

Marion Moos, Eva Stengel

Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2025

Tabellenband

Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2025

Tabellenband



STIFTUNG DEUTSCHE
JUGENDMARKE e.V.



Die Weiterentwicklung der Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft wird im Rahmen des Projekts „Neue Wege – Erkenntnisse aus der Ombudschaft für die inklusive Jugendhilfe“ 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 ombudtschaftlicher Beratung des Jahres 2025	7
2.1 Hinweise zur Statistik	7
2.2 Teilnehmende Ombudsstellen und Gesamtfallzahlen	9
2.3 Anfragetypen	12
2.4 Lotsenfälle	13
2.5 Ombudtschaftliche Beratungsprozesse	15
2.5.1 Informationen zum Zugangsweg	15
2.5.2 Information zu den betroffenen jungen Menschen	22
2.5.3 Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens	27
2.5.4 Informationen zum Beratungsverlauf	41
2.5.5 Informationen zum Beratungsergebnis	48
3. Bündelung der Kernbefunde	52
4. Literatur	54
5. Abbildungsverzeichnis	55
6. Tabellenverzeichnis	56

Vorwort

Liebe Leser*innen,

vor fünf Jahren, am 10. Juni 2021, ist das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) mit seinen weitreichenden Reformen in Kraft getreten. Seitdem erfassen die nun durch das KJSG bundesgesetzlich verankerten Ombudsstellen (§ 9a SGB VIII) ihre Daten zur ombudtschaftlichen Beratung für die bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. (BNO). Aus einem zunächst projektförmigen Vorhaben ist in den vergangenen fünf Jahren ein etabliertes Instrument der ombudtschaftlichen Arbeit geworden. Heute ist die bundesweite Statistik eine wichtige Grundlage für die fachliche und fachpolitische Arbeit der Ombudsstellen. Sie macht Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe sichtbar, schafft belastbare Erkenntnisse und stärkt die Sichtbarkeit der Ombudschaft. Wir freuen uns, mit dem vorliegenden Bericht die bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. (BNO) für 2025 vorlegen zu können. Die vorliegende Auswertung wurde wie im Vorjahr im Rahmen des Projektes „Neue Wege – Erkenntnisse aus der Ombudschaft für die inklusive Jugendhilfe¹“ realisiert.

Dieses Projekt und die vorliegende Statistik wären ohne den Einsatz der haupt- und ehrenamtlichen Berater:innen der Ombudsstellen nicht möglich gewesen. Mit ihrer täglichen Arbeit unterstützen sie Ratsuchende, schaffen zugleich die Grundlage für die bundesweite Datenauswertung und bringen ihre fachliche Expertise kontinuierlich in den Austausch innerhalb der Ombudschaft ein. Ihr Engagement trägt wesentlich dazu bei, die Ombudschaft weiterzuentwickeln und ihre Arbeit sichtbar zu machen. Für diesen wichtigen Beitrag gilt ihnen unser herzlicher Dank. Ebenfalls möchten wir uns bei den Kolleginnen Marion Moos und Eva Stengel vom ISM bedanken, die unsere Statistik seit vielen Jahren wissenschaftlich begleiten und zum dritten Mal in Folge den Tabellenband für das BNO verfasst haben.

Die bundesweite Statistik zur ombudtschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe liefert wie auch in den Vorjahren Informationen darüber, wer die Angebote der unabhängigen Ombudsstellen genutzt hat, mit welchen Anliegen sich die Ratsuchenden

¹ Weiterführende Informationen finden Sie unter www.ombudschaft-jugendhilfe.de/neue-wege

an die Ombudsstellen gewandt haben, welche rechtlichen Regelungen dabei eine Rolle spielten und in welcher Form Beratung und Unterstützung erfolgten.

Im Jahr 2025 haben 20 Ombudsstellen aus allen 16 Bundesländern an der bundesweiten Statistik teilgenommen und ihre Daten beigetragen. Insgesamt sind mehr als 7.000 Anfragen bundesweit dokumentiert und in die vorliegende Statistik eingeflossen. Die Inanspruchnahme von ombudtschaftlicher Beratung steigt seit unserem ersten Tabellenband kontinuierlich und rasant (s. Seite 11).

Das Erhebungsinstrument, mit dem die Daten für die bundesweite Statistik des BNO erhoben werden, ist in 2025 und 2026 grundlegend überarbeitet worden. Neben der technischen Weiterentwicklung zu einer webbasierten Erhebung wurde das Instrument an die gewachsenen und zunehmend professionalisierten Strukturen der Ombudsstellen angepasst. Der Fragenkatalog wurde auf Grundlage der bisherigen Auswertungen weiterentwickelt und inhaltlich geschärft. Die vorliegende Statistik erscheint daher letztmalig in ihrer bisherigen Form. Ab dem kommenden Berichtsjahr werden die Ergebnisse auf Basis des weiterentwickelten Erhebungsinstruments und eines angepassten Fragenkatalogs veröffentlicht. Die Weiterentwicklung des Erhebungsinstruments erfolgte ebenfalls im Rahmen des Projekts „Neue Wege – Erkenntnisse aus der Ombudschaft für die inklusive Jugendhilfe“, das das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. (BNO) gemeinsam mit dem Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ISM) in den Jahren 2025 und 2026 durchführt. Im Mittelpunkt des Projekts steht die Frage, welche Hürden und Entwicklungsbedarfe auf dem Weg zu einer inklusiven Kinder- und Jugendhilfe aus der ombudtschaftlichen Beratung sichtbar werden. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen dazu beitragen, sowohl die inklusive Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe als auch der Ombudschaft zu unterstützen.

Unser besonderer Dank gilt der Stiftung Deutsche Jugendmarke sowie der Software AG Stiftung, die das Projekt fördern und damit seine Umsetzung ermöglichen.

Andrea Len & Lydia Tomaschowski
für die Bundeskoordinierungsstelle des BNO

1. Einleitung

Die im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. (BNO) zusammengesetzten 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 zunächst Hinweise zur bundesweiten Statistik zu ombudschaftlicher Beratung 2025 und deren Auswertung gegeben. Außerdem werden die teilnehmenden Ombudsstellen benannt sowie die Gesamtfallzahlen dargestellt. Grundsätzlich werden zwei Anfragetypen unterschieden: ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle. Lotsenfälle werden separat dargestellt.

Darauf folgt die umfassendere Darstellung der ombudschaftlichen Beratungsprozesse aus dem Jahr 2025 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 2025

Dem Bericht liegt die bundesweite Statistik des BNO zu ombudtschaftlicher Beratung des Jahres 2025 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. Ombudtschaftliche Beratungsprozesse stellen den Kern der ombudtschaftlichen Einzelfallarbeit dar, weshalb sich der Großteil der Auswertung auf diese bezieht. 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 2025 liegt dasselbe Statistik-Tool zugrunde wie der vorangegangenen Auswertungen in 2024 und 2023; die Fragen und die Antwortoptionen sind in den Erhebungsjahren 2023, 2024 und 2025 identisch. Im Übergang der Jahre 2022 zu 2023 hatte eine umfassendere Weiterentwicklung des Statistik-Tools stattgefunden. Zentrales inhaltliches Ziel war dabei gewesen, das Statistik-Tool so anzupassen, dass alle in der ombudtschaftlichen Beratung formulierten Anliegen und deren rechtliche Zuständigkeitsbereiche so erfasst werden, dass sie 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.

Darüber hinaus bestehen seit 2023 drei Fragestellungen zu den ratsuchenden Personen: „Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?“, „Welche Person(en) wurden im Schwerpunkt beraten?“ und „Welche weiteren Familienmitglieder sind

unmittelbar vom Konflikt betroffen?“. Somit kann differenziert 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 regelmäßig (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 anzugeben. Hiervon machten Ombudsstellen im Sinne der Weiterentwicklung der Fragekategorien Gebrauch. Die 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 erfassten jedoch systematisch die meisten Fragestellungen des insgesamt 48 Fragen umfassenden Statistik-Tools. In die Datenauswertung fließen sowohl abgeschlossene Beratungen als auch über den Jahreswechsel hinauslaufende 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. Diejenigen Fragen zum Beratungsverlauf und -ergebnis (vgl. Kapitel 2.4.4 sowie Kapitel 2.4.5), die erst zum Ende der Beratung abschließend bewertet werden können, werden ausschließlich für abgeschlossene Beratungen ausgewertet.

Auswertung

Die Auswertung erfolgte auf Basis des bereinigten Datensatzes, der die kumulierte Daten aller teilnehmenden Ombudsstellen der bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung aus dem Jahr 2025 enthält. 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 auf die Gesamtheit der getätigten Angaben. Dies wird entsprechend mit „Prozent der Fälle“ gekennzeichnet.

2.2 Teilnehmende Ombudsstellen und Gesamtfallzahlen

Folgende der dem Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. zugehörigen bzw. mit diesem kooperierenden Ombudsstellen haben sich an der Statistikerhebung 2025 beteiligt²:

- Baden-Württemberg:
 - Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg (KVJS Baden-Württemberg)
- 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.
- Mecklenburg-Vorpommern:
 - Ombudschaft für Kinder, junge Menschen und Familien in Mecklenburg-Vorpommern 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

² Die Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e.V. konnte auf Grund personeller Engpässe in rein ehrenamtlicher Struktur die zeitintensive statistische Dateneingabe nicht ausführen. Die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendhilfe bei der Bürgerbeauftragten Schleswig-Holstein erfasst eine eigene Statistik, die in zweijährigem Turnus veröffentlicht wird (siehe www.beschwerdich.sh/berichte). Die ombudtschaftlichen Beratungen dieser beiden Mitglieds-Ombudsstellen des BNO finden entsprechend in der Jahresstatistik 2025 keine Berücksichtigung.

- 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.
- Saarland:
 - Ombudsstelle der Kinder- und Jugendhilfe des Saarlandes
- 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, die Anzahl ihrer Standorte sowie die Dauer ihres Bestehens. Des Weiteren 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 unterschiedlich³.

³ weitere Informationen unter: www.ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudschaft-im-bundesgebiet sowie www.ombudschaft-jugendhilfe.de/9a-sgb-viii

Gesamtfallzahlen

In den 20 an der Statistik teilnehmenden Ombudsstellen wurden im Jahr 2025 insgesamt 7.489 Fälle⁴ (ombudtschaftliche Beratungen und Lotsenfälle⁵) bearbeitet. Es lässt sich erneut eine Fallsteigerung im Vergleich zu den Vorjahren beschreiben.

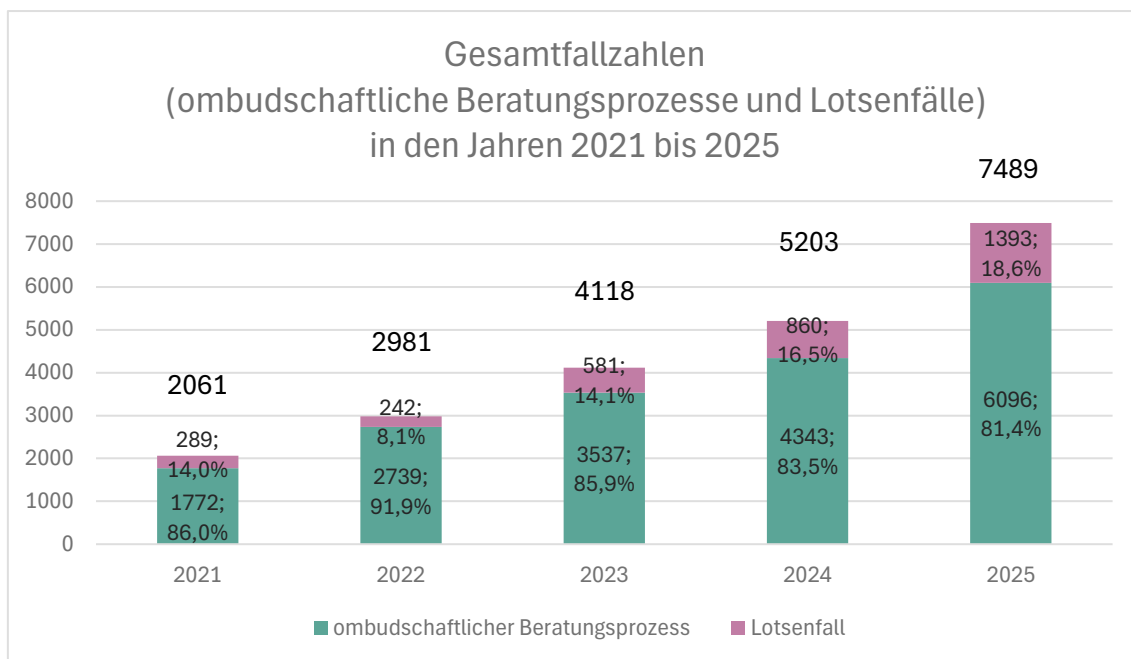


Abbildung 1: Gesamtfallzahlen in den Jahren 2021 bis 2025

2025 wurden 2.286 mehr Fälle erfasst als in 2024. Dies entspricht einer Fallsteigerung von + 44 %. Diese Fallsteigerung lässt sich vor allem auf eine reale Steigerung der Fälle in den einzelnen Ombudsstellen zurückführen. So haben die meisten Ombudsstellen, die 2024 und 2025 an der Statistik teilgenommen haben, im Jahr 2025 zwischen 30 % und 50 % mehr Fälle bearbeitet als in 2024. Zudem kamen im Jahr 2025 zwei neue Ombudsstellen aus Mecklenburg-Vorpommern und dem Saarland hinzu, eine Ombudsstelle (Bayern) nahm jedoch im Vergleich zum Vorjahr nicht an der Statistik teil (siehe Fußnote 1). Zur Kontextualisierung der Fallsteigerung ist relevant, dass im Vergleich zu 2024 im Jahr 2025 ca. 13,1 % mehr hauptamtliche Personalressourcen (VZÄ) in den Ombudsstellen insgesamt zur Verfügung standen. Ein Teil der Fallsteigerung korrespondiert mit diesem Personalaufwuchs. Darüber hinaus beruht die Fallsteigerung jedoch auch darauf,

⁴ Die Begriffe „Anfrage“ und „Fall“ werden synonym verwendet. Unter Anfragen/Fällen werden sowohl Lotsenfälle als auch ombudtschaftliche Beratungsprozesse gefasst.

⁵ Eine differenziertere Beschreibung von ombudtschaftlichen Beratungsprozessen und Lotsenfällen erfolgt im nachfolgenden Kapitel.

dass Ombudsstellen, die bereits 2024 an der Statistik teilgenommen haben, im Verhältnis zu den vorhandenen Personalressourcen mehr Fälle bzw. Anfragen bearbeitet haben als im Vorjahr.

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 (andere Beratungsstelle oder andere Ombudsstelle) weitervermittelt werden und „ombudtschaftlichen Beratungsprozessen“ – Anfragen, die durch die jeweilige Ombudsstelle bearbeitet werden.

