

Ombudschaft Jugendhilfe NRW



**SAUER?
ENTTÄUSCHT?
MISSVERSTANDEN?**

Ruf direkt an unter
0202 - 29 53 67 76

Ombudschaft
JUGENDHILFE NRW

Foto: flo-flash / photocase.de

Erfahrungsberichte der Ombudschaft aus verschiedenen Blickwinkeln

Köln, 07.12.2015

Sabine Gembalczyk, Dr. Margareta Müller



- I. Konzeption der Ombudschaft Jugendhilfe NRW**
- II. Ombudschaft Jugendhilfe NRW aus verschiedenen Blickwinkeln**
- III. Ombudschaft Jugendhilfe NRW ab 02/2016**



I. Konzeption der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Historie der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

- 2009: `Fachtagung – Ombudschaften´ wird von der Freien Wohlfahrtspflege und dem Landschaftsverband Rheinland durchgeführt
- 2010-2012: Modellprojekt „geRECHT in nrw“ - unabhängige Beschwerdeinstanz in Einrichtungen der Erziehungshilfe
- 2009 – 2012: Freie Wohlfahrtspflege arbeitet weiter an der Umsetzung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 12/2011: Vereinsgründung Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 02/2013: Start der Ombudschaft Jugendhilfe NRW
- 02/2016: Konzepterweiterung – Fachstelle

Ziele aus dem Antrag an die Aktion Mensch



Ziele

Maßnahmen zur Bekanntmachung der Ombudschaft

Jugendhilfe NRW

Aufbau und Pflege einer Homepage

Erstellen und Verteilen von Informationsmaterialien

(Schätzung: ca. 2500 Kinder + Jgdl., die Hilfen zur Erziehung erhalten, werden informiert)

Akquisition und Schulung von insgesamt mindestens 20 örtlichen Ombudspersonen

Akquisition und Vereinbarung von Kooperationsmöglichkeiten mit öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe in insgesamt mindestens 20 Kommunen in NRW

Beschwerdebearbeitung (Schätzung: 250 – 500)

Erstellen von Jahresberichten

Durchführung einer Fachveranstaltung und einer Fachveranstaltung zum Ende des Förderzeitraumes

Akquisition von Eigenmitteln, z.B. durch Fördermitglieder und von öffentlichen Mitteln zum Aufbau einer tragfähigen Finanzierung der unabhängigen Ombudschaft Jugendhilfe NRW nach der Förderlaufzeit durch die Aktion Mensch

Was ist das für ein Wort – Ombudschaft?

Definition (nach U. Urban-Stahl)

Ombudschaft ist abgeleitet vom skandinavischen „Ombudsman“ und beschreibt eine unparteiische/unparteiliche Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die Ombudsperson besondere Beachtung finden.

- ✓ Aufgabe der Ombudschaft ist es, die Machtasymmetrie zwischen den Parteien auszugleichen, mit dem
- ✓ Ziel eine gerechte Entscheidung bei Streitfragen zu erreichen

Zur Konzeption der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist eine *externe unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle* für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII haben.

Ziele

Beratung, Begleitung und Unterstützung der Beschwerdeführer_innen, die sich bei der

a.) Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger und/oder

b.) Leistungserbringung durch einen freien Jugendhilfeträger

nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen.

Einige Standards

- ✓ Unabhängigkeit (von den wirtschaftlichen Interessen der öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe)
- ✓ Machtbalance herstellen
- ✓ Beteiligung der Ratsuchenden/ Beschwerdeführenden
- ✓ Parteilichkeit im Sinne der Kinderrechte
- ✓ einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde (konstruktive Konfliktlösung)

Organisation

Zentrale Beratungs- und Beschwerdestelle in Wuppertal

- ✓ 1,5 Fachkräften;
0,5 Verwaltungskraft
- ✓ Annahme, Bearbeitung, Steuerung von Anfragen und Beschwerden

Örtliche Ombudspersonen

- ✓ Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit Berufserfahrung
- ✓ werden nicht an ihrem Arbeitsort eingesetzt (Unabhängigkeit)
- ✓ werden auf die Tätigkeit vorbereitet und arbeiten mit der Zentrale zusammen
- ✓ sind ehrenamtlich tätig

