



Vertrauenshilfe

*Wir finden eine Lösung!*

## „Mehr als ein Recht auf Beschwerde“

*Der ombudtschaftliche Gedanke  
in der Kinder- und Jugendhilfe*

Michaela Beersiek  
Fachreferentin für Ombudschaft und Beschwerde  
Der Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein



**Der Kinderschutzbund**  
Landesverband  
Schleswig-Holstein

# Struktur der ombudtschaftlichen Beratungsangebote in Schleswig-Holstein

- 2016 Runder Tisch in der Heimerziehung in SH  
„Forderung nach regionalisierten Beschwerdestellen“
- Seit 2016 Beschwerdestelle bei der Bürgerbeauftragten des Landes Schleswig-Holstein
- 2017 – 2021 Regionalstellen „Ombudschaft“ des DKSB e.V. aus Mitteln der Aktion Mensch
- Seit 2021 institutionelle Förderung der „Vertrauenshilfe“ durch das Sozialministerium SH



„Junge Menschen in der stationären Jugendhilfe haben das Recht auf ombudshaftliche Beratung.“

Ziel der „Vertrauenshilfe“:  
regionale, niedrigschwellige Zugänge

## Wege zur Regionalität

- Dezentralität des Kinderschutzbundes
- Regionale ehrenamtliche Berater\*innen
- Vernetzung mit der öffentlichen Jugendhilfe

## Wege zur Niedrigschwelligkeit

- Beteiligung von jungen Menschen an der Entwicklung des Beratungsangebotes (Namen, Format, Zugänge)
- Kommunikationsweg WhatsApp
- Jugendworkshops „Kinderrechte & Beschwerde“ (regional, trägerübergreifend, inhouse, digital)
- Teilnahme an Gruppenstunden, Jugendparlamenten ....
- Einrichtungsbesuche



## Kontrolle der Einrichtungen durch die Ombudstelle

- verlängerter Arm der Heimaufsicht, versteckte Fachaufsicht der Jugendämter

## Einschränkung der internen Prozesse

- Potential der Eskalation

## Missbrauch der Beratung durch die jungen Menschen selbst

- Beschwerden könnten als Machtmittel gegen Einrichtungen eingesetzt werden

## Unklarheiten in den Zuständigkeiten

- zu vielen Ansprechpartner\*innen

Erlebte Vorbehalte  
gegenüber  
ombudschaftlicher  
Beratung





## Auftrag der „Vertrauenshilfe“

„Mitarbeiter\*innen nehmen damit eine Schlüsselrolle hinsichtlich der Nutzung formeller Beschwerdeverfahren ein. Ihre persönliche Haltung gegenüber Kritik und Beschwerdeverfahren trägt wesentlich zur Förderung oder Verhinderung der Äußerung von Beschwerden durch Kinder und Jugendliche bei.“

(Beschwerden erlaubt! Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl, Berlin 2013)

Die Anbindung von externen Beschwerdemöglichkeiten an stationären Einrichtungen setzt eine Auseinandersetzung mit der Haltung der Mitarbeiter\*innen und der Kultur der Einrichtung voraus.



## Angebote für Kinder und Jugendhilfe

- In Workshops setzen sich Kinder und Jugendliche mit dem Thema „Beschwerde“ auseinander und erfahren mehr über ihre Rechte.

## Angebote für Fachkräfte

- Durch Fortbildungen unterstützen wir die Entwicklung einer beschwerdeoffenen Haltung der Fachkräfte, die Auseinandersetzung mit Ombudschaft und die Entwicklung von Beschwerdewegen für die eigene Einrichtung.

