

**Ombudtschaftliche  
Beratung  
im Kinder- und  
Jugendhilferechtsverein e.V.  
(KJRV)**

Stand: 15.06.2023

## Inhaltsverzeichnis

1 Ombudshaftliche Beratung im KJRV - Grundlagen.....	3
2 Mit welchen Anliegen kann man sich an den KJRV wenden?.....	5
3 Wie erreicht man den KJRV? - Zugänge zum Beratungsangebot.....	6
4 Wo wird informiert / beraten? - Standorte im KJRV.....	7
5 Erster Schritt: Informationsvermittlung und Aufklärung.....	7
6 Zweiter Schritt: Beratung.....	8
6.1 Ermutigen und Ermächtigen - Grundsätze für die Beratung im KJRV.....	8
6.2 Wer berät im KJRV? – Hauptamt, Ehrenamt und Zuständigkeiten.....	9
7 Dritter Schritt: Begleitung, Beistandschaft, Bevollmächtigung.....	11
8 Grenzen der Beratung im KJRV: Vermittlung rechtsanwaltlichen Beistandes.....	11
9 Dokumentation und Datenschutz.....	12

## 1 Ombudschafliche Beratung im KJRV - Grundlagen

Das Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen ist von vielen Unwägbarkeiten und Herausforderungen geprägt. Ebenso herausfordernd kann es für Eltern und Erziehungsbeauftragte sein, Kinder und Jugendliche beim Aufwachsen zu begleiten. Es bedeutet eine große Anstrengung, Kinder und Jugendliche zu versorgen, sie bei der Entwicklung ihrer Persönlichkeit und bei der Herausbildung ihrer Fähigkeiten für ein eigenständiges, würdevolles Leben bestmöglich zu unterstützen und für ihr späteres Leben zu stärken. Notlagen und Krisensituationen von Familien sind damit ein erwartbarer Teil des Lebens. Das bedeutet auch, dass Unterstützungs- oder Hilfebedürftigkeit in erster Linie nichts mit einem Verschulden oder mit Schuld zu tun hat. Familien und junge Menschen haben ein Recht auf Unterstützung in schwierigen Lebenssituationen. Dieses Recht auf Unterstützung garantiert in Deutschland u.a. das Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) mit seinem Leistungsangebot. Unterstützungsbedarf zu haben sollte jedoch nicht dazu führen, Scham zu empfinden oder in Situationen der Ohnmacht zu geraten. Junge Menschen und ihre Familien haben ein Recht darauf, auch in der Situation der Krise und der Hilfebedürftigkeit als handelnde und gestaltende Personen wahrgenommen zu werden. Sie haben das Recht auf umfassende Beratung und Aufklärung über Hilfeangebote. Ebenso haben sie das Recht, bei der Umsetzung von Hilfen mitzugestalten.

Diese Rechte garantiert das SGB VIII. Gleichzeitig sind Prozesse der Gewährung und der Umsetzung von Hilfen nach dem SGB VIII von einer ungleichen Verteilung von Macht geprägt. Damit ist gemeint, dass sich Fachkräfte der Jugendhilfe und hilfesuchende Familien und junge Menschen nicht immer auf Augenhöhe begegnen. Fachkräfte haben fast immer einen Wissensvorsprung. Sie sind mit Entscheidungsmöglichkeiten und Sanktionsmöglichkeiten ausgestattet. Fachkräfte bewegen sich in einem vertrauten Gebiet. Sie kennen die Abläufe innerhalb ihrer Einrichtung, die Gesetzestexte und die dazugehörigen Verfahren. Die Deutungsmacht, die Verfahrensmacht und die Informationsmacht liegt damit bei den Fachkräften. Dieses Ungleichgewicht von Machtver

hältnissen ist durch die Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe bedingt. Es wird daher auch als „strukturelle Machtasymmetrie“ bezeichnet.

Ombudtschaftliche Beratung will dazu beitragen, dass junge Menschen und ihre Familien über ihre Rechte und ihre Rechtsansprüche informiert sind. Sie sollen die Möglichkeit haben, sich unabhängig über ihre Rechtsansprüche innerhalb des SGB VIII und damit verbundener Gesetze aufklären und informieren zu lassen. Sie sollen darin gestärkt werden, ihre Anliegen im Zusammenhang mit Leistungen nach dem SGB VIII zu vertreten. Die Beratung zielt also darauf, das oben beschriebene Ungleichgewicht der Machtverteilung zu Gunsten der Ratsuchenden auszugleichen.

