

**Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V.**

**Fachverband für die Offene Arbeit mit Kindern und Jugendlichen**



## **Konzeption des Verbands Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. für eine zentralen „Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe“**

### **Kontakt**

Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. (VKJH)  
Anja Post-Martens & Vera Koritensky / Geschäftsführung  
Budapester Str. 42  
20 359 Hamburg

Tel 040 434 272  
a.post-martens@vkjhh.de  
v.koritensky@vkjhh.de

Hamburg, 19.03.2021

---

# Inhalt

1. Einleitung – Förderziele, Verwendungszweck .....	3
2. Vorbemerkungen zum Träger und zur fachlichen Motivation .....	3
2.1. Der Träger Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. ....	4
2.2. Motivation zum Aufbau einer Fachstelle „Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe“ .....	5
3. Konzept.....	6
3.1. Ziele .....	6
3.2. Angebotsspektrum .....	7
3.3. Zielgruppen.....	10
3.4. Leistungen .....	10
3.5. Arbeitsprinzipien und fachliche Standards.....	15
3.6. Partizipation von Jugendlichen .....	16
3.7. Ehrenamtliche bezirkliche Ombudsarbeit in Beratungsteams.....	17
3.8. Fachbeirat.....	19
3.9. Öffentlichkeitsarbeit.....	20
3.10. Qualitätssicherung und Evaluation .....	20
4. Ausstattung der Fachstelle .....	22
5. Fahrplan für die Anfangsphase der hamburgweiten Fachstelle Ombudsarbeit .....	22

## **1. Einleitung – Förderziele, Anwendungszweck**

Kinder- und Jugendhilfe ist nach §8 SGB VIII partizipativ angelegt und in ihrer Wirksamkeit darauf verwiesen. Jedoch zeigt sich immer wieder zum Beispiel im Rahmen der Aufarbeitung der Runden Tische „Heimerziehung in den 1950er und 1960er Jahren“ und „Sexueller Kindesmissbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich“, dass strukturelle Ungleichheiten von Adressat\*innen und Leistungserbringenden der Hilfen partizipative Prozesse und die Verwirklichung der Kinder- bzw. Familienrechte erschweren. Damit ist die Entwicklung der Ombudsstellen eingebettet in Fachdiskurse über Kinderrechte, Kinderschutz, Partizipation und Selbstwirksamkeit. Diese Ziele der Kinder- und Jugendhilfe brauchen eine „Institutionalisierung der Gegenkontrolle“ (Thiersch), um Möglichkeiten der Beschwerde, unabhängige Beratung, parteiliche Unterstützung und fachpolitische Rückkopplung in das Hilfesystem umzusetzen. Die Ombudspersonen müssen hierfür in besonderer Weise die Interessen und Rechte der strukturell unterlegenen Adressat\*innen beachten, sichtbar machen und durch Information, Aufklärung, Begleitung und Unterstützung dazu beitragen die strukturellen Machtasymmetrien auszugleichen bzw. zu mindern.

In Hamburg wurde 2015 die Ombudstelle-Mitte (OS-Mitte) als Pilotprojekt eingeführt. Sie hat sich zu einer viel beachteten Fachpraxis entwickelt, die in §27a des Hamburger Ausführungsgesetzes zum SGB VIII im März 2017 eine rechtliche Einordnung und Stärkung erhielt. Die OS-Mitte orientiert sich am Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft und wurde wissenschaftlich evaluiert, so dass – wenngleich bezirksbezogen und in Rückgriff auf die Besonderheiten ihrer Entstehung – fachliche Standards entwickelt sowie Bedarfe der Adressat\*innen und der Fachkräfte erhoben wurden.

Allen Erfahrungen von Betroffenen, Einschätzungen von Fachkräften und der Evaluation durch Wissenschaftler\*innen nach, ist eine zentrale Grundlage, dass die Ombudsarbeit nur unabhängig, niedrighschwellig und in fachlich fundierter Parteilichkeit für die Inanspruchnahme von Rechten gelingen kann. Zudem trägt die Ombudsarbeit über die Einzelfallarbeit hinaus auch zur fachlichen Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe und deren weiteren Professionalisierung bei.

Zunächst wird der Träger genauer vorgestellt und die Motivation zur Bewerbung um die Fachstelle „Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe“ vertieft begründet. Im Anschluss daran wird das Konzept vorgestellt und erläutert. Ebenso werden die Schwerpunkte und konkreten Aufgaben für die Startphase der Fachstelle aufgeführt.

## **2. Vorbemerkungen zum Träger und zur fachlichen Motivation**

Der Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. verfolgt seit der Einführung der OS-Mitte die Prozesse um die Etablierung der Ombudsarbeit in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe sehr interessiert, da diese ein zentrales Ziel des Verbandes, Partizipationsmöglichkeiten und Rechte von Kindern, Jugendlichen, jungen Menschen und deren Familien zu stärken, verfolgt. Die Erweiterung der Ombudsarbeit in Hamburg auf das ganze Stadtgebiet ist zwingend erforderlich, um möglichst alle Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe mit ihrem Angebot zu erreichen sowie die fachpolitische Rückkoppelung ins Hilfesystem flächendeckend betreiben zu können.

Das folgende Konzept basiert zum einen auf grundlegenden Standards und dem Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe e.V., indem sich seit 2008 unabhängige Ombudsstellen aus dem ganzen Bundesgebiet zusammengeschlossen haben. Es greift daher auf jahrelange Erfahrungen der Ombudsarbeit zurück. Zudem orientiert es sich vor allem am Rahmenkonzept für eine Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe von Raphael Heinetsberger, Holger Reinberg und Prof. Dr. Johannes Richter, welches sowohl Evaluationsergebnisse der Ombudsstelle Hamburg Mitte aufgreift als auch hamburgspezifische Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe beachtet. Schließlich fließen auch Überlegungen aus den Konzepten der Ombudsstelle Hamburg-Mitte sowie der Ombudsstelle Berlin ein, um somit die Erfahrungen aus der operativen Praxis aufzugreifen.

#### 2.1. Der Träger Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V.

Der **Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V.** (VKJH) hat seine Wurzeln in der Bewegung für Abenteuer- und Bauspielplätze und blickt auf eine mehr als 40jährige Geschichte zurück. Der ehemalige „Verband der Hamburger Spielplatzinitiativen“ hat sich nun zu einem Fachverband und einem Dachverband sowie Träger eigener Projekte entwickelt. Von jeher verstehen wir uns Lobbyisten für die Offene Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien.

Der VKJH steht in der Tradition eines Arbeitsfeldes, das sich den Interessen von Kindern, Jugendlichen und Eltern verpflichtet fühlt, diese als Subjekte ihres eigenen Lebens und Handelns ernst nimmt und in den Mittelpunkt der Arbeit stellt. Leitgedanke des VKJH e.V. ist, auf Grundlage sozialpädagogischer Prinzipien der Offenen Arbeit und einer vorbehaltlos respektvollen Anerkennung (inter-)subjektiver Weltaneignung struktureller Benachteiligung und Diskriminierung von Kindern, Jugendlichen und deren Familien wirksam entgegenzutreten und einen Beitrag zur Schaffung bzw. Wiederherstellung positiver Lebensbedingungen zu leisten. Der VKJH trägt dazu bei, dass gesellschaftliche Institutionen, Politikvertreter sowie die entsprechenden Arbeitsfelder für die Lebenslagen und Bedingungen des Aufwachsens von Kindern, Jugendlichen und Familien sensibilisiert werden.

Als **Fachverband** setzen wir uns auf fachpolitischer Ebene und in landesweiten Gremien für die Interessen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ein. Die Kolleg\*innen aus unserer Geschäftsstelle unterstützen und beraten außerdem Hamburger Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (OKJA) bei ihrer Konzeptentwicklung, in der Zusammenarbeit und Arbeitsorganisation vor Ort und weiteren rechtlichen und fachlichen Fragen. Wir organisieren Fachtagungen und bieten Fortbildungen und Arbeitskreise an. Dabei orientieren wir uns an den Interessen und Bedarfen der Kolleg\*innen aus der Offenen Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien.

Der VKJH hat als fachliche Vertretung der Offenen Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien das Ziel, die Zusammenarbeit der Einrichtungen und deren fachlichen Diskurs zu fördern, Qualifizierungsangebote für Mitarbeiter\*innen des Arbeitsfeldes, der Jugendhilfe insgesamt sowie von Fachadministrativen und aus angrenzenden Arbeitsfeldern anzubieten sowie in diversen auftretenden Fragestellungen zu beraten und zu unterstützen.

Im Rahmen der Lobbyfunktion für Fortbestand und Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes kommt der Herausgabe der **Fachzeitschrift „FORUM für Kinder- und Jugendarbeit“**

(FORUM) eine besondere Bedeutung zu. Im Laufe des mittlerweile mehr als 25-jährigen Erscheinens hat sich das FORUM nicht nur hamburgweit, sondern auch darüber hinaus zu einer anerkannten Fachzeitschrift mit wichtigen Diskussionsbeiträgen und streitbaren Positionen entwickelt. Seit Juni 2016 existiert ein Beirat zum FORUM, indem sowohl der Verband als auch eine Vertreterin der zuständigen Fachbehörde und externe Kolleg\*innen aus Wissenschaft und Praxis vertreten sind.

