

Ein Heft in  
Einfacher Sprache



# Stress mit der Jugendhilfe?

## Wege zur ombudschaftlichen Beratung

# Impressum

## Herausgeber

Verein zur Förderung des Bundesnetzwerks  
Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe e.V.  
Muskauer Str. 33  
10997 Berlin  
Tel.: +49 30 21300873  
[info@ombudschaft-jugendhilfe.de](mailto:info@ombudschaft-jugendhilfe.de)

## Redaktion

Anja Eichhorn  
Lydia Tomaschowski  
Andrea Len

## Übersetzung in Einfache Sprache

RG Texte – Übersetzungsbüro für Einfache Sprache  
[www.rgtexte.de](http://www.rgtexte.de)

## Gestaltung und Layout

ultrabold Kommunikationsdesign GmbH  
[www.ultrabold.com](http://www.ultrabold.com)

## Druck

primeline print berlin GmbH  
[www.primeline-print.de](http://www.primeline-print.de)

## Stand

Juni 2019, 1. Auflage

## Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

## Rechtliche Hinweise:

Das Heft mit sämtlichen Inhalten unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung sowie jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Herausgebers bzw. Erstellers. Kopien des Heftes sind ausschließlich für private, nicht kommerzielle Zwecke gestattet. Soweit die Inhalte nicht vom Herausgeber erstellt wurden, werden die Urheberrechte Dritter beachtet.

# Für wen ist dieses Heft?

Dieses Heft ist für Kinder, Jugendliche, Eltern, Pflegeeltern, Vormünder und alle anderen, die sich über Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe informieren möchten.

# Warum haben wir dieses Heft geschrieben?

Ombudschaft ist ein neues Angebot in der Kinder- und Jugendhilfe.

Wir möchten mit diesem Heft Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe bekannter machen und erklären, wie Ombudsstellen arbeiten.

# Was erfahren Sie in diesem Heft?

Sie erfahren:

- Was Kinder- und Jugendhilfe ist
- Wer Ihnen hilft, wenn es Probleme in der Kinder- und Jugendhilfe gibt
- Was Ombudschaft ist
- Wozu es Ombudsstellen gibt
- Wie Ombudsstellen arbeiten
- Was das Bundesnetzwerk Ombudschaft macht

# 1 Wie funktioniert Kinder- und Jugendhilfe?



Kinder und Jugendliche sollen unter guten Bedingungen aufwachsen. Sie sollen eigenverantwortliche und gemeinschaftsfähige Persönlichkeiten werden. Die entsprechende Erziehung der Kinder ist das Recht und die Pflicht der Eltern. So steht es im Gesetz (§ 1 SGB VIII).

Das Zusammenleben in einer Familie ist aber manchmal schwer. Es kann Probleme oder Stress geben. Manchmal gibt es auch Gewalt in einer Familie. Wenn eine Familie ihre Probleme nicht allein lösen kann, hat sie ein Recht auf Unterstützung und Hilfe durch das Jugendamt.

Das nennt man: **Anspruch auf Hilfen zur Erziehung.**

Es gibt verschiedene Hilfen zur Erziehung, wie zum Beispiel:

- **Eine Familienhelferin oder ein Familienhelfer unterstützt die Familie zu Hause**
- **Kinder oder Jugendliche gehen in eine Gruppe, in der sie Hilfe bekommen**
- **Kinder oder Jugendliche ziehen in eine Pflegefamilie oder in eine Wohngruppe**

Hilfen zur Erziehung gehören zur Kinder- und Jugendhilfe. Dafür ist das Jugendamt zuständig. Im Jugendamt arbeiten sozialpädagogische Fachkräfte im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD). Man sagt auch Kommunalen Sozialen Dienst (KSD) oder Regionalen Sozialen Dienst (RSD).

Hilfen zur Erziehung kann jede Familie von sich aus in Anspruch nehmen, wenn sie diese benötigt. Es muss aber ein entsprechender Bedarf festgestellt werden.

