

Fachtag

„Von der Vision zum Ziel- wie gelingt ombudtschaftliche Beratung in Sachsen-Anhalt“



#moderndenken



Tagungsprogramm

- 9:00 Uhr Begrüßung & Moderation: Benjamin Ollendorf und Lisa Jahns
Projekt Ombudschaft LSA
- 9:10 Uhr Video-Statement Ministerin für Arbeit, Soziales und Integration
Frau Petra Grimm-Benne
- 9:20 Uhr „Zielstellungen ombudschaftlicher Beratung“
Prof. Dr. Peter Schruth (Vorstandsvorsitzender BRJ)
- 9:45 Uhr „Modellprojekt Sachsen-Anhalt“
Benjamin Ollendorf und Lisa Jahns (Projekt Ombudschaft LSA)
- 10:15 Uhr Pause
- 10:30 Uhr Arbeitsgruppen „Von der Vision zum Ziel“
- 11:15 Uhr Plenum
- 11:45 Uhr Zusammenfassung und Ausblick
- 12:00 Uhr Verabschiedung



Zielstellungen ombudschaftlicher Beratung

Prof. Dr. Peter Schruth



Von der Vision zum Ziel.....

1. Es ist schon in der Praxis nicht leicht, dem gesetzlichen Anspruch des Jugendhilferechts auf Beteiligung von Kindern und Jugendlichen „an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe“ (§ 8 Abs.1 SGB VIII) gerecht zu werden, noch schwerer ist es, darüber hinaus jungen Menschen und ihren Familien Beschwerderechte in der Jugendhilfe einzuräumen:

- weil die öffentlichen Träger der Jugendhilfe als sozialpädagogische Fachbehörde an Gesetz und Recht gebunden sind
- weil Jugendhilfe ja immer ihrem Anspruch nach am Kindeswohl und Kinderschutz ausgerichtet ist, es sich also grundsätzlich fragt, was es denn überhaupt gegenüber den Trägern der Jugendhilfe zu beklagen gibt.

2. Ist die Vision ombudschaftlicher Beratung in der Jugendhilfe deshalb aufgesetzt, fragwürdig, inakzeptabel, einseitig?

3. Was sind die fachlichen Ausgangspunkte und Ziele der ombudschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe?



„Verfahren“ im Viereck sozialrechtlicher Aufgabenerfüllung

Recht

Lebenslage

Verfahren

Geld

= Kommunikative Verständigung:
Aber wie bei Beschwerden?



Strukturelle Machtasymmetrie (Urban-Stahl)

Ungleiche Machtverhältnisse zwischen Adressat*innen und Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe hinsichtlich der

Möglichkeit, Interessen zu vertreten

- Rechtskenntnisse, Fach- und Handlungswissen
- Artikulation (kulturelles Kapital, Bildung, Sprache...)
- Rechtliche, finanzielle und institutionelle Grenzen

Entscheidungsmacht

- Wer kann Entscheidungen beeinflussen?
- Wer kann Entscheidungen treffen?



Unzureichende Tradition der Partizipation

Traditionell:

Aufklärung - Partizipation

Beteiligung - Beschwerde (als Rechtsschutz)

Intention:

Aufklärung - Partizipation - Widerspruch

Beteiligung + Beschwerde + Ombudschaft



Formaler Rechtsschutz (als Beschwerde)

- Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten (§ 5 SGB VIII)
- Pflicht zur Beteiligung (§ 8 Abs. 1 SGB VIII)
- Mitwirkung im Hilfeplanverfahren (§ 36 SGB VIII)
- Pflicht zur Verankerung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in Jugendhilfeeinrichtungen (§ 45 Abs. 2 S. 2 Nr. 3 SGB VIII)

Doch formaler Rechtsschutz reicht oft nicht aus!



Beschwerde + Ombudschaft

(Begriffsklärungen nach U. Urban-Stahl):

- **Beschwerde:**

Rückmeldung über eine Dienstleistung, ein Verhalten oder ähnliches, die eine negative Bewertung des Geschehenen oder des Gegenstands beinhaltet und auf Abhilfe ausgerichtet ist. Chance: Rückmeldung über Perspektive von Klient/innen auf fachliches Handeln

- **Ombudschaft:**

Unparteiische Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die beratende Ombudsperson besondere Beachtung finden. Ziel ist es, strukturelle Machthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen.



