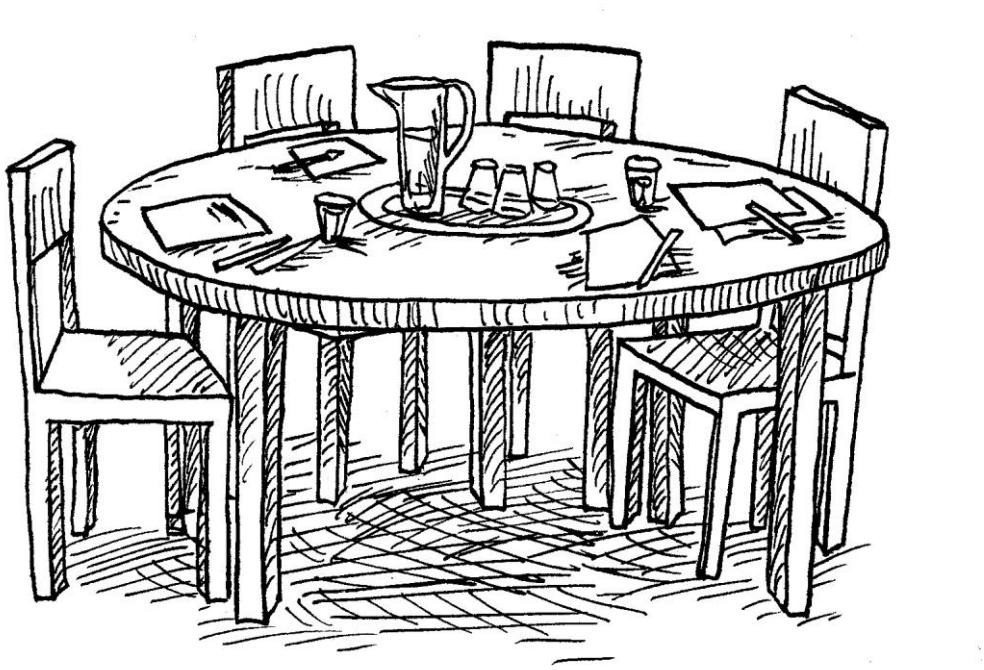
Kinder- und Jugendhilfe-
rechtsverein e.V.

# FALLSTATISTIK 2013 – 2015

# Stand: November 2015



**Einblicke in unsere Arbeit**

**Fallportraits**

**Stimmen von Betroffenen**

# Inhalt

**Einführung** ... 3

**Ombudschaftliche Arbeit in Sachsen – Geschichte – Einblicke – Erste Erkenntnisse** ... 4

**Ombudschaft und Beschwerdeverfahren sind mehr als `sozialer Verbraucherschutz`** ... 6

**Entwicklung der Beratungsanfragen** ... 8

**Fünf Falldarstellungen** ... 9

**Wer wendet sich an die Ombudstelle?** ... 11

**Ein typischer Beratungsverlauf** ... 13

**Themen in der Beratung** ... 14

**Wie berät die Ombudstelle?** ... 15

**Erfolge und „Zufriedenheit“** ... 17

**Zusammenarbeit mit dem ASD** ... 17

**Systematische Ableitung – was muss wer verändern?** ... 17

**Wer berät im KJRV? – Interview mit einer Beraterin** ... 20

**Wir suchen Berater_innen!** ... 22

**IMPRESSUM** ... 23

# Einführung

Seit mittlerweile drei Jahren bietet der Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. (KJRV) kostenfreie und vertrauliche Beratungen für Menschen an, die in Konflikt geraten mit Jugendämtern und freien Trägern. Ziel ist es, gerechte Einigungen in Einzelfällen zu erreichen. Es braucht solche unabhängigen Beratungsangebote in der Jugendhilfe aus drei Gründen:

1. Ratsuchende befinden sich in einer strukturellen Unterlegenheit, wenn sie mit dem Jugendamt zu tun haben – wir sprechen von „struktureller Machtasymmetrie“: Sie sind nicht im selben Maße wie die Sozialarbeiter_innen beim Jugendamt in der Lage, über Sprache, Habitus und Rechtskenntnisse zu ihren Rechten zu kommen. Sie sind abhängig vom good-will der Sozialarbeiter_innen.
2. Die Jugendämter sind aus vielerlei Gründen unter Druck und haben so weniger Zeit für aufklärende Gespräche und die Suche nach für alle Seiten akzeptablen Lösungen. Dadurch entstehen mitunter Unzufriedenheit und das Gefühl, als Betroffene nicht ernst genommen und gehört zu werden.
3. Zunehmend stärker sind Menschen bereit, sich über, aus ihrer Sicht, ungerechte Behandlung und die Vorenthaltung von Rechten zu beschweren. Vor dem Hintergrund zunehmend restriktiver Leistungsgewährung in der Jugendhilfe ist das auch zu begrüßen.

Als der KJRV im Jahre 2012 seine Arbeit aufnahm, war nicht klar, ob es tatsächlich gelingen würde, eine Ombudstelle für die Jugendhilfe in Dresden und Umgebung aufzubauen, es war nicht klar, ob sich Betroffene tatsächlich melden würden. Und außerdem war nicht klar, wie die beteiligten Jugendämter auf unsere Gründung reagieren würden. Mittlerweile ist klar: Der Bedarf ist da, Ratsuchende melden sich in großer Zahl und in den Jugendämtern wird die ombudschaftliche Beratung durch den KJRV als hilfreich für die Klärung von Konflikten angesehen.

Erstmals legt der KJRV nun eine Fallstatistik vor. Auf Grundlage der Daten aus den Jahren 2013 – 2015 haben wir Erkenntnisse zusammengetragen. In vielen Fällen musste auf Stichproben zurückgegriffen werden, weil die Aktenlage gerade in den ersten zwei Jahren nicht ausreichend wäre für eine tiefgreifende Analyse. Derzeit erarbeiten Student_innen der Hochschule Mittweida eine Evaluation der bisherigen Beratungsanfragen und –Verläufe. Zusätzlich beantragt der KJRV beim Land Sachsen eine wissenschaftliche Begleitung, um zu weiteren substantiellen Aussagen zu kommen.

Seit Mai 2014 unterstützen uns die Aktion Mensch, die Software-AG-Stiftung und das Deutsche Kinderhilfswerk mit einer Förderung für das Projekt „NotEingang“. Diese Förderung schafft die Grundlage für eine qualitative Weiterentwicklung der ombudschaftlichen Arbeit in Sachsen. Wir planen neben der Berater_innengruppe in Dresden auch eine Gruppe in Leipzig und eine Gruppe in Chemnitz aufzubauen. Damit wären die Bedingungen geschaffen für eine ombudschaftliche Arbeit in ganz Sachsen. Zu erwarten ist dann eine Verdreifachung der Beratungsanfragen.

Der Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. arbeitet im Wesentlichen mit ehrenamtlichen Fachkräften in der ombudschaftlichen Beratung. Angesichts der zunehmenden Beratungsanfragen und angesichts der regionalen Ausbreitung auf ganz Sachsen sind wir ständig auf der Suche nach ehrenamtlichen Berater_innen. Helfen Sie uns, mit Ratsuchenden gemeinsam gute Lösungen für Hilfeprozesse in der Jugendhilfe zu erringen. Melden Sie sich bei uns.

Damit Kinderrechte in der Jugendhilfe stärker beachtet werden.

# Ombudschaftliche Arbeit in Sachsen – Geschichte – Einblicke – Erste Erkenntnisse

Was tun, wenn sich die Berichte häufen, dass Eltern und Kinder nicht die Hilfen vom Jugendamt bekommen, die ihnen zustehen? Was tun, wenn zunehmend mehr Eltern in Konflikten mit dem Jugendamt nicht weiterkommen? Was tun, wenn die Jugendhilfepraxis von Rechtsbrüchen und rigider Leistungsgewährung berichtet? In Sachsen hat sich im Jahre 2012 ein Verein gegründet, der ombudschaftliche Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe anbietet: ehrenamtlich und kostenfrei für die Ratsuchenden.

**Der Verein**

Zurzeit besteht der Verein aus 37 Mitgliedern und 2 Fördermitgliedern. Dazu gehören aktive Fachkräfte der Jugendhilfe, Wissenschaftler_innen, pensionierte Fachkräfte, Jurist_innen und Studierende der Sozialen Arbeit. Insgesamt zehn ehrenamtliche Berater_innen stehen für die ombudschaftliche Arbeit zur Verfügung. In den vergangenen etwas mehr als zwei Jahren der Beratung haben sich 205 Menschen an den Kinder- und Jugendhilferechtsverein gewandt und um Hilfe nachgefragt.

**Ombudschaftliche Beratung**

Mit dem Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. – Mitglied des Paritätischen Sachsen - gibt es seit reichlichen drei Jahren in Dresden und den angrenzenden Landkreisen eine unabhängige Beratungsstelle für Menschen mit „unerfüllten Hilfebedarf“ im Kontext des Kinder- und Jugendhilfegesetzes. Ratsuchende können sich kostenfrei an die unabhängige Ombudsstelle wenden, wenn es darum geht, Entscheidungen des Allgemeinen Sozialen Dienstes des Jugendamtes einzuschätzen, herbeizuführen oder diesen zu widersprechen. Erfahrene Fachkräfte informieren über den rechtlichen Rahmen und das Verfahren im Hinblick auf die konkrete Situation der Ratsuchenden. Sie zeigen Handlungsmöglichkeiten auf. Je nach Bedarf begleiten sie im Einzelfall auch die Hilfesuchenden zu Gesprächen mit dem Allgemeinen Sozialen Dienst, um die Geeignetheit einer angestrebten Hilfe zu unterstreichen und Entscheidungen auf den Weg zu bringen, die alle Seiten mittragen können.

Ein Beratungsfall wird im Tandem von zwei Berater_innen bearbeitet. In der Regel finden dann in der Folge mehrere Gespräche statt. Dabei geht es in der ombudschaftlichen Arbeit darum, die Ratsuchenden aufzuklären über ihre Rechte, sie zu informieren über das Hilfeplanverfahren und sie zu stärken, ihre Anliegen stärker selbst vorzubringen.

Bisher berät die Ombudstelle des Vereins nur in Dresden und den angrenzenden Landkreisen. Aufgrund vieler Anfragen auch aus anderen Regionen Sachsens ist es ratsam, die Beratung nach Leipzig und nach Chemnitz auszudehnen. Von allen drei Städten aus sollte dann in ganz Sachsen ombudschaftliche Beratung möglich werden. Dafür brauchen wir öffentliche Förderung und weitere ehrenamtliche Berater_innen.

**Der Hintergrund: asymmetrische Beziehungen**

Beziehungen zwischen professionellen Helfer_innen (Fachkräfte der Allgemeinen Sozialen Dienste der Jugendämter) und Hilfesuchenden (Kinder, Jugendliche, Eltern) sind per se asymmetrisch aufgebaut. In aller Regel verfügen Hilfesuchende über wesentlich andere Voraussetzungen als professionelle Helfer_innen, die mit ihrem Status, ihrem Habitus, ihrer Amtsfunktion, ihrer Sprachgewandtheit und ihrer Selbstsicherheit in der Regel deutlich wirkmächtiger auftreten. Hilfesuchende dagegen befinden sich in der Regel an der Grenze ihrer Belastbarkeit, auf der Suche nach Hilfe, plagen sich mit Versagensgefühlen und Situationen des Scheiterns. Damit sind sie hoch belastet und bringen i.d.R. nicht dieselbe Souveränität mit wie professionelle Helfer_innen. Jugendamts-Fachkräfte oder Beschäftigte bei freien Trägern wiederum treiben andere Themen um: Die von den Hilfesuchenden erwünschte Hilfe muss geeignet und notwendig sein. Sie soll einen bestimmten Rahmen nicht überschreiten, muss voraussehbar erfolgreich sein, von der Leitung genehmigt werden und also insgesamt gut begründet sein.

In dieser Melange von Motiven, Sorgen und Bedrängungen reagieren beide Seiten unterschiedlich und manchmal mit geringem Verständnis für die Themen der anderen Seiten. Da es bei der Einleitung, der Verlängerung oder dem Abbruch von erzieherischen Hilfen um die Abwendung von Notlagen, aber auch um den entsprechenden Kostenaufwand geht, ist es sinnvoll, Hilfesuchenden eine ombudschaftliche Beratung anzubieten.