Als **Dachverband** sind wir als Interessenvertretung und Medium fachlicher Weiterentwicklung für unsere Mitgliedervereine tätig.

Neben den Säulen als Fach- und Dachverband ist der VKJH auch **Träger eigener Projekte und Einrichtungen**. In den Bezirken Eimsbüttel, Nord, Mitte und Altona betreibt der VKJH e.V. insgesamt 20 Einrichtungen und Projekte. Neben zwei Kinder- und Familienzentren in den Bezirken Eimsbüttel und Nord sowie den Frühen Hilfen (Familienhebammen) im Bezirk Nord gehören dazu zwei Jugendclubs, zwei Spielhäuser, ein Bauspielplatz, eine Übergangswohnung für Jugendliche und Familien in Krisensituationen, das Projekt „Quartier für Alle“ in Hamburg-Eidelstedt sowie eine Reihe von Projekten der „Sozialräumlichen Angebote der Jugend- und Familienhilfe“. Seit 2005 ist der VKJH e.V. Landesträger für das bundesweite Projekt „MiMi“ (mit Migrant\*innen für Migrant\*innen), indem Migrant\*innen zu Mediator\*innen im Gesundheitswesen und als Sprachmittler\*innen geschult werden.

## **2.2. Motivation zum Aufbau einer Fachstelle „Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe“**

Der VKJH verfügt über Erfahrungen, Netzwerke und Tätigkeitsschwerpunkte, die besonders geeignet sind, die Ziele der Ombudsarbeit umzusetzen und die dafür notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen.

Besonders hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass der VKJH seit jeher inhaltlich für Partizipation und die Ermöglichung sowie Durchsetzung von Kinderrechten steht und sich für eine offene, niedrighschwellige Zugänglichkeit der Angebote der Kinder- und Jugendhilfe einsetzt. Damit hat der VKJH die grundlegenden Arbeitsprinzipien der ombudsschaftlichen Arbeit bereits verinnerlicht. Im FORUM für Kinder- und Jugendarbeit 1/2020 liegt zudem der fachliche Schwerpunkt auf „Ombudsstellen für Hamburg“. Darüber hinaus ist der VKJH sehr erfahren, träger- und arbeitsfeldübergreifende Zusammenarbeit und Kooperation zu initiieren sowie einen Theorie-Praxis-Transfer zu sichern. Dies manifestiert sich beispielsweise in unserem Fortbildungsprogramm. Ebenso zählen die Organisation und Durchführung hamburg-, aber auch bundesweiter Fachveranstaltungen (z.B. 15. Deutscher Kinder- und Jugendhilfetag) hinzu. Als weiteres seien hier die Mitarbeit im Begleitkreis zur Enquetekommission zur Hamburger Kinder- und Jugendhilfe sowie entsprechende Publikationen im FORUM (1/2017, 2/2017, 2/2018, 4/2019) angeführt.

Das Aufgaben- und Leistungsspektrum des Trägers schließt eine Interessenskollision mit der Ombudsarbeit weitestgehend aus, da keine Hilfen zur Erziehung nach SGB VIII durchgeführt werden, die Hauptbestandteil der Anfragen durch Ratsuchende sind. Dennoch ist nicht auszuschließen, dass sich Ratsuchende mit einem Anliegen bzgl. der Einrichtungen oder Angebote des VKJH an die Ombudsstelle wenden. In diesen Fällen wird immer der Fachbeirat (siehe 3.8.) einbezogen. Zudem werden zwei Ombudspersonen die Beratung übernehmen,

die weder privat noch beruflich in Verbindung mit der Einrichtung stehen, um eine mögliche Interessenkollision zu verhindern.

Der VKJH verfügt über sehr fundierte Kenntnisse der Strukturen der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe und greift auf die langjährige Erfahrung der Gewinnung von und Arbeit mit Ehrenamtlichen zurück. Zudem weist der Verband vielfältige Kompetenzen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und dem Umgang mit Medien auf.

Die Besetzung des Vorstandes ermöglicht den Einbezug einer hohen Fachexpertise sowohl im Bereich der Praxis der Kinder- und Jugendhilfe als auch im Bereich der Wissenschaft. Erwähnenswert ist an dieser Stelle, dass durch Prof. Dr. Tilmann Lutz ein Vorstandsmitglied über spezifische Kenntnisse der Ombudschaft der Kinder und Jugendhilfe verfügt, da er die wissenschaftliche Begleitung der Ombudsstelle-Mitte hauptverantwortlich durchgeführt hat. So kann der VKJH bereits zu Beginn auf eine umfangreiche Fachexpertise zurückgreifen, um die Fachstelle zielgerichtet zu entwickeln und zu steuern. Zugute für die Schulung der Ombudspersonen kommen ebenfalls die langjährige (Praxis-)Erfahrung in Fort- und Weiterbildung beispielsweise durch die angeführten Aufgaben als Fachverband und die Schulungsexpertise im angeführten Projekt MiMi.

### **3. Konzept**

#### **3.1. Ziele**

Die zentrale Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe hat das übergeordnete Ziel, die Adressat\*innen zu ermächtigen, als selbstwirksame Subjekte im Kontakt mit den Institutionen und ihren Fachkräften handeln zu können. Hierfür bedarf es Maßnahmen und Angebote, die die bestehende strukturelle Machtasymmetrie verringern, indem die Adressat\*innen informiert, beraten, begleitet und unterstützt werden. Zudem bedarf es Maßnahmen, die darauf zielen die Fachlichkeit der Kinder- und Jugendhilfe hinsichtlich struktureller, das heißt übergreifender Konflikte bzw. Unsicherheiten zu erweitern und einen systematischen fachpolitischen Austausch zu ermöglichen. Nur durch das Ineinandergreifen beider Seiten können langfristig und nachhaltig Kinderrechte im Sinne der UN-Kinderrechtskonvention gewahrt werden.

Das Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) fußt auf dem Recht von Kindern und Jugendlichen, auf eine Förderung ihrer Entwicklung und Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit. Um dieses Recht zu realisieren, bedarf es individueller Unterstützungen der Adressat\*innen und ihrer Familien ebenso wie strukturelle Maßnahmen, die positive Lebensbedingungen schaffen und gesellschaftliche Benachteiligungen abbauen. Durch die Ombudsarbeit sollen gelingende und partizipative Hilfeprozesse im Interesse aller Beteiligten realisiert werden, gerade in Konfliktfällen, um die vornehmlichen Ziele des Gesetzes nachhaltig zu verwirklichen.

Aus diesen übergeordneten Prinzipien und Zielen leitet sich ein spezifisches Angebotsspektrum einer vom Leistungsdreieck der Kinder- und Jugendhilfe unabhängigen Ombudsstelle ab, die im Folgenden ausgeführt werden.

### **3.2. Angebotsspektrum**

#### **Beraten, Informieren und ggf. Weitervermitteln**

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe ist als vermittelnde Instanz eine unabhängige Ansprechpartnerin für die Ratsuchenden in Fragen der Kinder- und Jugendhilfe. Entsprechend des Konzeptes Ombudtschaft zielt sie dabei auf die Minderung der strukturellen Machtasymmetrie und agiert mit fachlich fundierter Parteilichkeit. Sie nimmt eine Verweiskfunktion wahr, indem sie über in Frage kommende bestehende Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten aufklärt und in diese vermittelt. Sie informiert über bestehende und einzufordernde Rechte und Beteiligungsverfahren und -prozesse. Sie unterstützt Verfahrensprozesse der Kinder- und Jugendhilfe, indem sie diese erklärt, verständlich und nachvollziehbar macht und zwischen den Verfahrensbeteiligten vermittelt. Sie klärt Rollen, Aufgaben, Anliegen und mögliche Konflikte. In besonderen Bedarfsfällen vermittelt sie zur Rechtsberatung an die Öffentliche Rechtsauskunft (ÖRA) und andere themenspezifische Rechtsberatungen.

#### **Rechtswahrnehmung und Befähigung junger Menschen**

Die Beratungs- und Ombudsstelle Hamburg versteht sich als eine kommunikativ-aufklärende Begleitung, die in Beschwerde- und Konfliktfällen der Kinder und Jugendhilfe eine qualifizierte Unterstützung bietet. Zur Sicherung der Betroffenenrechte werden Ratsuchende in den sie betreffenden Verfahren begleitet und in der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützt. Die Ombudsstelle hilft, die Ressourcen und Möglichkeiten der Betroffenen in der Hilfeplanung und -gestaltung sichtbar zu machen, zu formulieren und zu artikulieren. Ebenfalls werden mögliche lebensweltspezifische Möglichkeits- und Handlungsgrenzen der Betroffenen aufgezeigt und eingeordnet, um passgenaue Hilfesettings und eine kooperative Hilfeentwicklung zu ermöglichen.

