

Nadine Fröde und Ulrike Urban-Stahl

Ombudschaft in der Jugendhilfe in Deutschland

Eine Bestandsaufnahme mit Hinweisen für den Aufbau und die Arbeit von einrichtungsexternen Ombuds- und Beschwerdestellen

Einrichtungsexterne Ombuds- und Beschwerdestellen in der Jugendhilfe sind in Deutschland ein noch junges Feld. Seit 2002 gibt es erste Initiativen, die sich zur Aufgabe gestellt haben, junge Menschen und ihre Familien in Konflikten mit Fachkräften der Jugendhilfe unabhängig zu beraten und bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen. Seitdem kamen bundesweit weitere Projekte hinzu. Seit 2008 sind diese Initiativen im BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT IN DER JUGENDHILFE zusammengeschlossen, das durch eine von Aktion Mensch geförderte Netzwerkstelle beim Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. koordiniert wird.

Die Netzwerkstelle hat es sich u.a. zur Aufgabe gesetzt, eine Bestandsaufnahme von einrichtungsexternen Ombuds- und Beschwerdestellen durchzuführen. Hierzu wurden im Zeitraum von April 2009 bis Juni 2010 mit allen dem Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe angehörenden Initiativen Expert/inneninterviews durchgeführt¹. Die leitfadengestützten Interviews wurden anschließend transkribiert. In der Auswertung ging es zunächst darum, die Initiativen und Projekte in ihrem individuellen Entstehungshintergrund, in ihren organisatorischen Strukturen, ihrer fachlichen, konzeptionellen und methodischen Ausrichtung sowie den damit verbundenen Erfahrungen zu analysieren und zu vergleichen und so eine Bestandsaufnahme formulieren zu können. Im zweiten Schritt wurden aus der Bestandsaufnahme Hinweise abgeleitet für den erfolgreichen Aufbau und die Arbeit von einrichtungsexternen Ombuds- und Beschwerdestellen: Was beschreiben die Initiativen als wichtig in der Gründungs- und Entwicklungsphase, worauf sollten neue Initiativen achten und was wird problematisch gesehen?

Eine ausführliche Fassung der Bestandsaufnahme von einrichtungsexternen Ombuds- und Beschwerdestellen in der Jugendhilfe ist in der 2010 im Auftrag des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen erstellten Expertise „Ombuds- und Beschwerdestellen in der Jugendhilfe in Deutschland. Eine Bestandsaufnahme unter besonderer Berücksichtigung des möglichen Beitrags zum ‚Lernen aus Fehlern im Kinderschutz‘“ von Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl nachzulesen. Diese steht ab Ende 2010 unter www.fruehe-hilfen.de zum Download bereit.

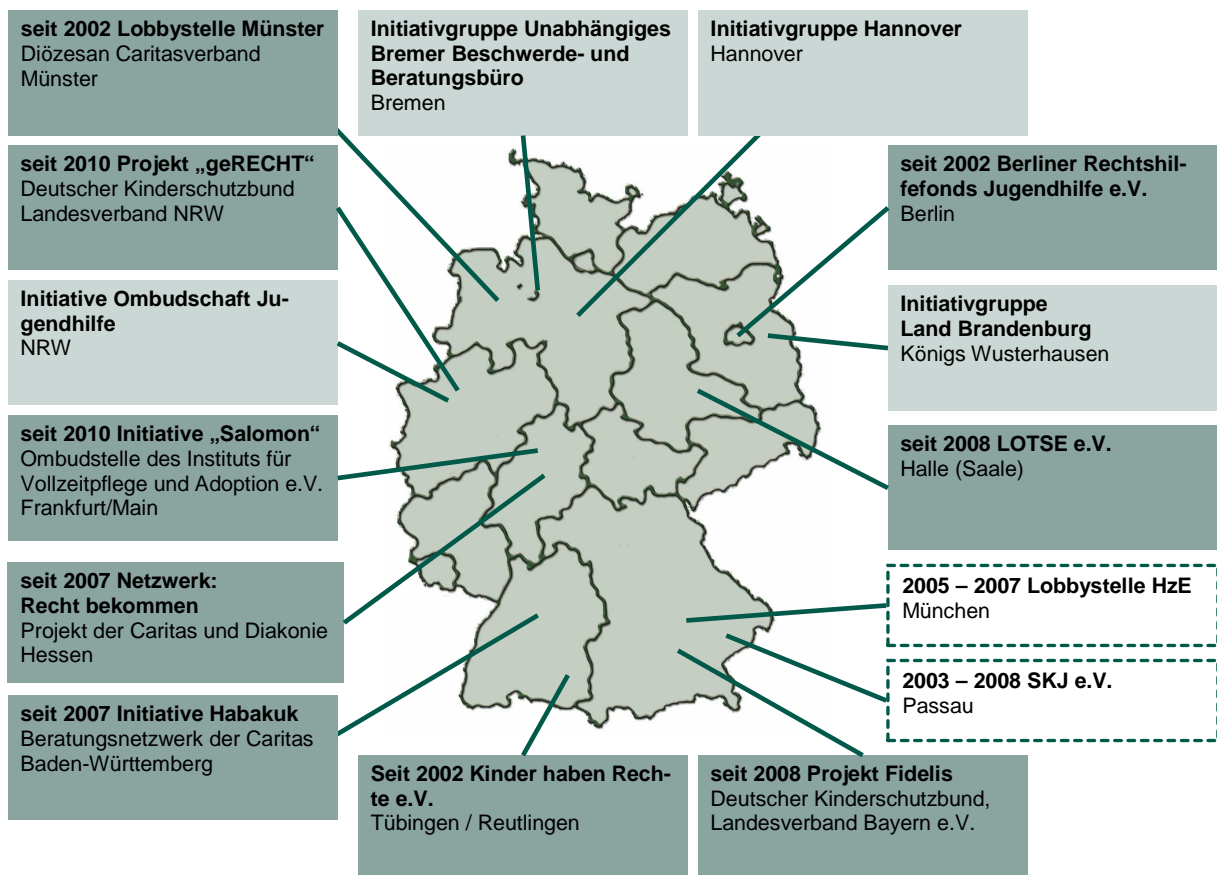
¹ Zusätzlich wurden mit der nicht dem Bundesnetzwerk angehörenden Lobbystelle Münster sowie mit ehemaligen Mitarbeiter/innen der Lobbystelle HzE und SKJ e.V. telefonische Interview geführt, um auch ihre Erfahrungen in diese Arbeit einfließen zu lassen.

Inhalt:

1. WELCHE OMBUDS- UND BESCHWERDESTELLEN ARBEITEN AKTUELL IN DEUTSCHLAND?	3
2. ENTSTEHUNG UND ENTWICKLUNG DER INITIATIVEN	4
3. ORGANISATIONSFORMEN UND STRUKTURELLE ANSIEDLUNG	4
4. ZUSTÄNDIGKEITSDEFINITIONEN	5
5. VERHÄLTNIS VON HAUPT- UND EHRENAMTLICHEN MITARBEITER/INNEN	8
6. BERATUNGSMETHODIK	10
7. FINANZIERUNG DER ARBEIT	12
8. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN DER ENTSTEHUNGS- UND VORBEREITUNGSPHASE	12
9. „DOS AND DON'TS“ FÜR DIE GRÜNDUNG VON EINRICHTUNGSEXTERNEN OMBUDS- UND BESCHWERDESTELLEN IN DER JUGENDHILFE	14
ANHANG FALLPORTRAITS - ERFAHRUNGEN AUS DER BERATUNGSARBEIT	17

1. Welche Ombuds- und Beschwerdestellen arbeiten aktuell in Deutschland?

Auf der folgenden Karte sind alle bisher im Bundesgebiet tätigen Ombuds- und Beschwerdestellen in der Jugendhilfe verzeichnet. Die dunkelgrün gekennzeichneten Initiativen sind aktuell in der Beratungsarbeit aktiv, die hellgrün dargestellten befinden sich noch in der Vorbereitung bzw. Gründung. Zwei weitere Initiativen (Lobbystelle HzE und SKJ e.V.) waren in der Vergangenheit tätig, konnten ihre Arbeit in dieser Form jedoch nicht verstetigen und haben sich aufgelöst oder in andere Initiativen integriert.



Stand: 08/2010

Die Entwicklung von Initiativen hat in den vergangenen Jahren eine erhebliche Dynamik entwickelt. In sieben von sechzehn Bundesländern befinden sich Ombuds- und Beschwerdestellen in der Arbeitsphase. Aktuell, im Jahr 2010, haben zwei neue Initiativen mit der Arbeitsphase begonnen und sich zwei neue Initiativgruppen zusammengeschlossen. Auch in der Fachöffentlichkeit und in der Politik entwickelt sich ein zunehmendes Interesse an dem Thema Ombudschaft in der Jugendhilfe. Dazu tragen insbesondere die Auseinandersetzungen um Fehlverhalten von Fachkräften im Rahmen der Runden Tische Heimerziehung und sexueller Missbrauch bei. Welche konkreten Anlässe und Hintergründe zur Gründung der Initiativen führten, ist Thema des folgenden Kapitels.

2. Entstehung und Entwicklung der Initiativen

Die Impulse zur Gründung der Initiativen gingen in der Mehrzahl auf finanzielle Haushaltskürzungen in der Jugendhilfe, insbesondere in den Bereichen Hilfe zur Erziehung und Jugendberufshilfe zurück. In der Wahrnehmung vieler Fachkräfte standen statt fachlicher Kriterien zunehmend wirtschaftliche Erwägungen im Mittelpunkt der Hilfeplanung des öffentlichen Trägers. Vertreter/innen der Initiativen berichten von zunehmenden Konflikten zwischen freien Trägern, betroffenen Familien und den öffentlichen Trägern. Sie erlebten, dass das Wunsch- und Wahlrecht der Familien und jungen Volljährigen missachtet wurde, der Stundenumfang und der Bewilligungszeitraum von ambulanten Hilfen pauschal gekürzt wurden oder 18jährige mit der Aussage weggeschickt wurden, sie seien „zu alt“ und das Jugendamt nicht mehr für sie zuständig. Im Bereich Jugendberufshilfe wurden junge Menschen zunehmend ohne weitere Prüfung an das JobCenter verwiesen.

