



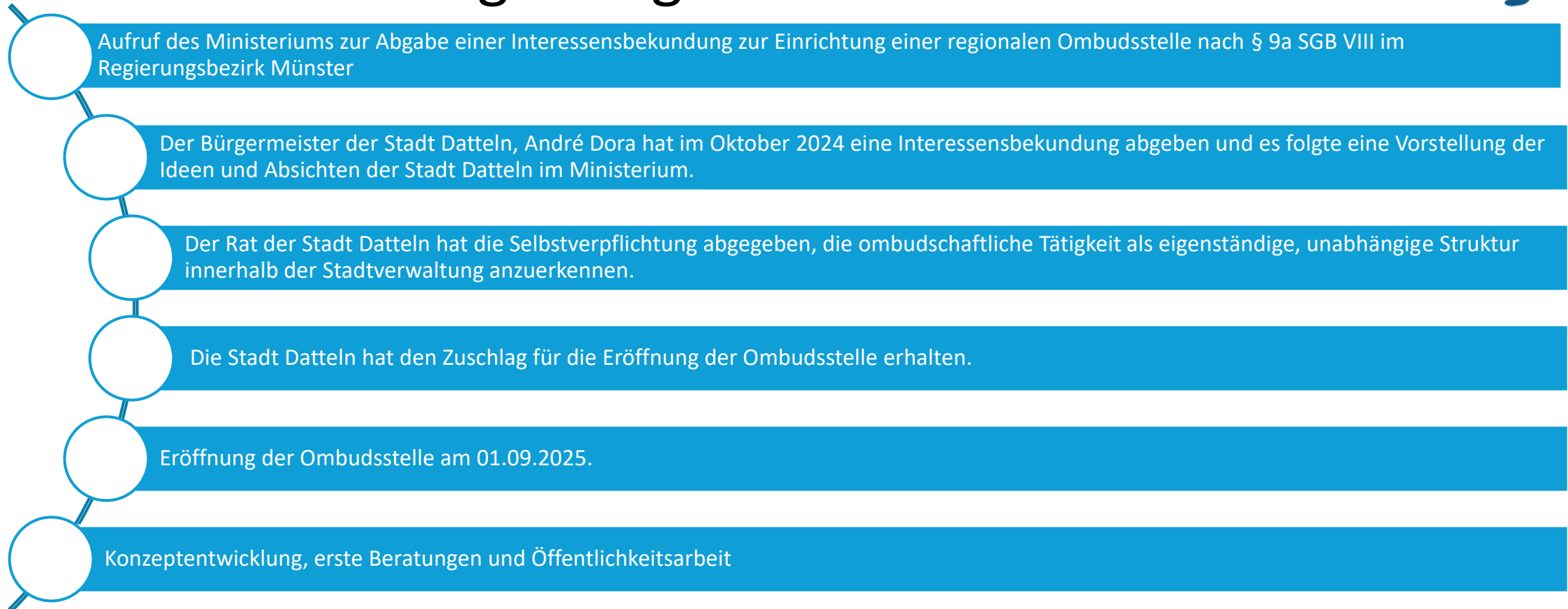
Ombudsstelle in Datteln im Regierungsbezirk Münster

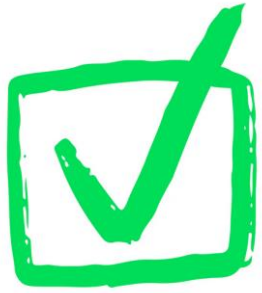
VERTRAULICH · UNABHÄNGIG · FÜR DICH DA

STEH(T) EIN

FÜR DEIN RECHT

Entstehung der Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster





Qualitätsstandards



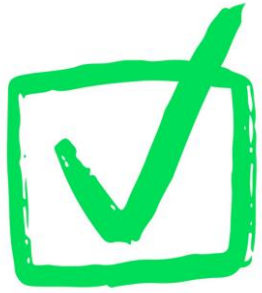
Unabhängigkeit:

Die Ombudsstelle ist keinem Dezernat der Stadt Datteln unterstellt. Ferner gibt es eigene Räumlichkeiten, außerhalb des Rathauses und des Jugendamtes.

Die Beratung erfolgt weisungsfrei und unabhängig von wirtschaftlichen Interessen der öffentlichen und freien Jugendhilfe.

Unbefangenheit:

Ombudspersonen beraten keine Fälle, bei denen der (ehemalige) Arbeitgeber oder Kolleg*innen beteiligt sind.