Ist das Wohl eines Kindes gefährdet, kommt das Jugendamt von selbst auf die Familie zu und richtet in der Familie eine Hilfe ein.

Die Fachkräfte vom Jugendamt müssen die Familie über Hilfeformen informieren und beraten. Jede Familie hat ein Recht auf eine geeignete und passende Hilfe. Das Jugendamt soll gemeinsam mit der Familie überlegen, welche Hilfe die richtige ist. Jede Familie ist anders. Deshalb soll das Jugendamt für jeden Einzelfall die passende Hilfe finden.

Ist eine passende Hilfe gefunden, wird diese von einem Hilfetragender durchgeführt. Das ist zum Beispiel die Diakonie, der Paritätische, die Caritas oder die AWO. Hier arbeiten Fachkräfte, die mit der Familie im Rahmen der festgelegten Hilfe zusammenarbeiten.

Während der Hilfe finden regelmäßig sogenannte Hilfeplangespräche zwischen dem Jugendamt, dem Hilfetragender und der Familie statt.

An den Gesprächen nehmen mindestens teil:

- **Die Kinder oder Jugendlichen**
- **Ein Erziehungsberechtigter**
- **Eine Fachkraft vom Jugendamt**
- **Eine Fachkraft vom Hilfetragender**

In den Hilfeplangesprächen klären alle gemeinsam, wie die Hilfe durchgeführt wird und was bis zum nächsten Gespräch passieren soll.

Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte haben bei allem, was mit Hilfen zur Erziehung zu tun hat, Rechte. Kinder und Jugendliche haben zum Beispiel das Recht, an Entscheidungen, die sie betreffen, beteiligt zu werden. Ihre Meinung muss angehört und ernst genommen werden. Erziehungsberechtigte haben zum Beispiel das Recht Widerspruch einzulegen, wenn sie mit der Beendigung einer Hilfe zur Erziehung nicht einverstanden sind.

Neben den Hilfen zur Erziehung gibt es weitere Hilfen in der Kinder- und Jugendhilfe. Sie funktionieren ähnlich wie die Hilfen zur Erziehung.

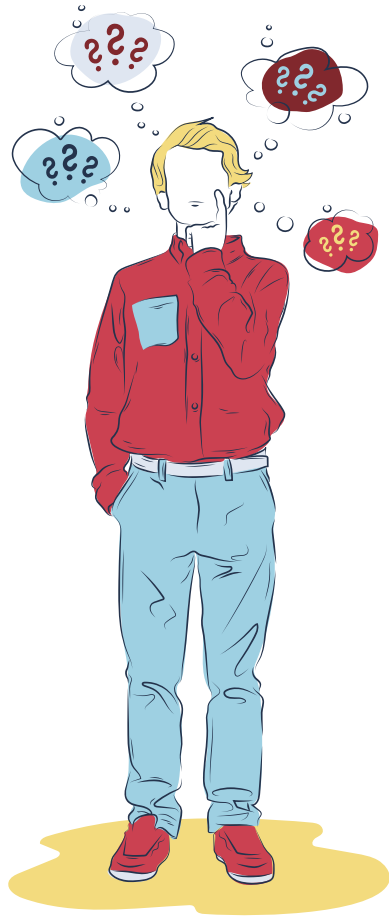
Zum Beispiel:

- Hilfen für minderjährige Mütter oder Väter
- Hilfen für junge Volljährige
- Hilfen für Kinder und Jugendliche mit seelischer Behinderung

### **WICHTIG:**

Dies alles gilt für Familien, die in Deutschland leben und ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben. Es ist egal, ob die Familie die deutsche Staatsangehörigkeit hat oder erst seit kurzem in Deutschland lebt.

