

Fact Sheet

Ehrenamt als Qualitätsmerkmal für die unabhängige Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

Durch die Schaffung einer eigenen Norm (§ 9a SGB VIII) im Zuge des Gesetzes zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen wurde Ombudschaft als neues Handlungsfeld der Jugendhilfe begrifflich ins Jugendhilfegesetz eingeführt. Vor dem Hintergrund dieser gesetzlichen Implementierung sowie wachsender und von Heterogenität geprägter ombudschaftlicher Strukturen bedarf es der Klärung, inhaltlicher Auseinandersetzung sowie Weiterentwicklung von Qualitätskriterien Ombudschaftlicher Arbeit (BNO 2023). Das Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) hat auf Grundlage seiner langjährigen Expertise bereits das Thema Unabhängigkeit als zentrales Qualitätskriterium (BNO 2020) in einem Fact Sheet behandelt. In dem nun vorliegenden Papier soll sich einem weiteren Qualitätskriterium gewidmet werden, das eng mit der Unabhängigkeit von Ombudsstellen verknüpft ist: Ehrenamt in der Ombudschaft.

Ehrenamt spielte für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe von Beginn an eine wesentliche Rolle: Eine Vielzahl der heute bestehenden Ombudsstellen wurde von ehrenamtlich Engagierten gegründet (Tomaschowski 2022). Die Beratung erfolgte insbesondere in den ersten Jahren der ombudschaftlichen Bewegung weitestgehend durch ehrenamtliche Ombudspersonen. Gegenwärtig gibt es nur noch zwei Ombudsstellen im BNO, die rein ehrenamtlich arbeiten. In vielen Ombudsstellen arbeiten Ehren- und Hauptamt eng zusammen. Im Jahr 2022 zählte das BNO insgesamt ca. 41 Vollzeitäquivalente im Hauptamt sowie ca. 166 ehrenamtliche Ombudspersonen, davon ca. 105 aktiv beratend¹. Neben der Beratung gibt es vielfältige weitere Funktionen (z.B. Vereinsvorstände, Fachbeiräte, Multiplikator*innen), in denen sich Personen ehrenamtlich engagieren.

Zivilgesellschaftliches Engagement war und ist eine wichtige Säule Ombudschaftlicher Arbeit. Dieser Umstand ist nicht ausschließlich auf die Historie der Ombudschaft oder auf mangelnde Möglichkeiten der Finanzierung zurückzuführen, sondern auch inhaltlich begründet: Die Einbindung Ehrenamtlicher hat sich als relevanter Baustein zur Wahrung der Unabhängigkeit von Ombudsstellen erwiesen. Dies liegt insbesondere daran, dass Ehrenamtliche eine Außenperspektive einbringen können, die frei von Organisations- und Arbeitnehmer*inneninteressen ist: „Gesichert wird sie [die Unabhängigkeit] insbesondere durch ein von der persönlichen Existenzsicherung des bezahlten Arbeitsplatzes nicht abhängiges Ehrenamtliches Engagement [...]“ (Rosenbauer/Schruth 2019, S. 152). Auch Urban-Stahl geht davon aus, dass Ehrenamtliche ein wesentliches Element zur Sicherung von

¹ <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6596.informationen-zu-ombudschaftlichen-strukturen-im-bundesgebiet-aktualisierte-fassung.html>

Unabhängigkeit sind, und grenzt ihre Rolle von der hauptamtlicher Ombudspersonen ab: „Wie können sich hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Interesse der Stellenerhaltung distanzieren, Konflikte mit Geldgebern austragen und Einflussnahmeversuche – von allen Seiten – abwehren? Ehrenamtlichkeit [...] [ist] daher nicht nur Zeichen sozusagen der ‚Selbstaussbeutung‘ von Fachkräften im sozialen Bereich, sondern auch eine wichtige Säule von Unabhängigkeit“ (Urban-Stahl 2018, S. 258).

Über positive Effekte auf die Unabhängigkeit von Ombudsstellen hinaus ist außerdem festzustellen, dass die verschiedenen Perspektiven, die durch Ehrenamtliche eingebracht werden können, zur Qualität der Beratung beitragen: „Die unterschiedlichen beruflichen Erfahrungen ermöglichen [...] Perspektivenvielfalt und einen möglichst weiten Blick auf den jeweiligen ‚Fall‘. Durch Ehrenamtliche sowie durch die Teamarbeit entsteht immer auch ein gewisses Maß an Transparenz sowie eine Öffnung der Initiativen nach außen.“ (Rosenbauer/Schiller 2015, S. 56).

