

Aufklären, unterstützen, ernst nehmen

– wie Ombudsstellen zur Lösung von Konflikten beitragen

Melissa Manzel ist Mitherausgeberin eines Sammelbandes zum Thema Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe¹, der Orientierung für das Arbeitsfeld bietet. Im Interview erklärt sie, wie Ombudschaft zu einer bedarfsgerechten und adressat*innenorientierten Kinder- und Jugendhilfe beitragen kann.

■ **FORUM sozial:** Frau Manzel, was ist der Ausgangspunkt ombudschaftlicher Arbeit und welche zentralen Anliegen verfolgen Ombudsstellen?

MELISSA MANZEL: Der zentrale Ausgangspunkt liegt, wenn wir theoretisch darauf schauen, in einer strukturellen Machtasymmetrie. Auf der einen Seite gibt es Fachkräfte, die ein sehr hohes Wissen haben, vor allem über Strukturen in der Kinder- und Jugendhilfe, die juristische Gegebenheiten kennen und die in der Regel nicht persönlich in die Fälle involviert sind.

Auf der anderen Seite haben wir Adressat*innen, also junge Menschen und ihre Familien, die diese schwierig nachzuvollziehenden Rechte und Strukturen meist nicht kennen und die häufig in einer hochbelasteten Situation sind.

Ombudsstellen möchten dazu beitragen, diese strukturelle Machtasymmetrie auszugleichen, indem sie Adressat*innen über ihre Rechte aufklären und sie dabei unterstützen, diese auch durchzusetzen.



MELISSA MANZEL

ist Sozialarbeiterin (M. A.) und leistet seit 2020 als Fachreferentin beim Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. Lobby- und Netzwerkarbeit für unabhängige ombudschaftliche Beratung. Zudem ist sie Mitglied im Vorstand des DBSH e. V.

■ *Wie äußert sich diese Machtasymmetrie? Können Sie ein Beispiel nennen?*

MANZEL: Wir haben im letzten Jahr zum ersten Mal in allen Ombudsstellen, die im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe Mitglied sind, Falldaten erhoben und jetzt ein sehr gutes Wissen darüber, mit welchen Anliegen die Ratsuchenden kommen. Meistens geht es um Konflikte bei der Hilfestellung, also um Hilfen, die nicht oder nur teilweise bewilligt werden. Das betrifft zum Beispiel junge Volljährige, die keine Jugendhilfeleistungen mehr erhalten sollen, obwohl sie ein Recht darauf haben.

Hier unterstützen Ombudsstellen, indem sie über diese Rechte aufklären. In einigen Fällen können die Ratsuchenden dann bereits selbst für ihre Rechte eintreten und so beispielsweise im Kontakt mit dem Jugendamt auf die entsprechenden Paragraphen verweisen. Manchmal unterstützen Ombudsstellen aber auch bei der Begleitung von

Hilfeporgesprächen, beim Formulieren von Schreiben oder beim Einlegen eines Widerspruchs. Das letzte Mittel kann dann auch eine Klage sein.

Was sich bei fast allen Anliegen durchzieht, mit denen sich Menschen an Ombudsstellen wenden, ist das Gefühl, nicht gehört oder ernst genommen zu werden. Ganz unabhängig davon, worüber sich die Menschen dann genau beschweren.

■ *Mit der Einführung der SGB-VIII-Reform im Juni 2021 sind Ombudsstellen nun im § 9a gesetzlich verankert. Was verändert sich dadurch in der Praxis?*

MANZEL: In der ombudschaftlichen Landschaft, die ohnehin schon ein sehr heterogenes Feld ist, ist gerade ganz viel in Bewegung. Wir haben aktuell 18 Ombudsstellen in 14 Bundesländern, die sehr unterschiedlich ausgestattet sind. Nun trifft das Gesetz auf die teils langjährige Praxis, und die

¹ Len, Andrea/Melissa Manzel/Lydia Tomaszowski/Björn Redmann/Peter Schruth (2022): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe – Grundlagen, Praxis, Recht. Beltz Juventa.

