SCHLESWIG-
HOLSTEINISCHER
LANDTAG

Bürgerbeauftragte für
soziale Angelegenheiten

Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche Tätigkeitsbericht 2016/17

der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche Tätigkeitsbericht 2016/17

der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten
des Landes Schleswig-Holstein
als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

Dezember 2018

01
Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,
sehr geehrte Damen und Herren,

als Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten habe ich zum 1. Januar 2016 die Aufgabe einer Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe übernommen.

Grund für die Übertragung dieser neuen Aufgabe waren Misshandlungen von Jugendlichen in den Einrichtungen eines Trägers im Kreis Dithmarschen in Schleswig-Holstein. Es sollte nach dem Wunsch des Sozialministeriums und der Landespolitik eine unabhängige, erreichbare Ansprechpartnerin für Kinder und Jugendliche in stationären Einrichtungen geschaffen werden. So soll künftig sichergestellt werden, dass etwaige Beschwerden der Kinder gegen Einrichtungen und Jugendämter niedrigschwellig vorgebracht werden können und dass diesen Beschwerden dann durch die zuständigen Behörden nachgegangen wird.

Ziel der ombudschaftlichen Arbeit ist es, auch für die Situationen, Probleme und Konflikte, die in der Qualität kein Tätigwerden der Heimaufsicht oder des zuständigen Jugendamtes erfordern, aber von den Kindern als belastend empfunden werden, eine möglichst pragmatische und einvernehmliche Lösung zu finden. Dabei ist in der gegebenen Situation oft eine große Wissens- und Machtasymmetrie angelegt: Auf der einen Seite stehen die Erwachsenen, die fachlich gut qualifiziert sind und die Macht haben, einseitig entscheiden zu können. Auf der anderen Seite sind die Kinder und Jugendlichen ohne Fachkenntnisse und oft ohne Macht. Häufig empfinden die Kinder und Jugendlichen sich nicht mehr als wirksam, sondern nur noch als Objekt von Entscheidungen anderer.

Es geht letztlich darum, diesen Kindern und Jugendlichen eine Stimme zu geben und sicherzustellen, dass sie sich wirksam für ihre Belange einsetzen können und nicht nur Objekt von Maßnahmen sind.

Anliegend überreiche ich Ihnen nun den ersten Tätigkeitsbericht in der Funktion als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe für die Jahre 2016 und 2017.

Samiah El Samadoni
Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten und Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

Dabei gilt mein besonderer Dank dem gesamten Team der Bürgerbeauftragten, denn die erforderliche Aufbauarbeit für eine neue Einrichtung bedeutet immer eine ganz besondere Belastung für die Mitarbeitenden. Diesen Belastungen hat sich das gesamte Team gestellt und dabei mit großer Fachlichkeit und vor allen Dingen viel Menschlichkeit Kinder und Jugendliche sowie auch Erwachsene beraten und unterstützt.

Mein Dank gilt aber auch all den Akteuren in der Kinder- und Jugendhilfe, die die Arbeit der Beschwerdestelle unterstützt haben. Auch Sie leisten einen Beitrag dazu, dass Kinder mit ihren Beschwerden und Belangen Gehör finden.

Ich freue mich auf die künftige Zusammenarbeit!

Ihre

Samiah El Samadoni

02

Inhaltsverzeichnis

03
Anregungen und Hinweise

Die Bürgerbeauftragte in ihrer Funktion als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe kann ihren Bericht nach §6 Bürger- und Polizeibeauftragtengesetz (BüPolBG) mit Anregungen und Vorschlägen verbinden. Die nachfolgenden Beispiele zeigen aus Sicht der Bürgerbeauftragten, in welchen Bereichen besonders dringender Handlungsbedarf besteht. Die Reihenfolge der Änderungen und Hinweise folgt systematischen Erwägungen und stellt keine besondere Gewichtung nach Dringlichkeit dar.

1. Schulvorbereitende Maßnahmen in Einrichtungen

In Schleswig-Holstein leben 3.580 Kinder und Jugendliche, die hier ihre melderechtliche Hauptwohnung oder Ausbildungsstätte haben, in stationären Einrichtungen.[1] Sie sind schulpflichtig (§20 Abs. 1, Satz 1, Abs. 2 SchulG). Sofern die melderechtliche Hauptwohnung außerhalb von Schleswig-Holstein liegt – dies betrifft 2.934 Kinder und Jugendliche in Einrichtungen[2] – haben sie lediglich einen Anspruch auf den Besuch einer öffentlichen Schule, aber keine über das Schulgesetz normierte Schulpflicht. Die im Sommer 2016 neugefasste Landesverordnung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen (KJVO)[3] bestimmt, dass die Träger von Erziehungshilfeeinrichtungen den zuständigen unteren Schulaufsichtsbehörden unverzüglich anzeigen müssen, sobald ein Kind oder Jugendlicher im schulpflichtigen Alter aufgenommen wird.

Mit dem Erlass zur schulischen Integration von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen des Ministeriums für Schule und Berufsbildung Schleswig-Holstein vom 20. Oktober 2017 wurden die Verfahrensabläufe standardisiert und verbindlich festgelegt. Es liegen bei den Behörden allerdings keine statistischen Angaben darüber vor, wie viele Kinder und Jugendliche, die in Erziehungshilfeeinrichtungen in Schleswig-Holstein leben, in öffentlichen Schulen oder in genehmigten Ersatzschulen beschult werden, wie viele den erforderlichen Schulunterricht in anderweitiger Form erhalten oder wie viele ausschließlich eine besondere pädagogische Förderung erhalten.

Die Bürgerbeauftragte hatte im Vorfeld die Gelegenheit erhalten, zu dem Erlass Stellung zu nehmen. Ihr sind im Berichtszeitraum Fälle bekannt geworden, in denen Kinder und Jugendliche aus anderen Bundesländern in schleswig-holsteinischen Einrichtungen untergebracht sind und dort über Jahre hinweg in sog. „schulvorbereitenden Maßnahmen“ heimintern unterrichtet werden.[4] Dabei sind solche Maßnahmen in Einrichtungen nicht als Ersatz regulärer Beschulung möglich und konzipiert. Es entstand der Eindruck, dass viele dieser Kinder (ggf. mit Unterstützung einer Schulbegleitung) an einer Regelschule beschult werden könnten. Dabei wäre es wünschenswert, wenn es zukünftig keinen Unterschied mehr gäbe zwischen den Kindern und Jugendlichen aus Schleswig-Holstein und denen aus

[1, 2] Auskunft des Landesjugendamtes vom 20. November 2017, Stand 20. November 2017.
[3] KJVO in der Fassung vom 13. Juli 2016.
[4] Vgl. hierzu Fallbeispiel 2, S. 36.

anderen Bundesländern. Ziel sollte auf jeden Fall eine zügige Erfassung und Beschulung aller Kinder im öffentlichen Schulsystem sein.

Schulvorbereitende Maßnahmen in Einrichtungen: Auch aus anderen Bundesländern untergebrachte Kinder müssen schulpflichtig sein. Die Qualität der Maßnahmen muss erfasst werden, ebenso wie die genaue Anzahl der nicht in Regelschulen beschulten Kinder und Jugendlichen.

Die Bürgerbeauftragte regt an, dass §20 Abs. 1 SchulG dahingehend geändert wird, dass bereits der gewöhnliche Aufenthalt in Schleswig-Holstein eine grundsätzliche Schulpflicht begründet. Dies entspricht auch den gesetzlichen Regelungen in anderen Bundesländern.[5] Damit würde eine transparente Regelung geschaffen werden, von der die oftmals vergessenen Heimkinder aus anderen Bundesländern deutlich profitieren würden. Darüber hinaus bestünde dann eine eindeutige Zuständigkeit der Schulämter, sich um die Beschulung dieser Kinder zu kümmern. Damit wäre auch sichergestellt, dass mehr Kinder und Jugendliche die Möglichkeit der Erlangung eines Schulabschlusses und einer Ausbildung bekämen. Darüber hinaus empfiehlt die Bürgerbeauftragte aus Gründen der Transparenz und im Interesse der betroffenen Kinder und Jugendlichen, die genaue Anzahl der Kinder zu erfassen, die in schulvorbereitenden Ersatzmaßnahmen beschult werden. Zudem sollten diese Maßnahmen im Hinblick auf Qualität und Geeignetheit überprüft werden.

2. Partizipation in der Heimerziehung

Kinder und Jugendliche sind die Experten für ihre eigenen Bedürfnisse und Interessen. Diese Bedürfnisse und Interessen können sie nur dann angemessen vertreten, wenn ihnen wirksame Beteiligungsmöglichkeiten offen stehen. Die Kinder und Jugendlichen müssen dabei im Mittelpunkt der Entwicklung stehen und idealerweise die Verfahren und Formen der Beteiligung möglichst mitgestalten können. Dies ist nicht nur für das Gelingen von Partizipation erforderlich, sondern auch von zentraler Bedeutung für die Persönlichkeitsentwicklung. Sich selbst als wirksam zu erleben, ist ein tief verankertes Bedürfnis und für die Persönlichkeitsentwicklung von herausragender Bedeutung.

Träger erlaubnispflichtiger Einrichtungen wie z. B. Heime oder Wohngruppen haben sicherzustellen, dass „geeignete Verfahren der Beteiligung sowie die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden“ (§45 Abs. 2 Nr. 3 SGB VIII, §3 Abs. 3 KJVO). Seit Einführung des Bundeskinderschutzgesetzes zum 1. Januar 2012 ist dies Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis zum Betrieb von Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.

Als Reaktion auf die Verabschiedung der UN-Kinderrechtskonvention im Jahre 1989 in Deutschland hat das Land Schleswig-Holstein durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung als Strategie einer nachhaltigen Verankerung von Kinder- und Jugendpartizipation[6] die „Demokratiekampagne“ ins Leben gerufen.[7] Kommunen, Jugendhilfeeinrichtungen und Schulen sollten darin unterstützt werden, Kinder und Jugendliche an allen sie betreffenden Fragen (Art. 12 der UN-Kinderrechtskonvention) zu beteiligen. Mit dem Handlungsfeld „Beteiligung von Kindern und Jugendlichen, Kinderrechte, bürgerschaftliches Engagement stärken“ hat die Landesregierung in den Jahren 2005 bis 2014 einen wichtigen Beitrag zur Demokratisierung der Lebenswelten von Kin-

[5] §72 Abs. 1 S. 1 bw SchG, Art. 35 Abs. 1 BayEUG, §41 Abs. 1 bln SchulG, §36 Abs. 1 S. 2 BbgSchulG, §37 Abs. 1 S. 1 HmbSG, §56 Abs. 1 HSchG, §§41 Abs. 1 S. 1 HSChG, §§41 Abs. 1 S. 1 SchulG M-V, §63 Abs. 1 S. 1 NSchG, §56 Abs. 1 S. 1 Halbs. 1 rp SchulG, §1 Abs. 1 S. 1 saarl SchPflG, §26 Abs. 1 S. 1 sächs SchulG, §17 Abs. 1 S. 1 ThürSchulG.

[6] In der Pädagogik versteht man unter dem Begriff der Partizipation die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen bei allen das Zusammenleben betreffenden Ereignissen und Entscheidungsprozessen.

[7] Das Ministerium arbeitete dabei eng mit der Gemeinschaftsaktion „Schleswig-Holstein – Land für Kinder“, die vom Deutschen Kinderhilfswerk und dem Land Schleswig-Holstein finanziert wird, zusammen. Bei der Aktion geht es darum, die Alltagssituation von Kindern zu verbessern und auf günstige Lebensverhältnisse und Umweltbedingungen für Kinder sowie eine kinder- und familienfreundliche Gesellschaft in Schleswig-Holstein hinzuwirken.

dern und Jugendlichen geleistet. Im „Kinder- und Jugendaktionsplan“ (KJAP)[8] aus dem Jahr 2005 ist die Kooperation der Organisationen, Institutionen, Verbände, Träger und Einrichtungen, die sich für familien- und kindgerechte Lebensbedingungen in Schleswig-Holstein einsetzen, zusammengefasst worden. Das unter Ziffer 4 gefasste Handlungsfeld befasste sich unter dem Stichwort „Kinderrechte, Beteiligung von Kindern und Jugendlichen“ mit der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an den sie betreffenden Entscheidungen im Gemeinwesen. Der Aktionsplan wurde ständig weiterentwickelt. Im Jahr 2016 hat die Landesregierung im „Bericht zur Umsetzung der Fortführung und Weiterentwicklung des Kinder- und Jugendaktionsplans (Zwischenbericht)“[9] den Stand der bisherigen Aktivitäten dokumentiert. Unter dem Stichwort „Partizipation in pädagogischen Feldern“ als drittes von insgesamt vier Handlungsfeldern stellte die Landesregierung die Leitprojekte für die Weiterentwicklung der Qualität der Beteiligungskultur dar.[10] Dabei wird unter dem Stichwort „Demokratie in der Heimerziehung“ dargestellt, welche Verpflichtungen die pädagogischen Fachkräfte in den stationären Einrichtungen der Jugendhilfe haben. Eine demokratische Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist durch angemessene Qualitätsstandards und beteiligungsorientierte Schutzkonzepte von den Einrichtungen zu gewährleisten.

In den Jahren 2013 und 2014 wurde in Schleswig-Holstein die bundesweit erste Weiterbildungsreihe von 25 Fachkräften für Partizipation in der Heimerziehung durchgeführt. 2016 und 2017 folgte dann der zweite Durchlauf mit 23 Fachkräften. Diese moderieren Gespräche und Prozesse in Einrichtungen zu Beteiligungsverfahren und bilden pädagogische Fachkräfte zu eben diesen Themen fort.[11]

In Schleswig-Holstein gibt es insgesamt 7.362 genehmigte Heimplätze, von denen rund 6.500 Plätze belegt sind.[12] In diesen stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe ist die Beteiligung unbedingt notwendig, aber auch am schwierigsten umzusetzen. Die Einführung von Partizipation und Beschwerdeverfahren ist dabei eine sehr anspruchsvolle Anforderung an pädagogische Fachkräfte. Partizipation in der Heimerziehung kann nur gelingen, wenn die verantwortlichen Fachkräfte in den Institutionen die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen auch wollen, sie ermöglichen und letztlich die Beteiligung auch gelebt wird. Ein gutes Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Bestandteil einer demokratischen Orientierung. Schleswig-Holstein hat mit dem Modellprojekt „Demokratie in der Heimerziehung“ einen Meilenstein zur Verankerung von Partizipation in der Heimerziehung gesetzt.[13] Die Entwicklung geeigneter Verfahren zur Beteiligung der Kinder und Jugendlichen muss dabei kontinuierlich fortgeschrieben und an die sich verändernden Bedingungen angepasst werden.

Die Erfahrungen, die die Beschwerdestelle durch die Einzelfallarbeit und auch durch Besuche in Einrichtungen mit Partizipationsstrukturen und Beschwerdemanagement gemacht hat, waren sehr unterschiedlich. In einigen Einrichtungen gibt es sehr umfassende Beteiligungsstrukturen, die den Kindern und Jugendlichen das Gefühl einer guten Selbstwirksamkeit vermitteln. Z. B. gab es in einer Einrichtung ein Kinderparlament, in dem die Kinder und Jugendlichen mit darüber entscheiden dürfen, welche Personen als Erzieherinnen und Erzieher in der Einrichtung tätig sein dürfen. Andererseits gab es auch Einrichtungen, in denen Kinder und Jugendliche sich trotz vorhandener Partizipationsstrukturen nicht gesehen, gehört und beteiligt fühlten. Manchmal waren sie auch zu oft mit ihren Wünschen gescheitert, manchmal fehlte ihnen der Mut und das Vertrauen in die vorhandenen Strukturen. Eine Bestärkung der Kinder und Jugendlichen durch die Beschwerdestelle hat in diesen Fällen oft geholfen. Wichtig erscheint es deshalb, darauf hinzuwirken, dass Partizipation und Beschwerdemanagement gerade in Einrichtungen immer weiter fortentwickelt werden und dass auch der Gedanke der Partizipation in Einrichtungen mit Leben gefüllt wird.

[8] www.jugendserver-sh.de/Dateien/download/fileid:1478, abgerufen am 13. September 2018.
[9] LT-Drucksache 18/4721 vom 4. Oktober 2016 .
[10] Bericht zur Umsetzung der Fortführung und Weiterentwicklung des Kinder- und Jugendaktionsplans (Zwischenbericht), S. 34ff.
[11] Zu den Erfahrungen der sog. „Multis“ und deren Tätigkeitsbereichen vgl. „Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in den Einrichtungen und Perspektiven der Weiterentwicklung in Schleswig-Holstein“, Statement Dr. Kathrin Aghamiri anlässlich der 3. Veranstaltung „Runder Tisch Heimerziehung“ am 2. Juni 2016, Abschlussbericht „Runder Tisch zur Situation der Heimerziehung in Schleswig-Holstein“, S. 134 f.
[12] Auskunft des Landesjugendamtes vom 20. November 2017, Stand 20. November 2017.
[13] Vgl. dazu: Broschüre „Demokratie in der Heimerziehung“, Dokumentation eines Praxisprojektes in fünf Schleswig-Holsteinischen Einrichtungen der stationären Erziehungshilfe, Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung, 2. Auflage 2014, S. 103.

Zur Unterstützung und Beratung der Einrichtungsträger im Hinblick auf Partizipation von Kindern und Jugendlichen sollten die Kapazitäten des zuständigen Referats im Sozialministerium verbessert werden. Auch die Einrichtungen müssen mit den erforderlichen Ressourcen ausgestattet sein.

Es wird deshalb angeregt, zur Entwicklung und Umsetzung von Partizipationskonzepten die vorhandenen Rahmenbedingungen weiter auszubauen. Vor allem sind zeitliche und wirtschaftliche Ressourcen erforderlich. Den Einrichtungen müssen diese auch durch die kommunalen Jugendhilfeträger zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch und vor allem für die finanzielle Unterstützung von Beteiligungsprojekten und Teamfortbildungen.[14] Die Jugendhilfeträger sollten stärker über die Fördermöglichkeiten der Gemeinschaftsaktionen informiert werden. Das Landesjugendamt und das zuständige Referat im Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren (MSGJFS) sollten, um der Unterstützungs- und Begleitungsaufgabe gerecht werden zu können, ausreichend mit finanziellen und personellen Mitteln ausgestattet und verstärkt werden.[15] Die Fachberatung und Kontrolle der Einrichtungen erfordert angemessene Rahmenbedingungen. Darüber hinaus sollte der Partizipationsgedanke für alle Kinder und Jugendlichen auch als generelles gesellschaftliches Ziel stärker in den Fokus genommen werden. Z. B. sollte gerade auf der kommunalen Ebene über Strukturen und Projekte nachgedacht werden, die eine echte Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ermöglichen.[16] Nur wenn Partizipation in unserer Gesellschaft umfassend gelebt wird, wird Kindern und Jugendlichen das Gefühl der Selbstwirksamkeit erfolgreich vermittelt.

3. Ergebnisse „Runder Tisch Heimerziehung“ umgesetzt?

Im Abschlussbericht „Runder Tisch zur Situation der Heimerziehung in Schleswig-Holstein“[17] wurde für die Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit u. a. der Ausbau von Partizipation und Beschwerdemanagement genannt. Es sollte die praktische Umsetzung der Konzepte in den Einrichtungen in der Region geprüft werden. Ein umfassendes Fortbildungsprogramm für pädagogische Fachkräfte und die Leitungsebene in Einrichtungen sollte entwickelt werden.[18]

Entsendende Jugendämter aus anderen Bundesländern müssen dazu verpflichtet werden, die Einrichtungen in Schleswig-Holstein regelmäßig zu besuchen.

Bei Terminen in stationären Jugendhilfeeinrichtungen in Schleswig-Holstein erfuhr die Bürgerbeauftragte, dass Kinder und Jugendliche, die aus anderen Bundesländern in Schleswig-Holstein untergebracht sind, selten erleben, dass die entsendenden Jugendämter die Einrichtungen besuchen. Die auswärtigen Jugendämter können daher nicht vor Ort prüfen, ob die festgelegten Hilfeziele mit den vor Ort vorhandenen Mitteln überhaupt zu erreichen sind. Als Handlungsempfehlung hatte der Runde Tisch Heimerziehung die Verpflichtung der entsendenden Jugendämter zur örtlichen, überregionalen Zusammenarbeit, das heißt auch zu regelmäßigen Besuchen in der Einrichtung, angeregt. Die Bürger-

[14] Die Gemeinschaftsaktion „Schleswig-Holstein - Land für Kinder“ fördert Projekte mit einer Ko-Finanzierung. Die Nachfrage ist in diesem Bereich im Vergleich zum Kita-Bereich in der stationären Jugendhilfe jedoch bisher eher gering.

[15] Derzeit ist das im MSGJFS zuständige Referat VIII 32 (Jugendpolitik, Jugendarbeit und -förderung, Kinder- und Jugendschutz) für die Aufgabe „Beteiligung von Kindern und Jugendlichen; Demokratiekampagne“ mit einer Person ausgestattet. Nach Kenntnisstand der Bürgerbeauftragten besteht die Gefahr, dass diese Stelle mit Pensionierung des jetzigen Stelleninhabers wegfällt.

[16] Die Bürgerbeauftragte unterstützt diesbezüglich die weitergehenden Forderungen des Landesjugendrings Schleswig-Holstein zum §47f Gemeindeordnung, wie in der 89. Vollversammlung am 28. Mai 2016 beschlossen.

[17] http://lissh.lvn.parlanet.de/shlt/lissh-dok/XQQZ-18-38-Landtag_Broschüre_RunderTisch_Heimerziehung_20161201_SCREEN.pdf, abgerufen am 13. September 2018.

[18] Abschlussbericht „Runder Tisch zur Situation der Heimerziehung in Schleswig-Holstein“, S. 57.

beauftragte hält es für sinnvoll, bspw. über eine Gesetzesänderung oder auf anderen Wegen sicherzustellen, dass die entsendenden Jugendämter zu regelmäßigen Besuchen der Einrichtung verpflichtet werden.

