Kinderanwaltliche Vertrauensperson (Ombudsstelle) für Kinder- und Jugendliche in Fremdunterbringung

Evaluationsstudie zum Pilotprojekt

der Kinder- und Jugendanwaltschaft Salzburg

Mag. Mag.(FH) Katrin Rossmann

Dezember 2013

Inhalt

Vorwort 4

1 Einleitung 5

2 Forschungsdesign 7

2.1 Forschungsfragen 7

2.2 Die InterviewpartnerInnen 8

2.2.1 InterviewpartnerInnen in den Jugendämtern 9

2.2.2 InterviewpartnerInnen in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften 9

2.2.3 InterviewpartnerInnen der Fachaufsicht 10

2.2.4 Interview mit dem Leiter des zuständigen politischen Ressorts 10

2.3 Anonymität 11

2.4 Die Interviewleitfäden 11

2.5 Die teilnehmende Beobachtung 12

2.6 Der Zeitplan 13

3 Ergebnisse 14

3.1 Ergebnisse in den Jugendämtern 14

3.1.1 Jugendamt der Stadt Salzburg 14

3.1.2 Jugendamt der BH Salzburg Umgebung 18

3.1.3 Jugendamt der BH Hallein 22

3.1.4 Fazit 26

3.2 Ergebnisse in der Fachaufsicht 27

3.2.1 Fazit 32

3.3 Ergebnisse in den sozialpädagogischen Wohneinrichtungen 33

3.3.1 Jugendwohnhaus SALTO, Rettet das Kind 33

3.3.2 Kinderwohnhaus FLIC FLAC, Rettet das Kind 38

3.3.3 Geschäftsführung von Rettet das Kind 43

3.3.4 Jugendwohngemeinschaft Bergheim, SOS Kinderdorf 46

3.3.5 Fazit 50

4 Stellungnahme Herr LR Dr. Heinrich Schellhorn 51

5 Resumé und Handlungsempfehlungen 52

Anhang 54

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zeitpunkt der Interviews in den Jugendämtern 9

Abbildung 2: Zeitpunkt der Interviews in den Wohngemeinschaften 10

Abbildung 3: Zeitpunkt der Interviews in der Fachaufsicht 10

Abbildung 4: Kategorien der Interviewleitfäden 12

Abbildung 5: Zeitplan der Evaluationsstudie 13

Abbildung 6: Vor- und Nachteile – Jugendamt Stadt Salzburg 15

Abbildung 7: Vor- und Nachteile – Jugendamt BH Salzburg Umgebung 19

Abbildung 8: Vor- und Nachteile – Jugendamt BH Hallein 23

Abbildung 9: Vor- und Nachteile – Fachaufsicht Land Salzburg 27

Abbildung 10: Vor- und Nachteile – Jugendwohnhaus SALTO 33

Abbildung 11: Vor- und Nachteile – Kinderwohnhaus FLIC FLAC 38

Abbildung 12: Vor- und Nachteile – Jugendwohngemeinschaft Berhgeim 47

Vorwort

Im April 2013 wurde ich von der Leiterin der Kinder- und Jugendanwaltschaft Salzburg, kurz kija genannt, Kinderanwältin Frau Dr. Andrea Holz-Dahrenstaedt, mit der Evaluation des im Sommer 2012 mit/in drei sozialpädagogischen Wohngemeinschaften gestarteten Pilotprojekts „Kinderanwaltliche Vertrauensperson für Kinder und Jugendliche in Fremdunterbringung" beauftragt.

Der Initiierung des Pilotprojekts durch die Kinder- und Jugendanwaltschaft für das Bundesland Salzburg gingen viele Diskussionen mit politisch Verantwortlichen sowie ProfessionistInnen aus dem betreffenden psycho-sozialen Handlungsfeld voraus. In diesem Zusammenhang lautete die zentrale Fragestellung „Was stärkt fremduntergebrachte Kinder" und „Wie kann das Wohl des Kindes in den jeweiligen Einrichtungen gewahrt bzw. gesichert sein". Diesen Fragen wurde besonderes Augenmerk in der im November 2012 in Kooperation mit dem Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend und der Fachgruppe österreichischer FamilienrichterInnen veranstalteten Fachtagung der Kinder- und Jugendanwaltschaften Österreichs geschenkt.

Gestützt auf national und international entworfene Richtlinien unterschiedlicher Organisationen, die die Kinderrechte und den Schutz der Kinder ohne elterliche Fürsorge in den Vordergrund rücken sowie auf Basis der UN Kinderrechtskonvention, welche einen Leitfaden für gewaltfreie (sozial) pädagogische Einrichtungen erstellt und den Zugang zu einer unabhängigen Vertrauensperson verankert hat, wurden MitarbeiterInnen der kija als externe Vertrauenspersonen in drei Kinder- und Jugendwohngemeinschaften im Bundesland Salzburg installiert.

Neben dem Pilotprojekt in Salzburg haben bereits die Kinder- und Jugendanwaltschaften anderer Bundesländer (Vorarlberg, Tirol Ober- und Niederösterreich und Wien) Konzepte für die Ausgestaltung einer Ombudsstelle entworfen und Vertrauenspersonen modelhaft eingesetzt.

1 Einleitung

Das vorrangige Ziel der Kinder- und Jugendanwaltschaften Österreichs ist es, mit ihren MitarbeiterInnen eine Ombudsstelle für sozialpädagogische Wohngemeinschaften zu implementieren und damit im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages eine Maßnahme zu initiieren, die gewährleistet, dass die in Österreich ca. 11.000 fremduntergebrachten Kinder (an)gehört, ernst genommen und vertreten werden und die Vorhaben der UN Kinderrechtskonvention gestärkt sind. Eine unabhängige, kompetente Vertrauensperson soll als fixes Angebot allen Kindern und Jugendlichen in Fremdunterbringung zur Verfügung stehen.

Die Ausdehnung des Aufgabengebietes der kija Salzburg auf die Ombudsfunktion für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche basiert auf dem gesetzlichen Auftrag der Salzburger Jugendwohlfahrtsordnung (§§ 13 und 14), welche die kija Salzburg als Ombudsstelle festschreiben.
In Salzburg haben MitarbeiterInnen der kija das Angebot einer unabhängigen Vertrauensperson in sozialpädagogischen Wohngemeinschaften in Anlehnung an bereits vorhandene Ombudsstellen anderer Bundesländer zunächst in Abgrenzung zu Fachaufsichtspersonen des Landes sowie der Jugendwohlfahrt theoretisch konzipiert. Als nächsten Schritt haben die als Vertrauenspersonen ausgewählten MitarbeiterInnen der kija, erstmals die Kinder- und Jugendlichen, der im Rahmen des Pilotprojektes betreffenden drei sozialpädagogischen Einrichtungen, aufgesucht.

Ob die gesteckten Ziele der kija Salzburg im Rahmen des Pilotprojekts erreicht werden konnten wurde projektbegleitend wissenschaftlich auf zwei Ebenen evaluiert. Einerseits wurde die Perspektive der betroffenen Kinder und Jugendlichen, insbesondere die Resonanz auf das Angebot evaluiert und andererseits die Perspektive bzw. die jeweiligen Expertisen der beteiligten ProfessionistInnen im Handlungsfeld erhoben.

Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse der qualitativen Untersuchung der Perspektive der ProfessionistInnen und ihrer Einschätzung über die Notwendigkeit der Ombudsstelle der kija Salzburg.

2 Forschungsdesign

Um die gewünschten Daten in Verbindung mit der Installierung einer Ombudsstelle in sozialpädagogischen Wohngemeinschaften erheben zu können wurden in einem ersten Schritt die Forschungsfragen in Abstimmung mit den MitarbeiterInnen der kija Salzburg konkretisiert.
Im Anschluss wurden die Interviewleitfäden erarbeitet und die erforderlichen Interviews durchgeführt.
Als wissenschaftliche Methode zur Auswertung des gewonnenen Datenmaterials in Form von Transkripten wurde die zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring gewählt. Diese methodologische Abhandlung ermöglicht eine Zusammenfassung des Datenmaterials auf überschaubare Ergebnisse.

2.1 Forschungsfragen

Folgende Forschungsfragen haben sich für die Evaluation des Pilotprojektes der kija Salzburg auf ExpertInnenebene ergeben:

- Wie ist die grundsätzliche Haltung zur Installierung einer Ombudsstelle durch MitarbeiterInnen der kija?

- Soll das Pilotprojekt zu einem flächendeckenden fixen Angebot ausgebaut werden?

2.2 Die InterviewpartnerInnen

Für die Beantwortung der Forschungsfragen war es erforderlich, jene ExpertInnen, die maßgeblich im engen wie auch im weiteren Sinne an der Fremdunterbringung von Kindern und Jugendlichen, insbesondere an der Sicherstellung des Kindeswohls beteiligt sind, zu interviewen.

Als InterviewpartnerInnen wurden Personen aus folgenden Einrichtungen bzw. Institutionen ausgewählt:

- MitarbeiterInnen der jeweiligen Jugendämter
- MitarbeiterInnen der jeweiligen sozialpädagogischen Wohngemeinschaften
- MitarbeiterInnen der Fachaufsicht der Kinder- und Jugendwohlfahrt des Landes Salzburg
- Leiter des zuständigen politischen Ressorts

Insgesamt wurden 16 Personen im Rahmen der Evaluation interviewt.

Die InterviewpartnerInnen werden als VertreterInnen ihrer Einrichtung bzw. Institution gesehen, in weiterer Folge ihre Haltung als stellvertretende für die Einrichtung bzw. Institution!

Es stellte sich als große Herausforderung dar, alle erwünschten Interviews mit betreffenden Personen im dafür vorgesehenen Zeitfenster durchführen zu können, da sich die MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Wohngemeinschaften mit den Kindern- und Jugendlichen zu unterschiedlichen Zeitpunkten in Urlaub befanden und auch auf Urlaube und Krankenstände aller anderen MitarbeiterInnen Rücksicht genommen werden musste.

2.2.1 InterviewpartnerInnen in den Jugendämtern

Sechs Interviews wurden mit den MitarbeiterInnen der jeweiligen Jugendämter durchgeführt. Pro Jugendamt wurden zwei Personen befragt. Der folgenden Abbildung kann man entnehmen, wann die MitarbeiterInnen und die MitarbeiterInnen in leitender Funktion interviewt wurden.

Abbildung 1: Zeitpunkt der Interviews in den Jugendämtern

Jugendamt	Mitarbeiter	Leitender Mitarbeiter
Magistrat Salzburg	24.07.2013	26.07.2013
BH Umgebung	09.10.2013	09.10.2013
BH Hallein	06.08.2013	22.08.2013

Alle Interviews wurden in den jeweiligen Büroräumlichkeiten der MitarbeiterInnen durchgeführt.

