

## WEITERE THEMEN

„Wenn man Veränderung in der Sozialen Arbeit will, reicht es im Moment nicht aus, nur seinen Job zu machen“<sup>1</sup>

*Ehrenamtliches Engagement in der Ombudschaft – Ergebnisse eines Projekts des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. (BRJ)*

DR. NICOLE ROSENBAUER UND ULLI SCHILLER — BERLINER RECHTSHILFEFONDS JUGENDHILFE E. V.

*In der Kinder- und Jugendhilfe sind mehr als 600.000 Menschen ehrenamtlich tätig, insbesondere in Tätigkeitsfeldern wie der Jugendverbandsarbeit/Jugendarbeit, als Vormünderinnen und Vormünder oder in Vereinen, Selbsthilfegruppen oder politischen Fachgremien.<sup>2</sup> Im Folgenden geht es um ehrenamtliches Engagement in einem neuen, speziellen und aus unserer Sicht spannenden Bereich: der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Im Bundesgebiet haben sich mittlerweile mehrere ombudschaftliche Initiativen gebildet. Ehrenamtliches Engagement nahm für deren Gründung eine Schlüsselrolle ein und noch heute „leben“ Initiativen vom zuverlässigen Engagement ehrenamtlicher Fachkräfte. Befördert wurde die fachliche Diskussion um Ombudschaft insbesondere durch die Aufarbeitung der Heimerziehung in den 1950er- und 1960er-Jahren sowie die Empfehlungen der Runden Tische Heimerziehung und Sexueller Kindesmissbrauch in öffentlichen Einrichtungen. Im Folgenden werden der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. (BRJ), die Umsetzung und Ergebnisse eines von AKTION MENSCH geförderten Projekts zur Ehrenamtlichenarbeit sowie die Motive für ehrenamtliches Engagement im BRJ vorgestellt. Der Beitrag schließt mit einigen Überlegungen zur Unabhängigkeit und Ehrenamtlichkeit in der Ombudschaft.*

### DER BRJ – OMBUDSCHAFTLICHE BERATUNG IN DER JUGENDHILFE

Im Juni 2002 wurde der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. (BRJ) als erste ombudschaftliche Beratungsstelle in der Jugendhilfe gegründet. Ombudschaft soll Kinder, Jugendliche und ihre Familien mit einem berechtigten, aber unerfüllten Jugendhilfebedarf dabei unterstützen, ihre Rechtsansprüche auf notwendige Hilfen durch das Jugendamt durchzusetzen. Den Betroffenen ist es meist nicht möglich, Entscheidungen der Jugendämter zu überprüfen, sie fachlich und juristisch zu

beurteilen und ihre Rechte selbst durchzusetzen. Die Arbeit des BRJ orientiert sich am skandinavischen Modell der Ombudschaft, das eine unparteiliche Vorgehensweise beinhaltet, die die konstitutiven Machtungleichheiten zwischen Vertreterinnen und Vertretern von Institutionen und Hilfesuchenden auszugleichen sucht. Die Beziehung zwischen Fachkräften und Betroffenen bildet dabei eine strukturell asymmetrische Interaktion: „*Fachkräfte agieren im Status der Profession und im öffentlichen Auftrag, verfügen über Fach- und Orientierungswissen und entscheiden über die Verteilung von Ressourcen. Die meisten Betroffenen befinden sich demgegenüber in einer persönlichen*

<sup>1</sup> Wir haben mit Ehrenamtlerinnen und Ehrenämtern des BRJ kurze Interviews geführt, die teilweise transkribiert wurden. Die im vorliegenden Beitrag verwendeten Ankerzitate dienen der Veranschaulichung. Das Zitat in der Überschrift entstammt ebenfalls einem solchen Interview.

<sup>2</sup> Vgl. „Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland – Präsentationsfolien und Erläuterungen“ (Stand 2009), online unter: <http://www.kinder-jugendhilfe.info/> [Zugriff am 15.10.2015].

