

04/2026 > Gesellschaft > Reportage

# Gegen die Ohnmacht

**KINDER- UND JUGENDHILFE** — Nicht nur in Hamburg verschärft sich die Situation in den Jugendämtern durch zu hohe Fallzahlen und einen eklatanten Fachkräftemangel. In der Hansestadt soll die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendhilfe eigentlich die Problemlagen sichtbar machen und Veränderungen anstoßen. Doch die Zahl der Anfragen steigt seit Jahren, und auch die unabhängigen Vertrauenspersonen sind längst am Limit

Von Michaela Ludwig (Text) und Linda Wölfel (Illustrationen) | 30. Juli 2026



Das Telefon klingelt. Einen Augenblick später springt der Anrufbeantworter an. "Schon wieder hat uns jemand nicht erreicht", sagt Hans-Dieter Pralle knapp. Wie schon häufiger in diesem Jahr erklärt eine Bandansage, dass die Hamburger Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte in dieser Woche keine neuen Fragen oder Probleme zu

Jugendhilfe, Wohngruppen oder Besuchsrechten aufnehmen kann. Auf den Schreibtischen der drei Sozialarbeitenden stapeln sich Anfragen, für die sie noch keine Ombudspersonen gefunden haben. Die unabhängigen Vertrauenspersonen sind längst am Limit. "Wir gehen unter", bringt es Hans-Dieter Pralle auf den Punkt. In den Anrufen geht es um zerbrochene Beziehungen und eskalierte Konflikte. Sie erzählen von Wut, Tränen – und Ohnmacht. Aber auch von dem Willen, nicht aufgeben zu wollen.

## Wie die Ombudsstelle hilft

Eine, die nicht aufgegeben hat, ist Ayana Lehmann. "Es tat so weh", erinnert sich die zierliche Mittdreißigerin. Sie sitzt auf einem Sofa im Beratungsraum, die Hände ineinander verschränkt. Zwei Jahre lang hatte sie vergeblich um den Kontakt zu ihrem Sohn Malek gekämpft, der in einer Hamburger Wohngruppe lebt. Die Streitereien zwischen Mutter und Sohn begannen, als sie zu Ayana Lehmanns neuem Partner nach Hamburg gezogen waren. Mit einer Anzeige der Kindeswohlgefährdung war die Situation eskaliert: Die Konflikte zwischen dem Jungen, seiner fürsorglichen Mutter und dem Stiefvater hatten dazu geführt, dass der damals Zehnjährige in eine Wohngruppe zog – und den Kontakt abbrach.

Dass Malek sie nicht mehr sehen wollte, erfuhr sie bei ihren unzähligen Anrufen dort und im Jugendamt. "Ich habe nur noch geweint", erzählt Ayana Lehmann. Besonders schmerzlich war der Gedanke, dass auch ihre jüngere Tochter Maja ihren Bruder nicht mehr sehen durfte. "Sie hatte doch mit all dem nichts zu tun." Die verzweifelte junge Frau suchte Hilfe bei der Erziehungsberatung und einem Anwalt, schrieb Briefe, stellte Anträge. Vergeblich. Auf den Rat einer Mitarbeiterin wandte sich Ayana Lehmann an die Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe. Dort hatte sie Glück: Hans-Dieter Pralle vermittelte sie an Ilsabe von der Decken. Heute treffen sich die beiden wieder, in den Räumen der Ombudsstelle.

Ilsabe von der Decken, 71 Jahre, ehemalige Sozialarbeiterin, nahm damals Kontakt zu Wohngruppe und Jugendamt auf, ließ sich den Fall schildern. Dann schlug sie ein gemeinsames Gespräch vor. "Wir überlegten, unter welchen Bedingungen sich Bruder und Schwester begegnen könnten", erzählt die unabhängige Vertrauensperson. Der Betreuer besprach die Idee mit dem Jungen.

Malek war einverstanden. Eine Bekannte der Mutter begleitete Maja zu einem ersten Treffen auf einen Spielplatz. Nach wenigen Begegnungen, sagt sie, "war der Knoten geplatzt". Der Junge war nun bereit, auch seine Mutter zu sehen. Zunächst trafen sie sich nur draußen, doch bald wurde der Kontakt enger. Heute gehen sie zu dritt ins Kino, essen Eis – und manchmal, wenn der Stiefvater nicht zu Hause ist, übernachtet der mittlerweile 14-Jährige bei ihnen. "Ich bin so glücklich", sagt Ayana Lehmann. Sie sucht inzwischen eine eigene Wohnung, um dort mit beiden Kindern zu leben.

