren.

Hier wird jedoch ein weiterer gravierender Unterschied zwischen Anspruchsberechtigten und Hilfgewährenden deutlich: Während Letztere aufgrund ihrer Ausbildung, Funktion und Tätigkeit sich mit diesen Regeln – sprich: den gesetzlichen Grundlagen der Kinder- und Jugendhilfe – auskennen, ist das bei Ersteren in aller Regel nicht der Fall. Welcher Jugendliche weiß um die Existenz des § 41 SGB VIII, der ihm unter bestimmten Bedingungen einen Anspruch auf Unterstützung durch das Jugendamt über das 18. Lebensjahr hinaus einräumt? Welche Mutter weiß, dass sie bei einer stationären Unterbringung ihres Kindes über den § 5 SGB VIII weitreichende Mitbestimmungsmöglichkeiten hat, in welcher Einrichtung ihr Kind zukünftig leben wird? Hier wird ein deutlicher Machtunterschied offenbar in Bezug auf das Wissen hinsichtlich der Regeln, die entscheiden, ob und in welcher Form Hilfen gewährt werden müssen. Darüber hinaus beinhaltet eine Machtquellenanalyse die Untersuchung der Möglichkeiten, eigene Anliegen angemessen artikulieren zu können. Hier steht die Frage im Vordergrund, inwiefern jemand in der Lage ist, seine Interessen zu verbalisieren, und in Gesprächen geschickt zu agieren. Häufig steht diese Fähigkeit in engem Zusammenhang mit dem Bildungsniveau der Interaktionspartner und in der hier beschriebenen Situation verfügt eine Seite über einen Hochschulabschluss, die andere Seite in den meisten Fällen jedoch nicht.

### Machtasymmetrie und illegitimer Einsatz von Macht

Das Vorhandensein einer solchen Machtasymmetrie ist im Grundsatz noch kein Problem, sondern lediglich Ausdruck der real vorhandenen Gegebenheiten. Schließlich kann die Jugendamtsmitarbeiterin sehr verantwortungsvoll mit ihrem Machtvorsprung umgehen, indem sie beispielsweise sehr genau zuhört und ihrem Gegenüber ausreichend Gelegenheit lässt, die eigene Situation darzustellen; indem sie über die rechtlichen Grundlagen so aufklärt, dass sie sicher sein kann, dass diese auch verstanden werden; indem sie ihre Position nicht ausnutzt, um illegitime Interessen durchzusetzen. In den allermeisten Fällen geschieht genau das – ein verantwortungsvoller, an Begrenzungsregeln orientierter Umgang mit Macht.

Die Machtasymmetrie wird aber dann zum Problem, wenn sich – aus welchen Gründen auch immer – die Jugendamtsmitarbeiterin nicht an diese Regeln hält. Dann werden die menschenrechtlich gehaltvollen Regelungen des SGB VIII ausgehebelt und Menschen in der Ausübung ihrer grundlegenden Rechte eingeschränkt. Das ist umso leichter möglich, je weniger die Anspruchsberechtigten in der Lage sind, ihre Anliegen vor dem Jugendamt zu

vertreten. Betrachtet man die Situationen, in denen sich Menschen befinden, wenn sie sich an das Jugendamt wenden, oder wenn sie in einer Jugendhilfeeinrichtung leben, dann wird deutlich, dass in den allermeisten Fällen schon eine hohe individuelle Belastung vorliegt. Auslösend für die Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt ist in der Regel eine subjektiv empfundene Hilfebedürftigkeit, häufig sogar eine existenzielle Not. Wenn nun zu dieser Not noch die Notwendigkeit hinzukommt, für eine Unterstützung auch noch kämpfen zu müssen, dann übersteigt das in vielen Fällen die Möglichkeiten und die Kräfte der Hilfesuchenden.

Hier kann ombudsschaftliches Handeln für einen Machtausgleich sorgen, um im Einzelfall eine rechtmäßige Umsetzung der gesetzlichen Regelungen zu fördern. Es geht dabei um Einzelfallgerechtigkeit und die Begrenzung und das Zurückverweisen von individuellem Handeln. Letztlich geht es immer um Einzelfallgerechtigkeit, aber es müssen auch die Hintergründe und die Ursachen der Interaktion berücksichtigt werden. Ein Machtmissbrauch kann auf einen persönlichen Konflikt zwischen Anspruchsberechtigten und Anspruchsgewährenden zurückzuführen sein, aber auch strukturelle Ursachen haben. Strukturell notwendig werden Ombudsstellen dann, wenn nicht-rechtskonformes Handeln von Vertreterinnen und Vertreter des Jugendamtes durch formelle oder informelle Vorgaben innerhalb oder auch außerhalb des Jugendamtes gestützt oder gar eingefordert wird. Darunter fallen – um einige Beispiele aufzuzählen – rigide Sparvorgaben, die in ihrer Konsequenz die notwendige Einzelfallprüfung und Bedarfsorientierung aushebeln; die Verschiebung der Entscheidungsbefugnisse weg von der sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Fachlichkeit hin zur Instanz der wirtschaftlichen Jugendhilfe; rechtswidrige Verfahrensanweisungen mit dem Inhalt, in einem bestimmten Zeitraum möglichst viele stationären Maßnahmen zu beenden; das Einführen von verwaltungsinternen Hürden bei der Bewilligung von teuren Maßnahmen; die rigide Handhabung von Unterstützungsmaßnahmen für junge Volljährige. Alle diese Beispiele sind nicht erfunden, sondern Realität im Alltag der Jugendhilfe in den vergangenen zehn Jahren. Allen ist gemeinsam, dass sie die vorhandene Machtasymmetrie nutzen, um vor allem eine finanzielle Steuerung der Jugendhilfe durchzusetzen. Die zur Verfügung stehenden Spielräume werden nicht auf der Grundlage von Gesetz und Fachlichkeit verantwortungsbewusst ausgefüllt, sondern um die Ausgaben für die Jugendhilfe möglichst gering zu halten – und das ist vor dem Hintergrund der geltenden rechtlichen Grundlage zunächst einmal rechtswidrig, denn bis heute gibt es keinen Finanzierungsvorbehalt im SGB VIII, sondern die Ausrichtung an Begriffen wie „Hilfebedarf“ und „geeignete Hilfe“.

### Gesamtgesellschaftliche Relevanz der Kinder- und Jugendhilfe

Die Frage, ob wir uns den vermeintlichen Luxus einer solchen am Bedarf orientierten Jugendhilfe leisten können, gelangt dadurch nicht an den Ort, wo zunächst eine Diskussion darüber geführt werden müsste. Die Kinder- und Jugendhilfe ist eben auch eine Instanz der gesellschaftlichen Umverteilung, indem sie über Steuermittel sozial benachteiligten Bevölkerungsschichten eine spezifische Form der Unterstützung zukommen lässt. Die Steigerung der Ausgaben für die Kinder- und Jugendhilfe ist auch Folge gesamtgesellschaftlicher Entwicklungen und führt zur Frage, in was für einer Gesellschaft wir leben wollen. Wie wollen wir die Bedingungen für das Aufwachsen von Kindern gestalten, die unverschuldet unter schlechten Voraussetzungen ins Leben starten? Welche gesellschaftlichen und globalen Entwicklungen sind die Ursache dafür, dass Kinder – auch in zunehmendem Maße – nicht die Bedingungen vorfinden, die sie für ein gelingendes Aufwachsen benötigen? Die Jugendhilfe bietet solchen Kindern einen Nachteilsausgleich, der aber dann nicht mehr in dem ursprünglich intendierten Umfang zur Verfügung steht, wenn die

Verwaltung ihre Leistungsgewährung nicht konsequent am Bedarf, sondern an restriktiven finanziellen Vorgaben orientiert. Eine eigentlich gesellschaftspolitische Diskussion wird in ihrem Ergebnis durch die Exekutive vorweggenommen oder gar verhindert. Mittel, die in diesen Nachteilsausgleich fließen, werden ohne expliziten gesellschaftlichen Konsens begrenzt.