*Belastungssituation, sind mit den spezifischen Bedingungen des Feldes der Sozialen Arbeit nicht vertraut und können über die fachlichen, institutionellen und rechtlichen Regeln der helfenden Institutionen nur spekulieren“ (Urban-Stahl 2014, S. 253).*

Schon seine Geburtsstunde verdankt der BRJ dem ehrenamtlichen Engagement von engagierten Einzelpersonen und freien Trägern. Ziel war und ist es, eine von öffentlichen und freien Trägern unabhängige Anlaufstelle für junge Menschen und ihre Familien zu schaffen. Die Impulse zur Gründung entstanden aus einer steigenden Empörung von Fachkräften der Jugendhilfe über permanent zunehmende Kürzungen und finanzielle Restriktionen in der Praxis, insbesondere in den Bereichen Hilfe zur Erziehung und Jugendberufshilfe. Im Kontext einer prekärer werdenden Haushaltslage in Berlin wurden Jugendhilfeleistungen wie die Hilfen für Junge Volljährige trotz eines eigenen subjektiven Rechtsanspruchs (§ 41 SGB VIII) vorenthalten; im Kontext der (aus-)bildungsbezogenen Integration wurden junge Menschen teilweise pauschal ohne Prüfung eines Bedarfs auf Jugendberufshilfe (§ 13 SGB VIII) an die Jobcenter verwiesen. Die Auslöser des Engagements um die Jahrtausendwende beschreibt ein Ehrenämter „der ersten Stunde“ so:

*„Die enormen Kürzungen, die bei den Jugendlichen in der Jugendhilfe vorgenommen wurden. Die haben früher mal den anderthalbfachen Regelsatz bekommen, die hatten einige Vergünstigungen, Übergangsgelder, wenn sie auszogen – das wurde alles enorm gekürzt. (...) Und dann gab's die Phase, wo Jugendämter plötzlich sagten: Mit 18 ist Schluss mit der Jugendhilfe, ohne pädagogische Begründung. Da dachte ich mir als Praktiker, so geht das nicht. Es reicht ja nicht, hier nur meine Arbeit zu machen und mich den Entwicklungen einfach nur anzupassen. Man muss auch versuchen, die zu beeinflussen, ein bisschen.“*

Drei Jahre wurde die Arbeit des BRJ ausschließlich ehrenamtlich geleistet. Viele Beraterinnen und Berater der ersten Stunde sind bis heute im BRJ aktiv. Beratung, Fortbildungen und Öffentlichkeitsarbeit sind die zentralen Säulen der Arbeit des BRJ, die ohne ehrenamtliches Engagement nicht beizubehalten wären. Nach knapp zehnjähriger Arbeit mussten jedoch neue Strukturen für die Einbindung von Ehrenamtlichkeit im BRJ geschaffen werden: Die Nachfrage nach Beratung stieg kontinuierlich an, gleichzeitig erhöhte sich fortlaufend die Qualität der Beratung. Es mussten neue Ehrenamtliche gewonnen, eingebunden und die Arbeit des Vereins auf mehr Schultern verteilt werden. Diese Entwicklung ermöglichte das von der AKTION MENSCH von 2012 bis 2015 geförderte Projekt „Entwicklung und Etablierung neuer Strukturen ehrenamtlicher Arbeit“.

## DAS EHRENAMTSPROJEKT IM BRJ: UMSETZUNG UND ERGEBNISSE

Zu Projektbeginn stand eine Bestandsaufnahme der Perspektiven der zum damaligen Zeitpunkt tätigen Ehrenamtlichen im Hinblick auf ihre Vereinseinbindung in die Beratungsarbeit sowie ihre Verbesserungswünsche. Erstmals warb der BRJ offensiv und auf neuen Wegen – auf Internetplattformen, in Wochenblättern etc. – um ehrenamtliche Mitarbeit. Bereits tätige Ehrenamtliche warben um neue Engagierte, indem sie selbst die Arbeit des BRJ in der Öffentlichkeit (z. B. auf bundesweiten Fachtagungen) und den vereinseigenen Fortbildungen präsentierten. Eine hierdurch neu gewonnene Ehrenamtliche erinnert sich im Gespräch an jene Fortbildung, in der sie *„am Anfang einen eindrucklichen Vortrag über den BRJ“* hörte, zunächst erstaunt – *„Was? Sowas gibt's?“* – und dann direkt überzeugt war.