In Beschwerdefällen im Hilfeplanungs- und Hilfeerbringungsprozess unterstützt die Ombudsstelle Ratsuchende in ihrer Interessenartikulation und Rechtswahrnehmung. Sie bewertet die Wahrung der Rechtssicherheit von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Sinne des Kinderschutzes und der Kinderrechte. Durch die Ermöglichung der Anhörung und das Sichtbarmachen von Hilfe- und Unterstützungsbedarfen, Handlungsmöglichkeiten und Ressourcen der Betroffenen vermeidet die ombudsschaftliche Begleitung Resignation und Rückzug in Hilfeprozessen. Durch die Beistandstätigkeit der Ombudsstelle können Rechtskonflikte in stagnierenden oder sich zuspitzenden Konfliktfällen vermieden bzw. abgewendet werden. In nicht aufzulösenden Konfliktfällen werden Ratsuchende auch beim Beschreiten des Rechtsweges beraten und unterstützt. Ziel ist die Stärkung der Perspektive der Betroffenen, die Unterstützung von Selbstermächtigung und eigenständiger Rechtswahrnehmung sowie die Förderung von Selbstorganisation. Hierfür ermöglicht die Ombudsstelle auch die Austauschmöglichkeiten und gegenseitige Unterstützung in unabhängigen Interessenverbänden oder Selbstorganisationen von Betroffenen.

#### **Öffentlichkeitsarbeit und Berichtswesen**

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe ist Bestandteil der städtischen Partizipations- und Beteiligungskultur. Durch ihre Öffentlichkeitsarbeit sorgt sie für die Ermöglichung der Inanspruchnahme durch Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und

ihre Personensorgeberechtigten. Hierfür klärt sie öffentlich und zielgruppengerecht über Anspruch, Ziele, Angebot und Leistungen auf.

Für eine strukturell gefestigte Implementierung der Ombudstätigkeit in Hamburg wirbt die Ombudsstelle für die allgemeine Akzeptanz von Beschwerden als Teil einer partizipativen Beteiligungs- und Rückmeldekultur. Für die Akzeptanz der Ombudsstelle ist die enge Kooperation mit den freien und öffentlichen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe notwendige Voraussetzung. Hierfür entwickelt die Ombudsstelle verbindliche Kooperationsstrukturen, einen regelhaften Austausch sowie gesicherte Wege der Rückkopplung und Kommunikation von Erkenntnissen der Ombudstätigkeit. Die Ombudsstelle wirbt für ihre Funktion bei freien und öffentlichen Trägern durch Öffentlichkeitsarbeit und regelmäßige Berichterstattung. Die Ombudsstelle sucht den ständigen Austausch mit den städtischen Gremien der Kinder- und Jugendhilfe (Landesjugendhilfeausschuss und Landesarbeitsgemeinschaft nach § 78 SGB VIII, Familienausschuss der Bürgerschaft, bezirkliche Jugendhilfeausschüsse und Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII, bezirkliche Jugendämter, Netzwerk- und Sozialraumgremien). Für die regelmäßige Information der Fachöffentlichkeit und interessierten Öffentlichkeit sowie die Rückkopplung und Auswertung der Ombudstätigkeit führt die Ombudsstelle ein Berichtswesen ein, welches die Inanspruchnahme, die erreichte Zielgruppe, die Themen und Anliegen der Ratsuchenden, das Aufgaben- und Angebotsspektrum sowie die konkrete Ombudstätigkeit dokumentiert und spezifische Entwicklungs- und Veränderungsbedarfe in der Kinder- und Jugendhilfe thematisiert.

### **Fachpolitische Positionierung und Qualifizierung im Arbeitsfeld**

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe versteht sich als fachpolitische Akteurin im Arbeitsfeld. Sie erarbeitet jugendhilfepolitische Empfehlungen und Anregungen zur systematischen Verankerung partizipativer Beteiligungsrechte von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und ihren Familien sowie zur Stärkung von Kinderrechten in der fachlichen Praxis. Ausgehend von den verallgemeinerbaren Erfahrungen der Ombudspraxis können strukturelle Konflikte und Wirkmechanismen von Machtasymmetrien thematisiert und Möglichkeiten der Qualitätsentwicklung aufgezeigt werden. Themenspezifische Schwerpunktsetzungen können zur fachlichen Entwicklung in einzelnen Arbeits- und Handlungsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe beitragen. Die handlungsleitende Aufarbeitung von Beschwerdethemen wirkt als fachpolitisches Feedback für die öffentliche und freie Jugendhilfe und als qualitätsfördernde und -sichernde Rückkopplung an die Ebene der freien und öffentlichen Träger.

Die Ombudsstelle beteiligt sich am fachlichen Austausch und der Vernetzung und Kooperation der Akteur\*innen im Feld und initiiert diesen eigenständig mit der Durchführung von Fachveranstaltungen, Fachtagen, Fortbildungen und Workshops sowie der Erstellung von Publikationen, Informationsmaterial und Praxishandreichungen zur Stärkung von Partizipation und Beteiligungsrechten in der Jugendhilfelandchaft.

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe vernetzt sich im Bundesnetzwerk Ombudschaft für den Erfahrungsaustausch mit den anderen im Bundesgebiet agierenden Ombudsstellen und -initiativen, die inhaltliche Orientierung und Positionierung und zur gemeinsamen Abstimmung und Weiterentwicklung zentraler inhaltlicher Qualitätskriterien unabhängiger Ombudsarbeit.



Ebenso vernetzt sich die Ombudsstelle mit Institutionen und Vertreter\*innen der Fachwissenschaft und mit unabhängigen Interessenverbänden, Selbsthilfe- und Betroffenenorganisationen sowie Interessenvertretungen von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen.

### **Werbung, Qualifizierung und Begleitung von Ombudspersonen**

Eine Aufgabe der Ombudsstelle ist, Menschen für die ehrenamtliche Ombudsarbeit zu gewinnen, sie zu qualifizieren und in ihrer Tätigkeit zu begleiten. Hierfür werden in der Öffentlichkeitsarbeit gezielt Menschen mit entsprechendem Qualifikationsprofil angesprochen. In Informationsveranstaltungen werden Interessierte über Funktion, Ziele und Wirken der Ombudsstelle, das Aufgaben- und Angebotsprofil und die konkrete ehrenamtliche Beratungs- und Begleitungstätigkeit aufgeklärt und Interessenbekundungen entgegengenommen. Fortbildungsbedarfe werden erhoben und Fortbildungsprofile entwickelt, um interessierte ehrenamtliche Ombudspersonen ausgehend von den konkreten Vorqualifikationen und Kenntnissen bedarfsgerecht auf die Ombudstätigkeit vorzubereiten und regelhaft in der Tätigkeit weiter zu qualifizieren. Hierbei werden die in der Ombudsarbeit bereits tätigen Menschen stets einbezogen, um anhand der Erfahrungen in der operativen Praxis gezielt und anhand anonymisierter Fallbeispiele informieren, vorbereiten und qualifizieren zu können. Bei der Auswahl interessierter Ehrenamtlicher wird die Ombudsstelle eng mit den bezirklichen Jugendhilfeausschüssen zusammenarbeiten, um eine fundierte, bedarfsgerechte und qualifizierte Auswahl zu ermöglichen und die Benennung der Ombudspersonen in den bezirklichen Jugendhilfeausschüssen vorzubereiten und zu begleiten sowie die berufenen Ehrenamtlichen von Anfang an an die bezirklichen Gegebenheiten, Abläufe und Zuständigkeiten anzubinden.

Die in der Ombudsarbeit ehrenamtlich Tätigen benötigen einen verbindlichen, regelhaften internen Austausch, kollegiale Beratungen, Supervisionen und die Möglichkeit spezifische Fallverläufe und Beratungsbedarfe (selbst-)reflexiv auch in Krisensituationen kollegial betrachten zu können. Die Ombudsstelle wird diesen Austausch ermöglichen und organisieren. Sie steht den Ehrenamtlichen als fachliche Qualifizierungs- und Beratungsinstanz begleitend zur Verfügung. Anzustreben ist die Übernahme von Beratungssituationen im ombudsschaftlichen Tandem entweder zwischen den Hauptamtlichen der Ombudsstelle und ehrenamtlicher Ombudsperson, mindestens aber mit einer in der Ombudsarbeit erfahrenen ehrenamtlichen Ombudsperson.

Die Ombudsstelle entwickelt ein verbindliches Fortbildungs- und Qualifizierungsprogramm für die Ehrenamtlichen. Dieses wird fortlaufend angepasst an konkrete Qualifizierungsbedarfe aus der operativen Praxis.

### **Grenzen der Zuständigkeit**

Das Aufgabenspektrum der Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe ist begrenzt auf Ansprüche und Rechte nach dem SGB VIII und darin begründeter Leistungsansprüche in angrenzenden Bereichen des SGB. Die Ombudsstelle sieht den Schwerpunkt ihrer Tätigkeit bezogen auf die Leistungsgewährung und -erbringung im Bereich der Hilfen zur Erziehung.

In familiengerichtlichen Verfahren sowie in Trennungs- und Scheidungsfällen wird die Ombudsstelle nicht tätig. Ratsuchende können aber bei Bedarf über den Ablauf von gerichtlichen Verfahren und die Rolle der Verfahrensbeteiligten aufgeklärt werden. Anliegen, die neben einem gerichtlichen Verfahren bestehen, werden bearbeitet.