Kooperation und Öffentlichkeitsarbeit

Jugendämter: 186 JÄ in NRW

- ✓ 5 JÄ haben mit uns einen Kooperationsvertrag unterzeichnet
- ✓ mündliche Kooperationszusagen
- ✓ über 30 JÄ stehen im Kontakt mit der Ombudschaft

Landesjugendämter:

- ✓ Arbeitstreffen mit LWL und LVR haben in 2013, 2014, 2015 stattgefunden,

Bekanntmachung - Freie Träger:

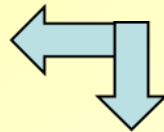
- ✓ Präsentationen in Facharbeitskreisen, Fachkonferenzen, Kinderrechtetage in Einrichtungen, AG §78 u.a.

Beschwerdeverfahren

Ablauforganisation

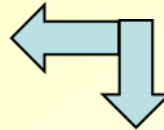
I. Phase: erfassen + prüfen, weiteres Vorgehen klären

Ende



II. Phase: Kontaktaufnahme zum Träger, Vermittlung, Einigung anstreben

Ende



III. Phase: Wenn keine Vereinbarung getroffen wurde,
Begleitung der/des Beschwerdeführer_in bei der
Klageeinreichung, Einschaltung weiterer Institutionen

II. Ombudschaft Jugendhilfe NRW aus verschiedenen Blickwinkeln

Ombudschaft Jugendhilfe NRW aus verschiedenen Blickwinkeln

Ombudspersonen

Ratsuchende
Beschwerdeführer_innen

freie Jugendhilfeträger

öffentliche Jugendhilfeträger

Aus dem Blickwinkel öffentlicher Jugendhilfeträger

„Fünf gute Gründe für Jugendämter, mit Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. zusammenzuarbeiten“ und „fünf gute Gründe für Jugendämter, sich kritisch und sorgfältig mit dem Thema Ombudschaften und mit Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V auseinandersetzen“:

Herr Mehring, JA Bochum

1. Schutz vor Missbrauch in Einrichtungen
2. Schutz vor Behördenwillkür
3. Mitwirkung stärken
4. Dialoge führen
5. Vertrauen schaffen

Herr Fuchs, KJA Steinfurt

1. Ombudschaft ist Kernthema der öffentlichen Jugendhilfe
2. Bestehende Strukturen nicht doppeln
3. Inhaltliche Ausrichtung der Ombudschaft klären
4. Methode prüfen und weiterentwickeln
5. Verhältnis freie und öffentliche Träger in den Blick nehmen

... weitere Stimmen aus Jugendämtern nach einer Fallbegleitung durch eine Ombudsperson

„Ich fand es sehr gelungen, da ich die Ombudsperson als eine Person erlebt habe, die eine Idee zum System Jugendhilfe hatte ... Das er nicht jemand war, der auch erst mal neu in das System eindenken mussDas fand ich sehr qualifiziert.“

„Ich finde, dass man Eltern und Kinder aufklären sollte über ihre Rechte, was oft nicht geschieht in den Jugendämtern. Das finde ich unglaublich gut ...“

„Zuerst zu den Klienten: Ich glaube, die waren sehr zufrieden, weil es immer gelungen ist, Lösungen in deren Sinne mit Hilfe der Ombudsstelle zu erarbeiten. Also das ist der Ombudsstelle gut gelungen, sich für die Klienten einzusetzen, das jedenfalls. Ich glaube, dass die Kollegen (im Jugendamt) das Gefühl hatten, überfahren/überrumpelt zu werden. Ich denke, es ist am Ende eine Frage, wie geht man miteinander um.“

... Stimmen von Jugendämtern aus Kooperationsgesprächen und -vereinbarungen

„Von der zukünftigen Zusammenarbeit verspreche ich mir für unser Alltagsgeschäft aus Fehlern und Beschwerden zu lernen.“

„Das Jugendamt xx wird die Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. in sein Beschwerdeverfahren, dass Teil der Qualitätsvereinbarungen der Jugendhilfe xx ist, einbinden und damit auch mit den freien Trägern der Jugendhilfe vereinbaren.“

Aus dem Blickwinkel freier Jugendhilfeträger

Bisher unterstützen über 90 freie Jugendhilfeträger die Ombudschaft mit ihrer Fördermitgliedschaft.