## SORGFÄLTIGE AUSWAHL UND INTENSIVE EINARBEITUNG

Es gibt ein hohes Interesse für ehrenamtliche Tätigkeiten in der Ombudschaft. Eine zentrale und steuernde Funktion kommt dabei dem Erstgespräch zu. Im Projekt wurde mit 40 Interessierten ein persönliches, leitfadengestütztes Erstgespräch geführt. Für ein nachhaltiges Engagement konnten insgesamt elf neue Ehrenamtliche (eine beachtliche Zahl!) gewonnen werden – und, ein Novum für den BRJ, dabei handelte es sich weniger um Fachkräfte der Sozialarbeit/Sozialpädagogik, sondern vor allem um junge Juristinnen und Juristen. Viele Interessierte sind erstaunt über den professionellen Anspruch der Beratung. Für etwa ein Viertel der Interessierten erwies sich dieser Anspruch als nicht erfüllbar.<sup>3</sup> Neben der Voraussetzung einer (sozial-)pädagogischen oder juristischen Ausbildung sind Berufserfahrungen, Kenntnisse des SGB VIII sowie der Verfahrensabläufe in den Jugendämtern nicht zwingend erforderlich, aber hilfreich. Da in der Fallberatung u. a. eine fachliche Bedarfs- und Verfahrenseinschätzung erfolgt, hat sich das Modell „Beratung durch (geschulte) Laien“ in der Ombudschaft bislang als nicht tragfähig erwiesen. Das Anforderungsprofil stellt mithin eine gewisse Schwelle dar, die es für Interessierte zunächst zu überwinden gilt; und auch gestandenen Fachkräften kann es gehörigen Respekt einflößen. So berichtet ein Ehrenamtlicher, der den BRJ schon länger kannte, dass er sich mit Start des Projektes *„dann endlich auch mal getraut“* habe, *„wo ich vorher gedacht hab, ich kann das gar nicht, ich hab ja gar kein Rechtswissen, so richtig“*.

<sup>3</sup>Neben fachlichen Ausschlusskriterien können für eine ehrenamtliche Tätigkeit im BRJ darüber hinaus sein: keine Übereinstimmung mit den Vereinszielen, keine Bereitschaft zur Teamarbeit, zu Fortbildung oder Arbeit in den Abendstunden, Mitgliedschaft in rechtsextremen Parteien oder das Motiv, Klientinnen und Klienten für die eigene Kanzlei akquirieren zu wollen.

Mit Blick auf dieses Anforderungsprofil wurden neue Strukturen für die Einarbeitung erarbeitet. Nur hinreichend lange und intensive Phasen der Einarbeitung und Stabilisierung vermitteln Einsteigerinnen und Einsteigern das notwendige Gefühl der Sicherheit für die Beratungsarbeit. Die Einarbeitung besteht aus den Elementen Erstgespräch, Schulungen, Fortbildungen, Hospitationen und abschließendes Gespräch zum Erwartungsabgleich. Einsteigerinnen- bzw. Einsteiger-Schulungen vermitteln theoretisch und praktisch „das Handwerkszeug“ für die Beratung von Betroffenen. Erschien die zweitägige Einsteigerinnen-/Einsteiger-Schulung als nicht ausreichend, wurden von den hauptamtlichen Projektmitarbeiterinnen gezielt Einzelgespräche geführt, Hospitationen während der Sprechzeiten organisiert und zur verstärkten Teilnahme an den Fortbildungen aufgefordert. Zudem wurde ein Mentoringprogramm erprobt.

