

## Ombudsstellen als Bestandteil einer Partizipations- und Beteiligungskultur in der Kinder- und Jugendhilfe?

### Die Ombudsstelle Hamburg: OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte

Erik Jahn / Tilman Lutz / Vera Koritensky

Thema

Mit dem am 10.06.2021 in Kraft getretenen Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (KJSG) wurden in dem neuen Paragrafen 9a SGB VIII bundesweit unabhängige Ombudsstellen als verbindlicher Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfe etabliert. Nach diesem Gesetz ist sicherzustellen, „dass 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 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können.“ Damit erhält eine seit Jahren erprobte Praxis der Stärkung der Rechte von Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe (endlich) eine verbindliche Rechtsgrundlage, die die Bundesländer verpflichtet, die entsprechende Infrastruktur auf- und auszubauen. Zugleich wird dadurch eine bis dahin primär *bottom-up* etablierte Praxis, die auf sozialarbeitspolitische Initiativen und Formen der Selbstorganisation von Praktiker\*innen gründete, verrechtlicht und *top-down* institutionalisiert, womit neue Fragen verbunden sind (ausführlich: Wiesner 2012; Schruth 2014; BS-FSJ 2020; bezogen auf Hamburg: Lutz/Richter 2018, S. 42ff; Bürgerschaft der FHH 2018, S. 25ff).

Im Folgenden wird die 2021 eingerichtete Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder und Jugendhilfe „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“ sowie deren konzeptionelle Rahmung vorgestellt und beleuchtet. Diese stellt – auch aufgrund des 2015 eingerichteten Pilotprojektes Ombudsstelle Hamburg-Mitte, das ebenfalls *top-down* etabliert wurde – ein zentrales Beispiel für die Umsetzung des §9a SGB VIII dar. Um die Etablierung und die konzeptionellen Überlegungen der Fachstelle einzuordnen, werden zunächst die Entwicklung von Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe knapp nachgezeichnet sowie das Konzept bzw. der Anspruch von Ombudsstellen konturiert. Im zweiten Teil dieses Beitrags werden ausgewählte, auch in der Entwicklung in Hamburg zentrale Konfliktlinien nachgezeichnet, um vor diesem Hintergrund auf das Konzept und den Stand der Implementation der Fachstelle „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“ einzugehen. Der Beitrag will auch zur Beteiligung an deren fachlichen Weiterentwicklung und konkreten Arbeit einladen.

**Entwicklung von Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe** Der gesetzlichen Verankerung von Ombudsstellen ging eine lange Entwicklung voraus, die mit den ersten ombudschaftlichen Initiativen im Jahr 2002 in Berlin und Münster begonnen hat und in den Folgejahren durch die Gründung des „Bundesnetzwerk Ombudschaft“ (2008) begleitet wurde. Inzwischen wurden in fast allen Bundesländern einrichtungsexterne Ombudsstellen gegründet, die in ihrer Ausstattung, Anbindung und Ausrichtung stark variieren (Urban-Stahl 2011; Redman 2015; Trenczek/Heinz 2015). Im Bundesnetzwerk waren bereits 2016 „10 externe unabhängige Ombudsstellen und -initiativen aus 9 Bundesländern zusammengeschlossen“ (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2016, S. 2). Im Juli 2022 sind es laut Homepage 15 plus zwei kooperierende Ombudsstellen (darunter die Fachstelle Hamburg „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“) und weitere zwei, die sich im Aufbau befinden.<sup>1</sup> Ein Treiber dieser Entwicklung waren die Runden Tische „Heimer-

<sup>1</sup> <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudsstellen/> [Zugriff 08.07.2022]

ziehung“ und „Sexueller Kindesmissbrauch“ (2010/2011) sowie deren Forderungen zur Sicherung und Stärkung der Rechte von jungen Menschen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Mit dem Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes 2012 sollten diese sich unter anderem in einer Reform des §45 Abs. 2 SGB VIII niederschlagen, der die Erteilung einer Betriebserlaubnis an das Bereitstellen geeigneter Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in den Einrichtungen gekoppelt hat. Zusätzlich empfahlen die Runden Tische die Einrichtung und Stärkung externer Ombuds- und Beschwerdestellen, da interne Beschwerdewege vor dem Hintergrund des strukturellen Machtüberhangs in den Einrichtungen oft ungenutzt bleiben (vgl. Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe 2010, S. 59; Runder Tisch Sexueller Kindesmissbrauch 2011, S. 22). Als zweite wesentliche Entwicklungslinie lässt sich die in den letzten Jahren gestiegene Aufmerksamkeit für Kinderrechte benennen. So führte die Verabschiedung der UN-Kinderrechtskonvention 1989 zu einem grundlegenden Paradigmenwechsel in dem