4. Bundesweiter Austausch über Tätigkeitsuntersagungen

Das Landesjugendamt kann dem Träger einer erlaubnispflichtigen Einrichtung die weitere Beschäftigung des Leiters, eines Beschäftigten oder sonstigen Mitarbeiters ganz oder für bestimmte Funktionen oder Tätigkeiten untersagen, wenn Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass er die für seine Tätigkeit erforderliche Eignung nicht besitzt.[19] Unter Eignung ist sowohl die fachliche Qualifikation als auch die persönliche Zuverlässigkeit zu verstehen. Adressat der Untersagungsverfügung ist der Träger der Einrichtung und nicht die ungeeignete Person. Sie ist mithin kein allgemein wirkendes Tätigkeits- und Berufsverbot. Obgleich es sich hierbei um eine Bundesnorm handelt, hat die Tätigkeitsuntersagung in der Praxis nur eine eingeschränkte Reichweite. Da die Tätigkeitsuntersagungen dem Träger und nicht dem jeweiligen Mitarbeiter gegenüber ausgesprochen werden und es keine bundesweite Datenbank für die Eintragung von Tätigkeitsuntersagungen gibt, verliert die Tätigkeitsuntersagung mit einem Wechsel des Mitarbeitenden in ein anderes Bundesland ihre Wirkung.

Verbleibt der Mitarbeiter in dem Bundesland, in dem die Tätigkeitsuntersagung ausgesprochen wurde, weiß das Landesjugendamt auch bei einem Wechsel der Anstellung, dass es im Zusammenhang mit diesem Mitarbeiter bereits zu Handlungen gekommen ist, die erkennen ließen, dass die erforderliche Eignung fehlt und dass die bisher ergriffenen Maßnahmen keine Wirkung gezeigt haben. In einem Wiederholungsfall kann es mithin auf bisherige Erkenntnisse zurückgreifen sowie schneller und mit anderen Maßnahmen agieren.

Es gibt zwischen den Bundesländern keinen Austausch über ausgesprochene Tätigkeitsuntersagungen. Es wird angeregt, diese Information zum Beispiel über eine zentrale Datenbank zwischen den Länderbehörden auszutauschen.

Wechselt der Mitarbeiter allerdings das Bundesland, zum Beispiel von Schleswig-Holstein nach Hamburg, so sind die dortigen Behörden nicht informiert. Sinnvoll und im Interesse der untergebrachten Kinder und Jugendlichen wäre es aber, wenn ausgesprochene Tätigkeitsuntersagungen zwischen den Landesjugendämtern kommuniziert würden. Es wird deshalb angeregt, im Kreis der Landesjugendämter zu prüfen, ob und wie ein solcher Austausch z. B. über eine Datenbank erfolgen kann. Ggf. wären hierfür auch die notwendigen Rechtsgrundlagen zu schaffen.

[19] §48 SGB VIII.

04
Entstehung und Aufbau der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche

Zu Beginn des Jahres 2015 häuften sich Medienberichte über Vorfälle in den Einrichtungen der „Friesenhof GmbH“ in Schleswig-Holstein. Es stand der Vorwurf im Raum, dass die dort untergebrachten Jugendlichen etwa durch Strafsport, Kollektivstrafen, Filzen, Aussitzen, Fixierungen, Einsperren etc. über lange Zeit systematisch erniedrigt, gedemütigt und misshandelt worden waren. Gleichzeitig gab es Kritik an der Heimaufsicht des Landes Schleswig-Holstein, deren Aufgabe es gewesen wäre, dies zu verhindern.

Im Laufe des Jahres 2015 wurde daher die Idee geboren, im Rahmen eines „Maßnahme-Pakets der Sozialministerin zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen“ eine niedrigschwellig ansprechbare, unabhängige Ombudsstelle für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe einzurichten.[20] Schließlich beschloss der Schleswig-Holsteinische Landtag im Dezember 2015, diese Aufgabe der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe zu übertragen. Dazu wurde das Bürgerbeauftragtengesetz des Landes Schleswig-Holstein (BüG)[21] geändert.[22]

Nach dem Gesetz umfasst die neue Zuständigkeit der Bürgerbeauftragten als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe drei unterschiedliche Kernaufgaben:

1.
Eine Aufgabe besteht in dem Aufbau einer Beschwerdestelle für Kinder- und Jugendliche, die nach §34 SGB VIII in Heimen oder Wohngruppen untergebracht sind. Dabei geht es um Beschwerden über die Einrichtung. Die Beschwerdestelle soll hier Beratung, Begleitung und Unterstützung leisten (§1 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 BüPolBG).

2.
Eine weitere Aufgabe besteht in der Information, Beratung und Interessenvertretung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene auf dem Gebiet des SGB VIII gegenüber den zuständigen Behörden. Hier geht es um das Verhältnis der Betroffenen zum Jugendamt (§1 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 BüPolBG). Diese Aufgabe gab es auch bisher bei der Bürgerbeauftragten, durch die Hervorhebung wurde diese aber noch einmal gestärkt.

3.
Die dritte Aufgabe umfasst die Zusammenarbeit mit den Akteuren in der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein. Gemeint sind hier alle Behörden, aber auch Einrichtungsträger, andere Träger und Akteure mit Aufgaben im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe (§1 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 BüPolBG).

[20] Vgl. Antrag der Fraktionen von SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN sowie der Abgeordneten des SSW „Kindeswohl sicher stellen: Stärkung des Schutzes von Kindern und Jugendlichen in stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe“, LT-Drucksache 18/3185 vom 2. Juli 2015.

[21] Hinweis: Aufgrund einer weiteren Aufgabenübertragung zum 1. Januar 2017 heißt das Gesetz seither Bürger- und Polizeibeauftragtengesetz (BüPolG).

[22] Änderungen der §§1 und 6 des Gesetzes über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein durch Artikel 12 des Haushaltbegleitgesetzes 2016 vom 16. Dezember 2015.

Außerdem wurde §6 des Bürgerbeauftragtengesetzes (jetzt: Bürger- und Polizeibeauftragtengesetz) dahingehend ergänzt, dass die Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe dem Landtag alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht vorzulegen hat und darin Änderungen oder Ergänzungen gesetzlicher Vorschriften vorschlagen kann.

Für die fachliche Arbeit in der Beschwerdestelle stehen insgesamt 2,0 Vollzeit-Stellen zur Verfügung. Eine Stelle ist für die Koordination und juristische Aufgabenerledigung vorgesehen, eine zweite für sozialpädagogische Aufgaben. Leider konnten die Stellen erst gegen Ende des Jahres 2016 besetzt werden; eine Stelle musste nach der sehr kurzfristigen Absage des ausgewählten Bewerbers neu ausgeschrieben werden.

Zur Bekanntmachung der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche wurde innerhalb eines kurzen Zeitraumes ein Informationsflyer erstellt.

Um die Beschwerdestelle mit Sitz in der Landeshauptstadt Kiel auch im ganzen Land bekanntzumachen, wurde zügig ein erster Informationsflyer erstellt und in der Folge zusammen mit einem Anschreiben an sämtliche Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, die in Schleswig-Holstein gelegen sind, verschickt. Die Schreiben waren mit der Bitte versehen worden, jeweils ein Exemplar des Flyers an einem für die Kinder und Jugendlichen gut sichtbaren Ort auszuhängen und diese ggf. auch an die Kinder und Jugendlichen direkt zu übergeben. Eine erste, sehr positive Resonanz war, dass sich zahlreiche Einrichtungen meldeten und darum baten, dass sich Mitarbeiter der Beschwerdestelle einmal persönlich in der Einrichtung vorstellen mögen.

Parallel zu dem Flyerversand an die Einrichtungen wurden auch die 10 Landräte, eine Landrätin und die (Ober-)Bürgermeister der vier kreisfreien Städte angeschrieben und zunächst über das Beratungsangebot der Beschwerdestelle informiert. In einem zweiten Schritt wandte sich die Bürgerbeauftragte Mitte des Jahres 2016 an die Verwaltungsspitzen mit der Bitte, einen schriftlichen Hinweis auf die Beschwerdestelle inklusive QR-Code[23] in die Jugendhilfebescheide oder Hilfevereinbarungen mit aufzunehmen. Dabei hat eine Verortung unter der Rechtsbehelfsbelehrung den Vorteil, dass die Beratung der Bürgerbeauftragten hier unter Umständen auch dazu dienen kann, unnötige Widerspruchsverfahren zu vermeiden. Für eine Platzierung in der Hilfevereinbarung spricht andererseits, dass diese den betroffenen Kindern und Jugendlichen selbst zugeht und daher eher gelesen wird als der Bescheid.

Die Jugendämter der Städte Kiel und Neumünster sowie der Kreise Nordfriesland, Pinneberg und Rendsburg-Eckernförde weisen in Bescheiden oder Hilfeplanprotokollen auf die Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeit bei der Bürgerbeauftragten hin.

Letztendlich sind dieser Anregung bis zum Ende des Berichtszeitraumes bereits die Jugendämter der Landeshauptstadt Kiel, der Stadt Neumünster, des Kreises Nordfriesland, des Kreises Pinneberg sowie des Kreises Rendsburg-Eckernförde nachgekommen. Die Bürgerbeauftragte dankt den genannten Kreisen und kreisfreien Städten für ihre Unterstützung und hofft, dass diesen best-practice Beispielen künftig die übrigen Kreise und kreisfreien Städte folgen werden.

Weiterhin machte die Bürgerbeauftragte das Angebot der Beschwerdestelle durch zahlreiche Gespräche mit den Akteuren der Jugendhilfe sowie durch Vorträge auf Fachveranstaltungen bekannt. So stellte sie nach ersten Gesprächen mit der Heimaufsicht und der LAG[24] zunächst Mitte Februar 2016 Arbeitsweise und Ziele der Beschwerdestelle im

[23] Durch Abscannen des QR-Codes mit dem Handy können die Kinder und Jugendlichen sogleich den Flyer der Bürgerbeauftragten lesen, auf dem Kontaktdaten und Ansprechpartner zu finden sind.

[24] Die LAG ist ein Zusammenschluss aus 7 Wohlfahrtsverbänden, die teilweise selbst Träger von Jugendhilfeeinrichtungen sind: Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Caritasverband für Schleswig-Holstein e. V., Der Paritätische Schleswig-Holstein, Deutsches Rotes Kreuz Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Diakonisches Werk Schleswig-Holstein Landesverband der Inneren Mission e. V., Jüdische Gemeinschaft Schleswig-Holstein K. d. ö. R., Landesverband der Jüdischen Gemeinden von Schleswig-Holstein K. d. ö. R.

Landesjugendhilfeausschuss vor. Die Bürgerbeauftragte begleitet die Arbeit des Landesjugendhilfeausschusses – wie bisher – auch weiterhin regelmäßig. Es folgten Besuche im Kreis Stormarn, zunächst bei dem zuständigen Fachbereichsleiter für Jugend, Schule und Kultur im Mai und dann in der großen Besprechungsrunde des Fachdienstes Soziale Hilfen im September 2016. Einen ähnlichen Vorstellungsbesuch absolvierte die Bürgerbeauftragte Anfang März 2017 in der Besprechung des Fachdienstes Frühkindliche Hilfen der Stadt Neumünster und im April im Fachdienst Jugend des Kreises Pinneberg.

Im Juni 2016 traf sich die Bürgerbeauftragte mit der Landesgeschäftsführerin des Deutschen Kinderschutzbundes, um Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit den sog. „Regionalombudstellen“[25] auszuloten. Im Oktober 2016 stellte die Bürgerbeauftragte die Arbeit der Beschwerdestelle sodann in der AG Jugend des Schleswig-Holsteinischen Landkreistages vor und machte dort erneut Werbung für die Aufnahme des Hinweises auf die Beschwerdestelle in die Jugendhilfebescheide oder Hilfevereinbarungen (s. o.).

Schließlich nahm die Bürgerbeauftragte an der Veranstaltungsreihe „Runder Tisch Heimerziehung“ vom 14. April bis zum 29. September 2016 teil, den der Sozialausschuss nach Beauftragung durch den Schleswig-Holsteinischen Landtag[26] infolge der Vorfälle in den Einrichtungen der Friesenhof GmbH eingerichtet hatte. Ziel dieser Veranstaltung war es, die aktuelle Situation von Kindern und Jugendlichen in stationären Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein mit ExpertInnen zu diskutieren und mögliche Handlungsfelder für eine Weiterentwicklung aufzuzeigen. Die Bürgerbeauftragte erhielt auch die Gelegenheit, am 3. Veranstaltungstag, der den Titel „Leben und Arbeiten in der Heimerziehung I: Angebote und Fachlichkeit“ trug, die Arbeitsweise der Beschwerdestelle einem breiten Fachpublikum vorzustellen.

Anfang November 2016 wurden die Bürgerbeauftragte und die Koordinatorin der Beschwerdestelle freundlicherweise von der LAG zu dem Besuch einer Einrichtung der Diakonie in Neumünster eingeladen. Nach einem Gespräch mit Fachkräften in der Verwaltungsstelle der NGD (Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie) wurde der Bürgerbeauftragten und ihrer Mitarbeiterin die Möglichkeit gegeben, eine Inobhutnahmestelle zu besichtigen. Dort erfolgten aufschlussreiche Informationen zur Arbeit in der Inobhutnahmestelle und zum dortigen Beschwerde- und Partizipationsmanagement.

Auch die Schulaufsicht und die Schulen in Schleswig-Holstein unterstützen die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche durch Verbreitung von Flyern und Plakaten in den Schulen.

Aufgrund der Tatsache, dass die Schule neben dem Elternhaus und/oder der Jugendhilfeeinrichtung den Lebensmittelpunkt der Kinder und Jugendlichen darstellt, hatte die Bürgerbeauftragte die Idee, auch in den Schulen des Landes für die Beschwerdestelle zu werben. Sie wandte sich daher Mitte November 2016 mit einem Schreiben an die damalige Ministerin für Schule und Berufsbildung Britta Ernst und äußerte den Wunsch, Flyer der Beschwerdestelle auch in den Schulen auszulegen oder Hinweisplakate aufzuhängen. Die Bürgerbeauftragte bat darum, diese Information seitens des Ministeriums auf den kreisweiten Treffen der Schulleiter zu platzieren sowie die Schulrätinnen und Schulräte hierüber in Kenntnis zu setzen. Das Bildungsministerium reagierte prompt und sagte Unterstützung für das Anliegen der Bürgerbeauftragten zu. Die Bürgerbeauftragte erhielt zudem die Gelegenheit, die Arbeit der Beschwerdestelle auf einem Treffen der Schulrätinnen und Schulräte sowie auf der Dienstversammlung der Schulleitungen der Gymnasien vorzustellen. Infolgedessen wurden – teilweise über die Schulräte, teilweise direkt – sämtliche Schulen in Schleswig-Holstein ebenfalls mit Flyern und DIN A3-Hinweisplakaten versorgt. Erste Eingaben aus dem schulischen Kontext ließen nicht lange auf sich warten.

[25] Die Regionalombudstellen sollen das Angebot der zentralen Ombudstelle des Landes in 3 Modellregionen ergänzen. Bis zum Ende des Berichtszeitraums war eine regionale Beschwerdestelle in Flensburg eingerichtet worden.

[26] Vgl. Antrag der Fraktionen von SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN sowie der Abgeordneten des SSW „Kindeswohl sicherstellen: Stärkung des Schutzes von Kindern und Jugendlichen in stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe“, LT-Drucksache 18/3185 vom 2. Juli 2015.

Weiterhin stellte die Bürgerbeauftragte das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Beschwerdestelle auf einer vom Sozialministerium organisierten Fachtagung mit dem Titel „Kooperation und Vernetzung - Wirkungsorientierte Jugendhilfe in Schleswig-Holstein“ am 28. November 2016 im Wissenschaftszentrum in Kiel vor. Ziel der Veranstaltung war es, den gegenseitigen Austausch der Akteure der Jugendhilfe in Schleswig-Holstein weiter zu befördern. Nach einer Eröffnung der Veranstaltung durch Staatssekretärin Annette Langner trugen neben der Bürgerbeauftragten Herr Prof. Dr. Ziegler von der Universität Bielefeld zum Thema „Wirksamkeit in der Jugendhilfe“ sowie die Landesgeschäftsführerin des Deutschen Kinderschutzbundes in Schleswig-Holstein, Susanne Günther, zum Thema „Regionalombudstellen in Schleswig-Holstein“ vor. Außerdem stellten Praktiker freier und öffentlicher Jugendhilfeträger Fallbeispiele aus unterschiedlichen Hilfemaßnahmen vor, um so die Verfahrensweisen, Herausforderungen und „Erfolge“ der Jugendhilfe darzustellen. Die Veranstaltung stieß allgemein auf sehr gute Resonanz, so dass eine Folgeveranstaltung ins Auge gefasst wurde.

Anfang 2017 erfolgte ein Erfahrungsaustausch mit dem Bürgerbeauftragten von Rheinland-Pfalz, Dieter Burgard, da das Land Rheinland-Pfalz ebenfalls beschlossen hatte, eine Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche unter dem Dach des dortigen Bürgerbeauftragten einzurichten. Die Bürgerbeauftragte konnte hier wertvolle Hilfe zu den Themen Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung, Bekanntmachung des Beratungs- und Unterstützungsangebotes sowie zur methodischen Vorgehensweise in Einzelfällen leisten.

Entsprechend der personellen Kapazitäten versucht die Beschwerdestelle, in den Einrichtungen präsent zu sein. Unter anderem werden alle Einrichtungen besucht, über die es Beschwerden gab.

Im Februar 2017 erfolgte die Vorstellung bei dem gemeinnützigen Jugendhilfeverband „Innovative Kreative Hilfen“ (IKH), in dem ca. 100 sog. „Kleine Heime“ organisiert sind. Es handelt sich dabei um kleingruppige, stationäre Einrichtungen, in denen in einem engen und familiären Rahmen Erziehung stattfindet. In einzelnen Jugendhilfeeinrichtungen konnte die Arbeit der Beschwerdestelle aus Kapazitätsgründen und aufgrund von Personalengpässen leider erst sukzessive ab Ende 2016/Anfang 2017 vorgestellt werden. Dabei besuchte die Bürgerbeauftragte zunächst diejenigen Einrichtungen, die explizit um einen Besuch gebeten hatten sowie die Einrichtungen, über die es Beschwerden gegeben hatte. Künftig plant die Bürgerbeauftrage allerdings, in deutlich mehr Einrichtungen präsent zu sein. Dabei wird sie sich aufgrund der Vielzahl der Jugendhilfeeinrichtungen zunächst auf die eher kleineren Heime und Wohngruppen sowie Einrichtungen konzentrieren, über die es bereits Beschwerden gab.

Außerdem nahm die Bürgerbeauftragte im Berichtszeitraum regelmäßig an den ca. zweimal jährlich stattfindenden Bundesnetzwerktreffen und den Klausurtagungen des Bundesnetzwerks teil. Diese dienten dem Erfahrungsaustausch mit den Ombudstellen anderer Bundesländer und waren gerade in der Anfangs- und Aufbauphase ein oftmals hilfreicher Kontakt, z. B. bei der Erstellung eines statistischen Erfassungssystems. Im Rahmen dieser Treffen wurde schließlich auch die Organisation eines eigenen Standes des Bundesnetzwerks auf dem 16. Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag in Düsseldorf vom 28. bis 30. März 2017 vorbereitet. Ergänzend fanden im Berichtszeitraum zahlreiche Einzelgespräche mit Verbänden und Trägern in der Kinder- und Jugendhilfe statt.

05
Arbeitsweise und Funktion der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche

Maßgebliches Ziel der Beschwerdestelle ist es, dafür zu sorgen, dass die vorhandene Wissens- und Machtasymmetrie zwischen Kindern und Jugendlichen auf der einen Seite und den Erwachsenen, Einrichtungen und/oder Behörden auf der anderen Seite ausgeglichen wird. Die Beschwerdestelle stellt damit sicher, dass sich die betroffenen Kinder und Jugendlichen nicht nur als Objekt der erwachsenen Fachwelt wahrnehmen, sondern die Erfahrung der eigenen Wirksamkeit machen können. Der Ausgleich dieser Asymmetrie ist ein Grundgedanke des ombudschaftlichen Auftrags.

Neben der Überwindung von Macht- und Wissensasymmetrien geht es bei der Ombudschaft auch um verbesserte Transparenz.

Zudem geht es um stärkere Transparenz. Über die Einzelfälle hinausgehend sollen die Politik und die Akteure der Kinder- und Jugendhilfe durch die Beschwerdestelle – z. B. im Rahmen der Tätigkeitsberichte – auch auf die Probleme aufmerksam gemacht werden, die im System begründet sind. Dabei geht es z. B. um eine angemessene Kommunikation, Probleme an Schnittstellen oder auch grundsätzliche Fragestellungen, wie z. B. die Unterbringung von Kindern aus anderen Bundesländern in schleswig-holsteinischen Einrichtungen. Perspektivisch kann die Beschwerdestelle damit auch einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität in der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein leisten.

Kinder und Jugendliche oder Personensorgeberechtigte können per Telefon, per E-Mail, per Brief, per Fax, über das Kontaktformular der Webseite der Bürgerbeauftragten und auch im Rahmen der Bürgersprechtage der Bürgerbeauftragten Kontakt zur Beschwerdestelle aufnehmen und ihre Beschwerde bzw. ihr Anliegen übermitteln. Es erfolgt dann – je nach den Gegebenheiten des Einzelfalles – eine ausführliche telefonische oder persönliche Beratung, die teilweise in der Einrichtung, im Büro der Bürgerbeauftragten oder auch an externen Orten, wie z. B. beim Bäcker um die Ecke oder in einem Café, stattfindet. Dabei konnte bereits bei den ersten Eingaben festgestellt werden, dass die Kinder und Jugendlichen ein starkes Bedürfnis haben, digital zu kommunizieren, z. B. per WhatsApp ein Foto zuzusenden oder eine Frage vom Handy abzusetzen. Die Bürgerbeauftragte möchte diesem Kommunikationsbedürfnis der Kinder und Jugendlichen durch eine digitale Strategie entgegenkommen. So wird momentan an der Entwicklung einer für die Altersgruppe ansprechende Website gearbeitet. Es wird auch diskutiert, ggf. eine App zur Kontakt-

aufnahme zu entwickeln, wobei insbesondere die Wahrung datenschutzrechtlicher Vorgaben eine gewisse Hürde darstellt.

Die Beratung von Kindern und Jugendlichen ist oft sehr zeitintensiv. Dabei bleiben die Wünsche der Kinder und Jugendlichen maßgeblich für das Vorgehen der Beschwerdestelle: Alle eingeleiteten Schritte werden vorher abgestimmt.