**Das Projekt „NotEingang“**

Um die ehrenamtliche ombudschaftliche Arbeit zu unterstützen und weiterzuentwickeln, hat der Verein vor eineinhalb Jahren das Projekt „NotEingang. Rechte

haben - Recht und Hilfe bekommen in der Kinder- und Jugendhilfe in Sachsen“ gestartet. Mit Hilfe der Aktion Mensch, der Software-AG-Stiftung und des Deutschen Kinderhilfswerks will der Verein

- die ombudschaftlichen Beratungen koordinieren und damit weiter verstetigen,
- das Beratungsangebot bekannter machen und neue Berater(innen) gewinnen,
- das Beratungsangebot auf ganz Sachsen ausdehnen und
- Jugendliche und Eltern als „peer-Berater(innen)“ ausbilden

Mit NotEingang soll es gelingen, die Rechte von Kindern, Jugendlichen und Eltern zu stärken. Mit einer Fülle von Veranstaltungen (Fachtagungen, Berater(innen)treffen, thematische Abendveranstaltungen, Betroffenen-Seminaren etc.) sollen in den drei Jahren Projektlaufzeit die Kinderrechte in der Jugendhilfe nachhaltig ins Bewusstsein der Betroffenen und der Fachkräfte gebracht und somit zur Qualitätsentwicklung in den Hilfen zur Erziehung beigetragen werden. Zwei Praxisberatungsmodule für freie Träger erweitern das Projekt. Die ombudschaftliche Beratung ist damit nur ein Baustein ombudschaftlicher Arbeit. Um nachhaltig an Strukturen zu arbeiten reicht allein die ombudschaftliche Beratung nicht aus - sie ist aber die Grundlage.

**Erkenntnisse aus der Beratung**

Seit Beginn der Beratungstätigkeit steigen die Beratungen kontinuierlich an. Bisher haben sich dokumentiert insgesamt 205 Menschen an die Ombudstelle gewandt. Dazu kommt eine unbestimmte Zahl von nicht-dokumentierten Anfragen von Ratsuchenden und Fachkräften. Pro Jahr erreichen uns so rund 100 Anfragen, die sich bisher auf die Region Dresden beschränken. Bei einer Ausweitung der Beratungen auf andere Regionen ist davon auszugehen, dass diese Zahl erheblich ansteigen wird.

Die Beratung im KJRV wird in der Regel als hilfreich von den Ratsuchenden empfunden. Viele Ratsuchende kommen mit konkreten Fragen um ihre Rechte im Hilfeplanverfahren, viele wollen sich allgemein im Umgang mit dem Jugendamt beraten lassen, manchmal auch kommen Menschen mit sehr konkreten Vorstellungen, welcher Art Hilfe ihnen zustehe. Nicht immer können die Vorstellungen der Ratsuchenden von den Berater_innen fachlich mitgetragen werden, häufig ändern sich die Vorstellungen bei den Ratsuchenden auch im Laufe des Beratungsprozess. In den allermeisten Fällen sind die Ratsuchenden mit der Beratung im KJRV zufrieden. Sie machen ihre Zufriedenheit häufig nicht am Ergebnis fest, sondern am Prozess: Sie haben den Eindruck, ihnen hätte jemand einfach mal zugehört und hätte ihre Position versucht zu verstehen. Außerdem fühlten sie sich gut aufgeklärt über ihre Rechte. Häufig wurden Entscheidungen des Jugendamtes erklärt und dann von den Ratsuchenden verstanden. In einigen Fällen sind Berater_innen zu Gesprächen mit dem Jugendamt mitgegangen. Ratsuchende berichten dann, dass das Klima in den Gesprächen sich ändert, wenn ein_e Berater_in des KJRV anwesend ist.

Deutlich wird aus der Zusammenschau der Erfahrungen aus den Beratungen, dass im Handeln der Jugendämter und dort im Handeln einzelner ASD-Mitarbeiter_innen Veränderungen angezeigt sind. Drei Perspektiven sollen hier kurz angerissen werden: (1.) In der Regel werden Hilfesuchende am Beginn von Hilfeprozessen nicht über ihre Rechte im Verfahren aufgeklärt. (2.) In vielen Fällen wird auch nicht über die verschiedenen Hilfeformen aufgeklärt, sondern die Fachkräfte entscheiden im Vorfeld schon selbst, welche Hilfeform in Frage kommt. (3.) Entscheidungen der Jugendämter werden in vielen Fällen von den ASD-Mitarbeiter_innen nicht oder nicht verständlich erklärt. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl an Veränderungsnotwendigkeiten bei öffentlichen und auch bei freien Trägern. Die folgenden Seiten sollen Anlass sein, darüber nachzudenken, was sich ändern muss.

# Ombudschaft und Beschwerdeverfahren sind mehr als `sozialer Verbraucherschutz`

**Gastbeitrag von Friedhelm Peters**

Ombudschaft und Beschwerdeverfahren werden oftmals gemeinsam thematisiert. Die Kinder- und Jugendhilfe trage, so u.a. die Abschlussberichte der Runden Tische „Heimerziehung“ wie „Kindesmissbrauch“ (2010; 2011), für die Sicherung der Rechte junger Menschen Verantwortung auch in ihren eigenen Institutionen. Hierfür brauche es einrichtungsintern und einrichtungsextern Anlaufstellen. Einrichtungsinterne Beschwerde-verfahren wurden 2011 mit dem Bundeskinder-schutzgesetz (§ 45 Abs. 2 SGB VIII) als Voraussetzung zur Erteilung einer Betriebserlaubnis verbindlich geregelt - was nicht bedeutet, dass Partizipation hier (überall) funktioniert bzw. junge Menschen tatsächlich Einfluss auf relevante Bereiche ihres (Alltags-)Lebens haben oder dass für entsprechende Entwicklungs-prozesse auch Ressourcen zu Verfügung stehen. Die Empirie zeigt hier neben ermutigenden Ansätzen eher Gegenteiliges. Aber während Beschwerdeverfahren in Einrichtungen eine klare gesetzliche Grundlage besitzen, fehlt eine vergleichbare korrespondierende Verpflichtung, auch in Jugendämtern Beschwerdeverfahren zu entwickeln, die – vor dem Hintergrund , dass sich eine klare Tendenz der Trennung zwischen öffentlichen Trägern zur Gewährleistung und Steuerung von Hilfen und Freien Trägern zur Durchführung etabliert hat - über die Instrumente des verwaltungsrechtlichen Verfahrens hinausgehen. (Urban-Stahl 2015,256).

Neben fehlender Aufklärung und Durchsetzungsfähigkeit der Betroffenen sind es insbesondere deren Ohnmachtsgefühle gegenüber Jugendämtern sowie die Begrenztheit der Justiziabilität von fragwürdigen behördlichen Entscheidungen (wegen vieler fachspezifischer Beurteilungsspielräume im Einzelfall, die der gerichtlichen Kontrolle weitgehend entzogen sind), die Ombudschaft ins Spiel bringt. Argumentiert wird, dass „auf Seiten der Kostenträger … die Gefahr (bestehe), aus fiskalischen Gründen strukturelle und individuelle Rechtsverkürzung zu betreiben. Die Leistungserbringer sähen sich zu oft in einer Abhängigkeit vom Kostenträger, um tatsächlich vehementen Widerspruch zu wagen, und bei den jungen Menschen und ihren Familien selbst seien größtenteils die Eigenmotivation und Fähigkeit zur Mitgestaltung der Hilfe (und ggf. Widerspruch) oft noch zu gering und müssten eigentlich erst befördert werden“ ( Bohn u.a. 2008).

Es braucht deshalb eine unabhängige ombudschaftliche Beratung, was auch zunehmend anerkannt wird. Ombudschaft ist insofern „in“, gehört inzwischen zur Jugendhilfe und verschiedene Bundesländer haben in ihrem Geltungsbereich entsprechende Initiativen ergriffen und fördern Ombudschaftsstellen (Schruth 2015) – allerdings manchmal verkürzt unter dem Schlagwort des `sozialen Verbraucherschutzes`, wie es bereits der 11. Kinder- und Bericht formuliert und dort die Einführung von unabhängigen Beschwerdestellen für junge Menschen und ihre Familien gefordert hatte (2002, 260).

Aber es geht um mehr: Es geht um die Sicherung subjektiver Rechtsansprüche von Familien und junger Menschen im Sinne der UN-Kinderrechtskonvention und „…es geht um ein gesichertes Mandat junger Menschen zur Durchsetzung von eigenen Wünschen, Bedürfnissen, Unterstützungen in den nächsten Entwicklungsschritten, es geht um Gehör und Kritik und Widerspruch, um das durchsetzbare Recht, Jugendhilfe wie sie praktisch funktioniert in Frage stellen zu dürfen, selbst dann, wenn es den Fachkräften der Jugendhilfe überzogen und unangemessen erscheint“ (Schruth 2011, 281 – Hervorh. d.V.).

Einzelfallbezogen muss und kann Ombudschaftliche Beratung im Unterschied zu einer verwaltungsmässig-justiziellen Bearbeitung von Konflikten, die diese zumeist nur oberflächlich und selektiv ( „das, was rechtlich relevant ist“) bearbeiten können, die `Tiefenstruktur`, worunter die Interessen, Motive, Bedürfnisse und Lebensplanungen der jungen Menschen ( und ggf. ihrer Familien) zu verstehen sind, berücksichtigen und in einen Interessendialog einbringen – manchmal auch als eigenständige Praxis der Aktivierung Betroffener zwecks deren Bemächtigung.

Doch m.M. nach erschöpft sich Ombudschaft nicht in Einzelfallberatung, sondern hat sich – im Sinne der

Eingangsüberlegungen - überall dort einzumischen, wo die Rechte von Kindern und Jugendlichen und ihre Lebenschancen durch die Jugendhilfe selbst beeinträchtigt werden. Dieser Spagat wird nicht leichter, wenn Ombuds- und Beschwerdestellen als Normalangebot in die Jugendhilfe integriert und/oder ihre Interventionen als `wertvolle` Rückmeldungen für das Funktionieren des Systems Kinder- und Jugendhilfe, wie das Interesse der Jugendämter signalisiert, funktionalisiert werden. Insofern kommt es darauf an, einerseits Ombudschaft als zuverlässiges Infrastrukturangebot zu implementieren, andererseits ihre strukturelle und finanzielle Unabhängigkeit (auch von Freien Trägern, die nicht per se als Hüter von Klienteninteressen angesehen werden können) zu sichern. Vielleicht wären Stiftungen hier eine mögliche Form.

Zum Autor:

Prof. Dr. Friedhelm Peters, Prof. em. FH Erfurt, derzeit Vertretungsprofessur an der EHS Dresden, stellv. Vors. der IGfH

Literatur:

Bohn, F./Schruth, P./Urban, U. (2008): Was braucht die Sicherung der Betroffenenrechte in der Jugendhilfe? In: Dialog Erziehungshilfe, 22. Jg., H. 2/3-2008, S. 22-29

Bundesregierung 2002: Elfter Jugendbericht, Bonn

Urban-Stahl, U., 2015: Ombudschaft und Beschwerdeverfahren, in: Düring, D./ H.U. Krause/ F. Peters/ R. Rätz/ N. Rosenbauer/M. Vollhaase (Hg): Kritisches Glossar Hilfen zur Erziehung, Ft/M (IGfH), S. 253 – 261

Schruth, P., 2015: Sich bewegen im Machtkorsett: Unabhängige ombudschaftliche Beratung in der Jugendhilfe, in: Forum Erziehungshilfen, 22. Jg., H 5/2015 (im Erscheinen)

Schruth, P., 2011: Ausblicke auf mehr unabhängige Ombudschaft in der Jugendhilfe, in: Forum Erziehungshilfen, 17.Jg., H 5/2011, S. 279 – 282

Kinder- und Jugendhilfe-rechtsverein e.V.