Verständnis von Kindern bzw. jungen Menschen<sup>2</sup> als eigenständige und reflexive Rechtssubjekte, die neben Schutzrechten genauso Entwicklungs- und Beteiligungsrechte innehaben. Mit der vorbehaltlosen Ratifizierung dieser Konvention durch Deutschland im Jahr 2010 haben die Kinderrechte in den Folgejahren verstärkt Einzug in den bundesrepublikanischen (Fach-)Diskurs gefunden. Speziell für Hamburg ist in diesem Zusammenhang auf die Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“ (2016-2018) zu verweisen, die in ihrem Abschlussbericht 70 Empfehlungen zur Stärkung der Rechte von jungen Menschen und zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe formuliert hat und in diesem Zusammenhang ausdrücklich die Einrichtung einer „weisungsungebundenen, neutralen und mit ausreichenden Ressourcen ausgestatteten Ombudsstelle“ (Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg 2018, S. 26-27) empfiehlt. Die dritte Entwicklungslinie schließt an die Stärkung des Bewusstseins für die Rechte von jungen Menschen an und steht

<sup>2</sup> Gemäß Artikel 1 der UN-KRK gilt als Kind, wer das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet hat. Damit unterscheidet sich das Verständnis der UN-KRK von dem des SGB VIII, nach dem ein junger Mensch als Kind gilt, solange dieser das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet hat (siehe dazu auch §7 Abs. 1 S. 1 SGB VIII). Im Weiteren werden daher die Begriffe „Kinder“ und „junge Menschen“ synonym verwendet.

zugleich in Verbindung mit der eingangs genannten *bottom-up*-Bewegung. Dieser Entwicklungsstrang wird (vielleicht auch deswegen) im öffentlichen und fachöffentlichen Diskurs oft in den Hintergrund gestellt. Ombudsstellen sind hierzulande bisher primär als kritische Reaktion auf den Strukturwandel der Kinder- und Jugendhilfe auf die Initiativen von Fachkräften hin entstanden. Die Initiativen wenden sich damit auf der praktischen Ebene gegen den bundesweiten Trend, in dem eine sozialarbeiterische Fachlichkeit in die Defensive gerät, die sich an intersubjektiven Verstehens-, Aushandlungs- und Reflexionsprozessen orientiert. An deren Stelle tritt zunehmend ein expertokratisches Steuerungsverständnis, das zentral auf Risikominimierung und Kostensenkung zielt und damit auch die Handlungs- und Ermessensspielräume in der Praxis verengt. „Die gut abgesicherte Auffassung, dass Jugendhilfe mit Eltern, Kindern und Jugendlichen zu gestalten ist, wird zunehmend abgelöst durch die Prämisse, v.a. für „unmündige“ Kinder da zu sein und diese – auch über die Köpfe der Eltern hinweg – zu schützen und zu erziehen“ (Richter/Lutz 2021, S. 345). In diesem Zusammenhang steht die von Hans Thiersch (in BRJ 2012, S. 4) formulierte Hoffnung, dass Ombudsstellen eine „systematische Leerstelle [...] in der strukturell gegebenen Konfliktstruktur der Jugendhilfe und ihrer derzeitigen

so beklemmenden, strapaziösen, sozialpolitischen Situation“ füllen. Parallel dazu wurden einrichtungsexterne und unabhängige Ombudsstellen von Teilen der (Fach-)Öffentlichkeit lange kritisch diskutiert. Es bestand die Sorge, dass Ratsuchende auch in unberechtigten Anliegen unterstützt und die Fachkräfte dadurch in ihren professionellen Handlungs- und Entscheidungsräumen begrenzt würden (Urban-Stahl 2014, S. 256). Stattdessen wurde auf bereits bestehende interne Beschwerdeverfahren im Rahmen des Qualitätsmanagements und den Beschwerdemöglichkeiten im Zusammenhang mit der Heimaufsicht verwiesen. Diese Optionen greifen jedoch zu kurz. Insbesondere setzen sie voraus, dass Nutzer\*innen über ihre Rechte und die Verfahrensweisen im Hilfeprozess informiert sind und sich (auch in ihrer Lebenssituation) ermächtigt fühlen, in die Abläufe der Regelinstitutionen zu vertrauen. Adressat\*innen<sup>3</sup> der Kinder- und Jugendhilfe sind jedoch mit den fachlichen und rechtlichen Abläufen im Hilfeplanverfahren oft wenig vertraut. Demgegenüber verfügen Fachkräfte über ein umfangreiches Prozess- und Erfahrungswissen und den Status der Profession. „Damit verbunden sind nicht nur Fachwissen und Definitionsmacht, sondern auch ein Vorsprung an Orientierung, Information und Rollensicherheit“ (Urban-Stahl 2011, S. 10).

<sup>3</sup> Wir verwenden in diesem Beitrag die Begriffe „Ratsuchende“, „Nutzende“, „Adressat\*innen“ mit ihren unterschiedlichen Konnotationen je nach Kontext.

