



Der Kinderschutzbund  
Landesverband  
Schleswig-Holstein



# Vertrauenshilfe

*Wir finden eine Lösung!*

ABSCHLUSSBROSCHÜRE



## **Mehr als ein Recht auf Beschwerde – Der ombudtschaftliche Gedanke in der Kinder- und Jugendhilfe**

4 JAHRE „VERTRAUENSHILFE“ – UNSERE ERFAHRUNGEN UND EMPFEHLUNGEN



**vertrauenshilfe.de**



**eMail**

**vertrauenshilfe@kinderschutzbund-sh.de**



**WhatsApp**

**Regionalstelle Flensburg: 0160 – 46 96 220**

**Regionalstelle Rendsburg: 0175 – 8 527 254**

**Regionalstelle Heide: 0175 – 85 30 784**



**Phone**

**Regionalstelle Flensburg: 0160 – 46 96 220**

**Regionalstelle Rendsburg: 0175 – 8 527 254**

**Regionalstelle Heide: 0175 – 85 30 784**



WhatsApp dient ausschließlich der Kontaktaufnahme.  
Beratung nur telefonisch und/oder persönlich!  
Hinweise zum Datenschutz unter [www.vertrauenshilfe.de](http://www.vertrauenshilfe.de)

# 4 Jahre „Vertrauenshilfe“

## *Meilensteine eines ombudschaftlichen Modellprojektes für Schleswig-Holstein*

**April 2017:** Beginn der Förderung des Modellprojektes durch die Aktion Mensch e. V.

**Mai 2017:** Beginnende Gespräche mit der Kinder- und Jugendhilfe – etablierte Netzwerke unterstützen den Start der „Vertrauenshilfe“.

**Juli 2017:** Start der Beteiligungsworkshops – der Name „Vertrauenshilfe“ entsteht.

**Dezember 2017:** Eröffnung der Regionalstelle Flensburg und Umgebung – die „Vertrauenshilfe“ beginnt mit ombudschaftlicher Beratung.

**Februar 2018:** Der interdisziplinär besetzte Fachbeirat beginnt mit seiner Arbeit.

**März 2018:** Gespräche mit Einrichtungen und Trägern nehmen Fahrt auf – Jugendliche bekommen Besuch von der „Vertrauenshilfe“.

**Juni 2018:** Eröffnung der Regionalstelle Rendsburg

**November 2018:** Eröffnung der Regionalstelle Heide – alle drei Regionalstellen sind aktiv.

**Januar 2019:** Start der Jugendworkshops zu Kinderrechten und Beschwerdeverfahren

**Juni 2019:** Fachforum zum Thema „Ombudschaftliches Arbeiten in der stationären Kinder- und Jugendhilfe“

**November 2019:** Fachforum zum Thema „Beschwerdeverfahren im Rahmen von Kinderschutzkonzepten“

**April 2020:** Weiterförderung der Aktion Mensch e. V. im Rahmen des Sonderprogramms „erfolgreich weiter!“

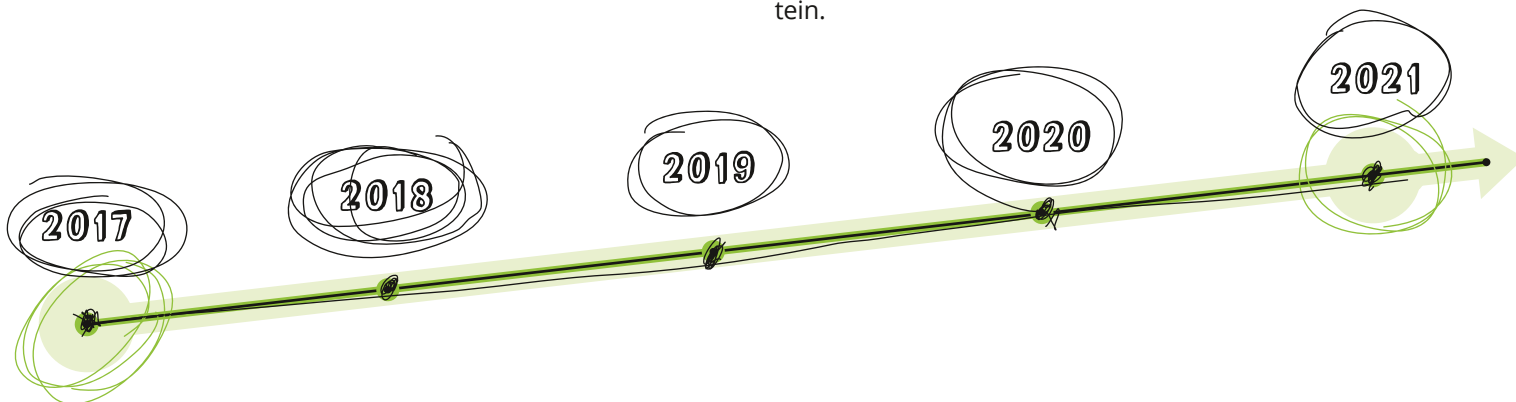
**Mai 2020:** Alle Kinder und Jugendlichen in Wohngruppen in den drei Regionen bekommen Post – die „Vertrauenshilfe“ ist auch in Corona-Zeiten ein verlässlicher Ansprechpartner.

**November 2020:** Start der Online-Expert\*innen-Gespräche mit Care-Leavern

**Dezember 2020:** Start von Online-Jugendworkshops zu Kinderrechten und Beschwerdeverfahren – die „Vertrauenshilfe“ wird digital.

**März 2021:** Ende der vierjährigen Modellprojektphase

**Ab April 2021:** Die „Vertrauenshilfe“ bekommt eine Anschlussfinanzierung durch das Land Schleswig-Holstein.



# Liebe Fachkräfte, liebe Interessierte der Kinder- und Jugendhilfe,



*die UN-Kinderrechte sind die Basis der Arbeit des Kinderschutzbundes. Mit Kampagnen, Modellprojekten und in der Lobbyarbeit macht sich der Kinderschutzbund seit Jahren für die Rechte der Kinder stark.*

*Das Modellprojekt „**Vertrauenshilfe**“ – Regionalstellen Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe startete 2017 mit einer vierjährigen Förderung der Aktion Mensch e. V.*

Beschwerde und Beteiligung sind nicht nur zentrale Rechte von Kindern und Jugendlichen, sondern bilden auch das Fundament der „**Vertrauenshilfe**“. Deshalb war für uns von Anfang an wichtig, Kinder- und Jugendliche aus der stationären Jugendhilfe schon im Aufbau zu beteiligen. So entstand auch der Name „**Vertrauenshilfe**“ – denn die Jugendlichen sind überzeugt, dass Hilfe nicht ohne Vertrauen geht.