Zentraler Leitgedanke ist dabei die Ermutigung und Ermächtigung von Ratsuchenden. Ihre subjektive Perspektive und ihre Rechtsposition im Hilfesystem soll gestärkt werden.

Ombudtschaftliche Beratung im Einzelfall will ebenso dazu beitragen, dass Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe für den mitunter komplexen Bedarf von hilfesuchenden Kindern, Jugendlichen, jungen Volljährigen und Eltern bzw. Erziehungsberechtigten sensibilisiert sind. Dies gilt für Fachkräfte der öffentlichen und freien Träger. Ombudtschaftliche Beratung bemüht sich also auch darum, Fachkräfte der Jugendhilfe dazu zu bewegen, ihre Machtposition gegenüber den Hilfesuchenden zu reflektieren und im besten Sinne für sie einzusetzen. Sie will dazu beitragen, dass Fachkräfte ihrerseits zur Verwirklichung von subjektiven Rechtsansprüchen und zur Rechtssicherheit im Verwaltungshandeln beitragen.

Ombudtschaftliche Beratungsarbeit im Sinne dieses Beratungskonzeptes findet in allen Projekten des KJRV statt.

## 2 Mit welchen Anliegen kann man sich an den KJRV wenden?

Zu den folgenden Themen kann Beratung im KJRV in Anspruch genommen werden<sup>1</sup>:

- Hilfen in Einrichtungen gem. § 19 SGB VIII
- Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen gem. § 20 SGB VIII
- Hilfen zur Erziehung gem. §§ 27 ff. SGB VIII
- Eingliederungshilfe gem. § 35 a SGB VIII
- Zulässigkeit von Auslandsmaßnahmen gem. § 38 SGB VIII
- Hilfen für junge Volljährige gem. §§ 41 f. SGB VIII
- Beratung nach Inobhutnahme gem. § 42 SGB VIII und § 42 a SGB VIII

Übergreifende Themen sind:

Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung § 8a SGB VIII

- Ausgestaltung des Hilfeplanverfahrens gem. § 36 SGB VIII, ergänzende Bestimmungen gem. § 37c SGB VIII
- Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte im Hilfeplanverfahren, allgemeine Beratungspflichten gem. § 8, Abs.3, § 10a, § 10b SGB VIII
- Steuerungsverantwortung, Selbstbeschaffung gem. § 36a SGB VIII
- Zusammenarbeit beim Zuständigkeitsübergang gem. § 36b SGB VIII

---

<sup>1</sup> Seit der Einführung des § 9a SGB VIII durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) im Juni 2021 existiert eine bundesgesetzliche Verpflichtung aller Bundesländer zur Einrichtung unabhängiger Ombudsstellen. Diese Ombudsstellen sollen Beratung in Konflikten mit den Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe gem. § 2 SGB VIII anbieten. Das Beratungsangebot des KJRV wird sich damit perspektivisch im Sinne dieser Rechtsgrundlage erweitern. Diese Erweiterung ist jedoch abhängig von der Umsetzung eines landesspezifischen Ausführungsgesetzes und entsprechender Änderungen hinsichtlich des Förderumfanges ombudshaftlicher Beratung in Sachsen. Bis zu einer entsprechenden Umsetzung umfasst das Beratungsangebot des KJRV die oben aufgeführten Schwerpunkte.

- Beratung und Unterstützung der Eltern, Zusammenarbeit bei Hilfen außerhalb der eigenen Familie gem. § 37 SGB VIII
- Beratung und Unterstützung der Pflegeperson gem. § 37a SGB VIII
- Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Familienpflege gem. § 37b SGB VIII
- Sozialverwaltungsrechtliches Widerspruchsverfahren und Klageverfahren

### **3 Wie erreicht man den KJRV? - Zugänge zum Beratungsangebot**

Das ombudschaftliche Beratungsangebot kann von Ratsuchenden aus ganz Sachsen in Anspruch genommen werden. Ratsuchende können telefonisch über das Beratungstelefon Kontakt aufnehmen. Am Beratungstelefon werden die Beratungsanliegen entgegengenommen. Es erfolgt eine telefonische Informationsvermittlung und Aufklärung sowie auch bereits eine Erstberatung. Je nach regionaler Verortung werden die Beratungsanfragen dann an die Standorte des KJRV zur weiteren Beratung übergeben (siehe 4).