**Relevanz und Anspruch von Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe** Damit ist die Relevanz von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe und ihr konzeptioneller Schwerpunkt deutlich markiert: Der Ausgleich der strukturellen Machtasymmetrie im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis durch unabhängige Information, Beratung und ggf. Begleitung/Vermittlung bei Konflikten mit einem öffentlichen oder freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Rahmen der Hilfen zur Erziehung und hilfeplananaloger Formen (z. B. Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder nach §19 SGB VIII und Inobhutnahmen nach §42 SGB VIII). Ulrike Urban-Stahl, die an der Gründung der ersten Ombudsstelle beteiligt war, definiert unabhängige Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe prägnant so: „unparteiische Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsmann (oder die Ombudsfrau) besondere Beachtung finden. Ziel ist es, durch den Ombudsmann/die Ombudsfrau strukturelle Machthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen“ (Urban-Stahl 2011, S. 8).

Die strukturelle Machtasymmetrie als zentraler Bezugspunkt von ombudschaftlicher Beratung ist in der Kinder- und Jugendhilfe besonders stark ausgeprägt, sehr viel stärker als in anderen Kontexten, in denen es Ombudsstellen gibt. So unterscheiden sich Adressat\*innen der Kinder- und Jugendhilfe sehr deutlich von „souveränen Kund/innen (oder Soldat/innen im Fall der Wehrbeauftragten), die ihre Interessen klar formulieren können und nur dann die Hilfe einer Ombudsstelle benötigen, wenn alle anderen Wege schon ausgeschöpft sind“ (Redmann 2015, S. 30). In der Jugendhilfe sind die Nutzer\*innen vielmehr regelhaft in einer krisenhaften Lebenssituation und verfügen oft über problematische Erfahrungen mit Behörden bzw. Trägern. Zum Teil sind sie auch davon überzeugt, dass ihren Hinweisen auf Missstände ohnehin nicht geglaubt wird. Hinzu kommen der meist unterschiedliche soziale Status sowie – bei den jungen Menschen – die entwicklungsbedingte Abhängigkeit. Daher betrifft die strukturelle Machtasymmetrie zwischen Fachkräften und Nutzer\*innen sowohl das Wissen über fachliche und rechtliche Abläufe und Regelungen als auch das Wissen um persönliche Rechte und Befugnisse. Dies wird durch das komplexe System – salopp

formuliert: dem „harten Rechtsanspruch auf weiche Leistungen“ – verstärkt, das die Deutungsmacht von Jugendamt bzw. freien Trägern noch einmal erhöht. Einen besonderen Stellenwert hat in diesem Zusammenhang die in §9a SGB VIII zu Recht festgeschriebene Unabhängigkeit von Ombudsstellen (siehe auch Hansbauer/Storck 2017; Bundesnetzwerk Ombudschaft 2016, S. 4; Lutz/Richter 2018, S. 36ff), um sicherzustellen, dass die Beratung frei von den Interessen der öffentlichen oder freien Träger erfolgt. Dies impliziert auch, dass die Ombudsstellen über keine Weisungsbefugnis gegenüber den Trägern verfügen. Die Arbeit der Ombudsstellen zielt auf eine Stärkung der Rechte von Adressat\*innen sowie auf die Weiterentwicklung der fachlichen Standards durch die Rückkopplung von aktuellen Entwicklungen in den fachlichen Diskurs der Kinder- und Jugendhilfe. In diesem Zusammenhang wurde vom Bundesnetzwerk Ombudschaft der Begriff der „fachlich fundierten Parteilichkeit“ (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2016, S. 1) geprägt. Diese gründet auf der UN-Kinderrechtskonvention und den darin sowie im SGB VIII verankerten Partizipations- und Leistungsansprüchen für die Verwirklichung einer rechtskonformen und an den

Bedarfen der Menschen organisierter Profession und setzt sich für eine „Umsetzung des SGB VIII im Sinne einer lebensweltorientierten Jugendhilfe“ (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2016, S. 2) ein. Knapp zusammengefasst bearbeiten Ombudsstellen Rechtsansprüche nach dem SGB VIII und Maßnahmen im Kontext der Jugendhilfe, bei denen sich die Betroffenen nicht sachgerecht oder nicht gleichberechtigt behandelt fühlen. Dies betrifft somit

- a) die *Leistungsgewährung*: Inwiefern wird eine bedarfsgerechte und gesetzeskonforme Jugendhilfe im Einzelfall erbracht? Hier steht der öffentliche Träger im Fokus;
- b) die *Leistungserbringung*: Wie kann die Beteiligung junger Menschen in den Hilfen bzw. Einrichtungen gesichert werden? Was ist zu tun, wenn sich diese nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und begleitet fühlen. Hier geht es primär um die freien Träger.
- c) Über diese Ebene der Einzelfallgerechtigkeit hinaus gehört die *fallübergreifende, fachpolitische Arbeit konstitutiv zur Ombudschaft*. „Fester Bestandteil aller Ombudsstellen sind darüber hinaus jugendhilfepolitische Aktivitäten, z.B. in Form von Öffentlichkeitsarbeit, Workshops (für Fachkräfte und Nutzer\*innen), Fortbildungen und/oder Fachtagungen“ (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2016, S. 6).

