

Konzept

Implementierung von Ombudschäften im Bezirk Eimsbüttel

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. Daneben wurde die Einführung von Ombudsstellen in die Reform des SGB VIII aufgenommen (§ 9a KJSG).

Das Bezirksamt Eimsbüttel unterstützt die Einsetzung von Ombudspersonen sowohl organisatorisch, 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 Eimsbüttel 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 Eimsbüttel:

Die transparente Information über den Auftrag und die Aufgaben der Ombudsstelle ist eine gemeinsame Aufgabe aller Leitungskräfte des Fachamtes 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 (im Vorwege) über die Einrichtung der Ombudsstelle im Bezirk informiert.

Die Einrichtungen der OKJA/JSA, FamFö, SAJF und HzE greifen das Thema Kinderrechte regelhaft in ihren Einrichtungen 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 des Fachamtes und der Fachstelle sowie 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 im Bezirk).

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 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 Fachstelle und die Ombudspersonen ist die Regionalleitung Koordination/Steuerung des Bezirksamtes Eimsbüttel (JA 10).

Aufgaben des Jugendhilfeausschusses

Der Jugendhilfeausschuss bestimmt aus der Mitte seiner Mitglieder Vertreter:innen für einen Unterausschuss. In diesem Unterausschuss stellen sich interessierte Ombudspersonen vor und es erfolgt eine Empfehlung an den Jugendhilfeausschuss, ob eine Ombudsperson eingesetzt wird soll oder nicht.

Der Jugendhilfeausschuss entscheidet, wer in Eimsbüttel als Ombudsperson tätig wird.

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

Aufgaben der zentralen Fachstelle Ombudschaft:

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

Die Fachstelle Ombudschaft 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
- Erhebung der Fortbildungsbedarfe

- Zentrales Anfragemanagement, Dokumentation und Führen einer Statistik, Prüfung der örtlichen Zuständigkeit und entsprechende Weiterleitung des Anliegens an die zuständige bezirkliche Ombudsperson
- Rückkopplung der Auswertungen der Daten 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 Ombudsstelle
- Budgetverwaltung für die Ombudsstelle
- 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 und Ausgleich von Machtasymmetrie durch fachlich fundierte Parteilichkeit
- 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 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.

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

Sollte es in Einzelfällen nicht gelingen zu einer Klärung zwischen Ombudspersonen bzw. den beauftragenden Personen und dem Jugendamt 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 einen Indikator für notwendige, ggf. auch 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 bzw. in Jugendamts-internen Gremien oder den AGs gemäß § 78 SGB VIII. 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

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.

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: Eimsbüttel, Hoheluft West, Harvestehude, Rotherbaum

Vormittags Jugendclub Eimsbüttel, Doormannsweg 13 a, 20259 Hamburg
Ansprechpartner sind Frau Friedewald und Herr Zimmer Tel.: 403353 (bitte vorab um Terminabstimmung)

Ganztägig Hamburg-Haus, Doormannsweg 12, 20259 Hamburg
Ansprechpartner Herr Edgar Götz: : hamburg-haus@eimsbuettel.hamburg.de Tel. 42801 – 2025

Ganztägig Mehrgenerationshaus, Amandestr. 58, 20357 Hamburg
nach Rücksprache mit Dagmar Engels: dagmar.engels@nachbarschatz.de Tel. 40170607

Region 2: Lokstedt, Niendorf, Schnelsen

Es können die Räume der Elternschule genutzt werden wie folgt:

Elternschule Niendorf, Friedrich-Ebert-Str. 14, 22459 hamburg
an den ersten drei Montagen des Monats von 13.00 – 15.00 Uhr
Di und Do von 12.30 – 14.30 Uhr und und Freitags ab 13.00 Uhr

Bitte vorab um telefonische Rücksprache mit Inga Meinking, 42801- 4666

Region 3: Stellingen, Eidelstedt

Hier stehen die kommunalen Einrichtungen zur Verfügung:

HdJ Stellingen, Sportplatzring 71, 22527 Hamburg, Tel.: 543128
HdJ Eidelstedt, Baumacker 8 a, 22523 Hamburg, Tel.: 41918888
Spielhaus Eidelstedt, Wiebelstr. 10, 22523 Hamburg, Tel.: 570 83 70
Elternschule Eidelstedt, Oliver-Liße-Str. 34, 22523 Hamburg, Tel.: 5709566

Pauschal sind keine Räume frei, auf telefonische Anfrage können aber Räume genutzt werden.