2.2.2 InterviewpartnerInnen in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften

Sieben Interviews wurden mit den MitarbeiterInnen der jeweiligen drei sozialpädagogischen Wohngemeinschaften durchgeführt. Pro Wohngemeinschaft wurden analog zu den Jugendämtern zwei Personen befragt. Zwei Wohngemeinschaften, SALTO und FLIC FLAC gehören einem Träger – Rettet das Kind – an. Der Geschäftsführer von Rettet das Kind wurde ebenso interviewt.
Der folgenden Abbildung kann man entnehmen, wann die betroffenen Personen befragt wurden.

Abbildung 2: Zeitpunkt der Interviews in den Wohngemeinschaften

Wohngemeinschaft	Mitarbeiter	Leitender Mitarbeiter	Geschäftsführer
SALTO (R-d-K)	04.09.2013	04.09.2013	21.08.2013
FLIC FLAC (R-d-K)	06.08.2013	06.08.2013	
SOS Kinderdorf	25.07.2013	25.07.2013	

Alle hier genannten Interviews wurden in Räumlichkeiten der jeweiligen Wohngemeinschaften durchgeführt. Das Interview mit dem Geschäftsführer wurde in seinem Büro außerhalb der Wohngemeinschaften geführt.

2.2.3 InterviewpartnerInnen der Fachaufsicht

Zwei Interviews wurden mit MitarbeiterInnen der Fachaufsicht des Landes Salzburg durchgeführt. Folgende Abbildung stellt auch hier den Zeitpunkt der Interviews dar:

Abbildung 3: Zeitpunkt der Interviews in der Fachaufsicht

Fachaufsicht	Mitarbeiter	Leitender Mitarbeiter
	11.11.2013	11.11.2013

Die Interviews wurden in den Räumlichkeiten der Abteilung 3/Land Salzburg durchgeführt.

2.2.4 Interview mit dem Leiter des zuständigen politischen Ressorts

Ferner wurde am 2.12.2013 in einem Interview um die Stellungnahme vom derzeitigen Ressortleiter, Herrn LR Dr. Heinrich Schellhorn, gebeten.

2.3 Anonymität

Auf Wunsch vieler InterviewpartnerInnen werden die Namen der interviewten Personen in Zusammenhang mit den Inhalten ihrer Antworten auf die Fragen namentlich nicht genannt und somit das Prinzip der Anonymität gewahrt.
Die Auswertung der gewonnenen Daten erfolgt daher auf anonymer Basis und wurde in Rücksprache mit der kija Salzburg derart entschieden.
Die Ergebnisse aus den Interviews mit dem Geschäftsführer von Rettet das Kind, Herrn Mag. Markus Manzinger sowie die Antworten von Herrn LR Dr. Heinrich Schellhorn werden in ihrem Einverständnis nicht anonymisiert dargestellt.

2.4 Die Interviewleitfäden

Um Antworten auf die zentrale Fragestellung der kija Salzburg zu erhalten wurde das qualitative Interview mit teilstandardisierten Interviewleitfäden als Forschungsmethode ausgewählt.
In Abstimmung mit den MitarbeiterInnen der kija wurden zwei Interviewleitfäden entwickelt, die sich nur unwesentlich voneinander unterscheiden. In den Interviewleitfäden wurden die Forschungsfragen differenziert.
Im Interviewleitfaden für die MitarbeiterInnen der Jugendämter und der Fachaufsicht des Landes Salzburg (Interviewleitfaden 1) ergaben sich sechs Kategorien für die Auswertung. Im Interviewleitfaden für die MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Wohngemeinschaften (Interviewleitfaden 2) ergaben sich sieben Auswertungskategorien.

Die Kategorien sind, wie folgt, dargestellt:

Abbildung 4: Kategorien der Interviewleitfäden

Kategorie	Interviewleitfaden 1	Interviewleitfaden 2
1	Haltung zur Ombudsstelle	Haltung zur Ombudsstelle
2	Nutzen/Aufwand Bilanz	Nutzen/Aufwand Bilanz
3	Aufgaben der Ombudsstelle	Aufgaben der Ombudsstelle
4	Konfliktpotential/Gegenstrategien	Konfliktpotential/Gegenstrategien
5	Information und Perspektive	Umsetzung des Pilotprojekts
6	Sonstiges	Information und Perspektive
7		Sonstiges

Bei genauer Betrachtung unterscheiden sich die Interviewleitfäden nur in der Erweiterung um eine Kategorie, nämlich der Frage nach der Umsetzung des Pilotprojekts direkt in den Wohngemeinschaften.
Im Detail sind die Interviewleitfäden im Anhang des vorliegenden Berichts angeführt.

2.5 Die teilnehmende Beobachtung

Um, als mit der Evaluation Beauftragte, einen Eindruck von der Umsetzung des Pilotprojekts der kija Salzburg zu gewinnen, war es vor Beginn mit den Interviews dringend erforderlich, eine teilnehmende Beobachtung in einer der am Projekt beteiligten sozialpädagogischen Wohngemeinschaft durchzuführen.
Am 20.06.2013 wurde in der Wohngemeinschaft SALTO an dem Angebot der kija teilgenommen. Frau Mag. Barbara Erblehner-Swan von der kija hat als Vertrauensperson die Jugendlichen aufgesucht. Es waren insgesamt sieben Jugendliche anwesend. Die Sitzung hat bei schönem Wetter im Garten der Einrichtung ca. 1 ½ Std. lang stattgefunden. Die Jugendlichen haben sich nach dem Prinzip der Freiwilligkeit um den großen Tisch eingefunden und verschiedene Themen, die sie im Moment beschäftigen, angesprochen.

Die Bereiche Lehre und Arbeit, gemeinsamer Urlaub mit der leiblichen Mutter, das WG Zusammenleben sowie eine Rufmord-Klage, die ein Jugendlicher von seinem leiblichen Vater erhalten hat, wurden thematisiert und die Vertrauensperson wurde um allgemeine und rechtliche Auskünfte gebeten. Die Gespräche fanden zwanglos statt und die Atmosphäre schien sehr einladend, sich mit seinen Anliegen an die Vertrauensperson wenden zu können.

2.6 Der Zeitplan

In diesem Abschnitt wird in Abbildung 5 der Zeitplan für die Durchführung der Evaluationsstudie übersichtlich veranschaulicht.

Abbildung 5: Zeitplan der Evaluationsstudie

Mai – Juni 2013	• Entwicklung der Forschungsfragen • Erarbeiten der Interviewleitfäden • Bilden der Auswertungskategorien • Kontaktaufnahme/Terminvereinbarung mit den InterviewpartnerInnen
Juni 2013	• Teilnehmende Beobachtung
Juli – November 2013	• Durchführung der Interviews • Transkription (MitarbeiterInnen der kija)
Dezember 2013	• Auswertung der gewonnenen Daten • Verfassen der Ergebnisse • Berichtlegung

3 Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der Auswertung der gewonnenen Daten aus den geführten Interviews dargelegt.
Zunächst werden die Ergebnisse hinsichtlich der einzelnen Kategorien aus den Interviews mit den MitarbeiterInnen der Jugendämter, darauffolgend jene der Fachaufsicht und im Anschluss jene aus den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften dargestellt. Zuletzt wird auf die Stellungnahmen des Geschäftsführers von Rettet das Kind sowie von Hrn. LR Dr. Heinrich Schellhorn eingegangen. Abschließend werden die Ergebnisse zu einem überschaubaren Befund zum Pilotprojekt der kija zusammengefasst und die Beantwortung der Forschungsfragen angestellt.

3.1 Ergebnisse in den Jugendämtern

3.1.1 Jugendamt der Stadt Salzburg

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Die MitarbeiterInnen des Jugendamtes der Stadt Salzburg sind dem Pilotprojekt der kija von Beginn an neutral und offen gegenübergestanden.

Folgende Vor- und Nachteile sowie Erwartungen und Hoffnungen wurden in der Installierung einer externen Vertrauensperson genannt:

Abbildung 6: Vor- und Nachteile – Jugendamt Stadt Salzburg

Vorteile	**Nachteile**	**Erwartungen/Hoffnungen**
Zusätzliches Instrument um den Schutz der Kinder sicherzustellen	Keine	Dass das Pilotprojekt in guter Abstimmung mit den involvierten Einrichtungen läuft.
Neutralität der Vertrauensperson		
Thematisieren von Missständen in den Wohngemeinschaften		
Sprachrohr/Übersetzer des kindlichen Wollens in eine Erwachsenensprache		

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Der Nutzen für die Kinder lässt sich für die MitarbeiterInnen aufgrund bisher nicht erfolgter Rückmeldungen aus den Wohngemeinschaften nicht einschätzen. Interesse an der Auswertung der Resonanz der Kinder und Jugendlichen auf das installierte Angebot wurde bekundet.

Die Befragung hat ergeben, dass durch die Installierung einer externen Vertrauensperson weder ein Kosten-, Personal- noch Zeitaufwand für die MitarbeiterInnen des Jugendamtes entsteht.

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Für die MitarbeiterInnen des Jugendamtes der Stadt Salzburg ist denkbar, dass sich die Kinder und Jugendlichen inhaltlich mit folgenden Anliegen an die externe Ombudsstelle wenden würden:

- Mobbing, Gewalt unter den Kindern und Jugendlichen untereinander
- Alltagssorgen
- Beratung bei Konflikten und Anliegen mit den leiblichen Angehörigen
- Beratung bei Konflikten und Anliegen mit BehördenvertreterInnen
- Beratung bei Konflikten mit dem Betreuungspersonal in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften.
- Beistand bei Grenzüberschreitung hinsichtlich emotionaler, psychischer Gewalt.

