

**Unterrichtung  
durch die Präsidentin der Bürgerschaft**

**Betr.: Ombudsstellen in der Jugendhilfe – Bericht über konzeptionelle Arbeiten gemäß der Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft (Drs. 21/18560) sowie Beantwortung der bürgerschaftlichen Ersuchen aus den Drs. 21/18358 und 21/18464**

Die Bürgerschaft hat in ihrer Sitzung vom 25. September 2019 die Drs. 21/18358 und 21/18464 angenommen und damit folgenden Beschluss gefasst:

**„Der Senat wird ersucht,**

1. zu prüfen, inwiefern die Anbindung an einen nicht öffentlichen Träger möglich ist, um glaubwürdig Neutralität zu signalisieren und die Niedrigschwelligkeit der Beratung zu sichern.
2. ein Ombuds-Konzept für die Kinder- und Jugendhilfe für ganz Hamburg vorzulegen, das Kindern, Jugendlichen, Eltern beziehungsweise Sorgeberechtigten sowie Pflegepersonen ermöglicht, ihre Anliegen und Beschwerden von unabhängigen Fachleuten klären zu lassen. Hierbei ist Folgendes zu berücksichtigen:
  - a. Die Ombudspersonen arbeiten weisungsfrei.
  - b. Eine Geschäftsstelle mit hauptamtlichen Verwaltungs- und Fachkräften soll die Ombudspersonen wirksam unterstützen.
  - c. Zur Stärkung der Bekanntheit der Ombudsstellen soll es eine an Zielgruppen orientierte Öffentlichkeitsarbeit geben, die auch Kinder und Jugendliche adressiert und die Kinderrechte stärker ins Bewusstsein von Fachkräften und Öffentlichkeit rückt.
  - d. Niedrigschwelligkeit für die Rat- und Hilfesuchenden soll ein klares Zugangsmerkmal der Ombudsstellen sein – worauf schon in der Öffentlichkeitsarbeit zu achten ist.
  - e. Möglichkeiten der Rechtsberatung in der Kinder- und Jugendhilfe unter Einbeziehung der Öffentlichen Rechtsauskunft (ÖRA) als öffentliche Rechtsberatung sollen geprüft werden.
3. die Finanzierung hierfür sicherzustellen.
4. der Bürgerschaft bis zum Jahresende 2019 zu berichten.“

Darüber hinaus hatte der Senat mit Drs. 21/18560 unter Ziffer 3.4.4 „Ombudsstelle Jugendhilfe“ angekündigt, bis Ende 2019 der Bürgerschaft über die konzeptionellen Arbeiten in diesem Zusammenhang zu berichten.

Die Senatorin der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, Frau Dr. Melanie Leonhard, hat mir dazu das beigefügte Schreiben vom 30. Dezember 2019 (Anlage 1) sowie den Bericht über die Ombudsstellen in der Jugendhilfe (Anlage 2) übermittelt.

Carola Veit  
Präsidentin

Anlagen



## Freie und Hansestadt Hamburg Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration

Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration  
Postfach 76 01 06, D - 22051 Hamburg

An die Präsidentin  
der Hamburgischen Bürgerschaft  
Frau Carola Veit  
Rathausmarkt 1  
20095 Hamburg

**Senatorin  
Dr. Melanie Leonhard**

Hamburger Straße 47  
D - 22083 Hamburg

Telefon 040 - 4 28 63 – 3001/2  
Telefax 040 – 427 3 11011

E-Mail: [Melanie.Leonhard@basfi.hamburg.de](mailto:Melanie.Leonhard@basfi.hamburg.de)

Hamburg, den 30. Dezember 2019

### **Ombudsstellen in der Jugendhilfe**

**Bericht über konzeptionelle Arbeiten gemäß der Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft, Drucksache 21/18560, sowie Beantwortung der bürgerschaftlichen Ersuchen Drucksachen 21/18358 und 21/18464.**

