



# JAHRESBERICHT 2021

Auswertung von Arbeitsschwerpunkten und Ausblick

„Jeder soll von da, wo er ist,  
einen Schritt näher kommen.“

Navid Kermani

BOJE - Beratungs- und Ombudsstelle  
Kinder- und Jugendhilfe Brandenburg e.V.  
Alt Nowawes 36  
14482 Potsdam

## Inhaltsverzeichnis

1. Besondere Entwicklungen bei BOJE im Jahr 2021
2. Beratungen im Jahr 2021
  - 2.1 Wer wendet sich an BOJE und wie werden Bürger auf BOJE aufmerksam?
  - 2.2 Themen der Beratungen
3. Mitwirkung und Beteiligung im Hilfeplanverfahren
4. Wunsch- und Wahlrecht
5. Grenzen der Beratung und Unterstützung – Ablehnungsgründe
6. Das Angebot von BOJE unter den Einschränkungen der Coronapandemie
7. Öffentlichkeitsarbeit – Netzwerkarbeit – Fortbildungen
8. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung
9. Mitarbeit an der Konzeptentwicklung für eine Beschwerde- und Ombudsstelle im Land Brandenburg für junge Menschen in Hilfen zur Erziehung
10. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung
11. Weiterentwicklung und Perspektiven für das Jahr 2022

## 1. Besondere Entwicklungen bei BOJE im Jahr 2021

In der Beratungs- und Ombudsstelle waren im Jahr 2021 zwei Fachkräfte tätig, im zeitlichen Umfang von 32 Wochenstunden bzw. 24 Wochenstunden. Wegen des Anstiegs der in Kapitel 2 beschriebenen Fallzahlen sowie Art und Umfang der Beratungen wurde bei der Zuwendung für das Jahr 2022 eine Erhöhung der Wochenstundenzahl auf 32 bzw. auf 35 beantragt.

Im Jahr 2021 konnte der im August 2020 begonnene Prozess der weiteren Qualifizierung und des Ausbaues der Beratungsarbeit von BOJE verstetigt werden. Im Jahr 2020 begonnene Veränderungsprozesse wurden im Jahr 2021 fortgeführt und in der regulären Arbeit von BOJE als Standards verankert.

Mit dem Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) am 09.06.2021 besteht ein Rechtsanspruch darauf, 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 an eine Ombudsstelle wenden können.“ (vgl. § 9a SGB VIII). Unter Fachkräften und Trägern öffentlicher und freier Jugendhilfe machte sich bereits im zweiten Halbjahr des Jahres 2021 zunehmend das Wissen um den Rechtsanspruch bemerkbar. Die Zunahme der Anfragen im Jahr 2021 von circa 33 % im Vergleich zum Vorjahr erklärt sich zum Teil auch aus der Berufung von Ratsuchenden auf jenen neuen Rechtsanspruch.

Die Reform des SGB VIII hat darüber hinaus die Stärkung von Beteiligung zum Ziel, so dass hier vor allem Jugendämter verstärkt Mitwirkung und Beteiligung wahrnehmbar umzusetzen haben. Die Ombudsstellen werden hier ebenfalls verstärkt gefordert sein, diese Beteiligung ggf. auch im Auftrag der Ratsuchenden einzufordern. Auch in dieser Frage war bereits im zweiten Halbjahr eine verstärkte Nachfrage zu verzeichnen.

Seit Januar 2021 erhebt BOJE bei jeder Anfrage in einem eigenen Statistikprogramm, welches Teil einer bundesweiten Statistiksoftware ist, im erforderlichen Rahmen Daten. Dieses Programm wurde vom Institut für Praxisforschung und Projektberatung (IPP) München im Auftrag des Bundesnetzwerks Ombudschaft (BNO) entwickelt.

BOJE verfügt so jetzt über genauere und verlässliche Daten. Der Umfang und die Aussagekraft der statistischen Erhebung haben sich so gegenüber der Vergangenheit deutlich verbessert.

Die Daten werden anonymisiert gesammelt und zentral über die Bundeskoordinierungsstelle Ombudschaft ausgewertet, um die Datenlage ombudschaftlicher Arbeit deutschlandweit zu erheben und besser vergleichen zu können. Diese Datenerhebung kann und soll so auch den Blick in Politik und Verwaltung auf künftig notwendige Weiterentwicklungen in der Kinder- und Jugendhilfe sowie eventuell auch vorhandene strukturelle Defizite lenken.

Darüber hinaus dokumentiert BOJE weitere Daten, die durch das Statistikprogramm nicht abgefragt werden, wie beispielsweise die Verteilung der Anfragen nach Landkreisen und kreisfreien Städten innerhalb des Landes Brandenburg.

## 2. Beratungen im Jahr 2021

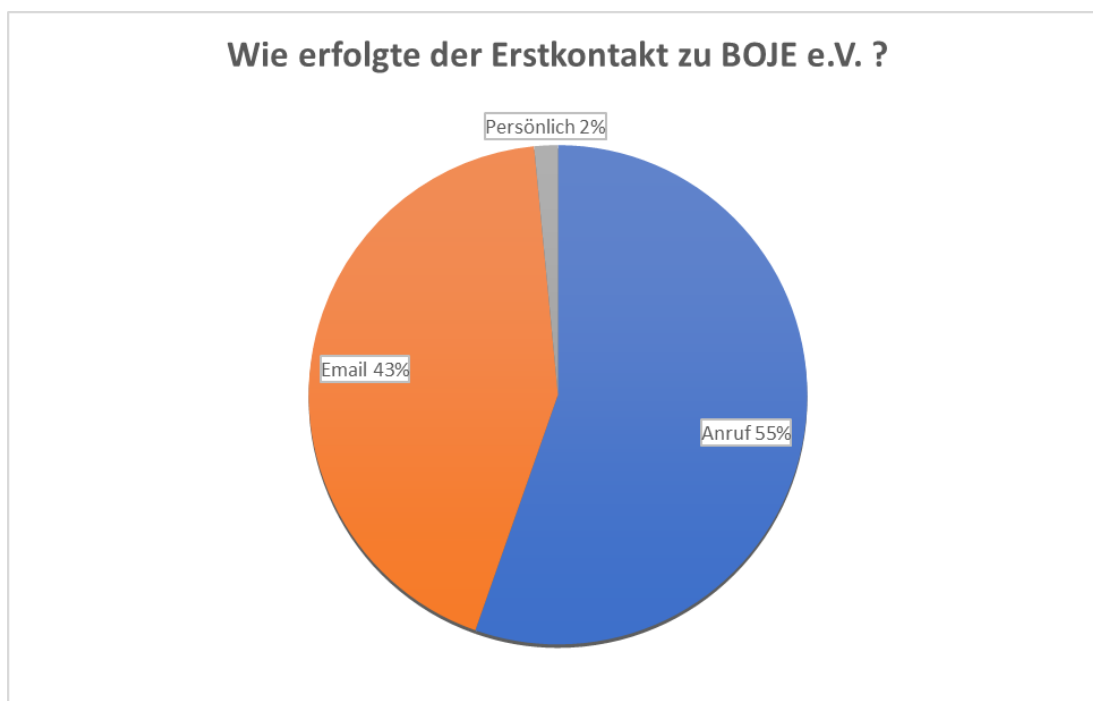
### 2.1. Wer wendet sich an BOJE und wie werden Ratsuchende auf BOJE aufmerksam?