Engagierte Fachkräfte wurden daraufhin aktiv. In einigen Städten wurden Vereine gegründet (BRJ, LOTSE), an anderen Orten berichten die Mitarbeiter/innen der Einrichtungen freier Träger ihren Vorgesetzten und den Wohlfahrtsverbänden von ihren Erfahrungen. Diese wurden daraufhin aktiv und initiierten Ombudsstellen vor Ort (z.B. Initiative Netzwerk: Recht bekommen). Diese Aktivitäten wurden teilweise eingebunden in weitergehende Diskussionszusammenhänge, etwa in die Beschäftigung mit den UN-Kinderrechten und deren Umsetzung in Deutschland (z.B. Initiative Habakuk).

Eine elementare, für die Initiator/innen in der Vorbereitungsphase der Gründung zu klärende Frage ist die der strukturellen Ansiedlung und der inhaltlichen Zuständigkeit der Initiative. Das folgende Kapitel gibt einen Überblick über die bisher gewählten Formen und es wird erörtert, welche Vor- und Nachteile aus Sicht der Interviewpartner/innen damit verbunden sind.

3. Organisationsformen und strukturelle Ansiedlung

Jede Initiative steht vor der Aufgabe, eine den jeweiligen örtlichen Gegebenheiten entsprechende sinnvolle Lösung für die Organisation und strukturelle Ansiedlung zu entwickeln. Unter den aktuell bestehenden Initiativen können drei Formen unterschieden werden:

1. eigenständige gemeinnützige Vereine, die sich ausschließlich zu diesem Zweck gegründet haben;
2. Ombuds- und Beschwerdestellen, die von einem (oder mehreren) der LIGA der freien Wohlfahrtspflege angehörenden Wohlfahrtsverband betrieben werden, und
3. Ombuds- und Beschwerdestellen, die von einem freien Träger der Jugendhilfe betrieben werden.

Drei Initiativen – BRJ, LOTSE und KINDER HABEN RECHTE – sind eigenständige gemeinnützige Vereine. Sie gründeten sich zu dem Zweck, jungen Menschen und ihren Familien in der Jugendhilfe zu ihrem Recht zu verhelfen.

Drei weitere Initiativen gehören Wohlfahrtsverbänden an: die Lobbystelle Münster (Caritas), die Initiative Habakuk (Caritas) und das Netzwerk: Recht bekommen (Caritas und Diakonie).

Ebenfalls drei Initiativen sind Projekte innerhalb von bestehenden freien Trägern der Jugendhilfe: das Projekt Fidelis (Deutscher Kinderschutzbund, Landesverband Bayern e.V.), die Initiative Salomon (Institut für Vollzeitpflege und Adoption) und das Projekt geRecht in NRW (Deutscher Kinderschutzbund, Landesverband NRW).

Vier weitere Initiativen befinden sich in der Entstehung (vgl. Karte), hier sind die Organisationsform und die strukturelle Ansiedlung noch nicht entschieden.

Die Initiativen, die von einem Verband oder freien Träger initiiert und betrieben werden, berichten, dass sie sich immer wieder dem „Verdacht der Selbstbeschaffung“ stellen müssen: Es gehe ihnen, so der Vorwurf, vorrangig darum, die eigene Belegung zu sichern, und nicht um unabhängige Beratung nach dem SGB VIII. Diesem Vorwurf versuchen die Initiativen bereits im Vorfeld auf mehreren Ebenen entgegen zu steuern. Die Unabhängigkeit der Beratung und die ausschließliche Orientierung an den Gesetzesansprüchen nach dem SGB VIII ist bei allen diesen Initiativen konzeptionell verankert. Es beraten Ehrenamtliche, die unabhängig und nicht an die Träger gebunden sind. Generell erfolgt keine Beratung in Fällen mit Partner/innen, mit denen man auch hauptberuflich (freie oder öffentliche Träger) zu tun hat.

Als Vorteil wird von den Interviewpartner/innen bewertet, dass man auf Verbandsebene voneinander profitieren und auf andere bereits funktionierende Modelle z.B. der Caritas und Diakonie verweisen kann. Auf verbandlicher Ebene können auch die vorhandene Netzwerke und Ressourcen (personeller und sachlicher Art) genutzt werden. Der als zeitintensiv bewertete Aufbau von neuen Netzwerken, mit denen neue Vereine konfrontiert sind, entfällt somit.

Mitarbeiter/innen von Vereinen fühlen sich demgegenüber unabhängiger und beweglicher, da sie in ihren Entscheidungen frei von verbandlichen Ab- und Rücksprachen sind. Dem Vorwurf der Selbstbeschaffung müssen sie sich deutlich weniger stellen. In der in fast allen Initiativen zeitaufwendigen Gründungsphase können sie im Gegensatz zu Verbänden allerdings nicht auf bereits vorhandene Ressourcen zurückgreifen. Rückblickend wird die Vereinsgründung jedoch als erster Erfolg bewertet, der die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen in besonderer Weise motiviert und zusammenhält.

4. Zuständigkeitsdefinitionen

Alle Initiativen nehmen eine klare Zuständigkeitsdefinition vor. Diese erfolgt inhaltlich, regional und trägerbezogen. Zwei der Initiativen nehmen darüber hinaus Eingrenzungen auf konkrete Leistungserbringer vor.

Die inhaltliche Zuständigkeit wird von allen Initiativen weitgehend einheitlich beschrieben: Alle Initiativen haben es sich zur Aufgabe gemacht, junge Menschen und ihre Familien im Sinne des SGB VIII zu beraten und sie bei der Durchsetzung ihrer Rechte gegenüber den Trägern der Jugendhilfe zu unterstützen. Demzufolge beraten alle Initiativen zum SGB VIII. Der deutliche Schwerpunkt innerhalb des SGB VIII sind die §§5, 13 und 19 sowie 27 bis 41

SGB VIII. Schnittstellen, die sich aus der Arbeit mit Familien und jungen Volljährigen ergeben, d.h. Vorgaben des SGB II, SGB III und SGB XII werden von der deutlichen Mehrheit der Initiativen mit beraten. Die Beratungsarbeit erfolgt unabhängig von den Interessen freier und öffentlicher Träger. Diese Unabhängigkeit wird von allen Initiativen als zentraler Punkt benannt.

Viele Interviewpartner/innen berichten jedoch, dass es schwierig ist den Betroffenen zu vermitteln, welche Art von Beratung in einer Ombudsstelle angeboten wird und wo die Zuständigkeiten aufhören. Junge Menschen und ihre Familien können oft nur schwer erfassen, für welche Fallkonstellationen die Beratungsstelle zuständig ist. Eltern assoziieren bei dem Angebot der Ombuds- und Beschwerdestellen beispielsweise oft auch eine Anlaufstelle bei Sorge- und Umgangsrechtsfragen. Es gibt Anfragen im Bereich der Kitaförderung (§20 SGB VIII) oder bei jungen Volljährigen im Bereich Schuldnerberatung (Verschuldung durch diverse Kaufverträge). Hinzu kommt, dass die Fälle i.d.R. sehr komplex sind und immer wieder Schnittstellen zu anderen Rechtsgebieten auftreten. Immer wieder stehen die Initiativen vor der Entscheidung, zu welchen Thematiken sie Beratungen anbieten (können), wohin sie im Falle der Nichtzuständigkeit weitervermitteln und wer aus dem Kreis der Mitarbeiter/innen mit ihren/seinen Erfahrungen und Kompetenzen weiterhelfen kann. In der täglichen Beratungsarbeit ist es daher schwierig die Grenzen der inhaltlichen Zuständigkeit zu wahren, und die Abgrenzung muss immer wieder neu geprüft und diskutiert werden.

Die Schwierigkeiten bei der Einschätzung der Zuständigkeit gilt interessanterweise nicht nur für den Kontakt mit den Betroffenen. In den Interviews wurde berichtet, dass auch Fachkräfte die Arbeit einer Ombuds- und Beschwerdestelle teilweise nicht einordnen können. An diesen Reaktionen wird deutlich, wie neu das Thema „Ombudschaft in der Jugendhilfe“ auch in Fachkreisen ist und wie viel Pionierarbeit jede Initiative vor Ort leisten muss.

Neben der inhaltlichen ist auch die Einhaltung der regionalen Zuständigkeitsdefinitionen für die Initiativen eine Herausforderung. Anfragen kommen mit steigender Öffentlichkeitsarbeit aus dem ganzen Bundesgebiet. Da es noch nicht in jedem Bundesland eine Ombuds- und Beschwerdestelle gibt, gilt es immer wieder zu überlegen, welche Fälle angenommen werden können.

Es gibt sieben Initiativen, die bundeslandbezogen arbeiten, davon fünf in Flächenstaaten (INITIATIVE HABAKUK-Baden Württemberg, PROJEKT FIDELIS-Bayern, INITIATIVE OMBUDSCHAFT JUGENDHILFE in NRW, NETZWERK: RECHT BEKOMMEN und INITIATIVE SALOMON in Hessen) und zwei in Stadtstaaten (BRJ-Berlin und INITIATIVGRUPPE BREMEN-Bremen). Drei Initiativen sind Stadt- bzw. Kreisbezogen aktiv (LOTSE-Halle und Saalekreis, PROJEKT GERECHT IN NRW - Köln und Essen und KINDER HABEN RECHTE E.V. – Reutlingen/Tübingen). Die LOBBYSTELLE DES CARITASVERBANDES DER DIÖZESE MÜNSTER E.V. ist auf den kirchlichen Verwaltungsbezirk bezogen und regional für alle der Diözese Münster angehörenden Einrichtungen und Orts Caritasverbände zuständig.