Im Jahr 2025 handelte es sich bei 18,6 % aller Anfragen⁶ um Lotsenfälle. Umgekehrt wird somit deutlich, dass die überwiegende Anzahl der Anfragen bei Ombudsstellen in ombudtschaftlichen Beratungen münden. Vertiefende Auswertungen zeigen, dass diese Verteilung für die meisten Ombudsstellen gilt. Ein höherer Anteil an Lotsenfällen bei einzelnen Ombudsstellen erschließt sich aus deren organisatorischen Gegebenheiten, z.B. aufgrund mehrere Ombudsstellen in einem Bundesland mit regionalen Verantwortlichkeiten.

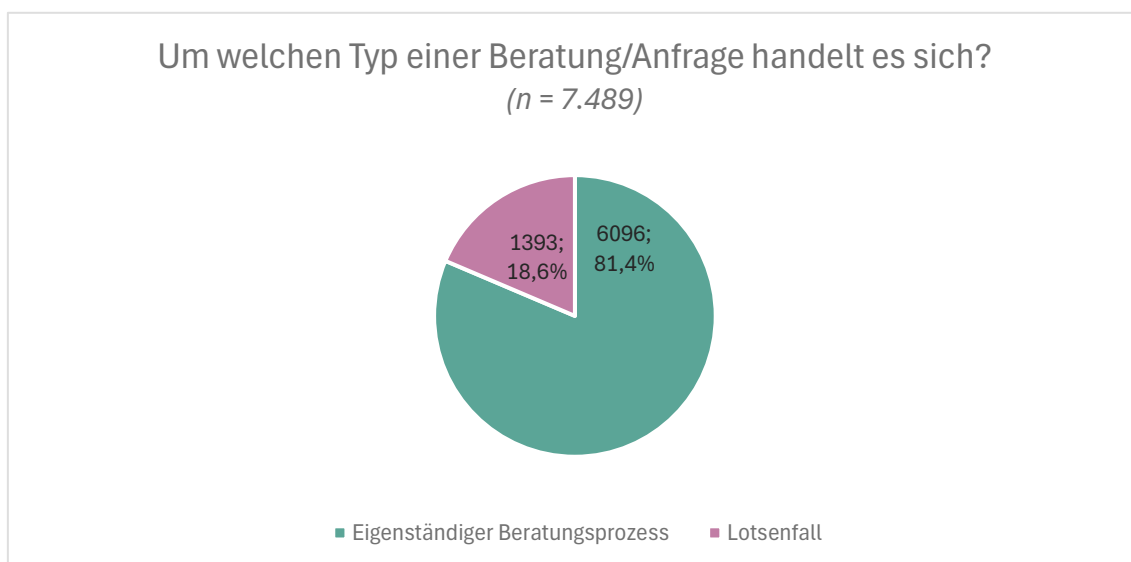


Abbildung 2: Verteilung der Beratungstypen

⁶ Die Begriffe „Anfrage“ und „Fall“ werden synonym verwendet.

Der Anteil abgeschlossener Fälle im Gesamt aller Anfragen von Lotsenfällen und ombudtschaftlichen Beratungen liegt zum Stichtag 31.12.2025 bei 92,6 %. Über den Jahreswechsel läuft fast ein Zehntel der ombudtschaftliche Beratungsprozesse (91,0 % abgeschlossen).

2.4 Lotsenfälle

Im nachfolgenden Unterkapitel werden die insgesamt 1.393 Lotsenfälle detaillierter ausgewertet. Betrachtet man die Lotsenfälle vertiefend, so zeigt sich, dass 31,4 % der Lotsenfälle an eine andere Ombudsstelle⁷ weitervermittelt wurden.

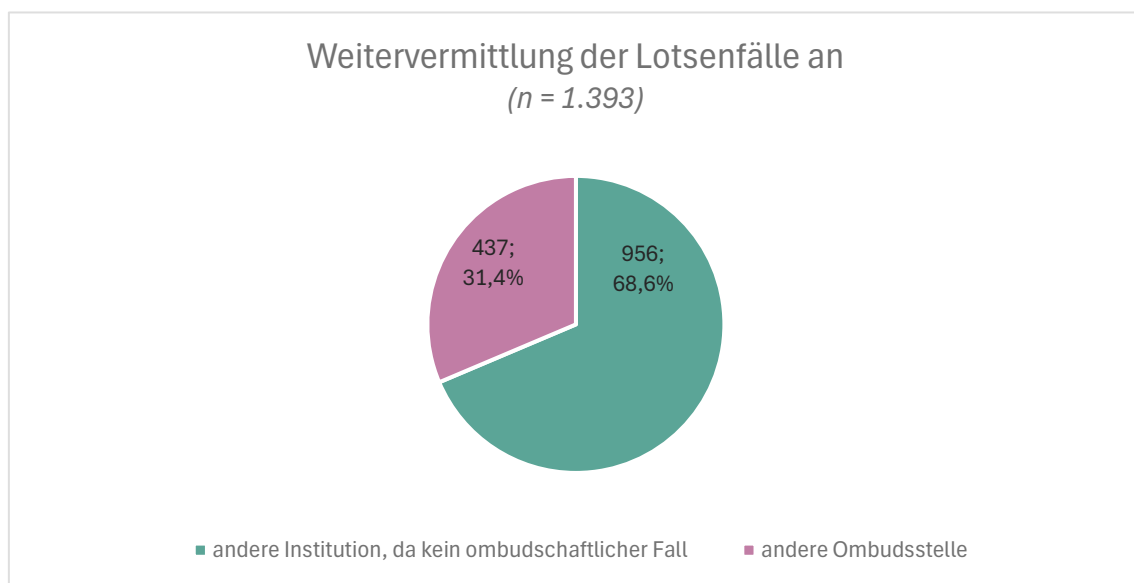


Abbildung 3: Lotsenfälle – Weitervermittlung

68,6 % der Lotsenfälle werden an passende Stellen weitervermittelt, da die formulierten Anliegen nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstellen fallen.

Insgesamt ist das Spektrum der Stellen, an die gelotst wird, sehr breit und die Vielfalt hat sich im Vergleich zum Vorjahr noch einmal erweitert. Es zeigen sich aber inhaltliche Schwerpunkte: So wurden 203 Lotsenfälle (14,6 % der Lotsenfälle) an Anwält:innen, Rechtsbeistände oder Gerichte weitergeleitet. Dieser Anteil hat sich im Vergleich zum Vorjahr (11,2 % in 2024) etwas erhöht.

⁷ Sofern eine Ombudsstelle mehrere Regionalstellen/Standorte in einem Bundesland vorhält, werden Weitervermittlungen an die zuständige Regionalstelle innerhalb der gleichen Ombudsstelle nicht als Lotsenfälle gezählt.

118 der Lotsenfälle (8,5 %) werden an andere Beratungsstellen weitervermittelt. Häufig benannt werden in diesem Zusammenhang allgemeine Erziehungs- und Familienberatungsstellen 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, Migration, Gewalt sowie Frauen. Als dritten größeren inhaltlichen Bereich können Lotsenfälle an das betreffende Jugendamt bzw. den Allgemeinen Sozialdienst oder den Pflegekinderdienst mit etwa 7,0% der Lotsenfälle (97) beschrieben werden.

Diese Weitervermittlungen lassen 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. Beispiele sind Meldungen zum Verdacht auf Kindeswohlgefährdung, ebenso wie Anfragen oder Anliegen innerhalb einer Hilfe ohne erkennbaren Konflikt zwischen Fachkräften und jungen Menschen bzw. ihren Familien. Des Weiteren werden aber auch Verweisungspraxen zu Landesjugendämtern sowie zur betriebserlaubniserteilenden Behörde („Heimaufsicht“) deutlich.

Zudem wird in 55 Lotsenfällen eine Weitervermittlung an der Schnittstelle zur Schule, dem Schulamt oder zur Schulsozialarbeit benannt.

Ein weiterhin sehr kleiner Anteil von Lotsenfällen wird an Verfahrenslotsen oder die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) weitergeleitet. So wurde im Jahr 2025 in 29 Lotsenfällen an Verfahrenslotsen verwiesen. Hier hat sich der Anteil im Vergleich zum Vorjahr auf niedrigem Niveau von ein auf zwei Prozent aller Lotsenfälle verdoppelt. 22 Lotsenfälle wurden an die EUTB verwiesen, was mit 1,6 % ungefähr dem Anteil des Vorjahres entspricht.

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, jedoch auch darauf, dass es für Ratsuchende teilweise schwer ist die passende Beratungsstelle zu finden.

Geht man der Frage nach, welche Personen sich bei Lotsenfällen bei der Ombudsstelle im Erstkontakt gemeldet haben (n=1.393), so zeigt sich, dass sich zu mehr als einem Drittel (37,0 %) Mütter an die Ombudsstelle gewendet haben und weiter gelotst wurden. An zweiter Stelle der Kontaktaufnehmenden, die weiter gelotst wurden, folgen mit 19,5 % Väter und an dritter Stelle Fachkräfte bei einem freien

Träger mit 10,6 % sowie an vierter Stelle mit 9,5 % Selbstmeldungen von jungen Menschen.

2.5 Ombudtschaftliche Beratungsprozesse

Insgesamt wurden 6.096 ombudtschaftliche Beratungsprozesse für das Jahr 2025 dokumentiert. In der eingehenderen Betrachtung der ombudtschaftlichen Beratungen werden im Folgenden soziodemografische Aspekte hinsichtlich der jungen Menschen aufgezeigt, um die es in der ombudtschaftlichen Beratung geht. 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 die hohe Bedeutung einer guten Präsenz im Internet. Erstmalig ist die eigene Recherche im Netz mit 28,0 % der Angaben der am häufigsten benannte Quelle, wie die Ratsuchenden von der Ombudsstelle erfahren haben. 2024 war mit 26,4 % die Kenntnis durch eine Fachkraft eines freien Trägers am häufigsten benannt worden. Diese spielen auch weiterhin eine annähernd gleich große Rolle. So haben 2025 über ein Viertel (25,3 %) der Ratsuchenden über eine Fachkraft eines freien Trägers von der Ombudsstelle erfahren. Aber auch Fachkräfte anderer Institutionen sind bedeutsam (9,7 %). Fachkräfte öffentlicher Träger wurden in lediglich 4,8 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse als Hinweisgebende benannt. Dieser Anteil bleibt im Vergleich der Vorjahre annähernd konstant.

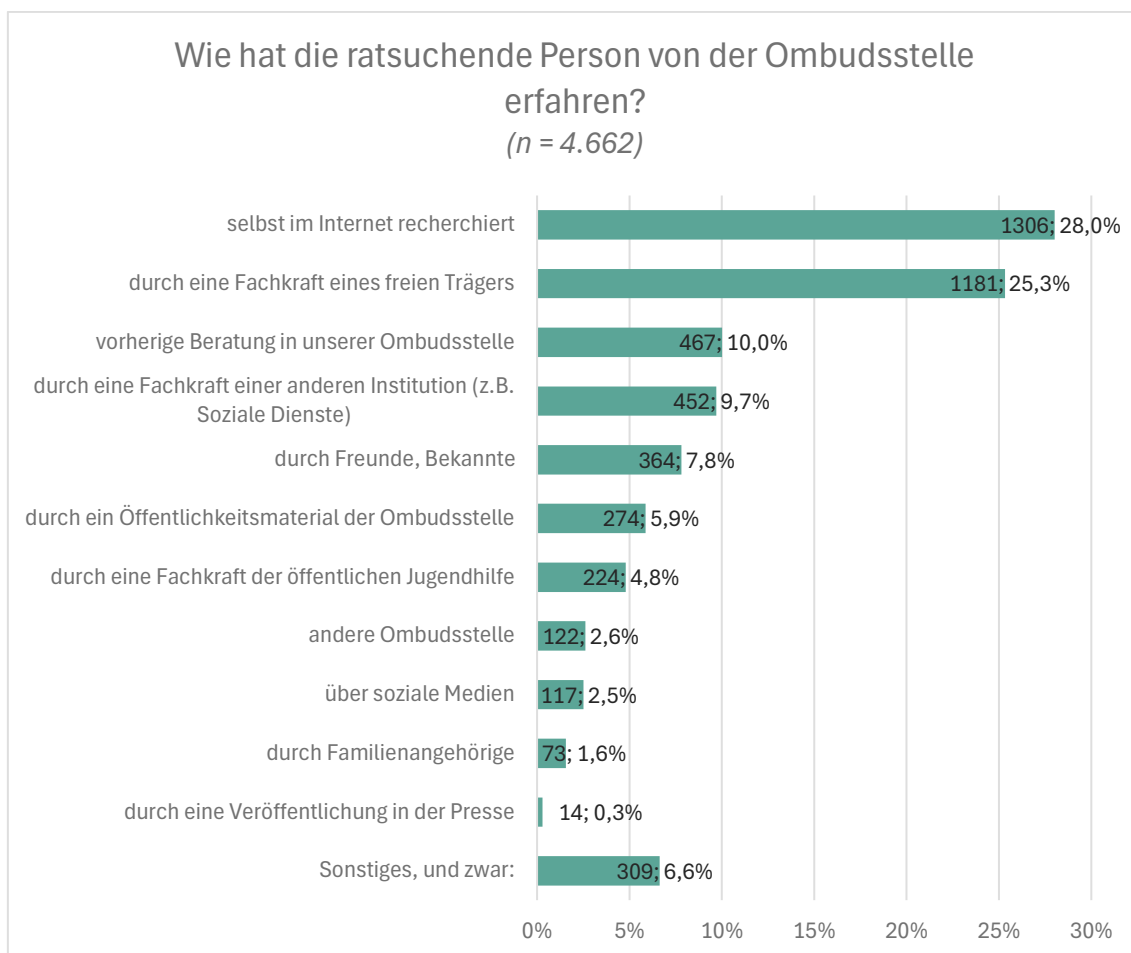


Abbildung 4: Wie hat die ratsuchende Person von der Ombudsstelle erfahren?

Öffentlichkeitsmaterial der Ombudsstellen spielt mit 5,9 % eine eher nachgeordnete Rolle, ebenso wie Informationen über Soziale Medien, die zu 2,5 % 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. 10,0 % der Ratsuchenden kennen die Ombudsstelle bereits aus einer vorherigen Beratung.

Die Auswertung der Frage, ob es sich um einen erstmaligen Kontakt zu den Ratsuchenden handelt (n=6.043), zeigt, dass 9,0 % der ombudtschaftlich beratenen Menschen bereits früher einmal von der Ombudsstelle beraten wurden. Dieser Wert entspricht dem Anteil des Vorjahrs (8,8 %).

Zugang/erster Kontakt

In über der Hälfte (54,7 %) der ombudtschaftlichen Beratungen nahmen Eltern(teile) den ersten Kontakt zur Ombudsstelle⁸ auf. Darunter vor allem Mütter (37,9 %).

An zweiter Stelle steht die Kontaktaufnahme von einer Fachkraft des jungen Menschen bei einem freien Träger mit insgesamt 13,2 %. Darauf folgen Selbstmeldungen des jungen Menschen mit 12,6 %, weitere 0,9 % meldeten sich explizit als Care-Leaver:innen. Der Anteil der sich selbst meldenden jungen Menschen und Care-Leaver:innen (insgesamt 835, entspricht 13,5%) ist im Vergleich zu den Werten der beiden Vorjahre (2023: 18,0 %, 2024: 16,3 %) gesunken.