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Das Hinzukommen eines weiteren Angebotes im Helfersystem birgt aus Sicht der MitarbeiterInnen ein Konfliktpotential innerhalb der handelnden AkteurInnen.
Folgende Gegenstrategien werden genannt:

- Ausführliche Kommunikation
- Austausch zwischen kija, Fachaufsicht, BetreuerInnen und Jugendamt
- Sorgsamer und sachlicher Umgang miteinander
- Transparenz hinsichtlich jeweiliger Positionierung
- Zusammenarbeit
- Fingerspitzengefühl der MitarbeiterInnen der kija

e) Kategorie 5 (Information und Perspektive)

Die MitarbeiterInnen bestätigen, eine gute und ausführliche Information vor Beginn des Pilotprojekts erhalten zu haben.
Wenn das Angebot von den Kindern und Jugendlichen angenommen wird, soll es aus Sicht der MitarbeiterInnen des Jugendamtes der Stadt Salzburg weitergeführt werden.
Person1: „(…) es sollte aufhören, ein Pilotprojekt zu sein. (…) Und wenn aus der Evaluation heraus entsteht, dass die Kinder das wollen, dann sollte man das im Prinzip auf alle Einrichtungen umsetzen. (…) bei den Langzeit-Unterbringungen würde ich das salzburgweit oder auch österreichweit. (…) bei uns im Haus gibt's dafür grünes Licht."

f) Kategorie 6 (Sonstiges)

Die Auswertung der gewonnenen Daten hat noch folgende Punkte, die unter die Kategorie *Sonstiges* subsumiert werden, ergeben:

- Die Rolle der Vertrauensperson sollte unbedingt differenziert diskutiert und abgegrenzt werden
- Die Umsetzung des Angebotes einer Ombudsstelle soll in einem Setting passieren, das den Beziehungsaufbau ermöglicht. Dabei werden das Prinzip der Freiwilligkeit und der Vertrauensaufbau als zentral erachtet.
- Nicht die Häufigkeit eines Kontaktes zur Vertrauensperson soll im Vordergrund stehen, sondern die Verinnerlichung, dass es jemanden gibt, an den man sich in allen Belangen wenden kann.

3.1.2 Jugendamt der BH Salzburg Umgebung

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Die MitarbeiterInnen des Jugendamtes der BH Salzburg Umgebung sehen die Installierung einer externen Vertrauensperson vom Standpunkt der Finanzierung aus betrachtet nicht als vorrangig.

Person3: „(…) Für uns ist es so, dass wir gewisse Tätigkeiten im Sozialarbeiterbereich in der Jugendwohlfahrt nicht erledigen können, weil uns das Personal fehlt (…), daher ist aus meiner Sicht zu schauen, dass Personal für die Jugendwohlfahrt, für die Jugendämter zur Verfügung gestellt wird und dann in weiterer Folge eben könnte man natürlich diese Zusatzsachen wie so eine Ombudsstelle schaffen."

Wenn für die Jugendämter mehr Planposten finanziert werden, um personelle Engpässe zu beseitigen, kann eine negative Haltung zum Pilotprojekt der kija ausgeschlossen werden.

Person4: „(…) Kinder, die das Gefühl haben, dass ihnen Unrecht getan wird sollen grundsätzlich die Möglichkeit haben, an eine Stelle heranzutreten, die eine Macht hat, was zu tun (…)".

Dass eine Vertrauensperson unmittelbar aus der kija kommt ist aus Sicht der befragten MitarbeiterInnen nicht zwingend erforderlich.

Die folgende Tabelle veranschaulicht die genannten Vor- und Nachteile sowie Erwartungen an das Pilotprojekt der kija Salzburg.

Abbildung 7: Vor- und Nachteile – Jugendamt BH Salzburg Umgebung

Vorteile	**Nachteile**	**Erwartungen/Hoffnungen**
Aufsuchende Form des Angebotes	Vielfältigkeit der Angebote führt zu Verwirrung der Kinder und Jugendlichen	Keine
	Entstehen eines Mehraufwandes für die MitarbeiterInnen des Jugendamtes	
	Das Angebot der kija enthalte (latent) ein Misstrauensvotum	

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Der Nutzen für die Kinder lässt sich auch für die MitarbeiterInnen der BH Salzburg Umgebung aufgrund bisher nicht erfolgter Rückmeldungen aus den Wohngemeinschaften nicht einschätzen. Interesse an der Auswertung der Resonanz der Kinder und Jugendlichen auf das installierte Angebot wurde auch hier bekundet.
Es wird die These aufgestellt, dass sich der Zeitaufwand im Jugendamt mit der Installierung einer externen Vertrauensperson erhöhen würde, da allen Meldungen bzw. Anliegen, die die kija Salzburg an das Jugendamt herantragen würde, nachgegangen werden muss und eingeleitete Maßnahmen dokumentiert werden müssen.
Ein zusätzlicher Personal- und Kostenaufwand wird ausgeschlossen.

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Für die MitarbeiterInnen des Jugendamtes BH Salzburg Umgebung ist es denkbar, dass die Kinder und Jugendlichen sich inhaltlich mit folgenden Anliegen an die Ombudsstelle wenden würden:

- Beratung bei internen Anliegen in der Wohngemeinschaft
- Beratung bei Anliegen in Verbindung mit den Wohnverhältnissen
- Beratung bei Konflikten und Anliegen mit dem Betreuungspersonal in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften.

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Generell vertreten die MitarbeiterInnen die Haltung, dass die Installierung einer Vertrauensperson ein großes Konfliktpotential beinhaltet. Einerseits kann es aufgrund eines zu vielfältigen Angebotes zu einer Überforderung bei den Kindern kommen, andererseits kann durch die Vertrauensperson bei den BetreuerInnen der Wohngemeinschaften das Gefühl des Kontrolliert-Werdens entstehen, sodass es zu Unsicherheiten bei der Durchführung von Erziehungsmaßnahmen kommt, welche die Kinder und Jugendlichen wiederum spüren könnten.
Als Strategien, derartige Konfliktherde zu entschärfen, wurden eine genaue Abgrenzung der jeweiligen Aufgaben der AkteurInnen im Handlungsfeld sowie die Ernennung einer Person zur Fallführenden genannt.

Person3: „(…) wenn jetzt da so ein Angebot an Stellen da ist an Hilfsstellen, dann ist einfach eine Überforderung da und das muss sicher ganz klar irgendwo festgelegt werden, wer für was dann die zuständige Ansprechperson ist für den Jugendlichen, weil sonst der da mit dieser Fülle an Personen, die an dieser Maßnahme praktisch hängen, überfordert ist."

Person4: „*Dazu ist es notwendig, dass die Fäden einmal bei einer Person zusammen laufen, d.h. ich habe nicht nur das, was ich gearbeitet habe dokumentiert, sondern ich habe auch die Dokumentation von den Sozialarbeitern, die vor mir zuständig waren, es muss jemand sein, der einen Überblick über das Ganze hat und auch die handelnden Personen persönlich kennt. Und wenn ich das mache als fallführende Sozialarbeiterin, dann habe ich schon relativ viel zu tun.*"

e) Kategorie 5 (Information und Perspektive)

Die MitarbeiterInnen bestätigen, eine gute und ausführliche Information vor Projektbeginn erhalten zu haben.
Eine flächendeckende Installierung einer externen Vertraunsperson in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften ist zu befürworten, wenn folgende Voraussetzungen geschaffen sind:

- Mehr Planposten für die Jugendämter
- Klare Abgrenzung des Aufgabengebietes
- Hohe fachliche Kompetenz, insb. Spezialwissen der Vertrauensperson
- Nachweislicher Bedarf bei den Kindern und Jugendlichen

f) Kategorie 6 (Sonstiges)

Die kija Salzburg könnte aus Sicht der MitarbeiterInnen einen wesentlichen Beitrag in Form von Öffentlichkeitsarbeit leisten, die Bevölkerung für Kinderprobleme zu sensibilisieren, sodass Nöte von Kindern früher erkannt und an zuständige Stellen weitergeleitet werden.
Prinzipiell besteht mit der kija Salzburg eine sehr gute Zusammenarbeit.

3.1.3 Jugendamt der BH Hallein

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Die Haltung am Jugendamt Hallein zur Installierung einer externen Vertrauensperson durch die kija Salzburg kann aus den Antworten der befragten MitarbeiterInnen als ursprünglich skeptisch bzw. kritisch bezeichnet werden.
Die Idee einer Ombudsstelle wird im Kern als positiv erachtet, zumal der Blickwinkel einer externen Person ein neutraler ist.
Dennoch stellt sich für das Jugendamt Hallein ähnlich wie dem Jugendamt BH Salzburg Umgebung die Frage, ob der Installierung einer Ombudsstelle durch die kija Salzburg einem Personalaufbau in den Jugendämtern Vorrang gegeben werden soll.

Person5: „(…) Es waren mehr Befürchtungen da und was ja damals auch war, wir haben ja damals sehr um das Personal gekämpft, wo es geheißen hat für die Jugendämter gibt es zuerst nichts und dann ist auf einmal ein Pilotprojekt gestartet, wo es Personal geben soll. Das war einfach so, glaub ich auch einfach das Unverständnis der KollegInnen, wo man gesagt hat, wie kann es so was geben, wir können unsere Arbeit zum Teil nicht leisten, weil wir das Personal nicht haben und jetzt gebe ich da das Geld für was ab, wo eh schon Kontrollinstanzen da sind, es gibt ja von der Volksanwaltschaft auch so eine Einrichtung, die auch in die Einrichtungen kommen usw. und das kontrolliert, wo ich mir denke, was braucht es noch."

Es wird der Bedarf aufgrund der bereits bestehenden Kontrolle durch die Fachaufsicht des Land Salzburgs sowie der Volksanwaltschaft, die Form der Umsetzung sowie das Angebot durch die kija als zum Land Salzburg zugehörige Institution kritisch hinterfragt.
Dennoch hat die ausführliche Informationsvermittlung durch die kija Salzburg die anfänglich sehr kritische Haltung entschärft, wie folgend dargestellt:

Person6: „(…) Mein erster Impuls war: Warum denn noch zusätzlich etwas? Wir haben ja eh die Fachaufsicht, sie sollten gescheiter uns in der Jugendwohlfahrt in den Bezirken mehr Personal geben und nicht wieder eine zusätzliche Schiene auftun. Es hat sich schon sehr verändert durch diese Veranstaltung, die die kija gemacht hat, im Winter im Brunauer Zentrum, wo ja auch ein Teil diese neue Einrichtung war. Dort wurden auch Erfahrungsberichte von anderen Bundesländern vorgespielt. Und da habe ich schon ein bisschen ein differenzierteres Bild gekriegt. Und dann hat die kija selbst, aslo die Fr. Dr. Holz-Dahrenstaedt, das bei uns im Team noch einmal präsentiert. Von daher bin ich jetzt sehr offen, bin auch gespannt. Und find es eigentlich gut. Also das hat sich schon von dieser Skepsis „Was soll denn das" hin zu einer eher positiven Sicht gewandelt und ich bin gespannt darauf wies laufen wird."

