

Stand: 07.10.2021

Konzept einer Informations- und Beschwerdestelle/ Ombudsstelle für Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII der Jugendämter der Städteregion Aachen

1. Einleitung

Die Schaffung einer professionellen und unabhängigen Informations- und Beschwerdestelle/Ombudsstelle stellt für die Jugendämter innerhalb der Städteregion Aachen einen weiteren Baustein der Qualitätsentwicklung gem. §79 a SGB VIII innerhalb der Jugendhilfe dar.

„Kinder sind Träger eigener Rechte“ lautet die Botschaft der UN-Kinderrechtskonvention, die 1989 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen verabschiedet wurde. Sie will Kindern Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht einräumen und soll die Würde, das Überleben und die Entwicklung von Kindern sicherstellen. Seit 2010 gelten alle Rechte der UN-Kinderrechtskonvention uneingeschränkt für alle in Deutschland lebenden Kinder bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres: Von Beginn an hat also jedes Kind das Recht auf Schutz, Förderung und Beteiligung.

Grundsätzlich sind Kinder, Jugendliche, Heranwachsende und deren Sorgeberechtigten an allen Angelegenheiten, die sie selbst betreffen, in Bezug auf die Hilfestellung durch das Jugendamt zu beteiligen. Diese „Beteiligungskultur“ wird in Beratungs- und Hilfeplangesprächen durch die Mitarbeitenden im Bereich der Jugendhilfe praktiziert. Die Jugendhilfe im Verbund von öffentlichen und freien Trägern leistet sehr gute und umfassende Arbeit in der Städteregion Aachen. Viele Kinder, Jugendliche, Heranwachsende und ihre Familien erhalten die Hilfe, die sie brauchen. In Einzelfällen kann es jedoch vorkommen, dass sich junge Menschen und Leistungsberechtigte durch das Verhalten der Fachkräfte oder der beauftragten Träger benachteiligt fühlen und sich beschweren wollen. In der Auseinandersetzung fehlt es an der fachlichen und rechtlichen Kompetenz, um sich auf Augenhöhe zu begegnen.

Hierzu steht ihnen in der Regel derzeit nur die interne Beschwerdemöglichkeit bei den Jugendämtern, bei den jeweiligen Trägern (Sachbearbeitern /Vorgesetzten) und letztendlich nur der Rechtsweg zum Verwaltungsgericht zur Verfügung.

Durch unabhängige Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten mit öffentlichen oder freien Trägern soll ombudtschaftliche Arbeit dazu beitragen, dass Probleme nicht eskalieren und die im Sozialgesetzbuch VIII verankerten Rechte auf Kinder- und Jugendhilfeleistungen verwirklicht werden können. Auf diese Weise sollen Missbrauch verhindert und/oder legitime Rechtsansprüche durchgesetzt werden.

Ombudtschaftliche Tätigkeit auf dem Gebiet des Kinder- und Jugendhilferechtes ist ein Thema, welches seit einiger Zeit im Fokus der Fachöffentlichkeit steht. So nimmt auch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) mit der Einführung eines § 9a „Ombudsstellen“ die Thematik in den Blick. Ombudtschaftliche Beratung wird als ein Baustein zur Stärkung der Rechte von jungen Menschen und Familien gesehen.

„§ 9a SGB VIII „Ombudsstellen“

In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.

Die Jugendämter in der Städteregion Aachen haben sich bei der Entwicklung einer eigenen Beschwerdestelle/Ombudsstelle durch die Ombudschaft/Jugendhilfe NRW mit Sitz in Wuppertal fachlich begleiten und beraten lassen.

Diese Zusammenarbeit ist auch zukünftig zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Beschwerdestelle in der Städteregion Aachen ausdrücklich gewünscht und vorgesehen.

Die Kooperation mit dem Verein Ombudschaften Jugendhilfe NRW ist auch für das Beschwerdeverfahren von Bedeutung, wenn Kinder, Jugendliche, Heranwachsende und Sorgeberechtigte aus der Städteregion Aachen kein Vertrauen in die Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle/Ombudsstelle in der Städteregion Aachen haben. In diesen Fällen kann der Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW Abhilfe schaffen und vermitteln.

