

Dokumentation der Fachtagung „Ombudtschaftliche Strukturen in Rheinland-Pfalz – Stand und Perspektiven“

14. September 2018, Akademie der Wissenschaften, Mainz

Ergebnisse aus den Arbeitsphasen zu zentralen fachlichen Standards und Weiterentwicklungsperspektiven

Als ein zentraler fachlicher Standard der ombudtschaftlichen Arbeit wurde im Rahmen der Diskussion eine finanzielle und weisungsbezogene Unabhängigkeit herausgestellt, die mit einer ausreichenden personellen Ausstattung einhergehen soll, um eine zeitnahe Bearbeitung von Anliegen sicherstellen zu können. Zudem wurde es als wichtig angesehen, dass Ombudsstellen niedrigschwellig und gut erreichbar sind. Kooperation und Vernetzung auf unterschiedlichen Ebenen wurden als bedeutsam herausgestellt.

Als weiterer wichtiger Standard wurde die Fachlichkeit der Mitarbeitenden herausgestellt. Diesbezüglich wurde die Arbeit in multiprofessionellen Teams, d.h. das Einbringen einer pädagogischen und juristischen Perspektive als bedeutsam angesehen. Zudem soll eine doppelte Fachlichkeit durch die Arbeit nach dem Vier-Augen-Prinzip sichergestellt werden. Die Ausrichtung der Arbeit an den Standards des Bundesnetzwerks Ombudschaft und damit einhergehend einheitliche Vorgehensweisen wurden als hilfreich angesehen.

Darüber hinaus wurde diskutiert, dass sich die inhaltliche Ausrichtung der Arbeit am Kindeswohl zu orientieren hat. Deshalb müssen alle am Konflikt Beteiligten im Prozess angehört werden.

Arbeitsergebnisse zur Weiterentwicklung ombudtschaftlicher Strukturen in Rheinland-Pfalz

1. Weiterentwicklung des Profils der Ombudsstelle

Diskutiert wurde, dass der Hauptfokus der Arbeit weiterhin bei der Begleitung und Beratung in Konfliktfällen liegen soll. Die Ombudsstelle soll ein klares Profil im Sinne einer Lotsenfunktion haben und somit als PARTNER und nicht als Kontrolleur auftreten. Hingewiesen wurde in diesem Zusammenhang auch darauf, dass es wichtig ist, die Schnittstellen zu Aufgaben des Landesjugendamtes, insbesondere der Heimaufsicht, zu klären.

Reflektiert wurde weiterhin, ob die Benennung der Ombudsstelle als „Beschwerdestelle“ hilfreich ist oder ob besser Begriffe wie „Vermittlungsstelle“ gewählt werden sollten.

Neben der Beratungstätigkeit wurde auf die systematische Auswertung der bearbeiteten Beschwerden, das strukturelle Lernen aus diesen Erfahrungen sowie die Bedeutung von Netzwerkarbeit hingewiesen.

Um ein systematisches Lernen aus den eingegangenen Beschwerden sowie der Bearbeitungsprozesse zu ermöglichen, wurde die Schaffung von Schnittstellen zwischen Ombudsstelle und Jugendhilfeausschuss sowie Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII zur Weiterentwicklung der

Hilfen zur Erziehung angeregt. Solche Arbeitsgemeinschaften sollen von Seiten der Jugendämter initiiert werden, um einen Abstimmungsort zwischen öffentlichen und freien Trägern zu haben, in dem geplante und geförderte Maßnahmen aufeinander abgestimmt werden können. Angeregt wurde außerdem, einen Runden Tisch zwischen Ombudsstelle und Kinder- und Jugendhilfe (DPWV / LIGA) einzurichten.

2. Ansätze zur Verbesserung von Zugängen für junge Menschen und ihre Familien zu ombudschäftlichen Strukturen

Als ein wichtiger Zugang, um Informationen zu Ombudsstellen und Beschwerdemanagementsystemen für Kinder, Jugendliche und Ihre Familien in den Hilfen zur Erziehung bekannt zu machen, wurde die systematische Verankerung entsprechender Informationen im Hilfeprozess und in der Hilfestruktur herausgestellt. Betont wurde, dass es insbesondere bei stationären Jugendhilfeangeboten wichtig ist, unterschiedliche Zugänge und Informationswege anzubieten, die immer wieder im Hilfeverlauf genutzt werden sollten.

Folgende Möglichkeiten wurden als zielfdienlich erachtet:

- Versendung des Flyers der Ombudsstelle mit jedem Hilfebescheid der Hilfen zur Erziehung durch das Jugendamt
- Weitergabe von Informationen über Ombudsstellen jeweils im Erstgespräch in der Einrichtung. Standard sollte sein, dass in jedem Einzelfall zu Hilfebeginn eine entsprechende Aufklärung erfolgt
- Im weiteren Hilfeverlauf sollte durch die Mitarbeitenden in den Einrichtungen auf Beschwerdemöglichkeiten und Ombudsstrukturen hingewiesen werden. Entsprechende Plakate, Flyer und Aufsteller für Einrichtungen, Jugendparlamente etc. sollten ausgehängt werden,
- Ergänzend sollten im Rahmen der Hilfeplangespräche entsprechende Informationen verankert werden
- Des Weiteren sollte der Link zur Ombudsstelle auf den Homepages von Einrichtungen und Jugendämtern eingestellt werden
- Kinderschutzdienste sollten als regionale Vermittler von Informationen genutzt werden
- Außerdem wurden Besuche der Mitarbeitenden der Ombudsstelle vor Ort in den Einrichtungen als förderlich erachtet, um sich persönlich bekannt zu machen

Als weiterer wichtiger Zugang wurde die Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit in allgemeinen Kontexten, d.h. über die Hilfen zur Erziehung hinaus, angesehen.