Hier bieten Ombudsstellen die Chance, den bestehenden gesellschaftlichen Konsens – in Form der aktuellen gesetzlichen Ausprägungen – mittels einer rechtmäßigen Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben der Kinder- und Jugendhilfe zu realisieren. Und wenn sich dann zeigt, dass die hierfür notwendigen Ressourcen stetig steigen, wird auch deutlich, dass die Kinder- und Jugendhilfe nicht der Ort sein kann, an dem die Ursachen gesamtgesellschaftlicher Problemlagen bearbeitet werden können.

## **Ziele**

Das globale Ziel von Ombudsstellen leitet sich unmittelbar aus dem § 1 SGB VIII ab: die Verwirklichung des Rechts junger Menschen auf Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit. Es ist das gemeinsame Ziel aller Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe. Die Ombudsstellen übernehmen dabei eine Funktion, die aufgrund der oben beschriebenen Zusammenhänge bisher von keinem Akteur in dieser Weise erfüllt werden kann: die unabhängige Beratung und Begleitung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen hinsichtlich einer angestrebten Inanspruchnahme von Hilfen und in Verbindung mit einer laufenden Maßnahme. In beiden Fällen geht es um eine bedarfsgerechte Jugendhilfe. Einerseits hinsichtlich der Bewilligung von Maßnahmen entsprechend der gesetzlichen Vorgaben, andererseits um eine Durchführung der Hilfe zum Wohle der Inanspruchnehmenden.

Der Weg dahin führt über die Verfügbarkeit einer unabhängigen Beratung für alle, die mit der Kinder- und Jugendhilfe in Kontakt kommen. Notwendig ist die flächendeckende Verfügbarkeit einer ombudsschaftlichen Beratung und Beratung in Konfliktfällen. Die Zugänge zu den Ombudsstellen müssen fest im Gefüge der Kinder- und Jugendhilfe verankert sein. Das erfordert eine gesicherte Finanzierung, die die Unabhängigkeit der Beratung ermöglicht und sicherstellt. Die Arbeit der Ombudsstellen darf von allen Beteiligten nicht als Störfeuer, sondern soll als hilfreiche Unterstützung empfunden werden. Voraussetzung dafür sind einheitliche und transparente Standards der Beratung und Begleitung, die sowohl die Unabhängigkeit als auch Professionalität der Ombudsstellen transportieren. Solche Standards schaffen Vertrauen und Verbindlichkeit. Erst auf einer solchen Grundlage kann eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der öffentlichen und der freien Jugendhilfe gelingen.

## **Ombudsschaft als Machtausgleich**

Zur Veranschaulichung, wie diese Ziele im Rahmen der Tätigkeit einer Ombudsstelle umgesetzt werden können, dient hier ein Modell von Ombudsschaft als Machtausgleich. In Anlehnung an Silvia Staub-Bernasconi (2007) können anhand einer Differenzierung von Machtquellen mögliche Methoden ombudsschaftlichen Handelns aufgezeigt und mit konkreten Beispielen versehen werden. Machtquellen sind:

- physische Ressourcenmacht
- sozioökonomische Ressourcenmacht

- Artikulationsmacht
- Definitions- oder Modellmacht
- Positionsmacht
- Organisationsmacht

Vor einer möglichen Intervention der Ombudsstelle steht zunächst ein mehrstufiges Verfahren, das ein oder mehrere telefonische oder persönliche Beratungsgespräche mit den Ratsuchenden umfasst, und das sich in folgende Schritte gliedern lässt:

### 1. Analyse des Konflikts

Zunächst gilt es zu klären, ob überhaupt ein Konflikt vorliegt und ob der Bereich der Kinder- und Jugendhilfe berührt ist. Liegt ein Konflikt vor, ist es wichtig dessen Ursachen, die Beteiligten und den bisherigen Verlauf in Erfahrung zu bringen. Zentral ist die hier Einschätzung, ob es Hinweise auf die Missachtung zentraler Rechte der Anfragenden oder Dritter gibt.

### 2. Machtquellenanalyse und Strategieplanung

Gibt es Hinweise, dass Rechte nicht ausreichend beachtet wurden, wird im nächsten Schritt eine gemeinsame Strategie entwickelt. Wichtig sind hierbei Informationen über die den Betroffenen zur Verfügung stehenden Ressourcen als Möglichkeiten ihre Rechte geltend zu machen. Konflikte werden häufig komplexer und manche Lösungswege erschwert, wenn weitere Akteure involviert werden. Vor diesem Hintergrund gilt es genau zu prüfen, hinsichtlich welcher Machtquellen den bereits involvierten Akteuren welche Ressourcen zur Verfügung stehen, bzw. welche eigenständig noch erschlossen werden können. Es gilt der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit der Mittel und die der Wahrung der Autonomie der zu Unterstützenden. Das Vier-Augen-Prinzip der Beratung und Begleitung ermöglicht an dieser Stelle eine differenzierte Betrachtung des Falles, in der ggf. auch unterschiedliche Einschätzungen gegeneinander abgewogen werden können.

### 3. Interventionen

Die Ombudsstelle wird Dritten gegenüber nur nach Bevollmächtigung und stets auf Widerruf tätig. Die Hilfesuchenden sind immer Herr des Verfahrens und können den Prozess jederzeit beenden. Interventionen können als eine Form des Machtausgleichs verstanden und den oben aufgeführten Machtquellen zugeordnet werden.

Physische Ressourcenmacht:

Diese Machtquelle kann eine Rolle spielen, wenn die alleinige körperliche Präsenz in Form einer Begleitung der Anspruchsberechtigten eine Rolle spielt. In Reinform ist diese Art des Machtausgleichs durch Ombudsstellen sicherlich selten zu finden. In der Regel bedeutet das Begleiten zum Beispiel zu Jugendamtsterminen gleichzeitig auch den Machtausgleich hinsichtlich weiterer Machtquellen. Ginge es tatsächlich nur um körperliche Präsenz, wäre es egal, wer die Begleitperson ist.

*Beispiel:*

*Eine Mutter, deren Kind unmittelbar nach der Geburt vom Jugendamt in Obhut genommen und anschließend in eine Pflegefamilie vermittelt wurde, die aber nach wie vor das volle Sorgerecht besitzt, wird von den Pflegeeltern nicht an zentralen Entscheidungen bezüglich des Kindes beteiligt. Zusätzlich werden die Kontakte zwischen Mutter und Kind immer wieder*

*kurzfristig abgesagt. Durch vielfache Zuständigkeitswechsel beim Amt hat es über einen längeren Zeitraum hinweg keine Hilfeplangespräche gegeben und das Pflegeverhältnis hat sich dahingehend verselbständigt, dass die Pflegeeltern ihr Pflegekind zunehmend als leibliches Kind empfinden. Zu einem klärenden Gespräch auf dem Jugendamt, das der nun zuständige Sozialarbeiter initiiert hat, bittet die Mutter darum, dass der Mitarbeiter der Ombudsstelle sie begleitet. Der zuständige Sozialarbeiter des Jugendamtes, der sich nun sehr für die Interessen der Mutter einsetzt, unterstützt das. Er erhofft sich, dass es der Mutter dadurch besser gelingt, das Gespräch ruhiger absolvieren zu können und die Gefahr einer möglichen Eskalation zwischen leiblicher Mutter und Pflegeeltern gemindert werden kann. Die Mutter weiß im Gespräch jemanden an ihrer Seite, zu dem sie Vertrauen hat und der ggf. auch in ihrem Interesse in das Gespräch eingreifen kann.*

Sozioökonomische Ressourcenmacht:

Geld und Kapital können hilfreiche Machtmittel sein, die eigenen Interessen durchzusetzen. Erfahrungsgemäß spielen diese Machtmittel dann eine Rolle, wenn es darum geht, die eigenen Ansprüche gerichtlich durchzusetzen. In den seltensten Fällen verfügen die Anspruchsberechtigten in dem Maße über finanzielle Mittel, dass sie sich über die Kosten einer möglichen Klage zur Durchsetzung ihrer Ansprüche keine Gedanken machen müssen. Es gibt zwar vor dem Verwaltungsgericht keinen Anwaltszwang, aber eine Klage ohne Unterstützung durch eine Anwältin oder einen Anwalt zu formulieren liegt in der Regel außerhalb der Möglichkeiten derjenigen, die ihre Rechte einklagen möchten. Im Rahmen der ombudsschaftlichen Begleitung besteht in besonderen Fällen auch die Möglichkeit, die Kosten für ein Klageverfahren zu übernehmen.

