

I. Konzept für den Verein Ombudschaft Jugendhilfe im Kreis Steinfurt e. V.

1. Präambel

Als gemeinsames Projekt haben Träger der öffentlichen und der freien Jugendhilfe im Kreis Steinfurt eine regionale Ombudsstelle – basierend auf dem Einsatz von ehrenamtlichen Ombudspersonen – entwickelt.

Ausgehend vom skandinavischen „Ombudsman“ wird Ombudschaft verstanden als unparteiische Vorgehensweise bei Streifragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die Ombudsperson besondere Beachtung finden. Ziel ist es, strukturelle Machthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen. Im Unterschied zur parteiischen Beratung geht es Ombudspersonen darum, die Betroffene bzw. den Betroffenen durch Information und Beratung in die Lage zu versetzen, die allen Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen des Rechtsstaats zustehenden Rechte und Verfahrensmöglichkeiten zu nutzen. (nach Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl, Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe).

Ombudsstellen sind Ausdruck demokratischer politischer Systeme. Sie sind unabhängig von Trägern der öffentlichen und der freien Jugendhilfe.

2. Ziel

Kinder, Jugendliche und Erwachsene sollen befähigt sein, ihren Willen und ihre Interessen zu artikulieren und werden dabei unterstützt, ihre Sichtweisen in kinder- und jugendhilfespezifische Prozesse bzgl. von Beratungs- und Jugendhilfeleistungen nach dem SGB VIII mit individuellem Rechtsanspruch mit Ausnahme von §§ 22 – 26 SGB VIII einzubringen. Sie sollen die Rechte in der Kinder- und Jugendhilfe kennen, um ihre Interessen und Bedürfnisse systemkonform zu formulieren und ihre Rechte durchsetzen zu können.

- Die Ombudsstelle unterstützt und berät bzgl. Beratungs- und Jugendhilfeleistungen mit individuellem Rechtsanspruch mit Ausnahme von §§ 22 – 26 SGB VIII (Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und in Kindertagespflege).
- Die Anfragen können sich auf Aspekte der Leistungsgewährung und der Leistungserbringung richten, s. h. sie können die Jugendämter als Träger der öffentlichen Jugendhilfe oder ggf. mit der Leistungserbringung beauftragte Einrichtungen oder Dienste betreffen.
- Ombudspersonen sind dem Ziel einer einvernehmlichen Abhilfe einer Beschwerde verpflichtet.

Träger der öffentlichen und freien Jugendhilfe als Dienstleister erfahren, ob Kinder, Jugendliche, Erwachsene sowie junge Volljährige mit der Dienstleistungserbringung zufrieden sind und integrieren die Rückmeldungen in die Qualitätsentwicklung.

3. Ombudsstelle

Die Ombudsstelle bietet jungen Menschen und Erwachsenen, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch einen öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch einen freien oder öffentlichen Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen. Sie kümmert sich insbesondere darum, die Kommunikation zu verbessern und Transparenz zu fördern oder herzustellen. Durch eine unabhängige und vermittelnde Betrachtung erleichtert und stärkt sie Partizipation, Kooperation und Ko-Produktion.

Unterschiede bzgl. Alter, Geschlecht, Bildung, kulturellem Hintergrund und Sprache werden angemessen berücksichtigt.

Geäußert werden können Anliegen, Probleme, Konflikte, Streitigkeiten, Schwierigkeiten und Veränderungswünsche.

Anfragen können von der Ombudsstelle nicht begleitet werden, wenn bereits Gerichte damit befasst sind. Die Ombudsstelle erbringt keine Rechtsberatung oder Rechtsdienstleistungen. Sie hat keine Garantenstellung; ihr obliegt kein Wächteramt. Die Ombudsstelle leistet zudem einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung.

Im Verhältnis von Jugendämtern und Einrichtungen / Diensten gibt es geregelte und vereinbarte Verfahrenswege (z. B. Qualitätsdialog); die Ombudsstelle wird in diesem Kontext nicht tätig. Gleiches gilt für Differenzen zwischen Mitarbeitenden von Organisationen.

Organisatorisch hält der Verein eine zentrale Kontaktstelle in den Räumlichkeiten des DPWV, Kreisgruppe Steinfurt, Friedrichstraße 1, 48282 Emsdetten, im Umfang von 5 Zeitstunden wöchentlich vor. Während dieser Präsenzzeiten ist eine Sachbearbeitung anwesend. Unmittelbare BeraterInnen für junge Menschen, Familien und andere Leistungsberechtigte sind die örtlich tätigen Ombudspersonen.