Aufgrund der personellen und finanziellen Ressourcen können in den Flächenländern nur in bestimmten Regionen und nicht flächendeckend persönliche Beratung angeboten werden. Die Erfahrungen der Initiativen zeigen darüber hinaus, dass die Formulierung zu großer örtli-

cher Zuständigkeitsbereiche sowohl die Gewinnung von Ehrenamtlichen als auch die Zugänge der Betroffenen eher ungünstig beeinflusst. Die potentiell Ehrenamtlichen erwarten einen fortgeschrittenen Konkretisierungsgrad der Arbeit und persönliche Ansprechpartner/innen vor Ort. Ähnlich verhält es sich mit den Hilfesuchenden, die Beratungsangebote in ihrer Nähe in Anspruch nehmen möchten. Es ist daher ratsam, in Flächenländern zunächst mit Modellregionen zu beginnen und diese Arbeit dann, wenn sie stabilisiert wurde, ausgehend von diesen erfolgreichen Modellregionen auszuweiten. Das Projekt geRECHT in NRW hat diese Erfahrungen der Initiativen bereits umgesetzt und ist 2010 zunächst mit zwei Modellregionen gestartet.

Die Initiativen stehen vor der Aufgabe zu entscheiden, gegenüber welchen Konfliktpartnern sie Betroffene beraten: gegenüber öffentlichen und freien Trägern oder nur gegenüber einer der beiden Trägerarten? Dieses stellt sich unterschiedlich dar. Mit nur einer Ausnahme (Projekt geRECHT in NRW) verstehen sich alle Initiativen als Anlaufstellen für Betroffene bei Konflikten mit dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe. Fünf der momentan in Deutschland befindlichen aktiven Ombuds- und Beschwerdestellen werden auch gegenüber freien Trägern direkt vermittelnd tätig und die Berater/innen wenden sich an die entsprechenden Fachkräfte der freien Träger (LOTSE, Initiative Habakuk, Initiative Salomon, Projekt geRECHT in NRW, KINDER HABEN RECHTE e.V.). Die andere Hälfte der Initiativen (BRJ, Projekt Fidelis, Netzwerk: Recht bekommen, Lobbystelle des Caritasverbandes der Diözese Münster e.V.) bietet hierzu zwar eine Erstberatung an, verweist dann aber zunächst an das Jugendamt als fachlich zuständige Beschwerdeinstanz. Die betroffenen Familien bzw. jungen Menschen werden allerdings darauf hingewiesen, dass sie sich noch einmal an die Beratungsstelle wenden können, wenn das Jugendamt ihnen in dem Konflikt keine Hilfe gewährt oder sie sich vom Jugendamt nicht „gehört“ fühlen. Das Projekt geRECHT in NRW ist ein Sonderfall, da diese Beschwerdestelle ausschließlich ein unabhängiges externes Beschwerdemanagement in NRW für Kinder und Jugendliche in Heimen und teilstationären Jugendhilfeeinrichtungen gegenüber den freien Trägern anbietet.

Zwei von neun Initiativen, die sich in der Arbeitsphase befinden, nehmen über die beschriebenen inhaltlichen, regionalen und trägerbezogenen Zuständigkeiten hinaus auch Eingrenzungen in Bezug auf den konkreten Leistungserbringer vor. Das Netzwerk: Recht bekommen erklärt sich für Familien und junge Volljährige zuständig, die in Hessen erzieherische Hilfen in der Diakonie oder der Caritas angeschlossenen Einrichtungen erhalten. Der Diözesancaritasverband Münster unterhält in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft der Erziehungshilfen in der Diözese Münster (AGE) eine Lobbystelle zur Durchsetzung jugendhilferechtlicher Ansprüche von Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die eine Jugendhilfeleistung in einer Einrichtung der Caritas im Diözesancaritasverband Münster erhalten. Alle anderen Initiativen werden ggf. bereits vor Einsatz einer Leistung nach dem SGB VIII und unabhängig von den jeweiligen Leistungserbringern tätig.

5. Verhältnis von haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen

Ein bedeutender stabilisierender Faktor und Voraussetzung für die Arbeitsfähigkeit aller Initiativen ist eine zuverlässige Anzahl von verbindlich Beteiligten. Wer sind diese Akteure und in welchem Verhältnis arbeiten hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen zueinander?

Die Initiierung der Initiativen erfolgt weitgehend ehrenamtlich durch sozialpädagogische Fachkräfte der Jugendhilfe und einzelne Vertreter/innen anderer Berufsgruppen, vor allem Jurist/innen. Sowohl Haupt- als auch Ehrenamtliche sind in der Regel Fachkräfte der Jugendhilfe und ihr Engagement in den Initiativen steht in Verbindung mit ihrer Berufstätigkeit. In diesem Zusammenhang wurde in den Interviews oft benannt, dass es von Anfang an wichtig ist, auf das Zeitbudget für ehrenamtliches Engagement zu achten und die neben der hauptamtlichen Arbeit sich engagierenden Mitarbeiter/innen nicht zu überfordern bzw. die Ressourcen gut einzuteilen.

In fast allen Initiativen gibt es mittlerweile haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen. Die Ausnahmen bilden hier die Vereine LOTSE und KINDER HABEN RECHTE, die auf rein ehrenamtlicher Basis arbeiten. Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen sind jedoch in allen Initiativen tragende Säulen der Arbeit, insbesondere der Beratungsarbeit. Der größte Stundenumfang an ehrenamtlicher Tätigkeit erfolgt in diesem Bereich. Alle Initiativen sehen die Notwendigkeit einer Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen in Form von Fortbildungen, Schulungen und Workshops. Neben der Vermittlung von Zuständigkeitsdefinitionen, Arbeitsverfahren und formellen Regelungen geht es um die Rechtsgrundlagen des SGB VIII/SGB X, um Kommunikation und Gesprächsführung sowie um die Klärung der Rolle ehrenamtlicher Mitarbeiter/innen als Berater/innen.

Die berufliche Qualifikation der haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen ist in der überwiegenden Mehrheit eine sozialpädagogische oder sozialarbeiterische Qualifikation. An zweiter Stelle stehen die Jurist/innen mit entsprechenden Kenntnissen im Bereich SGB VIII und Psycholog/innen. Eine Initiative bezieht in die Beratungsarbeit gezielt Studierende der sozialen Arbeit mit ein. Dabei wird darauf geachtet, dass die Studierenden immer mit einer voll ausgebildeten Fachkraft ein Team bilden. Auch bei anderen Initiativen sind einzelne Studierende aus dem sozialen Bereich vertreten. Eine weitere Initiative hat konzeptionell die Beratung durch geschulte Laien vorgesehen.

Die Mehrzahl der ehrenamtlichen Berater/innen arbeitet hauptamtlich in Einrichtungen der Jugendhilfe und ist bei zumeist freien Trägern der Jugendhilfe, in Einzelfällen auch bei öffentlichen Trägern, angestellt. Diese Konstellation kann zu einem Rollenkonflikt führen, wenn die Ehrenamtlichen in den Beratungsprozessen Personen – Fachkräften oder Klient/innen – begegnen, mit denen sie auch in ihrem hauptamtlichen Kontext zu tun haben. Die Berater/innen geraten damit in eine Doppelrolle und unter Umständen in einen Loyalitätskonflikt. Die Rolle der Berater/innen und damit verbundene Schwierigkeiten werden von allen Initiativen thematisiert und diskutiert. Es gibt mehrere Strategien, um den Umgang mit dieser Doppelrolle zu vereinfachen. In allen Initiativen wird vermieden, dass Berater/innen der Initiative Anfragen bearbeiten, in die sie auch hauptamtlich involviert sind oder in denen Personen

bzw. Institutionen beteiligt sind, mit denen die Berater/innen hauptamtlich zu tun haben. In Flächenländern ist dieser Anspruch zwar mit einem hohen Organisationsaufwand (lange Fahrwege u.ä.) verbunden, kann aber dennoch einfacher umgesetzt werden als in regional kleineren Initiativen. Wenn die Initiative zu klein ist, um dieses zu gewährleisten, werden die Ehrenamtlichen tätig, die hauptberuflich am wenigsten mit dem Partner zu tun haben, und sie treten gegenüber dem Jugendamt nicht in Erscheinung. Treffen werden mit den Betroffenen vor- und nachbesprochen, Anträge und Widersprüche gemeinsam vorformuliert. Wenn eine Begleitung doch erforderlich erscheint, wird dann an einen Anwalt vermittelt.

Ein weiterer Umgang mit der Doppelrolle besteht darin, dass die Ehrenamtlichen selbst entscheiden, ob ihr Name veröffentlicht wird und ob sie die Betroffenen im Hintergrund beraten oder aber selbst mit dem Jugendamt oder anderen Institutionen in Kontakt treten.

Wie andere Spannungsfelder der Beratungsarbeit ist auch die Doppelrolle und der damit verbundene potentielle Rollenkonflikt Thema regelmäßiger kollegialer Beratungen.

Der deutliche Schwerpunkt der Beratungsarbeit ist die sozialpädagogische Beratung und Bedarfsüberprüfung. Gleichwohl wird es von allen Beteiligten als erforderlich angesehen, gegebenenfalls juristische Unterstützung hinzuziehen zu können, auch in Bezug auf das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG). Die ehrenamtlichen Berater/innen sind nach diesem Gesetz bei der rechtlichen Einordnung des Falles im Sinne der unentgeltlichen Rechtsdienstleistung tätig. Das RDG erlaubt Rechtsdienstleistungen durch öffentliche und öffentlich anerkannte Stellen – Verbände der freien Wohlfahrtspflege und Träger der freien Jugendhilfe – im Rahmen ihres Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichs. Voraussetzung hierfür ist, dass die Anleitung der Berater/innen durch eine Volljuristin/einen Volljuristen gesichert ist und eine personelle, sachliche und finanzielle Ausstattung vorgehalten wird.

