

Dr. Florian Straus

Bundesweite Statistik 2021 zu ombudtschaftlicher Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe

Ergebnis und Entwicklungsetappen



Impressum

Herausgeber:
Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.
Emser Str. 126
12051 Berlin
info@ombudschaft-jugendhilfe.de

Autor:
Dr. Florian Straus

Unter Mitarbeit von:
Dr. Martin Hohenadler
Sebastian Meyer

Lektorat:
Ralf Sonnenberg – Lektorat Berlin

Stand:
Dezember 2022, 1. Auflage

ISBN:
978-3-949589-02-7

© Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

Alle Rechte vorbehalten

Dieses Projekt ist im Rahmen der vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderten „Bundeskoordinierungsstelle Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“ entstanden. Infos zum Projekt: www.ombudschaft-jugendhilfe.de/bundeskoordinierungsstelle

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Vorwort

Liebe Leser*innen,

das Jahr 2021 war ein bemerkenswertes für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Mit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetz am 10.06.2021 wurden Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe erstmals gesetzlich verankert. Mit dem neuen § 9a SGB VIII sind die Länder nunmehr verpflichtet, bedarfsgerechte und unabhängige Ombudsstellen einzurichten – ein wichtiger Schritt zur Stärkung der Beteiligungs- und Beschwerderechte von jungen Menschen und ihren Familien.

Parallel zu den gesetzlichen Änderungen wurde im Rahmen des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe (BNO) zu Beginn des Jahres 2021 erstmals eine bundesweit einheitliche Statistik zu ombudschaftlicher Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe von den Ombudsstellen erfasst. Den wissenschaftlich begleiteten Prozess zur Entwicklung eines Datenerhebungsinstrumentes sowie die Ergebnisse dieser ersten bundesweiten Statistik präsentieren wir Ihnen mit dieser Veröffentlichung.

Der Jahresstatistik zu ombudschaftlicher Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe ging eine zunehmende Professionalisierung und Qualifizierung des vor 20 Jahren aus kleinen, zumeist ehrenamtlichen Initiativen entstandenen Arbeitsfeldes voraus. So konstatiert das BNO auf seinem jährlichen Netzwerktreffen am 16. November 2018: *„Im Bundesnetzwerk besteht Einigkeit, dass die Notwendigkeit einer bundesweiten Statistik besteht. Mit Einrichtung einer Bundeskoordinierungsstelle sind Ressourcen für die Umsetzung da.“*

Mit Beauftragung des Instituts für Praxisforschung und Projektberatung (IPP) München durch die Bundeskoordinierungsstelle des BNO startete im Jahr 2019 ein aufwendiger Prozess unter Beteiligung und Mitarbeit aller im BNO zusammengeschlossener Ombudsstellen. Das IPP erarbeitete mit einer dialogischen Vorgehensweise ein bundesweit einheitliches Datenerhebungsinstrument mit einem aussagekräftigen Katalog, bestehend aus 51 Fragen.¹

Drei Jahre später stehen die Erkenntnisse dieser ersten bundesweit einheitlichen Statistik zu ombudschaftlicher Beratung der interessierten Fachöffentlichkeit zur Verfügung. Die Jahresstatistik 2021 möchte den Leser*innen unter anderem folgende Fragen beantworten:

- *Wer wendet sich an eine Ombudsstelle?*
- *Welche Anliegen haben die Ratsuchenden?*
- *Mit wem bestehen die Konflikte in der Jugendhilfe?*
- *Welche rechtlichen Regelungen sind von den Konflikten betroffen?*
- *Was tut die Ombudsstelle konkret?*

Über die Einzelfallberatung hinaus möchte das BNO mit seiner bundesweiten Jahresstatistik auch wiederkehrende Anlässe für ombudschaftliche Anliegen und Beschwerden von Ratsuchenden sichtbar machen sowie zur Transparenz über das Arbeitsfeld Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe beitragen.

Für tiefergehende Analysen von Trends werden weitere Jahre der Datenerhebung unter Berücksichtigung der Weiterentwicklung sowie Ausdehnung des ombudschaftlichen Feldes erforderlich sein. Dennoch hoffen wir, durch die sorgsam erarbeiteten Fragestellungen zu einem

¹ Vor 2021 erfolgte die Erfassung statistischer Daten zur ombudschaftlichen Beratung nach unterschiedlichen Systematiken der Ombudsstellen und war somit bundesweit nicht vergleichbar. Die Datenerhebung zu ombudschaftlicher Beratung ist aktuell gesetzlich nicht vorgesehen und aus einem Eigeninteresse und unter großem Arbeitsaufwand des Bundesnetzwerks entstanden.

besseren Verständnis für durch strukturelle Machtasymmetrien geprägte Probleme und Konflikte von Ratsuchenden im Kontext der Jugendhilfe beitragen zu können.

Zur Einordnung der Jahresstatistik ist zu beachten, dass die ombudtschaftliche Struktur im Bundesgebiet mit Stand August 2022, also ca. ein Jahr nach Inkrafttreten der gesetzlichen Verankerung, noch immer nicht bedarfsgerecht und niedrigschwellig genug ist. Im Jahr 2021 zählte das BNO im gesamten Bundesgebiet insgesamt 17 Ombudsstellen in 14 Bundesländern, mit lediglich insgesamt 34 Vollzeitäquivalenten im Hauptamt sowie ca. 150 ehrenamtliche Ombudspersonen (davon ca. 90 aktiv beratend).² Die Entwicklung und Erhebung der Jahresstatistik erfolgte somit unter stark begrenzten Ressourcen der Ombudsstellen vor Ort.

Wir danken dem IPP, insbesondere Dr. Florian Straus für die Annahme dieses anspruchsvollen Auftrags und die langjährige Begleitung des intensiven Prozesses der erstmaligen Entwicklung, Implementierung und Auswertung einer Jahresstatistik zu ombudtschaftlicher Beratung. Dieser wurde dankenswerterweise vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen des Projekts „Einrichtung einer Bundeskoordinierungsstelle Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“ finanziert.

Wir danken darüber hinaus all unseren Kolleg*innen der Ombudsstellen im Bundesnetzwerk für die umfangreiche Zusammen- und Mitarbeit, die im Rahmen der Entwicklung, Erprobung und Implementierung der Jahresstatistik erforderlich war. Ohne ihr großes Engagement im Haupt- und Ehrenamt wäre diese Veröffentlichung nicht möglich gewesen.

Das Team der Bundeskoordinierungsstelle
im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe

Berlin, im August 2022

Ombudschaft beschreibt ein spezifisches Konzept im Umgang mit Streitfragen, bei dem die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch die Ombudsperson besondere Beachtung finden. Aufgabe der Ombudschaft ist es, die strukturelle Machtasymmetrie zwischen den Parteien auszugleichen, um eine gerechte Einigung zu erreichen.

Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe sind unabhängige Beratungs- und Beschwerdestellen, die junge Menschen und ihre Familien bei Konflikten mit der Kinder- und Jugendhilfe nach diesem Konzept informieren, beraten und unterstützen.

Das **Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe** als Zusammenschluss unabhängiger Ombudsstellen im Bundesgebiet besteht seit 2008 und dient dem Fachaustausch, der Qualifizierung und der Weiterentwicklung ombudtschaftlicher Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe. Das Netzwerk hat sich auf zentrale Qualitätskriterien Ombudtschaftlicher Arbeit verständigt. Mit der **Bundeskoordinierungsstelle** (BKO) besteht seit 2018 erstmals eine hauptamtliche Struktur im BNO. Die BKO fungiert als Geschäftsstelle des BNO sowie als bundesweite Ansprechpartnerin und fachpolitische Interessenvertretung für Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Sie koordiniert den Fachaustausch der im Bundesnetzwerk zusammengeschlossenen Ombudsstellen, bündelt Erfahrungen und Erkenntnisse aus Theorie und Praxis zum Thema Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe und stellt diese der interessierten Fachöffentlichkeit sowie Adressat*innen der Kinder- und Jugendhilfe zur Verfügung.

² https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/2022_06_Informationen_zu_ombudtschaftlichen_Strukturen_Anmerkungen_OS-1.pdf

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgewählte Ergebnisse der Jahresstatistik 2021 – Kurzversion.....	1
1.1 Ausgewählte Ergebnisse zu den Basisdaten.....	2
1.2 Ausgewählte Ergebnisse zum Zugangsweg.....	3
1.3 Ausgewählte Ergebnisse zu Art und Inhalt des Anliegens.....	3
1.4 Ausgewählte Ergebnisse zum Beratungsverlauf.....	4
1.5 Ausgewählte Ergebnisse zum Beratungsergebnis.....	5
2. Entwicklung eines bundesweit einheitlichen Datenerhebungs-instruments zur ombudtschaftlichen Beratung.....	7
2.1 Ziel und Auftrag.....	7
2.2 Wichtige Meilensteine auf dem Weg zu einer bundesweiten Statistik der Ombudsstellen des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe.....	8
2.3 Das Datenerhebungsinstrument – die Software.....	10
3. Die Statistik des Jahres 2021 – ausführliche Darstellung der Ergebnisse.....	13
3.1 Grunddaten zur Statistik.....	14
3.2 Bereich fallbezogene Basisdaten.....	17
3.2.1 Basisdaten zum Fall.....	17
3.1.2 Basisdaten zu den Ratsuchenden.....	18
3.1.3 Basisdaten zum Fallmittelpunkt.....	19
3.1.4 Informationen zum Zugangsweg.....	22
3.1.5 Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens.....	23
3.1.6 Informationen zum Beratungsverlauf.....	29
3.1.7 Informationen zum Beratungsergebnis.....	34
4. Fazit und Ausblick.....	40

1. Ausgewählte Ergebnisse der Jahresstatistik 2021 – Kurzversion

Ziel dieses Kapitels ist es, die wichtigsten Ergebnisse der Jahresstatistik 2021 zur ombudtschaftlichen Beratung überblicksartig zusammenzufassen. Eine ausführlichere Darstellung der Ergebnisse findet sich in Kapitel 3. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt und angesichts des eng bemessenen Budgets zur Erstellung der Jahresstatistik erfolgen die Auswertungen auf einer weitgehend deskriptiven Ebene.

2082 Fälle³ bilden die Grundlage für die erste bundesweite Statistik zur ombudtschaftlichen Beratung der im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe zusammengeschlossenen unabhängigen Ombudsstellen.

14 Ombudsstellen aus zwölf Bundesländern haben zu dieser Statistik mit ihren Beratungsfällen des Jahres 2021 beigetragen (siehe Abbildung). Diese repräsentieren einen Großteil der aktuell existierenden Ombudsstellen der Kinder- und Jugendhilfe in der Bundesrepublik. Die an der Erhebung beteiligten Ombudsstellen befinden sich in unterschiedlicher Trägerschaft (eine Übersicht und weitere Informationen zu den Ombudsstellen vermittelt Kapitel 3 auf S. 14 f.).



Abbildung 1: Bundesländer der an der Jahresstatistik 2021 beteiligten Ombudsstellen

Die folgenden Ergebnisse und die ausführliche Darstellung in Kapitel 3 gliedern sich in die fünf Bereiche der Erhebung:

- Basisdaten zum Fall
- Informationen zum Zugangsweg
- Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens
- Informationen zum Beratungsverlauf
- Informationen zum Beratungsergebnis

³ Aufgrund eines Übermittlungsfehlers sind weitere 283 statistisch erfasste Fälle einer Ombudsstelle nicht in den vorliegenden Auswertungen enthalten. Eine nachträgliche Kontrolle von 30 zufällig ausgewählten Items ergab, dass durch das Fehlen dieser Fälle die Ergebniswerte nur geringfügig (durchschnittlich 0,25 % und maximal 1 %) abweichen.

Die vorliegende Statistik unterscheidet zwischen drei „Falltypen“:

- **Lotsenfälle.** Hier fällt die Anfrage nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle und wird deshalb an eine passende Stelle weitervermittelt (z. B. Erziehungsberatungsstelle, Flüchtlingsrat).
- **Kurzauskünfte.** Eine Kurzauskunft besteht immer dann, wenn ein in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallendes Anliegen eines*r Klient*in auch durch einen kurzen, meist einmaligen telefonischen bzw. schriftlichen Kontakt beantwortet wird.
- **Eigenständige Beratungsprozesse.** Hiermit sind alle Fälle gemeint, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen und die nicht nur durch eine kurze Auskunft beschieden werden.

1.1 Ausgewählte Ergebnisse zu den Basisdaten

*Bei den **Basisdaten** wurden zum einen Grunddaten zum Fall und zum anderen soziodemografische Daten zu den **Ratsuchenden** und zum **Fallmittelpunkt** erhoben. Unter Ratsuchenden werden die Personen verstanden, die sich erstmals an die Ombudsstellen gewandt haben. Beim Fallmittelpunkt geht es um die jungen Menschen, die im Mittelpunkt des jeweiligen Anliegens stehen.*

- Eigenständige Beratungsfälle bilden mit einem Anteil von 46,3 Prozent den häufigsten Beratungstyp, gefolgt von den Kurzberatungen (39,6 %). Insgesamt finden wir bei der Relation der drei Falltypen (eigenständige Beratung/Kurzauskunft/Lotsenfall) deutliche Unterschiede zwischen den Ombudsstellen.
- Die weit überwiegende Zahl der 2021 begonnenen Fallberatungen konnte innerhalb eines Jahres abgeschlossen werden.
- Die meisten Ratsuchenden sind weiblich (70,2 %). Die größte Gruppe derjenigen, die sich an die Ombudsstellen wenden, bilden die Mütter der jungen Menschen (34,8 %), gefolgt von Fachkräften bei freien Trägern der Jugendhilfe⁴ (18,6 %). Bei jedem achten Ratsuchenden, der sich an eine Ombudsstelle gewandt hat, handelt es sich um den jungen Menschen selbst.
- Im Mittelpunkt der Fälle stehen annähernd gleich viele Mädchen wie Jungen. Der Anteil der diversen jungen Menschen liegt bei 0,6 %.
- Es gibt eine breite Verteilung der jungen Menschen über alle Altersgruppen. Der Anteil der über 18-Jährigen beträgt 29,7 %.
- In ca. 60 % der Fälle stehen noch weitere Personen im Mittelpunkt des Falls und sind somit ebenfalls vom Konflikt betroffen. Erwartungsgemäß sind dies vor allem die Mütter der jungen Menschen, gefolgt von den Vätern.
- Die meisten jungen Menschen kommen aus Groß- und Mittelstädten.

⁴ Fachkräfte werden nicht in eigenen Beschwerdeangelegenheiten beraten, sondern fungieren oft als Vertrauensperson, die den Zugang zur Ombudsstelle für die jungen Menschen und ihre Familien herstellen.

Tabelle 1: Verteilung der Altersgruppen über die drei Fallmittelpunkte (N=1824)

Altersgruppe	Prozent
0-5	17,3 %
6-11	26,2 %
12-15	16,2 %
16-17	10,5 %
18-21	24,6 %
22 und älter	5,1 %
Gesamt	100 %

1.2 Ausgewählte Ergebnisse zum Zugangsweg

Im Vordergrund stehen zwei Fragen: Über welche Medien wenden sich die Ratsuchenden an die Ombudsstellen und woher wissen die Ratsuchenden, dass es Ombudsstellen für ihre Anliegen gibt?

- Das wichtigste Medium für den Zugang zu den Ombudsstellen bildet das Telefon (66,3 %). Zweitwichtigstes Medium im Erstzugang zu den Ombudsstellen sind E-Mails (28,4 %). Weder Social Media⁵ (1,0 %) noch der persönliche Besuch des Beratungsbüros (1,7 %) spielen beim Erstzugang zur Ombudsstelle eine relevante Rolle.
- Bei der Frage, wie man auf die Ombudsstelle als Möglichkeit der Beratung aufmerksam wurde, spielen neben der eigenen Recherche (23,8 %) vor allem Fachkräfte (in ca. 50 % der Fälle) eine wichtige Rolle.
- Wenn Fachkräfte Wissensvermittler*innen (zur Existenz und zu den Aufgaben der Ombudsstelle) sind, dann handelt es sich in den allermeisten Fällen um Fachkräfte von freien Trägern. Nur 3,9 % der Ratsuchenden haben durch eine Fachkraft im Jugendamt von der Ombudsstelle erfahren, dagegen 33,2 % von einer Fachkraft eines freien Trägers der Jugendhilfe. Die restlichen ca. 12 % sind Fachkräfte aus anderen Kontexten.

1.3 Ausgewählte Ergebnisse zu Art und Inhalt des Anliegens

Bei den Anliegen wurden insbesondere die Art des Anliegens (wen betrifft der Konflikt – öffentliche oder freie Träger der Jugendhilfe?) sowie die rechtliche Zuordnung der Anliegen innerhalb des SGBV III und gegebenenfalls anderer Rechtskreise erhoben.

⁵ Die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über Social Media oder Messenger Dienste bestand im Jahr 2021 bei der Hälfte der an der Statistik beteiligten Ombudsstellen.

- Die meisten der Anliegen fallen in den Zuständigkeitsbereich der öffentlichen Jugendhilfe: Nur 4,4 % betreffen ausschließlich den freien Träger, 17,1 % freie Träger und öffentliche Jugendhilfe zusammen und 78,5 % ausschließlich die öffentliche Jugendhilfe.
- Das häufigste Anliegen der Ratsuchenden gilt dem Prozess der Hilfestellung mit 36,5 % Nennungen.

Tabelle 2: Um welche Art des Anliegens handelt es sich? Genannt werden die fünf häufigsten Anliegen (Mehrfachnennung möglich; N=1760).

	Anliegen	
1	Hilfestellung	36,5 %
2	Schwierigkeiten bzgl. der Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	29,3 %
3	Prozess der Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	25,6 %
4	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	19,4 %
5	Hilfestellung in (teilstationären) Jugendhilfeeinrichtungen	19,6 %

- Die meisten Fälle sind komplex, da es in der Regel (in fast 70 % der Fälle) um mehr als ein Anliegen geht.
- Die Ombudsstellen setzen in der Regel mit ihrer Beratung ein, wenn es bereits Gespräche zwischen den Adressat*innen und dem Jugendamt (77,5 %) oder/und mit dem freien Träger (21,4 %) gegeben hat bzw. eine Antragsstellung bereits erfolgt ist (24,5 %). Nur in 10,6 % der Fälle haben die Ratsuchenden noch nichts unternommen, um den Konflikt selbst zu lösen.
- Es gibt eine breite Verteilung der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche: Der § 34 ist mit 32,4 % Nennungen der am häufigsten genannte Bereich des SGB VIII. Aber 62 % aller Fälle, die 2021 von den Ombudsstellen beraten wurden, haben weder mit dem § 34 noch mit dem § 41 zu tun.

Tabelle 3: Welche rechtlichen Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII sind betroffen? (Mehrfachnennung möglich; N=1746)

	Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII	
1	§ 34 (Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform)	32,4 %
2	§ 5 (Wunsch und Wahlrecht)	20,7 %
3	§ 8 (Beteiligung von Kindern und Jugendlichen)	18,3 %
4	§ 18 (Personensorge und Umgang -> begleiteter Umgang)	17,1 %
5	§ 8a (Schutzaufrag bei Kindeswohlgefährdung)	15,9 %

- Bei 59 % der Fälle wird ausschließlich das SGB VIII als rechtlicher Zuständigkeitsbereich genannt. In den restlichen 41 % sind zusätzlich zum SGB VIII weitere Rechtskreise betroffen, wobei nur das FamFG einen zweistelligen Anteil (18,5 %) erreicht.

1.4 Ausgewählte Ergebnisse zum Beratungsverlauf

Hier wurde (nur auf die eigenständigen Beratungen bezogen) nach dem jeweiligen Beratungssetting, der Dauer und dem Zeitraum der Beratung sowie (bei Kurzauskünften und eigenständigen

Beratungen) nach den eingesetzten Beratungsinhalten bzw. -interventionen gefragt. Auch wurde erhoben, wie viel haupt- oder/und ehrenamtliche Mitarbeitende am Fall beteiligt waren.