Auch Ilsabe von der Decken freut sich über diese Entwicklung – denn so glücklich enden die Anliegen selten. "Für den Ausgang bin ich nicht verantwortlich", wiegelt sie ab. "Aber meine Begleitung hat sicherlich dazu beigetragen, dass Frau Lehmann endlich zugehört wurde." Seit fünf Jahren ist die ehemalige Führungskraft in der öffentlichen Jugendhilfe im Ruhestand und enga-

giert sich in der Ombudsstelle. Sie ist eine von 23 ehrenamtlichen Vertrauenspersonen, die Ratsuchende in den sieben Hamburger Bezirken begleiten – unabhängig, offiziell berufen, aber nicht weisungsgebunden. Vermittelt und unterstützt werden sie von dem sozialpädagogischen Team der Ombudsstelle, das bei dem freien Jugendhilfeträger Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. angestellt ist.

Mit Erfahrung und Fachwissen steht Ilsabe von der Decken nun den Menschen zur Seite, die ihre Rechte nicht kennen – oder sie allein nicht durchsetzen können. "Viele fühlen sich ohnmächtig, den Entscheidungen des Jugendamtes ausgeliefert", beschreibt sie, wie die Menschen das Machtgefälle in der Jugendhilfe erleben. "Oft werden diese Entscheidungen oder rechtliche Grundlagen nicht ausreichend erklärt."

## Traumatisierte Kinder

Nachdem Ayana Lehmann sich verabschiedet hat, klappt Ilsabe von der Decken ihren Laptop auf und öffnet ihr E-Mail-Programm. Elisabeth Krause hat geschrieben. Seit vier Jahren begleitet sie die Frau aus Brandenburg, die sich um die Kinder der drogenabhängigen Schwester in Hamburg kümmert. Vor zehn Jahren hatte das Jugendamt die Geschwister in Obhut genommen. Im Telefonat erzählt sie: "Aber das wurde nie wirklich anerkannt." Im Gegenteil: Besuche wurden nicht erlaubt oder kurzfristig abgesagt, verschobene Termine nicht mitgeteilt. Das war sehr belastend, für sie, aber auch für die traumatisierten Kinder. "Ich stand so unter Druck, dass ich in Telefonaten mit der Wohnung oder dem Amt manchmal weinen musste."

Zuletzt ging es um Fahrtkosten. Das Jugendamt wollte die Besuche der Kinder nicht mehr bezuschussen. "Dabei ist ein Zuschuss gesetzlich vorgesehen", stellt Ilsabe von der Decken klar. Das hatte sie recherchiert – und gemeinsam mit Elisabeth Krause einen Widerspruch geschrieben. Jetzt ist das Geld da. "Die Zuschüsse sind endlich auf meinem Konto", schreibt Elisabeth Krause in ihrer E-Mail.

Die Zahl der Anfragen steigt massiv. Im Jahr 2022 waren es noch 158, drei Jahre später fast doppelt so viele. Das liege nicht nur an der steigenden Bekanntheit der Ombudsstelle, sagt Hans-Dieter Pralle. Der Bedarf selbst nehme zu. Die Gründe lägen in den Veränderungen im Jugendhilfesystem. "Managementprozesse ersetzen zunehmend die soziale Arbeit", so der Sozialarbeiter. "Die Fachkräfte sagen, sie hätten keine Zeit für Beziehungsarbeit. In einigen Bezirken liegt der Fokus fast nur noch auf Kinderschutz." Es fehle die Zeit für ein Miteinander. "Viele Menschen fühlen sich nicht mehr gesehen." Die Ombudsstelle spricht in ihrem Jahresbericht von einer "besorgniserregenden" Entwicklung. Damit Ratsuchende Unterstützung erhalten, brauchte es immer häufiger Druck – und einen langen Atem.

Nicht nur in Hamburg verschärft sich die Situation in den Jugendämtern durch zu hohe Fallzahlen und einen eklatanten Fachkräftemangel, beobachtet Elke Alsago, Sprecherin der ver.di-Fachgruppe Soziale Arbeit in Berlin. "Vor allem in den Allgemeinen Sozialen Diensten sehen wir aufgrund der Arbeitsverdichtung einen hohen Krankenstand und starke Fluktuation." Die Fälle auf dem Schreibtisch könnten nicht mehr zeitnah bearbeitet werden. Mehr noch: "Wissen geht verloren oder kann gar nicht erst aufgebaut werden." Aus Zeitnot werde ausgerechnet an kollegia-

dem Austausch und Reflexion gespart. Auf Missstände wie diese hinzuweisen, sei Aufgabe der Ombudsstelle, so Elke Alsago. Doch dafür brauche diese ein Gegenüber, das diese Hinweise aufnimmt.