Von vielen Interviewpartner/innen wird beschrieben, dass die Gewinnung von ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen nicht so schnell und einfach realisiert werden konnte, wie sie es in der Gründungsphase erwartet hatten: Das Thema Ombudschaft in der Jugendhilfe wird von vielen Fachkräften zwar als wichtig und notwendig bezeichnet. Sich aber neben einer ausgefüllten hauptamtlichen Stelle zusätzlich hierfür erheblich zu engagieren, ist in der Praxis eine nicht zu unterschätzende Schwelle. Persönliche Ansprache von potenziellen ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen und kontinuierliche Werbung für ehrenamtliches Engagement wird daher als erforderlich beschrieben und stellt einen zusätzlich zu beachtenden Zeitfaktor da. Außerdem ist in Flächenländern für die Implementierung der ehrenamtlichen Beratungsarbeit in den einzelnen Regionen zu beachten, dass jeweils unterschiedliche Vorgehensweisen, abgestimmt auf die Strukturen vor Ort, nötig sind. Benötigt werden „Gesichter vor Ort“, feste Ansprechpartner/innen, die ihre Region kennen und mit ihrem Namen für die Initiative stehen.

Schon in der Gründungsphase muss also mit bedacht werden, aus welchen Quellen ehrenamtliche Unterstützung gewonnen werden kann und wer als Ansprechpartner/in für diese Mitarbeiter/innen fungiert. Der/Die Ansprechpartner/in muss ausreichend Zeit für diesen Bereich zur Verfügung haben. Als wichtig wird auch beschrieben, dass die Ehrenamtlichen sich

nicht allein gelassen fühlen. Es muss ausreichend Zeit für ihre Anleitung veranschlagt werden, um Überforderungssituationen zu vermeiden.

Dieses ist in der Regel Aufgabe von hauptamtlichen Mitarbeiter/innen. Die Mehrzahl der bereits in der Fallberatung tätigen Initiativen hat zwischen 1 und 3 hauptamtlichen Mitarbeiter/innen. Allerdings ist es die Ausnahme, dass hauptamtliche Mitarbeiter/innen ausschließlich für die Ombuds- und Beschwerdestelle zuständig sind. Zumeist sind es Mitarbeiter/innen der Verbände oder Vereine, deren Zuständigkeitsbeschreibung um diese Aufgabe erweitert wurde. Der dafür zur Verfügung stehende Stellenumfang ist in der Regel sehr gering oder wird noch nicht einmal durch Stundenumfang ausgewiesen. Ausnahme sind die über Stiftungsmittel finanzierten Projekte (vgl. 4. Finanzierung der Arbeit). Neben der sogenannten „Ehrenamtlerpflege“, d.h. der Werbung, Kontaktierung und Beratung von Ehrenamtlichen und der gemeinsamen Fallarbeit übernehmen hauptamtliche Mitarbeiter/innen erweiterte Aufgaben bei der Konzipierung und Koordination der Projekte sowie in der Öffentlichkeitsarbeit.

Hier liegt ein sensibler Punkt von Ombuds- und Beschwerdestellen. Sie sind mit der Beratungsarbeit in massiven Konfliktsituationen tätig. Bei Kontakten nach außen treten Berater/innen unabhängig von ihrem Status als Ehrenamtliche oder Hauptamtliche als Vertreter/innen der Initiative auf, sie sprechen für die Initiative und die Initiative wird mit ihnen identifiziert. In einem so neuen und insbesondere sensiblen Bereich, der nicht nur von Vertreter/innen öffentlicher Träger kritisch betrachtet wird, ist es wichtig, dieses mit den Berater/innen zu thematisieren und auf ein sicheres, fachlich fundiertes und konstruktives Auftreten der Berater/innen hinzuwirken. Die ehrenamtlich tätigen Personen brauchen daher neben der fachlichen Qualifikation die Bereitschaft zur Arbeit in einem Team und damit verbunden zur Reflexion der Beratungstätigkeit und ihrer Position. Treten Berater/innen mit dem Jugendamt in Kontakt, so geht es um eine wertschätzende und konstruktive Zusammenarbeit, in der jedoch die Rechte der Betroffenen offensiv vertreten werden. Die Initiativen beschreiben daher einen „langsamen“ Beginn der Beratungstätigkeit und ein allmähliches Wachsen der Beratergruppe als bedeutsamen Prozess. Die Gruppe der Berater/innen sollte sich als stabil, verlässlich und arbeitsfähig erleben und Sicherheit in dem neuen Aufgabengebiet der ombudschaftlichen Beratung erlangen. Dieser Prozess wird als wichtiger beschrieben als bspw. schnelles Abarbeiten eingehender Anfragen.

6. Beratungsmethodik

Das Unterstützungsangebot der Initiativen steht den Betroffenen kostenlos zur Verfügung. Der Beratungsprozess kann bei allen Initiativen idealtypisch als *Stufenmodell* skizziert werden. Dieses ist bisher vorrangig für Konflikte mit öffentlichen Trägern formuliert, da die deutliche Mehrzahl der Fälle in diesem Bereich liegt. In den Konzeptionen werden keine davon abweichenden Vorgehensweisen und Verfahren für Beratungen bei Konflikten mit freien Trägern beschrieben, eine konzeptionelle Weiterentwicklung in diesem Bereich wird jedoch angestrebt.

Der Erstkontakt wird bei allen Initiativen per Telefon oder E-Mail hergestellt. Damit wird eine Art „Filter“ vor die Erstberatung gesetzt und anhand der Zuständigkeiten geprüft, ob es ein Fall für die jeweilige Initiative ist. Geklärt wird in diesem Gespräch, ob ein Konflikt mit dem freien und/oder öffentlichen Träger vorliegt, was bisher geschehen ist und wo sich die Betroffenen Unterstützung wünschen. Zumeist wird der Erstkontakt über die hauptamtlichen Mitarbeiter/innen hergestellt. Sie sichern die telefonische Erreichbarkeit und stehen mit ihren Namen in der Öffentlichkeit.

Ist die Zuständigkeit geklärt, wird in der Regel im *zweiten Schritt* ein persönliches Treffen oder ein ausführlicher Telefontermin mit den Berater/innen vereinbart. Im Gespräch mit den Betroffenen wird geklärt, welcher Anspruch auf Jugendhilfe besteht, was bislang im Kontakt mit dem öffentlichen bzw. freien Träger passiert ist und worin der Konflikt genau liegt. "Überprüfen" bedeutet in diesem Prozess eine Beratung im Sinne von Hilfeplanung (§§ 5, 8, 36 SGB VIII) und die Prüfung von Bedarf/Nichtbedarf sowie der ausreichenden Beachtung des Verwaltungsverfahrens nach dem SGB X (z.B. Einhaltung von Fristen, Akteneinsicht) und der Partizipation der Betroffenen im gesamten Verfahren. Es erfolgt die Sichtung vorhandener Schriftstücke und eine Rekonstruktion des bisherigen Fallverlaufs. Die Betroffenen werden darüber aufgeklärt, welche Möglichkeiten ihnen offen stehen. Es geht nie um eine anwaltliche Beratung in dem Sinne, dass die Wünsche der Betroffenen durchgesetzt werden, sondern um die Prüfung des Bedarfes und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen und Vorgaben nach SGB VIII und SGB X durch den öffentlichen bzw. den freien Träger. Es erfolgt eine Aufklärung über die Rechtsansprüche und Mitwirkungspflichten im Rahmen der Jugendhilfe. Nur in einer geringen Anzahl von Fällen wird juristische Hilfe beansprucht, um gerichtliche Verfahren einzuleiten oder spezielle Rechtsgebiete, z.B. örtliche oder inhaltliche Zuständigkeiten nach dem SGB VIII, zu klären.

Die eingehenden Fälle haben in der Regel eine lange Vorgeschichte, sind vielschichtig und die Betroffenen stehen unter akutem Leidensdruck. In der Praxis hat sich unter diesen Bedingungen das *4 Augen Prinzip* in der Beratung entwickelt und bewährt. Alle Initiativen arbeiten nach diesem Prinzip, d.h. die Reflexion des Falls mit mindestens zwei Beteiligten wird als grundlegend angesehen. Die Ausgestaltung dieser Reflexion in der konkreten Beratungsarbeit erfolgt in zwei unterschiedlichen Weisen: Ein Teil der Initiativen bildet Teams mit mindestens zwei Mitarbeiter/innen, die für eine Fallanfrage zuständig sind. Alle Gespräche mit den jungen Menschen und/oder Personensorgeberechtigten werden immer im Tandem durchgeführt. Andere Initiativen arbeiten nach dem Prinzip, dass im konkreten Gespräch nur ein/e Berater/in berät. Diese/r Mitarbeiter/in hat stets eine/n feste/n Ansprechpartner/in zur Fallreflexion im Hintergrund. Der Fall und die nächsten Schritte werden nach der Beratung besprochen und gemeinsam Vorgehensweisen entwickelt. Im Vordergrund und damit direkte/r Ansprechpartner/in ist aber zunächst nur eine Person.

Im Hintergrund wird bei allen Initiativen ein Netzwerk spezialisierter sozialpädagogischer und juristischer Fachkräfte vorgehalten, an die sich die Teams bei Unklarheiten oder Fragen wenden können.

7. Finanzierung der Arbeit

Keine der Initiativen verfügt über eine gesicherte Dauerfinanzierung, die über Verbands- oder Vereinsmittel (Spenden, Mitgliedsbeiträge) hinausgeht. Diese finanziellen Mittel bilden meist eine Sockelfinanzierung, mit der z.B. Räumlichkeiten und telefonische Erreichbarkeit sichergestellt werden. Sie reichen jedoch nicht aus, um hauptamtliche Mitarbeiter/innen zu finanzieren. Die Implementierung und Ausweitung der Arbeit sowie die Finanzierung hauptamtlicher Mitarbeiter/innen erfolgen in der Regel in Projektform über Stiftungsmittel. Dabei spielt die Stiftung Aktion Mensch eine wichtige Rolle. Sie hat bereits drei Initiativen (BRJ, Initiative Habakuk, Projekt Fidelis) mit Projektmitteln unterstützt und eine Fortbildungsreihe des Vereins LOTSE gefördert. Für das im Juli 2010 gestartete Projekt geRECHT in NRW hat der Landesjugendhilfeausschuss Rheinland die Modellförderung für zwei Jahre übernommen. Sowohl in der Gründungsphase als auch während der laufenden Arbeit erfordert es viel Energie und Zeit, um diese Mittel zu sichern.