- Das zentrale Setting, über das die meisten Beratungskontakte stattfinden, ist der telefonische Kontakt (92,8 %), gefolgt von der Beratung per E-Mail (64 %). In ca. einem Drittel der Fälle kam es auch zu einem Face-to-Face-Kontakt.⁶ Messenger-Dienste spielen gegenwärtig (noch) kaum eine Rolle (1,2 %).
- Die Zahl der Kontakte im Rahmen eines Beratungsverlaufs beläuft sich in drei Viertel der abgeschlossenen Fälle auf einen bis maximal fünf Termine. Die dafür notwendige durchschnittliche Bearbeitungszeit pro abgeschlossenem Beratungsfall liegt bei (einem Mittelwert von) 6,7 Stunden. Der Anteil der Zeit, die dabei direkt mit den Klient*innen verbracht wird, beträgt ca. 50 %. Mit anderen Worten: Die Hälfte der pro Fall erforderlichen Zeit wird für Recherchen, Fallbesprechungen (bzw. Co-Beratungen) und Dokumentation benötigt.
- Die Vermittlung der rechtlichen Hintergründe (82,4 %), die Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation (67,2 %) und die Vermittlung von organisationspezifischen Hintergründen der Kinder- und Jugendhilfe (43,4 %) bilden die drei häufigsten genannten Beratungsinhalte bzw. -interventionen der Ombudsstellen.
- Drei Viertel aller Fälle werden 2021 ausschließlich von hauptamtlichen Mitarbeitenden beraten, in 12,3 % der Fälle gibt es eine Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt und in 11,4 % der Fälle sind es ausschließliche Ehrenamtliche, die die Fälle beraten.⁷ In eigenständigen Beratungsprozessen wurden nur in 4,8 % der Fälle keine hauptamtlichen Berater*innen eingesetzt. Bei den Kurzauskünften waren es fast viermal so viel.
- In zwei Drittel aller Fälle waren mit dem Fall ein*e Berater*in befasst. Bei nicht ganz einem Drittel (31,3 %) waren es zwei Berater*innen und bei 2 % auch mehr als zwei hauptamtliche Berater*innen.

1.5 Ausgewählte Ergebnisse zum Beratungsergebnis

*Hier wurde (nur auf eigenständige Beratungen und abgeschlossene Fällen bezogen) nach Indikatoren gefragt, unter welchen Umständen der Fall abgeschlossen wurde und ob es Hinweise gibt, wie die Klient*innen Verlauf oder/und Ergebnis bewerten. Zudem wurden die Berater*innen nach ihrer eigenen Zufriedenheit mit dem Beratungsverlauf und -ergebnis befragt. Abschließend sollten sie zudem einschätzen, ob der Fall Erkenntnisse enthält, die für die Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe interessant sind.*

- Man kann davon ausgehen, dass über 80 % der Fälle „regelmäßig“ enden, das heißt, die Beteiligten geben explizit oder implizit die Einschätzung, dass der Fall abgeschlossen sei.
- Es gibt kaum explizite Abbrüche durch die Klient*innen (1,2 %). Allerdings nennen die Berater*innen auch einen Anteil von 15,9 % der Fälle, bei denen sich die Klient*innen nicht mehr meldeten.
- Klassische Feedbackbögen nutzen die Ombudsstellen in aller Regel nicht. Allerdings stehen den Berater*innen in etwas über der Hälfte aller Fälle Hinweise zur Verfügung, mit deren Hilfe sie die

⁶ Dieser Wert kann durch die Coronapandemie geprägt sein. Beratungen in Form von Videokonferenzen kamen verhältnismäßig selten vor (6,2 %), obwohl ein Großteil der Ombudsstellen diese Beratungsform angesichts der Coronapandemie angeboten haben.

⁷ Zwei rein ehrenamtlich agierende Ombudsstellen konnten aus Kapazitätsgründen nicht an der bundesweit einheitlichen Statistik 2021 teilnehmen.

Bewertung der Klient*innen zum Fall (-verlauf und -ergebnis) einschätzen können. Diese (über eine offene Frage erhobenen) Einschätzungen müssten noch genauer analysiert werden. Eine Stichprobenauswertung lässt vermuten, dass aus Sicht der Berater*innen ca. **85 bis 90 % der Klient*innen das Beratungsergebnis und den Fallverlauf eher positiv bewerten.**

- **Ca. 60 % der Fälle werden von den Berater*innen selbst als sehr zufriedenstellend bzw. zufriedenstellend bewertet.** „Nur“ 10 % ihrer Einschätzungen zu Verlauf und Ergebnis fallen (eher oder sehr) negativ aus. Auch hier steht eine ausführliche Analyse der Begründungen zu dieser Einschätzung noch aus.
- **Bei über 20 % der (abgeschlossenen) Fälle sehen die Berater*innen Erkenntnisse, die zu einer Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe beitragen können.** Drei Viertel dieser Erkenntnisse betreffen vor allem das jeweilige Jugendamt, nicht ganz 20 % die bundesweite Kinder- und Jugendhilfepolitik. Knapp 10 % sehen Unklarheiten/Defizite im SGB VIII. Genannt werden noch mit einem Anteil von 13,5 % die jeweilige Jugendhilfeeinrichtung und mit ebenfalls 13,5 % das jeweilige Bundesland.

2. Entwicklung eines bundesweit einheitlichen Datenerhebungsinstruments zur ombudtschaftlichen Beratung

Die in Kapitel 1 präsentierten Daten sind das Ergebnis eines fast zweijährigen partizipativen Entwicklungsprozesses. Das folgende Kapitel zeichnet die wichtigsten Etappen nach.

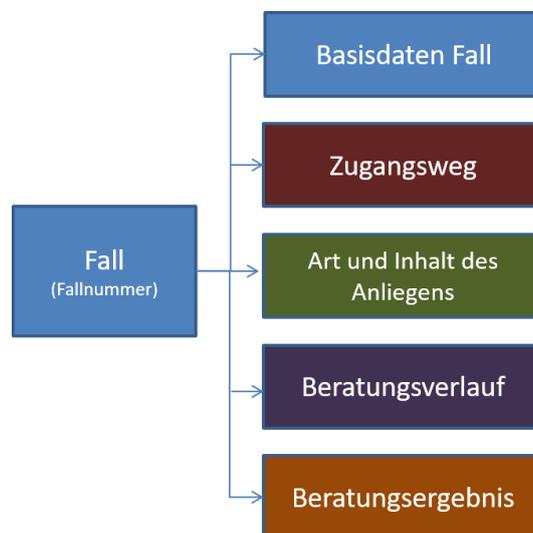
2.1 Ziel und Auftrag

Im Oktober 2019 wurde gemeinsam mit der Bundeskoordinierungsstelle (BKO) und den im BNO zusammengeschlossenen Ombudsstellen begonnen, ein Datenerhebungsinstrument für eine bundesweit einheitliche Statistik zu entwickeln. Dem vorausgegangen war ein Auftrag der BKO an das IPP, ein Konzept für dieses Vorhaben zu entwickeln. In diesem Konzept wurden folgende Fragen diskutiert:

- Was ist ein Fall bzw. welche Typen von Fällen sollten in der Statistik unterschieden werden?
- Welche Kriterien sollten alle Ombudsstellen jeweils zu einem Fall erheben? Welche Bereiche (soziodemografische Daten/Anliegen sowie Verlauf und Form der Beratung usw.) müssen beachtet werden, und welche Kategorien und Items sollten zu den jeweiligen Bereichen erhoben werden?
- In welcher Form sollten die Daten übermittelt werden?
- Für welchen Zeitraum sollten die Daten jeweils erhoben werden?
- Welche technischen Voraussetzungen braucht es in den Ombudsstellen bzw. sind sinnvoll/notwendig, um diesen Anforderungen gerecht zu werden?
- Wie kann eine Gesamtaufbereitung/-statistik aussehen?

Eine erste inhaltliche Struktur für das Datenerhebungsinstrument wurde vorgeschlagen. Diese beinhaltete folgende fünf Bereiche:

Abbildung 2: Themenbereiche für die Statistik



Für den Umsetzungsprozess waren folgende Ideen leitend. Er sollte auf einer **partizipativen Struktur** aufbauen, **Entwicklungs- und Testphasen** beinhalten und **eine Balance zwischen den Zielen, möglichst aussagekräftige Daten zu erhalten und diese zugleich ressourcenschonend zu erheben, finden**. Konkret bedeutete dies,

- ✓ Mitgestaltungsmöglichkeiten für die Ombudsstellen des BNO zu schaffen, um diese an der letzten Auswahl der zu erhebenden Bereiche, Kategorien, Unterkategorien und Items zu beteiligen und alle wesentlichen Einführungsschritte mit diesen abzustimmen.
- ✓ Strukturen für eine kontinuierliche Reflexion auftretender Umsetzungsprobleme zu schaffen, die zugleich Lösungen dieser Probleme während der Laufzeit des Projekts garantieren.
- ✓ in verschiedenen Testläufen sowohl die Software als auch den Inhalt der Statistik zu optimieren.
- ✓ aus diesen Schritten heraus ein funktionsfähiges und einheitliches Datenerhebungsinstrument für das Jahr 2021 samt Handbuch zur Eingabe der Daten zu erstellen.

Eine **besondere Herausforderung** bestand darin, unter Berücksichtigung der personell und finanziell beschränkten Möglichkeiten der Ombudsstellen eine aussagekräftige und valide Jahresstatistik für das Bundesnetzwerk zu erstellen, die für die Weiterentwicklung der Ombudsstellen und die übergreifenden Anliegen des Netzwerks eine gute Grundlage bieten konnte. Die Mehrarbeit in den Ombudsstellen sollte möglichst geringgehalten werden, was insbesondere für den notwendigen zusätzlichen personellen Aufwand bei der Eingabe der Daten galt. Wann immer möglich sollte auch ein Doppelaufwand vermieden werden. Dies bedeutete konkret, dass das Erhebungstool in der Lage sein sollte, die bereits an einigen Ombudsstellen bestehenden Erhebungsverfahren zu ersetzen bzw. die länderspezifischen Anforderungen mit dem Statistikanliegen des Bundesnetzwerks zu verknüpfen.

Auch der Entwicklungsprozess der bundesweiten Statistik erfolgte in einem finanziell knappen Rahmen. Ermöglicht wurde er über Mittel der durch das BMFSFJ geförderten BKO sowie über viel Engagement und Zeit der Mitarbeitenden der Ombudsstellen und der Bundeskoordinierungsstelle. Auch das IPP brachte zusätzliche zeitliche Ressourcen ein, damit der Prozess in dem angestrebten Umfang realisiert werden konnte. Eine eingehendere Auswertung der Daten von 2021 sprengte jedoch den Rahmen der vorhandenen Kapazitäten, auch wenn sie gewiss lohnenswert gewesen wäre.

2.2 Wichtige Meilensteine auf dem Weg zu einer bundesweiten Statistik der Ombudsstellen des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe

Wichtige Meilensteine 2019

In 2019 wurden am 1. September der Vertrag zwischen IPP und BKO geschlossen und am 22. November das Konzept und geplante Vorgehen den Ombudsstellen vorgestellt. Bis Anfang Januar 2020 wurde eine Präsentation der Ziele des Projekts und eine erste Demoversion des Erhebungstools entwickelt.

Wichtige Meilensteine 2020

Für das Jahr 2020 lassen sich drei Meilensteine hervorheben:

- Die **partizipative Entwicklung des Datenerhebungsinstruments** begann mit vier regionalisierten Treffen. Hier konnten sich die Ombudsstellen mit ihren Ideen, Anregungen,

Fragen und Bedenken einbringen. Die ca. dreistündigen Workshops verliefen in einer konstruktiven, kooperativen Stimmung mit vielen Anregungen für das weitere Vorgehen.

- Aus den Anregungen wurde eine erste **Testsoftware** entwickelt. Zudem wurden die Ombudsstellen motiviert, durch die Eingabe möglichst vieler Fälle im Zeitraum April bis Oktober die weitere Entwicklung zu unterstützen.
- Eine **erste Auswertung** dieser Fälle aus der Testphase führte zu einem realistischen Bild des möglichen Ergebnisses einer „Jahresstatistik“ und leistete Hilfestellung bei der Weiterentwicklung des Erhebungsinstruments aus einer Auswertungsperspektive.

Parallel dazu wurde eine Hotline für die Ombudsstellen eingerichtet, um mögliche Fragen und Probleme im Rahmen der Dateneingabe zeitnah bearbeiten zu können. Die meisten daraus entstehenden Verbesserungen und Fehlerkorrekturen konnten so den Ombudsstellen zeitnah zur Verfügung gestellt werden. Zudem wurden die Rückmeldungen zur Verbesserung des Datenerhebungsinstruments genutzt.

August 2020 stand eine Version zur Verfügung, die eine Eingabe personenbezogener Daten und die Möglichkeit individualisierter Zusatzfragen für einzelne Ombudsstellen vorsah. Juli 2020 wurde zudem eine Zusatzvereinbarung zwischen der Bundeskoordinierungsstelle und dem IPP geschlossen, in der es um technische Fragen, erweiterte Auswertungsfunktionen und die grafische Darstellung von Ergebnissen ging. Von diesem Zeitpunkt an konnten Ombudsstellen das Datenerhebungsinstrument auch für die Erstellung eigener Statistiken nutzen und mussten keine doppelte Statistik (für den eigenen Gebrauch und für die bundesweite Jahresstatistik) mehr führen.

Die Testphase wurde Mitte Oktober abgeschlossen. Es wurde ein Monitoring der Daten durchgeführt, gefolgt von der exemplarischen Auswertung der Daten. Ergebnis des Testlaufs: 13 von 17 Ombudsstellen hatten sich beteiligt. Einige Ombudsstellen konnten nicht über den gesamten Zeitraum Daten eingeben, weil ihnen dafür die personellen Kapazitäten fehlten oder/und es anfänglich technische Probleme gab. Die Basis für die Testauswertung bildeten letztlich 423 Fälle.

Wichtige Meilensteine 2021

Mit den Anregungen aus dem Workshop vom November 2020 und den Hinweisen der Bundeskoordinierungsstelle wurde im Dezember eine weitere Version des Erhebungstools für 2021 erstellt. Zur Sicherheit (mit dieser Version sollte ja zum ersten Mal eine vollständige Jahresstatistik erstellt werden) wurde mithilfe von drei Ombudsstellen noch einmal ein kurzer Testlauf durchgeführt. Am 11. und 12. Februar 2021 wurde dann die Version (2.2.1) an die Ombudsstellen verschickt.

Am 22. und 24. Februar wurde anhand dieser Version der Software eine Schulung für Mitarbeitende aus den Ombudsstellen durchgeführt. Auf der Basis des Testhandbuchs von 2020 und der Erfahrungen aus der Schulung wurden Anfang März das Handbuch für Version 2.2.1 sowie eine Kurzanleitung zum Erhebungstool fertiggestellt. Es folgte erneut die Einrichtung einer **Hotline** für inhaltliche Nachfragen und technische Probleme.

Für Ende August wurde ein weiteres Zwischenmonitoring angesetzt. Das Monitoring verfolgte erstens das Ziel, frühzeitig zu prüfen, ob die für die Weitergabe notwendigen Import- und Exportfunktionen funktionieren. Dies war bei 90 % der Ombudsstellen der Fall, während es bei den restlichen zu kleineren, lösbaren Problemen kam. Zweitens sollte herausgefunden werden, welche Routinen im IPP erforderlich sind, um im Januar 2022 den Transfer der Daten in das Auswertprogramm SPSS gut zu managen. Das dritte Ziel bestand darin, zu prüfen, welche Probleme oder „falsche“ Eingaben bei den einzelnen Fragen auftreten können.

Es gab einen zufriedenstellenden Rücklauf. Bis zum 20. August 2021 standen 1078 auswertbare Fälle zur Verfügung. Es erfolgte eine Rückmeldung an die Ombudsstellen zur Frage, wie die Datenqualität noch verbessert werden könnte. Insgesamt war der Eindruck positiv. Die allermeisten Fragen wurden sehr sorgfältig und (bei den offenen Fragen) auch inhaltsreich beantwortet. Am 11. November 2021 kam ein weiteres Treffen zustande, auf dem die Ergebnisse des Zwischenmonitorings und die Weiterentwicklung des Tools für die Erhebung 2022 besprochen wurde. Dabei wurde für die zentrale Frage 30 (rechtliche Zuständigkeitsbereiche) eine strukturelle Veränderung der Erhebung vereinbart.

Wichtige Meilensteine 2022

Eine modifizierte und weiterentwickelte Version für 2022 wurde am 24. Januar den Ombudsstellen zur Verfügung gestellt. Bis Ende Januar hatten die meisten Ombudsstellen die Daten für das Jahr 2021 an das IPP zurückgesandt. Anschließend fand ein einrichtungsbezogenes Monitoring statt. Für jede Ombudsstellen wurde ein Monitoringbericht erstellt mit der Bitte, fehlende oder falsch eingegebene Daten zu korrigieren. Der Rücklauf der korrigierten Daten dauerte bis Mitte März. Anschließend wurden die Daten zu einer Gesamtdatei zusammengefügt und es fand eine weitere Runde zum Monitoring mit den Gesamtdaten statt. Im April wurden der Bundeskoordinierungsstelle sowie Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl für ihren Vortrag auf dem Fachtag „Störenfriede oder Mitsstreiter? Zur Bedeutung von Ombudschaft für die Jugendhilfe“ am 29. des Monats die Rohdaten zur Jahresstatistik zur Verfügung gestellt. Die Hotline wurde auch 2022 fortgesetzt.

2.3 Das Datenerhebungsinstrument – die Software

Umsetzung des Datenerhebungsinstrumentes mit Microsoft Excel

Microsoft Excel bietet neben einer breiten Verfügbarkeit auch zahlreiche Funktionalitäten, die für die Umsetzung des Datenerhebungsinstrumentes vorteilhaft waren. Darunter fallen insbesondere die Möglichkeit zur Programmierung mit Visual Basic for Applications (VBA), aber auch diverse Steuerelemente zum Aufbau der Eingabemaske bzw. der Benutzeroberfläche sowie die umfangreichen Möglichkeiten zur Erstellung statistischer Auswertungen und Abbildungen. Herausforderungen bestanden vor allem hinsichtlich der Umsetzung von Verzweigungen im Fragebogen, der Geschwindigkeit bei rechenintensiveren Arbeitsschritten, der lokalen Datenhaltung und Einschränkungen im Vergleich zu anderen Entwicklungsumgebungen bezüglich der Funktionalität und Wartungsfreundlichkeit sowie der Datenschutz-konformen Nutzbarkeit des Tools insbesondere bei der Anwendung des Erhebungstools in behördlich angesiedelten Ombudsstellen.

Die zentrale Idee des entstandenen Tools ist die Verwendung nur eines Excel-Arbeitsblatts für die Eingabemaske und die Datenbank. Die Datenübertragung beim Speichern oder Laden eines Falls erfolgt mithilfe eines VBA-Makros. Jeder Fall entspricht einer Zeile in der Datenbanktabelle, jede Antwort einer Spalte. Die Eingabemaske verwendet insbesondere Excel-Steuerelemente wie Kontrollkästchen oder Textfelder. Eingaben können auf zulässige Werte beschränkt und auf Vollständigkeit geprüft werden. Ein wichtiger Aspekt späterer Versionen war die Erstellung der notwendigen VBA-Makros, um diverse Steuerelemente, Formatierungen und Namensfelder bei Bedarf (z. B. nach Anpassung der Antworten zu einer Frage) automatisiert neu zu erstellen und so möglichen Fehlern vorzubeugen und den manuellen Aufwand zu reduzieren.