Auch können Ehrenamtliche durch ihre eigene berufliche und sozialräumliche Vernetzung dazu beitragen, die Zugänge zur ombudschaftlichen Beratung niedrigschwelliger zu gestalten. Ehrenamtliche - im Vergleich zu hauptamtlicher - Mitarbeit bietet zudem die Möglichkeit auch junge (insbesondere minderjährige) Menschen einzubinden, in dem sie bspw. bei der Erarbeitung von Informationsmaterialien und Veröffentlichungen sowie Fachveranstaltungen als Expert*innen beteiligt werden².

Festzuhalten ist also, dass Ehrenamt für unabhängige Ombudsstellen ein zentrales Qualitätsmerkmal darstellt.

Für die Praxis der Ombudsstellen sind dabei folgende Aspekte zu berücksichtigen:

Damit Ehrenamt die Qualität ombudschaftlicher Arbeit bereichert, sollte in der Konzeption³ einer Ombudsstelle u.a. festgehalten sein, welche Aufgaben Ehrenamtliche übernehmen, welche Qualifikation sie mitbringen sollten, wie die Einarbeitung und Begleitung der Ehrenamtlichen ausgestaltet werden und wie das Verhältnis von Haupt- zu Ehrenamt aussieht.

Aufgabenbereiche von Ehrenamtlichen

Die konkreten Aufgaben, die Ehrenamtliche in einer Ombudsstelle übernehmen, können variieren. Ehrenamtliche Fachkräfte können zum Beispiel in der ombudschaftlichen Beratung und Begleitung tätig sein (im Tandem mit Hauptamtlichen oder auch eigenverantwortlich). Auch können sich Ehrenamtliche in der fachpolitischen Öffentlichkeitsarbeit engagieren, zum

² z.B. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Tagungsdoku_DJHT_20210622.pdf

³ Für Hinweise zur konzeptionellen Ausgestaltung von Ombudsstellen insgesamt siehe https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_2023_03_15_Praxisempfehlungen_Ausgestaltung_9a.pdf

Beispiel, indem sie Fachveranstaltungen (mit-)organisieren, die Ombudsstelle einer bestimmten Zielgruppe vorstellen, als Multiplikator*innen die Ombudsstelle bekanntmachen (z.B. über Social Media), an Fachveröffentlichungen mitwirken und vieles mehr. Eine weitere Möglichkeit ist, dass Ehrenamtliche mit bestimmter Expertise und Erfahrung (z.B. Jurist*innen) für Fragen zur Verfügung stehen oder ombudschaftliche Berater*innen mit ihrer Expertise unterstützen. Als Vorstände (evtl. geschäftsführend) können Ehrenamtliche Fragen der grundsätzlichen Ausrichtung und Ausgestaltung der ombudschaftlichen Arbeit gestalten und häufig auch entscheiden. Als Beiratsmitglieder können sie eine beratende Funktion innehaben.

Qualifikation der ehrenamtlichen Berater*innen

Zur Qualifikation Ehrenamtlicher, die ombudschaftlich beratend tätig sind, trifft das Selbstverständnis des BNO klare Aussagen: „Als Voraussetzung für ehrenamtlich Mitarbeitende in unabhängigen Ombudsstellen gilt: Für die ehrenamtliche Mitarbeit müssen einschlägige fachliche Erfahrungen vorhanden sein. Das kann z.B. eine Ausbildung im Bereich der Sozialen Arbeit, Pädagogik, Psychologie oder Rechtswissenschaft sein. Auch Ausbildungen in verwandten Bereichen und/oder praktische Erfahrungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe sind möglich. Wichtig sind darüber hinaus Kenntnisse von Kommunikations- und Gesprächstechniken und soziale Kompetenzen.“ (BNO 2021, S. 9). In enger Zusammenarbeit mit einer ombudschaftlich erfahrenen Fachkraft kommen darüber hinaus auch Ehrenamtliche aus dem erweiterten sozialen Sektor in Frage, die neben der Fachlichkeit einen anderen Blick auf die Strukturen und Verfahrensabläufe der Kinder- und Jugendhilfe zur Verfügung stellen und so einen wichtigen Beitrag zur Niedrigschwelligkeit des Angebots leisten können.