Die Angaben der selbstmeldenden jungen Menschen sowie Care-Leaver:innen wurden hinsichtlich einiger Angaben vertiefend ausgewertet⁹. Die Ergebnisse zeigen sich ähnlich dem Vorjahr: Die selbstmeldenden jungen Menschen und Care-Leaver:innen sind fast alle 14 Jahre und älter (n=771, 93,9 %). Dabei macht die Gruppe der 14- bis unter 18-jährigen 32,3 % und die Gruppe ab 18 Jahren 61,6 % aus. Die selbstmeldenden jungen Menschen und Care-Leaver:innen (n=792) sind mit 55,1 % in der Statistik 2025 im Kontrast zum Vorjahr etwas häufiger weiblich (männlich: 42,0 %, divers: 2,9 %). Bei den ombudtschaftlichen Beratungsprozessen, bei denen die Anfrage durch Selbstmeldungen von jungen Menschen stattfand und für die eine Angabe zum Fluchthintergrund vorliegt (n=675), wurde für 28,0 % dieser Anfragen das Vorliegen eines Fluchthintergrunds angegeben. Selbstmeldungen, bei denen ein Fluchthintergrund benannt wird, sind somit im Vergleich zum Vorjahr (42,9 %) deutlich zurück gegangen. Der erste Kontakt zur Ombudsstelle (n=824) erfolgte im Vergleich zu allen Beratungen unter den Selbstmelder:innen etwas häufiger persönlich (7,8 %), wenn auch in geringerem Maße als in den Vorjahren (2024: 15,6%, 2023: 25,4 %). Die Selbstmeldungen erfolgen deutlich seltener per Anruf (32,0 %), dafür etwas häufiger per E-Mail (40,5 %). Die Selbstmelder:innen richten sich besonders häufig mit Anlie-

⁸ Die Personen, die den Erstkontakt herstellen, sind nicht zwangsläufig die, die in der Folge von der Ombudsstelle im Schwerpunkt beraten werden.

⁹ In diesem Absatz unterscheidet sich das n zwischen den Fragestellungen, da unterschiedlich häufig Angaben zu Alter, Geschlecht, Fluchthintergrund, erster Kontakt usw. vorliegt.

gen rund um Hilfen für junge Volljährige nach § 41 SGB VIII (47,9 %) sowie rund um stationäre Eingliederungshilfen (7,8 %) und explizit Anliegen bezüglich § 34 SGB VIII (71,2 %) an die Ombudsstelle. Besonders häufig sind Anliegen rund um Beteiligung, Hilfeplanung und Weiterbewilligung der Hilfe.



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 die sich als nahestehende Vertrauensperson für die betroffene Person melden und somit den Zugang eröffnen. Die Personen, die den ersten Kontakt aufnehmen, sind nicht immer die Personen, die im Schwerpunkt von der Ombudsstelle beraten werden.

Seit 2023 wird mit der Statistik differenziert erfasst, welche Personen im Schwerpunkt ombudtschaftlich beraten wurden; hier können auch mehrere Personen angegeben werden (Mehrfachnennung), weshalb die prozentualen Angaben nicht direkt mit den Antworten auf die Frage, welche Person den Erstkontakt hergestellt hat (Einfachnennung), verglichen werden können.

Deutlich wird unter der Frage „Welche Person(en) wurden im Schwerpunkt beraten?“, dass meist ausschließlich eine Person beraten wurde (88,9 %), in weiteren 10,4 % wurden zwei Personen beraten und seltener (0,7 %) mehr als zwei Personen.

In mehr als der Hälfte (56,9 %¹⁰) der Beratungsprozesse wurden Eltern im Schwerpunkt (mit)beraten. Auch hier waren es anteilig vor allem die Mütter (39,5 %). Junge Menschen wurden in etwa einem Viertel (24,9 %) 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), während sich im Verlauf die Beratung im Schwerpunkt an die jungen Menschen richtete. Pflegeeltern machen einen Anteil von 5,4 % der im Schwerpunkt beratenen Personen aus.

¹⁰ Gesondert ausgewertet aufgrund der Mehrfachnennung

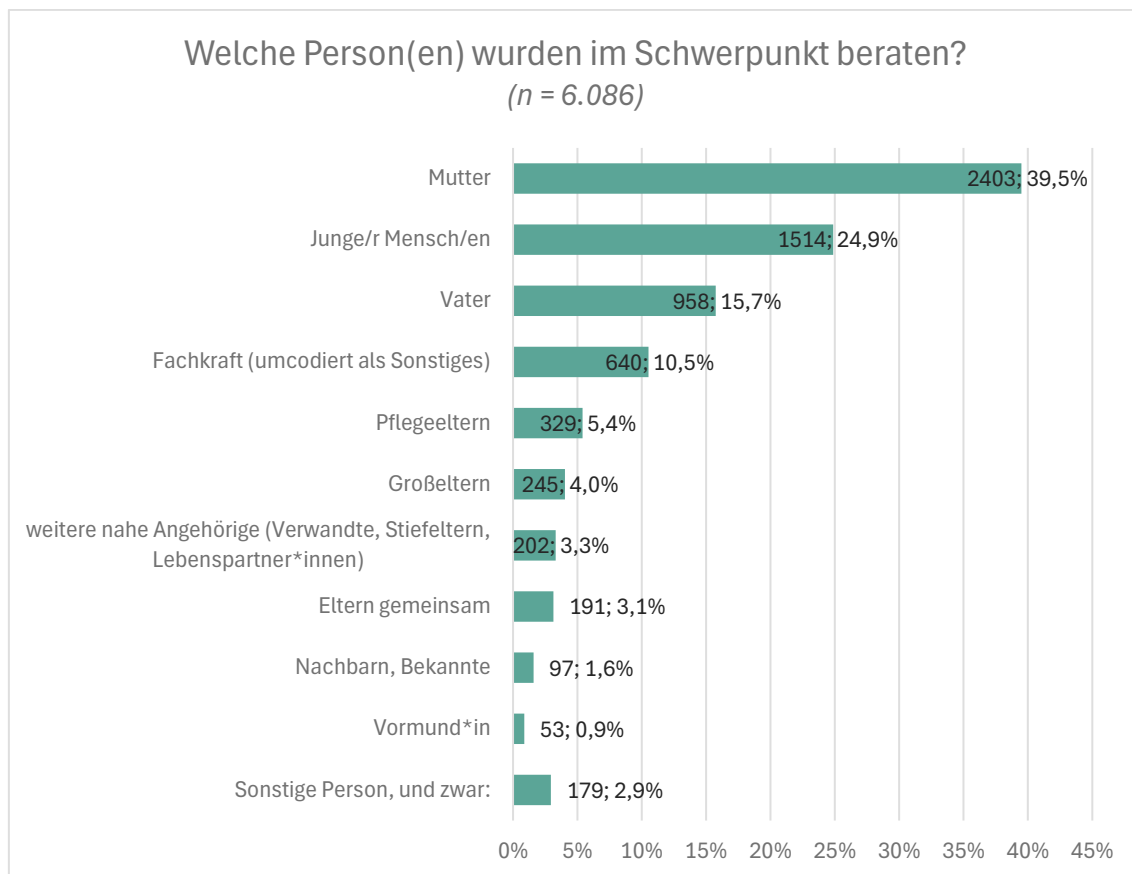


Abbildung 6: Welche Person(en) wurden im Schwerpunkt beraten?

Hinsichtlich der Form des ersten Kontakts zeigt sich, dass dieser mehrheitlich (55,0 %) telefonisch erfolgt. Der zweithäufigste Zugang erfolgt über eine Kontaktaufnahme per E-Mail mit 33,2 %. Dass Ratsuchende im ersten Schritt persönlich in der Ombudsstelle vorstellig werden, ist selten (2,8 %), jedoch bieten auch nicht alle Ombudsstellen offene Sprechzeiten an. Die meisten Ombudsstellen bieten mittlerweile eine Kontaktaufnahme über Social Media oder einen Messengerdienst an. Dennoch erfolgt die Kontaktaufnahme nur zu 3,6 % auf diesem Weg.

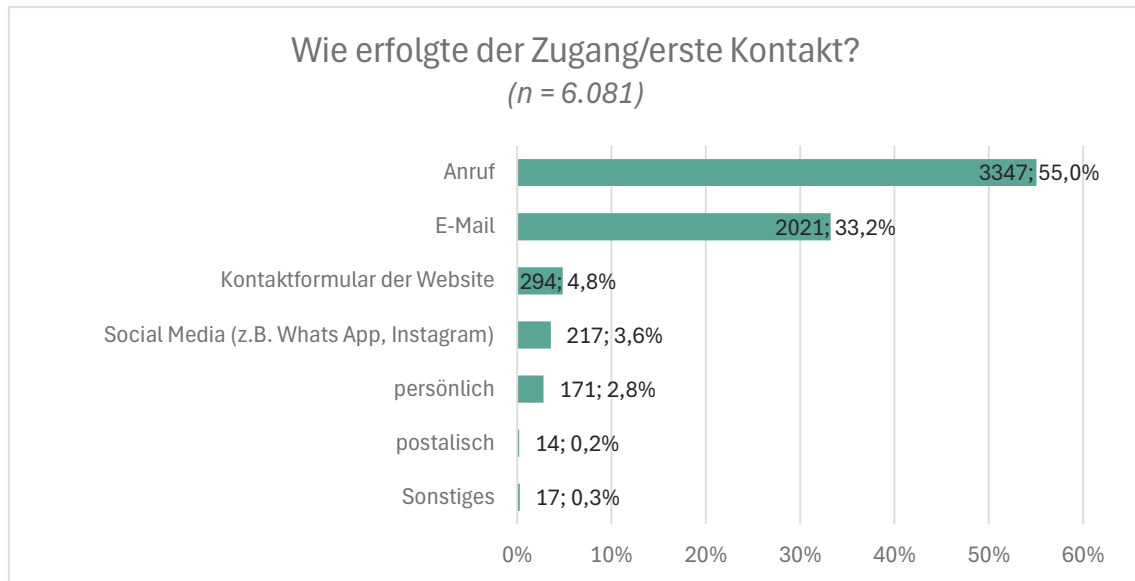


Abbildung 7: Zugang/erster Kontakt

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 mindestens 7.921 junge Menschen (n=6.072)¹¹. Dabei zeigt sich, dass in über Dreiviertel (78,3 %) der Beratungen nur ein junger Mensch betroffen ist. In 15,3 % sind zwei, in 4,0 % drei und in 2,4 % vier oder mehr junge Menschen im Fokus der Beratung.

Wie viele junge Menschen spielen in der konkreten Beratung eine Rolle?	Häufigkeit	Prozent
1	4.757	78,3 %
2	927	15,3 %
3	242	4,0 %
4 oder mehr	146	2,4 %
Gesamt	6.072	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 nachfolgende Statistik fließen die Angaben von bis zu drei jungen Menschen ein.

¹¹ Für 24 Fälle wurde die Anzahl der betroffenen jungen Menschen nicht dokumentiert. Formulierung „mindestens“ aufgrund der Kategorie „4 oder mehr“.

Geschlecht

Insgesamt wird das Geschlecht der vom Anliegen betroffenen jungen Menschen zu 51,9 % männlich, 47,3 % weiblich und 0,8 % divers beschrieben¹². 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 2023 bei 54 % (AKJ Stat 2024) lag, so entspricht ihre Repräsentanz im Kontext der Ombudschaft ungefähr diesem Anteil.

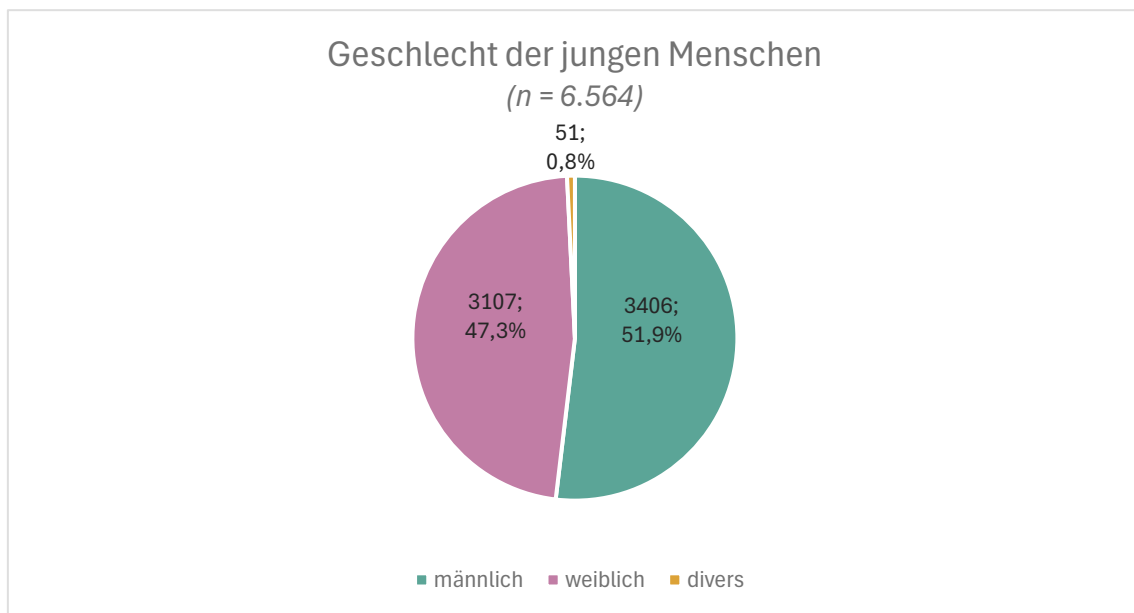


Abbildung 8: Geschlecht der jungen Menschen

¹² Die Angabe zum Geschlecht in der Statistik beruht auf unterschiedlichen Informationsquellen. Neben Selbstauskünften der jungen Menschen und ihren Familien wird das Geschlecht auch anhand weiterer Informationsquellen, wie z.B. Aktenlage, oder anhand weiterer Kriterien durch Zuschreibung angegeben.

Alter

Ausgehend von der Altersverteilung zeigt sich im Kontext ombudtschaftlicher Beratungen eine breite Streuung über die Lebensjahre der jungen Menschen.