Ombudschaft unterscheidet sich daher von anderen Verfahren der Beschwerde- und Konfliktbearbeitung wie bspw. Mediation, Schlichtung oder anwaltliche Vertretung. Sie steht der anspruchsberechtigten, strukturell unterlegenen Partei zur Seite, um die immanente Machtasymmetrie auszugleichen. Zugleich soll sie unparteiisch sein und ihre Sachkenntnis nutzen, um – im Unterschied bspw. zu einem Anwalt – zu versuchen, auch zu Unrecht erhobene Beschwerden vorab zu klären (Information). Damit handelt es sich auch nicht um Mediation, auch wenn dieser Begriff im Zusammenhang mit Ombudschaft häufig genannt wird. Denn Mediation setzt eine (Macht-)Gleichheit der Konfliktparteien voraus, während Ombudschaft gerade aufgrund eines strukturellen Machtungleichgewichts agiert. Der Begriff „fachlich fundierte Parteilichkeit“ (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2016, S. 4) versucht, diesbezüglich Klarheit zu schaffen: Im Unterschied zur ‚klassischen‘, einseitigen Parteilichkeit ist Ombudschaft nicht darauf fokussiert, den Willen der Nutzer\*innen durchzusetzen (Anwaltschaft). Es geht vielmehr darum, diese durch Beratung, Information und Begleitung in die Lage zu versetzen, die ihnen zustehenden Rechte wahrzunehmen und diese zu ihrer Realgeltung zu bringen.

**Ansprüche und Konfliktlinien – ein kursorischer Blick auf die Hamburger Entwicklungen** Die ausführlichere Darstellung und Detaillierung des Anspruchs und der damit verbundenen Spannungsfelder von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe ist notwendig, um offene und verdeckte Konfliktlinien, die mit der Implementation von Ombudsstellen und deren Konzeptionierung zusammenhängen, zumindest anzureißen und die Etablierung der Fachstelle „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“ in Hamburg zu rahmen (ausf. Richter 2020, Lutz/Richter 2021). Beobachten lassen sich im politischen und öffentlichen Diskurs hohe Erwartungen an Ombudsstellen und deren Relevanz für die gesamte Kinder- und Jugendhilfe. Im Gegensatz zu anderen Aspekten der Reform war in den parlamentarischen Gremien und im Begleitprozess zum KJSG unstrittig, dass und wofür es Ombudsstellen geben soll. Verortet wurden diese primär im Kontext von „Kinderschutz und Beteiligung“, häufig mit Bezug auf die UN-Kinderrechtskonvention und die Stärkung der Rechte und Betei-

ligungsrechte junger Menschen. Ombudsstellen zielen jedoch strukturell stärker auf die Sorgeberechtigten (oft die Eltern), da diese nach dem SGB VIII die Anspruchsberechtigten und damit auch primäre Träger von Beteiligungsrechten insbesondere im Hilfeplanverfahren sind. Dies unterstreicht einerseits Forderungen nach einer angemesseneren Ansprache junger Menschen sowie einem möglichst niedrigschwelligen Zugang, da auch die jungen Menschen Machtasymmetrien ausgesetzt sind. Zugleich geht es darum, die notwendige Stärkung der Rechte und Beteiligungsrechte junger Menschen nicht primär mit der Implementation von Ombudsstellen zu beantworten, sondern, wie es auch im Bericht der Hamburger Enquete Kommission heißt, neben Ombudsstellen weitere Anlaufstellen, etwa Kinderrechte-Büros, auf lokaler Ebene zu etablieren, „die sich für die Umsetzung der UN-Kinderrechte einsetzen und sich der konkreten Anliegen von Kindern und Jugendlichen annehmen. Inwiefern dies gesonderte Ombudsstellen sein können oder andere Anlaufstellen sinnvoller sind (zum Beispiel integriert in bestehende Einrichtungen oder Einführung eines Beauftragten-Systems), ist zu überprüfen“ (Bürgerschaft der FHH 2018, S. 27).

Eine zweite Konfliktlinie, die gerade in Hamburg im Pilotprojekt Hamburg-Mitte besonders deutlich wurde, sind die unterschiedlichen Erwartungen an und Vorstellungen von Ombudsstellen. Dass im Sinne der fachlich fundierten Parteilichkeit „Ombudsleute und Fachkräfte [...] keine Gegner\*innen sondern Verbündete in der professionellen Ausgestaltung des Arbeitsfeldes“ (Richter 2020, S. 13) sind bzw. sein sollten, ist keineswegs selbstverständlich – und eine wesentliche Herausforderung bei der Implementation von Ombudsstellen. In der Begleitung der Ombudsstelle Mitte (Lutz/Richter 2018) wurde deutlich, dass Mitarbeiter\*innen des öffentlichen Trägers von der Ombudsstelle Neutralität, Mediation und Vermittlung erwarteten und die zentrale Aufgabe, strukturelle Machtasymmetrien auszugleichen, wenig gesehen wurde. Die ebenfalls befragten Nichtnutzer\*innen, aber auch die Nutzer\*innen der Ombudsstelle erwarten dagegen klare Parteilichkeit für ihre Anliegen und eine Art ‚Gegenentwurf‘ zur Behörde. Diese Konfliktlinie ist eng verwo-

