**ENTWURF**

**Konzept (Stand: September 2021)**

**Implementierung der Ombudsstelle im Bezirksamt Altona**

## 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). Dadurch sollen vor allem die Rechte von Kindern, Jugendlichen und betroffenen Eltern gestärkt werden.

Das Bezirksamt Altona 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. Mit der Ombudsstelle in Altona erhalten Kinder, Jugendliche und Eltern eine unabhängige Anlaufstelle, die ihnen Gehör, Beratung und Unterstützung bietet, wenn sie sich in einem Konflikt mit Fach- und/oder Leitungskräften aus Diensten und Einrichtungen der Jugendhilfe befinden. 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 Altona:

Die transparente Information über den Auftrag und die Aufgaben der Ombudsstelle ist eine gemeinsame Aufgabe aller Leitungskräfte der Fachämter für Jugend- und Familienhilfe. 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 über die Einrichtung der Ombudsstelle im Bezirksamt durch die Fachstelle und den Bezirk informiert. Alle Träger und Einrichtungen sowie Dienste der freien und öffentlichen Jugendhilfe, greifen das Thema Kinderrechte regelhaft in ihren Einrichtungen/ Diensten und in den entsprechenden Gremien auf und bilden eine wichtige Schnittstelle bei der Implementierung der Ombudsstelle.

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

Entwurf

**Raumnutzung und Organisatorisches**

Die Ombudspersonen nutzen für Beratungsgespräche geeignete Räumlichkeiten kommunaler Einrichtungen, da diese durch ihre Bekanntheit einen guten Zugang gewährleisten.

Ziel ist es, das Angebot der Ombudsstelle insbesondere bei Kindern und Jugendlichen bekannt zu machen. Die benannten Einrichtungen eröffnen die Möglichkeit, niedrigschwelliger auf die Wünsche der Ratsuchenden einzugehen.

Den Ombudspersonen werden pro Region folgende geeignete Räume zur Verfügung gestellt.

Für die Region 1:

Erziehungsberatungsstelle
Virchowstraße 50 in 22767 Hamburg

Für die Region 2:

Straßensozialarbeit Osdorf-Lurup
Bornheide 76b in 22549 Hamburg

**Ansprechpersonen für die Ombudspersonen im Bezirk:**

Behördliche Ansprechpersonen für die Fachstelle und die Ombudspersonen sind die beiden Kinderschutzkoordinatorinnen des Bezirksamtes Altona. Sie unterstehen direkt der Fachdienstleitung und haben keine Vorgesetztenfunktion/Fach- und Dienstaufsicht. Sie sind sowohl intern als auch extern ausschließlich beratend und unterstützend für die Ombudsperson tätig. Damit wird eine höchstmögliche Neutralität innerhalb des bezirklichen Kontextes ermöglicht.

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

- Auf Anfrage informieren sie die Ombudspersonen über Organisationsstrukturen innerhalb des Bezirksamtes Altona und verweisen an bestimmte, bezirksinterne Zuständigkeiten,
- (Anonymisierte) Fachberatung bei herausfordernden Fallkonstellationen und in Fragen der Gefährdungseinschätzung sowie des Kinderschutzes .
- Bei Besprechungsbedarf zu den oben stehenden Aufgaben stehen die Kinderschutzkoordinatorinnen den bezirklichen Ombudsstellen auf Anfrage zur Verfügung.

Ansprechpartnerinnen:

Kinderschutzkoordinatorinnen Frau [redacted] und Frau [redacted]
Bezirksamt Altona
Platz der Republik 1 in 22765 Hamburg

Entwurf

**Aufgaben der zentralen Fachstelle Ombudsschaft:**

Die zentrale Fachstelle Ombudsschaft unterstützt die Ombudspersonen in ihrer Tätigkeit. Sie nimmt zentral für alle Bezirke die Anliegen entgegen, erfasst die Daten, wertet diese aus, klärt die Zuständigkeit und leitet dann an eine geeignete Ombudsperson im Bezirk weiter.

