



Jahresbericht 2022

Auswertung von Arbeitsschwerpunkten

„Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern die Art und Weise, wie wir damit umgehen.“

Kurt Faller

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

Inhalt

1. Besondere Entwicklungen bei BOJE im Jahr 2022
2. Beratungen im Jahr 2022
 - 2.1. Wer wendet sich an BOJE und wie werden Bürger auf BOJE aufmerksam?
 - 2.2. Themen der Beratungen
 - 2.3. Verteilung der Beratungen nach Landkreisen und kreisfreien Städten
3. Mitwirkung, Beteiligung und Wunsch und Wahlrecht im Hilfeplanverfahren
4. Kommunikation zwischen Bürger und Jugendamt
5. Grenzen der Beratung und Unterstützung – Ablehnungsgründe
6. Öffentlichkeitsarbeit – Netzwerkarbeit – Fortbildungen
7. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung
8. Weiterentwicklung und Perspektiven für das Jahr 2023

1. Besondere Entwicklungen bei BOJE im Jahr 2022

In der Beratungs- und Ombudsstelle waren im Jahr 2022 zwei Fachkräfte tätig im zeitlichen Umfang von 30 bzw. 23 Wochenstunden. Im Vergleich zum Vorjahr mussten die Wochenstunden trotz gestiegener Beratungsanfragen von 33% um insgesamt 3 reduziert werden. Dies war erforderlich, weil trotz gestiegener Sachkosten und eines erheblichen Eigenanteils des Vereins die bewilligte Zuwendung durch das Ministerium für Bildung, Jugend und Sport nur geringfügig angehoben wurde.

Die reduzierte Personalressource und die weiter gestiegene Nachfrage nach ombudshaftlicher Beratung und Unterstützung aufgrund der gesetzlichen Verankerung von Ombudsstellen gem. § 9a SGB VIII im Jahr 2021 führte zu teilweise mehrwöchigen Wartezeiten für Ratsuchende.

Seit Januar 2021 erhebt BOJE für jede 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. Im Jahr 2022 wurde das Statistikprogramm in einigen Erfassungskategorien verändert. Dies betrifft vor allem den Bereich der Rechtsgrundlagen, welche den Beratungsanfragen zugrunde liegen. In Kapitel 2.2. erfolgt daher eine etwas differenziertere Darstellung als im vergangenen Jahr. 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. BOJE verfügt so auch im Jahr 2022 über verlässliche Daten für die ombudshaftliche Arbeit im Land Brandenburg.

Die Daten werden anonymisiert dokumentiert und ausgewertet. 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.

2. Beratungen im Jahr 2022

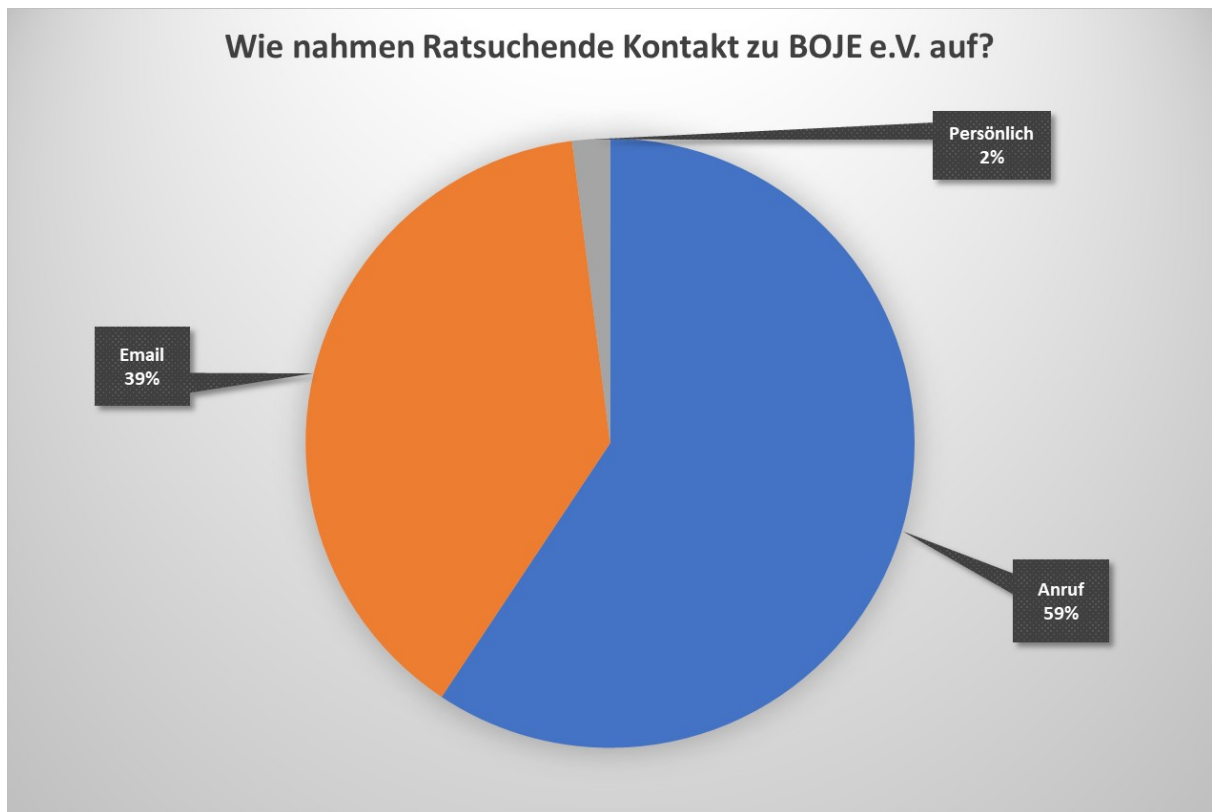
2.1. Wer wendet sich an BOJE und wie werden Ratsuchende auf BOJE aufmerksam?

Jede Anfrage, jede Beratung hat für den Kontaktsuchenden eine hohe Wichtigkeit aus seinem persönlichen 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 2022 bis 31. Dezember 2022 wurden insgesamt 156 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.