ben mit einer dritten: Der Frage der organisatorischen Anbindung und damit verbunden der im Gesetz geforderten Unabhängigkeit. Die Anbindung des Pilotprojektes in Hamburg an den Jugendhilfeausschuss und dadurch an das Jugendamt war ein zentrales Spannungsfeld in der Arbeit der Ombudsstelle Hamburg-Mitte und auch für deren Wahrnehmung durch Adressat\*innen wie durch Fachkräfte, aber auch in der Fachwelt und von anderen Ombudsstellen (ausf. Lutz/Richter 2018, S. 36f). Die in Hamburg im Anschluss an Wiesner (2012) gewählte Anbindung an den Jugendhilfeausschuss erweitert bzw. erleichtert das fachpolitische Wirken der Ombudsstellen, gleichzeitig erfordert dieses, so auch schon im Gutachten angemerkt, eine entsprechende „rechtliche und räumliche Ausgestaltung“, mit der dafür Sorge getragen wird, „dass die Ombudsstelle unabhängig arbeiten kann“ (ebd., S.22). Die dafür ausformulierten Grundsätze und strukturellen Vorgaben waren in dem Pilotprojekt noch nicht vollständig erfüllt.

### Die Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe: OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte

Die Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe wurde in Hamburg wie bereits das Pilotprojekt *top-down* implementiert. Im Frühjahr 2021 gab es ein Interessensbekundungsverfahren, auf das sich der Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e. V. (VKJH) mit einem Konzept beworben hatte, das über die Ausschreibungskriterien hinausging. Dieses Konzept<sup>4</sup> liegt der Fachstelle „OHA!“, die im Juli 2021 mit der Arbeit begonnen hat, zu Grunde. Besonders wichtig war dem VKJH die Anlehnung an das Selbstverständnis des Bundesnetzwerkes sowie die Berücksichtigung der Erfahrungen des Hamburger Pilotprojektes (Lutz/Richter 2018) und den darin formulierten (im vorangegangenen Abschnitt zum Teil skizzierten) Anfragen und Empfehlungen. Diese finden sich in den konzeptionellen Eckpfeilern der Fachstelle wieder: Unabhängigkeit, Niedrigschwelligkeit, Partizipation von Ratsuchenden und die Betonung des fachpolitischen Austausches und der eigenständigen Positionierung.

<sup>4</sup> [https://www.vkjhh.de/fileadmin/user\\_upload/Konzept\\_zum\\_Einstellen\\_AKTUELL.pdf](https://www.vkjhh.de/fileadmin/user_upload/Konzept_zum_Einstellen_AKTUELL.pdf) (Zugriff 08.07.2022)

Der zentrale Aspekt der *Unabhängigkeit* steht dabei an erster Stelle. Zwar ist der VKJH auch Träger von Projekten und Einrichtungen der offenen Kinder- und Jugendarbeit, jedoch nicht von Einrichtungen der Hilfen zur Erziehung, um die es in der Ombudschaft zentral geht. Fachlich und inhaltlich drückt sich die Unabhängigkeit in der *fachlich fundierten Parteilichkeit* bei der Beratungs-, Unterstützungs- und Vermittlungstätigkeit aus. Dabei findet die Ombudsarbeit in erster Linie durch ehrenamtliche Ombudspersonen statt, die in keiner beruflichen Abhängigkeit zur Kinder- und Jugendhilfe in Hamburg stehen und keine Interessenskollisionen mitbringen. Das Ehrenamt soll dabei jedoch nicht überstrapaziert werden und wird deshalb vom sozialpädagogischen Hauptamt unterstützt. Die Fachstelle ist als vermittelnde Instanz eine unabhängige Ansprechpartnerin für die Ratsuchenden in Fragen der Kinder- und Jugendhilfe. Entsprechend des Konzeptes Ombudschaft zielt sie dabei auf die Minderung struktureller Machtasymmetrien. Um partizipative Prozesse zu ermöglichen bzw. wiederherzustellen informiert sie über bestehende und einzufordernde Rechte und Beteiligungsverfahren. Sie unter-

stützt Prozesse der Kinder- und Jugendhilfe, indem sie diese erklärt, verständlich und nachvollziehbar macht und zwischen den Verfahrensbeteiligten vermittelt. Dazu gehört die Klärung von Rollen, Aufgaben, Anliegen sowie möglichen Konflikten. Um wirksame ombudschaftliche Strukturen zu etablieren und Beteiligung der Adressat\*innen nicht nur auf der Ebene des Einzelfalls zu realisieren, bindet die Fachstelle die Perspektiven von jungen Menschen und (ehemaligen) Nutzer\*innen in den Aufbau und die Weiterentwicklung ihrer Angebote mit ein. Dazu kooperiert sie u. a. mit Organisationen der Selbstvertretung wie den *MOMOs – The Voice of Disconnected Youth*<sup>5</sup>, um bereits frühzeitig gelingende Kontextbedingungen zu eruieren, aktuelle Entwicklungen in den Erziehungshilfen aufzugreifen und zu diskutieren. Darüber hinaus sollen sowohl junge Menschen als auch ehemalige Nutzer\*innen der Sozialen Arbeit für die ombudschaftliche Beratung gewonnen werden, um die Expertise von (ehemaligen) Fachkräften um die der Nutzer\*innen zu erweitern. Damit zielt die Fachstelle auf einen ganzheitlichen Blick auf die Kinder- und Jugendhilfe und ihre Abläufe, Strukturen und Konfliktpotentiale, der im ombudschaftlichen Beratungstandem sowie