Beschwerden von professionellen Mitarbeitenden der Kinder- und Jugendhilfe werden nur mit Bezug auf ein konkretes Anliegen von Nutzer\*innen und unter deren aktiver Beteiligung bearbeitet.

Die Ombudsstelle ersetzt in keinem Fall das interne Beschwerdemanagement und -verfahren öffentlicher und freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Im Rahmen ihres Aufgabenspektrums kann die Ombudsstelle um handlungsleitenden Rat oder fachliche Qualifizierung angefragt werden, sie entbindet aber keinen Träger davon, eigene Schutzkonzepte zu entwickeln und ein Beschwerdemanagement sowie eine laufende Qualitätsentwicklung zu institutionalisieren.

### **3.3. Zielgruppen**

Als Beratungsstelle versteht sich die Ombudsstelle prinzipiell zuständig für alle Ratsuchenden im Handlungsfeld der Kinder- und Jugendhilfe in Hamburg.

Vorrangig sind dies Kinder, Jugendliche, junge Volljährige sowie deren Personensorgeberechtigte und Familien, die bei Unsicherheiten und Konflikten mit Fachkräften der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe Unterstützung möchten. Hierbei steht im Fokus im Sinne einer positiven Partizipationskultur der Jugendhilfe ihren Adressat\*innen einen niedrighschwelligigen Zugang und Anerkennen ihrer Anliegen zukommen zu lassen. Schwerpunkt der ombudsschaftlichen Beratung und Unterstützung sind individuelle Beschwerden der Ratsuchenden, die sich im Bereich der Leistungsgewährung und -erbringung der individuellen Hilfen des SGB VIII bewegen. Entsprechend des Bundesnetzwerk Ombudsschaften Kinder- und Jugendhilfe e.V. sind hierfür vor allem die §§27ff, §35a und §41 zu fassen, unter Erweiterung durch hilfeplananalog gesteuerte Verfahren wie §13, 19 und §42.

Zur Zielgruppe der Fachstelle gehören auch Akteur\*innen der freien und öffentlichen Jugendhilfe in Hamburg, die in aktuellen Hilfebezügen stehen und konkrete Beratungsanliegen formulieren.

Die Beratungs- und Ombudsstelle Hamburg übernimmt keine Konfliktschlichtung außerhalb der Individualhilfen des SGB VIII der Hilfen zur Erziehung. Sie ist keine allgemeine Jugend- und Familienberatung. Zudem ist sie nicht zuständig für Konfliktklärungen in familiengerichtlichen Verfahren.

### **3.4. Leistungen**

#### **Niedrighschwelliger Zugang zu den Beratungsangeboten**

Die Beratungs- und Ombudsstelle Hamburg sorgt dafür, dass oben genannte Zielgruppen uneingeschränkten, barrierefreien Zugang zu ihren kostenlosen und vertraulichen Leistungen erhalten.

Die Kontaktaufnahme der Ratsuchenden kann telefonisch, persönlich oder per Mail und Onlinekontaktformular erfolgen. Durch feste Sprechzeiten wird gewährleistet, dass die telefonischen und persönlichen Anliegen durch die Fachkräfte verlässlich entgegengenommen werden. Die Kontaktmöglichkeiten mit der Ombudsstelle müssen im Vorfeld transparent gemacht werden und mehrsprachig sowie barrierefrei verfügbar sein. Die zentrale Fachstelle der Ombudsstelle Hamburg hält einen Beratungsraum zur Verfügung. Es können jedoch auch dezentrale, verlässliche Orte zur Beratung genutzt werden, die durch die Ratsuchenden besser erreichbar sind. In den Bezirken stehen jeweils Räumlichkeiten der freien und öffentlichen Träger zur Verfügung. Es sind auch Beratungsangebote in den Einrichtungen mit stationärer Unterbringung außerhalb Hamburgs, in denen Hamburger Kinder- und Jugendliche untergebracht sind, in geeigneter Weise einzubeziehen.

### **Beratung, Information und Unterstützung**

Beim Erstkontakt folgen die Mitarbeitenden der Beratungs- und Ombudsstelle Hamburg dem kompensatorischen Prinzip der Ombudsarbeit und klären über individuelle Rechtsansprüche, fachliche Regeln, Beteiligungsrechte und Verwaltungshandeln auf. Weiter erörtern sie im Dialog mit den Ratsuchenden bestehende Handlungsoptionen und vermitteln bei Bedarf in der Kommunikation mit den Fachkräften der öffentlichen und freien Trägern. Zudem berät sie ggf. zu Möglichkeiten des Rechtsweges.

Stellt sich heraus, dass die Anliegen der Ratsuchenden nicht zum Aufgabenspektrum der Ombudsstelle gehören, wird sie verweisberatend tätig und unterstützt die Anbindung dafür zuständige Fach- und Beratungsstellen. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund einer positiven Wahrnehmung der Kinder- und Jugendhilfe durch ihre Adressat\*innen als auch zur Schaffung demokratiefördernder Partizipationserfahrungen ein wichtiger Baustein der Ombudsstelle als vermittelnde Instanz.

Da sich der Erfahrung nach vor allem Ratsuchende an eine Ombudsstelle wenden, die sich bereits in einem langjährigen Hilfeprozess der Jugendhilfe und zudem in einer schwierigen Lebenslage befinden, kommt der Beratungs- und Ombudsstelle bereits im Erstkontakt die Funktion der Beratung und Einschätzung als „unabhängige Dritte“ zu. Bei Bedarf werden zu allen Beratungskontexten und -anliegen Sprachmittler\*innen hinzugezogen.

Die Ombudsstelle muss aufgrund dieser vielschichtigen Beratungsanliegen in der Besetzung möglichst divers zusammengesetzt sein und sollte auf multiprofessionelles Fachwissen zurückgreifen können. Die ehrenamtlich tätigen Ombudspersonen leisten die konkrete Ombudsarbeit und werden hierbei von den hauptamtlich Tätigen unterstützt.

Alle Beratungsanliegen werden im Tandem bearbeitet, um blinde Flecken auf ein Minimum zu reduzieren. Jedem Beschwerdefall muss ein\*e hauptamtlich Mitarbeitende\*r zugeordnet werden, damit bei schwerwiegenden und arbeitsintensiven Fällen das Ehrenamt nicht überstrapaziert wird, sondern eine längerfristige, verlässliche und intensive Unterstützung vorgehalten wird. Dies trägt zudem zur Einhaltung von Qualitätsstandards in der Beratung als auch in der Unterstützung der Ehrenamtlichen bei.

Die Beratung der Ombudsstelle Hamburg ist lebensweltlich und dialogisch konzipiert. So wird darauf geachtet, die jeweils guten Gründe der Subjekte für ihre Sichtweisen und Handlungsoptionen sichtbar zu machen. Hierfür müssen alle beteiligten Akteur\*innen beteiligt

werden und ihre Interessen wahrnehmen können, um ein „gemeinsames Drittes“ herauszubilden. Alle Beteiligte sind als gemeinsam aktive und lernende Subjekte zu verstehen, die handlungsorientiert einen gelingenden Hilfeprozess verwirklicht haben wollen.

Um entsprechend der Lebensweltorientierung Ratsuchende zu ermächtigen, ihre Interessen und Rechte zu artikulieren und wahrzunehmen, wird der Austausch einer Peerkultur gefördert. Einerseits werden Räume zum gemeinsamen Austausch von (ehemaligen) Betroffenen zur Verfügung gestellt als auch durch die Fachstelle in ihrer Netzwerkarbeit entsprechende Peers wie zum Beispiel die Momos oder Care leaver eingebunden.

Für die Beratungstätigkeit soll das mehrstufige Beratungskonzept der Berliner Ombudsstelle eingesetzt werden.

### **Mehrstufige Beratungskonzepts im Prozess der Leistungsgewährung**

#### 1. Stufe: Prüfung des Kontaktes der Ratsuchenden mit dem Jugendamt (JA)

- Um welches Anliegen geht es? Worin liegt der Konflikt?
- Wurde der Hilfebedarf bereits aufgenommen? Ist der öffentliche Jugendhilfeträger innerhalb des Kontaktes dem gesetzlichen Beratungsanspruch gerecht geworden?
- Kooperationsentwicklung mit Jugendämtern. Bedarf es einer Zurückweisung der Anfrage der Ratsuchenden an das zuständige JA?