Die Beratung der Kinder und Jugendlichen umfasst oft mehrere Treffen oder Gespräche und ist auch im Hinblick auf die Vielzahl der beteiligten Stellen und Akteure oft sehr zeitintensiv.[27] Die Beratung besteht darin, dem Kind/Jugendlichen die rechtlichen Hintergründe und die möglichen Handlungsoptionen für die gegebene und zumindest von dem/der Betroffenen als problematisch empfundene Situation aufzuzeigen. Dabei werden alle denkbaren Lösungswege besprochen, gemeinsam durchdacht und auch im Hinblick auf mögliche Folgen erörtert. Letztlich entscheidet das Kind/der Jugendliche als „Herr*in des Verfahrens“ selbst, welche Unterstützung durch die Beschwerdestelle gewünscht ist. Ängste der Kinder und Jugendlichen vor Sanktionen werden dabei immer ernst genommen. Es werden daher alle weiteren Schritte der Beschwerdestelle mit den Betroffenen abgestimmt. Dies verschafft den Kindern und Jugendlichen die Möglichkeit, Vertrauen zu fassen und sowohl das eigene Verhalten, die Wünsche und Erwartungen als auch die Folgen der Beschwerde zu reflektieren und dient damit auch der Selbstklärung.

Je nach dem Gegenstand der Beschwerde und dem Wunsch des Kindes wird mit den Personensorgeberechtigten, mit dem zuständigen Jugendamt, der Einrichtungsleitung, einzelnen Betreuern oder der Heimaufsicht direkt Kontakt aufgenommen. Es wird dann über Gespräche versucht, die Belange und Wünsche des Kindes einzubringen und mit allen Beteiligten eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten. Hilfreich ist hier die Arbeit mit den Instrumenten der Mediation. Einige Mitarbeiter der Bürgerbeauftragten haben bereits die Ausbildung zum zertifizierten Mediator berufsbegleitend absolviert oder absolvieren sie derzeit. Die Bandbreite, wie intensiv die konkrete Unterstützung durch die Beschwerdestelle aussieht, ist sehr vielfältig. So kann im Rahmen der Beratung deutlich werden, dass die Beschwerde auch in der Einrichtung in einem vorhandenen Beschwerdemanagement bzw. einer vorhandenen Beteiligungsstruktur aufgelöst werden kann. Eine Beratung durch die Beschwerdestelle kann unter Umständen in solch einem Fall dann auch nur im Hintergrund erfolgen, etwa in der Weise, dass das Kind ermutigt wird, die existierenden Beschwerdewege zu nutzen. Sollten letztere allerdings versagen oder das Kind oder der Jugendliche Angst vor Nachteilen oder Sanktionen äußern, dann unterstützt die Beschwerdestelle weitergehend, z. B. durch Kontaktaufnahme zur Einrichtung oder dem Einrichtungsträger.

Bestimmte Beschwerden sind allerdings nicht für eine Behandlung im Rahmen der in den Einrichtungen bestehenden Beschwerdemöglichkeiten geeignet. Das sind etwa Beschwerden über körperliche oder sexuelle Übergriffe oder aber grundlegende Beschwerden über die Einrichtung, wie z. B. zu wenig Essen, Einsperren oder mangelhafte bauliche Zustände. Bei diesen Beschwerden werden die Heimaufsicht und ggf. das zuständige Jugendamt eingeschaltet. Doch auch hierbei gilt das bereits Gesagte: Letztlich entscheidet das betroffene Kind bzw. der betroffene Jugendliche, wer informiert wird und wer nicht. Bei großen Ängsten der Betroffenen kann eine Brücke für die Einschaltung der Heimaufsicht oftmals sein, dass Hinweise an die Heimaufsicht auch anonymisiert weitergegeben werden können, die Person des Hinweisgebers also nur der Bürgerbeauftragten bekannt ist. Bei erheblichen Beschwerden, die auf eine Kindeswohlgefährdung schließen lassen, kommt auch eine Inobhutnahme durch das örtlich zuständige Jugendamt in Betracht.

[27] Vgl. Statistik Nr. 9 und Nr. 10, S. 71.

Intern arbeitet die Beschwerdestelle nach einem sog. Ampelsystem: „Grüne“ Eingaben sind solche, bei denen es um reine Auskunftserteilung geht oder die Lösung des Problems z. B. allein mit einrichtungsinternen Beschwerde- und Beteiligungsstrukturen gelöst werden kann. „Gelbe“ Eingaben betreffen gravierendere Vorwürfe, die aber in der Regel durch intensive Unterstützung der Beschwerdestelle und Einschaltung der Einrichtungsleitung und/oder dem zuständigen Jugendamt aufgelöst werden können. „Rote“ Eingaben sind Beschwerden, bei denen eine Kindeswohlgefährdung nicht ausgeschlossen werden kann, die z. B. körperliche Übergriffe oder grundlegende Beschwerden über die Einrichtung zum Gegenstand haben und die zumeist auch der Einschaltung der Heimaufsicht bedürfen. Die Vorgehensweise der Beschwerdestelle wird bei sämtlichen Eingaben kollegial im Team beraten.

06
Themen im Berichtszeitraum

Die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche konnte im Berichtszeitraum für das Jahr 2016 insgesamt 194 Eingaben und für 2017 insgesamt 222 Eingaben im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe verzeichnen. Mit einer Gesamtzahl von 416 Petitionen wurden dabei die zum Zeitpunkt der Errichtung der Beschwerdestelle vorliegenden Erwartungen deutlich übertroffen.

In diesem Tätigkeitsbericht wird insbesondere über die Beschwerden, die die ambulanten und stationären Hilfen zur Erziehung nach dem SGB VIII zum Gegenstand haben, berichtet. Andere Eingaben, die sich zwar auf das SGB VIII, aber thematisch auf die Bereiche Kindertagesstätten oder Schulbegleitung beziehen, werden wie bisher im jährlichen Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten dargestellt.[28]

Nach zweijähriger Beratungstätigkeit in diesem Bereich wurde deutlich, dass die Beschwerdestelle sowohl von Kindern und Jugendlichen[29] als auch von Erwachsenen gut angenommen wurde. Vor allem die Erwachsenen, zum Beispiel Eltern und auch Großeltern, beklagten den zum Teil für sie schwierigen Kontakt zu den zuständigen Jugendämtern und wünschten sich in vielen Fällen eine Begleitung und Unterstützung bei den für sie schwierigen Gesprächen mit den Mitarbeitenden des Jugendamtes bei den regelmäßig stattfindenden Hilfeplangesprächen. Es gab aber auch Eingaben, bei denen die Betroffenen lediglich eine Beratung durch die Mitarbeiterinnen der Beschwerdestelle wünschten. Eine Vielzahl von Eingaben konnte durch die Vermittlung der Bürgerbeauftragten im Sinne der Petenten bearbeitet werden.

Es wurden 121 Beschwerden zu stationären Hilfen zur Erziehung erhoben.

Die Zahl der Petitionen aus dem Bereich der ambulanten Hilfen zur Erziehung[30] belief sich insgesamt auf 24 Einzelfälle (2016: 11, 2017: 13). Die Eingaben aus dem Bereich der stationären Hilfen zu Erziehung[31] konnte gegenüber 2016 (53) einen Zuwachs verzeichnen: Im zweiten Jahr nach Einrichtung der Beschwerdestelle gab es hier 68 Eingaben. Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 121 Eingaben zu stationären Hilfen zur Erziehung bearbeitet.

Die Eingaben zum Thema Schulbegleitung nach §35a SGB VIII verzeichneten gegenüber dem Vorjahr wieder einen deutlichen Rückgang.[32] Während 2016 noch 49 Eingaben verzeichnet wurden, waren es zum Abschluss des Jahres 2017 nur noch 16 Fälle. Eine genaue Darstellung zu diesem Themenkomplex, der auch die Schulbegleitung für Kinder mit

[28] Vgl. Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten für das Jahr 2016, S. 35ff., 42ff., für das Jahr 2017, S. 36ff., S. 47ff.
[29] Die jüngste Anruferin war 8 Jahre alt.
[30] §§28–31, 35 SGB VIII.
[31] §§32–34 SGB VIII.
[32] Inhaltlich wird auf die Ausführungen im Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten aus den Jahren 2016 und 2017 verwiesen, siehe Fußnote 28.

körperlichen und geistigen Behinderungen nach dem SGB XII betrifft, ist in den Tätigkeitsberichten der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten zu den Jahren 2016 und 2017 erfolgt.

Unterbringung von Kindern aus anderen Bundesländern

In den stationären Einrichtungen Schleswig-Holsteins, besonders in den Einrichtungen mit speziellen Angeboten für Kinder und Jugendliche mit Traumatisierung, schweren psychischen Störungen oder einer hochbelasteten Familiensituation, sind auch viele Kinder und Jugendliche untergebracht, die von auswärtigen Jugendämtern nach Schleswig-Holstein entsandt wurden. Im Berichtszeitraum wurden 16 auswärtige Jugendliche beraten.

Auswärtige Jugendämter, die Kinder und Jugendliche nach Schleswig-Holstein entsenden, kommen kaum oder nie in die Einrichtungen. Es gibt außerhalb der Hilfeplangespräche kaum oder keinen Kontakt der Kinder und Jugendlichen zu den Jugendämtern.

Es wurde deutlich, dass der Kontakt der Jugendämter zu den Einrichtungen vor Ort sehr sporadisch und meist schriftlich oder telefonisch ablief. Kontakt der Jugendlichen zum Jugendamt war außerhalb der Hilfeplangespräche nicht vorhanden, es sei denn, ein Amtsvormund war eingesetzt, welcher im gleichen Amt seinen Dienstsitz hat. Hilfeplangespräche fanden meist beim Jugendamt außerhalb Schleswig-Holsteins statt, die Beschwerdestelle wurde hier auch um Begleitung gebeten. So kam es zum Beispiel im Jahr 2017 dazu, dass eine Mitarbeiterin der Beschwerdestelle eine Jugendliche zum Hilfeplangespräch nach Berlin begleiten musste. Die Einrichtung selbst ist dabei kaum im Blick der entsendenden Jugendämter. Wenn eine Einrichtung z. B. nur von Jugendämtern außerhalb Schleswig-Holsteins belegt wird, kommt ein persönlicher Kontakt der Einrichtung mit einem Jugendamtsmitarbeiter in der Einrichtung nur höchst selten vor. So gibt es wenige Möglichkeiten, die Angebote der Einrichtung auf ihre tatsächliche Durchführung zu prüfen. Es wurde aber z. B. von den Kindern und Jugendlichen bemängelt, dass therapeutische Angebote nicht stattfanden, Freizeitangebote nicht vorgehalten wurden oder auch räumliche Voraussetzungen nicht den angebotenen Verhältnissen entsprachen. In Einzelfällen konnte hier geholfen werden, eine generelle Änderung der gängigen Praxis wird angeregt, (vgl. „Ergebnisse Runder Tisch umgesetzt“, S. 12 f.).

Unbegleitete minderjährige Geflüchtete

Eine Herausforderung stellten die Eingaben von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten dar. Ca. 50.000 Menschen haben im Jahr 2015 in Schleswig-Holstein Zuflucht gesucht. Über 55 % der Geflüchteten sind jünger als 25 Jahre und damit zum großen Teil Zielgruppe der Jugendarbeit. Um dieser Gruppe im Sinne des in der deutschen Kinder- und Jugendhilfelandschaft verankerten Partizipationsgedankens die Möglichkeit zu geben, von dem Angebot der Beschwerdestelle Gebrauch zu machen, bot die Bürgerbeauftragte in ihrer Funktion als Ombudsperson in einer großen Einrichtung im Kreis Schleswig-Flensburg einen regelmäßig stattfindenden Sprechtag an. Hier hatten die Kinder und Jugendlichen die Gelegenheiten, ihre Beschwerden zu äußern. Es handelte sich dabei auch um Beschwerden, die sich auf das Verhältnis zu ihren (Amts-)Vormündern bezog. Teilweise hatten die jungen Geflüchteten überhaupt keine Kenntnis davon, wer ihr Vormund war. Zum Teil lag der letzte Kontakt bereits über ein Jahr zurück.[33] Eine Schwierigkeit bestand darin, dass die Geflüchteten zum Teil aus anderen Bundesländern in den Einrichtungen in Schleswig-Holstein untergebracht wurden. Es entstand so eine Aufsplittung von Zuständigkeiten. Während der Amtsvormund aus dem Bereich des belegenden Jugendamtes eines anderen Bundeslandes kam, war das Jugendamt vor Ort (örtlicher Jugendhilfeträger) für die Gewäh-

[33] Vgl. §1793 Abs. 1a BGB: ein Treffen soll mindestens einmal im Monat stattfinden.

[34] Sobald das Jugendamt von einem minderjährigen unbegleiteten Geflüchteten in seinem Bezirk erfährt, muss es diesen gem. §42a Abs. 1 Satz 1 SBG VIII in Obhut nehmen. Dann muss er in einer stationären Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht werden. Innerhalb von drei Tagen ist beim Familiengericht ein Vormund zu bestellen. Das Bundesverwaltungsamt benennt das Bundesland, das nach der Aufnahmequote zuständig ist (§42b Abs. 1 SGB VIII).

rung und Durchführung von Jugendhilfemaßnahmen zuständig.[34]

In einem Fall wandte sich Anfang Mai 2017 ein 16-jähriger minderjähriger unbegleiteter Geflüchteter im Rahmen des angebotenen Sprechtags an die Beschwerdestelle. Er war vier Monate zuvor nach Deutschland gekommen und war hoch motiviert, Deutsch zu lernen und in der Schule erfolgreich zu sein. Er besuchte eine sogenannte „DaZ-Klasse“,[35] hatte aber aufgrund seiner sehr geringen Deutschkenntnisse Schwierigkeiten, die für die Schule anzufertigenden Hausaufgaben zu erledigen. In der Einrichtung sollte dafür eigentlich eine Unterstützung in Form von Hausaufgabenhilfe vorgehalten werden.[36] Nach Auskunft des Jungen stand de facto aber vor Ort niemand zur Verfügung. Er war sehr verzweifelt und wusste sich keinen Rat mehr. Er hatte bereits selbst den Versuch unternommen, in der Einrichtung Gehör für sein Problem zu finden, jedoch ohne Erfolg. Auf die Frage der Bürgerbeauftragten, ob er diesbezüglich bereits Kontakt zu seinem Vormund aufgenommen hätte, erwiderte der Jugendliche, dass er zu diesem bisher keinen Kontakt hätte und ihn auch nicht kennen würde.

Im direkten Anschluss an das zunächst vertrauliche Gespräch, fand dann in Abstimmung mit dem Jugendlichen noch vor Ort ein Gespräch mit seinem Betreuer statt. Es wurde deutlich, dass es auch zwischen dem Jungen und dem Betreuer ein Verständigungsproblem gab. Letzterer sprach weder die Muttersprache des Jungen[37] noch Französisch, was der Junge ebenfalls perfekt beherrscht. Nur durch Vermittlung der Bürgerbeauftragten verstand der Betreuer das konkrete Anliegen des Jugendlichen. Er gab an, bisher nichts von diesem Problem gewusst zu haben. Nach seiner Aussage befand sich die für die Hausaufgabenhilfe zuständige Kraft zur Zeit im Urlaub und würde demnächst ihren Dienst wieder aufnehmen. Der Betreuer versprach, sich darum zu kümmern, dass dem Jungen schnellstmöglich eine regelmäßige Unterstützung bei den Hausaufgaben zuteil wird.

Einige Tage später nahm die Beschwerdestelle dann schriftlich, auf Französisch, Kontakt zu ihm auf, um sich zu erkundigen, ob die Schwierigkeiten nun gelöst seien und ihm eine Hausaufgabenhilfe zur Verfügung stünde. Gleichzeitig wurden ihm die Kontaktdaten seines Vormunds aus Rostock mitgeteilt und weitere Unterstützung durch die Beschwerdestelle angeboten, sollte es seinerseits noch weiteren Bedarf geben. Einige Tage später meldete sich dann der Junge erneut bei der Beschwerdestelle, um mitzuteilen, dass bisher noch keine Verbesserung seiner Situation erfolgt sei. Er bat die Beschwerdestelle erneut um Vermittlung und Kontaktaufnahme mit der Einrichtung. Die Beschwerdestelle erhielt von der Einrichtung die Information, dass es bereits seit Mitte Mai 2017 eine tägliche Hausaufgabenunterstützung gäbe, die zwischen 17.00 Uhr und 18.00 Uhr bzw. 19.00 Uhr und 20.00 Uhr angeboten würde. Es läge nun an dem Jungen selbst, wenn er dieses Angebot nicht annehmen würde und zu diesen Zeiten nicht vor Ort wäre.

Im Rahmen eines von der Beschwerdestelle ebenfalls regelmäßig durchgeführten Sprechtages in einem DaZ-Zentrum wurde Kontakt zu der dortigen Schulsozialarbeiterin und den Lehrkräften aufgenommen und gemeinsam mit dem Jungen überlegt, wie das weitere Vorgehen aussehen könne. Während dieses Gesprächs beteuerte er noch einmal, dass er die Wahrheit gesagt habe und eine Hausaufgabenhilfe in der Einrichtung nicht stattfinde. Dies bestätigte auch ein anderer Bewohner der Einrichtung. Um dem Jugendlichen die Möglichkeit zu geben, sein Anliegen genau formulieren zu können, fand das Gespräch mit einem Dolmetscher statt. Eine Kontaktaufnahme zum Jugendmigrationsdienst ergab, dass es zwar auch andere Nachhilfeangebote für Migranten gibt, diese sich zurzeit allerdings nur an Schüler im ausbildungsvorbereitenden Jahr (AVJ) richten würden, nicht an DaZ-Schüler.

Die Bürgerbeauftragte nahm sodann Kontakt mit dem für den Jugendlichen zuständigen Jugendamt auf, um sich mit diesem über die Situation auszutauschen. Die Behörde hatte bisher keine Hinweise

[35] Für alle Kinder und Jugendlichen, die keine oder nur sehr geringe deutsche Sprachkenntnisse haben, gibt es in den DaZ-Zentren (Deutsch als Zweitsprache) eine erste Sprachförderung, damit sie in der Schule mitarbeiten können. Diese gibt es in jedem Kreis und in jeder kreisfreien Stadt. Dort lernen sie in der ersten Zeit während der Basisstufe ausschließlich die deutsche Sprache, um so eine intensive Förderung zu erhalten.

[36] Die Hausaufgabenhilfe ist im Rahmen der Jugendhilfe eine Regelleistung und damit im Tagessatz enthalten. Im vorliegenden Fall wirbt die Einrichtung selbst damit, Sprachmittler vorzuhalten und mit geschulten Pädagogen Nachhilfe und deutschen Sprachunterricht anzubieten.

[37] Die Muttersprache des Petenten war Arabisch.

darauf, dass die schulische Unterstützung vor Ort de facto nicht angeboten wird. Eine kürzlich durchgeführte Überprüfung der Einrichtung hätte diesbezüglich keine Anhaltspunkte ergeben.

Der für den Jugendlichen zuständige Amtsvormund, den die Bürgerbeauftragte im August 2017 kontaktierte, teilte mit, dass er sein Mündel bisher noch gar nicht persönlich kennengelernt hätte, ein Gespräch bisher nur telefonisch erfolgt war. Der Vormund selbst hatte bisher keine Kenntnis von den Schwierigkeiten. Ein von der Bürgerbeauftragten an die Geschäftsführung der Einrichtung gesendetes Schreiben, in dem das Problem und das Anliegen des Jungen noch einmal geschildert wurden, blieb unbeantwortet. Kurze Zeit später meldete der Amtsvormund an die Beschwerdestelle zurück, dass der Jugendliche seit Beginn der Sommerferien an einer bis zum 17. April 2017 befristeten Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung durch die Bundesagentur für Arbeit teilnehme.[38]

Die Bürgerbeauftragte erkundigte sich daraufhin direkt beim Jugendlichen. Dieser teilte mit, dass ihm nun endlich auch Unterstützung durch die Einrichtung geleistet wird, wöchentlich neun Stunden. Und erfreulicherweise konnte das Gespräch mit ihm auf gut verständlichem Deutsch geführt werden!

Unbegleitete minderjährige Geflüchtete brauchen zur Integration besondere Angebote. Unter anderem muss eine Unterstützung beim Spracherwerb und beim Schulbesuch gewährleistet sein.

Die Bürgerbeauftragte fordert alle Akteure in der Jugendhilfe auf, sich noch nachhaltiger dafür einzusetzen, dass die unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten in den Jugendhilfeeinrichtungen die für sie dringend benötigte Unterstützung bekommen. Dies gilt vor allem für die Unterstützung, die die Kinder und Jugendlichen befähigen, sich zu integrieren und damit eine echte Chance für ein glückliches und durch Teilhabe geprägtes Leben zu haben. Die Gesellschaft ist vor eine Herausforderung gestellt und es muss alles getan werden, um diesen Kindern und Jugendlichen eine Chance für einen Neuanfang zu ermöglichen. Dies kann nur über den Erwerb deutscher Sprachkenntnisse und eine gute Bildung geschehen.

Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht

Die Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht gestaltete sich im Berichtszeitraum durchweg vertrauensvoll, konstruktiv und lösungsorientiert.

Unmittelbar nach Aufnahme der Arbeit der Beschwerdestelle vereinbarte die Bürgerbeauftrage mit der Leiterin der Abteilung 3 des Sozialministeriums und dem Referatsleiter der Heimaufsicht ein erstes Gespräch, in dem die Aufgaben und Arbeitsweisen beider Institutionen erörtert und Möglichkeiten der Zusammenarbeit ausgelotet wurden. Dabei wurden neben dem gemeinsamen Ziel, nämlich dem Schutz von Kindern und Jugendlichen in stationären Einrichtungen, sogleich Unterschiede im gesetzlichen Auftrag und in der methodischen Vorgehensweise deutlich. Die Heimaufsicht verfügt gem. §§45ff SGB VIII über die Möglichkeit, Trägern von Jugendhilfeeinrichtungen die Betriebserlaubnis zu entziehen oder Tätigkeitsuntersagungen auszusprechen und besitzt dazu umfangreiche Zutrittsrechte in die Einrichtungen.