<sup>5</sup> <https://www.momo-voice.de>

durch die Organisation in bezirklichen Teams gestärkt wird. Im Februar 2022 wurden im Jugendhilfeausschuss (JHA) Eimsbüttel bereits drei junge Menschen für die bezirksübergreifende ombudschaftliche Tätigkeit berufen. Bis Ende Juni konnten zudem in den Bezirken Mitte, Wandsbek, Nord, Eimsbüttel und Altona ehrenamtliche Beratungsteams etabliert werden. Am 30.06. wurde die Fachstelle offiziell eröffnet. Damit ombudschaftliche Arbeit als Teil einer partizipativen Kultur des Aufwachsens/der Kinder- und Jugendhilfe gelingen kann, werden *niedrigschwellige* und auf die jeweiligen Zielgruppen – junge Menschen, Eltern, Personensorgeberechtigten – zugeschnittene Angebote benötigt. Wie die Erhebungen zu dem Pilotprojekt in Hamburg-Mitte verdeutlichen, reicht es nicht aus, junge Menschen lediglich als (potenzielle) Nutzer\*innen von ombudschaftlicher Arbeit zu adressieren, da von diesen die Strukturen häufig als zu „jugendamtsnah“ wahrgenommen wurden. Stattdessen wird versucht, ombudschaftliche Angebote in den lokalen und lebensweltlichen Bezügen der Menschen zu verankern, um die Zugänge niedrigschwellig zu gestalten.

Die Bereitstellung sogenannter ‚verlässlicher Orte‘ bildet hierfür eine wichtige Grundlage. Damit sind Orte in den Hamburger Bezirken gemeint, an denen die Ratsuchenden von den Ombudspersonen vertraulich beraten werden können: Häuser der Jugend, Erziehungsberatungsstellen, Bauspielplätze, Kinder- und Familienzentren zählen ebenso dazu wie die Nutzung von Räumen in den jeweiligen Bezirksämtern. Darüber hinaus stehen auch Räume in der Fachstelle zur barrierefreien Beratung zur Verfügung. Wichtig für eine möglichst barrierefreie Beratung ist, dass die Ratsuchenden sich für einen Ort entscheiden können, der ihren Bedürfnissen entspricht, und die ehrenamtlich tätigen Ombudspersonen einfachen und flexiblen Zugriff auf unterschiedliche Räume haben. Zur Senkung der Zugangsschwellen gehört auch, dass sich die Ombudsarbeit nicht ausschließlich auf den analogen Raum beschränkt. Dass dies notwendig ist, unterstreichen nicht zuletzt die Entwicklungen im Kontext der Coronapandemie. Daher werden aktuell durch die Fachstelle Kon-

zepte zur Einbindung digitaler Beratungsangebote erprobt. Über die Homepage der Fachstelle werden zudem Informationsmaterialien über Aufgaben und Möglichkeiten ombudschafftlicher Arbeit zur Verfügung gestellt sowie über Abläufe im ombudschafftlichen Beratungsprozess informiert. Ein konstitutives Element ombudschafftlicher Arbeit ist, gerade auch vor dem Hintergrund ihrer widerständigen Entstehungsgeschichte, die fachpolitische Begleitung aktueller Entwicklungen im Feld der Kinder- und Jugendhilfe sowie die Lobbyarbeit für die Rechte von jungen Menschen und ihren Familien. Dazu kooperiert die Fachstelle mit Akteur\*innen der Hamburger Jugendhilfe und vernetzt sich mit anderen Ombudsstellen im Rahmen des Bundesnetzwerks Ombudschaft. Beispielsweise gibt es einen Zusammenschluss von „OHA!“, dem alternativen Wohlfahrtsverband SOAL<sup>6</sup>, der Diakonie Hamburg und dem Kinderschutzbund, um sich gemeinsam der Frage zu widmen, was für eine stärkere Durchsetzung des Rechts auf Beteiligung und Mitbestimmung benötigt wird und wie Selbstvertretungen von jungen Menschen in Hamburg mit den jungen Menschen gemeinsam implementiert werden können.

