

Marion Moos, Eva Stengel

Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2024

Tabellenband

Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2024

Tabellenband



STIFTUNG DEUTSCHE
JUGENDMARKE e.V.



SOFTWARE AG-
Stiftung

Das Projekt wird mit freundlicher Unterstützung von der Stiftung Deutsche Jugendmarke e.V. sowie von der Software AG Stiftung gefördert .

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)
Flachsmarktstraße 9, 55116 Mainz
www.ism-mz.de

Marion Moos	06131/240 41 - 17	marion.moos@ism-mz.de
Eva Stengel	06131/240 41 - 30	eva.stengel@ism-mz.de

Inhalt

Vorwort	4
1. Einleitung	6
2. Auswertung der bundesweiten Statistik zu ombudshaftlicher Beratung des Jahres 2024	7
2.1 Hinweise zur Statistik	7
2.2 Teilnehmende Ombudsstellen und Gesamtfallzahlen	9
2.3 Anfragetypen	12
2.4 Lotsenfälle	13
2.5 Ombudshaftliche Beratungsprozesse	15
2.5.1 Informationen zum Zugangsweg	15
2.5.2 Information zu den betroffenen jungen Menschen	20
2.5.3 Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens	25
2.5.4 Informationen zum Beratungsverlauf	39
2.5.5 Informationen zum Beratungsergebnis	45
3. Bündelung der Kernbefunde	50
4. Literatur	51
5. Abbildungsverzeichnis	52
6. Tabellenverzeichnis	53

Vorwort

Liebe Leser:innen,

wir freuen uns, die bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. (BNO) im vierten Jahr in Folge vorlegen zu können. Die bundesweite Statistik zur ombudtschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe liefert unter anderem Informationen darüber, wer die Angebote der unabhängigen Ombudsstellen genutzt hat, mit welchen Anliegen sich die Ratsuchenden an die Ombudsstellen gewandt haben, welche rechtlichen Regelungen dabei eine Rolle spielten und in welcher Form Beratung und Unterstützung erfolgten. Die vorliegende Auswertung wurde in diesem Jahr im Rahmen des Projektes „Neue Wege“, das das BNO in Kooperation mit dem ISM durchführt, realisiert (s.u.).

Ombudtschaftliche Beratung hat zum Ziel, Machtungleichgewichte zwischen Ratsuchenden auf der einen Seite und Fachkräften der Jugendhilfe auf der anderen Seite auszugleichen, in dem die strukturell unterlegene Partei – die jungen Menschen und Familien – gestärkt werden. Mittels Information, Beratung und Begleitung werden sie dabei unterstützt, Rechte und Rechtsansprüche durchzusetzen. Hierbei spielt die individuelle Selbstbestimmung der Ratsuchenden eine wesentliche Rolle. Durch ihre Tätigkeit erlangen die Ombudsstellen ein großes Wissen über (strukturelle) Schieflagen der Kinder- und Jugendhilfe, welches mittels fachpolitischer Öffentlichkeitsarbeit in die Kinder- und Jugendhilfe zurückgespiegelt wird, um an den Stellen, wo es nötig ist, Verbesserungen bei der Umsetzung im Sinne einer adressat:innenorientierten Jugendhilfe zu erzielen.

Im Jahr 2024 haben 19 Ombudsstellen an der bundesweiten Statistik teilgenommen und ihre Daten beigetragen. Insgesamt sind mehr als 5.000 Anfragen bundesweit dokumentiert und in die Statistik eingeflossen. Ombudschaft wird in Anspruch genommen und die Nachfrage steigt nach wie vor deutlich.

Das vorliegende Erhebungsinstrument zur bundesweiten Statistik des BNO wird ab 2025 umfassend weiterentwickelt und in eine neue, webbasierte, den vergrößerten und professionalisierten ombudtschaftlichen Strukturen angepasste Variante überführt, die 2026 in Betrieb genommen werden wird. Auch der Fragenkatalog wird dabei anhand der ausgewerteten Daten weiterentwickelt. Beides geschieht mit Schwerpunkt auf das Thema Inklusion und im Rahmen des Projektes „Neue Wege – Erkenntnisse aus der Ombudschaft für die inklusive Jugendhilfe“,

welches das BNO in Kooperation mit dem ISM in den Jahren 2025 und 2026 durchführt. Mit dem Projekt möchte das BNO aufzeigen, welche Hürden und Entwicklungsbedarfe auf dem Weg zu einer inklusiven Jugendhilfe durch die ombudshaftliche Beratung sichtbar werden. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen dazu beitragen, die inklusive Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe und der Ombudschaft voranzutreiben. Das Projekt wird gefördert von der Stiftung Deutsche Jugendmarke sowie von der Software AG Stiftung, wofür wir an dieser Stelle herzlich danken möchten. Weitere Informationen zu dem Projekt finden Sie unter www.ombudschaft-jugendhilfe.de/neue-wege

Dass es das Projekt und diese Statistik gibt, ist nicht zuletzt auch den vielen haupt- und ehrenamtlichen Berater:innen der Ombudsstellen zu verdanken, die neben der ombudshaftlichen Beratungstätigkeit täglich Daten erfassen, und ihr Wissen und ihre Erfahrungen für den bundesweiten Fachaustausch zur Verfügung stellen und sich für eine starke Ombudschaft engagieren. Hierfür möchten wir ganz herzlich Danke sagen!

Lydia Tomaschowski & Andrea Len
für die Bundeskoordinierungsstelle des BNO

1. Einleitung

Die im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe zusammengeschlossenen Ombudsstellen erfassen seit dem Jahr 2021 Daten zur ombudschaftlichen Beratung. Die Daten werden bundesweit einheitlich erfasst und liefern u.a. Erkenntnisse zu folgenden Fragen:

- Wer wendet sich an eine Ombudsstelle?
- Welche Anliegen haben die Ratsuchenden?
- Gegenüber wem bestehen die ombudschaftlich beratenen Konflikte in der Jugendhilfe?
- Um welche rechtlichen Zuständigkeitsbereiche geht es?
- Welche Interventionen gehen von den Ombudsstellen aus?

Nachfolgend werden im Kapitel Zwei Hinweise zur bundesweiten Statistik zu ombudschaftlicher Beratung 2024 und deren Auswertung gegeben. Außerdem werden die teilnehmenden Ombudsstellen benannt sowie die Gesamtfallzahlen dargestellt. Grundsätzlich werden zwei Beratungstypen unterschieden: ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle. Lotsenfälle werden separat dargestellt.

Darauf folgt die umfassendere Darstellung der ombudschaftlichen Beratungsprozesse in folgenden Unterkapiteln:

- Informationen zu den Ratsuchenden
- Informationen zum Zugangsweg
- Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens
- Informationen zum Beratungsverlauf
- Informationen zum Beratungsergebnis

2. Auswertung der bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung des Jahres 2024

Dem Bericht liegt die bundesweite Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung des Jahres 2024 zugrunde. Nachfolgend werden detailliertere Hinweise zur Datengrundlage gegeben und anschließend wird die Auswertung in den einzelnen Unterkapiteln beschrieben.

2.1 Hinweise zur Statistik

Die teilnehmenden Ombudsstellen (s.u.) haben alle eingehenden Anfragen erfasst. Die vorliegende bundesweite Statistik unterscheidet hierbei zwei Anfragetypen. Die Anfragen unterteilen sich in Lotsenfälle und in ombudtschaftliche Beratungsprozesse. Bezüglich der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse, welche den Kern der ombudtschaftlichen Arbeit und den Großteil der Auswertung darstellen. Zusätzlich werden die Lotsenfälle in einem separaten Kapitel dargestellt. Eine Anfrage ist ein Lotsenfall, wenn das Anliegen keinen ombudtschaftlich zu bearbeitenden Konflikt enthält und somit andere (Beratungs-)Stellen zuständig sind, oder wenn die Anfrage in den Bereich einer anderen Ombudsstelle gehört und dorthin weiterverwiesen wird.

Weiterentwicklung des Statistik-Tools in 2023

Der Auswertung der bundesweiten Statistik 2024 liegt dasselbe Statistik-Tool zugrunde wie der vorangegangenen Auswertung 2023; die Fragen und die Antwortoptionen sind die gleichen wie in 2023. Im Übergang der Jahre 2022 zu 2023 hatte eine umfassendere Weiterentwicklung des Statistik-Tools stattgefunden. Das oberste inhaltliche Ziel war dabei gewesen, das Statistik-Tool so anzupassen, dass alle Anliegen und rechtlichen Zuständigkeitsbereiche dem seit Mitte 2021 gesetzlich formulierten Auftrag des § 9a SGB VIII Rechnung tragen. Außerdem wurden in das Statistik-Tool Plausibilisierungen eingebaut, um eine möglichst einheitliche Dokumentation sicherzustellen.

Außerdem ist seit 2023 die Beschreibung der Ratsuchenden angepasst worden. Diesbezüglich bestehen seitdem drei Fragestellungen: „Wer war die erste Kontaktaufnehmende Person?“, „Welche Person(en) wurden im Schwerpunkt beraten?“

und „Welche weiteren Familienmitglieder sind unmittelbar vom Konflikt betroffen?“. Somit kann detaillierter erhoben werden, durch wen der erste Kontakt zur Ombudsstelle (= Anfrage) zustande kam und welche Person(en) im Beratungsverlauf schwerpunktmäßig involviert wurden (= Beratung).

Qualität der Daten

Die erhobenen Daten wurden vollständig geprüft und bereinigt. Jede Ombudsstelle erhielt eine Rückmeldung zu ihren Daten und deren Plausibilität und bearbeitete anschließend ihre Angaben weiter. Durch regelmäßige (jährlich) stattfindende Workshops wird kontinuierlich an der Qualität der Daten und einer einheitlichen Dateneingabe gearbeitet. Diese Veranstaltungen sowie ein aktualisiertes Handbuch zur Nutzung des Statistik-Tools tragen dazu bei, dass sich die Datenqualität von Jahr zu Jahr erhöht hat.

Neben bereits vorgegebenen Antwortkategorien gibt es bei einer Vielzahl von Fragestellungen die Möglichkeit, sonstige Angaben in offenen Antwortfeldern zu machen. Hiervon machten Ombudsstellen im Sinne der Weiterentwicklung der Fragekategorien Gebrauch. Diese Angaben in den „Sonstiges“-Feldern wurden im Vorfeld der Datenauswertung vollständig bearbeitet und teilweise weiter kategorisiert oder bereits vorhandenen Antwortmöglichkeiten zusortiert.

Das Statistik-Tool umfasst insgesamt acht Pflichtfragen, die zum Fallabschluss beantwortet sein müssen. Die Mehrzahl der Ombudsstellen erfassen jedoch systematisch die meisten Fragestellungen des insgesamt 48 Fragen umfassenden Statistik-Tools. In die Datenauswertung fließen sowohl abgeschlossene Beratungen als auch über den Jahreswechsel hinaus laufende ombudtschaftliche Beratungen, zu denen noch nicht alle Angaben gemacht werden können, mit ein. Entsprechend unterscheidet sich die Grundgesamtheit (n) der auswertbaren Antworten zwischen den Fragestellungen.

Auswertung

Die Auswertung erfolgte auf Basis des bereinigten Datensatzes (= kumulierte Daten aller teilnehmenden Ombudsstellen) der bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung aus dem Jahr 2024. Im vorliegenden Bericht werden sowohl absolute Häufigkeiten als auch der entsprechende Anteil in Prozent dargestellt. Hinweis: Bei Mehrfachantworten bezieht sich dieser prozentuale Anteil auf die Gesamtheit der Fälle, nicht die Gesamtheit der getätigten Angaben. Dies wird entsprechend mit „Prozent der Fälle“ gekennzeichnet, um den Anteil korrekt darzustellen, ein Addieren der einzelnen Prozentwerte wäre hier nicht korrekt.

2.2 Teilnehmende Ombudsstellen und Gesamtfallzahlen

Von den im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. organisierten bzw. mit diesem kooperierenden Ombudsstellen haben sich an der Statistikerhebung 2024 folgende Ombudsstellen beteiligt:

- Baden-Württemberg:
 - Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg (KVJS Baden-Württemberg)
- Bayern:
 - Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e.V.
- Berlin:
 - Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V.
- Brandenburg:
 - BeOBe -Beschwerde- und Ombudsstelle für junge Menschen in Hilfen zur Erziehung der Kinder- und Jugendhilfe des Landes Brandenburg
 - BOJE – Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe Brandenburg e. V.
- Bremen:
 - Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen (BeBeE)
- Hamburg:
 - OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte Hamburg
- Hessen:
 - Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e. V.
- Niedersachsen:
 - BerNi – Beratungs- und Ombudsstelle für Kinder- und Jugendhilfe in Niedersachsen e.V.
 - JOiN Ombudschaft Nord-West-Niedersachsen e. V.
 - KoBera e. V. - Kinder- und Jugendhilfe Konflikt-Beratung
 - NOVA - Netzwerk, Ombudschaft & Interessenvertretung für Adressat:innen der Kinder- und Jugendhilfe
 - Ombudsstelle Caritas Bremen Nord e. V.
- Nordrhein-Westfalen:
 - Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.
- Rheinland-Pfalz
 - Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe RLP e. V.

- Sachsen:
 - Kinder- und Jugendhilferechtsverein e. V.
- Sachsen-Anhalt:
 - OMBUD LSA – Ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe in Sachsen-Anhalt (KinderStärken e. V.)
- Schleswig-Holstein:
 - Vertrauenshilfe – Regionalstellen Ombudschaft (DKSB LV SH)
- Thüringen:
 - „Dein Megafon“ – Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen (DKSB LV Thüringen)

Die in die Auswertung einbezogenen Ombudsstellen sind sehr heterogen bezogen auf ihre Organisationsform, die zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen sowie die Dauer ihrer ombudtschaftlichen Tätigkeit. Desweiteren sind die Strukturen der Ombudsstellen in den Bundesländern, die landesrechtlichen Regelungen zu Ombudschaft in den einzelnen Bundesländern sowie die konkrete Umsetzung des § 9a SGB VIII je nach Bundesland sehr unterschiedlich¹.

¹ weitere Informationen unter: <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6596.informationen-zu-ombudtschaftlichen-strukturen-im-bundesgebiet-aktualisierte-fassung.html>

sowie <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6481.9a-sgb-viii.html>

Gesamtfallzahlen

In den 19 an der Statistik teilnehmenden Ombudsstellen wurden im Jahr 2024 insgesamt 5.203 Fälle (ombudtschaftliche Beratungen und Lotsenfälle²) bearbeitet. Es lässt sich erneut eine Fallsteigerung im Vergleich zu den Vorjahren beschreiben.

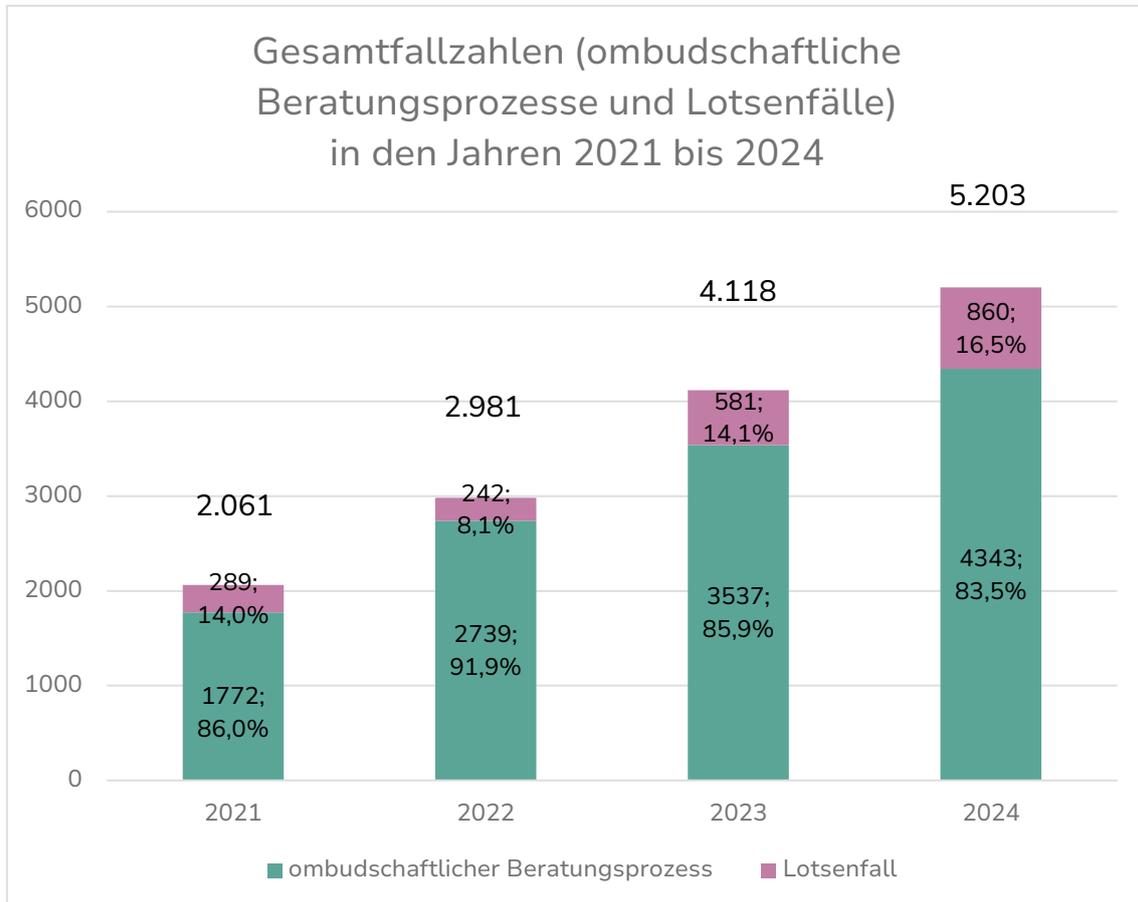


Abbildung 1: Gesamtfallzahlen in den Jahren 2021 bis 2024

Von 2023 auf 2024 kam es zu einer Fallsteigerung von + 26 %. Im Jahr 2024 wurden 5.203 Fälle erfasst. Dies entspricht 1.085 Fälle mehr als in 2023. Dabei handelt es sich zum einen realen Zuwachs an Fällen bei den (schon länger teilnehmenden) Ombudsstellen. Zum anderen kamen im vergangenen Jahr weitere Ombudsstellen hinzu, die einen weiteren Teil der gestiegenen Beratungen ausmachen.