*Beispiel:*

*Der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. verfügte im Rahmen der Förderung durch Aktion Mensch über ein Budget, aus dem die Kosten für Klageverfahren übernommen werden konnten. Auf diese Weise konnten Anspruchsberechtigte unterstützt werden, die ansonsten nicht in der Lage gewesen wären, eine Klage einzureichen. Dieses Budget wurde allerdings nicht ausgeschöpft, zum einen, weil die allermeisten Konflikte außergerichtlich beigelegt werden konnten und zum anderen, weil die wenigen Klagen zu einem hohen Anteil gewonnen wurden, und die entstandenen Anwaltskosten von der Gegenseite übernommen werden mussten. Auch die Initiative Habakuk verfügte über einen Fonds, aus dem Kosten für Klagen anteilig finanziert werden konnten.*

Artikulationsmacht

Artikulationsmacht entsteht aus der Fähigkeit, Sachverhalte schnell und differenziert zu erfassen, auf ihren emotionalen, normativen und kognitiven Gehalt zu prüfen und die eigenen Anliegen in angemessener und sozial anerkannter Weise in Kommunikation einzubringen. Rhetorisches Geschick und Kommunikationskompetenz sind hilfreich, die eigenen Anliegen so vorzubringen, dass die vom Gegenüber verstanden werden können und nicht allein aufgrund der Art und Weise, wie sie vorgetragen werden, zu einer Ablehnung führen. Ombudsschaftliches Handeln kann hier eine Übersetzer- und Fürsprecherfunktion übernehmen. Bei Begleitung zu persönlichen Gesprächen, bei der schriftlichen Formulierung

von Anträgen oder in Telefonaten können Menschen unterstützt werden, denen es schwerfällt, Anliegen und Interessen differenziert, pointiert und angemessen vorzubringen.

*Beispiel:*

*Ein 20jähriger junger Mann, der aufgrund körperlicher Gewalt durch die Eltern in früher Kindheit für viele Entwicklungsschritte mehr Zeit benötigte, als andere Kinder und Jugendliche seines Alters, lebt in einer Außenwohngruppe, finanziert über die Jugendhilfe. Er macht eine Ausbildung und ist auf dem Weg in die Selbständigkeit. Das Jugendamt beendet ein halbes Jahr im Voraus die Jugendhilfemaßnahme zum 21. Geburtstag des jungen Mannes. Die Ausbildung wird zu diesem Zeitpunkt noch nicht abgeschlossen sein. Er wünscht sich aber mindestens bis zum Abschluss seiner Ausbildung noch Unterstützung durch das Jugendamt. Im Gespräch mit dem Mitarbeiter der Ombudsstelle kann er mittels gezielter Fragen seine Unterstützungswünsche klar benennen. Im Gespräch mit der zuständigen Sozialarbeiterin auf dem Jugendamt ist er jedoch so nervös und ängstlich, dass es ihm zunächst sehr schwer fällt, seine Anliegen vorzutragen. Der Mitarbeiter der Ombudsstelle unterstützt ihn in diesem Gespräch und hilft mit Stichworten und ergänzenden Formulierungen, den Jugendhilfebedarf darzustellen.*

#### Definitions- und Modellmacht

„Wissen ist Macht“ ist eine Aussage, die sich auf Definitions- und Modellmacht bezieht. Hier wird das Machtgefälle zwischen Anspruchsberechtigten und Anspruchsgewährenden besonders deutlich. Der Bereich der Kinder- und Jugendhilfe ist ein hochspezialisiertes, gesetzlich geregeltes Feld, dessen Regeln in den allermeisten Fällen den Hilfesuchenden nicht bekannt sind. Vermutlich gibt es in jedem Fall ombudsschaftlichen Handelns die Notwendigkeit, dieses Machtgefälle auszugleichen. In der ersten Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle fließen bereits viele Informationen, die für diejenigen, die den Kontakt suchen, neu sind, weil sie sich auf einem für sie unbekanntem Terrain bewegen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jugendämter ist es dagegen der Alltag und Inhalt von Aus- und Weiterbildungen – sie verfügen über einen deutlichen Wissensvorsprung. Aus diesem Grund ist die Gefahr des Machtmissbrauches hier besonders hoch und zudem auch besonders schwer zu fassen. Jegliche Form der Beratung und Aufklärung über die gesetzlichen Grundlagen und Aspekte der Kinder- und Jugendhilfe stellt eine Form des Machtausgleichs durch die Ombudsstelle dar.

*Beispiel:*

*Eine Mutter, die sich an das Jugendamt wendet, nachdem ihr für ihren 17jährigen Sohn von der Kinder- und Jugendpsychiatrie eine heilpädagogische Maßnahme auf Grundlage des § 35a SGB VIII empfohlen wurde, wird mit dem Hinweis abgewiesen, dass über das Jugendamt leider keine Heilpädagogik finanziert werden könne. Möglich wäre lediglich eine sozialpädagogische Familienhilfe oder eine Erziehungsbeistandschaft. Therapeutische Maßnahmen müssten bei der Krankenkasse beantragt werden. Von der Ombudsstelle erfährt sie, dass es sehr wohl möglich ist, dass eine solche Maßnahme vom Jugendamt übernommen wird, nämlich dann, wenn es sich um eine bedarfsgerechte und geeignete Maßnahme handelt, die im Rahmen eines kooperativen Hilfeplanprozesses unter Berücksichtigung des Wunsch- und Wahlrechts als solche identifiziert wurde.*

## Positions- und Organisationsmacht

Positionsmacht umfasst die Möglichkeiten, über die Menschen aufgrund ihrer Position in einer Statushierarchie verfügen. Organisationsmacht meint die Aktivierung informeller oder formeller Beziehungen. Ein Mitarbeiter in einer Jugendhilfeeinrichtung wird im Gegensatz zu einem Jugendlichen, der sich über diesen Mitarbeiter beschwert, in aller Regel über mehr aktivierbare und belastbarere Beziehungen innerhalb der Einrichtung verfügen, die ihm helfen, seiner Interpretation von Vorfällen Raum zu geben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendamtes können möglicherweise auf langjährig gewachsene Beziehungen zum Familiengericht zurückgreifen, ihren Stellungnahmen in familienrechtlichen Verfahren werden auf dieser Grundlage besonders wohlwollend geprüft. Bei schwierigen Gesprächen auf dem Jugendamt werden häufig Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzte hinzugezogen. Die Tatsache der Existenz von Ombudsstellen und der vorhandene Zugang zu diesen Stellen ist bereits eine strukturell verankerte Form von Machtausgleich, weil sie es Anspruchsberechtigten oder Beschwerdeführern ermöglicht, eine zusätzliche Instanz auf ihre Situation aufmerksam zu machen und ggf. auch als Unterstützung zu gewinnen. Das Netzwerk der Ombudsstellen, in dem Experten ihr Wissen und ihre Kenntnisse zur Verfügung stellen, stellt ebenfalls eine Form von Machtausgleich dar.