Die Beschwerdestelle hat diese Kompetenzen allesamt nicht.[39] Tragender Gedanke ihrer Arbeit ist vielmehr, möglichst eine einvernehmliche Lösung zu finden. Die Bürgerbeauftragte nutzt dafür die Möglichkeit, sich intensiv mit den Kindern und Jugendlichen auseinanderzusetzen und neben der Beratung über den rechtlichen Rahmen auch durch Vermittlungsgespräche in den Einrichtungen sowie durch Moderations- und Mediationsangebote auf Beschwerden der Bewohner*innen zu reagieren. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund bedeutsam, dass sich eine Vielzahl der bei der Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerden unterhalb der Bedeutung bewegen, die für ein Einschreiten der Heimaufsicht erforderlich ist. Auch von der

[38] Gem. §45 Abs. 1 Satz 1 Sozialgesetzbuch Drittes Buch – Arbeitsförderung – (SGB III). Ziel ist die Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt.

[39] Vgl. auch Kleine Anfrage der Abgeordneten Anita Klahn und Antwort der Landesregierung vom 24. März 2016, Drucksache 18/3975, Frage 3.

Thematik her ist der Auftrag der Beschwerdestelle ein anderer als der der Heimaufsicht: Während die Heimaufsicht die Voraussetzungen der Betriebserlaubnis gemäß §45 SGB VIII prüft und über den §8b SGB VIII wacht (Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen, Beteiligung), hat die Bürgerbeauftragte als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe vorrangig die Aufgabe, sich mit den einzelnen Beschwerden der Kinder und Jugendlichen zu befassen und im Sinne des ombudschaftlichen Auftrags möglichst auf eine einvernehmliche Erledigung hinzuwirken. Die Bürgerbeauftragte kann das Kind in solchen Fällen ermutigen, bereits in der Einrichtung existierende Beschwerdemöglichkeiten zu nutzen, bzw. das Kind bei Defiziten in den vorhandenen Beschwerdestrukturen etwa durch (gemeinsame) Gespräche mit der Einrichtung oder mit Bezugsbetreuern zu unterstützen. In Fällen, in denen die Heimaufsicht hingegen eingeschaltet wurde, ist es der Bürgerbeauftragten besonders wichtig, dass die Heimaufsicht im Rahmen ihres Einschreitens die betroffenen Kinder und Jugendlichen anhört und ihre Perspektive mit in die Entscheidung einfließen lässt.

Die Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht ist vertrauensvoll, konstruktiv und lösungsorientiert. Die unterschiedlichen Rollen und Herangehensweisen ergänzen sich im Sinne der Kinder und Jugendlichen.

Ein viel diskutiertes Beispiel für die unterschiedliche Arbeitsweise ist auch die Frage, wer informiert wird, wenn sich ein Kind oder Jugendlicher beschwert. Die Heimaufsicht berichtete, dass sie in solchen Fällen stets das entsendende Jugendamt einschaltet. Die Beschwerdestelle orientiert sich hingegen maßgeblich an den Wünschen des ratsuchenden Kindes oder Jugendlichen als „Herr*in des Verfahrens“. Das bedeutet, dass die Mitarbeiter*innen der Beschwerdestelle im Einzelfall zwar anregen, Eltern, Jugendamt, Bezugsbetreuer*innen und/oder Einrichtungsleitung mit in die Lösung des Problems einzubeziehen. Jedoch entscheidet letztlich das Kind beziehungsweise der Jugendliche mit der Beschwerdestelle gemeinsam, mit wem gesprochen wird und mit wem nicht. So kann es durchaus zu Konstellationen kommen, in denen die Beschwerdestelle vor Einschaltung der Heimaufsicht keinen Kontakt zur Einrichtung oder zum entsendenden Jugendamt hatte.[40] Der Grund dafür besteht letztlich darin, dass die Bürgerbeauftragte schließlich auch keinerlei Kompetenzen (wie z. B. Herausnahme des Kindes aus der Einrichtung oder Schließung der Einrichtung) hat, um das Kind gegebenenfalls schützen zu können.

Für die rein formelle Zusammenarbeit wurde vereinbart, dass Schreiben an die Heimaufsicht stets von der Bürgerbeauftragen selbst über die Leitung der Abteilung 3 an die Heimaufsicht versandt werden, und zwar vorab per Fax oder E-Mail und anschließend postalisch als gesondertes Schreiben. Der Staatssekretär erhält zeitgleich eine Kopie des Schreibens. Damit soll gewährleistet sein, dass alle Verantwortlichen sofort im Bilde sind und zeitnah reagieren können. Die Heimaufsicht sicherte ihrerseits zu, eine erste schriftliche Rückmeldung innerhalb von vier Wochen zu geben. Allerdings findet diese Rückmeldung ihre Grenzen im Betriebs- und Geschäftsgeheimnis des Trägers.

Ferner finden regelmäßige Treffen im etwa halbjährlichen Rhythmus zwischen der Bürgerbeauftragten, der Abteilungsleitung und dem Staatssekretär sowie in etwa vierteljährlichen Abständen zwischen der Referatsleitung der Heimaufsicht und der Koordinatorin der Beschwerdestelle statt. Auf sehr positive Resonanz stieß auch ein gemeinsames Treffen mit sämtlichen Mitarbeitern der Heimaufsicht und der Beschwerdestelle am 7. Juni 2017, um sich gegenseitig kennenzulernen und Verständnis für die in Teilen unterschiedliche methodische Vorgehensweise zu erhalten.

Eine Idee ist, die gemeinsamen Arbeitstreffen u. a. dazu zu nutzen, die Heimaufsicht darüber zu informieren, wenn die Beschwerdestelle aus einer

[40] Vgl. Fallbeispiel 1, S. 35.

bestimmten Einrichtung gehäufte Beschwerden erhält, die – jede für sich betrachtet – zwar keine offizielle Einschaltung der Heimaufsicht erforderlich machen, aber in ihrer Häufung dennoch auffällig erscheinen. Die Beschwerdestelle kann somit als eine Art Frühwarnsystem fungieren.

Positiv zu erwähnen ist schließlich, dass die Heimaufsicht – wie in § 23 Abs. 3 Satz 2 KJVO (Kinder- und Jugendeinrichtungsverordnung) normiert – bei der Erteilung der Betriebserlaubnis sowie bei regelmäßigen örtlichen Prüfungen in den Jugendhilfeeinrichtungen stets darauf achtet, dass der Flyer der Beschwerdestelle gut sichtbar für die Bewohner*innen ausgehängt ist.

07
Öffentlichkeitsarbeit/Netzwerken

Ein Schwerpunkt der Arbeit der Beschwerdestelle bestand im Berichtszeitraum in der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit. Dabei ging es darum, den Bürgerinnen und Bürgern und vor allem den Kindern und Jugendlichen in stationären Einrichtungen die Unterstützungsmöglichkeiten der Beschwerdestelle bekannt zu machen und sich mit den Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe zu vernetzen. So nahm die Beschwerdestelle am „Runden Tisch Heimerziehung“, Fachtagungen, Treffen des Bundesnetzwerks Ombudschaft in Kassel, Frankfurt oder Berlin und anderen Veranstaltungen in Kiel und Schleswig-Holstein teil (siehe auch oben unter „04. Entstehung und Aufbau der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche“). Zudem wird im Rahmen der zahlreichen öffentlichen Vorträge der Bürgerbeauftragten, bei denen die Aufgaben im Sozialbereich dargestellt werden, immer auch die Tätigkeit der Beschwerdestelle vorgestellt. Weiterhin wurde anlässlich des einjährigen Bestehens der Beschwerdestelle 2017 ein Pressegespräch geführt und eine Pressemitteilung zu einzelnen Inhalten der bisherigen Beratungen veröffentlicht.

08
Fallbeispiele

Fall 1

Ein Junge hat seinen eigenen Kopf – Der Haarschnitt macht Probleme

Ein 12-jähriger Junge meldete sich im Frühjahr 2016 bei der Beschwerdestelle und beschwerte sich über einen Erzieher, der zu ihm besonders streng gewesen sei und mit dem er immer wieder Konflikte habe. Er wollte außerdem am liebsten nach Hause und zurück zu seiner Mutter, er hatte starkes Heimweh.

Zunächst erfolgte deshalb eine Kontaktaufnahme zur Mutter des Jungen, die in NRW lebte. Der Junge war über das dortige zuständige Jugendamt in Schleswig-Holstein untergebracht worden. Da es – wie sich nach Gesprächen mit der Mutter herausstellte – allerdings gute Gründe gab, den Jungen in einer stationären Einrichtung unterzubringen, konnte die Beschwerdestelle diesbezüglich dem Jungen lediglich die Entscheidung der Mutter erläutern und erklären.

Wegen des Konflikts mit dem Erzieher nahm die Beschwerdestelle dann Kontakt zu der Einrichtung auf. Bei den dann folgenden Gesprächen in der Einrichtung stellte sich heraus, dass der Erzieher, der ein ehemaliger Bundeswehrsoldat ist, sich über die längeren Haare des Kindes aufregte – ein Grund für den immer wieder aufflammenden Konflikt. Die Beschwerdestelle konnte dann im Beisein und mit Unterstützung der Einrichtungsleitung sehr deutlich machen, dass die Frage des Haarschnitts zur persönlichen Freiheit des Kindes gehört und den Erzieher nichts angeht. Dies musste der Erzieher schließlich akzeptieren.

Zudem wurde eine Lösung für den Umgang gefunden: Ein anderer Erzieher sollte als Bezugsperson für den Jungen agieren, der damit auch einverstanden war.

Durch diese einfachen Maßnahmen wurde die Konfliktlage entschärft. Als Folge des Kontakts zur Einrichtung unterstützte die Beschwerdestelle dann bei einem weiteren Problem: Das einzige, was dem Schulbesuch des Jungen in einer Regelschule entgegenstand, war das Fehlen einer Schulbegleitung. Das entsendende Jugendamt vertrat hierzu die Auffassung, dass aufgrund des in NRW organisierten Poolmodells keine weitere Verpflichtung für eine Schulbegleitung für ein Kind in Schleswig-Holstein bestünde. Nach den Gesprächen der Beschwerdestelle mit dem zuständigen Jugendamt wurde allerdings dann doch eine Schulbegleitung bewilligt und der Junge konnte die Regelschule besuchen. **(1374/2016)**

Fall 2

Jahrelang vergessen im falschen Betreuungssetting – Jugendlicher macht auf seine Art und Weise auf sich aufmerksam

Ende Februar 2016 meldete sich ein 15-Jähriger mit Asperger Autismus telefonisch bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche und berichtete, dass er seit vielen Jahren in einem Kinderheim untergebracht worden sei und es ihm dort schlecht ergehe. Er habe die Telefonnummer der Beschwerdestelle von einem Ehepaar erhalten, das der Jugendliche auf seinen wöchentlichen Zugfahrten quer durch Schleswig-Holstein kennengelernt hatte. Das Sorgerecht stand seiner Mutter zu, die allerdings in Bayern lebte und ihren Sohn zwar regelmäßig, aber vorwiegend in den Ferien sah.

In dem Telefonat mit der Beschwerdestelle beklagte sich der Jugendliche über gedrosselte Heizungen und unhaltbare hygienische Zustände in der Einrichtung, über Drohungen seitens des Betreuungspersonals sowie über den körperlichen Übergriff eines Betreuers. Um seine Ausführungen zu belegen, übermittelte der Jugendliche der Bürgerbeauftragten Fotos von den hygienischen Zuständen in der Einrichtung. Auf diesen Bildern waren Schimmel in den Zimmern einiger Bewohner sowie schlechte hygienische Zustände auf den Toiletten zu sehen. Verglich man diese Bilder mit dem Internetauftritt der Jugendhilfeeinrichtung, auf dem ein altes, aber gepflegtes Bauernhaus mit idyllischem Garten zu sehen war, so wollte das nicht so wirklich zueinander passen. Die Bürgerbeauftragte schlug dem Jugendlichen daher vor, sich mit ihm persönlich zu treffen. Dieses Angebot nahm der Jugendliche dankend an, äußerte jedoch ausdrücklich den Wunsch, dass das Treffen geheim bleiben und an einem externen Ort stattfinden sollte, da er weitere Sanktionen durch das Einrichtungspersonal fürchtete. Man kam schließlich überein, sich an einem Sonntag in einem Café in Kiel zu treffen.

Bei diesem Treffen erzählte der Jugendliche der Bürgerbeauftragten, dass er das befreundete Paar im Frühjahr 2015 bei seinem großen Hobby, dem Zugfahren, kennengelernt und sich ihnen sukzessive anvertraut hatte. Der Junge, der aufgrund seiner Schwerbehinderung kostenlos Zugfahren durfte, verbrachte jede freie Minute damit, quer durch Schleswig-Holstein zu fahren. Dabei war er dem Zugbegleiter aufgefallen. Die beiden hatten begonnen, miteinander zu reden und der Jugendliche hatte sich mehr und mehr geöffnet und von seinen Problemen in der Einrichtung erzählt. Schließlich hatte der Junge auch die Ehefrau des Zugbegleiters kennengelernt. Aufgrund der Schilderungen des Jungen über die unhaltbaren Verhältnisse in der Einrichtung hatte das Paar versucht, Kontakt zur Mutter des Jungen aufzunehmen. Diese hatte jedoch von den Vorwürfen nichts wissen und den Kontakt zu dem befreundeten Paar unterbinden wollen.

Im Rahmen des Gesprächs mit der Bürgerbeauftragten schilderte der Jugendliche weiter, dass den in der Einrichtung lebenden Kindern und Jugendli-

chen mit Entmündigung sowie anderen Sanktionen gedroht worden sein soll. Es seien Sätze wie „Du kommst in die Psychiatrie“ seitens der Betreuer gefallen. Außerdem würden die Kinder grundlos bzw. bei Kleinigkeiten angeschrien und deren Zimmer unter dem Vorwand des Aufräumens komplett durchsucht werden. Schließlich berichtete er, dass ein Betreuer, den er namentlich benennen konnte, ihn gewürgt und am Nacken heruntergedrückt habe.

Der Jugendliche beklagte sich bei der Bürgerbeauftragten weiterhin über die schlechte Ausstattung und Versorgung in der Einrichtung. So wäre in den Zimmern einiger Bewohner schwarzer Schimmel zu finden, der vor Besuchen der Heimaufsicht zwar notdürftig überstrichen, aber nicht beseitigt worden war. Außerdem könne man die Zimmer teilweise nur bis auf 14 Grad Celsius heizen, da die Heizung bei „Stufe 3“ mittels Plomben geblockt worden sei. Die Plomben wären allerdings kürzlich entfernt worden, da die Heimaufsicht einen Besuch angekündigt hatte. Der Jugendliche berichtete weiter, dass die Bewohnerinnen und Bewohner insbesondere am Wochenende nicht ausreichend mit warmem Essen versorgt würden, da dann keine Köchin anwesend sei. Auch seien Heißgetränke – selbst bei Erkältung der Kinder – ausschließlich den Betreuern und der Leitung vorbehalten. Außerdem erklärte der Jugendliche, dass in der Einrichtung ansonsten nur wesentlich jüngere Kinder leben würden, so dass es für ihn keinerlei Möglichkeiten gäbe, etwas mit Gleichaltrigen zu unternehmen. Wünsche nach Angelausflügen, Picknick oder Schwimmbadbesuchen seien ignoriert worden. Seine einzige Zerstreuungsmöglichkeit sei daher das Zugfahren. Schließlich erzählte der Jugendliche, dass er und einige andere Kinder bereits seit mehreren Jahren an schulvorbereitenden Maßnahmen in der Einrichtung teilnähmen, ohne dass irgendwelche Bemühungen unternommen würden, damit die Kinder wieder an Regelschulen beschult werden könnten.

Daraufhin besprach die Bürgerbeauftragte mit dem Jugendlichen verschiedene Handlungsmöglichkeiten. Eine unmittelbare Kontaktaufnahme der Beschwerdestelle zur Einrichtung, zum entsendenden Jugendamt oder zu seiner Mutter lehnte der Jugendliche allerdings strikt ab. Man kam schließlich überein, dass die Bürgerbeauftragte einen anonymisierten Hinweis an die Heimaufsicht geben sollte, ohne den Jugendlichen namentlich zu nennen oder ihn als Bewohner zu qualifizieren. In diesem Schreiben, dem auch die von dem Jugendlichen gemachten Fotoaufnahmen beigefügt wurden, sprach die Bürgerbeauftragte ihre Erwartung aus, dass die Einrichtung von der Heimaufsicht unangemeldet überprüft werde und bei dieser Gelegenheit auch mit Bewohnerinnen und Bewohnern gesprochen werden sollte.

Daraufhin war die Heimaufsicht innerhalb weniger Tage nach der Eingabe den Vorwürfen im Rahmen einer örtlichen Prüfung nach §46 SGB VIII nachgegangen. Allerdings konnten laut Bericht der Heimaufsicht keine Mängel in der Einrichtung festgestellt werden; vielmehr erfüllte die Einrichtung zum Zeitpunkt der örtlichen Prüfung die heimaufsichtsrechtlichen Standards. Dies teilte die Heimaufsicht der Bürgerbeauftragten mit.

Ungefähr zeitgleich nahm die Mutter des Jugendlichen Kontakt zur Beschwerdestelle auf. Sie hatte über ihren Sohn von der Einschaltung der Heimaufsicht erfahren.

Die Bürgerbeauftrage schilderte der Mutter, wie es zum Schreiben an die Heimaufsicht gekommen war, und dass das befreundete Paar die Vorwürfe des Jugendlichen gegenüber der Einrichtung ernstgenommen habe und ihm bei einer Veränderung seiner Situation habe behilflich sein wollen. Umgekehrt konnte die Kindsmutter der Bürgerbeauftragten glaubhaft vermitteln, dass sie die Einrichtung ganz bewusst ausgesucht habe, in regem Kontakt mit den Betreuern stünde und der festen Überzeugung sei, dass der Jugendliche dort gut aufgehoben sei.

Infolgedessen entschied sich die Bürgerbeauftragte dazu, alle Beteiligten (den Jugendlichen, seine Mutter, das befreundete Paar, den Bezugsbetreuer des Jugendlichen aus der Einrichtung sowie die Einrichtungsleitung) zu einem Gespräch einzuladen. Alle Beteiligten, bis auf den Zugbegleiter und seine Frau, denen von der Kindsmutter zwischenzeitlich der Kontakt zu dem Jugendlichen gerichtlich

untersagt worden war, nahmen an dem Gespräch teil. Bei diesem Gespräch wurde immer mehr deutlich, dass der Jugendliche sich in der Einrichtung äußerst unwohl gefühlt hatte. Dies war letztlich auch nicht verwunderlich, da das Betreuungssetting ausschließlich auf kleinere Kinder ausgelegt war. Es gab keine gleichaltrigen Jugendlichen in der Einrichtung und keine Freunde in der Nähe der eher abgelegenen Einrichtung. Zudem wurde er in einer heiminternen Maßnahme beschult, so dass er auch nicht über den schulischen Kontext in Kontakt mit anderen Gleichaltrigen kam. Niemand, weder die Betreuer in der Einrichtung noch die Mutter des Jugendlichen, noch das Jugendamt in Bayern, das nie selbst vor Ort gewesen war, sondern die letzten Hilfeplangespräche nur via Skype begleitet hatte, hatten den Jugendlichen ernst genommen und die Anzeichen für sein Unglücklichsein richtig gedeutet. Der Jugendliche hatte daher für sich keinen anderen Ausweg gesehen, als die Zustände in der Einrichtung zu überzeichnen bzw. einige Vorwürfe sogar gänzlich zu erfinden, um so eine Veränderung der Situation herbeizuführen.

Was sich allerdings tatsächlich ereignet hatte, war der Vorfall des körperlichen Übergriffs durch einen Betreuer, der allerdings – aus Sicht des Betreuers – anlässlich des Ausschlusses einer Eigen- und Fremdgefährdung anderer Kinder stattgefunden habe. Jedenfalls belastete dieser Vorfall den Jugendlichen nachhaltig, wie in Gesprächen deutlich wurde.

Ein Ergebnis des gemeinsamen Gesprächs war, dass der Jugendhilfeträger anbot, den Jugendlichen in einer anderen Einrichtung mit passender Altersstruktur und Anbindung an eine Werkstatt für behinderte Menschen unterzubringen. Außerdem machte sich die Bürgerbeauftragte dafür stark, dass die Kindsmutter es dem Jugendlichen nach einer Pause bis zur Kieler Woche wieder gestattete, Zugfahren zu dürfen. Denn für den Jungen war es ein Herzenswunsch, seinem Hobby weiter nachgehen zu dürfen. Dem Wunsch des Jugendlichen, das befreundete Paar weiterhin besuchen zu dürfen, lehnte die Mutter allerdings ab. Sie erlaubte für die Zukunft lediglich einen geschäftlichen Kontakt zum Zugbegleiter im Rahmen der Zugfahrten. Allerdings versprach die Mutter, ihren Sohn künftig häufiger selbst in der Einrichtung zu besuchen und die Wochenenden häufiger mit ihm zu verbringen.

Im Hinblick auf den körperlichen Übergriff des Erziehers reagierte die Einrichtung dadurch, dass sie den betreffenden Betreuer, mit dem sie in der Vergangenheit durchweg gute Erfahrungen gemacht hatte, zunächst temporär in eine andere Einrichtung versetzte. Außerdem vereinbarte sie mit dem Mitarbeiter die Teilnahme an einer externen Supervision und an einer heiminternen Fortbildung zum Thema Aggressionsvermeidung und Haltung bei grenzüberschreitendem Verhalten von Kindern und Jugendlichen.

Der Jugendliche lebte sich in der Folgezeit in der neuen Einrichtung sehr gut ein, fand Freunde und konnte bald seinem Hobby, dem Zugfahren, wieder nachgehen. Äußerst unbefriedigend blieb aus Sicht der Bürgerbeauftragten allerdings die schulische Situation des inzwischen 16-Jährigen: Nach drei Jahren heiminterner Beschulung hatte er keinerlei Schulabschluss, so dass lediglich die Perspektive auf eine Tätigkeit in einer beschützten Werkstatt bestand. Die Bürgerbeauftragte ist überzeugt davon, dass der Jugendliche mit einer Schulbegleitung eine Regelschule hätte besuchen können. **(548/2016)**

Fall 3
Die verfehlte Androhung einer stationären Unterbringung – Familie unter Druck

Im Jahr 2016 wandte sich der verzweifelte Vater eines 15 Jahre alten Mädchens auf dem Außensprechtag ratsuchend an die Bürgerbeauftragte, da er und seine Tochter sich durch Maßnahmen des Jugendamtes massiv unter Druck gesetzt fühlten.