² Eine differenziertere Beschreibung von ombudtschaftlichen Beratungsprozessen und Lotsenfällen erfolgt im nachfolgenden Kapitel.

2.3 Anfragetypen

In der bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung wird zwischen zwei Anfragetypen unterschieden. Nicht jede Anfrage bei einer Ombudsstelle fällt in deren Aufgaben- bzw. Zuständigkeitsbereich. Aus diesem Grund unterscheidet die Statistik zwischen „Lotsenfällen“, die an eine geeignete Stelle weitervermittelt werden und „ombudtschaftlichen Beratungsprozessen“, die dann auch unmittelbar durch die jeweilige Ombudsstelle bearbeitet werden (s. S. 7).

Im Jahr 2024 handelte es sich bei 16,5 % aller Anfragen³ um Lotsenfälle. Umgekehrt wird somit deutlich, dass die ganz überwiegende Anzahl der Anfragen bei Ombudsstellen in ombudtschaftliche Beratungen münden.

Vertiefende Auswertungen zeigen: Der Anteil an Lotsenfällen an den gesamten Fällen variiert zwischen den Ombudsstellen. So münden bei rund einem Drittel der Ombudsstellen um die 90 % der Anfragen in ombudtschaftlichen Beratungen der angefragten Ombudsstelle. Bei den meisten Ombudsstellen werden mindestens 75 % in der Folge von der angefragten Ombudsstelle beraten.

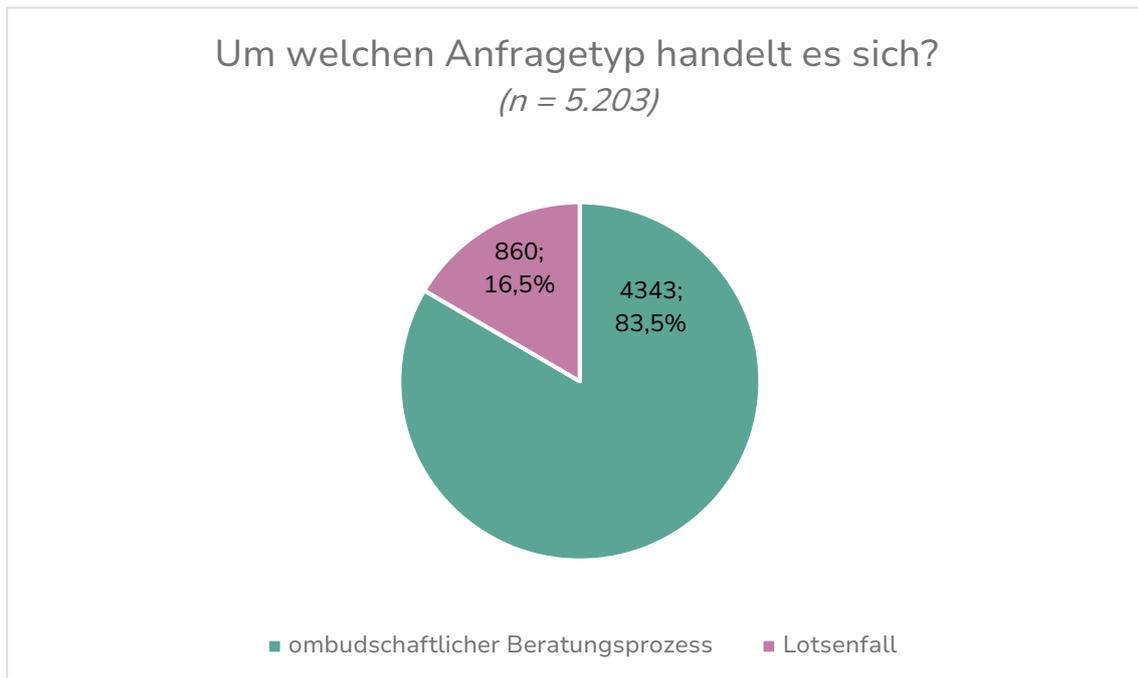


Abbildung 2: Verteilung der Beratungstypen

³ Die Begriffe „Anfrage“ und „Fall“ werden synonym verwendet.

Der Anteil abgeschlossener Fälle im Gesamt aller Beratungen von Lotsenfällen und ombudtschaftlichen Beratungen liegt zum Stichtag 31.12.2024 bei 88,9 %. Dabei sind die Lotsenfälle zum Stichtag in der Regel abgeschlossen (99,1 %), vor allem ombudtschaftliche Beratungsprozesse laufen über den Jahreswechsel (86,9 % abgeschlossen).

2.4 Lotsenfälle

Im nachfolgenden Unterkapitel werden die insgesamt 860 Lotsenfälle detaillierter ausgewertet. Betrachtet man die Lotsenfälle vertiefend, so zeigt sich, dass 30,5 % der Lotsenfälle an eine andere Ombudsstelle⁴ weiter vermittelt wurden. D.h. diese Ratsuchenden haben sich mit ihrem Anliegen an die passende Institution gewandt, allerdings wird eine andere Ombudsstelle z.B. auf Grund der regionalen Verortung zuständig.

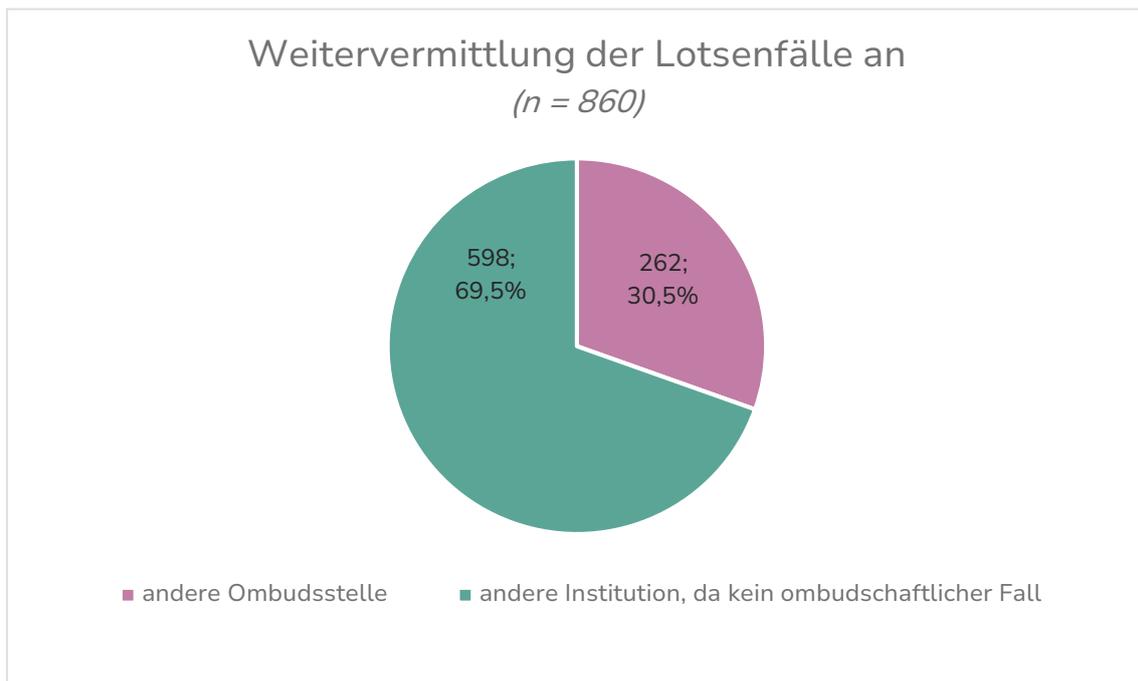


Abbildung 3: Lotsenfälle – Weitervermittlung

69,5 % der Lotsenfälle werden an andere, passendere Stellen weitervermittelt, da die formulierten Anliegen nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstellen fallen.

⁴ Sofern der Träger einer Ombudsstelle mehrere Regionalstellen in einem Bundesland vorhält, werden diese Weitervermittlungen an die zuständige Regionalstelle nicht als Lotsenfälle gezählt.

Insgesamt ist das Spektrum der Stellen, an die gelotst wird, sehr breit. Dennoch zeigen sich inhaltliche Schwerpunkte. So wurden 116 Lotsenfälle (13,5 % der Lotsenfälle) an eine andere Beratungsstelle weitervermittelt. Häufig benannt werden in diesem Zusammenhang allgemeine Lebens- und/oder Erziehungsberatungsstellen sowie Beratungsstellen mit dem Fokus auf Trennung und Scheidung sowie Sozialberatungsstellen. Aber auch an themen- und zielgruppenspezifische Beratungsstellen wird in diesem Zusammenhang oftmals verwiesen. Herauszustellen sind vor allem Beratungsstellen zu den Themen Flucht und Migration, Sucht, Gewalt, Wohnungslosigkeit, Schwangerschaft sowie Schulden.

Des Weiteren zeigt sich, dass auch Verweise an Anwält:innen, Rechtsbeistände und Gerichte im Kontext der Lotsenfälle eine größere Rolle spielen. Diese Verweisungen erfolgen bei 96 Lotsenfällen (11,2 % der Lotsenfälle). Dies spielt vor allem bei Anliegen rund um die Themen Trennung und Scheidung, Sorgerecht sowie Besuchskontakte eine Rolle.

Als dritten größeren inhaltlichen Bereich lassen sich Lotsenfälle an das betreffende Jugendamt bzw. den Allgemeinen Sozialdienst oder den Pflegekinderdienst zusammenfassen. Dies lässt darauf schließen, dass bei den entsprechenden Fällen kein ombudtschaftlicher Konflikt zu erkennen war, sondern es sich z.B. um Anfragen handelte, die in den Aufgabenbereich (allgemeiner) Beratung durch das Jugendamt oder auch den Pflegekinderdienst fielen. Beispielsweise sind Meldungen zum Verdacht von Kindeswohlgefährdungen beim Jugendamt an der richtigen Adresse, ebenso wie Anfragen oder Anliegen innerhalb einer Hilfe ohne erkennbaren Konflikt zwischen Fachkräften und jungen Menschen bzw. ihren Familien. Dies erfolgte bei 76 Lotsenfällen. Des Weiteren werden aber auch Verweisungspraxen zu Landesjugendämtern sowie zur betriebserlaubniserteilenden Behörde („Heimaufsicht“) deutlich.

Ein bislang sehr kleiner Anteil von 12 Ratsuchenden wird auch an die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) weitergeleitet, und erstmalig zeigt sich in den Daten auch die Schnittstelle zu den in der Kinder- und Jugendhilfe neu eingeführten Verfahrenslotsen (9 Lotsenfälle).

Die thematische Breite der Vermittlungen im Bereich der Lotsenfälle verweist darauf, wie wichtig entsprechende lokale Infrastruktur- und Netzwerkkenntnisse der Berater:innen in den Ombudsstellen sind.

Geht man der Frage nach, welche Personen sich bei Lotsenfällen bei der Ombudsstelle im Erstkontakt gemeldet haben (n=860), so zeigt sich, dass sich zu einem

Drittel (35,8 %) Mütter an die Ombudsstelle gewendet haben und weiter gelotst wurden. An zweiter Stelle der Kontaktaufnehmenden, die weiter gelotst wurden, folgen mit 14,5 % Väter und an dritter Stelle Fachkräfte bei einem freien Träger mit 14,0 % sowie an vierter Stelle mit 8,5 % Selbstmeldungen von jungen Menschen. Festzustellen ist, dass im Vergleich von Lotsenfällen und ombudtschaftlichen Beratungsfällen, der Anteil der sich selbst meldenden jungen Menschen bei den Lotsenfällen deutlich geringer ausfällt⁵. Wenn sich junge Menschen selbst bei Ombudsstellen melden, so scheint ihr Anliegen in vielen Fällen „passgenauer“ platziert zu sein, da sie im Vergleich seltener gelotst werden müssen.

2.5 Ombudtschaftliche Beratungsprozesse

Insgesamt wurden 4.343 ombudtschaftliche Beratungsprozesse für das Jahr 2024 dokumentiert. In der eingehenderen Betrachtung der ombudtschaftlichen Beratungen werden im Folgenden soziodemografische Aspekte hinsichtlich der jungen Menschen aufgezeigt, die die jeweilige Jugendhilfeleistung „nutzen“. Aufgeführt werden die Anzahl der betroffenen jungen Menschen je Fall, Geschlecht, Alter, regionale Herkunft sowie ggf. Fluchthintergrund.

2.5.1 Informationen zum Zugangsweg

Quelle der Kenntnis der Ombudsstelle

Hinsichtlich der Frage, wie die Ratsuchenden von der Ombudsstelle erfahren haben zeigt sich, wie bereits in der Auswertung der Daten der Vorjahre, dass Fachkräfte freier Träger von hoher Bedeutung für das Wissen um die Existenz von Ombudsstellen sind. So haben 26,4 % der Menschen über eine Fachkraft eines freien Trägers von der Ombudsstelle erfahren. Auch Fachkräfte anderer Institutionen sind bedeutsam (12,4 %). Fachkräfte öffentlicher Träger wurden in lediglich 5,1 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse als Hinweisegebende benannt, was sich ebenso in der Statistik der Vorjahre (2021: 4 %, 2022: 5 %, 2023: 5,6 %) zeigte.

⁵ Bei den ombudtschaftlichen Beratungsprozessen stehen die selbstmeldenden jungen Menschen hinsichtlich der ersten Kontaktaufnahme mit 16,3 % an zweiter Stelle.



Abbildung 4: Wie hat die ratsuchende Person von der Ombudsstelle erfahren?

Neben Fachkräften als wichtige Multiplikator:innen, ist die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstellen on- und offline bedeutsam. So haben 21,5 % der Ratsuchenden selbst im Internet recherchiert. Öffentlichkeitsmaterial der Ombudsstellen spielt mit 6,0 % eine eher nachgeordnete Rolle, ebenso wie Informationen über Soziale Medien, die zu 1,9 % als Informationsquelle benannt wurden. In den Angaben zu Sonstiges zeigt sich aber, dass andere Strategien der Ombudsstellen sich bekannt zu machen, so etwa über persönliche Vorstellungen in unterschiedlichen Kontexten, über Fachtage oder andere aufsuchende Zugänge hinsichtlich der Wege, wie Ratsuchende von Ombudsstellen erfahren haben, relevant sind.

Die Auswertung der Frage, ob es sich um einen erstmaligen Kontakt zu den Ratsuchenden handelt (n=4.269), zeigt, dass 8,8 % der ombudtschaftlich beratenen Menschen bereits früher einmal von der Ombudsstelle beraten wurden. Dieser Wert entspricht dem Anteil des Vorjahrs (8,5 %).

Zugang/erster Kontakt

In knapp der Hälfte (46,8 %) der ombudtschaftlichen Beratungen nahmen zuerst Eltern(teile) Kontakt zur Ombudsstelle auf. Darunter vor allem Mütter (33,1 %).

An zweiter Stelle stehen Selbstmeldungen junger Menschen mit insgesamt 17,5 %, darunter meldeten sich 1,2 % explizit als Care-Leaver:innen. Der Anteil der sich selbst meldenden jungen Menschen und Care-Leaver:innen ähnelt den Anteilen der Vorjahre: 2021: 13 %, 2022: 15 %, 2023: 18,0 %.

Die Angaben der selbstmeldenden jungen Menschen sowie Care-Leaver:innen wurden hinsichtlich einiger Angaben vertiefend ausgewertet⁶: Die selbstmeldenden jungen Menschen und Care-Leaver:innen sind fast alle 14 Jahre und älter (n=666, 94,0 %). Dabei macht die Gruppe der 14- bis unter 18-jährigen 28,5 % und die Gruppe ab 18 Jahren 65,5 % aus. Die selbstmeldenden jungen Menschen und Care-Leaver:innen (n=738) sind mit 56,0 % etwas häufiger männlich (weiblich: 43,4 %, divers: 0,7 %). Bei den ombudtschaftlichen Beratungsprozessen, bei denen die Anfrage durch Selbstmeldungen von jungen Menschen stattfand und für die eine Angabe zum Fluchthintergrund vorliegt (n=671), wurde für 42,9 % dieser Anfragen das Vorliegen eines Fluchthintergrunds angegeben. Somit ist ein Fluchthintergrund unter den Selbstmeldungen junger Menschen deutlich häufiger als bei den Anfragen anderer Personen (z.B. Eltern)⁷. Der erste Kontakt zur Ombudsstelle (n=756) erfolgte außerdem weiterhin häufiger persönlich (15,6 %), wenn auch in geringerem Maße als im Vorjahr (2023: 25,4 %).