### *Beispiel:*

*Eine junge Mutter, die gemeinsam mit ihrem Kind in einer Mutter-Kind-Einrichtung lebt, zweifelt an der Richtigkeit der Geldbeträge, die ihr in dieser Einrichtung ausbezahlt werden - sie hält die Beträge für zu gering. Sie nennt dem Mitarbeiter der Ombudsstelle am Telefon die Höhe der Beträge, die ihr ausbezahlt werden. Ein Anruf bei der Leiterin einer anderen Mutter-Kind-Einrichtung aus dem Habakuk-Netzwerk sorgt hier sehr schnell für eine Klärung.*

## **Ausblick**

Die hier skizzierte Vorstellung von Ombudsschaft als Machtausgleich als eigenständiges Arbeitsfeld der Kinder- und Jugendhilfe ist als Vorschlag zu verstehen, wie dieses real existierende Phänomen systematisch erfasst und begründet werden kann. Gleichzeitig werden Ansprüche formuliert, die bisher nicht oder nur teilweise realisiert werden konnten.

Einer dieser Ansprüche betrifft die Zugänglichkeit zu ombudsschaftlicher Beratung. Mittlerweile gibt es zwar fast in jedem Bundesland eine Ombudsstelle, aber die Inanspruchnahme von Unterstützung bei Konflikten mit dem Jugendamt ist immer noch gering. Der Bekanntheitsgrad dieser Form der Vermittlung nimmt zwar immer mehr zu, aber die Zugänge sind nicht systematisch angelegt. Es bleibt bislang in hohem Maße dem Zufall überlassen, ob Anspruchsberechtigte den Weg zu einer Ombudsstelle finden oder nicht. Das mag auch damit zusammenhängen, dass es insgesamt immer noch wenig Erfahrung mit ombudsschaftlichen Tätigkeiten gibt. Und selbst da, wo Ombudsstellen bekannt sind, gibt es womöglich Unsicherheiten und vielleicht auch Ängste, in Konflikten eine weitere Instanz hinzuzuziehen, von der nicht bekannt ist, wie diese arbeitet. Die Vergangenheit zeigt jedoch, dass die Inanspruchnahme stetig steigt und damit auch die Möglichkeiten, positive Erfahrungen mit dieser Form der Vermittlung zu machen.

Eine Chance, die Zugänge zu Ombuds- und Beschwerdestellen zu systematisieren, läge im Ausbau der Kooperation mit der öffentlichen Jugendhilfe. Das Ziel könnte hier dahingehend

formuliert werden, dass Anspruchsberechtigte und Hilfesuchende nach jedem Gespräch auf dem Jugendamt den Hinweis erhalten, dass es die Möglichkeit gibt, sich an eine Ombudsstelle zu wenden. Oder, etwas abgeschwächt, dass in jedem Jugendamt die Flyer der nächstgelegenen bzw. zuständigen Ombuds- und Beschwerdestellen ausliegen. Im Moment sind wir von diesem Ziel noch weit entfernt. Es gilt zunächst, bei der öffentlichen Jugendhilfe Vertrauen zu schaffen und für eine Akzeptanz ombudsschaftlicher Tätigkeiten zu werben. Hilfreich sind hier sicher ein professionelles Auftreten und ein sorgfältiges Agieren in den Einzelfällen. Zudem muss die Unabhängigkeit der Beratung glaubwürdig vermittelt werden können. Hier sind zunächst die Ombudsstellen in der Pflicht. Die öffentliche Jugendhilfe dagegen muss sich ihrer Funktion als Teil der öffentlichen Verwaltung bewusst sein, die an Recht und Gesetz gebunden ist und deren Handeln auch einer externen Überprüfung standhalten können muss. Es werden keine Almosen vergeben, sondern nach festgelegten und überprüfbaren Kriterien Leistungen an Anspruchsberechtigte gewährt.

Die Kooperation mit Einrichtungen der freien Jugendhilfe hinsichtlich des Aspektes der Beschwerden erscheint mir dagegen weiter fortgeschritten. Es gibt nicht nur die Notwendigkeit über das Bundeskinderschutzgesetz Beschwerdemöglichkeiten vorzuhalten, sondern darüber hinaus auch auf breiter Basis die Bereitschaft, eine externe Beschwerdestelle wie Habakuk in das Beschwerdewesen zu integrieren sowie diese auch anteilig mitzufinanzieren.

An dieser Stelle zeigt sich auch, dass es bundesweit noch sehr unterschiedliche Organisationsformen und Aufgabenbereiche von Ombuds- und Beschwerdestellen gibt. Die Tätigkeitsfelder der Vermittlung in Konflikten mit der öffentlichen Jugendhilfe sowie bei den freien Trägern als Leistungserbringer werden teils kombiniert, teilweise wird nur ein Tätigkeitsfeld bedient. Die Entwicklung scheint mir jedoch dahin zu gehen, dass beide Aufgabenbereiche zunehmend verknüpft werden. Das erscheint durchaus sinnvoll, weil die Trennung der beiden Bereiche in der Praxis oft schwerfällt und die Übergänge in vielen Fällen fließend sind.

Von zentraler Bedeutung ist die Entwicklung gemeinsamer Standards für beide Tätigkeitsfelder. Hier sind bereits erste Schritte getan mit der Entwicklung allgemeiner Standards im Rahmen des Bundesnetzwerks Ombudsschaft. Diese Standards bieten bisher einen allgemeinen orientierenden Rahmen, sollten aber noch weiter präzisiert werden. Das bietet die Chance, vielfältige Erfahrungen zu bündeln und über eine Professionalisierung des Arbeitsfeldes weiteres Vertrauen in die Arbeit der Ombuds- und Beschwerdestellen zu schaffen.

Ein weiteres zentrales vertrauensbildendes Element ist sicher auch die Realisierung von Unabhängigkeit in der Beratungs- und Vermittlungsarbeit. Das kann zunächst auch über die Entwicklung und Umsetzung transparenter Standards geschehen, steht aber auch im Zusammenhang mit einer gesicherten Finanzierung. Mittel- und langfristig braucht es hier Finanzierungsformen, die eine kontinuierliche Arbeit ermöglichen und die Kritik hinsichtlich einer illegitimen Unterstützung von Einzelinteressen von vornherein ausschließen.

## **Literatur**

Staub-Bernasconi, Silvia (2007): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch. Haupt Verlag. Bern, Stuttgart, Wien.



## **Ombudschaft in der Jugendhilfe – ein Beitrag aus professionstheoretischer Perspektive Sozialer Arbeit**

„Denn wir wissen, dass wir die Wahrheit nur mittels eines rationalen und demokratischen Interesses für menschliches Leben entdecken können... Was soll das Gerede von Brüderlichkeit und Gleichheit, wenn man kein Recht hat, die Reden in der Hilfsbeziehung konkret umzusetzen?“ (Jane Addams, 1902)

Professionelle der Sozialen Arbeit sind betraut mit komplexen Aufgaben von grundlegender Bedeutung für verletzbare Individuen und die sozialen Systeme, in welche diese eingebunden sind.

Professionelle im Handlungsfeld der Jugendhilfe teilen das primäre Ziel, soziale Systeme dahingehend zu erhalten oder zu verändern, dass psychosoziale Probleme von Kindern und Jugendlichen verhindert oder gelöst werden können.