#### 2. Stufe: Klärung des bisherigen Gesprächsverlaufs mit dem Jugendamt

- Rekonstruktion des Konfliktverlaufs aus Sicht des Ratsuchenden
- Ggf. Sichtung vorhandener Schriftstücke
- Aufklärung, Beratung über den Prozess der Hilfeplanung (§§ 5, 8, 36 SGB VIII)
- Beratung in Fragen der ausreichenden Beachtung des Verwaltungsverfahrens nach dem SGB X (z.B. Akteneinsicht, Anwesenheitsrechts von Beistandspersonen)
- In Absprache mit den Betroffenen Kontaktaufnahme mit dem JA

#### 3. Stufe: Vermittlung

- Konfliktklärung und Vermittlung
- Anforderung von schriftlichen Bescheiden oder offiziellen Stellungnahmen
- Begleitung zu Gesprächen im JA
- Ggf. Überleitung in regelhafte Beschwerdeverfahren (z.B. Widerspruchsverfahren, Dienstaufsichtsbeschwerde, Petitionsmöglichkeiten)

### **Mehrstufiges Beratungskonzept im Prozess der Leistungserbringung**

#### 1. Stufe: Prüfung der Beschwerde der Ratsuchenden über die Hilfeerbringung des Trägers

- Um welches Anliegen geht es? Welche Vereinbarungen wurden in der Hilfeplanung getroffen?

- Fand bereits eine Auseinandersetzung mit dem freien Träger über die Beschwerde statt? Wurde darauf reagiert? Wurde das JA einbezogen?
- Welche Partizipations- bzw. Beschwerdeverfahren bietet der Träger an?

## 2. Stufe: Klärung des bisherigen Beschwerdeverlaufs mit dem freien Träger

- Aufklärung, Beratung über Rechte junger Menschen und ihrer Familien in Einrichtungen
- In Absprache mit dem Betroffenen Kontaktaufnahme mit dem freien Träger und Information über Beratung durch BBO

## 3. Stufe: Vermittlung

- Konfliktklärung und Vermittlung im Auftrag der Ratsuchenden
- Begleitung und Überleitung in regelhafte Beschwerdeverfahren (z.B. im Rahmen des ggf. vorhandenen internen Beschwerdeverfahrens des freien Trägers oder Initiierung von Gespräch im JA mit allen Beteiligten)

### **Rechtliche Verweisberatung im Bedarfsfall**

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle strebt in ihrer Tätigkeit die Abwendung von Rechtskonflikten durch Beistandstätigkeit in stagnierenden Konflikten an. Sie bietet keine eigenständige Rechtsberatung in anstehenden rechtlichen Auseinandersetzungen an. In Fällen, in denen sich auch aus Sicht der Ombudsstelle rechtliche Klärungen des Konflikts nicht vermeiden lassen, bietet die Ombudsstelle Verweisberatung für die rechtliche Beratung und Vertretung an. Hierfür wird in Abstimmung mit der Sozialbehörde eine Kooperation mit der ÖRA angestrebt sowie die Kooperation mit anderen themenspezifischen Rechtsberatungen. Für die Unterstützung der berechtigten und rechtskonformen Interessen der Ratsuchenden im Einzelfall, der eine gerichtliche Auseinandersetzung zur Durchsetzung der Ratsuchendenrechte erfordert und nicht anders aufzulösen ist, wird angestrebt, einen Rechtshilfefond einzurichten und einen Pool qualifizierter Fachanwälte zu installieren. Diese sollen auch zur Verfügung stehen für die juristische Qualifizierung der Ombudspersonen im Kinder- und Jugendhilferecht in Fort- und Weiterbildungen sowie zur juristischen Beratung der Beratenden in besonderen Einzelfällen.

Wird die Notwendigkeit eines rechtsanwaltlichen Beistandes deutlich, so fällt die Entscheidung über eine Mandatsübernahme durch Rechtsanwält\*innen aus dem Fachanwaltspool unabhängig von der Beratung. Die sozialarbeiterische Beratung kann unabhängig vom gerichtlichen Verfahren fortgesetzt werden.

Der Rechtshilfefond wird durch von der Ombudsstelle einzuwerbende Spenden und Drittmittel ausgestattet.

### **Auswertung der Beschwerdeverfahren / Zusammenarbeit und Netzwerke**

Die Beratungs- und Ombudsstelle Hamburg erarbeitet transparente Vorgehensweisen der eigenen Arbeit, die es sowohl den Ratsuchenden als auch beteiligten Institutionen und der Öffentlichkeit ermöglichen, die Beschwerdewege und -verfahren sowie deren fachpolitisch relevanten Ergebnisse stets nachvollziehen und diskutieren zu können.

Hierfür wird das Beratungsangebot der Ombudsstelle in Einrichtungen und Diensten der öffentlichen und freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe, den bezirklichen Jugendämtern, dem Landesjugendamt, dem Familieninterventionsteam (FIT) sowie dem Amt für Familie und dessen Fachbereichen, in Interessen- und Selbsthilfegruppen und -initiativen, Jugendverbänden und den angrenzenden Fachgebieten sowie in der Fach- und städtischen Öffentlichkeit bekannt gemacht.

Zentrale Aufgabe der Ombudsstelle wird die Schaffung von Akzeptanz gegenüber einrichtungsexternen Beschwerdeverfahren im Sinne der Förderung von Partizipationskultur bei den beteiligten Institutionen sein. Dies kann nur im kooperativen Zusammenwirken mit den öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe sowie deren fachpolitischer Gremienstrukturen gelingen. Der Aufbau einer gelingenden, von allen akzeptierten und getragenen Kooperationsstruktur zur Sicherung einer kontinuierlichen Zusammenarbeit kommt eine hohe Bedeutung zu.

Die fachpolitische Arbeit, die themenbezogene Auswertung, die Nachvollziehbarkeit der Beschwerdewege, das regelmäßige Berichtswesen und die Berichterstattung, auch in den bezirklichen Jugendhilfeausschüssen, im Landesjugendhilfeausschuss und deren Arbeitsgruppen unterstützen die Kooperation und Zusammenarbeit im ombudsschaftlichen Netzwerk.

### **Fachpolitische Auswertung und Positionierung**

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle sieht sich als eine öffentlich agierende Fachstelle, die sowohl fachpolitisch als auch handlungsleitend im theoretischen Diskurs und der operativen Praxis tätig ist. Sie wirkt hiermit qualifizierend und professionalisierend im Arbeitsfeld.

Ziel ist ein aktiver Beitrag zum Abbau struktureller Machtasymmetrien und Ausgrenzungsmechanismen, zur Ermöglichung von Partizipation und die Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten hin auf die kooperative Teilhabe von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen an gesellschaftlichen Prozessen zur Verwirklichung gelingender Lebensentwürfe und demokratischer Entwicklung.

Die Erfahrungen aus der fortlaufenden Beratungsarbeit werden regelhaft erhoben und ausgewertet, übergeordnete Beschwerdethemen identifiziert und verallgemeinert für den fachpolitischen Diskurs aufgearbeitet. Thematische Schwerpunktsetzungen werden entwickelt und in der Jugendhilfelandchaft zur Diskussion gestellt.

Die Ombudsstelle erstellt Informations- und Diskussionsmaterial, fachpolitische Publikationen, Handlungsleitfäden, initiiert Workshops, Fachtage und Fortbildungen und entwickelt für Fachkräfte geeignete Qualifizierungsformate. Sie sucht aktiv den Austausch mit wissenschaftlichen und jugendhilfepolitischen Akteur\*innen. Sie stützt sich hierbei auch auf die in Hamburg und bundesweit bereits vorhandene ombudsschaftliche Expertise.

Eine besondere Bedeutung kommt der regelmäßigen fallübergreifenden Auswertung der Beschwerdeanliegen in Form eines Berichts für die Fachöffentlichkeit zu, der einen systematischen Überblick über Entwicklungen im Arbeitsfeld aus Sicht der Ratsuchenden ermöglichen soll. Auch werden strukturelle Beschwerdeanlässe und Entwicklungspotentiale ausgewiesen. Es werden die Anzahl der unterstützenden Ombudspersonen, der organisierten

Aus- und Weiterbildungsangebote, der Supervisionen und anderen Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Ombudswesens, die Maßnahmen zur Vernetzung mit anderen Institutionen und die Zahl der Weitervermittlung von Ratsuchenden sowie die konzeptionellen Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit dargestellt. Das Berichtswesen trägt zur Akzeptanz und Etablierung des Ombudswesens in Hamburg bei. Der Bericht entspricht wissenschaftlichen Standards.

Die Ombudsstelle sorgt für eine regelmäßige und verbindliche Rückkopplung ihrer Tätigkeit und deren Ergebnisse und Ableitungen in den fachpolitischen Gremien der Kinder- und Jugendhilfe in Hamburg (Landesjugendhilfeausschuss, bezirkliche Ausschüsse, Landesjugendamt und bezirkliche Jugendämter, fachliche Begleitungen in Behörde und Bezirksämtern, bezirkliche und landesweite Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII). Die sozialpolitische Auswertung und Begutachtung übergreifender und struktureller Erkenntnisse der ombudshaftlichen Arbeit können insbesondere im Landesjugendhilfeausschuss und im Familienausschuss der Bürgerschaft erfolgen.

Die Ombudsarbeit wird ebenfalls regelmäßig und nach Bedarf in den Gremien der Wohlfahrtsverbände und Einrichtungen der freien Träger vorgestellt. Auch hier ist ein kontinuierlicher fachlicher Kontakt und Austausch verbindlich zu initiieren und zu implementieren.