Ratsuchende können Ihr Anliegen ebenfalls per E-mail (Kontaktformular über die Homepage) an den KJRV richten.

Ebenso kann eine telefonische Kontaktaufnahme oder eine Kontaktaufnahme per E-mail direkt bei den hauptamtlich tätigen Koordinator:innen erfolgen. Ihre Kontaktdaten sind auf der Homepage des KJRV sichtbar. Auch sie nehmen das Beratungsanliegen entgegen und verabreden mit den Ratsuchenden die nächsten Schritte.

## **4 Wo wird informiert / beraten? - Standorte im KJRV**

Der Verein ist derzeit an den drei Standorten Chemnitz, Dresden und Leipzig aktiv. Die jeweiligen Städte sind ebenfalls für die umliegenden Landkreise verantwortlich.

Informiert und beraten wird telefonisch, per E-Mail und vor Ort.

Persönliche Beratungen werden in der Regel in den Beratungsräumen an den Standorten des Vereins oder in einem anderen geeigneten Beratungsraum einer öffentlichen Institution durchgeführt. Ausnahmen zu diesem Grundsatz der „Kommstruktur“ sollten begründet werden. Die Nutzung datenschutzkonformer Online-Formate in der Beratungsarbeit ist möglich.

## **5 Erster Schritt: Informationsvermittlung und Aufklärung**

Die Informationsvermittlung und die Aufklärung zu den Rechten und Rechtsansprüchen innerhalb des SGB VIII sind zentrale Leistungen, die der KJRV erbringt (siehe 2. Anliegen). Sie stehen an erster Stelle des Kontaktes mit den Menschen, die beim KJRV Unterstützung suchen. Dazu gehören auch weitere Gesetze, die mit dem SGB VIII in Verbindung stehen (z.B: SGB I, SGB X, FamFG, VWGO, UN-Kinderrechtskonvention). Durch Information und Aufklärung werden die Ratsuchenden in die Lage versetzt, Fragen zu stellen und die Antworten in die eigene Lebenspraxis zu übertragen. Informationen werden telefonisch, in persönlichen Beratungsgesprächen und auch über digitale Formate vermittelt. Die Phase der Informationsvermittlung und Aufklärung endet dort, wo der/die Ratsuchende um weitere Beratung bittet.

## 6 Zweiter Schritt: Beratung

### 6.1 Ermutigen und Ermächtigen - Grundsätze für die Beratung im KJRV

Der Beratungsprozess wird als ein dialogischer Prozess mit den Ratsuchenden verstanden. Für die Berater:innen des KJRV ist es handlungsleitend, die Ratsuchenden in ihren spezifischen Lebenssituationen zu verstehen. Die Beratung ist unabhängig, kostenfrei und nicht weisungsgebunden, jedoch parteiisch für die Ratsuchenden. Sie geht von der Handlungsfähigkeit aller Agierenden aus und achtet die Mündigkeit und Selbstständigkeit der jungen Menschen und Erziehungsberechtigten. Sie berücksichtigt jedoch dabei die lebens- und situationsbedingten möglichen Einschränkungen ihrer Kommunikations- und Durchsetzungsfähigkeit. Ratsuchende sind häufig durch das Erleben von Ohnmachtssituationen und durch die Erfahrung von Stigmatisierung und Diskriminierung geprägt. Diese Erfahrungen sind oftmals durch die belasteten und krisenhaften Lebenssituationen bedingt. Ebenso häufig aber sind diese Erfahrungen durch die Jugendhilfe selbst hervorgebracht oder verstärkt worden.

Ratsuchende, die sich an den KJRV wenden, vertrauen oder hoffen darauf, dass es sich tatsächlich um eine unabhängige Beratung handelt, die nichts mit dem Jugendamt oder anderen Behörden zu tun hat. Dieses Vertrauen, das Ratsuchende in ombudtschaftliche Beratung setzen,

hat dabei eine Art Vorschusscharakter. Innerhalb ombudtschaftlicher Beratung muss daher mit besonderer Sensibilität darauf geachtet werden, transparent und nachvollziehbar zu agieren. Nur so können ombudtschaftliche Beratungsprozesse erfolgreich sein und dazu beitragen, Ohnmachtserleben und Misstrauen bei den Ratsuchenden auszugleichen.