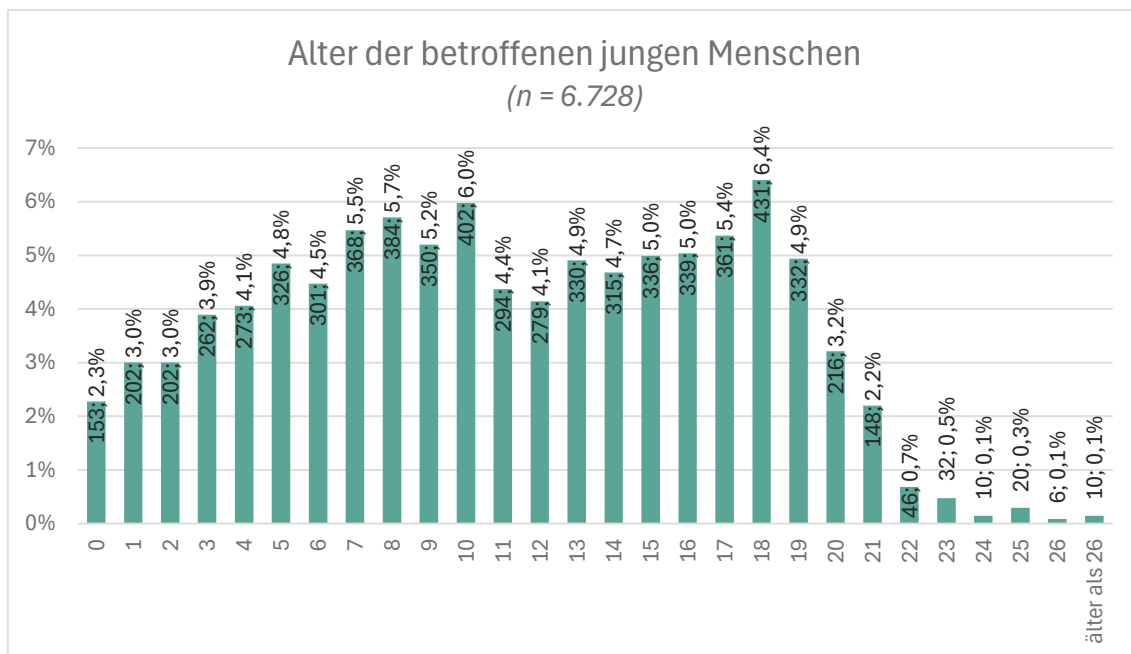


Abbildung 9: Alter der jungen Menschen¹³

Die Altersverteilung im Kontext ombudtschaftlicher Beratungen hat sich der Altersverteilung der Hilfen zur Erziehung im Jahr 2023 angenähert (AKJ Stat 2024, Abb. 2.6).

¹³ Die Altersverteilung wurde anhand aller betroffenen jungen Menschen eines Falls berechnet.

Regionale Verortung

Zur regionalen Verteilung liegen Angaben aus 5.401 Fällen vor. Die Frage, wo die jungen Menschen (ggf. vor Beginn der aktuellen Hilfe) leb(t)en, wurde in 48,3 % der Fälle mit „Großstadt“ beantwortet. Vergleicht man diesen Wert mit den Ergebnissen des Bevölkerungszensus von 2024 (destatis 2024), so zeigt sich hier eine Überrepräsentanz des großstädtischen Raums, da in Deutschland anteilig rund 40 % der Menschen in Großstädten leben.

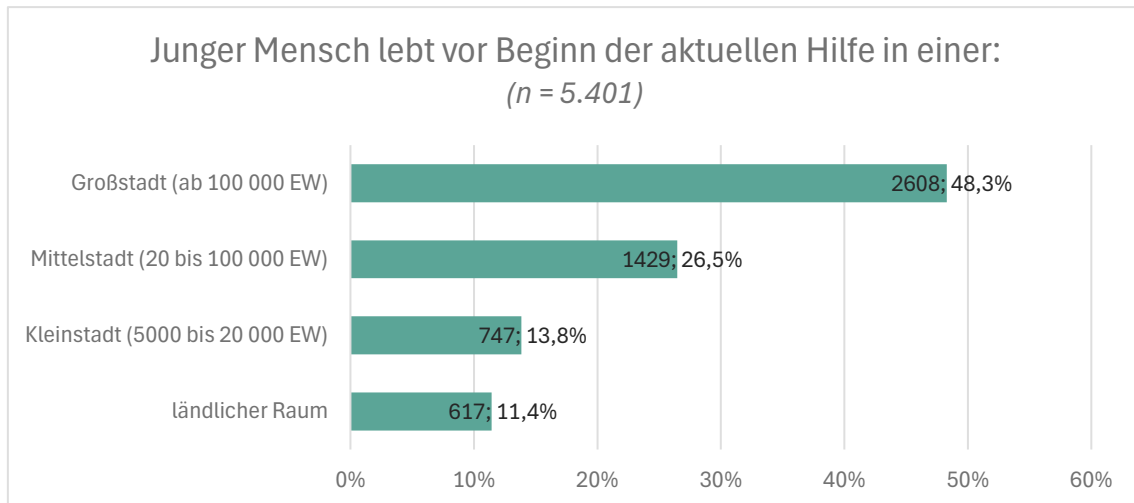


Abbildung 10: Regionale Herkunft der jungen Menschen

In einer Mittelstadt lebten im Kontext ombudtschaftlicher Beratung 26,5 % der jungen Menschen im Vergleich zu etwa 28 % in Deutschland insgesamt (BBSR 2022). Diese Ergebnisse geben Hinweise darauf, dass ombudtschaftliche Beratungen einen Schwerpunkt im großstädtischen Raum aufweisen.

Fluchthintergrund

Von den insgesamt 6.096 ombudtschaftlichen Beratungen wurden für 4.678 Beratungen auch Angaben bezüglich des Fluchthintergrunds der jungen Menschen, die von dem Anliegen betroffen ist, erhoben. Von diesen haben 14,7 %¹⁴ einen Fluchthintergrund, was einem etwas geringeren Anteil als im Vorjahr (18,0 %) entspricht. In absoluten Zahlen wurden mit 690 Beratungen jedoch etwas mehr junge Menschen mit Fluchthintergrund beraten als in 2024 (651 Beratungen).

Die jungen Menschen mit Fluchthintergrund stammen mehrheitlich aus Afghanistan, Syrien und der Ukraine. Die Angabe „männlich“ erfolgte bei knapp Dreiviertel (74,3 % bzw. 469 Fälle) der jungen Menschen mit Fluchthintergrund (n=689).

Fluchthintergrund	Häufigkeit	Prozent
Ja	690	14,7 %
Nein	3.988	85,3 %
Gesamt	4.678	100,0 %

Tabelle 2: Fluchthintergrund der jungen Menschen

Im Vergleich zum Vorjahr (18,0%) ist der Anteil junger Menschen mit Fluchthintergrund im Kontext ombudtschaftlicher Beratungen gesunken.

¹⁴ Der hohe Anteil von jungen Menschen mit Fluchthintergrund ist vor allem auf spezifische Projekte von Ombudsstellen zurückzuführen, innerhalb derer explizit mit und für diese Zielgruppe gearbeitet wird.

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 (81,1 %) auf Konflikte mit dem öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Dies korrespondiert mit den im nächsten Absatz beschriebenen Anliegen rund um Fragen der Leistungsgewährung und der Fallsteuerung, die in Verantwortung der Jugendämter liegen. Bei 13,8 % der ombudtschaftlichen Beratungen sind öffentlicher und freier Träger gemeinsam tangiert. Bei lediglich 5,1 % der ombudtschaftlichen Beratungen geht es ausschließlich um Anliegen gegenüber einem oder mehreren freien Trägern. Diese Werte stellen eine ähnliche Verteilung wie in den Vorjahren dar (vgl. Moos/Stengel 2023, 2024, 2025).

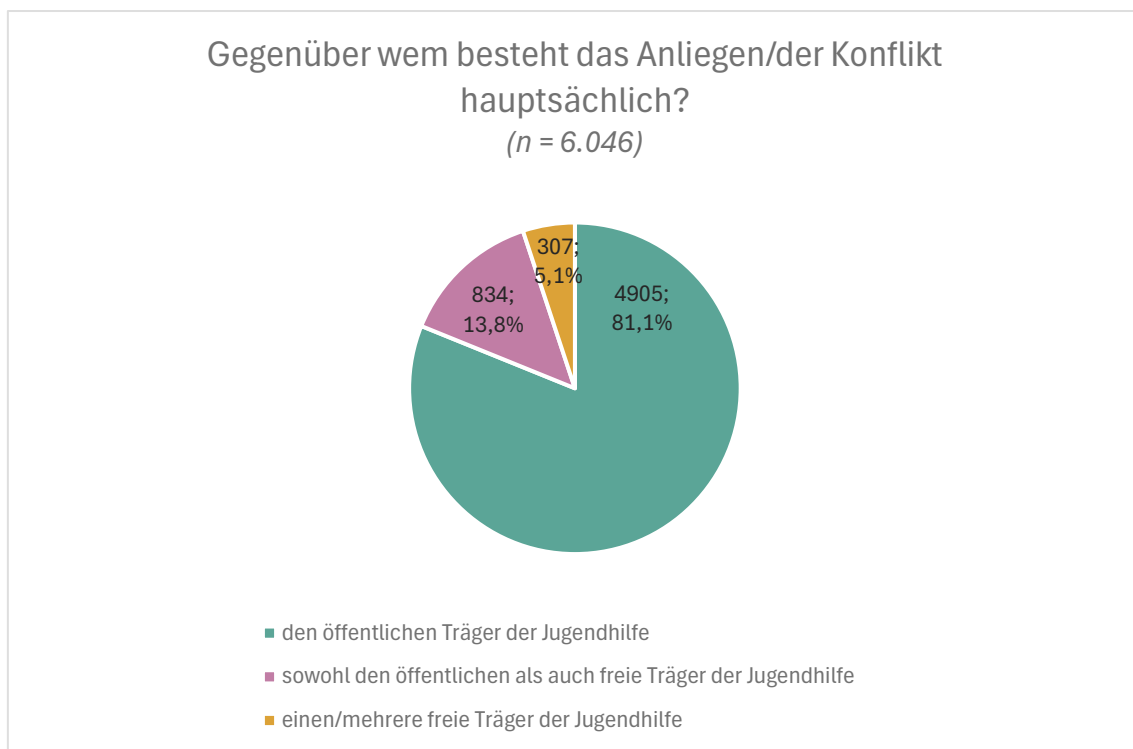


Abbildung 11: Wen betrifft das Anliegen hauptsächlich?

Art des Anliegens

In der Betrachtung der Art des Anliegens wird im Statistik-Tool grundsätzlich zwischen zwei Arten von Anliegen unterschieden:

- Anliegen, die ausschließlich die Hilfen zur Erziehung oder andere hilfeplangesteuerte Leistungen betreffen oder/und
- Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können.

Insgesamt zeigt sich, dass in 4.001 (65,8 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse mindestens ein Anliegen aus dem Bereich der hilfeplangesteuerten Leistungen eine Rolle spielt. Bei 5.615 (92,4 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse ging es (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, erneut zugenommen.

Betrachtet man die Anliegen im Kontext der hilfeplangesteuerten Leistungen näher, so zeigt sich, dass das Thema Hilfestellung eine große Rolle spielt: In 40,0 % der ombudtschaftlichen Beratungen wurde mindestens eine der drei Antwortoptionen erstmalige Hilfestellung, Weiterbewilligung der Hilfe oder Anliegen zur Hilfestellung bzgl. deren Umfang und/oder Hilfesteller angegeben¹⁵. Dieser Anteil liegt etwas niedriger als im Vorjahr (2024: 42,3 % (Moos/Stengel 2025)), aber 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 es in 21,0 % der ombudtschaftlichen Beratungen. Auch die Themen Hilfeplanung (17,9 %) sowie Anliegen zu Rückführungen (9,2 %) und Klärungsbedarfe zu Kostenheranziehung (3,0 %) spielen thematisch eine Rolle.

¹⁵ 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.

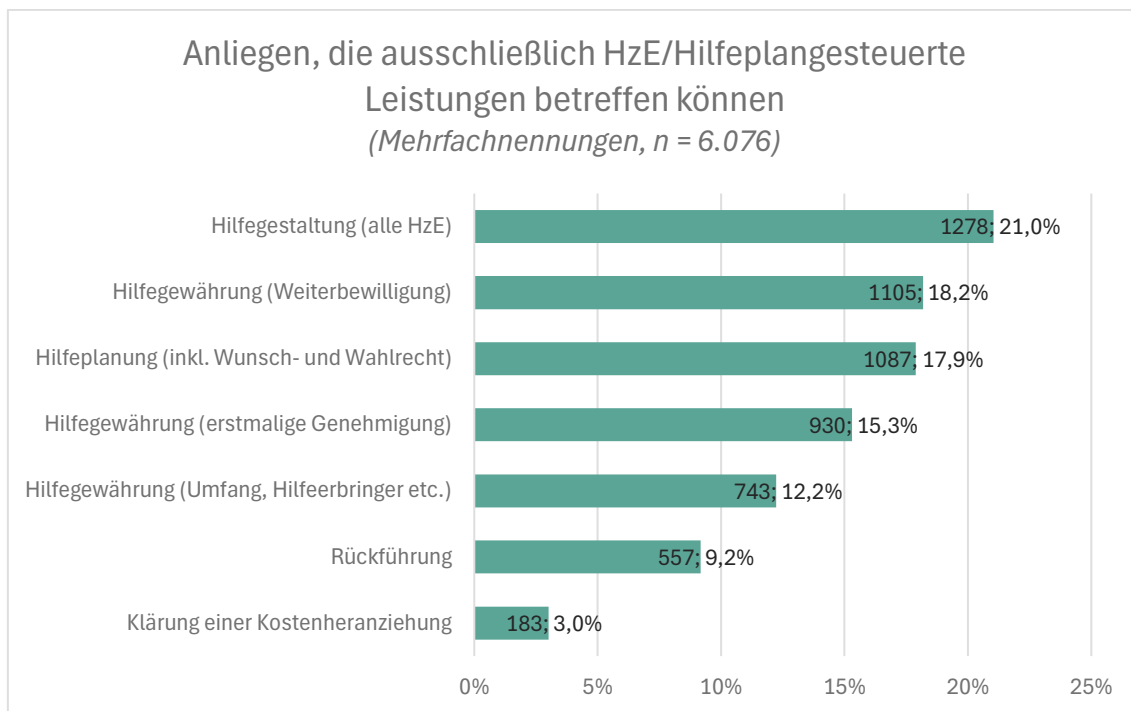


Abbildung 12: Anliegen HzE/hilfeplangesteuerte Leistungen

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 46,8 % um Konflikte im Bereich der Kommunikation, des zwischenmenschlichen Umgangs und der Frage des Sich-ernst-genommen-Fühlens. Seit Beginn der Erhebung 2021 ist dies das meistgenannte aller Anliegen, die sich nicht ausschließlich auf Hilfen zur Erziehung beziehen, während der Anteil von Jahr zu Jahr kontinuierlich gestiegen ist (29 % in 2021, 36 % in 2022, 43 % in 2023 und 43 % in 2024) (vgl. ebd.).

Ein weiteres bedeutsames Themenfeld hinsichtlich der benannten Anliegen der Ratsuchenden sind Konflikte rund um die Themen Sorgerecht, Umgangsgestaltung und Unterhalt (25,0 %). Diese Aspekte tangieren in der Regel die Anspruchsgrundlagen rund um die Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16 ff), welches zum späteren Zeitpunkt näher beschrieben werden.

Auch das Thema der (mangelnden) Beteiligung der Adressat:innen zeigt sich als ein Relevantes, sowohl auf Ebene der Eltern (23,6 %) als auch hinsichtlich der mangelnden Beteiligung junger Menschen (20,1 %).