2. Gewährung von Hilfeleistungen nach SGB VIII

Seit dem Bestehen des SGB VIII wuchs die Inanspruchnahme der Leistungen der Jugendhilfe durch junge Menschen und Familien kontinuierlich. Entsprechend stiegen die öffentlichen Ausgaben der Kommunen. Die Kommunen sind als alleinige Kostenträger z. B. für die erzieherischen Hilfen/Eingliederungshilfen und vergleichbare Leistungen von den steigenden öffentlichen Ausgaben besonders betroffen.

Hilfe zur Erziehung wird als soziale Dienstleistung erbracht, die in einem partizipativen Klärungs-, Entscheidungs- und Gestaltungsprozess zwischen den Fachkräften und den Eltern zustande kommt.

Aufgaben und Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe unterliegen ausnahmslos einem individuellen einklagbaren Rechtsanspruch oder der Gewährleistungspflicht des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe.

Die Fallzahlenentwicklung im Bereich der Hilfen zur Erziehung ist in NRW seit vielen Jahren steigend.

Nachfrage und Inanspruchnahme von Leistungen im Kontext von Hilfen zur Erziehung, Hilfen für junge Volljährige sowie im Bereich der Eingliederungshilfen bei einer (drohenden) seelischen Behinderung haben somit einmal mehr Höchststände bei den Fallzahlen erreicht. Dies gilt auch für die Aufwendungen zur Finanzierung dieser Hilfen (vgl. HzE Bericht März 2019, herausgegeben durch das Landesjugendamt).

Vor diesem Hintergrund haben Kommunen Steuerungsoptionen/Kennzahlen implementiert, um die Kostensteigerungen im Aufgabenfeld der Kinder- und Jugendhilfe zu steuern. Die Steuerungsziele beziehen sich zumeist auf fachliche und wirtschaftliche Aspekte und beinhalten sowohl fall- als auch fallübergreifende Maßnahmen.

Maßgebliche Ursache zur Inanspruchnahme von erzieherischen Hilfen ist oft auf die kommunale sozioökonomische und demografische Entwicklung zurückzuführen, auf deren Ursachen die Kinder- und Jugendhilfe keinen Einfluss hat.

Eine gesetzliche Grundlage für fallbezogene oder fallübergreifende fachliche Arbeit der örtlichen öffentlichen Jugendhilfe bei der Gewährung von Leistungen besteht nach den gesetzlichen Vorschriften § 5 SGB VIII Wunsch und Wahlrecht und Leistungs- Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen (§§ 78a ff SGB VIII). Was bei der Gewährleistung im Bereich der Hilfe zur Erziehung fachlich angemessen ist, entscheidet auf der Grundlage des SGB VIII jedes Jugendamt unter Beteiligung der Leistungsberechtigten. Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand zu beteiligen (§§ 8, 36 SGB VIII). Die personelle Ausstattung von Jugendämtern mit Fachkräften unterliegt der jeweiligen Kommune unter Berücksichtigung des Fachkräftegebotes gem. §§ 72, und 72a SGB VIII. Die 1999 eingeführten gesetzlichen Regelungen im SGB VIII zur fachlichen und wirtschaftlichen Steuerung verschiedener teil- und stationärer Hilfen durch prospektive Leistungs- Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen (§§ 78a ff

SGB VIII) haben nicht den von den kommunalen Spitzenverbänden erhofften Effekt der Eindämmung der Kostensteigerungen bewirkt.

3. Ungleiche Machtverhältnisse zwischen Adressaten und Jugendämtern/freien Trägern

Fühlen sich junge Menschen und Leistungsberechtigte durch das Verhalten der Fachkräfte eines Jugendamtes/freien Trägers benachteiligt und wollen sie sich beschweren, stehen ihnen nur in Ausnahmefällen interne Beschwerdeverfahren eines Jugendamtes/freien Trägers zur Verfügung, um ihre Beschwerde zu prüfen und feststellbare Mängel zu beseitigen. Strukturell befinden sich junge Menschen und Leistungsberechtigte in Konfliktsituationen mit einem Jugendamt/freien Träger in einer eher ohnmächtigen Position: das Individuum verfügt selten über fachliche und rechtliche Kompetenzen, diese sind hingegen beim Jugendamt/freien Träger institutionell verankert.