Prinzipien und Qualitätskriterien ombudtschaftlicher Beratung

- Kindeswohlorientiert, freiwillig, unabhängig, transparent
- Vorrang: Aufklärung über bestehende Rechte und Verfahren
- Vermittlung vor Klage
- Arbeit im Beratungsteam, 4-Augen-Prinzip
- Sozialpädagogisch und/oder juristisch erfahrene Beraterinnen und Berater
- Information, Beratung und Begleitung (≠ Anwalts- o. Mediationsfunktion)
- ≠ Stellvertreterfunktion, sondern Befähigung der Ratsuchenden, weitestgehend eigenständig ihre Position wieder in die Hilfeplanung einbringen zu können



Prinzipien und Qualitätskriterien ombudtschaftlicher Beratung

- Es geht nicht darum, Ratsuchenden unbedingt zu ihrem Willen zu verhelfen
- Berücksichtigung der Interessen der Ratsuchenden als strukturell unterlegene Partei (dialogischer Prozess)
- Qualitätssicherung durch Kooperation im Bundesnetzwerk
- Ergebnissicherung durch Falldokumentation und Fallreflexion
- Unterstützende Expert*innen-Netzwerke



Ziele von Ombudschaft

- Ausgleich struktureller Machtasymmetrie
- Angst vor dem Jugendamt abbauen
- Bedarfsgerechte Hilfe im Einzelfall
- Deeskalation; Konsensfindung zum Wohle des Kindes
- (Fach-)politische Lobbyarbeit für eine an Adressat*innen orientierte Jugendhilfe und für Sozialpolitik, die »positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien« schafft (vgl. § 1 Abs. 3 Nr. 4 SGB VIII)



Das Land Sachsen-Anhalt ist gestartet.....

- Nach einem zweijährigen Vorlauf in einer Landesarbeitsgemeinschaft HzE
- Mit Rückenwind durch die SGB VIII-Reformdebatte im Bund
- Landespolitisch nach einem Interessenbekundungsverfahren mitgetragen vom Sozialministerium
- Als Pilotprojekt eingebettet in Fachdebatten des Bundesnetzwerks Ombudschaft

Und doch steht das Projekt vor einer großen schwierigen Aufgabe:

- fachlich kompetente und vertrauensvolle Beratungsarbeit für die Ratsuchenden im Land verlässlich zu erbringen,
- gemeinsam mit den Jugendämtern und den Trägern der Leistungserbringung Lösungen bei berechtigten Beschwerden der Ratsuchenden zu finden und zu vermitteln,
- und dadurch ein kooperatives Netzwerk in der Jugendhilfepraxis entstehen zu lassen, das der Qualitätsverbesserung dient.



Vorstellung des Modellprojektes LSA

Benjamin Ollendorf & Lisa Jahns



Ausgangslage des Modellprojektes

- Langjährige Bestrebungen zum Aufbau von Ombudschaft in Sachsen-Anhalt
- Koalitionsvertrag - 2016
- LAG Qualitätsentwicklung in den Hilfen zur Erziehung Sachsen-Anhalts – 2018
- Projektausschreibung durch das Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration – 2020
- KinderStärken e.V. (Träger) & Kooperationspartner Paritätischer Sachsen-Anhalt mit LAG
- Modellprojekt - 01.10.2020- 31.12.2021



Träger

KinderStärken e.V. - Institut an der Hochschule Magdeburg – Stendal

- Seit 2008 Projektarbeit
- Kinderrechte, Partizipation,
Gesundheitsförderung, Forschung



Kooperationspartner

Der Paritätische Wohlfahrtsverband Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

- Größter Verband der Freien
Wohlfahrtspflege in Sachsen-Anhalt
- 300 Mitgliedsorganisationen



Mitarbeitende

Leitung: Benjamin Ollendorf (KinderStärken e.V.), Nicole Anger (Paritätischer)