Jede Anfrage, jede Beratung hat für Kontaktsuchende eine hohe Wichtigkeit aus persönlichem Erleben, die zu achten ist. Im Folgenden wird der Begriff „Fall“ verwendet, wobei das Spektrum vom einmaligen Telefonat bis hin zu mehrmonatigen intensiven Fallberatungen und Fallbegleitungen reicht.

**Im Zeitraum vom 01. Januar 2021 bis 31. Dezember 2021 wurden 113 Fälle erfasst.**

Unter dem Begriff Fall sammeln sich diverse Arten von Anliegen. In Absatz 2.2 wird dargestellt, welche Beratungsaktivitäten und Interventionen eingesetzt wurden, in Absätzen 2.3 und 4 deren rechtlicher und thematischer Inhalt.

Ratsuchende kontaktierten BOJE per E-Mail oder telefonisch, in einigen wenigen Fällen per Post oder persönlich.

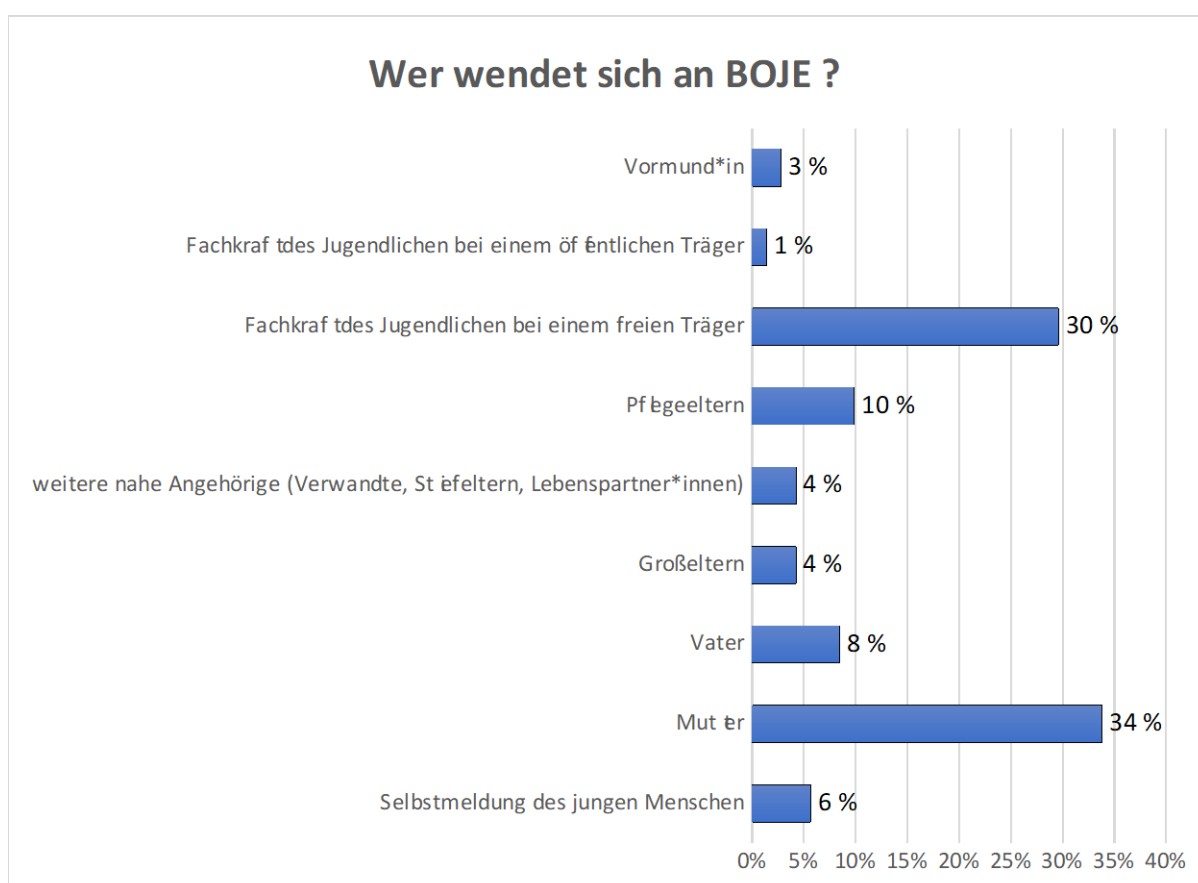


*Grafik 1: Wie erfolgte der Erstzugang zu BOJE ? – Stand: 31.12.2021*

Am häufigsten ergriffen Eltern, Elternteile und Fachkräfte von Trägern und Einrichtungen die Initiative und stellten einen Erstkontakt zu BOJE her. (Sorgeberechtigte) Eltern wurden meist durch Bekannte, Verwandte oder Fachkräfte auf BOJE aufmerksam. Vielen Fachkräften von freien Trägern der Jugendhilfe war BOJE bereits durch eine frühere Anfrage bekannt, oder sie hatten über andere

Personen von dem Angebot erfahren. Auch junge Menschen wandten sich direkt an BOJE. Junge Menschen wurde auf die Beratungs- und Ombudsstelle über den Kinder- und Jugendhilfe Landesrat (KJLR) oder durch den Hinweis einer Fachkraft eines freien Trägers der Jugendhilfe aufmerksam. Weiterhin ist ein Effekt der jüngsten SGB VIII-Reform zu beobachten. Seit der gesetzlichen Verankerung der Ombudschaft in § 9a SGB VIII sind es insbesondere Träger der freien Jugendhilfe, die Betroffenen unter Hinweis auf den Rechtsanspruch empfehlen, sich an BOJE zu wenden.