Initiativen, die an Wohlfahrtsverbände/freie Träger der Jugendhilfe angeschlossen sind und von ihnen unterstützt werden, können zumeist auf deren finanzielle und personelle Ressourcen, auf Sachmittel und Strukturen zurück greifen und entsprechend Phasen zwischen den Stiftungsprojekten besser überbrücken. Dies wird von den Interviewpartner/innen als Vorteil bewertet, da es die Ehrenamtlichen entlastet sowie die Gründung und damit den Beginn der Beratungsarbeit beschleunigt.

8. Öffentlichkeitsarbeit in der Entstehungs- und Vorbereitungsphase

Die Interviewpartner/innen weisen auf drei wichtige Aspekte hin, die geklärt sein sollten, wenn eine Initiative mit der Öffentlichkeitsarbeit beginnt und sich als Beratungsstelle anbietet.

Erstens empfehlen alle Interviewpartner/innen, erst dann mit der Öffentlichkeitsarbeit zu beginnen, wenn ein sicheres Netzwerk besteht. Als sicheres Netzwerk wird ein verlässlicher Pool von Berater/innen und Fachkräften zur Unterstützung „im Hintergrund“ bezeichnet. Dabei geht es nicht darum, möglichst viele solcher Personen zu kennen, sondern es kommt vielmehr auf die Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit der Unterstützer/innen an (vgl. Kapitel drei).

Ebenso sollte bei Beginn der Öffentlichkeitsarbeit geklärt sein, welches die Ansprechpartner/innen und Berater/innen in der Initiative sind, wer welche speziellen Kompetenzen (Jugendberufshilfe, stationäre Hilfen etc.) besitzt und wohin ggf. weitervermittelt werden kann (vgl. Kap. Strukturelle Ansiedlung und Zuständigkeiten).

Schließlich, dies ist der dritte Punkt, sollte in der Vorbereitungsphase mitbedacht werden, welche öffentlichen und freien Träger und damit verbunden welche Personen vor Ort vor Beginn der Arbeitsphase informiert werden müssen. Dies wird aus zwei Gründen als wichtig beschrieben:

Zum einen sind die Erfahrungen der Initiativen mit den öffentlichen Trägern vor Ort in der Entstehungsphase und zu Beginn der Beratungsarbeit in der deutlichen Mehrzahl konflikthaft. Die Initiativen stoßen auf Misstrauen und Ablehnung und werden von vielen Fachkräften als bedrohlich wahrgenommen. Dies trifft nicht nur auf Fachkräfte in öffentlichen Trägern zu. Wenn sich Initiativen explizit auch für Konflikte in freien Trägern zuständig sehen, stoßen sie dort auf ähnliche Vorbehalte. Die Interviewpartner/innen beschreiben Widerstände, die viele im Vorfeld unterschätzt haben. Mehrere zitieren die Aussagen von Jugendamtsvertreter/innen in diesem Zusammenhang folgendermaßen: „Wir machen gute Arbeit, haben ein eigenes Qualitätsmanagement und brauchen keine Ombudsstellen“. An mehreren Orten wurde der Versuch unternommen, den öffentlichen Träger in die Initiative einzubinden. Bisher lehnten jedoch alle öffentlichen Träger dies ab, sofern die Initiativen die Beratung von Konflikten mit dem Jugendamt anstrebten. Es wird geraten, diesen Vorbehalten bereits im Vorfeld durch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit entgegen zu treten und in persönlichen Kontakten zu versuchen Widerstände abzubauen.

Der zweite Punkt ist die notwendige Vernetzung mit Fachkräften vor Ort, die als Multiplikator/innen agieren. Diese können sowohl andere Kolleg/innen auf das Angebot aufmerksam machen als auch, und dieser Punkt wird als zentral beschrieben, die Betroffenen über das Beratungs- und Unterstützungsangebot informieren. Wie hinsichtlich der Zuständigkeitsdefinitionen der Initiativen beschrieben, ist es für die jungen Volljährigen und Familien von außen schwer zu erkennen, für welche Rechtsgebiete die Initiative zuständig ist. Für Fachkräfte ist die Zuständigkeit klarer, sie erkennen Rechtsbrüche eher und können dann direkt vermitteln und ggf. begleiten. Der Zugang über Fachkräfte wird durchgehend als wichtige Quelle bewertet, wenn es darum geht die Betroffenen auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen und überhaupt zu erreichen. Gerade für junge Volljährige stellt die Kontaktaufnahme zu einer Ombuds- und Beschwerdestelle eine Schwelle dar, die sie oft nicht allein überwinden können.

Ebenfalls sollte von den sich neu gründenden Initiativen beachtet werden, wo es bereits Angebote in räumlicher Nähe gibt, mit denen eine Vernetzung sinnvoll erscheint. Hierzu können beispielsweise Rechtsberatungsangebote von Anwälten gehören, die kostenlos über Handyverträge und Schulden beraten, oder auch Beratungsstellen zu den Ansprüchen nach SGB II.

9. „Dos and Don'ts“ für die Gründung von einrichtungsexternen Ombuds- und Beschwerdestellen in der Jugendhilfe

oder:

10 Schritte zur erfolgreichen Ombuds- und Beschwerdestelle

1. Die bestehenden Modelle sind nicht direkt übertragbar. Es müssen individuelle Lösungen vor dem Hintergrund der regionalen Strukturen gesucht werden!

Die Entwicklungsprozesse der einzelnen Initiativen sind von konkreten personellen und organisatorischen Strukturen vor Ort abhängig. Die Frage, wie eine Initiative ihre Struktur entwickelt und ihre Arbeit aufbaut, ist nur vor dem Hintergrund der konkreten regionalen Gegebenheiten und damit Möglichkeiten zu beantworten. Jede Initiative muss in der Entwicklung individuelle, regional sinnvolle Lösungen finden. Entscheidungen richten sich insbesondere nach den konkreten Akteur/innen und Unterstützer/innen. Insofern bieten die vorliegenden Berichte bestehender Initiativen motivierten Einsteigern in diesen Bereich Hinweise auf mögliche Vorgehensweisen, nicht mehr – aber auch nicht weniger.

Dies gilt beispielsweise für die Entscheidung, ob die Initiative einen eigenständigen Verein gründet oder das Projekt an einen bestehenden Träger anschließt. Bei der zweiten Möglichkeit kann man, so zeigen mehrere Beispiele, auf bestehende Strukturen und Ressourcen zurück greifen. Dafür ist man in die Verbandsregelungen und –politiken eingebunden. Eigenständige Vereine müssen zwar stärker um ihre grundlegende Existenz kämpfen, können dann aber freier, unabhängiger und schneller agieren und entscheiden.

2. Jede Initiative braucht Gesichter!

Jede Initiative braucht Menschen, die sie nach außen vertreten und in der Öffentlichkeit für sie stehen und sprechen. Im Entstehungsprozess einer Ombuds- und Beschwerdestelle ist daher rechtzeitig zu überlegen, wer diese Aufgabe verbindlich übernehmen kann und möchte, und wer demgegenüber seine Aktivitäten eher im Hintergrund verorten möchte, weil es sonst zu Rollenkonflikten kommen könnte. Günstig für eine öffentliche Vertretung der Initiative sind Menschen, die hauptberuflich unabhängig sind von öffentlichen und freien Trägern, beispielsweise Vertreter/innen von Hochschulen und Universitäten, Rechtsanwälte, Verfahrenspfleger/innen u.ä.

3. Ansprechpartner vor Ort: Zuständigkeit regional eingrenzen oder mit Modellregionen starten!

Ombuds- und Beschwerdestellen müssen regional ansetzen und regionale getragen werden. Großräumige Konzepte haben sich hingegen nicht bewährt. Sowohl Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen als auch Betroffene brauchen Ansprechpartner vor Ort. Es empfiehlt sich daher, eine regionale Eingrenzung vorzunehmen oder in Modellregionen zu starten.

Inhaltliche Eingrenzungen hingegen müssen kritisch geprüft werden. Insbesondere die Eingrenzung auf konkrete Leistungserbringer, d.h. die Beratung von Betroffenen,

die bei bestimmten Trägern eine Hilfe erhalten, ist fragwürdig. Zum einen wird damit eine große Zahl von Betroffenen nicht erfasst und muss abgelehnt werden, zum anderen ist hier der Verdacht der „Selbstbeschaffung“ deutlich naheliegender als bei anderen Initiativen, die ihre Zuständigkeit breiter und unabhängig von Leistungserbringern formulieren.

4. **Ehrenamtliche Professionelle haben eine Schlüsselrolle für die Stabilität der Initiativen**

Ombuds- und Beschwerdestellen „leben“ vom zuverlässigen Engagement ehrenamtlicher Professioneller – nicht nur, weil sie einen Großteil der Arbeit, insbesondere der Beratungsarbeit leisten, sondern auch, weil sie eine breite Unterstützung der Initiativen in der Fachwelt sichern. Die Verbindlichkeit und die Motivation von Ehrenamtlichen ist besonders hoch, wenn sie sich schon in der Entwicklung beteiligen und die Initiative mitgestalten können. Es ist daher sinnvoll, die Entwicklung der Initiative auf eine möglichst breite Basis zu stellen.

Wenn Ehrenamtliche die Entwicklung nicht beeinflussen können, darf die Anwerbung nicht zu früh erfolgen. Sie stehen sonst in einer „Warteschleife“, und bis endlich die erste Fallanfrage kommt, könnte der Elan schon wieder verflogen sein.

Ehrenamtliche sollen durch ihre Arbeit in der Initiative einen Gewinn haben, mit dem offensiv für die Mitwirkung geworben werden kann: Sie haben die Möglichkeit der Zusammenarbeit mit engagierten, progressiven und qualifizierten Fachkräften, lernen aus konkreten Fällen in komplizierten Zusammenhängen und mit schwierigen Fragestellungen, es gibt Fallreflexion und Fortbildung, es können Kontakte und Netzwerk geknüpft werden. Da die Fallberatung eine fachliche Bedarfs- und Verfahrenseinschätzung erfolgt, sind Laien dabei nur begrenzt einsetzbar.