Sehr geehrte Frau Präsidentin,

mit der Drucksache 21/18560 hatte der Senat zum Ersuchen der Bürgerschaft vom 30. Januar 2019 Stellung genommen und über Prüfungen und praktische Umsetzungen gemäß den einstimmig beschlossenen Empfehlungen der Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken (...)“ berichtet. Darin hatte er unter Ziffer 3.4.4, „Ombudsstelle Jugendhilfe“, angekündigt, bis Jahresende 2019 der Bürgerschaft einen weiteren Bericht über die Ergebnisse konzeptioneller Arbeiten in diesem Zusammenhang zukommen zu lassen, der zugleich auf die Ersuchen der Bürgerschaft vom 25. September 2019 (Drucksachen 21/ 18358 und 21/18464) antwortet.

Ich möchte Sie bitten, den diesem Schreiben beiliegenden Bericht den Abgeordneten der Hamburgischen Bürgerschaft zugänglich zu machen.

Mit freundlichen Grüßen

*M. Leonhard*

## Ombudsstellen in der Jugendhilfe

### Bericht über konzeptionelle Arbeiten gemäß der Mitteilung des Senats an die Bürgerschaft, Drucksache 21/18560, sowie Beantwortung der bürgerschaftlichen Ersuchen Drucksachen 21/18358 und 21/18464

---

#### 1. Anlass

Die Bürgerschaft hat den Senat mit Beschluss vom 24. September 2019 (Drucksache 21/18358) aufgefordert:

1. ein Ombuds-Konzept für die Kinder- und Jugendhilfe für ganz Hamburg vorzulegen, das Kindern, Jugendlichen, Eltern beziehungsweise Sorgeberechtigten sowie Pflegepersonen ermöglicht, ihre Anliegen und Beschwerden von unabhängigen Fachleuten klären zu lassen. Hierbei ist Folgendes zu berücksichtigen:

- a. Die Ombudspersonen arbeiten weisungsfrei.
- b. Eine Geschäftsstelle mit hauptamtlichen Verwaltungs- und Fachkräften soll die Ombudspersonen wirksam unterstützen.
- c. Zur Stärkung der Bekanntheit der Ombudsstellen soll es eine an Zielgruppen orientierte Öffentlichkeitsarbeit geben, die auch Kinder und Jugendliche adressiert und die Kinderrechte stärker ins Bewusstsein von Fachkräften und Öffentlichkeit rückt.
- d. Niedrigschwelligkeit für die Rat- und Hilfesuchenden soll ein klares Zugangsmerkmal der Ombudsstellen sein – worauf schon in der Öffentlichkeitsarbeit zu achten ist.
- e. Möglichkeiten der Rechtsberatung in der Kinder- und Jugendhilfe unter Einbeziehung der Öffentlichen Rechtsauskunft (ÖRA) als öffentliche Rechtsberatung sollen geprüft werden.

2. die Finanzierung hierfür sicherzustellen

3. der Bürgerschaft bis zum Jahresende 2019 zu berichten.

Die Bürgerschaft hat den Senat darüber hinaus mit Drucksache 21/18464 gleichzeitig aufgefordert, zusätzlich zu prüfen, inwiefern die Anbindung an einen nicht-öffentlichen Träger möglich ist, um glaubwürdig Neutralität zu signalisieren und die Niedrigschwelligkeit der Beratung zu sichern.

Der Senat hat in seiner Stellungnahme zum Ersuchen der Bürgerschaft vom 30. Januar 2019 „Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken (...)“: Prüfungen und praktische Umsetzungen gemäß den einstimmig beschlossenen Empfehlungen“, bereits dargelegt, dass er

- die Hamburg weite Ombudsarbeit in der Jugendhilfe fördern will,
- an einem Konzept zur Einrichtung derselben arbeitet, und hierbei die in den o.g. Ersuchen genannten Eckpunkte berücksichtigt,

- über diese konzeptionellen Arbeiten bis Jahresende 2019 berichten wird (Drs. 21/18560).