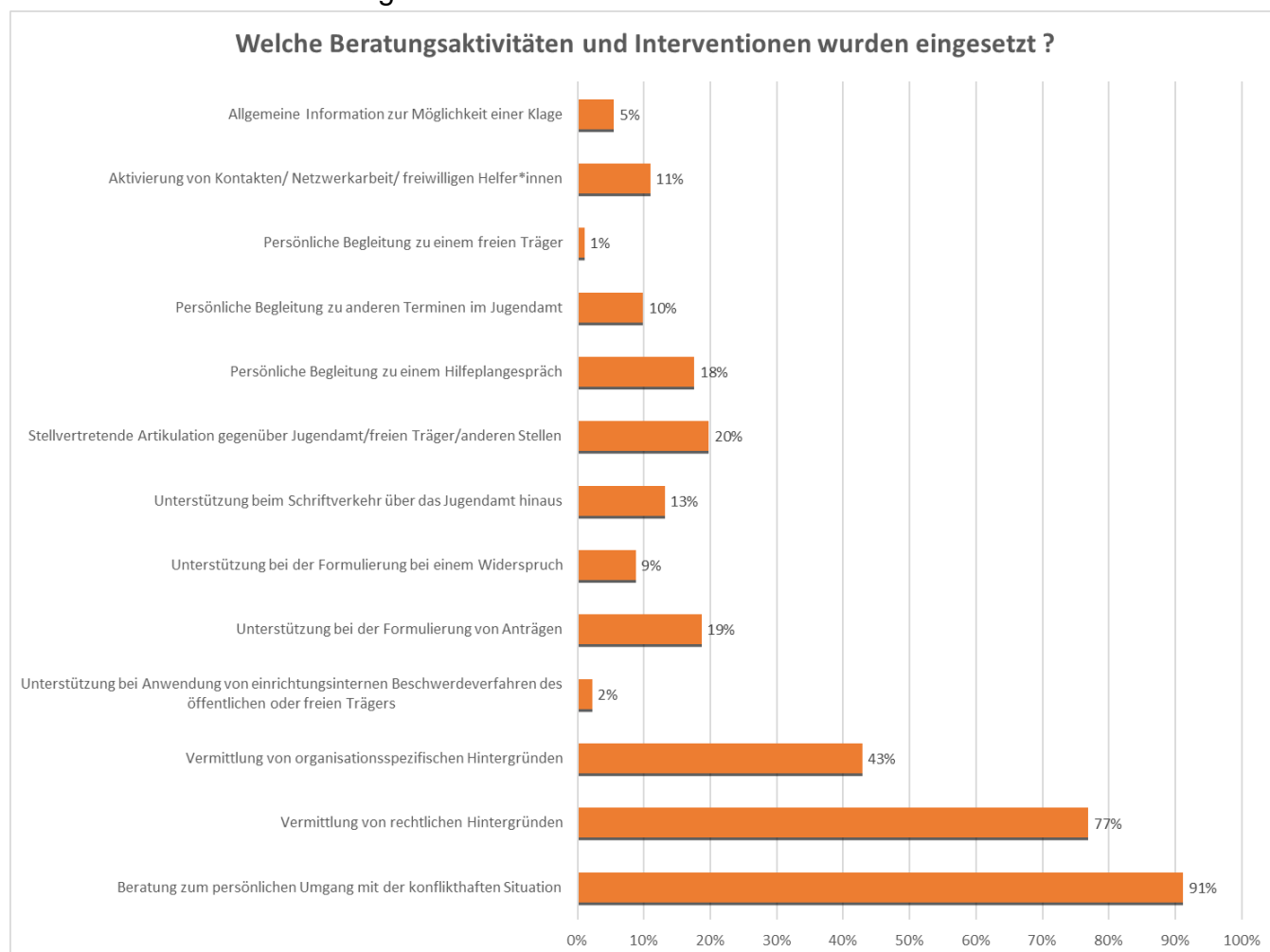
Einige Anfragen erreichten BOJE über Netzwerkkontakte. Dokumentiert sind in folgender Grafik lediglich die Personengruppen, die den Erstkontakt zu BOJE hergestellt haben. Aus der Mehrheit der Erstkontakte ergaben sich im Laufe der Beratung und Begleitung durch BOJE Kontakt zu mehreren Beteiligten



**Grafik 2: Erstkontakte – Beratungen – Stand: 31.12.2021**

Die Beratungsprozesse umfassen vielfältige Aktivitäten und Interventionsmöglichkeiten von kurzen Informationen, rechtlicher Beratung, Weitervermittlung (Lotsenfunktion) über Hilfen beim Verfassen von Widersprüchen, Anträgen etc. bis hin zur (längerfristigen) Begleitung in Terminen und Gesprächen.

Im Jahr 2021 verteilen sie sich, wie in der Grafik 3 dargestellt. Da in jedem Fall auch mehrere Beratungsaktivitäten und Interventionen erfolgen können, ergeben sich in der Grafik Mehrfachnennungen.

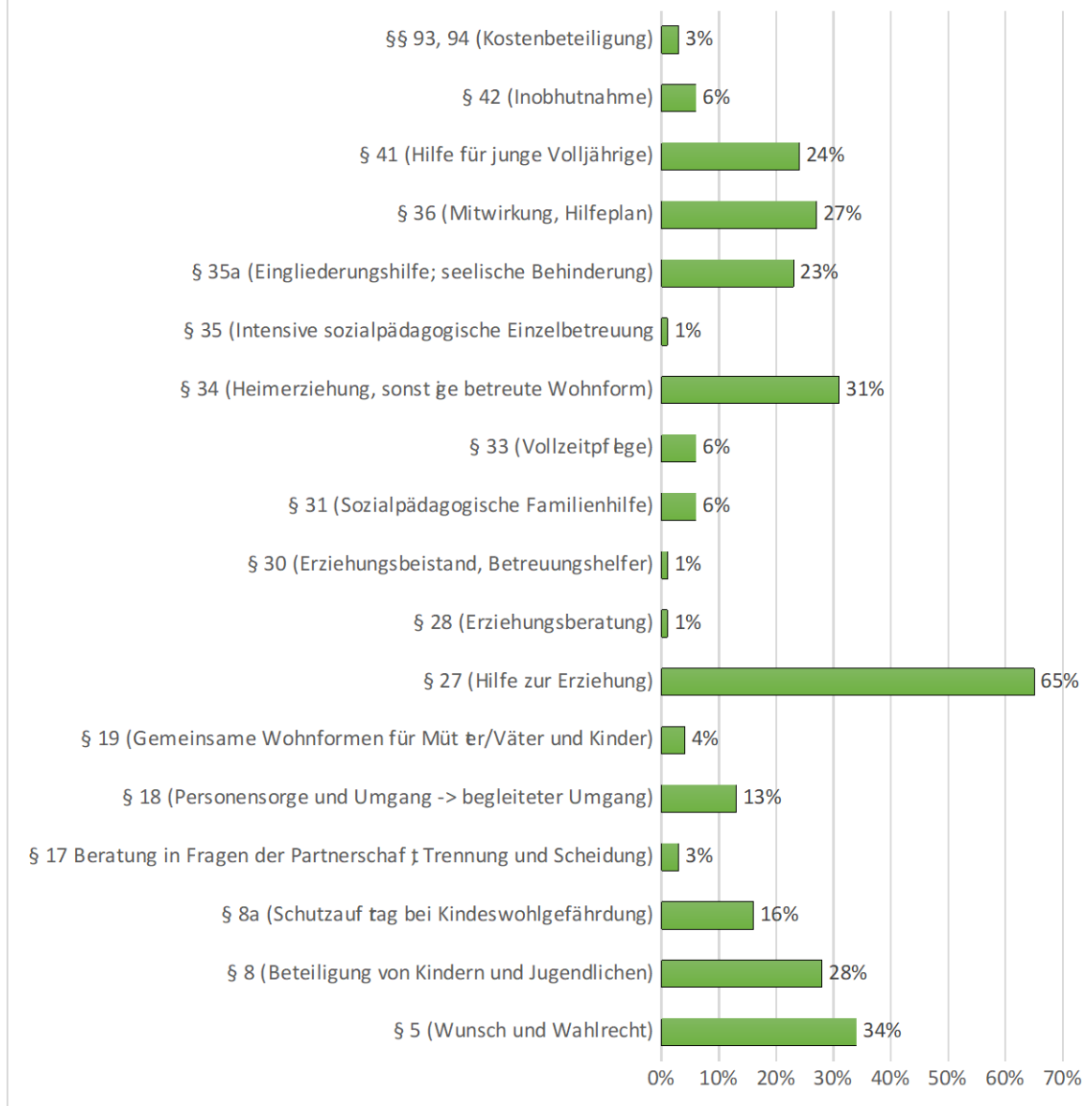


**Grafik 3: Beratungsaktivitäten und Interventionen von BOJE - Stand: 31.12.2021 (MFN möglich)**

## 2.2. Themen der Beratungen

Die meisten Anfragen berührten konkrete Rechtsansprüche im Kontext eines verwaltungsrechtlichen Verfahrens. Die thematischen Anlässe für die Beanspruchung ombudshaftlicher Beratung und Begleitung wurden statistisch erhoben. Beim Blick auf die rechtlichen Grundlagen im Rahmen des SGB VIII ging es häufig um Fragen zum Anspruch auf Hilfe nach § 41 SGB VIII, um Fragen zum Anspruch auf Unterstützung nach § 35a SGB VIII, aber auch um Fragen im Rahmen von Kinderschutz und zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung gemäß § 8a SGB VIII. Auch die Nichtbearbeitung von Anträgen auf Hilfen zur Erziehung gemäß § 27 ff. SGB VIII war in einigen Fällen Anlass für Ratsuchende, sich an BOJE zu wenden.