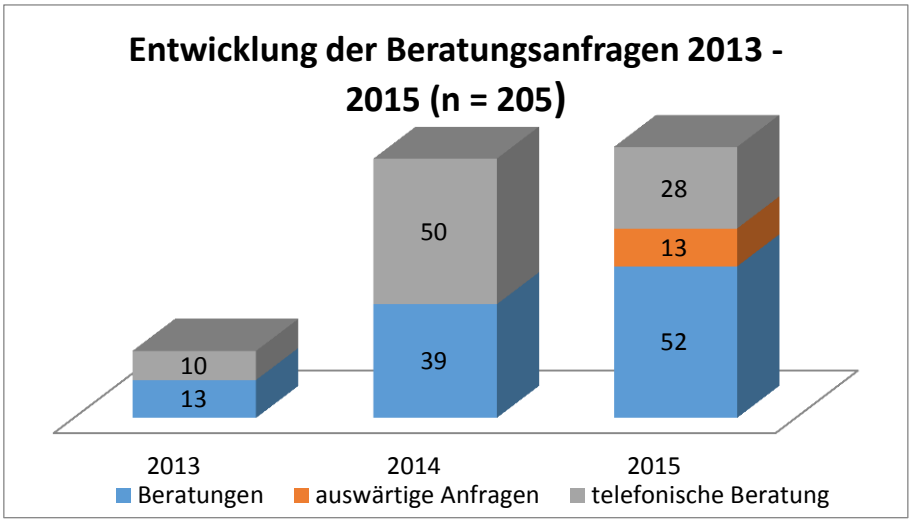
Ombudschaftliche Beratung
in der Kinder- und Jugendhilfe
Projekt „NotEingang"
Telefon: 0351 / 320 156 53

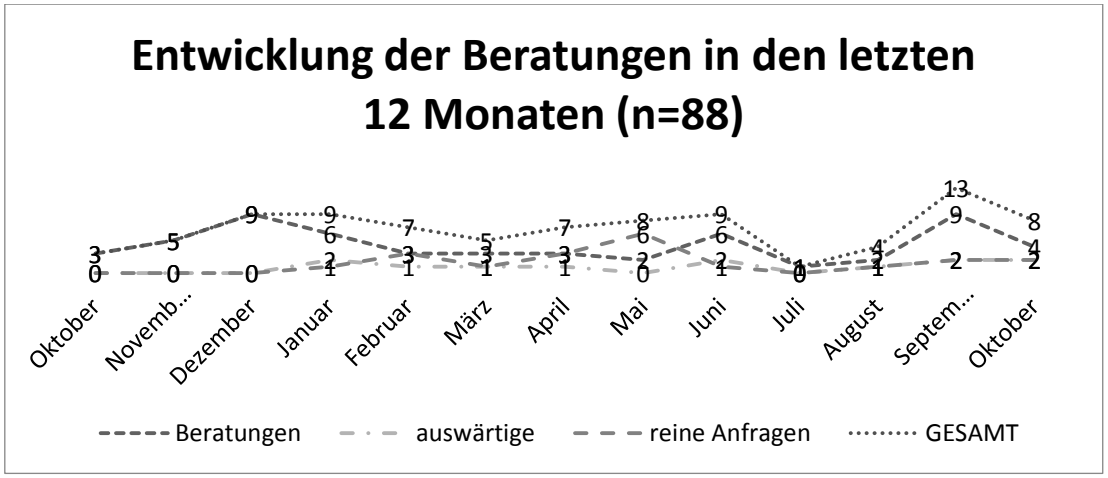
# Entwicklung der Beratungsanfragen

Ombudschaftliche Beratung in Sachsen ist nachgefragt und wird genutzt. Das ist an der Zahl von Anfragen seit 2013 abzulesen. Seit 2013 haben sich dokumentiert 205 Menschen an die Ombudstelle gewandt. Dabei unterscheiden wir in drei Gruppen:

**„Beratungen“** sind durchgeführte Beratungsprozesse, die aus mindestens zwei Kontakten bestehen. Die Ratsuchenden rufen die zentrale Festnetznummer des Vereins an. Dort wird das Anliegen abgefragt und in groben Zügen aufgenommen. Wenn es sich um Fragen handelt, die nicht direkt am Telefon zu beantworten sind, wird ein_e ehrenamtliche_r Berater_in gesucht. Dann findet ein Kontakt zwischen ehrenamtlicher Beratungsperson und dem_der Ratsuchenden statt. Es beginnt ein strukturierter Beratungsprozess, der auch dokumentiert wird. Insgesamt haben bisher dokumentierte 104 Beratungsprozesse stattgefunden. **„Auswärtige Anfragen“** sind solche, bei denen eine Beratungsfrage an den Verein gerichtet wird, die eine Beratung nötig machen würde, aber außerhalb des örtlichen Zuständigkeitsbereiches liegt (also aktuell außerhalb von Dresden + angrenzende Landkreise). Zwei Drittel dieser Anfragen kommen aus Sachsen, ein Drittel aus dem restlichen Bundesgebiet. Bei solchen „auswärtigen Anfragen“ wird versucht, die Ratsuchenden an andere Beratungsstellen zu vermitteln. **„Telefonische Beratungen“** sind solche Anfragen, die sich außerhalb des fachlichen Zuständigkeitsbereiches befinden und die nicht, oder nur am Telefon beraten werden.

In den letzten 12 Monaten haben sich insgesamt 88 Menschen an die Ombudstelle gewandt. In 64 Prozent der Beratungsanfragen schloss sich dabei ein Beratungsprozess mit einem_einer ehrenamtlichen Berater_in an. Bei 23 Prozent handelte es sich um „reine Anfragen“, bei 14 Prozent waren es „auswärtige Anfragen“. Ombudschaftliche Beratung unterliegt konjunkturellen Schwankungen. In Ferienzeiten wenden sich weniger Menschen an die Ombudstelle. Zum Ende und zum Anfang eines Jahres steigen die Beratungsanfragen deutlich an. Die Beratungsanfragen hängen auch stark davon ab, inwieweit Leistungserbringer und der ASD selbst auf die ombudschaftliche Beratung hinweisen.



# Fünf Falldarstellungen[1]

Jeder Fall ist anders – nicht sehr überraschend. Wir wollen aber mit Fünf Fallgeschichten aufzeigen, wie breit die Themen angelegt sind, wie die Ombudstelle arbeitet und welche Erfolge sich einstellen oder eben auch nicht. Daran wird auch deutlich, um welche Konflikte es zwischen Jugendamt, freien Trägern und Familien geht.

**Die Hilfe soll überraschend enden**

Nina ist 20 Jahre alt und wohnt in einer Jugendwohngruppe. Vor einigen Wochen war das Hilfeplangespräch. Perspektivisch soll Nina nun in eine eigene Wohnung ziehen und selbständiger werden. Dafür wurde im Hilfeplangespräch vereinbart, dass sie für weitere 12 Monate in der Wohngruppe bleiben kann. In dieser Zeit soll sie selbständiger werden, mit ihr eine Wohnung gesucht werden, ein Hilfenetzwerk aufgebaut werden und an der beruflichen Perspektive gearbeitet werden. Das Gespräch ist über zwei Monate her. Nun sagt ihr der Träger, er hätte nur eine Kostenzusage für sechs Monate. Sie müsste also in drei Monaten ausziehen. Sie sieht kein Land mehr. Sie wendet sich an den KJRV.

Gemeinsam mit Nina wird ein Gespräch vereinbart im Büro des KJRV. Dort beraten sich zwei Berater_innen mit ihr, später auch mit der Kollegin aus der Wohngruppe. Alle sind sich einig, dass das Jugendamt sich an seine Absprachen halten muss, weil die Ziele ja auch für 12 und nicht für sechs Monate beschrieben wurden. In drei Monaten ist das nicht zu schaffen. Aus dem Jugendamt heißt es, dass die Wirtschaftliche Jugendhilfe aber nur sechs Monate bewilligen will. Dann wäre die junge Frau 21 Jahre alt und da dürfe die Jugendhilfe nicht mehr Hilfe leisten. In einem zweiten Gespräch raten ihr die Berater_innen, gegen diese Entscheidung in Widerspruch zu gehen. Dafür kopieren sie entsprechende Gesetztestexte und Kommentare aus und geben diese mit. Das Ergebnis ist, dass die Hilfe, wie vereinbart gewesen war, für 12 Monate läuft.

**Die Familie zusammenhalten**

Eine alleinerziehende blinde Mutter mit vier minderjährigen Kindern (10 Jahre, 8 Jahre, 5 Jahre und 3 Jahre) kämpft für den Zusammenhalt der Familie. Das Jugendamt unterstützt zunächst dieses Anliegen, indem es langfristige und stundenintensive Sozialpädagogische Familienhilfe für die Familie bewilligt. Diese Familiensituation und die Wahrung des Kindeswohls werden immer instabiler. In dieser prekären Lebenssituation suchte die Mutter, begleitet von einem Freund, die Beratung des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins auf. Beim ersten Besuch der Mutter richtete sich zunächst die Beratung darauf, bessere Voraussetzungen für die Stabilisierung der Familiensituation zu erreichen. Dieses Ziel konnte aber trotz des Bemühens verschiedener Einrichtungen und Personen nicht erreicht werden. Die Kinder wurden herausgenommen. Beim zweiten Besuch ging es dann um die neue Lebenssituation der Familie, gekennzeichnet durch die Unterbringung der vier Kinder in unterschiedlichen stationären Kinder- bzw. Jugendhilfeeinrichtungen nach Teilentzug der Personensorge im Hinblick auf das Aufenthaltsbestimmungsrecht und das Erziehungsrecht.

Beratungsgegenstände waren nunmehr die Wahrung und Verbesserung des Umgangs der Mutter mit ihren Kindern in zwei verschiedenen Heimen der Jugendhilfe. Dieses Beratungsziel war erfolgreich, indem die Konditionen der Ausübung des Umgangsrechts überprüft und verbessert werden konnten, etwa auch durch die Gewährung von Leistungen nach dem Grundsicherungsrecht (SGB II), um die nicht unerheblichen Kosten für regelmäßige Fahrten zu den beiden Kinder- bzw. Jugendheimen abzudecken. Das Ziel, die Kinder bei der Mutter zu halten konnte nicht erreicht werden. Das Ziel, für bessere Bedingungen für den Umgang der Mutter mit den Kindern zu sorgen, konnte aber erreicht werden.

**„Wir brauchen die Schweigepflichtsentbindung“**

Frau Müller wendet sich an die Ombudstelle, weil sie nicht versteht, wie das Jugendamt mit ihr umgeht. Vor Monaten schon war eine ASD-Mitarbeiterin bei ihr zu Besuch, um sich vor Ort davon zu überzeugen, ob für den vierjährigen Sohn alles in bester Ordnung ist. Frau Müller hatte nie vorher mit dem Jugendamt zu tun gehabt und versteht nicht, was diese Besuche sollen. Aber sie lässt die Mitarbeiterin gewähren. Es hätte wohl eine Anzeige gegeben – der müsse nachgegangen werden. Die Mitarbeiterin des ASD schätzt aber ein, dass alles in Ordnung sei. Nun, Monate später, wird Frau Müller ins Jugendamt vorgeladen. Sie solle eine Schweigepflichtsentbindung unterzeichnen für den Therapeuten, für den Kindergarten und für den Kinderarzt. Frau Müller versteht die Welt nicht mehr. Sie wendet sich an die Ombudstelle.

Ein Berater der Ombudstelle verabredet sich mit ihr. Die Geschichte des Kontakts mit dem Jugendamt wird aufgezeichnet – die Stationen werden einzeln besprochen. Gemeinsam rufen Frau Müller und der Berater die Mitarbeiterin des ASD an und bitten um ein Gespräch. Frau Müller will Aufklärung. In dem dann folgenden Gespräch im Jugendamt will die Mitarbeiterin nicht genau sagen, was der Mutter vorgehalten wird – warum sie eine Schweigepflichtsentbindung unterzeichnen soll. Im Nachgang entscheidet sich die Mutter dagegen, diese Schweigepflichtsentbindung zu unterzeichnen. Es folgen mehrere Briefwechsel zwischen Jugendamt und Mutter. Die

[1] Alle Namen sind geändert.

Mutter wünscht sich Hilfe bei der Formulierung. Die Mutter möchte schriftlich die Gründe erfahren, warum sie etwas unterzeichnen soll. Das Jugendamt will sich schriftlich dazu nicht äußern. Im letzten Schreiben droht das Jugendamt, das Familiengericht einzuschalten, sollte die Mutter die Schweigepflichtsentbindung weiterhin nicht unterzeichnen. Die Mutter und der Berater wenden sich an die Sachgebietsleiterin und bitten um ein Gespräch. In diesem Gespräch wird der Mutter der Grund für dieses Vorgehen dargelegt: Der Kindsvater hätte eine Anzeige beim Jugendamt gemacht. Er würde sich Sorgen machen um das Kindeswohl, weil die Mutter die Umgänge teilweise unterbinden würde und weil das Kind häufig krank sei. Das Jugendamt sieht selbst keine Kindeswohlgefährdung, will aber dem Vater eine aussagekräftige Antwort geben. Daher dieses Vorgehen. Die Sachgebietsleiterin nimmt der Mutter die Angst, dass ihr das Kind genommen werden könnte und schlägt vor, dass die Mutter selbst Informationen mit einer eigenen Schweigepflichtsentbindung einholt und diese dem Jugendamt vorlegt. Die Mutter kann mit dieser Lösung so leben und ist beruhigt. Mit mehr Transparenz im Vorfeld wäre es zu dieser Eskalation nie gekommen.