## **2. Ombudsarbeit im Bereich der Hamburger Jugendhilfe**

Die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) und die Bezirksämter haben sich zwischenzeitlich auf die nachfolgend dargestellten konzeptionellen Eckpunkte für die Verstärkung und Ausweitung der Ombudsarbeit in Hamburg verständigt. Sie haben dabei das seit 2018 für die Arbeit der Ombudsstelle HH-Mitte geltende Konzept zu Grunde gelegt. Es ist ggf. im Hinblick auf unterschiedliche Gegebenheiten in den Bezirksämtern im Detail noch anzupassen.

### **2.1 Ziele und Zielgruppen**

Gemäß § 27 a des Hamburgischen Ausführungsgesetzes zum SGB VIII sollen die Ombudsstellen „... Minderjährige, junge Volljährige und ihre Familien bei Problemen mit den Sozialen Diensten, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und mit einem gesetzlichen Vormund beraten und unterstützen. Insbesondere vermitteln die Ombudsstellen bei Konflikten im Zusammenhang mit der Beantragung, Durchführung oder Beendigung von Kinder- und Jugendhilfeleistungen mit dem Ziel, gemeinsam mit den Minderjährigen und ihren Familien sowie den beteiligten Stellen des Bezirksamts rechtskonforme Lösungen zu finden.“

Ombudsstellen in der Hamburger Jugendhilfe können tätig werden bei Anliegen<sup>1</sup>, die sich auf Ansprüche und Rechte nach dem SGB VIII beziehen und / oder bei denen sich Anspruchsteller/-innen nicht fair behandelt sehen. Die Anliegen können auch Arbeits- und Verhaltensweisen von Mitarbeiter/-innen bei öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe betreffen sowie alle Leistungsbereiche des SGB VIII und des darauf bezogenen Verwaltungshandelns berühren.

Die Ziele der Ombudsarbeit in der Jugendhilfe Hamburgs sollen breit gefasst sein und sich u.a. auf die folgenden Aspekte beziehen:

- Das Erklären und Übersetzen behördlichen Handelns.
- Das Erreichen eines einvernehmlichen Ergebnisses bei Konflikten zwischen den Jugendämtern und freien Trägern auf der einen und den betroffenen Kindern, Jugendlichen und Familien auf der anderen Seite – unter ausdrücklicher Betonung des Kindeswohls und der Kinderrechte.
- Die Unterstützung bei der Durchsetzung von Rechten, speziell auch der der Kinder.
- Die Stärkung der Betroffenen-Beteiligung an der Ausgestaltung der Unterstützungs- und Hilfeprozesse.
- Die Verbesserung der Kommunikation zwischen beiden Seiten.

Die Ombudsarbeit strebt den Ausgleich gegebener institutioneller Machtunterschiede an, die zwischen den Fachkräften der Jugendhilfe und ihren Klienten und Adressaten bestehen. Sie strebt eine verbesserte Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und Eltern /

---

<sup>1</sup> Hier sind „Beschwerden“ in einem alltagssprachlichen Sinne stets mitgemeint.

Personensorgeberechtigten an, wo dies nicht oder auch vermeintlich nicht ausreichend geschehen ist.

Der Erfolg der Ombudsarbeit bemisst sich in fallspezifischer Hinsicht darin, dass in den Fällen, derer sich die Ombudspersonen annehmen, eine oder mehrere der o.g. Zielsetzungen erreicht wurde. Ein Beispiel: Wenn Kinder, Jugendliche und Eltern / Personensorgeberechtigten durch die Tätigkeit der Ombudspersonen „ihren Frieden“ mit Verhaltensweisen von Fachkräften oder Entscheidungen der Jugendämter gemacht haben, auch ohne dass ihrem Anliegen entsprochen werden konnte, war Ombudsarbeit erfolgreich – unter der Voraussetzung, dass Kinderschutz und Kinderrechte gewahrt sind und eine rechtskonforme Lösung vorliegt.