## Rechtsgrundlagen nach dem SGB VIII

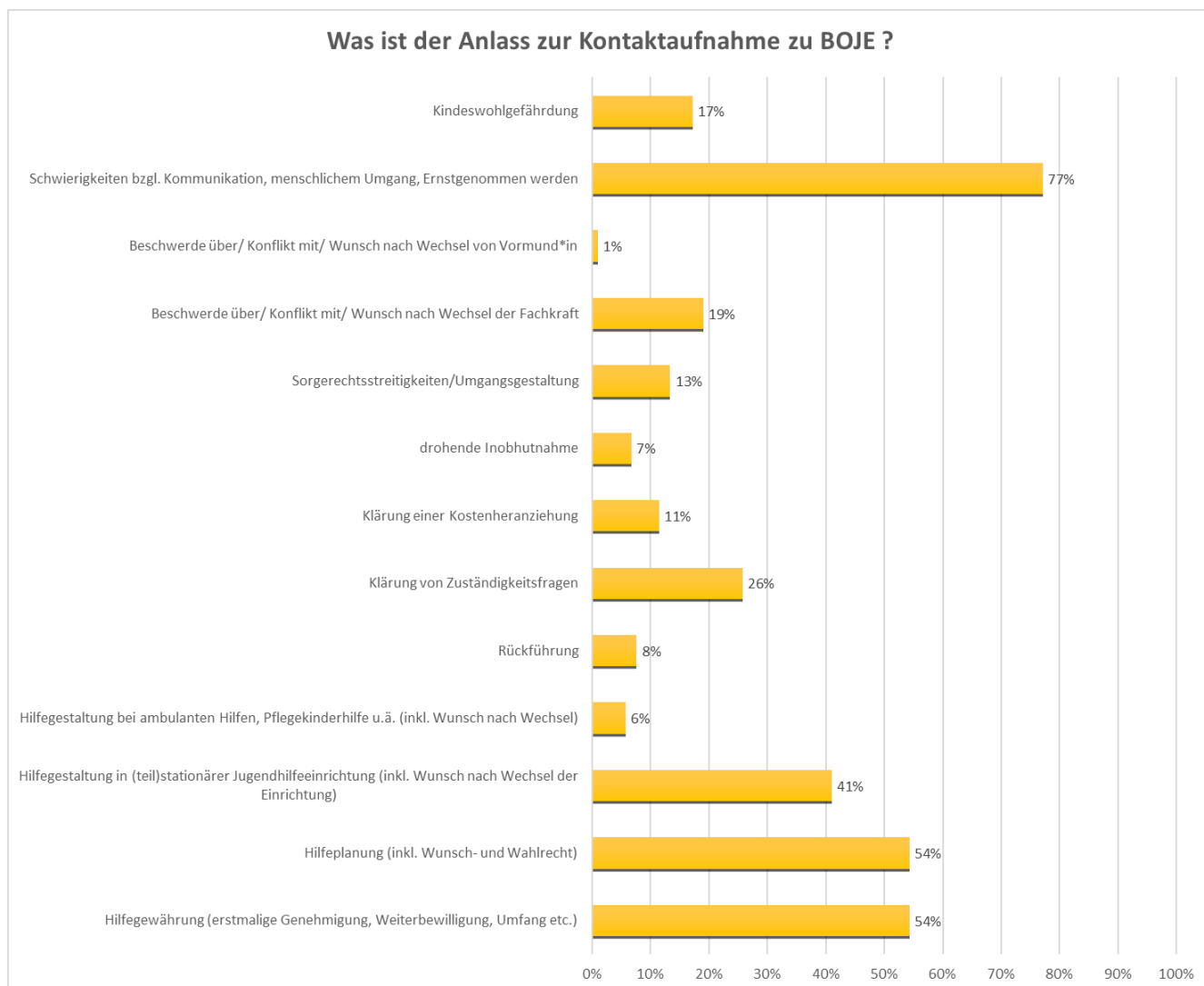


**Grafik 4: Rechtsgrundlagen SGB VIII - Stand: 31.12.2021 (MFN möglich)**

Die meisten Anfragen umfassten den Wunsch nach Unterstützung bei der Kommunikation mit dem Jugendamt, die in der Regel im Zusammenhang mit einem Hilfebedarf stehen. Häufig schienen den Betroffenen die Gründe bzw. weiteren Schritte des Jugendamtes nicht angemessen oder verständlich dargelegt worden zu sein.

Auch Fragen zur Kostenbeteiligung, Heranziehung von Einkommen etc. waren vertreten. Im Rahmen der Reform des SGB VIII kam es hier auch zu gesetzlichen Veränderungen, die zum Teil nicht immer zeitnah in den Jugendämtern berücksichtigt wurden und so teilweise zumindest zu Irritationen oder Unverständnis bei den Betroffenen führten.

Der Wunsch sowohl junger Menschen als auch (Pflege-)Eltern oder Fachkräften nach (mehr) Beteiligung war ebenso Auslöser für die Kontaktaufnahme zu BOJE (siehe oben, geänderte gesetzliche Grundlage). Vor allem fehlendes Vertrauen, das Gefühl, nicht richtig verstanden oder ernst genommen zu werden und Angst vor Fremdbestimmung durch das Jugendamt sind häufig Ursachen für Probleme im Hilfe-(plan)prozess.



**Grafik 5: Anlass zur Kontaktaufnahme bei BOJE - Stand: 31.12.2021 (MFN möglich)**

#### 4. Mitwirkung und Beteiligung im Hilfeplanverfahren

Das SGB VIII bestimmt für alle Hilfen nach diesem Gesetzbuch als zentrales Element des Zusammenwirkens und der Steuerung die Hilfeplanung in § 36. Der Grundgedanke hierbei zielt darauf, dass die rechtliche Vertretung den Eltern bzw. Sorgeberechtigten obliegt und jede/r an allen Maßnahmen und Schritten zu beteiligen ist, von denen er/sie selbst als Kind, Jugendlicher oder junger Erwachsener bzw. als SorgerechtsinhaberIn betroffen ist. Hierbei geht es zum einen um das rechtliche Selbstverständnis, zum anderen aber um das Wissen, dass das



Gelingen einer Hilfe bzw. Maßnahme im Wesentlichen von der Beteiligung der Ratsuchenden und der Passgenauigkeit abhängen. „Erzwungene“ oder „aufgesetzte“ Hilfen oder Leistungen, die den Interessen und eigenen Befindlichkeiten der Ratsuchenden zuwiderlaufen oder deren Sinnhaftigkeit von diesen nicht verstanden wird, sind im Regelfall nicht oder nur bedingt wirksam.