### SCHULUNGEN UND FORTBILDUNG, NEUE ARBEITSMATERIALIEN

Zentral für ombudschäftliches Ehrenamt sind interne Schulungen und Fortbildungen. Sie wurden und werden ausgiebig zur Qualifizierung genutzt und sind durchweg gut besucht. Die eigene fachliche (Weiter-)Qualifizierung stellt auch eine zentrale Motivation für das Engagement dar, wie eine Ehrenamtliche besonders hervorhebt: „Toll sind die Fortbildungen, haben mir super viel gegeben.“ Einzelne Module wurden dabei von versierten Ehrenamtlichen durchgeführt (Prinzip: „erfahren schult neu“). Die jüngeren Ehrenamtlichen verstehen die Schulungen auch als Anerkennung ihres Engagements, die „alten Hasen“ nehmen solche Angebote gerne zur „Auffrischung“ an.

Ein neu eingerichteter interner Bereich auf der Homepage – [www.brj-berlin.de](http://www.brj-berlin.de) – ermöglicht allen Ehrenamtlichen jederzeit den Zugriff auf wichtige Dokumente, Formulare und Arbeitshilfen. Arbeitsmaterialien wurden kontinuierlich weiterentwickelt und ein Manual erstellt. Die Ehrenamtlichen empfinden dieses erweiterbare Manual als äußerst hilfreich; es umfasst alle für die Beratung und Dokumentation erforderlichen Dokumente, rechtliche Grundlagen und Fallbeispiele.

Themen der Schulungen sind – außer den notwendigen Rechtsgrundlagen – das Rollenverständnis der Beraterinnen und Berater als Repräsentantinnen und Repräsentanten des BRJ und die Gesprächsführung. Beratungen finden häufig in Situationen statt, in denen junge Menschen und ihre Familien in Konflikt mit dem Jugendamt stehen. Im Kontakt mit dem Jugendamt geht es aus ombudschäftlicher Sicht um eine wertschätzende und konstruktive Zusammenarbeit, in der jedoch gleichzeitig die Rechte der Betroffenen offensiv und,

wenn nicht anders möglich, auch im Klageverfahren vertreten werden. Gerade ehrenamtliches Engagement in dieser Position und mit diesem Auftrag wird als sehr befriedigende Tätigkeit empfunden: „Das ist doch eigentlich das Schöne daran“, so ein Ehrenamtlicher, „dass man so auf der Ebene dann mal die Sachen für Jugendliche durchsetzen kann, die man als Träger im Jugendamtskontakt nicht so durchsetzen kann.“ „Vermittlung vor Klage“ ist dabei ein Qualitätsstandard des BRJ<sup>4</sup>, der in der Praxis auch sehr erfolgreich realisiert wird.<sup>5</sup>

Zu einem Rollenkonflikt kann es kommen, wenn Ehrenamtliche in Beratungsprozessen Personen begegnen, mit denen sie auch im hauptamtlichen Kontext zu tun haben; „da möchte man ja auch nicht seinen Träger“, so ein Ehrenamtlicher, „nachher in Schwierigkeiten bringen, wenn man sich mit irgendwelchen Jugendämtern rumstreitet.“ Es gibt mehrere Strategien, um den Umgang mit dieser Doppelrolle zu vereinfachen; so treten z. B. Ehrenamtliche gegenüber dem Jugendamt nicht in Erscheinung, sondern Treffen werden mit Betroffenen vor- oder nachbesprochen, Anträge und Widersprüche gemeinsam (vor-)formuliert; oder die konkrete Begleitung wird an Hauptamtliche abgegeben. Es liegt selbstverständlich immer in der Entscheidung der Ehrenamtlichen selbst, wie weit sie im Kontext des BRJ im Allgemeinen und in speziellen Beratungen in Erscheinung treten möchten und können.