⁶ In diesem Absatz unterscheidet sich das n zwischen den Fragestellungen, da unterschiedlich häufig eine Angaben zu Alter, Geschlecht, Fluchthintergrund, erster Kontakt usw. vorliegt.

⁷ Der recht hohe Anteil von selbstmeldenden jungen Menschen mit Fluchthintergrund lässt sich auch für die Statistik 2024 vor allem durch ein spezifisches Projekt einer Ombudsstelle erklären, welches explizit mit und für diese Zielgruppe arbeitet.

Mit 15,2 % folgen an dritter Stelle die Fachkräfte freier Träger, die oftmals im ersten Schritt stellvertretend für die jungen Menschen mit der Ombudsstelle Kontakt aufnahmen.

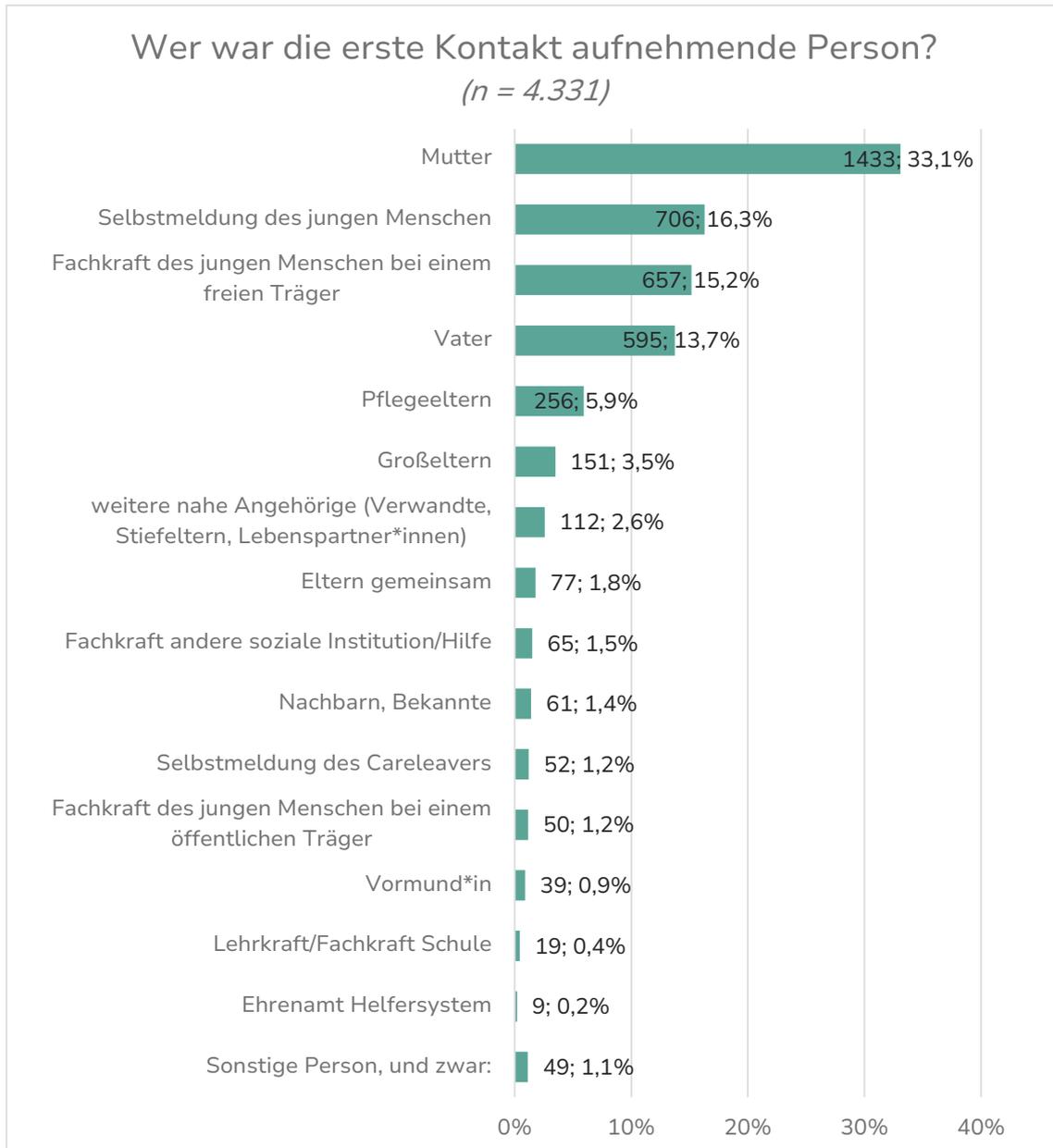


Abbildung 5: Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?

Insgesamt wird deutlich, dass sich im ersten Kontakt mehrheitlich diejenigen Personen bei der Ombudsstelle melden, die entweder selbst vom Anliegen betroffen sind oder eine nahestehende Vertrauensperson für die betroffene Person sind und

dieser somit den Zugang eröffnen. Die Personen, die den ersten Kontakt aufnehmen, sind allerdings nicht immer die Personen, die im Schwerpunkt von der Ombudsstelle beraten werden. Seit 2023 wird mit der Statistik differenziert erfasst, welcher Personenkreis im Schwerpunkt ombudtschaftlich beraten wurde. In etwa der Hälfte (49,9%) der Beratungsprozesse wurden Eltern im Schwerpunkt (mit) beraten. Auch hier waren es anteilig vor allem die Mütter (35,1 %). Junge Menschen wurden in etwas mehr als einem Viertel (27,4 %) der Beratungen im Schwerpunkt (mit) beraten. Das heißt, dass für einige junge Menschen andere Personen (z.B. Fachkräfte) Türöffner:innen waren (d.h. den Erstkontakt zur Ombudsstelle hergestellt haben) und jungen Menschen im Verlauf der Beratung im Schwerpunkt einbezogen wurden. Pflegeeltern machen einen Anteil von 6,2 % der im Schwerpunkt beratenen Personen aus.

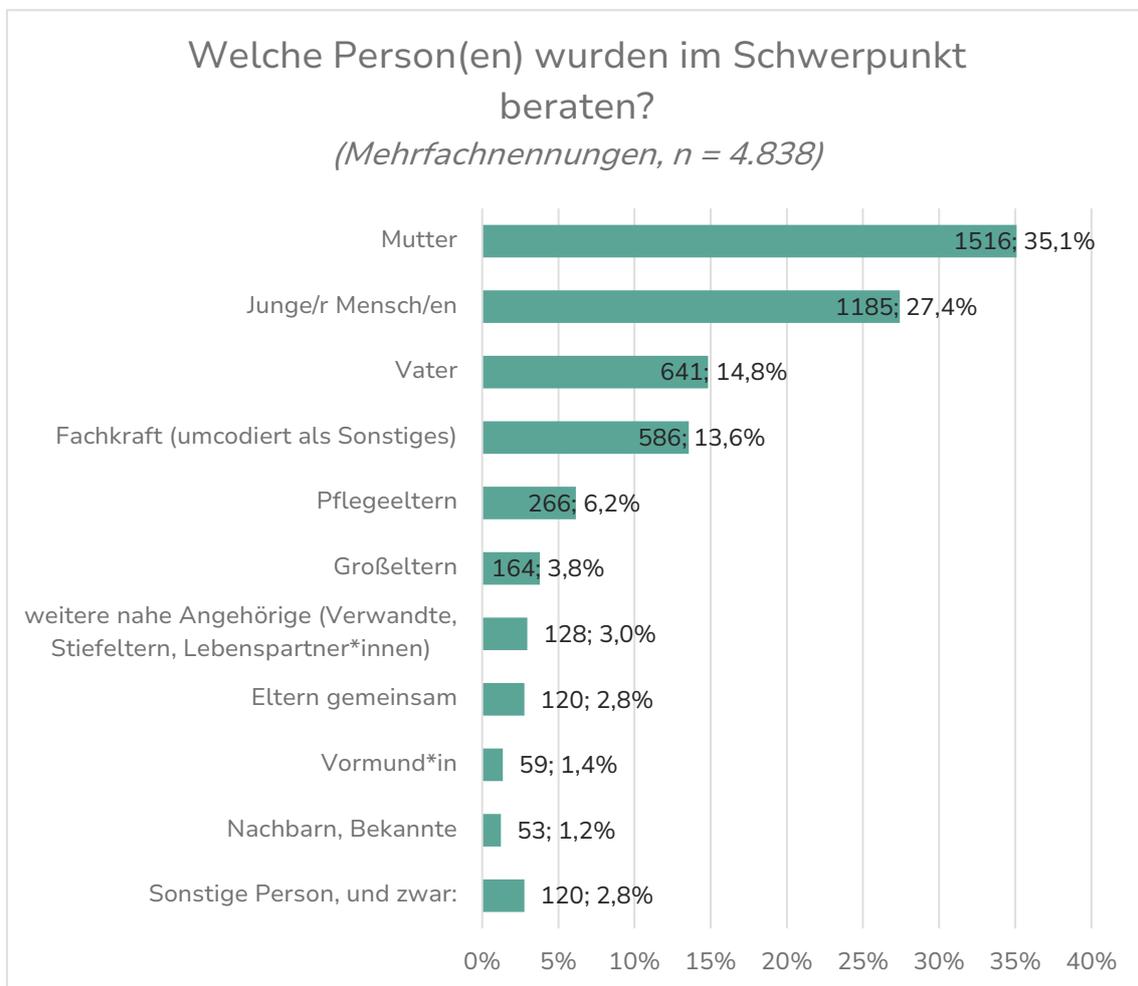


Abbildung 6: Welche Person(en) wurden im Schwerpunkt beraten?

Hinsichtlich der Frage, in welcher Form der erste Kontakt aufgenommen wurde, zeigt sich, dass dies mehrheitlich (53,8 %) telefonisch erfolgt. Der zweithäufigste Zugang erfolgt über eine Kontaktaufnahme per E-Mail mit 30,7 %. Dass Ratsuchende im ersten Schritt persönlich in der Ombudsstelle vorstellig werden, ist eher selten (4,3 %). Die meisten Ombudsstellen bieten mittlerweile eine Kontaktaufnahme über Social Media oder einen Messengerdienst an. Dennoch erfolgt die Kontaktaufnahme nur zur 4,0 % auf diesem Weg.

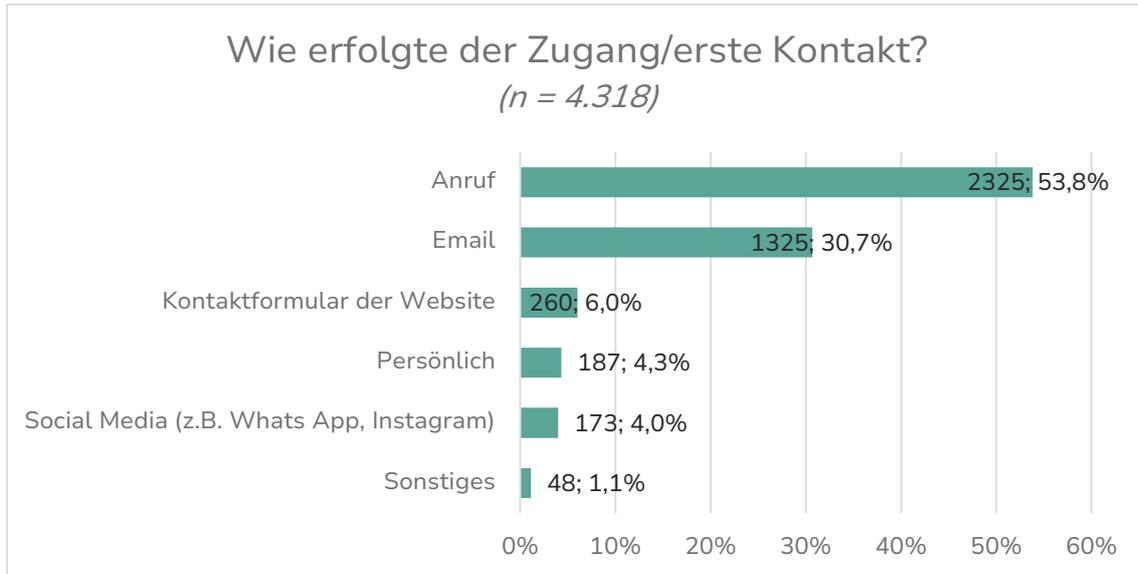


Abbildung 7: Zugang/erster Kontakt

2.5.2 Information zu den betroffenen jungen Menschen

Anzahl der vom Anliegen betroffenen jungen Menschen

Die Ombudsstellen geben an, wie viele junge Menschen von dem Anliegen im jeweiligen Beratungsprozess betroffen sind. Insgesamt betrafen die Anliegen 4.323 junge Menschen. Dabei zeigt sich, dass überwiegend (79,7 %) ein junger Mensch betroffen ist. In 13,8 % sind zwei, in 6,5 % drei oder mehr junge Menschen im Fokus der Beratung.

Wie viele junge Menschen spielen in der konkreten Beratung eine Rolle?	Häufigkeit	Prozent
1	3.444	79,7%
2	596	13,8%
3 oder mehr	283	6,5%
Gesamt	4.323	100,0%

Tabelle 1: Anzahl der vom Anliegen betroffenen jungen Menschen

Die nachfolgenden Ausführungen zu Geschlecht und Alter beziehen sich auf alle jungen Menschen, zu denen Angaben gemacht werden konnten. In die nachfolgenden Statistik fließen die Angaben von bis zu drei jungen Menschen ein.

Geschlecht

Insgesamt sind 54,9 % der vom Anliegen betroffenen jungen Menschen männlich, 44,6 % weiblich und 0,5 % divers. Bei der Geschlechterverteilung zeigt sich somit ein leichter Überhang männlicher junger Menschen, die vom Anliegen betroffen sind, im Vergleich zur Geschlechterverteilung in Deutschland insgesamt (vgl. destatis 2024). Vergleicht man diesen Anteil allerdings mit dem Anteil männlicher junger Menschen in den Hilfen zur Erziehung, der im Jahr 2022 bei 54 % (AKJ Stat 2024) lag, so entspricht ihre Repräsentanz im Kontext der Ombudschaft ungefähr diesem Anteil.

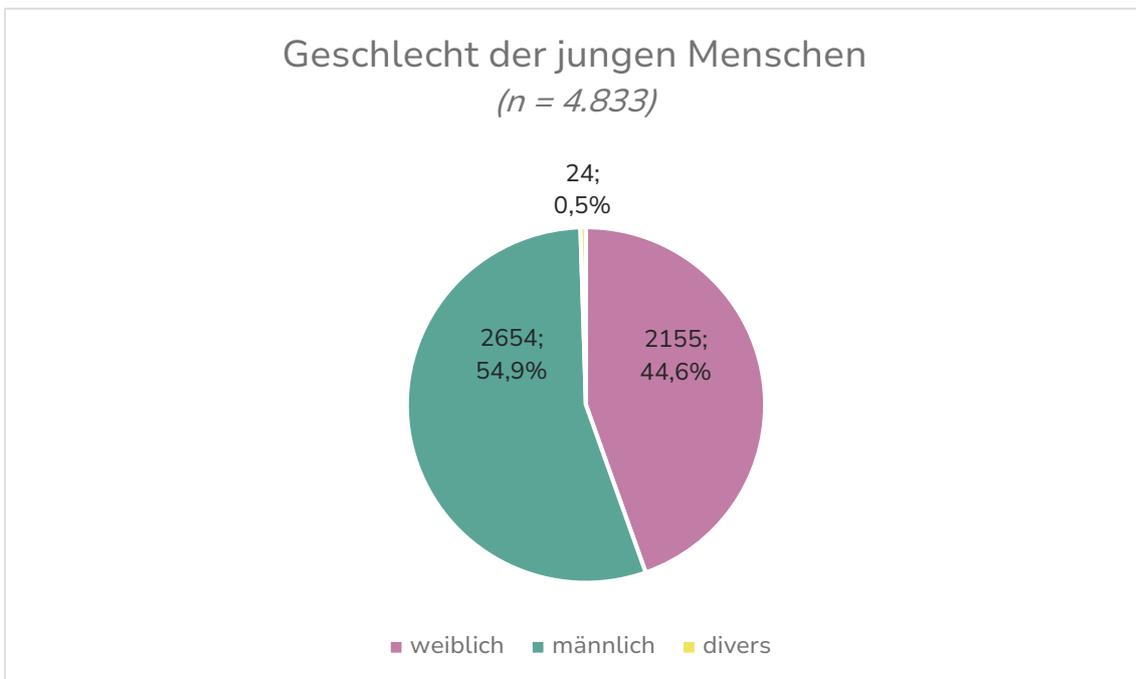


Abbildung 8: Geschlecht der jungen Menschen

Alter

Ausgehend von der Altersverteilung zeigen sich im Kontext ombudtschaftlicher Beratungen Besonderheiten. So stehen Beratungsfälle, die sich auf 18-jährige beziehen, besonders häufig im Mittelpunkt. Das Thema der Umsetzung von Rechtsansprüchen junger Volljähriger korrespondiert hiermit.