### **1. Qualitätskriterien für professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit**

Professionelles Handeln unterscheidet sich von beruflichen Tätigkeiten und Alltagshandeln insbesondere dahingehend, dass es einer wissenschaftlichen Begründungspflicht unterliegt. Das erfordert handlungstheoretische Kompetenzen für eine systematische und logisch nachvollziehbare Problembearbeitung entlang der W-Fragen. Im Unterschied zu vielen Berufen beschränkt sich professionelles Handeln nicht auf standardisierte Tätigkeitsabläufe, sondern erfordert von Fall zu Fall zunächst eine genaue Situationsanalyse (Was-Frage), die auf Beschreibungen – und Erklärungswissen beruht:

wer sind die involvierten Akteure, wie lassen sich ihre Eigenschaften und Handlungen beschreiben, welche Interessen verfolgen sie jeweils, über welche Machtquellen verfügen sie, ihre Interessen zu vertreten und durchzusetzen? Wie lassen sich die Interaktionsbeziehungen zwischen den Akteuren beschreiben?

Wie bewerten die Betroffenen ihre Situation, wie erklären sie ihre Probleme? Welche Versuche haben sie bisher unternommen, ihre Probleme aus eigener Kraft zu lösen (Vorgeschichte)? was sind die problematischen Sachverhalte?

Welche (wissenschaftlichen) Erklärungen gibt es für ihre Entstehung (Warum-Frage)? welche Prognosen lassen sich machen? Wohin steuert die Entwicklung, falls nicht interveniert wird (Wohin-Frage)?

Die Situationsanalyse ist Voraussetzung für eine professionelle Problembestimmung, die wiederum auf spezifischem, professionellem Werte – und Methodenwissen Sozialer Arbeit beruht: welche Bedürfnisse und Rechte verletzbarer Individuen werden nicht erfüllt? Inwiefern ist das moralisch und ethisch gerechtfertigt, einzelnen und Gruppen Ressourcen zur Befriedigung menschlicher Bedürfnisse vorzuenthalten? Welche Priorisierungen ergeben sich daraus für notwendige Interventionen (Was-ist-nicht-gut-Frage)?

und schließlich: welche Ziele sollen verfolgt, welche Werte realisiert werden (Woraufhin-Frage)? auf welchen sozialen Niveaus (Individuum, Familie, Organisation, Gesellschaft) sollte wie interveniert werden (Wie-Frage)? (vgl. E. Martin 2011; Staub-Bernasconi 2007).

Eine Professionelle Problembearbeitung beinhaltet somit eine Reihe kognitiver Operationen in der Interaktion mit den involvierten Akteuren bzw. den Adressaten Sozialer Arbeit. Die Bearbeitung verläuft nicht linear, sondern in rekursiven Schleifen. Soziale Systeme sind nicht statisch, im Verlauf der Problembearbeitung kommen neue Ressourcen und Systemkomponenten dazu, andere brechen weg, was wiederum zu neuen Problemen führen kann. Die Professionalität besteht darin, unterscheiden zu können was man gerade tut: beschreiben, erklären, begründen, oder Ziele formulieren. Das ist insbesondere dann relevant,

wenn Sozialarbeitende in der Problembearbeitung „anstoßen“, und ihr Handeln rechtfertigen müssen gegenüber den Adressaten, Vorgesetzten, Kolleginnen, Geldgebern – aber auch gegenüber Vertreter/innen der Öffentlichkeit und Politik.

Insgesamt wird deutlich, dass professionelles Handeln nicht gleichzusetzen ist mit sozialem, bürgerschaftlichem oder politischem Handeln irgendwelcher Personen, sondern analytische und operative Kompetenzen erfordert, die gezielt erworben werden müssen. Vor diesem Hintergrund ist auch die Idee der Einbindung von ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen in die Arbeit der Initiative Habakuk kritisch zu hinterfragen.

Aus dem Anspruch einer wissenschaftlichen Begründungspflicht für das Handeln in der Sozialen Arbeit lässt sich ein professionelles Mandat ableiten, dass über Entscheidungsspielräume und einen relativen Grad an Autonomie verfügen muss, unabhängig von bürokratischen Weisungen, monetären Beschränkungen, verfahrensrechtlichen Auflagen und fachlichen Stellungnahmen anderer Professionen. Der internationale Berufskodex Sozialer Arbeit verweist auf die Orientierung an den Menschenrechten und menschlichen Bedürfnissen als ethische Legitimationsbasis für professionelles Handeln, festgehalten im Berufskodex der International Federation of Social Work<sup>1</sup>.

Silvia Staub Bernasconi spricht in diesem Zusammenhang vom notwendigen „Dritten Mandat“ oder „Tripelmandat“ Sozialer Arbeit, das der Profession geschuldet ist, und eine eigenständige Problemdiagnose und Auftragsklärung über das doppelte Mandat (bestehend aus Trägerinteressen und Forderungen der Klienten und Klientinnen) hinaus ermöglicht.

## **2. Ombudschafftliches Handeln zwischen Behinderungs – und Begrenzungsmacht**

Angesiedelt an der Schnittstelle zwischen verschiedenen sozialen Systeme – insbesondere den Organisationen der Jugendhilfe und den Familien der Kinder – und Jugendlichen, werden im Rahmen von Ombudschaft individuelle Probleme bearbeitet, die hervorgerufen werden durch eine problematische Einbindung von Kindern und Jugendlichen in diese Systeme.<sup>2</sup>

Auch wenn sich die Probleme am Einzelfall manifestieren, sind die Erklärungen für ihre Entstehung und damit auch ihr Bearbeitung in der Regel mehrniveaunal, d.h. es geht nicht nur darum, individuelle Rechtsverletzungen zu bearbeiten, sondern auch die strukturellen Ursachen individueller Probleme und Rechtsverletzungen in den Blick zu nehmen. Nicht selten führen z.B. auch Kooperationsprobleme zwischen verschiedenen professionellen Akteuren zu problematischen Entwicklungen im Hilfeplanverfahren, kollidieren Trägerinteressen mit den Interessen der Hilfesuchenden.

Ein zentrales Kriterium für die Bewertung einer guten oder problematischen Einbindung in soziale Systeme von Kindern und Jugendlichen ist sicherlich der Grad an Autonomie bzw. Mitbestimmung, der ihnen dabei zugestanden wird. Das wirft die Frage auf nach dem Verhältnis von Behinderungs – und Begrenzungsmacht (S. Staub-Bernasconi 2007), also die Frage, inwiefern sich Kinder und Jugendliche einem Familien- oder Hilfesystem gegen den Willen der (sorgeberechtigten) Erwachsenen entziehen können, wenn sie darin an der

---

<sup>1</sup> „Social work grew out of humanitarian and democratic ideals, and its values are based on respect for the equality, worth, and dignity of all people. Since its beginnings over a century ago, social work practice has focused on meeting human needs and developing human potential. Human rights and social justice serve as the motivation and justification for social work action. In solidarity with those who are dis-advantaged, the profession strives to alleviate poverty and to liberate vulnerable and oppressed people in order to promote social inclusion. Social work values are embodied in the profession’s national and international codes of ethics“ (<http://www.ifsw.org/p38000208.html>).

<sup>2</sup> Ombud ist abgeleitet von altnordisch *umbod* = Auftrag, Vollmacht

Befriedigung zentraler Bedürfnisse gehindert werden und damit ihr Wohlergehen beeinträchtigt wird.

Ombudschaft verweist in diesem Zusammenhang auf Begrenzungsmacht, indem sie Kinder und Jugendliche vor einer grenzenlosen Einbindung durch die Entscheidung Erwachsener zu schützen versucht.