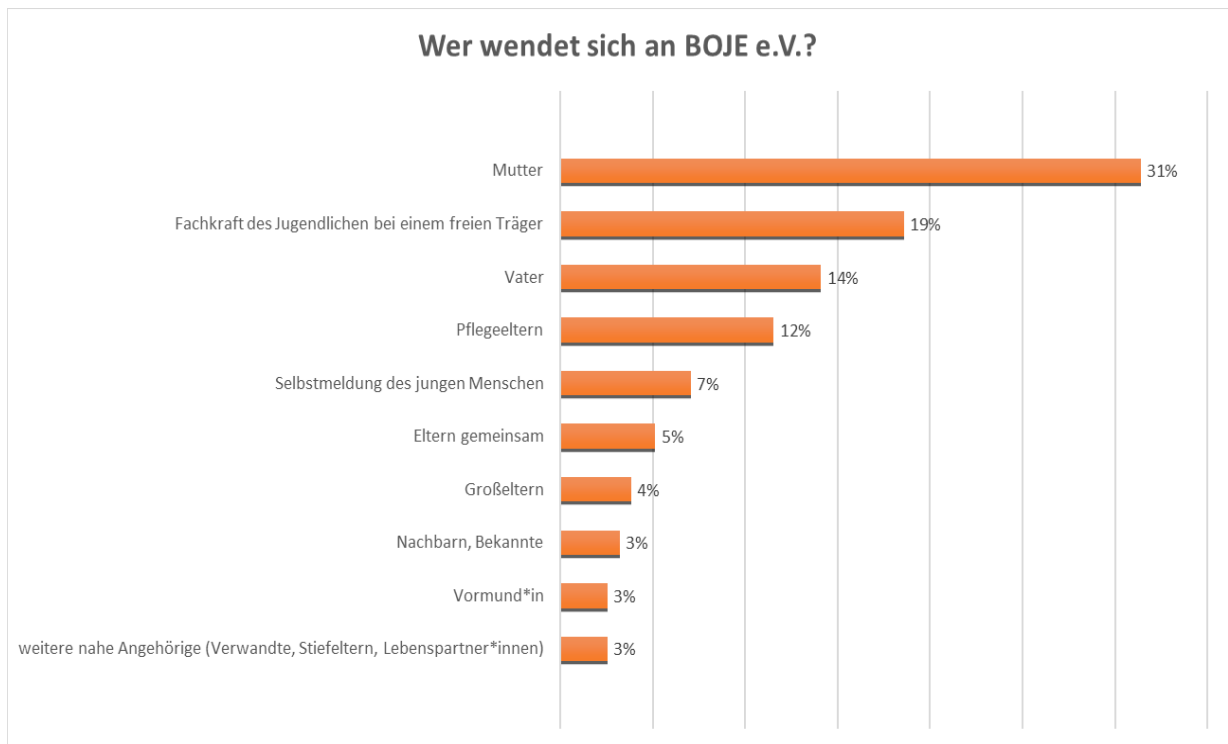
Sie alle kontaktierten BOJE per E-Mail oder telefonisch, in einigen wenigen Fällen per Post oder persönlich.



Grafik 1: Wie nahmen Ratsuchende Kontakt zu BOJE e.V. auf? – Stand: 31.12.2022

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 KollegInnen von dem Angebot erfahren. Auch junge Menschen wandten sich direkt an BOJE. Viele der jungen Menschen wurde auf die Beratungs- und Ombudsstelle über den Kinder- und Jugendhilfe Landesrat (KJLR) oder durch einen Hinweis ihrer Vertrauens-Fachkraft eines freien Trägers 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 ihren KlientInnen unter Hinweis auf den Rechtsanspruch empfehlen, sich an BOJE zu wenden. In immer mehr Jugendämtern liegt der Flyer von BOJE im Wartebereich oder an anderer Stelle aus. In einigen Fällen wurde BOJE von Fachkräften in den Jugendämtern empfohlen.

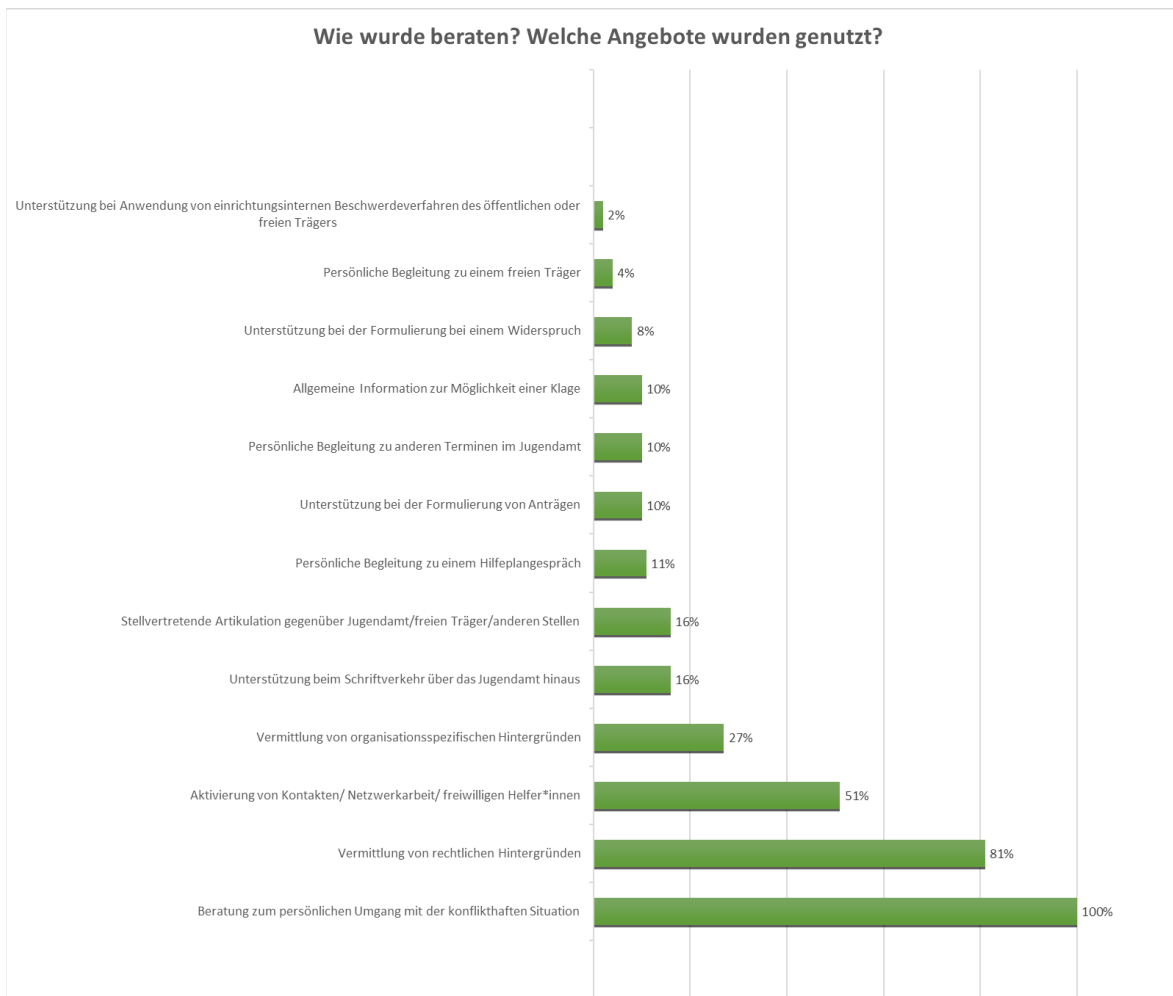
Einige Anfragen erreichten BOJE über die NetzwerkpartnerInnen. Dokumentiert sind in folgender Grafik lediglich die Personengruppen, die den Erstkontakt zu BOJE hergestellt haben. Aus der Mehrheit der Erstkontakte ergaben sich im Laufe der Beratung und Begleitung durch BOJE Kontakt zu mehreren Beteiligten (siehe auch Kapitel 1. Arbeitsweise von BOJE).