### **3.5. Arbeitsprinzipien und fachliche Standards**

Bei der Umsetzung dieser Aufgaben und zur Erreichung der Ziele einer niedrigschwelligen, unabhängigen Ombudsarbeit, gelten für die Beratung und Unterstützung der Ratsuchenden **universelle Arbeitsprinzipien** der Kinder- und Jugendarbeit:

- **Das Prinzip der freiwilligen Zugehörigkeit** als Voraussetzung für aktive Beteiligung und für das Einbringen eigener Ideen und Interessen.
- **Das Prinzip der guten Erreichbarkeit** und der Offenheit des Zugangs, um Jugendhilfe für alle Menschen im Quartier ohne Hürden erreichbar zu machen.
- **Die Bezugnahme auf den Sozialraum** als dem für Kinder, Jugendlichen und deren Familien relevanten Raum zur Gestaltung ihres Alltags und das Prinzip der Offenheit gegenüber ihren Erfahrungen, Deutungsmustern und Kompetenzen.
- **Die Orientierung an den Interessen, Bedürfnissen und Lebenslagen** der Zielgruppen.
- **Das Prinzip der offenen Lernimpulse**; die Fachstelle versteht sich als Ort der Initiierung von Bildungsprozessen für alle Beteiligten.
- **Das Prinzip des gegenseitigen Respekts** und der Offenheit im Umgang miteinander.
- **Das Prinzip, die Stärken der Menschen zu suchen** und – gemeinsam mit ihnen – immer genau an diesen anzusetzen, wenn es gilt, etwas zu tun, eine Situation zu verbessern oder ein Problem zu lösen.

- **Das Prinzip der Gleichwertigkeit;** jede und jeder hat, unabhängig von Herkunft, Kultur, Geschlecht oder anderen persönlichen Merkmalen den gleichen Anspruch, einbezogen, ernst genommen und beteiligt zu werden. Das gilt auch und gerade für Kinder und Jugendliche, denen woanders Zugang und Zugehörigkeit erschwert oder verwehrt werden und für solche, denen eine „schwieriges Verhalten“ zugeschrieben wird.
- **Das Prinzip der fachlich fundierten Parteilichkeit;** Die Fachstelle orientiert sich ausschließlich am Kindeswohl, den Partizipationsrechten und den Rechtsansprüchen der Kinder, Jugendlichen, jungen Menschen und ihrer Personensorgeberechtigten. Die fachlich fundierte Parteilichkeit ist notwendig, um die bestehenden Machtasymmetrien in der Kinder- und Jugendhilfe auszugleichen.
- **Das Prinzip der Sichtbarkeit;** Mitarbeitende der Fachstelle sind – nicht nur in ihrer Funktion sondern gleichermaßen als Personen – grundsätzlich sichtbar und in ihren Haltungen erkennbar, ohne andere Haltungen der Beteiligten dabei zu ignorieren.
- **Das Prinzip der Sparsamkeit;** jedes Eingreifen der Mitarbeitenden der Fachstelle unterliegt, bei genauer Beobachtung und höchster Aufmerksamkeit in der offenen pädagogischen Situation, dem Gebot des geringstmöglichen Eingriffs.

Die Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe gibt Empfehlungen ab und hat keine Weisungsbefugnis gegenüber öffentlichen oder freien Trägern der Jugendhilfe. Die Fachstelle arbeitet unabhängig und unterliegt keiner Fachaufsicht. Die Beratungsarbeit findet im Tandem statt. Der Mitarbeit von Ehrenamtlichen geht ein spezifisches Auswahl- und Einarbeitungsverfahren voraus. Die Qualitätsstandards sind so zu gestalten, dass eine Aufnahme/Verbleib im Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe gesichert ist. Der Datenschutz wird nach Vorgaben der DSGVO eingehalten.

### **3.6. Partizipation von Jugendlichen**

Jugendliche an der Ombudsarbeit zu beteiligen, auch wenn sie nicht Rechtsanspruchsinhaber\*innen der individuellen Hilfen sind, ist für gelingende Hilfeprozesse und die Zielerreichung der Jugendhilfe von herausragender Bedeutung und bedarf deshalb spezifischer Maßnahmen und Methoden.

Vor allem in der Startphase, aber auch darüber hinaus ist es deshalb Aufgabe der Fachstelle die Ombudsarbeit bei Jugendlichen zielgruppenspezifisch bekannt zu machen.

Bereits die Begrifflichkeit „Ombudsschaft“ ist nicht geeignet um für Kinder und Jugendliche transparent zu machen, welche Angebote die Ombudsstelle bereithält. In der wissenschaftlichen Begleitung des Pilotprojektes OS-Mitte wurde herausgearbeitet, dass bereits die Namensgebung der Fachstelle von großer Bedeutung für einen niedrigschwelligen Zugang ist. So könnte zu Beginn der Startphase ein Beteiligungsprojekt zur Namensgebung initiiert werden. Dieses Projekt kann niedrigschwellig über aufsuchende Arbeit als auch über Nutzung sozialer Medien wie Instagram durchgeführt werden. Zugleich ergibt sich durch ein



solches Namensgebungsprojekt ein guter Anlass, um mit Jugendlichen über die Ombudsarbeit ins Gespräch zu kommen ohne sie bereits als individuell Ratsuchende zu adressieren.

Für eine ebenfalls niedrighschwellige und übergreifende Aufklärungsarbeit eignet sich zudem eine peer-to-peer Beratung. Zum Projektstart könnten hier die Momos als auch jugendhilfeerfahrene junge Menschen gewonnen werden.

Da die Lebenswelt von Jugendlichen auch in digitalen Räumen/virtuellen Sozialräumen stattfindet, sollte unbedingt eine digitale Präsenz der Ombudsstelle aufgebaut werden, die über die Erstellung einer Homepage hinausgeht. Welche Apps und Tools geeignet sind sowohl datenschutzgerecht von der Fachstelle bedient werden zu können und zugleich in der Lebenswelt von Jugendlichen eine Rolle spielen, da sie angesagt und kostenlos, sind, sollte ebenfalls zu Beginn der Startphase unter Beteiligung von Jugendlichen evaluiert werden. In der Startphase und ggf. auch darüber hinaus macht es also Sinn, auch junge Menschen als Ehrenamtliche mit Aufwandsentschädigung für die Öffentlichkeitsarbeit zu beschäftigen. Selbstorganisierte Jugendverbände könnten hier ebenfalls angesprochen und einbezogen werden.

Für die Qualifizierung und Beratung der Ombudspersonen und die fachliche Entwicklung der Ombudsarbeit ist allgemein anzustreben, dass es einen direkten Austausch mit potenziell ratsuchenden Kindern, Jugendlichen und Jungerwachsenen gibt. Hierfür wird eine „Kinder- und Jugendkonferenz“ angestrebt. Es werden Kinder, Jugendliche und Jungerwachsene eingeladen, die Jugendhilfemaßnahmen (auch auswärtige) in Anspruch nehmen oder nehmen wollen. Eingeladen werden kann über Einrichtungen, Projekte und Beratungsangebote der Kinder- und Jugendhilfe sowie öffentlich in den Regelinstitutionen. Ziel ist es, dass die Ombudspersonen die Möglichkeit erhalten, sich über Interessen, Bedürfnisse, Anliegen, Problemstellungen und Unterstützungsbedarfe zu informieren und auszutauschen. Spezifische Themensetzungen und Schwerpunkttagungen können gemeinsam angedacht werden. Außerdem stellt die Ombudsstelle auch hier ihre Arbeit, übergreifende Arbeitsergebnisse sowie daraus sich generierende Themenschwerpunkte vor. Die Konferenz soll einmal im Jahr stattfinden und wird durch die Ombudsstelle – mit Unterstützung des Fachbeirats – eingeladen.

### **3.7. Ehrenamtliche bezirkliche Ombudsarbeit in Beratungsteams**

Die Arbeit der Ombudsstelle stützt sich auf ein Netzwerk aus Ehrenamtlichen, die unterstützt von den in der Ombudsstelle tätigen Hauptamtlichen Ratsuchende beraten und begleiten.

Die Hamburger Spezifik der Ombudsarbeit zeichnet sich dadurch aus, dass die ehrenamtlichen Ombudspersonen in Kooperation und Abstimmung mit der Ombudsstelle über die Bezirksämter ausgewählt und in den bezirklichen Jugendhilfeausschüssen berufen werden sollen. Perspektivisch wird die Ombudsstelle über die Werbung, Information und Qualifizierung die Auswahl und das Vorschlagsrecht hauptverantwortlich und in enger Abstimmung mit den Jugendhilfeausschüssen bzw. bezirklichen Ansprechpersonen übernehmen.