Diesbezüglich wurden folgende Punkte erarbeitet:

- Informationen über die Ombudsstellen über Kinderärzte, Schulen, Schulsozialarbeit, Jugendzentren etc. verteilen
- Projektarbeit zum Thema Beschwerdemöglichkeiten und Ombudsstellen an Schulen durchführen
- soziale Medien verstärkt nutzen (facebook, Instagram, Snapchat etc.)
- jugendgerechte Zugänge z.B. über Medien.rlp wählen

- Apps zu Kinderrechten und für Online-Beratung entwickeln
- Erklärfilm zur Ombudsstelle öffentlich zugänglich machen
- Informationen in „einfacher Sprache“ weitergeben

3. Maßnahmen zur Stärkung der regionalen Präsenz der Ombudsstellen

Deutlich wurde im Rahmen der Diskussionen die Notwendigkeit, ein regionales ombudtschaftliches Netz mit Außenstellen aufzubauen, um verstärkt in der Fläche arbeiten zu können und kurze Wege zu ermöglichen.

Positiv hervorgehoben wurde das Bestehen der Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe e.V. Trier, als eine regionale Anlaufstelle, ergänzend zur landesweiten Ombudsstelle. Die Notwendigkeit der finanziellen Absicherung dieser zurzeit rein ehrenamtlich ausgestalteten Arbeit wurde deutlich.

Diskutiert wurde, ob ähnlich wie in Nordrhein-Westfalen, regionale Ansprechpartner aufgebaut werden sollen oder ob es ggf. regionale Beratungszentren (Nord, Süd, West) geben könnte. Die Anbindung und Förderung ehrenamtlicher Beraterinnen und Berater bei der Bürgerbeauftragten des Landes Rheinland-Pfalz wurde überlegt. Hingewiesen wurde darauf, dass bereits bestehende landesweite Strukturen zum Aufbau/Ausbau regionaler Anlauf-/Ombudsstellen oder Initiativen genutzt werden sollten. So könnten auch bereits bestehende Beratungsstellen eingebunden werden. Auch wurde die Idee einer mobilen Ombudsstelle in Form eines „Ombudsbusses“ oder einem „Ombudsmobil“ entwickelt.

4. Maßnahmen zur Sensibilisierung und Qualifizierung von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe

Im Rahmen der Diskussion wurde darüber hinaus auf Qualifizierungsbedarfe von Mitarbeitenden in den Hilfen zur Erziehung hingewiesen. Dieser Bedarf wurde auf drei Ebenen gesehen: Erstens hinsichtlich einer positiven Grundhaltung zum Thema Beschwerde („Es ist okay, wenn sich beschwert wird!“), zweitens wurde ein Fortbildungsbedarf zu Fragen der Umsetzung interner Beschwerdeverfahren gesehen und drittens ging es um die Sensibilisierung für externe Ombudsstellen. Entsprechende Fortbildungsangebote, Fachtagungen, Netzwerktreffen vor Ort zum Thema, direkte Kontaktmöglichkeiten zwischen Ombudsstelle und Basis sowie die Einrichtung einer Koordinationsstelle zur Multiplikation von Best Practise Erfahrungen zu Beteiligung und Beschwerde wurden als mögliche Zugänge diskutiert. Insgesamt wurde es als wichtig erachtet, eine entsprechende Unterstützungsinfrastruktur einzurichten. Zudem wurde vorgeschlagen, eine verstärkte Präsenz in Fachschulen / Fachhochschulen zu zeigen, um dort die Themen zu platzieren.

5. Klärung von Datenschutzfragen

Unsicherheiten wurden hinsichtlich von Datenschutzaspekten deutlich, so z.B. bei der Frage, wer wann welche Informationen im Bearbeitungsprozess von Beschwerden weitergeben darf. Es bestand Unklarheit darüber, inwiefern Einschätzungen/Diagnostiken des Jugendamtes oder des freien Trägers für die Nachvollziehbarkeit von Vorgehens- und Handlungsweisen weitergegeben werden dürfen,

z.B. bei Verdacht auf eine psychische Erkrankung o.ä. Hier wurde angeregt, ein entsprechendes Merkblatt zur Steigerung der Handlungssicherheit zu erstellen.

6. Aufbau landesweiter Interessensvertretungen für die Hilfen zur Erziehung

In Ergänzung zur Arbeit der Ombudsstelle wurde angeregt, dass Interessensvertretungen auf Landesebene für die Hilfen zur Erziehung aufgebaut werden sollen. Diskutiert wurde diesbezüglich zum einen der Aufbau einer landesweiten Interessensvertretung für Jugendliche in Heimen/ Landesjugendhilferat und zum anderen die Idee eines Landespflegeelternrats.

7. Gesetzliche Verankerung ombudschaftlicher Arbeit und Strukturen

Als wichtig wurde erachtet, dass an der konkreten bundesgesetzlichen Verankerung von Ombudsstellen weitergearbeitet wird. Strukturell soll sichergestellt werden, dass alle Kinder Zugänge zu ombudschaftlichen Strukturen haben und diese Strukturen konzeptionell verankert sind.

Zudem wurde diskutiert, dass im Ausführungsgesetz AG KJHG RLP aufgenommen werden sollte, dass Jugendämter und Träger über Ombudsstellen informieren müssen.