Betriebserlaubnispflichtige Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe brauchen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen Verfahren zur Beteiligung und Beschwerde (§ 45 SGB VIII). Eine Vielzahl freier Jugendhilfeträger hat ihre internen Beschwerdeverfahren mit der externen, unabhängigen Ombudsstelle ergänzt.

... Stimmen von freien Jugendhilfeträgern

„... es sind in den wenigsten Fällen Vormünder oder starke Eltern oder sorgeberechtigte Eltern da, das heißt, dass Jugendliche häufig auf sich alleine gestellt sind. Und diese Unterstützung durch eine dritte Stelle, die weder Einrichtung, noch Jugendamt ist, sondern völlig unabhängig auf Seiten des Jugendlichen, auf deren wirklichen Bedürfnisse – das ist wirklich wichtig.“

„Ich fand, das überhaupt alles sehr schnell ging, dass man einen Ansprechpartner hatte. Der Ansprechpartner war fachkundig, auf jeden Fall und überhaupt die ganze Zusammenarbeit war sehr verlässlich...“

„Auf jeden Fall müsste man (gemeint ist die Ombudschaft, d. Verf.) sich breiter aufstellen, damit es bekannter wird. Und dass man auch weiß, wofür kann man sie nutzen ...“

... eine unzufriedene Stimme eines freien Jugendhilfeträgers

nach einer örtlichen Fallbegleitung

„Die anwaltliche Funktion wurde allerdings von der Vertreterin der Ombudsstelle nur sehr begrenzt wahrgenommen, vielmehr wurde ein eigenständiger Beratungsstrang aufgebaut, der die Mutter überforderte.
Zudem waren wir als betreuende Einrichtung für Mutter und Sohn nur partiell eingebunden. Insgesamt ein wenig zufriedenstellendes Ergebnis.“

Aus dem Blickwinkel von Ombudspersonen

„Und warum ich das wollte war, weil ich in den letzten Jahrzehnten immer festgestellt habe, es geht oft auseinander zwischen dem Wunsch von Kindern, Jugendlichen und Eltern indem was letztendlich das Jugendamt bewilligt und was man vereinbart. Und es gibt ziemlich viele verquere Missverständnisse. Da kann es ganz sinnvoll sein, wenn mal in bestimmten Situationen jemand von außen mit dazu kommt, der so einen Außenblick hat.“

„.... Ich fand dann schon manchmal, dass Eltern und Familien und junge Erwachsene oder Jugendliche zu wenig informiert, zu wenig beteiligt wurden. [...] Also es ist mir jetzt schon wirklich eine Herzensangelegenheit da mitzuwirken und zu versuchen, da ein bisschen mehr wirkliche Machtbalancen einzubringen.“

und.....

„Und das war auch gut eigentlich, also dass man wusste als Ombudspersonen, es gibt noch eine Organisation hinter einem. Man steht da jetzt nicht alleine als Privat-, ehrenamtliche Privatperson, sondern man hat da Rückendeckung. Das fand ich sehr hilfreich.“

„Ja, normalerweise arbeiten wir allein. Es gibt aber eben begründete Fälle, wo es besser ist, das nicht zu tun. Entweder, weil eine Sachlage so komplex ist oder aber, weil ein Fall von den – ich sag mal – Ansprüchen her, schlecht von einem allein bewältigt werden kann. (...) Und da ist es auch zum Schutz der einzelnen Ombudsperson ganz gut, nicht alleine hinzugehen.“

„Es gibt Fälle, die mit zwei, drei Telefonaten, ein, zwei persönlichen Kontakten in der Nachbereitung und Dokumentation erledigt sind. Da sind wir dann bei einem Zeitaufwand von vielleicht sechs, sieben oder acht Stunden. Es gibt aber auch Fälle, wo ich schon 30 und mehr Stunden investiert habe. Das ist eben sehr, sehr unterschiedlich und hängt von der Komplexität der Fragestellung ab und auch von der Komplexität der Erhellung der Situation.“