"Wir sind Verbündete", bekräftigt Hans-Dieter Pralle, der auch ver.di-Mitglied ist. "Ombudschaft bedeutet nicht nur, im Einzelfall zu unterstützen, sondern strukturelle Problemlagen sichtbar zu machen und Veränderungen in der Kinder- und Jugendhilfe anzustoßen." Ohne diese Rückkopplung bestehe die Gefahr, dass Fehler Teil des Systems bleiben.

## Chantal, Yagmur und Tayler

Vor fünf Jahren öffnete die Ombudsstelle in einer Fußgängerzone im Bezirk Altona ihre Türen. Sie war eine der Lehren, die aus dem Tod von Chantal, Yagmur und Tayler gezogen wurden – Namen, die in Hamburg noch jeder kennt. Diese und weitere Kinder waren zwischen 2004 und 2015 in Hamburg gestorben – obwohl sie unter dem Schutz des Jugendamtes standen. Eine zur Untersuchung dieser Todesfälle eingesetzte Enquete-Kommission empfahl daraufhin unter anderem unabhängige Beschwerdestellen, um Fehler und Missstände rechtzeitig zu erkennen – und ähnliche Versagen künftig zu verhindern.

Heute warnt die Stelle selbst vor neuen Risiken: Wenn Anträge liegen bleiben und Hilfen zu spät greifen, können sich familiäre Krisen zuspitzen. Mitunter könne man da von "institutioneller Kindeswohlgefährdung sprechen", heißt es im Jahresbericht.

Ausgerechnet die Ombudsstelle gerät jetzt an ihre Grenzen. "Wir suchen händierend nach Ehrenamtlichen", sagt Hans-Dieter Pralle. "Die Arbeit ist sehr anspruchsvoll, deshalb übernehmen sie vor allem Menschen mit Erfahrungen in der Sozialen Arbeit." Aktuell schaffen die Ehrenamtlichen jedoch nur rund 60 Prozent der Anliegen zu begleiten – um die übrigen kümmern sich zunehmend die Hauptamtlichen.

Da auch das nicht reicht, musste die Ombudsstelle immer wieder Aufnahmestopps verhängen – mit 25,5 Wochen blieb sie in 2025 fast jede zweite Woche für neue Anliegen geschlossen. Eine zusätzliche Stelle hat die Behörde für Familien nicht bewilligt – die Ombudsstelle setze den falschen Schwerpunkt: zu wenig Beratung, zu viel öffentliche Positionierung und Fachpolitik. So begründete die Behörde ihre Entscheidung gegenüber dem Norddeutschen Rundfunk (NDR) im Januar.

Das aber habe gravierende Folgen, stellt Johannes Richter, Professor an der Evangelischen Hochschule für Soziale Arbeit in Hamburg und Mitglied im Beirat der OHA!, klar. "Wenn Hauptamtliche – in Absprache mit der Sozialbehörde – nur noch Anliegen bearbeiten, bleibt zu wenig Zeit, um strukturelle Missstände herauszuarbeiten und in Fachkreisen zu veröffentlichen", sagt er und warnt: "So wird der politische und juristische Auftrag der Ombudsstelle untergraben."

Damit wächst ein weiteres Problem: Bisher suchen hauptsächlich Mütter Hilfe bei der Ombudsstelle und nur vereinzelt junge Menschen mit Problemen zuhause, in Wohngruppe oder Pflegefamilie. "Sie soll niedrigschwellig sein. Tatsächlich ist sie oft schwer erreichbar und den Beschäf-

tigten fehlt die Zeit, um Kanäle aufzubauen, über die Jugendliche Kontakt aufnehmen können", so Johannes Richter.

## Eine der Überlebenden

Frieda Helbig hätte die Ombudsstelle als Elfjährige wohl nie gefunden. Das Mädchen erlebte schwerste Misshandlung durch ihre drogenabhängige Mutter – während sie in staatlicher Obhut war. "Ich bin eine der Überlebenden", sagt die heute 37-jährige und spielt auf die in Hamburg verstorbenen Kinder an. Ihre Geschichte ist dokumentiert, in den Akten, die sie auf ihrem Handy gespeichert immer bei sich trägt. Entscheidungen des Jugendamtes brachten sie – entgegen vielen Warnungen – aus ihrer Pflegefamilie zurück zu einer Mutter, die sie stark vernachlässigte. "Das System, das mich schützen sollte, hat mich allein gelassen."