Hilfe vom Jugendamt zu erhalten bedeutet nicht, dass man gescheitert ist. Jeder braucht mal Hilfe. Es gibt ein Recht darauf, Hilfen zur Erziehung bei Bedarf in Anspruch zu nehmen.



# Warum gibt es Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe?

# 2



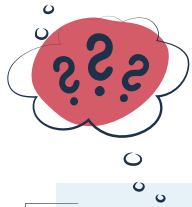
In der Regel funktioniert die Kinder- und Jugendhilfe gut. Es kommt aber auch vor, dass Jugendamt oder Hilfeträger Fehler machen. Dann funktioniert die Kinder- und Jugendhilfe nicht so wie sie soll.

Manche Regelungen der Kinder- und Jugendhilfe sind sehr kompliziert. Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte kennen sich damit oft nicht gut aus. Es fehlen Informationen oder es gibt Missverständnisse. Manchmal können Kinder, Jugendliche oder Erziehungsberechtigte nicht verstehen, warum die Fachkräfte bestimmte Entscheidungen treffen. Zum Beispiel, warum Hilfen abgelehnt werden.

Dann fragen sie sich:

- **Haben die Fachkräfte richtig gehandelt?**
- **Was dürfen die Fachkräfte?**
- **Was dürfen die Fachkräfte nicht?**
- **Welche Rechte habe ich?**
- **Wie kann ich mich gegen Entscheidungen von Fachkräften wehren?**

Bei solchen Fragen sollten Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte immer zuerst mit dem Jugendamt oder dem Hilfeträger sprechen. So bekommen sie wichtige Informationen und können Missverständnisse vermeiden.



## Was ist Ombudschaft?

Ombudschaft ist ein neues Angebot in der Kinder- und Jugendhilfe.

Der Begriff „Ombud“ ist aus dem Altnordischen abgeleitet. Er bedeutet „Auftrag, Vollmacht“.

Ombudschaft ist eine besondere Form des Umgangs mit Konflikten und Beschwerden. Ombudschaft informiert, berät und unterstützt unparteiisch und unabhängig. Ombudschaft kann auch eine rechtliche Vertretung in Streitfragen bieten.

Bei Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe sind die Interessen der Familien besonders wichtig.

Es kommt aber vor, dass Kinder, Jugendliche oder Erziehungsberechtigte nicht wissen, mit wem sie sprechen sollen. Oder sie können niemanden vom Jugendamt oder vom Hilfetragere erreichen.

Oder sie haben bei einem Gespräch das Gefühl, sie...

- werden nicht ernst genommen.
- können nicht das sagen, was sie denken.
- sind den Fachkräften unterlegen.
- können sich nicht durchsetzen.
- können aus Angst oder Ärger gar nicht reden.
- vertrauen der Fachkraft nicht.

Dann wünschen sich Kinder, Jugendliche oder Erziehungsberechtigte Unterstützung und eine unabhängige Meinung zu ihrer Situation.

**Genau dafür gibt es Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe.**

**Ombudsstellen sind Beratungs- und Beschwerdestellen.** Sie arbeiten nach dem Konzept der Ombudschaft (siehe Kasten). Sie sind unabhängig vom Jugendamt und von Hilfetägern.

Ombudschaft hat das Ziel, für jede Situation eine gerechte Lösung zu finden. Die Kinder, Jugendlichen und Erziehungsberechtigten sollen ihre rechtliche Situation kennen. Sie sollen wissen, welche Möglichkeiten sie haben und die Entscheidungen vom Jugendamt oder vom Hilfetäger verstehen. So können sie selbst entscheiden, wie sie weitermachen wollen.

Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte kennen sich häufig nicht so gut mit der Kinder- und Jugendhilfe aus. Sie sind vor einem Gespräch manchmal sehr aufgeregt und können nicht genau sagen, welche Bedürfnisse sie haben. Aber um die passende Hilfe zu finden, ist es wichtig, dass die Fachkräfte die Bedürfnisse kennen. Die Fachkräfte hingegen wissen viel über Kinder- und Jugendhilfe, weil es ihr Beruf ist. Und sie entscheiden über die Hilfe- maßnahmen. Dadurch sind sie im Vorteil. Das nennt man strukturelles Machtungleichgewicht.