Während der gesamten vier Jahre haben wir unsere Zielgruppe aktiv beteiligt: Bei der Namensfindung, der zielgruppengerechten Ansprache für die ombudtschaftliche Beratung bis hin zu den Online-Expert\*innen-Gesprächen mit Care-Leavern.

Gelebte Ombudschaft beginnt mit der entsprechenden Haltung von Fachkräften. Diese bildet die Basis, um Kinder und Jugendliche in ihren Rechten und damit auch ihrem Schutz zu stärken.

Daher haben wir in den letzten vier Jahren mit Ihnen – den Fachkräften – in vielen Gesprächen und Fachforen Beschwerde, Beteiligungsverfahren und Schutzkonzepte in den Blick genommen. Auch in Zukunft wollen wir Fachkräfte in diesem Bereich sensibilisieren und qualifizieren.

Wir möchten Ihnen mit dieser Broschüre auf Basis unserer Erfahrungen Impulse für Ihre Arbeit mitgeben. Wir freuen uns, wenn wir gemeinsam die ombudtschaftliche Arbeit in Schleswig-Holstein weiterentwickeln, um Kinder und Jugendliche in der stationären Kinder- und Jugendhilfe in ihren Rechten und ihrem Schutz zu stärken.

**Irene Johns**  
Landesvorsitzende

# Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

Das ombudtschaftliche Konzept hat sich in den letzten zwei Jahrzehnten in der Kinder- und Jugendhilfe in zunehmendem Maße etabliert. Auch wenn es eine breite Zustimmung erfährt, bedarf es jedoch der stetigen Schärfung und Einsortierung in die neueren Entwicklungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe.

Definiert werden kann Ombudschaft zunächst als „unparteiische Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsmann (oder die Ombudsfrau) besondere Beachtung finden. Ziel ist es, durch den Ombudsmann/die Ombudsfrau strukturelle Machthierarchien auszugleichen und eine gerechte Einigung zu erzielen.“<sup>1</sup>

**Das Bundesnetzwerk Ombudschaft stellt diesen Gedanken in den Kontext der Kinder- und Jugendhilfe:**

*Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet die unabhängige Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger der Jugendhilfe im Kontext der individuellen Hilfen zur Erziehung. [...] Neben der individuellen Beratung umfasst ombudtschaftliche Beratung auch die (fach-)politische Lobbyarbeit für eine bedarfsgerechte und adressat\*innen-orientierte Jugendhilfe und eine Sozialpolitik, die „positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien“ (§ 1, Abs. 3, Satz 4 SGB VIII) schafft.“<sup>2</sup>*

**In der Arbeit der „Vertrauenshilfe“ bedeutet für uns ombudtschaftliches Arbeiten:**

- ▶ Kinder und Jugendliche durch ergänzende Angebote über die Beratung hinaus in ihren Rechten und ihrem Schutz stärken.
- ▶ Fachkräfte in der Entwicklung einer ombudtschaftlichen Haltung unterstützen.
- ▶ Einzelfallberatung für die Regionen Rendsburg-Eckernförde, Dithmarschen und Flensburg/Kreis Schleswig-Flensburg anbieten.

1. Urban-Stahl, (2012), S. 8

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

# Ombudschaft braucht Unabhängigkeit

*„Damit ombudschaftliche Arbeit gelingen kann, ist eine ausreichende Unabhängigkeit der Ombudsstellen eine elementare Voraussetzung.“<sup>3</sup>*

Unabhängigkeit bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Ergebnisse von ombudschaftlicher Beratung nicht abhängig sein dürfen von z. B. der Zusammenarbeit mit den Akteur\*innen in der Kinder- und Jugendhilfe oder einer organisatorischen Aufgabe, wie der Personalauswahl eines Trägers ombudschaftlicher Arbeit.

Die „**Vertrauenshilfe**“ basiert auf diesem Gedanken von Unabhängigkeit als zentrales Element gelingender ombudschaftlicher Arbeit. In der konkreten Praxis bedeutet dies, dass die Beratung frei von Rollen- und Interessenskonflikten ist. Im Rahmen der Projektstruktur „**Vertrauenshilfe**“ konnte der Kinderschutzbund Landesverband als Träger des Projektes diese Unabhängigkeit jederzeit sicherstellen.

Um in dem Angebot der „**Vertrauenshilfe**“ eine größtmögliche Unabhängigkeit in Verbindung mit fachlicher Expertise zu gewährleisten, wurden neben dem Hauptamt Ehrenamtliche als Ombudspersonen gewonnen. Die „**Vertrauenshilfe**“ baute eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit Ombudspersonen – mit Erfahrungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe sowie aus dem juristischen Arbeitsfeld – für die gesamte Projektdauer auf. Eine notwendige Voraussetzung für die fachlich anspruchsvolle Arbeit ist dabei, dass die ehrenamtlich tätige Ombudsperson an keinen Träger der Jugendhilfe hauptamtlich oder freiberuflich gebunden ist.

Die Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen in der ombudschaftlichen Arbeit hat sich bereits bundesweit in vielen Ombudsstellen als gängige Praxis erwiesen, so dass die „**Vertrauenshilfe**“ hier auf wertvolle Erfahrungen aus anderen Angeboten zurückgreifen kann.

Unabhängigkeit ist ein unerlässlicher Faktor, der nicht nur bei der Planung einer Ombudsstelle berücksichtigt, sondern kontinuierlich hinterfragt und bedacht werden muss.

## Zur Sicherung von unabhängiger ombudschaftlicher Arbeit braucht es:

- eine Finanzierung, die eine Ombudsstelle unabhängig von Rollen- und Interessenskonflikten agieren lässt.
- regionale Strukturen, die eine Vernetzung der Ombudsstelle mit den Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe vor Ort ermöglicht.
- regionale Strukturen, die niedrigschwellige Erreichbarkeit von unabhängigen Ansprechpartner\*innen für Kinder und Jugendliche und ihre Personensorgeberechtigten gewährleisten.

3. Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. (2020) , S.1



***Ich war über 33 Jahre als Familienrichter beim Amtsgericht Rendsburg und beim Oberlandesgericht Schleswig tätig.***

*Mein Hauptaugenmerk habe ich immer auf das Wohl und die Seele der Kinder und Jugendlichen gerichtet, die häufig im Zentrum familiengerichtlicher Auseinandersetzungen standen. (So habe ich bei beiden Gerichten dafür gesorgt, dass sogenannte „Spielzimmer“ eingerichtet wurden, damit die notwendigen Anhörungen in kindgerechter Umgebung stattfinden können.)*

*Nach meiner Pensionierung war ich noch mehrere Jahre als Verfahrensbeistand in Kinderschaftssachen für das Familiengericht tätig („Anwalt des Kindes“) und konnte eine durch Hausbesuche fundierte Stellungnahme gegenüber dem Gericht abgeben. So verstand es sich für mich von selbst, dass ich mich auf die Anfrage sofort bereit erklärte, als Ombudsmann für die „Vertrauenshilfe“ im Rahmen des Kinderschutzbundes tätig zu werden.*

*Heiko Bruhn, Richter a. D., ehrenamtlicher Ombudsmann „Vertrauenshilfe“*

# Ombudschaft fördert Kommunikation

*Ombudschaftliche Arbeit bewegt sich in der Kinder- und Jugendhilfe im sozialrechtlichen Leistungsdreieck. Diese beschreibt eine neue Rolle der Beratung, die sich nicht auf Probleme bei der Erziehung oder der psychosozialen Entwicklung der Kinder und Jugendlichen bezieht.*

Schwerpunkt der Beratung sind Probleme mit Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe. Neben alltäglichen Konflikten zwischen Kindern, Jugendlichen und Fachkräften stehen dabei Fragen der Beantragung, Bewilligung, Erbringung oder Beendigung von individuellen Leistungen im Mittelpunkt der Beratung.<sup>4</sup>

Ziel ist es, zwischen den Beteiligten im Leistungsdreieck eine gleichberechtigte Aushandlung und Kommunikation zu befördern. Dabei soll ein besonderer Blick auf den Bedarfen der Kinder und Jugendlichen liegen und eine konstruktive Kommunikation ermöglicht werden. Das Beratungsangebot weiß um die strukturellen Wissens- und Machtasymmetrien und nimmt Rücksicht auf unterschiedliche Bedürfnisse und Belastungen im Dreiecksverhältnis.

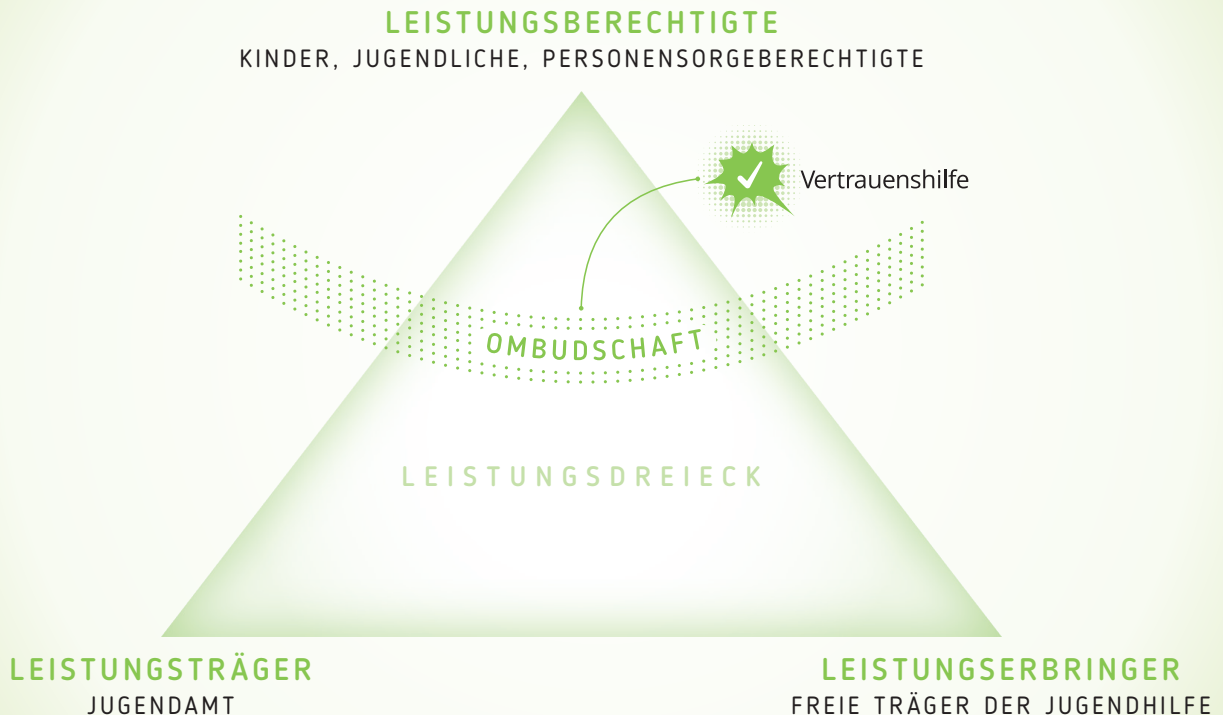
Die „**Vertrauenshilfe**“ legt in ihrer Kommunikation besonderen Wert darauf, die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen direkt ansprechen zu können. Unter der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen wurden dementsprechend Kontaktmöglichkeiten über WhatsApp und jugendgerechte Materialien geschaffen. Von der Möglichkeit ombudschaftlicher Beratung und der Bedeutung von Beschwerden haben Kinder und Jugendliche im Zuge von direkten Gesprächen vor Ort, Gruppenabenden, Besuchen von Kinderparlamenten, Einrichtungsbesuchen und Workshops der „**Vertrauenshilfe**“ erfahren.

Die angebotene Beratung durch die „**Vertrauenshilfe**“ soll in erster Linie zur Selbstermächtigung junger Menschen beitragen, damit sie als gestärkte Kommunikationspartner\*innen im Prozess wahrgenommen werden. Sie erfolgt in interdisziplinären Beratungsteams. Jede Beratung erfasst in Absprache mit den jungen Menschen, welche Helfer\*innen bereits im Prozess eingebunden sind und waren, so dass es zu einer multiperspektivischen Einschätzung des Falls kommt und Kommunikation befördert werden kann.

Die Auseinandersetzung von Fachkräften aus der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe mit dem ombudschaftlichen Konzept ermöglicht eine Sensibilisierung über die eigene machtvolle Position und liefert damit Hinweise für eine gelingende Kommunikation mit den Beteiligten im Hilfeplanprozess. Die Einbindung der „**Vertrauenshilfe**“ in regionale Netzwerke der Kinder- und Jugendhilfe soll diesen Prozess bereichern, Zugänge zu den Betroffenen schaffen und damit die erfolgreiche Bearbeitung von Fällen unterstützen.

Einer besonderen Bedeutung kommt der zielgruppenspezifischen Ansprache des Beratungsangebotes für die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu. Um die Zielgruppe direkt zu erreichen, braucht es ein niedrigschwelliges Kommunikationsangebot.