Hier wird jedoch auch die komplexe Herausforderung deutlich, den Schutz – Förder- und Beteiligungsrechten der Kinderrechtskonvention gleichermaßen gerecht zu werden: sie liegt darin, das Recht auf Entwicklung und Autonomie von Kindern und Jugendlichen einerseits gegen behindernde Einbindungen zu verteidigen, und andererseits durch begrenzende Einbindungen zu schützen. Dazu gehört auch die Frage, wie die Rechte der Kinder zu verstehen sind, und welchen Rechten besondere Bedeutung zugemessen wird – und wer letztendlich aufgrund welcher Legitimation die Definitionsmacht darüber ausübt.

Die Bedürfnisse von Kindern erschöpfen sich nicht in den formulierten Rechten der Kinderrechtskonvention und des KJHG, die zudem in verschiedener Weise interpretiert werden können, und die Hilfebedarfe zur Bedürfnisbefriedigung variieren je nach Lebenslage und spezifischer Situation des einzelnen Kindes. Der Schutz von besonders verletzbaren Gruppen wie z.B. Kindern erfordert darüber hinaus auch, professionell mit legitimer Macht und notfalls auch Zwang umgehen zu können.<sup>3</sup>

Professionelles Handeln im Kontext von Ombudschaft bedeutet, zunächst die Frage nach der ethischen Legitimation der Einbindung von Kindern und Jugendlichen (teilweise auch Eltern) in machtasymmetrische soziale Systeme aufzuwerfen - bezogen auf die Rechte und Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen, im Spannungsfeld zwischen Schutz – und Autonomiebedürfnissen.

Das folgende Fallbeispiel soll die Arbeit von Habakuk exemplarisch veranschaulichen.

### **3. Fallbeispiel Lilly: „um wen oder was geht´s hier eigentlich? Ich bin doch nicht ihr Chiwawa!“**

Ein 13-jähriges Mädchen lebt seit 2,5 Jahren im Rahmen einer Pflegefamilie (§ 33 SGB VIII) bei einem Frauenpaar in der Region Mittelbaden. Die Unterbringung ist anonym, um das Mädchen vor dem Vater zu schützen, der aktiv nach ihr sucht. Zuständig ist ein Jugendamt in Hessen, das Sorgerecht liegt bei einem gesetzlichen Vormund. Träger der Maßnahme ist ein Jugendhilfeträger in Baden-Württemberg.

Kurz vor den Sommerferien erfahren die Betreuungspersonen vom Träger, dass das Jugendamt die Maßnahme kurzfristig beenden und das Mädchen Anfang Juli abholen will. Die Begründung für die Intervention des Jugendamtes legitimiert nach Ansicht der betreuenden Frauen in keinsten Weise die geplante Intervention, im Gegenteil: sie sehen in der abrupten Beendigung der Maßnahme eine Kindeswohlgefährdung. Abgesehen davon ist ihr größter Kritikpunkt, dass weder das Mädchen noch sie an der Entscheidung beteiligt wurden. Auch aus Trägersicht sind die Begründungen fachlich nicht nachvollziehbar, dennoch akzeptiert der Träger die Entscheidung des Jugendamtes mit der Begründung, dass er Auftragnehmer sei, und die Entscheidungsmacht und –verantwortung beim zuständigen Jugendamt bzw. dem Vormund liegt.

---

<sup>3</sup> zu den machttheoretischen Implikationen und Herausforderungen im Rahmen von Ombudschaft vgl. den Beitrag von M. Arnegger.

Die Frauen wenden sich an die Initiative Habakuk mit der Bitte um Beratung, wie die kurzfristige Beendigung verhindert werden kann.

### **Ergebnisse der Situationsanalyse:**

weitere zentrale Akteure mit machthaltigem Einfluss auf das Hilfeplanverfahren sind die Therapeutin des Mädchens und ihr Vormund, zwischen denen eine relativ enge Austauschbeziehung besteht. Die Therapeutin schreibt in ihrem Gutachten, die beiden Frauen „würden das Mädchen für ihre Zwecke manipulieren“, es wird jedoch nicht ausgeführt, was die Zwecke sind und worin die Manipulation besteht. Im Schreiben des Jugendamtes wird als Vorwurf die Vorgeschichte ins Feld geführt, laut der es unterschiedliche Auffassungen gab zwischen den Frauen und dem Jugendamt, ob ein Verfahren angestrengt werden sollte gegen den Vater aufgrund sexuellen Missbrauchs. Die Auseinandersetzung liegt über ein Jahr zurück, und wurde letztlich einvernehmlich beigelegt, nachdem das Mädchen entschieden hatte keine Anzeige erstatten zu wollen, als es von einer Anwältin über das damit verbundene Procedere aufgeklärt wurde. Als aktuelle Begründung für die Herausnahme erscheint der Rekurs auf den vergangenen Vorfall nicht plausibel.

Als weiteren Grund führt das Jugendamt ins Feld, dass Mädchen würde seine Sorgen und Probleme Dritten anvertrauen, wie z.B. der Schulsozialarbeiterin. Es wird jedoch nicht ersichtlich, was daran als problematisch zu bewerten ist. Ein Hilfeplangespräch hat nicht stattgefunden, darüber hinaus erteilt der Vormund die Auflage an die Frauen, mit dem Mädchen keinesfalls im Vorfeld über die geplante Beendigung zu sprechen.

Die Frauen problematisieren den damit verbundenen Vertrauensverlust gegenüber dem Kind, und fürchten eine Re-Traumatisierung des Kindes durch eine plötzliche und unvorbereitete Beendigung der Hilfe. Zwar ist die Auflage, das Mädchen nicht einzuweihen, rechtlich nicht haltbar, die Frauen sind jedoch auch verunsichert mit dem Mädchen zu sprechen aufgrund der Befürchtung, das Mädchen könnte darauf selbstgefährdend reagieren.

Weitere Gesprächsangebote der beiden Frauen werden vom Jugendamt nicht aufgenommen. Da die Sommerferien vor der Tür stehen, bleibt zudem nur wenig Zeit für weitere Verhandlungen um die kurzfristig anvisierte Herausnahme Anfang Juli zu verhindern.

### **Problembestimmung:**

- Weder das Mädchen noch die beiden Frauen werden in die Entscheidungen von Jugendamt, Vormund und Träger eingebunden, sondern lediglich über die Konsequenzen informiert, und das zu einem Zeitpunkt und in einer Kurzfristigkeit, die ihre Handlungsspielräume sich dagegen zu wehren stark einschränkt (Heteronomieproblem in der Rolle als verantwortliche Mitarbeiterinnen und Bezugspersonen des Mädchens)
- neben den verfahrensrechtlichen Fehlern (insbesondere in Bezug auf § 36 SGB VIII), fehlt eine transparente und nachvollziehbare fachliche Begründung für die Beendigung der Maßnahme seitens des Jugendamtes. Die fallverantwortliche Mitarbeiterin im Jugendamt überlässt die Definitionsmacht dem Vormund, dieser beruft sich wiederum einseitig auf die Stellungnahmen der Therapeutin des Mädchens. Hinsichtlich möglicher Erklärungen für die Motivation des Vormunds und der Therapeutin die Hilfe zu beenden, lassen sich lediglich Hypothesen bilden, da keine persönlichen Gespräche stattgefunden haben. Naheliegend für die Frauen und auch für die Mitarbeiterin von Habakuk ist der Verdacht homophober Vorbehalte insbesondere des Vormunds. Dieser Verdacht wird im späteren Verlauf auch vom Träger geäußert. Dafür sprechen außerdem spätere Schilderungen des Mädchens über entsprechende Befragungen des Vormunds (unausgesprochenes Problem struktureller Diskriminierung).
- Der Träger beruft sich auf fehlende Positionsmacht und überlässt die Verantwortung über den weiteren Hilfeverlauf allein dem Jugendamt. Gegenüber den Frauen positioniert er sich eindeutig dahingehend, keinen Widerspruch einzulegen, auch um

andere Maßnahmen seiner Einrichtung nicht zu gefährden (Verstoß gegen Regeln der Fairness gegenüber seinen Mitarbeiterinnen)

- Das Mädchen verfügt über geringe Ressourcen zur Steuerung seiner bedürfnisrelevanten Umwelt (Machtlosigkeit).
- Die beiden Frauen und das Kind haben kurzfristig keinen Zugang zu rechtlichen Informationen oder einem Rechtsbeistand, um die Herausnahme abzuwenden (Mangel an formalen Normen, die Interaktion Regeln).