Qualitätsstandards



Niederschwelligkeit:

Die ombudschaftliche Beratung ist durch unterschiedliche Möglichkeiten der Kontaktaufnahme leicht zugänglich. Die Beratung ist freiwillig und kostenfrei.

Vertraulichkeit:

Ombudspersonen unterliegen der Schweigepflicht. Alle Informationen, die im Beratungskontext thematisiert werden, werden vertraulich behandelt.

Die Beratung kann anonym erfolgen.

Die Kontaktaufnahme mit Dritten erfolgt nur nach explizierter Absprache mit den Ratsuchenden und einer Schweigepflichtentbindung.



Qualitätsstandards



Transparenz:

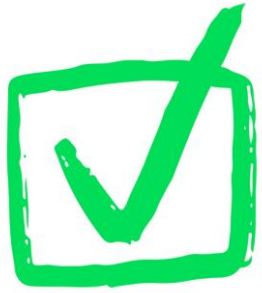
Der gesamte Prozess wird Ratsuchenden transparent gemacht.

Die Ombudsstelle unternimmt nur Schritte, die mit den Ratsuchenden abgestimmt sind und ein ausdrückliches Einverständnis zur Handlung vorliegt.

Partizipation:

Möglichkeiten und Grenzen der ombudtschaftlichen Beratung werden beschrieben, sodass die Ratsuchenden den Rahmen und die Intensität der Unterstützung mitbestimmen können. Die Ratsuchenden legen ihre Ziele fest.

Vorerst wird die ratsuchende Person darin bestärkt, den Konflikt eigenständig zu lösen. So sollen die Selbstbestimmung und die Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden gestärkt werden.



Qualitätsstandards

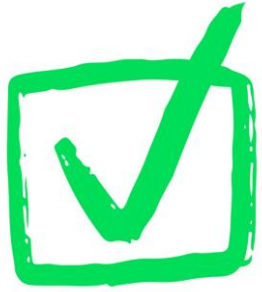


Machtausgleich:

Es besteht ein strukturelles Machtungleichgewicht im sozialrechtlichen Leistungsdreieck. Dies wirkt sich zu Ungunsten der Leistungsempfänger aus.

Ombudschaft klärt Ratsuchende über ihre Möglichkeiten und Rechte im Rahmen der Jugendhilfe auf, kann Formulierungshilfe bieten und Prozesse begleiten.

Die strukturell unterlegene Position von jungen Menschen und deren Familien gegenüber Jugendhilfeträgern und öffentlichen Leistungsträgern wird ausgeglichen.



Qualitätsstandards



Parteilichkeit:

Ombudspersonen handeln fachlich parteilich für Kinder, Jugendliche und ihre Familien. Junge Menschen und ihre Familien sollen gehört werden, ihre Rechte kennen und gleichberechtigt am Hilfeprozess teilnehmen können.

Kindeswohl:

Die Ombudsstelle trägt zum Kindeswohl bei, indem sie die Ratsuchenden dabei unterstützt, ihre Anliegen zu formulieren, ihre Rechte zu verstehen und umzusetzen.

Partizipation fördert die Selbstwirksamkeit junger Menschen. Diese Erfahrung ist ein entscheidender Bestandteil für ihre persönliche Entwicklung und stärkt ihr Vertrauen in sich selbst und in die Kinder- und Jugendhilfe.



Qualitätsstandards



Vier-Augen-Prinzip:

Die ombudschaftlichen Beratungsgrundsätze können adäquat umgesetzt werden und die Unabhängigkeit der Beratenden ist gewährleistet.

Durch das vier-Augen-Prinzip werden mehrere Perspektiven eingebracht und das weitere Vorgehen kann abgestimmt werden.

Keine Fachaufsicht:

Ombudsstellen haben nicht das Finden von Verfahrensfehlern das Ziel und fungiert daher auch im Fall von fachlichen Mängeln nicht als Fachaufsicht. Perspektiven und Beweggründe der Fachkräfte werden nachvollzogen, um diese im Beratungs- und Lösungsprozess zwecks Lösung einbeziehen zu können.

Der Fokus liegt auf einer konstruktiven Lösung.



Grenzen der Beratung

Keine Weisungsbefugnis und kein Eingriffsrecht

Sorge- und Umgangsrecht – nur bei Konflikten mit der Jugendhilfe

Familiengerichtliche Verfahren – keine konstruktive Lösung mehr möglich

Kindeswohlgefährdungen – Prüfung obliegt den Jugendämtern

Die Ombudsstelle hat nicht das Ziel Verfahrensfehler zu finden.