4. vgl. Urban-Stahl (2020)



Für die „**Vertrauenshilfe**“ leiten sich hieraus folgende Punkte für die Implementierung ombudschaftlicher Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe ab:

- ▶ Ombudschaft ist ein Merkmal der Qualitätsentwicklung in der Diskussion um eine Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe.
- ▶ Ombudschaft soll sich nicht als hauptamtlicher Spezialdienst begreifen, sondern als Knotenpunkt von Fachkräfte-Netzwerken<sup>5</sup>. Es ist daher wichtig, auch in unterschiedlichen Zuständigkeiten, die Anliegen junger Menschen und ihrer Familien als gemeinschaftliche Aufgabe zu erkennen.
- ▶ Fachkräfte der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe sollen für eine ombudschaftliche Haltung sensibilisiert werden.
- ▶ Ombudschaft kann einen wichtigen Beitrag leisten, die Anliegen von Kindern und Jugendlichen sichtbar zu machen sowie mit Fachkräften, Verantwortlichen in Politik und der Öffentlichkeit zu einem gemeinsamen Verständnis zu gelangen.

5. Urban-Stahl (2020), S. 7

# Ombudschaft wirkt als Fenster zum System – Aus Beschwerden lernen

*Der Begriff „Beschwerde“ ist im Rahmen des laut § 45 SGB VIII geforderten Beschwerdemanagements innerhalb stationärer Einrichtungen zum festen Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfe geworden. Hier können Beschwerden als Teil der Qualitätsentwicklungsprozesse in Einrichtungen gesehen werden und Räume für Partizipation eröffnen. Ombudsstellen unterstützen als externe Angebote die Beschwerdeverfahren in Einrichtungen.*

Das Selbstverständnis von Ombudsstellen geht jedoch über die Bearbeitung von Beschwerden im Einzelfall hinaus. Ombudsstellen verfolgen das Ziel, sich an fachpolitischen Diskursen zu beteiligen und durch Öffentlichkeitsarbeit auf aktuelle Themen der Kinder- und Jugendhilfe aufmerksam zu machen.<sup>6</sup>

„Partizipative und ermächtigende Arbeit kann nur gelingen, wenn Fachkräfte selbst in partizipativ gestalteten Organisationsformen und unter dialogischen Bedingungen, die Kritik, Widerspruch und Weiterentwicklung zulassen, arbeiten.“<sup>7</sup>

**Für eine Organisation sind Beschwerden somit wertvolle Hinweise für erforderliche Weiterentwicklungen sowie notwendiger Schutz von Kindern und Jugendlichen und der Sicherung ihrer persönlichen Rechte.**

Ein interdisziplinärer Fachbeirat hat die Vertrauenshilfe von Anfang an, vor allem zu Fragen der Neutralität und Unabhängigkeit, in der ombudschaftlichen Arbeit beraten. Im Sinne des "Fensters zum System" wurden hier aktuelle Problemlagen in der Kinder- und Jugendhilfe diskutiert.

Die Einrichtungsbesuche waren geprägt von fachlichen Gesprächen über das ombudschaftliche Konzept und dessen Einbindung in den Einrichtungsalltag. Dabei gab es auch Raum für einen offenen Austausch über Fragen oder Vorbehalte hinsichtlich des ombudschaftlichen Gedankens in der Kinder- und Jugendhilfe. Oft konnten zudem Gespräche bezüglich der internen Beschwerdeverfahren angeregt werden.

Dementsprechend hat die „**Vertrauenshilfe**“ in den bisher vier Projektjahren Hinweise für die Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe aufgezeigt. Darüber hinaus hat sie ein Verständnis für eine fehlerfreundliche Organisationskultur geschaffen.

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

7. Löffler/Redmann (2014), S. 31



IN DER SACHE VERBUNDEN

# Vertrauenshilfe – Regionalstellen Ombudschaft



*Als hauptamtliche Mitarbeiter\*innen schaffen wir mit der „Vertrauenshilfe“ regionale Bündnisse.*

*Mit der Unterstützung der Ortsverbände des Kinderschutzbundes, ehrenamtlichen Berater\*innen und den Akteur\*innen der regionalen Kinder- und Jugendhilfe machen wir Ombudschaft greifbar.*

*Michaela Beersiek,  
Koordinatorin der „Vertrauenshilfe“  
der Regionalstellen Rendsburg und Heide*

STRUKTUREN DER  
KINDER- UND  
JUGENDHILFE VOR ORT



HAUPTAMTLICHE  
BERATER\*INNEN

EHRENAMTLICHE  
BERATER\*INNEN

BESCHWERDESTELLE DER  
BÜRGERBEAUFTRAGTEN

## Mitglieder des Fachbeirates

*(in alphabetischer Reihenfolge)*

**Sigrid Carstensen** (Fachbereichsleitung Fachbereich Jugend, Stadt Flensburg)

**Renate Agnes Dümchen** (Leitung Geschäftsbereich Familie, Soziales, Gesundheit, Kreis Dithmarschen)

**Samiah El Samadoni** (Bürgerbeauftragte des Landes Schleswig-Holstein, Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche)

**Thomas Friedrich** (Einrichtungsaufsicht und Trägerberatung, Landesjugendamt)

**Irene Johns** (Landesvorsitzende des Kinderschutzbundes Schleswig-Holstein)

**Prof Dr. Raingard Knauer** (Fachhochschule Kiel)

**Marion Marx** (stellvertretende Geschäftsführerin, Städteverband Schleswig-Holstein und seit Mai 2019 stellv. Landesvorsitzende des Kinderschutzbundes Schleswig-Holstein)

**Michael Saitner** (geschäftsführender Vorstand, Der Paritätische Schleswig-Holstein sowie Vertreter der LAG der Wohlfahrtsverbände)

### *Die "Vertrauenshilfe" konnte sich in ihren Regionen etablieren.*

*Neben der Arbeit im Rahmen der Beschwerdestelle stärkt die "Vertrauenshilfe" den ombudtschaftlichen Gedanken in Gesprächen mit Fachkräften. Durch individuelle Workshops und Expert\*innen-Gespräche für und mit den jungen Menschen vor Ort hat die „Vertrauenshilfe“ eine wichtige Angebotslücke in Schleswig-Holstein geschlossen. Wir freuen uns, dass die "Vertrauenshilfe" die Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein mit zielgruppennahen Angeboten bereichert.*

*Der Fachbeirat*

## Stimmen aus der Praxis

***Zunächst dachte ich ja: „Oh nee, nicht noch ein Anbieter im Kinderschutz-Bereich – haben wir nicht schon genug Auswahl?“***

*Wer soll denn da am Ende noch durchblicken? Und noch eine Stelle, der wir unsere Arbeit erklären müssen!" Aber genau DAS wurde das Positive an Eurer Arbeit! Wir konnten Euch und anderen unsere Kinderschutz-Tätigkeit, unsere Partizipations-Ansätze und teilweise die Arbeit in unseren Einrichtungen erklären. Daraus hat sich ein gutes Zusammenwirken und schließlich die Möglichkeit einer regionalen Netzwerkarbeit - auch für unsere Kinder und Jugendlichen - im Kinderschutz- und Partizipationsbereich entwickelt. Danke dafür!*