6 <https://www.soal.de/>

Um die bezirklichen Ombudsteams der Fachstelle aufzubauen, hat sich „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“ bis Ende Februar 2022 in allen sieben bezirklichen Jugendhilfeausschüssen vorgestellt, ihr Konzept erörtert und zur Diskussion gestellt. Die bezirklichen Ausführungskonzepte der JHA entstanden in Abstimmung mit der Fachstelle. Zudem gab es in einzelnen Bezirken bereits Austauschrunden mit den Leitungskräften des ASD (Allgemeiner Sozialer Dienst), mit den Mitarbeitenden des Jugendamtes sowie den Vertreter\*innen der bezirklichen AG 78. So konnten viele Fachkräfte der öffentlichen Jugendhilfe, in Teilen auch der freien Träger, Einblick in die konzeptionellen Überlegungen und die ersten Umsetzungsschritte erhalten. In diesen Netzwerken soll weiterhin kontinuierlich gemeinsam gearbeitet werden. Die Fachstelle kann Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe nur im

Austausch mit anderen wirklichen. Lag der Fokus der Kooperation zu Beginn des Aufbaus auf der öffentlichen Jugendhilfe, wird sich die Netzwerkarbeit nun auf die Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe ausweiten. Eine erste Vorstellung bei freien Trägern erfolgte in diesem Zusammenhang im April 2022 in Zusammenarbeit mit SOAL. Zudem soll zeitnah ein Fachbeirat konzipiert und implementiert werden, in dem alle oben genannten Akteur\*innen vertreten sind. Dieser dient dann u. a. der konzeptionellen Weiterentwicklung und erhält eine wichtige Rolle für die kritische Reflektion der notwendigen Unabhängigkeit der Ombudsarbeit. Nicht zuletzt wurden bereits Formate zur *Fortbildung und Qualifizierung* von Ehrenamtlichen und Fachkräften entwickelt, die weiter ausgebaut werden. Ein wesentlicher Aspekt dabei ist, dass die Ombudsarbeit als Ehrenamt nicht überstrapaziert wird, zugleich ist die Ehrenamtlichkeit für die Unabhängigkeit eine tragende Stütze. In all diesen Aktivitäten und konzeptionellen Eckpfeilern ist es nach dem Selbstverständnis von „OHA!“ eine zentrale Aufgabe, in unterschiedlichen Formen den Austausch und Diskurs mit und zwischen verschiedenen Jugendhilfeakteur\*innen anzuregen und zu organisieren.

### Ausblick und Aufforderung

Mit der rechtlichen Verankerung von unabhängigen Ombudsstellen konnte ein wichtiges Instrument zur Stärkung der Rechte von Adressat\*innen und zur fachlichen Weiterentwicklung der Jugendhilfe im Sinne einer kritischen Professionalisierung etabliert werden. Gleichzeitig sind mit dem Prozess der Institutionalisierung von sozialen Bewegungen und von bürgerschaftlichem Engagement immer auch spezifische Klippen und Herausforderungen verbunden, die insbesondere Fragen der finanziellen und fachlichen Unabhängigkeit sowie die Möglichkeiten der kritischen Positionierung betreffen (können). Darüber hinaus sind Ombudsstellen auf eine breite Unterstützung und Akzeptanz von Fachkräften, das Vertrauen in die ombudschafftlichen Arbeitsweisen sowie in die Ombudsstellen als Institutionen angewiesen, damit das gemeinsame Ziel, partizipative Hilfeprozesse im Interesse aller Beteiligten (wieder)herzustellen, gelingen kann.

Daher laden wir, die Fachstelle Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe, auch mit diesem Artikel alle Akteur\*innen herzlich dazu ein, sich mit ihren Fragen, Ideen und Kritiken am Aufbau und der hamburgweiten Etablierung der Ombudschaft zu beteiligen. Darüber hinaus freuen wir uns sehr über Interessierte, die sich als ehrenamtliche Ombudspersonen engagieren möchten.

### Kontakt:



Verstärker für Kinder- und Jugendrechte

Ombudsstelle Hamburg in der Kinder- und Jugendhilfe  
Große Bergstraße 219, 22767  
Hamburg

Fon: 040 2984187-24  
E-Mail: [info@oha-verstaerker.de](mailto:info@oha-verstaerker.de)  
Weitere Infos unter:  
[oha-verstaerker.de](http://oha-verstaerker.de)

### Literatur

Ackermann, T./Robin, P. (2018): Die Perspektiven von Kindern und Eltern in der Kinder- und Jugendhilfe: Zwischen Entmutigung und Wieder-Erstarken. Bericht über die Ergebnisse der Beteiligungswerkstatt für die Hamburger Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“. Berlin.

Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (Hrsg.) (2010): Abschlussbericht des Runden Tisches „Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren“. Berlin.

BFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (2020). Dokumentation Mitreden – Mitgestalten. Die Zukunft der Kinder und Jugendhilfe „Besserer Kinderschutz und mehr Kooperation“. [https://www.mitreden-mitgestalten.de/sites/default/files/downloads/abschlussbericht\\_-\\_anhang\\_2\\_0.pdf](https://www.mitreden-mitgestalten.de/sites/default/files/downloads/abschlussbericht_-_anhang_2_0.pdf) (Zugriff am 20.02.2022).