### NEUE ORGANISATIONSFORMEN DER EHRENAMTLICHEN – POTENZIALE UND GRENZEN

Aus dem Wunsch der Ehrenamtlichen heraus entstanden in der Projektlaufzeit neue ehrenamtliche Organisationsformen für Vernetzung und Austausch. Eine neu konstituierte „AG Beratung“ entwickelte sich zu einem zentralen Gremium. Diese AG war durchgängig gut frequentiert, traf sich regelmäßig zu Fallreflexionen, internen Schulungen u. Ä. und wurde von den Ehrenamtlichen als fachlich äußerst bereichernd empfunden – „ich freue mich auf unsere Treffen“, so eine Ehrenamtliche, „finde ich auch fachlich hochspannend“. Gleichzeitig entstand hierdurch auch spürbar ein neues „Wir-Gefühl“ der Ehrenamtlichen im BRJ. Beratung findet im BRJ grundsätzlich im Doppelteam statt („4-Augen-Prinzip“). Beratungsteams können dabei immer auch auf ein Netzwerk von weiteren ehrenamtlichen Expertinnen und Experten im Hintergrund zurückgreifen. Im Projekt ist es gelungen, die Fallverantwortung und Fallbetreuung deutlich(er) als vorher auf rein ehrenamtlich zusammengesetzte Teams zu übertragen. Die Beratung im Doppelteam und die Treffen der AG Beratung empfanden Ehrenamtliche als besonders bereichernd.

<sup>4</sup>Die Qualitätsstandards der Beratung im BRJ sind kurz gefasst: 4-Augen-Prinzip, unterstützendes interdisziplinäres Expertinnen-/Expertenetz, Kooperation mit anderen Unterstützungsinstanzen, regelmäßige Fallreflexionen, außergerichtliche Vermittlung vor Klage, Falldokumentation und kontinuierliche Fortbildung.

<sup>5</sup>Generell trifft der Vorstand die Entscheidung, ob Klage eingereicht bzw. der Fall an eine Anwältin/einen Anwalt übergeben wird.

Ein neu eingerichteter interner Bereich auf der Homepage – [www.brj-berlin.de](http://www.brj-berlin.de) – ermöglicht allen Ehrenamtlichen jederzeit den Zugriff auf wichtige Dokumente, Formulare und Arbeitshilfen.

Im Verlauf der Erprobung wurde jedoch auch deutlich, welche Arbeitsstrukturen sich als nicht geeignet oder nicht realisierbar erweisen. Grenzen der ehrenamtlichen Kapazitäten wurden bspw. deutlich bei der telefonischen Spätsprechstunde, die als Idee der Ehrenamtlichen selbst mit Begeisterung begonnen wurde. Sie stellte sich jedoch schnell als zu große Herausforderung dar. Eine Ehrenamtliche beschreibt dies so: „Beim Telefondienst hatte ich Schiss. Dass das Telefon klingelt und ich was gefragt werde, was ich gar nicht beantworten kann. Aber da habt ihr ja gesagt, das ist ganz normal.“ Fast alle beteiligten Ehrenamtlichen hatten Sorge, „in der Hitze des Gefechts“ falsche Aussagen oder Entscheidungen zu treffen. Bald wurde der Telefondienst nur noch von einer Ehrenamtlichen weitergeführt und nach zwei Jahren wieder eingestellt.

### EHRENAMT BRAUCHT HAUPTAMT

Eine zentrale Erkenntnis des Projektes ist: Ehrenamtliches Engagement in der Ombudschaft braucht mehr Hauptamtlichkeit als ursprünglich angenommen. Eine übergreifende Prozessverantwortung lässt sich kaum auf Ehrenamtliche übertragen (z. B. Durchführung einer Einsteigerinnen-/Einsteiger-Schulung). Ehrenamtliche möchten sich bspw. nicht an der Vorauswahl und an Erstgesprächen mit Interessierten beteiligen; auch Hospitationen ließen sich fast nur durch Hauptamtliche realisieren. Kurz: Bestimmte Aufgaben überfordern Ehrenamt zeitlich, logistisch, emotional und inhaltlich.

In einem gelingenden Zusammenspiel übernehmen Hauptamtliche entsprechend eher übergeordnete Steuerungsaufgaben. Und auch wenn ehrenamtliche Teams gut zusammenarbeiteten, zeigte sich doch, dass sich viele für Rücksprachen und Strategieabstimmungen in Beratungsfällen weiter regelmäßig an die hauptamtlichen Kräfte wandten. Da die ombudtschaftliche Tätigkeit in der Jugendhilfe ein sehr hohes Maß an Fach- und Rechtskenntnissen erfordert, fühlen sich alle ehrenamtlich Tätigen – egal ob Erfahrene oder Neulinge – mit Hauptamtlichen im Hintergrund, die sie als Expertinnen und Experten wahrnehmen und deren Sachkenntnis sie vertrauen, sehr viel sicherer.