*Jens Harder, Koordinator, Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen Jochen Sprenger GmbH, Kinderschutzteam ErSte Trägergesellschaft für sozialpädagogische Einrichtungen mbH*

***Wir sind sehr dankbar über die Erfahrungen, die wir im Projekt Vertrauenshilfe sammeln durften.***

*Die Vernetzung von Fachkräften, der Austausch von Fachwissen zur Weiterentwicklung und Ausgestaltung von Beschwerdeverfahren in der Praxis war aus unserer Sicht eine sehr gute Ergänzung zum Beratungsangebot. Am Ende des Projektzeitraumes steht die Erkenntnis, dass die „Vertrauenshilfe“ ein wichtiger, unerlässlicher Baustein zur Stärkung der Rechte von Kindern und Jugendlichen, insbesondere in der Heimunterbringung, darstellt.*

*Angela Rix-Juister  
Deutscher Kinderschutzbund OV Flensburg u. Umgebung e. V.  
Leitung Kinderhaus / Familienzentrum*

## **Unsere Region benötigt weiterhin eine unabhängige Ombudsstelle als Ansprechpartner für die Nöte, Sorgen und Anliegen von Kindern und Jugendlichen.**

Die Vertrauenshilfe hat, innerhalb kurzer Zeit, eine fachliche Plattform (durch die gut organisierten Fachtagungen) geschaffen, wo sich Praktiker\*innen, theoretisch orientierte Menschen und Interessierte auf Augenhöhe begegneten, sich fachlich-thematisch austauschten, Impulse erhielten bzw. weitergaben, Kontakte und Kooperationen knüpften.

Ich habe die „Vertrauenshilfe“ als einen kompetenten Kooperationspartner erfahren, den wir in unserem Netzwerk „Kinderschutz/externe Beschwerdestelle“ als einen festen Bestandteil integriert haben.

*Dipl.-Soz.Päd. Peter Stührk-Edding, Elisabethheim Havetoft e. V.*

## **Gute Kooperation bei klarer Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit.**

Im März werden es vier Jahre, die dieses Projekt läuft und doch kann ich zur eigentlichen beratenden Arbeit gar keine Aussage machen, da ich sie nicht „mitbekomme“. Letztlich sagt das fast am meisten über die Arbeit der „Vertrauenshilfe“ aus: auf der Metaebene eine gute Kooperation bei klarer Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit. Aus meiner Sicht hat die Implementierung der unabhängigen Ombudsstelle in der Landschaft stationärer Jugendhilfe in Dithmarschen gut funktioniert – jetzt braucht es Zeit, Kontinuität und eine Verlässlichkeit der Ansprechpartner, um das zu festigen.

*Anne Markworth, Fachdienst sozialpädagogische Hilfen,  
Jugendamt Kreis Dithmarschen*

# Ombudschaft stärkt Kinderrechte

*Die „Childrens World+-Studie“ von 2019 hat gezeigt, dass ein Viertel der Zehn- bis Zwölfjährigen nichts über die UN-Kinderrechte wissen.<sup>8</sup> Das heißt, auch Kinder in der stationären Kinder- und Jugendhilfe haben in ihren Herkunftsfamilien zum Teil massive Verletzungen ihrer Rechte erfahren müssen, ohne überhaupt zu wissen, dass sie Rechte haben oder welche Rechte ihnen zustehen.*

Dabei sollte die UN-Kinderrechtskonvention seit ihrem in Kraft treten vor über 30 Jahren die Grundlage für das gesellschaftliche Leben mit und von Kindern bilden. Dies gilt im Besonderen und erst recht auch für professionelles Handeln im pädagogischen Kontext mit Kindern und Jugendlichen.

Ombudschaftliches Handeln im Sinne der UN-Kinderrechtskonvention bedeutet, Kinder und Jugendliche zu befähigen, eigenverantwortlich zu handeln. Kinder und Jugendliche müssen in die Lage versetzt werden, Verletzungen ihrer Rechte zu erkennen. Erst dann werden sie sich selbstständig, oder mit der Unterstützung von zugewandten Fachkräften, ein eigenes Urteil bilden und Hilfe holen.

Hier setzte die Arbeit der „**Vertrauenshilfe**“ in den vergangenen vier Jahren an. Zentrales Ziel war es, Kinder und Jugendliche in ihren Rechten zu stärken. In Einzelgesprächen im Rahmen der Beratungssituationen, in Gesprächen an Gruppenabenden, aber auch insbesondere in den Workshops in den Regionen bot die „**Vertrauenshilfe**“ Kindern

und Jugendlichen Raum, mehr über ihre eigenen Rechte zu erfahren und dieses Wissen auch selbst zu erproben.

Insbesondere für Kinder und Jugendliche in der stationären Kinder- und Jugendhilfe und in Pflegefamilien müssen Angebote zur Stärkung der Rechte der Kinder entwickelt und umgesetzt werden. Denn im Mittelpunkt professionellen pädagogischen Handelns muss die Überzeugung stehen, dass Kinder und Jugendliche Träger eigener Rechte sind. Jedes Handeln sollte darauf ausgerichtet sein, diese Rechte zu stärken.

8. Vgl. Andresen/Möller (2019)

## Stimmen aus den Jugendworkshops „Kinderrechte und Beschwerdeverfahren“ Auszug aus den Ergebnissen der Kartenabfragen mit den Jugendlichen

### WAS VERSTEHT IHR UNTER BESCHWERDEN?

- Beschwerden können weiterhelfen
- Ich sage, was mir nicht gefällt
- Beschwerden sind wichtig, schaffen Rückhalt
- Kritik
- Mit Beschwerden möchte ich etwas verändern

### ZU WEM WÜRDET IHR MIT EINER BESCHWERDE GEHEN?

- Menschen, denen ich vertraue
- Freund\*innen, Eltern, Betreuer\*innen
- Beschwerdestelle
- Vormund oder Jugendamt
- Sozialarbeiter in der Schule
- Beratungsstellen

### ÜBER WAS HABT IHR EUCH SCHON MAL BESCHWERT?

- Unfaire Behandlung
- Dass man nicht angehört wurde
- Über Mitbewohner\*innen
- Missachtung meiner Grundrechte
- Über die Hausordnung
- Über Lärm



### WIR VERHÄLT MAN SICH HILFREICH IN EINER BESCHWERDE?

- Kompromisse sollten eingegangen werden
- Verbesserungen sollten angenommen werden
- Mutig sein
- Lösungen vorschlagen, Argumente finden, beide Seiten anhören, genau informieren, was passiert ist
- Ruhig bleiben, freundliche Wortwahl
- Nicht ignorieren, ernst nehmen, nicht beleidigen, nicht prügeln
- Ich bleibe fair!