## **2.2 Voraussetzungen der Zielerreichung**

### *Unabhängigkeit von Weisungen und Neutralität der Ombudsarbeit*

Voraussetzung für gelingende Ombudsarbeit ist die Unabhängigkeit der Ombudspersonen von Weisungen, die sich auf Inhalte und Verfahren der Arbeit beziehen. Der Umsetzung dieser Anforderung kommt entgegen, dass § 27 a des Hamburgischen Ausführungsgesetzes zum SGB VIII die Ehrenamtlichkeit der Ombudspersonen vorsieht.

Die Ombudsarbeit in der Hamburger Jugendhilfe ist dem Schutz von Kindern und der Stärkung der Kinderrechte verpflichtet. Auf Grundlage dieser Werte ist sie neutral und nicht parteiisch. Auf dieser Grundlage ruht die Akzeptanz ihrer Arbeit.

Dem entspricht, dass Ombudsarbeit in Hamburg weder anwaltliche Vertretung noch Rechtsberatung umfassen soll. Allerdings kann sie Wege in eine anwaltliche Vertretung oder eine Rechtsberatung bahnen (siehe unten), wo es Zweifel an der Rechtskonformität jugendamtlichen Handelns gibt.

Ombudsarbeit kann und soll das Beschwerdemanagement, das die Jugendämter im Rahmen ihres Qualitätsmanagements etabliert haben, nicht ersetzen. Dies gilt auch für das Beschwerdemanagement nach § 45 Abs. 2 Satz 2 SGB VIII, das für Einrichtungen von öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe vorgeschrieben ist. Denn sowohl das Fehlen einer Entscheidungskompetenz als auch die Neutralität der Ombudsarbeit stehen dem entgegen. Ombudsarbeit kann jedoch dazu beitragen, die Rechte von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien, unter Wahrung der Neutralität, auch in oder bei laufenden Beschwerdeverfahren wirksam zu stärken.

Neutralität der Ombudsarbeit erfordert eine sorgsame Auswahl der ehrenamtlichen Ombudspersonen, die in ihrem Ehrenamt eine anspruchsvolle Aufgabe übernehmen. Gewinnung und Auswahl von Ombudspersonen obliegen den Bezirksverwaltungen. Dies ergibt sich aus der rechtlich normierten Verankerung der Ombudsarbeit in den Bezirksämtern. Um glaubhaft Neutralität zu dokumentieren, sollen Vorschläge und Erkenntnisse aus der Verwaltung des Jugendamtes als auch dem Jugendhilfeausschuss einbezogen und gewichtige Einwände berücksichtigt werden, die für und gegen die persönliche und fachliche Eignung einer Person sprechen können.

Es ist erforderlich eine Einsetzungsverfügung auszustellen, die die Ombudsperson gegenüber den Kindern, Jugendlichen und Familien und gegenüber den Fachkräften als solche ausweist und zugleich ihre Aufgaben, Rechte und Pflichten beschreibt. So wird beispielsweise auch im Bereich der Ombudsstelle „Inklusion an Schulen“ (Drs. 20/3641) verfahren. Es liegt in der Verantwortung der Bezirksämter zu entscheiden, durch wen in der Bezirksverwaltung die Einsetzung formal erfolgen soll. Es käme eine Einsetzung durch die Bezirksamtsleitung ebenso wie durch die Jugendhilfeausschüsse in Betracht. Die Möglichkeit, Ombudspersonen Weisungen zu erteilen, ergibt sich aus einer solchen Einsetzungsverfügung in keinem Fall.

### Bündelung der administrativen Unterstützung und der fachlichen Koordination in einer Fachstelle Ombudsschaft

Ehrenamtliche Ombudspersonen benötigen administrativen Service und fachliche Unterstützung für ihre Arbeit. Dies soll für alle Ombudsstellen im Bereich der Jugendhilfe gebündelt durch eine zentrale „Fachstelle Ombudsschaft“ geleistet werden.