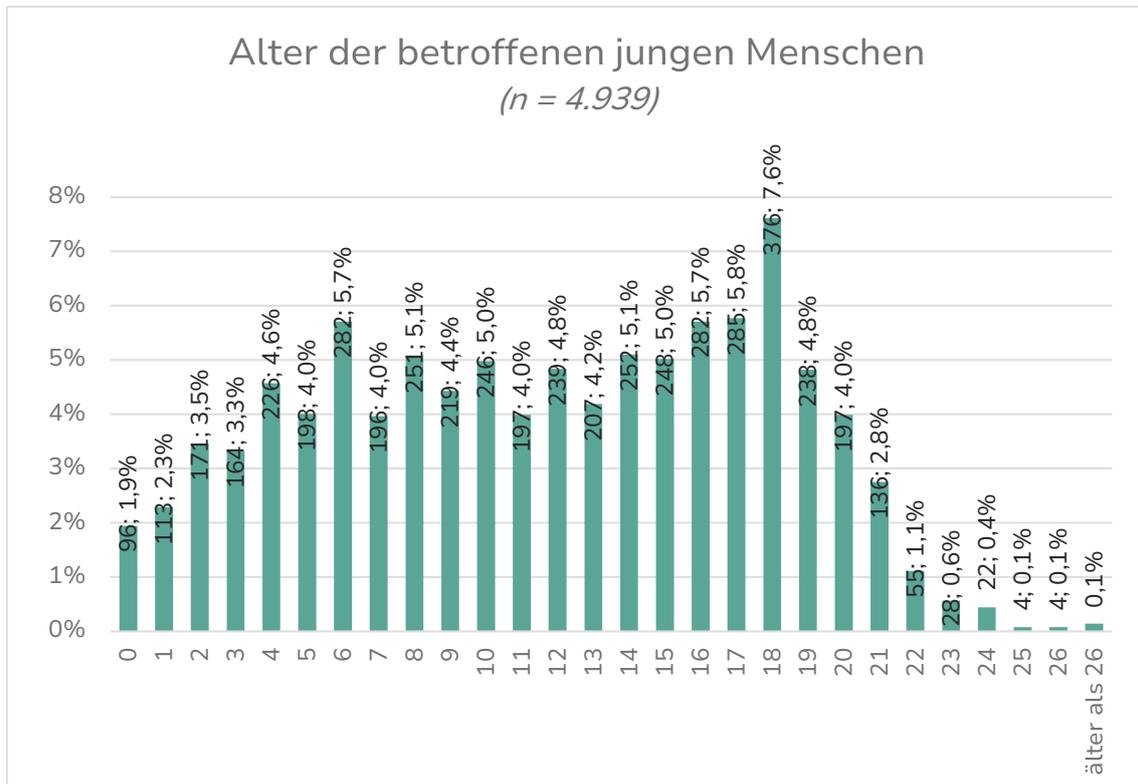


Abbildung 9: Alter der jungen Menschen⁸

Analog der Vorjahre (Moos/Stengel 2024 S. 23; Len u.a. 2024 S. 20) zeigt sich erneut, dass im Vergleich der Altersgruppen zwischen der vorliegenden Statistik und Angaben zur Inanspruchnahme von Hilfen zur Erziehung (akjstat 2023, S. 12) eine Unterrepräsentanz sehr junger Kinder und eine Überrepräsentanz älterer Jugendlicher und junger Erwachsener besteht.

⁸ Die Altersverteilung wurde anhand aller betroffenen jungen Menschen eines Falls berechnet.

Regionale Verortung

Ausgehend von der Frage, wo die jungen Menschen (vor Beginn der aktuellen Hilfe) leb(t)en, zeigt sich, dass 52,0 % von ihnen aus einer Großstadt sind. Vergleicht man diesen Wert mit den Ergebnisse des Bevölkerungszensus von 2022 (destatis 2024), so zeigt sich hier eine Überrepräsentanz des großstädtischen Raums, da in Deutschland anteilig 32,4 % der Menschen in Großstädten leben.

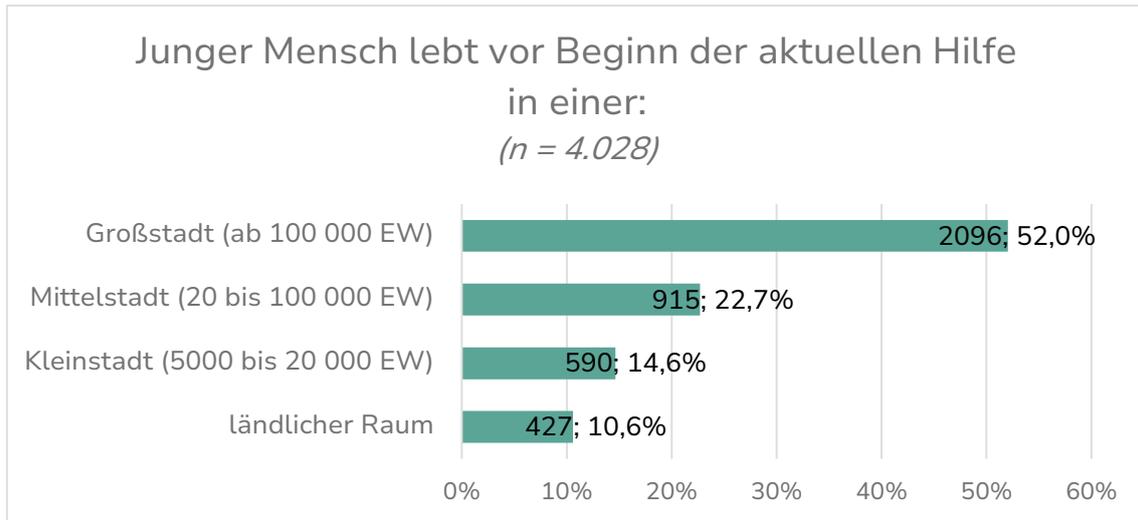


Abbildung 10: Regionale Herkunft der jungen Menschen

In einer Mittelstadt lebten im Kontext ombudtschaftlicher Beratung 22,7 % der jungen Menschen im Vergleich zu 27,6 % in Deutschland insgesamt (vgl. ebd.). Diese Ergebnisse geben Hinweise darauf, dass ombudtschaftliche Beratungen einen deutlichen Schwerpunkt im großstädtischen Raum aufweisen.

Fluchthintergrund

Von den insgesamt 4.343 ombudtschaftlichen Beratungen wurden für 3.618 Beratungen auch Angaben bezüglich des Fluchthintergrunds der jungen Menschen, die von dem Anliegen betroffen ist, erhoben. Von diesen haben 18,0 %⁹ einen Fluchthintergrund. Sie stammen mehrheitlich aus Afghanistan, Syrien und der Ukraine. Innerhalb der Gruppe der jungen Menschen mit Fluchthintergrund wurde deren Geschlecht separat ausgewertet. Es sind mit 82,4 % überwiegend männliche Jugendliche.

Fluchthintergrund	Häufigkeit	Prozent
Ja	651	18,0%
Nein	2967	82,0%
Gesamt	3.618	100,0%

Tabelle 2: Fluchthintergrund der jungen Menschen

⁹ Der hohe Anteil von jungen Menschen mit Fluchthintergrund lässt sich vor allem durch ein spezifisches Projekt einer Ombudsstelle erklären, welches explizit mit und für diese Zielgruppe arbeitet.

2.5.3 Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens

Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt hauptsächlich?

Die Anliegen derer, die sich an Ombudsstellen wenden, beziehen sich zu Vierfünftel (80,0 %) auf Konflikte mit dem öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Dies korrespondiert mit den zum späteren Zeitpunkt beschriebenen Anliegen rund um Fragen der Leistungsgewährung und der Fallsteuerung, die in Verantwortung der Jugendämter liegen. Bei 14,5 % der ombudtschaftlichen Beratungen sind öffentlicher und freier Träger gemeinsam tangiert. Bei lediglich 5,5% der ombudtschaftlichen Beratungen geht es ausschließlich um Anliegen gegenüber einem oder mehreren freien Trägern. Diese Werte stellen eine ähnliche Verteilung wie in den Vorjahren (vgl. Len u.a. 2024, S. 321) dar.

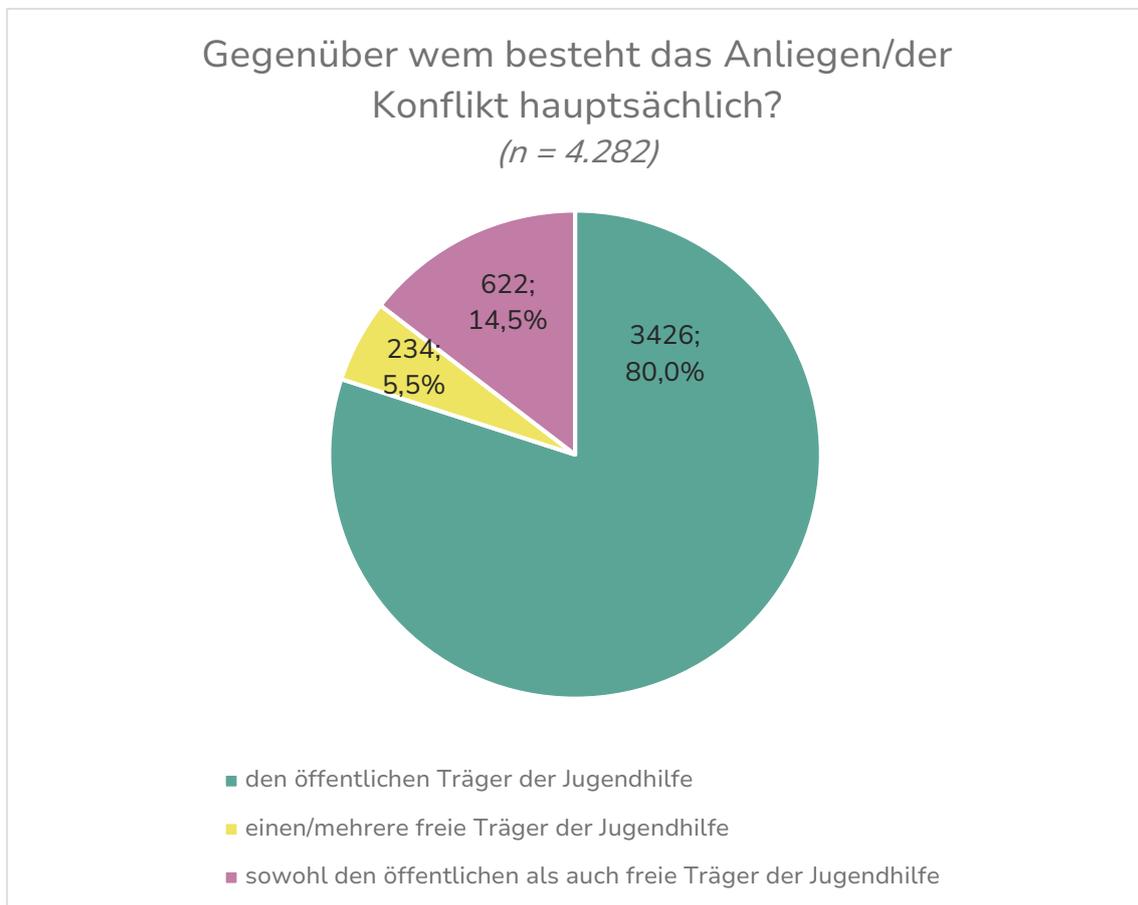


Abbildung 11: Wen betrifft das Anliegen hauptsächlich?

Art des Anliegens

In der Betrachtung der Art des Anliegens wird im Statistik-Tool für 2024 (wie auch 2023) grundsätzlich unterschieden, ob es sich um Anliegen handelt, die ausschließlich die Hilfen zur Erziehung oder andere hilfeplangesteuerte Leistungen betreffen oder/und ob es sich um Anliegen handelt, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können. Insgesamt zeigt sich, dass in 3.031 (69,8 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse mindestens ein Anliegen aus dem Bereich der hilfeplangesteuerten Leistungen eine Rolle spielt. Bei 3.775 (86,9 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse ging (auch) um Anliegen, welche thematisch alle Bereiche der Kinder- und Jugendhilfe betreffen können. Im Vergleich zum Vorjahr haben die Anliegen, die alle Bereiche betreffen können, um 6,9 % zugenommen.

Betrachtet man die Anliegen im Kontext der hilfeplangesteuerten Leistungen näher, so zeigt sich, dass zusammengenommen das Thema Hilfestellung eine große Rolle spielt: In 42,3 % der ombudtschaftlichen Beratungen wurde mindestens eine der drei Antwortoptionen erstmalige Hilfestellung, Weiterbewilligung der Hilfe oder Anliegen zur Hilfestellung bzgl. deren Umfang und/oder Hilferbringer angegeben¹⁰. Dieser Anteil ist höher als in den Vorjahren 2021-2023 (37 % plus minus 1 %) (Moos/Stengel 2024, S. 27; Len u.a. 2024, S. 21). Um die Ausgestaltung der Hilfe im Kontext der Hilfen zur Erziehung geht zu 21,1 %. Auch die Themen Hilfeplanung (16,7 %) sowie Anliegen zu Rückführungen (9,1 %) und Klärungsbedarfe zu Kostenheranziehung (4,4 %) spielen thematisch eine Rolle.

¹⁰ In der nachfolgenden Abbildung ist die Hilfestellung in diese drei Anlässe unterteilt. Es zeigt sich, dass teilweise mehrere Anlässe im Bereich Hilfestellung (z.B. Weiterbewilligung und Umfang) eine Rolle spielen. Deshalb liegen die nach Anlass differenzierten %-Werte zusammen höher als der Wert von 42,3 %, in denen es insgesamt um (eine oder mehrere Anlässe der) Hilfestellung geht.

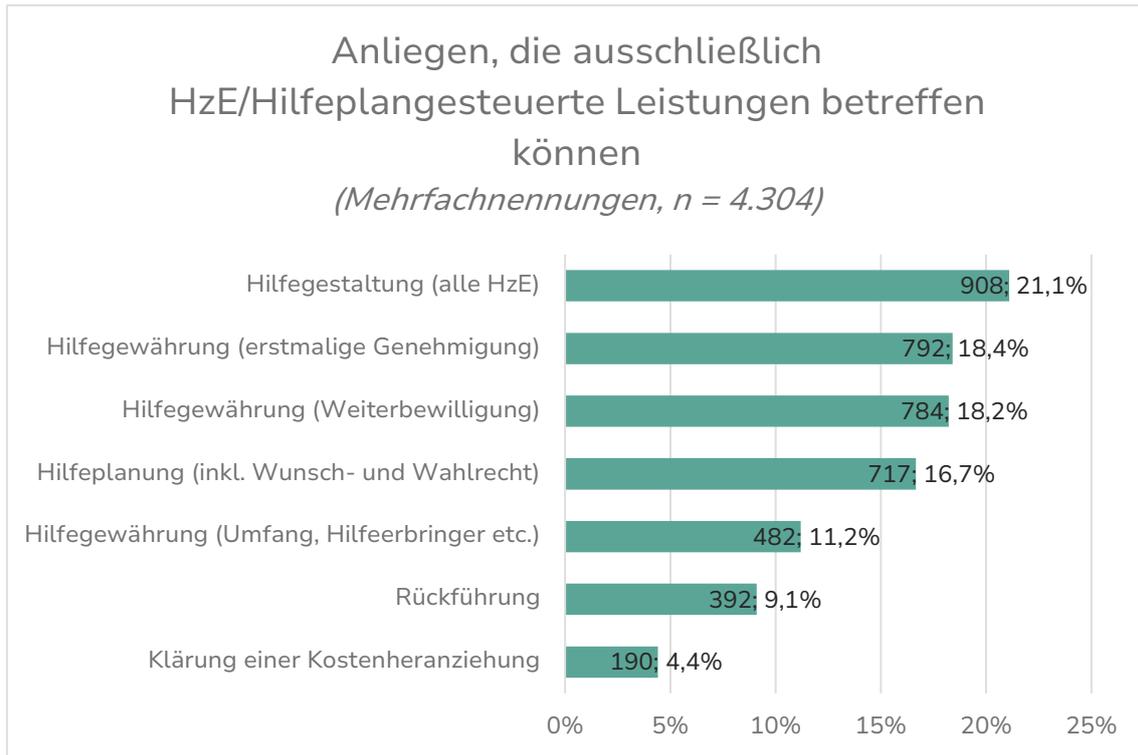


Abbildung 12: Anliegen HzE/hilfplangesteuerte Leistungen

Betrachtet man die Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe tangieren können (Abbildung 13), so wird deutlich, dass Schwierigkeiten in der Kommunikation mit den verantwortlichen Fachkräften von großer Relevanz sind. So geht es zu 42,6 % um Konflikte im Bereich der Kommunikation, des zwischenmenschlichen Umgangs und der Frage des Sich-ernst-genommen-Fühlens. Dieser Anteil ist im Vergleich zu den Vorjahren abermals gestiegen (29 % in 2021, 36 % in 2022 und 43 % in 2023) (vgl. ebd.).