Die Eltern des 15-jährigen Mädchens waren seit acht Jahren geschieden. Das Mädchen hatte seither phasenweise bei der Mutter, dann beim Vater, zwischenzeitlich in einer stationären Jugendhilfeeinrichtung, schließlich bei einer Pflegefamilie und seit Dezember 2015 wieder beim Vater gelebt. Sie hatte in der Vergangenheit u. a. an Essstörungen gelitten; auch war es zu Schulabsentismus gekommen. Ihr Gewicht war inzwischen jedoch wieder altersgerecht und auch die Schule besuchte sie seit längerer Zeit wieder regelmäßig. Für die Ausübung des Aufenthaltsbestimmungsrechts, die Gesundheitsfürsorge und die Regelung gesundheitlicher und therapeutischer Angelegenheiten sowie das Stellen von Anträgen auf Hilfen zur Erziehung nach §§27ff. SGB VIII hatte das Familiengericht vor drei Jahren eine Ergänzungspflegerin[41] bestellt.

In dem letzten Hilfeplangespräch Mitte Januar 2016 war vereinbart worden, dass der Verbleib des Mädchens bei ihrem Vater einen Versuch darstellte, der auf ausdrücklichen Wunsch von Vater und Tochter erfolge. Die Fachkräfte sähen allerdings eigentlich eine stationäre Unterbringung nach §34 SGB VIII als angezeigt an. Infolgedessen war eine engmaschige Betreuung durch zwei Familienhelfer (einen vorrangig für den Vater und eine vorrangig für die Tochter) nach §31 SGB VIII als Hilfe zur Erziehung vereinbart worden. Die Familienhelfer sollten sich jeweils einmal die Woche mit dem Vater und mit der Tochter treffen. Außerdem waren in monatlichen Abständen gemeinsame Gesprächstermine anberaumt worden. Für den Fall, das keine Kooperation stattfände, sollte das Jugendamt informiert und eine erneute stationäre Unterbringung geprüft werden.

Noch auf dem Außensprechtag erklärte die Bürgerbeauftragte dem Vater, dass sie sich unbedingt einmal alleine mit seiner Tochter unterhalten wolle, um ihre Wünsche, Ängste und Erwartungen zu erfragen. Bei diesem Gespräch präsentierte sich die Jugendliche als eine selbstbewusste und aufgeschlossene Persönlichkeit. Allerdings wurde auch deutlich, dass sich die Jugendliche – genau wie ihr Vater – durch die Termine mit der Familienhelferin außerordentlich gestresst und sehr stark unter Druck gesetzt fühlte, weil sie Angst hatte, bei dem kleinsten Fehlverhalten, der „kleinsten falschen Antwort“, sogleich aus der Familie genommen zu werden. Das Mädchen äußerte, dass die Familienhelferin sie in ihren Augen „immer so komische Sachen frage“ und sie sich durch viele Fragen auf die Probe gestellt bzw. massiv kontrolliert fühle. Die Termine mit der Familienhelferin „säßen ihr die ganze Woche über im Nacken“, zumal sie mit Hausaufgaben, Nachhilfe und dem Üben für den Mofa-Füh-

[41] Unter Ergänzungspflegschaft versteht man in Abgrenzung zur Vormundschaft, die einen vollständigen Ersatz der elterlichen Sorge darstellt, die gerichtliche Übertragung eines Teilbereichs der elterlichen Sorge (§1909 BGB).

rerschein an den Nachmittagen genug zu tun habe. Aufgrund der Treffen mit der Familienhelferin habe sie den „Kopf nicht frei für die Schule“ und befürchte „wegen der Behörden eine Klasse wiederholen zu müssen“. Sie wolle nach den Strapazen der vergangenen Jahre „einfach nur ihre Ruhe haben und ein normales Leben führen“ und sich auf die Schule konzentrieren. Außerdem äußerte die Tochter, dass sie keinerlei Vertrauen zu ihrer Ergänzungspflegerin habe und sich wünsche, dass das volle Sorgerecht endlich wieder allein ihren Eltern zustünde oder sie wenigstens eine andere Ergänzungspflegerin erhalten könne.

Daraufhin nahm die Bürgerbeauftragte Kontakt zum zuständigen Jugendamt auf. Sie erfuhr, dass die für den Fall zuständigen Mitarbeiter des Jugendamtes in der Vergangenheit häufig gewechselt hatten und der nunmehr zuständige Mitarbeiter den Fall erst kürzlich übernommen hatte. Der Jugendamtsmitarbeiter äußerte Zweifel an der Erziehungsfähigkeit des Vaters und berichtete, dass der Jugendhilfeträger die Maßnahme zwischenzeitlich ausgesetzt habe, da Vater und Tochter eine Zusammenarbeit gänzlich ablehnen würden. Die Bürgerbeauftragte wiederum legte dar, dass sie in den intensiven Gesprächen mit Vater und Tochter einen sehr positiven Eindruck von beiden Personen gewonnen und jedenfalls keinerlei Hinweise auf eine fehlende Erziehungskompetenz des Vaters wahrgenommen habe. Sie sähe die Notwendigkeit der Androhung einer stationären Maßnahme daher aktuell als verfehlt an. In ihren Augen wäre eher zu diskutieren, unter welchen Umständen die Hilfe durch das Jugendamt vielmehr alsbald beendet werden könnte.

Die Bürgerbeauftragte regte daraufhin an, zeitnah ein gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten zu führen. Dazu nahm sie im Vorwege auch Kontakt zur Ergänzungspflegerin auf. Sie erläuterte dieser die Aufgaben der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche und sprach die Bedenken des Mädchens gegenüber der Person der Ergänzungspflegerin offen an. Diese machte keinerlei Hehl daraus, dass sie die Institution der Beschwerdestelle für überflüssig halte und die Interessen der Jugendlichen sehr wohl alleine vertreten könne.

In Vorbereitung des Gesprächs mit dem Jugendamt und der Ergänzungspflegerin, an dem die Jugendliche nicht persönlich teilnehmen, sondern die Beschwerdestelle für sich sprechen lassen wollte, fertigte die Jugendliche ein Papier mit Stichpunkten an, die zu erörtern ihr als besonders wichtig erschienen (z. B. die Belastung durch die Termine mit der Familienhelferin und das fehlende Vertrauensverhältnis zur Ergänzungspflegerin). Dieses Schriftstück galt für die Bürgerbeauftragte als Handlungsleitlinie für das Gespräch mit dem Jugendamt Anfang März 2016.

Die Bürgerbeauftragte konnte in diesem Termin erreichen, dass die Jugendliche keine weiteren Gesprächstermine mehr mit der Familienhelferin wahrnehmen musste, weil – so räumte auch das Jugendamt im Verlauf des Gesprächs ein – aktuell keine Gefährdungssituation mehr vorläge. Dies empfand die Jugendliche als große Erleichterung. Die ambulante Unterstützung des Vaters zur Stärkung seiner Erziehungskompetenz sollte jedoch in den kommenden vier Monaten weiterhin durch regelmäßige Treffen mit einem Familienhelfer erfolgen. Allerdings wurde vereinbart, dass diese Treffen zeitlich flexibel gestaltet werden könnten, damit es nicht – wie in der Vergangenheit – zu einer Kollision mit beruflichen Terminen des Vaters kommt.

An dem nächsten Hilfeplangespräch, das für Mitte Juli 2016 anberaumt worden war, nahm die Bürgerbeauftragte auf ausdrücklichen Wunsch von Vater und Tochter gemeinsam mit diesen erneut teil. Das Jugendamt stellte in diesem Termin fest, dass sämtliche Ziele aus dem Hilfeplan von Januar 2016 nunmehr erreicht worden waren. Die Maßnahme – Familienhelfer für den Vater – wurde daher sofort beendet. Außerdem berichtete die Ergänzungspflegerin, dass sie sich mit dem Familiengericht zwecks Rückgabe ihrer Rechte an die Eltern in Verbindung gesetzt habe.

Ein halbes Jahr später, zu Weihnachten 2016, bedankte sich die Jugendliche mit einer Karte bei der Bürgerbeauftragten und dem Team der Beschwerdestelle. Sie berichtete, dass sich weiterhin alles gut entwickeln würde und ihre Eltern nunmehr das volle Sorgerecht zurückerhalten hätten. In der

Nachschau wünsche sich die Jugendliche, dass sie die Bürgerbeauftragte und deren Mitarbeiter*innen schon früher kennen gelernt hätte. Nach ihren Worten „wäre uns dann einiges erspart geblieben“. **(490/2016)**

Fall 4
Wenn die Hilfe des Jugendamtes nicht erwünscht ist

Es meldete sich ein 14 Jahre alter Junge bei der Beschwerdestelle, der vom Jugendamt in einer Pflegefamilie untergebracht worden war. Der Junge lehnte diese Maßnahme ab und wollte zurück zu seinen Eltern. Er fühlte sich in der Pflegefamilie unwohl und konnte seine Lebenssituation nicht akzeptieren. Unter anderem klagte er gegenüber der Beschwerdestelle über Schmerzen, die u. U. mit einer chronischen Erkrankung zusammenhängen könnten.

Die Beschwerdestelle hielt es für sinnvoll, dass der Junge bei einem Arzt vorgestellt wird. Deshalb wurde nach Absprache mit dem Jungen Kontakt zum Jugendamt aufgenommen und die Beschwerde des Jungen übermittelt. Das Jugendamt kümmerte sich umgehend darum, dass eine ärztliche Untersuchung erfolgte.

Allerdings fragte das zuständige Jugendamt bei der Beschwerdestelle nach, warum der Junge sich denn nicht direkt ans Jugendamt oder an seine Pflegemutter gewandt habe. Aus den Gesprächen mit dem Jungen war der Beschwerdestelle klar geworden, dass der Junge die Maßnahme ablehnte. Er hatte aufgrund der Ablehnung dieser Maßnahme kein Vertrauensverhältnis zu den Mitarbeiter*innen des Jugendamts, die subjektiv für diese Situation verantwortlich gemacht wurden. Auch die Pflegefamilie lehnte der Junge ab und es war für ihn nicht vorstellbar, mit seinen Problemen z. B. auf die Pflegemutter zuzugehen. Es erscheint nachvollziehbar, dass die fehlende Akzeptanz der Hilfe dazu führt, dass das Vertrauensverhältnis gestört sein kann. Deutlich wird hier, dass es auch Aufgabe der Beschwerdestelle sein kann, die Kommunikation zu unterstützen und die Mitarbeitenden der Jugendämter für das dahinter stehende Problem zu sensibilisieren. **(3172/2016)**

Fall 5
Begleitung im Hilfeplanverfahren – Endlich Gehör finden!

Ende Juni 2016 wandte sich die Mutter einer 16-Jährigen an die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche. Die Familie wurde seitens des Jugendamtes mit einer Hilfe zur Erziehung gem. §35 SGB VIII unterstützt. Es handelt sich dabei um eine sog. intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung.[42] Die Tochter lebte allein im eigenen Wohnraum und wurde mit bis zu 50 Fachdienstleistungsstunden im Rahmen eines Kontingenzzeitraums durch einen Erziehungsbeistand in ihrer Verselbständigung unterstützt. Beiden Elternteilen steht die elterliche Sorge zu; die Mutter hat das Aufenthaltsbestimmungsrecht.

Die Mutter teilte mit, dass das Jugendamt beabsichtigte, die Hilfe zu beenden, da ein weiterer Bedarf nicht vorliegen würde. Darüber und über das Vorgehen des Jugendamtes sei sie sehr ungehalten. Sie bemängelte, dass sie sich seitens des Jugendamtes nicht gut in die Hilfe eingebunden fühle. So würde sie nicht ausreichend, teilweise nur kurzfristig über Hilfeplangesprächstermine informiert. Es sei auch schon vorgekommen, dass sie nur über die Tochter oder den Kindesvater von bevorstehenden Gesprächen Kenntnis erlangt hätte. Vom Jugendamt fühlte sie sich „ausgegrenzt". Zudem würde die Betreuung ihrer Tochter seit einiger Zeit nicht mehr so wie vereinbart geleistet werden und die Hilfe bald auslaufen. Nach Einschätzung der Mutter bräuchte ihre Tochter aber noch weiterhin die Unterstützung, insbesondere bei der Verselbständigung.

Die Bürgerbeauftragte hat daraufhin Kontakt zur Jugendlichen aufgenommen, um mit ihr persönlich über ihre Situation und den von ihr gewünschten Unterstützungsbedarf zu sprechen. Dabei wurde deutlich, dass die Jugendliche auch gerne Begleitung durch die Bürgerbeauftragte beim kommenden Hilfeplangespräch wünschte, um sich gegenüber der Behörde besser in ihrem Anliegen und ihren Bedürfnissen äußern zu können. Sie schilderte, dass seit einiger Zeit eine Betreuung überhaupt nicht stattgefunden hätte. Eine Vertretung habe lediglich einmal mit ihr telefoniert. Ein kurzfristig anberaumtes Hilfeplangespräch mit dem Jugendamt sei ebenso kurzfristig abgesetzt worden. In einem weiteren Telefonat wurden dann mit der Jugendlichen für sie wichtige Inhalte für das anstehende Hilfeplangespräch abgeklärt.

Parallel hat die Bürgerbeauftragte das zuständige Jugendamt angesprochen, um die Situation zu klären. Im Hilfeplangespräch wurde dann die Situation mit allen Beteiligten erörtert und das weitere Vorgehen sowie die Inhalte der Hilfe besprochen. Mit Unterstützung der Beschwerdestelle konnte die Jugendliche ihre Anliegen in das Gespräch einbringen. Im Ergebnis wurde eine Verlängerung der Hilfe seitens des Jugendamtes gewährt. Die Jugendliche äußerte im Anschluss an das Gespräch, dass sie sich

[42] Bei dieser Hilfeart soll besonders gefährdeten und teilweise bereits erheblich geschädigten Jugendlichen (und über §41 SGB VIII auch jungen Volljährigen) eine Chance zur sozialen Integration und zum Erreichen einer eigenverantwortlichen Lebensführung gegeben werden.

durch die Unterstützung viel sicherer im Gespräch gefühlt habe und es besser gelaufen sei als die bisherigen Gespräche. Mit der Weiterführung der Hilfe äußerte sie sich ebenfalls zufrieden. **(1739/2016)**

Fall 6
Umgangsvereinbarung erwirkt, Beziehung gerettet!

Mitte Januar 2016 wandte sich die Mutter eines sieben Monate alten Mädchens auf einem Außensprechtag an die Bürgerbeauftragte in ihrer Funktion als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe. Die Petentin berichtete, dass sie und ihr ehemaliger Lebensgefährte, mit dem sie sich das Sorgerecht für die gemeinsame Tochter teilt, massive Auseinandersetzungen hatten, in Folge derer das Jugendamt eine Umgangsvereinbarung für den Umgang des gemeinsamen Kindes angeordnet hatte. Danach sollte der Kindsvater wöchentlich einen begleiteten Umgang[43] im Umfang von 2 Stunden in den Räumlichkeiten eines Jugendhilfeträgers erhalten. Außerdem sollte eine Familienhebamme diese Termine begleiten. Streitpunkt war nun, dass die Mutter nicht nur bei den ersten beiden bereits stattgefundenen Umgangsterminen, sondern auch an den folgenden drei Terminen die ganze Zeit über zugegen sein und sich erst in den kommenden Wochen sukzessive zurückziehen wollte. Die Petentin begründete dies damit, dass die Tochter den Kindsvater schon längere Zeit nicht mehr gesehen habe und sich gerade in einer Fremdelphase befände. Außerdem gab sie zu bedenken, dass der Umgangsbegleiter in der Vergangenheit auch mal den Raum verlassen habe und sie nun Angst habe, dass der Kindsvater das Kind entführen könne.

In Absprache mit der Petentin setzte sich die Bürgerbeauftragte daraufhin zunächst mit dem Kindsvater in Verbindung, um dessen Position zu hören. Er berichtete, dass er mit der Umgangsvereinbarung des Jugendamtes ebenfalls nicht einverstanden sei und bereits eine Anwältin eingeschaltet habe, um einen Eilantrag bei Gericht zu stellen. Seine Vorstellung sei eigentlich, wöchentlich drei Umgangstermine mit einer jeweiligen Dauer von vier Stunden und zwar alleine mit seiner Tochter in Räumlichkeiten seiner Wahl und ohne die Kindsmutter im Hintergrund. Er fühle sich ansonsten extrem beobachtet und könne nicht unbefangen mit seiner Tochter agieren. Dennoch wolle er sich kooperativ zeigen und bot nun an, sich mit zwei wöchentlichen Umgangsterminen, bei denen die Kindsmutter in der Anfangszeit dabei sein dürfe, zufrieden zu geben. Er bat die Bürgerbeauftragte, dies mit der Kindsmutter zu erörtern, um so eine weitere gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden.

Die Petentin wiederum konnte sich mit dem Vorschlag des Kindsvaters nicht arrangieren. Sie bestand weiterhin auf maximal zweistündige Umgangskontakte, da die Tochter noch gestillt werden müsse. Der Umgang solle stets mit Begleitung in externen Räumlichkeiten stattfinden. Sie sei allerdings ebenfalls zu einem persönlichen Vermittlungsgespräch mit dem Kindsvater unter Federführung der Bürgerbeauftragten bereit.

Die Bürgerbeauftragte nahm daraufhin Kontakt zum zuständigen Jugendamt auf und erörterte den

[43] Bei dem begleiteten Umgang , der seine gesetzliche Grundlage in §18 Abs. 3 SGB VIII i. V. m. §1684 Abs. 4 S. 3 u. 4 BGB findet, wird einem Umgangsberechtigten der Umgang mit dem Kind bei der Anwesenheit einer neutralen, pädagogisch/psychologisch geschulten Person gewährt, welche den Umgang überwacht und dafür sorgt, dass er zum Wohle des Kindes verläuft. Die Begleitung wird von den Jugendämtern selbst oder von anerkannten Trägern der Kinder- und Jugendhilfe vorgenommen und kann in der Wohnung des Umgangsberechtigten, in den Räumlichkeiten der unterstützenden Organisation oder an anderen Orten stattfinden.

Sachverhalt. Insbesondere die Gefahr einer drohenden Entführung durch den Kindsvater wurde nicht gesehen. Vielmehr bescheinigte ein von der Umgangsbegleitung und der Familienhebamme gefertigter Bericht dem Kindsvater einen grundsätzlich liebevollen Umgang mit seiner Tochter. Lediglich die Kommunikation der Eltern untereinander sei belastet. Auch das Jugendamt zeigte sich sehr interessiert daran, eine weitere gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Man verständigte sich daher darauf, ein gemeinsames Gespräch zu führen.

In dem Gespräch vermittelte die Bürgerbeauftragte sodann zwischen den Positionen der Beteiligten und erwirkte, dass die Eltern mit dem Jugendamt eine neue Umgangsvereinbarung schlossen, die sowohl dem Kindswohl auch den Interessen beider Elternteile gerecht wurde. So einigte man sich darauf, 2 Mal wöchentlich für 2 Stunden einen begleiteten Umgang in den Räumlichkeiten des Vaters durchzuführen, wobei die ersten beiden Umgänge in den Räumlichkeiten der Mutter stattfinden sollten, um die Beziehung zwischen Kind und Vater sanft wieder aufzubauen. Die Mutter sagte zu, sich aus den Umgangsterminen schrittweise zurückziehen zu wollen. Die bereits bei Gericht eingereichten Anträge der Parteien wurden zurückgezogen.

Kurze Zeit später meldete sich der Vater bei der Bürgerbeauftragten und berichtete, dass sich die Umgangskontakte mit der Tochter normalisiert und auch die Elternteile wieder zueinander gefunden hätten. Er bedankte sich ausdrücklich dafür, dass die Beschwerdestelle ihren Auftrag so ernst nehme und dazu beigetragen habe, dass er das, was ihm im Leben am wichtigsten sei, wiederbekommen habe. **(172/2016)**

Fall 7
Inobhutnahme durch das Jugendamt – Ein Mädchen will nicht zurück zu den Eltern

Im November 2016 wandte sich eine Frau wegen der Situation der 15-jährigen Freundin ihres Sohnes an die Bürgerbeauftragte. Die Mutter berichtete, dass es in der Familie des Mädchens zu großen häuslichen Problemen gekommen sei, die dazu geführt hätten, dass die Jugendliche nicht mehr zurück nach Hause wolle. Die Jugendliche sei zwar inzwischen vom Jugendamt in Obhut genommen worden, sei aber in einer Einrichtung untergebracht, die sehr weit von ihrer Schule entfernt liege. Sie müsse jeden Tag sehr früh (gegen 4:30) aufstehen, um rechtzeitig in der Schule anzukommen und komme nachmittags entsprechend spät nach Hause. Aufgrund der schwierigen familiären Situation sei dies eine zusätzliche Belastung für das Mädchen. Zudem sei sowohl bei dem Mädchen als auch der Familie ihres Freundes der Eindruck entstanden, dass sowohl das Jugendamt als auch der beauftragte freie Träger und die Einrichtung dahingehend intervenieren und arbeiten würden, dass die Jugendliche wieder zurück zur Familie gehe, obwohl sie dies wiederholt abgelehnt habe.

Die Familie des Freundes habe Gespräche im Jugendamt geführt, auch zusammen mit den Eltern des Mädchens, es sei aber zu keiner Einigung gekommen. Die Beschwerdestelle nahm dann zunächst telefonischen Kontakt zu der Jugendlichen auf und traf sich anschließend mit ihr. Im Rahmen dieses Gesprächs erzählte sie von den häuslichen Problemen und ihrer Wahrnehmung, dass das Jugendamt ihren Wunsch, nicht mehr nach Hause zurückkehren zu wollen, nicht ernst nehmen würde. Vielmehr hatte sie den Eindruck, dass von dort eine Rückführung angestrebt würde.