Die direkte Speicherung in einem Arbeitsblatt, das als Datenbank dient, erlaubt eine einfache Verarbeitung der Daten durch die Nutzenden oder bei der zentralen Auswertung durch das IPP. Im Unterschied zu anderen Softwarelösungen sind alle Daten im Klartext gespeichert. Besonders hervorzuheben ist der Umstand, dass die eingegebenen Daten ausschließlich lokal, in derselben

Excel-Datei, gespeichert werden. Eine Weitergabe erfolgt nur unter vollständiger Kontrolle des*der Nutzenden. Insbesondere werden beim Export für die Auswertung durch das IPP interne und/oder personenbezogene Daten aus der Datenbank entfernt. Innerhalb einer Einrichtung besteht die Möglichkeit, die von verschiedenen Mitarbeitenden eingegebenen Daten durch Importieren zu kombinieren. Ebenso können Daten bei Versionsänderungen oder beim Jahreswechsel aus einer bestehenden Version des Erhebungstools übernommen werden. Insbesondere bei Änderungen an der Datenbank wurden Maßnahmen ergriffen, um Datenverlust und Inkonsistenzen bei eventuellen technischen Problemen zu vermeiden. Dazu gehören zum Beispiel die Erstellung einer internen Sicherheitskopie der Datenbank sowie eine Kompatibilitätsprüfung.

Das Datenerhebungstool bietet die Möglichkeit, statistische Auswertungen ausgewählter Fragen direkt in einem entsprechenden Arbeitsblatt zu sehen, das bei jedem Aufruf aktualisiert wird. Diese Daten werden zudem in einem weiteren Blatt als vorformatierte Grafiken dargestellt. Sowohl die Zahlen aus der Auswertung als auch die Grafiken können direkt in Berichten, Präsentationen oder anderen Dokumenten verwendet werden.

Auf Wunsch der Nutzenden wurde die Möglichkeit zur Suche von Fällen anhand der Fallnummer oder des Namens geschaffen. Dazu wird aus den Daten in der Datenbank eine entsprechende Tabelle erzeugt, die dem Suchfeld im Menü hinterlegt ist. Auf ähnliche Weise kann im Arbeitsblatt „Fallliste“ aus der Datenbank eine aktuelle Liste der vorhandenen Fälle erzeugt und angezeigt werden.

Übersicht der verschiedenen Versionen

Neben der Verbesserung von erkannten Schwachstellen und der Behebung von erkannten und/oder gemeldeten technischen Problemen, die im Rahmen der produktiven Verwendung offensichtlich wurden, gab es im Verlauf der bisherigen Versionen auch eine stetige Erweiterung der Funktionen sowie notwendige Anpassungen der Fragen und Antworten für die Datenerhebung.

Seit Version 2 werden Änderungen mithilfe eines Versionsmanagementsystems erfasst (Quellcode) und dokumentiert (Issues, Changelog). Es folgt ein selektiver Überblick der Versionen.

Version 1 (2020)

Version 1 wurde als Testversion entwickelt, um damit die Datenerhebung für die Testlaufphase im Jahr 2020 durchzuführen. Die Erfahrungen aus Version 1 sollten zur weiteren Entwicklung bzw. Verbesserung dienen. Der Struktur nach handelte es sich hierbei bereits um eine Vollversion, das heißt, alle relevanten Bereiche waren bereits vertreten. Im August wurde eine erweiterte Testversion erstellt, die unter anderem auch das Eingeben personenbezogener Daten ermöglichte und damit für neue Stellen zusätzliche Erhebungstools überflüssig machen sollte.

Version 2 (2021)

Zur Vermeidung von Problemen wurde die technische Umsetzung der Verzweigungen im Fragebogen neu konzipiert. Um die Bedienung flüssiger zu machen, stellte man intern zahlreiche Funktionen auf die Verwendung von Array-Variablen um, was einen schnelleren Speicherzugriff ermöglicht. Zusätzlich wurden zentrale Komponenten verallgemeinert, sodass Änderungen der Eingabemaske effizient behandelt werden können. Die Arbeitsblätter „Auswertung“, „Grafiken“, „Fallliste“ und „Log“ sowie die damit verbundenen Makros wurden entwickelt. Es folgte die Implementierung einer Möglichkeit, nach Klarnamen der Klient*innen zu suchen. Schließlich wurden von den Nutzenden gemeldete Probleme behoben sowie die Wartungsfreundlichkeit und Betriebssicherheit verbessert.

Version 3 (2022)

Neben gewünschten Anpassungen der Fragen und Antworten wurden Makros für die automatische Formatierung der Eingabemaske erstellt, die Import- und Exportfunktionen überarbeitet, der Import von vorherigen Versionen mit anderen Fragen/Antworten ermöglicht, die Formatierung der Abbildungen angepasst sowie neue Abbildungen erstellt, die Datenschutzmaßnahmen auf die Fallliste erweitert und die Betriebssicherheit weiter erhöht. Gemeldete Probleme mit Version 2 wurden behoben. Die Modularisierung (also der Aufbau aus funktional geschlossenen Bausteinen) des VBA-Codes wurde im Sinne der verbesserten Wartbarkeit und Wiederverwendbarkeit von einzelnen Bausteinen noch weiter erhöht.

3. Die Statistik des Jahres 2021 – ausführliche Darstellung der Ergebnisse

Das folgende Kapitel stellt eine ausführliche Auswertung der fünf inhaltlichen Bereiche der bundesweiten Statistik 2021 dar. Die hier vorgelegte Auswertung bewegt sich weitgehend auf einer deskriptiven Ebene. Sie gibt einen Überblick zu den Ergebnissen, lässt sich aber in vielfacher Hinsicht noch weiter vertiefen. Die inhaltsanalytische Auswertung der offenen Fragen ist bislang nur exemplarisch erfolgt.

Es handelt sich um das erste Mal, dass eine solche bundesweit einheitliche Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung in der Jugendhilfe vorliegt. Dies bedeutet auch, dass es für manche Interpretation noch zu früh ist. Für verlässliche Aussagen braucht es Ergebnisse aus weiteren Jahren, um erkennen zu können, ob es sich um ein aktuelles Ergebnis oder einen Trend handelt bzw. welche Entwicklungen in der ombudtschaftlichen Entwicklung in der Bundesrepublik zu sehen sind.

Aufgrund der soliden Datenbasis lassen sich auch zum jetzigen Stand interessante Erkenntnisse gewinnen. So zeigt sich beispielsweise, dass entgegen der Erwartung mancher Jugendhilfepolitiker*innen die Ombudsstellen nicht überwiegend in Fällen stationärer Unterbringung (§ 34) oder bei der Beratung junger Volljähriger (§ 41) tätig sind. Ebenso blieb die von manchen befürchtete Klagewelle⁸ aus, da die Begleitung von Klagen und die Unterstützung beim Einlegen von Widersprüchen nur einen sehr kleinen Teil der Beratungsinhalte der Ombudsstellen ausmachen.

Zum Verständnis der Statistik ist bedeutsam, dass das Datenerhebungsinstrument vorsieht, dass nicht zu allen Fallkonstellationen auch alle 51 Fragen ausgefüllt werden müssen. Die Menge der zu beantwortenden Fragen hängt von dem jeweiligen „Falltyp“ ab. Wie bereits in Kapitel 1 dargestellt, unterscheidet die vorliegende Statistik drei Falltypen:

- **Lotsenfälle.** Hier fällt die Anfrage nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle und wird deshalb an eine passende Stelle weitervermittelt (z. B. Erziehungsberatungsstelle, Flüchtlingsrat).
- **Kurzauskünfte.** Eine Kurzauskunft besteht immer dann, wenn ein in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallendes Anliegen eines*r Klient*in auch durch einen kurzen, meist einmaligen telefonischen bzw. schriftlichen Kontakt beantwortet wird.
- **Eigenständige Beratungsprozesse.** Hiermit sind alle Fälle gemeint, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen und die nicht nur durch eine kurze Auskunft beschieden werden.

Für den Typ „Kurzauskünfte“ sollten 30 Fragen und bei „Lotsenfälle“ nur acht der insgesamt 51 Fragen ausgefüllt werden. Nur beim Falltyp „eigenständiger Beratungsprozess“ wurden alle 51 Fragen erfragt. Dies hat zur Folge, dass je nach Frage unterschiedliche Fallzahlen (N) vorliegen.

- Fragen, die für alle drei Beratungstypen (Kurzauskunft, eigenständiger Beratungsprozess und Lotsenfall) relevant sind, haben ein maximales N von 2082. Diese Fälle werden im Folgenden als **A-Fall** gekennzeichnet. A steht für „Alle Beratungstypen“.

⁸ Straus, F., Hackenschmied G., Höfer R. (2015) Expertise zu einer Evaluation der Berliner Beschwerde- und Ombudsstelle Jugendhilfe. München: IPP-Bericht, 16ff.; Straus, F., Höfer R, Hackenschmied G. (2020) Evaluation der Berliner Beratungs- und Ombudsstelle in: BRJ e.V. (2020) Rechtsanspruch und Wirklichkeit. Ombudschaft als Machtausgleich. Abschlussbericht des Modellprojekts 2014-2017, Berlin: Eigenverlag

- Fragen, die für zwei Typen (Kurzauskunft und eigenständiger Beratungsprozess) relevant sind, haben ein N von 1772. Diese Fälle werden im Folgenden als **K&E-Fall** gekennzeichnet. K steht für „Kurzauskunft“ und E für „eigenständiger Beratungsprozess“.
- Fragen, die nur für eigenständige Beratungsprozesse relevant sind, haben ein maximales N von 955. Diese Fälle werden im Folgenden als **E-Fall** gekennzeichnet. E steht für „eigenständiger Beratungsprozess“.

Das N der jeweiligen Frage kann zudem nochmals variieren, wenn die jeweilige Frage beispielsweise voraussetzt, dass es sich um abgeschlossene Fälle handelt oder nicht für alle Fälle die jeweilige Frage ausgefüllt wurde, zum Beispiel weil die Daten im Kontakt mit den Ratsuchenden nicht erhoben wurden.

3.1 Grunddaten zur Statistik

Wer hat mitgemacht? Von den im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe organisierten bzw. mit diesem kooperierenden Ombudsstellen haben sich an der Statistikerhebung 2021 folgende Ombudsstellen beteiligt:

- Baden-Württemberg
 - „Kinder haben Rechte“ Reutlingen/Tübingen e. V.
 - Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg (KVJS Baden-Württemberg)
- Berlin
 - Berliner Rechtshilfefond Jugendhilfe e. V.
 - Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe (BBO Jugendhilfe)⁹
- Brandenburg
 - BOJE e. V.
- Bremen
 - Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen (BeBeE)
- Hamburg
 - Ombudsstelle Hamburg-Mitte¹⁰
- Hessen
 - Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e. V.
- Nordrhein-Westfalen
 - Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.
- Rheinland-Pfalz
 - Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe RLP e. V.
 - Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe bei der Bürgerbeauftragten
- Sachsen-Anhalt
 - OMBUD LSA – Ombudschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe in Sachsen-Anhalt (KinderStärken e. V.)
- Sachsen
 - Kinder- und Jugendhilferechtsverein e. V. Dresden

⁹ Der Träger ist ebenfalls der BRJ e. V.

¹⁰ Seit Juli 2022 werden alle ombudschaftlichen Fälle in Hamburg von der Fachstelle „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte. Ombudsstelle Hamburg in der Kinder- und Jugendhilfe“ bearbeitet. Die Ombudsstelle Hamburg-Mitte ist in der neuen Stelle aufgegangen.

- Schleswig-Holstein
 - Vertrauenshilfe – Regionalstellen Ombudschaft (DKSB LV SH)
- Thüringen
 - „Dein Megafon“ – Unabhängige Beratungs- und Ombudsstelle der Jugendhilfe in Thüringen (DKSB LV Thüringen)

Die drei Stellen, die sich aus Kapazitätsgründen bzw. technischen Hürden nicht beteiligen konnten, haben angekündigt, dies voraussichtlich ab 2022 zu tun.

Somit haben 2021 insgesamt 14 von 17 möglichen Ombudsstellen des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe an der Erhebung teilgenommen. Diese Zählung bezieht sich auf die jeweiligen Träger der Ombudsstellen. Einzelne Träger unterhalten auch mehrere Ombudsstellen bzw. haben regionalisierte Stellen. Für eine Übersicht der 2021 vorhandenen ombudschaftlichen Strukturen verweisen wir an dieser Stelle auf die Webseite des Bundesnetzwerks.¹¹

Wie viele Fälle liegen der bundesweiten Statistik für 2021 zugrunde? Insgesamt basiert die Statistik auf **2082** Fällen (vgl. hierzu Fußnote 3 auf S. 1). Wie aus Abbildung 1 ersichtlich, existieren fünf Ombudsstellen, die jeweils über 200 Beratungsfälle im Jahr erfasst haben. Dem stehen vier Ombudsstellen mit 80 bis 120 Fällen und fünf Ombudsstellen gegenüber, die zwischen 20 und 50 Fälle in die Statistik eingebracht haben. In diesem Zusammenhang gilt es zu berücksichtigen, dass die Ombudsstellen sehr heterogen aufgestellt sind – bezogen etwa auf die personelle Ausstattung, den Bekanntheitsgrad, die Etablierung oder die regionale Zuständigkeit. Auch gab es in einigen Ombudsstellen (meist aus personellen Gründen) Schließzeiten, das heißt Phasen, in denen keine weiteren Klient*innen beraten werden konnten. Hier zeichnet sich ab, dass bei einem entsprechenden Ausbau bzw. einer fortgesetzten Etablierung der Ombudsstellen mit steigenden Fallanzahlen zu rechnen ist.

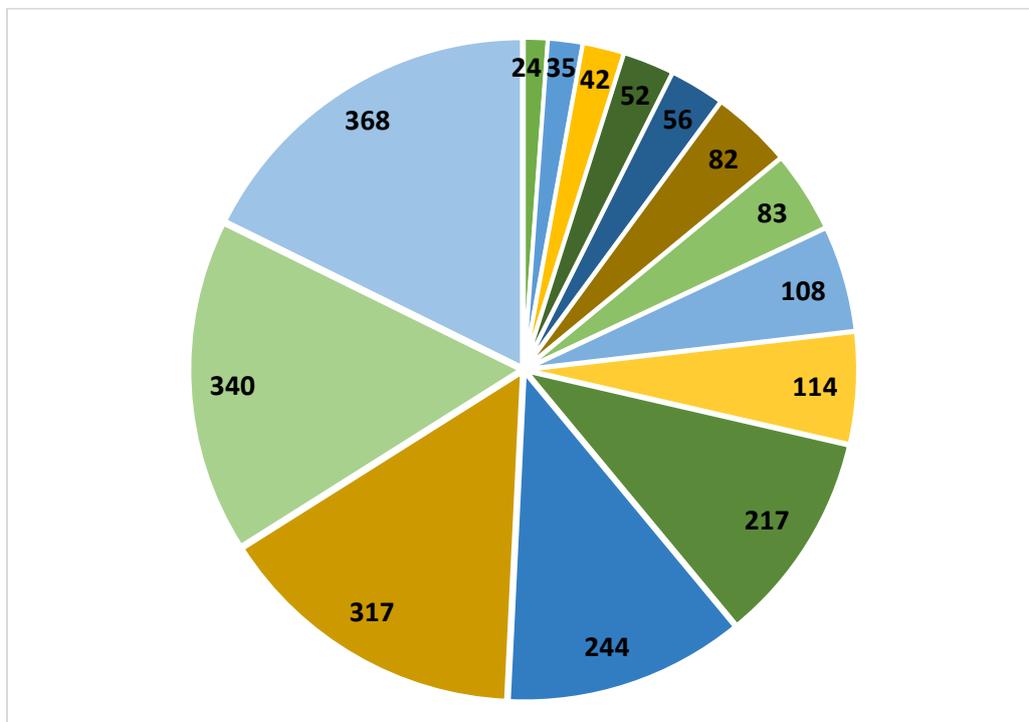


Abbildung 3: Häufigkeiten der Anfragen nach Beratungsstelle (absolute Fallzahlen; N=2082)

¹¹ https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Informationen_zu_ombudschaftlichen_Strukturen_2021.pdf

Zur Charakteristik der beteiligten Ombudsstellen. In einer Zusatzerhebung der Bundeskoordinierungsstelle wurden einige Rahmendaten erhoben. Diese erlauben eine kurze Charakteristik der Ombudsstellen:

- **Gründungsboom in den 2010er Jahren:** Zwei der Träger haben bereits vor über 15 Jahren mit ombudschaftlichen Beratungen begonnen (BRJ in Berlin im Jahr 2002 und KihaRe in Baden-Württemberg im Jahr 2007.) Neun weitere Ombudsstellen sind zwischen 2012 und 2019 gestartet. Drei Träger haben nach 2020 ihre Arbeit begonnen.¹²
- **Knappe Personalausstattung.** Im Jahr 2021 zählten die an der Statistik beteiligten Ombudsstellen insgesamt lediglich ca. 40 hauptamtliche Vollzeitäquivalentstellen bundesweit, wobei zwei der an der Statistik beteiligten Ombudsstellen auf einer rein ehrenamtlichen Basis arbeiten.
- **Finanzierungsart.** Zwölf der 14 Ombudsstellen finanzierten sich im Jahr 2021 aus Landesmitteln. Drei ergänzten ihre Einnahmen durch Projektförderungen. Lediglich zwei Ombudsstellen finanzierten sich im Jahr 2021 ausschließlich durch Mitgliedsbeiträge und Spenden.
- **Sozialpädagogische Fachkräfte (Sozialpädagog*innen, Sozialarbeiter*innen, Diplompädagog*innen, seltener: Erzieher*innen)** sind die dominierende Berufsgruppe bei den haupt- und ehrenamtlichen ombudschaftlichen Berater*innen und in allen Ombudsstellen vertreten. In knapp der Hälfte der Ombudsstellen sind zudem Jurist*innen tätig. Ombudsstellen mit hauptamtlichen Mitarbeitenden haben im Durchschnitt 2,2 Vollzeitäquivalente.

Qualität der Daten: In mehreren Monitoring-Durchläufen wurden die erhobenen Daten stichprobenhaft auf Zuverlässigkeit, Vollständigkeit und Genauigkeit geprüft. Die vorangegangenen Schulungen für Mitarbeitende der Ombudsstellen, der Testlauf 2020, die Hotline sowie das Handbuch (s. S. 8 f.) haben dazu beigetragen, ein gemeinsames Verständnis bezüglich der einzugebenden Inhalte bei den Mitarbeitenden der Ombudsstellen zu schaffen. Insgesamt wurde mit Blick auf die Breite der Erfassung eine gute Datenqualität erreicht. Dennoch muss bedacht werden, dass dies die erste Erhebung mit einem neu entwickelten Datenerhebungsinstrument ist, an der über 60 Mitarbeitende aus 14 Ombudsstellen beteiligt waren, sodass nicht in jedem Fall davon ausgegangen werden kann, dass alle Fragen und Items von allen Mitarbeitenden identisch interpretiert wurden. Die Datenqualität ist in dieser Hinsicht optimierbar und bedarf regelmäßig wiederkehrender Schulungen für die mit der Statistik befassten Personen.

Der Anteil an fehlenden Daten, also der Anteil an Fällen, bei denen eine Frage nicht beantwortet/ausgefüllt wurde, liegt bei einem Großteil der Fragen bei unter 5 %¹³, bei vielen sogar unter 1 %. Hier kann davon ausgegangen werden, dass das Gesamtergebnis der einzelnen Fragen nicht durch fehlende Daten verzerrt wurde. Was Fragen betrifft, die zu einem höheren Anteil unbeantwortet blieben, trifft Letzteres häufig auf Kurzauskünfte zu. Auch in Hinsicht auf die zahlreichen offenen Fragen ist ein guter Rücklauf zu verzeichnen. Die Antworten enthalten viele aufschlussreiche Erläuterungen zur jeweiligen Fragestellung.

¹² Darunter auch die Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg, der allerdings ein dreijähriges Modellprojekt in einer anderen Trägerschaft vorausging.