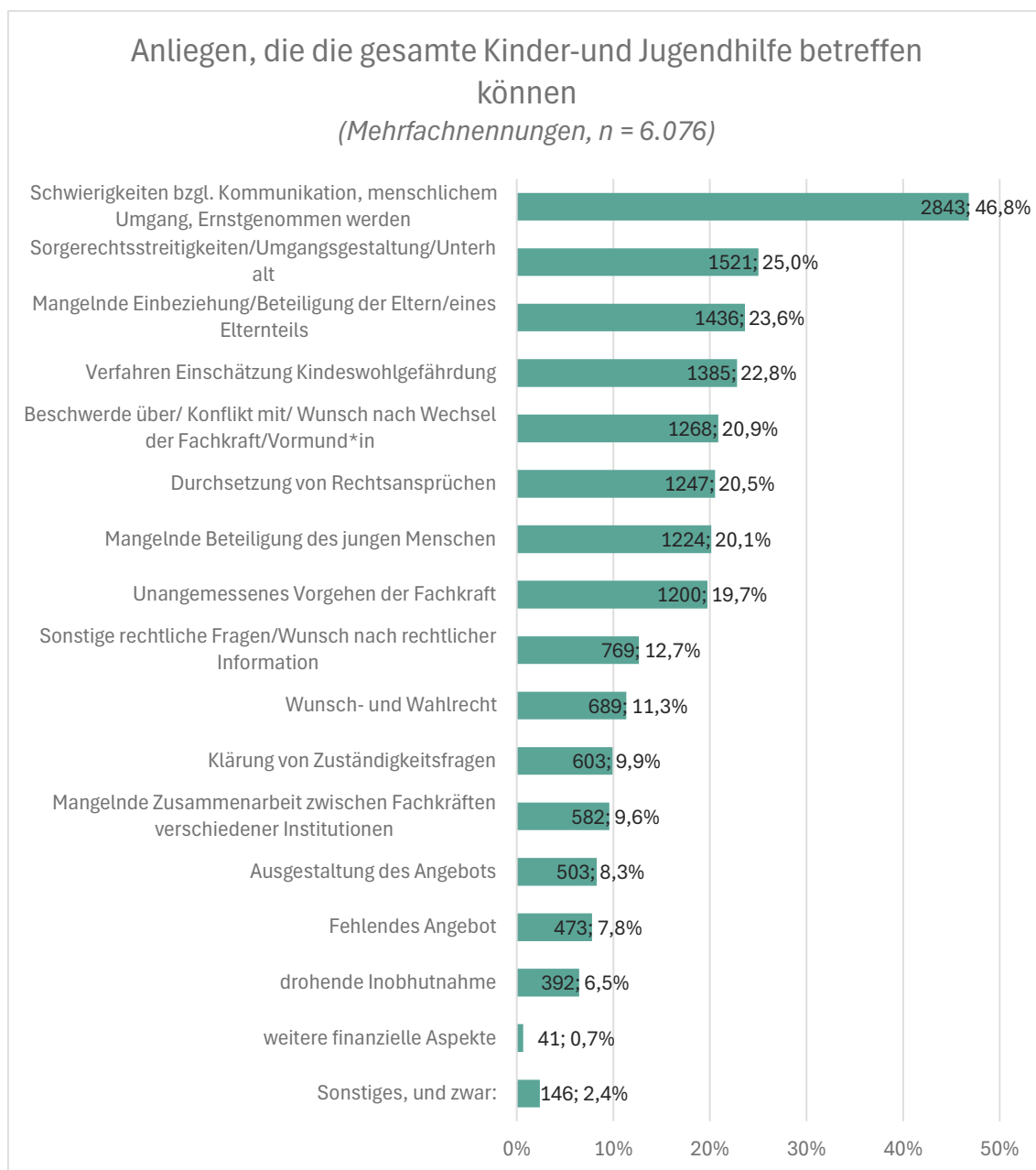


Abbildung 13: Anliegen gesamte Kinder- und Jugendhilfe

Weitere häufiger benannte Anliegen betreffen die Verfahren zur Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung (22,8 %), Konflikte mit Vormünd:innen bzw. der Wunsch nach Wechsel des Vormunds (20,9 %) oder auch die Durchsetzung von Rechtsansprüchen allgemein (20,5 %). Zudem spielen als unangemessen erlebtes Vorgehen einer Fachkraft, rechtliche Fragen allgemeiner Natur, das Wunsch- und Wahlrecht sowie Zuständigkeits- und Kooperationskonflikte zwischen verschiedenen Institutionen eine Rolle (jeweils > 10 %).

Rechtliche Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII

Die bundesweite Statistik ombudtschaftlicher Beratung differenziert die relevanten Paragraphen in rechtliche Zuständigkeitsbereiche im Sinne von Oberkategorien. In über der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (53,4 %) 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 41,3 %. In knapp einem Sechstel der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (16,4 %) geht es um Hilfen für junge Volljährige. Die anteilige Verteilung der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche setzt sich im Vergleich zum Vorjahr allgemein nur geringfügig anders zusammen. Nennenswert ist, dass der Anteil des rechtlichen Zuständigkeitsbereichs rund um § 41 SGB VIII Hilfe für junge Volljährige um 5,0 % niedriger als im Vorjahr (21,4 %) liegt (vgl. Moos/Stengel 2025, S. 30). Jedoch wurden in absoluten Zahlen sowohl mehr ombudtschaftliche Beratungsprozesse mit dem rechtlichen Zuständigkeitsbereich „Hilfen zur Erziehung“ beraten als im Vorjahr (2025: 2.501; 2024: 1.896) als auch mit dem Zuständigkeitsbereich „Hilfen für junge Volljährige“ (2025: 996; 2024: 920).

Eine leichter Trend zeigt sich auch bezüglich aller hilfeplangesteuerten Leistungen: Werden die rechtlichen Zuständigkeitsbereiche „Hilfen nach § 27 SGB VIII“ und „§ 41 SGB VIII“ zusammengenommen, so zeigt sich, dass mehr als die Hälfte aller ombudtschaftlichen Beratungen (57,7 %) im Kontext von hilfeplangesteuerten Leistungen zu verorten sind¹⁶. Im Vorjahr 2024 waren es 65,4 % (vgl. Moos/Stengel 2025, S. 29).

¹⁶ 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.

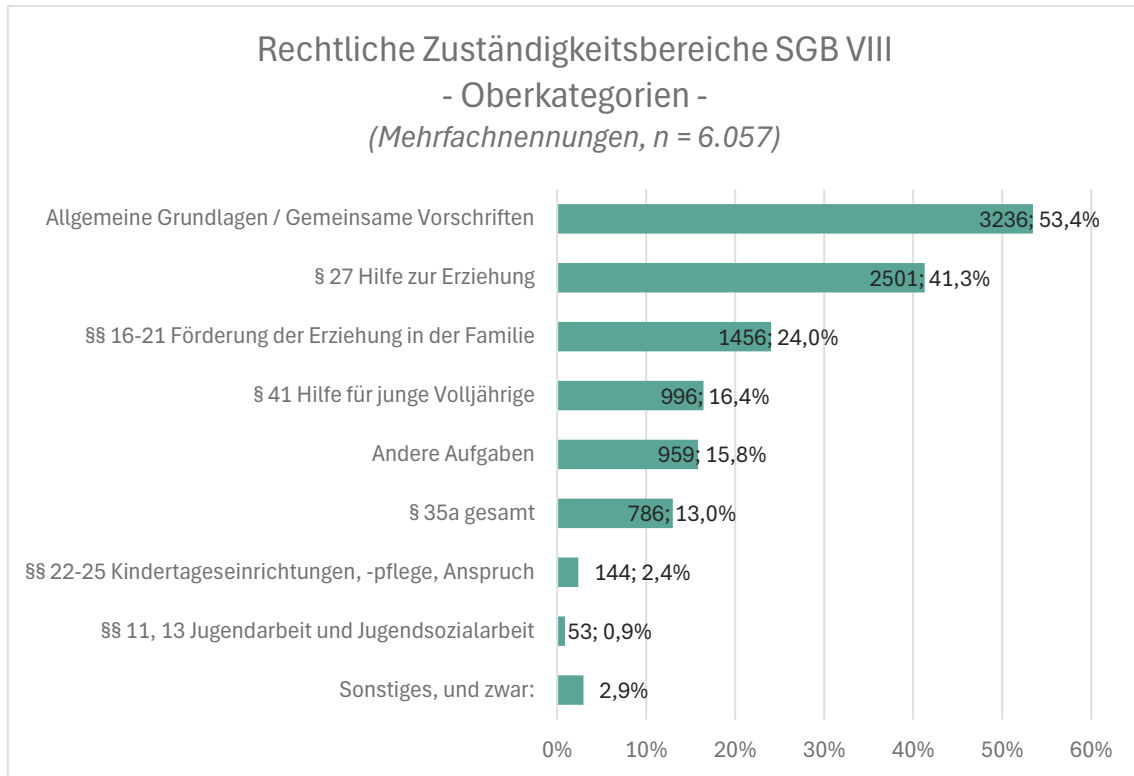


Abbildung 14: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: Oberkategorien

Das Themenfeld der Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16-21 SGB VIII) ist in 24,0 % der Nennungen betroffen und bei 13,0 % der Nennungen geht es um Eingliederungshilfen nach § 35a SGB VIII. Auch hier sind ähnlich große Anteile wie im Jahr 2024 zu berichten. Bei der Auswertung 2024 lag der Anteil im Themenfeld Förderung der Erziehung in der Familie bei 21,5 % und bezüglich der Eingliederungshilfen nach § 35a SGB VIII bei 13,5 % (Moos/Stengel 2025, S. 31).

Anliegen, die im Kontext der Kindertagespflege sowie im Bereich der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit zu verorten sind, machen mit jeweils unter 3 % 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=6.057). In der Beschreibung der Tabellen wird jeweils eine Fokussierung auf die häufigsten Nennungen vorgenommen.

In der genaueren Betrachtung der rechtlichen Zuordnung im Bereich „Allgemeine Grundlagen und Gemeinsame Vorschriften“ wird deutlich, dass es in mehr als einem Fünftel der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (22,2 %) um Aspekte der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII geht. Klärungsbedarfe rund um dieses zentrale

Steuerungsinstrument der Hilfen zur Erziehung (und Hilfen für junge Volljährige, sowie bei sogenannter „(drohenden) seelischen Behinderung“ sind somit bedeutsam.

Allgemeine Grundlagen / Gemeinsame Vorschriften (Mehrfachnennungen)	Häufigkeit	Prozent
§ 5 Wunsch- und Wahlrecht	613	10,1 %
§ 8 Beteiligung von Kindern und Jugendlichen	709	11,7 %
§ 8a Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung	1234	20,4 %
§ 10a Beratung	934	15,4 %
§ 36 Mitwirkung, Hilfeplan	1.342	22,2 %
§ 36b Zusammenarbeit bei Zuständigkeitsübergang	11	0,2 %
§ 37 Beratung und Unterstützung der Eltern, Zusammenarbeit bei Hilfen außerhalb der eigenen Familie	444	7,3 %
§ 37a Beratung und Unterstützung der Pflegeperson	139	2,3 %
§ 37b Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Familienpflege	56	0,9 %

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 15,4 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse eine Rolle. Außerdem geht es in 20,4 % 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 (11,7 %) und/oder das Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII (10,1%).

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 32,3 % aller Fälle den mit Abstand größten Anteil der Konflikte ausmachen, mit denen sich Ratsuchende an Ombudstellen wenden. Mit 11,1 % folgt die Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII. Um stationäre Hilfen geht es somit in 43,4 % aller ombudtschaftlichen Beratungsprozesse.

Hilfen zur Erziehung oder Hilfen für junge Volljährige (Mehrfachnennungen)	Häufigkeit	Prozent
§ 27.2 individuelle / flexible Hilfen	135	2,2 %
§ 28 Erziehungsberatung	87	1,4 %
§ 29 Soziale Gruppenarbeit	13	0,2 %
§ 30 Erziehungsbeistand, Betreuungshelfer	259	4,3 %
§ 31 Sozialpädagogische Familienhilfe	611	10,1 %
§ 32 Tagesgruppe	42	0,7 %
§ 33 Vollzeitpflege	672	11,1 %
§ 34 Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform	1.954	32,3 %
§ 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung	105	1,7 %
§ 41a Nachbetreuung für junge Volljährige	84	1,4 %
§§ 93, 94 Kostenbeteiligung für stationäre und teilstationäre Leistungen	177	2,9 %

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

Außerdem ist die Sozialpädagogische Familienhilfe mit 10,1 % in jeder zehnten ombudtschaftlichen Beratung tangiert. Alle weiteren Rechtsnormen werden deutlich seltener (<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	405	6,7 %
§ 35a Eingliederungshilfe - teilstationär	37	0,6 %
§ 35a Eingliederungshilfe - stationär	373	6,2 %

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 und Jugendsozialarbeit nur in sehr geringem Maß repräsentiert. Naheliegender ist, dass es sich hierbei vor allem um Beratungen zu § 13.3 SGB VIII Betreutes Jugendwohnen handeln müsste¹⁷.

¹⁷ Bislang lässt sich aus der Statistik noch keine Differenzierung des § 13 SGB VIII ableiten. Die Einschätzung basiert auf der Gesamtbetrachtung dieser Beratungsfälle.

Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit <i>(Mehrfachnennungen)</i>	Häufigkeit	Prozent
§ 11 Jugendarbeit	3	0,0 %
§ 13 Jugendsozialarbeit	28	0,5 %
§ 13a Schulsozialarbeit	22	0,4 %

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 17,3 % um Personensorge und Umgang nach § 18 SGB VIII sowie zu 9,6 % 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	137	2,3 %
§ 17 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung	582	9,6 %
§ 18 Personensorge und Umgang	1.050	17,3 %
§ 19 Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder	183	3,0 %
§ 20 Betreuung und Versorgung des Kindes in Notlagen	26	0,4 %
§ 21 Unterstützung bei notwendiger Unterbringung zur Erfüllung der Schulpflicht	9	0,1 %

Tabelle 7: Förderung der Erziehung in der Familie: Einzelnormen

Der Bereich Kindertageseinrichtungen, -pflege und Anspruch auf Förderung spielt weiterhin im Zusammenhang ombudtschaftlicher Beratung eine geringe Rolle. So haben die Einzelnormen der §§ 23, 24 und 25 SGB VIII einen Anteil von bis zu einem Prozent der Fälle. Die Förderung in Tageseinrichtungen nach § 22a SGB VIII spielt auf niedrigem Niveau (1,3 %) eine Rolle.

Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung (Mehrfachnennungen)	Häufigkeit	Prozent
§ 22a Förderung in Tageseinrichtungen	78	1,3 %
§ 23 Förderung in Kindertagespflege	29	0,5 %
§ 24 Anspruch auf Förderung in Tageseinrichtungen und in Kindertagespflege	61	1,0 %
§ 25 Unterstützung selbst organisierter Förderung von Kindern	4	0,1 %

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 10,6 % häufiger im Zentrum der Beratung steht. Zudem sind die Schnittstellen zu Familiengerichten nach § 50 SGB VIII mit 3,7 % und der Bereich Beistandschaft, Amtspflegschaft und Amtsvormundschaft nach § 55 SGB VIII mit 2,1 % in diesem Zusammenhang zu benennen.