Hauptamt übernimmt für das Ehrenamt im Wesentlichen drei Funktionen: Es bietet (1) eine **Sicherheit in fachlicher Hinsicht** in Bezug auf Beratungsinhalte und Vorgehensweisen in Beratungsfällen; (2) eine **Sicherheit in personeller Hinsicht**: Ehrenamtliche schätzen das Vorhandensein einer zu festen Zeiten verfügbaren, erfahrenen Person, an die sie sich mit diversen fachlichen, verfahrensrechtlichen und strategischen Rückfragen verlässlich wenden können; und (3) eine **organisatorische Entlastung** für als eher lästig empfundene, aber gleichermaßen notwendige Tätigkeiten wie z. B. die Zusammenstellung der Beratungsteams, die Dokumentation von Telefonaten oder das Schreiben von Protokollen. Die Dokumentation ist bei fast allen Ehrenamtlichen ein eher unbeliebter Aspekt der Beratungsarbeit.

## MOTIVE FÜR EHRENAMT IN DER OMBUDSCHAFT

Was motiviert Kolleginnen und Kollegen, die bereits hauptamtlich in der Jugendhilfe tätig sind, sich hier auch noch in ihrer Freizeit ehrenamtlich zu engagieren?

Angesichts der im Fachdiskurs so häufig problematisierten Ökonomisierung sowie der strukturell schwächeren Position der Betroffenen bietet das ombudschafliche Engagement eine konkret erfahrbare Möglichkeit, zumindest in gewissem Maße in Einzelfällen ausgleichend einzugreifen und zu Einzelfallgerechtigkeit beizutragen. Ziel ist, dass junge Menschen und ihre Familien diejenigen Hilfen bekommen, auf die sie einen legitimen Anspruch haben – und „die Ungerechtigkeit“, so ein Ehrenamtlicher, „dass das eben nicht der Fall ist, hat mich dazu motiviert, das hier zu machen“. Dabei motiviert die Erfahrung ungemein, so eine Ehrenamtliche, „dass man mit Recht wirklich was erreichen kann“. Die Ehrenamtlichen verbinden mit ihrem Engagement im BRJ fachliche Verständnisse wie „Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession“, Diskurse um Kinderrechte u. Ä. Seit Gründung richtet sich der BRJ als „unabhängiges Sprachrohr“ (Schruth 2014, S. 41) immer auch an die Fach- und allgemeine Öffentlichkeit, um systematische Rechtsbrüche im Jugendhilfesystem anzuprangern. Jenseits der Frage, inwiefern diese Arbeit zu Veränderungen beiträgt oder beitragen kann, engagiert sich ein Ehrenamtlicher, „weil ich finde, neben der Arbeit muss man auch die politische Dimension im Auge haben“ und er ist überzeugt: „Auch der Einzelfall wirkt auf das System ein.“ Zudem motiviert es Ehrenamtliche, Teil eines fachlichen Netzwerks von hochengagierten und politisch denkenden Fachkräften zu sein, das als „spannend“ erlebt wird; in Teams lernt man an konkreten Fällen in komplizierten Zusammenhängen teilweise knifflige Fragestellungen zu entschlüsseln.

Gleichzeitig ist wichtig, auch die Grenzen des Engagements anzuerkennen. Viele Ehrenamtliche würden sogar gerne noch mehr tun, „wenn ich gerade aktiv was mache“, so ein Ehrenamtlicher, „dann sehe ich, oh, da wäre noch viel mehr möglich.“ Es gilt somit von Anfang an auf das Zeitbudget zu achten, Überforderungen zu vermeiden bzw. Ressourcen gut einzuteilen. Von 2002 bis 2012 haben die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BRJ in über 900 Fällen junge Menschen und ihre Familien beraten.<sup>6</sup> Auch wenn der BRJ sich mittlerweile etabliert hat und teilweise, so ein Ehrenamtlicher, „als eine riesige, gut funktionierende hochkompetente Organisation wahrgenommen“ wird, ist es umso wichtiger zu verdeutlichen, dass die Arbeitsfähigkeit ombudschaflicher Initiativen im Bundesgebiet bis dato nur durch eine zuverlässige Anzahl von verbindlich beteiligten und hochengagierten Ehrenamtlichen zu gewährleisten ist.