¹³ Fragen, die zu einem höheren Anteil nicht beantwortet wurden, sind möglicherweise der zeitlich eng begrenzten Beratungssituation bei Kurzauskünften (vgl. S. 2) geschuldet.

3.2 Bereich fallbezogene Basisdaten

Im Bereich der fallbezogenen Basisdaten wurden Angaben zum Fall, zu den Ratsuchenden und zum Fallmittelpunkt gemacht.

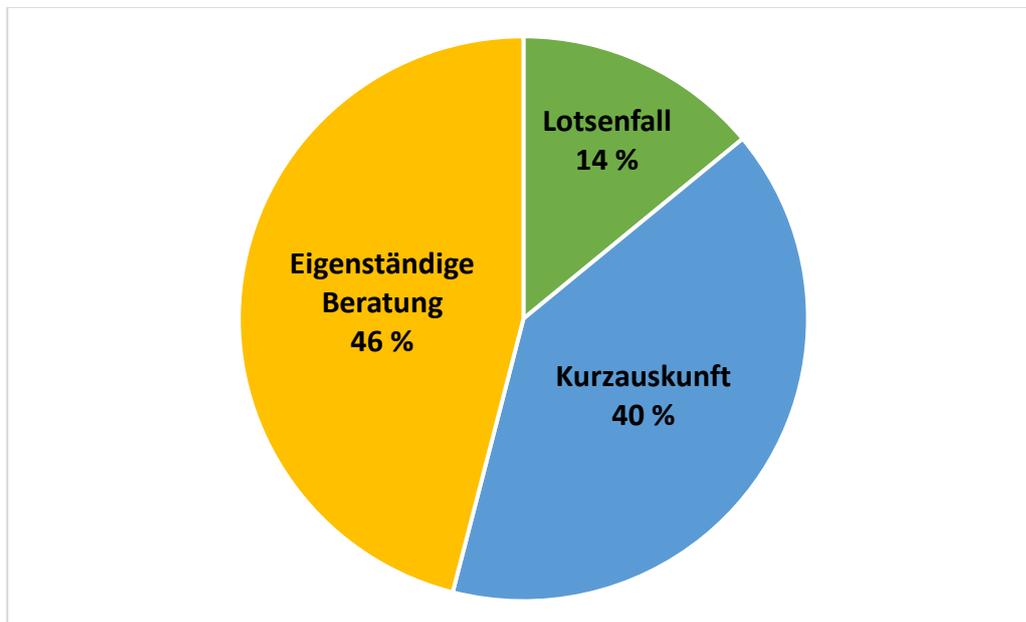
3.2.1 Basisdaten zum Fall

Hier wurden folgende Fragen beantwortet:

- Um welchen Typ einer Beratungsanfrage handelte es sich? (A-Fall)
- Handelte sich um einen erstmaligen Kontakt und wenn ja, wann war die letzte Beratung vor 2021 (samt Fallnummer)? (A-Fall)
- Ist der Fall abgeschlossen? (A-Fall)

Beratungstyp. Wenn eine Anfrage nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fällt und deshalb an eine passende Stelle weitervermittelt wird, spricht man von einem **Lotsenfall**. Unter einer **Kurzauskunft** werden jene Fälle subsumiert, bei der ein in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstellen fallendes Anliegen eines*r Klient*in auch aufgrund eines kurzen, meist einmaligen telefonischen bzw. schriftlichen Kontakts (und gegebenenfalls einer vorangegangenen Recherche) beantwortet wird. Demgegenüber handelt es sich bei den sogenannten **eigenständigen Beratungen** um Fälle, die nicht nur durch eine kurze Auskunft beschieden werden. In der Zusammenschau aller Fälle liegen Kurzauskünfte mit 39,6 % und eigenständige Beratungen mit 46,3 % nahe beieinander und machen den Großteil der Fälle aus. Lotsenfälle haben einen Anteil von 14 % an allen Fällen.

Abbildung 4: Verteilung der Beratungstypen (N=2061)



Insgesamt besteht im Hinblick auf die Häufigkeit der drei Beratungstypen zwischen den Ombudsstellen eine hohe Varianz, das heißt, der Anteil der einzelnen Beratungstypen variiert je nach Ombudsstelle. Diesem Umstand können verschiedene Ursachen zugrunde liegen. Einflussfaktoren könnten sein: Ressourcen und personelle Ausstattung der Ombudsstellen sowie Wahrnehmung des Profils der Ombudsstellen in der Öffentlichkeit. Es gibt Hinweise aus der Praxis, die darauf hindeuten, dass Ombudsstellen mit geringen personellen und zeitlichen Kapazitäten einen höheren Anteil an Kurzauskünften im Vergleich zu den eigenständigen Beratungen aufweisen.

Anteil abgeschlossener Fälle. Die meisten Fälle (86,3 %) konnten innerhalb des Jahres 2021 abgeschlossen werden.¹⁴ Nur wenige (drei) Ombudsstellen haben einen Anteil von über 20 % nicht abgeschlossener Fälle zum Jahresende 2021. Wie zu erwarten, handelt es sich bei den nicht abgeschlossenen Fällen weitgehend um eigenständige Beratungsfälle. Lotsenfälle und Kurzauskünfte aus dem Jahr 2021 wurden zu über 97 % abgeschlossen. 20 % der nicht abgeschlossenen Fälle stammen aus dem Dezember und weitere 16 % aus dem November 2021. Bei den nicht abgeschlossenen Fällen finden wir auch Fälle mit einer überdurchschnittlich hohen Kontaktzahl. Bei ca. 25 % der nicht abgeschlossenen Fälle gab es bis Ende 2021 bereits mehr als sieben Kontakte. Somit lassen sich vor allen zwei Gründe vermuten, warum Fälle nicht abgeschlossen wurden: zum einen der, dass diese Fälle erst kurz vor dem Jahresende 2021 begonnen wurden und zum anderen der, dass besonders intensive Fälle einen überdurchschnittlichen Stundenaufwand erfordern.

Aus den Vorjahren wurden 7,8 % der Fälle übernommen. Der allergrößte Teil dieser Fälle stammt aus den Jahren 2019 und 2020.

3.1.2 Basisdaten zu den Ratsuchenden

Im Bereich der Basisdaten liegen Daten zu Personen vor, die sich an die Ombudsstellen gewandt haben (Ratsuchende). Auch existieren Daten zu dem sogenannten Fallmittelpunkt. Diese betreffen jene jungen Menschen, die im Mittelpunkt des jeweiligen Beratungsfalls stehen.

Bei den **Daten zu den Ratsuchenden** der Ombudsstellen werden erhoben:

- das Geschlecht der Ratsuchenden (A-Fall) und
- die Stellung zum Fallmittelpunkt (A-Fall).

Angaben zum Geschlecht der Ratsuchenden. Wie in vielen Kontexten der Kinder- und Jugendhilfe überwiegt der Anteil der weiblichen gegenüber männlichen Ratsuchenden (70,2 % zu 29,4 %). Acht Personen haben als Geschlecht „divers“ angegeben (0.4 %).

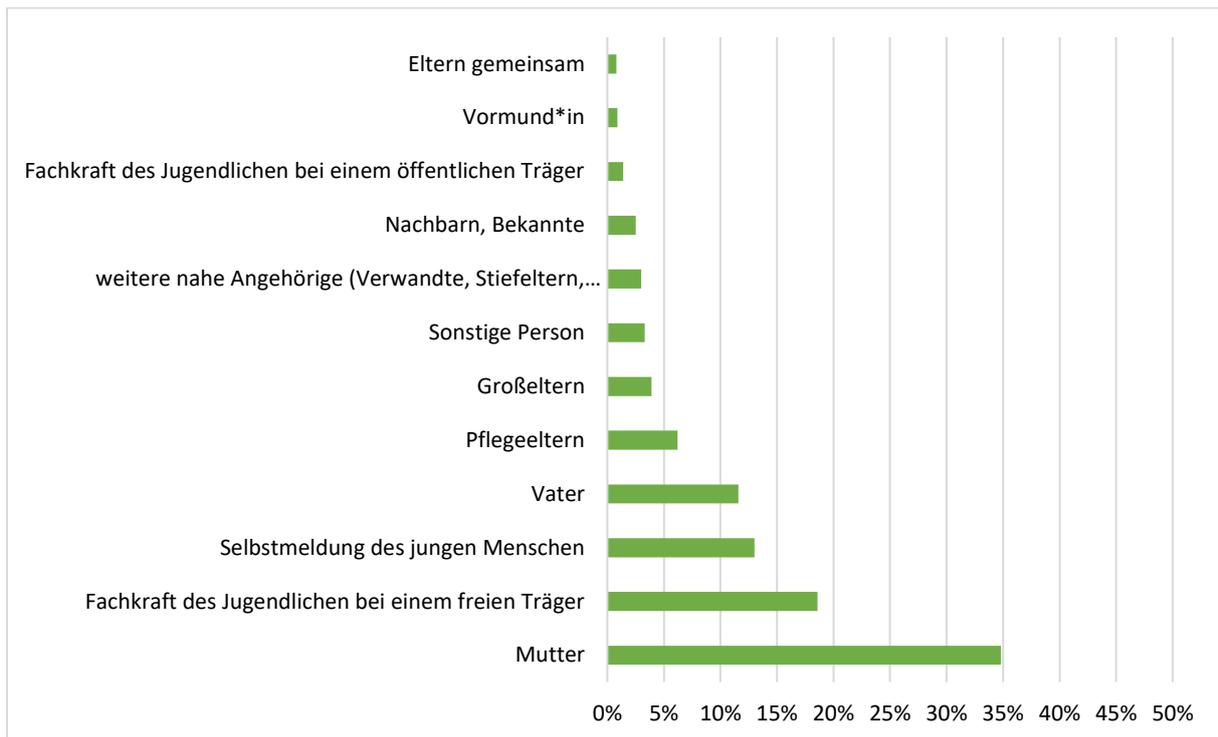
Status der Ratsuchenden (zum Fallmittelpunkt). Es gibt vier größere Gruppen, die sich an die Ombudsstellen wenden. Die erste Gruppe sind Fachkräfte von freien Trägern der Jugendhilfe, die sich für ihr Klientel an eine Ombudsstelle wenden (mit einem Anteil von 18,6 %). Die größte Gruppe sind Elternteile (34,8 % Mütter und 11,6 % Väter). Die jungen Menschen, die sich selbst melden, bilden einen Anteil von 13 %. Im Fall der übrigen Ratsuchenden spielen noch zahlenmäßig die Pflegeeltern mit 6,2 % und die Großeltern mit 3,9 % eine Rolle.

Selbstmeldung der jungen Menschen. Der Anteil von weiblichen (51,1 %) und von männlichen jungen Menschen (46,7 %), die sich aus Eigeninitiative an die Ombudsstellen gewandt haben, ist annähernd gleich. Bei 2,2 % der Selbstmeldungen wurde in puncto Geschlecht „divers“ angegeben. Der allergrößte Teil der Selbstmeldungen kommt von jungen Menschen, die zwischen 18 und 21 Jahre alt sind.¹⁵

¹⁴ Eine Ombudsstelle hat alle Fälle als nicht abgeschlossen markiert. Nimmt man diese aus der Berechnung, liegt der Anteil nicht abgeschlossener Fälle sogar bei nur 9 %.

¹⁵ Da nicht direkt nach dem Alter der Ratsuchenden gefragt wurde, kann dieses nur indirekt aus dem Alter der Jugendlichen, die als „Fallmittelpunkt 1“ angegeben wurden, gefolgert werden. Es ist sehr wahrscheinlich, dass es bei den „Selbstmeldungen“ und dem „Fallmittelpunkt 1“ um die gleiche Person handelt. Demnach wären 18,5 % der jungen Menschen, die sich selbst an eine Ombudsstelle wenden, unter 18 Jahren. 66,7 % sind zwischen 18 und 21 Jahren und 14,9 % sind 22 Jahre und älter.

Abbildung 5: Status der Ratsuchenden (N=2070)



Vergleicht man die drei Falltypen, fallen Unterschiede bei den Ratsuchenden ins Auge:

- Wenn sich Fachkräfte an die Ombudsstellen wenden, führt dies häufiger zu Kurzauskünften.¹⁶
- Wenn sich junge Menschen selbst an eine Ombudsstelle wenden, hat dieser Schritt etwas häufiger eine eigenständige Beratung zur Folge (E-Fall: 15,2 % gefolgt von den K-Fällen: 12,0 % und L-Fällen: 8,3 % bei einem Durchschnittswert über alle Fälle von 13,0 %).
- Der Anteil der Eltern an den Lotsenfällen ist besonders hoch (Mütter: 41,3 % und Väter: 14,9 %; E-Fälle: Mütter: 36,4 % und Väter: 11,4 % sowie K-Fälle: Mütter: 30,8 % und Väter: 10,4 %).

Es gibt auch Unterschiede zwischen den Ombudsstellen. Beispielsweise schwankt der Anteil der jungen Menschen, die sich eigenständig an die Ombudsstelle wenden, zwischen 4 % und 25 % und der der Mütter zwischen 9 % und 50 %. Allerdings sind die Fallzahlen bei einigen Ombudsstellen noch zu klein, um daraus aussagekräftige Schlüsse ziehen zu können.

3.1.3 Basisdaten zum Fallmittelpunkt

Beim Fallmittelpunkt geht es um Auskünfte

- zur Zahl der jungen Menschen, die in der Beratung eine Rolle spielen (K&E-Fall),
- über Geschlecht und Alter der jungen Menschen (Jahr und Monat) (K&E-Fall),
- zur Frage, ob die Jugendlichen einen Fluchthintergrund haben und wenn ja aus welchem Land sie geflohen sind (K&E-Fall),
- zur Frage, wo sie vor Beginn der aktuellen Hilfe gelebt haben (E-Fall)¹⁷.

¹⁶ N=2055 Anteil der ratsuchenden Fachkräfte bei K-Fällen 24,2 %

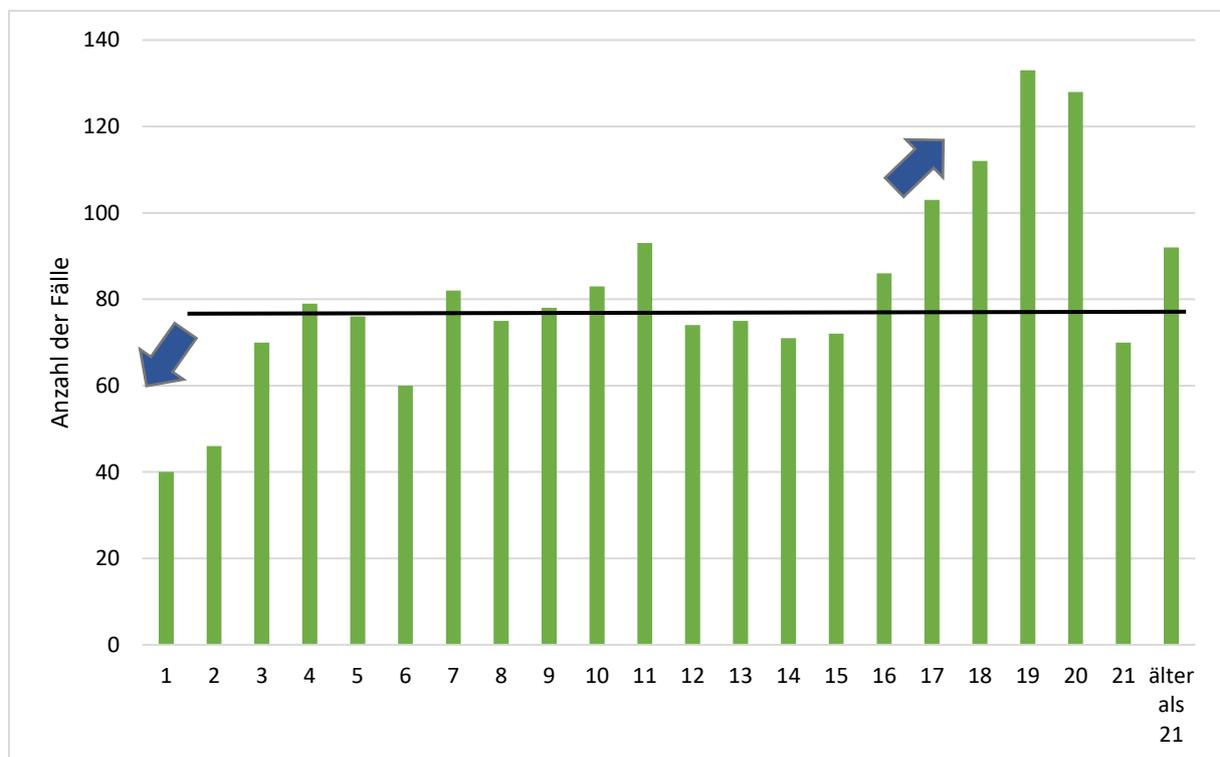
- darüber, wer möglicherweise neben dem jungen Menschen noch im Mittelpunkt des Falles gestanden hat (K&E-Fall),
- zur Lebenssituation des jungen Menschen (Sammlung zusätzlicher wichtiger Informationen im Rahmen einer offenen Antwortmöglichkeit) (E-Fall).

Fallmittelpunkt. Man konnte bis zu drei Kinder, Jugendliche und junge Menschen als Fallmittelpunkt benennen. In den meisten Fällen (83,5 %) wurde nur ein Fallmittelpunkt benannt.

Geschlecht. Berücksichtigt man alle Fälle und vergleicht man die Geschlechterverteilung, überwiegen geringfügig Jungen und Männer mit 50,8 % gegenüber 48,6 % Frauen und Mädchen, während diverse Personen einen Anteil von 0,6 % haben.

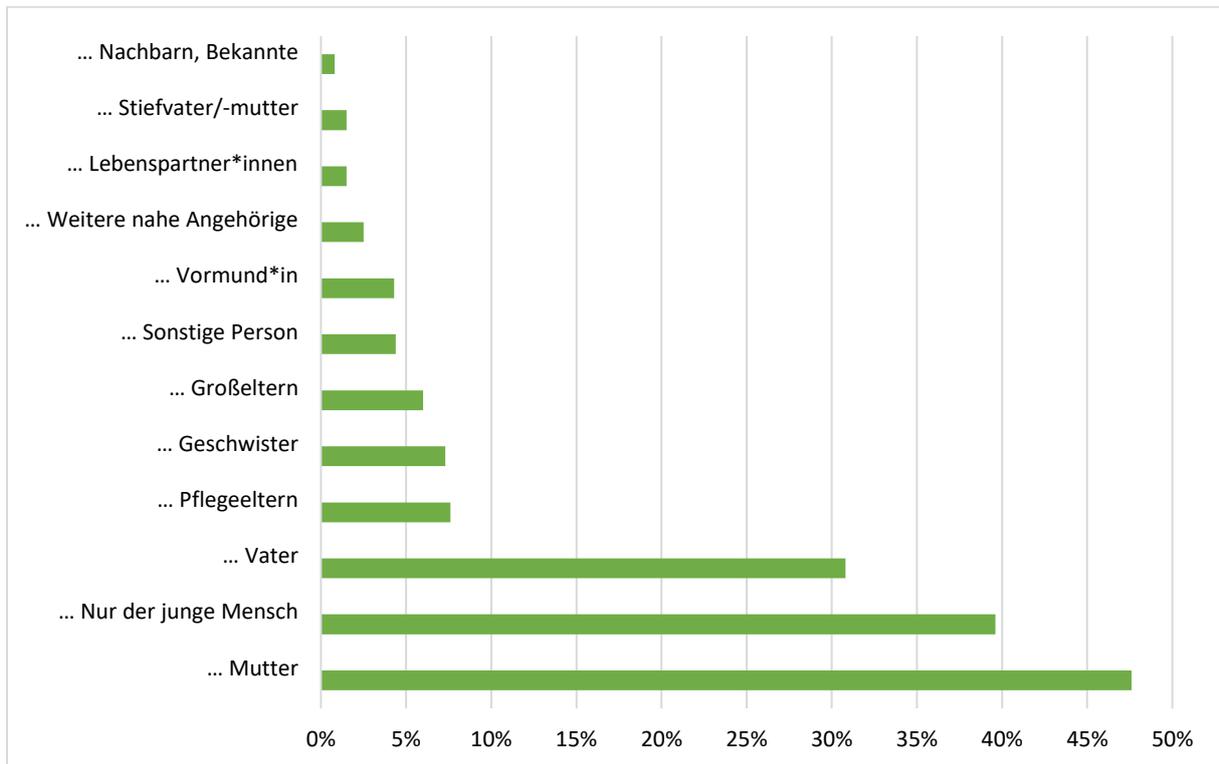
Alter. Kinder, Jugendliche und junge Menschen aller Altersgruppen sind als Fallmittelpunkt vertreten. Etwas über 40 % der jungen Menschen, die den Fallmittelpunkt bilden, sind 16 Jahre und älter. Wie aus der Abbildung 6 ersichtlich, sind die unter Vierjährigen und die über 16-Jährigen unter- bzw. überproportional als Fallmittelpunkt vertreten (Mittelwert=79).