Ein weiteres bedeutsames Themenfeld hinsichtlich der benannten Anliegen der Ratsuchenden sind Sorgerechtsstreitigkeiten sowie Konflikte rund um die Themen Umgangsgestaltung und Unterhalt (22,1 %). Diese Aspekte tangieren in der Regel die Anspruchsgrundlagen rund um die Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16 ff), welche zum späteren Zeitpunkt näher beschrieben wird.

Auch das Thema der Beteiligung der Adressat:innen zeigt sich als ein Relevantes, sowohl auf Ebene der Eltern (21,1 %) als auch hinsichtlich der mangelnden Beteiligung junger Menschen (19,8 %).



Abbildung 13: Anliegen gesamte Kinder- und Jugendhilfe

Weitere häufiger benannte Anliegen betreffen die Durchsetzung von Rechtsansprüchen allgemein (19,8 %), die Verfahren zur Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung (17,0 %), das als unangemessen erlebte Vorgehen der Fachkraft (16,7 %) oder auch Konflikte mit Vormündern bzw. der Wunsch nach Wechsel des Vormunds (16,2 %). Zudem spielen rechtliche Fragen allgemeiner Natur, das Wunsch- und Wahlrecht sowie Zuständigkeits- und Kooperationskonflikte zwischen verschiedenen Institutionen eine Rolle.

Rechtliche Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII

Die bundesweite Statistik ombudtschaftlicher Beratung differenziert die relevanten Paragraphen in rechtliche Zuständigkeitsbereiche im Sinne von Oberkategorien. In knapp der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (56,2 %) lässt sich die rechtliche Verortung in den allgemeinen bzw. gemeinsamen Vorschriften des SGB VIII beschreiben. Einen ähnlich großen Schwerpunkt bilden die Hilfen zur Erziehung nach § 27 ff. SGB VIII mit 44,1 %. In mehr als einem Fünftel der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (21,4 %) geht es um Hilfen für junge Volljährige. Die anteilige Verteilung der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche hat sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert (vgl. Moos/Stengel. 2024, S. 30; Len u.a. 2024, S. 21).

Werden die rechtlichen Zuständigkeitsbereiche „Hilfen nach § 27 SGB VIII“ und „§ 41 SGB VIII“ zusammen genommen, so zeigt sich, dass knapp zwei Drittel aller ombudtschaftlichen Beratungen (65,4 %) im Kontext von hilfeplangesteuerten Leistungen zu verorten sind¹¹.

¹¹ Neben den Zuständigkeitsbereichen „Hilfen nach § 27 SGB VIII“ sowie „Hilfen nach § 41 SGB VIII“ gibt es weitere hilfeplangesteuerte Leistungen, u.a. stationäre Hilfen nach § 35 a SGB VIII sowie Weitere, die jedoch regional unterschiedlich hinsichtlich der Hilfeplansteuerung ausgestaltet sein können.

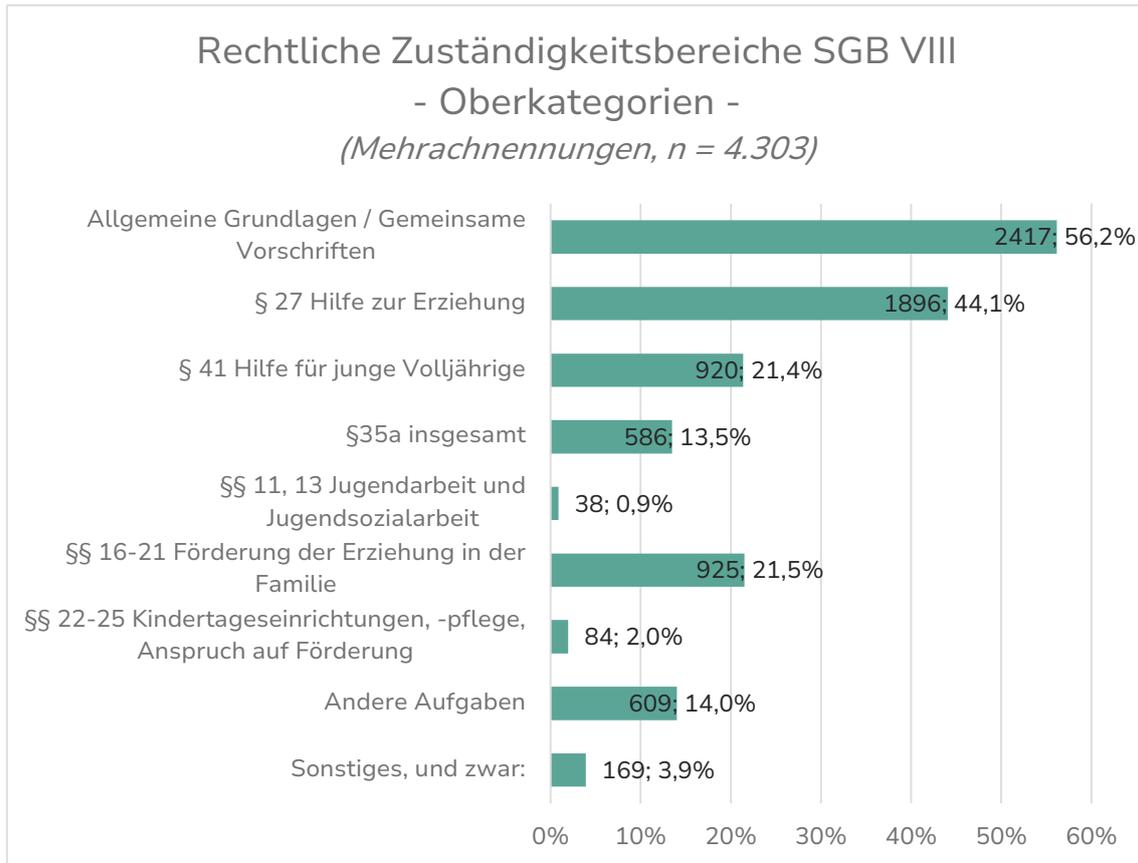


Abbildung 14: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII : Oberkategorien

Das Themenfeld der Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16-21 SGB VIII) ist bei 21,5 % der Nennungen der relevante Rechtskreis und bei 13,5 % der Nennungen geht es um Eingliederungshilfen nach § 35a SGB VIII. Auch hier sind ähnlich große Anteile wie im Jahr 2023 zu berichten. Bei der Auswertung 2023 lag der Anteil im Themenfeld Förderung der Erziehung in der Familie bei 21,0 % und bezüglich der Eingliederungshilfen nach § 35a SGB VIII bei 13,3 % (Moos/Stengel 2024, S. 31).

Anliegen, die im Kontext der Kindertagespflege sowie im Bereich der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit zu verorten sind, machen mit jeweils unter 2 % der Nennungen einen sehr kleinen Anteil aus.

Nachfolgend werden die einzelnen Rechtsnormen des SGB VIII, um die es in der Beratung geht, differenziert nach rechtlichen Zuständigkeitsbereichen („Oberkategorien“) dargestellt (n=3.477). In der Beschreibung der Tabellen wird jeweils eine Fokussierung auf die häufigsten Nennungen vorgenommen.

In der vertiefenden Analyse der rechtlichen Zuordnung im Bereich allgemeine Grundlagen und gemeinsame Vorschriften wird deutlich, dass es in knapp einem Viertel der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (23,3 %) um Aspekte der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII geht. Klärungsbedarfe rund um dieses zentrale Steuerungsinstrument der Hilfen zur Erziehung (und Hilfen für junge Volljährige) sind somit bedeutsam.

Allgemeine Grundlagen / Gemeinsame Vorschriften <i>(Mehrfachnennungen)</i>	Häufigkeit	Prozent
§ 5 Wunsch- und Wahlrecht	522	12,1%
§ 8 Beteiligung von Kindern und Jugendlichen	553	12,9%
§ 8a Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung	673	15,6%
§ 10a Beratung	909	21,1%
§ 36 Mitwirkung, Hilfeplan	1.001	23,3%
§ 37 Beratung und Unterstützung der Eltern, Zusammenarbeit bei Hilfen außerhalb der eigenen Familie	355	8,3%
§ 37a Beratung und Unterstützung der Pflegeperson	170	4,0%
§ 37b Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Familienpflege	49	1,1%

Tabelle 3: Allgemeine Grundlagen: Einzelnormen

Auch Anliegen bzw. ombudtschaftliche Konflikte in Bezug auf die allgemeine Beratung nach § 10a SGB VIII, die dem Wunsch nach allgemeiner Information und rechtlicher Aufklärung nachkäme, spielen in 21,1 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse eine Rolle. Außerdem geht es in 15,6 % der ombudtschaftlichen Beratung um Konflikte im Zusammenhang mit dem Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII () und/oder um die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen nach § 8 SGB VIII (12,9 %) und/oder das Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII (12,1 %).

Betrachtet man die Einzelnormen, die sowohl im Kontext des rechtlichen Zuständigkeitsbereichs „§§ 27ff SGB VIII Hilfen zur Erziehung“ als auch bei den Hilfen für junge Volljährige nach § 41f SGB VIII eine Rolle spielen können, so zeigt sich, dass hier stationäre Hilfen nach § 34 SGB VIII mit 37,3 % aller Fälle den mit Abstand größten Anteil der Konflikte ausmachen, mit denen sich Ratsuchende an Ombudstellen wenden. Mit 13,8 % folgt die Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII. Um stationäre Hilfen geht es somit in mehr als der Hälfte aller ombudtschaftlichen Beratungsprozesse.

Hilfen zur Erziehung oder Hilfen für junge Volljährige (Mehrfachnennungen)	Häufigkeit	Prozent
§ 27.2 individuelle / flexible Hilfen	117	2,7%
§ 28 Erziehungsberatung	44	1,0%
§ 29 Soziale Gruppenarbeit	5	0,1%
§ 30 Erziehungsbeistand, Betreuungshelfer	202	4,7%
§ 31 Sozialpädagogische Familienhilfe	407	9,5%
§ 32 Tagesgruppe	45	1,0%
§ 33 Vollzeitpflege	550	12,8%
§ 34 Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform	1.605	37,3%
§ 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung	121	2,8%
§ 41a Nachbetreuung für junge Volljährige	93	2,2%
§§ 93, 94 Kostenbeteiligung für stationäre und teilstationäre Leistungen	189	4,4%

Tabelle 4: Hilfen zur Erziehung oder Hilfen für junge Volljährige: Einzelnormen

Außerdem ist die Sozialpädagogische Familienhilfe mit 9,5 % in knapp jeder 10 ombudtschaftlicher Beratung tangiert. Alle weiteren Rechtsnormen werden deutlich selten (<5 %) benannt.

In der eingehenderen Betrachtung der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche der Eingliederungsfälle nach § 35a SGB VIII zeigt sich, dass es sich hier vor allem – und beinahe gleich häufig – um ambulante und stationäre Hilfen handelt.

Eingliederungshilfe (Mehrfachnennungen)	Häufigkeit	Prozent
§ 35a Eingliederungshilfe - ambulant	269	6,3%
§ 35a Eingliederungshilfe - teilstationär	24	0,6%
§ 35a Eingliederungshilfe - stationär	290	6,7%

Tabelle 5: Eingliederungshilfe: Einzelnormen

Wie bereits in der Kommentierung der Abbildung zu den Oberkategorien der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche nach SGB VIII herausgestellt wurde, ist der Bereich der Jugendarbeit in 2024 gar nicht im Kontext ombudtschaftlicher Beratung und der Bereich der Jugendsozialarbeit nur in sehr geringem Maß repräsentiert. Die meis-

ten Beratungsprozesse in diesem Bereich entfallen auf § 13 SGB VIII Jugendsozialarbeit. Naheliegender ist, dass es sich hierbei vor allem um Beratungen zu § 13.3 SGB VIII Betreutes Jugendwohnen handelt¹².

Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit <i>(Mehrfachnennungen)</i>	Häufigkeit	Prozent
§ 11 Jugendarbeit	0	0,0%
§ 13 Jugendsozialarbeit	27	0,6%
§ 13a Schulsozialarbeit	12	0,3%
Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit insgesamt	38	0,9%

Tabelle 6: Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit: Einzelnormen

Die detailliertere Auswertung der Anfragen im Bereich der Förderung der Erziehung in der Familie zeigt klare Schwerpunkte hinsichtlich der rechtlichen Zuordnung auf, die sich über die jeweils dahinter liegenden Anliegen in diesem Themenfeld erklären lassen. So geht es zu 15,5 % um Personensorge und Umgang nach § 18 SGB VIII sowie zu 7,7 % um Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung nach § 17 SGB VIII.

Förderung der Erziehung in der Familie <i>(Mehrfachnennungen)</i>	Häufigkeit	Prozent
§ 16 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie	80	1,9%
§ 17 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung	333	7,7%
§ 18 Personensorge und Umgang	669	15,5%
§ 19 Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder	129	3,0%
§ 20 Betreuung und Versorgung des Kindes in Notlagen	12	0,3%
§ 21 Unterstützung bei notwendiger Unterbringung zur Erfüllung der Schulpflicht	7	0,2%

Tabelle 7: Förderung der Erziehung in der Familie: Einzelnormen

¹² Bislang lässt sich aus der Statistik noch keine Differenzierung des § 13 SGB VIII ableiten. Die Einschätzung basiert auf der Gesamtbetrachtung dieser Beratungsfälle.

Der Bereich Kindertageseinrichtungen, -pflege und Anspruch auf Förderung spielt bislang im Zusammenhang ombudtschaftlicher Beratung eine geringe Rolle. So haben die Einzelnormen der §§ 23, 24 und 25 SGB VIII einen Anteil von unter einem Prozent der Fälle. Die Förderung in Tageseinrichtungen nach § 22a SGB VIII spielt auf niedrigem Niveau (1,2 %) eine Rolle.

Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung <i>(Mehrfachnennungen)</i>	Häufigkeit	Prozent
§ 22a Förderung in Tageseinrichtungen	50	1,2%
§ 23 Förderung in Kindertagespflege	12	0,3%
§ 24 Anspruch auf Förderung in Tageseinrichtungen und in Kindertagespflege	39	0,9%
§ 25 Unterstützung selbst organisierter Förderung von Kindern	6	0,1%
Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung insgesamt	84	2,0%

Tabelle 8: Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung: Einzelnormen

Hinsichtlich der unter anderen Aufgaben dargestellten Einzelnormen zeigt sich, dass vor allem der § 42 SGB VIII Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen mit 8,3 % häufiger im Zentrum der Beratung steht. Zudem sind die Schnittstellen nach § 50 SGB VIII zu Familiengerichten mit 3,5 % und der Bereich Beistandschaft, Amtspflegschaft und Amtsvormundschaft nach § 55 SGB VIII mit 2,1 % in diesem Zusammenhang zu benennen.

Andere Aufgaben <i>(Mehrfachnennungen)</i>	Häufigkeit	Prozent
§ 42 Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen	358	8,3%
§ 42a Vorläufige Inobhutnahme von ausländischen Kindern und Jugendlichen nach unbegleiteter Einreise	50	1,2%
§ 50 Mitwirkung in Verfahren vor den Familiengerichten	149	3,5%
§ 55 Beistandschaft, Amtspflegschaft und Amtsvormundschaft	89	2,1%
Unterhalt	20	0,5%
Andere Aufgaben insgesamt	609	14,0%

Tabelle 9: Andere Aufgaben: Einzelnormen

Außerdem wurden in 3,9 % der Fälle weitere Angaben unter „Sonstiges“ gemacht. Diese Angaben umfassten vornehmlich finanzielle Aspekte, die nichts mit Kostenheranziehungen zu tun haben, das Verfahren der Altersfeststellung bei Unbegleiteten minderjährigen Ausländern sowie Verletzungen des Datenschutzes.

Häufigste Einzelnormen im rechtlichen Zuständigkeitsbereich des SGB VIII

Werden die am häufigsten benannten Einzelnormen im SGB VIII (analog der Vorjahre) noch einmal im Überblick bilanzierend betrachtet, so zeigt sich, dass die stationären Wohnformen nach § 34 SGB VIII eine exponierte Bedeutung im Rahmen ombudtschaftlicher Beratungen haben. Diese Anliegen stehen zu 37,3 % (mit) im Mittelpunkt der ombudtschaftlichen Beratungen. Dieser Anteil ist leicht rückläufig im Vergleich zum Jahr 2023 mit 40,7 % (vgl. ebd., S. 37). An zweiter Stelle steht mit 23,3 % der § 36 SGB VIII Mitwirkung, Hilfeplanung. Dies verweist auf die Relevanz der Themen Hilfestellung und –steuerung im Zusammenhang ombudtschaftlicher Beratung. Mit 21,1 % folgt die Beratung nach § 10a SGB VIII, die auf den Anspruch einer Beratung in verständlicher, nachvollziehbarer und wahrnehmbarer Form verweist. Mit Werten zwischen 15,6 % und 15,5 % folgen der § 8a SGB VIII Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung und der § 18 SGB VIII Personensorge und Umgang. Der Wert zur Beteiligung von Kindern und Jugendlichen nach § 8 SGB VIII liegt bei 12,9 %. Des Weiteren sind die Vollzeitpflege nach § 33 VIII SGB VIII, das Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII, die Inobhutnahme nach § 42 SGB VIII sowie die Beratung und Unterstützung der Eltern bei Hilfen außerhalb der Familie nach § 37 SGB VIII als besonders häufig benannt, hervorzuheben.