Junge Menschen benötigen AnsprechpartnerInnen in ihrer örtlichen Umgebung, wenn sie subjektiv Probleme mit Fachkräften und/oder Institutionen der Jugendhilfe haben und dabei unabhängigen Rat möchten. Diese AnsprechpartnerInnen bzw. Ombudspersonen sichern Kontinuität in der Betreuung. Sie arbeiten ehrenamtlich und haben Anspruch auf Ersatz ihrer Auslagen. Sie arbeiten mit dem Verein zusammen und werden bei Bedarf fachlich begleitet und unterstützt.

4. Aufgaben des Vereins

Der Verein setzt sich folgende Aufgaben:

- Akquisition und Schulung von Ombudspersonen,
- Aufbau und Pflege eines regelmäßigen fachlichen, kollegialen Austausches der Ombudspersonen,
- Fallzuordnung bei zentral eingehenden Beschwerden (konkretes Ablaufschema wird derzeit erarbeitet);
- Co-Beratung und Begleitung der einzelnen Ombudspersonen in Einzelfällen bei Bedarf,

Entwurf

- Weiterentwicklung und Qualifizierung konzeptioneller Standards der Beratung,
- Evaluation der Arbeit der Ombudsschaft im Kreis Steinfurt nach jeweils zwei Jahren,
- jährliche Dokumentation und Veröffentlichung der Erkenntnisse der Arbeit;
- Fortbildung für Ombudspersonen,
- Öffentlichkeitsarbeit.

II. Arbeitsweise der Ombudsstelle

Kontaktstelle:

- Organisatorisch hält der Verein eine zentrale Kontaktstelle in den Räumlichkeiten des DPWV, Kreisgruppe Steinfurt, Friedrichstraße 1, 48282 Emsdetten, im Umfang von 5 Zeitstunden wöchentlich vor.
- Es gibt eine – separate - Homepage, Telefonnummer, E-Mail, soziale Netzwerke, ...
- Büroaufgaben wie Eingangs-/Schnittstellen-/Abschlussdokumentation, Abrechnung der Aufwandsentschädigung, Gewährleistung von Erreichbarkeit, evtl. Aufnahme des Falleingangs
- Bei Bedarf steht ein Besprechungsraum zur Verfügung.
- Die eingehenden Anfragen werden dokumentiert und für den Jahresbericht werden – anonymisiert – die Auswertungen vorbereitet. Der Jahresbericht steht den Vereinsmitgliedern zur Verfügung und wird auf die Homepage eingestellt.

Vorstand des Vereins:

- Die Aqise von Ombudspersonen erfolgt durch den Vorstand des Vereins. (Bei der Mitgliederversammlung können Vorschläge erfragt werden??).
- Datenschutz und Datensicherheit unterliegen der Kontrolle des Vorstands des Vereins.

Ombudspersonen:

- Ombudspersonen sollen pädagogische Fachkräfte mit mehrjähriger Berufserfahrung in der professionellen Jugendhilfe sein. Sie sollen nicht mehr hauptamtlich aktiv sein.
- Im Kreis Steinfurt sollen zunächst – regional verortet – ??? Ombudspersonen tätig sein.
- Die Ombudspersonen vernetzen sich (u. a. kollegiale Beratung). Zudem sind Weiterbildungsangebote und Reflexionsangebote wie Supervision möglich.
- Die Ombudspersonen bearbeiten eingehende Anfragen nach dem 4-Augenprinzip und sind zuständig für die Falldokumentation. Anfragen schließen ab mit Feedback-Gesprächen der Ombudsperson mit den beteiligten Jugendhelfeträgern (Jugendamt, Einrichtung/Dienst). Eine Ombudsperson wird mit Koordinationsaufgaben zum Büro und zum Vorstand des Vereins betraut. Sie steht ggf. für den Kontakt zu den Vereinsmitgliedern zur Verfügung.

Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle ist kostenfrei.

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt in Absprache von Vorstand und Ombudspersonen, ebenso die Erstellung des Jahresberichtes.

Die Arbeitsweise der Ombudsstelle soll evaluiert und kontinuierlich entwickelt werden.