

AUFSÄTZE

Andrea Len/Melissa Manzel/Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl*

Ombudtschaftliche Beratung im Spiegel der Statistik

Mit der gesetzlichen Verankerung durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) wurde Ombudtschaft in der Kinder- und Jugendhilfe zu einem zentralen Entwicklungsthema. Das Bundesnetzwerk Ombudtschaft in der Jugendhilfe e. V. (BNO) veröffentlicht nun erstmals eine bundesweite Statistik über ombudtschaftliche Beratung. Die Erhebung für das Jahr 2021 liefert Erkenntnisse darüber, wer die Ratsuchenden sind, über welche Zugangswege sie sich an Ombudsstellen wenden, welche Anliegen sie haben und wie die Beratungen verlaufen. Die Ergebnisse bieten wichtige Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung des ombudtschaftlichen Angebots nach § 9a SGB VIII, aber auch für die Kinder- und Jugendhilfe insgesamt.

Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe wurden 2021 mit dem KJSG in § 9a SGB VIII gesetzlich verankert. Dieser Regelung war eine langjährige Praxis vorausgegangen; seit 2002 wurden in 14 Bundesländern Ombudsstellen eingerichtet. Das 2008 gegründete BNO fungiert als Dachverband von derzeit 18 Ombudsstellen. Neben dem fachlichen Austausch und der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit werden im BNO Qualitätskriterien für Ombudtschaft in der Jugendhilfe entwickelt und neue Initiativen erhalten Beratung bei der Gründung und Entwicklung von Ombudsstellen.¹

Nun legt das BNO für das Jahr 2021 erstmals eine bundesweite Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung vor.² Das bundeseinheitliche Datenerhebungsinstrument wurde durch die Ombudsstellen und die Bundeskoordinierungsstelle des BNO mit Unterstützung von Dr. Florian Straus (IPP München³) entwickelt und durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) finanziert. 14 Ombudsstellen aus zwölf Bundesländern erfassten für das Jahr 2021 insg. 2.082 Fälle. Davon waren 14 % sog. Lotsenfälle, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der jeweiligen Ombudsstelle fielen und an eine passende Stelle weitervermittelt wurden.

Im vorliegenden Beitrag stellen wir zentrale Ergebnisse der Erhebung vor. Bei der Einordnung dieser Ergebnisse müssen einige Kontextbedingungen der Statistik Berücksichtigung finden. Hierzu gehört, dass es sich um eine Statistik über *ombudtschaftliche Beratung* handelt, nicht über *Ombudtschaft*. Letztere umfasst weit mehr Aktivitäten, etwa die Auswertung der Fallberatung und Veröffentlichungen, die Öffentlichkeitsarbeit zu Rechten junger Menschen und ihrer Familien in der Kinder- und Jugendhilfe, Netzwerkarbeit und fachpolitische Aktivitäten.⁴

Weiter handelt es sich bei den beteiligten Ombudsstellen um *heterogene Organisationen*. Dies bezieht sich nicht nur auf die Organisationsform, den Zeitraum des Bestehens (zwischen einem und 20 Jahren), die Finanzierung und Kapazität.⁵ Auch die insg. 74 in der Beratung tätigen Ehrenamtlichen und 28,1

Hauptamtlichen (VZÄ) verteilen sich sehr ungleich im Bundesgebiet. Die Ombudsstellen haben zwischen null und 5,4 Hauptamtliche (VZÄ) und zwischen null und 29 in der Fallberatung tätige Ehrenamtliche. Hauptamtliche sind zudem in unterschiedlichem Umfang mit weiteren Aufgaben wie Vernetzung, Verwaltung und Öffentlichkeitsarbeit betraut. Auch vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die erhobenen Fallzahlen *keine Auskunft über den tatsächlichen Beratungsbedarf* geben können. Mehrere Ombudsstellen mussten 2021 aufgrund ihrer begrenzten Beratungsressourcen zeitweise einen Aufnahmestopp für neue Fälle einführen.

Wie bei allen *erstmaligen Erhebungen* werden bei der Interpretation der Daten Probleme des Erhebungsinstruments sichtbar, das nun noch einmal überarbeitet wird. Dabei findet auch die mit der Umsetzung des § 9a SGB VIII erfolgende Ausweitung von Ombudtschaft von individuellen hilfeplan(analog)gesteuerten Leistungen auf alle Leistungen und Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe Berücksichtigung. Zudem ist die Bewertung von Zahlen abhängig vom *Vergleichsmaßstab*: Ob etwas viel oder wenig, überraschend oder erwartet erscheint, hängt vom Erwartungshorizont der Betrachterin (m/w/d**) ab. Hier braucht es eine differenzierte fachliche Diskussion, aber auch die Weiterführung der Statistik, um über Jahresvergleiche Entwicklungen ombudtschaftlicher Beratung beschreiben und interpretieren zu können.