Ministerien in den Ländern sind verantwortlich zum § 9a Landesausführungsgesetze zu formulieren. Sie müssen sicherstellen, dass Ombudsstellen in allen Bundesländern dem Bedarf entsprechend zugänglich sind. Aktuell ist das noch nirgendwo der Fall. Um dem Bedarf gerecht zu werden, braucht es mehr Ombudsstellen oder weitere Standorte, mehr Personal und möglicherweise auch mobile Angebote.

Außerdem haben Ombudsstellen bislang fast ausschließlich zu Konflikten im Zusammenhang mit Hilfen zur Erziehung und hilfeplananalog gesteuerten Leistungen beraten. Jetzt sind sie aber für alle Konflikte, die sich im Zusammenhang mit Aufgaben nach § 2 SGB VIII ergeben, zuständig. Das ist also ein viel weiteres Spektrum. Hier fehlen praktische Erfahrungen, um sagen zu können, wie hoch der Bedarf in unterschiedlichen Feldern sein wird. Zudem ist noch unklar, ob sich das bestehende Konzept der strukturellen Machtasymmetrie in den Hilfen zur Erziehung vollständig auf andere Bereiche übertragen lässt.

Die Anforderungen sind also sehr hoch und Konzepte müssen zunächst erprobt und evaluiert werden.

■ *Was unterscheidet Ombudsstellen von anderen Beratungsangeboten oder Verfahren zur Konfliktbeilegung wie zum Beispiel der Mediation?*

MANZEL: Ombudsstellen sind nicht komplett unparteiisch wie bei einer Mediation, wo davon ausgegangen wird, dass alle Konfliktparteien auf gleicher Ebene sind. Sie sind aber auch nicht grundsätzlich parteilich für die jungen Menschen und Familien, wie es bei Anwält*innen der Fall ist. Sondern sie ergreifen Partei dafür, dass die Rechte der Adressat*innen verwirklicht werden. In den Qualitätskriterien des Bundesnetzwerks Ombudschaft ist deswegen die Rede von „fachlich fundierter Parteilichkeit für die Inanspruchnahme individueller Rechte und Rechtsansprüche“.

Das bedeutet auch, dass die Ombudsperson nicht eigenmächtig agiert, ohne die Ratsuchenden einzubeziehen. Vielmehr werden

sie ermächtigt, alles, was sie selbst tun können, auch zu tun. Das hat einen unheimlich positiven Effekt auf die Adressat*innen, die so Selbstwirksamkeit erleben.

■ *Ein wichtiger Teil ombudschafftlicher Arbeit ist also die Stärkung der Adressat*innen. Gibt es daneben noch weitere Bereiche, in denen Ombudschaft wirkt?*

MANZEL: Im Fachdiskurs gehen wir immer davon aus, dass Ombudschaft sich nicht nur auf den Einzelfall beziehen sollte, denn dann verändert sich langfristig nichts. Die Beratung ist ein Teil ombudschafftlicher Arbeit, aus der wir gleichzeitig Erkenntnisse über strukturelle Probleme in der Kinder- und Jugendhilfe bekommen. Lassen wir diese Erkenntnisse in die Jugendhilfepraxis einfließen, kann sich auch strukturell etwas verbessern.

Ombudschaft macht also auch Lobbyarbeit für die Rechte der Adressat*innen, die sich unmittelbar aus der praktischen Arbeit ergibt. Empowerment-Prozesse sollen schon in der Beratung ermöglicht werden, lassen sich aber durch Aufklärungskampagnen oder die Zusammenarbeit mit Selbstvertretungsorganisationen noch verstärken. Wir haben zum Beispiel eine Ombudsstelle in Dresden, die das „House of Dreams“² gegründet hat. Das ist ein Careleaver-Zentrum, in dem sich Careleaver*innen vernetzen, Workshops miteinander organisieren und sich so auch politisch organisieren.

Ombudschaft ist bemüht, nicht nur im Einzelfall, sondern auch strukturell die Stärkung von Adressat*innen voranzutreiben. Es geht also nicht nur darum, Beschwerden äußern zu können, sondern auch darum, dass diese vor allem auch von Fachkräften gehört werden. Ombudschaft versucht dafür Räume zu schaffen.

