

## **Vereinbarung zur Implementierung der Ombudsarbeit im Bezirksamt Bergedorf**

### **Präambel**

Mit dem Aufbau einer Hamburger Ombudsstelle mit einem flächendeckenden Netzwerk von Ombudspersonen 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).

Das Bezirksamt Bergedorf unterstützt die Fachstelle **OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte, Ombudsstelle Hamburg in der Kinder- und Jugendhilfe** 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. Zudem erhalten Kinder, Jugendliche und Eltern mit den Ombudspersonen für Bergedorf unabhängige Ansprechpartner:innen, die ihnen Gehör, Beratung und Unterstützung bieten, 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 Erfahrungen der Ombudspersonen werden durch die Fachstelle OHA! ausgewertet und veröffentlicht. Sie stellen somit ein weiteres Instrument der Qualitätsentwicklung dar und dienen auch als Indikator für weiteren Entwicklungsbedarf innerhalb der Verwaltung.

### **Implementierung der Ombudsarbeit im Bezirksamt Bergedorf:**

Die transparente Information über den Auftrag und die Aufgaben der Ombudsarbeit ist eine gemeinsame Aufgabe aller Führungskräfte der Fachämter für Jugend- und Familienhilfe und dem Sozialraummanagement. Es wird in entsprechenden Gremien und Dienstbesprechungen auf Leitungs- und Abteilungsebene über den Stand der Implementierung der Ombudsarbeit regelhaft berichtet und ein Diskurs angeregt. Kinder und Jugendliche werden zielgruppen- und altersgerecht über die Ombudsarbeit im Bezirksamt informiert. Die Einrichtungen der OKJA/JSA und FamFö (und SAJF/ HzE) greifen das Thema Kinderrechte regelhaft in ihren Einrichtungen und in den entsprechenden Gremien wie z.B. der AG § 78 auf und bilden eine wichtige Schnittstelle bei der Implementierung der Ombudsarbeit in Kooperation mit der Ombudsstelle Hamburg.

In gemeinsamen Terminen von SR und JA soll die Einführung der Ombudsarbeit reflektiert und gefördert werden, ggf. unter Hinzuziehung der Bergedorfer Ombudspersonen und der Fachstelle OHA!.

### **Raumnutzung für die ombudsschaftliche Beratung**

Die Ombudspersonen nutzen für Beratungsgespräche verschiedene Räumlichkeiten der Kinder- und Jugendhilfe (z.B. Häuser der Jugend, Jugendzentren, Erziehungsberatungsstellen sowie Einrichtungen der Familienförderung). Ziel ist es, das Angebot der Ombudsarbeit 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. Bei der Auswahl der Räume ist auf Barrierefreiheit zu achten. Den Ombudspersonen wird eine entsprechende Zusammenstellung für geeignete Räume zur Verfügung gestellt. Diese Liste befindet sich im Anhang dieser Vereinbarung.

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

Im Bezirk Bergedorf gibt es zwei behördliche Ansprechpersonen für die Ombudsstelle und die bezirklichen Ombudspersonen. Auf Anfrage informieren sie die Ombudspersonen über Organisationsstrukturen innerhalb des Bezirksamtes Bergedorf und verweisen an bezirksinterne Zuständigkeiten. Sie stehen zur Verfügung für gemeinsame Besprechungen mit den Ombudspersonen und der Fachstelle Ombudsschaft.

### **Aufgaben der zentralen Fachstelle Ombudsschaft OHA!:**

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

### **Die Fachstelle Ombudsschaft 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

### **Aufgaben der Ombudspersonen nach dem Konzept der Fachstelle OHA!:**

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.

### **Zusammenwirken Beschwerdeverfahren und ombudsschaftliche 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 ombudsschaftliche 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 ombudsschaftlichen Beratung.

### **Auswahl der Ombudspersonen:**

Interessierte Personen können sich an die Fachstelle „OHA- Verstärker für Kinder und Jugendrechte“ wenden.

Dort erfolgt die erste Vorauswahl der Ombudspersonen durch die Fachstelle Ombudsschaft. Der Fachstelle obliegt anhand geeigneter Unterlagen wie Lebenslauf, Führungszeugnis, Motivationsschreiben die Eignungsprüfung der Bewerber:innen. 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.

Der JHA wird gebeten für das Gremium 5-7 Mitglieder zu benennen, ggf. kann dies auch die Vorbereitungsgruppe sein, zuzüglich einer vertretenden Person der Fachstelle und - wenn möglich - mit direkter Beteiligung von zwei Jugendlichen als Interessensvertretung der Kinder- und Jugendlichen. Es wird ein einvernehmliches Votum bei der Auswahl der Bewerber:innen angestrebt. Kann dies nicht erzielt werden, gilt die einfache Mehrheit.