Da ehrenamtlich beratende Ombudspersonen in der Regel erfahrene (ehemalige) Fachkräfte aus der freien oder öffentlichen Jugendhilfe sind, sollte der Umgang mit Fällen, in denen aktuelle oder ehemalige Arbeitgeber*innen Konfliktpartei sind, konzeptionell geregelt sein. Dies ist essentiell, um den Ratsuchenden eine unabhängige und unbefangene Beratung gewährleisten zu können. Grundsätzlich empfiehlt es sich, entsprechende Fälle an andere Teammitglieder abzugeben.

Einarbeitung der Ehrenamtlichen in die ombudschaftliche Beratungsarbeit

Wie in hauptamtlichen Arbeitszusammenhängen auch, bildet die Einarbeitung einen elementaren Grundstein für die gesamte Zusammenarbeit, wenn Ehrenamtliche in der ombudschaftlichen Arbeit tätig werden möchten. Im Abschlussbericht eines Projekts, das sich mit der Einbindung Ehrenamtlicher in die ombudschaftliche Beratung beschäftigt hat, heißt es: „Das Anforderungsprofil stellt mithin eine gewisse Schwelle dar, die es für Interessierte zunächst zu überwinden gilt; und auch gestandenen Fachkräften kann es gehörigen Respekt einflößen. [...] Nur hinreichend lange und intensive Phasen der Einarbeitung und Stabilisierung vermitteln Einsteigerinnen und Einsteigern das notwendige Gefühl der Sicherheit für die Beratungsarbeit.“ (Rosenbauer/Schiller 2015, 53 f.).

Aus diesem Wissen heraus ist im Selbstverständnis des BNO festgehalten, dass es bereits vor der Einarbeitung Gespräche geben sollte, in denen Ehrenamtliche umfassende Informationen erhalten: „Vor Beginn einer ehrenamtlichen Mitarbeit finden Gespräche über das Aufgabenspektrum sowie die Schwerpunkte der ehrenamtlichen Mitarbeitenden statt. Dabei gilt der Grundsatz: Ehrenamt und Hauptamt ergänzen sich gegenseitig. Hierüber ist eine Verständigung zu erzielen“ (BNO 2021, S. 9). Ebenfalls Verständigung erzielt werden sollte, bestenfalls im Vorfeld, überhaltungsfragen, insbesondere hinsichtlich der fachlich fundierten Parteilichkeit für die Rechte junger Menschen und ihrer Familien. Für die konkrete Einarbeitung sollen laut Selbstverständnis des BNO in jeder Ombudsstelle Standards vorliegen. Empfohlen wird unter anderem, dass es verbindliche Schulungsangebote, die auch zur Rollenfindung dienen, gibt. Ehrenamtliche sollten zunächst bei der Begleitung von Fällen hospitieren und wobei mit Mentoring gearbeitet wird (BNO 2021, S. 9).

Kontinuierliche Begleitung und Einbindung der Ehrenamtlichen

Grundsätzlich ist eine kontinuierliche Begleitung der Ehrenamtlichen vonnöten. Ombudsstellen müssen mit ausreichend hauptamtlichem Personal, das Kapazitäten für Ehrenamtsmanagement hat, ausgestattet sein, damit die Einbindung Ehrenamtlicher (insbesondere in die Beratung) überhaupt gelingen kann. Dementsprechend wird im Selbstverständnis des BNO formuliert, dass eine Anbindung an erfahrene Mitarbeitende während der Beratung gewährleistet werden muss (BNO 2021, S. 9).

Zur kontinuierlichen Begleitung Ehrenamtlicher, die in der ombudschaftlichen Beratung tätig sind, gehört allerdings nicht nur die Begleitung bei der Beratung, sondern Ehrenamtliche sollten im Sinne der Qualitätssicherung und -entwicklung auch Zugang zu kollegialer Fallberatung, Intervision und Supervision haben und regelmäßig an Qualifizierungs- und Weiterbildungsangeboten teilnehmen (BNO 2021, S. 9). Darüber hinaus sind sie mit zeitgemäßer technischer Ausstattung zu versorgen, die so eingerichtet ist, dass Datenschutz gewährleistet wird.