Doch richten wir nun den Blick auf die Ergebnisse der bundesweiten Fallstatistik zu ombudtschaftlicher Beratung 2021.

I. Wer wendet sich an Ombudsstellen?

Das ombudtschaftliche Beratungsangebot richtet sich gem. § 9a SGB VIII an „junge Menschen und ihre Familien“. Die größte Gruppe der Ratsuchenden (N = 2.070, vgl. Abb. 1)

* Verf. Len, Dipl.-Psychologin, ist seit 2019, Verf. Manzel, Sozialarbeiterin M.A., seit 2020 Fachreferentin beim Bundesnetzwerk Ombudtschaft in der Jugendhilfe e. V., Berlin; Verf. Urban-Stahl, Dipl.-Pädagogin, ist seit 2011 Professorin für Sozialpädagogik an der Freien Universität Berlin.

** Alle Geschlechter sind gemeint. Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird den Veröffentlichungsvorgaben der Zeitschrift entspr. jew. in einem Beitrag durchgängig entweder nur die männliche oder nur die weibliche Form verwendet.

1 S. www.ombudtschaft-jugendhilfe.de.

2 BNO/Straus Bundesweite Statistik 2021 zu ombudtschaftlicher Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe, 2022, abrufbar unter https://ombudtschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/IPP_Bericht_Jahresstatistik_BNO_2021.pdf, Abruf: 18.1.2023.

3 Institut für Praxisforschung und Projektberatung, München (www.ipp-muenchen.de).

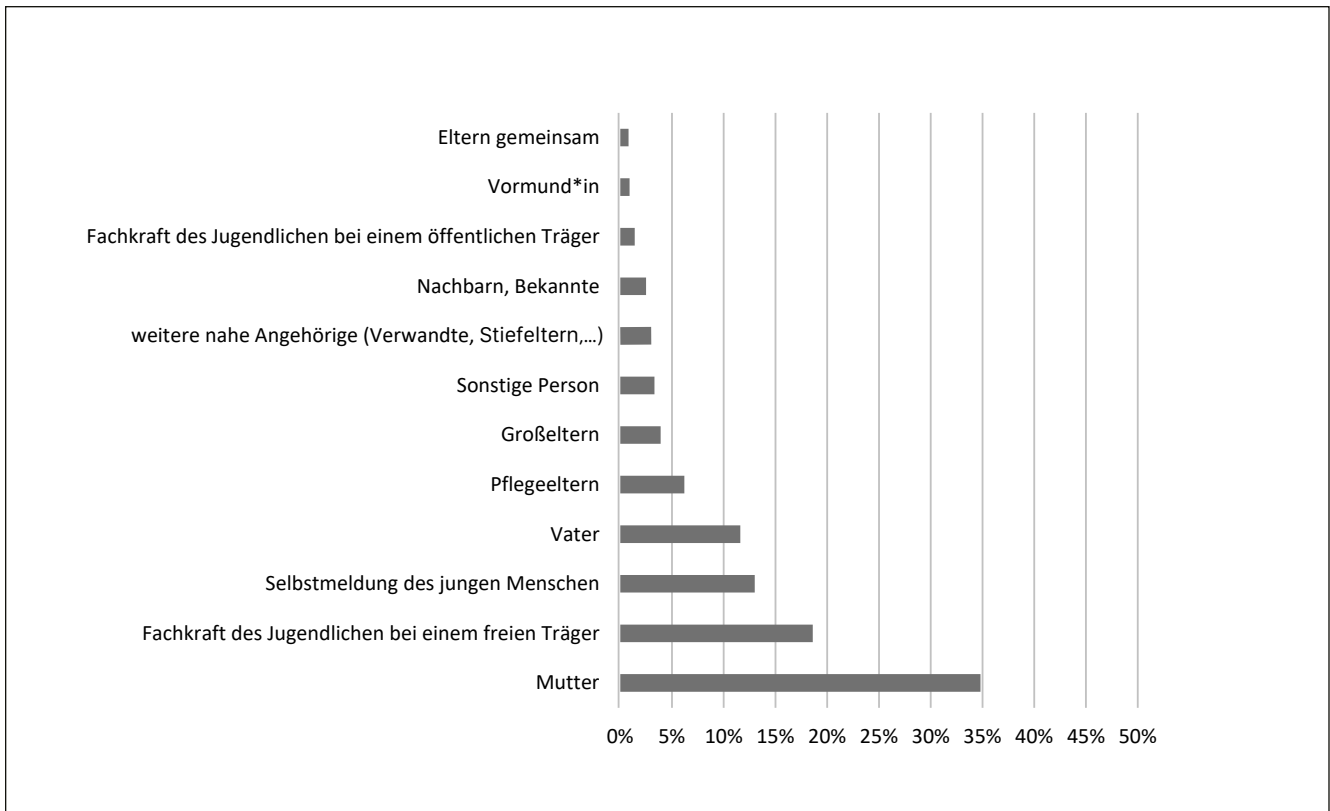
4 Amthor ua (Hrsg.)/Kreft/Mielenz (Begr.)/Urban-Stahl Wörterbuch Soziale Arbeit, 2021, 617 („Ombudtschaft“).