Diese Entscheidung des Gremiums wird dem Jugendhilfeausschuss im nichtöffentlichen Teil zur Berufung vorgelegt.

Der JHA beruft die Ombudpersonen für den Zeitraum entsprechend der Wahl der Bezirksversammlung und der Einsetzung des JHA. Die nächste Bezirksversammlung wird im Mai 2024 gewählt. Die Einsetzungsverfügung für Ombudpersonen wird als Anlage dem Konzept beigelegt.

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

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

#### **Organisation des Feedbacks:**

Auf Anfrage berichten die Fachstelle und/oder die Ombudpersonen 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 Bergedorf**

Zusätzlich zu der jährlichen Auswertung der Fachstelle werden die Rückmeldungen von Fachkräften des Bezirksamtes über Kooperationserfahrungen mit den Ombudpersonen entsprechend ausgewertet. Dies findet im Rahmen des Regelbesprechungswesens - auch im Risikomanagement - statt. Außerdem erfolgt ein regelhafter Austausch zwischen den Bereichen SR und JA.

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

## **Anlage 1**

### **Raumnutzungsmöglichkeiten für die Ombudspersonen**

#### **JA:**

Diese Liste führt die Einrichtungen der OKJA und FamFö auf, die den Ombudspersonen zur Verfügung stehen. Die Nutzung erfolgt nach vorheriger Absprache per Mail. Im JA stehen Räume nach vorheriger Absprache zur Verfügung ([jugendamt@bergedorf.hamburg.de](mailto:jugendamt@bergedorf.hamburg.de))

#### **SR:**

##### **Vier- und Marschlande:**

Jugendzentrum Vierlanden

##### **Bergedorf Kern**

Jugendclub im Quartier

Körperhaus

##### **Allermöhe**

Kultura

##### **Lohbrügge**

Kifaz

### **Ansprechpersonen im Bezirksamt**

Die Ansprechpersonen können per Mail unter folgender Adressen erfragt werden:

JA: [jugendamt@bergedorf.hamburg.de](mailto:jugendamt@bergedorf.hamburg.de)

SR: [sozialraummanagement@bergedorf.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@bergedorf.hamburg.de)

## Anlage 2



## Ombudsstelle Hamburg

### in der Kinder- und Jugendhilfe

#### Anliegenaufnahme

Mo., Mi. 9 -15 Uhr  
 Di. 13 -16 Uhr  
 Do., Fr. 9 -15 Uhr

0 40/2 98 41 87-0  
[info@oha-verstaerker.de](mailto:info@oha-verstaerker.de)

Stand: Februar 2022

#### Sozialpädagog:innen:

- Lisann Mayer      Telefon-Nr.: 0 40/2 98 41 87-25  
E-Mail: [l.mayer@oha-verstaerker.de](mailto:l.mayer@oha-verstaerker.de)
- Erik Jahn      Telefon-Nr. 0 40/2 98 41 87-24  
E-Mail: [e.jahn@oha-verstaerker.de](mailto:e.jahn@oha-verstaerker.de)
- Anna Widder |      Telefon-Nr. 0 40/2 98 41 87-24  
E-Mail: [a.widder@oha-verstaerker.de](mailto:a.widder@oha-verstaerker.de)

#### Zuständigkeit Bezirk

- Mitte, Wandsbek, Altona, Bergedorf
- Nord, Harburg, FIT
- Eimsbüttel, Mitte, Bergedorf

#### Verwaltung:

- Finja Delz      Telefon-Nr. 0 40/2 98 41 87-23  
E-Mail: [f.delz@oha-verstaerker.de](mailto:f.delz@oha-verstaerker.de)
- Romy Meyer      Telefon-Nr. 0 40/2 98 41 87-23  
E-Mail: [r.meyer@oha-verstaerker.de](mailto:r.meyer@oha-verstaerker.de)

#### Projektleitung:

- Anja Post-Martens      Telefon-Nr. 0 40/ 43 42 72  
E-Mail: [a.post-martens@vkihh.de](mailto:a.post-martens@vkihh.de)
- Vera Koritensky      Telefon-Nr. 0 40/ 43 42 72  
E-Mail: [v.koritensky@vkihh.de](mailto:v.koritensky@vkihh.de)

Große Bergstraße 219  
 22767 Hamburg  
[info@oha-verstaerker.de](mailto:info@oha-verstaerker.de)

[www.oha-verstaerker.de](http://www.oha-verstaerker.de)