

Konzeptentwurf (Stand: 05.05.2021)

Implementierung der Ombudsstelle im Bezirksamt Wandsbek

Präambel

Mit dem Aufbau eines flächendeckenden Netzwerkes von Ombudsstellen in freier Trägerschaft in der Hansestadt Hamburg wird eine besondere Empfehlung der Hamburger Enquete Kommission umgesetzt. Zudem wurde die Einführung von Ombudsstellen in die Reform des SGB VIII aufgenommen (§ 9a).

Das Bezirksamt Wandsbek unterstützt die Einrichtung von Ombudsstellen sowohl organisatorisch wie personell und fachlich.

Die Ombudspersonen können um Rat gefragt werden, wenn es im Zusammenhang mit der freien oder öffentlichen Jugendhilfe Fragestellungen oder Unterstützungsbedarf gibt. Zudem erhalten Kinder, Jugendliche und Eltern mit der Ombudsstelle Wandsbek eine unabhängige Anlaufstelle, die ihnen Gehör, Beratung und Unterstützung bietet, wenn sie einen Konflikt mit Fach- und/oder Leitungskräften aus Diensten und Einrichtungen der Jugendhilfe haben. Insbesondere sollen Kinder und Jugendliche in ihrem Recht auf Beteiligung im Sinne der Kinderrechtskonvention der Vereinten Nationen bestärkt werden.

Die Tätigkeit der Ombudspersonen soll dazu beitragen, das Machtgefälle zwischen Betroffenen und Fachkräften auszugleichen.

Die Erfahrungen der Ombudspersonen werden durch die Fachstelle Ombudschaft ausgewertet und veröffentlicht. Sie stellen somit ein weiteres Instrument der Qualitätsentwicklung dar und dienen auch als Indikator für weiteren Optimierungsbedarf innerhalb der Verwaltung.

Implementierung der Ombudsstelle im Bezirksamt Wandsbek:

Die transparente Information über den Auftrag und die Aufgaben der Ombudsstelle ist eine gemeinsame Aufgabe aller Leitungskräfte der Fachämter für Jugend- und Familienhilfe und Sozialraummanagement. Bereits in der Planungsphase wird in den entsprechenden Gremien und Dienstbesprechungen auf Leitungs- und Abteilungsebene über den Stand der Implementierung der Ombudsstelle regelhaft berichtet und ein Diskurs angeregt. Kinder und Jugendliche werden zielgruppen- und altersgerecht (im Vorwege) über die Einrichtung der Ombudsstelle im Bezirksamt informiert. Die Einrichtungen der OKJA/JSA und FamFö (und SAJF/ HzE) greifen das Thema Kinderrechte regelhaft in ihren Einrichtungen und in den entsprechenden Gremien wie z.B. der AG § 78 auf und bilden eine wichtige Schnittstelle bei der Implementierung der Ombudsstelle.

In Form von gemeinsamen Fachveranstaltungen, Einladungen in Dienstbesprechungen u.ä. soll eine auf konstruktive und von gegenseitiger Akzeptanz geprägte Kooperation zwischen den Fachkräften der beiden genannten Fachämter und den Ombudspersonen aktiv gefördert werden.

Raumnutzung für die ombudtschaftliche Beratung

Die Ombudspersonen nutzen für Beratungsgespräche verschiedene Räumlichkeiten der Kinder- und Jugendhilfe (z.B. Häuser der Jugend, Jugendzentren, Erziehungsberatungsstellen sowie andere Einrichtungen der Familienförderung).

Ziel ist es, das Angebot der Ombudsstelle insbesondere bei Kindern und Jugendlichen bekannt zu machen. Darüber hinaus eröffnen die unterschiedlichen Raumoptionen die Möglichkeit, hinsichtlich der Wahl des Ortes auf die Wünsche der Ratsuchenden einzugehen.

Den Ombudspersonen wird pro Region eine entsprechende Zusammenstellung für geeignete Räume zur Verfügung gestellt. Diese Liste befindet sich am Ende dieses Konzeptes.

Ansprechpersonen für die Ombudspersonen im Bezirk:

Behördliche Ansprechpersonen für die Ombudspersonen sind die beiden Kinderschutzkoordinatorinnen des Bezirksamtes Wandsbek. Sie unterstehen direkt der Jugendamtsleitung und haben keine Vorgesetztenfunktion. Sie sind sowohl intern als auch extern ausschließlich beratend und unterstützend tätig. Damit wird eine höchstmögliche Neutralität innerhalb des bezirklichen Kontextes ermöglicht.