Dass es eine zentrale Fachstelle für diese Aufgabe geben soll, ergibt sich aus Ergebnissen der Begleitforschung zur Ombudsstelle im Bezirk Mitte. Diese hatte aufgezeigt, dass ca. 40 % der eingegangenen Anfragen nicht in die Zuständigkeit der Jugendhilfe in Hamburg-Mitte fielen.<sup>2</sup>, sondern andere bezirkliche Jugendämter betrafen. Um ein Weiterverweisen der Anfragenden zu vermeiden, ist eine zentrale Entgegennahme der Anfragen sinnvoll, die dann – nach Prüfung der örtlichen Zuständigkeit – an die im Bereich eines bezirklichen Jugendamtes tätige Ombudsperson weitergeleitet werden können. Ebenso sollen die im Zuge der Ombudsarbeit anfallenden Verwaltungsaufgaben (z.B. Abrechnung von Aufwandsentschädigungen und anfallenden Sachkosten) zentral abgewickelt werden.

Ehrenamtliche Ombudsarbeit bedarf darüber hinaus auch der unterstützenden und einer die Arbeit qualifizierenden fachlichen Koordination. Fort- und Weiterbildung für die ehrenamtlichen Ombudspersonen zu rechtlichen und fachlichen Themenstellungen sowie fachliche Supervision tragen zur Qualifizierung der Arbeit bei. Die Koordination konzeptioneller Arbeiten und vor allem die Öffentlichkeitsarbeit sind weitere Aufgaben. Sie können nur von professionellen, hauptamtlich beschäftigten Fachkräften geleistet werden.

Rechnet man die Erfahrung der Ombudsstelle HH-Mitte bezüglich zu erwartender Fallzahlen, der Anzahl ehrenamtlicher Ombudspersonen und der Aufwände für die fachliche Koordination auf die Umsetzung des skizzierten Konzepts für die Ombudsarbeit in der Hamburger Jugendhilfe hoch, so sind 25 bis 35 aktive ehrenamtliche Ombudspersonen erforderlich und bis zu 3 Verwaltungsstellen und 2 Fachkräfte mit sozialpädagogischer oder einer vergleichbaren Qualifikation (Leitungsfunktion, qualifizierte Sachbearbeitung) sowie Sachkosten (Büro, Aufwandsentschädigungen etc.) zu veranschlagen. Ggf. fallen zusätzliche Mietkosten für dezentrale Besprechungsräume an, falls nicht in ausreichendem Maße möglich

---

<sup>2</sup> Lutz, Tilman, J. Richter u.a., „Abschlussbericht Wissenschaftliche Begleitung der Implementation einer Ombudsstelle im Bezirksamt Hamburg-Mitte“, Hamburg 2018, Seite 57f

ist, dass die Bezirksverwaltungen geeignete Räumlichkeiten für Beratung und Besprechung bereitstellen. Eine Startaufstellung könnte mit 2 Verwaltungsstellen und 1,5 Fachkräften erfolgen. Bei hoher Inanspruchnahme könnten dann weitere Personalressourcen erforderlich werden. Auf der Basis der Erfahrung von mindestens einem Jahr Jahren wäre die Personalausstattung erneut zu bewerten.

Die „Fachstelle Ombudsschaft“ ist nicht integraler organisatorischer Bestandteil der Bezirksverwaltung. Sie leistet fallspezifische Arbeit allein im Bereich des administrativen Service und bei der Entgegennahme und Zuordnung von Anliegen zu einer ehrenamtlichen Ombudsperson. Im Übrigen sind die fachliche Koordination, die konzeptionelle und die Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung und Supervision für die Ombudspersonen fallübergreifend, aber nicht fachpolitisch ausgerichtet.

Die Errichtung der „Fachstelle Ombudsschaft“ entspricht somit den Vorgaben des § 27 a AG SGB VIII und steht im Einklang mit Empfehlungen der Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken (...)“.

#### Öffentlichkeitsarbeit und Niedrigschwelligkeit

Ausweislich der Ergebnisse der Begleitforschung haben sich nur relativ wenige junge Menschen an die Ombudsstelle in HH-Mitte gewandt<sup>3</sup>, ihr Anteil umfasste nur 4,5%. Bei Ombudsstellen anderer Bundesländer zeigen sich große Schwankungen und Anteilswerte, die sich zwischen 8,7 % in Berlin, 13,8 % in NRW und in Hessen 23,5% bewegen. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass es gründlicher Überlegungen bedarf, wie insbesondere junge Menschen, die zu den Hauptzielgruppen der Ombudsarbeit zu rechnen sind, tatsächlich auch erreicht werden können.