# Ombudschaft schafft Platz für Beteiligung

*Die UN-Kinderrechtskonvention baut auf drei Säulen: den Schutz-, Förder- und Beteiligungsrechten. Zu den Beteiligungsrechten gehören insbesondere die Berücksichtigung des Kindeswohls (Art. 12), das Recht auf freie Meinungsäußerung (Art. 13) sowie der Zugang zu Medien und Informationen (Art. 17). Hier schließt sich das Recht auf Beschwerde als grundlegendes Recht von Kindern und Jugendlichen an.*

Geeignete Beteiligungsinstrumente, Beschwerdeverfahren und Schutzkonzepte zu entwickeln, zu evaluieren und zu erproben, sind Qualitätsmerkmale einer professionellen Kinder- und Jugendhilfe. Diese drei Merkmale bedingen einander und bauen aufeinander auf. So schafft zum Beispiel ein geeignetes Schutzkonzept, unter Berücksichtigung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren, einen sicheren Raum für Kinder und Jugendliche. Der Eingang und die ernsthafte Bearbeitung von Beschwerden kann wiederum positive Auswirkungen auf das Schutzkonzept und die Beteiligungskultur in der jeweiligen Einrichtung haben.

Nur dort wo Beteiligung von Kindern und Jugendlichen durch Fachkräfte in einer partizipativen Grundhaltung gelebt wird, kann „echte“ Beteiligung gelingen. Nicht zwingend scheitert sie an der Haltung der Fachkräfte oder an fehlendem Willen zur Beteiligung. Schwierige strukturelle Bedingungen, wie Zeitmangel, Überlastung, hochschwellige Sprache oder fehlendes Wissen auf Seiten des Kindes oder Jugendlichen, führen zum Beispiel zu einer mangelnden Beteiligung. In diesem Zusammenhang setzt ombuderschaftliches Handeln und eine ombuderschaftliche Haltung als Interessensvertretung für das Kind an. Ziel ist dabei die Kommunikation aller Beteiligten auf Augenhöhe. So kann ombuderschaftliche Beratung mit ihrem externen und unabhängigen Blick die Weiterentwicklung von

Beschwerde- und Beteiligungsverfahren in der Einrichtung positiv beeinflussen.

Von Beginn an setzte die „**Vertrauenshilfe**“ auf eine zielgruppenspezifische Ansprache. Um das bestmöglich zu gewährleisten, wurden Kinder und Jugendliche aus der stationären Kinder- und Jugendhilfe an der Entwicklung des Projektes auf unterschiedliche Weise beteiligt: So entstanden die Kommunikationswege der „**Vertrauenshilfe**“ sowie Öffentlichkeitsmaterial.

Um auch während der Corona-Pandemie weiter mit Kindern und Jugendlichen im Kontakt zu bleiben, wurden digitale Formate entwickelt, wie z. B. ein Online-Workshop. In den Online-Expert\*innen-Gesprächen mit jungen Menschen aus der stationären Kinder- und Jugendhilfe setzt die „**Vertrauenshilfe**“ diese Arbeit fort.

Generell sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe aufgefordert, Kindern und Jugendlichen zuzuhören, ihnen auf Augenhöhe zu begegnen und sie an den sie betreffenden Entscheidungsprozessen mitwirken zu lassen.

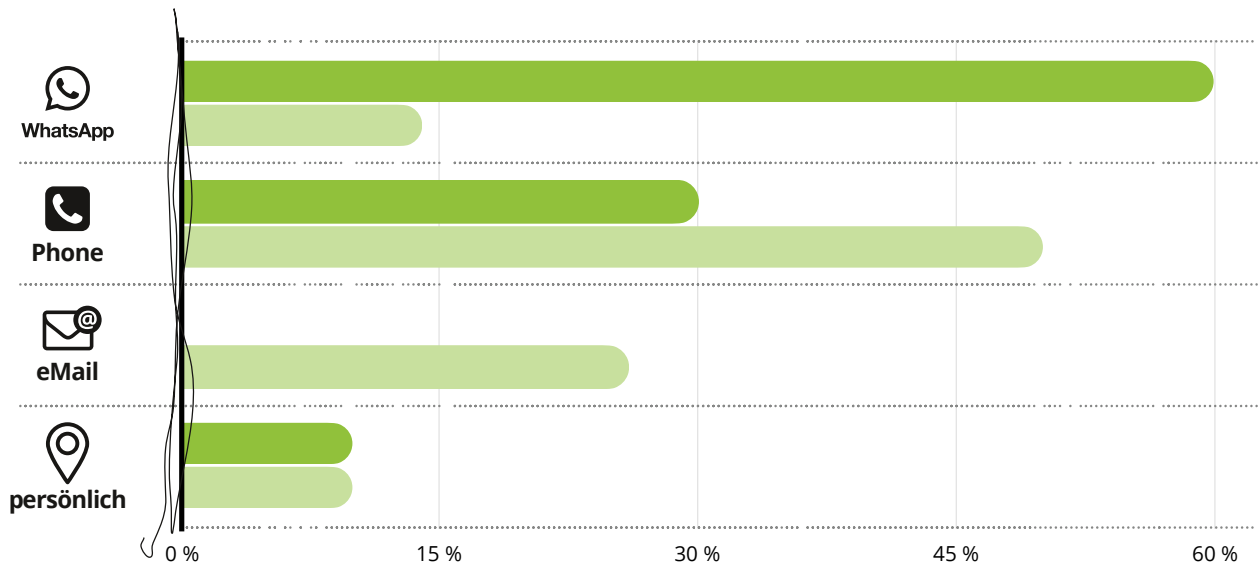
## HILFESUCHENDE\* R IST:



## ERSTKONTAKT KONTAKTART

 Kind/Jugendliche\*r

 Erwachsener



# Ombudschaft stärkt Schutzkonzepte

*Kinder und Jugendliche haben das Recht auf ein gesundes und geschütztes Aufwachsen. Die seelische und körperliche Gesundheit muss gewahrt werden. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen schafft hier u. a. das Bundeskinderschutzgesetz (BKisSchG): „Ziel des Gesetzes ist es, das Wohl von Kindern und Jugendlichen zu schützen und ihre körperliche, geistige und seelische Entwicklung zu fördern.“<sup>9</sup>*

Darüber hinaus ist die Entwicklung von Schutzkonzepten ein wichtiges unterstützendes Element für Einrichtungen der freien Kinder- und Jugendhilfe. Es geht dabei um die Schaffung verbindlicher struktureller Rahmenbedingungen, in denen alle Beteiligten sicher zum Wohl des Kindes agieren können und dem Bedürfnis der Kinder nach Schutz, Förderung und Beteiligung nachgekommen wird. Durch derartige Schutzkonzepte werden Kinder und Jugendliche in ihren persönlichen Rechten gestärkt sowie die Prävention und die Hilfe im Krisenfall verbessert. Bei ihrer Entwicklung können externe unabhängige Ombudsstellen, aufgrund ihrer Sonderstellung, konkrete Unterstützungsleistung für Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe bieten. Zudem besteht immer die Möglichkeit, durch die Einbindung von externen unabhängigen Ombudspersonen, zurückliegende, bereits geschehene Rechtsverletzung an Kindern und Jugendlichen aufzuarbeiten.