**Ombudschaft stärkt die Position der Kinder, Jugendlichen und Erziehungsberechtigten und gleicht dadurch dieses strukturelle Machtungleichgewicht aus.**

Ombudschaft ergänzt andere Beschwerdemöglichkeiten der Kinder- und Jugendhilfe und ist eine Form der Hilfe zur Selbsthilfe.



# Wie arbeiten Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe?

# 3



Ombudsstellen sind Beratungs- und Beschwerdestellen. Sie sind unabhängig vom Jugendamt und von Hilfetägern. Ihre Beratung ist kostenlos und vertraulich.

### **Ombudsstellen helfen bei vielen Fragen in der Kinder- und Jugendhilfe.**

In den Ombudsstellen arbeiten Ombudspersonen. Das sind Menschen, die viel Erfahrung in der Kinder- und Jugendhilfe haben. Sie haben eine sozialarbeiterische, sozialpädagogische, sozialwissenschaftliche oder rechtswissenschaftliche Ausbildung.

Für eine Beratung können Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte zu den Ombudsstellen hingehen oder sie anrufen oder eine E-Mail schreiben. Manchen Ombudsstellen können sie auch eine *WhatsApp*-Nachricht schicken.

### **WICHTIG:**

**Ombudspersonen arbeiten immer im Auftrag der Kinder, Jugendlichen und Erziehungsberechtigten. Das heißt: Sie bringen nicht ihre eigene Sichtweise ein. Sie unterstützen dabei, dass Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte vom Jugendamt und den Hilfetägern ernst genommen werden.**

## Beispiele für Fragen an Ombudsstellen:

- *„Wer ist für uns zuständig?“*
  - fragen die getrenntlebenden Eltern eines minderjährigen Kindes
- *„Mein Pflegekind erhält keine ausreichende Unterstützung. Welchen Anspruch auf Beratung habe ich?“*
  - fragt der Pflegevater
- *„Ich habe einen Nebenjob. Muss ich wirklich 75 Prozent meines Verdienstes an das Jugendamt abgeben?“*
  - fragt der 16jährige Jugendliche in einer Jugendhilfeeinrichtung
- *„Ich möchte meine Familienhilfe ändern. Darf ich das überhaupt?“*
  - fragt der alleinerziehende Vater von zwei Kindern
- *„Mein Antrag auf weitere Hilfe wurde abgelehnt. Was kann ich tun? Kann ich Widerspruch einlegen?“*
  - fragt der junge Volljährige
- *„Darf meine Erzieherin mir das Taschengeld kürzen, weil ich Mist in der Wohngruppe gebaut habe?“*
  - fragt die 14jährige Jugendliche
- *„Ich möchte etwas ganz anderes für mein Kind entscheiden als der Vormund meines Kindes. Was kann ich tun?“*
  - fragt die minderjährige Mutter eines Säuglings in einer Mutter-Kind-Einrichtung
- *„Darf der Vormund unserer Kinder im Heim einfach unsere Briefe aufmachen?“*
  - fragen die leiblichen Eltern



Bei der Beratung geht es nicht darum in jedem Fall alle Forderungen der Kinder, Jugendlichen und Erziehungsberechtigten durchzusetzen. Sondern Ombudspersonen erklären die rechtliche Situation und das Handeln und die Entscheidungen der Fachkräfte.

Ombudspersonen geben aber auch Tipps und Hilfen für Gespräche mit Fachkräften. Sie helfen Entscheidungen zu treffen und umzusetzen. So werden Lösungen gefunden, die zu den jeweiligen Situationen passen.