Dem Mädchen wurde erklärt, dass nach §42 SGB VIII das Jugendamt jederzeit verpflichtet ist, Kinder und Jugendliche in Obhut zu nehmen, wenn diese darum bitten. Es stellte sich heraus, dass die Jugendliche sich auch in der Einrichtung nicht sehr wohl und geborgen fühlte, dies aber zunächst nicht weiter thematisieren wollte. Ihr Anliegen sei es, dass es ein Gespräch beim Jugendamt gibt, bei dem sie noch mal erzählen wolle, warum sie nicht wieder zurück nach Hause möchte. Für dieses Gespräch wünschte die Jugendliche die Begleitung. Gemeinsam wurden die nächsten Schritte besprochen. Daraufhin nahm die Beschwerdestelle Kontakt zur Sachbearbeiterin des Jugendamtes auf und vereinbarte einen gemeinsamen Termin. Mit der Hilfe der Beschwerdestelle konnte die Jugendliche gut ihre Situation und ihr Anliegen gegenüber dem Jugendamt formulieren. Die Mitarbeiterin des Jugendamtes hat bereits in diesem Gespräch signalisiert, dass es gut sei, dass das Mädchen so ausführlich ihre Erlebnisse erzählt habe und sie unter diesen Voraussetzungen nicht zurückkehren müsse.

Im Anschluss an dieses Gespräch gab es ein weiteres Gespräch mit allen Beteiligten. In dem Gespräch

verständigte man sich darauf, dass die Jugendliche in eine Einrichtung wechselt, in der sie dauerhaft leben kann. Gemeinsam mit ihr sollten verschiedene Einrichtungen angeschaut werden. Die Jugendliche zeigte sich darüber sehr erleichtert und war froh über die erhaltene Unterstützung durch die Beschwerdestelle. Die Bürgerbeauftragte ist dankbar für die Offenheit der Mitarbeiterin des Jugendamtes für die Belange des Mädchens und die Bestärkung in dieser für sie schwierigen Situation. **(3194/2016)**

Fall 8
Begleitung zum Gespräch im Jugendamt

Im September 2016 meldete sich der Lebensgefährte der Mutter von zwei Kindern (11 und 16 Jahre) bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche und teilte Probleme mit dem zuständigen Jugendamt mit. Der Kontakt zum Jugendamt bestehe, da es seit längerer Zeit immer wieder Konflikte zwischen den Eltern im Rahmen von Umgangskontakten gäbe.

Mit dem Lebensgefährten wurde abgesprochen, dass sich die Mutter persönlich an die Beschwerdestelle wenden möge, da es sich um ihr Anliegen und ihre Situation handelt. Daraufhin wurde ein paar Tage später ein Telefonat mit der Mutter geführt, in dem sie ausführlich die Situation und die Probleme schilderte. Zu den Problemen, die zwischen ihr und dem Vater bestanden, fühlte sich die Mutter auch seitens des Jugendamtes in dieser Situation nicht unterstützt. Aus ihrer Sicht sei die Versorgung der Kinder nicht gewährleistet und der Vater der Kinder habe unter anderem eine Suchtproblematik. Beim Jugendamt würde der zuständige Mitarbeiter die für sie belastende Situation bagatellisieren und sie nicht ernst nehmen. Gespräche würden immer wieder mit Verärgerung ihrerseits enden. Sie schilderte, dass sie sich in diesen Gesprächssituationen hilflos und überfordert fühle. Zudem wartete die Mutter zum Zeitpunkt des Telefonats bereits seit längerer Zeit auf einen Rückruf des Sachbearbeiters.

Mit der Mutter wurde das weitere Vorgehen abgesprochen. Der Mutter war es wichtig, selber mit dem Sachbearbeiter zu sprechen, sie wünschte sich aber Begleitung zum Gespräch durch die Beschwerdestelle. Es wurde sich darauf verständigt, dass die Beschwerdestelle Kontakt zum Sachbearbeiter des Jugendamtes aufnimmt und das Anliegen der Mutter mitteilt sowie einen gemeinsamen Termin vereinbart.

Daraufhin erfolgte ein Gespräch im Jugendamt, an dem die Mutter, ihr Lebensgefährte, die Beschwerdestelle sowie der zuständige Sachbearbeiter teilnahmen. Im Vorwege des Gesprächs hatten sich die Mitarbeiterin der Beschwerdestelle sowie die Mutter und deren Lebensgefährte getroffen, um noch einmal ausführlicher über die Situation zu sprechen und das Gespräch im Jugendamt vorzubereiten. In dem Gespräch im Jugendamt wurden dann sehr offen die einzelnen Perspektiven/ Probleme sowie die Möglichkeiten und Grenzen in dieser Situation, auch seitens des Jugendamtes, besprochen.

Ungefähr einen Monat nach dem Gespräch im Jugendamt erreichte die Beschwerdestelle durch die Mutter die Rückmeldung, dass der Kontakt und die Kommunikation zum Jugendamt sich deutlich verbessert hätten. **(2528/2016)**

Fall 9
Ärger in der Einrichtung – Die verschwundene Spielkonsole

Anfang des Jahres 2017 erreichte die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche ein Anruf von mehreren Jungen, die in ihrer Einrichtung Ärger hatten. Hintergrund war, dass in der Einrichtung eine Spielkonsole verschwunden war und nicht herauszufinden war, wer sie genommen haben könnte. Daraufhin seien alle Kinder/Jugendlichen der Einrichtung mit Sanktionen belegt worden, was die drei Anrufer sehr aufgebracht hatte, da sie mit der Sache nichts zu tun gehabt hätten. U. a. hätten alle nach dem Abendbrot auf ihre Zimmer gemusst und die Zimmer seien durchsucht worden. Die Dauer der Sanktionen sei den Jugendlichen nicht bekannt gemacht worden. Sie schilderten weiter, dass sie bereits vergeblich versucht hätten, eine Lösung mit den Betreuern zu finden.

Aufgrund der fortgeschrittenen Tageszeit, der Anruf erfolgte am späten Nachmittag, wurde abgesprochen, dass die Beschwerdestelle mit den diensthabenden Betreuern telefonisch das Gespräch sucht, denn den Jugendlichen war eine zeitnahe Klärung sehr wichtig. Sie fühlten sich ungerecht behandelt und wussten nicht, wie sie eine Klärung herbeiführen könnten. Die Bürgerbeauftragte setzte sich daraufhin mit der Einrichtung in Verbindung, um das Anliegen der Jugendlichen zu formulieren und führte ein Telefonat mit der diensthabenden Betreuerin. Es wurde abgesprochen, dass es einen weiteren Prozess der Auseinandersetzung mit allen Jugendlichen und den Betreuern am Abend in der gemeinsamen Abendrunde geben wird. Dies teilte die Bürgerbeauftragte den Jugendlichen im Anschluss in einem weiteren Telefonat mit. Die Jugendlichen waren einverstanden mit diesem Vorgehen und sagten zu, teilzunehmen und sich konstruktiv einzubringen. Darüber hinaus wurde abgesprochen, dass die Beschwerdestelle am nächsten Tag mit der Gruppenleitung zu dieser Situation telefonieren würde und sich dann noch einmal bei den Jugendlichen meldet.

Das Telefonat mit der Leitung am Folgetag ergab, dass die Runde am Abend in guter Gesprächsatmosphäre verlief. Die Jugendlichen waren in die Lösungsentwicklung eingebunden und es konnte eine konstruktive weitere Vorgehensweise zu dieser Situation entwickelt werden. So soll es zukünftig nach dem Abendbrot für alle Jugendlichen eine Fernseh- bzw. Handyzeit geben und es sollten Einzelgespräche geführt werden, um den Verbleib der Konsole zu klären.

In dem Telefonat mit einem der Jugendlichen am folgenden Nachmittag bedankte er sich für die Unterstützung durch die Bürgerbeauftragte und teilte mit, dass die Gesprächsrunde gut gelaufen und er zufrieden mit dem erarbeiteten weiteren Vorgehen sei. Er brachte noch einmal seine Verwunderung zum Ausdruck, dass erst nach der Kontaktaufnahme der Bürgerbeauftragten die Einrichtung zu weiteren klärenden Gesprächen mit den Jugendlichen bereit gewesen sei. **(219/2017)**

Fall 10
Eskalation zu Hause

Zum Jahresende 2016 meldete sich die Mutter eines 15-jährigen Jugendlichen bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche. Sie war sehr aufgelöst und schilderte massive Probleme zwischen ihr und ihrem Sohn. Der Sohn beschimpfe die Mutter und verweigere den Schulbesuch. Sie hatte inzwischen große Angst vor körperlichen Übergriffen des Sohnes. Seit vielen Jahren erhielt die Familie bereits Unterstützungsangebote des Jugendamtes in Form von Hilfen zur Erziehung. Aktuell war allerdings keine Hilfe installiert. Seitens des Jugendamtes sei der Mutter geraten worden, ihren Sohn vor die Tür zu setzen. Die Mutter fühlte sich von der Behörde in ihrer Not nicht gesehen und ernst genommen.

Die Bürgerbeauftragte beriet die Petentin zunächst umfassend über die Aufgaben und Unterstützungsmöglichkeiten des Jugendamtes und riet ihr, einen Antrag auf Hilfen zur Erziehung zu stellen. Über die Geeignetheit und Notwendigkeit einer Hilfe würde dann das Jugendamt schriftlich entscheiden müssen. Die Mutter bedankte sich für die Auskunft und sicherte zu, sich noch einmal mit einem Antrag an das zuständige Jugendamt zu wenden. Nach einiger Zeit meldete sie sich erneut und bat die Bürgerbeauftragte um Begleitung zu einem Gespräch im Jugendamt. Inzwischen war ihre Verzweiflung noch größer, die Situation zu Hause unerträglich geworden. Die Bürgerbeauftragte hat sich mit ihr und ihrem Sohn im Vorwege des Gesprächs im Amt verabredet, um auch dem Sohn die Möglichkeit zu geben, sich zu äußern und das Gespräch vorzubereiten.

Das Gespräch im Amt verlief in guter und vertrauensvoller Atmosphäre. Der Mutter wurde eine Hilfe in Form einer sozialpädagogischen Familienhilfe nach § 31 SGB VIII gewährt und es konnten die Abläufe und Details der Hilfegestaltung geklärt werden. Unklarheiten bzw. Fragen wurden durch die Bürgerbeauftragte ergänzend erklärt und die Mutter war froh und erleichtert, nun Unterstützung zu bekommen. **(1727/2016)**

Fall 11
Probleme mit der Auszahlung des Verpflegungsgelds

Ende Oktober 2016 meldete sich bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche eine 16-jährige Jugendliche, die Schwierigkeiten in ihrer Einrichtung hatte. Sie schilderte, dass sie den Wunsch habe, für die Wochenenden, die sie bei ihrem Freund verbringe, ihr Essensgeld ausgezahlt zu bekommen. Dies wurde ihr aber von der Einrichtung mit der Begründung verweigert, dass sie sich dann nur ungesunde Lebensmittel kaufen würde. Diese Begründung war für sie unverständlich und ärgerte sie sehr. Dies vor allem vor dem Hintergrund, dass die Auszahlung kein Problem ist, wenn sie an den Wochenenden zu ihren Eltern fährt. Sie selbst sehe sich in der Lage, verantwortlich mit ihrem Geld umzugehen.

Die Jugendliche bat um Unterstützung durch die Bürgerbeauftragte, da sie sich von den Betreuern mit ihrem Anliegen nicht ernst genommen fühlte und bisher auch den zuständigen Sachbearbeiter im Jugendamt nicht erreichen konnte. Es wurde vereinbart, dass die Beschwerdestelle den Kontakt zur Einrichtungsleitung aufnimmt und das Anliegen der Jugendlichen bespricht.

In dem Telefonat mit der Einrichtungsleitung bestätigte die Leiterin, dass die Jugendliche für die Fahrten zum Freund ihr Verpflegungsgeld nicht ausgezahlt bekomme, dafür mit ihr aber gemeinsam die benötigten Lebensmittel eingekauft würden. Den Wunsch der Jugendlichen, stattdessen das Geld ausgezahlt zu bekommen, wollte sie mit ihrem Team besprechen. Parallel hat die Mitarbeiterin der Beschwerdestelle den Kontakt zum zuständigen Sachbearbeiter im Jugendamt hergestellt und mit ihm über das Anliegen der Jugendlichen gesprochen. Seitens des Jugendamtes gab es keine Bedenken, der Jugendlichen das Verpflegungsgeld mitzugeben. Der Sachbearbeiter wolle sich diesbezüglich mit der Einrichtung in Verbindung setzen.

Einige Tage darauf erfolgte die Nachfrage beim Jugendamt durch die Bürgerbeauftragte. Der Mitarbeiter bestätigte, dass es nun ausprobiert werden solle, der Jugendlichen das Geld auszuzahlen. Das habe er so mit der Einrichtung abgesprochen.
Daraufhin hat die Bürgerbeauftragte mit der Jugendlichen telefoniert und ihr das Ergebnis mitgeteilt. Die Jugendliche war froh über die Klärung. **(3002/2016)**

Fall 12
Wunsch nach Rückführung der Tochter

Mitte Juli 2017 meldete sich eine Mutter bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche mit dem Wunsch, dass ihre 11-jährige Tochter wieder zu ihr nach Hause komme. Ihre ältere Tochter lebe seit ca. zwei Monaten wieder bei ihr und nun sei es ihr Anliegen, dass auch die Jüngere wieder zurückkomme. Die Mutter schilderte massive partnerschaftliche Probleme in der Vergangenheit, die dazu geführt hätten, dass ihre Töchter aus der Familie gegangen seien. Nun habe sich die Situation aber verändert und sie habe sich stabilisiert. Daher traue sie es sich inzwischen wieder zu, sich um beide Töchter zu kümmern. Zudem würden die beiden Schwestern sich gegenseitig sehr vermissen. Kontakt zu ihrer jüngeren Tochter gäbe es zurzeit nicht. Das Jugendamt sehe die Situation anders und eine Rückführung würde nicht befürwortet. Sie komme daher dort mit ihrem Anliegen nicht weiter und wünsche sich Unterstützung durch die Beschwerdestelle. Darüber hinaus erzählte die Mutter, dass zurzeit noch ein gerichtliches Verfahren zum Sorgerecht laufe.

Die Bürgerbeauftragte besprach mit der Mutter die Möglichkeiten und Grenzen der Unterstützung durch die Beschwerdestelle. So besteht zum Beispiel keine Möglichkeit, Menschen in gerichtlichen Verfahren zu begleiten. Zum weiteren Vorgehen wurde abgesprochen, dass die Mutter relevante Unterlagen an die Beschwerdestelle sendet und die Bürgerbeauftragte dann Kontakt zur zuständigen Sachbearbeiterin des Jugendamtes aufnimmt, um mit der Sachbearbeiterin über die Situation zu sprechen.

Nach Eingang der Unterlagen wurde deutlich, dass die Beschwerdestelle nur wenige Möglichkeiten hat, die Mutter in ihrem Anliegen zu unterstützen. Hintergrund ist der § 3 des Gesetzes über die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein und die Beauftragte für die Landespolizei Schleswig-Holstein. Dort heißt es in Absatz (2), „(...) Die oder der Bürgerbeauftragte wird nicht tätig, wenn 1. die Behandlung der Petition einen Eingriff in ein schwebendes gerichtliches Verfahren oder die Nachprüfung einer richterlichen Entscheidung bedeuten würde, (...)“ Dies war hier der Fall. Es war in der Zwischenzeit auch ein Gerichtsbeschluss ergangen, mit dem den Eltern das Sorgerecht entzogen wurde. Die Mutter war daraufhin leider weder telefonisch noch per Mail erreichbar. **(2168/2017)**

Fall 13

Unterstützung im Kontakt zum Jugendamt – Kurzes Gespräch mit großer Wirkung

Im Frühjahr 2017 meldete sich ein aufgebrachter Vater bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche und schilderte seine Schwierigkeiten im Kontakt mit dem Jugendamt. Einige Monate zuvor habe er sich von seiner Frau getrennt. Er habe drei Kinder, von denen eines bei den Großeltern und zwei bei der Kindesmutter lebten.

Da es mit der Kindesmutter massive Probleme auch wegen der Umgangskontakte gab, wurden die Eltern im Rahmen einer sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) nach §31 SGB VIII unterstützt. Zudem lief vor dem zuständigen Amtsgericht ein Verfahren zur Übertragung des Aufenthaltsbestimmungsrechts auf den Vater.

Der Vater fühlte sich sowohl vom Jugendamt als auch von der SPFH nicht unterstützt, sondern hatte vielmehr den Eindruck, dass beide Institutionen auf der Seite der Mutter stünden und er von Anfang an keine Chance in dem gerichtlichen Verfahren, oder in Bezug auf einen geregelten Umgang mit den Kindern hätte. Nach Ansicht des Vaters sei die Mutter nicht ausreichend in der Lage, sich gut um die bei ihr lebenden Kinder zu kümmern. Der Vater versicherte, er sei hingegen bereit, Hilfe anzunehmen und habe bereits verschiedene Schritte unternommen, um die Kinder zu unterstützen. Er habe seinen Eindruck auch bereits in Gesprächen mit dem Jugendamt geschildert und um einen Wechsel der SPFH gebeten. Diesem Wunsch wollte das Jugendamt nach Schilderung des Vaters jedoch nicht nachkommen. Von der zuständigen Sachbearbeiterin im Jugendamt sei ihm gesagt worden, dass es keinen Wechsel bei der SPFH geben werde.

Der Vater bat um Unterstützung und Begleitung durch die Beschwerdestelle, da er gerne ein weiteres Gespräch im Jugendamt führen möchte, diesmal aber auf Vorgesetztenebene. Daher wurde vereinbart, dass er sich um den Termin kümmern sollte und die Bürgerbeauftragte dann dazu kommen würde.

Etwa 2 Wochen später fand dann das Gespräch mit dem Abteilungsleiter, dem Vater und der Beschwerdestelle statt. Das Gespräch verlief ausgesprochen konstruktiv und der Dialog zwischen Vater und Amt konnte durch die Unterstützung der Bürgerbeauftragten wieder hergestellt werden. Es wurde zudem vereinbart, dass zukünftig weitere klärende Gespräche stattfinden sollten. In diese Gespräche sollte dann auch die zuständige Mitarbeiterin eingebunden werden, der Abteilungsleiter wollte diesen Prozess begleiten.

Der Vater zeigte sich nach dem Gespräch zufrieden und bedankte sich für die Unterstützung der Bürgerbeauftragten. **(1105/2017)**

Fall 14
Umzug zum Bruder – Familie in Syrien

Im Rahmen eines Sprechtags an einer Schule wandte sich ein minderjähriger geflüchteter Jugendlicher im Alter von 17 Jahren an die Beschwerdestelle, da er sich in seiner Einrichtung nicht mehr wohl fühlte. Er sei seit ca. 1,5 Jahren in dieser Einrichtung, in den vergangenen Wochen sei es nun vermehrt zu Schwierigkeiten gekommen. Es habe beispielsweise Auseinandersetzungen um die Handynutzung zwischen ihm und den Erziehern gegeben. Es sei ihm jedoch wichtig, dass ihm das Handy uneingeschränkt zur Verfügung stehe, da er nur so den Kontakt zu seinen immer noch in Syrien lebenden Eltern halten könnte. Insbesondere mit einem Erzieher habe er zunehmend Probleme. Dieser würde ihn auch beschimpfen und auffordern, wieder in sein Heimatland zurückzukehren. Auch wären er und andere Bewohner aufgefordert worden, sich von ihrem Taschengeld an den Strom- und Heizkosten zu beteiligen.

Der Jugendliche schilderte weiter, dass er beim letzten Hilfeplangespräch bereits mit seinem Vormund über die Situation gesprochen habe, aber bisher sei nicht viel passiert, damit sich seine Situation verbessert. Er war sehr verzweifelt und äußerte nachdrücklich, dass er nicht mehr in der Einrichtung bleiben möchte. Am liebsten würde er zu seinem Bruder ziehen. Dieser sei Anfang Zwanzig und lebe in Sachsen in einer eigenen Wohnung. Sie hätten sich schon mehrere Monate nicht gesehen, der Rest seiner Familie lebe in seinem Herkunftsland.

Mit dem Jugendlichen wurden verschiedene Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen durchgesprochen und er entschied, dass er noch einmal mit Unterstützung der Beschwerdestelle mit seinem Amtsvormund sprechen wolle. Gemeinsam wurde beschlossen, dass die Bürgerbeauftragte Kontakt zum Vormund aufnimmt und das Anliegen des Jugendlichen bespricht sowie einen Termin zum gemeinsamen Gespräch vereinbart.

Das Telefonat mit dem Vormund hatte dann ergeben, dass der Wunsch des Umzugs bekannt sei, allerdings sei unklar, inwiefern der Bruder in der Lage wäre, auch die elterliche Sorge für den Jugendlichen zu übernehmen und wie dessen Wohnverhältnisse seien. Da der Jugendliche Anfang 2018 volljährig werde, habe man sich im Hilfeplangespräch darauf verständigt, dass der Jugendliche seinen Bruder zunächst in den Sommerferien länger besucht, um zu sehen, wie das funktioniere. Die Probleme in der Einrichtung seien in dem geschilderten Ausmaß so bisher nicht bekannt gewesen. Ein gemeinsames Gespräch wurde vereinbart.

Das Gespräch fand einige Tage später im Jugendamt statt. Daran nahmen der Jugendliche, die Bürgerbeauftragte sowie der Vormund und ein weiterer Mitarbeiter bei den Amtsvormundschaften teil. Der Jugendliche hatte die Möglichkeit, seine Erlebnisse und Wünsche noch einmal vorzubringen und seiner Anliegen wurde sich aufmerksam angenommen.

Die weiteren Schritte wurden gemeinsam zwischen dem Jugendlichen und dem Vormund abgestimmt. Der Vormund sagte zu, sich mit der zuständigen Mitarbeiterin des Jugendamtes in Verbindung zu setzen, um einen Einrichtungswechsel „auf den Weg zu bringen“. Im Zuge dessen sollte auch noch einmal ein evtl. Umzug thematisiert werden. Dennoch blieb es erst einmal bei der Ferienregelung.