5 BNO Übersicht zu ombudtschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet, 2021, abrufbar unter www.ombudtschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Informationen_zu_ombudtschaftlichen_Strukturen_07_2021.pdf, Abruf: 18.1.2023.

sind Eltern (34,8 % Mütter, 11,6 % Väter, 0,8 % beide gemeinsam), aber auch andere familiäre Bezugspersonen wie Pflegeeltern (6,2 %), Großeltern (3,9 %) und andere nahe Angehörige (3 %). Eine weitere große Gruppe von Ratsuchenden bilden Fachkräfte von freien Trägern der Jugendhilfe, die sich in Anliegen ihrer Klientel an eine Ombudsstelle wenden (18,6 %), und selten auch Fachkräfte eines öffentlichen Trä-

gers (1,4 %). Obwohl Fachkräfte nicht originär zur Zielgruppe ombudschaftlicher Beratung gehören, leisten sie für die Ratsuchenden einen wesentlichen Beitrag zur Information über sowie zum Zugang zur ombudschaftlichen Beratung. In 13 % der Fälle schließlich kontaktieren die jungen Menschen selbst die Ombudsstelle. Sie sind je etwa zur Hälfte weiblich (51,1 %) bzw. männlich (46,7 %) sowie zu 2,2 % divers.

Abb. 1: Status der Ratsuchenden (N = 2.070)



Quelle: BNO/Straus 19 (Fn. 2)

Die Forderung nach Niedrigschwelligkeit von Ombudschaft wird in der fachpolitischen Debatte oft verbunden mit der Erwartung einer hohen Anzahl von „Selbstmeldungen“. Dabei ist zu hinterfragen, was eine „Selbstmeldung“ ist. Die vorliegende Statistik bezieht sich an dieser Stelle nur auf junge Menschen, die eigenständig den Kontakt zur Ombudsstelle aufgenommen haben. Ebenso müssten hierzu jedoch diejenigen gezählt werden, die von einer Ombudsstelle beraten wurden, für die jedoch eine Vertrauensperson den Kontakt hergestellt hat. Für die Artikulation von Beschwerden ist es wesentlich, dass junge Menschen sich an Vertrauenspersonen wenden können und diese sie im Zugang zu Beratungsangeboten unterstützen.⁶ Auch ein hoher Anteil engagierter Fachkräfte oder Angehöriger im Rahmen des Erstkontakts kann daher durchaus ein Indikator für einen gelungenen niedrigschwelligem Zugang für junge Menschen sein, wenn die daran anschließende Beratung direkt mit den jungen Menschen erfolgt. In der statistischen Erhebung wird dies ab 2023 differenzierter erfasst.

II. Wie erreichen die Ratsuchenden die Ombudsstellen beim Erstkontakt?

Der überwiegende Teil der Ratsuchenden (N = 1.765) nutzt für den Erstkontakt zur Ombudsstelle das Telefon (66,3 %) oder E-Mails (28,4 %). Der persönliche Besuch des Beratungsbüros (1,7 %) oder Social Media (1 %) wurde hingegen kaum genutzt, wobei auch nur die Hälfte der Ombudsstellen im Jahr 2021 über Social Media oÄ verfügten. Es ist zu vermuten, dass digitale Zugänge (zB Online-Chat-Sprechstunden, Messenger-Dienste) im Zuge der mit der gesetzlichen Verankerung einhergehenden (verbesserten) finanziellen Ausstattung von Ombudsstellen zukünftig an Bedeutung gewinnen werden.

Neben der verlässlichen Erreichbarkeit spielt auch die Vernetzung von Ombudsstellen mit Akteurinnen der Jugendhilfe eine

⁶ Manzel ua Sozialmagazin 3-4/2022, 62 (67).

wichtige Rolle für die Inanspruchnahme der Beratung.⁷ Die allermeisten Ratsuchenden (N = 1.372) erfahren durch Fachkräfte freier Träger (33,2 %) sowie Fachkräfte anderer Institutionen (12 %) vom ombudschäftlichen Beratungsangebot. Nur selten vermitteln hingegen Fachkräfte öffentlicher Träger das Angebot an Ratsuchende (3,9 %). Hier ist abzuwarten, ob dieser Anteil vor dem Hintergrund der gesetzlichen Verankerung von Ombudsstellen in den nächsten Jahren steigen wird, insbesondere in den Bundesländern, die Jugendämter dazu verpflichten, auf Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII hinzuweisen (bspw. § 3 Abs. 3 NRWKiSchG [Landeskinderschutzgesetz NRW], LT-Drs. 17/16232).