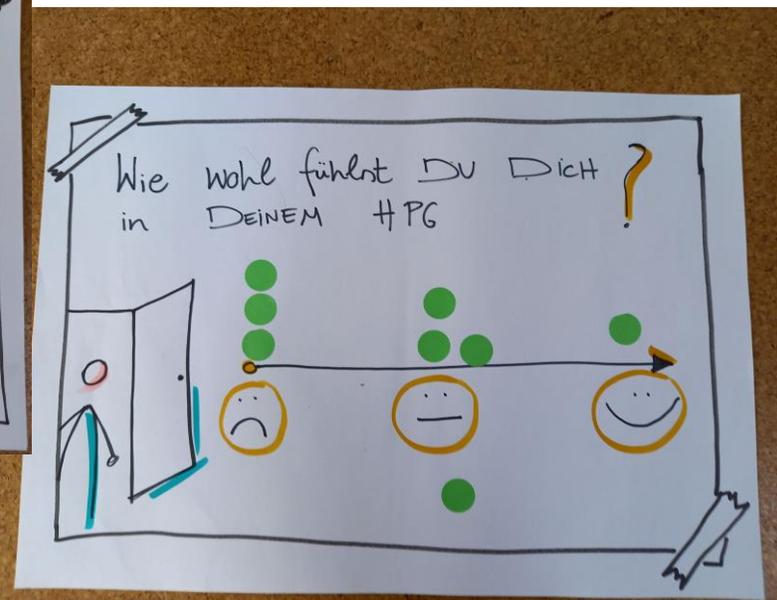
## Ombudschaftliche Beratung im Einzelfall

- Wir beraten Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte im Einzelfall und begleiten sie in ihren Anliegen rund um Fragen der „Hilfen zur Erziehung“.

Die Arbeit als Vertrauenshilfe verstehen wir auch als **BILDUNGS-AUFTRAG**.

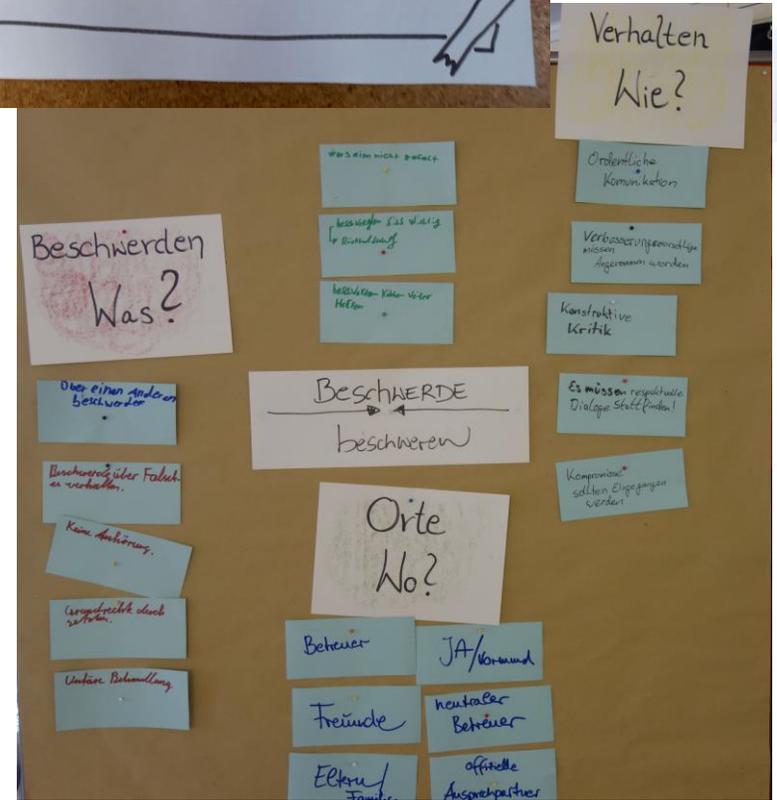
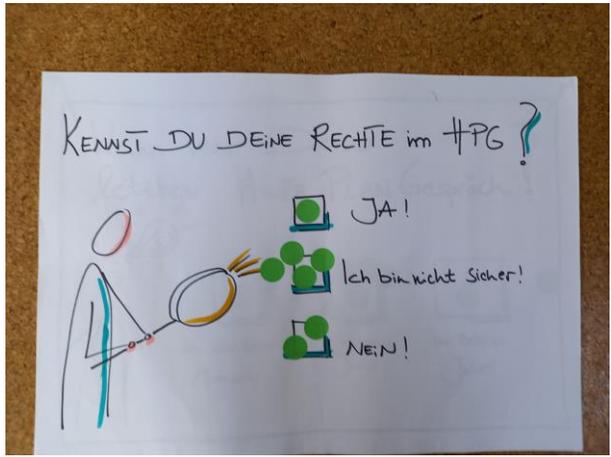
Wie befördert die „Vertrauenshilfe“ ombudschaftliches Arbeiten in der Kinder- und Jugendhilfe?