Nach dem Gespräch war der Jugendliche erleichtert und zufrieden. Er freute sich, dass es nun weitergehen wird für ihn. Ihm wurde aufgezeigt, dass auch die Beschwerdestelle die Möglichkeit habe, die Heimaufsicht über seine Erfahrungen zu informieren, ggf. auch anonym. Dies lehnte er jedoch ab. **(3478/2017)**

Fall 15
Umgangskontakte zur Tochter

Einige Tage vor dem Jahreswechsel 2016/2017 meldete sich eine Mutter bei der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche, deren 15-jährige Tochter seit vielen Jahren in einer Pflegefamilie lebt. Die Mutter äußerte, dass sie über Silvester gerne Umgangskontakt mit ihrer Tochter haben würde. Die Tochter habe ihr gegenüber ebenfalls diesen Wunsch geäußert. Aber weder das Jugendamt noch die Pflegefamilie würden sich diesem Anliegen annehmen. Sie war verzweifelt und wusste sich keinen Rat mehr. Sie äußerte mit Nachdruck, wie dringend sie eine Unterstützung durch die Bürgerbeauftragte im Kontakt zum Jugendamt benötige.

Nach Absprache mit der Mutter nahm die Bürgerbeauftragte Kontakt zu dem Jugendamt auf. Von dort wurde mitgeteilt, dass es im November einen Gerichtstermin zur Regelung der Umgangskontakte gegeben habe. In dieser Verhandlung sei auch die Tochter von der Richterin angehört worden, sodass ihre Meinung in einer gerichtlichen Vereinbarung auch zur Geltung gekommen sei. Für eine kurzfristige Abänderung/Ergänzung dieses Beschlusses müsse die Mutter sich dann erneut an das Gericht wenden. Dies wurde der Petentin mitgeteilt und sie wurde ebenfalls auf die Unterstützungsmöglichkeiten durch die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche hingewiesen. Eine Unterstützung ist jedenfalls dann nach § 3 Abs. 2, Nr. 1, 2 BüPolBG nicht möglich, wenn die Behandlung der Petition eine Nachprüfung einer richterlichen Entscheidung bedeuten würde oder das Vorbringen eine Abänderung der getroffenen Entscheidung bezweckt.

Weitere Kontakte zwischen der Mutter und der Beschwerdestelle ergaben sich zu Beginn des neuen Jahres, da die Mutter weiterhin das Interesse an mehr Umgangskontakten hatte. Sie bat nun um Unterstützung bei einem anstehenden Hilfeplangespräch, an dem auch die Tochter der Petentin teilnehmen würde. Daraufhin sprach die Beschwerdestelle telefonisch mit der Jugendlichen, um ihre Sicht auf die Situation zu erfahren und weitere mögliche Schritte abzusprechen. In dem Telefonat mit der Tochter stellte sich heraus, dass sie mit der aktuellen Regelung zufrieden war und sich keine Änderung der gerichtlich vereinbarten Umgangskontakte wünschte. Aus ihrer Sicht liefen die Umgänge mit der Mutter bisher auch nicht immer konfliktfrei ab. Einer Teilnahme der Beschwerdestelle am Hilfeplangespräch stand sie neutral gegenüber. Eine anschließende Rücksprache mit der Mutter war vor dem Hilfeplan nicht mehr möglich, da sie telefonisch nicht mehr erreichbar war. Außerdem hatte sie auch nicht die vereinbarten Unterlagen an die Beschwerdestelle übersandt. Folglich wurde von einer Teilnahme am Hilfeplangespräch abgesehen.

Etwa zwei Monate später erreichte die Beschwerdestelle eine Mail der Tochter, in der sie sich dahingehend äußerte, dass sie zu bestimmten Terminen/Anlässen ihre Mutter gern sehen möchte, ihr dies

aber seitens des Jugendamtes und den Pflegeeltern verwehrt würde. Eine telefonische Rückfrage bei der Tochter ergab, dass sie diese Mail weder geschrieben noch abgeschickt hatte. Sie erzählte glaubwürdig, dass sie damit nichts zu tun hätte. Anhand dieser Situation und durch die nochmalige Bestätigung der Tochter, dass eine Erweiterung der Umgangskontakte nicht in ihrem Interesse sei, wurde deutlich, dass hauptsächlich die Mutter Schwierigkeiten mit der bestehenden Umgangsregelung hatte. Die Beschwerdestelle konnte hier nicht weiter unterstützen, da eine entsprechende Änderung wiederum gerichtlich herbeigeführt werden müsste. Zudem ist es nicht Auftrag der Beschwerdestelle, ein lediglich einseitiges Anliegen der Mutter gegen den Willen der Tochter zu unterstützen. Dies wurde der Petentin mitgeteilt und der Vorgang geschlossen. **(49/2017)**

Fall 16

Keine Kürzung des Pflegegeldes bei Verwandtenpflege, wenn die Pflegeeltern selbst bedürftig sind!

Die Jüdische Gemeinde Kiel wandte sich an die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche, weil zwei ihrer Mitglieder mit der Pflegegeldzahlung für das bei ihnen lebende Enkelkind finanziell nicht über die Runden kamen. Die Bürgerbeauftragte bot daraufhin an, die Pflegegeldberechnung zu überprüfen.

Die Überprüfung des letzten Pflegegeldbescheides für den Zeitraum ab Januar 2016 ergab, dass auf Grundlage der §§33, 39 SGB VIII ein fiktiver Unterhaltsbeitrag der Großmutter in Höhe von 50,80 EUR monatlich abgezogen worden war. Dies erschien der Bürgerbeauftragten merkwürdig, da die Pflegeeltern beide selbst Grundsicherung im Alter nach §41 SGB XII beziehen und somit gerade einmal ihr eigenes Existenzminimum decken können. Es war daher nicht ersichtlich, wie sie von ihrer Grundsicherung noch einen Unterhaltsbeitrag für ihr Enkelkind aufbringen sollten.

Grundsätzlich erhalten Pflegeeltern nach §39 SGB VIII i.V.m. §33 SGB VIII Pflegegeld für die Bestreitung des Sachaufwandes sowie für die Pflege und Erziehung des Kindes oder Jugendlichen in pauschalierter Form. Gemäß §39 Abs. 4 Satz 4 SGB VIII hat das Jugendamt die Möglichkeit, den für den Sachaufwand gezahlten Pflegegeldanteil im Fall der Verwandtenpflege um einen angemessenen Betrag zu kürzen. Hintergrund dieser Regelung ist, dass die Großeltern nach §1601 BGB gegenüber ihrem Enkelkind zum Unterhalt verpflichtet sind und damit erwartet werden kann, dass sie die Erziehung des Kindes ohne zusätzliche Honorierung ihres Sachaufwandes leisten.[44] Die Höhe des Kürzungsbetrages soll sich dabei nach den Gegebenheiten des Einzelfalles richten und ist maßgeblich von der Leistungsfähigkeit der Pflegeperson abhängig.[45] In jedem Fall muss die Entscheidung über die Kürzung des Pflegegeldes von der Behörde begründet werden. Fehlen hingegen jegliche Ermessensüberlegungen, führt dies zum Fehler des Ermessensnichtgebrauchs und damit zur Rechtswidrigkeit.

Im vorliegenden Fall fehlten Ausführungen zur Kürzung des Pflegegeldes gänzlich. Die Bürgerbeauftragte wandte sich daher unter Hinweis auf die zitierte Rechtsprechung an das Jugendamt und bat um Überprüfung der Entscheidung im Hinblick auf den Grundsicherungsbezug und die fehlende Leistungsfähigkeit der Großeltern.

Ende Januar 2017 erhielten die Pflegeltern daraufhin einen korrigierten Bescheid, in dem das Jugendamt mitteilte, dass die vorgenommene Kürzung um den fiktiven Unterhaltsbeitrag der Großmutter ab 1. Dezember 2016 nicht mehr vorgenommen werde. Vielmehr wurde das monatliche Pflegegeld entsprechend den Empfehlungen des Deutschen Vereins[46] sogar um den Anteil der Bruttowarmmiete des Pflegekindes aufgestockt.[47] Im Ergebnis bedeutete dies, dass die Großeltern nun-

[44] Kunkel in NomosKommentar zum SGB VIII, 5. Aufl., §39, Rdnr. 23.
[45] OVG Schleswig-Holstein, Urteil vom 28. März 2015, 3 LB 9/14.
[46] Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Fortschreibung der Pauschalbeträge in der Vollzeitpflege (§§33, 39 SGB VIII) für das Jahr 2018, verabschiedet am 12. September 2017, S. 4.
[47] Zur Erklärung: Bei der Ermittlung des Grundsicherungsanspruchs der Großeltern werden Wohnkosten nur kopfteilig, d. h. hier nur zu 2/3 berücksichtigt. Die Abdeckung des fehlenden Drittels erfolgt nun über den Sachaufwand im Rahmen des Pflegegeldes.

mehr monatlich knapp 160,00 EUR mehr zur Verfügung hatten.

Allerdings konnte sich die Bürgerbeauftragte nicht damit zufrieden geben, dass die Korrektur der Pflegegeldberechnung lediglich für den Zeitraum ab Dezember 2016 vorgenommen worden war. Schließlich standen die Großeltern schon mehrere Jahre im Grundsicherungsbezug und hatten seit Begründung des Pflegeverhältnisses im März 2013 die Pflegegeldkürzung hinnehmen müssen.

Die Bürgerbeauftragte unterstütze die Großeltern daher dabei, einen sog. Überprüfungsantrag zu stellen und eine Neuberechnung des Pflegegeldes ab Aufnahme der Pflegegeldzahlungen zu erwirken. Nach §44 Abs. 4 SGB X haben Leistungsberechtigte die Möglichkeit, rechtswidrige Verwaltungsakte (trotz Ablauf der Widerspruchsfrist) bis zu vier Jahre rückwirkend überprüfen zu lassen.

Anfang Juni 2017 erhielten die Großeltern dann endlich die Nachricht, dass ihr Überprüfungsantrag Erfolg gehabt hatte. Sie bekamen die seit März 2013 erfolgten Pflegegeldkürzungen in Höhe von insgesamt 2.240,00 EUR erstattet. Die überglücklichen Großeltern und die Jüdische Gemeinde sprachen der Bürgerbeauftragte und dem Team der Beschwerdestelle ihren Dank aus.

Die Bürgerbeauftragte konnte durch ihre Kontaktaufnahme zum Jugendamt außerdem erreichen, dass das betreffende Jugendamt seine grundsätzliche, über diesen Einzelfall hinausgehende Verfahrensweise bei der Berechnung von Pflegegeld in Fällen der Pflege durch bedürftige Großeltern überarbeitet hatte und künftig auch andere Pflegeverhältnisse hiervon profitieren werden. **(3152/2016)**

09
Statistik

Im Berichtszeitraum wandten sich insgesamt 416 Petent*innen an die Beschwerdestelle (2016: 194, 2017: 222). Dabei sind die allgemeinen Beratungen und Gespräche zu Einzelfällen am Rande von Veranstaltungen und Vorträgen nicht berücksichtigt. Ebenfalls nicht berücksichtigt sind alle Eingaben, die im übrigen Tätigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten bearbeitet wurden, sich aber unmittelbar aus der Arbeit der Beschwerdestelle ergeben haben. Dazu zählen zum Beispiel Eingaben zum SGB II, zum Schulrecht oder auch zum BAföG.

Um Hilfen zur Erziehung ging es in 145 Fällen, davon wiederum ging es in 121 Fällen um einschlägige, stationäre Maßnahmen. In 24 Fällen ging es um ambulante Maßnahmen, die oft auch im Vorfeld einer drohenden stationären Maßnahme oder Inobhutnahme erfolgten.
Die übrigen Eingaben (271) betrafen zum Beispiel KiTa/Krippe (Sozialstaffel, Beiträge, Rechtsanspruch), Eingliederungshilfe oder auch Vereinbarungen zum Umgangsrecht oder den Wunsch nach Unterstützung der Kommunikation mit den Jugendämtern.

Ganz überwiegend erfolgte eine erste Kontaktaufnahme per Telefon (in 328 Fällen). Per E-Mail nahmen 42 und auf dem Briefwege 25 Petent*innen den ersten Kontakt auf. In 21 Fällen kam es zuerst zu einem persönlichen Kontakt, zum Beispiel auf einem Sprechtag.

In 50 Fällen haben die Kinder oder Jugendlichen selbst direkt Kontakt zur Beschwerdestelle aufgenommen. Von diesen Kindern waren 44 Kinder von stationären Maßnahmen betroffen. Das jüngste Kind, das sich direkt an die Beschwerdestelle gewandt hat, war 8 Jahre alt, diese Eingabe betraf auch eine stationäre Hilfe zur Erziehung.

Die betroffenen Kinder und Jugendlichen sind überwiegend im Alter von 6 bis 13 Jahren (127), gefolgt von der Altersgruppe der 14- bis 17-jährigen (115). Jünger als 6 Jahre waren insgesamt 80 der betroffenen Kinder. In 18 Fällen waren die Betroffenen 18 bis 27 Jahre alt und in insgesamt 76 Fällen gab es keine Altersangabe.

Die meisten Kinder und Jugendlichen waren männlich (206, weiblich waren 128). Im Übrigen gab es entweder keine Angaben zum Geschlecht bzw. ging es um mehrere Kinder.

In 291 Fällen bestand ein Konflikt mit dem Jugendamt, das sich in 16 Fällen außerhalb von Schleswig-Holstein befand. Dabei bestand in 67 Fällen zugleich ein Konflikt mit der Einrichtung/dem Einrichtungsträger. In einem Fall befand sich die Einrichtung in einem anderen Bundesland. In 41 Fällen ging es lediglich um eine Beratung und es lag noch kein Konflikt vor.

Die vorgetragenen Beschwerden betrafen eine große Bandbreite. So gab es zum Beispiel Beschwerden darüber, warum man schon um 18 Uhr in der Einrichtung sein muss, Beschwerden darüber, warum man nicht zuhause leben darf oder in einer anderen Einrichtung. Es gab Beschwerden darüber, dass man in einer bestimmten Einrichtung bleiben möchte, das Jugendamt aber beabsichtigt, die Einrichtung zu wechseln. Es gab Beschwerden über Handynutzungsverbote oder bestimmte Wünsche zur Freizeitgestaltung. Es gab auch Beschwerden darüber, dass die Hilfemaßnahme nicht die richtige sei oder auch die handelnden Personen nicht die richtigen sind. Es geht auch um Beschwerden über Konflikte mit Erziehern bzw. fragwürdige pädagogische Maßnahmen wie Anschreien oder um körperliche Übergriffe. Die zuletzt genannten Beschwerdegründe wurden in 18 Fällen vorgetragen.

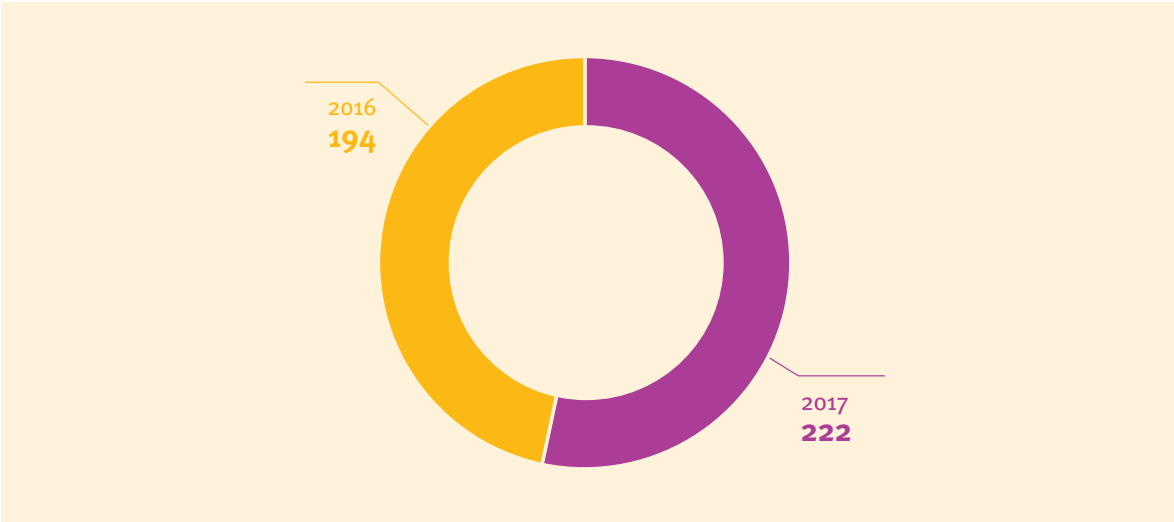
In 2016 gab es im Kontext von 26 Beschwerden, die jeweils 6 Einrichtungen betrafen, Kontakt zur Heimaufsicht. Im Jahr 2017 waren es 17 Beschwerden, die 10 Einrichtungen betrafen. Insgesamt bestand damit im Berichtszeitraum ein Kontakt zur Heimaufsicht in 43 Fällen. Inhalte dieser Beschwerden waren zum Beispiel Schimmel in der Einrichtung, keine ausreichende Ernährung, unhygienische Zustände, körperliche Übergriffe durch Erzieher*innen und in einem Fall einen sexuellen Übergriff.

Legende für nachfolgende Grafiken

2016 2017

Summe aller Petenten*innen

insg.: 416



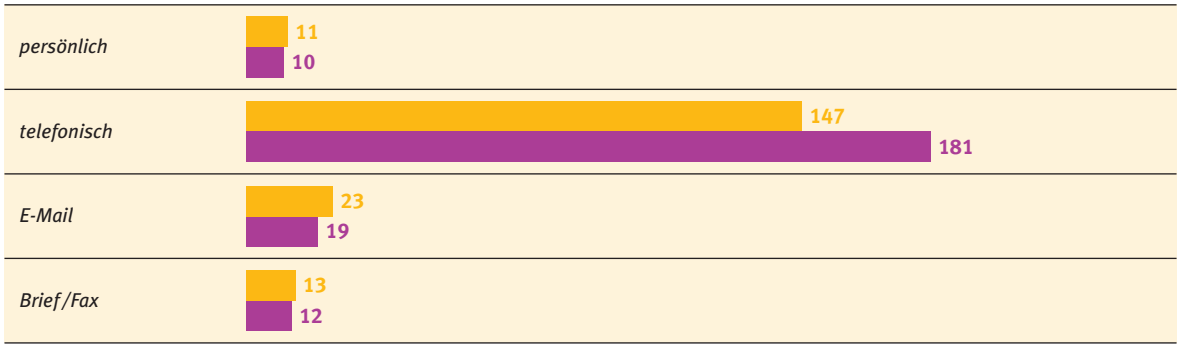
1.

Personengruppen Petent*in

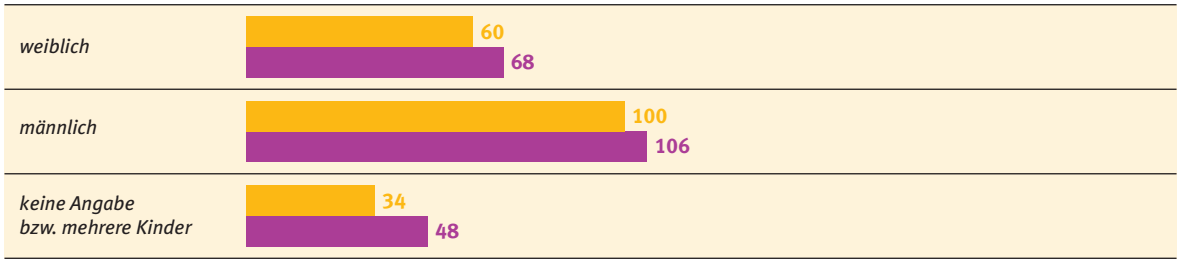
	2016	2017
Kind /Jugendlicher / junger Volljähriger	21	29
Mutter	103	99
Vater	29	33
Großeltern	7	12
Pflegeeltern	1	9
*Mitarbeiter*innen Einrichtung/Träger*	5	13
*Mitarbeiter*innen Jugendamt**	0	0
Sonstiges	28	27

** Allerdings weisen die Jugendämter der Städte NMS, KI sowie der Kreise PI, RD-ECK und NF in Bescheiden und Hilfeplan-Protokollen auf die Beschwerdestelle hin.*