Auch hier sind mit der Reform des SGB VIII im Jahr 2021 die Beteiligungs- und Mitwirkungsrechte noch einmal gestärkt worden.

Daher kommt der gesamten Hilfeplanung ein so hoher Stellenwert im Rahmen von Hilfeleistungen zu.

Gelingende Mitwirkung setzt Beteiligung voraus, die die Ratsuchenden nicht als „BittstellerInnen“ sowie Mitwirkungspflichtige in einem Verwaltungsverfahren betrachtet, sondern als „Fachleute für ihre eigenen Angelegenheiten“ sieht. Dies setzt Achtung, Respekt und Empathie den Leistungsberechtigten und LeistungsempfängerInnen gegenüber voraus. Mitwirkung meint im sozialrechtlichen Kontext die Verpflichtung, die dem Betroffenen obliegt, alles zu tun, um den Bedarf zu ermitteln, eine geeignete Hilfe zu gewähren und diese erfolgreich durchzuführen. Sie ist also Recht, aber auch Pflicht der Betroffenen. (siehe §§ 60 – 67 SGB I)

In einigen Fällen berichteten Ratsuchende, es wurden mit dem Vorwurf des Jugendamtes gegenüber Hilfesuchenden, sie wirkten zu wenig mit, Hilfen abgelehnt oder nicht im notwendigen und geeigneten Umfang geleistet. Hierbei wurde jedoch Mitwirkung als „unkritisches“ Akzeptieren jugendamtlichen Handelns verstanden. Bei der Hilfeplanung war in manchen Fällen zu beobachten, dass Fachkräfte des Jugendamtes bereits eine bestimmte Hilfeform oder einen konkreten Träger von Hilfen favorisieren. Alternative Vorschläge wurden abgelehnt, ohne ergebnisoffen zu prüfen, welche Vorteile Alternativen haben könnten bzw. weshalb die Betroffenen diese bevorzugen würden (siehe auch 4. Wunsch- und Wahlrecht). Wenn daraufhin die konkret vom Jugendamt ausgewählte Hilfe(-form oder -art) von Ratsuchenden abgelehnt wurde, kam es teilweise auch hier zur Interpretation der „fehlenden Mitwirkung“.

Im Jahr 2021 wurden durch BOJE in der statistischen Erfassung in 27 % aller Fälle als Rechtsgrundlage § 36 Hilfeplanung/ Mitwirkung benannt. Allerdings zeigt sich bei dem Anlass der Kontaktaufnahme ein deutlich höherer Anteil von 54 %, weshalb sich Ratsuchende an BOJE wenden. Da die Hilfen zur Erziehung (§§ 27ff. SGB VIII) sowie die einzelnen Formen der Hilfe einen erheblichen Anteil der Rechtsgrundlagen ausmachen, in denen immer auch die Hilfeplanung als zentrales Element der Steuerung betroffen ist, muss davon ausgegangen werden, dass auch in den Rechtsgrundlagen § 5 Wunsch- und Wahlrecht, § 8 Beteiligung von Kindern und Jugendlichen etc. in einem erheblichen Teil die Hilfeplanung tangiert wird.

Konkret lassen sich folgende Problemfelder immer wieder erkennen:

- Hilfeplanung, die nicht im Zusammenwirken aller Beteiligten erfolgt, sondern nur ausgewählte Personen beteiligt.

- Hilfeplanung, an der das Kind oder der/die Jugendliche nicht beteiligt wird oder nur in einzelnen Teilen des/ der Gespräche(s) teilnehmen kann bzw. darf.
- Hilfeplanung, bei der Ergebnisse im Vorfeld bereits beschlossen sind und den Beteiligten nur übermittelt werden, um formal ihre Zustimmung bzw. Unterschrift zu erhalten.
- Hilfeplanung, die offenbar für die Beteiligten unterschiedliche Relevanz und Wertigkeit hat oder bei der Gesprächsergebnisse im Nachgang unterschiedlich interpretiert werden.
- Fehlende Hilfeplanung

Recht häufig berichteten Betroffene gegenüber BOJE, dass ihnen auch bei Hilfestellung über längere Zeiträume (z.T. viele Jahre) keine oder nur einzelne Protokolle der Hilfeplangespräche („Hilfeplan“) vorlägen. Das Jugendamt habe ihnen keine bzw. nur einzelne übersandt. Gleichzeitig sei aber auf Hilfepläne der Vergangenheit verwiesen worden, obwohl den Beteiligten diese nicht vorgelegen hätten.

Auch kommt es immer wieder vor, dass Hilfepläne bereits vorgeschrieben zum Hilfeplangespräch vorgelegt werden und dort zu unterschreiben seien, sie also kein Protokoll des Gespräches darstellen, sondern eine Vorgabe des Jugendamtes.

Darüber hinaus erfuhr BOJE in einigen Fällen, dass aus Sicht der Betroffenen das Hilfeplanprotokoll z.T. erheblich vom Hilfeplangespräch abweicht. Z. T. werde so im Protokoll Einvernehmen dargestellt, auch wenn divergierende Positionen geäußert wurden. Bitten, das Protokoll im Nachhinein entsprechend zu korrigieren, werden in der Regel abgelehnt.

Grundsätzlich zeigen sich auch neben der Hilfeplanung immer wieder Defizite im Verständnis der Bedeutung und Umsetzung von Beteiligung. So werden notwendige Informationen nicht allen Beteiligten zugänglich gemacht, Absprachen zwischen einzelnen Personen im Verfahren „hinter dem Rücken“ (Zitat) der Betroffenen getätigt oder Beteiligung als ausschließlich im Hilfeplangespräch erforderlich betrachtet.

Notwendige Informationen z. B. zum Verfahren, zu Beteiligungsrechten, zum Wunsch- und Wahlrecht, oder auch zur Kostenheranziehung erfolgen vor Hilfebeginn nicht in jedem Fall. Dies führt in einigen Fällen dazu, dass Betroffene sich im Verfahrensverlauf „überrumpelt“, „vor vollendete Tatsachen gestellt“ oder hilflos gegenüber dem Jugendamt sehen. Die Verpflichtung, zu beraten und auch auf mögliche Folgen hinzuweisen, wird recht unterschiedlich wahrgenommen.

Ein Satz eines Sozialarbeiters möge hierfür exemplarisch stehen: „Die Hilfeplanung mache ich!“ So wird Hilfeplanung manchmal nicht als Aushandlungsprozess, als das gemeinsame Ringen um die beste Lösung für alle Beteiligten verstanden, sondern als obrigkeitliche Anordnung, als die Entscheidung einer amtlichen Fachkraft über Lebensentwürfe, Wünsche, Ideen etc. Ratsuchender.

Letzteren ist nicht immer ersichtlich, wann und mit welchem Zweck das Jugendamt mit „Dritten“ kommuniziert, oder auch wie sog. Teamentscheidungen zustande gekommen sind, wer daran beteiligt war und welche Informationen dort zu der angegebenen Entscheidung geführt haben. BOJE wurden auch im Jahr 2021 erneut mehrere Fälle bekannt, in denen zuständige MitarbeiterInnen recht offensichtlich hinter einer „Entscheidung im Team“ ihre eigene Fallverantwortung bzw. ihnen obliegende Fallsteuerung zurückstellen.