² Das „House of Dreams“ ist ein Ort für junge Menschen, die in der Jugendhilfe in Heimen, Wohngruppen oder bei Pflegefamilien leben oder gelebt haben. Es ist ein Beratungs- und Begegnungszentrum von und für Careleaver*innen.

■ *Wie erfahren Ratsuchende von den Angeboten der Ombudsstellen?*

Manzel: Das ist nicht so einfach. Aktuell ist es so, dass nicht alle Menschen, die im Prinzip für das Angebot infrage kommen, Kenntnis darüber haben. Das hat unterschiedliche Gründe. Das Wort „Ombudschaft“ ist schwer verständlich, sodass die meisten Adressat*innen nicht viel damit anfangen können. Viele Ombudsstellen haben daher einen eigenen, aussagekräftigeren Namen, unter dem sie agieren. Auch durch Broschüren und einen guten Internetauftritt versuchen wir, Menschen zu erreichen.

Häufig sind es auch Fachkräfte, die den Ratsuchenden empfehlen, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, und sie teilweise auch dorthin begleiten. Ombudsstellen sind daher bemüht, sich in Einrichtungen bekannt zu machen. Um dort präsent zu sein, müssen Ombudsstellen jedoch personell ganz anders ausgestattet sein, als sie das aktuell sind.

Generell sind die Ombudsstellen insgesamt sehr gut ausgelastet, viele aber eher überlastet, sodass sie kaum Kapazität für weitere Öffentlichkeitsarbeit haben und ohnehin kaum noch mehr Fälle beraten können. Hier ist mit Blick auf die gesetzliche Verankerung zu hoffen, dass die Ombudsstellen in Zukunft besser ausgestattet werden.

■ *Und wie wird insbesondere für Kinder und Jugendliche niedrigschwellig Zugang zu den Beschwerdemöglichkeiten geschaffen?*

MANZEL: Für viele Kinder und Jugendliche ist es eine Hürde, sich an eine ihnen unbekannte Stelle zu wenden. Die Hemmschwelle, bei einer ihnen bekannten Person Hilfe zu suchen, ist deutlich geringer. Eine Studie von Ulrike Urban-Stahl und Nina Jann zu internen Beschwerdeverfahren in Einrichtungen³ hat gezeigt, dass junge Menschen sich eher an Vertrauenspersonen wenden. Sie formulieren oft auch gar nicht: „Ich habe eine Beschwerde“, sondern nutzen

³ Urban-Stahl, Ulrike/Nina Jann (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Ernst Reinhardt Verlag.



Len, Andrea/Melissa Manzel/Lydia Tomaszowski/Björn Redmann/Peter Schruth (Hrsg.)
 Titel: Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Grundlagen, Praxis, Recht
 Verlag: Beltz Juventa, Weinheim, 2022
 ISBN 978-3-7799-7088-0

BUCHREZENSION im Serviceteil auf Seite 58

Umschreibungen wie „ich finde blöd“ oder „ich fühle mich unwohl“. Da braucht es sehr wachsamen Fachkräfte, die hören, dass es sich um eine Beschwerde handelt, und die dann ein Angebot machen.

Gleichzeitig hilft es, wenn junge Menschen gut über ihre Rechte aufgeklärt sind. So können sie sich besser beschweren, aber auch viel besser selbst erkennen und spüren, wann eine Rechts- oder persönliche Grenzverletzung stattfindet. Es braucht also vor allem Vernetzung und Aufklärung, um niedrigschwellige Zugänge zu schaffen. Dazu brauchen die Ombudsstellen entsprechende Kapazitäten.

■ *Kann ombudschaftliche Arbeit Menschen, die bereits schlechte Erfahrungen mit der Jugendhilfe gemacht haben, noch erreichen?*

MANZEL: Unter anderem deshalb ist es so zentral, dass Ombudsstellen unabhängig vom Jugendamt und von Jugendhilfeeinrichtungen und weisungsungebunden arbeiten. Diese Unabhängigkeit muss auch nach außen erkennbar sein. Eine Ombudsstelle wird von Menschen, die bereits schlechte Erfahrungen gemacht haben, ganz sicher nicht aufgesucht, wenn sie im Jugendamt ist.