**Aus dem Blickwinkel der Ratsuchenden und
Beschwerdeführer_innen**

**- Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und
Personensorgeberechtigte -**

Jugendlicher in stationärer Unterbringung

Recht auf Beteiligung bei grundlegender Veränderung der stationären Hilfe, §§ 34, 36 SGB VIII

Junge Mutter mit Kleinkind

stationäre Hilfe gemäß § 19 SGB VIII soll ohne vorherige Vereinbarung
- kurz vor Erreichen des Schulabschlusses – beendet werden

Junge Volljährige in stationärer Betreuung

stationäre Hilfe soll beendet werden § 41 SGB VIII
Beteiligung an der Hilfeplanung gewünscht § 36 SGB VIII

Zwillinge in einer unsicheren Wohn- und Versorgungssituation

Beteiligung an den Entscheidungen der Jugendhilfe sowie die Beteiligung im Hilfeplangespräch wird gewünscht, §§ 8, 36 SGB VIII
Sicherung der Wohnsituation und des Lebensunterhaltes sind weitere Anliegen

Enrico, 15 Jahre

Bitte schildere uns kurz das Problem, mit dem du dich an die Ombudschaft gewandt hast!

Unser Problem war, dass wir beim Jugendamt X nicht einmal angehört wurden bzw. unsere Entscheidungen nicht berücksichtigt wurden. Als unsere Mutter im Februar 2015 an einer Hirnblutung erkrankte, waren wir 1,5 Wochen alleine zu Hause, d.h. wir mussten unser Essen selbst bezahlen und auch selber kochen, aber unser Stiefvater hat uns zum Glück Geld für Essen gegeben. Wir bekamen keine Unterstützung von unserer Familie, nur von unserem Stiefvater, bei dem wir auch seit dem 14.04.2015 leben. Als wir zu unserem 1. Termin beim Jugendamt X eingeladen wurden, sagten wir sofort, dass wir nicht zu unserer Tante wollen, da sie uns immer schlecht behandelte. Weil sie in der Politik ist, hatte sie einen großen Einfluss auf die Entscheidungen des Jugendamtes, wir verließen unser gewöhnliches Umfeld, unsere Freunde und unsere Erinnerungen an die Zeit, die wir mit unserer Mutter und unserem Stiefvater in der Wohnung hatten. Somit mussten wir auch zu ihr ziehen, obwohl meine Schwester wegen der Entscheidung geweint hat, das alles hat das Jugendamt X nicht interessiert. Unsere beiden Katzen lebten alleine in der Wohnung und wurden von der Familie 2 Wochen lang unregelmäßig gefüttert, d.h. sie bekamen erst neues Futter, wenn das alte weg war und somit kam es auch dazu, dass ich die Katzen zu unserem Stiefvater gebracht habe, aber da unser Kater so unter der Unregelmäßigkeit gelitten hat, verstarb er.

An dem Tag, an dem ich die Katzen rausholte, um sie unserem Stiefvater zu geben (er hatte beide Katzen in die Beziehung mitgebracht), gab es Streit mit der Tante und sie schmiss uns raus. Nachdem wir zu unserem Stiefvater zogen, hatten das Jugendamt X und unsere Vormundschaft uns das Kindergeld und das Halbwaisengeld enthalten.

Wie bist du auf die Ombudschaft aufmerksam geworden?

Wir haben mit unserem Stiefvater im Internet nachgeguckt, ob es eventuell Hilfen gibt, die uns dabei unterstützen, dass wir beim Jugendamt gehört werden. Seitdem wir uns an die Ombudschaft gewandt haben, mussten wir uns kein Heim mehr angucken, was uns beruhigt hat, da wir uns in der Zeit, wo wir bei unserem Stiefvater und unserer Tante, väterlicher Seite, gewohnt haben, Angst hatten, dass wir in ein Heim mussten. Wir haben uns insgesamt 3 Heime angucken müssen.