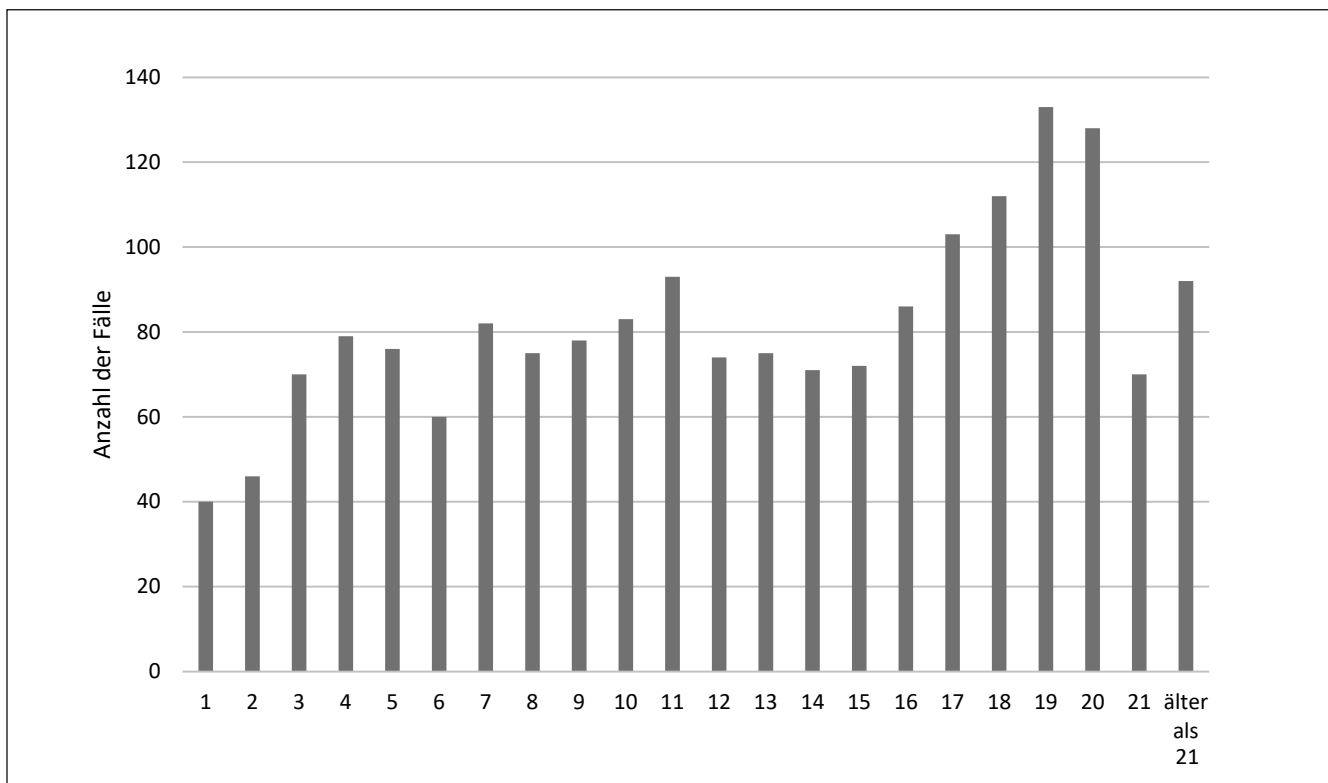
III. Um wen geht es bei den Anfragen an Ombudsstellen?

Die statistische Erhebung zu ombudschäftlicher Beratung folgt der Logik, dass jedem Beratungsfall ein sog. „Fallmittelpunkt“ zugrunde liegt. Mit Fallmittelpunkt (N = 2.116) sind die Kinder, Jugendlichen und jungen Volljährigen gemeint, die im Mittelpunkt des jeweiligen Anliegens stehen. Die Ergebnisse zeigen, dass ungefähr gleich viele Mädchen und Jungen betroffen sind. Diese kommen (N = 893) überwiegend aus Großstädten mit mehr als 100.000 Einwohnerinnen (EW; 58,1 %). Junge Menschen aus Kleinstädten und dem ländlichen Raum (< 20.000 EW) machen insg. 23,9 % aus, weitere 18 % kommen aus Mittelstädten (20.000 bis 100.000 EW).