Die Erfahrungen in der Ombudsstelle HH-Mitte zeigen, dass ein fachliches Konzept mit klar formulierten Zielstellungen eine erste wichtige Grundlage auch für die Öffentlichkeitsarbeit darstellt. Erforderlich ist demnach eine Öffentlichkeitsarbeit, deren Botschaften über die Ziele und Arbeitsweisen klar und verständlich sind, sowie eine grafische Gestaltung von Info-Materialien, Flyern u.dgl., die keine Zuordnung der Ombudsstelle zu einer Dienststelle eines Bezirksamtes nahelegen.<sup>4</sup> Dieses Informationsmaterial sollte in den Jugendämtern, in Einrichtungen der Kinder- und Jugendarbeit, in Einrichtungen der Familienförderung sowie ggf. in Schulen ausliegen. Pflegeeltern und Pflegekinder sollten durch gesonderte Informationsmaterialien erreicht werden. Klienten der Jugendämter und der Pflegekinderhilfe sollten im Rahmen von Hilfeplangesprächen o.ä. auf die Ombudsarbeit hingewiesen werden, wo dies sinnvoll erscheint. Die Fachkräfte bei öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe

---

<sup>3</sup> Lutz, Tilman, J. Richter u.a., „Abschlussbericht Wissenschaftliche Begleitung der Implementation einer Ombudsstelle im Bezirksamt Hamburg-Mitte“, Hamburg 2018, Seite 62.

<sup>4</sup> Ebda., Seite 101ff.

sind auf gesonderte Weise über die Ombudsarbeit zu informieren, damit sie bei Bedarf auf die Ombudsstellen hinweisen.

Die Ombudsarbeit soll auch über persönliche Kontakte niedrigschwellig erreichbar sein. Hamburg-weit sind mindestens drei gut erreichbare Anlaufstellen zu schaffen. Sie stehen für Gespräche zur Verfügung, die Ombudspersonen mit ihrer Zielgruppe führen. Denkbar sind Anlaufstellen im südlichen und östlichen Stadtgebiet sowie nord-östlich und westlich der Alster. Die Anlaufstellen können in bestehende Beratungsangebote, z.B. der Jugend- und Familienhilfe oder der Kinder- und Jugendarbeit integriert werden, wo sie stundenweise zur Verfügung stehen. Denkbar ist, dass in diesen Anlaufstellen auch Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit im Zusammenhang mit Kinderrechten, speziell auch für Fachkräfte der Jugend- und Familienhilfe, geleistet wird. Eine Anlaufstelle könnte ferner in den Geschäftsräumen der Fachstelle Ombudschaft selbst verortet sein, sofern sie niedrigschwellig erreichbar ist. Die Bezirksverwaltungen unterstützen die Errichtung solcher Anlaufstellen im Rahmen zur Verfügung stehender Mittel bei Bedarf auch finanziell.

Ein wesentlicher Aspekt der Niedrigschwelligkeit ist die telefonische Erreichbarkeit. Verwaltungskräfte, die häufig als erste Kontaktpersonen fungieren, sind für diese Aufgabe fortzubilden. Ferner ist anzustreben, dass auch ehrenamtliche Ombudspersonen telefonische Erstkontakte annehmen und Anliegen, Sorgen und Nöte der Anrufenden, soweit sie in den Bereich der Ombudsarbeit fallen, anhören. In diesem Zusammenhang kann auch die Zusammenarbeit mit telefonischen Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche hilfreich sein. Ferner sind Formen der Öffentlichkeitsarbeit und der Kommunikation zu entwickeln, die sich moderner digitaler Medien bedienen; die Gewährleistung eines ausreichenden Datenschutzes ist dabei selbstverständlich. Die „Fachstelle Ombudschaft“ legt spätestens zum Ende des ersten Jahres ihrer Tätigkeit ein aussagekräftiges Konzept zu diesem Aspekt ihrer Arbeit vor.