Grafik 2: Erstkontakte – Beratungen – Stand: 31.12.2022

Wie bereits bei 1. unter der Darstellung der Arbeitsweise von BOJE erwähnt, umfassen die Beratungsprozesse vielfältige Aktivitäten und Interventionsmöglichkeiten von kurzen Informationen, rechtlicher Beratung, Weitervermittlung über Hilfen beim Verfassen von Widersprüchen, Anträgen etc. bis hin zur (längerfristigen) Begleitung in Terminen und Gesprächen.

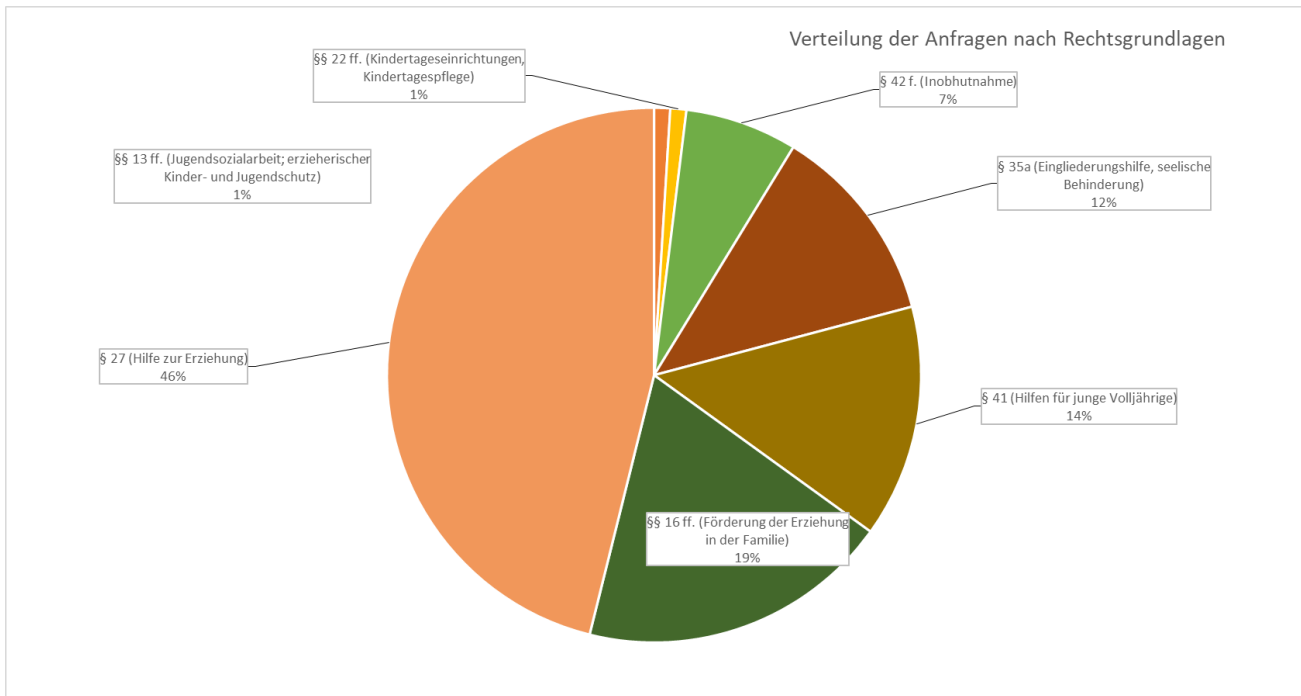
Im Jahr 2022 verteilen sich die Beratungs- und Unterstützungsleistungen wie in der Grafik 3 dargestellt. Da in jedem Fall auch mehrere Beratungsaktivitäten und Interventionen erfolgen können, ergeben sich in der Grafik Mehrfachnennungen.



Grafik 3: Beratungsaktivitäten und Interventionen von BOJE - Stand: 31.12.2022 (MFN möglich)