Die folgende Tabelle veranschaulicht die genannten Vor- und Nachteile sowie Hoffnungen, die mit dem Pilotprojekt verbunden waren:

Abbildung 8: Vor- und Nachteile – Jugendamt BH Hallein

Vorteile	Nachteile	Hoffnungen/Erwartungen
Aufsuchendes Angebot	Dass die Jugendwohlfahrtsmaßnahmen (Fremdunterbringung) durch Einmischung der kija gefährdet werden könnten	Keine
Niederschwelligkeit		
Neutralität		

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Eine Kosten/Nutzen Bilanz ist wie in den anderen Jugendämtern auch in der BH Hallein aufgrund mangelnder Rückmeldung aus der sozialpädagogischen

Wohngemeinschaft sowie der Unkenntnis über die Resonanz der Kinder und Jugendlichen auf das Angebot nicht möglich.
Auch für das Jugendamt der BH Hallein entsteht durch das Modelprojekt der kija kein zusätzlicher Personal-, Kosten- und Zeitaufwand.

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Die befragten MitarbeiterInnen haben folgende inhaltliche Anliegen, mit denen sich Kinder und Jugendliche an die Ombudsstelle wenden würden genannt:

- Beratung/Begleitung bei Intimitäten, die weder den BetreuerInnen noch den JugendamtssozialarbeiterInnen anvertraut werden.
- Aufklärung über Rechte gegenüber den leiblichen Angehörigen
- Beratung bei Konflikten mit BetreuerInnen der Wohngemeinschaft
- Anvertrauen von Sehnsüchten nach der Herkunftsfamilie
- Strukturelle Gewalt

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Beim Hinzukommen eines weiteren Angebots für fremduntergebrachte Kinder- und Jugendliche kann aus Sicht der MitarbeiterInnen ein hohes Konfliktpotential entstehen. Besonders die weitere Möglichkeit von Spaltungsversuchen durch Kinder und Jugendliche wird als Konfliktauslöser angeführt.

Als Gegenstrategien wurden folgende Punkte genannt:

- Transparenz innerhalb der ProfessionistInnen hinsichtlich ihrer Aufgaben
- Gegenseitiges Vertrauen
- Kein Konkurrenzdenken unter den einzelnen AkteurInnen im Handlungsfeld
- Wahrung der Professionalität
- Begegnung auf Augenhöhe

e) Kategorie 5 (Information und Perspektive)

Die MitarbeiterInnen bestätigen, eine gute und ausführliche Information vor Beginn des Pilotprojekts erhalten zu haben, wünschen aber dringend Information über den Verlauf des Projektes bzw. die Resonanz bei den Kindern- und Jugendlichen.
Eine flächendeckende Installierung einer externen Vertrauensperson in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften ist zu befürworten, wenn folgende Voraussetzungen geschaffen sind:

- Mehr Personal für die Jugendämter
- Definition der Rolle/Funktion der Ombudsstelle
- Nachweislicher Bedarf bei den Kindern und Jugendlichen

Person5: „Ich denke mir, wenn andere Problemkreise gelöst sind, also auch was das Personal in den Jugendämtern betrifft, dass die wirklich gut ausgestattet sind und wir unsere Arbeit machen und das Land dann noch das Geld zur Verfügung hat sich solchen Projekten zu widmen dann sollen sie das Geld dafür hernehmen."

f) Kategorie 6 (Sonstiges)

Einer Mitarbeiterin war es ein Bedürfnis, darzulegen, dass in der Praxis zunehmend festgestellt wird, dass ein großer Mangel an Angeboten für psychisch kranke Mütter mit ihren Kindern besteht.

3.1.4 Fazit

Fasst man die, aus den Interviews mit den MitarbeiterInnen der drei Jugendämter gewonnenen Daten zusammen, kann man die eingangs gestellten Forschungsfragen der vorliegenden Arbeit, wie folgt, beantworten:

Forschungsfrage 1:
Die grundsätzliche Haltung der drei Jugendämter zur Installierung einer neutralen Ombudsstelle für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche ist eine positive befürwortende.
Zwei von drei Jugendämtern würden die Installierung einer Ombudsstelle vom Standpunkt der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel des Sozialbudgets als nicht vorrangig bewerten. Dass die Ombudsstelle durch MitarbeiterInnen der kija besetzt ist, ist für ein Jugendamt nicht zwingend erforderlich.
Es herrscht Konsens unter den ProfessionistInnen, dass eine neutrale Vertrauensperson für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche grundsätzlich notwendig und begrüßenswert ist.

Forschungsfrage 2:
Die Frage, ob das Pilotprojekt fortgeführt und flächendeckend ausgeweitet werden soll, wird von allen drei Jugendämtern befürwortet. Zwei der Jugendämter knüpfen daran aber Voraussetzungen, die im Vorfeld erfüllt sein müssten. Aus diesen Voraussetzungen lassen sich für die kija Salzburg Handlungsempfehlungen ableiten, die im Resumé der vorliegenden Arbeit dargestellt werden.

3.2 Ergebnisse in der Fachaufsicht

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Die Haltung zur Installierung einer externen Vertrauensperson für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche wird von den MitarbeiterInnen der Fachaufsicht des Land Salzburgs differenziert gesehen. Generell wird eine neutrale Ombudsstelle als notwendig und positiv erachtet. Ob die Vertrauensperson eine Mitarbeiterin der kija sein soll wird in Frage gestellt. Ebenso wird die Form der aufsuchenden Tätigkeit hinterfragt. Es stellt sich die Frage, ob die aufsuchende Form notwendig ist bzw. ob man die Umsetzung des Pilotprojekts nach Alter noch spezifischer differenzieren soll.

Abbildung 9: Vor- und Nachteile – Fachaufsicht Land Salzburg

Vorteile	**Nachteile**	**Hoffnungen/Erwartungen**
Neutralität	Vielfältigkeit des Angebots führt zu Verwirrung/Überforderung der Kinder und Jugendlichen	Keine
Niederschwelligkeit	Beschwerdekultur innerhalb der Einrichtung ist möglicherweise gefährdet	
Missstände in der Wohngemeinschaft können thematisiert werden	Falsche Hoffnungen in Verbindung mit der Fremdunterbringung werden möglicherweise den Kindern und Jugendlichen durch die kija gemacht	

Person7: „(…) Ein gewisser Vorteil ist, dass es natürlich auch Probleme geben kann mit der Einrichtung bzw. in der Einrichtung und dass es einfach gut ist, wenn eine außenstehende Person da ist, an der man sich in dieser Situation wenden kann (…) und da finde ich auch gut und sinnvoll wenn die kija das z.B. macht, also so wie auch bisher die kija jederzeit kontaktiert werden konnte und sollte, sozusagen. Das spannenede ist ja die aufsuchende Form, dass jedes Kind aus Jugendwohlfahrtseinrichtungen die kija anrufen soll, also das finde ich sowieso grundsätzlich wichtig, so soll es ja auch sein."

Bei den MitarbeiterInnen hat sich die anfängliche Skepsis, die verbunden war mit der Vermutung, es könnte aufgrund der Angebotsvielfalt zu Rollenkonflikten bei den ProfessionistInnen einerseits kommen und andererseits zu Verwirrungen bei den Kindern- und Jugendlichen führen, aufgelöst. Die Rückmeldungen aus den sozialpädagogischen Einrichtungen waren derart positiv, sodass alle zu Beginn aufgetauchten Befürchtungen widerlegt werden konnten.

Person7: „(…) also wo ich am Anfang auch ein bisschen skeptisch auch insofern war, als es halt schon relativ viele Systeme und Personen gibt, die in der Einrichtung mit dem Kind arbeiten (…) das schon auch zu einer gewissen Verwirrung des Kindes beiträgt. (…) Das war anfangs eine gewisse Sorge durchaus, die sich allerdings bis dato nicht bestätigt hat, mir sind jetzt eigentlich keine Rückmeldungen bekannt, dass es im Pilotprojekt daraus zu wirklich großen Problemen gekommen wäre."

Person7 „(…) was für mich schon auch sehr dafür spricht, dass diese potentielle Rollenvermischungsproblematik auch wirklich gut wahrgenommen worden ist, dass man sich auch, glaub ich, relativ klar darauf konzentriert hat, was macht man, was macht man nicht, z.B. im Sinne von man ist nicht fallführend in Bezug auf das Kind, man hat nicht die Aufgabe Missstände in der Einrichtung gezielt zu suchen und abzustellen, sondern es wurde schon ganz gut auf den Punkt gebracht, was da wirklich die Rolle der Ombudsstelle sein kann."

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Die MitarbeiterInnen der Fachaufsicht geben an, einige positive Rückmeldungen über den Verlauf der Besuche der Vertrauenspersonen in den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften erhalten zu haben, sodass ein Nutzen für die Kinder und Jugendlichen angenommen werden kann.

Person7: „Ich habe einige Rückmeldungen, die jetzt relativ grundsätzlich eigentlich waren und ich würde einmal sagen vorsichtig positiv, dass durchaus, dass sich die Befürchtungen jetzt nicht wirklich bestätigt haben und das an sich die ersten Besuche recht gut gelaufen sind (…)"

Es wird ferner angenommen, dass der Nutzen von der Altersgruppe der Kinder abhängen kann.

Derzeit entsteht im Rahmen des Pilotprojektes für die MitarbeiterInnen der Fachaufsicht weder ein zusätzlicher Personal-, Kosten- und Zeitaufwand. Es wird angenommen, dass es bei einer flächendeckenden Ausweitung der Ombudsstelle zu einem Mehraufwand an Zeit kommen wird, welcher jedoch als bewältigbar und rentabel angesehen wird.

Person7: „Er würde sicher entstehen und er wird sicher entstehen, wenn das Projekt flächendeckend ausgerollt wird (…) wenn es eine flächendeckende Geschichte ist, dann werden wir das unbedingt müssen. Auch so das Thema der verschiedenen Rollen und wer macht was (…) und dann auch eine ständige Form des Austausches. (…) wenns einmal gut routiniert lauft, glaube ich, dass es durchaus bewältigbar ist und sicher auch dafür steht. Es von der Qualität das natürlich auch bringen kann."

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Für die MitarbeiterInnen der Fachaufsicht sind folgende inhaltliche Anliegen für das Aufsuchen der Ombudsstelle der Kinder und Jugendlichen denkbar:

- Fragen/Anliegen des praktischen Alltages
- Gefühle in Verbindung mit der Fremdunterbringung können thematisiert werden
- Abläufe im WG Leben können thematisiert werden.

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Aus Sicht der MitarbeiterInnen der Fachaufsicht können beim Hinzukommen eines weiteren Akteurs im Handlungsfeld Konfliktherde dahingehend entstehen, als dass es zu Loyalitätskonflikten bei Kindern und Jugendlichen oder zu Rollenkonflikten bei der Ausübung von Tätigkeiten der ProfessionistInnen kommt.