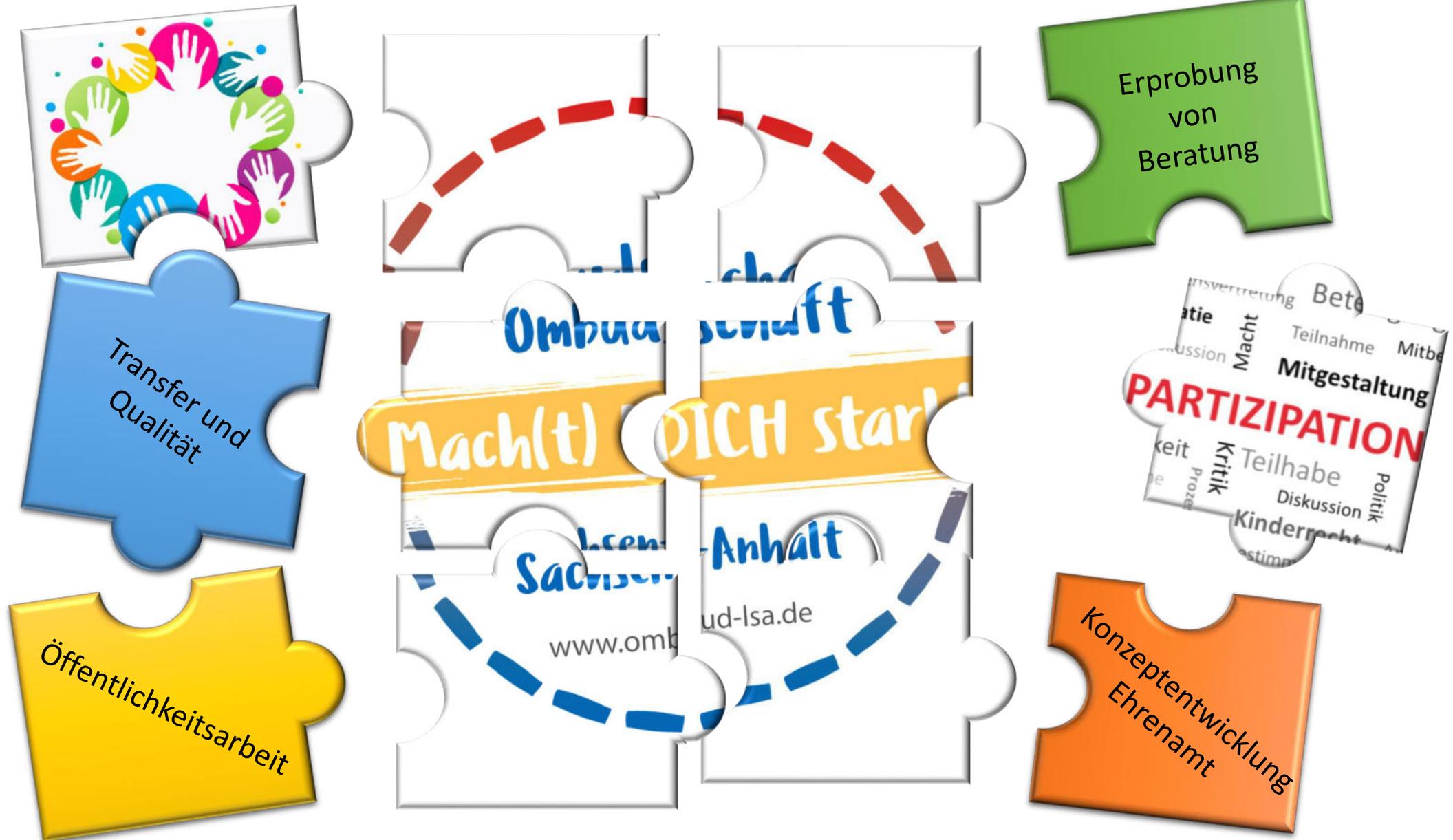
Referentin Standort Magdeburg: Lisa Jahns

Referent Standort Stendal: Martin Blasche

Mitarbeit: Marie Rückert (Organisation), Janik Dammann (Praktikum bis 19.02.2021), Denise Mikoleit (bis 15.2.2021)



Zielstellungen des Modellprojektes



Partizipative Konzeptentwicklung

1. Der partizipative Prozess sammelt in Einzelgesprächen und Workshops Hinweise.
2. Die Fachtage beziehen die Kinder- und Jugendhilfe Sachsen-Anhalts ein (5.2.21; 9-12 Uhr, digital).
3. Der Steuerungskreis berät den Träger zur Steuerung des Vorhabens.
4. Die Regionalforen „Ombud“ in Magdeburg und Stendal erarbeiten standortbezogene Konzepte.
5. Das Landesforum „Ombud“ konzipiert den landesweiten Transfer.



Wir bedanken uns für Ihre Teilnahme
und wünschen Ihnen ein schönes Wochenende.