BOJE hat im Jahr 2021 einige Fälle intensiv begleitet, in denen das Jugendamt Differenzen mit Beteiligten (Vormund, Kindesmutter unter Betreuung...) versucht hat, durch Anrufen des Familiengerichtes zu klären, jedoch nicht im Vorfeld alle Möglichkeiten der Beteiligung auf Augenhöhe, der Kommunikation mit den Betroffenen, der ernsthaften Suche nach ggf. gangbaren Kompromissen oder alternativen Angeboten ausgeschöpft hat.

Grundsätzlich bietet BOJE an, in „verfahrenen“ Situationen mit dem Jugendamt die Ratsuchenden in Gesprächen zu begleiten, um das systemimmanente Machtgefälle zwischen Amt und Ratsuchenden auszugleichen. Ziel ist es, Ergebnisse zu erreichen, die letztlich für alle Beteiligten wieder gangbar werden unter Beachtung der fachlichen und organisatorischen Erfordernisse. So hat BOJE im Jahr 2021 etliche Fälle intensiv über mehrere Monate begleitet.

Fehlende Hilfeplanung ergab sich im Jahr 2021 zum einen durch erhebliche Kontakteinschränkungen aufgrund der Coronapandemie (siehe Abschnitt 6.) sowie hohe Krankenstände oder Personalfluktuationen in den Jugendämtern.

#### **4. Wunsch- und Wahlrecht**

Das Wunsch- und Wahlrecht nach SGB VIII wird aus Sicht von BOJE sehr unterschiedlich in den einzelnen Jugendämtern geachtet. Manchmal erfolgt nicht einmal ein Hinweis darauf, dass die Betroffenen ein solches haben. In anderen Fällen wird dies mit dem Hinweis auf „Alternativlosigkeit“ negiert. Selbstverständlich hat das Wunsch- und Wahlrecht seine Grenzen, die auch der Gesetzgeber benannt hat (z.B. unverhältnismäßige Mehrkosten, vgl. § 5 SGB VIII). Mehrfach hat BOJE im Jahr 2021 erfahren, dass Fachkräfte in Jugendämtern den von Beteiligten selbst vorgeschlagenen Hilfeangeboten grundsätzlich ablehnend gegenüberstehen, auch wenn diese offenbar gleichwertig zu den Vorschlägen des Jugendamtes zu sehen sind und eine höhere Akzeptanz bei den Betroffenen annehmen ließen. Z. T. entstand in derartigen Fällen bei BOJE der Eindruck, man greife lieber auf Träger oder Einrichtungen zurück, mit denen man seit Jahren kooperiere, als das gesamte Spektrum der Jugendhilfelandchaft zu betrachten. In manchen Fällen scheint es jedoch seitens der Jugendämter nicht zu gelingen, den Ratsuchenden plausibel zu vermitteln, weshalb die im Sinne des Wunsch- und Wahlrechts geäußerten Angebote im konkreten Einzelfall nicht geeignet sind (z. B. fehlende Spezialisierung). In einigen Fällen beklagten sich junge Menschen bei BOJE über die fehlende

Beteiligung und das aus ihrer Sicht „zu wenige Gehör“ für ihren individuellen Wunsch, in einer bestimmten Einrichtung zu bleiben bzw. jene zu wechseln. Hier schien es sehr abhängig von der Haltung der fallzuständigen Fachkraft, inwieweit ein junger Mensch bei der Geeignetheit und Wahl eines Hilfsangebots mitentscheiden können darf und sollte.

So ist auch ein Fall exemplarisch zu benennen, in dem der Wunsch, der Wille des Jugendlichen keine Beachtung finden sollte und die Intervention von BOJE dazu beitrug, dass letztlich dem Wunsch des Jugendlichen entsprochen wurde.

Der Jugendliche hatte nach einem Einrichtungswechsel vor ca. einem Jahr zunächst sein Missfallen über die neue Einrichtung geäußert und den Wunsch artikuliert, erneut zu wechseln. Durch Wechsel des Vormundes und wiederholte (krankheitsbedingte) Ausfälle der Sozialarbeiterin kam es über Monate nicht zu Gesprächen mit dem Jugendlichen, in denen es möglich gewesen wäre, mit ihm zu diesen Fragen im Gespräch zu sein. Inzwischen hatte der Jugendliche sich gut in der neuen Schule und in der Einrichtung integriert und keinen Wunsch mehr, zu wechseln, sondern nunmehr in der Einrichtung zu verbleiben. Der Sozialarbeiterin war dies aber nicht bekannt, so dass sie weiter ihre Vorstellung verfolgte, eine neue Einrichtung zu finden. So wurde bereits ein Platz in einer neuen Einrichtung festgemacht und dortige Betreuer besuchten den Jugendlichen zum Kennenlernen in seiner bisherigen Einrichtung, ohne dass ihm mitgeteilt wurde, weshalb dies erfolge und wo und wie diese neue Einrichtung sei. Erst als durch eine E-Mail plötzlich gar ein Umzugsdatum im Gespräch war, wurde dem Jugendlichen die Entscheidung der Sozialarbeiterin und der Vormundin mitgeteilt. Vorgeschriebene monatliche Kontakte zwischen Vormundin und Mündel waren nicht erfolgt.

Ein Wechsel der Einrichtung hätte für diesen Jugendlichen erneute Beziehungsabbrüche (sowohl im persönlichen, schulischen und sozialen Umfeld), einen erneuten Schulwechsel (bei ohnehin latent vorhandener Schuldistanziertheit) sowie ein völlig neues und fremdes Lebensumfeld bedeutet.

„Wir dachten, Du wolltest hier nicht bleiben“, war eine Aussage des Jugendamtes, in der deutlich wurde, dass nicht der jetzige Wunsch und Wille des Jugendlichen, sondern die Vorstellung der Fachkraft darüber die Entscheidung beeinflusst hätte.

## **5. Grenzen der Beratung und Unterstützung – Ablehnungsgründe**

BOJE steht jedem Ratsuchenden in allen Fragen rund um die Kinder- und Jugendhilfe sowie damit zusammenhängenden Rechtsgebieten zur Verfügung. Die Beratung und Unterstützung erfährt dort ihre Grenzen, wo ganz offensichtlich andere Mittel, Wege und Unterstützungsmöglichkeiten gefragt oder auch gefordert sind. Auch bei bereits bei Gerichten anhängigen Verfahren muss gemeinsam mit den Betroffenen abgewogen werden, ob für die Beschreitung des Rechtsweges BOJE hilfreich sein kann. Selbstverständlich kann die Beratungs- und Ombudsstelle die Betroffenen parallel zu einem gerichtlichen Verfahren beraten und begleiten und so

ggf. auch dazu beitragen, Gesprächsebenen wieder zu schaffen und so letztlich sogar zur Einstellung eines Verfahrens beitragen.

