

4. Feb. 2020

Strukturelle Kritikpunkte der Ombudsstelle

Wichtige Vorbemerkung

Die OS hat immer nur einen sehr kleinen Einblick in die Arbeit des Jugendamtes. Sie wird angesprochen von Menschen, die mit der Arbeit des Jugendamtes im weitesten Sinne nicht einverstanden sind. Gleichwohl kann aus diesem kleinen Ausschnitt auch strukturelle Kritik geübt werden. Wir hoffen, dass diese Kritik positiv gewendet wird.

1. Wunsch auf Wechsel der Sachbearbeitung

In wenigen Fällen kommt die OS zu dem Schluss, dass ein Wechsel der Zuständigkeit für den jugendamtlichen Hilfeprozess hilfreich wäre. Der ASD schließt bisher auch in solchen Fällen einen FFK-Wechsel aus.

- Es wäre hilfreich, wenn in bestimmten Fällen eine Verabredung getroffen werden könnte, einen Wechsel zu vollziehen.

2. Erreichbarkeit von Mitarbeiter*innen des Jugendamtes

Sowohl die Ratsuchenden als auch die OS erfahren mehrfach über längere Zeiträume, dass Mitarbeiter nicht erreichbar sind. Es wird trotz mehrfacher Bitten nicht zurückgerufen, obwohl es Zusagen für eine Rückmeldung gibt. Das gilt sowohl für Telefonanrufe / AB, wie Mailverkehr sowie auch Kontakte über die Geschäftsstellen.

- Es ist zu beobachten, dass in solchen Fällen die technischen Möglichkeiten, die ein Jugendamtsbüro dank der Büroausstattung hat, nicht genutzt werden.
 - Die Antwortzeiten sind sehr lang.
 - Versprechen werden nicht zeitgemäß eingehalten.
- Es wäre hilfreich, wenn der Dienstleister Jugendamt die Kommunikation mit der „Kundschaft“ optimieren könnte.

3. Teilnahme der Eltern an Hilfeplangesprächen

Die vorgesehen Teilnahme von Eltern an Hilfeplangesprächen erfolgt nicht in allen Fällen. Dies gilt auch für nicht sorgeberechtigte Eltern (-teile) in Umgangs- und Kontaktfragen.

- Es wäre hilfreich, wenn die Leitung des Jugendamtes die grundsätzliche Teilnahme von Eltern anordnet, allerdings auch Ausnahmen von dieser Regel festlegen sollte. Abweichungen davon sind mit der vorgesetzten Stelle zu beraten und zu dokumentieren.

4. Ermessensspielräume nutzen

In der Fallbegleitung wird von den Ombudspersonen beobachtet, dass Fallbearbeiter*innen des Jugendamtes ihre Ermessensspielräume seltener nutzen. Viele Entscheidungen hinterlassen den Eindruck, dass eher restriktiv/eng entschieden wird, als dass die Möglichkeiten des gesetzlichen Rahmens ausgeschöpft werden. Das setzt allerdings auch Mut und Selbstbewusstsein in die eigenen Entscheidungen voraus.

- Es wäre zu überlegen, ob im Fortbildungsprogramm für Mitarbeiter*innen des Jugendamtes diese Facette einbezogen wird (guter Anlass für eine Fortbildung einer Abteilung / eines Abschnittes).

5. Zusammenwirken Gericht und Jugendamt

Wenn eine gerichtliche Vereinbarung oder Entscheidung getroffen worden ist, so sollte diese auch durch jugendamtliches Handeln umgesetzt werden. Es kommt vor, dass das Familiengericht Umgangsregelungen mit Begleitung beschließt und derartige Beschlüsse aufgrund von Verfahrensvorschriften für die Gewährung von Hilfen zur Erziehung im Jugendamt nicht umgesetzt werden.

- Es wird empfohlen, dass abweichendes Handeln durch die vorgesetzte Stelle genehmigen zu lassen.

6. Aufgabenklarheit zwischen AV/BS und ASD

Im Zusammenspiel bei Fällen des Entzugs / der Einschränkung von Sorgerecht ist es häufig für die nicht mehr sorgeberechtigten Eltern unklar, wer im Jugendamt welche Rolle einnimmt. Hält der AV ausschließlich Kontakt zu seinem Mündel, die Zusammenarbeit mit den Eltern übernimmt der ASD? Wer kümmert sich um die Frage der Rückkehroptionen? Wer klärt die notwendige Aufgabe, Eltern in ihrer Erziehungsfähigkeit zu stärken und sorgt für die Umsetzung?

- Es wird empfohlen hier Transparenz für die betroffenen Eltern (und anderen Angehörigen) zu schaffen.
- Es wird empfohlen, nach Herausnahme von Kindern durch den ASD im ASD zeitnah daran zu arbeiten, wie Eltern/Sorgeberechtigte ihre Erziehungsfähigkeit stärken können. Dazu gehörten Beratung und konkrete Hilfestellung, was die Möglichkeit der Gewährung von ambulanten Hilfen einschließen sollte.

7. Beteiligung

Das SGB VIII sieht im Kern bei allem jugendamtlichen Handeln vor, Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Sorgeberechtigten zu beteiligen. Dabei soll bei der Hilfestellung / den Angeboten bei den Ressourcen der Eltern/Sorgeberechtigten angesetzt werden. Dazu gehört auch, Kinder und Jugendliche mit ihren Wünschen zu hören und deren Stärken bei der Gestaltung von Hilfen zu berücksichtigen. Viele der OS bekannten Fälle lassen diese Beteiligung der Hilfesuchenden vermissen.