Die Anbindung an die Jugendhilfeausschüsse hat den Vorteil, dass dieses Gremium über fachpolitische Kompetenzen verfügt, ortsbezogen organisiert ist und sowohl die öffentliche als auch die freie Kinder- und Jugendhilfe repräsentiert. Die Erfahrungen aus der Ombudsarbeit können über die Jugendhilfeausschüsse direkt einfließen in die Tätigkeit der regionalen

Jugendämter und die notwendige Transparenz und Öffentlichkeit wird in den öffentlich tagenden Ausschüssen gewahrt. Die Ombudspersonen arbeiten unabhängig und unterliegen keiner fachlichen Aufsicht oder Weisungsbefugnis, entsprechende Erklärungen werden durch die Bezirksämter gewährleistet. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen üben ihre Tätigkeit unabhängig von den Interessen freier und öffentlicher Träger der Kinder- und Jugendhilfe aus. Ausgeschlossen ist, dass in einem Konfliktfall eine Ombudsperson berät, deren Arbeitgeber involviert oder andere berufliche oder private Verbindungen bestehen. Alle ehrenamtlichen Ombudspersonen unterzeichnen eine entsprechende Erklärung, die sie zur Gewährleistung einer unabhängigen von interessengeleiteter Einflussnahme freien Beratung und Begleitung verpflichtet.

Die Hamburger Beratungs- und Ombudsstelle strebt die strukturelle Organisation der Ombudstätigkeit in bezirklichen Teams von ehrenamtlichen Ombudspersonen an, die durch die Ombudsstelle und das Tandem-Prinzip qualifiziert, eng begleitet und unterstützt werden. Pro Bezirk sollen nach Etablierung der hamburgweiten Ombudsstelle perspektivisch 3-5 ehrenamtliche Ombudspersonen gewonnen werden. Für die Zeit der Etablierung, Konzeptionalisierung und Einrichtung der Ombudsstelle können entsprechend der städtischen Planung vorerst einzelne bezirksübergreifende Beratungsteams installiert werden. Wesentlich hierfür wird der Rückgriff auf die Expertise und bestehende Ombudsarbeit der OS-Mitte sein.

Die ehrenamtlichen Ombudspersonen verfügen sinnvollerweise über einschlägige fachliche und/oder praktische Erfahrungen und Kenntnisse im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe. Kenntnisse der Hamburger Jugendhilfestruktur sowie Kontakte in die Bezirke und Sozialräume sollten vorhanden sein. Darüber hinaus sind Kenntnisse in Kommunikations- und Gesprächstechniken, soziale Kompetenzen, Konfliktfähigkeit und kooperative Lösungsorientierung in Partizipationsprozessen von Bedeutung.

In der ehrenamtlichen Ombudsarbeit sind besonders die Qualitätsstandards in der Beratungsarbeit, die unterstützende Begleitung durch die Hauptamtlichen, der regelmäßige (selbst-)reflexive kollegiale Austausch, eine angemessene Ausstattung und auch die finanzielle Wertschätzung sowie die Achtsamkeit in Bezug auf die dem Ehrenamt entsprechende Arbeitsbelastung zu beachten.

Folgende, dem Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe entnommenen Standards gelten für den Einsatz von ehrenamtlichen Ombudspersonen:

- Vor Beginn einer ehrenamtlichen Mitarbeit finden Gespräche über das Aufgabenspektrum sowie die Schwerpunkte der ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen statt. Dabei gilt der Grundsatz: Ehrenamt und Hauptamt ergänzen sich gegenseitig. Hierüber ist eine Verständigung zu erzielen.
- Für neu beginnende ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen liegen Standards zur Einarbeitung vor: z. B. Teilnahme an verbindlichen Schulungsangeboten, Fallhospitationen und Mentor\*innenbegleitung.
- Die Anbindung an erfahrene Mitarbeiter\*innen während der Beratung wird gewährleistet. In der Regel übernehmen diese die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen. In Ombudsstellen ohne hauptamtliche Mitarbeiter\*innen übernehmen diese Rolle langjährig tätige Ehrenamtliche, die zudem eine fachlich einschlägige Ausbildung vorweisen können.

- Vor Ort finden für die Ehrenamtlichen regelmäßige Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebote statt.
- Die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen haben in der Regel die Möglichkeit einer Supervision oder einer (kollegialen) Fallberatung.

Die Ombudsstelle etabliert ein Auswahl- und Einarbeitungsverfahren. Sie organisiert Informationsveranstaltungen, Austauschmöglichkeiten, Einzel- und Gruppenberatungen (allgemein und themenspezifisch), Teamsitzungen, kollegiale (Fall)Beratungen, Supervisionen, Aus-, Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen (themenspezifisch und nach Bedarf), Mentor\*innen und Hospitationsmöglichkeiten sowie Informationsmaterial, Handreichungen und die für die Dokumentation notwendigen Verfahren, Unterlagen und Dokumente. Die Ombudsstelle stellt den ehrenamtlichen Ombudspersonen die notwendige Ausstattung zur Verfügung.

Die Ombudsstelle strebt in Kooperation mit der zuständigen Behörde neben der eigenen Qualifizierungstätigkeit auch eine Kooperation mit dem städtischen Sozialpädagogischen Fortbildungszentrum (SPFZ) an, sowohl bezogen auf dessen Fortbildungsangebot, als auch eine mögliche Nutzung der Räumlichkeiten. Eine Kooperation mit dem SPFZ kann hilfreiche Synergieeffekte in Bezug auf den Abbau von Vorbehalten zwischen Ombudspersonen und Fachkräften der ASD durch das gegenseitige Kennenlernen und den fachlichen Austausch in gemeinsam besuchten Fortbildungen hervorbringen.

Die Information und Beratung durch die regionalen ehrenamtlichen Ombudsteams findet in offenen Sprechstunden und Einzelterminen sowie in Begleitungen statt. Beratungstermine können auf Wunsch der Ratsuchenden an von ihnen gewählten Orten stattfinden. Auch in der Geschäftsstelle der Ombudsstelle wird ein Raum für Beratungstätigkeit zur Verfügung gehalten. Prinzipiell findet die Ombudsarbeit an „verlässlichen Orten“ in den Bezirken statt, die gemeinsam von der Ombudsstelle, den in den Bezirken und der Behörde Verantwortlichen sowie den Jugendhilfeausschüssen gesucht, gefunden und etabliert werden.

### **3.8. Fachbeirat**

Für die Förderung und aktiven Verbreitung einer akzeptierenden Haltung gegenüber den ombudsschaftlichen Verfahren, einer Entwicklung von Kooperationsstrukturen mit öffentlichen und freien Trägern, einer fachlichen und wissenschaftlichen Begleitung und einer Unterstützung der allgemeinen Ziele der Ombudsstelle wird ein Fachbeirat eingerichtet. Der Fachbeirat wacht über die Unabhängigkeit und Freiheit vor interessengeleiteter Einflussnahme der Ombudsarbeit, thematisiert Widerstände und entwickelt konstruktive, kooperative Gelingensbedingungen für die Umsetzung der Kooperations- und Beratungsarbeit der Ombudsstelle und die Stärkung ihrer Rolle und Aufgabenwahrnehmung. Der Fachbeirat trägt aktiv zur Schaffung partizipativer Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen in der Kinder- und Jugendhilfe der Hansestadt Hamburg bei.

Der Fachbeirat wird mit Expert\*innen aus Wissenschaft und Forschung und der operativen fachlichen Praxis sowie Akteur\*innen aus Interessenvertretungen / Selbstorganisationen / Verbänden des Arbeitsfeldes besetzt. Es ist anzustreben, dass auch Vertretungen von Kindern, Jugendlichen und Jungerwachsenen teilnehmen. Die Mitglieder des Fachbeirats unterstützen die Ombudsstelle im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, indem aktuelle

Entwicklungen und Ergebnisse der ombudsschaftlichen Entwicklung in die jeweiligen Institutionen und Gremien zurückgemeldet werden.

Der Fachbeirat tagt halbjährlich, seine Treffen werden über die Ombudsstelle organisiert.

### **3.9. Öffentlichkeitsarbeit**

Grundsätzlich ist bei allen Aktivitäten, bei denen es um die Bekanntmachung der Ombudsstelle geht auf eine zielgruppengerechte Ansprache zu achten. Mit Blick auf die potenziellen Nutzenden der Ombudsstelle muss – wie bereits erwähnt – als allererstes ein Name gefunden werden, der deutlich macht, worum es bei der Ombudsarbeit geht. Das Informationsmaterial, das mehrsprachig und zielgruppengerecht ist, muss sich in der grafischen Gestaltung von der "Behördenoptik" abgrenzen. Bei dem Aussuchen von Räumlichkeiten muss darauf geachtet werden, dass diese nicht nach „Jugendamt riechen“. Zudem sollten auch virtuelle niedrigschwellige Zugänge geschaffen werden, die die Kontaktaufnahme und Informationsbeschaffung vonseiten der Ratsuchenden erleichtern, wie z.B. eine Online-Sprechstunde mit Chatfunktion.

Das Ziel der Ombudsstelle sollte sein, dass alle Jugendhilfeleistungsempfänger\*innen die Ombudsstelle kennen. Ein besonderes Augenmerk muss dabei auf Kinder und Jugendliche gelegt werden, die mit Hilfen zur Erziehung zu tun haben, auch wenn diese keinen eigenen Rechtsanspruch auf die individuellen Hilfen innehaben. Daher sollten persönliche Besuche in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (Wohngruppen, ambulante Teams, Projekte) stattfinden, aber auch in Regeleinrichtungen wie Schule oder Kita, in Angeboten der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, der Familienförderung, der Jugendsozialarbeit und der Jugendberufsagentur. Wie Erfahrungen aus Berlin zeigen, kann es Vorbehalte bei den Mitarbeitenden in den ASD und in Einrichtungen freier Träger gegenüber der Ombudsarbeit geben, diese gilt es bestmöglich auszuräumen. Ein persönlicher Besuch von den Mitarbeitenden der Ombudsstellen ist ein wirksames Mittel, um Vorbehalte abzubauen und Netzwerke zu knüpfen.