Als Gegenstrategien werden folgende Punkte genannt:

- regelmäßiger Austausch unter den ProfessionistInnen
- Vernetzung
- Fingerspitzengefühl der Vertrauenspersonen
- Klare Rollendefinition und Schnittstellendiskussion im Vorfeld
- Hohe fachliche Qualifikation der Vertrauenspersonen

Person7: „Man muss das im Vorfeld ganz klar festlegen, also wir haben das im Vorfeld so ein bisschen gemacht, wird sind mit Fr. Dr. Holz-Dahrenstaedt einmal zusammen gesessen und haben versucht, so eine Tabelle zu machen, wer macht was? Also Jugendamt, Einrichtung, Ombudsstelle und da haben wir das schon ein bisschen auseinandergedröselt, aber man muss es noch sehr viel genauer machen und eigentlich so alltagspraktisch, also dass man da so eine Art Handbuch wirklich hat, wenn dieses Thema auftaucht, wie sind die Abläufe, wer informiert wen, wer redet mit wem, wie kommuniziert man es mit dem Kind (…)"

e) Kategorie 5 (Information und Perspektive)

Die MitarbeiterInnen der Fachaufsicht haben sich gut und ausführlich über das Pilotprojekt informiert gefühlt und begrüßen den Gedanken, dass es eine externe Vertrauensperson für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche außerhalb des Helfersystems gibt.
Es wird aber angeführt, dass vom Standpunkt der finanziellen Mittel für soziale Projekte dieses Pilotprojekt nicht an oberster Stelle gereiht wird.
Zudem sollte auch die Form der Umsetzung genau diskutiert und möglicherweise nach Altersgruppen differenziert werden.

Person7: „Ich würde sagen, das Projekt ist gut, man muss extrem aufpassen, wenn man es aufrollt, wie mans aufrollt und ich muss offen gestehen, angesichtds begrenzter Mittel wäre es nicht meine allerhöchste Priorität (…) ich würde tendenziell eher ja sagen (…) unter dieser klaren Maßgabe, wenn es wirklich gut gemacht ist (…) ganz wichtig, dass das gute Leute sind, die das machen (…) Ich würde es auch noch einmal stärker nach dem Alter differenzieren (…)"

Person8: „Also fortgeführt soll auf jeden Fall der Gedanke, dass es diese externen Ansprechpartner braucht und ich plädiere sehr dafür, die außerhalb der Einrichtung zu legen und unterstütze sehr, dass die Einrichtungen, Gruppen, Kinder wie auch immer usw. das gut finden (…)"

Auch die Fachaufsicht bekundet Interesse an der Auswertung der Evaluation der Perspektive der Kinder und Jugendlichen zum Angebot.

f) Kategorie 6 (Sonstiges)

Es wird die Notwendigkeit der Niederschwelligkeit des Angebots sowie die Form der Umsetzung (Aufsuchen differenziert nach Alter) in der Fachaufsicht diskutiert. Als dringend erforderlich wird die Beibehaltung des Prinzips der Freiwilligkeit erachtet.

3.2.1 Fazit

Fasst man die, aus den Interviews mit den MitarbeiterInnen der Fachaufsicht des Landes Salzburg gewonnenen Daten zusammen, kann man die eingangs gestellten Forschungsfragen des vorliegenden Berichts, wie folgt, beantworten:

Forschungsfrage 1:
Grundsätzlich wird die Installierung einer Ombudsstelle als notwendig und positiv erachtet. Analog zur überwiegenden Jugendamts-Haltung wird das Pilotprojekt der kija Salzburg vom Standpunkt der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel des Sozialbudgets als nicht vorrangig gesehen.
Dass die Ombudsstelle durch MitarbeiterInnen der kija Salzburg besetzt ist, ist auch für die Fachaufsicht nicht zwingend erforderlich.

Forschungsfrage 2:
Die Frage, ob das Pilotprojekt fortgeführt und flächendeckend ausgeweitet werden soll wird grundsätzlich bejaht und gleichermaßen, wie in den Jugendämtern, an Voraussetzungen geknüpft. Aus den genannten Voraussetzungen lassen sich ebenso Handlungsempfehlungen für die kija Salzburg ableiten, die im Resumé der vorliegenden Arbeit dargestellt werden.

3.3 Ergebnisse in den sozialpädagogischen Wohneinrichtungen

3.3.1 Jugendwohnhaus SALTO, Rettet das Kind

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Die MitarbeiterInnen des Jugendwohnhauses SALTO sind von Anbeginn dem Pilotprojekt der kija Salzburg positiv und offen gegenübergestanden.
Die Haltung zur Installierung einer externen Vertrauensperson lässt sich, wie folgt, ausdrücken:
Person9: „Sehr positiv, weil es sinnvoll ist, weil es im Sinne der Rechte und des Schutzes der Kinder und Jugendlichen gut und dienlich ist (…)"

Abbildung 10: Vor- und Nachteile – Jugendwohnhaus SALTO

Vorteile	**Nachteile**	**Hoffnungen/Erwartungen**
Horizont der Kinder und Jugendlichen wird erweitert	Keine	Keine
Beratung erfolgt durch ExpertInnen		
Bewusstsein über die Präsenz der kija wird geschaffen		
Neutralität		

Konkrete Hoffnungen und Erwartungen an das Pilotprojekt wurden nicht genannt, jedoch wurde erwähnt, dass man mit Spannung die Durchführung beobachtet hat.

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Die MitarbeiterInnen im SALTO konnten beobachten, dass es in Folge der Besuche durch die kija-Vertrauenspersonen telefonische Kontaktaufnahmen mit der kija Salzburg gegeben hat. Somit wurde festgestellt, dass das Angebot einen Nutzen für die Kinder und Jugendlichen hat.

Person9: „was positiv ist und die Jugendlichen nutzen es auch, es haben sich die ein oder anderen Telefonate nachher ergeben, nur zur Information (…)"

Person10: „(…) die Kinder haben sich allgemein sehr gut informiert gefühlt nach diesen Treffen (…) dann sind sie aber draufgekommen, was man eigentlich alles ansprechen kann und wo die Damen genau wissen um was es geht und da sind sie dann alle sitzen geblieben und haben genau zugehört, auch wenn es sie nicht selber betroffen hat, weil es interessant war (…)"

Durch den Besuch der Vertrauenspersonen in der Einrichtung kommt es zu keinem Mehraufwand hinsichtlich Kosten und Personal. Der Zeitaufwand erhöht sich, da es regelmäßigen Austausch im Rahmen der Teamsitzungen gegeben hat. Dieser Mehraufwand hält sich in Grenzen und wird als gut investierte Zeit bewertet.

Person9: „(…) Zeitaufwand ja, (…) ich sage es ist nicht ausufernd viel, dass man jetzt stöhnen würde, aber es sind natürlich, so ein Gespräch wie heute, oder auch in der Teamzeit, wie die Damen von der kija gekommen sind. Wir haben mit Start des Projektes ein gemeinsames Gespräch zuerst im Team, dann war eben der erste Workshop mit den Jugendlichen und sie kommen jetzt Ende September auch noch einmal zu einer Reflexion wieder (…) aber im Sinne des Projektes ist es eine gut investierte Zeit (…)"

Letztlich kann man nach Aussagen der MitarbeiterInnen von einer positiven Kosten/Nutzen Bilanz sprechen.

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Die MitarbeiterInnen nannten folgende Bereiche, die durch die Ombudsstelle der kija abgedeckt werden könnten:

- Beratung in allen rechtlichen (strafrechtlichen) Angelegenheiten
- Beratung bei Konflikten unter Kinder und Jugendlichen
- Beratung bei Konflikten mit BetreuerInnen
- Beratung im Umgang mit Übergriffen
- Anvertrauen von intimen Anliegen

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Durch das Angebot einer externen Vertrauensperson kommt ein weiterer Akteur im Handlungsfeld hinzu, was einerseits Verwirrungen bei den Kindern und Jugendlichen hervorrufen könnte und sie andererseits dazu einladen könnte, Spaltungsversuche bei den einzelnen ProfessionistInnen unternehmen zu wollen.
Als Gegenstrategien für etwaige Konfliktherde, die entstehen könnten, wurden folgende genannt:

- Kommunikation untereinander
- Guter Austausch
- Klare Definition der Zuständigkeitsbereiche

Person9: „Das ist eben der Punkt, dass ich denke einerseits ist die Kommunikation sehr wichtig, dass man sich als Erwachsene auf der professionellen Ebene auch gut austauscht und eben auch zu dem, also wenn auch ganz klar abgesteckt ist, die Zuständigkeit, also wer wofür zuständig ist und wo auch die Grenze ist (…) so muss dann auch ganz klar sein, was ist die Zuständigkeit von dieser externen Stelle, also was ist der Bereich wo sie aktiv wird (…) und wo ist dann auch die Grenze von dem Ganzen, auch zu uns."

Es wurde von beiden befragten MitarbeiterInnen betont, dass es zu keinen Konflikten aufgrund eines weiteren Angebots für die Kinder und Jugendlichen durch die kija Salzburg gekommen ist.

Person10: „Man hat jetzt das Gefühl, es hat jetzt einmal alles gut begonnen. Insofern glaube ich, wenn dann einmal etwas wäre, dass man sich gegenseitig ins Gehege steigt dann wäre das sofort aus der Welt geschaffen (…)"

e) Kategorie 5: Umsetzung des Angebots

Die MitarbeiterInnen konnten beobachten, dass die Form der Umsetzung des Angebotes bei den Kindern und Jugendlichen großen Anklang gefunden hat. Die Kinder und Jugendlichen haben sich über die Besuche der Mitarbeiterinnen der kija gefreut und das Angebot genutzt.
Zudem hat die Organisation (Terminvereinbarung, Ablauf, Austausch) sehr gut funktioniert.

f) Kategorie 6 (Information und Perspektive)

Die Einrichtung hat sich sehr gut und ausführlich über das Pilotprojekt informiert gefühlt.
Person10: „Ja, absolut, es ist ja mit ganz zarten Babyschritten gekommen, also da haben wir uns alle sehr gut informiert gefühlt und da haben wir uns alle darauf eingestellt und da haben sich die Kinder darauf eingestellt."

Es wurde von den MitarbeiterInnen Interesse an den Auswertungen der Evaluation der Perspektive der Kinder und Jugendlichen bekundet.
Unabhängig von der Frage der Finanzierbarkeit wird die Installierung einer externen Vertrauensperson durch MitarbeiterInnen der kija Salzburg von der Einrichtung SALTO nach positiver Beurteilung des Pilotprojektes befürwortet.

g) Kategorie 7 (Sonstiges)

Die Auswertung der Daten hat für die Kategorie *Sonstiges* ergeben, dass das Vertrauen in die MitarbeiterInnen der kija sowie in die Einrichtung der kija als solche sehr groß ist.