**Rechtschreibschwäche des Kindes**

Eine Mutter beantragt Leistungen aus dem SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) und aus dem SGB XII (Sozialhilfe) für die Übernahme von Kosten für eine Therapie am Duden- Institut zur Verbesserung der Rechtschreibung eines Kindes in der Grundschule. Keinem der Anträge wird stattgegeben.

In diesem Fall war klar zu erkennen, dass keiner der Leistungsträger seiner Beratungspflicht nachgekommen ist, da für die Beantragung der Leistungen auch Voraussetzungen (Feststellung des Grades der Behinderung bzw. Feststellung einer seelischen Behinderung oder die Bedrohung dessen) erfüllt sein müssen. In diesem Fall hat die Beraterin der Familie erst einmal grundsätzlich Aufgaben und Inhalte der jeweiligen Sozialgesetzbücher erläutert. In diesem Zusammenhang musste auch erläutert werden, dass meist rückwirkend keine Leistungen bewilligt werden. Die Eltern haben dann alle notwendigen Feststellungen mit der Beraterin gemeinsam beantragt. Festgestellt wurde ebenfalls, dass auch das Kind während eines HP -Gespräches nicht angehört wurde. Auch hier wurde gegen bestehende Verfahrensregeln verstoßen. Die Eltern wurden von der Beraterin über ihre Rechte im Hilfeplanverfahren aufgeklärt und fordern die Beteiligungsrechte nun ein. Ebenso wurde die Grundschullehrerin im Hilfeplangespräch außen vor gelassen - Sie hätte den Leistungszuwachs im Fach Deutsch aufgrund der Therapie bestätigen können. Die Unterstützung dieser Familie läuft noch.

**Vaterschaft trotz Teilübertragung des Sorgerechtes**

Herr Wendel, junger Vater eines fünfjährigen Mädchens wendet sich an den Verein. Er soll beim Jugendamt darin einwilligen, dass seine Tochter dauerhaft bei ihren aktuellen Pflegeeltern bleibt. Damit verbunden sei auch, dass er Teile des Sorgerechts an die Pflegeeltern abgebe. Herr Wendel hat das Gefühl seiner Vaterrechte beraubt zu werden und den Kontakt zu seinem Kind zu verlieren.

Seine Tochter lebt zum Zeitpunkt des Beratungsgespräches bereits seit mehr als zwei Jahren bei denselben Pflegeeltern. Herr Wendel berichtet, dass er sich kurz nach Livias* Geburt von ihrer Mutter trennte. Beide Eltern hätten damals sehr große Probleme gehabt, Herr Wendel nennt den Konsum von Alkohol und Chrystal. Livias Mutter war eine Weile in Untersuchungshaft, als Livia sehr klein war. Er selbst konnte sich damals nicht um seine Tochter kümmern. Livia lebte daher zuerst in einer Kurzzeitpflegestelle, dann wieder bei der Mutter und seit einer Inobhutnahme nun bei den Pflegeeltern. Herr Wendel berichtet, dass er seine Tochter anfangs dort besucht habe, dann jedoch nicht mehr dazu in der Lage war. Er möchte dies ändern.

Die Beraterinnen versuchen gemeinsam mit Herrn Wendel mit den Augen seiner Tochter auf die Situation zu schauen. Livia hat in der Pflegefamilie eine Heimat gefunden. Herr Wendel bejaht die Frage, ob sich seine Tochter dort wohl fühle. Die Beraterinnen erklären, dass das zuständige Jugendamt eine dauerhafte Perspektive für Livia bei den Pflegeeltern schaffen möchte. Eine Teilübertragung des Sorgerechtes auf die Pflegeeltern vereinfacht dabei manches, weswegen er gebeten wurde darin einzuwilligen. Livias Mutter hat dies bereits getan. Die Beraterinnen raten Herrn Wendel, diesen Schritt mitzugehen. Sie weisen darauf hin, dass er trotzdem Vater bleibt und dass ihm die Aufrechterhaltung einer Beziehung zu seiner Tochter ermöglicht werden muss, wenn er dazu bereit ist. Die Beraterinnen bieten Herrn Wendel Unterstützung dabei an, seine Wünsche als Vater vorzutragen und dazu gemeinsam mit den Pflegeeltern und dem zuständigen Jugendamt verbindliche Verabredungen zu treffen. Herr Wendel hat den Kinder- und Jugendhilferechtsverein nach diesem Beratungsgespräch nicht noch einmal kontaktiert.

## Wer wendet sich an die Ombudstelle?

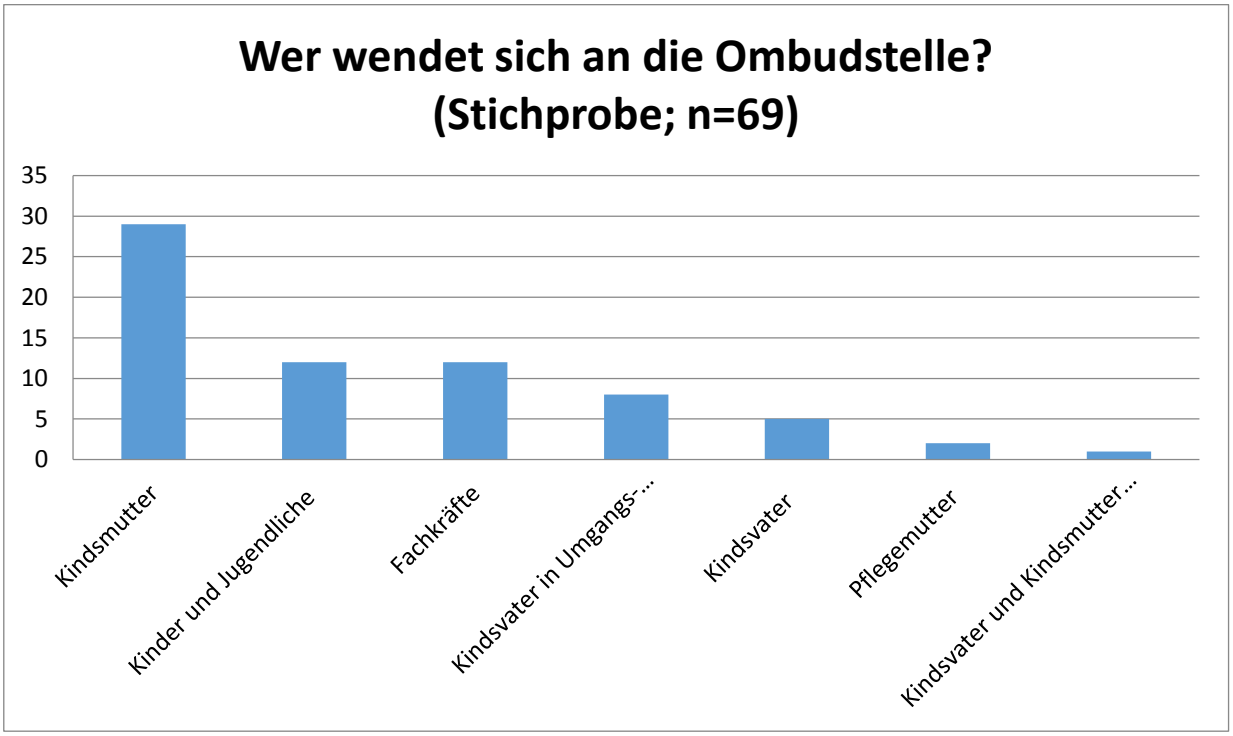
In der Regel wenden sich Mütter an die Beratungs- und Ombudstellen. Diese alte Erfahrung bestätigt sich auch in der sächsischen Ombudstelle – in 42 Prozent aller Fälle sind sie es, die sich melden. In vielen alleinerziehenden Familien leben die Kinder bei ihrer Mutter. Sie sind es dann auch, die mit dem Jugendamt zu tun haben, wenn die Erziehung zur Herausforderung wird.

Allerdings ist die zweitgrößte Gruppe der Ratsuchenden, die sich an uns wenden, die der Jugendlichen selbst. In 17 Prozent aller untersuchten Fälle in der Stichprobe (n=69) waren es die Jugendlichen selbst, die um eine Beratung nachgefragt haben. In rund der Hälfte der Fälle rufen diese auch selbständig bei uns an. Häufig aber vermitteln (Herkunfts-)Eltern, Fachkräfte oder Psycholog_innen den Kontaktaufbau zu uns. Wichtig ist der Ombudstelle aber, dann mit den Jugendlichen selbst und allein zu sprechen. Damit wird vermieden, dass Eltern oder Fachkräfte die Jugendlichen für ihre eigenen Ziele instrumentalisieren. Kinder (unter 14 Jahre) melden sich in der Regel nicht selbst.

Die drittgrößte Gruppe der Beratungsanfragenden stellen die Fachkräfte dar. Diese werden von uns in der Regel gar nicht beraten, weil die Ombudstelle keine stellvertretende Beratung durchführt. Immer wird nur gemeinsam mit den Betroffenen beraten. Allerdings sind die Fachkräfte eine wesentliche Brücke für einzelne Ratsuchende – immerhin muss ja die Hemmschwelle überwunden werden. Fachkräfte wünschen sich aber in einzelnen Fällen auch selbst Beratung. Sei es, weil die Ratsuchenden den Weg in die Ombudstelle nicht mitgehen oder weil sich der Beratungszusammenhang gegen den eigenen Träger richtet. Es gibt aber auch viele Anfragen, die sich um das „richtige“ fachliche Handeln drehen. Das ist bisher kein Gegenstand der Beratungen, die ehrenamtlich durchgeführt werden. Hier sind die Träger, die Fachverbände und die öffentlichen Träger (Jugendamt) die eigentlich richtigen Ansprechpartner_innen.

Es wenden sich auch Familienangehörige (Schwester, Bruder, Oma etc.) an die Ombudsstelle.

Väter wenden sich in zwei Fällen an die Ombudstelle: Wenn sie selbst als von Kind getrennt-lebende Väter ihre Rechte bei Umgangs- und Sorgerechtsfällen nicht gewahrt sehen (8 Anfragen, 12 Prozent). Hier gibt es einen hohen und höher werdenden Bedarf an Beratungen. Aber Väter haben auch Bedarf an ombudschaftlicher Beratung, wenn sie mit dem Kind oder den Kindern zusammenleben (5 Anfragen, 7 Prozent). Auch Väter haben Beratungsbedarf!



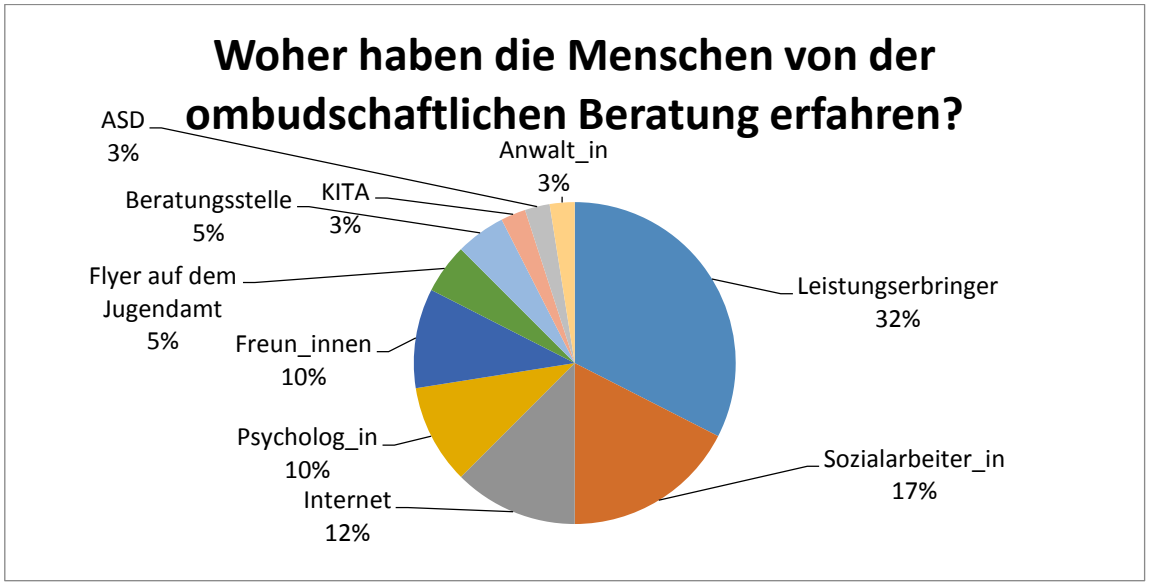
## Woher wissen die Betroffenen vom Beratungsangebot?