Durch die Beratung können Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte den Fachkräften genauer erklären, warum sie eine bestimmte Hilfe brauchen oder warum eine Hilfe geändert werden soll. Gemeinsam mit den Fachkräften können sie dann die passende Hilfe finden. Dabei geht es immer um das Kindeswohl.

Aber es gibt Situationen, die Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte nicht selber klären können. Zum Beispiel, wenn sie das Gefühl haben nicht ernst genommen zu werden. Oder wenn das Jugendamt telefonisch nicht erreichbar ist oder auf Briefe nicht reagiert.

Dann können sich Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte an eine Ombudsperson wenden, die sie unterstützt und ihnen hilft.

Die Ombudsperson...

- **nimmt Kontakt mit dem Jugendamt oder dem Hilfeträger auf.**
- **geht mit den Familien zum Jugendamt oder zum Hilfeträger.**
- **hilft den Familien Briefe zu verstehen.**
- **füllt mit den Familien Formulare aus.**
- **hilft einen Widerspruch gegen eine Ablehnung einzulegen.**
- **hilft rechtliche Schritte gegen Entscheidungen einzuleiten.**
- **unterstützt manchmal auch bei Klageverfahren.**

# Fallbeispiele aus Ombudsstellen



## Beispiel 1

### **Frau Müller<sup>1</sup> soll eine Schweigepflichtentbindung unterschreiben**

Eine Mitarbeiterin vom Jugendamt besucht Frau Müller. Frau Müller hat bisher noch nie etwas mit dem Jugendamt zu tun gehabt. Deshalb versteht sie nicht, was der Besuch soll. Die Mitarbeiterin vom Jugendamt sagt, dass sie einer Meldung nachgehen muss. Sie möchte wissen, ob mit der zweijährigen Tochter von Frau Müller alles in Ordnung ist.

Am Ende des Besuches ist die Mitarbeiterin vom Jugendamt der Meinung, dass alles in Ordnung ist.

Monate später bekommt Frau Müller einen Brief vom Jugendamt. In dem Brief steht, dass sie zum Jugendamt kommen soll. Im Jugendamt soll sie ein Formular unterschreiben.

Mit ihrer Unterschrift auf dem Formular soll sie die Fachkräfte der Kita, die Ärzte und die Therapeuten ihrer Tochter von der Schweigepflicht gegenüber dem Jugendamt entbinden. Das bedeutet, dass diese Personen dem Jugendamt alles erzählen dürfen, was sie über die Tochter von Frau Müller wissen.

Frau Müller versteht nicht, warum sie das tun soll. Sie geht zur Ombudsstelle.

Frau Müller erzählt der Ombudsperson alles, was sie bisher mit dem Jugendamt zu tun hatte. Gemeinsam rufen sie das Jugendamt an und bitten um ein Gespräch. In diesem Gespräch sagt die Fachkraft vom Jugendamt nicht genau,

<sup>1</sup> Die Namen in den Beispielen sind geändert.



warum Frau Müller das Formular unterschreiben soll. Frau Müller entscheidet sich wieder dagegen zu unterschreiben.

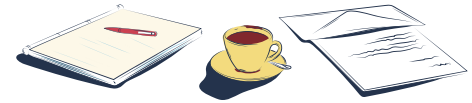
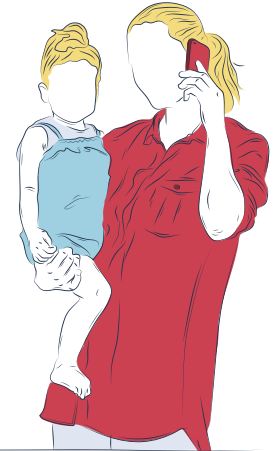
Sie möchte aber wissen, warum sie dieses Formular unterschreiben soll. Mit Hilfe der Ombudsstelle schreibt Frau Müller mehrere Briefe an das Jugendamt. Das Jugendamt erklärt aber nicht schriftlich, warum Frau Müller unterschreiben soll. Im letzten Brief droht das Jugendamt damit, das Familiengericht einzuschalten.