Besonders in der ersten Zeit wird es notwendig sein die Ombudsstelle auch medial und durch gezielte Pressearbeit bekannt zu machen. Professionelle Pressearbeit sowie die beständige Vernetzung mit anderen Ombudsstellen sind langfristige wichtige Aufgabenfelder.

Es gehört zum Aufgabengebiet der Öffentlichkeitsarbeit das Berichtswesen zu gestalten und zielgruppengerecht zu verwirklichen.

Um die Rückkopplung der fallübergreifenden Auswertung der Ombudsstellen-Tätigkeit auch handlungsleitend aufzubereiten sollen im Rahmen von Fachveranstaltungen Formate zur Fortbildung von Fachkräften etc. entwickelt werden. Aufgabenfeld der Öffentlichkeitsarbeit wird hier nicht nur die Veranstaltungsorganisation, sondern auch das Entwickeln geeigneter Formate sein. Die Ergebnisse sind in die Handlungsfelder zurückzuspielen. Die Interessen und Erfahrungen junger Menschen, die außerhalb Hamburgs stationär untergebracht sind, sind hierbei thematisch einzubeziehen.

### **3.10. Qualitätssicherung und Evaluation**

Für die langfristige Qualitätssicherung und konzeptionelle Weiterentwicklung der Ombudsstellentätigkeit wird diese regelhaft evaluiert. Hierfür sind partizipative

Evaluationsformen zu entwickeln. Sowohl Ratsuchende als auch potentielle Nutzer\*innen, Fachkräfte und Akteur\*innen aus den beteiligten Institutionen/Gremien und der Fachbeirat sollten angesprochen werden.

Für die Evaluation sollten Daten zu folgenden Fragestellungen und Themen erhoben werden:

- Ermöglichung von Teilhabe
- Befähigung zur Selbsthilfe und Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten
- Ermöglichung von Verstehensprozessen (bspw. von Verfahren und Strukturen)
- Sensibilisierung für Machtasymmetrien im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis
- Sensibilisierung für Machtasymmetrien im Ausüben eines pädagogischen Doppelmandats
- Entwicklung positiver Beschwerdeannahme
- Verhinderung von Enttäuschung und Resignation
- Rückgewinnung von enttäuschten Nutzer\*innen
- Erleichterung von Zugängen in die Kinder- und Jugendhilfe
- Entschärfung von Konfrontationssituationen und zugespitzten Konflikten
- Abwendung von Rechtskonflikten
- Stärkung von Selbstorganisation, Interessens- und Rechtevertretung

Für die wissenschaftliche Beobachtung und Auswertung sollten folgende fachliche Fragestellungen und Schwerpunkte verfolgt werden:

- Stärkung der Kinderrechte
- Entwicklung und Erhöhung von Selbstwirksamkeitserwartungen bei den Ratsuchenden
- Demokratiestärkende Effekte bezogen auf partizipative Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe
- Stärkung der Partizipationskultur in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe
- Steigerung von Qualität und Wirksamkeit der Hilfeprozesse in der Kinder- und Jugendhilfe
- Entwicklung der Angebote und Hilfesettings bezogen auf die Erhobenen fachlichen Entwicklungserfordernisse
- Synergieeffekte für den Kinderschutz

Die Evaluation sollte durch eine externe Stelle durchgeführt werden. Hierbei wird angestrebt, eine verbindliche Kooperation mit einer Hamburger Hochschule aufzunehmen. Die Evangelische Hochschule des Rauhen Hauses (EHH) hat bereits das Pilotprojekt der Ombudsstelle in Hamburg-Mitte wissenschaftlich begleitet und evaluiert, an diese Erfahrung sollte angeknüpft werden. Gemeinsam mit der Stadt Hamburg bemüht sich die Ombudsstelle um entsprechende Vereinbarungen mit der evaluierenden Stelle und die Sicherstellung der Finanzierung. Die Ombudsstelle und die Ombudspersonen beteiligen sich entsprechend des Bedarfs der evaluierenden Stelle an der Evaluation. Alle in der Ombudsarbeit gewonnenen Erfahrungen, die entwickelten Dokumentationsinstrumente sowie die erhobenen Daten werden der evaluierenden Institution zur Verfügung gestellt.

#### **4. Ausstattung der Fachstelle**

Die personelle Ausstattung der Fachstelle umfasst in der Startphase eine Leitungsstelle, zwei sozialpädagogische Mitarbeiter\*innen und eine Verwaltungsstelle. Die Leitung der Fachstelle koordiniert die Leistungen der Ombudsstelle und betreibt die hamburgweite Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sowie die überbezirkliche Vertretung, in Abstimmung mit der Geschäftsführung und dem Vorstand des Trägers. In der Startphase begleitet die Leitung der Fachstelle auch die Zusammenarbeit mit den bezirklichen Vertretungen und Gremien. Die hauptamtlichen Mitarbeitenden erbringen die inhaltliche Ausgestaltung der Leistungsbereiche, koordinieren, begleiten und unterstützen die ehrenamtlichen Ombudspersonen in der Ombudsarbeit und vertreten diese auf der bezirklichen Ebene.

Die Lage und die Räumlichkeiten bestimmen die öffentliche Wirkungskraft der Fachstelle mit. Für die räumliche Ausstattung der Fachstelle werden Büroräume in zentraler Lage gefunden, die hamburgweit gut zu erreichen sind und zielgruppengerechte, niedrigschwellige und barrierefreie Zugänge gewährleisten. Die Räumlichkeiten umfassen Büroräume für das hauptamtliche Personal sowie mindestens einen Beratungs- und Tagungsraum.

Die Beratungen finden über die ehrenamtlichen Ombudspersonen i.d.R. in den Sozialräumen der Ratsuchenden statt. Anzustreben sind bezirkliche Beratungsteams, in der Startphase mindestens drei Teams, die sich regional verorten, so dass aus personeller Kontinuität gute Kenntnisse der bearbeiteten Sozialräume, der bezirklichen Strukturen und Zuständigkeiten ergeben. Es werden in enger Absprache zwischen der Fachstelle, der Sozialbehörde, den Bezirksämtern und bezirklichen Zuständigen sowie den Jugendhilfeausschüssen „verlässliche Orte“ in den Sozialräumen gesucht und installiert, in denen sowohl Beratungen stattfinden können, als auch regelmäßige offene Sprechzeiten der ehrenamtlichen Ombudspersonen. Prinzipiell eignen sich diese Orte auch für eine direkte Ansprache der Zielgruppe, zielgruppengerechte Öffentlichkeitsarbeit, allgemeine Information über die Leistungen der Ombudsarbeit sowie Informationsveranstaltungen zur Gewinnung von Ehrenamtlichen.

Der VKJH ist als Träger mit verschiedenen Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, der Familienförderung und mit SAJF-Projekten in den Hamburger Bezirken präsent. Er wird sich verbindlich in die gemeinsame Installierung „verlässlicher Orte“ für die Ombudsarbeit einbringen.

#### **5. Fahrplan für die Anfangsphase der hamburgweiten Fachstelle Ombudsarbeit**

- Anmietung von Räumlichkeiten und Anschaffung der Ausstattung (Büro, Technik), Personalgewinnung.
- Abstimmung mit Sozialbehörde, Bezirksämtern, bezirklichen Verantwortlichen, Jugendhilfeausschüssen und der bestehenden OS-Mitte im Verfahren der Werbung, Auswahl und Berufung von ehrenamtlichen Ombudspersonen.
- Abstimmung mit Sozialbehörde, Bezirksämtern, bezirklichen Verantwortlichen, Jugendhilfeausschüssen, der bestehenden OS-Mitte sowie öffentlichen und freien Trägern zur Auswahl und Gewinnung von „verlässlichen Orten“.

- Beteiligung von Kinder- und Jugendvertretungen und Selbstorganisationen in der Anfangsphase.
- Bekanntmachung und Vorstellung der Ombudsstelle in den behördlichen Strukturen und den Gremien der Kinder- und Jugendhilfe sowie in den Einrichtungen der öffentlichen und freien Träger.
- Konzeptarbeit und Qualifizierung des haupt- und ehrenamtlichen Personals in enger Kooperation insb. mit der OS-Mitte und mit den behördlichen Zuständigen/JHAs.
- Abstimmung mit Sozialbehörde und Bezirken zur Anbahnung von Kooperationsvereinbarungen mit ÖRA, SPFZ und einer Hamburger Hochschule.
- Partizipationsprojekt mit Kindern- und Jugendlichen zur zielgruppengerechten Namensfindung.
- Öffentlichkeitskonzept.
- Beiratsentwicklung und -besetzung.