Der Zugang zur Ombudstelle ist eine wesentliche Frage. Die ombudschaftliche Beratung stellt ein neues Angebot in der Jugendhilfe dar. Weder ist der Begriff in anderen gesellschaftlichen Bereichen ausreichend eingeführt, noch sind Beschwerden in der Jugendhilfe schon Alltag. Daher braucht es erhebliche Kraftanstrengungen, um das Angebot bekannt zu machen. Der KJRV tut dies auf unterschiedlichen Wegen. Über Facebook, über die Homepage, mittels zweier Aufsteller (Luke und Lisa), die in Dresdner Jugendhilfeeinrichtungen touren. Dazu hat der KJRV bisher insgesamt 8.000 Flyer in Dresden und den umliegenden Landkreisen verteilt. Außerdem sind verschiedene Informationsmaterialien im Umlauf: Die von betroffenen Jugendlichen erstellte Broschüre „Deine Rechte im Hilfeplanverfahren“, das von Jugendlichen erarbeitete „Starterpaket“ für Jugendliche, die neu in die Einrichtung kommen. Außerdem hat der KJRV zahlreiche (Fach-)Veröffentlichungen in (Fach-)Zeitschriften platzieren können. Das ist nicht ausreichend, aber ein Beginn. Bei insgesamt dokumentierten 205 Beratungsanfragen in den letzten zweieinhalb Jahren kann davon ausgegangen werden, dass wir viele Menschen erreicht haben. Allerdings deutet die Steigerungsrate bei den Beratungsanfragen darauf hin, dass mit mehr Information auch mehr Menschen die Beratung in Anspruch nehmen. Darauf muss sich der KJRV vorbereiten, insbesondere angesichts der Tatsache, dass sich das Beratungsgebiet durch die Ausweitung auf ganz Sachsen mindestens verdreifacht.

Aus einer Stichprobe von 40 Beratungsanfragen aus den letzten 12 Monaten wird deutlich, dass ein wesentlicher Zugang durch die (freien) Träger von Jugendhilfemaßnahmen vermittelt wird. In vielen Jugendhilfeeinrichtungen liegen die Flyer des KJRV aus, in einigen Einrichtungen sind die Flyer auch Teil der Begrüßungsmappe oder ähnlicher Dokumente. Einrichtungen verweisen in vielen Fällen auf die ombudschaftliche Beratung im KJRV.

Sozialarbeiter_innen, die in der aufsuchenden Familienhilfe, oder in Jugendhilfeeinrichtungen arbeiten (auch außerhalb des Leistungsbereichs Hilfe zur Erziehung) stellen die zweite große Gruppe dar, die an die ombudschaftliche Beratung vermittelt. Hier sind insbesondere die Jugendhäuser zu nennen, die in vielen Fällen auf die ombudschaftliche Beratung hinweisen.

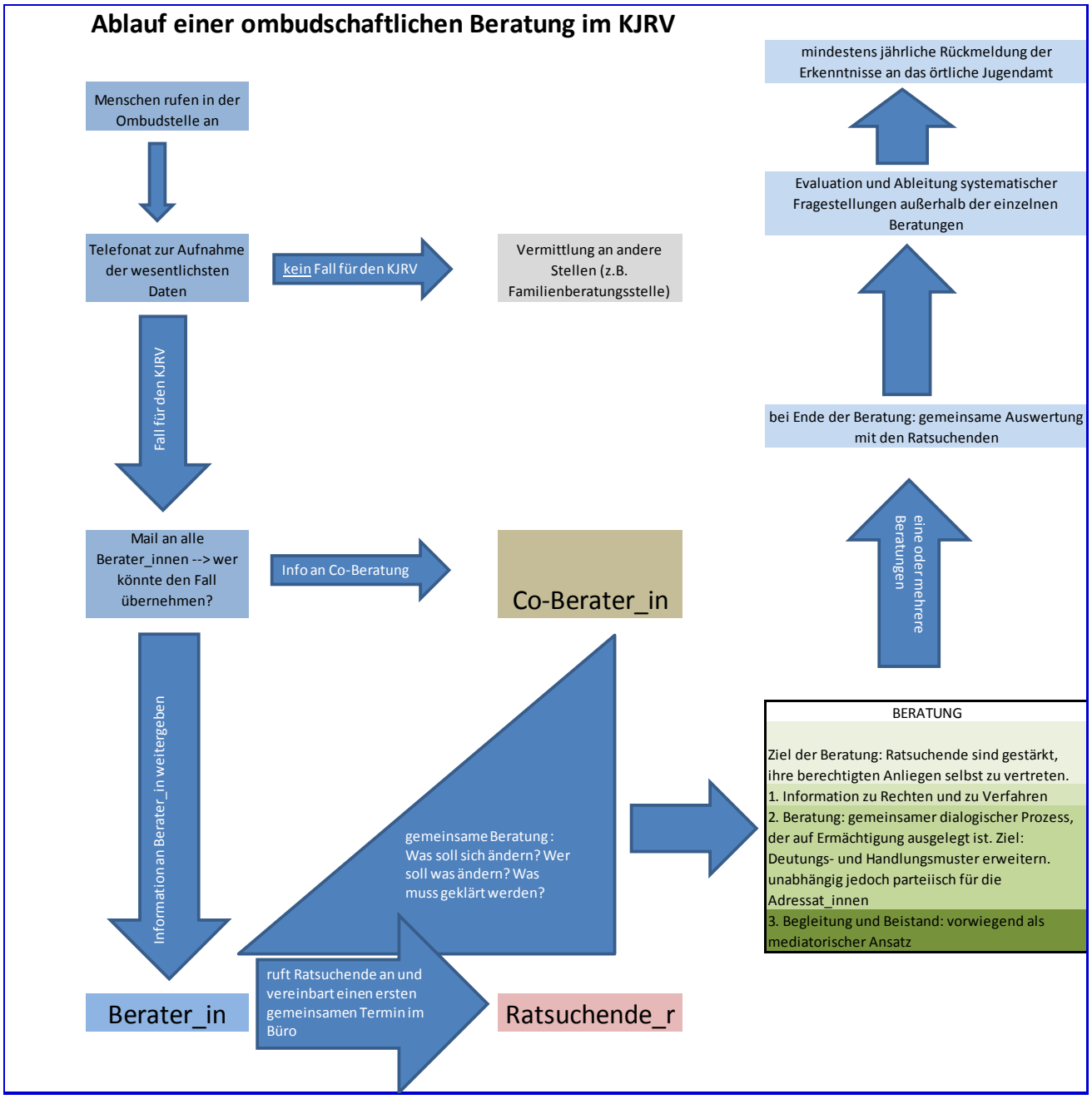
In 4 Fällen haben niedergelassene Psycholog_innen auf die ombudschaftliche Beratung hingewiesen. In den Gremien und Facharbeitskreisen der Psycholog_innen ist bekannt, dass es ombudschaftliche Beratung gibt. Auch in Familien-Beratungsstellen wird über den KJRV informiert. In zwei Fällen waren ausliegende Flyer im Jugendamt Anlass, die ombudschaftliche Beratung zu kontaktieren. In fünf Fällen wurden Ratsuchende im Internet selbst fündig und in vier Fällen haben Freund_innen den Tipp gegeben, sich an den KJRV zu wenden. In je einem Fall haben auch die Kita, der Anwalt und die_der ASD-Mitarbeiter_in auf den KJRV hingewiesen. Das macht deutlich, dass die Menschen über sehr verschiedene Kanäle über das Angebot der ombudschaftlichen Beratung informiert werden und verweist darauf, dass das Angebot weiter breit bekannt gemacht werden muss.



## Ein typischer Beratungsverlauf

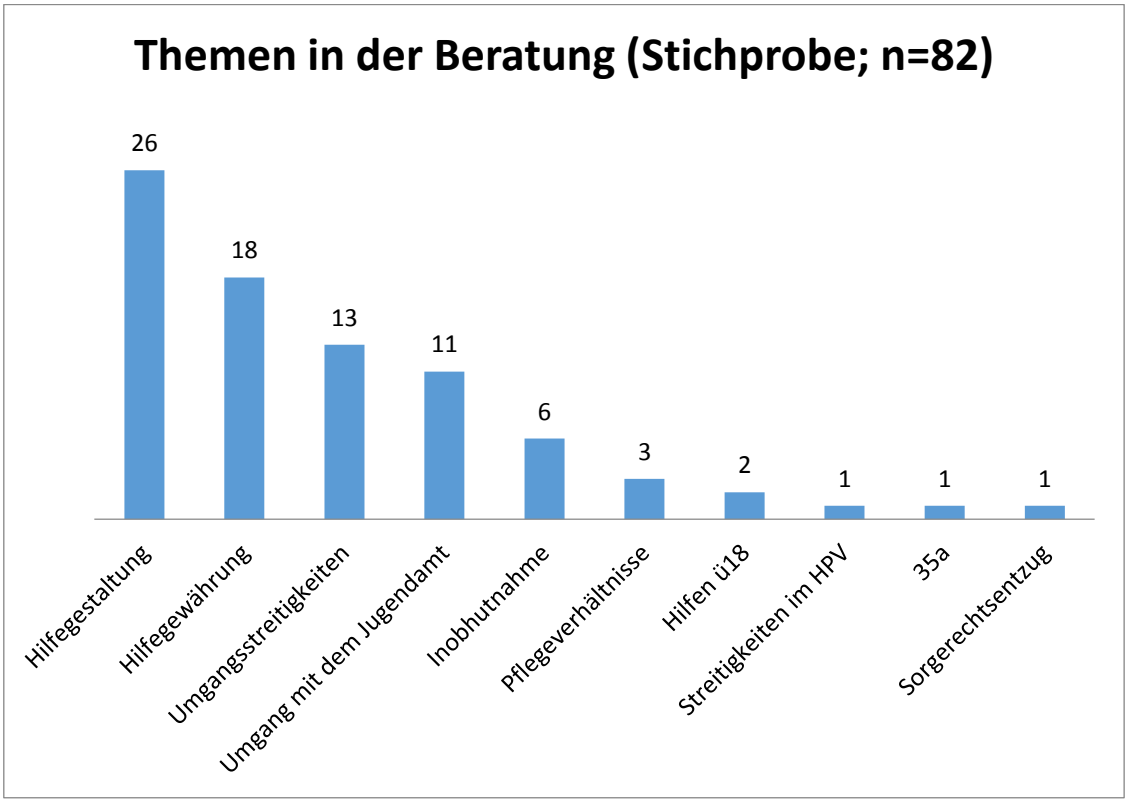
Der Kinder- und Jugendhilferechtsverein setzt sich für die Rechte von Mädchen, Jungen und deren Familien in Dresden und Umgebung ein. Er informiert Ratsuchende über Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe. In Konfliktsituationen vermittelt er zwischen den Kindern, Jugendlichen und Eltern und dem Jugendamt.

Die ehrenamtlichen Berater_innen des Vereines unterstützen Ratsuchende dabei, ihre Rechte durchzusetzen. In der Beratung werden Mädchen, Jungen und ihre Familien fachlich, rechtlich und emotional begleitet. Gerade, wenn junge Menschen und Familien das Gefühl haben, dass ihre Situation beim Jugendamt nicht verstanden wird und sie Entscheidungen nicht verstehen können, geht es darum Transparenz zu schaffen und Ratsuchende über ihre Rechte aufzuklären und zu informieren, damit sie gestärkt ihre Anliegen vertreten können.