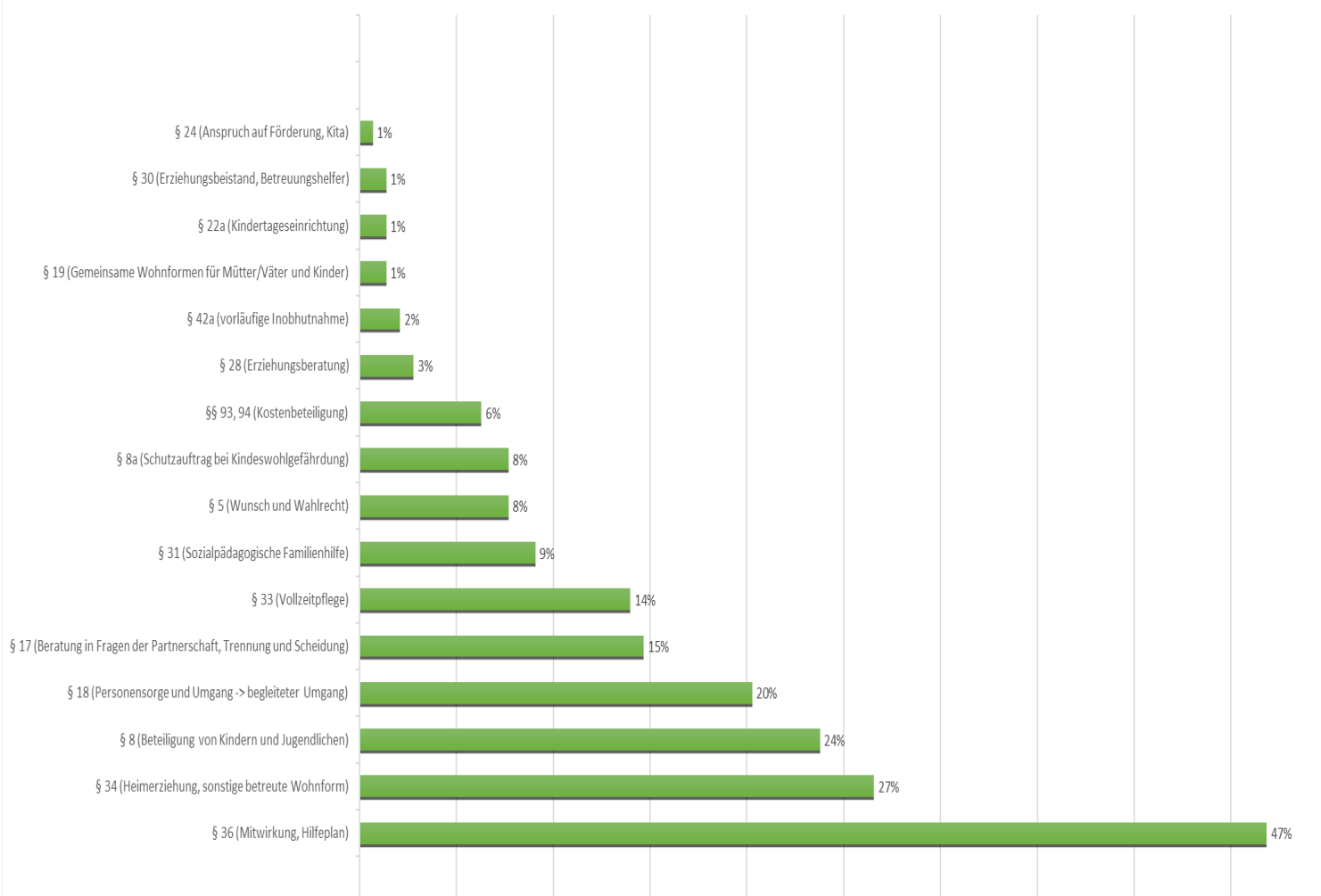
2.2. Themen der Beratungen

Die thematischen Anlässe für die Inanspruchnahme ombudschafflicher Beratung und Begleitung wurden hier in Grafik 4 in gröberen Oberkategorien und später in Grafik 5 konkreter statistisch erhoben. Beim Blick auf die rechtlichen Grundlagen im Rahmen des SGB VIII ging es häufig um Fragen zum Anspruch auf Hilfe nach § 27 ff SGB VIII, um Fragen zum Anspruch auf Unterstützung nach § 35a SGB VIII, aber auch um Fragen im Rahmen von Inobhutnahmen gemäß § 42 f. SGB VIII. Mit 19 % sind Anfragen aus dem Bereich „Förderung der Erziehung in der Familie“ gemäß § 16 ff SGB VIII vertreten. Hierzu zählen auch Konflikte in Trennungs- und Scheidungsverfahren sowie Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten. Wie auch in den letzten Jahren gab es zahlreiche Ratsuchende, die sich mit Fragen oder Problemen im Kontext der „Hilfen für junge Volljährige“ gemäß § 41 f. SGB VIII an BOJE e.V. wandten.



Grafik 4: Verteilung der Anfragen nach Rechtsansprüchen - Stand 31.12.2022 (MFN möglich)

Rechtsgrundlagen im Rahmen der Anfragen



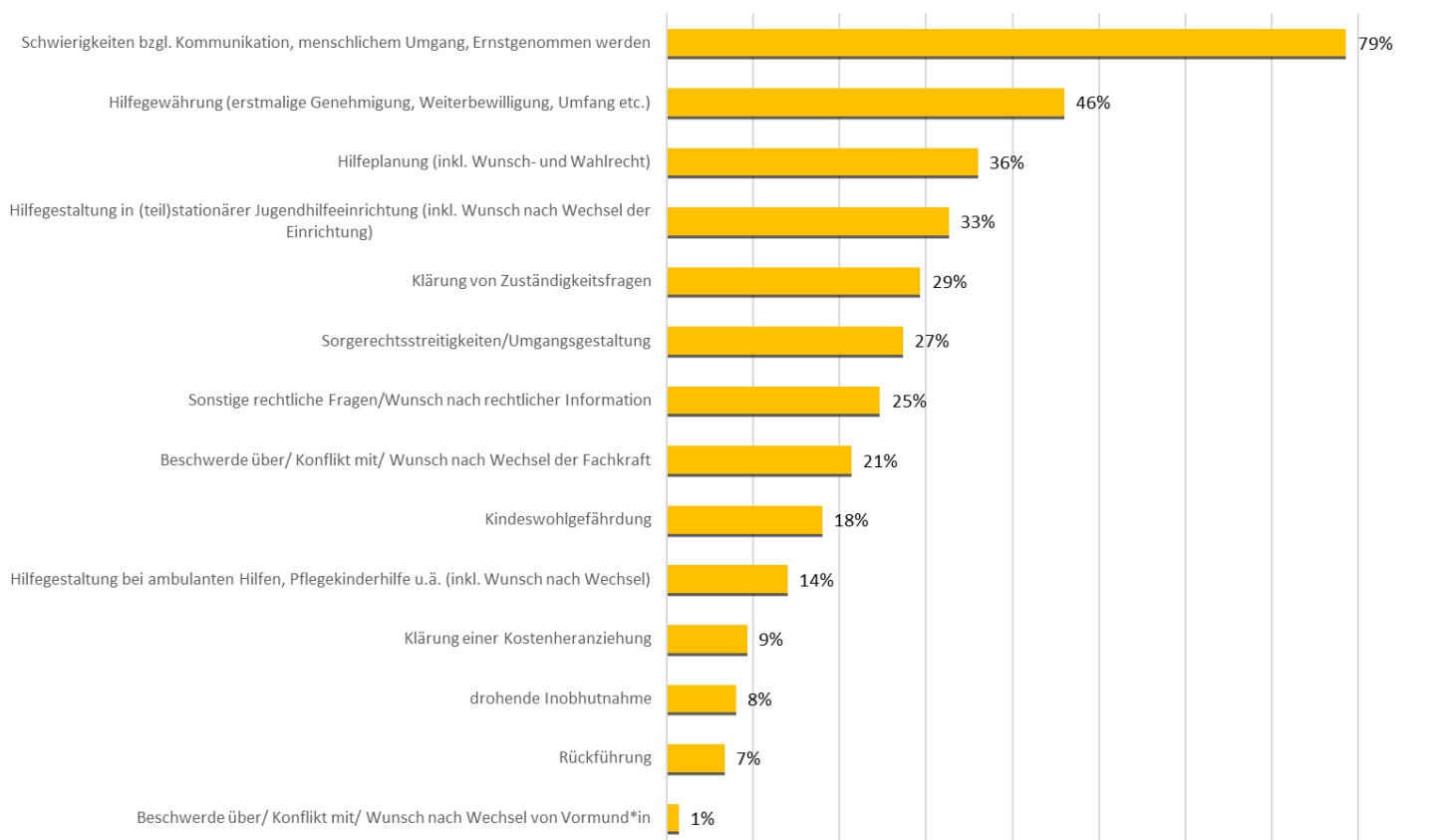
Grafik 5: Rechtsgrundlagen SGB VIII - Stand: 31.12.2022 (MFN möglich)