Andere Aufgaben (Mehrfachnennungen)	Häufigkeit	Prozent
§ 42 Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen	644	10,6%
§ 42a Vorläufige Inobhutnahme von ausländischen Kindern und Jugendlichen nach unbegleiteter Einreise	26	0,4%
§ 50 Mitwirkung in Verfahren vor den Familiengerich- ten	223	3,7%
§ 55 Beistandschaft, Amtspflegschaft und Amtsvor- mundschaft	128	2,1%
Unterhalt	31	0,5%

Tabelle 9: Andere Aufgaben: Einzelnormen

Außerdem wurde in 12,7 % der Fälle angegeben, dass es um sonstige rechtliche Fragen ging bzw. rechtliche Information erfolgte. In 2,4 % der Fälle wurden 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 den Vorjahren) noch einmal im Überblick bilanzierend betrachtet, so zeigen sich die gleichen Schwerpunkte wie in den vorangegangenen Erhebungen. Stationären Wohnformen nach § 34 SGB VIII haben eine exponierte Bedeutung im Rahmen ombudtschaftlicher Beratungen. Diese Anliegen stehen zu 32,3 % (mit) im Mittelpunkt der ombudtschaftlichen Beratungen. Dieser Anteil ist leicht rückläufig im Vergleich zum Jahr 2024 mit 37,3 % (vgl. ebd., S. 36). An zweiter Stelle steht mit 22,2 % der § 36 SGB VIII Mitwirkung, Hilfeplanung. Dies verweist auf die Relevanz der Themen Hilfefgewährung und -steuerung im Zusammenhang ombudtschaftlicher Beratung. Mit 20,4 % folgt die Beratung nach § 8a SGB VIII zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung. Darauf folgt mit 17,3 % der § 18 SGB VIII zur Personensorge und Umgang. Die Beratung nach § 10a SGB VIII, die auf den Anspruch einer Beratung in verständlicher, nachvollziehbarer und wahrnehmbarer Form verweist, erfolgte in 15,4 %. Der Wert zur Beteiligung von Kindern und Jugendlichen nach § 8 SGB VIII liegt bei 11,7 %. Des Weiteren sind die Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII, die Inobhutnahme nach § 42 SGB VIII, das Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII, die Sozialpädagogische Familienhilfe nach § 31 SGB VIII, Beratungen in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung nach § 17 SGB VIII sowie Beratungen und Unterstützung der Eltern nach § 37 SGB VIII als besonders häufig benannt, hervorzuheben.

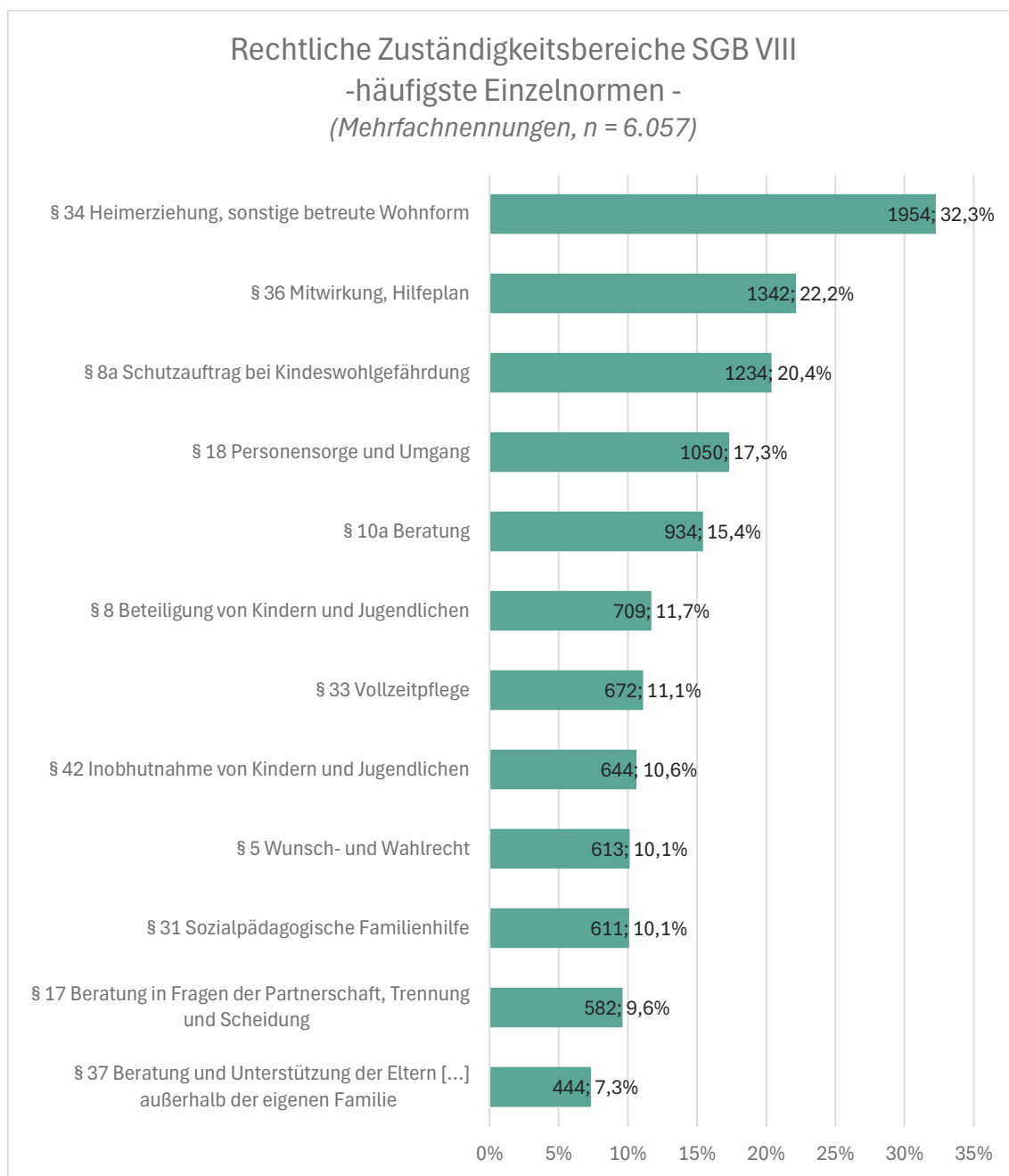


Abbildung 15: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: häufigste Einzelnormen

Andere rechtliche Zuständigkeitsbereiche (außerhalb des SGB VIII)

In der Auswertung der Frage, welche anderen rechtlichen Zuständigkeitsbereiche außerhalb des SGB VIII jeweils betroffen sind (n=5,616), wird im Set von Mehrfachnennungen deutlich, dass bei Beantwortung der Frage in über der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (56,5 %) angegeben wurde, dass es ausschließlich um die Kinder- und Jugendhilfe nach SGB VIII geht. Im Umkehrschluss bedeutet dies 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 15,1 % das FamFG aufgeführt. Im BGB geht es vornehmlich um den § 1666 Gerichtliche Maßnahmen bei Gefährdung des Kindeswohls mit 7,8 % sowie den § 1631 Inhalt und Grenzen der Personensorge mit 6,9 %. Darüber hinaus zeigt sich zu 6,6 % eine Schnittstelle zum SGB IX Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen, dem Verwaltungsverfahren nach SGB X (5,5 %), dem Allgemeinen Teil des SGB I mit 3,4 % und dem Aufenthalts- und Asylgesetz mit 2,5 %. Zur Schnittstelle mit dem SGB IX ist anzumerken, dass die beschriebenen Schnittstellen zur Eingliederungshilfe sehr breit variieren und unterschiedliche Rechtsnormen des SGB VIII betreffen. Es zeigen sich nicht nur Übergänge zwischen den Leistungsbereichen darin.¹⁸

Die UN-Kinderrechtskonvention wird in 62 Fällen (1,1 %) benannt. Die tangierten Artikel streuen breit. Die Themen Schutz vor Gewalt, angemessene Lebensbedingungen, Privatsphäre, Rechte von geflüchteten Kindern sowie die vorrangige Berücksichtigung des Kindeswohl werden mehrfach 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 wurde bei Beantwortung der Frage in lediglich 8,3 % der Fälle angegeben, dass die Ratsuchenden zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle noch nichts unternommen hatten. In mehr als Vierfünftel (84,4 %) der angegebenen ombudtschaftlichen Beratungsprozesse haben die Ratsuchenden im Vorfeld bereits Gespräche mit dem Jugendamt bezüglich ihres Anliegens geführt. In einem Fünftel der Fälle 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

¹⁸ Eine detailliertere Auswertung der Schnittstelle SGB XI erfolgt im Rahmen des Abschlussberichts des Projekts „Neue Wege – Erkenntnisse aus der Ombudschaft für die inklusive Jugendhilfe“.

häufigste Unternehmung der Ratsuchenden vor Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratung.

Anträge zur Hilfestellung wurden zu 22,6 % vor dem Herantreten an die Ombudsstelle gestellt. In 10,2 % ist ein Bescheid zum Antrag bereits ergangen und in 3,3 % wurde bereits ein Widerspruch eingelegt. In 3,2 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurde bereits eine Klage eingereicht.

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 zu 91,7 % bereits eigene Aktivitäten hinsichtlich des Anliegens bzw. Konfliktlösungsversuche unternommen.

Der beschriebene Stand bezieht sich auf alle ombudtschaftlichen Beratungsprozesse, unabhängig vom fallbezogenen Anliegen. Entsprechend kommen nicht immer alle aufgeführten Aspekte im einzelnen Beratungsprozess in Betracht.

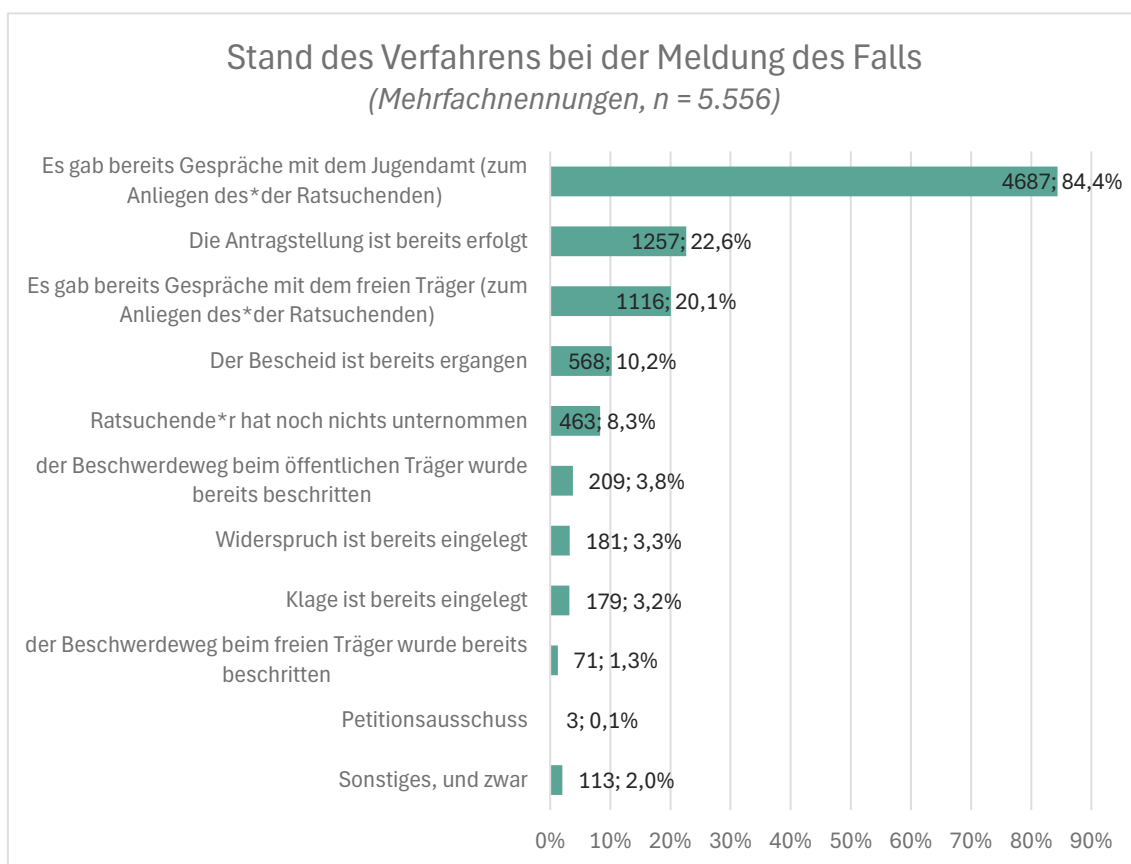


Abbildung 16: Stand des Verfahrens

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 (83,8 %) die Beratung (auch) am Telefon stattgefunden. In über der Hälfte (53,7 %) der Beratungen fand die Bearbeitung unter anderem per E-Mail statt und in etwas weniger als einem Viertel der Beratungen (23,3 %) der ombudtschaftlichen Beratungen kam es zu einem Face-to-Face Kontakt in unterschiedlich Settings¹⁹. Alle weiteren Beratungssettings sind, wie in den Vorjahren, deutlich geringer vertreten.

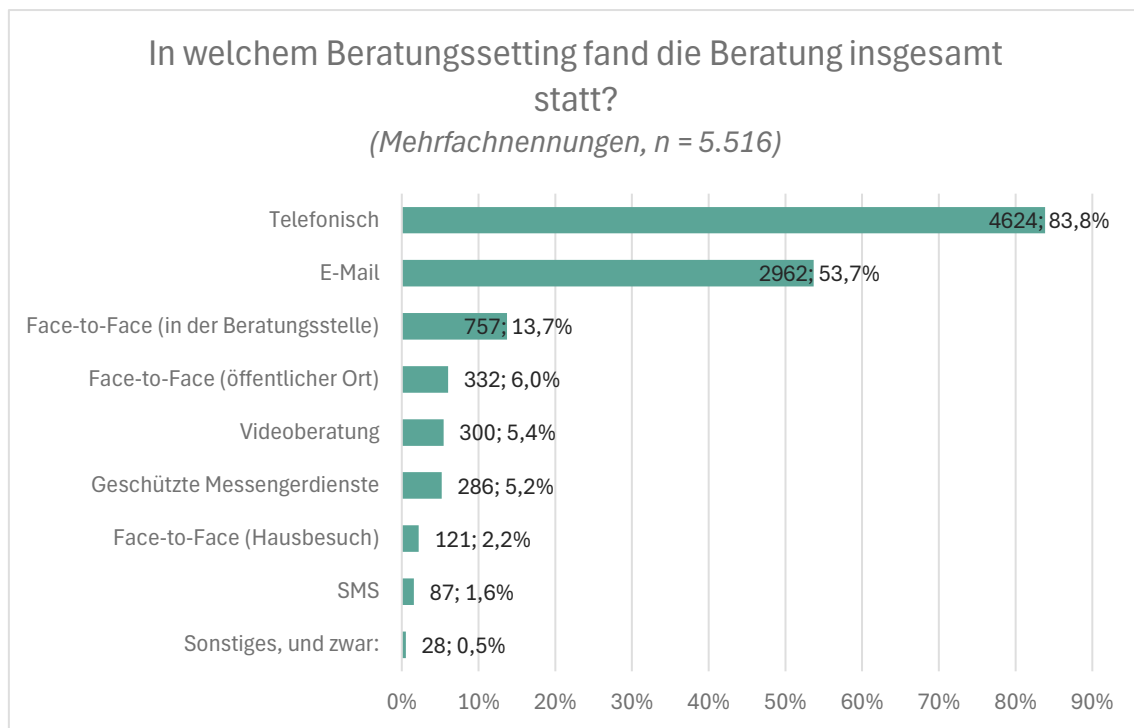


Abbildung 17: Beratungssetting

¹⁹ Die nachfolgende Abbildung zeigt den jeweiligen Beratungsort bei Face-to-Face-Kontakten mit an. In 23,3 % der ombudtschaftlichen Beratungen wurde eine Face-to-Face-Beratung durchgeführt, teilweise auch in unterschiedlichen Settings.

