

Bezirksamt Hamburg-Mitte

Fachamt Jugend- und Familienhilfe
Caffamacherreihe 1-3
20355 Hamburg

Bezirkliches Ausführungskonzept für die Ombudsstelle Hamburg-Mitte

1. Einleitung

Ombudsstellen sind als unabhängige Beratungs- und Beschwerdestellen, an die sich „junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 (SGB VIII) und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können“ (§ 9a SGB VIII) gesetzlich vorgeschrieben.

Die Ombudsstelle Hamburg-Mitte ist Teil der Hamburg weiten Ombudsstelle „*OHA! – Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*“ des VKJH e.V. und ergänzt neben den bestehenden verwaltungsinternen Beschwerdemöglichkeiten und der Verwaltungsgerichtsbarkeit durch unabhängige Information und Beratung.

Ombudspersonen klären über individuelle Rechtsansprüche, fachliche Regeln, Beteiligungsrechte und Verwaltungshandeln auf, erörtern gemeinsam mit jungen Menschen, ihren Eltern und Sorgeberechtigten, betreuenden Fachkräften oder Pflegeeltern bestehende Handlungsoptionen, vermitteln bei Bedarf in der Kommunikation mit Träger- und Behördenvertreter:innen und beraten gegebenenfalls zu Möglichkeiten des Rechtswegs (*nach Urban-Stahl, Bericht der Enquete-Kommission 2018, S. 25, s. Anlage A6*).

Die Ombudsstelle Hamburg-Mitte wurde zum 01.10.2015 als Pilotprojekt des Bezirks Hamburg-Mitte eingerichtet und über zweieinhalb Jahre von einem wissenschaftlichen Team der Evangelischen Hochschule Hamburg evaluiert. Das Konzept der Ombudsstelle Hamburg-Mitte (Erstfassung 2014) wurde im Januar 2018 vom Jugendhilfeausschuss Hamburg-Mitte verabschiedet (*s. Anlage A1*).

Die Ergebnisse der Evaluation (2018, *s. Anlage A5*) und der Enquete-Kommission „*Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken*“ (2018, *s. Anlage A6*) dienen als Grundlage für die Entwicklung ombudschaftlicher Strukturen in allen Hamburger Bezirken.

Die Ombudsstelle Hamburg-Mitte orientiert sich am Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft (erschieden 2016/ aktualisiert 2021, *s. Anlage A4*).

Die Ombudsstelle beachtet die fachlichen Standards und rechtlichen Vorgaben der geltenden gesetzlichen Bestimmungen für die Jugend- und Familienhilfe. Sie gewährleistet die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gegenüber allen Beteiligten und gibt keinerlei Informationen zu eingehenden Anliegen und Beschwerden an die Öffentlichkeit. Anliegen der Ratsuchenden und Verläufe der Ombudsarbeit werden anonymisiert erfasst und ausgewertet und in geeigneter Form auch der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

2. Organisationsstruktur und Ausstattung

Die beratenden Tätigkeiten der Ombudsstelle Hamburg-Mitte werden von ehrenamtlichen Ombudspersonen übernommen, die mit den gesetzlichen Vorgaben des SGB VIII und den Jugendhilfestrukturen in der Stadt Hamburg und im Bezirk Hamburg-Mitte vertraut sind. Die Ombudsstelle Hamburg-Mitte und die ehrenamtlichen Ombudspersonen sind an die *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* angebunden. Der Jugendhilfeausschuss des Bezirks Hamburg-Mitte beruft in Abstimmung mit der Fachstelle die im Bezirk tätigen Ombudspersonen. Die Ombudspersonen berichten gemeinsam mit den Fachkräften von *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* dem Jugendhilfeausschuss jährlich und bei Bedarf über ihre Tätigkeit. Die Werbung geeigneter Ombudspersonen liegt in der Verantwortung der *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* und erfolgt in Abstimmung mit dem Jugendhilfeausschuss.

2.1. Auswahl und Einsetzung der Ombudspersonen

Interessierte Personen können sich an die *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* oder an die bezirklichen Kontaktpersonen wenden, um sich über die Tätigkeit zu informieren. Bei der Auswahl der Ombudspersonen werden Aspekte von Diversität hinsichtlich des Alters, des Geschlechtes, des Berufes, der Herkunft sowie der religiösen Weltanschauung berücksichtigt.