#### **Problembegründung/verletzte Werte:**

Das Mädchen und seine zentralen Bezugspersonen werden in die geplanten Veränderungen im Hilfeplanverfahren nicht einbezogen. Dadurch werden insbesondere die Beteiligungsrechte des Kindes (Art. 12 KRK und § 36, SGB VIII) missachtet, damit verbunden auch das Bedürfnis nach Anerkennung und Autonomie.

Insbesondere dem Kind wird darüber hinaus das Bedürfnis nach Kontrolle über die eigene Lebensbewältigung abgesprochen, was sein psychosoziales Wohlbefinden beeinträchtigt (Art. 3 KRK).

Dem Kind droht, sein primäres soziales System zu verlieren, womit insbesondere sein Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Mitgliedschaft, Sicherheit und Orientierung missachtet wird (Schutzrechte KRK)

Sowohl bei den Pflegemüttern als auch bei dem Kind wird darüber hinaus das Bedürfnis nach subjektiv relevanten Zielen und die Hoffnung auf deren Erfüllung verletzt.

Die fehlende Unterstützung des Trägers führt bei den Frauen dazu, dass sie ihr Bedürfnis nach (Austausch)Gerechtigkeit nicht erfüllt sehen.

#### **Interventionen durch Habakuk:**

Die Interessen des Mädchens sind für Habakuk kurzfristig im persönlichen Gespräch nicht in Erfahrung zu bringen, vor allem weil das Mädchen zu diesem Zeitpunkt noch nicht über die Herausnahme informiert ist. Auch der Träger ist aufgrund der Urlaubssituation nicht persönlich zu erreichen. So beruhen alle Informationen zunächst auf den Gesprächen mit den beiden Frauen und den vorliegenden Dokumenten. Dadurch entsteht zunächst kein integriertes Bild der Situation, da entscheidende Akteure nicht befragt werden konnten. Angesichts der Prognosen und vorläufigen Problembestimmung besteht jedoch Dringlichkeit, die Herausnahme des Kindes zumindest hinauszuzögern. Seitens Habakuk wird deshalb eine Stellungnahme verfasst und an Jugendamt, Träger und Vormund verschickt, die zum einen auf die verfahrensrechtlichen Fehler, und zum anderen auf die verletzten Rechte und Bedürfnisse des Kindes hinweist.

Diese Stellungnahme bewirkt, dass sich das Jugendamt erneut mit dem Träger in Verbindung setzt, der Träger sich durch diese Stellungnahme zunächst angegriffen fühlt und seinen Mitarbeiterinnen nahe legt, keine weiteren Schritte gegen die Beendigung zu unternehmen. Auf Nachfrage von Habakuk beim örtlichen Jugendamt um mögliche Amtshilfe argumentiert dieses, sich nicht in die Entscheidungen des verantwortlichen Jugendamtes in Hessen einzumischen.

Da sich nicht abzeichnet, dass in absehbarer Zeit weitere Gespräche zwischen den beteiligten Akteuren zustande kommen, rät Habakuk den Frauen, sich mit ihrer Befürchtung der Kindeswohlgefährdung schnellstmöglich an das Familiengericht zu wenden. Zentrale Ressource der beiden Frauen ist ein privates Netzwerk aus professionellen Bekannten, das die Kontaktaufnahme zu einem versierten Anwalt ermöglicht hat, der sie mit einer rechtlichen Stellungnahme für das Familiengericht unterstützt.

Das Familiengericht stoppt daraufhin die Herausnahme vorläufig und erlässt den Beschluss, dass das Kind bis zur Anhörung bei den beiden Frauen verbleibt. Daraufhin kündigt das

Jugendamt den Vertrag mit dem Träger, was dieser widerspruchslos akzeptiert. Auf Nachfrage von Habakuk an den Träger, bitte die Verantwortung für die weitere Finanzierung der Maßnahme zu übernehmen, verweist dieser nach eigener Rechtberatung darauf, dass dies jetzt in der Verantwortung des Vormunds liegt. Bei der Verhandlung vier Wochen später wird entschieden, dass das Mädchen bis auf Weiteres bei den beiden Frauen verbleibt. Offen ist zum aktuellen Zeitpunkt die weitere Finanzierung der Maßnahme und die rechtliche Grundlage der Unterbringung, nachdem der Träger aus dem Spiel ist.

Sollte sich im weiteren Verlauf herausstellen, dass die Erklärung für die Beendigung der Hilfe auf Diskriminierung der homosexuellen Betreuerinnen beruht, wäre zu klären, ob es sich um Menschenrechtsverletzungen durch einzelne Personen handelt, die in persönlichen Vorurteilen begründet sind, oder um institutionelle Diskriminierungen, die in den Strukturen des Hilfesystems bzw. einzelner Organisationen angelegt sind.

#### **4. Professionsethische Herausforderungen in Jugendhilfe und Ombudsschaft:**

Aus Perspektive des Trägers ist sein Vorgehen in diesem Fall zwar legal, und auch das Jugendamt beruft sich nicht selten auf Gutachten anderer Professionen, ohne sie in eigene Diagnosen einzubinden. Den Anspruch des Dritten Mandats Sozialer Arbeit jedoch erfüllen sie nicht: sie berufen sich auf vertragliche Regelungen und gesetzliche Aufträge, ohne den Fall aus menschenrechtlicher oder bedürfnistheoretischer Perspektive zumindest zu durchdenken, und daraus einen eigenständigen Auftrag abzuleiten.

Die professionsethische Herausforderung in der Jugendhilfe besteht darin, die berechtigten Anliegen der Kinder und Jugendlichen und die Erfordernisse von Professionalität an Arbeitgeber, Behörden und Politik heranzutragen, und die dadurch entstehenden Konflikte einerseits als zur Rolle gehörend zu behandeln und andererseits mit professionellen Mitteln zu bearbeiten. In diesem Beispiel wird deutlich, dass dies umso besser gelingt, je unabhängiger von institutionellen Interessen und bürokratischen Vorgaben gehandelt werden kann, und je geringer die Einbindung ist in hierarchisches Verwaltungshandeln.

Unabhängiges ombudsschaftliches Handeln im Rahmend der Initiative Habakuk bietet zumindest auf der Interaktionsebene die Möglichkeit, professionelle Qualitätsstandards im Hilfeplanverfahren zu überprüfen und gegebenenfalls einzufordern. Ziel ist dabei nicht, die Arbeit der verantwortlichen Kollegen und Kolleginnen aus den Jugendämtern oder Einrichtungen der Erziehungshilfen abzuwerten, sondern ihr Professionsverständnis einerseits zu stärken und sie andererseits zu entlasten, z.B. gegen den eigenen Auftraggeber offensiv Stellung beziehen zu müssen.