Kontakt:

Für den Standort Magdeburg:

Lisa Jahns

E-Mail: lisa.jahns@kinderstaerken-ev.de

Tel.: 0391/ 6293516

Für den Standort Stendal:

Martin Blasche

E-Mail: martin.blasche@kinderstaerken-ev.de

Tel.: 03931- 5209215

KinderStärken e.V.

Institut an der Hochschule Magdeburg-
Stendal

Osterburger Straße 25, 39576 Hansestadt
Stendal



#moderndenken





Auswertung der Arbeitsgruppenphase des Fachtages

„Von der Vision zum Ziel – Wie gelingt ombudtschaftliche Beratung in Sachsen-Anhalt?“
vom 05.02.2021

Was in vielen Bundesländern bereits etabliert ist, fehlt bisher für das Land Sachsen-Anhalt: ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe.

Um die Rechte von Kindern, Jugendlichen und Familien in den Hilfen zur Erziehung nach SGBVIII auch hier zu stärken, wird in diesem Jahr ein landesweites Konzept zur Implementierung ombudtschaftlicher Beratung erarbeitet und in Magdeburg sowie Stendal erprobt. KinderStärken e.V. und der PARITÄTISCHE Landesverband setzen das Vorhaben im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt um.

In einem partizipativen Prozess fließen dazu die Perspektiven und Erfahrungen aller Involvierten des „Dreiecks“ aus Leistungsgewährung, Leistungserbringung und vor allem auch der Kinder und Jugendlichen selbst auf der Seite der Leistungsberechtigten in dessen Entwicklung ein. Für den Fall von Problemen und Konflikten in diesen Beziehungen soll ombudtschaftliche Beratung in naher Zukunft dann wichtige Vermittlungsarbeit leisten. Kinder, Jugendliche und ihre Familien sollen beraten und über ihre Rechte und Möglichkeiten aufgeklärt und Konflikte dann im Dialog mit allen Beteiligten aufgelöst werden.

Unter dem Motto „Von der Vision zum Ziel – Wie gelingt ombudtschaftliche Beratung in Sachsen-Anhalt?“ fand am 05.02.2021 der erste digitale Fachtag zum Thema statt. Hier sollte das Vorhaben mit der Fachöffentlichkeit diskutiert und ihre Expertise in den Prozess aufgenommen werden. Mit über 68 Anmeldungen aus dem ganzen Land wurden die Erwartungen noch übertroffen. So kamen Fachkräfte aus den Hilfen zur Erziehung, der Jugendämter, der Schulsozialarbeit sowie aus Behörden und kommunalen Parlamenten zu einem wertvollen Austausch zusammen. Ein sehr guter Start!

Nach einem Statement der Ministerin für Arbeit, Soziales und Integration Frau Petra Grimm-Benne zum Vorhaben, vertiefte Prof. Dr. Peter Schruth in seinem Vortrag den Inhalt, die Zielstellungen und die Qualitätsmerkmale ombudtschaftlicher Arbeit. Bevor die Teilnehmenden dann selbst gefragt waren, stellten ihnen Lisa Jahns, Projektreferentin am Standort Magdeburg, sowie Benjamin Ollendorf das Modellprojekt genauer vor. Im Anschluss daran boten sechs Workshops Raum für Diskussionen und den Erfahrungsaustausch. So entstand ein sehr konstruktiver Dialog, durch den das Projektteam wichtige Einblicke, Hinweise und Informationen für die kommenden Aufgaben erhalten konnte. Vor allem zeigten sich die Beteiligten dem Vorhaben gegenüber äußerst aufgeschlossen. Dafür sei allen Teilnehmenden gedankt!

Zusammenfassung der Ergebnisse

In sechs handlungsfeldspezifischen Arbeitsgruppen wurde ein Austausch der Teilnehmer*innen der unterschiedlichen Handlungsfelder: Jugendamt, Hilfen zur Erziehung, Vertreter*innen aus dem kommunalen Bereich und Schulsozialarbeiter*innen zur Bedeutung und Wirkung ombudschafftlicher Beratung angeregt. Die Ergebnisse dieses fachlichen Austausches werden im Folgenden vorgestellt.