Abbildung 6: Alter der jungen Menschen (Fallmittelpunkt) (N=1824)



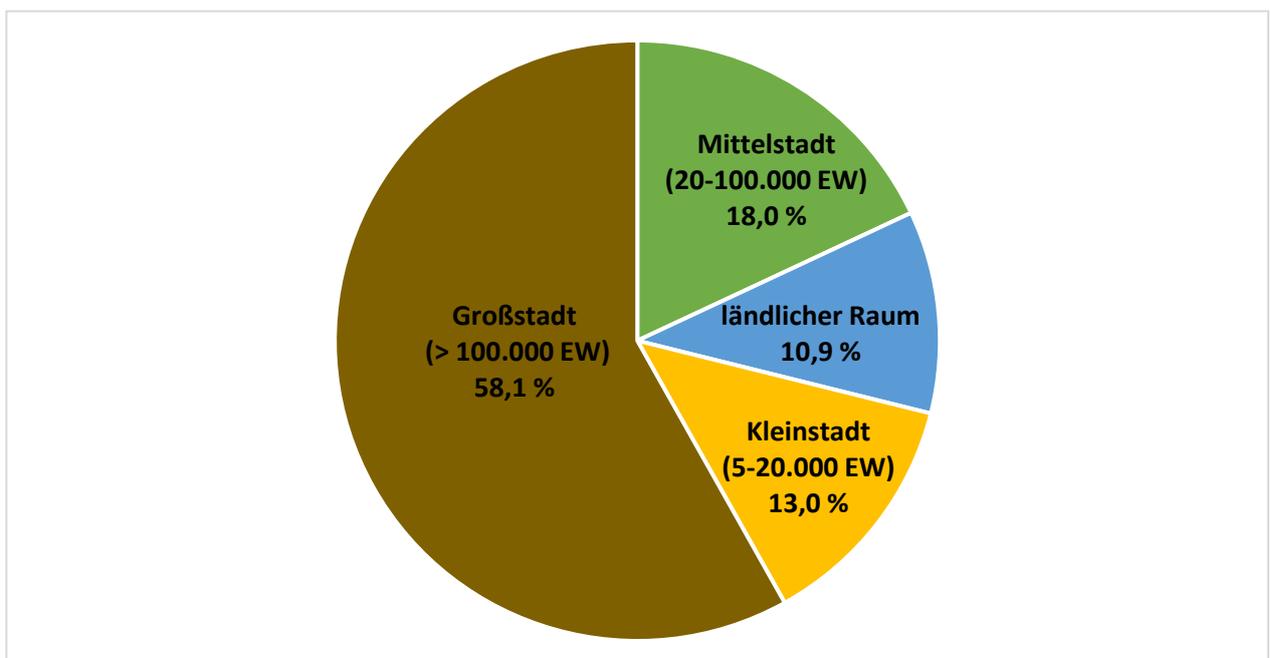
Weiterer Fallmittelpunkt: Mit dieser Frage besteht die Möglichkeit, neben dem jungen Menschen auch andere Personen zu kennzeichnen, die mit ihrem Anliegen im Mittelpunkt stehen. In 39,6 % der Fälle gab es neben dem jungen Menschen keine weitere Person. Bei den restlichen 60 % stehen erwartungsgemäß die Mutter (47,6 %) und der Vater (30,8 %) des jungen Menschen im Mittelpunkt. Einen Anteil über 5 % haben noch die Pflegeeltern (7,6 %), die Geschwister (7,3 %) und die Großeltern (6,0 %).

Abbildung 7: Wer steht neben dem/den jungen Menschen und gegebenenfalls den Fachkräften noch im Mittelpunkt des Falls? (N=1706)



Regionale Herkunft. Gefragt wurde, wo der junge Mensch vor Beginn der aktuellen Hilfe lebte. Drei Viertel der jungen Menschen leb(t)en in einem städtischen Raum und nur 13,0 % in einer Kleinstadt und 10,9 % im ländlichen Raum.

Abbildung 8: Regionale Herkunft der jungen Menschen; Typisierung nach Einwohnerzahl (=EW) (N=893)



Fluchthintergrund. Jeder zehnte junge Mensch hat einen Fluchthintergrund.¹⁸ Bei etwas mehr als der Hälfte gibt es auch Informationen zum Herkunftsland. Die am häufigsten genannten Länder waren Afghanistan (14,4 %) und Syrien (9,8 %).

Lebenssituation. Um die Lebenssituation der jungen Menschen besser verstehen zu können, wurde für die B-Fälle die Möglichkeit gegeben, die zum Zeitpunkt der Beratung aktuelle Lebenssituation zu beschreiben. In 427 von 955 möglichen Fällen haben die Berater*innen dies genutzt. Im Folgenden einige Antwortbeispiele:

- *„Wollte sich Unterstützung im Jugendamt holen – hier wurde sie abgewiesen. Begründung: mütterlicher Haushalt ist sicher. Wurde darauf verwiesen, dass Kinder- und Jugendnotdienst keine Option und dieser über ein mögliches Melden durch junge Menschen informiert ist (sollen sie nicht aufnehmen). Mutter hat Hilfe zunächst ebenfalls abgelehnt. Wurde durch eine weitere ASD-Mitarbeiterin beraten – diese empfahl einen Antrag auf § 30 SGB VIII Einzelfallhelfer*in.“*
- *„14-Jähriger hatte sich wegen körperlicher Gewalt durch die Eltern schon einmal zur Polizei geflüchtet, wurde dann durch das Jugendamt in Obhut genommen. Es kam aber nicht zur Fremdunterbringung in betreuter Wohnform mit Begründung des Jugendamtes, dass es aktuell (oder wegen Corona) keine Plätze (oder keine Neuaufnahmen) in stationären Jugendhilfeeinrichtungen vor Ort gäbe. Daraufhin musste Jugendlicher wieder nach Hause mit ambulanter Hilfe, die aber nicht hinreichend den Schutz des Jugendlichen gewährleistet.“*

In diesen ergänzenden Beschreibungen steckt ein Fundus an Erklärungen für die Lebenssituation der Ratsuchenden. Auch diese Frage sollte perspektivisch inhaltsanalytisch ausgewertet werden.

3.1.4 Informationen zum Zugangsweg

Bei den Informationen zum Zugangsweg der Ombudsstellen werden erhoben:

- wie der Zugang/erste Kontakt erfolgte (K&E-Fall) und
- wie der*die Ratsuchende von der Ombudsstelle erfahren hat (K&E-Fall).

Zugang/erster Kontakt. Der Zugang zu den Ombudsstellen erfolgte in den meisten Fällen über das Telefon (66,3 %) und per E-Mail (28,4 %). Die Möglichkeit, zu Beginn der Beratung persönlich vorbeizukommen, nutzten nur 1,7 %. Auch Social-Media als Zugang wurde nur selten genutzt (1,0 %). Ein Grund hierfür könnte sein, dass im Jahr 2021 nur die Hälfte der Ombudsstellen über Social-Media-Zugänge verfügte und zudem auch die personellen Ressourcen fehlten, diese kontinuierlich zu pflegen. Zwischen den Ombudsstellen gibt es in dieser Hinsicht nur wenige Unterschiede.

Bei den Selbstmeldungen von jungen Menschen tritt auf den ersten Blick ein ähnliches Ergebnis wie bei den Erwachsenen zutage. Auch hier wählen für den ersten Zugang über 80 % das Telefon oder/und das Versenden einer E-Mail. Allerdings nutzen auch 7,8 % die Möglichkeit, persönlich vorbeizukommen. Analysiert man, wer überhaupt persönlich die Ombudsstelle beim ersten Kontakt aufsucht, handelt es sich zu über 60 % um junge Menschen. Ein ähnliches Ergebnis wird bei den Social-Media-Zugängen sichtbar. Auch hier sind es unter den Social-Media-Nutzer*innen fast 65 %

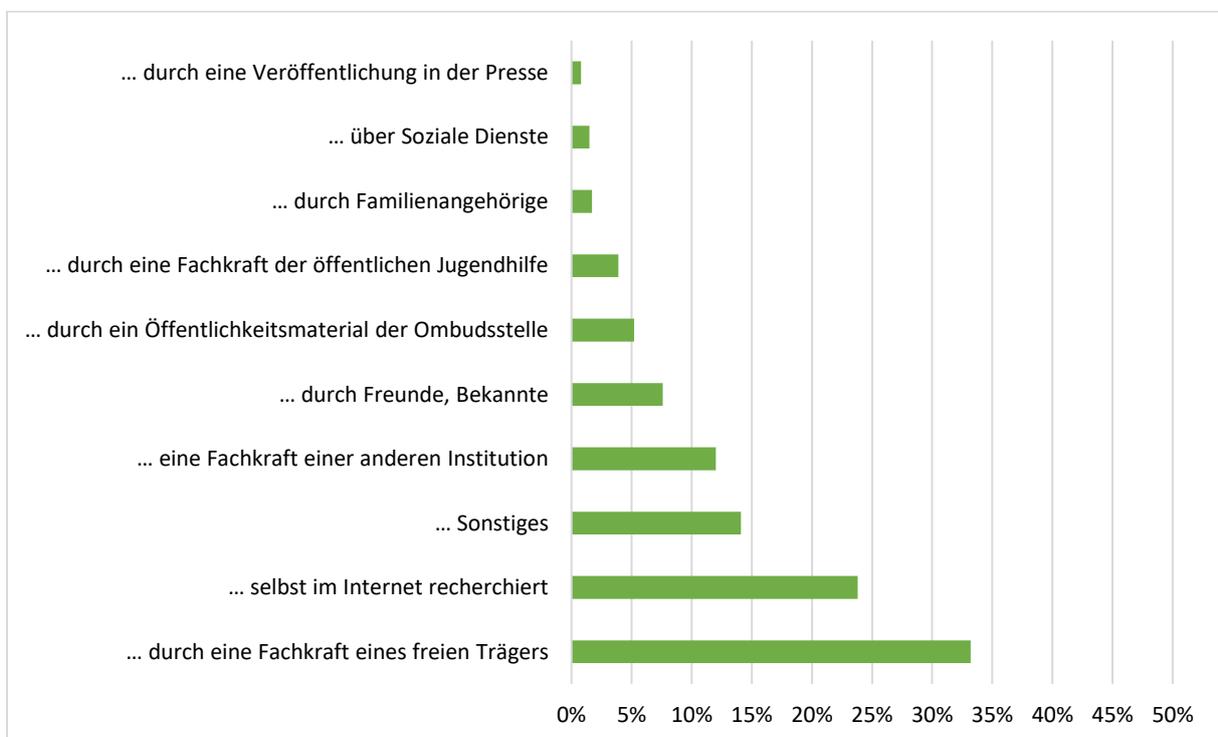
¹⁸ N=1671

junge Menschen, die über Social-Media-Kanäle den Zugang zu Ombudsstelle finden (obwohl die Gruppe insgesamt nur einen Anteil von 13 % unter den Ratsuchenden einnimmt).

Quelle der Kenntnis der Ombudsstelle: Es sind vor allem Fachkräfte, die dafür sorgen, dass Ratsuchende überhaupt von Ombudsstellen erfahren. In knapp der Hälfte aller Fälle sorgen sie für ein entsprechendes Wissen. Bemerkenswert ist, dass der Anteil der Fachkräfte der öffentlichen Jugendhilfe (Jugendämter) bei nur 3,9 % liegt. Dagegen liegt der Anteil der Fachkräfte von freien Trägern bei 33,2 %.¹⁹

Daneben gibt es in einem nennenswerten Umfang nur noch die Internetrecherche (23,8 %), Freund*innen und Bekannte (7,6 %) sowie ein Öffentlichkeitsmaterial der Ombudsstellen bzw. Presseartikel über die Ombudsstellen (5,2 %). Bei den sonstigen Antworten geben 2,5 % an, dass sie die Ombudsstelle aus einer vorherigen Beratung kannten und nicht ganz 1 % stießen über andere Ombudsstellen bzw. das Bundesnetzwerk dazu.

Abbildung 9: Wie hat der*die Ratsuchende von der Ombudsstelle erfahren? (N=1372)



3.1.5 Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens

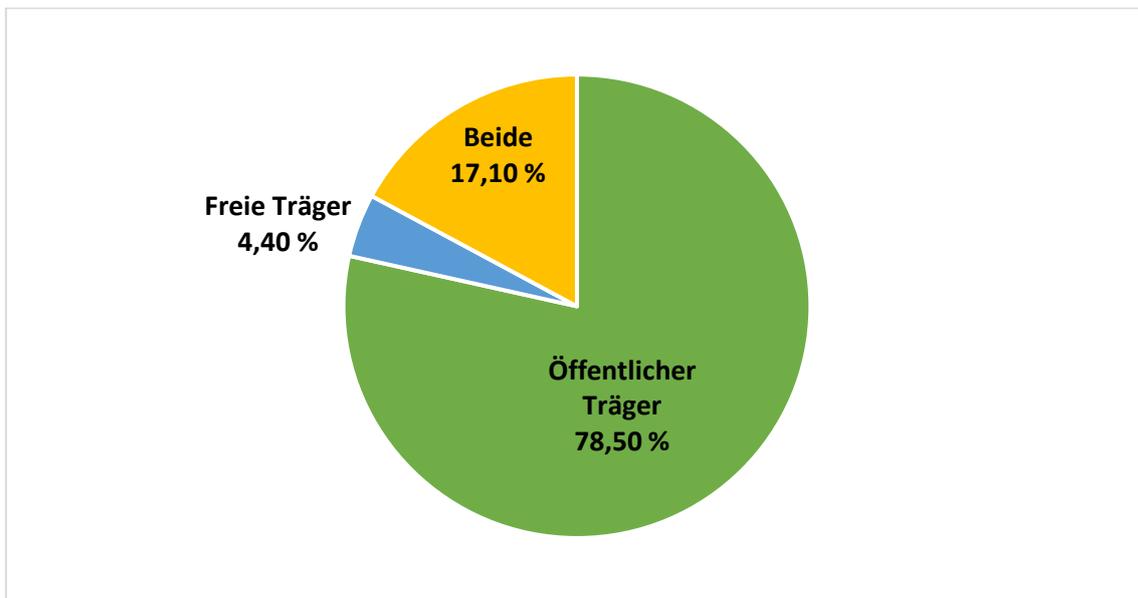
Bei den Informationen Art und Inhalt des Anliegens der Ratsuchenden werden erhoben:

- wen das Anliegen (vor allem) betrifft (K&E-Fall),
- um welche Art des Anliegens es sich handelt (Anlass der Kontaktaufnahme) (K&E-Fall),
- der Stand des Anliegens beim Erstkontakt mit der Ombudsstelle (E-Fall),
- die rechtlichen Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII (K&E-Fall),
- andere Rechtskreise, die vom Fall betroffen sind (K&E-Fall).

¹⁹ Weitere 12,6 % erfuhren über eine Fachkraft einer anderen Institution und nochmals 1,5 % über soziale Dienste von der Existenz der Ombudsstelle. In ganz wenigen Fällen stammte die Information von mehreren Fachkräften.

Wen betrifft das Anliegen vorwiegend? Anliegen, die Fachkräfte bzw. Einrichtungen der freien Träger betreffen, sind deutlich in der Minderheit. Wie die Grafik unten zeigt, werden nur 4,4 % der Fälle einem freien Träger und weitere 17,1 % einem freien wie auch dem öffentlichen Träger zugerechnet. In mehr als drei Viertel der Fälle betreffen die Anliegen vorwiegend die öffentliche Jugendhilfe. Mit anderen Worten: Zu 95,6 % der Fälle, die 2021 in Ombudsstellen verhandelt wurden, betrifft das Anliegen alleine oder teilweise die öffentliche Jugendhilfe und somit Konflikte mit den Jugendämtern.²⁰

Abbildung 10: Wen betrifft das Anliegen vorwiegend? (Kontext des Anliegens) (N=1755)



In etwas mehr als der Hälfte der Fälle werden zusätzlich weitere Personen genannt, die das Anliegen außerdem betrifft. Darunter haben die Personensorgeberechtigten den größten Anteil (71,8 % der Fälle). Mit weitem Abstand folgen Vormund*innen (14,4 %) und Pflegeeltern (13,4 %). Unter den sonstig genannten Personen (9,4 %) findet sich eine breite Palette von weiteren Familienangehörigen (Großeltern und Geschwistern) bis zu Institutionen wie Schule, Psychiatrie und Polizei.

Art des Anliegens. Hier stand eine Auswahl von 14 vordefinierten Anliegen zur Verfügung. Die Frage war als Mehrfachnennung konzipiert. Die Anliegen in der Reihenfolge der Häufigkeit ihrer Nennung sind:

Tabelle 4: Anliegen und Unterschiede Kurzauskunft/eigenständige Beratungen (N=1760)

Reihung	Genanntes Anliegen (vollständige Formulierung siehe Fußnoten)	Anteil (N)	Signifikanter Unterschied ²¹ Kurzauskunft (K) Eigenständige Beratung (E)
1	Hilfegewährung ²²	36,5 % (624)	
2	Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation ²³	29,3 % (516)	K: 20,2 % E:37,1 %
3	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	25,6 % (451)	K:20,0 % E:30,5 %

²⁰ Das N beträgt hier 1755.

²¹ P<0.001

²² Das komplette Item hieß: Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc.).

²³ Das komplette Item hieß: Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens.

4	Hilfegestaltung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung ²⁴	19,6 % (345)	
5	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	19,4 % (341)	
6	Kindeswohlgefährdung	15,6 % (275)	
7	Klärung einer Kostenheranziehung	13,3 % (234)	K: 16,6 % E: 10,4 %
8	Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel der Fachkraft	11,8 % (207)	
9	Sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information	11,0 % (194)	
10	Klärung von Zuständigkeitsfragen	10,9 % (192)	
11	Rückführung	9,1 % (160)	K: 5,7 % E: 12,0 %
12	Hilfegestaltung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe ²⁵	9,0 % (159)	
13	drohende Inobhutnahme	5,5 % (97)	
14	Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel von Vormund*in	2,2 % (38)	

Wie man bei den signifikanten Unterschieden erkennt, gibt es eine Reihe von Anliegen, die sich offensichtlich weniger gut in einer Kurzberatung erledigen lassen. Ein typisches Beispiel hierfür ist die Beratung bei Schwierigkeiten bezüglich der Kommunikation, des menschlichen Umgangs und des Ernstgenommenwerdens. Umgekehrt gibt es nur die Klärung bei einer Kostenheranziehung, die in Kurzberatung häufiger zum Thema wird.²⁶

Bei den weiteren sonstigen Nennungen (14,3 %) findet sich eine Vielzahl von Anliegen – unter anderem von dem Wunsch nach Akteneinsicht über Fragen des Datenschutzes und der Finanzierung (beispielsweise eines Führerscheins) bis hin zu Verfehlungen eines*r Vormund*in.²⁷ Viele der sonstigen Nennungen werden zusätzlich zu einem der oben genannten Anliegen genannt.