Die Kinderschutzkoordinatorinnen des Bezirks stehen koordinierend für folgende bezirkliche Fragen und Themen zur Verfügung:

- Auf Anfrage informieren sie die Ombudspersonen über Organisationsstrukturen innerhalb des Bezirksamtes Wandsbek und verweisen an bestimmte, bezirksinterne Zuständigkeiten,
- Durchführung von gemeinsamen Besprechungen mit den Ombudspersonen, ggfs. auch der Fachstelle Ombudtschaft,
- (Anonymisierte) Fachberatung bei herausfordernden Fallkonstellationen und in Fragen der Gefährdungseinschätzung sowie des Kinderschutzes.

Aufgaben der zentralen Fachstelle Ombudtschaft:

Die zentrale Fachstelle Ombudtschaft führt selbst keine Ombudsverfahren durch. Sie nimmt zentral für alle Bezirke die Anliegen entgegen, erfasst die Daten, klärt die Zuständigkeit und leitet dann an geeignete Ombudsperson im Bezirk weiter.

Die Fachstelle Ombudtschaft hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Akquise von möglichen Interessent*innen,
- Förderung partizipatorischer Prozesse von Kindern und Jugendlichen innerhalb des Auswahlverfahrens der Ombudspersonen,
- Eignungsprüfung der Interessent*innen und Beteiligung am Bewerbungsverfahren
- Zentrales Anfragemanagement, Dokumentation und Führen einer Statistik, Prüfung der örtlichen Zuständigkeit und entsprechende Weiterleitung des Anliegens an die zuständige bezirkliche Ombudsperson,

- Informationen über Behördenstrukturen, Beschwerdeverfahren, Kooperation mit anderen Einrichtungen, wie z.B. der Öffentlichen Rechtsauskunft (ÖRA),
- Einarbeitung, Fort- und Weiterbildung sowie die Supervision der Ombudspersonen,
- Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für die Ombudsstelle,
- Budgetverwaltung für die Ombudsstelle.

Die weitere Aufgabenteilung ist Teil des Aushandlungs- und Planungsprozesses zwischen dem Träger der Fachstelle und der Sozialbehörde.

Aufgaben der Ombudspersonen:

Die Ombudspersonen informieren, beraten, unterstützen und verweisen auf andere Institutionen. Sie treffen keine Entscheidungen bezogen auf den Einzelfall und übernehmen keine Rechtsberatung im Sinne des Rechtsberatungsgesetzes. Ggf. verweisen sie an die öffentliche Rechtsauskunft (ÖRA).

Wichtige Aspekte in der Tätigkeit der Ombudspersonen:

- Stärkung der Rechte von Kindern und Jugendlichen,
- Unterstützung und Vermittlung zur Klärung in Konfliktfällen direkt im Kontakt mit den beteiligten Fachkräften,
- Unterstützung durch Begleitung zu Terminen mit Fachkräften der Jugendhilfe.

In familiengerichtlichen Verfahren sowie in Trennungs- und Scheidungsfällen wird die Ombudsstelle nicht tätig. Ombudspersonen können Ratsuchende aber über den Ablauf von gerichtlichen Verfahren und die Rolle und Bedeutung von Verfahrensbeteiligten informieren. Anliegen, die neben einem gerichtlichen Verfahren bestehen, werden ebenfalls bearbeitet (z.B. Regelungen des begleiteten Umgangs o.ä.)

Zusammenwirken Beschwerdeverfahren und ombudtschaftliche Beratung:

- Fachkräfte haben die Möglichkeit möglichst frühzeitig – aber auch im Rahmen einer Beschwerde oder eines familiengerichtlichen Verfahrens - die betroffenen Bürger und jungen Menschen auf die ombudtschaftliche Beratung hinzuweisen und die Kontaktaufnahme zu empfehlen.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt gem. der regulären Vorgaben zum Beschwerdeverfahren innerhalb der zuständigen Organisation, auch bei Hinzuziehung einer ombudtschaftlichen Beratung.

Auswahl der Ombudspersonen:

Interessierte Personen können sich bereits vor Inbetriebnahme der Fachstelle an die durch den Jugendhilfeausschuss benannte Person wenden, um sich über die Tätigkeit zu informieren.

Im laufenden Geschäftsbetrieb erfolgt die erste Vorauswahl der Ombudspersonen über die Fachstelle Ombudschaft. Der Fachstelle obliegt anhand geeigneter Unterlagen wie Lebenslauf, Führungszeugnis und Motivationsschreiben die Eignungsprüfung der Bewerber*innen.

Die Verwaltung ist zuständig für die Terminkoordination des Auswahlverfahrens.

