



## Funktion und Einbindung der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche

### 1. Der Auftrag: § 1 Abs. 3 Bürgerbeauftragtengesetz

Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein ist seit dem 1. Januar 2016 auch Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe. Grund für die Übertragung dieser neuen Aufgabe waren Misshandlungen von Kindern in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein. Deshalb sollte für Kinder und Jugendliche in stationärer Unterbringung ein unabhängiger, erreichbarer Ansprechpartner geschaffen werden, der sicherstellt, dass etwaigen Beschwerden nachgegangen wird.

Nach § 1 Abs. 3 Bürgerbeauftragtengesetz beinhaltet die neue Aufgabe als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

- den Aufbau einer Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche, die nach § 34 SGB VIII in Heimen oder Wohngruppen untergebracht sind. Dabei geht es um Beschwerden über die Einrichtung. Die Beschwerdestelle bietet den Kindern und Jugendlichen Beratung, Begleitung und Unterstützung.
- die Information, Beratung und Interessenvertretung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene auf dem Gebiet des SGB VIII gegenüber den zuständigen Behörden. Hier geht es um das Verhältnis der Betroffenen zum Jugendamt.
- die Zusammenarbeit mit den Akteuren in der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein. Gemeint sind hier alle Behörden, aber auch Einrichtungsträger und andere Träger mit Aufgaben im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe.

Entsprechend dem Ombudsmangedanken nach schwedischem Vorbild ist es der gesetzliche Auftrag der Bürgerbeauftragten, möglichst auf eine einvernehmliche Erledigung hinzuwirken. Dies ist die Maßgabe, die auch für die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten als Ombudsperson der Kinder- und Jugendhilfe gilt.

Die Aufgabe der Ombudsperson der Kinder- und Jugendhilfe ist personell neben der Bürgerbeauftragten mit zwei Juristinnen und einer Sozialpädagogin (alle in Vollzeit) sowie einer Assistentin (in Teilzeit) unterlegt. Geplant ist, dass alle Stellen bis Ende 2016 besetzt sind.

### 2. Die Arbeitsweise der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche

Kinder und Jugendliche können per Telefon, per E-Mail, per Brief, per Fax oder auch über das Kontaktformular der Webseite der Bürgerbeauftragten Kontakt aufnehmen und ihre Beschwerde übermitteln. Es erfolgt dann - je nach den Gegebenheiten des Einzelfalles - eine ausführliche telefonische oder persönliche Beratung. Dabei umfasst diese Beratung oft mehrere Treffen oder Gespräche. Die persönliche Beratung findet teilweise in der Einrichtung, im Büro der Bürgerbeauftragten oder auch an externen Orten statt.

Erreicht werden die Kinder zum Beispiel durch die Weitergabe der Kontaktdaten der Beschwerdestelle in den Einrichtungen durch die Träger (bisher freiwillig durch Mailingaktion des Flyers an Einrichtungsträger, nach der aktuellen Kinder- und Jugendeinrichtungsverordnung sollen die Einrichtungsträger die Kinder und Jugendlichen künftig in geeigneter Form auf die Beschwerdestelle aufmerksam machen). Dem Kommunikationsbedürfnis der Kinder soll künftig auch durch eine digitale Strategie begegnet werden. Soziale Medien, eine für die Altersgruppe ansprechende Website sowie eine App zur Kontaktaufnahme sollen noch entwickelt werden.

Zudem weisen die Jugendämter der Stadt Kiel, der Stadt Neumünster und des Kreises Nordfriesland Betroffene in Bescheiden bzw. über Hilfeplanprotokolle aktiv auf das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Beschwerdestelle hin. Wünschenswert wäre es, wenn sich weitere Jugendämter diesem Vorgehen anschließen würden. Es ist auch geplant, diejenigen Personen, die aus anderen Gründen über ihre soziale Arbeit mit Familien und Kindern in Kontakt stehen, für das Angebot der Bürgerbeauftragten zu sensibilisieren, damit diese ggf. den Kontakt herstellen können.

Die Beratung besteht darin, dem Kind/Jugendlichen die rechtlichen Hintergründe und die möglichen Handlungsoptionen für die gegebene und zumindest von dem Kind als problematisch empfundene Situation aufzuzeigen. Dabei werden alle denkbaren Lösungswege besprochen, gemeinsam durchdacht und auch im Hinblick auf mögliche Folgen besprochen.

Das Kind entscheidet nach Beratung selbst, welche Unterstützung durch die Beschwerdestelle gewünscht ist.

Ängste der Kinder und Jugendlichen vor Sanktionen werden immer ernst genommen und das weitere Vorgehen der Beschwerdestelle darauf abgestimmt.

Je nach Gegenstand der Beschwerde und dem Wunsch des Kindes wird mit den Personensorgeberechtigten, mit dem zuständigen Jugendamt, der Heimaufsicht oder der Einrichtung direkt Kontakt aufgenommen. Es wird dann über Gespräche versucht, die Belange und Wünsche des Kindes einzubringen und mit allen Beteiligten eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten.

Es kommt vor, dass durch die Beratung deutlich wird, dass die Beschwerde auch in der Einrichtung in einem vorhandenen Beschwerdemanagement bzw. einer vorhandenen Beteiligungsstruktur behandelt und aufgelöst werden kann. Eine Beratung erfolgt dann nur im Hintergrund; das Kind wird ermutigt, die vorhandenen Beschwerdewege und -strukturen zu nutzen. Wenn diese Strukturen allerdings versagen oder das Kind ggf. Angst vor Nachteilen oder Sanktionen hat, wenn es eine Beschwerde in der Einrichtung äußert, dann unterstützt die Beschwerdestelle weitergehend. Insbesondere wird auch mit der Einrichtung/dem Einrichtungsträger das Gespräch gesucht, wenn es z.B. Defizite im Rahmen der vorgesehenen Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen gibt.