Die Fachstelle Ombudsschaft hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Akquise von möglichen Interessent:innen (Ombudspersonen),
- Förderung partizipatorischer Prozesse von Kindern und Jugendlichen, Beteiligung am Auswahlverfahren von Ombudspersonen,
- Eignungsprüfung der Interessent:innen und Beteiligung am Bewerbungsverfahren
- Durchführung des Bewerbungsverfahrens und der Eignungsprüfung der Interessenten
- Erhebung der Fortbildungsbedarfe und der Einsatzmöglichkeiten der Ombudspersonen
- Zentrales Anfragemanagement, Dokumentation und Führen einer Statistik, Prüfung der örtlichen Zuständigkeit und entsprechende Weiterleitung des Anliegens an die zuständige bezirkliche Ombudspersonen,
- Rückkopplung der Datenauswertung in die bezirklichen und überbezirklichen Gremien sowie den (fach-)politischen Diskurs
- 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 Ombudsstellen,
- Budgetverwaltung für die Ombudsstellen. Die technische Ausstattung der bezirklichen Ombudspersonen klärt die zentrale Fachstelle Ombudschaft
- Kontinuierliche Konzeptentwicklung.

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
- Ausgleich von struktureller Machtasymmetrie durch fachlich fundierte Parteilichkeit
- Unterstützung und Vermittlung zur Klärung von Konfliktfällen im Kontakt mit den beteiligten Fachkräften
- Klärung und Vermittlung in Konfliktfällen direkt im Kontakt mit den beteiligten Fachkräften und/oder deren Leitungen
- Unterstützung durch Begleitung zu Terminen mit Fachkräften der Jugendhilfe

In familiengerichtlichen Verfahren sowie in Trennungs- und Scheidungsfällen wird die Ombudsstelle nicht tätig. Ombudsleute können dennoch Ratsuchende über den Ablauf von gerichtlichen Verfahren und die Rolle und Bedeutung von Verfahrensbeteiligten

Entwurf

informieren. Anliegen, die neben einem gerichtlichen Verfahren bestehen, werden bearbeitet (z.B. Regelungen des begleiteten Umgangs o.ä.)

Zusammenwirken Beschwerdeverfahren und ombudschaftliche 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 ombudschaftliche 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 ombudschaftlichen 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 Ombudsschaft. Der Fachstelle obliegt anhand geeigneter Unterlagen wie Lebenslauf, Führungszeugnis, Motivationsschreiben die Eignungsprüfung der Bewerber:innen. Die Fachstelle schlägt dem Bezirk geeignete und vorgeprüfte Bewerber vor, danach erfolgt das bezirkliche Auswahlverfahren wie unten beschrieben.

Der Jugendhilfeausschuss 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 unter direkter Beteiligung von 2-3 Jugendlichen als Interessenvertretung 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.

Eine Beschlussfassung des JHA ist notwendig, da der JHA gebeten wird, für das Auswahlverfahren Mitglieder zu benennen. Eine Vorlage für den JHA ist in Bearbeitung.

Die Einsetzungsverfügung für Omdudspersonen wird als Anlage dem Konzept beigefügt**.**

Bei der Auswahl der Ombudspersonen wird Diversität nach Geeignetheit soweit wie möglich berücksichtigt. Aspekte von Diversität hinsichtlich des Alters, des Geschlechtes, des Berufes, der Herkunft werden, 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 sollen unabhängig und weisungsungebunden tätig sein. Sie unterliegen der Verschwiegenheit.

Entwurf

Sollte es in Einzelfällen nicht gelingen zu einer einvernehmlichen Klärung zwischen Ombudspersonen und dem Bezirksamt Altona und/oder der freien Träger der Jugendhilfe zu kommen, sind die Hauptamtlichen der Fachstelle einzubeziehen.

**Organisation des Feedbacks:**

Es ist anzunehmen, dass die Anliegen der Bürger:innen auch 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. Regelhaft 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 Altona**

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 im Rahmen einer erweiterten JAL- DB.

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

Das Berichtswesen der Fachstelle zur Ombudstätigkeit wird dem Jugendamt und dem Jugendhilfeausschuss zur Verfügung gestellt.

Entwurf