## UNABHÄNGIGKEIT UND EHRENAMTLICHKEIT IN DER OMBUDSCHAFT DER JUGENDHILFE – WO GEHT DIE REISE HIN?

Der BRJ war die erste und für lange Zeit bundesweit einzige Ombudsstelle in der Jugendhilfe. Grundbausteine sind Unabhängigkeit der Beratung und ausschließliche Orientierung an den Gesetzesansprüchen nach dem SGB VIII. Ohne eine unabhängige Unterstützung durch Fachpersonen ist es Betroffenen im Falle eines Konflikts mit dem Jugendamt oder mit Fachkräften von freien Trägern kaum möglich, ihre Sichtweisen adäquat in den Hilfeprozess einzubringen und auf die Einhaltung rechtlicher und fachlicher Standards zu bestehen. Nur eine Ombudsstelle kann den jeweiligen Fall – anders als die im Hilfeplanverfahren direkt involvierten Parteien – aus unabhängiger Perspektive ordnen, eventuelle Verfahrensfehler aufdecken und Betroffenen helfen, den Konflikt „auf Augenhöhe“ mit den anderen Beteiligten einzuschätzen und gegebenenfalls auszuräumen. Indem sie diesen Ausgleich im Sinne der Adressatinnen und Adressaten zu realisieren versucht, nimmt Ombudschaft eine – so Hans Thiersch (2012: 4) – „entscheidende Position“ innerhalb der Jugendhilfe ein und ist ein „für die Systematik der Jugendhilfe notwendiger und notwendig konstitutiver Bestandteil ihrer Arbeit“.

Für diese Unabhängigkeit schreiben wir dem ehrenamtlichen Engagement eine besondere Bedeutung zu: Die Ehrenamtlichen sind nicht weisungsgebunden, sind einzig den (selbst erstellten) Beratungsgrundsätzen und gesetzlichen Grundlagen verpflichtet und können in der ombudschaflichen Funktion gleichberechtigt mit den beteiligten Institutionen und Fachkräften agieren. Die unterschiedlichen beruflichen Erfahrungen ermöglichen zudem Perspektivenvielfalt und einen möglichst weiten Blick auf den jeweiligen „Fall“. Durch Ehrenamtliche sowie durch die Teamarbeit entsteht immer auch ein gewisses Maß an Transparenz sowie eine Öffnung der Initiativen nach außen.

Ehrenamtliche erwarten und brauchen in der Regel einen fortgeschrittenen Konkretisierungsgrad der Arbeit und ansprechbare Personen vor Ort. Für Flächenstaaten ergeben sich für ein Ehrenamtsmanagement völlig andere Herausforderungen als in den Stadtstaaten: Große örtliche Zuständigkeitsbereiche erschweren bspw. die Gewinnung von Ehrenamtlichen und auch die Zugangsmöglichkeiten für Betroffene. Bis dato verfügt keine ombudschafliche Initiative in der Bundesrepublik über eine gesicherte Dauerfinanzierung. Die Implementierung und Ausweitung der Arbeit sowie die Finanzierung von hauptamtlichem Personal erfolgen in der Regel in Projektform über Stiftungsmittel. Hierbei spielt die Stiftung

<sup>6</sup>Eine detaillierte Auswertung findet sich in der Broschüre „10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe“ (Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. 2012).