In der Mehrheit der Fälle wurde nicht nur ein Anliegen definiert, sondern eine Kombination aus zwei und mehr Anliegen.

Tabelle 5: Zahl der genannten Anliegen (N=1760)

Anzahl der angekreuzten Anliegen	
Nur ein Anliegen	38,1 %
Zwei Anliegen	25,0 %
Drei Anliegen	15,9 %
Vier bis sechs Anliegen	17,6 %
Mehr als sechs Anliegen	1,6 %

Beispiele für häufig gewählte Kombinationen sind Hilfestellung und Hilfeplanung (in 15,3 % der Fälle zusammen gewählt) oder auch Hilfestellung und Schwierigkeiten bei der Kommunikation (11,7 % der Fälle) sowie Hilfestellung und Hilfestellung (10,2 % der Fälle).

²⁴ Das komplette Item hieß: Hilfestellung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung.

²⁵ Das komplette Item hieß: Hilfestellung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u.Ä. (inkl. Wunsch nach Wechsel).

²⁶ Auch dort, wo es keine signifikanten Unterschiede gibt, dominieren in der Regel die eigenständigen Beratungsprozesse.

²⁷ Eine detaillierte Auswertung der sonstigen Antworten kann auch bei der Liste der Anliegen noch einmal zu Verschiebungen in den hinteren Kommabereich führen.

Wie oben beschrieben, wenden sich am häufigsten Mütter, Väter, junge Menschen, Fachkräfte und Pflegeeltern an die Ombudsstellen. Analysiert man die Anliegen dieser fünf Gruppen von Ratsuchenden, so zeigt sich eine weitgehende Übereinstimmung: Das am häufigsten genannte Anliegen betrifft die Hilfestellung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung und Umfang von Leistungen etc.). Mit Ausnahme der Väter ist sie bei den anderen vier Gruppen das meistgenannte Anliegen. Für Mütter und Väter spielen in vielen Fällen auch die Sorgerechtsstreitigkeiten bzw. die Umgangsgestaltung eine wichtige Rolle, während dieses Anliegen bei den anderen Gruppen von Ratsuchenden kaum Relevanz besitzt.

Tabelle 6 a-e: Die fünf häufigsten Anliegen nach Ratsuchenden (Mehrfachnennung möglich)

Selbstmeldung junger Mensch (N=243)

1.	Hilfestellung	42,0%
2.	Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation	23,9%
3.	Klärung einer Kostenheranziehung	25,9%
4.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	25,5%
5.	Hilfestellung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung	25,1%

Mütter (N=598)

1.	Hilfestellung	35,5%
2.	Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation	31,9%
3.	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	31,4%
4.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	30,3%
5.	Kindeswohlgefährdung	21,0%

Väter (N=194)

1.	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	40,9%
2.	Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation	37,3%
3.	Kindeswohlgefährdung	24,9%
4.	Hilfestellung	22,3%
5.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	19,7%

Pflegeeltern (N=115)

1.	Hilfestellung	40,9%
2.	Hilfestellung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u. Ä.	31,3%
3.	Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation	30,4%
4.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	23,5%
5.	Klärung einer Kostenheranziehung	16,5%

Fachkräfte (N=341)

1.	Hilfegewährung	42,5%
2.	Klärung einer Kostenheranziehung	26,4%
3.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	21,7%
4.	Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation	21,1%
5.	Hilfegestaltung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung	16,4%

Stand des Verfahrens. Die Ombudsstellen setzen mit ihrer Beratung ein, wenn es bereits Gespräche mit dem Jugendamt (in 77,5 % der Fälle) und/oder mit dem freien Träger (21,4 %) jeweils zum Anliegen des*der Ratsuchenden gegeben hat. In jedem vierten Fall (24,5 %) ist eine Antragstellung bereits erfolgt. In jedem achten Fall liegt ein Bescheid vor. Nur in jedem zehnten Fall hatte der*die Ratsuchende noch nichts unternommen.²⁸

Rechtliche Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII. Wer von dem Bild ausgeht, dass Ombudsstellen hauptsächlich bei Fällen der stationären Heimerziehung und der Hilfen für junge Volljährige tätig werden, wird durch das Ergebnis des Jahres 2021 teilweise bestätigt und gleichzeitig überrascht werden. Bestätigt wird dieses Bild dadurch, dass der § 34 mit 32,4 % Nennungen der meistgenannte Bereich des SGB VIII ist und auch der § 41 mit 14,8 % zu den häufiger erwähnten Bereichen gehört. Jedoch haben 62 % aller Fälle, die 2021 von den Ombudsstellen beraten wurden, weder mit dem § 34 noch mit dem § 41 zu tun. Zudem finden wir wieder deutliche Unterschiede bei den Beratungsschwerpunkten der Ombudsstellen.

Die Daten zeigen somit, dass ein sehr breites Feld an rechtlichen Zuständigkeiten existiert, mit dem Ombudsstellen befasst sind.²⁹

Wir haben exemplarisch untersucht, wie die Ratsuchenden sich unterscheiden, wenn es um bestimmte rechtliche Zuständigkeitsbereiche geht:

- Im Hinblick auf den § 31 (Sozialpädagogische Familienhilfe) fällt auf, dass es vor allem Mütter (11,8 %) und Väter (8,9 %) sind, die Anliegen in diesem rechtlichen Zuständigkeitsbereich verfolgen. Der Durchschnittswert über alle Gruppen von Ratsuchenden liegt bei 6,8 % (siehe auch Tabelle 4).
- Im Fall des § 34 (Heimerziehung, sonstige betreute Wohnformen) sind es verstärkt die jungen Menschen (45,7 %) und die Fachkräfte freier Träger (zu 41,9 %), die Anliegen in diesem rechtlichen Zuständigkeitsbereich verfolgen. Der Durchschnittswert über alle Gruppen von Ratsuchenden liegt bei 32,4 % (siehe auch Tabelle 4).
- In Bezug auf den § 35a (Eingliederungshilfe seelische Behinderung) sind es etwas stärker die Pflegeeltern (20 %) und die Mütter (15,5 %), die Anliegen in diesem rechtlichen Zuständigkeitsbereich verfolgen. Der Durchschnittswert über alle Gruppen von Ratsuchenden liegt bei 12,9 % (siehe auch Tabelle 4).

Die folgende Tabelle gibt die Beratungsanteile zu den jeweiligen Paragraphen wieder. Des Weiteren ist der letzten Spalte zu entnehmen, in welchen Bereichen es zwischen den Beratungstypen

²⁸ N=907. Es bestand die Möglichkeit von Mehrfachnennungen.

²⁹ Vergleicht man die Ombudsstellen, fallen drei auf, bei denen Fälle zum § 34 bei über 40 % liegen, aber auch vier, bei denen der Anteil unter 25 % liegt. Zudem werden drei Ombudsstellen sichtbar, bei denen der Anteil der Fälle zum § 41 über 25 % liegt, und fünf, bei denen er unter 10 % liegt.

(Kurzauskunft und dem eigenständigen Beratungsprozess) zu signifikanten Unterschieden kommt ($p < 0,001$).

Tabelle 7: Welche rechtlichen Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII sind betroffen? (N=1746)

Reihung	Genannter Paragraf des SGB VIII	Anteil (N)	Signifikanter Unterschied Kurzberatung (K) Eigenständige Beratung (E)
Anteil > 30 %³⁰			
1	§ 34 (Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform)	32,4 % (566)	
Anteil 20 % bis 29,9 %			
2	§ 5 (Wunsch und Wahlrecht)	20,7 % (361)	
Anteil 10 % bis 19,9 %			
3	§ 8 (Beteiligung von Kindern und Jugendlichen)	18,3 % (319)	K:13,8 % E:22,0 %
4	§ 18 (Personensorge und Umgang -> begleiteter Umgang)	17,1 % (299)	
5	§ 8a (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung)	15,9 % (277)	
6	§ 41 (Hilfe für junge Volljährige)	14,8 % (259)	
7	§ 36 (Mitwirkung, Hilfeplan)	13,8 % (241)	K: 9,6 % E:17,4 %
8	§ 35a (Eingliederungshilfe; seelische Behinderung)	12,9 % (255)	K:10,3 % E:15,0
9	§ § 93, 94 (Kostenbeteiligung)	12,6 % (220)	K:15,1 % E:10,5 %
10	§ 33 (Vollzeitpflege)	11,5 % (201)	K: 8,4 % E:14,2 %
11	§ 42 (Inobhutnahme)	10,3 % (179)	
Anteil 5 % bis 9,9 %			
12	§ 31 (sozialpädagogische Familienhilfe)	6,8 % (119)	
13	§ 17 (Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung)	5,7 % (99)	K: 7,5 % E: 4,1 %
Anteil 1 bis 4,9 %			
14	§ 19 (gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und Kinder)	4,1 % (71)	
15	§ 30 (Erziehungsbeistand, Betreuungshelfer)	3,7 % (64)	K: 2,2 % E:4,9 %
16	§ 35 (intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung)	1,3 % (22)	
17	§ 42a (vorläufige Inobhutnahme)	1,1 % (20)	
18	§ 28 (Erziehungsberatung)	1,0 % (17)	
19	§ 32 (Tagesgruppe)	1,0 % (17)	
Anteil unter 1 %			
20	§ § 22, 23, 24 (Kindertageseinrichtungen, -pflege, Anspruch auf Förderung)	0,9 % (15)	
21	§ 13 (Jugendsozialarbeit)	0,8 % (14)	
22	§ 29 (soziale Gruppenarbeit)	0,1 % (2)	

³⁰ Genannt wurde auch der § 27 mit einem Anteil von 38,4 % der Beratungsfälle.

In 6,2 % der Fälle wurden zudem noch andere Zuständigkeitsbereiche genannt, davon ca. die Hälfte eines weiteren Paragraphen des SGB VIII. Dabei gilt die häufigste Nennung dem § 39 (Leistungen zum Unterhalt des Kindes oder des*der Jugendlichen) mit neun Nennungen, alle anderen genannten Paragraphen sind Gegenstand von nicht mehr als vier Nennungen.

Auch bei dieser Frage bestand die Möglichkeit der Mehrfachnennung und damit der Kombination verschiedener Paragraphen.³¹

Tabelle 8: Zahl der genannten Paragraphen (N=1629)

Nur ein Paragraph	31,9 %
Zwei Paragraphen	23,6 %
Drei Paragraphen	19,5 %
Vier bis sechs Paragraphen	20,7 %
Mehr als sechs Paragraphen	1,4 %

Andere rechtliche Zuständigkeitsbereiche (außerhalb des SGB VIII). Bei 59 % der Fälle wird ausschließlich das SGB VIII als rechtlicher Zuständigkeitsbereich genannt. Bei jenen 41 %, für die das nicht gilt, zeigt sich wieder eine breite Verteilung über die 17 vorgegebenen Antwortmöglichkeiten. Lediglich das FamFG (Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit) wird bei einer größeren Zahl (18,6 %) der Fälle genannt. Die nächsthäufigen Nennungen betreffen

- mit 6,9 % den § 1666 BGB (gerichtliche Maßnahmen bei Gefährdung des Kindeswohls),
- mit 6,7 % den § 1631b BGB (Inhalt und Grenzen der Personenfürsorge),
- mit 5,6 % das SGB IX (Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen) und
- mit 5,1 % das SGB X (Verwaltungsverfahren).

Alle anderen Nennungen liegen weit unter 5 %. Selbst das SGB II (Grundsicherung für Arbeitssuchende) mit 3,6 % und das SGB III (Arbeitsförderung) mit 0,8 % haben, bezogen auf ihren Anteil an den Fällen, keine große Bedeutung. Auch bei dieser Frage bestand die Möglichkeit der Mehrfachnennung. Davon wurde aber nur in einem Sechstel (7,1 %) der Fälle Gebrauch gemacht.

Auch hier fördert der Vergleich der Ombudsstellen eine große Bandbreite der Anteile solcher Fälle, die ausschließlich das SGB VIII betreffen, zutage. Die Spanne reicht – bei einem Durchschnittswert von 59 % – von 35,5 % bis 93,5 %.

3.1.6 Informationen zum Beratungsverlauf

Bei den Informationen zum Beratungsverlauf wird erhoben,

- in welchem Beratungssetting die Beratung stattfand (E-Fall),
- wie viele Kontakte/Termine es gab und in welchem Zeitraum diese 2021 wahrgenommen wurden (beides E-Fall),

³¹ Es gab 2,5 % der Fälle, bei denen kein Paragraph genannt wurde.

- wie viele Stunden der Fall (einschließlich interner Besprechungen und Recherchen) in Anspruch genommen hat und wie viel Zeit davon direkt mit den Klient*innen verbracht wurde (beides E-Fall),
- welche Beratungsinhalte und -interventionen eingesetzt wurden (K&E-Fall),
- wie viele hauptamtliche bzw. ehrenamtliche Mitarbeitende mit dem Fall befasst waren (beides K&E-Fall),
- welche Aufgaben die Ehrenamtlichen übernommen haben (E-Fall) und
- ob und inwieweit die Ombudsstellen noch andere Kooperationspartner*innen in den Beratungsverlauf einbezogen haben (E-Fall).

Beratungssetting.³² Das zentrale Medium bzw. Setting ist das Telefon(gespräch). In 92,8 % der Fälle wurden Beratungen über das Telefon geführt.³³ Am zweithäufigsten fand die Beratung per E-Mail statt (64,0 % der Fälle). In knapp einem Drittel der Fälle kam es auch zu einem Face-to-Face-Kontakt, der

- zu 19,5 % in der Beratungsstelle,
- zu 8,8 % an einem öffentlichen Ort und
- zu 3,0 % im Rahmen eines Hausbesuches stattfand.³⁴

Es erfolgten zudem 6,2 % der Kontakte in Gestalt einer Videoberatung. Geschützte Messengerdienste³⁵ oder auch SMS spielten eine nur untergeordnete Rolle (SMS mit 3,4 % und Messengerdienste mit 1,2 %). In knapp 70 % der Fälle gab es eine Kombination von mindestens zwei der genannten Settings.

Beratungsdauer. Bei der Beratungsdauer wurde zum einen nach der Zahl der Kontakte/Termine gefragt. Drei Viertel der Fälle bestehen aus einem bis fünf Terminen. Die Spannweite ist allerdings deutlich breiter und liegt zwischen einem und 37 Terminen. Der Vergleich mit den abgeschlossenen Fällen zeigt keine wesentlichen Unterschiede.

Im Vergleich der Ombudsstellen schwanken die Mittelwerte in der Regel zwischen vier und 5,8 Terminen. Nur bei drei Stellen liegt der Mittelwert unter 3,3 und bei einer Ombudsstellen über sieben Kontakten.

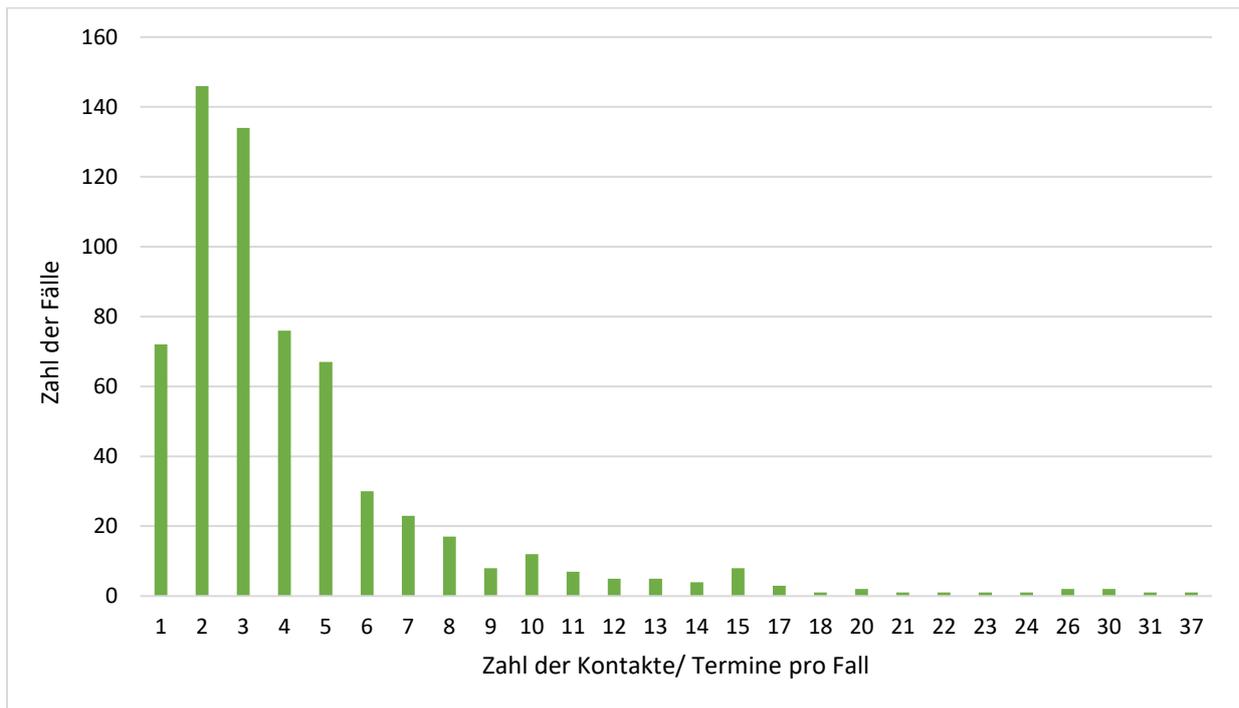
³² N= 922

³³ Ausschließlich über das Telefon wurden 25,9 % sowie über Telefon und E-Mail wurden weitere 35,8 % der Beratungen durchgeführt. Sollte das Coronavirus seinen Pandemiestatus verlieren, wird man sehen, wie stark diese Werte durch den Pandemieverlauf in 2021 beeinflusst wurden.

³⁴ Auch hier handelt es sich um Mehrfachnennungen. Von daher darf man die Einzelitems nicht einfach addieren.

³⁵ In diesem Zusammenhang gilt es zu berücksichtigen, dass 2021 viele der Ombudsstellen über keine entsprechenden Angebote verfügten.

Abbildung 11: Zahl der Kontakte/Termine pro Fall bei den abgeschlossenen Fällen (N=630)



Zum anderen wurde nach dem **Zeitraum gefragt, in dem die Beratungen durchgeführt wurden.**³⁶ 79,6 % der Fälle wurden innerhalb eines Vierteljahrs beraten, weitere 12,1 % zwischen drei und sechs und 6,4 % zwischen sechs und zwölf Monaten. Bei nur 2 % gaben die Berater*innen zur Auskunft, dass er länger als ein Jahr gedauert habe. Bei der Frage, wie viele Fälle aus den Jahren davor übernommen worden seien, ergab sich ein Anteil von 7,2 % (nur Typ „eigenständige Beratung“). Diese Fälle stammten zu 88,4 % aus dem Vorjahr und zu 2,9 % aus 2019, während nur ein kleiner Teil der Fälle (8,6 %) schon vor drei und mehr Jahren begann.

Des Weiteren wurde nach **der Anzahl der Stunden** gefragt.³⁷ Bewusst hatte man sich dafür entschieden, hier die Gesamtzeit einschließlich der Co-Beratung, der Teamreflexionen zum Fall und der Falldokumentation zu erheben. Bei dem Typ „eigenständiger Beratungsprozess“³⁸ ergibt sich eine große Spannweite von unter einer Stunde bis 50 Stunden.³⁹ Der Median liegt bei 4, das heißt 50 % der Fälle haben vier und weniger Stunden benötigt, während der Mittelwert bei 7,1 Stunden und im Fall der abgeschlossenen Fälle bei 6,7 Stunden liegt.