In der Beratungsarbeit sind grundsätzlich alle Altersgruppen junger Menschen vertreten (vgl. Abb. 2). Auffällig sind zwei Befunde: Zum einen sind jüngere Altersgruppen bis einschließlich drei Jahre deutlich unterrepräsentiert. Dies entspricht der in der amtlichen Kinder- und Jugendhilfestatistik ausgewiesenen Altersverteilung junger Menschen in den Hilfen zur Erziehung (HzE) und Hilfen für junge Volljährige.⁸ Auch hier sind Klein- und Kleinstkinder quantitativ gering vertreten. Es handelt sich um eine Altersgruppe, die sich nicht selbst an Außenstehende wenden und sprachlich auf Probleme aufmerksam machen kann. Sie sind zudem weniger als Ältere in pädagogische Institutionen eingebunden, die beim Zugang zum Hilfesystem eine zentrale Rolle spielen.

Die Anzahl der jungen Menschen in den HzE nimmt laut amtlicher Statistik bis zum Alter von zehn Jahren kontinuierlich zu und geht bis zum Alter von 17 Jahren langsam zurück. Die Anzahl der jungen Erwachsenen in den Hilfen für junge Volljährige sinkt dann deutlich. An diesem Punkt unterscheidet sich die Inanspruchnahme ombudschäftlicher Beratung erheblich: Ab 16 Jahren steigt die Inanspruchnahme bis 19 Jahre an, und auch junge Menschen ab 20 Jahren sind in der ombudschäftlichen Beratung überrepräsentiert (vgl. Abb. 2). Diese Altersstruktur zeigt verbreitete Konflikte im Rahmen der Leistungsgewährung von Hilfen für junge Volljährige sowie Care-leaver auf.⁹

Abb. 2: Alter der jungen Menschen (Fallmittelpunkt) (N = 1.824)



Quelle: BNO/Straus 20 (Fn. 2)

- 7 Len ua/Len Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe, 2022, 249 (254).
 8 Arbeitsstelle Kinder- und Jugendhilfestatistik (AKJStat) Monitor Hilfen zur Erziehung 2022, Kap. 2, abrufbar unter www.hzemonitor.akjstat.tu-dortmund.de/kapitel-2/2-hilfen-zur-erziehung-die-bedeutung, Abruf: 18.1.2023.
 9 Len ua/Rosenbauer 32 (Fn. 7).

Bei jedem zehnten Beratungsfall bundesweit (N = 1.671) hat der im Fallmittelpunkt stehende junge Mensch einen Fluchthintergrund. Hierbei zeigen sich jedoch große Unterschiede zwischen den Ombudsstellen (zwischen null und 52 Fällen).

IV. Worum geht es bei Anfragen an Ombudsstellen?

Ratsuchende (N = 907) wenden sich meist erst an die Ombudsstelle, wenn es bereits Kontakt mit dem Jugendamt bzw. einem freien Träger gab. In den meisten Fällen wurden vor der Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle Gespräche mit dem Jugendamt (77,5 %) bzw. mit dem freien Träger (21,4 %) geführt, teilweise wurde schon ein Antrag gestellt (24,5 %) und in jedem achten Fall lag bereits ein Bescheid vor; lediglich in etwa einem Zehntel der Fälle ist vor der Kontaktaufnahme noch nichts Vergleichbares geschehen.

Die Anliegen (N = 1.755) betreffen mit 78,5 % vorwiegend den öffentlichen Träger; freie Träger sind in 4,4 % vorwiegend und beide Träger gleichermaßen in 17,1 % der Fälle betroffen. Diese Diskrepanz wird nachvollziehbar, wenn man die Fälle inhaltlich betrachtet. Wie der folgenden Tabelle zu entnehmen ist, beziehen sich die Anliegen zu einem Großteil auf Hilfestellung, Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht) sowie weitere Themen, für die das Jugendamt die Federführung hat oder für deren Klärung es zuständig wäre. Zum anderen wirkt sich hier möglicherweise auch die Historie von Ombudschaft aus. Die Gründung von Ombudsstellen stand in Zusammenhang mit restriktiven Gewährungspraxen von Jugendämtern, sodass Ombudsstellen zunächst darauf ausgerichtet wurden.¹⁰

Tab. 1: Anliegen der Ratsuchenden (N = 1.760, Mehrfachnennung möglich)

Reihung	Genanntes Anliegen	Anteil (n)
1.	Hilfestellung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	36,5 % (624)
2.	Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	29,3 % (516)
3.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	25,6 % (451)
4.	Hilfestellung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung	19,6 % (345)
5.	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	19,4 % (341)
6.	Kindeswohlgefährdung	15,6 % (275)
7.	Klärung einer Kostenheranziehung	13,3 % (234)
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)
12.	Hilfestellung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe uÄ (inkl. Wunsch nach Wechsel)	9,0 % (159)
13.	drohende Inobhutnahme	5,5 % (97)
14.	Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel von Vormundin	2,2 % (38)