Die Auswahl der Ombudspersonen obliegt der *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* in enger Abstimmung mit dem Jugendhilfeausschuss Hamburg-Mitte.

Für die Auswahl von Ombudspersonen wird ein Auswahlgremium vom Jugendhilfeausschuss benannt. Verschiedene Formate sind denkbar, z.B. das Einsetzen eines Unterausschusses oder einer Arbeitsgruppe. Für die Besetzung des Auswahlgremiums kommen Mitglieder des JHA, die Vertretung der Fachstelle und aktive Ombudspersonen des Bezirks in Frage. Ebenso sollten junge Menschen für die Mitwirkung in dem Auswahlgremium gewonnen werden. Das Auswahlgremium gibt eine Empfehlung zur Berufung an den Jugendhilfeausschuss.

Die Ombudspersonen werden vom Jugendhilfeausschuss für eine dreijährige Amtsdauer berufen. Eine Einsetzungsverfügung regelt die Aufgaben, Rechte und Pflichten der Ombudspersonen (s. *Anlage A2*).

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

2.2. Bezirkliche Ansprechpersonen und ombudtschaftliche Aufgaben im Bezirk Hamburg-Mitte

Ansprechpersonen für Anfragen und Aufgaben, die sich auf ombudtschaftliche Angelegenheiten im Bezirk Hamburg-Mitte beziehen, sind Ulrike Jessen (M/D3-G, bisher Verwaltungskraft der Ombudsstelle Hamburg-Mitte) und Martin Rietz (M/JAL). Damit wird die kontinuierliche Expertise in der Ombudsarbeit des Bezirks Hamburg-Mitte ermöglicht.

Aufgabenbereiche der bezirklichen Ansprechpartner:innen

- Zusammenarbeit mit der Hamburg weiten *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*:
 - regelhafter Austausch
 - Auskunft zu ombudtschaftlicher Arbeit im Bezirk Hamburg-Mitte und in der Fachstelle
 - Vermittlung zwischen Bezirk und der *Fachstelle*
 - Weiterentwicklung / Anpassung des bezirklichen Konzeptes
- Auskunft zu Organisationsstrukturen im Bezirksamt Hamburg-Mitte, insbesondere im Fachamt für Jugend- und Familienhilfe, u.a. für
 - ehrenamtlich tätige Ombudspersonen des Bezirks Hamburg-Mitte und
 - Fachkräfte von *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*
- Unterstützung/Beratung von Interessierten an der Ombudsarbeit im Bezirksamt Hamburg-Mitte in Abstimmung mit *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*

- Organisation von „verlässlichen Orten“ und Räumen für Besprechungen mit Ratsuchenden sowie für bezirksinterne Besprechungen und auf Wunsch der ehrenamtlichen Ombudspersonen
- Einladungen zu Gesprächen über Angelegenheiten, die sich auf ombudtschaftliches Handeln im Bezirk Hamburg-Mitte beziehen einschließlich Protokollführung
- Zusammenarbeit mit dem Jugendhilfeausschuss Hamburg-Mitte, z.B.
 - Organisation hinsichtlich Auswahl und Bestellung neugewonnener Ombudspersonen zusammen mit *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*,
 - Erledigung aller bezirklicher Formalitäten nach der Bestellung neuer Ombudspersonen, zusammen mit *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*
 - Vorbereitung und Organisation der jährlichen Berichterstattung über die ombudtschaftliche Arbeit im Jugendhilfeausschuss in Zusammenarbeit mit *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*
 - Mitwirkung in der überbezirklichen AG bzw. Verständigung mit der Sozialbehörde
- Begleitung und Unterstützung des vollständigen Übergangs der Ombudsstelle Hamburg-Mitte in die *Fachstelle OHA!*
- Ansprechpartner:in für die Mitgliedschaft der Ombudsstelle Hamburg-Mitte im Bundesnetzwerk Ombudschaft, bis die Fachstelle eigenständiges Mitglied im Bundesnetzwerk sein kann.

2.3. Raumnutzung für die ombudtschaftliche Beratung

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

Ziel ist es, das Angebot der Ombudsstelle Hamburg-Mitte insbesondere bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Bezirk bekannt zu machen. Darüber hinaus eröffnen die unterschiedlichen Raumoptionen die Möglichkeit, bei der Wahl des Ortes auf die Wünsche der Ratsuchenden einzugehen.