3.3.2 Kinderwohnhaus FLIC FLAC, Rettet das Kind

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Die MitarbeiterInnen des Kinderwohnhauses FLIC FLAC sind analog zur Einrichtung SALTO von Anbeginn dem Pilotprojekt der kija Salzburg positiv und offen gegenübergestanden.
Die Haltung zur Installierung einer externen Vertrauensperson lässt sich, wie folgt, ausdrücken:
Person12: „Ich finde es super, dass es sowas gibt, dass es also eine zusätzliche Stelle gibt, wo die Kinder die Möglichkeit haben anzudocken, hinzugehen, um ihre Sorgen, Bedürfnisse zu äußern (…)"

Abbildung 11: Vor- und Nachteile – Kinderwohnhaus FLIC FLAC

Vorteile	**Nachteile**	**Erwartungen/Hoffnungen**
Sorgen und Bedürfnisse können geäußert werden		
Zusätzliches „Gehört Werden" der Kinder		
Aufdeckung von Missständen in der Einrichtung	Zusätzliche Möglichkeit für Kinder und Jugendliche, Spaltungsversuche im Helfersystem zu unternehmen	Keine
Kinderfreundlichkeit		
Neutralität		
Niederschwelligkeit		

Es wurde in den Interviews der MitarbeiterInnen angeführt, dass es anfänglich leichte Skepsis und Unsicherheit im Team hinsichtlich der Rolle der kija in Zusammenhang mit der Ombudsstelle gegeben hat. Damit verbunden war die Vermutung, dass die kija Salzburg ein weiteres Kontrollelement für die Wohngemeinschaften darstellt und in den WG-Alltag eingreifen könnte. Die Unsicherheiten konnten jedoch bereits am Beginn des Pilotprojekts gänzlich durch ausführliche offene Gespräche mit den MitarbeiterInnen der kija ausgeräumt werden.

Person12: „Ja, würd ich schon sagen, aber einfach dass diese anfängliche Unsicherheit, dass die aus dem Weg geräumt worden ist, weil man sich kennengelernt hat, weil man gesehen hat, wie man arbeitet."

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Analog zur Einrichtung SALTO konnten auch die MitarbeiterInnen im FLIC FLAC wahrnehmen, dass die Ombudsstelle der kija von den Kindern genutzt wurde. Zudem wurde erkannt, dass auch jüngere Kinder bereits für ihre Rechte sensibilisiert werden und das Angebot verstehen.

Person11: „(…) aber die nehmen es dann in Anspruch und machen sich auch privat auch Einzeltermine außerhalb aus und die Kleineren nehmen das ganze eher so als Spielform und nützen es halt so, aber kriegen aber sicherlich sag ich einmal von der Information her was die Rechte/Kinderrechte und alles betrifft, wenn sie einmal was brauchen würden, also das haben sie alle verstanden und da werden Kinder einfach sensibilisiert drauf, sehr früh und das ist einfach gut."

Person12 „Ja habe ich mitbekommen, also das war der Fall, dass zweimal oder dreimal Kinder von uns eben jemanden angerufen haben von der kija und Probleme behandelt haben"

Für die Einrichtung FLIC FLAC entsteht durch das Angebot der kija kein Kosten- und Personalaufwand.
Es entsteht ein minimaler Mehraufwand an Zeit, aufgrund dessen, dass es einen regelmäßigen Austausch mit den kija-MitarbeiterInnen im Rahmen der Teamsitzungen gegeben hat.
Zum Zeitpunkt des Besuches der kija-MitarbeiterInnen wird das Angebot sogar als Entlastung wahrgenommen, da in dieser Zeit die Kinder beschäftigt und betreut sind und diese Zeit für die Erledigung administrativer Tätigkeiten genutzt werden kann.
Es kann somit eine positive Kosten/Nutzen Bilanz gefolgert werden.

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Die MitarbeiterInnen haben in den Interviews folgende inhaltliche Anfragen der Kinder und Jugendlichen genannt, die an die Ombudsstelle herangetragen werden könnten:

- Beratung beim Thema Rückführung in die Herkunftsfamilie
- Beratung bei Problemen in der Einrichtung
- Beratung bei Gewalt untereinander
- Beratung im Umgang mit Sexualität
- Beratung in Anliegen in Zusammenhang mit den Eltern und/oder dem Jugendamt

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Von den MitarbeiterInnen wurde durch den Besuch der Vertrauenspersonen kein Entstehen von Konfliktherden beobachtet. Als Begründung dafür wird die gute Kommunikation mit den MitarbeiterInnen der kija Salzburg genannt.
Generell werden als Gegenstrategien für mögliche Konflikte in der Zusammenarbeit neben guter Kommunikation, Offenheit und Transparenz genannt.

e) Kategorie 5 (Umsetzung des Pilotprojekts)

Die Umsetzung des Angebotes wird als sehr positiv und gut beschrieben.

Person12: „und auch sehr mutig, für das, dass sie die Kinder nicht gekannt haben, haben sie da echt gleich die Schnitzeljagd gemacht und viel Vertrauensvorschuss auch gegeben."

f) Kategorie 6 (Information und Perspektive)

Die Einrichtung FLIC FLAC hat sich sehr gut und ausreichend informiert gefühlt. Unabhängig von der Frage der Finanzierbarkeit wird die Installierung einer externen Vertrauensperson durch MitarbeiterInnen der kija von der Einrichtung nach positiver Beurteilung des Pilotprojektes befürwortet.

Person12: „Ja ich weiß nicht Pilotprojekt, also irgendwann denke ich, dass es zu einem Projekt werden soll, oder dass es fix verankert werden sollte, also darin würde ich Sinn sehen (…) dass ich es sinnvoll finde und dass es gut gelaufen ist, so wie ich es erlebt habe und dass es trotz auch unserer Unsicherheit, es sicher mitunter deshalb gut gelaufen ist, weil die mitarbeitenden Personen recht engagiert sind und recht offen und auch erfahren."

g) Kategorie 7 (Sonstiges)

Aus den Interviews geht hervor, dass die Teilnahme am Angebot der kija durch die MitarbeiterInnen unterstützt wird. Das Prinzip der Freiwilligkeit wird dennoch gewahrt.

Person11: „(…) ich sage es ist super und wenn ihr wollt nehmt teil und um das und das geht´s und dem könnt ihr vertrauen und dem könnt ihr alles erzählen was ihr wollt und ich muss das gar nicht wissen, dann nehmen die Kinder das so und spo

haben wir es auch gemacht, von dem her, wenn wir dahinter stehen, fassen sie auch ganz schnell Vertrauen und wissen auch, dass wir da nichts dagegen haben, das ist schon wichtig, also wenn sie noch klein sind (…) die Kinder orientieren sich ja sehr an ihre Bezugspersonen und nachdem wir da sehr offen sind und das unterstützen, erzählen sie auch sehr schnell, also die haben den Damen ganz schnell Sachen erzählt, beim ersten Termin schon, also die haben sich gar nicht wehren können. (…) die Kinder fühlen sich halt gehört und haben noch eine Anlaufstelle, die einem zuhört und was dazu sagt."

3.3.3 Geschäftsführung von Rettet das Kind

Der Geschäftsführer von Rettet das Kind, Hr. Mag. Markus Manzinger bestätigt die anfängliche Skepsis, die bei ihm und seinen MitarbeiterInnen in den Einrichtungen SALTO und FLIC FLAC aufgetreten ist. Die Skepsis richtete sich ihm nach inhaltlich darauf, dass die Vermutung angestellt wurde, die kija Salzburg würde in den WG-Alltag eingreifen und bei der Festlegung von Hausregeln mitwirken.
Er betont dennoch, dass die Haltung zum Pilotprojekt eine sehr positive und offene war und ist und bereits gleich zu Beginn die Unsicherheiten ausgeräumt werden konnten.
Hr. Manzinger: „(…) meine Haltung grundsätzlich ist, dass man neue Sachen einfach ausprobieren muss und aus den Prozessen lernen kann und dann denk ich mir, Vorteile ausarbeiten kann und mittlerweile sehe ich es so (…) zum einen funktioniert es gut, wie ich es auf meiner Ebene mitbekomme (…) zum Anderen denke ich mir, was uns die Vergangenheit gelehrt hat ist, dass es in jeder Organisation blinde Flecken gibt, man kann nicht in jeden Mitarbeiter reinschauen und sollte es irgendiwe Sachen geben, die gerade bei Kindern und Jugendlichen problematisch sind, kann eine externe Person durchaus auch für den Träger sehr hilfreich sein."

Die Vorteile in der Installierung einer externen Ombudsstelle sieht Herr Mag. Manzinger in folgenden Punkten:

- Zusätzlicher Ansprechpartner für die Kinder und Jugendlichen, welcher nicht im Beziehungsdreieck steht (Kind, Eltern, Betreuer)
- Neutralität
- Blinde Flecken einer Organisation können angesprochen bzw. aufgedeckt werden

Nachteile hat Herr Mag. Manzinger keine genannt.

Ferner hat Herr Mag. Manzinger von ausschließlich positiven Rückmeldungen aus den Einrichtungen berichtet, was ihn folgern lässt, dass der Nutzen der installierten Vertrauensperson für die Kinder und Jugendlichen als hoch zu bewerten ist.

Hr. Manzinger: „Im Sinne des Erwachsenwerdens, im Sinne dessen, dass wir ja verantwortungsvolle autonome Erwachsene haben wollen später, denk ich mir, ist es ein wichtiger Lernprozess, wenn die Leute wissen, wo gehe ich hin wenn ich etwas brauche (…) in diesem Sinn kann man das nur begrüßen, weil die Kinder und Jugendlichen einen Lerneffekt haben. (…) Ja, also wenn wir es schaffen, junge Menschen dazu zu befähigen, ihre Rechte wahrzunehmen und die auch vertreten zu lassen, damit ist dieser Teil unserer Arbeit ein Gewinn."

Als Aufgaben, mit welchen die kija in ihrer Funktion als Ombudsstelle befasst sein könnte, führt Herr Mag. Manzinger die in den Einrichtungen SALTO und FLIC FLAC bereits genannten an.
Ergänzend fügt er noch folgende Punkte hinzu:

- Vermittlung zwischen Eltern und BetreuerInnen der WGs
- Beratung in schulischen und beruflichen Belangen

Personal- und Kostenaufwand ist in den Einrichtungen und für die Geschäftsführung nicht entstanden, jedoch ein geringer zeitlicher Mehraufwand, welchen Herr Mag. Manzinger als vertretbar bewertet. Der Mehraufwand schlägt sich in der Sensibilisierungsarbeit seiner MitarbeiterInnen sowie in Vernetzungsarbeit nieder.