1. Hinweise zur Definition & Rolle ombudschafftlicher Beratung in Sachsen-Anhalt

- Die Funktion und das Rollenverständnis:
 - Die Funktion der Ombudschaft ist klar zu kommunizieren und zu profilieren. Es geht dabei um Information, Beratung, Unterstützung und auch Vertretung.
 - Ebenso klar muss das Rollenverständnis von Ombudschaft kommuniziert werden. Beratung und Information erfolgen unabhängig und neutral. Sie ergreift in der Vertretung und Unterstützung „fachlich Partei“ für die Leistungsberechtigten.
 - Ombudschaft ist keine Form der Dienst- und Fachaufsicht oder Ort dienstrechtlicher Beschwerden.
 - Ebenso ist das ombudschafftliche Konzept von anderen Beratungssettings abzugrenzen. Schnittstellenarbeit sollte aber transparent gemacht werden.
 - Es gilt, das rechtskreisübergreifendes Rollenverständnis klar zu definieren (SGB VIII, SGB II etc.).
- Denkbare und wünschenswerte Zukunftsperspektiven ombudschafftlicher Beratung sollten auch nachfolgende Themengebiete umfassen:
 - die Unterstützung von jungen Volljährigen entsprechend §41 SGB VIII,
 - die Beratung von Anliegen zum Thema Kindertagesbetreuung (KiFöG),
 - die Informationsarbeit zu Kinderrechten und der Sicherung ihrer Umsetzung sowie
 - die Nutzung von Bedarfsanalysen als Grundlage für die weitere Planung.

2. Hinweise zur Struktur künftiger ombudschafftlicher Beratung in Sachsen-Anhalt

- Für die Ombudschaft gilt es, landesweite Standards und Richtlinien zu setzen:
 - Es bedarf langfristiger Strukturen, deren Finanzierung und personelle Ausstattung nachhaltig gesichert ist.
 - Neutralität und Unabhängigkeit der Träger*innen von Ombudsstelle sind zu wahren.
 - Eine strukturelle und räumliche Anbindung einer Ombudsstelle an Leistungsträger oder Leistungserbringer ist auszuschließen.
- Es sollten keine Parallelstrukturen aufgebaut werden.
- Es gilt, praktikable Lösungen zur Arbeitsfähigkeit in der Fläche zu finden:
 - regionale Strukturen und Zugänge schaffen und ein ggf. enges Finanzkorsett beachten
 - ein breites Ehrenamtsnetz aufbauen und als Chance nutzen.
- Es sollten und müssen die Erfahrungen aus anderen Bundesländern genutzt werden.



3. Hinweise zur Zusammenarbeit der Ombudsstelle/n im Leistungsdreieck

- Nötig ist Transparenz in Bezug auf die Schritte in der Fallarbeit für alle Fallbeteiligten.
- Es gilt, eine wohlwollende und wertschätzende Grundhaltung und Kommunikation zu pflegen.
- Hierarchien in der Kommunikation müssen reflektiert und berücksichtigt werden.
- Wo möglich, könnten AG's nach §78 SGB VIII als Bindeglieder zwischen Ombudsstellen und Akteur*innen im Leistungsdreieck genutzt werden.
- Zur Informationsweiterleitung und dem Austausch sollte auf Landesebene das Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration als Schnittstelle einbezogen werden.
- Es bedarf unabhängiger Gesprächsformate zwischen Ombudschaft und Jugendamt, um Standards der Zusammenarbeit festzulegen.
- Es bedarf fachlicher Beratung und eines beständigen Austausches zwischen Berater*innen der Ombudsstellen und Schulsozialarbeiter*innen.
- In der Zusammenarbeit sind mögliche Herausforderungen zu beachten und abzubauen:
 - allgemeine Unklarheiten und noch aufzubauendes Wissen zu Auftrag und Funktion ombudschaftlicher Beratung,
 - evtl. Zweifel an der Sinnhaftigkeit von Ombudschaft und
 - die negative Konnotation des Begriffes der Beschwerde.