### Rechtsberatung

Die Ombudsarbeit in Hamburg soll weder anwaltliche Vertretung noch Rechtsberatung umfassen. Allerdings soll sie Wege in eine anwaltliche Vertretung oder eine Rechtsberatung bahnen.

Die Beratungstätigkeit der Öffentlichen Rechtsauskunft- und Vergleichsstelle (ÖRA) bietet Rechtsberatung, für Kinder- und Jugendliche zu besonderen Sprechzeiten, an. Für die Ombudsarbeit entsteht vor diesem Hintergrund die Möglichkeit, an die ÖRA zu verweisen, sofern vertiefte Rechtsberatung erforderlich ist. Eine entsprechende Vereinbarung über die Zusammenarbeit zwischen den Ombudspersonen, der Fachstelle Ombudschaft und der ÖRA könnte die Kooperation vertiefen und ggf. vereinfachen.

Allerdings ist der Rahmen der in § 4 des Gesetzes über die Öffentliche Rechtsauskunft- und Vergleichsstelle (ÖRA-Gesetz) vom 16. November 2010 festgelegten Einkommensgrenzen zu beachten.

## 2.3 Umsetzung: Anbindung und voraussichtliche Kosten

### Anbindung der Fachstelle Ombudsschaft

Das Prinzip der Ehrenamtlichkeit trägt dazu bei, häufig vorgetragene Vermutungen hinsichtlich möglicher Einflussnahmen auf die ombudsschaftliche Arbeit glaubhaft zu entkräften. An die Trägerschaft der „Fachstelle Ombudsschaft“ sind gleichwohl Anforderungen im Hinblick auf die Unabhängigkeit und die Neutralität ihrer Ausrichtung zu stellen.

An das Engagement öffentlicher wie freier Träger sind grundsätzlich einheitliche Maßstäbe anzulegen, die allerdings für freie Träger etwas anders zu operationalisieren sind als bei öffentlichen Trägern.

Grundsätzlich gilt:

- Der Träger soll über Erfahrungen in der Sozialen Arbeit, der Bildungsarbeit, im Bereich der Mediation oder in vergleichbaren Arbeitsfeldern verfügen.
- Der Träger soll weltanschaulich, politisch und religiös neutral und offen für alle sein, die sich an ihn wenden wollen.
- Aufgaben- bzw. Leistungsspektrum des Trägers sollen nach Art und Umfang Interessenkollisionen zur Ombudsarbeit ausschließen und eine klare Abgrenzung zur Beschwerde ermöglichen.<sup>5</sup>
- Die öffentliche Wahrnehmung des Trägers und seiner Arbeit soll positiv sein und eine fachliche Nähe zur Aufgabe der Ombudsarbeit haben.
- Der Träger soll in die Zivilgesellschaft eingebunden, Erfahrungen in der Arbeit mit Ehrenamtlichen und in der Kooperation mit öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe haben.

Soll die Anbindung der Fachstelle Ombudsschaft an einen freien Träger erfolgen, soll dieser im Übrigen alle Voraussetzungen für eine öffentliche Förderung seiner Tätigkeit erfüllen, insbesondere im Hinblick auf § 75 SGB VIII.

Nach Maßgabe der o.g. Kriterien ist sowohl die Anbindung an einen freien wie an einen öffentlichen Träger möglich. Auch gibt es für beide Varianten konkrete Optionen. Für die Entscheidung über die Anbindung sind primär die o.g. Maßstäbe leitend; um glaubhaft Neutralität zu dokumentieren, gehen pragmatische und finanzielle Aspekte mit geringerem Gewicht in die Entscheidungsfindung ein.