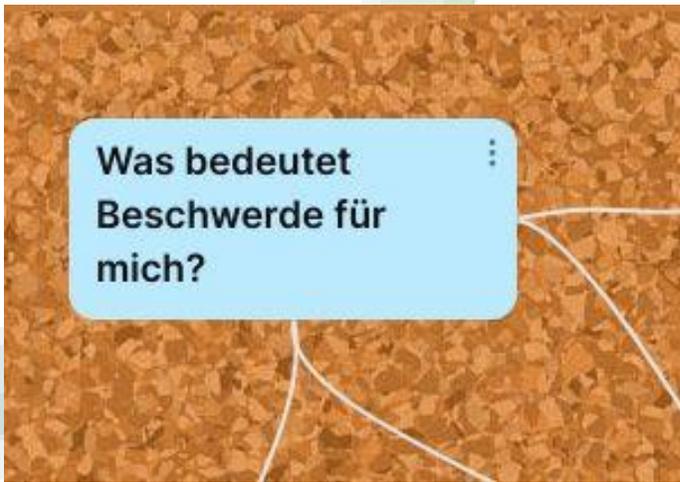




Exemplarische Arbeitsergebnisse von Workshops mit jungen Menschen

Ziel: Gemeinsamer Austausch über Rechte und Erfahrungen

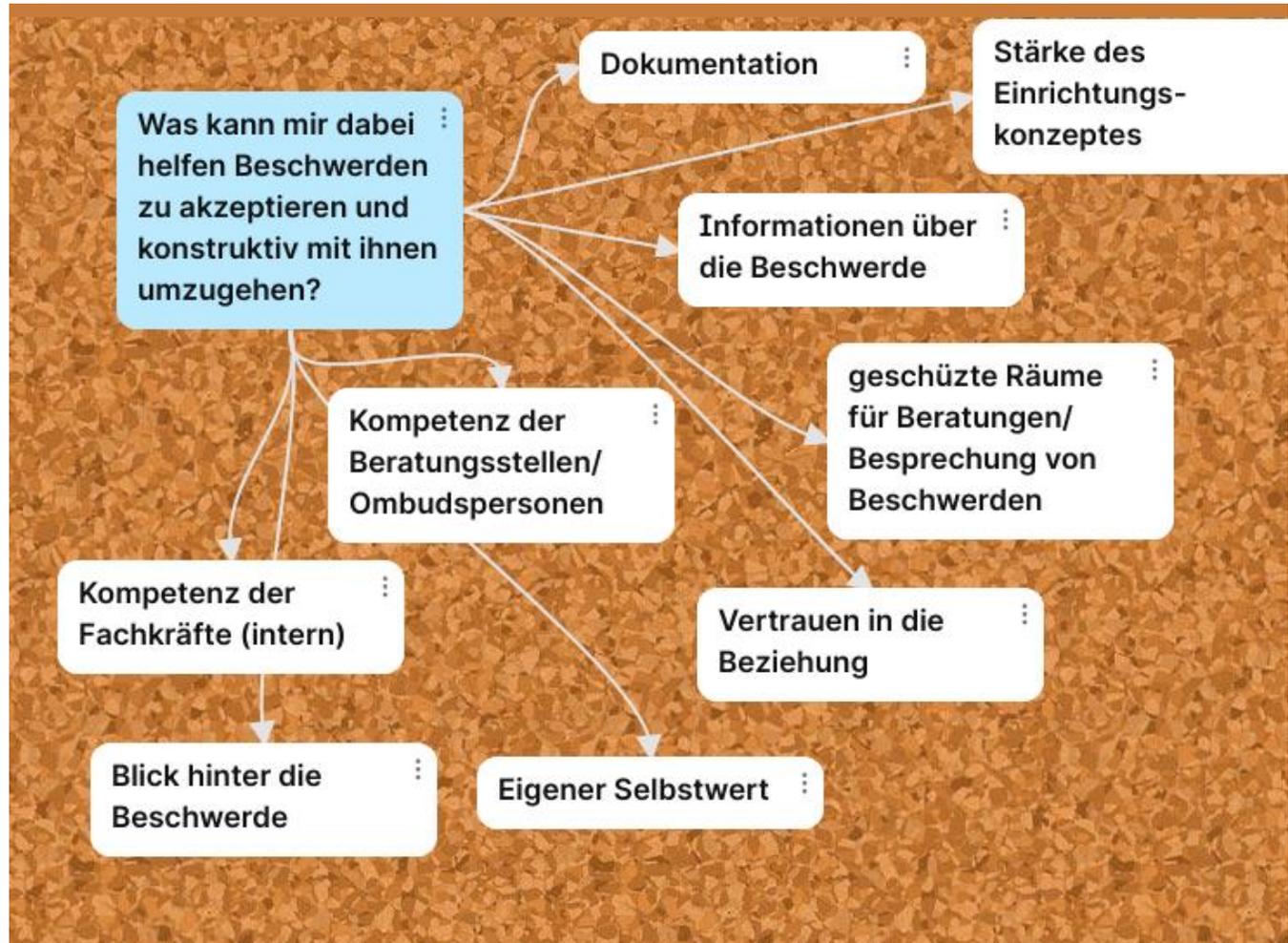
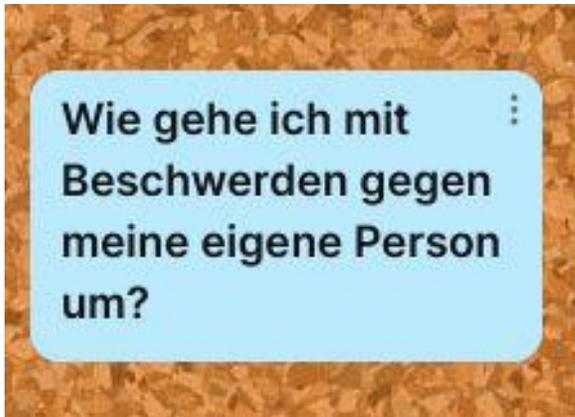




Exemplarische Arbeitsergebnisse eines Workshops mit Fachkräften

Ziel:

Ein gemeinsames Verständnis zu Beschwerden entwickeln



# Aspekte in der Beratung von Einzelfällen

- Machtausgleich
- Selbstermächtigung
- Berechtigung des Anliegens
- Parteilichkeit
- Unabhängigkeit

- **Qualitätsstandards:**

Freiwilligkeit, 4-Augen-Prinzip, Dokumentation, Reflexion, Kindeswohl, Fachlichkeit, Kooperation

- **Themen**

Beteiligung (§ 8), Hilfeplanung (§ 36), Wunsch- und Wahlrecht (§5), Kostenheranziehung (§§ 91 ff.), Hilfen junge Volljährige (§ 41), Konflikte mit den Betreuer\*innen in der Einrichtung, Rückführung in die Familie



# Mehr Informationen

[www.vertrauenshilfe.de](http://www.vertrauenshilfe.de)

Die Vertrauenshilfe ist Mitglied im Bundesnetzwerk  
Ombudschaft in der Jugendhilfe

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



**Vertrauenshilfe**

*Wir finden eine Lösung!*