Bei 61,9 % der Fälle wurden mehr als ein Anliegen genannt (vgl. Tab. 1). Besonders häufig wurde Hilfestellung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc) mit einem weiteren Anliegen kombiniert, zB mit Hilfeplanung (15,3 %), Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation (11,7 %) oder Hilfestellung (10,2 %). Es gibt zudem cha-

rakteristische Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen der Ratsuchenden. Tab. 2 a) bis e) zeigt die jeweils fünf häufigsten Nennungen für Mütter, Väter, junge Menschen, Fachkräfte und Pflegeeltern.

¹⁰ Len ua/Tomaschowski 103 (104) (Fn. 7).

Tab. 2 a) bis e): Die fünf häufigsten Anliegen nach Ratsuchenden (Mehrfachnennung möglich)

a) Mütter (n = 598)

1.	Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	35,5 %
2.	Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	31,9 %
3.	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	31,4 %
4.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	30,3 %
5.	Kindeswohlgefährdung	21,0 %

b) Fachkräfte (n = 341)

1.	Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	42,5 %
2.	Klärung einer Kostenheranziehung	26,4 %
3.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	21,7 %
4.	Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	21,1 %
5.	Hilfegestaltung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung	16,4 %

c) Junge Menschen, die sich selbst an die Ombudsstelle gewandt haben (n = 243)

1.	Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	42,0 %
2.	Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	23,9 %
3.	Klärung einer Kostenheranziehung	25,9 %
4.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	25,5 %
5.	Hilfegestaltung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung.	25,1 %

d) Väter (n = 194)

1.	Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung	40,9 %
2.	Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	37,3 %
3.	Kindeswohlgefährdung	24,9 %
4.	Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	22,3 %
5.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	19,7 %

e) Pflegeeltern (n = 115)

1.	Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	40,9 %
2.	Hilfegestaltung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe uÄ	31,3 %
3.	Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, des menschlichen Umgangs, des Ernstgenommenwerdens	30,4 %
4.	Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	23,5 %
5.	Klärung einer Kostenheranziehung	16,5 %

In allen Gruppen mit Ausnahme der Väter ist die Hilfegewährung das meistgenannte Anliegen. Bei Vätern kommt dieses Anliegen erst an vierter Stelle. Sie wenden sich besonders häufig im Zusammenhang mit Sorgerechtsstreitigkeiten und der Umgangsgestaltung an Ombudsstellen. Dieses Thema taucht sonst nur bei Müttern unter den fünf am häufigsten genannten Anliegen auf – und auch dort erst auf Platz drei. Es handelt sich insofern um ein Elternthema, das für junge Menschen, Fachkräfte und Pflegeeltern nicht im Fokus steht. Diese drei Gruppen wiederum teilen (im Gegensatz zu den Müttern und

Vätern) die Klärung einer Kostenheranziehung als ein häufig genanntes Anliegen. Es gibt also spezifische Konflikte, von denen bestimmte Gruppen von Ratsuchenden stärker betroffen sind als andere, und daraus resultierende Anliegen. Zugleich gibt es aber auch Gemeinsamkeiten: Die drei Anliegen Hilfegewährung, Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation und Hilfeplanung gehören in jeder der oben genannten Gruppen zu den fünf meistgenannten.

Die Anliegen können sich auf unterschiedliche Leistungen beziehen. Grundsätzlich sind alle Hilfeformen vertreten

(N = 1.746, Mehrfachnennung möglich). Der Schwerpunkt der Beratung liegt auf individuellen, hilfeplan(analog)gesteuerten Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe. Von besonderer Bedeutung sind Konflikte um stationäre Hilfen: § 34 SGB VIII (Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform) wird in einem Drittel der Fälle angegeben, § 33 SGB VIII (Vollzeitpflege) in 11,5 %. Hervorzuheben ist auch der Aspekt der Beteiligung: Ein Fünftel der Fälle enthält Konflikte um das Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII, in weiteren 18,3 % der Fälle wird § 8 SGB VIII (Beteiligung von Kindern und Jugendlichen) genannt. Neben dem SGB VIII können auch weitere Rechtskreise eine Rolle spielen (41 %, N = 1.629), etwa das FamFG (18,6 %).

V. Wie verläuft die Beratung?

Bei den folgenden Ergebnissen zum Ablauf der Beratung ist zu berücksichtigen, dass im Erhebungsjahr 2021 pandemie-

bedingte Einschränkungen der Beratungsarbeit herrschten. Die Fälle (N = 922) wurden 2021 in 92,8 % telefonisch, in 64 % per E-Mail, in 31,3 % im Rahmen von Face-to-Face-Kontakten und/oder in 6,2 % per Videokonferenz beraten. SMS (3,4 %) und Messenger-Dienste (1,2 %) spielten kaum eine Rolle und wurden ebenso wie Videokonferenzen nicht von allen Ombudsstellen angeboten.