In einer weiteren Frage ging es darum, die **Zeit anzugeben, die direkt mit dem*der Klient*in verbracht wurde.**⁴⁰ Die Ombudsstellen geben hier eine Spannweite von fünf Minuten bis 78 Stunden an. Der Median liegt bei 2, das heißt 50 % der Fälle haben zwei und weniger Stunden mit dem*der Klient*in zusammen benötigt, der Mittelwert liegt bei 3,9 Stunden.

Für 739 Fälle (nur Typ „eigenständiger Beratungsprozess“) konnten wir das Verhältnis der Klientenzeit zu der Gesamtberatungszeit berechnen. Es liegt ungefähr bei 50 % (Median 50 und

³⁶ N=866

³⁷ N=827 (davon N=644 abgeschlossene Fälle)

³⁸ Diese Frage wurde nur bei diesem Typ erhoben.

³⁹ Hier gibt es vier „Ausreißer“ nach oben. Diese haben einen Anteil von 0,4 %.

⁴⁰ N=808. Unter „Kontakte“ werden alle Termine verstanden, an denen man mit dem*r Ratsuchenden kommuniziert (unabhängig ob face to face, telefonisch usw.)

Mittelwert 54,9), das heißt, die Hälfte der für eine Fallbearbeitung notwendige Zeit wird direkt mit dem*r Ratsuchenden verbracht. Allerdings tritt auch hier eine sehr große Spannweite zutage.

Tabelle 9: Anteil der Fälle „Zeit mit dem*r Klient*in an der Gesamtberatungszeit“ (N=808)

Anteil an Gesamtzeit	
Bis zu 33,3 %	14,20 %
33,4 % bis 50 %	37,30 %
50,01 bis 75 %	37,40 %
75,01 bis 100 %	11,10 %

Auch zwischen den Ombudsstellen finden wir wieder Unterschiede. Der Anteil schwankt zwischen 43 % und 62 %. Allerdings sollte man diese Unterschiede mit Vorsicht interpretieren, da es sich um den ersten Durchlauf der Statistik handelte. Zwar war im Handbuch definiert, wie man die beiden Zeiten (Gesamtberatung und Zeit mit Klienten) verstehen soll. Es ist aber davon auszugehen, dass manche der Zahlen auf nachträgliche Schätzungen der Eingeb*r*innen beruhen.

Beratungsinhalte und -interventionen. Bei der zentralen Frage nach der Tätigkeit der Ombudsstellen (Beratungsinhalte und -interventionen) gibt es für die K&E-Fälle eine klare Schwerpunktsetzung. Von den 14 angebotenen Möglichkeiten werden drei sehr häufig genannt:

- Vermittlung der rechtlichen Hintergründe in 82,4 % der Fälle
- Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation in 67,2 % der Fälle
- Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen (43,4 %)

Wie zu erwarten war, treten deutliche Unterschiede zwischen den Kurzauskünften (K-Fall) und den eigenständigen Beratungen (E-Fall) zutage.⁴¹

Tabelle 10: Beratungsinhalte und -interventionen nach Beratungstyp (Angaben in %, N=1743)

	K-Fall	E-Fall	Gesamt
Vermittlung von rechtlichen Hintergründen	73,9	89,6	82,4
Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation	54,2	78,3	67,2
Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen	30,9	54,1	43,4
Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen	4,2	21,1	13,4
Stellvertretende Artikulation gegenüber Jugendamt/freien Träger/anderen Stellen	0	20,5	11,1
Persönliche Begleitung zu einem Hilfeplangespräch	0	10,6	5,7
Unterstützung bei der Formulierung im Fall eines Widerspruchs	0,9	9,6	5,6
Allgemeine Information zur Möglichkeit einer Klage	1,7	6,6	4,4
Persönliche Begleitung zu anderen Terminen im Jugendamt	0	7,1	3,8
Aktivierung von Kontakten/Netzwerkarbeit/freiwilligen Helfer*innen	1,9	5,5	3,8
Unterstützung bei einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren	1,7	5,2	3,6
Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus	0,6	4,9	2,9
Persönliche Begleitung zu einem freien Träger	0	3	1,6
Begleitung einer Klage	0	0,9	0,5

⁴¹ Alle Unterschiede, bis auf die „Begleitung einer Klage“, sind signifikant.

Die Sorge mancher Fachkräfte der öffentlichen Jugendhilfe, dass es mit dem Ausbau der Ombudsstellen zu einer Klagewelle kommen könne (s. o.), ist nach der Auswertung dieser Statistik unbegründet. In nur 4,4 % der Fälle gab es allgemeine Informationen zur Möglichkeit einer Klage und in 0,5 % der Fälle eine Begleitung einer Klage. Auch die Unterstützung bei der Formulierung im Fall eines Widerspruchs kommt nur in jedem 17. Fall (5,6 %) vor.

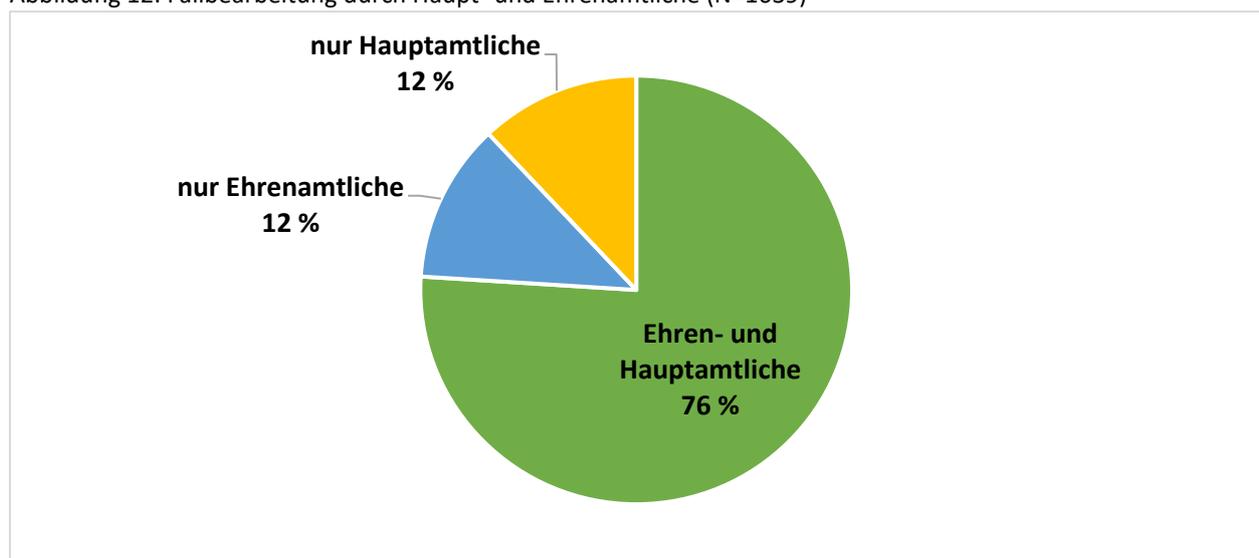
Bei den sonstigen Antworten/Interventionen (10,4 %) lag ein Schwerpunkt auf der Feststellung, dass keine intensive Beratung möglich war (galt nur für die Kurzauskünfte) und dass man bei den jeweils nächsten Handlungsschritten beraten hat (Aufklärung über Möglichkeiten und Grenzen im Fall).

Definiert man Beratung im engeren Sinn⁴², betrifft diese 68,9 % der Fälle. Zusätzliche Interventionen (Unterstützung bei Anträgen und beim Schriftverkehr, Begleitung zur Hilfeplangesprächen usw.) wurden in 31,1 % der Fälle durchgeführt. Während bei den Kurzauskünften 91,2 % aller Beratungen ohne diese zusätzlichen Interventionen auskommen, sinkt dieser Anteil bei den eigenständigen Beratungen auf 49,8 %. In anderen Worten bedeutet dies, dass bei eigenständigen Beratungen in jedem zweiten Fall zusätzliche Interventionen durchgeführt werden.

Diese Ergebnisse zeigen ganz klar, dass die Haupttätigkeit der Ombudsstellen in einer Mischung aus pädagogischen (kommunikative Beratung zum Umgang mit den konflikthaften Situationen) und rechtlichen Informationen (der Klient*innen über ihr(e) Recht(sansprüche) und Pflichten) gepaart mit einem Wissen zu den jugendhilfespezifischen Organisationsabläufen besteht. Hinzu kommen in jedem dritten Fall (bei eigenständigen Beratungen in jedem zweiten Fall) weitere unterstützende Hilfen.

Beteiligte Mitarbeitende: Gefragt wurden wie viele Hauptamtliche, ob bzw. wenn ja wie viele ehrenamtliche Mitarbeitende mit dem Fall befasst waren⁴³. In acht von neun Fällen (88,6 %) waren hauptamtliche Mitarbeitende an der Fallbearbeitung beteiligt und dort in zwei Drittel der Fälle ausschließlich Hauptamtliche. Bei nicht ganz einem Drittel (27,9 %) waren es zwei Berater*innen und bei 1,8 % auch mehr als zwei hauptamtliche.

Abbildung 12: Fallbearbeitung durch Haupt- und Ehrenamtliche (N=1639)



⁴² Beratung wird hier über diese vier Antwortmöglichkeiten gefasst: Beratung zum persönlichen Umgang mit konflikthafter Situation/Vermittlung von rechtlichen Hintergründen/Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen/allgemeine Info zur Möglichkeit einer Klage.

⁴³ N=1698

Kombiniert man die beiden Fragen, dann ergibt sich folgendes Gesamtbild⁴⁴. Drei Viertel aller Fälle werden 2021 ausschließlich von hauptamtlichen Mitarbeitenden beraten, in 12,3 % gibt es eine Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt und in 11,4 % der Fälle sind es ausschließlich Ehrenamtliche.

Zwischen den eingesetzten Mitarbeitenden und dem Beratungstyp gibt es einen signifikanten Zusammenhang. Vergleicht man Kurzauskünfte und eigenständige Beratungsprozesse, dann stellt sich das Verhältnis folgendermaßen dar:

- Zunächst stechen die Unterschiede im Anteil der ehrenamtlichen Berater*innen ins Auge. Bei den Kurzauskünften liegt der Anteil der Fälle, die diese alleine beraten, bei 19,1 %, bezogen auf die eigenständigen Beratungsprozesse dagegen bei 4,8 %. Allerdings gibt es im Fall der eigenständigen Beratungen wieder mehr Kooperation (Ehrenamtliche und Hauptamtliche) mit 16,2 % (Kurzauskünfte: 7,8 %). Somit ist der Anteil der Fälle, die nur von hauptamtlichen Berater*innen betreut werden, ähnlich hoch: 79,0 % bei den eigenständigen Beratungsprozessen und 73,1 % bei den Kurzauskünften.
- Während im Fall der Kurzauskünfte meist eine Person die Beratung durchführt bzw. ein Hauptamtlicher und ein Ehrenamtlicher zusammen beratend tätig sind, gibt es bei der Hälfte der eigenständigen Beratungen Konstellationen, in deren Rahmen mehr als zwei Personen an den Beratungen beteiligt werden. Bezogen auf die Kurzauskünfte liegt dieser Anteil bei ca. 10 %.

In knapp über 80 % der Fälle (nur Typ „eigenständiger Beratungsprozess“), in denen Ehrenamtliche am Beratungsprozess beteiligt sind bzw. ihn durchführen, haben wir eine genauere Beschreibung ihrer Tätigkeit. Wir sehen in einer ersten Analyse⁴⁵ ein breites Tätigkeitsspektrum – von der Fallannahme über die Falldokumentation, die kollegiale Beratung/Reflexion und die Fallbegleitung vor Ort bis hin zur vollständigen Beratung. Auch gibt es Ombudsstellen, bei denen Ehrenamtliche die juristische Einordnung der Fälle unterstützen. Die überblicksartige Auswertung der Frage, welche Aufgaben die ehrenamtlichen Berater*innen übernommen haben, zeigt, dass bei mindestens einem Drittel der Fälle, an denen Ehrenamtliche beteiligt sind, die Beratungen komplett durch Ehrenamtliche durchgeführt werden.

Kooperationspartner. Gefragt wurde, ob die Ombudsstelle im jeweiligen Fall noch andere Kooperationspartner*innen in den Beratungsverlauf mit einbezogen hat. Insgesamt finden wir in jedem neunten Fall Nennungen (offene Frage).⁴⁶ Genannt wurden andere Beratungsstellen (beispielsweise gegen sexuellen Missbrauch), Schulsozialarbeiter*innen, Careleaver Vereine, Organisationen, die mit Geflüchteten arbeiten, und immer wieder rechtliche Berater*innen sowie andere Ombudsstellen (in ca. 10 % der Fälle).

3.1.7 Informationen zum Beratungsergebnis

Bei den **Informationen zum Beratungsergebnis** wird erhoben,

⁴⁴ Die Basis dafür sind 1645 auswertbare Fälle.

⁴⁵ Diese offene Antwort müsste noch genauer inhaltsanalytisch ausgewertet werden.

⁴⁶ Da es sich um eine offene Frage handelt, gehen wir davon aus, dass mindestens in jedem neunten Fall Kooperationspartner*innen beteiligt wurden. Bei einer Frage, die man einfach ankreuzen kann, liegt der Anteil erfahrungsgemäß etwas höher.

- wie der Abschluss der Beratung charakterisiert werden kann (E-Fall),
- ob es in Fällen, bei denen sich die Klient*innen nicht mehr gemeldet bzw. die Beratung abgebrochen haben, Hinweise zu den Beweggründen gibt (E-Fall),
- ob und wenn ja welche Hinweise zur Zufriedenheit der*des Klient*in mit der Beratung der Ombudsstelle existieren (E-Fall),
- wie die Klient*innen den Beratungsverlauf und das Beratungsergebnis im Fall solcher Hinweise bewerten (E-Fall),
- wie die Berater*innen selbst den Fall bewerten (offen und als Skala: (E-Fall)),
- ob der Fall Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe bietet (E-Fall),
- wen diese, sofern vorhanden, Erkenntnisse betreffen (vom Jugendamt bis zur rechtlichen Ebene des SGB VIII) (E-Fall).

Schließlich bestand in **Frage 51** noch die Möglichkeit, etwas Zusätzliches anzumerken (A-Fall).

Abschluss der Beratung. Im Folgenden geht es nur um abgeschlossene Fälle⁴⁷: Es gibt so gut wie kaum explizite Abbrüche durch die Klient*innen (1,2 %) und auch die Ombudsstellen selbst beenden nur selten Fälle von sich aus (5,5 %). Allerdings gibt es auch eine relevante Gruppe von Klient*innen, die sich nicht mehr meldet (15,9 %).

Eine erste Detailanalyse zeigt, dass sich offensichtlich vier Konstellationen am Ende eines Falls abzeichnen:

- Klient*in und Ombudsstellen einigen sich gemeinsam darauf, den Fall als abgeschlossen zu betrachten (50,4 %)
- Die Beratung endet ohne explizit gemeinsamen „Beschluss“ und dem*der Klient*in wurde (vorher) vermittelt, dass er*sie sich bei einem weiteren Beratungsbedarf melden kann (30,6 %).
- Es kommt zu einer einseitigen Beendigung, weil der*die Klient*in sich nicht mehr meldet oder – in seltenen Fällen – die Beratung explizit abbricht oder aber die Ombudsstelle den Fall beendet (insgesamt 17,3 %).
- Dem*der Klient*in wird eine anwaltliche Weiterführung des Falles empfohlen (1,6 %).

Im Hinblick auf die offene Frage, warum sich Klient*innen nicht mehr melden oder auch den Beratungsprozess abbrechen, gibt es Beispiele, bei denen die Berater*innen vermuten, dass der*die Klient*in sich nicht mehr meldet, weil der Fall erfolgreich ist („Die Klientin hat ihr Ziel erreicht, Hilfeplangespräch war gut gelaufen“, „Vermutlich wurde die Hilfe bewilligt“ ...) oder umgekehrt der Verlauf eine andere Richtung nahm, als es sich die Klient*innen erhofft hatten („Klientin war mit der vermeintlich negativen Antwort unzufrieden“, „Nichterfüllbarkeit der Hoffnung des Ratsuchenden, sich als Ombudsstelle aktiv nach außen für seine Anliegen einzusetzen“). Es gab aber auch Fälle, bei denen „andere Umstände“ eine wesentliche Rolle gespielt haben. So betraf dies

- zum einen die Ombudsstellen selbst („Vermutlich war die Dauer von elf Tagen zwischen Hilfeersuchen (Mail) und der Mitteilung, wann konkret eine Beraterin die Eltern anrufen wird, zu lang“) und
- zum anderen aber auch bestimmte Veränderungen im Leben des*der Klient*in („Umzug“, Kindeseltern haben vermutlich ihren Sohn aus der Jugendhilfeeinrichtung genommen“...).

⁴⁷ N=692

Zufriedenheit mit Beratungsergebnis und Fallverlauf/Perspektive der Klient*innen. Für die knapp über 700 abgeschlossenen Fälle des Typs eigenständige Beratung wurde erhoben, ob es Hinweise gibt, wie die Klient*innen Fallverlauf und -ergebnis einschätzen. Dies war den Berater*innen bei der Hälfte der abgeschlossenen Fälle möglich. Die Berater*innen stützten sich hierbei auf Hinweise aus dem Abschlussgespräch (9,5 %), auf Hinweise aus allen geführten Beratungsgesprächen (45 %) und in drei Fällen (0,4 %) auch auf Hinweise aus einem Feedback-Fragebogen. Erfreulich ist, dass wie oben schon dargestellt in über 90 % dieser Fälle die Hinweise teilweise sehr ausführlich beschrieben wurden. An dieser Stelle kann nur ein kurzer erster Eindruck aus den von den Berater*innen dokumentierten Rückmeldungen der Klient*innen gegeben werden.