Bei akuten Kinderschutzverfahren nach § 8a SGB VIII kann BOJE unterstützen, indem eine Prüfung des aktuellen Verfahrens erfolgt und ggf. Schritte und Maßnahmen den Betroffenen noch einmal erläutert oder notwendige Gespräche mit dem Jugendamt begleitet werden. Das Kindeswohl steht in derartigen Verfahren für BOJE immer an erster Stelle, so dass zwar Beratung, Begleitung und Unterstützung gewährt werden kann, jedoch bei aus Sicht von BOJE korrekten und notwendigen Verfahren hier keine Abänderung des laufenden Hilfeprozesses oder -verfahrens angestrebt wird.

BOJE lehnt Beratung und Unterstützung grundsätzlich ab in Fällen, in denen es Ratsuchenden ganz offensichtlich nicht um die Lösung eines Konfliktes geht, sondern vorrangig um eine persönliche Auseinandersetzung mit einer einzelnen Person oder einer Behörde, bei der nicht die ombudtschaftliche Beratung, sondern die „Vernichtung“, das Anprangern, das Verächtlichmachen und der eigene „Krieg“ mit der Person oder Behörde im Fokus stehen.

Grenzen sind auch der Beratung und ombudtschaftlichen Begleitung in Fällen der Hochstrittigkeit zwischen Elternteilen gesetzt. Hier geht es bei Konflikten mit dem Jugendamt meist eher um eine „Stellvertreterauseinandersetzung“, die eigentlich dem anderen Elternteil gilt und die durch ihre Vehemenz, Aggressivität und „Unerbittlichkeit“ das gesamte System von Beratung und Unterstützung aus dem SGB VIII in eine destruktive Rolle mit erheblichen Tendenzen zur Parteilichkeit versetzt. BOJE kann zwar und ist grundsätzlich auch in derartigen Fällen bereit, bei Bedarf und Sinnhaftigkeit zwischen Betroffenen und dem Amt zu vermitteln; wenn die Ombudsstelle jedoch einzig dazu dienen soll, „sein Recht durchzusetzen, was alle Gerichte verweigert haben“, so muss BOJE hier auch deutlich die Grenzen der ombudtschaftlichen Beratung und Vermittlung aufzeigen.

Grenzen der ombudtschaftlichen Beratung und Begleitung sind BOJE auch dort gesetzt, wo Jugendämter sich dieser vollständig verweigern. So musste im Jahr 2021 in mehreren Fällen bei zwei Jugendämtern festgestellt werden, dass nicht nur die Bitte um einen gemeinsamen Gesprächstermin abgelehnt wurde, sondern auch, dass teilweise keinerlei Reaktionen auf E-Mails oder telefonische Rückrufbitten erfolgten. So wurden Gesprächswünsche oder die Bitte um Austausch von zuständigen Fachkräften an die Leitungsebene weitergegeben und von dort abgelehnt.

Im Falle eines Jugendamtes wurde die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit ombudtschaftlichen Arbeitens grundsätzlich in Frage gestellt und darauf verwiesen, es gäbe im Amt eine Beschwerdestelle, die direkt der Amtsleitung unterstehe und ihr zuarbeite. Die Aussage, diese sei die wichtigste Mitarbeiterin der Amtsleitung, legt nahe, dass gerade in diesem Landkreis zum einen überhaupt eine Beschwerdestelle notwendig ist, zum anderen, dass jedes Verständnis für den Wunsch nach unabhängiger und externer Begleitung und ggf. Prüfung fehlt.

Leider hat hier bisher die Gesetzesreform mit der Einführung des § 9a SGB VIII (Rechtsanspruch auf Ombudschafft) noch keine erkennbaren Veränderungen bewirkt. BOJE hofft, dass die in Arbeit befindlichen Landesregelungen („AGKJHG“) hier künftig zu mehr Offenheit und Klarheit beitragen können.

## **6. Das Angebot von BOJE unter den Einschränkungen der Coronapandemie**

BOJE hielt das Angebot für Ratsuchende auch während der Einschränkungen zur Eindämmung der Coronapandemie durchgehend und in vollem Umfang aufrecht. Die meisten Gespräche führten die Fachkräfte telefonisch. Die Begleitung zu Hilfeplan- oder Konfliktklärungsgesprächen fand unter Einhaltung der Abstandsregeln und mit dem Tragen von FFP2-Masken in vielen Fällen präsent statt. Die MitarbeiterInnen von BOJE waren frühzeitig geimpft und auch „geboostert“, so dass BOJE die Verantwortung für eine präsente Teilnahme gut tragen konnte.

Vor allem in der Unterstützung und Begleitung junger Menschen oder Sorgeberechtigter erwies sich die Präsenzform als notwendig, um konfliktbeladene Kommunikationsstrukturen zu entspannen, Beteiligung durch die direkte Übersetzung von Verwaltungssprache in die Sinnsysteme der Beteiligten und das Erklären der eigenen Rechte und Pflichten zu ermöglichen und vor allem die emotionale Befindlichkeit der Beteiligten in Gesprächen wahrzunehmen und aufzufangen.

In einem Fall war die präsente Teilnahme entscheidend, um in einem festgefahrenen Fall Lösungen und Wege gemeinsam zu erarbeiten, da nur BOJE hier als Unbeteiligter die Rolle der Moderation und Gesprächsführung übernehmen konnte.

Die Einschränkungen der Coronapandemie brachten im Jahr 2021 eine Zunahme an spontanen Veränderungen des Gesprächssettings, krankheitsbedingten Ausfällen von Terminen und teilweise schlechterer Erreichbarkeit von zuständigen Personen in Ämtern und Behörden, die sich im Homeoffice befanden. Die technische Ausstattung in Jugendämtern und die sich daraus ergebenden Möglichkeiten der Kommunikation, wiesen erhebliche Unterschiede in den Landkreisen und kreisfreien Städten auf. Während manche Fachkräfte noch nicht einmal über ein Diensthandy verfügten, waren andere in der Lage, selbstständig und spontan eine Videokonferenz zu organisieren. Auffällig hinderlich war auch die teilweise schlechte Internetverbindung bei Videokonferenzen, die sowohl bei Ratsuchenden als auch bei Fachkräften in den Jugendämtern zu großen Einschränkungen bis hin zum Abbruch von Gesprächen führte.

In einem Fall musste BOJE erfahren, dass im Jugendamt aufgrund fehlender Ausstattung und technischer Rahmenbedingungen überhaupt keine Möglichkeit bestehe, an einer Videokonferenz teilzunehmen, auch wenn diese von einem Dritten eingerichtet werden würde.

Auch ausschließlich zentrale E-Mail-Postfächer des Allgemeinen Sozialen Dienstes statt personalisierter Adressen führte teilweise zu Verzögerungen, in einem Fall zu

einer angeblich nicht erhaltenen E-Mail trotz Eingangsbestätigung und Hinweis auf interne Weiterleitung.



*Grafik 7: Begleitung von präsenten Gesprächen – Stand 31.12.2021*

## **7. Öffentlichkeitsarbeit – Netzwerkarbeit – Fortbildungen**

Die Flyer von BOJE waren auch im Jahr 2021 ein wichtiger Teil der Öffentlichkeitsarbeit. In den meisten präsenten Gesprächen konnten Flyer sowohl den Jugendämtern als auch den sonstigen Beteiligten übergeben werden. Häufig nahmen Jugendämter eine größere Stückzahl sowohl für die Teams des Allgemeinen Sozialen Dienstes als auch für die Auslage im Publikumsbereich entgegen. Immer wieder erhielt BOJE die Rückmeldung, erst über den Flyer von der Beratungs- und Ombudsstelle erfahren zu haben.