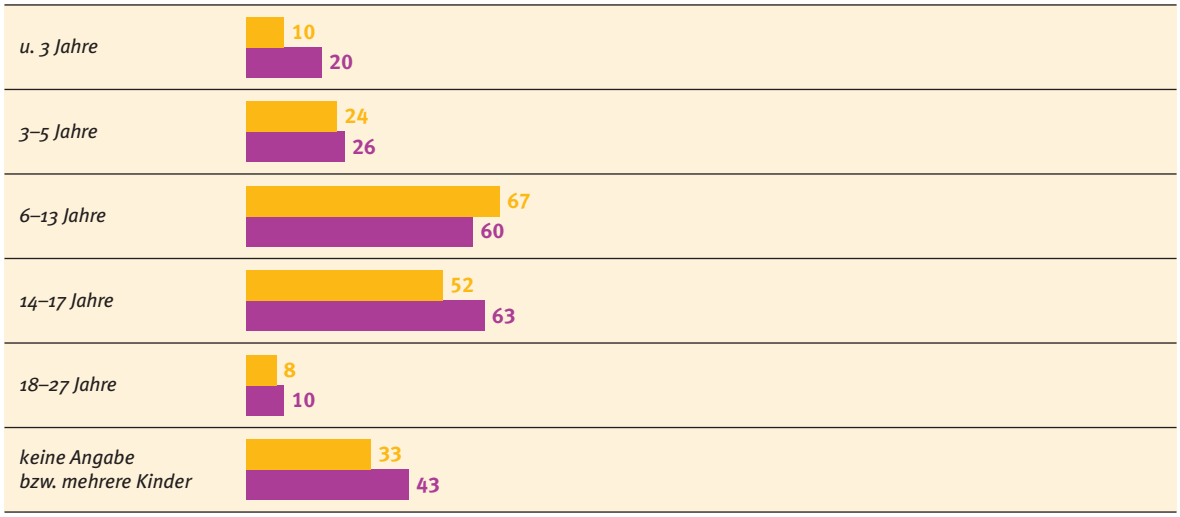
2.
Art der Kontaktaufnahme



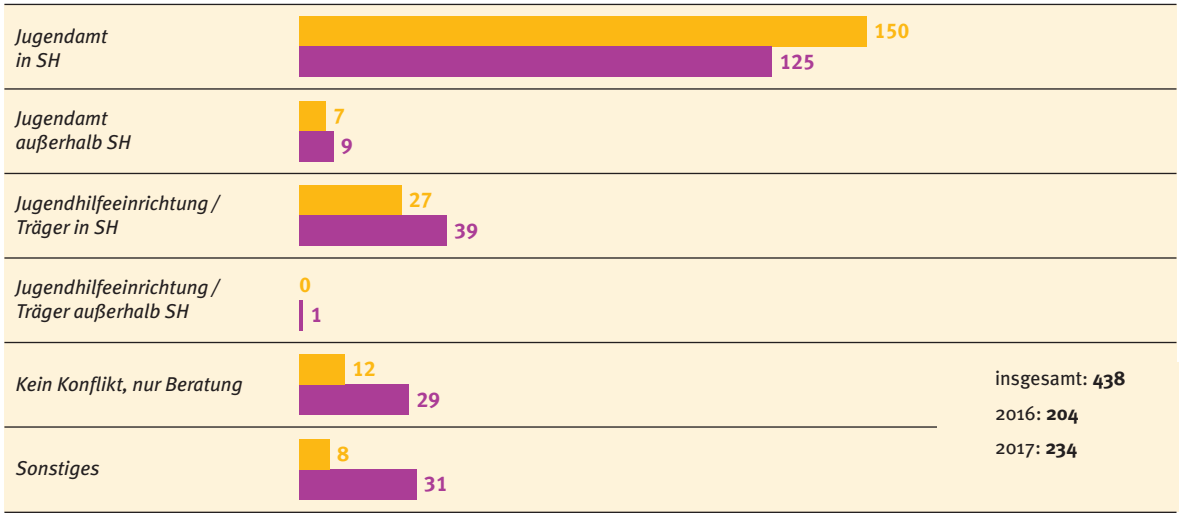
3.
Geschlecht des betroffenen Kindes



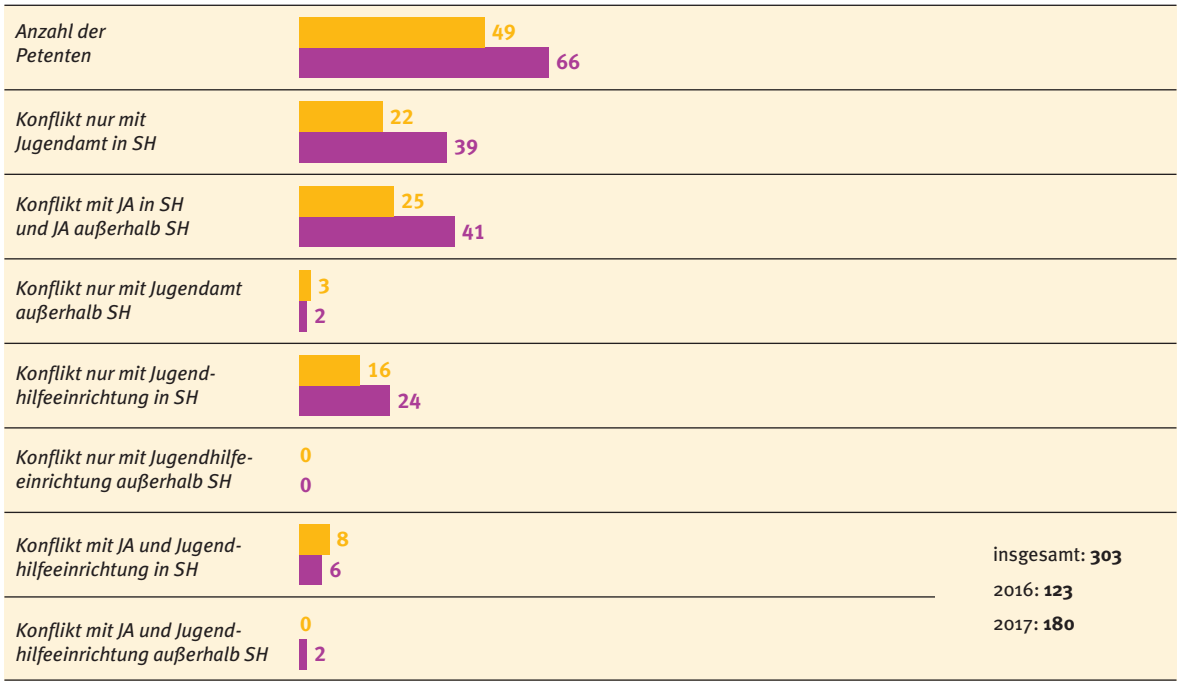
4.
Alter des betroffenen Kindes



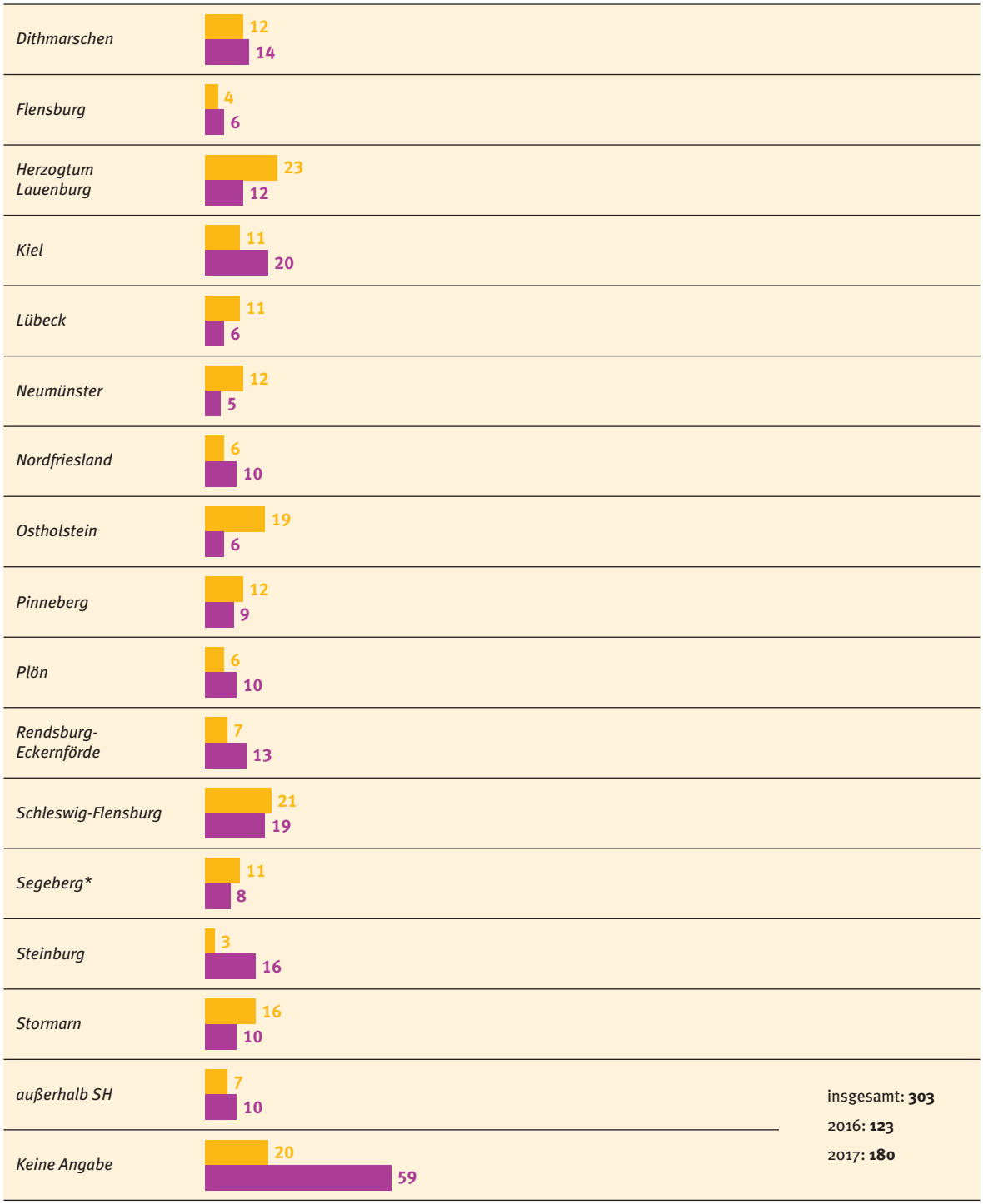
5a.
Mit wem besteht ein Konflikt? (Mehrfachnennungen möglich)



5b.
Detailauswertung stationärer Hilfe zur Erziehung hinsichtlich Konflikt (Mehrfachnennungen möglich)



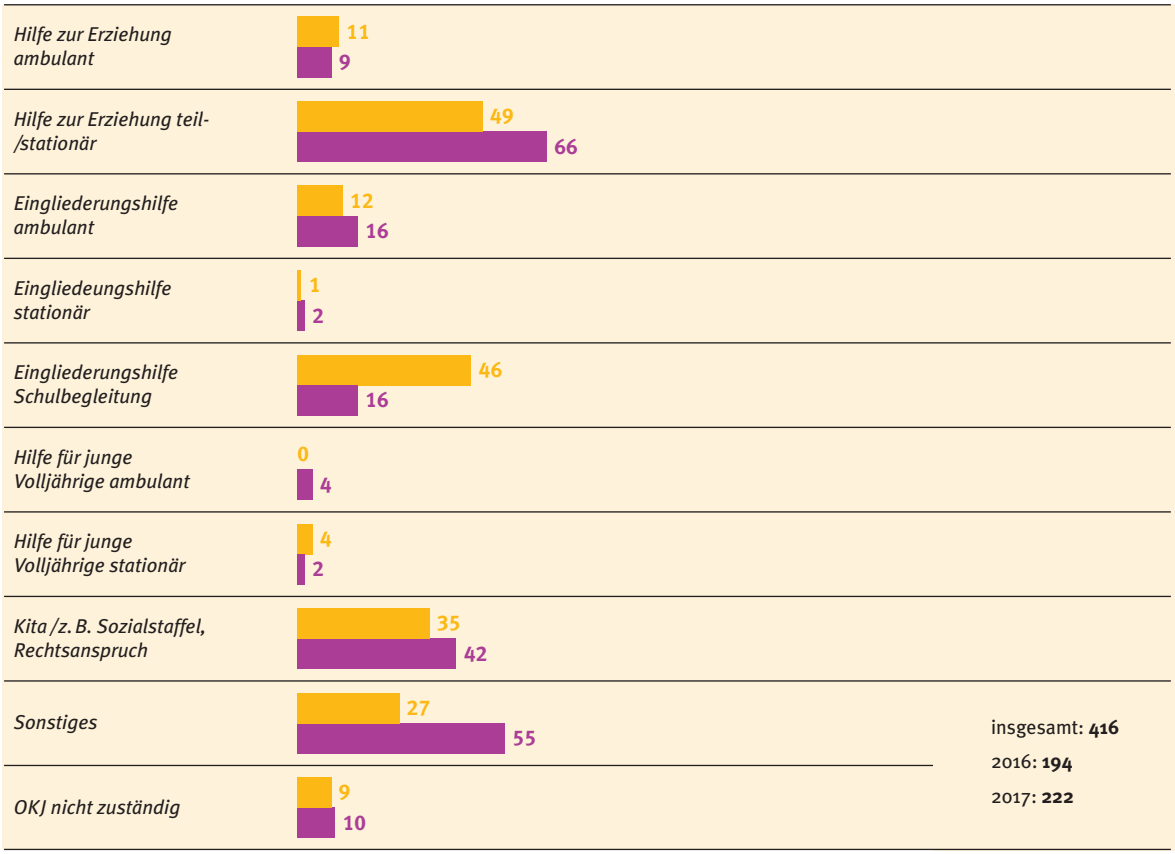
6.
Betroffener Kreis/kreisfreie Stadt



** Einschließlich der Fälle des Jugendamtes Norderstedt. Norderstedt gehört zwar zum Kreis Segeberg, hat aber ein eigenes Jugendamt.*

7.

Thema der Beratung



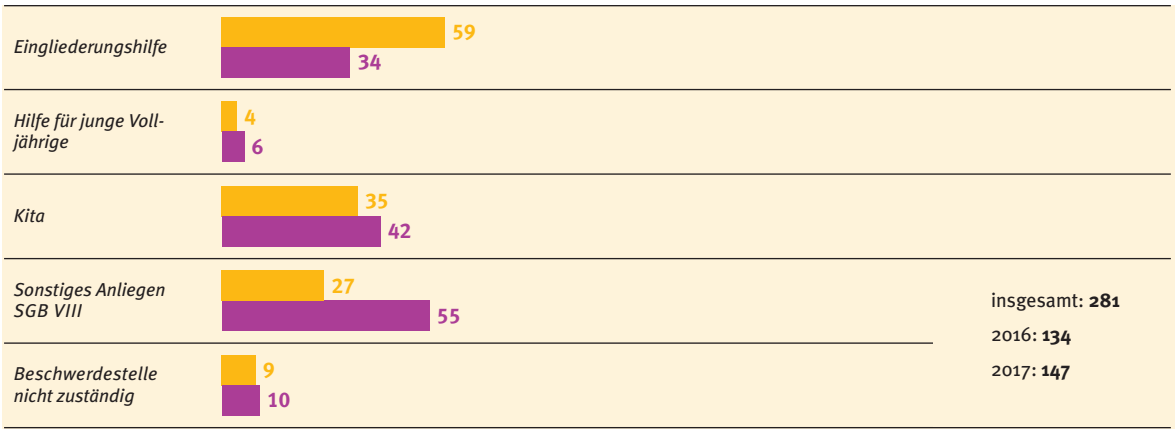
8a.
Ambulante Hilfen zur Erziehung

Erziehungsberatung	0 / 2	
Soziale Gruppenarbeit	0 / 0	
Erziehungsbeistand	2 / 0	
Sozialpädagogische Familienhilfe	3 / 7	
Intensive sozialpäd. Einzelbetreuung	1 / 0	insgesamt: **26** 2016: **13** 2017: **13**
Konkrete ambulante Hilfe unbekannt	7 / 4	

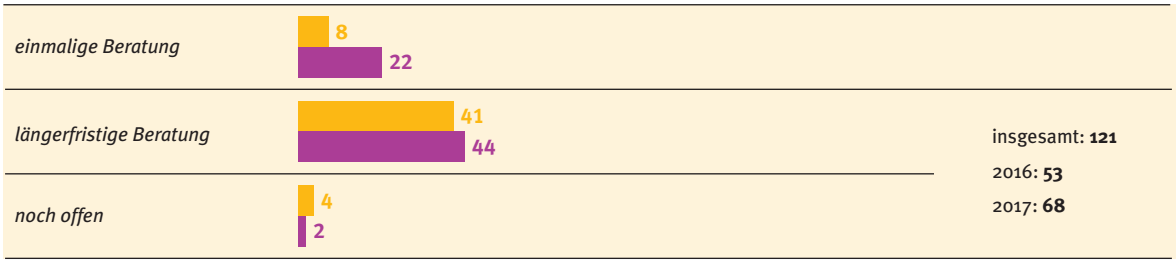
8b.
Hilfe zur Erziehung, stationär, teilstationär oder Pflegefamilie

Hilfe zur Erziehung, teil-/stationär etc.	0 / 0	
Hilfe zur Erziehung, teil-/stationär etc.	1 / 0	
Vollzeitpflege	5 / 19	
Heimerziehung	36 / 43	insgesamt: **115** 2016: **49** 2017: **66**
Konkrete stationäre Hilfe unbekannt	7 / 4	

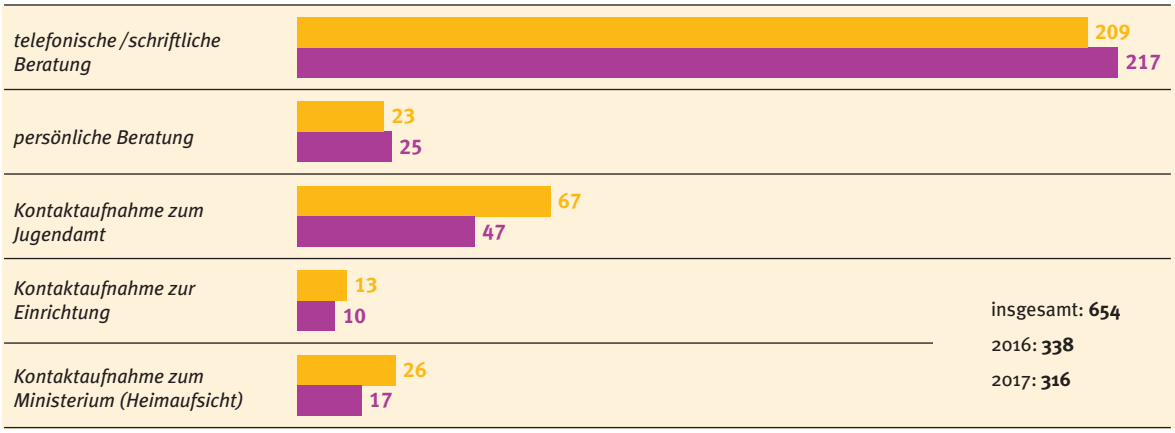
8c.
Sonstige Beratungsthemen



9.
Dauer der Beratung bei stationären Hilfen zur Erziehung

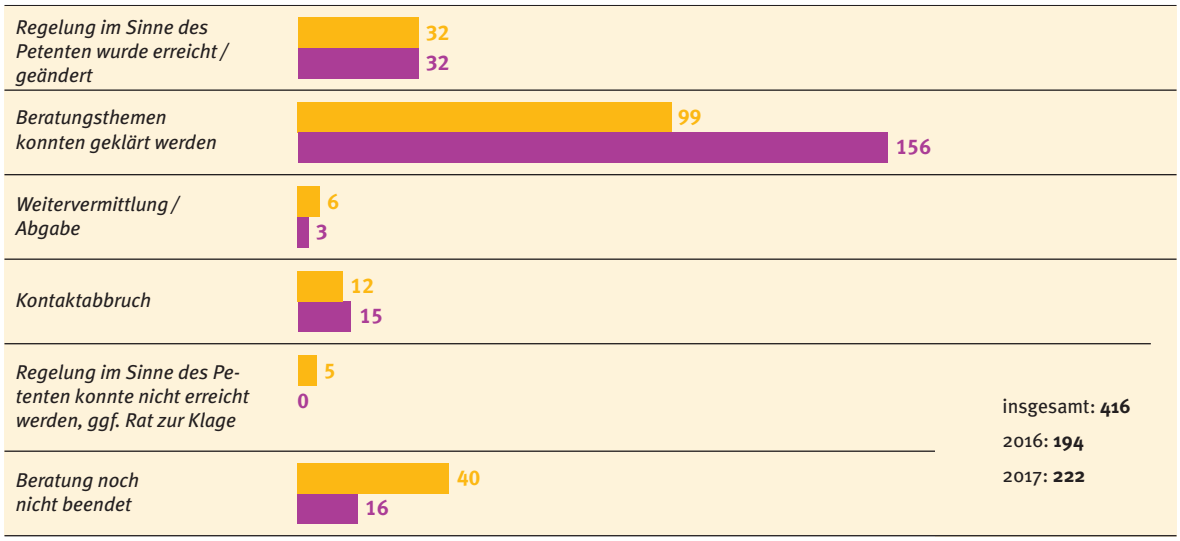


10.
Art der Hilfestellung durch die Beschwerdestelle



11.

Abschluss



10
Abkürzungsverzeichnis

A	
Abs.	Absatz
AG	Arbeitsgruppe
AVJ	ausbildungsvorbereitendes Jahr
B	
BAföG	Bundesausbildungsförderungs-gesetz
BayEUG	Bayerisches Gesetz über das Erziehungs- und Unterrichtswesen
BbgSchulG	Brandenburgisches Schulgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
bln SchulG	Berliner Schulgesetz
BüG	Bundesgesetzblatt
BüPolBG	Polizeibeauftragtengesetz
BüPolG	Bürger- und Polizeibeauftragten-gesetz
bw SchG	Schulgesetz für Baden-Württemberg
bzw.	beziehungsweise
C	
c. a.	in etwa
D	
DaZ	Deutsch als Zweitsprache
E	
etc.	und so weiter
e. V.	eingetragener Verein
evtl.	eventuell
F	
f.	folgende
ff.	fortfolgende
G	
gem.	gemäß
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
H	
Halbs.	Halbsatz
HmbSG	Hamburgische Schulgesetz
HSchG	Hessisches Schulgesetz
I	
i. V. m.	in Verbindung mit
IHK	Innovative Kreative Hilfen (Jugendhilfeverband)

K	
K. d. ö. R.	Körperschaft des öffentlichen Rechts
Kita	Kindertagesstätte
KJAP	Kinder- und Jugendaktionsplan
KJVO	Kinder- und Jugendeinrichtungs-verordnung
L	
LAG	Landesarbeitsgemeinschaft
LT	Landtag
M	
MSGJFS	Ministerium für Soziales, Gesund-heit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein
N	
NGD	Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie
NRW	Nordrhein-Westfalen
NSchG	Niedersächsisches Schulgesetz
O	
OVG	Oberverwaltungsgericht
Q	
QR	Quick Response (engl.)
R	
Rdnr.	Randnummer
rp SchulG	rheinland-pfälzisches Schulgesetz
S	
S.	Seite
saarl SchPflG	Gesetz über die Schulpflicht im Saarland
sächs SchulG	Sächsisches Schulgesetz
SchulG M-V	Schulgesetz Mecklenburg-Vorpommern
SchulG	Schulgesetz
SGB II	Sozialgesetzbuch Zweites Buch – Grundsicherung für Arbeitsuchende –
SGB III	Sozialgesetzbuch Drittes Buch – Arbeitsförderung –
SGB VIII	Sozialgesetzbuch Achtes Buch – Kinder- und Jugendhilfe –

SGB X	Sozialgesetzbuch Zehntes Buch – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz –
SGB XII	Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch – Sozialhilfe –
s. o.	siehe oben
sog.	sogenannt
SPD	Sozialdemokratische Partei Deutschlands
SPFH	Sozialpädagogische Familienhilfe
SSW	Südschleswigscher Wählerverband (Partei)
T	
ThürSchulG	Thüringer Schulgesetz
U	
u. a.	unter anderem
u. U.	unter Umständen
V	
vgl.	vergleiche
Z	
z. B.	zum Beispiel

11
Stichwortverzeichnis

Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten
des Landes Schleswig-Holstein

Karolinenweg 1
24105 Kiel
Telefon: (0431) 988-1240
www.buergerbeauftragte-sh.de