## Themen in der Beratung

Der Verein berät Mädchen, Jungen und deren Familien zu Rechten nach SGB VIII. Er tut das über Information, Beratung, Begleitung und Beistand. Ausgangspunkt sind dabei „unbefriedigte Hilfebedarfe“. Viele Menschen wenden sich an die Ombudstelle, weil sie annehmen, dass, wenn sie ein Problem im Kontext von Erziehung und Hilfe zur Erziehung haben, das sie nicht allein lösen können, der Verein Unterstützung bietet. Nicht immer hat das dann mit einem „unbefriedigten Hilfebedarf“ zu tun. Häufig geht es sogar darum, nicht benötigte oder aufgenötigte Hilfen abzuwehren. Manchmal geht es auch darum, dass das Jugendamt sich in Sorgerechtsstreitigkeiten auf die eine oder die andere Seite schlägt. Häufig wird in Fällen, die nicht direkt mit einem „unbefriedigten Hilfebedarf“ zu tun haben, an andere Stellen weitervermittelt. Nicht immer aber gelingt das. Häufiger noch sind Themen rund um die „Hilfen zur Erziehung“ gekoppelt mit anderen Fragen (z.B. Umgangsregelungen). Schon daran ist erkennbar, dass es bei den „Themen in der Beratung“ um eine gewisse Breite an Themen handelt. Folgend wollen wir anhand einer Stichprobe aus den letzten 12 Monaten (n=82) aufzeigen, mit welchen Themen es die Ombudstelle zu tun hat.




Die Hilfegestaltung (32 Prozent aller Anfragen) nimmt den weitaus größten Anteil der Beratungsthemen ein. Hier geht es häufig darum, dass die Ratsuchenden (häufig die Mütter) mit der Auswahl der Hilfeform, mit der Anzahl von Stunden in der SPFH, mit der Auswahl einer Einrichtung oder dem Handeln der Einrichtung nicht zufrieden ist. Häufig werden auch ungenügende Informationen von einer oder mehreren Seiten beklagt. Es fällt auf, dass es häufige Klagen über Heime und Wohngruppen gibt, wenn diese weit weg (z.B. in Brandenburg) liegen. Häufiger beschweren sich dann die Eltern, dass sie kaum Einblick und kaum Informationen bekämen.

Die Hilfegewährung (22 Prozent aller Anfragen) ist häufig ein konfliktträchtiges Thema. Manchmal werden trotz Anträgen gar keine Hilfen ausgereicht, mal werden teure Hilfen nicht bewilligt, manchmal gibt ein Jugendamt auch an „So etwas bewilligen wir hier grundsätzlich nicht“ oder es gäbe kein entsprechendes Angebot vor Ort. Eltern und Jugendliche fühlen sich hier häufig nicht verstanden und ernst genommen.

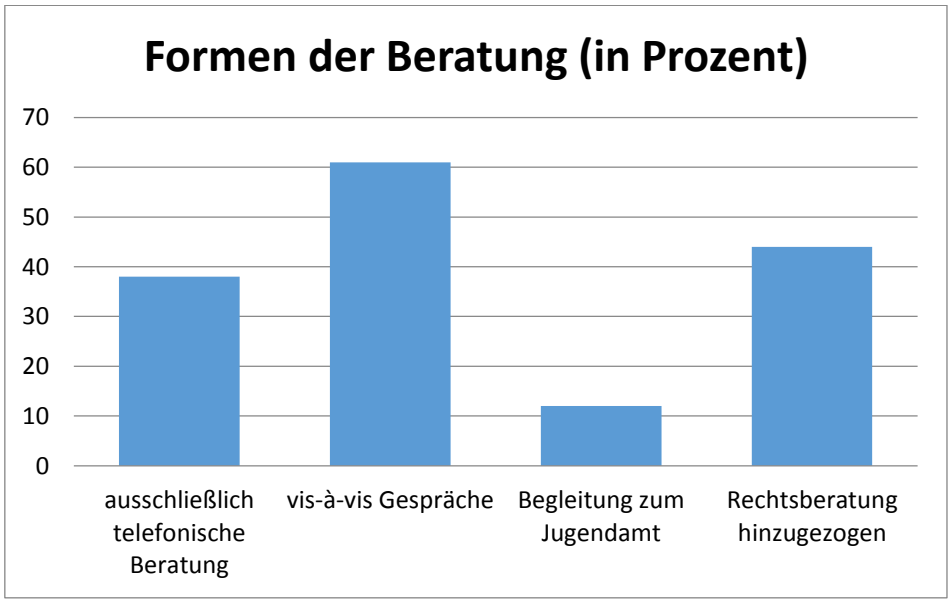
Umgangsstreitigkeiten (16 Prozent aller Anfragen) spielen eine zunehmend wichtiger werdende Rolle in der Beratung. Eltern wenden sich an die Ombudsstelle, wenn Umgänge nicht gewährt werden und das Jugendamt sowie die (z.T.) beteiligten Familienhelfer_innen/Umgangspfleger_innen nichts dagegen unternehmen. In diesen Fällen klärt die Ombudstelle i.d.R. über die Rechtslage auf, begleitet die Beteiligten aber seltener.

Eine weitere wesentliche Rolle spielen Fragen nach dem Umgang mit dem Jugendamt (13 Prozent aller Anfragen). Häufig fühlen sich Eltern und Kinder sowie Jugendliche vom Jugendamt nicht verstanden und nicht gehört. Darüber hinaus sind viele der Fragen strategisch motiviert. Es entsteht häufig der Eindruck bei den Ratsuchenden, dass eine bestimmte strategische Art der Kommunikation vonnöten sei, um entweder ein eigenes Ziel zu erreichen oder eine drohende Gefahr abzuwenden. In der Außenperspektive wird das Jugendamt in solchen Fällen nicht als unterstützende Institution angesehen.

Weitere Themen in der Beratung sind Inobhutnahmen (6 Fälle), Pflegeverhältnisse (3 Fälle), Hilfen für über 18jährige (2 Fälle, Streitigkeiten im Hilfeplanverfahren, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche und Sorgerechtsentzug (je 1 Fall).

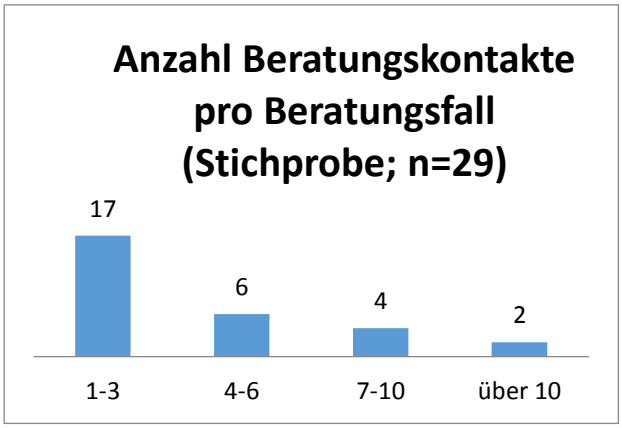
## Wie berät die Ombudstelle?

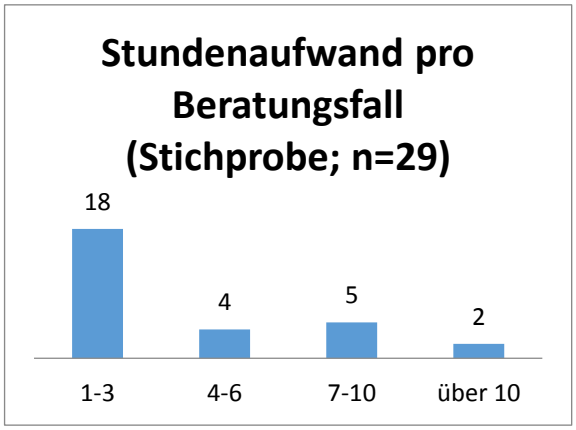
In der Regel finden persönliche Gespräche (61 Prozent) statt[2]. Das entspricht dem Anspruch, Beratung „als gemeinsamen dialogischen Prozess mit den hilfesuchenden Leistungsberechtigten [zu begreifen], der Verständigung und Ermächtigung über die Problemlage schafft und gleichermaßen nach den strukturellen Gründen der Herausforderungen fragt“ (Beratungskonzept). Nur in wenigen Fällen findet ausschließlich eine längere telefonische Beratung statt (38 Prozent). In seltenen Fällen findet eine direkte Begleitung ins Jugendamt statt (12 Prozent). In mehreren Fällen wurde die Beratung durch einen ausgewiesenen Juristen hinzugezogen oder komplett selbst durchgeführt. Das verweist auf häufige Beratungsbedarfe, die nicht allein durch sozialpädagogische Kompetenzen zu beraten sind.



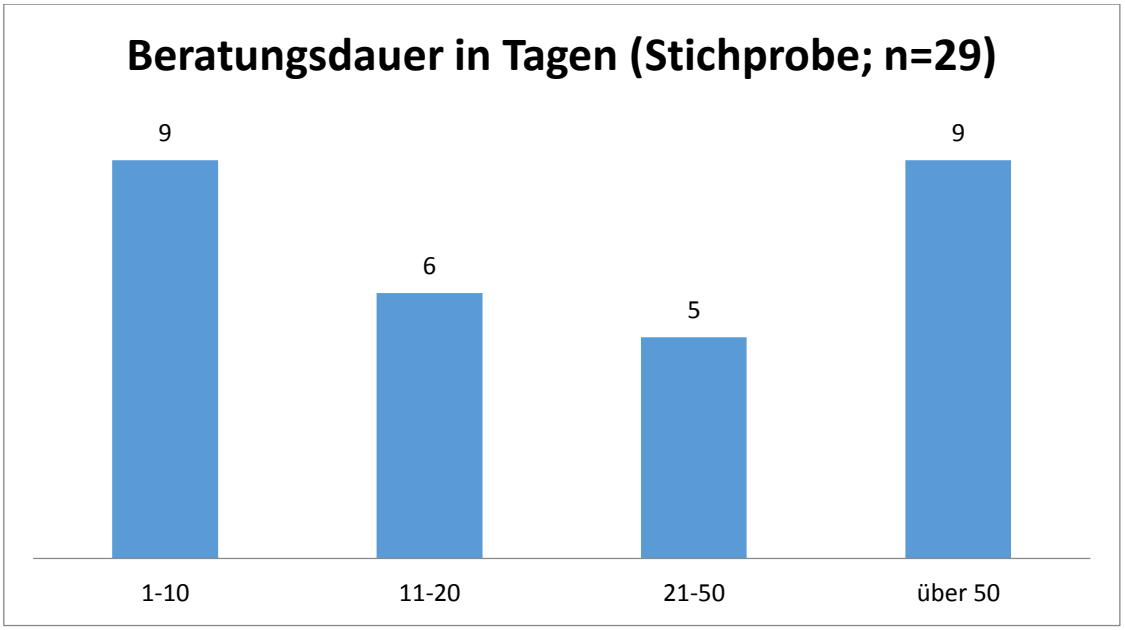

[2] Hier ist nur eine vorläufige Aussage auf Grundlage von 19 Fällen möglich, weil die Datenlage zu abgeschlossenen Beratungen aktuell noch nicht ausreichend ist, um eine vorläufig abschließende Auswertung zu präsentieren. Hier werden nach der Evaluation von Studierenden der Hochschule Mittweida im Sommer 2016 weitere Aussagen möglich sein.

Die überdeutliche Mehrheit der Beratungsanfragen (23 von 29) können mit 1 – 6 Kontakten beraten werden. In wenigen Fällen sind mehr als 10 Beratungskontakte nötig. In der Regel dauern die Beratungen in der Summe aller Kontakte nicht mehr als 3 Stunden (18 von 29), in sehr wenigen (2 von 29) sind mehr als zehn Stunden zu investieren.




Die Dauer von Beratungsfällen (von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Beendigung eines Beratungsfalls) ist mehrheitlich mit bis zu 20 Tagen und damit mit weniger als einem Monat anzusetzen. Eine bedeutsame Anzahl von Fällen dauert aber auch mehr als 50 Tage, in Einzelfällen (3 von 29) kann die Beratung aber auch über ein halbes Jahr andauern.




In der Regel berät die Ombudstelle folgendermaßen: Nach einem ersten Beratungsgespräch am Telefon findet ein persönliches Treffen im Büro der Ombudstelle statt. Es schließen sich in den kommenden 10 bis 20 Tagen ein bis zwei weitere Beratungen an. Insgesamt muss für einen Beratungsprozess durchschnittlich 3 – 5 Stunden eingeplant werden. In einzelnen Fällen kann es aber auch zu erheblichen längeren und zeitaufwändigeren Beratungsprozessen kommen.

## Erfolge und „Zufriedenheit“

Das Angebot der ombudschaftlichen Beratung richtet sich an Menschen, die sich strukturell in einer schwächeren Position befinden gegenüber den Fachkräften bei freien und öffentlichen Trägern. Häufig liegen Konflikte vor, wenn sich die Ratsuchenden an die Ombudstelle wenden. In vielen Fällen wissen die Ratsuchenden gar nicht so genau, was ihnen zusteht; welche Entscheidungen von ASD-Mitarbeiter_innen oder Kolleg_innen aus Einrichtungen fachlich in Ordnung sind oder welche Entwicklungen realistisch sind. Wie kann da Erfolg gemessen werden?