Die differenziertere Erfassung der Rechtsgrundlagen zeigt, dass die meisten Anfragen den Wunsch nach Unterstützung bei der Kommunikation mit dem Jugendamt umfassten, die in der Regel im Zusammenhang mit einem Hilfebedarf stehen. Anhand einiger Beispiele wird auf das Thema „Kommunikation“ näher in Kapitel 4. eingegangen.

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 von (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 nicht ernst genommen zu werden und Angst vor Fremdbestimmung durch das Jugendamt sind häufig Ursachen für Probleme im Hilfe-(plan)prozess,

Was ist der Anlass zur Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle?



Grafik 6: Anlass zur Kontaktaufnahme bei BOJE - Stand: 31.12.2022 (MFN möglich)

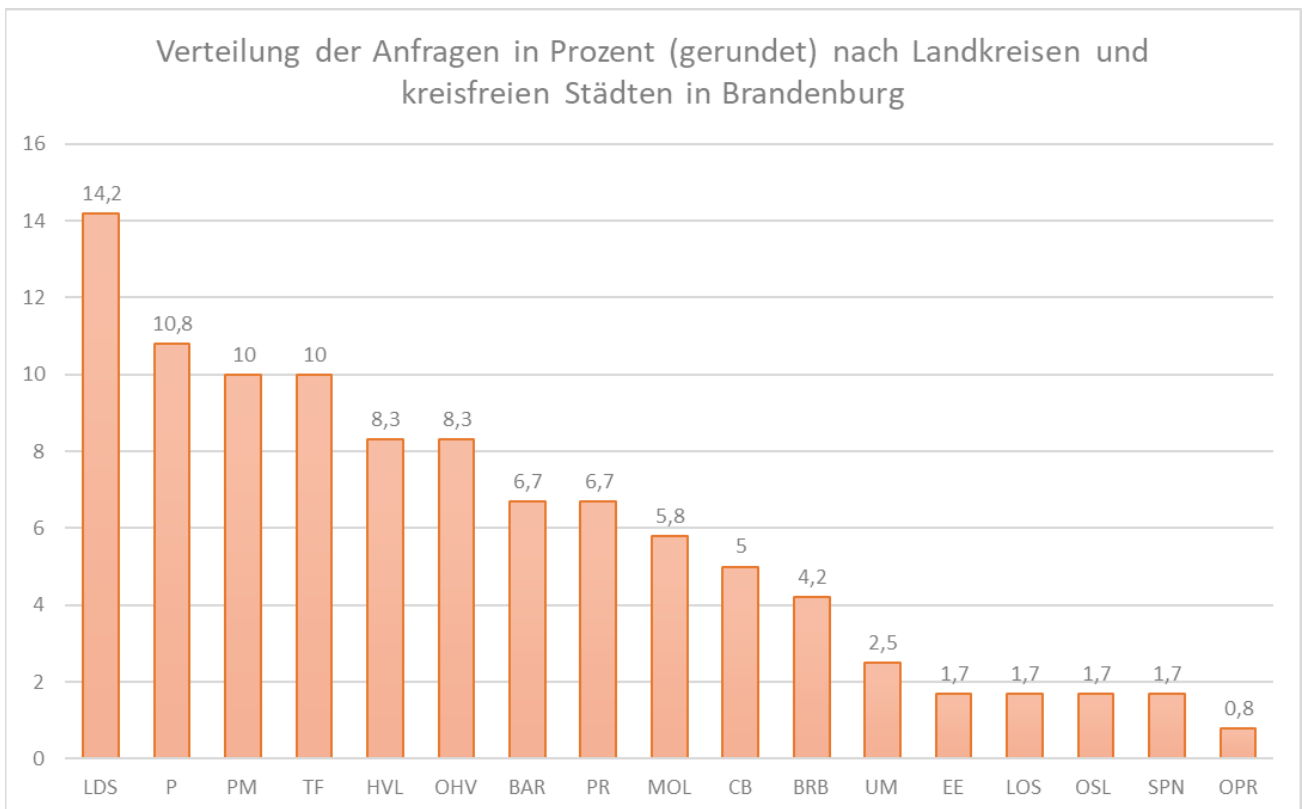
2.3. Verteilung der Beratungen nach Landkreisen und kreisfreien Städten