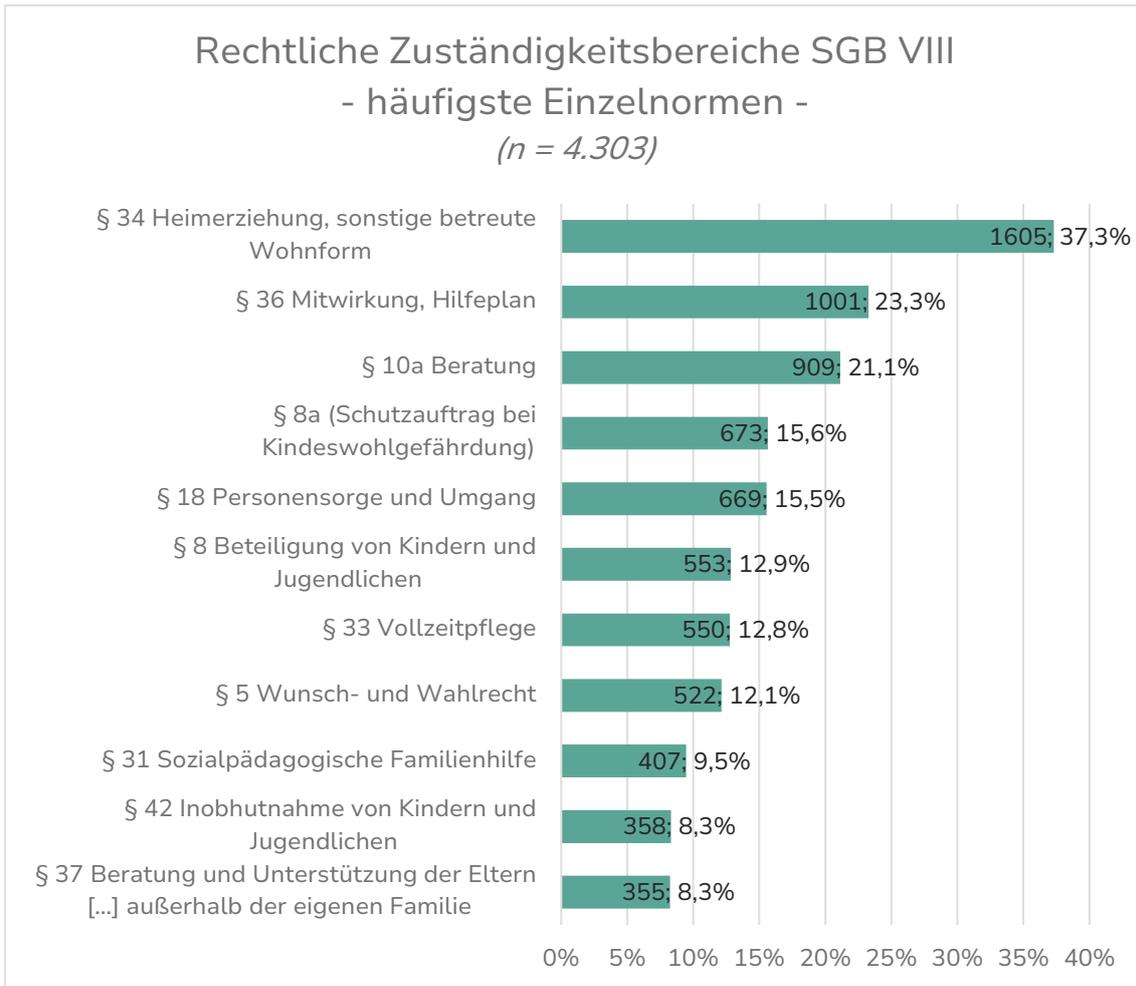


Abbildung 15: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: häufigste Einzelnormen

Andere rechtliche Zuständigkeitsbereiche (außerhalb des SGB VIII)

In der Auswertung der Frage, welche anderen rechtlichen Zuständigkeitsbereiche außerhalb des SGB VIII jeweils betroffen sind (n=4.261), wird im Set von Mehrfachnennungen deutlich, dass es in über der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (59,7 %) ausschließlich um die Kinder- und Jugendhilfe nach SGB VIII geht. Im Umkehrschluss bedeutet es aber auch, dass in einer Vielzahl von Fällen, andere Zuständigkeitsbereiche involviert sind. Insgesamt zeigt sich hier eine breite Streuung über die verschiedensten angrenzenden Rechtskreise. Dennoch lassen sich einzelne Schwerpunkte herauskristallisieren. So wird zu 12,2 % das FamFG aufgeführt. Im BGB geht es vornehmlich um den § 1666 Gerichtliche Maßnahmen bei Gefährdung des Kindeswohls mit 7,5 % sowie den § 1631 Inhalt und Grenzen der Personensorge mit 6,7 %. Darüber hinaus zeigt sich zu 6,2 % eine Schnittstelle zum SGB IX Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen, dem Verwaltungsverfahren nach SGB X (5,0 %) , dem Aufenthalts- und Asylgesetz mit 2,7 % oder Allgemeinen Teil des SGB I mit 2,3 % .

Die UN-Kinderrechtskonvention wird 24 Mal (0,6 %) benannt. Hierunter werden vornehmlich die Themen Privatsphäre, Schutz vor Gewalt sowie vorrangige Berücksichtigung des Kindeswohl und Berücksichtigung der Meinung des Kindes benannt.

Stand des Verfahrens vor der ombudtschaftlichen Beratung

Vor der Kontaktaufnahme mit einer Ombudsstelle haben die Ratsuchenden überwiegend bereits selbst nach Lösungsstrategien für die Konflikte gesucht. So haben lediglich 10,0 % der Ratsuchenden zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle noch nichts unternommen. Über Vierfünftel (81,7 %) der Ratsuchenden haben im Vorfeld bereits Gespräche mit dem Jugendamt bezüglich ihres Anliegens geführt. Zu mehr als einem Fünftel gab es vorher bereits Gespräche mit dem freien Träger. Das in den Dialog treten mit den verantwortlichen Fachkräften und Stellen ist somit die mit Abstand häufigste Unternehmung der Ratsuchenden vor Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratung.

Anträge zur Hilfestellung wurden zu 18,7 % vor dem Herantreten an die Ombudsstelle gestellt. In 8,5 % ist ein Bescheid zum Antrag bereits ergangen und in 3,1 % wurde bereits ein Widerspruch eingelegt. In 3,5 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurde bereits eine Klage eingereicht¹³.

¹³ Die hier beschriebenen % beziehen sich auf alle Fälle, unabhängig vom fallbezogenen Anliegen. Entsprechend kommen nicht immer alle aufgeführten Aspekte im jeweiligen Beratungsprozess in Betracht.

Andere Beschwerdewege beim öffentlichen oder freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe werden im Vorfeld relativ selten in Anspruch genommen. Der Weg der Einberufung eines Petitionsausschusses wurde vorher sehr selten beschritten. Diese Werte ähneln den Angaben der Vorjahre. Vor der ombudtschaftlichen Beratung wurden zum 90,0 % bereits eigene Aktivitäten hinsichtlich des Anliegens bzw. Konfliktlösungsversuche unternommen.

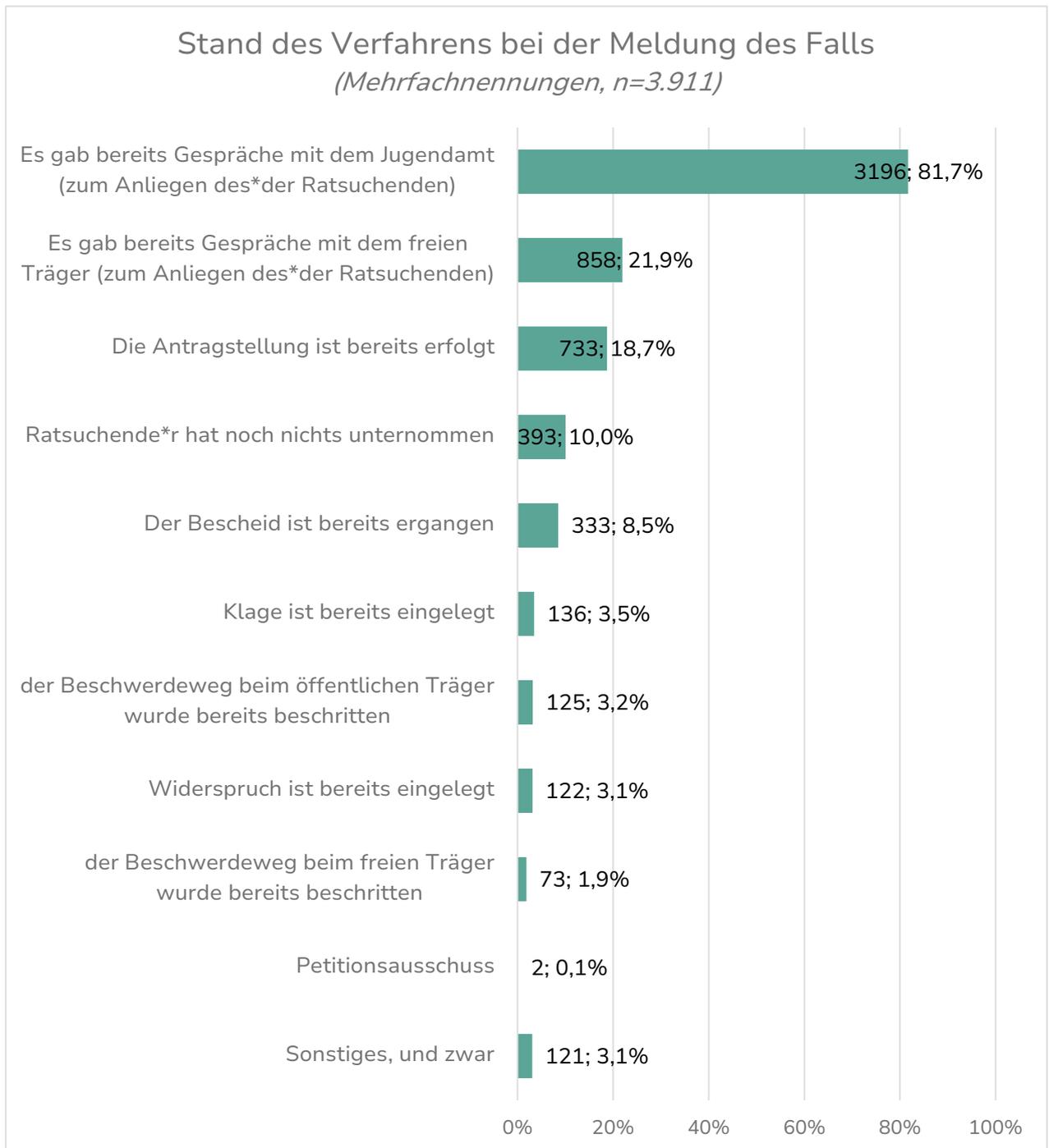


Abbildung 16: Stand des Verfahrens

2.5.4 Informationen zum Beratungsverlauf

Im nachfolgenden Kapitel wird der Beratungsverlauf näher beschrieben. In diese Auswertungen fließen ausschließlich abgeschlossene ombudtschaftliche Beratungsprozesse ein.

Beratungssetting

Das Beratungssetting wird vornehmlich telefonisch ausgestaltet. So hat zu mehr als Vierfünftel (85,2 %) die Beratung (auch) am Telefon stattgefunden. In über der Hälfte (52,4 %) der Beratungen fand die Bearbeitung unter anderem per Email statt und in etwas weniger als einem Viertel (23,9 %) der ombudtschaftlichen Beratungen kam es zu einem Face-to-Face-Kontakt in unterschiedlich Settings¹⁴. Alle weiteren Beratungssettings sind, wie in den Vorjahren, deutlich geringer vertreten.

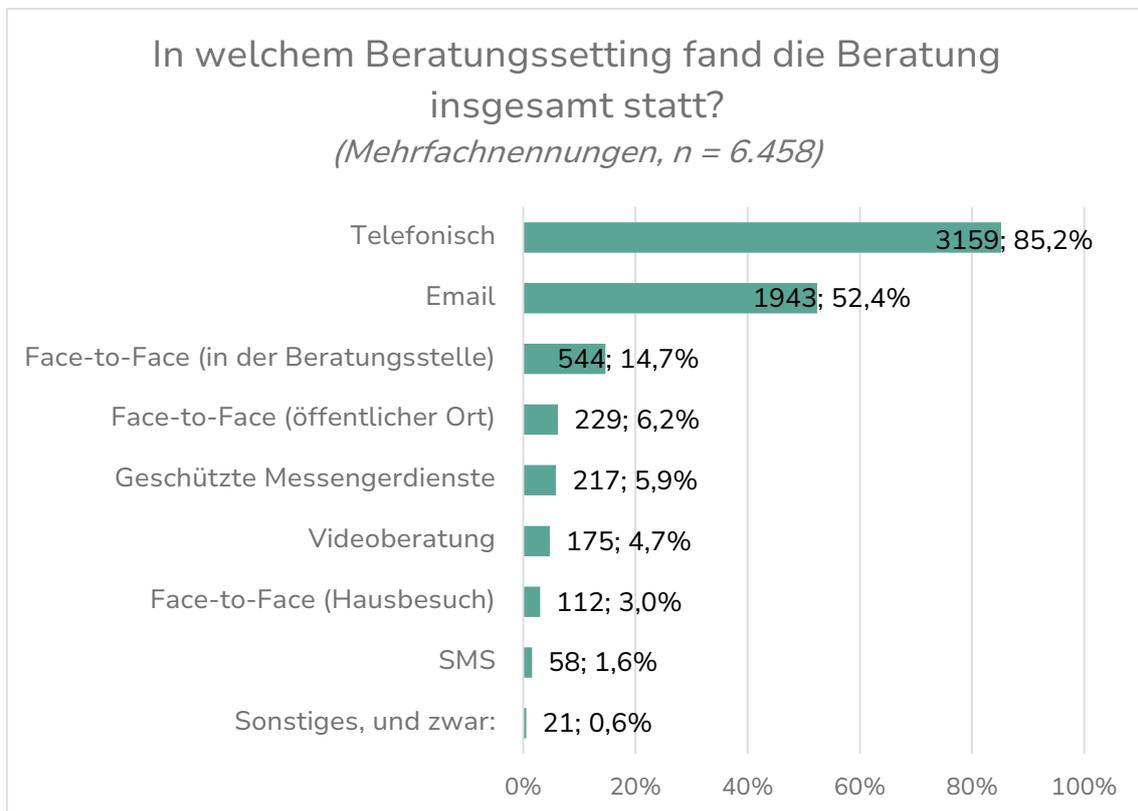


Abbildung 17: Beratungssetting

¹⁴ Die nachfolgende Abbildung zeigt den jeweiligen Beratungsort bei Face-to-Face-Kontakten mit an. In 20,8 % der ombudtschaftlichen Beratungen wurde eine Face-to-Face-Beratung durchgeführt, in den jeweiligen Fällen dann auch in unterschiedlichen Settings.

Beratungsdauer

Hinsichtlich der Beratungsdauer wird deutlich, dass die überwiegende Anzahl der ombudtschaftlichen Beratungen innerhalb eines Monats bearbeitet wird. Insgesamt 88,8 % der Beratungen waren innerhalb von maximal drei Monaten beendet. Weitere 7,3 % der Beratungen waren innerhalb eines halben Jahres abgeschlossen. Lediglich 4,0 % der ombudtschaftlichen Beratungen benötigten länger als ein halbes Jahr. Eine längerfristige Beratung und Begleitung ist im Rahmen der ombudtschaftlichen Arbeit somit relativ selten notwendig.