Während der Bundesgesetzgeber mit Schiedsstellen (§ 78 g SGB VIII) ein Instrument zur Regulierung und Schlichtung von Streitigkeiten zwischen den Institutionen der öffentlichen und der freien Jugendhilfe bei Vereinbarungen über Leistungen und Entgelte geschaffen hat, existiert für die Adressaten der Kinder- und Jugendhilfe keine gesetzlich vorgeschriebene unabhängige Institution zur Schlichtung bei Streitigkeiten mit einem Träger der öffentlichen/freien Jugendhilfe. Gegenüber dem Träger eines Dienstes stehen dem Adressaten in der Jugendhilfe in der Regel nur die interne Beschwerdemöglichkeit bei den Jugendämtern, bei den jeweiligen Trägern (Sachbearbeitern /Vorgesetzten) und der Rechtsweg zum Verwaltungsgericht zur Verfügung.

In Kenntnis des strukturellen Ungleichgewichtes der Machtverhältnisse zwischen den Institutionen der Jugendhilfe und ihren Adressaten forderte bereits der 11. Kinder- und Jugendbericht der Bundesregierung (11. Jugendbericht 2002) den Aufbau eines sozialen Verbraucherschutzes und die Einführung von unabhängigen Beschwerdestellen für junge Menschen und ihre Familien.

Die in 2002 beginnende Gründung von unabhängigen Ombudschaften im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe wurde ausgelöst durch eine restriktive Gewährleistungspraxis von Erziehungshilfen durch Jugendämter. Kritisiert wurden außerdem eine mangelnde Partizipation der jungen Menschen im Hilfeplanverfahren und eine fehlende Berücksichtigung ihrer Kinderrechte.

Seit 2009 existiert das bundesweite Netzwerk Ombudschaft Jugendhilfe (Netzwerk Ombudschaft). Ein weiterer Schub, den Schutz junger Menschen und die Sicherung ihrer Rechte durch Ombudschaften zu fordern, entstand durch die Skandalisierung der früheren Heimerziehung durch ehemalige Heimkinder (Runder Tisch Heimerziehung, 2010) und im Rahmen der aktuellen Aufarbeitung der Missbrauchsfälle in Lügde, Bergisch-Gladbach etc..

4. Aufgaben und Zielgruppen der Informations- und Beschwerdestelle/Ombudschaft

Die Informations- und Beschwerdestelle/Ombudschaft der Jugendämter/freien Träger in der Städteregion Aachen ist eine Anlaufstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben und sich bei der Leistungsgewährung durch einen öffentlichen Jugendhilfeträger und/oder durch die Betreuung durch einen freien Träger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut fühlen. Dabei zielt die Beratung des/r Beschwerdeführer/in auf die Information über seine/ihre Rechte und auf die Klärung der Beschwerde. Hierzu gehört die Begleitung und Vermittlung von Kontakten mit den Fachkräften, um der Beschwerde Abhilfe zu verschaffen.

Durch Information und Beratung sollen Kinder/Jugendliche und Erwachsene in die Lage versetzt werden, die ihnen zustehenden Rechte und Verfahrenswege zu nutzen.

Informations- und Beschwerdestellen/Ombudschaften nehmen keine hoheitlichen Aufgaben wahr. Sie haben keine rechtliche Möglichkeit zur verpflichtenden Teilnahme an Hilfeplangesprächen und haben keinen eigenen rechtlichen Anspruch auf Akteneinsicht, sondern handeln nur im Auftrag des Beschwerdeführers. Ist eine gemeinsame Klärung zwischen Institution und Beschwerdeführer/in nicht möglich, wird dem/der Beschwerdeführer*in der weitere rechtsstaatliche Weg zur Klärung der Angelegenheit aufgezeigt.

Zu den Leistungen gehören somit alle Konflikte im Zusammenhang mit Aufgaben nach dem § 2 SGB VIII

(1) Die Jugendhilfe umfasst Leistungen und andere Aufgaben zugunsten junger Menschen und Familien.

(2) Leistungen der Jugendhilfe sind:

1. Angebote der Jugendarbeit, der Jugendsozialarbeit und des erzieherischen Kinder- und Jugendschutzes (§§ 11 bis 14),
2. Angebote zur Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16 bis 21),
3. Angebote zur Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und in Tagespflege (§§ 22 bis 25),
4. Hilfe zur Erziehung und ergänzende Leistungen (§§ 27 bis 35, 36, 37, 39, 40),
5. Hilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche und ergänzende Leistungen (§§ 35a bis 37, 39, 40),
6. Hilfe für junge Volljährige und Nachbetreuung (§ 41).