Grafik 7 zeigt die Verteilung der Anfragen nach Landkreisen und kreisfreien Städten. Eine hohe Fallzahl in einem Landkreis bzw. einer kreisfreien Stadt sagt allein nichts über die dort geleistete Arbeit aus. Das Zustandekommen einer Anfrage ist von sehr individuellen Motiven geprägt. BOJE ist weiterhin noch nicht in allen Landkreisen gleichermaßen bekannt. Eher kann hier ein „Schneeballeffekt“ vermutet werden, der darauf schließen lässt, dass mit jeder neuen Beratung in einem Landkreis oder einer kreisfreien Stadt und der sich daraus ergebenden Kontakte, das Angebot von BOJE weitergetragen und dementsprechend häufiger genutzt wird und so BOJE an Bekanntheit gewinnt. Seit dem Jahr 2021 erfragt und dokumentiert BOJE mit einem intern erstellten Anfragebogen, wie die oder der Ratsuchende auf BOJE aufmerksam geworden ist. Hierdurch wird diese Vermutung bestätigt. Sowohl durch Bekannte oder Verwandte als auch, wie bereits in Kapitel 3.1. beschrieben, erfolgt durch Fachkräfte ein Hinweis auf BOJE.

Im Vergleich zum Vorjahr konnte BOJE sein Angebot mittlerweile auf alle Landkreise und (fast) alle kreisfreien Städte ausweiten. BOJE war in allen Landkreisen und kreisfreien Städten in unterschiedlichsten Formen präsent. In zahlreichen Teams der Allgemeinen Sozialen Dienste konnten die Mitarbeitenden das Angebot der ombudschäftlichen Arbeit persönlich vorstellen.

Bei der Verteilung nach Landkreisen und kreisfreien Städten ist weiterhin zu beachten, dass sowohl die Zahl der Einwohner als auch dabei der Anteil der jungen Menschen bzw. auch die Zahl der Hilfeempfänger zwischen Landkreisen und kreisfreien Städten teilweise erheblich divergiert.

Als besondere Herausforderung zeigte sich im Jahr 2022 die personelle Situation in mehreren Landkreisen, in denen zum Teil einige Stellen im Allgemeinen Sozialen Dienst aus verschiedenen Gründen und über einen längeren Zeitraum unbesetzt waren. Der Fachkräftemangel hat nach Beobachtung von BOJE inzwischen im Land Brandenburg auch die Jugendämter erreicht.



Grafik 7: Verteilung der Beratungen nach Landkreisen und kreisfreien Städten – Stand 31.12.2022 (Prozentzahlen sind gerundet)

3. Mitwirkung, Beteiligung und Wunsch und Wahlrecht im Hilfeplanverfahren

Das SGB VIII (KJHG) 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 (in Verfassungsrang) den Eltern bzw. Sorgeberechtigten obliegt und jeder an allen Maßnahmen und Schritten zu beteiligen ist, von denen er selbst als Kind, Jugendlicher oder junger Erwachsener bzw. als Sorgerechtsinhaber 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 Betroffenen und der Passgenauigkeit abhängen. Eine „erzwungene“ oder „aufgesetzte“ Hilfe oder Leistung, die den Interessen und eigenen Befindlichkeiten der Betroffenen zuwiderlaufen oder deren Sinnhaftigkeit von diesen nicht verstanden werden, 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 der Hilfestellung zu.

Unterschiedliche Umstände und Hintergründe führten zu Einschränkungen der Anforderungen und Möglichkeiten von Hilfeplanprozessen gemäß § 36 SGB VIII im Rahmen von Hilfen zur Erziehung.

Konkret lassen sich folgende Problemfelder immer wieder erkennen:

- Hilfeplanung, die nicht im Zusammenwirken aller Beteiligten erfolgt, sondern nur ausgewählte Personen beteiligt.
- Hilfeplanung, an der der junge Mensch 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
- Fehlende Hilfeplanprotokolle bzw. fehlende schriftliche Dokumente (z.B. Trägerberichte)

In einigen Fällen berichteten Beteiligte, 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 SozialarbeiterInnen bereits eine bestimmte Hilfeform oder einen konkreten Träger von Hilfen favorisieren und alternative Vorschläge ablehnten, ohne ergebnisoffen zu prüfen, welche Vorteile Alternativen haben könnten bzw. weshalb die Betroffenen diese bevorzugen würden (Wunsch- und Wahlrecht). Wenn daraufhin die konkret vom Jugendamt ausgewählte Hilfe(-form oder- art) von Beteiligten abgelehnt wurde, kam es teilweise auch hier zur Interpretation der „fehlenden Mitwirkung“ durch die Beteiligten.

Recht häufig berichteten Betroffene gegenüber BOJE, dass auch bei Hilfestellung über längere Zeiträume (z. T. viele Jahre) ihnen 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. Einige Fachkräfte aus den Jugendämtern berichteten offen in Gesprächen mit Ratsuchenden, dass Sie aufgrund von Personalmangel und zeitlichen Ressourcen auf die Anfertigung eines Protokolls teilweise verzichten würden. Dies sei keineswegs der fachliche Anspruch, jedoch schlicht eine Notstrategie, da alle Zeit in die Bearbeitung akuter Fälle von Kindeswohlgefährdung gehen. Die fehlenden Hilfeplanprotokolle entwickelten sich in einigen Fällen, die BOJE begleitete, als zusätzliches Konfliktpotential, da den Betroffenen Klarheit und Transparenz fehlte.

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 „übereilt“, „vor vollendete Tatsachen gestellt“ oder hilflos gegenüber dem Jugendamt sehen. Die Verpflichtung, zu beraten und auch über mögliche Folgen hinzuweisen, wird recht unterschiedlich ernst genommen.

Betroffenen 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 2022 erneut mehrere Fälle bekannt, in denen zuständige MitarbeiterInnen recht offensichtlich hinter einer „Entscheidung im Team“ ihre eigene Fallverantwortung bzw. ihnen obliegende Fallsteuerung zurückstellen.