Die Ratsuchenden kommen häufig in einer unzufriedenen Verfassung zur Ombudstelle. Sie sind mit Entscheidungen einer anderen Stelle unzufrieden. Wenn es gelänge, mit Beratung, Information, Begleitung und Information eine veränderte Situation herzustellen, die zu mehr Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Gesamtsystem „Kinder- und Jugendhilfe“ führen würde, wäre viel gewonnen. Wir haben exemplarisch neun Beratungsfälle rückblickend angeschaut und auch versucht, die Ratsuchenden noch einmal anzurufen. Wir haben sie gefragt, wie zufrieden sie mit der Beratung durch die Ombudstelle waren – wie stark haben sie sich unterstützt gefühlt? Zweitens haben wir gefragt, wie zufrieden sie mit dem Ergebnis der Beratung und Begleitung waren – hat sich etwas zu ihren Gunsten verändern lassen?

In sieben von neun Beratungsfällen waren die Ratsuchenden mit dem Ergebnis der Beratung und Begleitung zufrieden. In einem Fall war der_die Ratsuchende mit dem Ergebnis nicht zufrieden ("der Beistand war gut und hilfreich, aber es hatte keinen Erfolg, in der Sache hat sich nichts getan"), in einem Fall war der_die Ratsuchende mit dem Ergebnis „eher nicht“ zufrieden („ihre Bemühungen waren schon gut, es hat aber an meiner persönlichen Situation nichts verändert und mir deshalb auch nichts gebracht“). Mit der Form der Beratung und Begleitung waren acht von neun Ratsuchenden „sehr zufrieden“ („Vielen Dank für die engagierte, kompetente und freundliche Beratung!“). In einem Fall war die Person „eher zufrieden“. Auch wenn das Ergebnis der ombudschaftlichen Beratung nicht in jedem Fall den Erwartungen der Ratsuchenden entspricht, waren doch alle Ratsuchenden in den neun untersuchten Fällen „sehr“ oder „eher zufrieden“. Diese Aussagen können aber bisher nur auf die neun untersuchten Fälle bezogen werden. Die Erfolge und Zufriedenheiten müssen grundlegender untersucht werden.

## Zusammenarbeit mit dem ASD

In unserer ombudschaftlichen Beratung haben die Berater_innen häufig auch persönlichen Kontakt zu den Mitarbeiter_innen der Allgemeinen Sozialen Dienste der Jugendämter. Häufiger wird uns von den Ratsuchenden, aber auch von den ASD-Mitarbeiter_innen am Ende eines Beratungsprozesses mitgeteilt, dass beide das Klima des Gespräches gänzlich anders erlebt haben, als ohne unsere Anwesenheit oder Vermittlung. Wir erleben bei den ASD-Mitarbeiter_innen überwiegend Offenheit, wenn wir mit am Tisch sitzen. Die Ratsuchenden spüren mehr Bemühen, ihre jeweilige Situation zu verstehen. Von Seiten der Sachgebietsleiter_innen der ASD spüren wir Interesse an unserer Arbeit – zum Teil wird ombudschaftliche Beratung hier als sinnvolles Korrektiv für die Arbeit der ASD wahrgenommen.

## Systematische Ableitung – was muss wer verändern?

Deutlich wird bei der Gesamtschau aller Auswertungsbemühungen, dass es Unzufriedenheit mit dem Handeln von Jugendämtern auch in Sachsen und hier insbesondere auch in Dresden und den umliegenden Landkreisen gibt. Das liegt zum einen darin, dass die Jugendhilfe schon per se ein konfliktreicher Ort ist – zwischen Hilfe und Kontrolle, zwischen Unterstützung und Eingriff. Aus Gesprächen mit den Ratsuchenden, aus eigenen Beobachtungen bei Begleitungen ins Jugendamt und in Kenntnis der Entwicklungen in der Jugendhilfe (mehr Hilfen, mehr Ausgaben, sinkende Hilfeumfänge, sinkende Hilfedauern, Wirkung des Kinderschutzdiskurses, Sparvorgaben, zunehmende Aufgaben des Jugendamtes, hohe Fallzahlen pro Mitarbeiter_in im ASD, hohe Krankenstände etc.) wissen wir aber auch, dass es in Jugendämtern zum einen hausgemachte Probleme gibt und dass es zum anderen politische Vorgaben sind, die Hilfen behindern, das

Handeln im ASD erschweren und damit auch zu Beschwerden bei Ratsuchenden führen, die in der Ombudstelle dann auftauchen. Wir wissen: Die Mehrheit der Kolleg_innen in den Allgemeinen Sozialen Diensten der Jugendämter arbeitet adressat_innenorientiert, transparent, am Wohl von Kindern und Eltern interessiert und mit einem hohen Maß an Engagement. Da wo Menschen arbeiten (auch in Behörden) werden Fehler gemacht. Das Entscheidende ist aus unserer Sicht, dass aus diesen Fehlern gelernt wird. Dafür wollen wir an dieser Stelle folgende erste Ableitungen formulieren, die aus unserer Sicht aus dieser Fallstatistik 2013-2015 hervorgehen:

**Keine Aufklärung über Rechte am Beginn des Hilfeplanverfahrens**

Die Ratsuchenden haben ein Recht darauf, am Beginn eines Hilfeplanprozesses darüber informiert zu werden, was ihre Rechte im Verfahren sind: Dürfen Hilfesuchende eigene Ideen einbringen? Dürfen sie an der Auswahl der Hilfeangebote/Einrichtungen beteiligt werden? Dürfen die Hilfesuchenden einen Beistand mitbringen? Dürfen sie in die Akten schauen? Viele dieser Fragen beschäftigen die Ombudstelle. Wären die Hilfesuchenden über ihre Rechte aufgeklärt, würden sich Prozesse konfliktfreier gestalten können. Hier kann zukünftig die von betroffenen Jugendlichen selbst entwickelte Broschüre „Deine Rechte im Hilfeplanverfahren“ helfen, die beim KJRV bestellt werden kann.

**Keine Aufklärung über mögliche Hilfeformen**

Regelmäßig wird den Berater_innen bestätigt, dass es keine Aufklärung über mögliche Hilfeformen gegeben hat. Häufig berichten die Ratsuchenden, dass der Eindruck entstand, dass im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) schon vor Beginn eines Hilfeplangesprächs festzustehen schien, welche Form der Hilfe in diesem Fall gewährt werden soll. In diesen Fällen entstand der Eindruck, dass es eine gemeinsame Suche nach einer geeigneten Hilfeform nicht gewollt war. In mindestens einem Fall wurde dem jungen Menschen und seinen Eltern nicht einmal gesagt, dass eine Unterbringung in einem speziellen Heim vorgesehen war. Der junge Mensch wurde einfach gegen seinen Willen dorthin gebracht. Das Wunsch- und Wahlrecht wird regelmäßig eingeschränkt mit dem Hinweis, die Einrichtungen wären alle schon belegt. Neuerdings wird dies unterlegt mit dem Hinweis, dass ja nun die Flüchtlinge diese Plätze belegen würden.

**Interne Vorgaben zu Leistungen stehen flexiblen Lösungen entgegen**

Das Kinder- und Jugendhilfegesetz macht grundsätzlich flexible Lösungen für Hilfebedarfe möglich. So soll prinzipiell jede Form der Hilfe denkbar sein. Häufig werden Hilfesuchende beim Jugendamt damit konfrontiert, dass einzelne Hilfeformen nicht vorgesehen seien. Das behindert die Entwicklung eines auf den jeweiligen Einzelfall orientierten Hilfesettings. Dann wird in Säulen und Angebotsformen gedacht und nicht mehr nach dem Bedarf ein akzeptables Hilfesetting kreiert. Hier würde es helfen, wenn den Hilfesuchenden verdeutlicht wird, dass prinzipiell erst einmal alles denkbar ist. Dann können die Beteiligten in Hilfeplangesprächen auf eine gemeinsame Sucht gehen, die am Ende ein für alle Seiten akzeptables Hilfesetting bedeuten kann.

**Nicht widerspruchsreife und fehlerhafte Bescheide**

In einigen Fällen entsprechen die Bescheide nicht den verwaltungsrechtlichen Anforderungen. Zum Teil richten sie sich nicht an die Betroffenen selbst, sondern an Einrichtungen. Zum Teil kommen sie derart spät, dass ein Widerspruch keine Aussicht auf Erfolg hätte (dann sind die Plätze schon wieder belegt). Zum Teil fehlt die Rechtsbehelfsbelehrung. Von einer Behörde sollte erwartet werden können, dass sie in der Lage ist, rechtmäßige Bescheide zu erlassen.

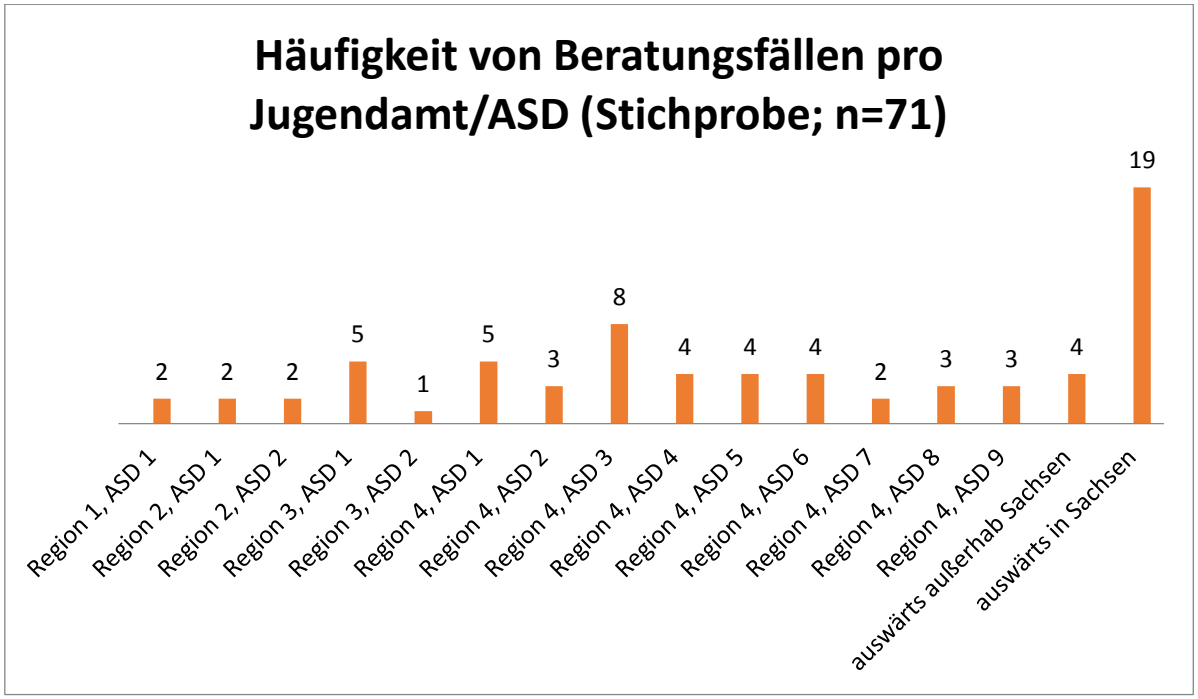
**Keine Erläuterung der Entscheidungen**

In vielen Fällen wenden sich Ratsuchende an die Ombudstelle, weil sie Entscheidungen der Jugendämter nicht nachvollziehen können. Es werden Entscheidungen in vielen Fällen vom Jugendamt nicht erklärt. Wenn die

Ratsuchenden die Entscheidungen dann von der Ombudstelle erläutert bekommen, verstehen sie diese in vielen Fällen überhaupt erst. Bessere Erläuterungen von Entscheidungen der ASD´s führen mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu mehr Akzeptanz der Entscheidungen der Jugendämter.

**Einige ASD´s sind häufiger betroffen als andere**

Nicht alle Allgemeinen Sozialen Dienste der vier Jugendämter im Zuständigkeitsbereich der Ombudstelle sind gleichermaßen von Beschwerden betroffen. Die folgende Grafik aus einer Stichprobe von 71 Beratungszusammenhängen zeigt die Verteilung, ohne die ASD´s konkret zu nennen. Hier wäre zu untersuchen, ob in diesen Fällen ein häufigerer Verweis des ASD selbst auf die Ombudstelle zu mehr Meldungen bei der Ombudstelle führt oder ob es sich um die Häufung von problematischen Entscheidungen und Prozessen in bestimmten ASD´s handelt.