In der Fallarbeit sind Haupt- und Ehrenamtliche quantitativ gleichermaßen involviert: die Beratungen (N = 1.639) wurden zu je 12 % ausschließlich von Ehrenamtlichen oder von Hauptamtlichen und zu 76 % von Haupt- und Ehrenamtlichen gemeinsam durchgeführt.

Mit Blick auf den Ablauf der Beratung konnten insbesondere zur Häufigkeit der Interventionen der Ombudsstellen aussagekräftige Daten gewonnen werden:

Tab. 3: Beratungsinhalte und -interventionen (N = 1.743, Mehrfachnennung möglich)

	Gesamt
Vermittlung von rechtlichen Hintergründen	82,4 %
Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation	67,2 %
Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen	43,4 %
Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen	13,4 %
stellvertretende Artikulation gegenüber Jugendamt/freiem Träger/anderen Stellen	11,1 %
persönliche Begleitung zu einem Hilfeplangespräch	5,7 %
Unterstützung bei der Formulierung im Fall eines Widerspruchs	5,6 %
allgemeine Information zur Möglichkeit einer Klage	4,4 %
persönliche Begleitung zu anderen Terminen im Jugendamt	3,8 %
Aktivierung von Kontakten/Netzwerkarbeit/freiwilligen Helferinnen	3,8 %
Unterstützung bei einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren	3,6 %
Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus	2,9 %
persönliche Begleitung zu einem freien Träger	1,6 %
Begleitung einer Klage	0,5 %

Die wesentliche Beratungsarbeit der Ombudsstellen besteht demnach darin, Informationen zu vermitteln, zum Umgang mit der Situation zu beraten und Ratsuchende im besten Fall dazu zu befähigen, ihre Rechte selbst durchzusetzen. Die konkrete Unterstützung bei Anträgen oder in Form von stellvertretender Artikulation kommt seltener vor, spielt aber auch eine wichtige Rolle. Je stärker die Intervention – so kann man die Tabelle interpretieren –, desto seltener wird sie angewendet.

VI. Welche Ergebnisse haben die Beratungen?

86,3 % der eingegebenen Fälle 2021 wurden innerhalb desselben Jahres abgeschlossen. Das Erhebungsinstrument erfasst zum Beratungsergebnis zum einen die Einschätzung der Beraterinnen selbst und zum anderen Hinweise der Beraterinnen auf die Einschätzung der Ratsuchenden zum Beratungs-

ergebnis. Dabei ergibt sich ein positives Bild: Die Zahl der expliziten Abbrüche durch Ratsuchende ist sehr gering (1,2 %, N = 692) und die Beraterinnen bewerten das Ergebnis der Beratungen (N = 535) in etwa 60 % der Fälle mit „sehr zufriedenstellend“ oder „zufriedenstellend“. Inwiefern es einen Zusammenhang zwischen Zufriedenheit der Ratsuchenden und der tatsächlich erreichten Durchsetzung von Rechten gibt, kann auf der Grundlage der Statistik nicht beurteilt werden. Eine erste Stichprobe zeigt jedoch, dass negative Rückmeldungen der Ratsuchenden tendenziell weniger mit der Beratung selbst, sondern eher mit nicht erfüllbaren Erwartungen der Ratsuchenden (zB Aufsichtsbefugnisse gegenüber dem Jugendamt) in Zusammenhang zu stehen scheinen.¹¹ Dass die

¹¹ BNO/Straus 36 f. (Fn. 2).

Zufriedenheit der Ratsuchenden von unterschiedlichen Faktoren beeinflusst werden kann, zeigt bspw. diese Eintragung einer Ombudsperson:

„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.“

VII. Wie geht es weiter?

Die vorgestellte Statistik zur ombudtschaftlichen Beratung gibt einen ersten quantitativen Eindruck über die Praxis dieses noch neuen Felds, das weiterhin dynamischen Entwicklungen unterliegt. Sie hält der öffentlichen ebenso wie der freien Kinder- und Jugendhilfe einen Spiegel vor – noch nicht in der gewünschten Schärfe, hier muss das Erhebungsinstrument weiter überarbeitet werden, aber doch mit deutlichen Konturen. Diese zeigen eine zentrale Herausforderung der Kinder- und Jugendhilfe auf: Junge Menschen und ihre Familien in der Kinder- und Jugendhilfe brauchen mehr Aufklärung, wertschätzende Kommunikation und ernst zu nehmende Beteiligung an sie betreffenden Entscheidungen. Zudem verdeutlichen die spezifischen Anliegen unterschiedlicher Gruppen von Ratsuchenden, wie diese Kinder- und Jugendhilfe erleben und mit welchen Sorgen sie sich an Fachkräfte wenden. Nun gilt es, Lesarten, Erklärungen und Bewertungen für dieses Spiegelbild zu entwickeln, um daraus lernen zu können

und sowohl fachliche wie auch politische Antworten zu entwickeln. Der vorliegende Beitrag bildet in diesem Prozess nur einen Anfang und lädt zur Diskussion ein.