Besonders häufig kam es zu Konflikten im Rahmen von Hilfeplanprozessen für junge Volljährige. Beispielsweise sah sich ein junger Mensch in einer seine zukünftige weitere Entwicklung und Ausbildung bedrohenden Situation, als er sich an die Ombudsstelle wandte. Er absolvierte eine Ausbildung im Rahmen einer stationären Auslandmaßnahme. Das Jugendamt bestand auf einem Abbruch der Maßnahme mit der Begründung, diese würde in Deutschland nicht anerkannt werden und trage somit nicht zu einer zukunftsfördernden Entwicklung des jungen Menschen bei. Dieser fühlte sich jedoch in seiner stationären Einrichtung sehr wohl und entwickelte sich in seiner Wahrnehmung gut weiter. Er wollte wenigstens seinen Abschluss als KFZ-Mechatroniker beenden und später in Deutschland durch eine Nachprüfung die Ausbildung anerkennen lassen. Das Jugendamt lehnte seinen Antrag auf Weiterbewilligung ab. Erst im Klageverfahren wurde dem jungen Menschen die Weiterführung der Hilfe zugesprochen.

In einem anderen Fall beklagte eine junge Frau, dass es seit über einem Jahr keinen Kontakt mehr zum Jugendamt gegeben hätte und sie nur über ihre Bezugsbetreuerin erfahren habe, dass die zuständige Sozialarbeiterin im Jugendamt mehrfach gewechselt habe. Die junge Frau benötigte Beratung und Planung im Übergang zwischen Jugendhilfe und

Eingliederungshilfe für Erwachsene. Sie war auf die Kooperation zwischen Jugendamt und Sozialamt angewiesen.

Hintergründe und Umstände der Konfliktlagen:

Im Jahr 2022 machte sich in vielen Fällen der „Fachkräftemangel“ bemerkbar. Fachkräfte in den Jugendämtern berichteten insbesondere im Bereich der ambulanten Hilfeformen von fehlenden Kapazitäten bei den örtlich verfügbaren Freien Trägern. Hinzu komme der eigene Zeitdruck, unter welchem eine lange und intensive Suche nach Alternativangeboten, aber auch Beratungsgespräche kaum umsetzbar waren. Als besonderes Spannungsfeld zeigte sich der Bedarf an „EinzelfallhelferInnen“ im Rahmen von Hilfe nach § 35 a SGB VIII. Hier kam es zum einen zu unterschiedlichen Bewertungen über die Notwendigkeit und Geeignetheit der Hilfeform zwischen (meist) Eltern und Jugendämtern. Zum anderen fehlte es gerade in den Randgebieten Brandenburgs schlicht an Fachpersonal, so dass die Hilfe trotz Gewährung nicht oder nur mit erheblichem, zeitlichem Verzug umgesetzt werden konnte.

Fehlende Hilfeplanung ergab sich auch noch im Jahr 2022 zum einen durch erhebliche Kontakteinschränkungen aufgrund der Coronapandemie sowie hohen Krankenständen in den Jugendämtern, aber auch bei den Trägern der freien Jugendhilfe.

In einigen Teams der Allgemeinen Sozialen Dienste kam es zu starken Fluktuationen des Personals. In anderen war der Anteil an BerufseinsteigerInnen sehr hoch, so dass offensichtlich zu wenig „Erfahrene“ für zu viele „NeueinsteigerInnen“ da zu sein scheinen, um unter dem allgemeinem Arbeitsdruck eine gründliche Einarbeitung und Unterstützung in jedem Fall zu gewährleisten. In vielen Jugendämtern waren Stellen über teilweise längere Zeiträume vakant. Viele Ratsuchende beschreiben einen häufigen Wechsel der AnsprechpartnerInnen.

Im Jahr 2022 wurde gegenüber BOJE mehrfach von Jugendämtern betont, dass die Hilfeplanung, die Hilfestellung, die Hilfebeschaffung und auch die Fortschreibung und kontinuierliche Begleitung von Hilfen durch den Allgemeinen Sozialen Dienst nicht erfolgen könne, da das Jugendamt „priorisieren“ müsse. (Zitat: „Wir müssen täglich neu unsere Aufgaben priorisieren.“) So könne nur noch akute Kindeswohlgefährdung bearbeitet werden. BOJE hat im Jahr 2022 mehrfach die konkrete Gefahr gesehen, dass nicht gewährte Hilfen oder fehlende Fallsteuerung erst zu Kindeswohlgefährdungen führten.

Die sog. „Priorisierung“ in den Jugendämtern scheint BOJE ein neues Phänomen im Jahr 2022 zu sein, das künftig genau zu beobachten sein wird, da damit individuelle Rechtsansprüche nicht beachtet werden.

4. Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Jugendamt

Häufige Auslöser für Ratsuchende, sich an BOJE zu wenden, lassen sich unter dem Begriff „Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation“ (siehe Graphik 6) zusammenfassen. Dieses Kapitel widmet sich konkreter den unterschiedlichen Konfliktlagen, die hinter dem Begriff der „Kommunikation“ im Kontext ombudschäftlicher Arbeit stehen.

Ratsuchende schilderten bei Kontaktaufnahme zu BOJE unter anderem folgende Probleme:

- keinen konkreten Ansprechpartner zu haben
- fehlende Klarheit in der Zuständigkeit
- fehlende Beratungsangebote in Form von Einzelgesprächen
- häufiger Wechsel des*r zuständigen SozialarbeiterIn
- fehlende Rückmeldung auf gesendete Emails
- keine telefonische Erreichbarkeit, kein Anrufbeantworter, keine Rückrufe
- das Gefühl, nicht „ernst genommen“ zu werden
- das Gefühl, nicht „gehört“ zu werden
- Unklarheit über Abläufe und Entscheidungsprozesse

BOJE beobachtete, dass sich Konflikte dieser Art fast immer nur in einem persönlichen, moderierten Gespräch auflösen lassen. Diese „Konfliktklärungsgespräche“ sollten ohne Zeitdruck und mit größtmöglicher Offenheit stattfinden. Oft wirkte es schon deeskalierend und vertrauensbildend, wenn Bürger Zeit erhalten, um ganz frei und jenseits eines Hilfeplangesprächs, berichten zu können, was sie belastet oder umtreibt bzw. wie sie selbst ihre Situation und die ihrer Familie erleben. BOJE versucht durch die Moderation solcher Gespräche das gegenseitige Verständnis zwischen Bürger und jugendamtlichen Handeln zu fördern. BOJE achtet in diesen Gesprächen auf eine respektvolle Gesprächskultur, zu der ausreden lassen, jedem Raum geben etc. gehören.