Ein kleines Auswahlgremium bestehend aus Mitgliedern des Jugendhilfeausschusses (Vertreter*innen aus Politik und freien Trägern), ggf. eines Vertreters der Fachstelle und – wenn möglich - unter direkter Beteiligung von 2-3 Jugendlichen als Interessensvertretung der Kinder- und Jugendlichen, strebt ein einvernehmliches Votum bei der Auswahl des Bewerbers bzw. der Bewerberin an. Kann dies nicht erzielt werden, gilt die einfache Mehrheit.

Diese Entscheidung wird im Jugendhilfeausschuss zur Kenntnis gegeben.

Bei der Auswahl der Ombudspersonen werden Aspekte von Diversität hinsichtlich des Alters, des Geschlechtes, des Berufes, der Herkunft sowie der religiösen Weltanschauung soweit wie möglich mit berücksichtigt.

Die Beteiligung der jungen Menschen sollte altersentsprechend gestaltet werden, ggf. in digitaler Form und unter Hinzuziehung sozialer Medien.

Die Ausübung der Ombudstätigkeit stellt ein Ehrenamt dar und wird mit einer Aufwandsentschädigung honoriert. Die Ombudspersonen sind unabhängig und weisungsungebunden tätig. Sie unterliegen der Verschwiegenheit.

Sollte es in Einzelfällen nicht gelingen zu einer einvernehmlichen Klärung zwischen Ombudspersonen und dem Bezirksamt Wandsbek und/oder der Freien Träger der Jugendhilfe zu kommen, ist der/ die Vorsitzende des Jugendhilfeausschusses einzuschalten.

Organisation des Feedbacks

Es ist anzunehmen, dass die Anliegen der Bürger*innen einen Indikator für notwendige, strukturelle Anpassungen innerhalb der Behörde darstellen können. Zur Sicherung dieser Information und Weitergabe an die entsprechenden Stellen bedarf es der Ablaufplanung des Feedbacks in die Organisation. Regelmäßig berichten die Kolleg*innen der Fachstelle und/oder die Ombudspersonen in den Jugendhilfeausschüssen, der AG §78 usw. Darüber hinaus wird eine Weitergabe des Feedbacks durch Berichte in den behördeninternen Besprechungswesen sowie durch besondere Veranstaltungsformate sichergestellt.

Auswertung und Reflexion der Ombudstätigkeiten im Bezirksamt Wandsbek

Zusätzlich zu der jährlichen Auswertung der Fachstelle werden die Rückmeldungen von Fachkräften des Bezirksamtes über Kooperationserfahrungen mit den Ombudspersonen entsprechend ausgewertet. Dies findet im Rahmen des Regelbesprechungswesens – auch im Risikomanagement- statt. Außerdem erfolgt ein regelhafter Austausch zwischen den Bereichen SR und JA, z.B. im Rahmen einer erweiterten JAL- DB.

Im Sinne einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Organisation werden dann ggfs. erforderliche Maßnahmen vereinbart und umgesetzt.

Raumnutzungsmöglichkeiten für die Ombudspersonen

Diese Liste führt die Einrichtungen der OKJA und FamFö auf, die den Ombudspersonen zur Verfügung stehen. Die Nutzung erfolgt nach vorheriger Absprache telefonisch oder per Mail.

Region 1:

Spielhaus Wandsbek, Wandsbeker Königstraße 51, Tel.: 040/ 6522302,
spielplatzhauswandsbek@web.de

JUST (Jugendzentrum Stephanstraße), Stephanstraße 91 e, Tel.: 040/27886128
just@asb-hamburg.de

Jenfelder Kaffeekanne, Tel. Oppelner Straße 5, Tel.: 040/6534823
post@jenfelder-kaffeekanne.de

Region 2:

Haus der Jugend Bramfeld, Herthastraße 16, Tel.: 040/6413132
info@hdj-bramfeld.de

Haus der Jugend Steilshoop, Gropiusring 43 a, Tel.: 040/428980584
info@hdj-steilshoop.de

Haus der Jugend Tegelsbarg, Tegelsbarg 2 b, Tel.: 040/ 6065400
info@hdj-tegelsbarg.de

Region 3:

Bauspielplatz Rahlstedt-Ost, Kittelweg 20, Tel.: 040/6729868 o. 040/6721886
bauspielplatz@gmx.net

Jugendzentrum Startloch, Schimmelreiterweg 1, Tel: 040/6721909 o. 040/67379510
j-s@startloch.de

KiFaZ Farmsen-Berne, Marie-Bautz-Weg 15 a, Tel.: 64503011

kifaz.farmsen.berne@awo-hamburg.de

Jugendzentrum Manna, Ahrensburger Weg 14, Tel.: 040/64425048

Manna.Volksdorf@malteser.org

Entwurf