Zum Abschluss der Datenerhebung wurden die Beraterinnen gefragt, ob sich im jeweiligen Fall Erkenntnisse zeigen, die für eine Weiterentwicklung der Jugendhilfe interessant seien. Bei der Analyse der Freitext-Antworten wurden bereits 20 verschiedene Felder identifiziert, für die sich politische Handlungsbedarfe ableiten lassen. Diese betreffen bspw. die (Weiter-)Bewilligung von Hilfen für junge Volljährige, den besonderen Bedarf unbegleiteter minderjähriger Ausländerinnen, die Beratung von Fachkräften und die Unterstützung traumatisierter Jugendlicher in der sozialen Wohnhilfe.

Viele Bundesländer sind derzeit – in unterschiedlicher Weise – im Rahmen der Umsetzung des § 9a SGB VIII mit der Etablierung und Entwicklung von Ombudsstellen befasst. Die vorliegende Statistik soll auch für diese Prozesse eine Grundlage und eine Unterstützung bilden. In der Zukunft wird das ombudtschaftliche Feld durch den erweiterten Zuständigkeitsbereich und die quantitative Ausweitung (allein für 2023 sind bereits jetzt bis zu neun neue Standorte vorgesehen) deutlich größer und umfassender werden. Umso wichtiger ist es, dass das BNO mit einer wissenschaftlich begleiteten statistischen Erhebung begonnen hat und deren Weiterentwicklung vollzieht. Zugleich bindet diese Aufgabe Ressourcen und die Fortführung der Statistik ist finanziell bisher nicht gesichert. Hier gilt es, mit allen Beteiligten in naher Zukunft ins Gespräch zu gehen und tragfähige Perspektiven zu entwickeln.

Dr. Jörg Liesegang*

Verbindlichkeiten als „Trigger“

Systemische und traumapädagogische Überlegungen zu sog. Systemsprengern

*Das Thema von Kindern und Jugendlichen, die immer wieder von ihren Bezugssystemen Familie, Schule oder stationäre Jugendhilfe nicht gehalten werden können (sog. Systemsprenger [m/w/d**]), hat in den letzten Jahren zunehmend Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit gefunden. Im Fokus ist bei diesen Menschen oft die Suche nach einem geeigneteren, also spezialisierteren Ort, der dann der richtige sein soll. Das Konzept „Systemsprenger“ kann durch traumapädagogische Überlegungen ergänzt werden, um in der Praxis nicht nur einen katastrophalen Zustand zu beschreiben, sondern um konstruktiv handlungsfähig zu bleiben und neue Möglichkeiten anzuzeigen.*

I. Häufige gemeinsame Entwicklungspfade von „Systemsprengern“

Junge Menschen, die in Jugendhilfemaßnahmen nicht „ankommen können“ bzw. gezielt gegen Formen der Hilfe zu arbeiten scheinen, haben oft ein junges Leben voller negativer

Entwicklungsfaktoren erlebt – mit entsprechenden Auswirkungen auf das Selbstbild und die negative Einschätzung der eigenen Entwicklungsperspektive. In der nachfolgenden Tabelle ist eine Auswahl von möglichen Gemeinsamkeiten dieser jungen Menschen aufgelistet. Es zeigt sich deutlich das Ausmaß der emotionalen Not und das hohe Risiko für eine ungesunde sozial-emotionale Entwicklung.¹

* Der Verf. ist Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Systemischer Supervisor nach DGSv im Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge, Abteilung für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie, Berlin; Kontakt: j.liesegang@keh-berlin.de.

** Alle Geschlechter sind gemeint. Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird den Veröffentlichungsvorgaben der Zeitschrift entspr. jew. in einem Beitrag durchgängig entweder nur die männliche oder nur die weibliche Form verwendet.

1 S. National Center for Child Traumatic Stress (NCTSN)/Fehrenbach ua A trauma-informed guide for working with youth involved in multiple systems, 2022, abrufbar unter www.nctsn.org/sites/default/files/resources/resource-guide/a-trauma-informed-guide-for-working-with-youth-involved-in-multiple-systems.pdf, Abruf: 10.1.2023.