BRJ (Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V.) (2012): 10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe. URL: [https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Berliner\\_Rechtshilfefonds\\_Jugendhilfe\\_e.V.\\_10\\_Jahre\\_.pdf](https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Berliner_Rechtshilfefonds_Jugendhilfe_e.V._10_Jahre_.pdf) (Zugriff am 18.02.2022).

Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2016): Selbstverständnis Bundesnetzwerk in der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin. <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNW-Ombudschaft-Selbstverst%C3%A4ndnis-2016.pdf> (Zugriff am 18.02.2022).

Bürgerschaft der FHH (Freien und Hansestadt Hamburg) (2018): Bericht der Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken: Überprüfung, Weiterentwicklung, Umsetzung und Einhaltung gesetzlicher Grundlagen, fachlicher Standards und Regeln in der Kinder- und Jugendhilfe – Verbesserung der Interaktion der verschiedenen Systeme und Akteurinnen und Akteure“, Drs. 21/16000. Hamburg.

Hansbauer, P./Storck, R. (2017): Ombudschaften für Kinder und Jugendliche – Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. URL: [https://www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs2017/15\\_KJB\\_Hansbauer-Stork\\_neu.pdf](https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs2017/15_KJB_Hansbauer-Stork_neu.pdf) (Zugriff 18.02.2022).

Lutz, T./ Richter, J. (2018): Abschlussbericht Wissenschaftliche Begleitung der Implementation einer Ombudsstelle im Bezirksamt Hamburg-Mitte. Online abrufbar unter: [https://ev-hochschule-hh.de/fileadmin/hochschule/Downloads/Forschung/Abgeschlossene\\_Forschungsprojekte/Abschlussbericht\\_Ombudsstelle.pdf](https://ev-hochschule-hh.de/fileadmin/hochschule/Downloads/Forschung/Abgeschlossene_Forschungsprojekte/Abschlussbericht_Ombudsstelle.pdf) (Zugriff am 18.02.2022).

Lutz, T./Richter, J. (2021): Was soll und kann Ombudschaft in der Jugendhilfe leisten? In: SozialExtra 5/2021, S. 344-348.

Redmann, B. (2015): Ombudschaft in der Jugendhilfe zwischen systematischer Kritik und konkreter Ermächtigung – Berichte und Erfahrungen aus der ombudschaftlichen Beratung in Dresden. In: Evangelische Jugendhilfe 1/2015, S. 30-36.

Richter, J. (2020) Die Weichen neu stellen. Ombudschaft für die gesamte Jugendhilfe in Hamburg. FORUM für Kinder und Jugendarbeit, 36 (1), S. 11-17.

Runder Tisch Sexueller Kindesmissbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich (2011): Abschlussbericht. Berlin.

Schruth, P. (2014): Zur Implementierung (externer) ombudschaftlicher Strukturen im Jugendhilferecht. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik, Heft 1/2014, S. 48-61.

Trenczek, T./Heinz, S. (2015): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe – Interessenvertretung oder Fürsorge? In: Zeitschrift Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe (ZJJ). Heft 4/2015, S. 348-358.

Urban-Stahl, U. (2011): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz Nr. 1. Herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen. Köln.

Urban-Stahl, U. (2014): Ombudschaft und Beschwerdeverfahren. In: Düring, D./ Krause, H.-U./Peters, F./ Rätz, R./Rosenbauer, N./Vollhase, M. (Hrsg.): Kritisches Glossar Hilfen zur Erziehung. Frankfurt am Main, S. 253-261.

Wiesner, R. (2012): Implementierung von ombudschaftlichen Ansätzen der Jugendhilfe im SGB VIII. Rechtsgutachten für die „Netzwerkstelle Ombudschaft in der Jugendhilfe“ des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. Berlin. Abrufbar unter [https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Rechtsgutachten\\_2012\\_02.pdf](https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Rechtsgutachten_2012_02.pdf) (Zugriff 28.07.2022).



Lutz, Tilman, Jg. 1973, Dr. phil., Sozialarbeiter, Kriminologe und Diakon; Studium der Sozialen Arbeit und Kriminologie in Hamburg. Seit 2020 Professor für Wissenschaft und Methoden der Sozialen Arbeit an der HAW Hamburg, Dept. Soziale Arbeit. Berufsbiografie, Aktivitäten, Forschungs- und Arbeitsschwerpunkte und Publikationen unter: <https://www.haw-hamburg.de/hochschule/beschaeftigte/detail/person/person/show/tilman-lutz/>  
tilman.lutz@haw-hamburg.de



Erik Jahn, Jg. 1990, Sozialpädagoge (B.A.), Kinderschutzfachkraft, von 2013-2021 in verschiedenen Feldern der Kinder- und Jugendhilfe tätig und seit 2021 hauptamtlicher Mitarbeiter bei OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte.



Vera Koritensky, Jg. 1982, Sozialpädagogin (M.A.), von 2009 bis 2020 im Case-Management des SHA-Projektes „Die 2. Chance – Billstedt/Horn“ des Rauhen Hauses tätig, seit 2021 gemeinsam mit Anja Post-Martens Projektleitung von OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte sowie Geschäftsführung des Verbandes Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V.