5. **Unabhängige Finanzierung schafft eine belastbare Arbeitsgrundlage**

Ombuds- und Beschwerdestellen brauchen eine Finanzierung, mindestens für die Räume, Sachmittel, Telefon, Internet und ggf. rechtliche Vertretungen. Die Ausweitung der Arbeit und ihre Verstetigung ist darüber hinaus in fast allen Initiativen auf hauptamtliche Unterstützung angewiesen. Die erforderliche inhaltliche Unabhängigkeit der Initiativen erfordert jedoch auch eine unabhängige Finanzierung. Dies sind derzeit insbesondere Mitglieds- und Spendenmittel sowie projektgebundene Stiftungsmittel. Die langfristige Sicherung wird jedoch andere Formen brauchen. Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe hat sich daher für einen bundesweiten Stiftungsfonds ausgesprochen, der eine entsprechende Infrastruktur ermöglichen soll.

6. **Rollenkonflikte offen legen, reflektieren und Vorkehrungen schaffen, um sie nicht schädlich werden zu lassen**

Die hohen professionellen Anforderungen an ehrenamtliche Berater/innen in Ombuds- und Beschwerdestellen führen dazu, dass die Mehrzahl viele von ihnen hauptberuflich in Trägern der Jugendhilfe tätig ist. Mit ihrem Engagement für die Initiativen geraten sie in eine Doppelrolle, die auch Rollenkonflikte beinhalten kann. Es ist wichtig, dieses offen zu legen, in den Initiativen zu reflektieren und Wege zu suchen, wie

diese Rollenkonflikte vermieden werden können. Dazu gehört beispielsweise die Regel, nicht in Konflikten zu beraten, in die man auch hauptberuflich involviert ist, und auch solche Fälle zu vermeiden, in denen Konfliktpartner/innen aktiv sind, mit denen man sonst in anderer Funktion zusammen arbeitet oder von denen man sogar abhängig ist. Dieses Thema ist auch in der Satzung und in der Konzeption zu berücksichtigen.

7. **Beratungsmethodik und Fallreflexion**

Die bestehenden Ombuds- und Beschwerdestellen haben gute erprobte methodische Konzepte. In diesem Bereich gibt es daher einen fruchtbaren Austausch zwischen den Initiativen. Es werden gemeinsame Fortbildungen initiiert und Formalien wie Dokumentenvorlagen und Datenschutzunterlagen zugänglich gemacht. Von besonderer Bedeutung in der Beratungsarbeit sind die kollegiale Beratung und die Fallreflexion. Wer sich für den Aufbau einer Ombuds- und Beratungsstelle engagiert ist daher herzlich eingeladen, sich bei Fragen zur Beratungsmethodik, zur Dokumentation und zur Fallreflexion an die Netzwerkstelle und an die bestehenden Initiativen zu wenden.

8. **Öffentlichkeitsarbeit – wann, wie und bei wem?**

Ombuds- und Beschwerdestellen stellen einen neuen und besonders sensiblen Bereich der Jugendhilfe dar. Es ist daher gut zu überlegen, wie die Initiativen sich und ihre Arbeit in der Öffentlichkeit darstellen, wer in den Initiativen dazu befugt ist, öffentlich für die Initiative aufzutreten, zu sprechen und Materialien frei zu geben.

9. **Nur wer sich ändert, bleibt sich treu**

Alle Initiativen unterliegen fortlaufenden Entwicklungs- und Veränderungsprozessen. In den durchgeführten Interviews wurde deutlich, dass die Gründung einer Ombuds- und Beschwerdestelle nicht eine einmalige Aktivität ist, in der eine Art Modell entworfen und aufgebaut wird, das es dann nur noch umzusetzen gilt. Vielmehr betonten alle Interviewpartner/innen, fortlaufende Reflexion im Sinne von Überprüfung der Arbeitsweisen und Strukturen sowie die Thematisierung und Diskussion von Anregungen und Infragestellungen von außen seien elementar für die Entwicklung der Arbeit. Besonders im Bereich der Fallberatung wird „learning by doing“ als zentraler Punkt beschrieben. Ebenso wichtig ist in diesem Bereich die Einbindung von neuen unterstützenden Akteur/innen als fortlaufender Prozess. Die Erfahrungen zeigen: wird die Anzahl der verbindlich ehrenamtlich Tätigen zu klein, gefährdet dies die Existenz der Initiative.

10. **Langer Atem und Visionen**

„Wenn jemand sagt, das geht nicht, hat mich das noch nie interessiert.“ Dieser Satz des Initiators einer Ombuds- und Beschwerdestellen ist eine gute Leitlinie für die Arbeit der Initiativen: Noch vor 8 Jahren hätte niemand geglaubt, dass es 2010 ein solch breites Interesse an Ombudschaft in der Jugendhilfe sowohl bei Trägern der Jugendhilfe als auch in Politik und Öffentlichkeit geben würde und ein stabiles bundesweites Netzwerk existiert. Deshalb gilt: Visionen entwickeln und einen langen Atem haben!

Anhang Fallportraits - Erfahrungen aus der Beratungsarbeit

Ombuds- und Beschwerdestellen sind in ihrer alltäglichen Beratungsarbeit mit unterschiedlichen Problemlagen konfrontiert. Die folgenden Fallportraits verschiedener Initiativen sollen exemplarisch die Bandbreite der Problemkonstellationen veranschaulichen.

Die von den Interviewpartner/innen genannten Fallkonstellationen beziehen sich in der deutlichen Mehrzahl auf Konflikte junger Menschen und ihrer Familien mit dem öffentlichen Träger. Die Initiativen, die ein Beschwerdemanagement auch gegenüber dem freien Träger anbieten, haben bisher in diesem Bereich erst eine geringe Anzahl von Anfragen.

Die folgenden Fallportraits stehen exemplarisch für unterschiedliche Verläufe in der Fallberatung:

- I) die *prozessbegleitende sozialpädagogische Beratung und außergerichtliche Vermittlung* mit dem Jugendamt,
- II) die *Unterstützung beim Klageweg* vor dem Gericht, auch in zweiter Instanz,
- III) die *Aufklärung der Betroffenen über Verfahren beim öffentlichen Träger*.

Die deutlich überwiegende Mehrzahl der Fälle wird ohne gerichtliche Schritte erfolgreich für die Betroffenen geklärt. Dementsprechend sind in der ersten Kategorie (I.) die meisten Fälle der Initiativen zu finden.

I. prozessbegleitende sozialpädagogische Beratung und außergerichtliche Vermittlung

„Sophia“ – Beschwerde gegenüber öffentlichem Träger

Der 17,5 jährigen Sophia verweigert ein Jugendamt die weitere Unterbringung im Mädchennotdienst und eine stationäre Hilfe zur Erziehung mit der Begründung, die häusliche Situation sei nicht so gravierend, dass eine stationäre Hilfe erforderlich sei. Die Eltern hätten keinen Antrag auf Hilfe zur Erziehung gestellt und das Mädchen könne mit 18 Jahren auf Kosten des JobCenters ausziehen. So lange solle sie es noch zu Hause ‚aushalten‘, eine Stellungnahme für das JobCenter nach § 22 Abs 2a SGB II (Härtefallregelung) könnte für sie dann sofort erstellt werden. Auf einer Hilfekonferenz im Jugendamt mit der Bezugsbetreuerin des Notdienstes und den Eltern befürwortet die Betreuerin den Auszug der Jugendlichen in betreutes Einzelwohnen. Die Eltern möchten, dass Sophia wieder Zuhause lebt, eine Hilfe vom Jugendamt können sie sich nicht vorstellen. Sie hatten bisher noch keinen Kontakt zu dieser Institution und kennen die Angebote nicht. Das Jugendamt verlängert den Aufenthalt der Jugendlichen im Notdienst um eine Woche und bietet der Familie ambulante Hilfen in Form von Familientherapie und Familienhilfe an, auch der Umzug von Sophia zu einer Tante wird besprochen. Formen der stationären Hilfe werden ihr und ihren Eltern nicht erklärt und angeboten. Sophia lehnt die angebotenen ambulanten Maßnahmen ab und begründet erneut, warum ein Zusammenleben nicht mehr möglich ist. Ihre Einschätzung wird von der Mitarbeiterin des Notdienstes geteilt. Das Jugendamt ist nicht bereit weitere Gespräche mit den El-

tern zu führen und eine stationäre Maßnahme zu bewilligen. Die Kostenübernahme für den Notdienst wird um eine letzte Woche zugesagt. Nach dieser Frist muss Sophia entlassen werden, weitere Gespräche werden abgelehnt. Mit Unterstützung des Notdienstes nimmt Sophia daraufhin Kontakt zum BRJ auf.

Nach dem persönlichen Gespräch mit dem Mädchen und einer Betreuerin des Notdienstes nimmt eine Mitarbeiterin des BRJ telefonischen Kontakt zum Jugendamt auf. Mit der zuständigen Mitarbeiterin des Jugendamtes erfolgt ein fachlicher Austausch über die notwendige und geeignete Hilfe für Sophia. Das Jugendamt wird auf seine Pflicht zur Inobhutnahme hingewiesen, aus Sicht des BRJ wird begründet, warum die ambulanten Maßnahmen nicht geeignet sind und weitere Schritte zum Familiengericht angekündigt, wenn Sophia entlassen wird. Im Verlauf des Gesprächs wird deutlich, dass es interne Vorgaben im Jugendamt gibt, die gewünschte Hilfeform generell bei fast 18jährigen Jugendlichen nicht zu bewilligen und der Regionalleiter letztendlich entscheidet. Die Mitarbeiterin kündigt an, mit ihrem Regionalleiter Rücksprache zu halten und sich noch am selben Tag bei Sophia zu melden. Nach dem Telefonat des BRJ mit dem Jugendamt wird für den nächsten Tag eine Hilfefunkonferenz einberufen, die Eltern werden überzeugt, die Hilfe zur Erziehung für ihre Tochter zu beantragen und eine stationäre Maßnahme in Form des betreuten Einzelwohnens wird sofort installiert.

