



# EXPLICATO

Jugendhilfe

Fürsprecher von Eltern und Jugendlichen

**Ombudspersonen  
in der Jugendhilfe**



Konflikte in der Jugendhilfe:

## Was können Eltern und Kinder tun?

Die Kinder- und Jugendhilfe trägt ihre Aufgabe schon im Namen, denn sie soll Kindern und Jugendlichen helfen. Manchmal kann diese Aufgabe es nötig machen, dass Kinder oder Jugendliche zumindest vorübergehend von ihren Familien getrennt werden. Das geschieht, wenn das Wohl der Kinder akut gefährdet ist oder Eltern sich mit Erziehungsaufgaben dauerhaft schwertun. Dann schreitet das Jugendamt ein. Und womöglich nimmt eine Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe dann die Kinder in ihre Obhut. Wir zum Beispiel.

Für all das gibt es gesetzliche Grundlagen und Regeln. Die sind zum Teil aber ziemlich kompliziert. Daher kann es vorkommen, dass betroffenen Eltern oder Kindern wichtige Informationen manchmal fehlen. Oder dass sie Dinge nicht so richtig verstehen und sich ratlos oder hilflos fühlen. Warum entscheiden die zuständigen Fachkräfte so und nicht anders? Was dürfen sie überhaupt? Welche Rechte habe ich? Und was kann ich tun, wenn ich mit etwas nicht einverstanden bin?

Wenn Fragen wie diese auftauchen, ist es eigentlich immer der beste Weg, zunächst mit uns zu sprechen. Oder mit dem Jugendamt, das geht auch. Denn wir sind dann zuständig. Manchmal sind die Dinge aber auch dann noch nicht geklärt. Vielleicht fühlen Eltern oder Kinder sich nicht richtig verstanden. Oder sie dringen mit ihren Wünschen einfach nicht durch. Muss man das dann einfach hinnehmen?

**Nein, das muss man nicht.** Denn in diesem Fall kann man sich an sogenannte Ombudspersonen wenden.

**Wir erklären, was das ist und wie man es am besten macht.**

Interessenvertretung für Kinder & Eltern:

## Ombudspersonen in der Kinder- & Jugendhilfe

Ein seltsames und schweres Wort ist das: Ombudsperson. Es ist eben auch nur – ein Fachwort. Immerhin: es lässt sich ganz einfach übersetzen. Ombudspersonen, das sind Vertrauenspersonen. Wenn Eltern, Kinder oder ganze Familien sich alleingelassen fühlen, nicht mehr weiterwissen oder sich beschweren wollen, können sie sich an sie wenden. Ombudspersonen nehmen sich Zeit. Sie können erklären, was gerade passiert, oder Tipps geben, was man am besten tun kann. Ombudspersonen haben nur diese eine wichtige Aufgabe. Sie sollen die Interessen von Eltern und Kindern vertreten. Das tun sie kostenlos.

**An Ombudspersonen kann man sich gut wenden unter folgenden Bedingungen:**

- Man kann niemanden beim Jugendamt oder in der Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe erreichen.
- Man ist in einer schwierigen Situation und weiß sich nicht zu helfen.
- Man hat das Gefühl, gar nicht richtig ernstgenommen zu werden.
- Man kann nicht sagen, was man wirklich denkt.
- Man vertraut den Fachkräften nicht so richtig.
- Man möchte sich beschweren.

**Wichtig zu wissen:** Ombudspersonen tun nichts, was Eltern und Kinder nicht wollen. Sie sind unabhängig. Ihnen kann man vertrauen.

Vielfältige Aufgaben:

## Wobei Ombudspersonen noch so helfen können

Eines machen auch Ombudspersonen nicht: einfach das tun, was andere wollen. Sie sind also nicht dazu da, bloß durchzusetzen, was Kinder oder Eltern wollen, fordern oder sich wünschen. Sie haben auch eine eigene Meinung. Außerdem ist das in vielen Fällen auch nicht der richtige Weg. Ombudspersonen machen sich ein eigenes Bild von der Situation. Sie verschaffen sich einen Überblick. Denn dann können sie mit ihrem Wissen am besten weiterhelfen. Und das auch ganz praktisch.

**Folgende Dinge können Ombudspersonen zum Beispiel tun:**

- Kontakt mit dem Jugendamt aufnehmen
- Eltern helfen, Briefe von Behörden richtig zu verstehen
- Eltern erklären, welche Rechte und Pflichten sie haben
- Eltern helfen, wichtige Formulare richtig auszufüllen
- Eltern dabei unterstützen, rechtliche Schritte einzuleiten
- ... und vieles mehr

Die Ombudsschaft Jugendhilfe NRW ist unter folgender Adresse zu erreichen:

**Ombudsschaft Jugendhilfe NRW e.V.**

Hofkamp 102  
42103 Wuppertal  
Tel.: 0202 – 295 367 76

[www.ombudsschaft-nrw.de](http://www.ombudsschaft-nrw.de)

Vertrauen gegen Vertrauen:

## Deine Ombudspersonen direkt vor Ort

Wir haben uns überlegt, dass es für Eltern und Kinder noch viel besser wäre, wenn sie bei Problemen oder Sorgen eine Unterstützung finden könnten, die nicht weit weg ist. Die man sofort und problemlos kontaktieren kann. Wo man keine Umwege nehmen muss. Wo es schnell geht. Und unkompliziert.

Wir haben deswegen eine eigene Ombudsstelle eingerichtet. Und das heißt: Eltern, Kinder oder ganze Familien finden jetzt auch bei uns eine Vertrauensperson für ihre Anliegen. Also direkt vor Ort. Diese Vertrauensperson ist **unabhängig und neutral**. Sie ist nicht bei uns angestellt. Sie kann nur von den Eltern oder Kinder beauftragt werden. Sie vertritt allein deren Interessen. Sie ist zu absoluter Verschwiegenheit verpflichtet.

**Vertrauenspersonen kann man vertrauen. Dazu sind sie da.**



**Manuela Schmellekamp**

Telefon: (+49) 157 584 096 65

Mail: [m.schmellekamp@freenet.de](mailto:m.schmellekamp@freenet.de)



**Susanne Wunsch**

Telefon: (+49) 175 747 6037

Mail: [susanne\\_wunsch@gmx.de](mailto:susanne_wunsch@gmx.de)



**Reinhold Niestegge**

Telefon: (+49) 173 354 11 61

Mail: [rniestegge@freenet.de](mailto:rniestegge@freenet.de)



EXPLICATO gGmbH

Bodelschwinger Straße 68

44577 Castrop-Rauxel

Telefon: (+49) 2323 99494-0

Mail: [mail@explicato.de](mailto:mail@explicato.de)

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