Daneben stellt der Internetauftritt einen wichtigen Baustein der Öffentlichkeitsarbeit dar. Dieser befindet sich aktuell in Überarbeitung. Auch die Homepage des Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) ist hier hilfreich, sind doch hier alle Ombudsstellen zu finden.

BOJE engagierte sich auch im Jahr 2021 im Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO). Die MitarbeiterInnen nahmen an zwei Netzwerktreffen und verschiedenen Fortbildungsveranstaltungen des BNO teil. Seit Januar 2021 ist BOJE als Verein eingetragenes Mitglied im BNO und beachtet und erfüllt die vom bundesweiten Netzwerk für Ombudschaft festgelegten Qualitätskriterien für ombudschaftliches Arbeiten im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe (gemäß SGB VIII).

Als große Bereicherung erlebte BOJE auch im Jahr 2021 die enge Zusammenarbeit mit dem Kinder- und Jugendhilfe Landesrat (KJLR). So besuchten die MitarbeiterInnen von BOJE die Klausurtagung des KJLRs und diskutierten mit dem Vorstand des Gremiums, VertreterInnen des MBS, eines Jugendhilfeträgers und einer Vertreterin der öffentlichen Jugendhilfe Fragen und Anliegen der Kinder und Jugendlichen.

Auch mit dem Ministerium für Bildung, Jugend und Sport gab es im Jahr 2021 wiederholt Austausch sowohl einzelfallbezogen als auch zu allgemeineren Fragestellungen.

Im Zuge der Reform des SGB VIII und den Veränderungen im Rahmen des KJSG bildete sich BOJE bei einer digitalen Fachtagung des Deutschen Instituts für Jugendhilfe und Familienrecht e. V. (DIJuF) weiter.

Im Rahmen der Expertenkonferenz in Reckahn nahmen die MitarbeiterInnen von BOJE am fachlichen Austausch und Disput zu Kinderrechten im pädagogischen Kontext teil.

BOJE bot Interessierten die Möglichkeit zur Fortbildung und zum Kennenlernen ombudschafftlichen Arbeitens an. So besuchten die MitarbeiterInnen in zwei Landkreisen Brandenburgs die Teams des Allgemeinen Sozialen Dienstes und der Eingliederungshilfe. In diesen Treffen konnte ein konstruktiver Austausch angestoßen werden, der half, Verständnis für den jeweiligen Arbeitskontext zu schaffen und die weitere Zusammenarbeit zu erleichtern.

## **8. Mitarbeit an der Konzeptentwicklung für eine Beschwerde- und Ombudsstelle für junge Menschen in Hilfen zur Erziehung**

Auf Einladung des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport beteiligte sich BOJE an einer Arbeitsgruppe zur Erstellung eines Konzeptes für eine Beschwerde- und Ombudsstelle im Land Brandenburg für junge Menschen in Hilfen zur Erziehung der Kinder- und Jugendhilfe. Sie wurde nach einem Beschluss des Landtages zur Einrichtung einer Beschwerdestelle für junge Menschen in stationären und teilstationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe im Land Brandenburg eingerichtet. Der Landeskinder- und Jugendausschuss hat in seiner Stellungnahme vom 20.12.2021 das Konzept grundsätzlich unterstützt. Darüber hinaus empfahl er die Berücksichtigung der Empfehlungen der Arbeitsgruppe zur Kooperation mit dem Kinder- und Jugendhilfe Landesrat Brandenburg, der Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe Brandenburg (BOJE) sowie zu Anforderungen an die sächliche und personelle Ausstattung der Beschwerde- und Ombudsstelle.

## **9. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung**

Durch zwei hauptamtliche MitarbeiterInnen mit einem Stellenanteil von insgesamt 1,4 VZÄ konnte im Jahr 2021 bei BOJE eine Verlässlichkeit und Kontinuität der Arbeit gewährleistet werden. Zur Verbesserung der Qualität der ombudschafftlichen Arbeit wurde für das Team Supervision ermöglicht; das Team nahm insgesamt an sechs Supervisionssitzungen teil. Darüber hinaus wurden Rückmeldebögen sowohl für Jugendämter als auch Ratsuchende entwickelt, die in anonymisierter Form ermöglichen, noch genauer sowohl die Erwartungen, die Zufriedenheit, als auch die Wirkweise der Arbeit von BOJE zu erfassen, auszuwerten und in die



Weiterentwicklung einfließen zu lassen. Im Jahr 2021 sind diese erst in einem Teil der Fälle eingesetzt worden, so dass noch keine grundlegenden Aussagen daraus getroffen werden können.

Ein Organisationsentwicklungsprozess mit Vorstand und BOJE-Team wurde im Jahr 2021 eingeleitet mit insgesamt drei Klausurtagungen begonnen.

Durch die vollständige Erfassung aller Fälle im Jahr 2021 mit dem Statistikprogramm des Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) steht im Jahr 2021 erstmals eine umfassende Übersicht über die Fälle, deren Anliegen, Hintergründe etc. zur Verfügung.

## **10. Weiterentwicklung und Perspektiven für das Jahr 2022**

BOJE möchte den qualitativen Austausch mit Jugendämtern ausweiten, um Beobachtungen über konfliktfördernde Faktoren wie Haltungen und Vorgehensweisen als solche zu erkennen und zu benennen und konfliktlösende Maßnahmen sowie konfliktärmere Verfahrensweisen zu verbreiten.

Im Jahr 2022 wird BOJE sich in einem moderierten internen Prozess mit der Konzeption von BOJE auseinandersetzen und diese den aktuellen Beratungsanforderungen anpassen, um so künftig noch besser den Bedarfen im Land Brandenburg gerecht zu werden.

BOJE wird sich im Jahr 2022 (und auch wohl noch 2023) an der Gestaltung des künftigen „AGKJHG“ im Land Brandenburg beteiligen und so auch sein Wissen und seine Erfahrungen aus der Kinder- und Jugendhilfe einbringen.

Die Zusammenarbeit mit dem Kinder- und Jugend Landesrat (KJLR) wird weiter intensiviert.

BOJE wird sich aktiv am Brandenburger Erziehungshilfetag im Oktober 2022 beteiligen.

Ebenso soll die Zusammenarbeit mit den Studiengängen Soziale Arbeit an der FH Potsdam und der BTU Cottbus-Senftenberg sowie dem FASD-Zentrum Cottbus verstärkt werden (abhängig von der Coronaentwicklung).

BOJE plant für den 22.06.2022 einen Fachtag anlässlich des 10jährigen Bestehen des Vereins.

BOJE wird sich auch im Jahr 2022 dafür einsetzen, dass im Land Brandenburg jedem Ratsuchendem ein ausreichendes und zeitnahes Beratungs- und ggf. ombudschaftliches Unterstützungs- und Begleitangebot bereitsteht. Hierfür muss zum einen die Finanzierung des Rechtsanspruches nach § 9 a SGB VIII langfristig gesichert sein, zum anderen in einem Umfang erfolgen, der die notwendigen Stellen(-anteile) gewährleistet.

Potsdam, Februar 2022

Maria Schäfer, Marcus Gommert