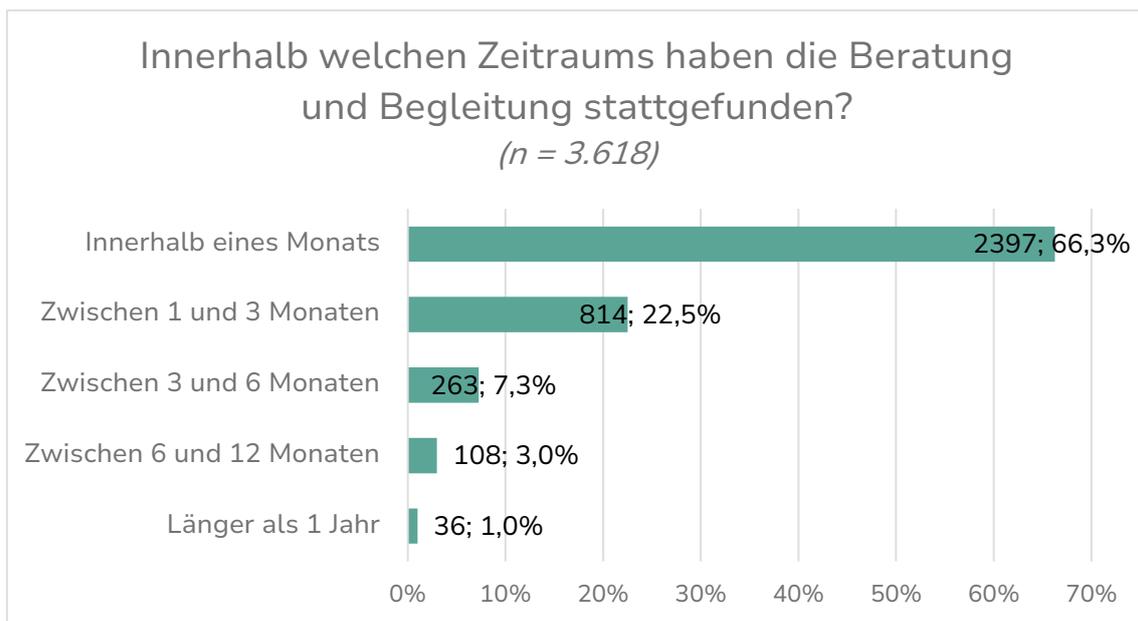


Abbildung 18: Beratungszeitraum

Korrespondierend mit dem Beratungszeitraum zeigt sich zudem, dass etwas mehr als die Hälfte (52,3 %) der ombudtschaftlichen Beratungen in maximal zwei Kontakten¹⁵ abgeschlossen waren und weitere 29,3 % der Beratungen in drei bis fünf Kontakten fertig bearbeitet wurden. In 12,0 % der Beratungen benötigt es sechs bis zehn Kontakte zur Klärung und zu 6,4 % braucht es 11 und mehr Kontakte bis zum Abschluss der ombudtschaftlichen Beratung.¹⁶ Das heißt, mehrheitlich reichen wenige Kontakte zur Klärung des Anliegens aus, es wird keine längerfristige ombudtschaftliche Beratung notwendig.

¹⁵ Unter Kontakte werden alle Termine/Anlässe verstanden, in denen man mit der ratsuchenden Person kommuniziert, bei mehreren Kontakten am selben Tag wird dies nur einmal gezählt.

¹⁶ Im Durchschnitt haben über alle Beratungen hinweg (sowohl kurze Beratungen als auch längere Beratungsprozesse) je Fall 4,1 Kontakte stattgefunden (n=3.598, Median 2).

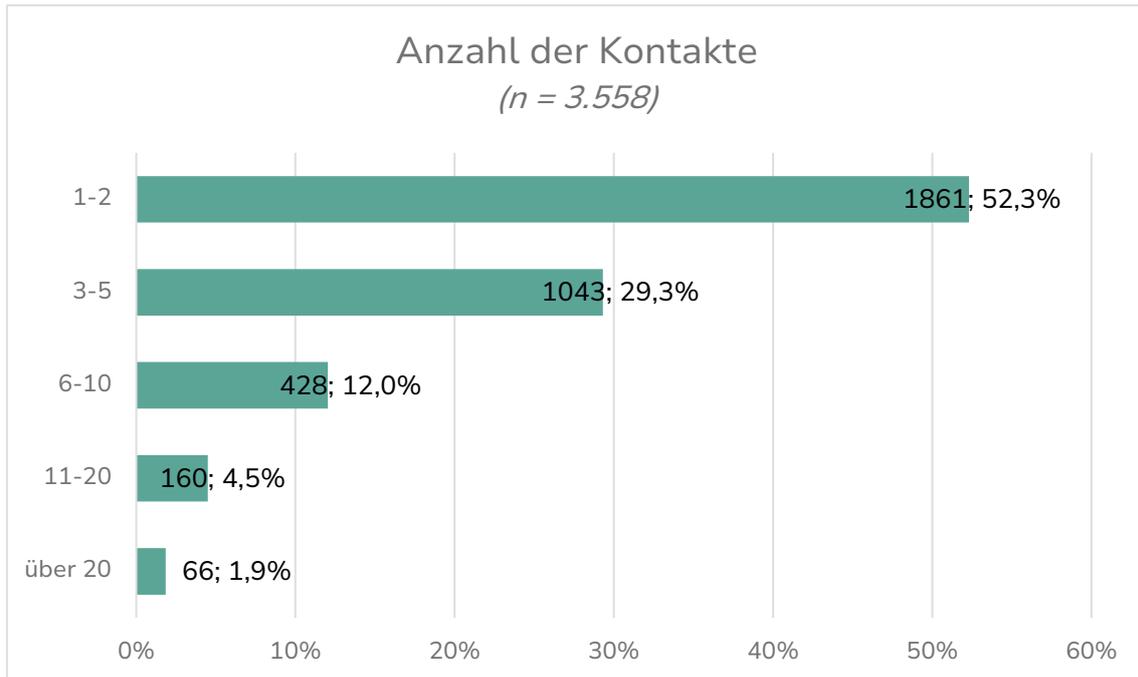


Abbildung 19: Anzahl der Kontakte

Mit der Anzahl der Kontakte erhöht sich auch die Bearbeitungszeit, wenngleich die Bearbeitung der Fälle sehr unterschiedlich verläuft und somit auch der Anteil an Beratungszeit mit den Ratsuchenden stark variiert. Die Auswertung der in Anspruch genommenen Bearbeitungszeit¹⁷ für den jeweiligen Beratungsprozess (*n*=3.474) zeigt, dass etwas über Dreiviertel der Beratungen (76,3 %) in bis zu 5 Stunden bearbeitet werden können, Über ein Viertel sogar innerhalb von weniger als einer Stunde (27,0 %). Rund ein Zehntel der Beratungen (9,6 %) nimmt mehr als 10 Stunden in Anspruch.

¹⁷ Unter der Bearbeitungszeit wird die gesamte Zeit zur Bearbeitung des Anliegens, mit Ratsuchenden, aber auch für Klärung von Fragen und Recherche sowie Reflexion des Falls verstanden. Es ist davon auszugehen, dass die hier auswertbaren Angaben diese gesamten Zeiten noch nicht immer in ausreichendem Ausmaß berücksichtigen.

Beratungsinhalte und -interventionen

Hinsichtlich der umgesetzten Beratungsinhalte und Interventionen im Kontext der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse zeigt sich, dass am häufigsten die Vermittlung von rechtlichen Hintergründen (86,8 %) und/oder die Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation eine Rolle spielen. In über der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (55,7 %) ging es (auch) um die Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen. Damit ist gemeint, dass der rat-suchenden Person erklärt wird, wie Strukturen, Zuständigkeiten oder Kommunikationswege innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe geregelt sind.

Neben diesen drei Aspekten, die bei einer Vielzahl der Anfragen relevant sind, wurde bei einem knappen Fünftel (18,5 %) Unterstützung beim Formulieren von Anträgen gegeben oder es ging um die stellvertretende Artikulation von Anliegen (durch die Ombudsstelle) gegenüber dem Jugendamt, freien Trägern oder anderen Stellen (12,6 %).

Eine persönliche Begleitung zu Terminen, wie etwa dem Hilfeplangespräch oder auch anderen Gesprächen mit dem Jugendamt oder freien Träger, erfolgt zusammengekommen zu 5,4 %. Wenn Face-to-Face-Termine stattfinden, dann teilweise auch an unterschiedlichen Orten (z.B. Beratungsstelle, Hausbesuch, anderer öffentlicher Ort). Darüber hinaus wurden allgemeine Informationen zur Möglichkeit einer Klage in 12,0 %, eine Beratung bzw. Unterstützung von Fachkräften zur Durchsetzung des Anliegens der jungen Menschen in 8,5 %, eine Aktivierung von Kontakten/ Netzwerkarbeit/ freiwilligen Helfer:innen in 5,6 % sowie eine Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus in 2,7 % gegeben.

Als sonstige Interventionsstrategien (7,4 %) wurden unter anderem Gespräche mit anderen involvierten Institutionen, der zusätzliche Verweis an andere Beratungsstellen und Institutionen sowie die Begleitung zu anderen Terminen als Hilfeplangesprächen und Terminen im Jugendamt benannt.

Die Begleitung einer Klage erfolgt nur sehr selten (0,4 %).

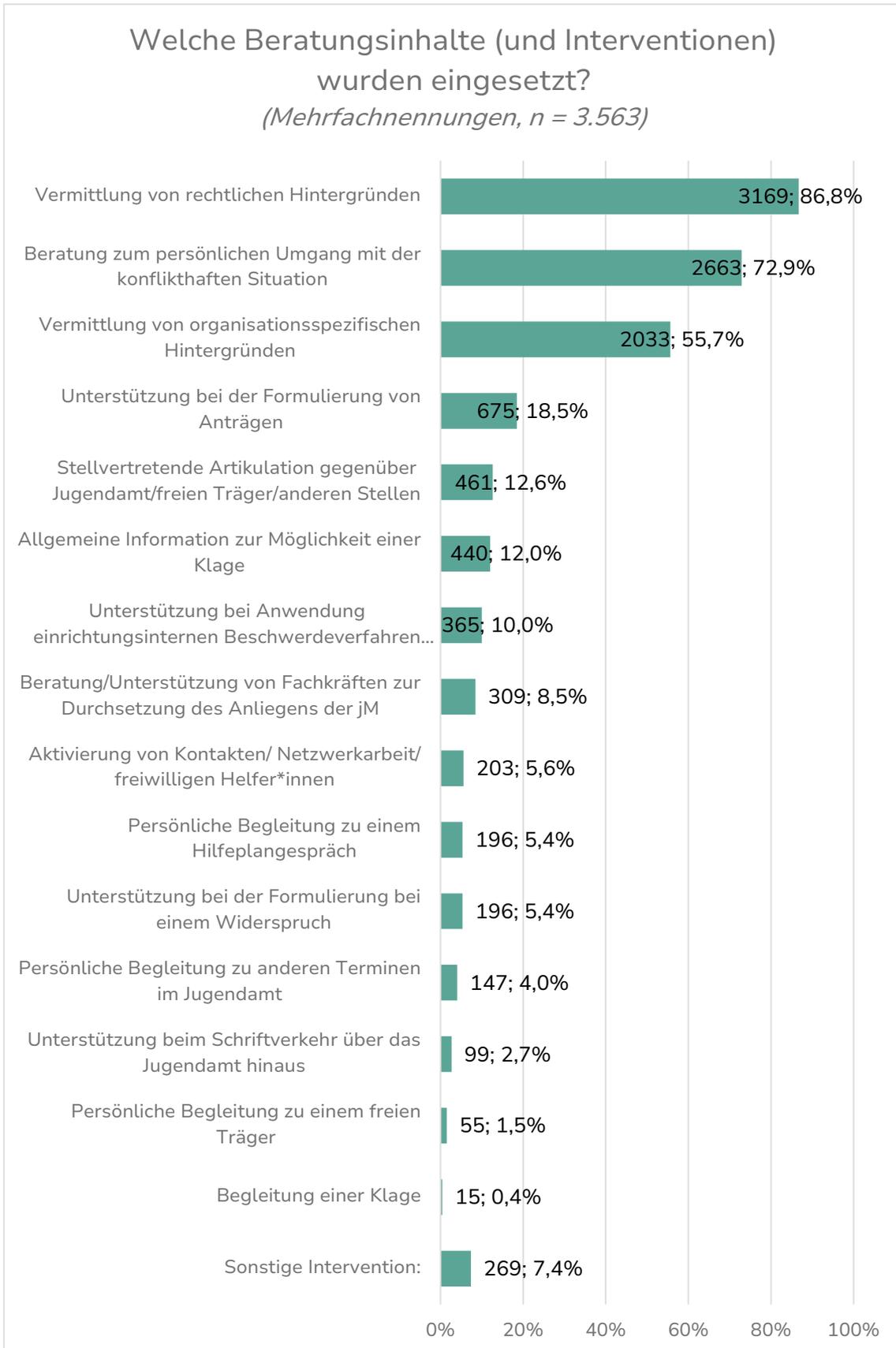


Abbildung 20: Beratungsinhalte und -interventionen

Beteiligte haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende

Die konzeptionelle Ausrichtung der Ombudsstellen hinsichtlich der Bedeutung ehrenamtlicher Berater:innen variiert stark. So gibt es im Jahr 2024 nunmehr eine Ombudsstellen, die rein ehrenamtlich arbeiten, andere haben explizite Konzepte zur Arbeit mit Ehrenamtlichen in Kombination zum Hauptamt und wiederum andere arbeiten ohne die Einbindung Ehrenamtlicher. Diese Unterschiede zeigen sich auch im Kontext der Datenauswertung. So fanden 9,5 % der Beratungen rein ehrenamtlich statt. Umgekehrt waren in 77,1 % der Beratungen keine Ehrenamtlichen involviert. Die Mehrheit der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurden rein hauptamtlich bearbeitet. Diese Tendenz hin zu mehrheitlich hauptamtlicher Beratung kann als Professionalisierungsprozess vor dem Hintergrund der gesetzlichen Verankerung im § 9a SGB VIII eingeordnet werden, der sich im vorliegenden Berichtszeitraum weiter fortsetzt.

Wie viele hauptamtliche Mitarbeiter:innen waren/sind mit dem Fall befasst?	Häufigkeit	Prozent
Keine hauptamtliche Berater:in	344	9,5%
Ein:e hauptamtliche Berater:in	2.463	67,8%
Zwei hauptamtliche Berater:innen	784	21,6%
Mehr als zwei hauptamtliche Berater:innen	44	1,2%
Gesamt	3.635	100,0%

Tabelle 10: Fallbearbeitung Hauptamtliche

Wie viele ehrenamtliche Mitarbeiter:innen waren/sind mit dem Fall befasst?	Häufigkeit	Prozent
Keine ehrenamtliche Berater:in	2.731	77,1%
Ein:e ehrenamtliche Berater:in	690	19,5%
Zwei ehrenamtliche Berater:innen	90	2,5%
Mehr als zwei ehrenamtliche Berater:innen	30	0,8%
Gesamt	3.541	100,0%

Tabelle 11: Fallbearbeitung Ehrenamtliche

In der konkretisierenden Beschreibung der Aufgaben, die von Seiten der Ehrenamtlichen übernommen wurden, bildet sich jeweils die konzeptionelle Ausrichtung der Ombudsstelle ab. So gibt es Ombudsstellen bei denen Ehrenamtliche eigenständig Beratungen durchführen und ihnen die komplette Fallführung obliegt. Benannt wird außerdem, dass Ehrenamtliche Telefonsprechstunden übernehmen oder Anliegen im ersten Schritt aufnehmen und dokumentieren oder auch Recherchearbei-

ten ausführen. In anderen Konstellationen begleiten und unterstützen Ehrenamtliche hauptamtliche Berater:innen zu Beratungsgesprächen und/oder reflektieren mit ihnen Fälle im Sinne des Vier-Augen-Prinzips. In einzelnen Ombudsstellen wird juristische Kompetenz über ehrenamtlich Tätige eingebracht. Deutlich wird, ein breites Spektrum im Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiter:innen.

Kooperationspartner:innen

Zeigt sich im Beratungsverlauf die Notwendigkeit noch andere Kooperationspartner:innen einzubeziehen, so werden ganz unterschiedliche Kooperationsbezüge deutlich, die den einzelfallspezifischen Bedarfen der Ratsuchenden Rechnung tragen. Im Jahr 2024 werden in diesem Zusammenhang häufig Landesjugendämter und die Heimaufsicht, Rechtsanwälte sowie weitere im Fall beteiligte Fachkräfte als beteiligte Kooperationspartner:innen aufgeführt. Darüber hinaus werden Ombudsstellen in anderen Bundesländern bei Bedarf hinzugezogen.

Zudem zeigen sich migrationsspezifische Kooperationsanlässe. So etwa, wenn Bedarf an Dolmetscher:innen besteht, Klärungsbedarfe mit Gemeinschaftsunterkünften eine Rolle spielen oder Aspekte, die es mit der Flüchtlingshilfe, dem Bundesamt für Migration, dem Migrationsdienst oder ähnlichen Institutionen zu klären gilt bedeutsam sind.

2.5.5 Informationen zum Beratungsergebnis

Abschluss der Beratung

Der Abschluss der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse erfolgt mehrheitlich (58,2 %) mit einem Angebot an die Ratsuchenden, sich bei weiterem Beratungsbedarf erneut zu melden.