Es gilt der Grundsatz: „Wir handeln mit den Ratsuchenden und nicht für die Ratsuchenden.“ Es geht um die Erweiterung ihrer Ressourcen zur Wahrnehmung ihrer berechtigten Interessen. Unabhängige ombudschaftliche Beratung hat das Ziel, die Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden (wieder) zu stärken. Stellvertretendes Handeln findet daher in der Regel nicht statt. Das Ziel ombudschaftlicher Beratung ist letztendlich die Ermöglichung gelingender Hilfeprozesse.

Die Beratung im KJRV ist dem Recht von jungen Menschen zur Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen, selbstbestimmten und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit verpflichtet. In diesem Sinne ist sie konsequent am Kindeswohl orientiert.

## 6.2 Wer berät im KJRV? – Hauptamt, Ehrenamt und Zuständigkeiten

Grundsätzlich sollen Beratungsprozesse von zwei Beratenden verantwortet werden.

Alle Berater:innen verfügen über einen Abschluss als Sozialpädagog:in/Sozialarbeiter:in oder eine Qualifikation im Bereich der Erziehungswissenschaft oder Rechtswissenschaft. Über die Zulassung von Ehrenamtlichen zur Beratung im Rahmen des KJRV entscheidet der Vorstand auf Antrag.

Das Engagement ehrenamtlicher Berater:innen ist ein wesentlicher Bestandteil ombudschaftlicher Beratung. Ehrenamtliche Berater:innen sind lokal an den verschiedenen Standorten verortet. Für die Einbindung von Ehrenamtlichen in Beratungsprozesse sind die hauptamtlichen Koordinator:innen verantwortlich.

Beratungsgespräche finden je nach Einzelfall und regionalen Ressourcen entweder durch zwei Ehrenamtliche, zwei Hauptamtliche oder eine(n) Ehrenamtliche(n) und eine(n) Hauptamtliche(n) statt. Beratungsprozesse kön

nen somit vollverantwortlich von hauptamtlichen und ehrenamtlichen Berater:innen geführt werden.

Wird ein Beratungsprozess von zwei ehrenamtlichen Berater:innen geführt, haben sie an ihrem jeweiligen Standort eine/n hauptamtliche/n Kolleg:in als Ansprechperson zur Verfügung, welche/r sie in der Bearbeitung der Fälle unterstützt und bei Fragen ansprechbar ist. In der Beratung aktive ehrenamtliche Berater:innen werden von den jeweiligen Hauptamtlichen an den Standorten unterstützt. Dazu gehört auch die Organisation regelmäßiger, auch standortübergreifender Berater:innentreffen, bei denen kollegiale Fallberatungen durchgeführt werden.

Für die hauptamtlichen Berater:innen sind kollegiale Fallberatungen ein fester Bestandteil der Beratungsarbeit. Für die kollegialen Fallberatungen ist wöchentlich ein Zeitfenster von drei bis fünf Zeitstunden reserviert. Sie werden dokumentiert und finden methodengeleitet statt.

Alle Beratenden verpflichten sich dazu, Themen aus ihren Beratungsprozessen regelmäßig in die kollegialen Fallberatungen einzubringen. In Einzelfällen können für eine qualitätssichernde Fallreflexion andere individuelle Absprachen getroffen werden. Dies ist zu dokumentieren.

Neben den internen kollegialen Fallberatungen gibt es für die hauptamtlichen und ehrenamtlichen Beratenden die Möglichkeit, über den KJRV finanzierte externe Fallberatung zu nutzen. Wenn nötig kann im Einzelfall auch Einzelsupervision in Anspruch genommen werden, die dann ebenfalls über den KJRV finanziert wird. Dies geschieht in Absprache mit den hauptamtlichen Koordinator:innen an den Standorten

Ehrenamtliche Berater:innen können auch nur zeitweise oder punktuell in Beratungsprozesse eingebunden werden. Sie bringen dann ihre fachliche Expertise

zu einzelnen Fragen ein oder stehen für die fachliche Reflexion der hauptamtlichen Berater:innen zur Verfügung, um durch ihre Außenperspektive die Qualität der Beratungsarbeit zu sichern.