(3) Andere Aufgaben der Jugendhilfe sind

1. Die Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen (§ 42),
2. die vorläufige Inobhutnahme von ausländischen Kindern und Jugendlichen nach unbegleiteter Einreise (§ 42a),

3. die Erteilung, der Widerruf und die Zurücknahme der Pflegeerlaubnis (§§ 43, 44),
4. die Erteilung, der Widerruf und die Zurücknahme der Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung sowie die Erteilung nachträglicher Auflagen und die damit verbundenen Aufgaben (§§ 45 bis 47, 48a),
5. die Tätigkeitsuntersagung (§§ 48, 48a),
6. die Mitwirkung in Verfahren vor den Familiengerichten (§ 50),
7. die Beratung und Belehrung in Verfahren zur Annahme als Kind (§ 51),
8. die Mitwirkung in Verfahren nach dem Jugendgerichtsgesetz (§ 52),
9. die Beratung und Unterstützung von Müttern bei Vaterschaftsfeststellung und Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen sowie von Pflegern und Vormündern (§§ 52a, 53),
10. die Erteilung, der Widerruf und die Zurücknahme der Erlaubnis zur Übernahme von Vereinsvormundschaften (§ 54),
11. Beistandschaft, Amtspflegschaft, Amtsvormundschaft und Gegenvormundschaft des Jugendamts (§§ 55 bis 58),
12. Beurkundung (§ 59),
13. die Aufnahme von vollstreckbaren Urkunden (§ 60).

5. Organisation der Informations- und Beschwerdestelle/Ombudsstelle

Die Informations- und Beschwerdestelle/Ombudsstelle in der Städteregion Aachen hat einen zweigliedrigen Aufbau. Es besteht aus einer Geschäftsstelle mit hauptamtlichen ombudsschaftlichen Beraterinnen und Berater sowie ehrenamtlich tätigen regionalen Ansprechpersonen.

Der organisatorische Aufbau besteht aus einer professionell besetzten zentralen Anlaufstelle/Geschäftsstelle (2x 0,5 VzÄ Fachkräfte/BA Soziale Arbeit und 0,5 VzÄ Sachbearbeitung) und örtlich tätigen ehrenamtlichen Ombudsfrauen bzw. -männern als unmittelbare BeraterInnen für junge Menschen, Familien und andere Leistungsberechtigte.

Die hauptamtlichen Mitarbeiter*Innen bauen hierzu ein Team aus unabhängigen ehrenamtlichen Fachleuten –unter Berücksichtigung des Fachkräftegebotes gem. § 72a SGB VIII- auf, die in engem Austausch mit dem Beirat stehen. Sie erhalten hierfür eine Aufwandsentschädigung.

Hierbei soll es sich um Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe handeln, welche über langjährige Berufserfahrungen idealerweise im Bereich des SGB VIII verfügen.

Die ombudsschaftliche Beratungsarbeit wird von einem Beirat, der paritätisch aus Mitarbeiter*Innen aus Jugendämtern, freien Trägern sowie weiterer, externer Akteure (z.B. Polizei/KK44-Vorbeugung, Familienrichter*Innen, KatHo- Aachen u.a) besteht, fachlich weiterentwickelt, begleitet und gefördert. Der Beirat besteht aus insgesamt neun Personen (drei Mitarbeiter*Innen, die beim öffentlichen Träger beschäftigt sind, drei Mitarbeiter*Innen, die bei einem freien Träger der Jugendhilfe

angestellt sind und drei externe Berater*Innen). Die Träger/externen Berater*Innen müssen ihren Sitz in der StädteRegion Aachen haben.

Der Beirat der Informations- und Beschwerdestelle/Ombudschaft berät und unterstützt bei der Einrichtung und der Umsetzung des Konzeptes. Er überwacht die Unabhängigkeit und befasst sich mit Beschwerden von Betroffenen grundsätzlicher Art, die sich gegen die Informations- und Beschwerdestelle/Ombudschaft richten.

Zur Bekanntmachung des Angebotes wird zukünftig z.B. auf allen Bescheiden auf die unabhängige Beschwerdestelle hingewiesen. Kinder und Jugendliche erhalten zur Information einen altersgerechten Flyer.