Hinsichtlich der Möglichkeit des Entstehens von Konfliktherden durch die Installierung eines weiteren Angebotes im Handlungsfeld bestätigt Herr Mag. Manzinger die Beobachtung in den Einrichtungen. Derartige Konflikte sind ausgeblieben und aufgrund des sehr guten Austausches zwischen den Teams und der kija konnte möglichen Konflikten vorgebeugt werden.
Als Gegenstrategie zu auftauchenden Konflikten empfiehlt Herr Mag. Manzinger, sich in der konkreten Situation Zeit und Geduld walten zu lassen.

Die Umsetzung des Angebotes hat nach Kenntnisstand von Herrn Mag. Manzinger sehr gut funktioniert. Dies ist zuletzt auf die im Vorfeld gut ausverhandelte Vereinbarung der Zusammenarbeit zwischen den Teams und der kija zurückzuführen.

Herr Mag. Manzinger fühlt sich als Geschäftsführer von Rettet das Kind sehr gut und ausführlich über das Pilotprojekt informiert.
Hr. Manzinger: „Ja sehr gut, die Andrea Holz-Dahrenstaedt hat es gut gemacht, wir haben viel kommuniziert miteinander, wir waren gemeinsam bei dieser Präsentation die da war beim Land. Wir arbeiten auch gerade bei einem Kooperationsvertrag, was ich auch sehr hilfreich finde, wo gewisse Regeln festgelegt sind und diesbezüglich ist es gut."

Die Frage, ob das Pilotprojekt fortgeführt werden soll beantwortet Herr Mag. Manzinger eindeutig mit JA.

Hr. Manzinger: „Wenn mich ein Kollege fragen würde, dann würde ich sagen, bei uns hat die Kooperation gut funktioniert und aus meiner Sicht spreche nichts dagegen das weiter zu führen bzw. wo anders zu machen. Das muss aber jeder Träger selbst entscheiden. (…) in diesem Sinne ist es für mich als Träger ein Stück ein Qualitätsinstrument und Kontrolle."

Als Ergebnis, welches sich unter die Kategorie „Sonstiges" subsumieren ließe gilt es noch anzumerken, dass Herr Mag. Manzinger die kija Salzburg in der Zusammenarbeit als sehr starken Partner wahrnimmt und ihm die Inhalte der kija-Arbeit sehr gut bekannt sind. Als Wunsch formuliert er, dass die kija einen sehr guten Austausch mit der Fachaufsicht forcieren sollte, um die von ihm wahrgenommenen Dissonanzen gänzlich beseitigen zu können.

3.3.4 Jugendwohngemeinschaft Bergheim, SOS Kinderdorf

a) Kategorie 1 (Haltung zur Ombudsstelle)

Gleichermaßen wie in den Einrichtungen von „Rettet das Kind" gab es auch in der Jugendwohngemeinschaft Bergheim anfänglich Skepsis und Unsicherheiten im Team hinsichtlich der Installierung einer externen Vertrauensperson der kija Salzburg.

Folgende Befürchtungen waren mit dem Pilotprojekt verbunden:

- Einmischung der kija in den Betreuungsalltag der WG
- Bewertung der Arbeit von BetreuerInnen durch die kija
- Unklarheit über den Umgang mit Beschwerden der Kinder und Jugendlichen
-

Die MitarbeiterInnen der Wohngemeinschaft teilen in den Interviews mit, dass die Unsicherheiten und Befürchtungen bereits im Vorfeld durch klärende Gespräche mit der kija beseitigt werden konnten.

Person14: „Genau, die waren dann im Team zu einem Fortbildungsgespräch, wo wir dann gesagt haben, was sind die Befürchtungen, was sind die Ängste, was erwartet ihr euch, wie soll das ausschauen, so haben wir das geklärt und ausreichend geklärt."

Generell ist die Haltung zur Ombudsstelle der kija Salzburg eine sehr offene und positive und das Angebot einer externen Vertrauensperson wird als Qualitätsmerkmal erkannt.

Person14: „Deswegen glaube ich, sind wir ja in dem Projekt drinnen, weil wir sehr offen sind und ich das ja als Qualitätsmerkmal für uns sehe (…) nachdem wir sowieso eine sehr transparente Haltung haben begrüßen wir das einfach auch."

Zudem hat man sich in der Einrichtung bereits vor Beginn des Pilotprojektes mit ähnlichen Themen befasst.

Person14: „Aber wir haben uns im Rahmen des pädagogischen Schwerpunktes auch mit Beteiligung von Kindern und Jugendlichen wo auch ein Beschwerdeverfahren sozusagen auch mit dazugehört, einfach mit so etwas beschäftigt und insofern hab ich mir gedacht, das ist super. Da machen wir gleich mit!"

Abbildung 12: Vor- und Nachteile – Jugendwohngemeinschaft Berhgeim

Vorteile	**Nachteile**	**Hoffnungen/Erwartungen**
Neutralität	Keine	Keine
Gewinn eines weiteren Qualitätsmerkmal		
Lernprozess für Kinder und Jugendliche, sich mitzuteilen		

b) Kategorie 2 (Nutzen/Aufwand Bilanz)

Der Nutzen für die Kinder und Jugendlichen kann von den MitarbeiterInnen der Jugendwohngemeinschaft Bergheim nicht eingeschätzt werden, da es keinen Kenntnisstand über die Inanspruchnahme gibt. Nur im Einzelfall konnte erkannt werden, dass das Angebot wahrgenommen wurde.

Person14: „(…) aber ich habe mitbekommen, (…), dass sich jemand in Verbindung gesetzt hat, das haben sie aber klären können. (…) irgendwie war halt eine Anfrage von einem Jugendlichen unserer Einrichtung (…) es hat sich dann so ergeben, dass es eh gut gelöst wurde."

Diesbezüglich wurde von Seiten der MitarbeiterInnen Interesse an der Auswertung der Inanspruchnahme des Angebotes von den Kindern und Jugendlichen bekundet.

Der Einrichtung entsteht durch das Pilotprojekt kein zusätzlicher Personal- und Kostenaufwand. Jedoch entsteht ein geringerer zeitlicher Mehraufwand aufgrund regelmäßiger Besprechungen mit den kija MitarbeiterInnen im Team. Dieser Zeitaufwand wird nicht als Belastung erlebt.

c) Kategorie 3 (Aufgaben der Ombudsstelle)

Den MitarbeiterInnen zufolge könnte die Ombudsstelle in folgenden Bereichen von den Kindern und Jugendlichen wahrgenommen werden:

- Rechtliche Anliegen
- Konflikte untereinander
- Grenzüberschreitungen/strukturelle Gewalt
- Mobbing in der Schule oder am Arbeitsplatz

d) Kategorie 4 (Konfliktpotential/Gegenstrategien)

Von den MitarbeiterInnen wurde durch das Hinzukommen eines weiteren Akteurs im Helfersystem kein Entstehen von Konfliktherden wahrgenommen. Dennoch ist ein mögliches Auftreten von Konflikten bei konkreten Anliegen von Kindern und Jugendlichen denkbar.

Person14: „je mehr Beteiligte umso größer kann es werden, je mehr Beteiligte, hat man mehr Potential zum gegenseitigen Ausspielen (…)"

Als Gegenstrategie zur Entschärfung derartiger Konflikte werden ein umfangreicher Austausch innerhalb der ProfessionistInnen, die Kommunikation, eine gute Abstimmung sowie die genaue Klärung der einzelnen Aufgaben der ProfessionistInnen genannt.

e) Kategorie 5 (Umsetzung des Pilotprojekts)

Die Umsetzung hat laut Angaben der interviewten MitarbeiterInnen in der Einrichtung gut funktioniert. Als Empfehlung für die kija Salzburg wird angeführt, dass es für den Vertrauensaufbau als wesentlich erachtet wird, dass es sich bei den Vertrauenspersonen um dieselben Personen handelt und eine einladende Haltung eingenommen wird.

Person14: „Ich glaub, das was man machen kann, das es 2 fixe Personen sind, die sich abwechseln (…) und mehr glaub ich braucht es auch nicht. Den kenn ich schon, es ist immer leichter, wenn ich das Gesicht schon kenne als wenn man nur jemanden vom Telefon kennt. (…) es ist gesagt worden, ihr könnt auch in die kija kommen, das ist auch positiv. (…) als Anlaufstelle braucht es nicht mehr als wie immer die gleichen Leute, das Gesicht"

f) Kategorie 6 (Information und Perspektive)

Die MitarbeiterInnen der Einrichtung in Bergheim haben sich von Anbeginn sehr gut und ausführlich über das Pilotprojekt der kija Salzburg informiert gefühlt.
Die Fortführung des Pilotprojektes wird von der Einrichtung befürwortet.
Die Teilnahme am Pilotprojekt würde bei Anfrage durch andere Einrichtungen von den MitarbeiterInnen weiterempfohlen:

Person14: „Ich würde es weiterempfehlen, mit diesem Zusatz, es muss aber so sein, es muss eine gute Kommunikation sein (…)"

3.3.5 Fazit

Fasst man die, aus den Interviews mit den MitarbeiterInnen der drei sozialpädagogischen Wohngemeinschaften sowie der Geschäftsführung des Trägers „Rettet das Kind" gewonnenen Daten zusammen, kann man die eingangs gestellten Forschungsfragen der vorliegenden Arbeit folgendermaßen beantworten:

In den Teams aller beteiligten Wohngemeinschaften gab es Unsicherheiten und Skepsis in Zusammenhang mit der Installierung einer Ombudsstelle für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche durch die kija Salzburg. Wesentlich festzuhalten ist hier, dass alle Befürchtungen noch vor Beginn der Pilotprojektphase durch intensive Gespräche zwischen den MitarbeiterInnen der Wohngemeinschaften sowie jenen der kija Salzburg beseitigt werden konnten und keine in der Praxis eingetreten sind.

Es besteht Konsens in allen drei Einrichtungen, dass die grundsätzliche Haltung zur Installierung einer Ombudsstelle durch die kija positiv ist und eine Notwendigkeit einer externen neutralen Vertrauensperson gegeben ist.

Die Frage, ob das Pilotprojekt fortgeführt und flächendeckend ausgeweitet werden soll, wird von allen MitarbeiterInnen der Wohngemeinschaften sowie der Geschäftsführung von Rettet das Kind befürwortet.