Den Ombudspersonen wird pro Region eine entsprechende Zusammenstellung für geeignete Räume zur Verfügung gestellt. Die folgende Liste der „verlässlichen Orte“ kann bei Bedarf aktualisiert werden.

Liste mit verlässlichen Orten im Bezirk Hamburg-Mitte:

(siehe Anlage A3, die Liste wird dem Konzept nach Fertigstellung beigelegt).

3. Aufgaben der Hamburg weiten *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte*

OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte unterstützt die Ombudspersonen in ihrer Tätigkeit. Die Fachstelle nimmt zentral für alle Bezirke die Anliegen entgegen, erfasst Daten, wertet diese aus. Sie klärt die Zuständigkeit der Anfragen und leitet sie an die Ombudspersonen im Bezirk weiter.

OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Akquise von möglichen Interessent:innen für die ehrenamtliche Ombudsarbeit
- Förderung partizipatorischer Prozesse von Kindern und Jugendlichen auch innerhalb des Auswahlverfahrens der Ombudspersonen,

- Eignungsprüfung der Interessent:innen und Beteiligung am Bewerbungsverfahren des Jugendhilfeausschusses
- Erhebung der Fortbildungsbedarfe von Ombudspersonen
- 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 für die Ombudsstelle
- Budgetverwaltung für die Ombudsstelle
- Kontinuierliche Konzeptentwicklung unter Beteiligung der Ombudspersonen

4. Selbstverständnis und Ziele / Aufgaben der Ombudspersonen

Ombudtschaft versteht sich als vermittelnde Instanz zwischen Ratsuchenden und Behörden bzw. Freien Trägern. Sie verfolgt den Anspruch, strukturelle Machtasymmetrien zwischen den Beteiligten durch fachlich fundierte Parteilichkeit für die Ratsuchenden auszugleichen.

Dabei sind folgende Aspekte handlungsleitend:

- Erklären und Übersetzen behördlichen Handelns
- Erreichen eines einvernehmlichen Ergebnisses mit den Beteiligten – mit dem Fokus auf Kinderrechte und Kindeswohl
- Aktive Unterstützung bei der Durchsetzung von Rechten, die im SGB VIII geregelt sind.
- Stärkung der Beteiligung von Betroffenen an der Ausgestaltung der Unterstützungs- und Hilfeprozesse
- Verbesserung der Kommunikation zwischen den Konfliktparteien

Ombudtschaft unterscheidet sich mit diesem Selbstverständnis von anderen Verfahren der Konfliktbeilegung und ersetzt keine internen Beschwerdeverfahren, mögliche Mediation, Schlichtung oder anwaltliche Vertretung.

Die Ombudsstelle soll darüber hinaus der Behördenleitung und dem Jugendhilfeausschuss gegenüber Empfehlungen aussprechen, wenn sie bei ihrer Arbeit grundsätzliche oder strukturelle Mängel erkennt.

5. Inhalte und Zielgruppen

Die Ombudsstelle wird tätig bei Anliegen, die sich auf Ansprüche und Rechte nach dem SGB VIII beziehen und/oder bei denen sich Bürger:innen nicht sachgerecht oder gleichberechtigt behandelt sehen. Das heißt konkret:

- Beschwerden können sich auf die Arbeitsweise von Mitarbeitenden in Behörden ebenso beziehen wie auf die von freien Trägern und Verbänden.
- Die Anliegen können Bereiche der Kinder- und Jugendarbeit und alle Aspekte des Verwaltungshandelns betreffen.
- Die Ombudsstelle sorgt dafür, dass insbesondere Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sich verstanden und in der Wahrnehmung ihrer Rechte angemessen behandelt sehen.

- Eltern, Personensorgeberechtigte und andere an der Umsetzung individueller Hilfen beteiligte Personen wie ehrenamtlich Tätige, die mit jugendamtlichen Angeboten und Maßnahmen befasst sind, können sich von der Ombudsstelle beraten lassen.
- Professionelle Betreuer:innen können sich an die Ombudsstelle wenden, wenn junge Menschen Probleme mit Diensten oder Einrichtungen der Jugendhilfe haben. Die betroffenen jungen Menschen müssen einverstanden und aktiv in die Beratung einbezogen sein.