---

<sup>5</sup> Erbringt z.B. ein freier Träger der Sozialen Arbeit Leistungen in der Jugendhilfe, so müssen Art und Umfang Interessenskollisionen mit der Ombudsarbeit ausschließen. Erbringt ein Träger stationäre erzieherische Hilfen oder vergleichbare Leistungen, kommt er für die Wahrnehmung von Aufgaben im Zusammenhang mit der Ombudsarbeit nicht in Betracht; erbringt er andere, weniger intensive und niedrigschwelligere Leistungen, ist dies im Zusammenhang mit weiteren Gesichtspunkten genau abzuwägen.

Ist eine öffentliche Dienststelle unmittelbar auch Träger eines Dienstes im Bereich der Jugendhilfe, der z.B. über eine Hilfebewilligung entscheidet, so kommt sie für die Ombudsarbeit nicht in Betracht; besteht kein Weisungsverhältnis zu einem solchen Dienst, ist die Eignung eines öffentlichen Trägers im Zusammenhang mit weiteren Gesichtspunkten genau abzuwägen.

Soll die Anbindung der Fachstelle Ombudsschaft an einen öffentlichen Träger erfolgen, käme hier insbesondere die BASFI selbst in Betracht (Fachamt FS, ÖRA).

Soll die Anbindung der Fachstelle Ombudsschaft an einen freien Träger erfolgen, ist die Leistung im Zuge eines Interessenbekundungsverfahrens bzw. einer Ausschreibung zu vergeben.

### Erforderliche Ressourcen und Finanzierung

Gemäß § 27 a AG SGB VIII sind die Bezirksverwaltungen für die Schaffung von Ombudsstellen verantwortlich. Durch die Errichtung einer zentralen „Fachstelle Ombudsschaft“ wird eine zentrale Struktur geschaffen, die die Ombudsarbeit in administrativer und fachlicher Hinsicht verlässlich trägt.

Gleichwohl ist erforderlich, dass die Bezirksverwaltungen über die in § 27 a Abs. 3 Satz 3 AG SGB VIII genannten Aspekte hinaus die Ombudsarbeit auch in folgenden Hinsichten unterstützt:

- im Hinblick auf die Gewinnung und Einsetzung von Ombudspersonen
- durch die Benennung einer einen Ansprechperson in der Verwaltung, die sowohl für die Ombudspersonen wie für die Fachstelle Ombudsschaft bei Bedarf koordinierend tätig werden kann
- im Hinblick auf Bereitstellung von Räumen und Besprechungsgelegenheiten für die Ombudspersonen und die „Fachstelle Ombudsschaft“
- im Hinblick auf die fachliche Begleitung der „Fachstelle Ombudsschaft“
- im Hinblick auf die Nutzung der fallübergreifenden Ergebnisse der Ombudsarbeit für Impulse zur Qualitätsentwicklung der Arbeit .

Es wird davon ausgegangen, dass für die Fachstelle Ombudsschaft mit einer Leitungsstelle, einer sozialpädagogischen Fachkraft mit zusätzlicher Qualifikation und mit bis zu 3 Verwaltungskräften sowie entsprechende Sachkosten (insbesondere Räumlichkeiten, Aufwandsentschädigungen für bis zu 35 Ombudspersonen, Fortbildungskosten u.a.) Kosten in Höhe von bis zu 500 Tsd. Euro p.a. anfallen, unabhängig von der Frage der Anbindung. Die entsprechenden Mittel zur Finanzierung der Ombudsarbeit sind im Haushaltsplan 2021/2022 zu berücksichtigen. Ein Aufbau der Fachstelle Ombudsschaft einschließlich Auswahl und einführender Fortbildung der Ombudspersonen wird in 2020 aus dem Einzelplan 4.0 sichergestellt.

### **3. Petitum**

Es wird gebeten, von der vorgelegten Konzeption der Ombudsarbeit Kenntnis zu nehmen.

Angesichts der Bedeutung der Ombudsarbeit in der Jugendhilfe und der damit verbundenen Frage der Anbindung der Fachstelle Ombudsschaft für die Enquete-Kommission wird die Frage der Anbindung der Fachstelle Ombudsschaft der parlamentarischen Diskussion und Entscheidung überlassen.