Alle leitenden MitarbeiterInnen würden auf Anfrage von anderen, nicht am Pilotprojekt beteiligten, Einrichtungen die Teilnahme am Projekt weiterempfehlen.

4 Stellungnahme Herr LR Dr. Heinrich Schellhorn

Grundsätzlich wird die Ombudsstelle der kija Salzburg aus politischer Sicht positiv bewertet, wobei auf beschränkte finanzielle Mittel sowie den Sparkurs verwiesen wird.
„Weil grundsätzlich ist das natürlich zu befürworten, diese Ombudsstelle, wenn das allerdings mit einem zu hohen Kosten- und Personalaufwand verbunden ist, muss ich das ein bißchen in die Zukunft verschieben."

Um eine konkrete Entscheidung für die weitere Vorgehensweise benötigt Herr LR Dr. Schellhorn die Berichte der jeweiligen Evaluierungen.
Bei positiver Evaluierung teilt Herr Dr. Schellhorn mit, mit der Abteilung 3 unter Einbeziehung der Kinder- und Jugendanwaltschaft Salzburg ein Gespräch über den zu erwartenden Kostenaufwand sowie die Finanzierbarkeit der Ombudsstellen zu führen. Ziel ist, die Zahl an Unterbringungen zu reduzieren um Mittel für Präventivmaßnahmen und/oder auch eine Ombudsstelle zu haben.
„(…) mein Ziel ist, dass man die Anzahl der Unterbringungen ja reduzieren können und damit auch Gelder einsparen kann, die man dann für etwas anderes für präventive Arbeit verwenden kann oder auch für eine solche Ombudsstelle."

5 Resumé und Handlungsempfehlungen

Werden die Ergebnisse aus den Jugendämtern, den sozialpädagogischen Wohngemeinschaften sowie der Fachaufsicht zur Beantwortung der eingangs gestellten Forschungsfragen zusammengefasst, ergibt sich folgender Befund:

Forschungsfrage 1:
Die Installierung einer neutralen Ombudsstelle für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche wird aus Perspektive der ExpertInnen im Handlungsfeld als positiv und nutzenbringend erachtet. Es herrscht Konsens unter den ProfessionistInnen über die Notwendigkeit einer neutralen Vertrauensperson für Kinder und Jugendliche.

Forschungsfrage 2:
Die Frage nach der Fortführung und flächendeckenden Ausweitung des Pilotprojekts wird von allen befragten ExpertInnen befürwortet.
Zwei der drei befragten Jugendämter sowie die Fachaufsicht des Land es Salzburg knüpfen an der Fortführung und Ausweitung Voraussetzungen an, die im Vorfeld erfüllt sein müssten.

Folgende Handlungsempfehlungen lassen sich daraus für die kija Salzburg ableiten:

- Genaue Definition der Aufgaben der Ombudsstelle im Konzept festlegen
- Inanspruchnahme bzw. Bedarf bei den Kindern und Jugendlichen nachweisen und veröffentlichen
- Hohe fachliche Kompetenz der Vertrauensperson nachweisen
- Genaue Überlegungen hinsichtlich der Umsetzung des Angebotes treffen und konzipieren
- Differenzierung des Angebotes nach Altersgruppen

Mittels Übermittlung beider Evaluationsberichte (Perspektive und Resonanz der betroffenen Kinder sowie Perspektive der ExpertInnen) an den zuständigen Ressortleiter Herrn LR Dr. Heinrich Schellhorn können die Gespräche hinsichtlich Finanzierung einer Fortführung und Ausweitung der Ombudsstelle aufgenommen werden.

Anhang

Interviewleitfaden1 für MitarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt und der Fachaufsicht

Kategorie 1: Haltung zur Ombudsstelle

1.) Wie stehen Sie generell zu der Idee, eine externe Vertrauensperson der Kija Salzburg für fremduntergebrachte Kinder- und Jugendliche zu installieren?

2.) Worin sehen Sie die Vorteile/Stärken, worin die Nachteile/Entwicklungspotential einer externen Ombudsstelle der Kija?

Bei negativer Beurteilung: Welche Voraussetzungen/Entwicklungen würden Sie als notwendig erachten, damit das Projekt gut funktioniert?

3.) Hat sich Ihre Haltung seit dem Start des Pilotprojektes verändert?
Wenn ja, in welcher Weise?
Welche Ängste/Befürchtungen hat es gegeben?
Welche Hoffnungen/Erwartungen haben Sie mit dem Projekt verbunden? Welche Chancen sehen Sie durch das Projekt?

Kategorie 2: Nutzen und Aufwand - Bilanz

4.) Wie schätzen Sie den Nutzen für die betroffenen Kinder- und Jugendlichen ein?

5.) Ergibt sich durch das Projekt ein zusätzlicher Aufwand für Sie in Ihrer Tätigkeit?
- Zeitaufwand
- Kostenaufwand
- Personalaufwand

6.) Wie schätzen Sie das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen aus Ihrer Position heraus ein?

Kategorie 3: Einsatzmöglichkeiten/Aufgaben der Vertrauenspersonen

7.) In welchen Angelegenheiten könnte eine externe Vertrauensperson eine wichtige Anlaufstelle sein?
- Alltagssorgen
- Obsorge- und Besuchsrechtsfragen
- Gewalt unter Jugendlichen
- Strukturelle Gewalt
- Konflikte/Anliegen mit BehördenvertreterInnen
- Konflikte/Anliegen mit Betreuungspersonal
- Konflikte/Anliegen mit den leiblichen Eltern/Verwandten
- Sonstiges

Kategorie 4: Konfliktpotential und Gegenstrategien

Wenn einer Zielgruppe mehrere Institutionen und Angebote zur Verfügung stehen, können Konfliktherde entstehen, denen ProfessionistInnen sich ausgesetzt fühlen.

8.) Können Sie derartige Konfliktherde erkennen/benennen?
Wenn ja, wo und wie hoch schätzen Sie das Konfliktpotential ein?
- Zwischen Vertrauensperson und Eltern
- Zwischen Vertrauensperson und Jugendamt
- Zwischen Vertrauensperson und Betreuerteam
- Zwischen Vertrauensperson und Fachaufsicht des Land Salzburgs

9.) Wie könnten derartige Konflikte aus Ihrer Sicht entschärft werden und welche Gegenstrategien könnten fokussiert werden?

Kategorie 5: Perspektiven und zukünftige Herausforderungen

10.) Fühlen Sie sich gut informiert über das Pilotprojekt der Kija? Worüber würden Sie noch mehr Information wünschen?

11.)Soll das Pilotprojekt fortgeführt werden?

12.)Soll das Pilotprojekt auf alle Einrichtungen für fremduntergebrachte Kinder ausgedehnt werden?

13.)Welche Aufgaben, welche Ideen soll die Kija in der Entwicklung der Ombudsstelle verfolgen? Was kann die kija an ihrem Angebot verbessern, damit das Projekt in der Umsetzung gut funktioniert?

Kategorie 6: Sonstige Anmerkungen

Interviewleitfaden2 für MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Wohngemeinschaften

Kategorie 1: Haltung zur Ombudsstelle

1.) Wie stehen Sie generell zu der Idee, eine externe Vertrauensperson der Kija Salzburg für fremduntergebrachte Kinder- und Jugendliche zu installieren?

2.) Worin sehen Sie die Vorteile/Stärken, worin die Nachteile/Entwicklungspotential einer externen Ombudsstelle der Kija?

Bei negativer Beurteilung: Welche Voraussetzungen/Entwicklungen würden Sie als notwendig erachten, damit das Projekt gut funktioniert?

3.) Hat sich Ihre Haltung seit dem Start des Pilotprojektes verändert?

Wenn ja, in welcher Weise?
Welche Ängste/Befürchtungen hat es gegeben?
Welche Hoffnungen/Erwartungen haben Sie mit dem Projekt verbunden? Welche Chancen sehen Sie durch das Projekt?

Kategorie 2: Nutzen und Aufwand - Bilanz

4.) Wie schätzen Sie den Nutzen für die betroffenen Kinder- und Jugendlichen ein?

5.) Ergibt sich durch das Projekt ein zusätzlicher Aufwand für Sie in Ihrer Tätigkeit?
- Zeitaufwand
- Kostenaufwand
- Personalaufwand

6.) Wie schätzen Sie das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen aus Ihrer Position heraus ein?

Kategorie 3: Einsatzmöglichkeiten/Aufgaben der Vertrauenspersonen

7.) In welchen Angelegenheiten könnte eine externe Vertrauensperson eine wichtige Anlaufstelle sein?
- Alltagssorgen
- Obsorge- und Besuchsrechtsfragen
- Gewalt unter Jugendlichen
- Strukturelle Gewalt
- Konflikte/Anliegen mit BehördenvertreterInnen
- Konflikte/Anliegen mit Betreuungspersonal
- Konflikte/Anliegen mit den leiblichen Eltern/Verwandten
- Sonstiges

Kategorie 4: Konfliktpotential und Gegenstrategien

Wenn einer Zielgruppe mehrere Institutionen und Angebote zur Verfügung stehen, können Konfliktherde entstehen, denen ProfessionistInnen sich ausgesetzt fühlen.

8.) Können Sie derartige Konfliktherde erkennen/benennen?
Wenn ja, wo und wie hoch schätzen Sie das Konfliktpotential ein?
- Zwischen Vertrauensperson und Eltern
- Zwischen Vertrauensperson und Jugendamt
- Zwischen Vertrauensperson und Betreuerteam
- Zwischen Vertrauensperson und Fachaufsicht des Land Salzburgs

9.) Wie könnten derartige Konflikte aus Ihrer Sicht entschärft werden und welche Gegenstrategien könnten fokussiert werden?

Kategorie 5: Perspektiven und zukünftige Herausforderungen

10.) Fühlen Sie sich gut informiert über das Pilotprojekt der Kija? Worüber würden Sie noch mehr Information wünschen?

11.)Soll das Pilotprojekt fortgeführt werden?

12.)Soll das Pilotprojekt auf alle Einrichtungen für fremduntergebrachte Kinder ausgedehnt werden?

13.)Welche Aufgaben, welche Ideen soll die Kija in der Entwicklung der Ombudsstelle verfolgen? Was kann die kija an ihrem Angebot verbessern, damit das Projekt in der Umsetzung gut funktioniert?

Kategorie 6: Umsetzung des Projektes in der Einrichtung

14.) Wie beurteilen Sie die Umsetzung des Angebots der Kija in Ihrer Einrichtung?

Kategorie 7: Sonstige Anmerkungen