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 BOJE parallel zu einem gerichtlichen Verfahren die Betroffenen 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 dem Ratsuchenden ganz offensichtlich nicht um die Lösung eines Konfliktes, sondern vorrangig um eine persönliche Auseinandersetzung mit einer einzelnen Person oder einer Behörde geht, bei der nicht die ombudschafliche 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“, der eigentlich dem anderen Elternteil gilt und der durch seine 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 2022 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 Emails oder telefonische Rückrufbitten erfolgten. So wurden Gesprächswünsche oder die Bitte um Austausch von zuständigen Fachkräften an die Leitungsebene weitergegeben und von dort abgelehnt.

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



Grafik 7: persönliche Begleitung von Gesprächen – Stand 31.12.2022

6. Öffentlichkeitsarbeit – Netzwerkarbeit – Fortbildungen

BOJE e.V. veranstaltete am 22.06.2022 in Potsdam-Hermannswerder einen Fachtag mit dem Titel „Ganz Ohr – (zu)hören und gehört werden“. Zum einen feierte der Verein mit diesem Fachtag sein 10-jähriges Bestehen. Zum anderen präsentierte die Beratungs- und Ombudsstelle BOJE e.V. seine Arbeit einem breiten Publikum und kam mit diesem in den Austausch. Mit Fachvorträgen wurde das Thema Ombudschaft multiprofessionell beleuchtet. Es beteiligten sich zahlreiche Fachkräfte von Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe, von Verbänden und Vereinen, aus der Wissenschaft und von Pflegeeltern.

Die Flyer von BOJE waren auch im Jahr 2022 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. Häufig erhielt BOJE die Rückmeldung, über den Flyer von der Beratungs- und Ombudsstelle erfahren zu haben.

Daneben stellt der Internetauftritt einen wichtigen Baustein der Öffentlichkeitsarbeit dar. Die erneuerte Homepage von BOJE konnte im Jahr 2022 freigeschaltet werden

BOJE engagierte sich auch im Jahr 2022 im Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO). Die MitarbeiterInnen nahmen an drei Netzwerktreffen (präsent und digital) 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). Auch die Homepage des Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) ist hilfreich, sind doch hier alle Ombudsstellen bundesweit zu finden.

Ein erster persönlicher Austausch mit der neuen Kinder- und Jugendbeauftragten des Landes Brandenburg konnte im Jahr 2022 stattfinden.

Als große Bereicherung erlebte BOJE auch im Jahr 2022 die enge Zusammenarbeit mit dem Kinder- und Jugendhilfe Landesrat Brandenburg (KJLR). Eine Vertreterin des KJLR engagierte sich bei der Podiumsdiskussion auf dem Fachtag von BOJE am 22.06.2022.

Gemeinsam mit dem KJLR erfolgte ein Fachgespräch mit dem Dezernenten und der Jugendamtsleiterin in Frankfurt / Oder zum Thema Hilfen für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII).

BOJE bot Interessierten die Möglichkeit zur Fortbildung und zum Kennenlernen ombudschaftlichen Arbeitens an. So besuchten die MitarbeiterInnen in vier Landkreisen Brandenburgs und zwei kreisfreien Städten 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.

BOJE bot erstmalig im Jahr 2022 Studierenden der Sozialen Arbeit an der Fachhochschule Potsdam im Rahmen mehrerer Online- und präsenter Seminare Einblicke in die Arbeit der

Beratungs- und Ombudsstelle. In einem offenen Diskurs wurden Fragen der Studierenden beantwortet und anhand von Fallbeispielen rechtliche Grundlagen erläutert.

Es etablierte sich ein regelmäßiger Fachaustausch mit dem Fachgebiet Rechtswissenschaften im Studiengang Soziale Arbeit der Fachhochschule Potsdam.

Darüber hinaus besuchte BOJE auch vier Schulklassen in verschiedenen Ausbildungsgängen zum/r „staatlich anerkannten Erzieher/in“ am OSZ in Neuruppin. Im Rahmen eines Fachtags zum Thema Hilfen zur Erziehung konnten die Auszubildenden Fragen stellen und anhand von Fallbeispielen Einblicke in die rechtlichen Grundlagen und die Praxis der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe erlangen.

Mit dem Sozialpädagogischen Fortbildungswerk Berlin-Brandenburg (SFBB) wurden erste Ideen für Fortbildungsangebote zum Thema Ombudschaft entwickelt.

Ein Mitarbeitender von BOJE engagierte sich in der Regionalgruppe Brandenburg der Internationalen Gesellschaft für Erzieherische Hilfen (IGfH).

7. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Durch zwei hauptamtliche MitarbeiterInnen mit einem Stellenanteil von insgesamt 1,4 VZÄ konnte im Jahr 2022 bei BOJE eine Verlässlichkeit und Kontinuität der Arbeit gewährleistet werden.

Supervision konnte aufgrund fehlender Mittel nur in einem geringen Umfang realisiert werden. Die Mitarbeitenden haben deshalb zusätzlich Supervision mit eigenen Mitteln finanziert.

Durch die vollständige Erfassung aller Fälle im Jahr 2022 mit dem Statistikprogramm des Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) steht im Jahr 2022 im zweiten Jahr hintereinander eine umfassende Übersicht über die Fälle, deren Anliegen, Hintergründe etc. zur Verfügung.

8. Weiterentwicklung und Perspektiven für das Jahr 2023

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 2023 wird BOJE sich in einem moderierten internen Prozess mit der Konzeption von BOJE auseinandersetzen und diese ggf. sowohl den veränderten rechtlichen als auch gesellschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen anpassen und so künftig noch besser den Bedarfen im Land Brandenburg gerecht werden.

BOJE strebt eine enge Kooperation mit der neuen Beschwerde- und Ombudsstelle für Kinder- und Jugendliche in den Hilfen zur Erziehung in Trägerschaft der Stiftung SPI an.

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

BOJE plant einen weiteren Fachtag, um interessierte und relevante Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe an der Arbeit der Beratungs- und Ombudsstelle teilhaben zu lassen und in einem reflexiven Austausch die Weiterentwicklung der Ombudschaft in Brandenburg voran zu treiben.

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

BOJE wird sich auch im Jahr 2023 dafür einsetzen, dass im Land Brandenburg jedem Ratsuchenden 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) sowie die ausreichende Ausstattung mit Sachmitteln gewährleistet.

Potsdam, März 2023

Maria Schäfer, Marcus Gommert