Die Räumlichkeiten und auch Transparenz im Umgang mit Adressat*innen über Richtlinien und Organisationsformen sind entscheidend. Dazu gehört zum Beispiel die Frage, wer der Träger der Ombudsstelle ist. Im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe sagen wir, die optimale Organisationsform ist, wenn eine Ombudsstelle von einem Träger betrieben wird, der selbst keine Angebote in der Kinder- und

Jugendhilfe betreibt und auch nicht an das Jugendamt angedockt ist. So vermeidet man Interessenkonflikte.

Auch die Finanzierung einer Ombudsstelle spielt eine Rolle, denn auch da können Abhängigkeiten entstehen. Je weiter die Finanzierung von möglichen Konfliktparteien entfernt ist, desto besser. Mit der jetzigen gesetzlichen Verankerung bietet sich eine Finanzierung auf Landesebene an.

Dann muss man schauen, wie man diese Unabhängigkeit kommuniziert. Es geht letztlich aber nicht nur darum, dass es für die Adressat*innen nach außen möglichst unabhängig aussieht, sondern das muss es nach innen auch tatsächlich sein. Dabei ist es wichtig, Unabhängigkeit als einen dynamischen Prozess zu begreifen und diesen immer wieder zu reflektieren. Im Idealfall gelingt es durch ombudschaftliche Arbeit, Vertrauen in Institutionen wiederherzustellen.

■ *Was erhoffen Sie sich durch die aktuelle Ausweitung des Feldes Ombudschaft, können Sie abschließend einen Ausblick geben?*

MANZEL: Ein Trend, der sich abzeichnet, seitdem es Ombudschaft gibt, ist, dass die Kolleg*innen bei freien und öffentlichen Trägern den Ombudsstellen gegenüber offener werden. Das ist aus meiner Sicht ein Zeichen dafür, dass im Hinblick auf die Fehler- und Beschwerdekultur ein Umdenken stattfindet. Meine Hoffnung ist, dass dieser Wandel weitergeht. Beschwerden sollten als etwas Wertvolles betrachtet werden, aus dem wir lernen können.

In Zukunft können hoffentlich die Erkenntnisse aus der Ombudschaft und damit auch für notwendige Veränderungen, die es braucht, um eine bedarfsgerechte und adressat*innenorientierte Kinder- und Jugendhilfe umzusetzen, noch mehr Eingang in die Jugendhilfepolitik und -praxis finden.

Gleichzeitig wünsche ich mir, dass der gerade sehr schnell voranschreitende Ausbau des Feldes nicht mit einem Qualitätsverlust einhergeht. Als Bundesnetzwerk Ombudschaft versuchen wir zum Beispiel durch Vernetzung und Weiterbildungen für Ombudspersonen viel zu tun, damit die Qualitätsstandards erhalten bleiben. Die große Hoffnung ist, dass wir zukünftig tatsächlich flächendeckend dem Bedarf entsprechend eingerichtete Ombudsstellen haben: Alle Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe sollen Kenntnis von und Zugang zu den Angeboten bekommen und dort auf qualifizierte Fachkräfte treffen, die ausreichend Zeit haben, ihnen zu helfen.

Insgesamt ist es ein riesiger Erfolg und eine hohe Anerkennung von Ombudschaft, dass es nach nur 20 Jahren die gesetzliche Verankerung in dieser Form gibt.



Im Videoprojekt „Hört doch mal zu“ finden Jugendhilfeeinfahrene Raum, über ihre Erfahrungen zu sprechen, so ihre Perspektive einzubringen und Wünsche an die Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe zu formulieren. Das Projekt ist eine Zusammenarbeit zwischen mutigen Jugendhilfeeinfahrenen, dem Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V., der Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e. V., dem Kinder- und Jugendhilferechtsverein e. V., dem Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. und dem Youtuber Lebensweltenwanderer.

www.ombudschaft-jugendhilfe.de/hoert-doch-mal-zu