6. Aufgaben der örtlichen Ansprechpartner*Innen

Junge Menschen benötigen Ansprechpartner*Innen in ihrer örtlichen Umgebung, wenn sie subjektiv Probleme mit Fachkräften und Institutionen der Jugendhilfe haben und dabei unabhängigen Rat benötigen. Diese Ansprechpartner*Innen müssen für sie für den Zeitraum der Bearbeitung einer Beschwerde bis zur Klärung kontinuierlich erreichbar sein und zur Verfügung stehen (Niedrigschwelligkeit). Die örtlichen Ansprechpartner*Innen sind idealerweise Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe und verfügen über Berufserfahrung und entsprechende fachliche Kompetenzen (sozialpädagogisches Fallverstehen, Hilfeplanung, Gesprächsführung etc.). Pro Fall arbeiten möglichst zwei örtliche Ansprechpartner*Innen zusammen. Hierdurch sollen fachliche Reflektion und gegenseitige Unterstützung sichergestellt werden. Sie arbeiten ehrenamtlich und haben Anspruch auf Ersatz ihrer Auslagen. Sie arbeiten mit der zentralen Anlaufstelle/Geschäftsstelle zusammen und werden bei Bedarf fachlich begleitet und unterstützt. Das Nähere regelt eine Geschäftsordnung.

Die hauptamtlichen Fachkräfte der zentralen Anlaufstelle haben folgende Aufgaben (beispielhaft):

- Akquisition und Schulung von örtlichen Ombudsfrauen und -männern,
- Aufbau und Pflege des Netzwerkes der örtlich tätigen Ombudsfrauen/ Ombudsmänner,
- Fallzuordnung bei zentral eingehenden Beschwerden,
- Co-Beratung und Begleitung der örtlichen Kräfte in Einzelfällen bei Bedarf,
- Weiterentwicklung und Qualifizierung konzeptioneller Standards der Beratung,
- fachliche Leitung in Fällen, die eine juristische Vertretung erfordern,
- Evaluation/ bzw. Mitwirkung der Weiterentwicklung der Ombudschaft,
- jährliche Dokumentation und Veröffentlichung der Erkenntnisse der Arbeit,

- Fortbildung für Fachkräfte der Jugendhilfe,
- Unterstützung des Beirates in fachlichen Fragen,
- Mitwirkung im bundesweiten Netzwerk Ombudschaft Jugendhilfe, umfassende Öffentlichkeitsarbeit, informieren und Sensibilisierung der Fachöffentlichkeit,
- Durchführung von themenspezifischen Veranstaltungen und Fortbildungen

Die Ablauforganisation der Zusammenarbeit zwischen örtlichen und zentralen Kräften erfolgt nach einem Phasenmodell (siehe Anlage Phasenmodell der Fallberatung).

7. Finanzierung der Informations- und Beschwerdestelle

Die Anlauf-/Aufbauphase und die Durchführung der Beschwerdestelle soll aus öffentlichen Mitteln (Städteregionsumlage) zunächst für einen Zeitraum von drei Jahren finanziert werden.

Soll die Beschwerdestelle ihren angestrebten Zweck erfüllen, sollte sie gut erreichbar sein.

Das Projekt Beschwerdestelle ist schnell realisierbar, wenn keine neuen Strukturen aufgebaut werden müssen (wie z. B. die Gründung eines eigenen Vereins).

Daher ist für die Pilotphase beabsichtigt, dass die Beschwerdestelle räumlich einer Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Städteregion Aachen zugeordnet wird. Die Unabhängigkeit ist gewährleistet, da zur Arbeit der städteregionalen Beratungsstelle keinerlei organisatorische, inhaltliche oder fachliche Bezüge bestehen.

Bei der finanziellen Planung müssen folgende Kosten kalkuliert werden:

- Personalkosten pädagogisches Personal (zwei 0,5 Personalstellen u.a erforderlich zur gegenseitigen Vertretung (Eingruppierung nach TVÖD SuE S 15, Stellenbewertung muss noch erfolgen)
- Personalkosten Verwaltungskraft (entfällt durch die Nutzung des bestehenden Sekretariats der Erziehungsberatungsstelle)
- Aufwandsentschädigungen für die ehrenamtlich tätigen
- Bürokosten (Kosten eines Arbeitsplatzes, Telefon/Handy, Email, PC/Laptop)
- Auslagen, die bei der ehrenamtlichen Begleitung entstehen (Fahrtkosten, Bewirtung),
- Mittel für die Durchführung von themenspezifischen Projekten
- Voraussichtliche Gesamtkosten ca. 100.000 € jährlich