## **7 Dritter Schritt: Begleitung, Beistandschaft, Bevollmächtigung**

Es kommt innerhalb der ombudschaftlichen Beratung regelmäßig vor, dass Ratsuchende in der Situation sind oder sich in der Situation sehen, ihre Interessen in Gesprächen mit Vertre-

ter:innen der Sozialleistungsträger nicht allein vertreten zu können. Wenn dies im Verlauf eines Beratungsprozesses gemeinsam mit den Ratsuchenden festgestellt wird und die Ratsuchenden dies wünschen, so ist die Begleitung und die formelle Wahrnehmung der Beistandschaft bzw. wenn es notwendig erscheint auch die Bevollmächtigung im Sozialverwaltungsverfahren gem. § 13 SGB X durch Berater:innen möglich. Die Partner:innen im Kommunikationsprozess sind darüber vorher zu informieren.

## **8 Grenzen der Beratung im KJRV: Vermittlung rechtsanwaltlichen Beistandes**

In der ombudschaftlichen Beratung tauchen sehr häufig rechtliche Fragen auf. Juristische Expertise ist daher für die ombudschaftliche Einzelfallberatung von wichtiger Bedeutung. Für die Beratung in juristischen Fragen stehen im Verein juristische Expert:innen gemäß des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) zur Verfügung. Zeigt sich im Beratungsprozess, dass eine umfangreichere juristi-

sche Beratung erforderlich ist, so werden die juristischen Expert:innen des Vereins in die Beratung einbezogen.

Wird die Notwendigkeit rechtsanwaltlichen Beistandes deutlich, verweisen die Berater:innen darauf. Sie empfehlen jedoch in der Regel namentlich keine Anwäl:innen.

Laufende Gerichtsverfahren schließen die Fortführung der ombudtschaftlichen Beratung ausdrücklich nicht aus. Auch eine Wiederaufnahme ombudtschaftlicher Beratung – zum Beispiel nach einem abgeschlossenen oder in einem ruhenden familiengerichtlichen Verfahren, ist möglich. Dies richtet sich allein danach, ob im Einzelfall weiterhin ombudtschaftlicher Beratungsbedarf besteht (siehe 2).

## **9 Dokumentation und Datenschutz**

Alle Aktivitäten in Beratungsprozessen werden in einer professionellen und datenschutzgerechten Weise dokumentiert und nach Datenschutzrichtlinien (s. Datenschutzkonzept des KJRV) archiviert bzw. vernichtet.

Jede/r Ratsuchende hat zu jeder Zeit das Recht, alle ihn betreffenden Unterlagen des Beratungsprozesses im KJRV einzusehen und auf Wunsch in Kopie ausgehändigt zu bekommen, sofern schutzwürdige Interessen Dritter dadurch nicht beeinträchtigt werden.

Im KJRV wird hierfür die der DSGVO-konforme Cloudanbieter „Wolkesicher“ genutzt. Alle hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen des KJRV sowie Praktikant:innen haben auf die vereinsinterne Ablagestruktur Zugriff. Hier werden unterschiedliche, zum Teil zeitlich befristete Zugriffsrechte vergeben.

Von allen ratsuchenden Personen wird eine Einverständniserklärung zum Datenschutz unterzeichnet. Nach einem Erstgespräch wird ein Falleingangsbogen erstellt, welcher das konkrete Anliegen der ratsuchenden Person und weitere wichtige Informationen zum Verständnis des Anliegens dokumentiert. Darin werden auch die notwendigen Kontaktinformationen erfasst. Über jeden weiteren Beratungskontakt werden Beratungsprotokolle erstellt. Auch die kollegialen Fallberatungen werden jeweils in eigenen Protokollen erfasst. Weiterhin wird die für die Beratung aufgewendete Zeit pro Berater:in erfasst. Dafür wird ein Zeiterfassungsdokument verwendet. Unterlagen von Ratsuchenden, Email-Korrespondenz mit den Ratsuchenden, mit anderen Beteiligten des Beratungsprozesses und mit den zuständigen Fachkräften der Kinder und – Jugendhilfe werden ebenfalls im Fallordner gespeichert, soweit es für den Beratungsprozess relevant ist. Im Rahmen der Beratungsprozesse kann die Erteilung einer Schweigepflichtentbindung durch die ratsuchende Person notwendig werden. Auch hierfür wird im Verein ein einheitliches Dokument verwendet, was auf den Einzelfall angepasst werden kann.

Alle ombudshaftlichen Beratungen, welche in den Projekten des KJRV durchgeführt werden, werden anonymisiert in der vereinheitlichten Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft erfasst, dokumentiert und jährlich ausgewertet. Die personenbezogenen Daten verbleiben beim KJRV.