Eine Klärungsbereitschaft der Ratsuchenden ist notwendig!

Fallberatung



- 105 Fälle bis heute
- 26 unbearbeitete Fälle (z. B. Unzuständigkeit)
- Alle Fälle werden in einer Statistik festgehalten.
- Schwerpunkte in der ombudtschaftlichen Beratung:
 - Die Anfrage betreffen hauptsächlich das Jugendamt.
 - Das Hauptanliegen bezieht sich auf die Kommunikation, den menschlichen Umgang und dem Gefühl nicht ernstgenommen zu werden.
 - Häufig werden Verfahrensabläufe und rechtliche Hintergründe von uns vermittelt.
 - Einzugsgebiet: NRW

Öffentlichkeitsarbeit



Eröffnung durch die Familienministerin Frau Paul

Erstellung einer Postkarte zur Eröffnung

Persönliche Vorstellung im Kreis Borken, Kreis Steinfurt, Kreis Recklinghausen, Kreis Coesfeld
Verteilung der Flyer

Entwicklung der Website

Bekannt machen durch Soziale Medien

Vorstellungen in den anderen Städten und Kreisen im Regierungsbezirk Münster folgen

Verschicken der Flyer (online und postalisch)

Idee: Vorstellung in einem Onlineformat

WEN UNTERSTÜTZEN

WIR?

Die Zielgruppe der ombudtschaftlichen Beratung sind Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und deren Familien, die Leistungen der Jugendhilfe (gemäß § 2 SGB VIII) beziehen oder beanspruchen möchten und sich vom Jugendamt oder Trägern nicht ausreichend beraten, beteiligt oder beschieden fühlen.

Wir beraten gemäß § 9a SGB VIII.

Mein Antrag auf Hilfen für junge Volljährige wurde vom Jugendamt abgelehnt. Welche Rechte habe ich?

WIE KANN MAN UNS ERREICHEN?



OMBUDSSTELLE IN DATTELN
IM REGIERUNGSBEZIRK MÜNSTER

OMBUDSSTELLE IN DATTELN
IM REGIERUNGSBEZIRK
MÜNSTER

STEH(T) EIN FÜR DEIN RECHT



Barbara Kortenbusch
02363 / 107494



Melanie Avdić
02363 / 107495

Adresse:

Ombudsstelle in Datteln
Hohe Straße 44a
45711 Datteln

Telefonzeiten:

Mo-Mi: 9:00 – 15:00 Uhr
Do: 9:00 – 16:00 Uhr



ombudsstelle@ombudsstelle.datteln.de
www.ombudsstelle-datteln.de

DATTELN
Stadt der Wasserstraßen

WAS BEDEUTET OMBUDSCHAFT?

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Beschwerde- und Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene in Bezug auf die Öffentliche und Freie Jugendhilfe.

Wir möchten eine Veränderung der Hilfe. Was können wir als Eltern tun?

WIE UNTERSTÜTZEN WIR?

- **Wir** nehmen Dich und Deine Anliegen ernst.
- **Wir** beraten Dich auf Wunsch auch anonym.
- **Wir** informieren Dich über Deine Rechte.
- **Wir** suchen gemeinsam mit Dir nach Lösungen.
- **Wir** beraten Dich welche Möglichkeiten Du bei ungerechten Entscheidungen hast.
- **Wir** begleiten Dich auch zu Gesprächen, wenn dies notwendig ist.
 - **Wir** sprechen alle Schritte mit Dir ab und nehmen nur Kontakt zu anderen auf, wenn Du es möchtest.
 - **Wir** beraten kostenfrei.

Ich fühle mich von meinen Betreuern nicht verstanden. Wie kann ich meine Wünsche äußern?

WOFÜR STEHEN WIR?

- Niederschwelligkeit.
- Unabhängigkeit.
- Parteilich im Sinne des Kindeswohls.
- Vertraulich.
- Transparenz / Partizipation.
- Unbefangenheit.
- Schaffung von Machtausgleich.



Wie erreicht man uns?



Melanie Avdić

02363 / 107495



Barbara Kortenbusch

02363 / 107494

Telefonzeiten:

Mo-Mi: 9:00 – 15:00 Uhr

Do: 9:00 – 16:00 Uhr

ombudsstelle@ombudsstelle.datteln.de

Adresse:

Hohe Straße 44a

45711 Datteln



Dies ist eine Anlage zu TOP 1 der Sitzung des JHA am 10.03.2026

gez. Ludger Kämmerling
Vorsitzender

gez. Judith Reckmann
Schriftführung