4. Hinweise zum Beitrag der Ombudschaft für die Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe Sachsen-Anhalt

- Die Kinder- und Jugendhilfe könnte Impulse zur Weiterentwicklung erfahren in Hinblick auf:
 - eine verbesserte Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Leistungsberechtigten,
 - den Abbau von Missverständnissen durch eine Kultur konstruktiver Konfliktbewältigung,
 - die Reduktion von Klagen durch gelingende Vermittlungsarbeit der Ombudsstelle.
- Das fokussierte Empowerment der Leistungsberechtigten kann dazu beitragen,
 - Wissen (z.B. zu Kinderrechten, Verwaltungsabläufen und der Hilfeplanung) zu vermitteln und diesbezüglich zu beraten,
 - ggf. Gespräche atmosphärisch zu öffnen (z.B. bei Begleitung von Hilfeplangesprächen),
 - Hemmschwellen bei der Formulierung des Unterstützungsbedarfes abzubauen,
 - die Rechte der Leistungsberechtigten zu wahren und zu stärken und somit Machtasymmetrien auszugleichen,
 - Ängsten der Leistungsberechtigten gegenüber dem Jugendamt abzubauen.

- Ombudschaft kann zur Entwicklung im und des Beschwerdemanagements beitragen.
 - Kritik kann und sollte konstruktiv als Chance im Sinne von Qualitätsentwicklung verstanden und angenommen werden.
 - Impulse können zum Aufbau, der Ergänzung und der Verbesserung von Qualitätsstandards im Bereich des Beschwerdemanagements und der Partizipation beitragen.
 - Die Kommunikation im Leistungsdreieck könnte dadurch verbessert werden.
 - Eine verbesserte Sicht auf den/die Leistungsberechtigten trägt zur passgenaueren Gewährung von Hilfen bei.
 - Diesbezüglich sollte ein Angebot an Fortbildungen für Fachkräfte aus den Hilfen zur Erziehung entwickelt und vorgehalten werden.

- 5. Hinweise zu den Qualitätskriterien und Standards der ombudschaftlichen Fallberatung
 - Es gilt, ein geeignetes Qualifizierungsprofil der Berater*innen zu beschreiben und zu gewährleisten.
 - Folgende Standards müssen gesichert werden:
 - die persönliche Beratung von Angesicht zu Angesicht,
 - kurze Reaktionszeiten auf Anfragen,
 - vermittelndes und deeskalierendes Agieren,
 - ein fokussierter und reflektierter Beziehungsaufbau,
 - auf Wunsch auch die Begleitung z.B. von Hilfeplangesprächen.

- 6. Hinweise zu den Zugängen und der Öffentlichkeitsarbeit
 - Zugänge gilt es durch Information, Zusammenarbeit und Öffentlichkeitsarbeit über folgende Multiplikator*innen zu schaffen:
 - die Schulen und Schulsozialarbeit, mobile Jugendarbeit, Streetwork, die Einrichtungen der HzE sowie öffentliche Träger der Kinder- und Jugendhilfe,
 - Netzwerke des fachlichen Austausches, der Beratung und Ehrenamtsarbeit,
 - Fachausschüsse wie die Jugendhilfeausschüsse oder AGs nach §78 SGB VIII,
 - relevante Schnittstellen und Interessenvertretungen (z.B. Kinderbeauftragte),
 - Peer-to-Peer-Multiplikator*innen (z.B. über Schülerrät*innen).
 - Öffentlichkeitsarbeit muss ein breites und passgenaues Spektrum umfassen. Wichtig erscheint die Bereitstellung:
 - einer Homepage ggf. mit Chatfunktion und begleitender Social Media Angebote,
 - geeigneter Flyer und Broschüren für jeweilige Zielgruppen,
 - von Image- bzw. Informationsfilm(en)
 - eine mögliche Information zum Beratungsangebot in den Leistungsbescheiden des öffentlichen Trägers



- Dabei ist auf ein geeignetes Wording zum Transport der Inhalte zu achten.
 - Der Begriff und das Konzept der Ombudschaft müssen für Adressat*innen und Fachkräfte verständlich und klar dargestellt und aufgearbeitet werden.
 - Produkte der Öffentlichkeitsarbeit müssen in leichter Sprache und auch mehrsprachig entwickelt werden.
 - Die Bedeutung, Aufgaben und auch Grenzen ombudschafftlicher Beratung müssen verständlich dargestellt sein.

7. Hinweise zum Ehrenamt

- Es muss ein breites Ehrenamtsnetzwerk aufgebaut und gestärkt werden.
- AG´s nach §78 SGB VIII und Ausschüsse könnten als Brücken genutzt werden.
- Ehrenamtler*innen sind als personelle Ressource mit spezifischem Fachwissen einzubinden. Multiprofessionalität und ein breites Fachwissen sichern die Qualität in der Fallberatung.
- Dazu ist die fortlaufende Qualifikation der Ehrenamtlichen nötig.