Daraufhin sprechen Frau Müller und die Ombudsperson mit der Sachgebietsleiterin vom Jugendamt. Jetzt erfährt Frau Müller endlich warum sie das Formular unterschreiben soll: Der Vater ihres Kindes, mit dem Frau Müller nicht zusammenlebt, hat sich beim Jugendamt gemeldet. Er macht sich Sorgen um sein Kind. Frau Müller erlaubt ihm manchmal nicht das Kind zu sehen. Und er meint, dass das Kind oft krank sei.

Das Jugendamt sieht aber keine Kindeswohlgefährdung und glaubt, dass es dem Kind bei Frau Müller gut geht. Deshalb braucht Frau Müller auch keine Angst zu haben, dass ihr das Jugendamt das Kind wegnimmt. Das Jugendamt möchte aber dem Vater eine Antwort geben.

Die Sachgebietsleiterin macht Frau Müller einen Vorschlag: Frau Müller soll selber die nötigen Informationen von der Kita, den Ärzten und den Therapeuten einholen und dem Jugendamt geben. Frau Müller ist mit dieser Lösung einverstanden und beruhigt.

**Durch die Arbeit der Ombudsstelle hat Frau Müller Informationen über das Handeln des Jugendamtes erhalten. Mit Hilfe der Ombudsstelle wurde eine Lösung gefunden, die für Frau Müller in Ordnung ist.**



## Beispiel 2

### Suche nach der passenden Hilfe für Belal

Belal flüchtet aus Afghanistan und kommt 2015 nach Deutschland. Bei seiner Ankunft sagt er, dass er 16 Jahre alt ist. Das steht auch in der Kopie seiner Geburtsurkunde.

Die deutschen Behörden glauben, er sei älter und so gilt er als volljährig. Belal kann deshalb nicht in einer Jugendhilfeeinrichtung wohnen. Er muss in eine Unterkunft für geflüchtete Erwachsene ziehen. In dieser Unterkunft wird Belal Opfer von sexualisierter Gewalt. Er haut von dort ab und lebt einige Monate auf der Straße.

Zum Glück wird er in ein Schutzprojekt aufgenommen, das von Spenden bezahlt wird. Hier kann er wohnen und wird von pädagogischen Fachkräften betreut. Die Fachkräfte



glauben, dass Belal einen Anspruch auf stationäre Jugendhilfe hat. Stationäre Jugendhilfe würde bedeuten: Belal lebt mit anderen Jugendlichen und jungen Erwachsenen in einer Wohngruppe. Er würde Jugendhilfe und bessere Unterstützung als im Schutzprojekt erhalten.

Die Fachkräfte vom Schutzprojekt denken, dass das viel besser für Belal wäre. Die Fachkräfte vom Schutzprojekt helfen Belal, stationäre Jugendhilfe beim Jugendamt zu beantragen. Das Jugendamt meldet sich aber nicht bei Belal. Nach 7 Wochen wenden sich die Fachkräfte an die Ombudsstelle.

Eine Ombudsperson ruft beim Jugendamt an und fragt wer für Belal zuständig ist. Das ist aber unklar. Die Ombudsperson muss sehr oft beim Jugendamt anrufen. Erst nach mehreren Monaten ist klar, wer für Belal zuständig ist.

Dann bekommt Belal vom Jugendamt endlich eine Jugendhilfemaßnahme. Er soll aber im Schutzprojekt wohnen bleiben und außerhalb Termine mit einem Einzelfallhelfer wahrnehmen. Das nennt man ambulante Jugendhilfemaßnahme. Diese ambulante Jugendhilfemaßnahme erhält Belal solange bis geklärt ist, welche Hilfe für ihn richtig ist. Im Rahmen der ambulanten Hilfe wird festgestellt, dass Belal stationäre Jugendhilfe braucht. Das Jugendamt entscheidet aber, dass die ambulante Hilfe für Belal ausreicht.