Nicht immer gelingt es mit dem Jugendamt in einen fachlichen Austausch zu treten und außergerichtlich im Sinne der Betroffenen eine Lösung zu finden. Welche Konstellationen bei gerichtlichen Verfahren auftreten können wird im folgenden anhand von drei unterschiedlichen Klageverfahren verdeutlicht.

II Unterstützung beim Klageweg vor dem Gericht

Die Interviewpartner/innen berichten, dass besonders junge Volljährige und kurz vor der Volljährigkeit stehende junge Menschen dem Druck der Kürzungen im Jugendhilfebereich ausgesetzt sind. Die meisten Klagen werden vor dem Verwaltungsgericht (Fall Anna) geführt, um das Jugendamt zur Hilfefungewährung verpflichten zu lassen. Zunehmend werden auch Klagen beim Familiengericht eingereicht, um die Einschränkung oder den Entzug der elterlichen Sorge zu erreichen. In diesen Fällen wollen bspw. Personensorgeberechtigte keine Hilfe zur Erziehung für ihr Kind beim Jugendamt beantragen (Fall Lena) bzw. die jungen Menschen werden wie im Fall der Initiative Salomon (Fall Veronika) vom Jugendamt nicht in angemessener gesetzlich vorgeschriebener Weise an der Hilfeplanung beteiligt. Ohne die Unterstützung in Form von Begleitung und finanzieller Mittel für einen juristischen Beistand hätten diese Jugendlichen und jungen Volljährigen kaum eine Chance ihre Rechte durchzusetzen. Die Mehrzahl der Initiativen hält daher einen Fonds für Anwaltskosten vor. Die anderen Initiativen beraten die Betroffenen über die Möglichkeit der Prozesskostenhilfe und vermitteln dann ebenfalls an einen im Jugendhilferecht kompetenten Anwalt / eine Anwältin.

„Lena“ – Klage vor dem Familiengericht

Lena ist 17 Jahre alt. Es gibt seit langem massive Konflikte mit ihren Eltern, die sich zugespitzt haben. Als ihr Vater ihr gegenüber gewalttätig wird, meldet sich Lena in einer Inobhutnahmestelle. Diese informiert das Jugendamt. Die Mitarbeiter/innen des Jugendamtes leh-

nen jedoch den Verbleib von Lena in der Inobhutnahme und eine weitergehende Hilfe ab. Sie begründen ihre Entscheidung damit, dass nach ihrer Einschätzung die häusliche Situation nicht bedrohlich sei und darüber hinaus die Personensorgeberechtigten keinen Antrag auf Hilfe zur Erziehung gestellt haben. Auf eine Vermittlung durch eine engagierte Lehrerin von Lena wollen sich die Mitarbeiter/innen nicht einlassen. In Zusammenarbeit mit der Lehrerin und der Ombudsinitiative NRW entscheidet sich Lena schließlich dafür, sich an das Familiengericht zu wenden. Der Familienrichter entscheidet im Eilverfahren für einen teilweisen Entzug der elterlichen Sorge. Nachdem die Pflegerin beim Jugendamt sofort einen Antrag auf Hilfe zur Erziehung stellt, wird unmittelbar eine Betreuung über § 27 i.V.m. § 34 SGB VIII installiert.

„Veronika“ - Klage vor dem Familiengericht

Die 14jährige Veronika wendet sich an die Initiative Salomon. Sie lebt seit 10 Monaten in einer stationären Einrichtung, obwohl sie mehrfach gegenüber dem Jugendamt und der Einrichtung betont hat, dass sie keinesfalls in einem Heim leben will, sondern in einer Familie aus ihrem Umfeld, die früher schon als Pflegefamilie für das Jugendamt tätig war.

Grund für die Unterbringung der Jugendlichen im Heim waren erhebliche Erziehungsdefizite der sorgeberechtigten Mutter (Alkohol und Gewalt). Im Alter von 13 Jahren war die Jugendliche von zu Hause weggelaufen und zur Polizei gegangen. Nach einer vom Jugendamt durchgeführten Rückführung in den elterlichen Haushalt und erneuten Übergriffen der Mutter stellte das Jugendamt Veronika vor die Wahl, wieder zurück nach Hause zu oder ins Heim zu gehen. Veronika ging notgedrungen in ein Heim.

Die Betreuer/innen im Heim und das Jugendamt engagieren sich vor allem für die Mutter und bereiten die Rückkehr der Jugendlichen zur Mutter vor, obwohl das Mädchen selbst das kategorisch ablehnt und in der Pflegefamilie des Umfeldes leben möchte.

Eine Mitarbeiterin der Initiative Salomon nimmt nach einem persönlichen Gespräch mit der 14jährigen Kontakt mit dem Jugendamt auf und möchte als Beistand des Mädchens an der nächsten Hilfeplankonferenz teilnehmen. Die zuständige Sozialarbeiterin des Jugendamtes verweigert einen Beistand mit der Begründung, Veronika hätte nicht das Recht dazu, sie sei keine Beteiligte im Verfahren und somit nicht berechtigt einen Beistand mitzubringen.

Mit Unterstützung der Initiative Salomon wird nun ein Verfahren vor dem Familiengericht eingeleitet mit dem Ziel, eine Unterbringung in der Pflegefamilie zu erreichen. Die Kosten für eine Anwältin werden übernommen, die im Namen der 14jährigen eine neue Regelung des Sorgerechts anstrebt. Das Jugendamt übernimmt die Position der Kindesmutter und sieht keinen Grund, die Jugendliche in ihrem eigenen Weg zu unterstützen. Die Heimleitung versucht vehement, den Kontakt der Jugendlichen mit der Anwältin zu unterbinden, indem sie sich auf die Anweisungen der sorgeberechtigten Mutter bezieht und die Persönlichkeitsrechte der Jugendlichen ignoriert.

Das Familiengericht der ersten Instanz weist den (ungewöhnlichen) Antrag der Jugendlichen auf eine Neuregelung des Sorgerechts gegen die Eltern nach der Anhörung der Beteiligten und des Jugendamtes ohne weitere Ermittlungen zurück. Erst die Richter des Oberlandesge-

richts nehmen das Anliegen der Jugendlichen ernst und finden eine Lösung durch die Übertragung des Sorgerechts auf den Vater mit der Maßgabe der Einwilligung zur Unterbringung der Jugendlichen in der Pflegefamilie. Das Jugendamt erklärt sich jedoch nur bereit, der Pflegefamilie eine Pflegeerlaubnis nach § 44 SGB VIII zu erteilen, nicht aber die Pflegefamilie als eine Maßnahme der Hilfe zur Erziehung nach den §§ 27, 33 SGB VIII anzuerkennen. Der Fall ist noch nicht abgeschlossen, aktuell wird um die Kostenübernahme des Jugendamtes verhandelt.

Pflegekinder sind, wie der folgende Fall von Maik zeigt, bei der Einforderung ihrer Rechte besonderen Schwierigkeiten ausgesetzt.

„Maik“ – Verfahren vor dem OLG um Rückführung aus Pflegefamilie

Maik, 7 Jahre alt, lebt seit sechs Jahren bei einer Pflegefamilie. Davor war er in unterschiedlichen Bereitschaftspflegefamilien untergebracht. Maik ist starker Asthmatiker und Allergiker. Seine Mutter war bei seiner Geburt 17 Jahre alt und aufgrund massiver Probleme nicht in der Lage, ihn adäquat zu versorgen. Im Hilfeplan wurde das Pflegeverhältnis stets als Dauerpflegeverhältnis beschrieben und dementsprechend keine Rückführung geplant und vorbereitet.

2010 ändert sich dies plötzlich. Das Jugendamt plant gemeinsam mit der Kindesmutter Maiks Rückführung zur Mutter. Sie hat inzwischen ein weiteres Kind und lebt derzeit in einem betreuten Wohnprojekt für junge Mütter. Die Mutter ist Inhaberin des Sorgerechts und stellt einen Antrag beim Familiengericht. Zu ihrer Vertretung im familiengerichtlichen Verfahren zieht die Pflegefamilie nach eigener Recherche einen auf das Themenfeld Pflegefamilie spezialisierten Anwalt hinzu. Dieser teilt ihnen mit, dass er in so einem schwierigen Fall nicht nach Gebührenordnung abrechnen kann und schließt mit der Familie einen gesonderten, erheblich höheren Honorarvertrag ab. Die Pflegeeltern müssen sich hierfür verschulden, da sie über keine Rücklagen in dieser Höhe verfügen.

In dieser Situation wenden sich die Pflegeeltern an die Initiative Habakuk. Sie berichten dort von ihrer Einschätzung, dass die Mutter auch weiterhin keine angemessene Versorgung des Jungen gewährleisten könne und der Junge sich stark an die Pflegefamilie gebunden habe. Nach einer fachlichen Prüfung teilen die Berater/innen der Initiative Habakuk diese Einschätzung und vermuten, dass es vor allem finanzielle Aspekte sind, die zur Entscheidung des Jugendamts geführt haben. Die Pflegeeltern werden über das Juristennetzwerk darin unterstützt, die weiteren gerichtlichen Schritte zu gehen.

Vor dem Familiengericht erhalten die Pflegeeltern Recht. Der Antrag der Mutter wird abgelehnt. Sie entscheidet das OLG als nächste Instanz anzurufen. Dieses bestellt eine Gutachterin, die sich nach intensiver Prüfung eindeutig für den Verbleib des Kindes in der Pflegefamilie ausspricht. Das OLG empfiehlt der Mutter daraufhin, die Beschwerde zurückzunehmen. Die Mutter folgt dieser Empfehlung.

Eine klassische` Klage vor dem Verwaltungsgericht wird durch den nächsten Fallverlauf beschrieben. Auch dieser Fall verdeutlicht, dass viele Pflegekinder in der Wahrnehmung ihrer Rechte auf engagierte Pflegeeltern angewiesen sind.