Wie hast du Kontakt zur Ombudschaft aufgenommen?

Wir haben uns auf der Internetseite der Ombudschaft informiert und stießen auf eine E-Mail Adresse, wir schilderten der Person unser Problem, sie sagte uns aber, dass die Ombudschaft für A nicht zuständig ist. Sie teilte uns aber direkt mit, dass sich Herr Dowe bereiterklärt hatte uns zu helfen.

Wie ging es dann weiter? Wie konnte die Ombudsperson dich unterstützen?

Herr Dowe vereinbarte mit uns einen Termin, zu dem auch unser Vormund und ihre Chefin kamen und der Kinderpflegedienst. An diesem Tag bekamen wir einen Teil des Kindergeldes und des Halbwaisengeldes von unserem Vormund überreicht. Herr Dowe begleitete uns zu Terminen und wir hielten auch den Kontakt mit Herrn Dowe.

Welches Ergebnis konntest du mit der Ombudsperson erreichen?

Durch die Ombudschaft, bekamen wir nun regelmäßig unser Kinder- und Halbwaisengeld ausgezahlt und das Jugendamt bombardiert uns nun nicht mehr mit Terminen für Besichtigungen in Kinderheimen.

Gibt es noch etwas, was du der Ombudschaft sagen möchtest?

Wir bedanken uns bei der ganzen Ombudschaft für ihre Unterstützung und besonders bei Herrn Dowe, hätten wir seine Unterstützung und seinen Ehrgeiz nicht, wären wir im Kinderheim.

Obwohl keine Ombudsperson für A zuständig ist, kommt Herr Dowe trotzdem extra für uns aus Düsseldorf nach A, wir haben uns sehr darüber gefreut.

Wir raten jedem, der Probleme mit dem Jugendamt etc. hat, sollte sich direkt an die Ombudschaft wenden.

Mutter eines 14-jährigen Sohnes

Meinungsverschiedenheiten in der Zusammenarbeit mit der stationären Einrichtung und dem Jugendamt, § 34 SGB VIII

Jugendliche in Jugendschutzstelle

wünscht sich vom Jugendamt angehört, beteiligt und ernst genommen zu werden, § 8 SGB VIII

Anfragen und Beschwerden: Stand 02.12.2015

Anzahl	Inhalt	Ratsuchende
111	Probleme im Kontext einer Antragsstellung von Erziehungs- oder Eingliederungshilfe, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA)	Eltern, Jugendliche, vertraute Erwachsene, Fachkräfte
105	Probleme während einer Erziehungs- oder Eingliederungshilfe Minderjähriger, §§ 27ff, 35a SGB VIII (JA und/oder freier Träger). Davon: 10 x Probleme ausschließlich mit einer Einrichtung 56 x Probleme mit Einrichtung und JA 39 x Probleme ausschließlich mit dem JA	Kinder, Jugendliche, junge Volljährige, Eltern, Fachkräfte, Verwandte
78	Sorge- und Umgangsrecht, auch im Kontext von Inobhutnahme, Adoption	Eltern mit/ ohne Sorgerecht, Großeltern
56	Hilfe für junge Volljährige, § 41 SGB VIII	junge Volljährige, Fachkräfte, Eltern
111	Sonstiges (Kita, Pflegeeltern, Eigenbeteiligung, § 19, Schule, SGB II, XII, Bafög)	
461	gesamt	

Einige Zahlen

(Stand: November 2015)

- ✓ 37 Kinder und Jugendliche meldeten sich selbst
- ✓ 23 junge Volljährige meldeten sich selbst
- ✓ 68 örtliche Fallbegleitungen fanden statt
- ✓ 4 - 120 Arbeitsstunden pro Fallbegleitung, die in erster Linie von den ehrenamtlichen Ombudspersonen erbracht werden