In über der Hälfte der Beratungen (57,8 %) erfolgt eine gemeinsame Einigung zwischen ratsuchender Person und Berater:in den Fall als abgeschlossen zu beenden. In weiteren 25,2 % der ombudtschaftlichen Beratungen haben sich die Ratsuchenden nicht mehr gemeldet. Nach Einschätzungen der Fallbearbeitenden wird davon ausgegangen, dass vielfach kein weiterer Beratungsbedarf mehr bestand, da die erfolgte Unterstützung hinreichend war bzw. noch anstehende Lösungsversuche der Ratsuchenden erfolgreich waren. Die offenen Antworten zeigen aber auch andere Beweggründe auf, so etwa, dass für das Beratungsanliegen notwendige Unterlagen nicht bei der Ombudsstelle eingereicht wurden oder der Kontakt abgebrochen wurde, weil Erwartungen der Ratsuchenden aus fachlichen Gründen nicht entsprochen wurde bzw. werden konnte. Zudem werden krankheitsbedingte oder

lebensweltliche Gründe benannt, warum Ratsuchende in ihrer aktuellen Situation ombudtschaftliche Beratung nicht mehr in Anspruch nehmen (können). Vereinzelt wird auch darauf verwiesen, dass Rückmeldungen von Seiten der Ombudsstellen aus Kapazitätsgründen nicht zeitnah erfolgen konnten. Oftmals liegen aber auch keine Informationen dazu vor, warum sich Ratsuchende nicht mehr gemeldet haben. Ein expliziter Abbruch der Beratung durch den/die Ratsuchende ist hingegen sehr selten (1,2 %).

In 8,2 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurde zu einer anwaltschaftlichen Weiterführung des Falls geraten.

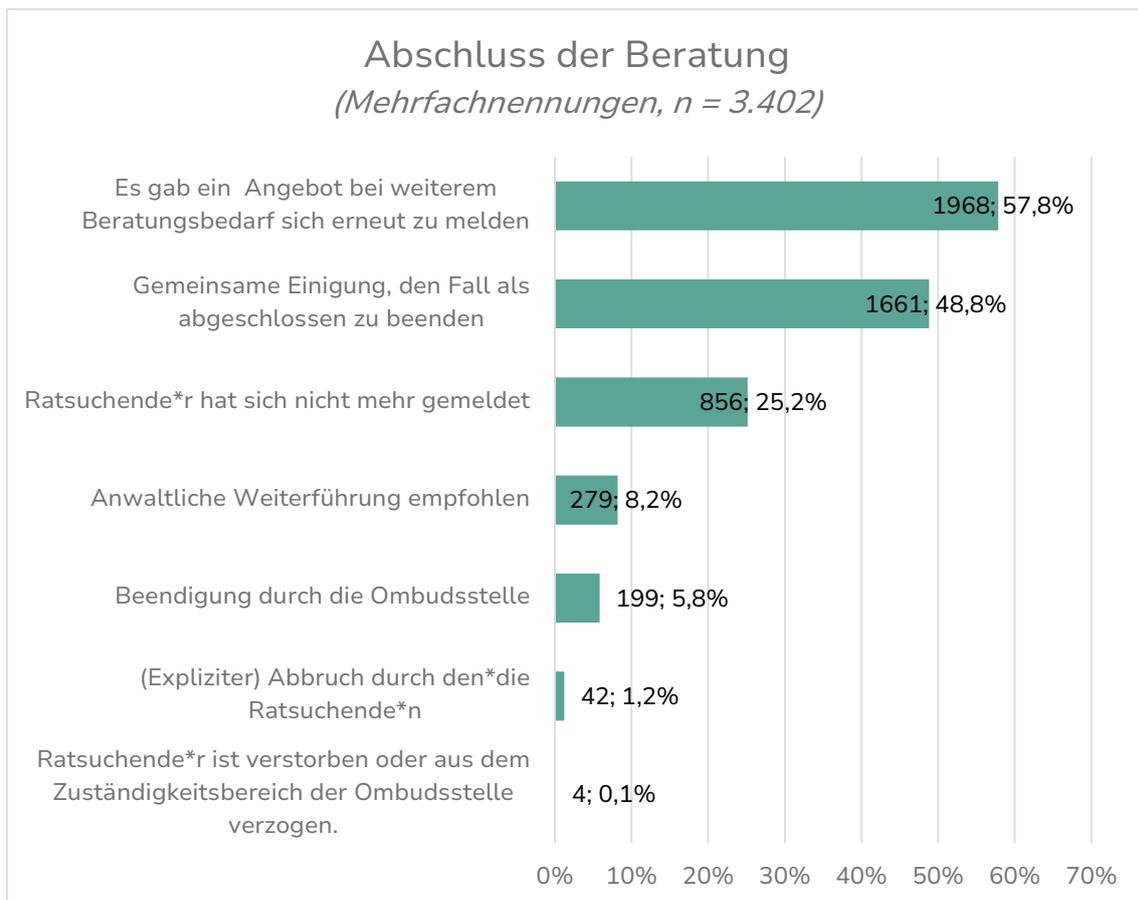


Abbildung 21: Abschluss der Beratung

Zufriedenheit mit Beratungsergebnis und Fallverlauf/Perspektive der Ratsuchenden

Sofern die Berater:innen Rückmeldung von Seiten der Ratsuchenden erhalten haben bzw. dies systematisch erheben (n=1.189), liegt mehrheitlich eine positive Bilanz zu Prozess und Ergebnis der ombudtschaftlichen Beratung vor. Eine Vielzahl der Ratsuchenden gibt die Rückmeldung, dass sie die Arbeit der Ombudsstelle als unterstützend, zielführend und hilfreich erlebt haben. Sie fühlen sich gestärkt, gut über ihre Rechte informiert und hinsichtlich ihrer Anliegen befördert.

Ein Teil der Ratsuchenden spricht auch Dank gegenüber der Ombudsstelle aus, auch wenn das Ergebnis sie inhaltlich nicht zufriedenstellt. Lediglich vereinzelt geben Ratsuchende die Rückmeldung, dass sie sich durch die Ombudsstelle nicht hinreichend unterstützt gefühlt haben bzw. andere Erwartungen hatten.¹⁸

Zufriedenheit mit Beratungsergebnis und Fallverlauf aus der Perspektive der Berater:innen

Die Einschätzungen der Berater:innen selbst zum Beratungsergebnis und Fallverlauf (n=1.975) sind auch überwiegend positiv, da für die Ratsuchenden Lösungen aufgezeigt und erzielt werden konnten.

In Ergänzung dazu werden auch Herausforderungen in Beratungskontexten deutlich, die dann zu negativeren Einschätzungen des Prozesses führen bzw. Grenzen ombudtschaftlicher Beratung aufzeigen. So etwa, wenn mögliche Lösungsoptionen von Seiten der Ratsuchenden nicht verfolgt werden. Als unbefriedigend wird auch erlebt, wenn Ratsuchende sich im Verlauf nicht mehr gemeldet haben und somit vieles unklar bleibt. Vereinzelt wird auch von grenzverletzendem und beleidigendem Verhalten von Ratsuchenden berichtet, was dann zum Abbruch von Beratungen von Seiten der Ombudsstelle führte.

¹⁸ Anzumerken ist, dass die Erhebung der Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der ombudtschaftlichen Arbeit nur von einzelnen Ombudsstellen im Statistik-Tool dokumentiert wird und es sich hierbei um die von den Berater:innen transportierte Rückmeldung handelt.

Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe

Aus den Fragestellungen, die im Rahmen der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse mit den Ratsuchenden bearbeitet werden, lassen sich Hinweise für die Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe ableiten. Am häufigsten geben die Ombudsstellen an, dass sich diese Hinweise zur Weiterentwicklung (n=653, Mehrfachnennungen) auf das jeweilige Jugendamt beziehen (74,9 %), jedoch auch auf die bundesweite Kinder- und Jugendpolitik (30,5 %). Hinsichtlich der Fragestellung, inwiefern sich aus der jeweiligen ombudtschaftlichen Beratung Weiterentwicklungsbedarfe der Kinder- und Jugendhilfe zeigen, gibt es eine Vielfalt an Hinweisen (n=337). Es zeigen sich allerdings thematische Verdichtungen, die nachfolgend dargestellt werden.

In über jeder zehnten Nennung bei dieser offenen Antwortkategorien stehen Weiterentwicklungsbedarfe hinsichtlich der Zielgruppe junger Volljähriger und damit die Umsetzung des § 41 SGB VIII im Zentrum. Hervorgehoben wird, dass junge Menschen diesbezüglich nicht über ihr Recht auf Hilfe über die Volljährigkeit hinaus aufgeklärt werden und der individuelle Rechtsanspruch oftmals nicht bewilligt wird bzw. mit unrechtmäßigen pauschalen Befristungen einhergeht bzw. bedarfsgerechte Angebote für diese Zielgruppe fehlen. Angeregt wird, für die Ausgestaltung des § 41 SGB VIII Leitlinien zur Orientierung für Fachkräfte und junge Menschen zu erarbeiten und verstärkt fachpolitisch zu platzieren, um Verbesserungen für die Zielgruppe junger Volljähriger zu erwirken.

Eine weitere sehr häufig benannte Zielgruppe, die im Kontext ombudtschaftlicher Beratungen auf Weiterentwicklungsbedarf innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe verweist, sind unbegleitete Minderjährige Ausländer (umA). Vor allem die Absenkung jugendhilferechtlicher Standards für diese Zielgruppe wird in diesem Zusammenhang von Seiten der ombudtschaftlichen Berater:innen benannt¹⁹. Darüber hinaus wird fachlicher Nachholbedarf hinsichtlich fluchtspezifischer sowie asylrechtlicher Wissensbestände bei Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe gesehen. Zudem wird in diesem Zusammenhang und für junge Menschen und ihre Familien mit Migrationshintergrund im Allgemeinen, ein Zuwachs an interkulturellen und kultursensiblen Kompetenzen als notwendig erachtet.

Als weiteres Themenfeld wird (wie auch bereits im Vorjahr) der Anspruch auf Beratung und Hilfe in verständlicher, nachvollziehbarer und wahrnehmbarer Form

¹⁹ weitere Informationen unter: <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6907.volle-rechte-keine-abstriche-%C3%BCbergangsl%C3%B6sungen-sind-keine-l%C3%B6sungen-positionierung.html>

hervorgehoben. Benannt wird, dass es oftmals wesentlich mehr zielgruppenspezifische Erklärungen für junge Menschen und ihre Familien braucht, um über die Aufgaben und Verfahren des Jugendamtes zu informieren und Vorgehensweisen zu erläutern. Zudem werden Inhalte von Gesprächen und Dokumenten von den Ratsuchenden teilweise nicht verstanden, weshalb es hier Vereinfachungen und Aufklärung braucht. Insgesamt fühlen sich junge Menschen und ihre Eltern oftmals nicht hinreichend ernst genommen, beteiligt und ihnen fehlen Erklärungen. Eine transparente und verständliche Kommunikation sowie ihr verstärkter Einbezug in die Hilfe werden deshalb als Weiterentwicklungsbedarf vielfach benannt.

Aber auch die Notwendigkeit von expliziter Beratung und Zusammenarbeit mit Eltern, vor allem auch im Kontext von Inobhutnahmen und Pflegeverhältnissen, wird mehrfach benannt. Ebenso die fachliche Begleitung und Rahmung von begleiteten Umgängen, wo ebenfalls fachlicher Weiterentwicklungsbedarf gesehen wird.

Ein weiterer häufig beschriebener Aspekt sind Notwendigkeiten in der Bearbeitung von Kooperations- und Schnittstellenanforderungen zwischen Jugend- und Eingliederungshilfe. Hier wird unter anderem auf mangelnde Übergangsplanung beim Übergang in die Eingliederungshilfe hingewiesen. Außerdem beziehen sich weitere Nennungen auf ein nicht ausreichend geklärtes Verhältnis zwischen Jugendamt und Schule im Rahmen von Inklusionsfragen.

3. Bündelung der Kernbefunde

Die Auswertung der bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung 2024 zeigt eine abermalige Steigerungen der Fallzahlen und somit weiterhin eine quantitative Bedeutungszunahme des Handlungsfeldes. Im Vergleich einzelnen Ombudsstellen, zeigt sich jedoch eine große Varianz hinsichtlich der Fallzahlen, die unter anderem einer unterschiedlichen personellen Ausstattung, der Tätigkeitsdauer im Feld sowie konzeptioneller Schwerpunktsetzungen geschuldet sind.

Der Vergleich der Statistik aus dem nun vorliegenden Jahr 2024 mit den veröffentlichten Statistiken der Vorjahre, im Besonderen im Rahmen des Tabellenbands 2023, macht deutlich, dass sich viele Tendenzen bestätigen und über die Jahre bestehen bleiben. Entsprechend können die hier vorgestellten Werte als Bestätigung der statistischen Umschreibung ombudtschaftlicher Tätigkeit der Vorjahre gesehen werden.

Die Gesamttendenz der vergangenen Jahre, dass es in der Mehrzahl der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse um Konflikte mit dem öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe geht, setzt sich auch im Jahr 2024 fort. Auch mit der Aufgabenerweiterung durch den § 9a SGB VIII zeigt sich weiterhin ein klarer Schwerpunkt der ombudtschaftlichen Beratungen bei den Hilfen zur Erziehung und hier insbesondere bei den stationären Hilfen. Die Zielgruppe der jungen Volljährigen ist in diesem Zusammenhang quantitativ noch einmal besonders hervorzuheben. Darüber hinaus sind Konflikte im Rahmen von Sorgerechtsstreitigkeiten, Umgangsgestaltung und Unterhalt anteilig bedeutsam. Anliegen aus den Bereichen Kindertagesstätten und Jugend(sozial)arbeit spielen weiterhin eine sehr geringe Rolle.

Hinsichtlich der bearbeiteten Anliegen stehen vor allem Themen der Hilfestellungen, aber auch der Hilfestellung sowie der Hilfeplanung im Mittelpunkt ombudtschaftlicher Beratungen. Zudem sind Probleme in der Kommunikation, des menschlichen Umgangs und Ernstgenommenwerdens sehr häufig Ausgangspunkte der Konflikte, um die es in den ombudtschaftlichen Beratungen geht.

Im Zugang zu Ombudsstellen sind Fachkräfte von freien Trägern wichtige Multiplikator:innen, da sie auf das Angebot aufmerksam machen und begleitend zur Seite stehen.

Die Auswertung der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse zeigt Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe auf. Es lohnt sich diese im Sinne des fachpolitischen Diskurses vertiefend fachlich zu diskutieren und zu bearbeiten.

4. Literatur

AKJ STAT/ FENDRICH U.A.: Monitor Hilfen zur Erziehung 2024: <https://www.hzemonitor.akjstat.tu-dortmund.de/kapitel-1-ergebnisse-im-ueberblick> (Abruf 08.05.2025)

DESTATIS 2024: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Bevoelkerungsstand/Tabellen/deutsche-nichtdeutsche-bevoelkerung-nach-geschlecht-deutschland.html> (Abruf: 08.05.2025)

MOOS, MARION/STENGEL, EVA 2024: Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2023. Tabellenband. Hrsg.: Bundesnetzwerk Ombudschaft, Berlin. <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6482.statistik-zu-ombudschaftlicher-beratung.html> (Abruf 08.05.2025)

ZENSUS 2024: https://www.zensus2022.de/DE/Aktuelles/Bevoelkerung_VOE.html (Abruf 08.05.2025)

5. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gesamtfallzahlen in den Jahren 2021 bis 2024	11
Abbildung 2: Verteilung der Beratungstypen	12
Abbildung 3: Lotsenfälle – Weitervermittlung	13
Abbildung 4: Wie hat die ratsuchende Person von der Ombudsstelle erfahren?..	16
Abbildung 5: Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?	18
Abbildung 6: Welche Person(en) wurden im Schwerpunkt beraten?	19
Abbildung 7: Zugang/erster Kontakt.....	20
Abbildung 8: Geschlecht der jungen Menschen	21
Abbildung 9: Alter der jungen Menschen.....	22
Abbildung 10: Regionale Herkunft der jungen Menschen	23
Abbildung 11: Wen betrifft das Anliegen hauptsächlich?	25
Abbildung 12: Anliegen HzE/hilfeplangesteuerte Leistungen	27
Abbildung 13: Anliegen gesamte Kinder- und Jugendhilfe.....	28
Abbildung 14: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII : Oberkategorien	30
Abbildung 15: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: häufigste Einzelnormen	36
Abbildung 16: Stand des Verfahrens.....	38
Abbildung 17: Beratungssetting	39
Abbildung 18: Beratungszeitraum.....	40
Abbildung 19: Anzahl der Kontakte	41
Abbildung 20: Beratungsinhalte und -interventionen	43
Abbildung 21: Abschluss der Beratung	46

6. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl der vom Anliegen betroffenen jungen Menschen	21
Tabelle 2: Fluchthintergrund der jungen Menschen	24
Tabelle 3: Allgemeine Grundlagen: Einzelnormen	31
Tabelle 4: Hilfen zur Erziehung oder Hilfen für junge Volljährige: Einzelnormen ..	32
Tabelle 5: Eingliederungshilfe: Einzelnormen	32
Tabelle 6: Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit: Einzelnormen	33
Tabelle 7: Förderung der Erziehung in der Familie: Einzelnormen.....	33
Tabelle 8: Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung: Einzelnormen	34
Tabelle 9: Andere Aufgaben: Einzelnormen	34
Tabelle 10: Fallbearbeitung Hauptamtliche	44
Tabelle 11: Fallbearbeitung Ehrenamtliche.....	44

ism gGmbH

Flachsmarktstr. 9

55116 Mainz

www.ism-mz.de

ism@ism-mz.de

06131/24041-10