So konnte die Beratung der „**Vertrauenshilfe**“ im Einzelfall Konflikte entschärfen, Eskalation vermeiden und Kommunikation befördern.

Die Integration von internen sowie externen Beschwerdeverfahren als Baustein von Schutzkonzepten in den Alltag stellt Fachkräfte oft vor Herausforde-

rungen. Deshalb hat sich die „**Vertrauenshilfe**“ dieses Themas mit dem regionalen Fachforum „Beschwerdeverfahren - Bestandteil von Kinderschutzkonzepten“ angenommen. In einem Austausch konnten Fachkräfte hier Einblicke in die konkrete Beschwerdepraxis einzelner Träger erhalten und so Anregungen für die eigene Umsetzung gewinnen.

Die vom runden Tisch Heimerziehung in Schleswig-Holstein<sup>10</sup> geforderte Infrastruktur von regional erreichbaren externen Beschwerdestellen wird von der „**Vertrauenshilfe**“ in den Regionen sichergestellt und kontinuierlich beworben. Kinder und Jugendliche haben die Möglichkeit, sich zu beschweren und haben Zugang zu einer verlässlich erreichbaren Vertrauensperson. Seit 2017 besteht hier ein offenes Angebot an die freien und öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe für eine Zusammenarbeit.

Die Verschränkung von internen und externen Beschwerdeverfahren bietet die Chance auf qualitative Weiterentwicklung von Schutzkonzepten. Sie erweitern die Angebotsstruktur für junge Menschen mit dem Ziel der Gewährleistung und Förderung von Teiligungs- und Beschwerderechten junger Menschen und ihrer Familien im Kontext der Jugendhilfe.<sup>11</sup>

9. KKG, § 1 Kinderschutz und staatliche Mitverantwortung - vgl. <http://www.gesetze-im-internet.de>

10. Vgl. Runder Tisch zur Situation der Heimerziehung in Schleswig-Holstein (2016)

11. Vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. (2020), S. 4

## VERTRAUENSHILFE

„Es geht nicht nur um ein Konzept, sondern genau genommen um alltägliche Schutzprozesse.“

Kein Konzept hat einen Wert, wenn es nicht alltäglich partizipativ von allen Beteiligten prozessiert oder besser gelebt wird.“

Schröder/ Wolff (2016)

AUSGESTALTUNG  
INTERNER/EXTERNER  
BESCHWERDEVERFAHREN

BETEILIGUNG  
VON KINDERN UND  
JUGENDLICHEN

Kinder und  
Jugendliche



Fachkräfte

Sorgeberechtigte

BESCHWERDE-  
VERFAHREN

BETEILIGUNG

SENSIBILISIERUNG  
MÄCHTASYMMETRIE

UMGANG MIT  
NÄHE UND DISTANZ

RESSOURCEN- UND  
RISIKOANALYSE

SCHUTZKONZEPTE

# Ombudschaft braucht **Perspektive**

*Die Kinder- und Jugendhilfe hat sich in den vergangenen Jahrzehnten deutlich weiterentwickelt. Schutzkonzepte, Beschwerdeverfahren, Partizipation sind Schlaglichter einer modernen Jugendhilfe. Dennoch lohnt in diesem hochkomplexen System der zweite Blick: An welchen Strukturen und fachlichen Standards kann und muss sich Jugendhilfe messen lassen, damit von echter qualitativer Weiterentwicklung im Sinne einer modernen Jugendhilfe gesprochen werden kann.*

Hier setzt die ombudschaftliche Arbeit als kinderrechtbasierter Ansatz an. Dabei stehen die individuellen Bedürfnisse und Interessen von Kindern und Jugendlichen im Fokus unabhängiger Ombudsstellen. Diese können wie ein "Fenster zum System" agieren und einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung leisten.

## **Erfahrungen der „Vertrauenshilfe“ zeigen**

- ▶ Kinder und Jugendliche in der stationären Kinder- und Jugendhilfe müssen in ihren Rechten und damit auch in ihrem Schutz gestärkt werden.
- ▶ Sie benötigen ein niedrigschwelliges und spezifisches Beratungsangebot, das sie anspricht.
- ▶ Bei der Konzeption und Weiterentwicklung eines ombudschaftlichen Angebotes/Beratungsangebotes sind Kinder und Jugendliche von Anfang an zu beteiligen.
- ▶ Kinder- und Jugendhilfe ist ein komplexes System und bewegt sich mit seiner Hilfe in einem sehr sensiblen Bereich. Fachkräfte der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe benötigen regelmäßige und prozesshafte Qualifikation, Fortbildung und fachlichen Austausch.
- ▶ Die Akzeptanz der Bedeutung von ombudschaftlichem Arbeiten muss in der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe erhöht werden.
- ▶ Eine unabhängige Ombudsstelle muss in der Lage sein, Kontinuität und Vertrauen zu schaffen sowie in landesweiten und regionalen Netzwerken den ombudschaftlichen und kinderrechtsbasierten Ansatz zu vertreten.
- ▶ Beschwerdestellen helfen auch Konflikte vor Ort zu lösen. Damit wird verhindert, dass Konflikte eskalieren.

