

## **Konzept zur Implementierung der Ombudsarbeit im Bezirksamt Hamburg-Nord**

### **Präambel**

Mit dem Aufbau eines flächendeckenden Netzwerkes von Ombudspersonen und einer zentralen Fachstelle 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 (vgl. § 9a SGBVIII, §27a Ausführungsgesetz) aufgenommen.

Das Bezirksamt Hamburg-Nord setzt die Einrichtung der Ombudsarbeit organisatorisch, personell und fachlich um.

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 eine unabhängige Anlaufstelle, die ihnen Gehör, Beratung und Unterstützung bietet, wenn sie einen Konflikt mit Fach- und/oder Führungskräften 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, mögliche Machtgefälle zwischen Betroffenen und Fachkräften auszugleichen.

Die Erfahrungen der Ombudspersonen werden durch die Fachstelle Ombudschaft (OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte) ausgewertet und veröffentlicht. Sie stellen somit, neben der Qualitätsentwicklung des Hamburger Qualitätsmanagements, ein weiteres Instrument der Qualitätsentwicklung dar und dienen auch als Indikator für kontinuierliche Verbesserung innerhalb der Verwaltung.

### **Implementierung der Ombudsarbeit im Bezirksamt Hamburg-Nord:**

Die transparente Information über den Auftrag und die Aufgaben der Ombudsarbeit ist eine gemeinsame Aufgabe aller Führungskräfte des Fachamts für Jugend- und Familie. In den entsprechenden Gremien und Dienstbesprechungen auf Leitungs- und Abteilungsebene wird über den Stand der Implementierung der Ombudsarbeit regelhaft berichtet und ein Diskurs angeregt. Kinder und Jugendliche werden zielgruppen- und altersgerecht über die Einrichtung der Ombudsarbeit im Bezirksamt informiert. Die Einrichtungen und Bereiche des Fachamts Jugend- und Familienhilfe greifen das Thema Kinderrechte und Partizipation regelhaft 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 des Fachamts, der Fachstelle und den Ombudspersonen aktiv gefördert werden.

### **Raumnutzung für die ombudshaftliche 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.

Räumlichkeiten können über die Abteilungsleitung Offene Kinder und Jugendarbeit (KJ) des Bezirksamts oder direkt bei den Einrichtungen gebucht werden.

### **Ansprechpersonen für die Ombudspersonen im Bezirk:**

Bezirkliche Ansprechperson für die Fachstelle und die Ombudspersonen ist die Abteilungsleitung KJ Heiko Fuß ([heiko.fuss@hamburg-nord.hamburg.de](mailto:heiko.fuss@hamburg-nord.hamburg.de) Tel.: 42804 2124).

Der Koordinator für Kinderschutz steht für Fachberatung anonymisierter Fälle zur Verfügung und berät zu allen Phasen einer Gefährdungseinschätzung.

Die Abteilungsleitung KJ des Bezirks steht koordinierend für folgende bezirkliche Fragen und Themen zur Verfügung:

- Informationen über Organisationsstrukturen innerhalb des Bezirksamtes Hamburg-Nord und verweist an bestimmte, bezirksinterne Zuständigkeiten.
- Durchführung von gemeinsamen Besprechungen mit den Ombudspersonen und der Fachstelle Ombudschaft.
- Organisation von Räumen für Beratungen.

### **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, Beteiligung am Auswahlverfahren,
- Eignungsprüfung der Interessent:innen und Beteiligung am Einführungsverfahren,
- Erhebung der Fortbildungsbedarfe und Einsatzmöglichkeiten der Ombudsperson,
- 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 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,
- Ausgleich möglicher Machtasymmetrien durch fachlich fundierte Parteilichkeit ,
- Unterstützung und Vermittlung zur Klärung in Konfliktfällen direkt im Kontakt mit den beteiligten Fachkräften 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. 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 sollten möglichst frühzeitig, aber auch im Rahmen einer Beschwerde, 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 und Einsetzung der Ombudspersonen:**

Interessierte Personen können sich an die Fachstelle oder an die bezirkliche Kontaktperson wenden, um sich über die Tätigkeit zu informieren.

Im laufenden Geschäftsbetrieb erfolgt die Auswahl der Ombudspersonen über die Fachstelle Ombudschaft. Der Fachstelle obliegt es die Interessent:innen an die Tätigkeit einer

Ombudsperson heranzuführen. Dieses geschieht in Gesprächen und mithilfe geeigneter Unterlagen wie Lebenslauf oder Motivationsschreiben. Fortbildungsbedarfe werden hierbei eruiert. Ebenso wird die Beantragung eines erweiterten Führungszeugnisses veranlasst.

In einem Gremium, bestehend aus Mitgliedern des Jugendhilfeausschusses (je eine Vertreter:innen aus Politik und freien Trägern), einer Vertreter:in der Verwaltung und einer Vertreter:in der Fachstelle werden die angehenden Ombudspersonen vorgestellt. Hier wird die Entscheidung zur Zusammenarbeit beschlossen.

Die Entscheidung über die Auswahl der Ombudspersonen wird dem Jugendhilfeausschuss zur Kenntnis gegeben. Im Anschluss erfolgt die Einsetzung mit der Einsetzungsverfügung. Diese wird von der Vorsitzenden des Jugendhilfeausschusses und vom Bezirksamtsleiter unterschrieben.

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

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 Hamburg-Nord und/oder der Freien Träger der Jugendhilfe zu kommen, sind die Hauptamtlichen der Fachstelle einzubeziehen.

### **Auswertung und Reflexion der Ombudstätigkeiten im Bezirksamt Hamburg-Nord**

Es ist anzunehmen, dass die Auswertung der Anliegen der Bürger:innen einen Indikator für mögliche Veränderungen innerhalb der beteiligten Institutionen darstellen könnte. Regelmäßig berichten die Mitarbeiter:innen der Fachstelle und/oder die Ombudspersonen im Jugendhilfeausschuss. Darüber hinaus wird eine Weitergabe des Feedbacks durch Berichte in den behördeninternen Besprechungswesen sowie durch besondere Veranstaltungsformate sichergestellt. Außerdem erfolgt ein Austausch in einer erweiterten Jugendamtsleitungs-Dienstbesprechung (JAL-DB).

Zusätzlich zu der jährlichen Auswertung der Fachstelle werden die Rückmeldungen von Fachkräften des Bezirksamtes über Kooperationserfahrungen mit den Ombudspersonen entsprechend ausgewertet. Dieses findet im Rahmen des Regelbesprechungswesens statt.

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

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

Stand: 20.12.2021