Anlage: Ablauforganisation Fallberatung

Quellen:

HxE Bericht März 2019, herausgegeben durch die Landesjugendämter LWL und LVR

11. Jugendbericht 2002: BMFSFJ, Berlin:

http://www.dji.de/bibs/Elfter_Kinder_und_Jugendbericht.pdf

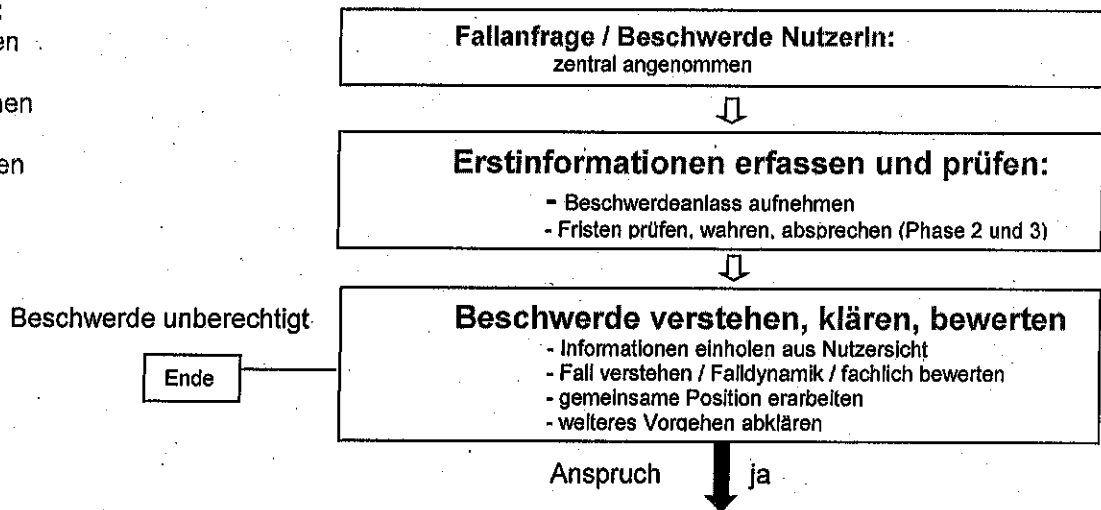
Runder Tisch Heimerziehung 2010: <http://www.rundertisch-heimerziehung.de/>

Netzwerk Ombudschaft: www.ombudschaft-jugendhilfe.de

Ablauforganisation Fallberatung

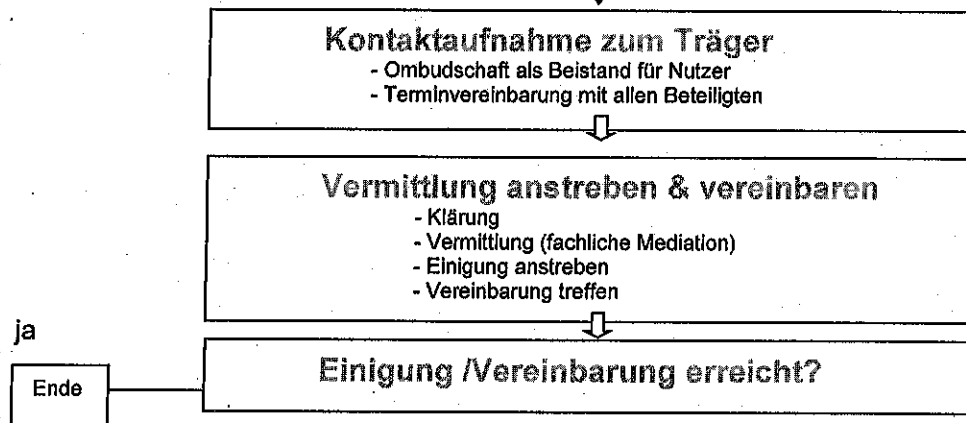
Phase I:

- erfassen
- prüfen
- verstehen
- klären
- bewerten



Phase II:

- begleiten
- vermitteln
- einigen
- vereinbaren



Phase III:

- begleiten
- Information