*Der Kinderschutzbund Schleswig-Holstein hat mit der „Vertrauenshilfe“ vier Jahre einen wichtigen Beitrag geleistet, insbesondere um Kinder und Jugendliche in ihren Rechten zu stärken und ihnen gute Zukunftsperspektiven zu ermöglichen und Fachkräfte im Bereich von Beschwerde- und Beteiligungsverfahren zu qualifizieren. Hier wollen wir mit den Angeboten der „Vertrauenshilfe“ weiterhin verlässlicher Partner für die Kinder- und Jugendhilfe sein.*



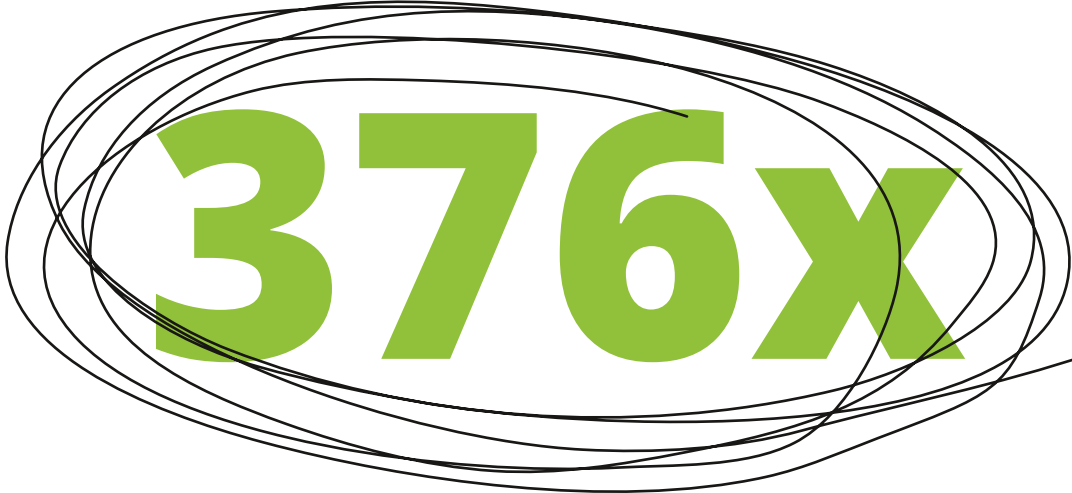
# Unsere Ergebnisse und Erfahrungen nach vier Jahren Arbeit

Alle rund 450 Einrichtungen in den Regionen der „**Vertrauenshilfe**“ haben regelmäßig Infobriefe, Mailings zu verschiedenen Angeboten der „**Vertrauenshilfe**“, wie Beratungsangeboten, Jugendworkshops, Fachforen und individuellen Inhouse-Veranstaltungen erhalten. Fachforen und Jugendworkshops wurden in den Regionen durchgeführt.

Es wurden **376 Beratungskontakte** mit hilfesuchenden Kindern und Jugendlichen und Erwachsenen durchgeführt. Erstkontakte wurden überwiegend über WhatsApp angebahnt.

Die „**Vertrauenshilfe**“ hat **193 persönliche Einrichtungskontakte** in den drei Regionen mit fast **800 teilnehmenden Fachkräften, Kindern und Jugendlichen** wahrgenommen. Dabei gab es Einrichtungen, die mehrere Unterstützungsangebote der „**Vertrauenshilfe**“ in Anspruch genommen haben.

Fachforen, Einrichtungsbesuche, qualitative Netzwerkarbeit vor Ort (z. B. AG 78 oder Trägertreffen) und Jugendworkshops dienen dazu, eine offene Beschwerdekultur in den Einrichtungen der stationären Kinder- und Jugendhilfe zu etablieren.



376x

## Durchschnittlich jeden 4. Tag ein Beratungskontakt!



DANKE!

# Literaturverzeichnis

**Andresen, Sabine / Möller, Renate (2019):** Children's Worlds+. Eine Studie zu Bedarfen von Kindern und Jugendlichen in Deutschland. Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)

**Birtsch, Vera Dr. / Molle, Jana (2016):** Runder Tisch zur Situation der Heimerziehung in Schleswig-Holstein. Bericht über Themen und Ergebnisse der Diskussionen in sechs Veranstaltungen. Schleswig-Holsteinischer Landtag (Hrsg.)

**Bundesnetzwerk Ombudschaft (2020):** Fact Sheet „Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“ abzurufen unter [www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de)

**Löffler, Christiane / Redmann, Björn (2014):** Ombudschaftliche Beratung als widerständige Praxis, In: AGJF Sachsen e. V. (Hrsg.): Corax, JG. 2014, Heft 6

**Schröer, Wolfgang / Wolff, Mechthild (2016):** Schutzkonzepte und Gefährdungsanalysen – eine Grundverständigung, In: Universität Hildesheim, Hochschule Landshut, Universitätsklinikum Ulm (Hrsg.): Onlinekurs „Schutzkonzepte in Organisationen – Schutzprozesse partizipativ und achtsam gestalten“

**Urban-Stahl, Ulrike (2012):** Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. In: Nationale Zentrum Frühe Hilfen (Hrsg.): Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz

**Urban-Stahl, Ulrike (2020):** Die mögliche Verankerung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Überlegungen zu Folgen und Nebenwirkungen, In: IGFH (Hrsg.): Forum Erziehungshilfe, 26. Jg., Heft 1

## Internet

- ▶ [www.landtag.ltsh.de/beauftragte/beauftragte-soz/](http://www.landtag.ltsh.de/beauftragte/beauftragte-soz/)  
(zuletzt aufgerufen 01/2021)
- ▶ [www.kinderrechte.de/kinderrechte/un-kinderrechtskonvention-im-wortlaut/](http://www.kinderrechte.de/kinderrechte/un-kinderrechtskonvention-im-wortlaut/)  
(zuletzt aufgerufen 01/2021)
- ▶ [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/das-selbstverstaendnis-des-bundesnetzwerks/](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/das-selbstverstaendnis-des-bundesnetzwerks/)  
(zuletzt aufgerufen 01/2021)
- ▶ [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit\\_2020\\_11\\_18\\_.pdf](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf)  
(zuletzt aufgerufen 01/2021)
- ▶ [www.gesetze-im-internet.de/kkg/\\_1.html](http://www.gesetze-im-internet.de/kkg/_1.html)  
(zuletzt aufgerufen 01/2021)

## Fachliche Entwicklung und Durchführung

Nina Becker (*Projektleitung*)

Michaela Beersiek (*Regionalstellen Heide/ Rendsburg*)

Susanne Günther (*Geschäftsführerin*)

Irene Johns (*Landesvorsitzende*)

Vanessa Springstrow (*Regionalstelle Flensburg*)

## Herausgeber

**Deutscher Kinderschutzbund**

**Landesverband Schleswig-Holstein e. V.**

Sophienblatt 85

24114 Kiel

**Tel.:** 0431 6666 790

**Fax:** 0431 6666 7916

**E-Mail:** [info@kinderschutzbund-sh.de](mailto:info@kinderschutzbund-sh.de)

**Web:** [www.kinderschutzbund-sh.de](http://www.kinderschutzbund-sh.de)

**Design und Satz:** eyekey design, Kiel

**Auflage:** 1.000





# Vertrauenshilfe

*Wir finden eine Lösung!*

Eine Initiative des



**Der Kinderschutzbund**  
Landesverband  
Schleswig-Holstein