Bestimmte Beschwerden sind nicht für eine Behandlung im Rahmen der in der Einrichtung bestehenden Beschwerdestruktur geeignet. Dies sind zum Beispiel Beschwerden über körperliche oder sexuelle Übergriffe in der Einrichtung.

Bei diesen Beschwerden, ebenso wie bei grundlegenden Beschwerden über die Einrichtung (z.B. zu wenig Essen, einsperren, mangelhafter baulicher Zustand etc.), wird die Heimaufsicht eingeschaltet und erhält einen Hinweis.

Auch Beschwerden von Erwachsenen über Einrichtungen werden bei der Bürgerbeauftragten bearbeitet.

Für alle Beschwerdeführer gilt, dass Hinweise an die Heimaufsicht anonymisiert weitergegeben werden können. Dabei ist die Person des Hinweisgebers der Bürgerbeauftragten bekannt.

Die Heimaufsicht arbeitet auf Grundlage eines eigenen gesetzlichen Auftrags und nicht als quasi-„Erfüllungsgehilfe“ der Beschwerdestelle. Die Beschwerdestelle achtet aber darauf, dass im Rahmen eines Einschreitens der Heimaufsicht insbesondere die betroffenen Kinder und Jugendlichen angehört werden und ihre Perspektive mit in die Entscheidungen einfließt.

Die Beschwerdestelle hat z.B. keinerlei Befugnisse

- Betriebserlaubnisse zu entziehen
- Kinder aus Einrichtungen zu holen oder
- gerichtliche Prozesse zu führen.

Angestrebt wird vorrangig immer eine einvernehmliche Erledigung.

### 3. Die Funktion

Die Beschwerdestelle besteht neben den gesetzlich zwingend einzurichtenden Strukturen zu Beschwerde und Partizipation in den Einrichtungen. Die Beschwerdestelle soll und kann diese Strukturen nicht ersetzen. Sie kann aber punktuell dazu beitragen, die Kinder und Jugendlichen zur Partizipation in der Einrichtung zu ermutigen, indem diese durch Beratung und Gespräche bestärkt und unterstützt werden. Damit leistet die Beschwerdestelle einen Beitrag dazu, Partizipation zu leben. Sie kann auch gewährleisten, dass Kinder und Jugendliche, die in den vorhandenen Partizipationsstrukturen scheitern, trotzdem Gehör finden.

Die Beschwerdestelle soll auch als Ansprechpartnerin da sein, wenn Kinder und Jugendliche in Einrichtungen misshandelt werden und z.B. das Vertrauen in andere Akteure und Ansprechpartner verloren haben oder es aus anderen Gründen Schwierigkeiten gibt Unterstützung zu erhalten (z.B. bei Unterbringung durch ein Jugendamt aus einem anderen Bundesland).

Die Beschwerdemöglichkeit soll also insbesondere für stationär untergebrachte Kinder so niedrigschwellig wie unter den gegebenen Umständen möglich sein. Daraus und aus dem Wunsch der Beschwerdestelle auch in der Fläche erreichbar zu sein, ergibt sich die Notwendigkeit verstärkt auch digitale Zugänge zu ermöglichen.

Die Beschwerdestelle soll für die Kinder und Jugendlichen unabhängige Ansprechpartnerin sein, die ohne eigenen Interessenkonflikt berät und sich für die Interessen der Kinder und Jugendlichen einsetzt. Die Unabhängigkeit stellt sicher, dass die Beratung sich nur an den

Interessen der Kinder orientiert. Zugleich schafft die Unabhängigkeit für die Kinder die Vertrauensbasis dafür, Probleme, Ängste und Beschwerden im Gespräch zu thematisieren.

Die Kinder und Jugendlichen, die eine Beschwerde an die Bürgerbeauftragte richten, bleiben „Herren“ des sie betreffenden Verfahrens. Alle Schritte der Beschwerdestelle werden abgesprochen und mit den Kindern abgestimmt. Dies verschafft den Kindern den Raum zu reflektieren - das eigene Verhalten, die Wünsche und Motive sowie die Ziele und auch die Folgen der Beschwerde.

Es wird den Kindern und Jugendlichen Gehör verschafft und konkret durch Begleitung zu Gesprächen (z.B. Hilfeplangesprächen) dafür gesorgt, dass das Kind selbst oder die Beschwerdestelle für das Kind dessen Interessen so formuliert, dass diese von den anderen Akteuren wahrgenommen und berücksichtigt werden. Damit sorgt die Beschwerdestelle dafür, dass die vorhandene Wissens- und Machtasymmetrie zwischen den Kindern und Jugendlichen auf der einen Seite und den Erwachsenen/Einrichtungen/Behörden ausgeglichen wird. Die Beschwerdestelle stellt damit auch sicher, dass die Kinder und Jugendlichen sich nicht nur als Objekt der (erwachsenen) Fachwelt wahrnehmen, sondern die Erfahrung der Wirksamkeit machen.

Zudem geht es um stärkere Transparenz: Über die Einzelfälle hinausgehend sollen Politik und Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe durch die Beschwerdestelle auch auf die Probleme aufmerksam gemacht werden, die im System begründet sind und ggf. durch diese Akteure behoben werden können. Z.B. geht es dabei um angemessene Kommunikation, Probleme an Schnittstellen oder auch grundsätzliche Fragestellungen wie z.B. die Unterbringung von Kindern aus anderen Bundesländern in schleswig-holsteinischen Einrichtungen. Perspektivisch kann die Beschwerdestelle damit einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein leisten.