Aus dem Bereich Sozialhilfe (SGB II) hat sich die Soziale Arbeit inzwischen weitgehend herausdrängen lassen, mit gravierenden Folgen für die Hilfesuchenden, deren soziale Probleme größtenteils nur noch verwaltet, und nicht mehr bearbeitet werden. Auch im SGB VIII gibt es inzwischen eindeutige Tendenzen, mit dem Argument der notwendigen Kostensenkung die Möglichkeiten bedarfsgerechter Hilfen einzuschränken. In diesem Zusammenhang verweist das professionelle Mandat darauf, die Positions- und Definitionsmacht über das, was dem Einzelnen zusteht, nicht in vorauseilendem Gehorsam abzutreten zugunsten proklamierter Sparmaßnahmen. Leistungen der Jugendhilfe sind rechtsstaatlich garantiert, die fachliche Begründung des Hilfebedarfs obliegt den Professionellen in der Jugendhilfe – hier sollten sie ihre Handlungs- und Ermessensspielräume zugunsten der Kinder und Jugendlichen voll ausschöpfen. Die Überprüfung der Leistungsgewährung durch eine unabhängige Stelle wie Habakuk stellt damit ein Korrektiv von hohem Nutzen für alle Beteiligten dar.

Die Initiative Habakuk agiert im ombudsschaftlichen Kontext größtenteils fallbezogen auf der individuellen Ebene. Mit dem zweiten Schwerpunkt Beschwerdewesen fördert sie darüber hinaus die Qualitätsentwicklung in Einrichtungen der Kinder – und Jugendhilfe.

Im Sinne des professionellen Mandats und angesichts dessen, dass die Erklärungen für (Menschen)Rechtsverletzungen und Benachteiligungen von Kindern und Jugendlichen insbesondere auch auf kommunaler, nationaler und internationaler Ebene liegen, müsste ombudsschaftliches Handeln ebenso auch auf kommunaler, nationaler und internationaler Ebene intervenieren.

Übergeordnetes Ziel wäre, die soziale gesellschaftliche Position von Kindern und Jugendlichen dahingehend zu stärken, dass ihre eigenständigen Handlungs – und Partizipationsmöglichkeiten erweitert sind, und das nicht nur im Bereich der Jugendhilfe, sondern in allen sie betreffenden Bereichen ihrer Lebensbewältigung. Das impliziert, die Interessen, Bedürfnisse und Rechte von Kindern in den politischen Entscheidungsgremien und der Gesetzgebung sichtbar zu machen, demokratische Strukturen auf verschiedenen sozialen Niveaus zu fördern, in der auch die Stimmen von Kindern und Jugendlichen gleich viel zählen, gleiche Teilhabemöglichkeiten für alle Kinder, insbesondere auch die benachteiligten, zu gewährleisten, flexible Hilfen für individuelle Bedarfe zu ermöglichen, persönliche Zugangsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche zu Gerichten und Ombudsstellen zu schaffen. Die Maßnahmen auf den verschiedenen sozialen Niveaus und in den verschiedenen Bereichen müssten darüber hinaus in einem effektiven Monitoring verknüpft werden. An der Entwicklung der Ziele und Indikatoren sowie deren Überprüfung sollten Kinder aktiv beteiligt werden (vgl. Liebel/Masing 2013).<sup>4</sup>

Dieses Ziel entspricht aktuell noch eher einer Vision. Aus der Perspektive der Professionsentwicklung Sozialer Arbeit wäre jedoch der Ausbau und die Verstärkung von ombudsschaftlichem Handeln in der Kinder – und Jugendhilfe ein Qualitätsgewinn für alle Beteiligten.

#### Literatur:

Martin, E. 2011: Ethisch Handeln in der Sozialen Arbeit – eine Operationalisierung. In: Walz, H./Teske, I./Martin, E. (Hrsg.): Menschenrechtsorientiert wahrnehmen-beurteilen-handeln. Ein Lese- und Arbeitsbuch für Studierende, Lehrende und Professionelle der Sozialen Arbeit. Interact, Luzern, S. 145ff.

Staub Bernasconi, S. 2007: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Haupt Verlag, Bern/Stuttgart/Wien

Liebel, M./Masing, V. 2013: Kinderinteressenvertretung in Deutschland. Was Erwachsene tun können, um Kinder bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen. In: Neue Praxis, Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik, 43. Jhrg./Heft 6, S. 497-519.

---

<sup>4</sup> Heute verfügen in der EU 26 von 28 Staaten über eine Ombudstelle auf nationaler Ebene, die beiden einzigen Ausnahmen sind Deutschland und Italien.

## **Bundesnetzwerk Ombudsschaft**

In Deutschland haben sich 13 Initiativen und Projekte im Bundesnetzwerk Ombudsschaft zusammengeschlossen. Die Strukturen und Rahmenbedingungen der Initiativen und Projekte unterscheiden sich enorm und dennoch verbindet alle das gemeinsame Anliegen, Kinder, Jugendliche und Familien ombudsschaftlich zu begleiten.

Das Netzwerk dient dem Austausch und der Weiterentwicklung der ombudsschaftlichen Arbeit und sorgt durch Veranstaltungen und Fachtage für politische Aufmerksamkeit.

Trotz der Unterschiedlichkeit konnte sich das Bundesnetzwerk auf folgende **Standards in der ombudsschaftlichen Beratung festlegen:**

- Beratungshintergrund ist das allgemeine Kindeswohl. Unser Ziel kann keine anwaltschaftliche Beratung der Kindeseltern sein.
- Wir beraten zu Rechtsansprüchen im SGB VIII.
- Wir sind weisungsunabhängig gegenüber öffentlichen und freien Trägern.
- Die Beratung wird durchgeführt von Mitarbeiter/innen mit einer speziellen Fachlichkeit, die Berufserfahrung in sozialpädagogischen oder juristischen Berufsfeldern erfordert.
- Unser Beratungsangebot ist an einen Träger gebunden und keine Beratung durch Privatpersonen.
- Eine Beratung kommt durch den Beratungsauftrag des Klienten zustande. Sie kann per Telefon / Email, sowie persönlich stattfinden, nach Erfordernis des Einzelfalls.
- Hier ist auch die Begleitung zu Terminen beim öffentlichen oder freien Träger auf Wunsch des Betroffenen möglich.
- Für Gespräche mit Ämtern verwenden wir einheitliche Vollmachten.
- Ein Fall wird immer von 2 Berater/innen begleitet. Das heißt nicht, dass bei einem Gespräch zwei Berater/innen anwesend sind, sondern dass eine weitere Person im Hintergrund zur Besprechung des Fallverlaufs und zur Reflexion vorhanden ist.
- Die Fälle werden dokumentiert.
- Die Fälle werden reflektiert.
- Den Berater/innen stehen im Hintergrund Juristen zur Verfügung um Sachverhalte abzuklären.

Weitere Informationen zum Bundesnetzwerk erhalten Sie über die Homepage des BRJ e. V. Berlin.



## **Ausblick**

Das Projekt „Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe“ der Initiative Habakuk kann mit wichtigen Ergebnissen und Erkenntnissen abgeschlossen werden.

Zu diesem Erfolg haben viele beigetragen.

Wir danken

- den Projektmitarbeiter/-innen Frau Günter, Frau Muckenfuss, Frau Enters und Herr Arnegger für die engagierte Arbeit in den Regionalstellen.
- dem SkF Konstanz, dem SkF Freiburg, dem SkF Karlsruhe und dem Caritasverband Mannheim für die Bereitstellung der Regionalbüros und der Unterstützung der Arbeit in den Regionen
- den ehrenamtlichen Unterstützern
- den juristischen Beratern
- dem BRJ e.V. Berlin für die fachkundige Unterstützung
- den Einrichtungen und Diensten der Arbeitsgemeinschaft für Erziehungshilfe (AGE)
- allen, die zum Erfolg der Initiative beitragen

Aktion Mensch hat durch die Projektfinanzierung die Arbeit ermöglicht und die Initiative bereits in einer zweiten Projektphase unterstützt.