Die Fachkräfte vom Schutzkonzept sind aber immer noch der Meinung, dass Belal stationäre Jugendhilfe braucht.

Sie wenden sich wieder an die Ombudsstelle.

Daraufhin findet ein Hilfeplangespräch mit einer Fachkraft vom Jugendamt, einer Fachkraft vom Schutzprojekt, dem Einzelfallhelfer, Belal und der Ombudsperson statt. Die Fachkräfte haben verschiedene Meinungen, welche Hilfe für Belal die richtige ist. Jeder wirft dem anderen vor die richtige Hilfe für Belal zu verhindern.

Erst ein Gutachten vom Sozialpsychiatrischen Dienst kann den Streit beenden. Im Gutachten steht, dass Belal stationäre Jugendhilfe braucht. Jetzt bewilligt das Jugendamt Belals Unterbringung in einer Jugendwohngruppe.

**Durch die Arbeit der Ombudsstelle wurde herausgefunden wer im Jugendamt für Belal zuständig ist. Dadurch konnte Belal Jugendhilfe bekommen. Die Ombudsstelle hat Belal geholfen die Hilfe zu bekommen die er braucht, obwohl das Jugendamt sie vorher immer abgelehnt hatte.**

## Beispiel 3

### Lange Wartezeiten für Tom

Tom ist 16 Jahre alt. Mit 8 Jahren zog er in eine Wohngruppe. In der Wohngruppe fühlte sich Tom sehr wohl. Dort lebte er bis er 12 Jahre alt wurde.

Toms Eltern sorgten beim Jugendamt dafür, dass diese Jugendhilfe beendet wurde. Tom musste zurück zu seinen Eltern.

Nach Toms Rückkehr zu den Eltern gibt es viel Streit. Die Eltern sind sehr streng. Tom hat kein eigenes Zimmer. Er muss in einem Schlafsack auf dem Boden schlafen. Tom ist wütend und tritt oder schlägt auf Gegenstände ein.

Es wird festgestellt: Tom hat eine Lernbehinderung und eine sozial-emotionale Entwicklungsstörung.

Dann begeht Tom einen Diebstahl. Als Strafe soll er Sozialstunden leisten. Das macht er aber nicht. Deshalb muss er in Jugendarrest. Nach dem Jugendarrest will er nicht wieder

nach Hause. Allein wohnen kann er aber auch nicht. Er würde gerne wieder in einer Wohngruppe leben.

Ein Sozialarbeiter hilft ihm einen Antrag auf Jugendhilfe beim Jugendamt zu stellen<sup>2</sup>. Eine Woche später sagt ihm das Jugendamt, dass sein Antrag abgelehnt wurde. Es sei nicht genug Geld dafür da.

Tom wendet sich an die Ombudsstelle.

Gemeinsam mit der Ombudsperson bittet er das Jugendamt um eine schriftliche Antwort auf seinen Antrag. Außerdem fragen sie nach einem Termin im Jugendamt.

Das Jugendamt reagiert nicht. Es vergehen mehrere Wochen. Die Situation in Toms Elternhaus wird immer schlimmer.

Die Ombudsstelle fragt beim Jugendamt nach. Das Jugendamt sagt, dass der Antrag auf Jugendhilfe noch geprüft wird.

---

<sup>2</sup> Meistens können nur Erziehungsberechtigte einen Antrag auf Jugendhilfe stellen. Es sei denn, es handelt sich bei der Jugendnahme um eine Eingliederungshilfe für Kinder und Jugendliche mit (drohender) seelischer Behinderung gemäß § 35a SGB VIII. Dann können Jugendliche ab 15 Jahren diese Hilfe selbst beantragen. So ist es bei Tom.