6. Arbeitsweise

- Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle ist vertraulich und kostenfrei.
- Ratsuchende können sich telefonisch, per Mail, postalisch oder persönlich an *OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* wenden.
- Die Ombudspersonen sind unabhängig und nicht weisungsgebunden.
- Jedes Anliegen wird zeitnah beantwortet.
- Das Vorgehen stimmen die Beratenden grundsätzlich mit den Ratsuchenden ab und erklären ihnen die Vorgehensweise.
- Auf Wunsch begleiten die Ombudspersonen Ratsuchende bei Terminen mit dem Jugendamt und Einrichtungen und recherchieren zum Fallablauf.
- Die Ombudsstelle informiert über den möglichen Rechtsweg und sonstige Beschwerdemöglichkeiten (z.B. Dienstaufsichtsbeschwerde) und verweist ggf. an Rechtsanwält:innen oder die Öffentliche Rechtsauskunft (ÖRA).
- Ombudsleute informieren Ratsuchende über den Ablauf von gerichtlichen Verfahren und die Rolle und Bedeutung von Verfahrensbeteiligten. Anliegen, die neben einem gerichtlichen Verfahren bestehen, werden bearbeitet (z.B. Regelungen des begleiteten Umgangs o.ä.).
- Die Fallverteilung erfolgt in Abstimmung mit der Fachstelle.
- Bei Konflikten zwischen Ratsuchenden und Ehrenamtlichen wird die Fachstelle eingeschaltet.
- Die Dokumentation erfolgt in der Fachstelle. Die Ombudspersonen legen keine Fallakten an.
- Die Mitarbeitenden des Jugendamtes sind zur Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle verpflichtet. Dies beinhaltet das Recht auf Akteneinsicht.
- Ratsuchende können eine Ombudsperson als ihren Beistand nach § 13 SGB X beteiligen.

7. Grenzen und Ausschlüsse

- In familiengerichtlichen Verfahren sowie in Trennungs- und Scheidungsfällen wird die Ombudsstelle nicht tätig.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Für Beschwerden von professionellen Mitarbeiter:innen gegenüber dem Jugendamt wird die Ombudsstelle nicht tätig.
- Die ombudtschaftliche Beratung ersetzt keine Rechtsberatung.

9. Qualitätssicherung und Evaluation

Für die Qualitätssicherung und Evaluation ist die *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* verantwortlich.

Organisation des Feedbacks:

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

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

10. Schlussbemerkung

Das vorliegende Konzept dient dem gemeinsamen bezirklichen Arbeitsverständnis, der Selbstverpflichtung und Orientierung der in der Ombudsstelle tätigen Personen und als Grundlage für die Kooperation mit der *Fachstelle OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte* und anderen Verfahrensbeteiligten.

Anlagen und Links:

- *A1-Konzept der Ombudsstelle Hamburg-Mitte, beschlossen am 31.01.2018:*
http://allris-hamburg-mitte.fhhnet.stadt.hamburg.de/ai/_tmp/tmp/45-181100010236/dX8wOJyAd2dyFQ1IulNNWZDQ1SigBJIiyeTrrlq2/EyXRfhpN/90-Anlagen/01/Ombudsstelle-Konzept.pdf
- *A2a-Einsetzungsverfügung und A2b-Merkblatt für Ehrenamtliche*
- *A3-Liste der verlässlichen Orte im Bezirk Hamburg-Mitte*
- *A4-Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft, 2016 (aktualisierte Fassung 2021):*
https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf
- *A5 - Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung, 2018:*
https://ev-hochschule.hh.de/fileadmin/hochschule/Downloads/Forschung/Abgeschlossene_Forschungsprojekte/Abschlussbericht_Ombudsstelle.pdf
- *A6-Bericht der Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“, Pkt. 2.4.5 Ombudsstellen, S. 25 ff., Drs. Nr. 21-16000 – Hamburgische Bürgerschaft, 2018:*
https://www.buergerschaft-hh.de/parldok/dokument/65251/bericht_der_enquete_kommission_kinderschutz_und_kinderrechte_weiter_staerken_ueberpruefung_weiterentwicklung_umsetzung_und_einhaltung_gesetzlicher_gru.pdf

Stand: 14.02.2022