Beispiele für positive Rückmeldungen:

- *„Zufrieden; er fühlte sich ernst genommen, auch verstanden und zeigte gleichzeitig Einsichtsbereitschaft in bestimmten Dingen!“*
- *„Unglaublich dankbar darüber, dass verstanden wird, worum es dem Ratsuchenden geht. Das habe er bei anderen Beratungsstellen/Jugendamt nicht erlebt.“*
- *„Sehr zufrieden mit dem Beratungsprozess und der Formulierung, Unterstützung beim Widerspruchsschreiben bezüglich Kürzung der Hilfe.“*

Beispiele für ambivalente Rückmeldungen

- *„Trotz mäßigen Erfolgs der Beratung äußert KV immer wieder, dass er sehr zufrieden mit unserer Arbeit ist und unser Engagement ihm viel bedeutet hat und dass ihm einfach jemand glaubt und zuhört und seine Perspektive im Prozess stark gemacht hat.“*
- *„Wahrscheinlich zunächst gut, da das Ziel, dass der Junge wieder bei ihr lebt, erreicht wurde. Aber da sich die Klientin von sich aus nicht meldet, sondern alles über die Schulsozialarbeiterin vermittelt werden muss, möglicherweise ist die Rolle von Ombudschaft nicht klar genug kommuniziert worden.“*
- *„Es gab Hinweise, dass die Klientin mit den Hinweisen und Informationen zufrieden war, da sie sich mehrfach meldete und diese auch umsetzte. Dennoch war sie mit dem Ergebnis wahrscheinlich nicht ganz zufrieden, da sie als Verwandte/Nicht-Sorgeberechtigte wenig Einfluss nehmen konnte und den Eindruck hatte, dass das Jugendamt und Gericht zu wenig zum Schutz der Kinder unternehmen.“*

Beispiele für negative Rückmeldungen

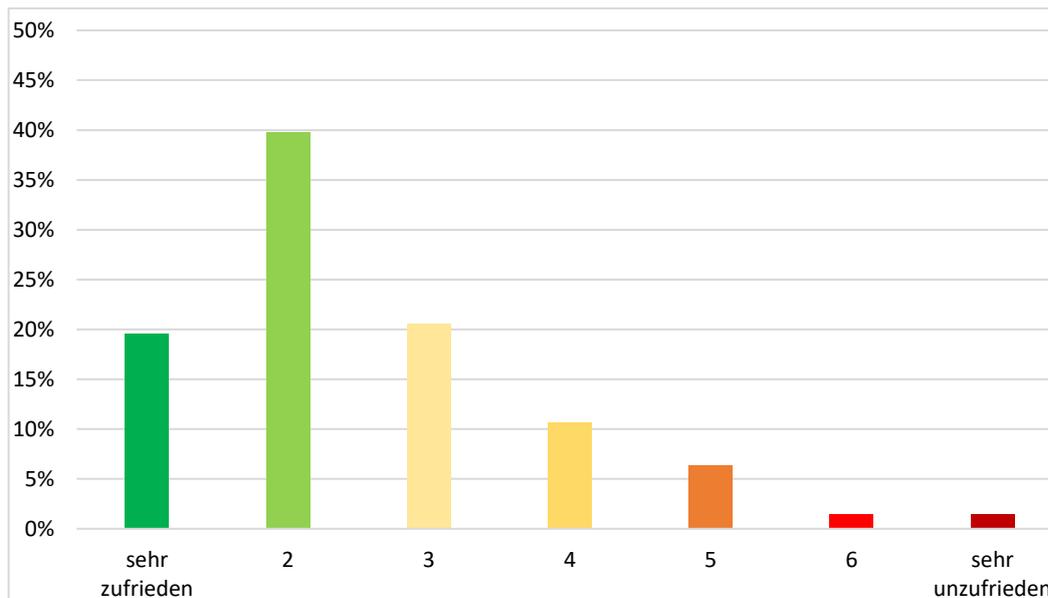
- *„Ratsuchende fand nicht die Unterstützung, die sie sich erhofft hatte und war sichtlich enttäuscht über die Haltung der Ombudspersonen, die Perspektive der Kinder (auch unter Entwicklungsgesichtspunkten für die Kinder) in den Vordergrund zu stellen.“*
- *„Vermutlich eher negativ, weil nach Durchsicht der Unterlage kein Beratungsangebot gemacht werden konnte – rein familiengerichtliche Themen.“*
- *„Eher enttäuscht, da er sich uneingeschränkte parteiische Durchsetzung seiner Interessen gegenüber dem Jugendamt und anderen Beteiligten gewünscht hätte.“*

Für eine Stichprobe von 100 Fällen wurde eine einfache Auszählung vorgenommen. Nach dieser schätzen wir den Anteil der negativen Bewertungen durch Klient*innen auf 10 bis 15 %. Es deutet sich an, dass viele der negativen Rückmeldungen weniger der Beratung per se, als vielmehr nicht erfüllbaren Erwartungen der Ratsuchenden (z. B. Aufsichtsbefugnisse gegenüber dem Jugendamt) geschuldet sind. Genaueres wird sich aber erst nach einer systematischen Auswertung dieser Frage bzw. auch im Vergleich der nächsten Jahre zeigen.

Zufriedenheit mit Beratungsergebnis und Fallverlauf aus der Perspektive der Berater*innen. Diese wurde auf zweifache Weise erhoben: zum einen über eine Bewertung auf einer Skala (1 = sehr zufrieden bis 7 = sehr unzufrieden) und zum anderen über eine Begründung als Text.

Drei Viertel der Fälle wurden bewertet (535 von insgesamt 707 abgeschlossenen Fällen). Diese beurteilten knapp 60 % der Berater*innen mit „sehr zufriedenstellend“ und „zufriedenstellend“. Nicht ganz ein Drittel der Fälle (31,3 %) erhielt ambivalente Bewertungen und etwa jeder zehnte Fall wurde als (eher) negativ gesehen.

Abbildung 13: Wenn Sie das Beratungsergebnis insgesamt bewerten: Wie zufrieden sind Sie? Bewertung durch die Berater*innen auf einer Skala von 1=sehr zufrieden bis 7= sehr unzufrieden (N=535)



Der Mittelwert liegt bei 2,55 (der Median bei 2). Die Ombudsstellen liegen in ihren Einschätzungen nahe beieinander (die meisten Mittelwerte liegen zwischen 2,4 und 2,7), lediglich bei drei der Ombudsstellen liegen die Mittelwerte zwischen 2,9 und 3,2. Offen bleibt natürlich, ob die Fälle in diesen Ombudsstellen kritischer verlaufen sind oder ob die Berater*innen kritischer urteilen. Zu zwei Dritteln der auf der Skala ausgewerteten Fälle⁴⁸ liegen zum Teil ausführliche Erklärungen vor.

Im Folgenden werden stellvertretend für die Begründungen, welche die Berater*innen zu ihrer Einschätzung des Fallverlaufs und -ergebnisses abgaben, einige unterschiedliche Beispiele dargestellt:

Beispiele für „sehr zufrieden“/„zufrieden“ (Skala-Bewertung 1&2)

- *„Ausführliche rechtliche Beratung. Die Kindesmutter war zuversichtlich und will sie umsetzen.“*
- *„Herausfordernd, da es im Vorfeld des persönlichen Beratungsgespräches notwendig war, dem Ratsuchenden zu vermitteln, zu welchen Themen die Ombudsstelle beraten und unterstützen kann und wo nicht.“*
- *„Sehr gut. Selbstwirksamkeit des jungen Menschen konnte gut aktiviert werden!“*

⁴⁸ N=353, wobei nicht ganz ein Drittel im Begründungstext nur die Bewertung wiederholen („zufriedenstellend“, „gut“, „war o.k.“, „guter Verlauf“, ...).

Beispiele für ambivalente Bewertungen (Skala-Bewertung 3&4)

- *„Okay. Es wurden für den jungen Menschen Beschwerde und Beteiligungswege aufgemacht und ein Verständnis für die Situation beim öffentlichen Träger erzeugt. Dennoch verbleibt der junge Menschen in der Einrichtung. Urteilkraft der Fachkräfte aufgrund des bestehenden stark wirkenden innerfamiliären Konflikts, nicht gänzlich neutral – daraus ergeben sich Methoden wider die pädagogische Notwendigkeit.“*
- *„Möglichkeiten hätten besser ausgeschöpft werden können bzw. stringenter.“*
- *„Trotz klarer Vermittlung von rechtlichen Hintergründen und Zuständigkeiten im familiengerichtlichen Verfahren hatte der Klient die Erwartung, dass wir als Ombudsstelle intervenieren. Dies haben wir nicht als unsere Aufgabe gesehen, es ist schwierig gewesen, dies dem Klienten greifbar zu machen.“*

Beispiele für negative Bewertungen von Fallverlauf/-ergebnis (Skala-Bewertung 5,6,7)

- *„Beratung war enorm erschwert, da nur Kommunikation über Dolmetscherin und KM ließ sich wenig auf Fragen und Inhalte ein, verstand auch Fragen nicht und war wütend über vertane Zeit.“*
- *„In diesem Fall – bedingt durch das Prinzip der Kommstruktur der Ombudsstelle – blieb das Gefühl, die ratsuchende Mutter nicht gut beraten zu haben.“*
- *„Ich hätte ihm gerne mehr geholfen, aber das Jugendamt ist sehr beratungsresistent.“*

Auch wenn es Fälle gab, in denen die Berater*innen nur kurz geantwortet haben („Verlauf und Ergebnis waren gut“), zeigen die ausgewählten Beispiele, dass es wert wäre, diese Antworten genauer zu analysieren – sowohl was die genannten Faktoren gelingender und nicht gelingender ombudschaftlicher Beratung als auch die dahinterstehenden unterschiedlichen Bewertungsmaßstäbe betrifft.

Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe. Abschließend wurden die Berater*innen gebeten, ihre Fälle optional dahingehend zu beurteilen, ob sich in diesen Fällen Erkenntnisse zeigen, die für eine Weiterentwicklung der Jugendhilfe interessant sind. Für 163 der 707 eigenständigen und abgeschlossenen Beratungsprozesse wurde dies bejaht und eine Zuordnung zu fünf Bereichen vorgenommen. Für 127 Fälle wurde zusätzlich ein – nicht selten ausführlicher – Begründungstext verfasst. Wie die Ergebnisse sichtbar machen, betreffen die meisten Erkenntnisse das jeweilige Jugendamt (75,5 %) gefolgt von der bundesweiten Kinder- und Jugendhilfepolitik (19,6 %). Die anderen Nennungen schwanken zwischen 10,4 % (Defizite/Unklarheiten im SGB VIII) und 13,5 % (Erkenntnisse hinsichtlich der jeweiligen Jugendhilfeeinrichtung).

Exemplarisch soll hier ein Blick auf die Erkenntnisse geworfen werden. Aus den hier zufällig ausgewählten Beispielen wird die thematische Bandbreite deutlich:

- *„Die (Weiter-)Bewilligung von Hilfen für junge Volljährige gerät zunehmend unter Druck, was vermutlich fiskalische Gründe hat.“*
- *„Die besonderen Bedarfe von UMAs werden häufig fachlich nicht ausreichend berücksichtigt, was umso prekärer wird, wenn sich beteiligte Akteure lediglich an ihren abgesteckten Verantwortungsfeldern abarbeiten.“*
- *„Beratung von Fachkräften, die sich in der Einrichtung nicht wohlfühlen und sich aussprechen wollen: wessen Aufgabe?“*

- *„Schwierigkeit, wenn traumatisierte junge Menschen aus der stationären Unterbringung in die soziale Wohnhilfe entlassen werden und dort keine weitere Unterstützung bekommen können. Psychische Belastungen werden dadurch teilweise verstärkt.“*
- *„Inwieweit können wir dem Druck des New Public Managements und der damit immer weiter aufkommenden Ökonomisierung entgegenwirken? – In diesem Fall wurden Pflegemutter und junger Mensch mit einer 80 % Beeinträchtigung mehrfach unter Druck gesetzt, die Jugendhilfe zu verlassen und Leistungen nach dem SGB IX in Anspruch zu nehmen (wesentlich günstiger und weniger pädagogische Leistungen möglich). Nach Gegenargumentation und Beharrlichkeit der Pflegemutter wurde erst abgelassen.“*
- *„Situation, dass vier Monate nach Antragstellung das Jugendamt feststellt, erst doch noch die örtliche Zuständigkeit zu prüfen und im Ergebnis nicht zuständig sein zu wollen, führte zur Dauer von sieben Monaten, bis eines der Jugendämter sich für vorläufig zuständig erklärte und das Hilfeplanverfahren startete. Dies widerspricht den Grundsätzen des § 17 SGB I.“*

Es finden sich zudem ca. 20 unterschiedliche thematische Felder, auf denen die bundesweite Kinder- und Jugendhilfepolitik tätig werden sollte. Auch dieser Teil sollte eine ausführliche inhaltsanalytische Auswertung erfahren.

4. Fazit und Ausblick

Wurde das Ziel einer breiten Beteiligung erreicht?

Seit dem Start des Projektes gab es viele Rückmelde- und Beteiligungsschleifen mit jenen Ombudsstellen, die sich freiwillig an der Entwicklung beteiligt haben. Erfreulich war die große Zahl an Ombudsstellen, die sich während des gesamten Entwicklungsprozesses mit Ideen und Anregungen sowie der Bereitschaft für Tests eingebracht haben. Das Ergebnis liegt in Gestalt einer hohen Quote der Beteiligung an der Jahresstatistik 2021 vor, obwohl dies mit einem (keineswegs kleinen) Aufwand verknüpft war. Allerdings haben einige vorwiegend oder ausschließlich ehrenamtlich tätige Ombudsstellen Herausforderungen bei der Umsetzung angemeldet bzw. im Jahr 2021 nicht teilgenommen. Die Erhebung der Statistik bedarf entsprechender Personalressourcen.

Wurde das Ziel einer aussagekräftigen und validen Datengrundlage erreicht?

Mit Blick auf den herausforderungsvollen und intensiven Prozess ist es gelungen, ein doch breites Spektrum an Fragen (51) umzusetzen, mit dem sich viele Daten dokumentieren lassen. Erfreulich ist zudem, dass fast alle Ombudsstellen an der Jahresstatistik teilgenommen haben.

Es scheint sich in der Praxis zu etablieren, dass die Ombudsstellen das gemeinsam entwickelte Erhebungstool als bundesweit einheitliche Datenerfassung nutzen (und gegebenenfalls bestehende eigene Erhebungs- und Dokumentationsverfahren hierdurch ersetzen) und des Weiteren die Falldokumentation im Tool nicht nachträglich, sondern parallel zur Beratung erfolgt. Dies führt zu einer besseren Qualität und reduziert die Wahrnehmung von zusätzlicher Arbeit.

Bei der Interpretation der Daten ist zu berücksichtigen, dass die Ombudsstellen in vielerlei Hinsicht sehr unterschiedlich aufgestellt und somit nicht direkt miteinander vergleichbar sind. Aus diesem Grund wurden in dem vorliegenden Bericht beispielsweise keine Interpretationen vorgenommen, die auf einem Vergleich mit vorliegenden Evaluationen einzelner Ombudsstellen basiert hätten.

Kann eine bundesweite Statistik ein Korrektiv im Prozess der Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe bilden?

Zunächst muss man festhalten, dass es in der Kinder- und Jugendhilfe mittlerweile üblich (und zum Teil auch im neunten Kapitel des SGB VIII vorgeschrieben ist) statistische Angaben zu den Fällen zu erheben. Die Kinder- und Jugendhilfestatistik gilt als ein zentrales Instrument für eine empirische Dauerbeobachtung der Strukturen und Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe. Auch wenn der Bereich ombudschaftlicher Beratung noch nicht in dem Katalog des § 98 enthalten ist, erachten wir es als sinnvoll und notwendig, entsprechende Daten zu erheben. In der Auswahl der Erhebungsmerkmale haben wir uns entsprechend auch am § 99 SGB VIII orientiert.

Neben der Dauerbeobachtung der ombudschaftlichen Beratung können die erhobenen Daten zusätzlich Hinweise auf Problemfelder, Schwachstellen und Entwicklungspotenziale der Kinder- und Jugendhilfe geben – und zwar sowohl in Bezug auf die lokale bzw. regionale als auch die überregionale Ebene. Neben Hinweisen, die die konkrete Arbeit der Jugendämter und freien Träger, die lokale und bundesweite Kinder- und Jugendhilfe betreffen, können durch die Erfassung der ombudschaftlichen Aktivitäten auch Hinweise auf Lücken in der Gesetzgebung entstehen. Es ist unserer Einschätzung nach nicht vermessen, zu behaupten, dass die Arbeit der Ombudsstellen einen wesentlichen Beitrag dazu geleistet hat, für die Gruppe der jungen Volljährigen eine verbesserte Gewährung und Umsetzung der ihnen nach dem SGB VIII zustehenden Leistungen und Rechtsansprüche zu ermöglichen.

Was braucht es für eine weiter erfolgreiche Statistikerhebung?

Die bislang erfolgreiche Arbeit sollte vor allem auch bei neu entstehenden Ombudsstellen fortgesetzt werden. Es sollte zur Normalität der Arbeit einer Ombudsstelle gehören, sich an der bundesweiten Statistik zu beteiligen. Ein noch offener Punkt ist unserer Auffassung nach die Auswertung der Jahresstatistik. Wie lässt sich gewährleisten, dass das Potenzial der Daten auch wirklich ausgeschöpft und genutzt werden kann? Der im Rahmen dieses Entwicklungsprojektes angesetzte Etat reichte hierfür nicht aus. Auch zeigte sich, dass der Aufwand für das Monitoring größer war als ursprünglich veranschlagt. Da aber ein gutes Monitoring die Voraussetzung für eine gute Datenqualität ist, sollten auch dafür in Zukunft ausreichende Mittel zur Verfügung stehen.

Was sind die zentralen Erkenntnisse? Welche Frage und Hinweise ergeben sich aufgrund dieser Statistik?

Wir haben in Kapitel 1 des vorliegenden Berichts eine Übersicht zu wichtigsten Ergebnissen aus der Statistik des Jahres 2021 gegeben, welche an dieser Stelle nicht wiederholt werden muss. Stattdessen sollen Fragen und Thesen formuliert werden, die sich aus den Erfahrungen und Ergebnissen dieses ersten Erhebungsjahrs ableiten lassen:

- Wie stark werden die Fallzahlen ansteigen? Die Hinweise aus 2021 zeigen, dass es nicht nur durch eine mit hoher Wahrscheinlichkeit wachsende Anzahl von beteiligten Ombudsstellen zu mehr Fällen kommen wird. Diese werden auch dann steigen, wenn es durch den Ausbau der Stellen flächendeckend eine bessere Struktur (und eine höhere Stellenzahl für hauptamtliche Mitarbeitende) geben wird sowie die öffentliche Wahrnehmung für das Thema Ombudschaft innerhalb (und außerhalb) der Kinder- und Jugendhilfe steigt. Der Bedarf, auch das zeigen die Zahlen, ist offensichtlich vorhanden.
- Wird sich der Schwerpunkt der die öffentliche Jugendhilfe betreffenden Beratungsanliegen ändern? Bislang geht es in den allermeisten Fällen vorwiegend um Probleme und Anlässe aus dem Bereich der öffentlichen Jugendhilfe. Dies könnte einerseits als Hinweis auf die oben beschriebenen Problemfelder und Schwachstellen in den Jugendämtern und in der Kinder- und Jugendhilfepolitik gedeutet werden. Es kann aber andererseits auch ein Hinweis darauf sein, dass die Möglichkeit, sich in Ombudsstellen über Probleme in der Leistungserbringung bzw. bei freien Trägern beraten zu lassen, nicht ausreichend bekannt ist bzw. die Zugänge zu den Ombudsstellen insbesondere für junge Menschen in (teil)stationären Einrichtungen und Pflegefamilien erschwert sind. Es bleibt abzuwarten, ob beispielsweise das seit Inkrafttreten des KJSG verbindliche Vorhalten von externen Beschwerdemöglichkeiten in stationären Einrichtungen gem. § 45 Abs. 2 Nr. 4 zu höheren Fallzahlen im Rahmen der Leistungserbringung führen wird.
- Der sehr kleine Anteil (4 %) an Fachkräften der öffentlichen Jugendhilfe, der Ratsuchende auf die Existenz der Ombudsstellen aufmerksam macht, wirft mehrere Fragen auf. Wie viele Fachkräfte der öffentlichen Jugendhilfe kennen überhaupt Ombudsstellen? Welches Bild haben diese von der Arbeit der Ombudsstellen? Müsste eine Aufklärung über die Möglichkeit ombudschaftlicher Beratung nicht selbstverständlicher Teil der Umsetzung des § 36 und der § 5 und § 8 SGB VIII sein? Welche Rolle spielt möglicherweise ein „Selbstschutz“, das heißt die Sorge, dass durch den Hinweis auf die Existenz der Ombudsstellen auch die eigene Arbeit zum Thema ombudschaftlicher Beratung werden könnte, aufseiten der Fachkräfte der Jugendämter?
- Welche Entwicklung ist bei dem Verhältnis der drei Falltypen (Kurzauskünfte, eigenständige Beratungsfälle, Lotsenfälle) zu erwarten? Ist beispielsweise der hohe Anteil an Kurzberatungen dem Bedarf oder den personellen Kapazitäten oder Ombudsstellen

geschuldet? Wie wirkt sich eine bedarfsgerechte Ausstattung der Ombudsstellen auf den Falltyp und auch auf den Beratungsumfang aus?

Es bleibt also mit Spannung abzuwarten, wie sich künftig die ombudtschaftliche Beratung und das Feld Ombudschaft in der Jugendhilfe im Allgemeinen entwickeln werden. Zunächst wurden mit der in diesem Bericht vorgestellten Statistik erstmalig bundesweite empirische Erkenntnisse zu der ombudtschaftlichen Beratung geschaffen. Auf diese sollte in Zukunft aufgebaut werden.