Beratungsdauer

Hinsichtlich der Beratungsdauer wird deutlich, dass die überwiegende Anzahl der ombudtschaftlichen Beratungen innerhalb eines Monats bearbeitet wird. Insgesamt 89,8 % der Beratungen waren innerhalb von maximal drei Monaten beendet. Weitere 6,9 % der Beratungen waren innerhalb eines halben Jahres abgeschlossen. Lediglich 3,4 % der ombudtschaftlichen Beratungen benötigten länger als ein halbes Jahr. Eine längerfristige Beratung und Begleitung ist im Rahmen der ombudtschaftlichen Arbeit somit relativ selten notwendig. Die Angaben zur Beratungsdauer sind im Vergleich der Vorjahre sehr konstant.

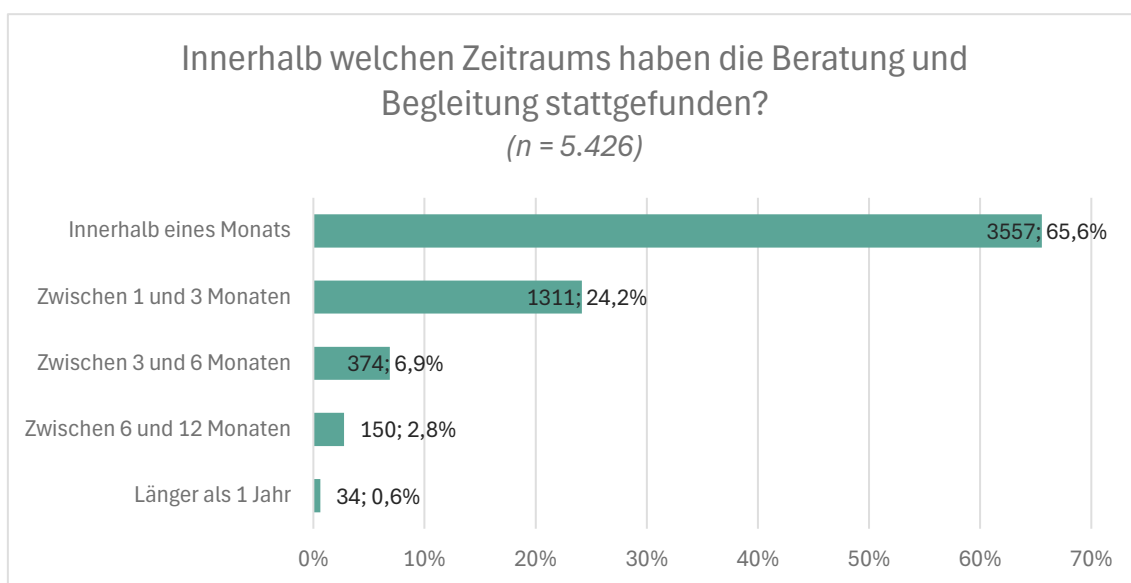


Abbildung 18: Beratungszeitraum

Korrespondierend mit dem Beratungszeitraum zeigt sich zudem, dass die Hälfte (50,0 %) der ombudtschaftlichen Beratungen in maximal zwei Kontakten²⁰ abgeschlossen waren und weitere 30,5 % der Beratungen in drei bis fünf Kontakten bearbeitet wurden. In 12,3 % der Beratungen benötigt es sechs bis zehn Kontakte zur Klärung und zu 7,3 % braucht es elf und mehr Kontakte bis zum Abschluss der ombudtschaftlichen Beratung.²¹ Das heißt, mehrheitlich reichen wenige Kontakte zur Klärung des Anliegens aus, es wird keine längerfristige ombudtschaftliche Beratung notwendig.

²⁰ 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.

²¹ Im Durchschnitt (Mittelwert) haben je Fall 4,2 Kontakte stattgefunden (n=5.297, Median=2).

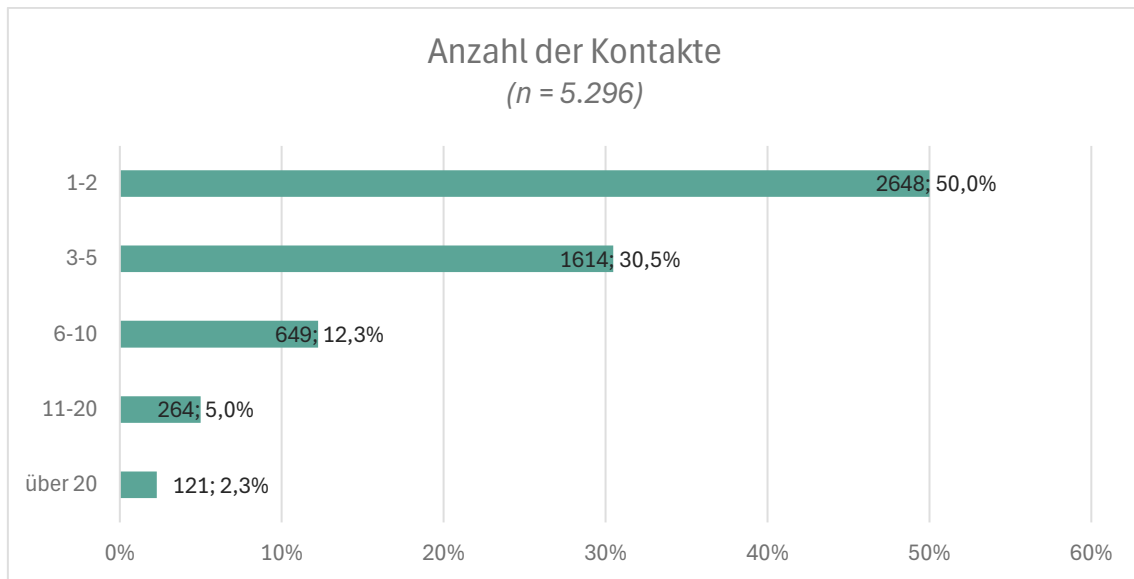


Abbildung 19: Anzahl der Kontakte

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 Bearbeitungszeit²² für den jeweiligen Beratungsprozess (n=4.792) zeigt, dass etwas über drei Viertel der Beratungen (76,9 %) in bis zu 5 Stunden bearbeitet werden können, über ein Viertel sogar innerhalb von weniger als einer Stunde (26,7 %). Fast jede zehnte Beratung (9,1 %) nimmt mehr als 10 Stunden in Anspruch.

²² 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 (88,1 %) und/oder die Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation eine Rolle spielen. In über der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (54,3 %) 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 (17,9 %) 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 (12,3 %).

Eine persönliche Begleitung zu Terminen, wie etwa dem Hilfeplangespräch oder auch anderen Gesprächen mit dem Jugendamt oder freien Träger, erfolgte zusammengekommen zu 10,2 %. Wenn Face-to-Face-Termine stattfinden, dann teilweise an unterschiedlichen Orten (z.B. Beratungsstelle, Hausbesuch, anderer öffentlicher Ort). Darüber hinaus wurden allgemeine Informationen zur Möglichkeit einer Klage in 11,6 %, eine Beratung bzw. Unterstützung von Fachkräften zur Durchsetzung des Anliegens der jungen Menschen in 8,7 %, eine Aktivierung von Kontakten/ Netzwerkarbeit/ freiwilligen Helfer:innen in 6,1 % sowie eine Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus in 4,0 % gegeben.

Als sonstige Interventionsstrategien (4,9 %) 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 und die Unterstützung bei Terminvereinbarungen benannt.

Die Begleitung einer Klage erfolgt nur sehr selten (0,7 %).

Die Häufigkeit der Beratungsinhalte spiegelt somit den Fokus der kommunikativen Konfliktbearbeitung von Ombudsstellen wider.

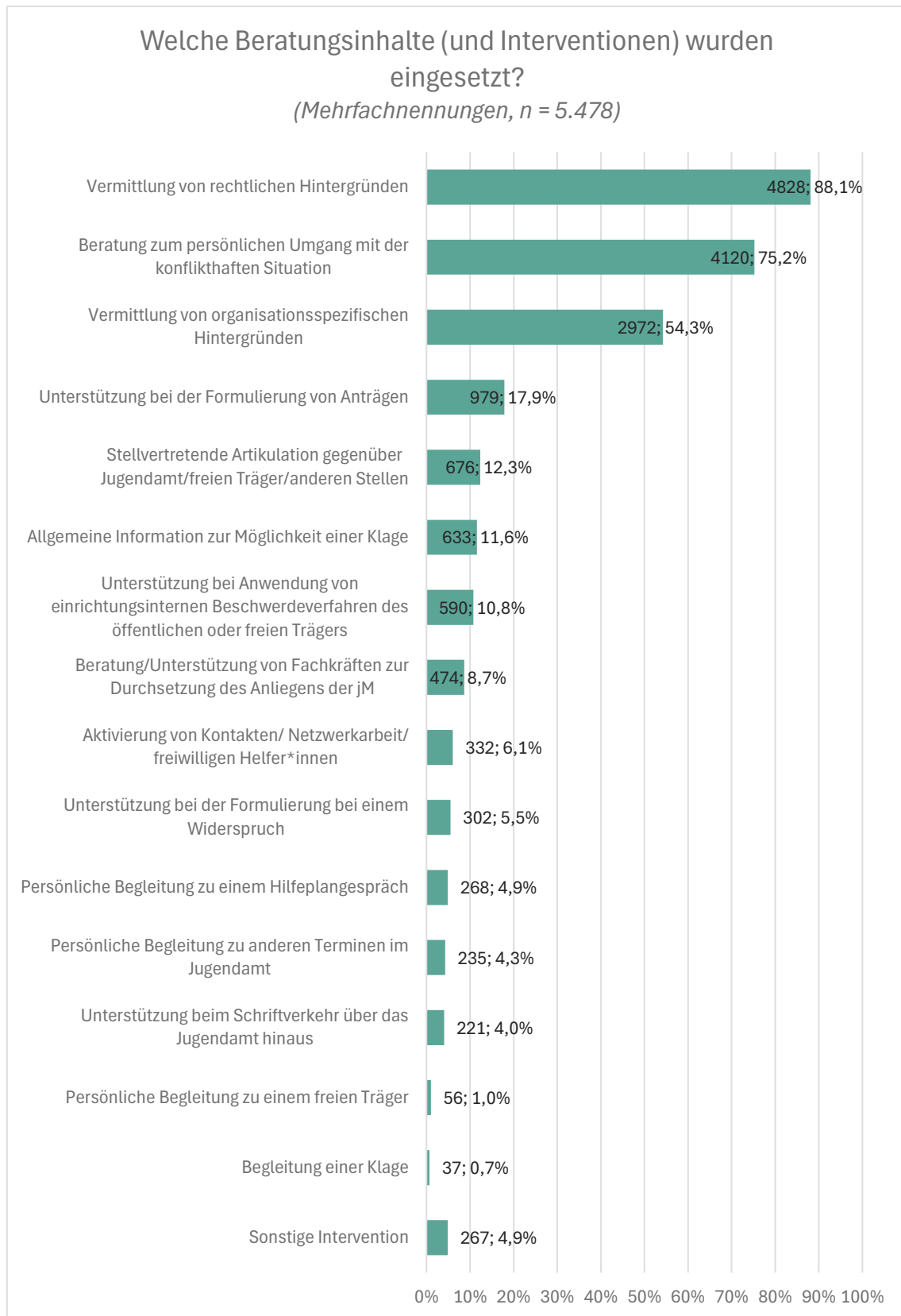


Abbildung 20: Beratungsinhalte und -interventionen

Beteiligte haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende

Die konzeptionelle Ausrichtung der Ombudsstellen hinsichtlich der Bedeutung ehrenamtlicher Berater:innen variiert stark. Bei 7 der 20 teilnehmenden Ombudsstellen erfolgt die ombudtschaftliche Beratung auch durch ehrenamtliche Fachkräfte. Diese Entwicklung 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 und sich auch in der Datenauswertung zeigt: So fanden nur 5,9 % der Beratungen rein ehrenamtlich statt. Umgekehrt waren in 83,8 % der Beratungen keine Ehrenamtlichen involviert. Die Mehrheit der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurden somit rein hauptamtlich bearbeitet.

Wie viele hauptamtliche Mitarbeiter:innen waren/sind mit dem Fall befasst?	Häufigkeit	Prozent
Keine hauptamtliche Berater:in	304	5,9 %
Ein:e hauptamtliche Berater:in	3.516	68,0 %
Zwei hauptamtliche Berater:innen	1.286	24,9 %
Mehr als zwei hauptamtliche Berater:innen	68	1,3 %
Gesamt	5.174	100,0 %

Tabelle 10: Fallbearbeitung Hauptamtliche

Wie viele ehrenamtliche Mitarbeiter:innen waren/sind mit dem Fall befasst?	Häufigkeit	Prozent
Keine ehrenamtliche Berater:in	4217	83,8 %
Ein:e ehrenamtliche Berater:in	759	15,1 %
Zwei ehrenamtliche Berater:innen	38	0,8 %
Mehr als zwei ehrenamtliche Berater:innen	17	0,3 %
Gesamt	5.031	100,0 %

Tabelle 11: Fallbearbeitung Ehrenamtliche

In den Ausführungen, welche Aufgaben Ehrenamtliche übernommen haben, finden sich Hinweise auf das jeweilige Ehrenamtskonzept der Ombudsstelle. So reichen die Tätigkeiten von der Übernahme von Telefondiensten oder der Durchführung einer Telefonsprechstunde, über die Unterstützung in der Beratung, der Übernahme von Beratungen nach der Aufnahme des Anliegens durch Hauptamtliche bis hin zu eigenständiger Fallführung durch Ehrenamtliche. Zum anderen werden aber auch durch den beruflichen Hintergrund einzelner ehrenamtlicher Personen juristische Kompetenzen und Einschätzungen in die ombudtschaftliche Arbeit eingebracht.

Deutlich wird ein breites Spektrum im Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiter:innen in der Beratung²³.

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 2025 werden in diesem Zusammenhang häufig weitere im Fall beteiligte Fachkräfte, andere Beratungsstellen, Rechtsanwält:innen und Jurist:innen sowie auch Verfahrenslots:innen als beteiligte Kooperationspartner:innen aufgeführt. Darüber hinaus werden Ombudsstellen in anderen Bundesländern bei Bedarf hinzugezogen. In Einzelfällen bestand der Bedarf Dolmetscher:innen hinzuzuziehen; weitere migrationsspezifische Kooperationsanlässe gehen aus den offenen Antworten, anders als im Vorjahr, nicht hervor.