# Wer berät im KJRV? – Interview mit einer Beraterin

Ulrike von Wölfel, Beraterin im Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.

**Wie sind Sie dazu gekommen, Beraterin in der Ombudsstelle zu werden?**

Da muss ich zunächst etwas zugeben. Ich habe bisher wenige Erfahrungen in der sozialarbeiterischen Praxis gemacht – bin noch nicht für längere Zeit an der „Basis“ tätig gewesen. Seit meinem Studium der Sozialpädagogik an der Evangelischen Hochschule Dresden arbeite ich auch dort, in Forschungsprojekten und in der Lehre. Tatsächlich führte mich genau dieser Weg zur ombudschaftlichen Beratung. Im Rahmen einer Studie beschäftigte ich mich mit der Frage, wie Jugendämter zu der Entscheidung gelangen, sehr junge Kinder in stationären Einrichtungen unterzubringen. Dazu wurden auch Fallauswertungen angefertigt. Über einigen dieser Akten saß ich und dachte: „Mensch was macht ihr denn da, warum lasst ihr das so eskalieren, wieso kann man nicht noch dies oder jenes versuchen?“ Mir ist klar, dass das leicht gesagt ist wenn man aus einer analytischen Perspektive und noch dazu rückblickend bewertet. Dennoch, während der Arbeit an dieser Studie wurde mir noch einmal unmissverständlich vor Augen geführt, wie sehr Jugendhilfeprozesse von gegenseitigen Abhängigkeiten geprägt sind. Genau das aber macht sie extrem anfällig für Kommunikationsstörungen, deren Auswirkungen verheerend sein können. Als ich dann mitbekam, dass sich in Dresden gerade der Verein gegründet hatte, war für mich klar: dies ist genau die Art unabhängiger Einmischung, die es für die Kinder- und Jugendhilfe braucht. So bin 2013 zum Verein gestoßen, in dem ich mittlerweile als Beraterin und im Vorstand tätig bin.

**Was motiviert Sie, für Ratsuchende aktiv zu sein?**

SozialpädagogInnen haben ja immer ein bisschen mit dem Klischee zu kämpfen, dass sie anderen nur helfen, weil sie letztlich sich selbst retten wollen. Das muss man nicht unbedingt reflexartig zurückweisen. Denn darin steckt etwas, was Paulo Freire schon vor vielen Jahren gesagt hat. Die Substanz der Menschlichkeit ist für ihn das Tätigsein, die Praxis. Dies bedeutet, in der Lage zu sein, die eigene Welt zu gestalten und zu verändern. Dafür benötigt der Mensch die Sprache, die Kommunikation, den Dialog mit den Mitmenschen. Ihm den Dialog zu verweigern hieße ihn der Möglichkeit zu berauben, sich seiner Menschlichkeit zu vergewissern. In diesem Sinne will ich gern bejahen, dass die ombudschaftliche Beratungsarbeit auch etwas mit mir selbst zu tun hat.

Darüber hinaus aber hat sie auch eine klare politische Dimension. Wir schauen damit schließlich direkt hinein in die Kinder- und Jugendhilfe und sehen viel über deren Zustand. Wir können über die Beratungsarbeit Entwicklungen erkennen, sie öffentlich machen und damit weit über einzelne Fälle hinaus wirksam werden.

**Wie erleben Sie die Situation in den Jugendämtern? Warum häufen sich die Beratungsanfragen im Verein?**

Sicher ist es so, dass wir es bei uns im Verein vorrangig mit den Jugendämtern bzw. ASD zu tun haben, mit denen es Probleme gibt. Sonst würden die Ratsuchenden sich ja auch nicht an uns wenden. Ich persönlich habe da sehr unterschiedliche und selbstverständlich auch positive Erfahrungen gemacht. Teilweise hatte ich allerdings den Eindruck, es mit wenig erfahrenen Sachbearbeiterinnen zu tun zu haben, die ihre Unsicherheit hinter einer sehr schroffen und restriktiven Umgangsweise mit den Ratsuchenden verbergen. Ich möchte nicht falsch verstanden werden – Berufserfahrung kann natürlich nur sammeln, wer im Beruf arbeitet. Aber gerade für die Anfangszeit in einer Position wie dem ASD sind verlässliche Anleitung, ein stabiles Team, vielleicht auch Hospitationen erfahrener KollegInnen notwendig, um sich nach und nach sattelfest zu machen. Ich habe Zweifel daran, ob dies in den betreffenden ASD abgesichert ist. Auch strukturelle Zwänge machen den Jugendämtern zu schaffen – Fallzahlenbelastung, finanzielle Engpässe, Mitarbeiterfluktuation. Das ist innerhalb der Beratungsarbeit deutlich zu erkennen. Diese Unzulänglichkeiten werden letztlich auf den Rücken

der Menschen ausgetragen, die Hilfen zur Erziehung in Anspruch nehmen.

**Was tun Sie, wenn Sie erleben, dass die Wünsche und Vorstellungen der Ratsuchenden ihrer fachlichen Einschätzung widersprechen?**

Ich habe schon Menschen beraten, bei denen meine Beratungskollegin und ich der Ansicht waren, dass sie ihre eigene Situation verkennen, aus welchen Gründen auch immer. Wir versuchen dann, unsere Einschätzung durch Rückfragen und ehrliche Bewertungen deutlich zu machen. Wichtig aber bei weitem nicht immer einfach ist es, schnell Klarheit darüber herzustellen, dass wir die an uns als Beraterinnen gestellten Erwartungen nicht erfüllen können und deutlich zu machen, welche Unterstützungsmöglichkeiten wir sehen.

**Gibt es unzulässige Erwartungen an das Jugendamt?**

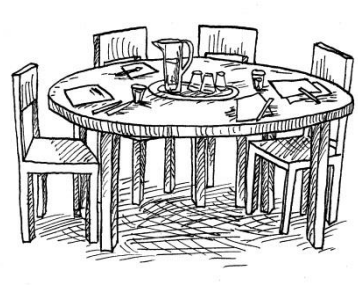
Nun ja, unzulässige Erwartungen trifft es nicht ganz. Ich würde sagen, es gibt die unrealistische Hoffnung, dass die Jugendhilfe alles in Ordnung bringen kann. Unabhängig von einer Bewertung einzelner Lebenswege denke ich aber, dass die Soziale Arbeit sich immer als Gegenüber verstehen sollte. Sozialpädagogische Arbeit muss zumindest darum bemüht sein, den Anderen in seiner Situation zu sehen und zu erkennen, welchen Anstoß sie ihm geben könnte. Dies bedeutet nicht unbedingt, dass man immer eine passende Jugendhilfeleistung parat hat.

**Mit welchen Argumenten werben Sie andere Kolleg_innen für die Beratungsarbeit in der Ombudstelle?**

Jeder und jede muss das Recht haben, sich eine zweite oder auch dritte Meinung einzuholen, egal um welche Art pädagogischen Prozess, Therapie, Behandlung oder Verfahren es sich handelt! Das gilt auch und ganz besonders für die Kinder - und Jugendhilfe!

# Wir suchen Berater_innen!

## Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. (KJRV) sucht ehrenamtliche Berater_innen für die ombudschaftliche Beratung



Seit 2013 bietet der KJRV für Menschen, die im Konflikt mit dem Jugendamt im Kontext von „Hilfen zur Erziehung“ stehen, eine Beratung zu Rechten in der Jugendhilfe an. Bisher sind wir in Sachsen in der Region Großraum Dresden (Dresden + umliegende Landkreise) aktiv. Mit unseren Beratungen unterstützen wir bis zu 100 Familien im Jahr. Wir tun das, indem wir Menschen über ihre Rechte aufklären, sie beraten zum Umgang mit dem Jugendamt und sie in Einzelfällen auch zu Terminen ins Jugendamt begleiten. Mit diesem Angebot unterstützen wir Ratsuchende und Jugendämter dabei, eine gerechte Einigung für den Einzelfall zu finden.

**Wer berät im KJRV?**

Alle Beratungen werden durch Ehrenamtliche durchgeführt. Im Verein arbeiten aktuell ca. 10 Sozialarbeitende und Jurist_innen, die selbst Erfahrung in der Jugendhilfe haben. Durch die zuletzt stark gestiegenen Anfragen von Ratsuchenden sind wir **dringend** auf der Suche nach weiteren Berater_innen.

**Wie läuft eine Beratung im KJRV ab?**

Im KJRV ist ein hauptamtlicher Projektkoordinator angestellt. Bei ihm melden sich die Ratsuchenden per Telefon und stellen ihr Anliegen vor. Der Projektkoordinator informiert alle ehrenamtlichen Berater_innen über diese Anliegen per E-Mail. Die Berater_innen suchen sich aus, bei welchen Beratungsanfragen sie sich für kompetent genug halten, um eine Beratung durchzuführen. Dann melden sich die ehrenamtlichen Berater_innen bei den Ratsuchenden und vereinbaren einen Beratungstermin. Für die Beratung liegen hilfreiche Formulare und Dokumente vor, die den Beratungsprozess unterstützen sollen. Ein Beratungsraum steht in der Dresdner Neustadt zur Verfügung.

Im Durchschnitt übernimmt ein_e ehrenamtliche Berater_in pro Monate einen Beratungsfall. Manche Beratungen enden schon erfolgreich nach einem Beratungstermin, manche Beratungen dauern länger und kosten mehr Zeit. Niemand wird gedrängt, Beratungen zu übernehmen.

Die Beratung orientiert sich am Beratungskonzept (www.jugendhilferechtsverein.de/index.php/dokumente-downloads) und ist geprägt von der Perspektive, in einem dialogischen Prozess die Potenziale an Deutungs- und Handlungsmustern zu erweitern und dahingehend zu beraten, dass sich die Ratsuchenden derart gestärkt fühlen, ihre Interessen selbst beim Jugendamt vorbringen zu können. Die Beratung ist unabhängig jedoch parteiisch für die Ratsuchenden.

**Welche Unterstützung erhalten die Berater_innen?**

- Beratungen im KJRV finden grundsätzlich im Tandem statt. Das heißt, entweder beraten immer zwei Berater_innen gemeinsam und/oder eine Co-Berater_in steht im Hintergrund für kollegiale Beratung zur Verfügung. Das richtet sich nach den Wünschen und Vorstellungen der ehrenamtlichen Berater_innen. Niemand muss allein eine Beratungssituation gestalten.
- Der KJRV erstattet alle Kosten, die im Rahmen der Beratungstätigkeit anfallen (Telefonkosten, Fahrtkosten, Material). Ein Funktelefon und Visitenkarten werden nach Wunsch ausgegeben. Honorare können nicht gezahlt werden.
- Ehrenamtliche Berater_innen erhalten Zugang zu regelmäßigen „Berater_innen-Workshops“ in Form von Kollegialer Fallberatung und Supervision, um Beratungsprozesse professionell und reflektierend zu unterstützen.

**Können Berater_innen auch Beratungen ablehnen?**

Eindeutiges Ja! Die Berater_innen erhalten vom Projektkoordinator per E-Mail Beschreibungen der Fallkonstellationen und melden sich dann, wenn sie eine Beratung übernehmen wollen.

**Wer erfährt von meiner Beratungstätigkeit?**

Der KJRV informiert an keiner Stelle über die für ihn tätigen Berater_innen. Damit soll gewährleistet werden, dass ehrenamtliche Berater_innen nicht in Interessenkonflikte zu öffentlichen und freien Trägern kommen.

**Wie kann ich als Berater_in aktiv werden?**

Interessierte Berater_innen melden sich bitte beim KJRV. Dann folgt ein Gespräch mit dem Projektkoordinator. Der Vorstand beruft die ehrenamtlichen Berater_innen. Dann erhalten die Interessenten eine Einführung in die Beratungspraxis. In der Regel finden regelmäßig Fortbildungen statt. Dann folgt ein Einsatz als ehrenamtliche_r Berater_in im Tandem mit einer erfahrenen ehrenamtlichen Berater_in des KJRV.

**Ansprechpartner:**

Projektkoordinator Björn Redmann;
E-Mail: redmann@jugendhilferechtsverein.de;
Telefon: 0152/34396475;
Internet: www.jugendhilferechtsverein.de

# IMPRESSUM

**Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.**

**Bautzner Straße 22 HH**

**01099 Dresden**

**E-Mail: info@jugendhilferechtsverein.de**

**Internet: www.jugendhilferechtsverein.de**

**V.i.S.d.P: Hartmut Mann, Vorstandsvorsitzender**