AKTION MENSCH eine zentrale Rolle. Gleichzeitig ist aktuell die Bundesdiskussion um Fragen der rechtlichen Verankerung von Ombudschaft und Beschwerdestellen in der Jugendhilfe in Bewegung geraten. In diesem Kontext werden Fragen und – intendierte wie auch nichtintendierte – Konsequenzen von Institutionalisierung und Finanzierungen, insbesondere durch öffentliche Gelder, kritisch zu diskutieren sein. Klar ist, dass Ombudschaft professionelle Beraterinnen und Berater braucht und langfristig auf hauptamtliche Koordination angewiesen ist. Eine strukturelle Absicherung ist mithin zwar notwendig, aber auch mit einer gewissen Ambivalenz verbunden: „Gleichzeitig muss man (...) bedenken, dass jede Verberuflichung die Akteure in die gleichen Interessenskonflikte führt, wie es in anderen Arbeitsbereichen auch der Fall ist: Wie können sich hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Interesse der Stellerhaltung distanzieren, Konflikte mit Geldgebern austragen und Einflussnahmeversuche – von allen Seiten – abwehren? Ehrenamtlichkeit und die Widerständigkeit bürgerschaftlichen Engagements sind daher nicht nur Zeichen sozusagen der ‚Selbstaubeutung‘ von Fachkräften im sozialen Bereich, sondern auch eine wichtige Säule von Unabhängigkeit“ (Urban-Stahl 2014, S. 258). Es wird somit aus unserer Sicht darauf ankommen, in den zukünftigen Diskussionen auf das unersetzbare Potenzial ehrenamtlichen Engagements in dieser Arbeit hinzuweisen und das Widerständige und Streitbare der Ombudschaft auch gegen systemische Interessen zu verteidigen.

## LITERATUR

Schruth, Peter (2014): *Exkurs: Beschwerde- und Ombudsstellen. Jugendhilfe braucht Normalität einer Beschwerdekultur durch Stärkung der Betroffenenrechte*, in: DRK-Generalsekretariat (Hg.): *Anwaltschaftliche Vertretung in den Hilfen zur Erziehung*. Berlin, S. 40–41. Online unter: [http://drk-kinder-jugend-familienhilfe.de/uploads/tx\\_ffpublication/anwaltschaftliche-vertretung-hze-web.pdf](http://drk-kinder-jugend-familienhilfe.de/uploads/tx_ffpublication/anwaltschaftliche-vertretung-hze-web.pdf) [Zugriff am 15.9.2015].

Thiersch, Hans (2012): *Zur Bedeutung von Ombudschaft in der Jugendhilfe*, in: Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. (Hg.): *10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe*. Berlin: Eigendruck, S. 2–4. Online unter [http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Berliner\\_Rechtshilfefonds\\_Jugendhilfe\\_e.\\_V.\\_10-Jahre-Ombudschaft.pdf](http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Berliner_Rechtshilfefonds_Jugendhilfe_e._V._10-Jahre-Ombudschaft.pdf) [Zugriff am 15.9.2015].

Urban-Stahl, Ulrike (2014): *Ombudsstellen und Beschwerdeverfahren*, in: Düring, Diana/Krause, Hans-Ullrich/Peters, Friedhelm/Rätz, Regina/Rosenbauer, Nicole/Vollhase Matthias (Hg.) (2014): *Kritisches Glossar Hilfen zur Erziehung*. Frankfurt/Main, S. 253–261.



## ÜBER DIE AUTORINNEN

**DR. PHIL. NICOLE ROSENBAUER**, Dipl.-Pädagogin, derzeit Mitarbeiterin des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe – BRJ, zuvor Berufstätigkeiten als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Dortmund, Referentin am Runden Tisch gegen Sexuellen Kindesmissbrauch bei der Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe – AGJ, Sozialpädagogin in einer stationären Wohngruppe sowie Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen

**ULLI SCHILLER**, Dipl.-Sozialpädagogin, langjährige Mitarbeiterin und Koordinatorin verschiedener Projekte des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V., zuvor viele Jahre u. a. tätig in der Bildungs- Qualifizierungs- und Berufsberatung Jugendlicher und junger Erwachsener



Flyer und Plakate zum 16. Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag können ab Mitte November über [djht@agj.de](mailto:djht@agj.de) angefordert werden.