Bewährt haben sich regelmäßige Treffen mit Haupt- und Ehrenamtlichen, im Rahmen derer Fachaustausch stattfinden und beispielsweise diskutiert werden kann, welche Themen in der ombudschaftlichen Beratung virulent oder herausfordernd sind. Auch Themen und Formen von Öffentlichkeitsarbeit und fachpolitischer Lobbyarbeit können Gegenstände solcher Treffen sein.

Verhältnis zwischen Ehren- und Hauptamt

Für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen Ehren- und Hauptamt ist eine gute Begleitung von Ehrenamtlichen durch Hauptamtliche ein zentrales Element. Sofern Ehrenamtliche an ombudschaftlicher Beratung und Begleitung beteiligt sind, ist z.B. darzulegen, wie sie Fälle erhalten, wie das 4-Augen-Prinzip umgesetzt wird, wie eine gute Dokumentation/ ein guter Informationsfluss zwischen haupt- und ehrenamtlichen Fachkräften erreicht wird und wie mit besonders komplexen Fallverläufen umgegangen

wird. Darüber hinaus sind verbindliche Absprachen in beide Richtungen wesentlich, um gut zusammenzuarbeiten. Dazu gehören insbesondere eine transparente Kommunikation über die Kapazitäten der Ehrenamtlichen und eine dem angemessene Aufgabenverteilung. Wichtig ist konzeptionell festzuhalten, wer welche Entscheidungen im Zweifelsfall trifft, wer wofür Verantwortung übernimmt und wer worüber informiert sein oder Rechenschaft ablegen sollte bzw. muss. Dies betrifft sowohl die ombudtschaftliche Beratung (z.B. Umgang mit Kindeswohlgefährdung) als auch die fachpolitische Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit (z.B. Umgang mit fachlich fragwürdigen Akteur*innen, Kooperationen).

Um die Ehrenamtlichen nicht nur zu begleiten, sondern im Sinne der Unabhängigkeit auch einzubeziehen, sind ihnen überdies regelmäßig Informationen über die Ombudsstelle, z.B. in Form von Protokollen, Projektanträgen oder Finanzierungsplänen zugänglich zu machen. Auch in Diskussionsprozesse zu konzeptionellen oder strukturellen Veränderungen sollten die Ehrenamtlichen mit einbezogen werden. Wenn Diskussionen zu konzeptionellen oder strukturellen Grundsatzthemen aufgrund der Organisationsform ohnehin von Ehrenamtlichen getroffen werden (z.B. bei Vereinen mit ehrenamtlichen, ggf. geschäftsführenden Vorständen), sollten wiederum die Hauptamtlichen in diese Prozesse einbezogen werden.

Wertschätzung der Ehrenamtlichen

Ehrenamtliche leisten nicht nur einen wichtigen Beitrag zur Unabhängigkeit von Ombudsstellen, sondern übernehmen – sei es in der Beratung, in einem Fachbeirat oder als Vorstandsmitglied – in ihrer Freizeit komplexe Aufgaben. Dies ist alles andere als selbstverständlich. Eine Wertschätzung dieses Engagements sollte daher keinesfalls im Arbeitsalltag der Ombudsstellen untergehen.

Neben einer grundsätzlich wertschätzenden Haltung im Team kann Wertschätzung auch über die Beteiligung an Veröffentlichungen oder Veranstaltungen sowie monetär wie bspw. durch die Übernahme von Fahrtkosten oder der Auszahlung einer Aufwandsentschädigung zum Ausdruck gebracht werden. Eine gute und zeitgemäße technische Ausstattung ist nicht nur im Sinne von Datenschutz relevant, sondern kann ebenfalls Wertschätzung zeigen. Auch teambildende Maßnahmen und Veranstaltungen wie Weihnachtsfeiern oder Restaurantbesuche sind denkbar. Hierfür braucht es entsprechende finanzielle Mittel und hauptamtliche Personen, die Wertschätzung als einen wichtigen Teil des Gewinns und Haltens Ehrenamtlicher begreifen.