²³ Die Einbindung ehrenamtlicher Fachkräfte in die ombudtschaftliche Arbeit jenseits der Beratung ist nicht Gegenstand der Fallstatistik.

2.5.5 Informationen zum Beratungsergebnis

Abschluss der Beratung

Der Abschluss der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse erfolgt zu mehr als der Hälfte (57,0 %) mit einem (expliziten) Angebot an die Ratsuchenden, sich bei weiterem Beratungsbedarf erneut zu melden.

In 41,6 % erfolgt eine gemeinsame Einigung zwischen ratsuchender Person und Berater:in den Fall als abgeschlossen zu beenden. In weiteren 30,6 % der ombudtschaftlichen Beratungen haben sich die Ratsuchenden nicht mehr gemeldet. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr (25,2 %) gestiegen. Aus der fachlichen Einschätzung der Berater:innen gehen die gleichen Argumente wie im Vorjahr hervor: Es wird davon ausgegangen, dass vielfach kein weiterer Beratungsbedarf mehr bestand, da die erfolgte Unterstützung hinreichend war bzw. noch anstehende Lösungsversuche der Ratsuchenden erfolgreich waren. Auch wird benannt, dass andere Personen die Ratsuchenden im weiteren Prozess unterstützt haben. 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 psychische 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 Ratsuchende ist hingegen sehr selten (1,6 %).

In 7,0 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurde zu einer anwaltschaftlichen Weiterführung des Falls geraten.

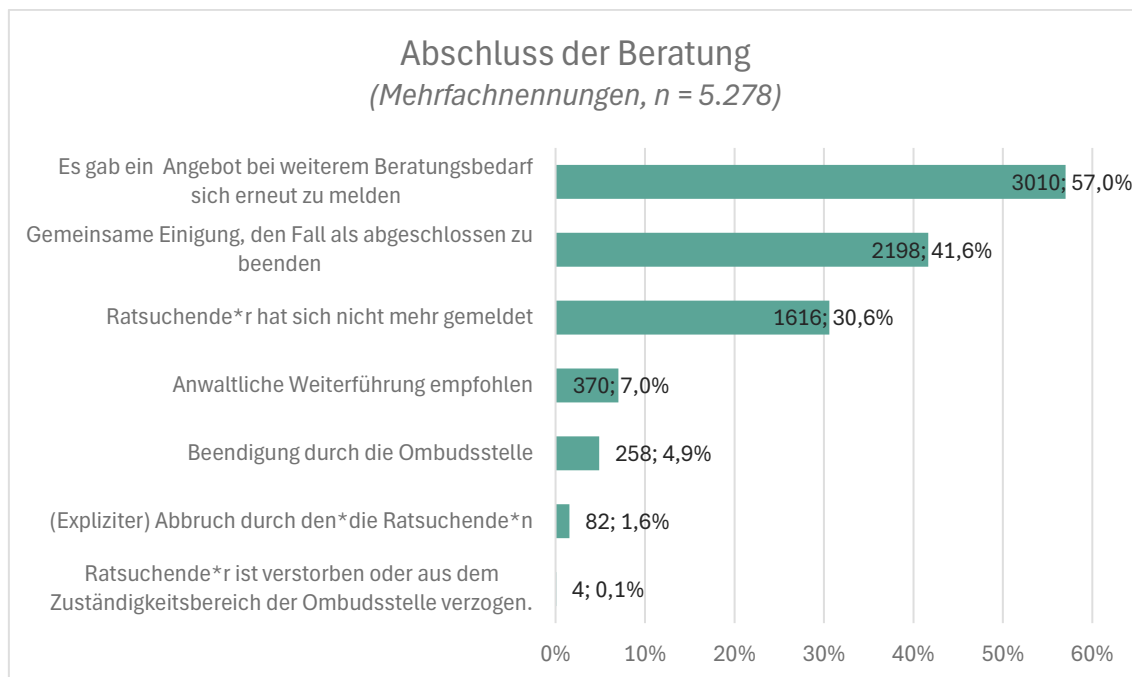


Abbildung 21: Abschluss der Beratung

Zufriedenheit mit Beratungsergebnis und Fallverlauf/Perspektive der Ratsuchenden

Sofern die Berater:innen Rückmeldung von Seiten der Ratsuchenden erhalten haben bzw. dies systematisch erheben oder aus ihrer Wahrnehmung heraus einschätzen (n=1.529), liegt mehrheitlich eine positive Bilanz zu Prozess und Ergebnis der ombudtschaftlichen Beratung vor. Überwiegend wird ausgeführt, dass die Ratsuchenden (sehr) zufrieden waren und den Beratungsprozess als positiv und hilfreich eingeschätzt haben. In Einzelfällen wird auch zwischen Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess und der Unzufriedenheit mit dem erreichten Ergebnis differenziert. Sehr selten wird ausgeführt, dass Ratsuchende unzufrieden bzw. negativ aus dem Prozess gegangen sind, weil ihren Erwartungen aus fachlichen Gründen nicht entsprochen wurde.²⁴

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

Die Einschätzungen der Berater:innen zum Beratungsverlauf und -ergebnis (n=2.457) sind tendenziell etwas kritischer als die Einschätzungen zur Perspektive der Ratsuchenden, aber ebenso mehrheitlich positiv. In Teilen wird geäußert, dass die Berater:innen nicht zufrieden sind, weil sie sich vom Ergebnis her mehr für die Ratsuchenden erhofft hatten. Berichtet wird zudem von vereinzelt schwierigen Erwartungshaltungen gegenüber der Ombudsstelle sowie herausfordernden Kommunikationssituationen. Teilweise wird auch ein Bedauern geäußert, dass sich Ratsuchende nicht mehr gemeldet haben.

²⁴ 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

Bilanzierend wird zum Ende der statistischen Erfassung jeder ombudtschaftlichen Beratung nach Hinweisen für die Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe gefragt. Am häufigsten geben die Ombudsstellen an, dass sich diese Hinweise zur Weiterentwicklung (n=511, Mehrfachnennungen) auf das jeweilige Jugendamt beziehen (80,0 %), was auch mit dem Ergebnis korrespondiert, gegenüber wem der Konflikt im Schwerpunkt besteht. Es werden aber auch Hinweise auf die bundesweite (21,3 %) sowie landesweite (15,5 %) Kinder- und Jugendpolitik sowie bezüglich einzelner Jugendhilfeeinrichtungen (13,3 %) gegeben. Hinsichtlich der Fragestellung, inwiefern sich aus der jeweiligen ombudtschaftlichen Beratung Weiterentwicklungsbedarfe der Kinder- und Jugendhilfe zeigen, gibt es eine Vielfalt an Hinweisen (n=382). Es zeigen sich allerdings thematische Verdichtungen, die nachfolgend dargestellt werden.

Die inhaltlichen Ausführungen zu den Erkenntnissen hinsichtlich der Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe streuen thematisch sehr breit. Schwerpunkte zeigen sich in diesem Zusammenhang unter anderem bezüglich der Zusammenarbeit mit Eltern gemäß § 37 SGB VIII. Angemahnt wird, dass Eltern insgesamt mehr Unterstützung im Kontext der Hilfen benötigen, und sie verstärkt in die jeweilige Hilfe sowie die Hilfeplanungsprozesse eingebunden werden sollten.

Zudem gibt es gehäufte Nennungen, die darauf hinweisen, dass Übergangsplanungen nach § 36b SGB VIII entweder gar nicht bzw. fachlich oder organisatorisch nicht dem Bedarf der jungen Erwachsenen entsprechend umgesetzt werden und bedarfsgerechte Angebote für junge Erwachsene mit Eingliederungshilfebedarf insgesamt fehlen.

Darüber hinaus wird auch die Zielgruppe junger Volljähriger und damit die Umsetzung des § 41 SGB VIII (wie bereits im Vorjahr) hinsichtlich von Weiterentwicklungsbedarfen hervorgehoben. In diesem Zusammenhang werden vor allem die Nicht-Gewährung von Hilfen für junge Volljährige sowie die nicht rechtmäßige Befristung der Hilfen benannt.

Außerdem wird das Thema häusliche Gewalt mehrfach explizit im Zusammenhang von Weiterentwicklungsbedarfen benannt. Hier wird angemahnt, dass zu diesem Thema Qualifizierungsbedarf für Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe besteht und die Vereinbarungen der Istanbul Konvention verstärkt zum Einsatz kommen sollten.

3. Bündelung der Kernbefunde

Die Fallzahlen der bundesweiten Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung steigen abermals im Jahr 2025 deutlich an. Der Anstieg bezieht sich dabei nicht auf einzelne, sondern auf die meisten Ombudsstellen des BNO, und nur zu einem kleineren Anteil ist die Fallsteigerung auf das Hinzukommen neuer Ombudsstellen zurückzuführen. Dies verweist auf die kontinuierliche quantitative Bedeutungszunahme des Handlungsfeldes sowie auf den weiteren Ausbau und Bekanntheitsgrad von Ombudsstellen. Gleichzeitig arbeiten die einzelnen Ombudsstellen unter sehr unterschiedlichen Bedingungen u.a. hinsichtlich personeller Ausstattung, der Tätigkeitsdauer im Feld sowie konzeptioneller Schwerpunktsetzungen.

Betrachtet man die Ergebnisse im zeitlichen Verlauf seit 2023, so zeigt sich, dass es hinsichtlich der Zugänge zu Ombudschaft, der formulierten Anliegen, der tangierten Rechtskreise sowie der umgesetzten Handlungsstrategien im Bundestrend eine große inhaltliche Konstanz gibt.

Im Zugang zu Ombudsstellen ist die eigenständige Recherche Ratsuchender im Internet erstmalig der meistgenannte Aspekt, wie junge Menschen und ihre Familien von der Ombudsstelle erfahren haben. Fachkräfte bleiben aber auch weiterhin wichtige Multiplikator:innen.

Die Gesamttendenz der vergangenen Jahre, dass es in der deutlichen Mehrzahl der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse um Konflikte mit dem öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe geht, setzt sich auch im Jahr 2025 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.

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.

Vor allem ältere junge Menschen melden sich auch selbst bei den Ombudsstellen – hier liegt ein Schwerpunkt in der Beratung von Anliegen rund um Beteiligung, Hilfeplanung und Weiterbewilligung von Hilfen rund um § 41 SGB VIII, bei stationären Hilfen nach § 34 sowie bei stationären Eingliederungshilfen.

Bzgl. der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche lässt sich feststellen, dass „Schwerpunktebereiche“ der ombudtschaftlichen Beratung – Hilfen zur Erziehung und Hilfen für junge Volljährige – anteilig, also im Verhältnis zu allen ombudtschaftlichen Beratungsprozessen nicht mehr einen ganz so großen Anteil einnehmen wie in den Vorjahren. In absoluten Zahlen wurden jedoch sowohl mehr ombudtschaftliche Beratungsprozesse mit dem rechtlichen Zuständigkeitsbereich „Hilfen zur Erziehung“ als auch mit dem Zuständigkeitsbereich „Hilfen für junge Volljährige“ durchgeführt. Die Themen haben also nicht an Relevanz eingebüßt, vielmehr war der Anstieg bei anderen Bereichen höher. Dies könnte als Indiz dafür gedeutet werden, dass die Ombudschaft auch in anderen Bereichen bekannter oder mehr in Anspruch genommen wird. Selbst ombudtschaftliche Beratungsprozesse, bei denen ein Fluchthintergrund angegeben wurde, wurden etwas häufiger beraten als 2024.

Insgesamt wirkt sich die deutliche erhöhte Zahl der Fälle bzw. Anfragen und insbesondere der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse aus und es konnten mehr junge Menschen und Familien von dem ombudtschaftlichen Beratungsangebot Gebrauch machen.

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

AKJSTAT: Monitor Hilfen zur Erziehung 2025. Datenbasis 2023. <https://www.hze-monitor.akjstat.tu-dortmund.de/kapitel-2/2-hilfen-zur-erziehung-die-bedeutung> (Abruf 18.06.2026)

BUNDESINSTITUT FÜR BAU-, STADT- UND RAUMFORSCHUNG 2022: Bevölkerungsdynamik in Mittelstädten. https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/forschung/programme/refo/staedtebau/2020/bevoelkerungsdynamik-mittelstaedte/endbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (Abruf 02.06.2026)

DESTATIS 2024: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/Aspekte/demografie-grossstadtreionen.html> (Abruf: 02.06.2026)

MOOS, MARION/STENGEL, EVA 2025: Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2024. Tabellenband. Hrsg.: Bundesnetzwerk Ombudschaft, Berlin. <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6482.statistik-zu-ombudschaftlicher-beratung.html> (Abruf 02.06.2026)

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 02.06.2026)

STRAUS, FLORIAN 2022. Bundesweite Statistik 2021 zu ombudschaftlicher Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe - Ergebnis und Entwicklungsetappen. <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6482.statistik-zu-ombudschaftlicher-beratung.html> (Abruf 02.06.2026)

ZENSUS 2024: https://www.zensus2022.de/DE/Aktuelles/Bevoelkerung_VOE.html (Abruf 02.06.2026)

5. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gesamtfallzahlen in den Jahren 2021 bis 2025.....	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?.....	20
Abbildung 7: Zugang/erster Kontakt	21
Abbildung 8: Geschlecht der jungen Menschen.....	23
Abbildung 9: Alter der jungen Menschen	24
Abbildung 10: Regionale Herkunft der jungen Menschen.....	25
Abbildung 11: Wen betrifft das Anliegen hauptsächlich?.....	27
Abbildung 12: Anliegen HzE/hilfeplangesteuerte Leistungen.....	29
Abbildung 13: Anliegen gesamte Kinder- und Jugendhilfe	30
Abbildung 14: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: Oberkategorien.....	32
Abbildung 15: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: häufigste Einzelnormen.	38
Abbildung 16: Stand des Verfahrens	40
Abbildung 17: Beratungssetting.....	41
Abbildung 18: Beratungszeitraum	42
Abbildung 19: Anzahl der Kontakte.....	43
Abbildung 20: Beratungsinhalte und -interventionen.....	45
Abbildung 21: Abschluss der Beratung.....	49

6. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl der vom Anliegen betroffenen jungen Menschen.....	22
Tabelle 2: Fluchthintergrund der jungen Menschen.....	26
Tabelle 3: Allgemeine Grundlagen: Einzelnormen.....	33
Tabelle 4: Hilfen zur Erziehung oder Hilfen für junge Volljährige: Einzelnormen	34
Tabelle 5: Eingliederungshilfe: Einzelnormen	34
Tabelle 6: Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit: Einzelnormen.....	35
Tabelle 7: Förderung der Erziehung in der Familie: Einzelnormen	35
Tabelle 8: Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung: Einzelnormen.....	36
Tabelle 9: Andere Aufgaben: Einzelnormen	36
Tabelle 10: Fallbearbeitung Hauptamtliche	46
Tabelle 11: Fallbearbeitung Ehrenamtliche	46

ism gGmbH

Flachsmarktstr. 9

55116 Mainz

www.ism-mz.de

ism@ism-mz.de

06131/24041-10