Man braucht noch eine Stellungnahme der Erziehungs- und Familienberatungsstelle (EFB). Stimmt die EFB zu, muss auch noch die Jugendamtsleitung zustimmen.

Tom hält es zu Hause kaum noch aus.

Die Ombudsstelle wendet sich erneut an das Jugendamt. Das Jugendamt ist telefonisch nicht erreichbar und beantwortet auch keine E-Mails. Dann stellt sich heraus, dass das Jugendamt noch keinen Termin mit der EFB vereinbart hat. Dadurch kann Toms Antrag gar nicht weiterbearbeitet werden.

Die Ombudsstelle bittet das Jugendamt Toms Antrag zu bearbeiten, sonst wird sie mit Hilfe einer einstweiligen Anordnung<sup>3</sup> das Verfahren beschleunigen. Erst jetzt kommt ein Termin mit der EFB zustande. Das Jugendamt bekommt eine positive Stellungnahme.

4 Monate nachdem Tom den Antrag gestellt hat, bekommt er endlich die Jugendhilfemaßnahme. Durch die intensive Unterstützung der Ombudsstelle kann Tom jetzt wieder in eine Wohngruppe einziehen.

**Durch die Arbeit der Ombudsstelle hat Tom erfahren, dass eine mündliche Auskunft des Jugendamtes noch keine Ablehnung eines Antrags ist. Und er weiß jetzt, welche Schritte nach einer mündlichen Auskunft noch möglich sind. Die Ombudsstelle konnte die Wartezeit bis zur Entscheidung über Toms Antrag deutlich verkürzen.**



<sup>3</sup> Einstweilige Anordnung bedeutet, um die Wartezeit zu verkürzen entscheidet in dringenden Fällen das Verwaltungsgericht vorläufig über einen Antrag. Ein Antrag auf einstweilige Anordnung ist sehr kompliziert und sollte nicht ohne einen Anwalt oder eine Anwältin gestellt werden.

# 5 Wie finde ich eine Ombudsstelle?

Auf der Homepage des Bundesnetzwerks Ombudschaft stehen die Kontaktdaten von allen Ombudsstellen: [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudsstellen](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudsstellen)

Die erste unabhängige Ombudsstelle in der Kinder- und Jugendhilfe entstand 2002 in Berlin. Heute gibt es Ombudsstellen in den meisten Bundesländern und es gründen sich ständig neue. Wir hoffen, dass es bald bundesweit Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe gibt.

Gibt es in Ihrem Bundesland noch keine Ombudsstelle, können Sie sich an eine Ombudsstelle in einem benachbarten Bundesland wenden. Sie können aber auch das Bundesnetzwerk Ombudschaft direkt ansprechen: [info@ombudschaft-jugendhilfe.de](mailto:info@ombudschaft-jugendhilfe.de)



### **Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe**

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe hat sich 2008 gegründet. Es ist ein Zusammenschluss von unabhängigen Ombudsstellen und Ombudsinitiativen in Deutschland. Die Mitglieder haben ein gemeinsames Interesse: Sie unterstützen Kinder, Jugendliche und Familien ombudschäftlich im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe. Besonders unterstützen sie im Bereich der Hilfen zur Erziehung (Sozialgesetzbuch VIII).

Durch die Zusammenarbeit der Ombudsstellen und Ombudsinitiativen entsteht eine große Gruppe von Fachkräften, die sich mit Ombudschaft auskennen. Die Mitglieder des Bundesnetzwerks haben sich auf eine einheitliche Qualität ihrer Arbeit geeinigt und unterstützen sich gegenseitig. Dreimal im Jahr treffen sie sich und sprechen über ihre Erfahrungen. Sie überlegen, wie sie ombudschäftliche Hilfe in der Kinder- und Jugendhilfe noch besser machen können.

Weitere Infos finden Sie hier: [www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de)

Bundesnetzwerk  
**Ombudschaft**  
Kinder- und Jugendhilfe

[www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de)