Heute lebt Frieda Helbig mit ihren zwei Kindern in Essen und kommt nur noch zurück nach Hamburg, um mit ihrem Anwalt eine Staatshaftungsklage gegen die Stadt Hamburg vorzubereiten, in der sie eine Entschädigung fordert. Die Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe unterstützt Friedas Kampf und fordert die Einrichtung eines Opferfonds für Betroffene. Denn ein Einzelfall ist auch sie nicht. "Wir wissen von anderen Betroffenen, die eine Anerkennung suchen", unterstreicht Hans-Dieter Pralle. Eine Entscheidung ist noch nicht gefallen.

Während die Ombudsstelle angesichts der steigenden Zahl von Anfragen – wie im Bewilligungsbescheid vorgesehen – auf die Finanzierung einer weiteren Personalstelle hofft, überraschte die zuständige Behörde für Familie Fachöffentlichkeit, Träger und selbst Vertreter der bezirklichen Jugendämter mit einer anderen Nachricht: Die Trägerschaft der Ombudsstelle soll neu vergeben werden. Als Begründung nennt die Behörde "zuwendungsrechtliche" Gründe. Sie plane den Aufbau einer Ombudsstelle für Kitas. Dabei gelte es "Synergieeffekte bestmöglich zu nutzen". Durch die Erweiterung um einen "ebenbürtigen Themenschwerpunkt" sei eine Neuausschreibung unumgänglich.

Ob diese Begründung juristisch trägt, wird von Fachleuten bestritten. Vielmehr könne die erste Ombudsstelle für Kitas bundesweit in die bestehende Beschwerdestelle integriert werden. Viele bewerten das Vorgehen der Behörde als fachpolitischen Skandal. Auch das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe zeigt sich höchst irritiert. "Eine Neuausschreibung würde die seit knapp fünf Jahren in Hamburg fachlich etablierte Ombudsstelle sowie den vorangegangenen Prozess der Entwicklung der Ombudschaft faktisch in Frage stellen", schreibt das Bundesnetzwerk in einem Brief an Bildungssenatorin Ksenija Bekeris. Mit einer Neuvergabe werde ein über Jahre gewachsenes System in Frage gestellt, das auf den Ergebnissen der Enquete-Kommission, Bürgerschaftsbeschlüssen und inhaltlich auf Unabhängigkeit, Ehrenamt und fachpolitische Arbeit beruht. Diese Arbeit sei gefährdet, warnt das Netzwerk.

Wie die Entscheidung am Ende des Sommers ausfällt, ist offen. Sie reicht jedoch weit über die Frage einer Trägerschaft hinaus. Es geht um die grundsätzliche Ausrichtung der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe in Hamburg. Bleibt es bei der Idee eines lernenden, an den Kinderrechten orientierten Systems – oder markiert die Neuausschreibung in Zeiten erheblicher Mittelkürzungen eine Abkehr von diesem Anspruch?

Petition für den Erhalt der Ombudsstelle [kurzlinks.de/89cq](https://kurzlinks.de/89cq)

Aktuelle Entwicklungen unter [oha-verstaerker.de/aktuelles](https://oha-verstaerker.de/aktuelles)

## Mehr Schutz für Beschäftigte in der sozialen Arbeit

Vor dem Hintergrund der Gewalttat in einer Jugendhilfeeinrichtung in Stade/Niedersachsen Ende Juni 2026, bei der sechs Kolleg\*innen getötet wurden, fordert ver.di einen besseren Schutz für die Beschäftigten in der sozialen Arbeit. Sozialarbeiter\*innen und Mitarbeiter\*innen von Jugendämtern arbeiten häufig im Kontext von Opferschutz. Situationen, bei denen es Kontaktpunkte mit Tätern gebe, entstehen dabei immer wieder. Allerdings stehen dem mangelhafte Schutzkonzepte und fehlende Ressourcen gegenüber, um die Beschäftigten bestmöglich abzusichern. Aus ver.di-Sicht braucht es eine gesellschaftliche Gesamtstrategie zum Schutz von Kindern, Frauen, queeren Menschen und allen anderen Opfern patriarchaler Gewalt. Dazu gehören mehr Plätze in Frauenhäusern, zusätzliche Beratungsstellen, Täterkurse und eine präventive, geschlechtssensible Pädagogik. Im Rahmen der gemeinsam mit dem DGB betriebenen Kampagne "Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch" machen die Gewerkschaften seit längerem auf Angriffe auf Kolleg\*innen in Ämtern, in sozialen Einrichtungen und auch beim Rettungsdienst, in der Polizei und der Feuerwehr aufmerksam.

[mensch.dgb.de](https://mensch.dgb.de)

Teilen:

Schlagwörter:

Hamburg

## Ähnliche Artikel

30.07.2026: [Der Hüter des Wassers](#)

30.07.2026: [Termine und Seminare in Hamburg](#)

30.07.2026: [Arbeitszeit rauf, Leistungen runter](#)