Herausforderungen von Ehrenamt in der Ombudschaft

Neben den genannten positiven Effekten von Ehrenamt auf eine unabhängige Ombudschaft, stellt die Akquise und Sicherung von Ehrenamtlichen die Ombudsstellen hingegen vor Herausforderungen. In der Praxis zeigt sich, dass hauptsächlich verrentete Fachkräfte aus der Kinder- und Jugendhilfe ein solch komplexes Ehrenamt wie der ombudtschaftlichen Beratung übernehmen. Darüber hinaus gestaltet sich die langfristige Gewinnung von aktiven

ehrenamtlichen Fachkräften oftmals schwierig. Kleine Bundesländer mit eng vernetzter Jugendhilfelandtschaft stehen vor einer weiteren Hürde: die Suche nach erfahrenen ehrenamtlichen Fachkräften ohne ehemalige oder aktuelle berufliche Verbindung zu den Konfliktparteien, um den Ratsuchenden eine unabhängige und unbefangene Beratung zu gewährleisten.

Die oben genannten Ausführungen machen darüber hinaus deutlich: **Ehrenamt braucht Hauptamt.**

Die Einbindung von Ehrenamtlichen in die Ombudschaftliche Arbeit ist eindeutig mit Ressourcen- und Kostenfragen verbunden. Ehrenamtliche müssen akquiriert, eingearbeitet, koordiniert, begleitet und für ihren Aufwand kompensiert werden. Die hierfür erforderlichen (Personal-)Ressourcen sollten sich somit nicht nur in den inhaltlichen Konzeptionen, sondern auch in den Kostenplänen und den Fördermittelbewilligungen der Ombudsstellen entsprechend abbilden.

Abschließend...

...möchten wir festhalten, dass die Einbeziehung von Ehrenamtlichen nicht statisch ist, sondern sich weiterentwickeln kann bzw. weiterentwickeln muss, wenn sich die Strukturen und Bedarfe verändern. Da in den kommenden Jahren zu erwarten ist, dass die bestehenden ombudschaftlichen Strukturen in den Ländern nach § 9a SGB VIII angepasst und ausgebaut werden, sollten dementsprechend Konzepte erprobt, evaluiert und weiterentwickelt werden, um die Beteiligung Ehrenamtlicher so zu gestalten, dass sie zur Qualität unabhängiger Ombudschaftlicher Arbeit beiträgt.

Berlin, 19.04.2024

Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

Emser Str. 126

12051 Berlin

E-Mail: info@ombudschaft-jugendhilfe.de

www.ombudschaft-jugendhilfe.de

Literatur

BNO. „Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf.

BNO. „Selbstverständnis“. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf (Abfrage 11.01.2022).

BNO. „Qualitätsstandards ombudschaftlicher Beratung“. <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/verein-bundesnetzwerk/> (Abfrage 13.04.2023).

Rosenbauer, Nicole/Schiller, Ulli (2015): „Wenn man Veränderung in der Sozialen Arbeit will, reicht es im Moment nicht aus, nur seinen Job zu machen“. Ehrenamtliches Engagement in der Ombudschaft – Ergebnisse eines Projekts des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. (BRJ). In: Forum Jugendhilfe, H. 3, S. 52–57 (auch online unter http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/02/EA-Projekt_BRJ_Beitrag_FORUM-JH_0315.pdf, (Abfrage 28.03.21).

Rosenbauer, Nicole/Schruth, Peter (2019): Ombudschaft als Mittel der Durchsetzung von Rechten junger Menschen und ihrer Familien in der Kinder- und Jugendhilfe. Auf den Spuren notwendiger Unabhängigkeit einer Praxis des Widerspruchs. In: zur Gathen, Marion von/Meysen, Thomas/Koch, Josef (Hrsg.): Vorwärts, aber nicht vergessen! Entwicklungslinien und Perspektiven in der Kinder- und Jugendhilfe; Zukunftsimpulse für Praxis und Fachpolitik aus Anlass des 65. Geburtstages von Norbert Struck. 1. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa. S. 146–156.

Tomaschowski, Lydia (2022): Ombudsstellen in der Jugendhilfe – Entstehung und Etablierung eines neuen Arbeitsfeldes. In: Len, Andrea/Manzel, Melissa/Tomaschowski, Lydia/Redmann, Björn/Schruth, Peter (Hrsg.): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen – Praxis – Recht. Weinheim Basel: Beltz Juventa. S. 103–116.

Urban-Stahl, Ulrike (2018): Ombudschaft und Beschwerdeverfahren. In: Rätz, Regina/Peters, Friedhelm/Rosenbauer, Nicole/Vollhase, Matthias (Hrsg.): Kritisches Glossar - Hilfen zur Erziehung. Regensburg: Walhalla Fachverlag. S. 253–261.