„Anna“ - Klage vor Verwaltungsgericht

Anna ist 21 Jahre alt und lebt seit 14 Jahren bei ihrer Pflegemutter Frau Sperling. Frau Sperling ist außerdem gesetzlich bestellte Betreuerin für Vermögens- und Vertragsangelegenheiten. Es handelt sich um eine heilpädagogische Pflegestelle, Anna hat einen erhöhten Pflegebedarf. Sie hat aufgrund traumatischer Kindheitserlebnisse eine mehrfach diagnostizierte emotionale Entwicklungsstörung. Die Jugendhilfemaßnahme wurde zu Annas 21. Geburtstag (10/2008) ohne Beendigungsbescheid von Seiten des Jugendamtes beendet.

In einem Gespräch im Jugendamt einen Monat vor Beendigung der Hilfe im September 2008 wurde vereinbart, dass der Sozialpsychiatrische Dienst (SPD) erneut Stellung nehmen soll, um den Bedarf zu ermitteln. Die letzte Stellungnahme lag sechs Monate zurück. Anna selbst äußerte in diesem Gespräch, dass sie sich überfordert fühlt, einen eigenen Haushalt zu führen, in ihrem vertrauten Umfeld bleiben möchte und gern zunächst die Ausbildung beenden würde. Die erneute Stellungnahme des SPD bestätigte das Ergebnis von sechs Monaten zuvor. Bei Anna liegt eine ausgeprägte Reifestörung vor, sie besitzt allerdings erhebliches Verselbständigungspotenzial und Maßnahmen der Eingliederungshilfe sind nicht indiziert. Der Prozess der Verselbständigung sollte vielmehr durch die gezielte Unterstützung der Pflegemutter begleitet werden. Anna selbst äußerte beim SPD, dass sie nicht allein leben könne, davor habe sie noch Angst. Die Jugendhilfe wurde jedoch noch vor der Fertigstellung der Stellungnahme des SPD beendet.

Einen Monat nach der Beendigung der Hilfe erhält Anna vom Jugendamt ein schriftliches Unterstützungsangebot bei der Verselbständigung. In einer eigenen Wohnung würde sie Unterstützung im Rahmen von Hilfe zur Erziehung durch eine „beruflich erfahrene Sozialpädagogin“ erhalten. Anna lehnt ab und legt mit Hilfe ihrer Pflegemutter nochmals schriftlich dar, warum sie noch nicht allein wohnen kann.

Frau Sperling drängt auf einen schriftlichen Bescheid und erhält diesen einen Monat später, im Dezember 2008. Darin steht, dass im Hilfeplangespräch im September 2008 Einvernehmen über die Beendigung der Hilfe erzielt worden sei. Es bestehe keine „Aussicht auf eine weiterhin spürbare Verbesserung und Förderung Ihrer Persönlichkeitsentwicklung“. Anna sei es vorrangig darum gegangen, „an Ihrer bisherigen Lebenswelt festzuhalten, um Ihre Ausbildung beenden zu können. Dieses wäre, wenn auch mit finanziellen Einschränkungen, mit Ihrer Ausbildungsbeihilfe und dem Kindergeld auch ohne Pauschale zum Lebensunterhalt aus der Hilfe für junge Volljährige möglich gewesen.“ Vor diesem Hintergrund habe die zuständige Mitarbeiterin des Jugendamts „versucht, Ihnen zu verdeutlichen, dass diese von mir für Sie als notwendig erachtete Hilfe spezifischer, pädagogischer Konzepte bedarf, wie sie dann in der Regel von entsprechend dafür qualifizierten Sozialpädagogen geleistet werden. (...) Meinen Vorschlag, die Unterstützung einer ambulante Fachkraft (Erziehungsbeistand, Betreuungshelfer) anzunehmen, die die Ablösung von Ihrer Pflegemutter mit vorbereitet und

begleitet sowie mit Ihnen die Wohnungssuche initiiert und mitwirkt bei der damit in Zusammenhang stehenden Bewältigung von Alltagsproblemen, konnten Sie nicht annehmen.“

Frau Sperling wendet sich mit diesem Bescheid an den BRJ und bittet um Hilfe. Nach einem persönlichen Gespräch mit Anna und Frau Sperling wird von einer Mitarbeiterin des BRJ Kontakt mit dem Jugendamt aufgenommen. Weder die zuständige Sozialarbeiterin noch ihre Vorgesetzte lassen sich auf fachliche Diskussionen ein. Sie erklären die Hilfe für beendet bzw. verweisen auf die angebotene Hilfe nach § 41 i.V.m. 30 SGB VIII (Erziehungsbeistand). Ein persönliches Gespräch im Jugendamt mit allen Beteiligten wird abgelehnt.

Nach den erfolglosen Vermittlungsversuchen werden Anna und Frau Sperling über den BRJ an einen Anwalt mit speziellen Kenntnissen im SGB VIII weitervermittelt. Dieser reicht im Auftrag einen Antrag auf eine einstweilige Anordnung beim Verwaltungsgericht ein. Anna gewinnt die Klage.

III Aufklärung der Betroffenen über Verfahren beim öffentlichen Träger

Aus der Fallauswertung der Initiativen wird deutlich, dass Konflikte auch bei fachlich und rechtlich korrekten Entscheidungen entstehen können, wenn sich die Betroffenen nicht gut oder nicht ausreichend beraten fühlen. Aufgabe der Ombuds- und Beschwerdestellen ist dann die Aufklärung der Betroffenen. Ein exemplarischer Fallverlauf hierfür wird im Folgenden dargestellt.

„Irina“ – Aufklärung und Beratung der Eltern

Die Familie Meyer hat eine 8 Jahre alte Adoptivtochter Irina aus Russland. Seit vier Jahren lebt das Kind in der Familie, zu der auch noch ein jüngerer Adoptivsohn aus Russland gehört. In den ersten vier Lebensjahren hat Irina viele Bezugspersonenwechsel und traumatische Erfahrungen (Misshandlungen, Vernachlässigung) erlebt. Sie ist entwicklungsverzögert, bindungsgestört und leidet unter starken Autoaggressionen. Ein entsprechendes Gutachten eines Sozialpädiatrischen Zentrums liegt vor. Momentan besucht Irina eine deutsch/russische Privatschule, in der 12 Kinder in einer Klasse lernen. Den Eltern war es in den letzten Jahren möglich, privat eine Ärztin zu finanzieren, die sich auf die Behandlung von traumatisierten Pflege- und Adoptivkindern spezialisiert hat. Diese Ärztin arbeitet bundesweit und reist tageweise zur Beratung der Eltern und der Lehrer/innen der Privatschule an. Bei Fragen steht sie den Eltern auch telefonisch zur Verfügung und trainiert mit der Tochter u.a. Verhaltensweisen in bestimmten Problemsituationen. Die Eltern beschreiben die Zusammenarbeit mit der Ärztin als vertrauensvoll und erfolgreich. Als es den Eltern durch private finanzielle Schwierigkeiten nicht mehr möglich ist, die Ärztin selbst zu finanzieren, stellen sie einen Antrag beim Jugendamt auf Übernahme der Kosten nach § 35a SGB VIII für diese spezielle Fachkraft.

Mit den Eltern wurde zeitnah ein Termin gemeinsam mit der zuständigen Sozialarbeiterin des Jugendamtes und einem Psychologen der Erziehungs- und Familienberatungsstelle vereinbart. Die Notwendigkeit einer Hilfe wurde grundsätzlich anerkannt und der Familie wurden verschiedene Hilfeformen vorgeschlagen. Die Kindesmutter betonte jedoch, dass ihre Toch-

ter nicht mit mehreren Fachkräften zusammenarbeiten könne, da sie solche Situationen überforderten. Des Weiteren besitze aus ihrer Sicht nur die gewünschte Ärztin das nötige Fachwissen über bindungsgestörte, traumatisierte Kinder in Adoptivfamilien. Das Gespräch wird ohne Resultat beendet.

Die Familie wendet sich daraufhin an den BRJ. Im persönlichen Gespräch wird die Kindesmutter über ihr Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII, die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII und die ihr zustehenden Rechte und Pflichten aufgeklärt. Eingehend wird besprochen, warum es nach Auffassung der Eltern dieser speziellen Beratung bedarf und was die besagte Ärztin ihres Erachtens von anderen Fachkräften unterscheidet. Dabei wird die enge Bindung der Familie an die Ärztin deutlich und die Mutter formuliert die Sorge, dass eine fremde Person bereits erreichte Ziele zunichte machen könnte. Es wird besprochen, dass mit dem Jugendamt Konsens darüber besteht, dass eine Hilfe notwendig ist, und der Konflikt sich nun um den zweiten Schritt, die Verständigung über die geeignete Hilfeform dreht. Wenn zwei Hilfen als geeignet erscheinen, dann greift das Wunsch- und Wahlrecht, sofern keine unverhältnismäßigen Mehrkosten entstehen. Kann das Jugendamt eine geeignete Hilfe anbieten? Angeboten wurde den Eltern u.a. eine aufsuchende Familientherapie mit zwei Fachkräften als Co-Team. Die Eltern werden darüber aufgeklärt, dass bei Therapien nach dem SGB VIII grundsätzlich die Eltern und die Schule beteiligt und im Umgang mit dem Kind beraten werden. In Berlin gibt es Therapeut/innen, die im Umgang mit traumatisierten Kindern geschult sind, und bei der Auswahl der Fachkräfte besitzen die Eltern wiederum ein Wunsch- und Wahlrecht. Insofern scheint das Jugendamt eine geeignete Hilfe anzubieten. Es wird besprochen, dass die Eltern einen schriftlichen Bescheid auf ihren Antrag einfordern. Sie erhalten diesen mit dem Angebot einer sofortigen Familientherapie und der Ablehnung der gewünschten Ärztin. Die Eltern lassen sich noch einmal beim BRJ beraten. Es wird ihnen mitgeteilt, dass das Jugendamt fachlich richtig handelt und versucht, sie dafür zu motivieren, die angebotene Hilfe anzunehmen und Fachkräfte kennen zu lernen. Die Familie meldet sich daraufhin nicht mehr. Nach mehreren Wochen ruft eine Mitarbeiterin des BRJ bei der Mutter an und erfährt, dass die Eltern beschlossen haben den Kontakt zum Jugendamt abubrechen und die Ärztin weiterhin privat zu finanzieren.