Ziele aus dem Antrag an die Aktion Mensch

Ziele	Ergebnis
Maßnahmen zur Bekanntmachung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW Aufbau und Pflege einer Homepage Erstellen und Verteilen von Informationsmaterialien (Schätzung: ca. 2500 Kinder + Jgdl., die Hilfen zur Erziehung erhalten, werden informiert)	
Akquisition und Schulung von insgesamt mindestens 20 örtlichen Ombudspersonen	
Akquisition und Vereinbarung von Kooperationsmöglichkeiten mit öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe in insgesamt mindestens 20 Kommunen in NRW	
Beschwerdebearbeitung (Schätzung: 250 – 500)	
Erstellen von Jahresberichten	
Durchführung einer Fachveranstaltung und einer Fachveranstaltung zum Ende des Förderzeitraumes	
Akquisition von Eigenmitteln, z.B. durch Fördermitglieder und von öffentlichen Mitteln zum Aufbau einer tragfähigen Finanzierung der unabhängigen Ombudschaft Jugendhilfe NRW nach der Förderlaufzeit durch die Aktion Mensch	 

III. Ombudschaft Jugendhilfe NRW ab 02/2016



Ombudschaft
JUGENDHILFE NRW

Fachstelle Ombudschaft

Informationen

Ab Februar 2016
bietet die Fachstelle Ombudschaft Jugendämtern in NRW kostenlose
Unterstützung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge
Menschen und leistungsberechtigte Personen an.

Bausteine aus der Konzepterweiterung ab 02/2016

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.



Aufbau einer Fachstelle

Landesförderung MFKJKS 2016 & 2017:

Unterstützung von Kommunen/ Regionen (öffentliche + freie Träger) beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und leistungsberechtigte Personen

Externe, unabhängige ombudschaftliche Beratung

Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden

- dort, wo noch keine örtlichen Beschwerdestellen existieren
- wenn ehrenamtliche Ombudspersonen um Unterstützung bitten
- wenn Beschwerdeführer_innen bewusst eine externe, unabhängige Beratung wünschen
- die Beratung erfolgt kostenlos

Fachstelle Ombudschaft ab 02/2016

Beratung vor Ort

- bei der Konzeptentwicklung
- durch die Bereitstellung von Grundlagen, Bausteinen und Verfahrenshinweisen
- zur Ablauforganisation und Zeitplanung
- zur Abstimmung mit politischen Gremien
- zur Zusammenarbeit der Beschwerdestelle mit den Dienststellen des Jugendamtes
- unter Einbeziehung örtlicher Besonderheiten
- unter Einbeziehung der Träger der freien Jugendhilfe
- zur Reflektion von Entwicklungsschritten, Stolpersteinen und Widerständen
- zur Unterstützung bei der Akquise von örtlichen Ombudspersonen
- zur Einführung und Erstqualifikation der örtlichen Ombudspersonen
- zur Abstimmung der Kooperation mit der Fachstelle Ombudschaft

Fachstelle Ombudschaft ab 02/2016

Fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Beschwerdestellen

- durch Beratung der örtlichen Ombudspersonen bei der Fall- und Beschwerdeberatung
- bei der Beratung und Begleitung der Beschwerdestelle zu kritischen Feedbackgesprächen mit Jugendhelfer:innen
- durch regelmäßige Reflexionsgespräche zwischen örtlicher Beschwerdestelle und Fachstelle
- durch landesweit stattfindende Arbeitstreffen der Ombudspersonen zum Erfahrungsaustausch und zur Qualifizierung
- zur Abstimmung der Kooperation mit der Fachstelle Ombudschaft

Fachstelle Ombudschaft ab 02/2016

Qualitätsentwicklung und –sicherung durch

- den Beirat der Fachstelle Ombudschaft
- die Einbindung der Beschwerdestelle in den Prozess der Qualitätsentwicklung des Jugendamtes (§ 79a SGB VIII)
- die Weiterentwicklung von Leitlinien und Qualitätskriterien ombudschaftlicher Arbeit
- den Aufbau und die Pflege der Webseite als Wissenspool
- die Durchführung von Fachveranstaltungen
- die Datenerhebung über Anfragen und Beschwerden



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Jahresberichte 2013 + 2014

www.ombudschaft-nrw.de

<https://www.facebook.com/pages/Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW>