

Andrea Len • Dr. Simon Mohr • Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl\*

# Einblick in Konfliktbereiche der Kinder- und Jugendhilfe

## Die Bundesstatistik der ombudschaftlichen Beratung 2022

**Mit der Verankerung von Ombudsstellen in § 9a SGB VIII durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) 2021 gewinnt die Praxis ombudschaftlicher Beratung eine neue Bedeutung. Einblicke in diese Praxis liefert die bundesweite Statistik ombudschaftlicher Beratung des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. (BNO), die nun bereits im zweiten Jahr vorliegt. Im Jahr 2022 haben 15 Ombudsstellen aus 13 Bundesländern insg. 2.981 Fälle mittels eines einheitlichen Datenerhebungsinstruments erfasst. Dieser Beitrag präsentiert die Ergebnisse der BNO-Jahresstatistik 2022 und bietet somit wichtige Einblicke in die Entwicklung und Bedeutung ombudschaftlicher Beratung in Deutschland.**

### I. Einleitung

Die unabhängigen Ombudsstellen im BNO erfassen seit 2021<sup>1</sup> eine bundesweit einheitliche Statistik zu ombudschaftlicher Beratung.<sup>2</sup> Die Erkenntnisse der Statistik beziehen sich einerseits auf die ombudschaftliche Beratung und die Ratsuchenden im engeren Sinne. Sie zeigen aber auch zentrale Herausforderungen der Kinder- und Jugendhilfe auf. Die Statistik zu ombudschaftlicher Beratung hat somit nicht nur Relevanz für die Ombudsstellen, sondern beinhaltet relevante Hinweise für die Weiterentwicklung der gesamten freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe, indem sie aufzeigt, in welchen Bereichen sich Ratsuchende häufig mit Konflikten an die Ombudsstellen wenden. Ein Rückschluss auf den tatsächlichen ombudschaftlichen Beratungsbedarf ist aus der Statistik hingegen nicht möglich.

Der vorliegende Beitrag beruht auf den bundesweit kumulierten Daten der Ombudsstellen des BNO aus dem zweiten Erhebungsjahr (2022).<sup>3</sup> Bei der Interpretation der Ergebnisse muss beachtet werden, dass sich das ombudschaftliche Feld insbesondere seit der bundesgesetzlichen Verankerung und den daraus resultierten Landesausführungsgesetzen<sup>4</sup> rasant entwickelt und sich dies auch in den nächsten Jahren fortsetzen wird. Des Weiteren ist zu berücksichtigen, dass die Statistik zu Fallberatungen einen zentralen Aspekt der ombudschaftlichen Arbeit erfasst, nicht jedoch die gesamte Tätigkeit der Ombudsstellen, zu der ebenso ua Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerkarbeit und fachpolitische Aktivitäten gehören.

Im Jahr 2022 haben 15 Ombudsstellen (an insg. 25 Standorten) aus 13 Bundesländern an der Statistik teilgenommen (2021: 14 Ombudsstellen aus zwölf Bundesländern). Die personellen

Ressourcen betragen nach Informationen der Bundeskoordinierungsstelle Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe im Jahr 2022 bundesweit insg. 37,3 Vollzeitäquivalente im Hauptamt (2021: 28,1) und 95 aktive beratende Ehrenamtliche (2021: 74). Allerdings sind die an der Statistik beteiligten Ombudsstellen in ihrer Größe, Bekanntheit und Ausstattung sehr heterogen. Innerhalb des gemeinsamen Rahmens ombudschaftlicher Arbeit<sup>5</sup> existieren zudem vereinzelt Schwerpunktbereiche der Beratung. Die Angaben in diesem Bericht beziehen sich auf die kumulierten Daten der an der Statistik teilnehmenden Ombudsstellen (s.o.) im Bundesgebiet.

Insgesamt wurden 2.981 Fälle im Jahr 2022 erfasst. Dies sind 899 Fälle mehr als im Vorjahr, was einer Steigerung von + 43 % entspricht. Bei 93 % der erfassten Fälle handelte es sich um einen erstmaligen Kontakt, 7 % haben sich bereits früher beraten lassen und wenden sich nun erneut an die Ombudsstelle. 8 % der Anfragen fielen nicht in den Zuständigkeitsbereich der jeweiligen Ombudsstelle und wurden an eine passende Stelle weitervermittelt. Der Anteil dieser „Lotsenfälle“ ist etwas geringer als 2021 (14 %).<sup>6</sup>

### II. Wer wendet sich an Ombudsstellen?

Die Verteilung der Ratsuchenden, die den Erstkontakt zur Ombudsstelle initiieren, ist gegenüber 2021 fast unverändert. Auch 2022 waren es insg. 60 % familiäre Bezugspersonen bzw. Pflegeeltern der jungen Menschen (n = 2.976). Nach den Müt-

\* Verf. Len, Dipl.-Psychologin, ist seit 2019 Fachreferentin beim Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V. (BNO), Berlin; Verf. Mohr, Dipl.-Soziologe, lehrt und forscht zu Fragen der Professionalität und Organisationen in der Sozialen Arbeit; Verf. Urban-Stahl, Dipl.-Pädagogin, ist seit 2011 Professorin für Sozialpädagogik an der Freien Universität Berlin.

1 Len ua JAmt 2023, 46.

2 BNO Statistik zu ombudschaftlicher Beratung, abrufbar unter [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/statistik](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/statistik), Abruf: 14.5.2024.

3 Ein besonderer Dank gilt den Kolleginnen Marion Moos und Eva Stengel vom Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gemeinnützige GmbH (ism gGmbH) für die wissenschaftliche Begleitung der statistischen Erhebung sowie der Datenbereinigung und Maria Lenz, Freie Universität Berlin, für die Unterstützung bei der statistischen Auswertung.

4 BNO § 9a SGB VIII: Landesrechtliche Regelungen zu Ombudschaft, ol, abrufbar unter [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/9a-sgb-viii](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/9a-sgb-viii), Abruf: 14.5.2024.

5 BNO Selbstverständnis des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e. V., Stand: 23.9.2021, abrufbar unter [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/selbstverstaendnis](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/selbstverstaendnis), Abruf: 14.5.2024.

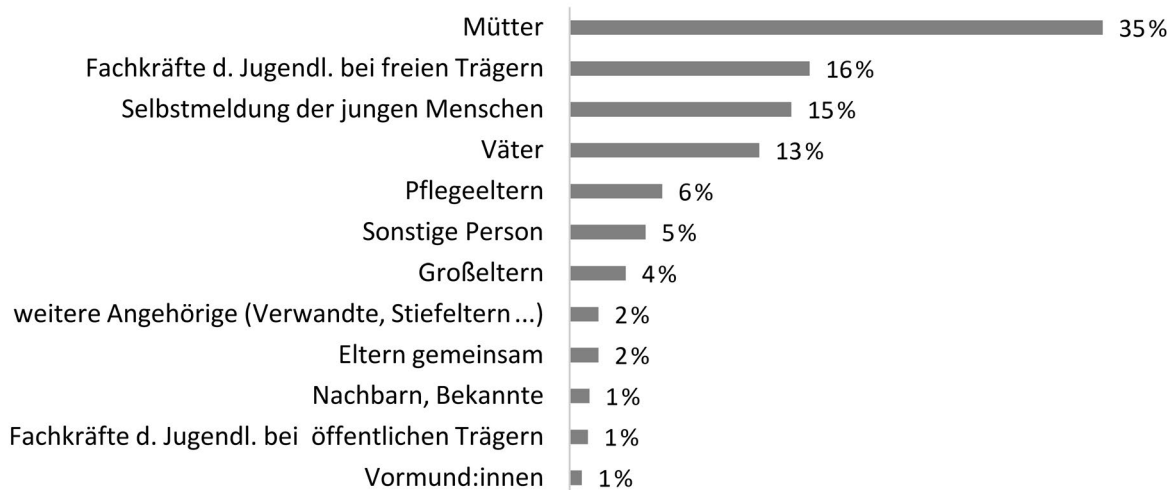
6 Zu Lotsenfällen liegen lediglich Angaben zu Geschlecht und Stellung der Ratsuchenden zum Fallmittelpunkt vor; sie werden also nur in der Ergebnisdarstellung unter II. berücksichtigt.

tern, die 35 % ausmachten, bilden Fachkräfte freier Träger die zweitgrößte Gruppe der Ratsuchenden (16 %), die für bzw. im Auftrag ihrer Klientinnen (m/w/d\*\*) Kontakt zur Ombudsstelle aufnehmen (vgl. Abb. 1).

Junge Menschen, die sich selbstständig an Ombudsstellen wenden, machen 15 % (2021: 13 %) der Fälle aus. Diese Selbstmelderinnen (n = 435) sind etwas häufiger weiblich (57 % weiblich, 41 % männlich, 2 % divers), im Durchschnitt 18 Jahre und

selten jünger als 14 Jahre alt (5 %). In der Praxis zeigt sich, dass junge Menschen oft nicht selbst Kontakt zu einer Ombudsstelle aufnehmen, sondern sich mit ihren Anliegen zunächst an Vertrauenspersonen wenden, die dann den Kontakt zur Ombudsstelle herstellen. In solchen Konstellationen sind die Jugendlichen ebenfalls Selbstmelderinnen, werden in der aktuellen Statistik jedoch nicht als solche erkennbar. Ab 2023 werden daher differenziertere Daten zur Bedeutung solcher Vertrauenspersonen erhoben.

**ABB. 1:**  
Status der Ratsuchenden (n = 2.976)

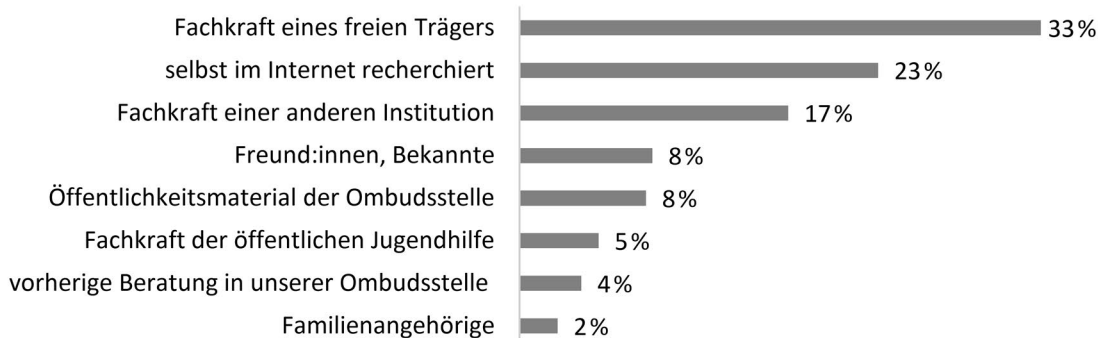


### III. Wie erfolgt der Erstkontakt bei der Ombudsstelle?

Der erste Kontakt zur Ombudsstelle (n = 2.737) erfolgt am häufigsten telefonisch (63 %) oder per E-Mail (28 %). Immerhin über 100 Personen (4 %) nutzen das Kontaktformular auf den Webseiten der Ombudsstellen. Andere Kontaktarten wie der persönliche Besuch (3 %) oder Social Media (1 %) spielen beim Erstkontakt in der Gesamtbetrachtung nur eine marginale Rolle.

Für die Frage, wie Menschen überhaupt von der Ombudsstelle erfahren (n = 2.263, Mehrfachantworten möglich), sind Fachkräfte freier Träger von besonderer Bedeutung: Ein Drittel aller Ratsuchenden und etwas über die Hälfte der Selbstmelderinnen haben auf diesem Weg von der Ombudsstelle erfahren. Fachkräfte öffentlicher Träger wurden hingegen nur in 5 % der Fälle angegeben. Die geringe Relevanz der Fachkräfte öffentlicher Träger als Multiplikatorinnen wurde bereits in der Statistik von 2021 festgestellt (damals 4 %) (vgl. Abb. 2).

**ABB. 2:**  
Wie haben die Ratsuchenden von der Ombudsstelle erfahren? (n = 2.263, Mehrfachnennungen möglich)



\*\* 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.

Bevor sich die Ratsuchenden an die Ombudsstellen wenden, haben in 83 % der Fälle (n = 1.728, Mehrfachnennungen möglich) bereits Gespräche mit dem Jugendamt und in 25 % Gespräche mit freien Trägern zum Anliegen der Ratsuchenden stattgefunden. In nur 10 % der Fälle hat die Ratsuchende zuvor noch nichts unternommen. Junge Menschen, die sich an die Ombudsstellen wenden, haben im Vergleich zu den anderen Gruppen von Ratsuchenden vor Kontaktaufnahme am häufigsten noch nichts unternommen (18 %) und auch am seltensten zuvor mit dem Jugendamt über ihr Anliegen gesprochen (65 %). Dies kann bedeuten, dass für junge Menschen das Jugendamt als Anlaufstelle zu hochschwellig erscheint. Es könnte aber auch ein Hinweis darauf sein, dass junge Menschen das Jugendamt nicht als geeignete Anlaufstelle für ihre Anliegen bzw. Beschwerden wahrnehmen (zu Anliegen der Ratsuchenden vgl. V.).

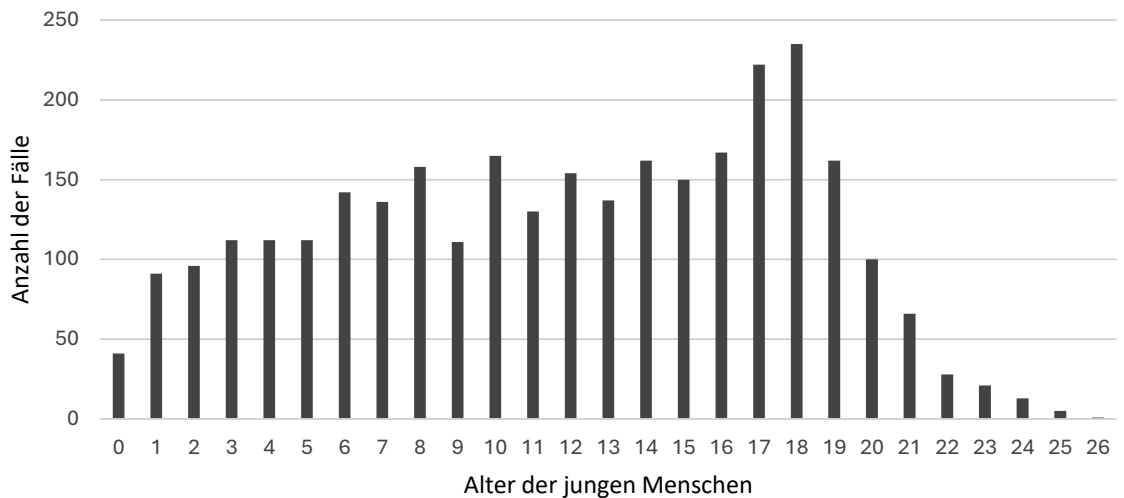
#### IV. Um wen geht es bei den Anfragen an Ombudsstellen?

Zu jedem Beratungsfall wird erhoben, welches Kind, welche Jugendliche oder junge Erwachsene im Fallmittelpunkt steht.

In 80 % der erfassten Fälle befindet sich ein junger Mensch, in 14 % zwei und in 6 % der Fälle stehen drei oder mehr junge Menschen im Fokus des Beratungsfalls. Insgesamt waren 3.514 junge Menschen betroffen, davon haben 10 % einen Flucht-hintergrund (mehrheitlich stammen sie aus Afghanistan und Syrien). Die prekäre Situation junger Geflüchteter<sup>7</sup> im Kinder- und Jugendhilfesystem zeigt sich somit auch in der ombudtschaftlichen Beratung.

Während Jungen und Mädchen weitgehend gleich häufig vertreten sind (50 % weiblich, 48 % männlich, 2 % divers), zeigen sich hinsichtlich der Altersverteilung Unterschiede. 17- und 18-Jährige stehen in der ombudtschaftlichen Beratung besonders häufig im Fallmittelpunkt. Ein Vergleich der Altersverteilung (vgl. Abb. 3) mit Zahlen zur Inanspruchnahme von Hilfen zur Erziehung<sup>8</sup> zeigt zudem eine Unterrepräsentation sehr junger Kinder und eine Überrepräsentation älterer Jugendlicher und junger Erwachsener. Dies mag dem Umstand geschuldet sein, dass mit höherem Alter Artikulationsfähigkeit und Rechtsbewusstsein steigen, ist aber auch ein Hinweis auf erhöhte Konflikte mit Blick auf die Gewährung von Hilfen für junge Volljährige.<sup>9</sup>

**ABB. 3:**  
Alter der jungen Menschen im Fallmittelpunkt (n = 3.029)



#### V. Worum geht es bei Anfragen an Ombudsstellen und wie gestaltet sich die Beratung?

Zur Frage, um welche Art des Anliegens es sich handelt (n = 2.732, Mehrfachantworten möglich), wurden in zwei Drittel der Fälle mehrere Aspekte angekreuzt. Am häufigsten genannt wurden Schwierigkeiten bezüglich der Kommunikation, Hilfestellung sowie Aspekte der Hilfeplanung. Diese drei Themen spielen jeweils in gut einem Viertel bzw. Drittel der Beratungsfälle eine Rolle (vgl. Tab. 1 S. 321). Fragen zur Hilfege-

währung wurden in 15 % der Fälle gemeinsam mit dem Thema Hilfeplanung genannt; beide inhaltlichen Anliegen werden zudem in rd. 14 % der Fälle in Kombination mit Schwierigkeiten

7 BNO ua Es ist 5 nach 12: Rechtsverletzungen bei umF, 2023, abrufbar unter [www.ombudschaft-jugendhilfe.de/5nach12](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/5nach12), Abruf: 14.5.2024.  
 8 AKJ<sup>Stat</sup>/Fendrich ua Monitor Hilfen zur Erziehung 2023, Kap. 2, S. 12, abrufbar unter [www.hzemonitor.akjstat.tu-dortmund.de/fileadmin/user\\_upload/documents/Monitor\\_Hilfen\\_zur\\_Erziehung\\_2023.pdf](http://www.hzemonitor.akjstat.tu-dortmund.de/fileadmin/user_upload/documents/Monitor_Hilfen_zur_Erziehung_2023.pdf), Abruf: 14.5.2024.  
 9 Len ua/Rosenbauer Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe, 2022, 32.

bezüglich der Kommunikation erwähnt. Zwischen den Ratsuchenden zeigen sich zudem Unterschiede hinsichtlich ihrer Anliegen: Selbstmelderinnen kommen vergleichsweise häufiger mit Fragen zur Hilfestellung in (teil-)stationären Settings und zur Klärung einer Kostenheranziehung, wohingegen Mütter und Väter auch Fragen des Sorgerechts, der Umgangsgestaltung und des Unterhalts in die Ombudsstellen bringen.

Für alle Ratsuchenden sind jedoch Schwierigkeiten bezüglich der Kommunikation von großer Relevanz. Diese können eine Reihe von hochschwelligem, intransparenten, aber auch zwischenmenschlichen Aspekten umfassen. Im Vergleich zu 2021 ist zudem ein deutlicher Zuwachs an Anliegen zu rechtlichen Fragen und dem Wunsch nach rechtlicher Information zu vermerken.

**TAB. 1:**

Anliegen der Ratsuchenden, Vergleich 2021 und 2022 (Mehrfachnennungen möglich)

Anliegen	2021 (n = 1.760) in Prozent	2022 (n = 2.732) in Prozent
Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung, Weiterbewilligung, Umfang etc)	37	36
Schwierigkeiten bezüglich Kommunikation, menschlichem Umgang, ernst genommen werden	29	36
Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)	26	26
Hilfestellung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung)	20	22
Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung/Unterhalt	19	22
sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information	11	19
Kindeswohlgefährdung	16	18
Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel der Fachkraft	12	15
Klärung von Zuständigkeitsfragen	11	13
Hilfestellung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe uÄ (inkl. Wunsch nach Wechsel)	9	11
Rückführung	9	11
Klärung einer Kostenheranziehung	13	11
drohende Inobhutnahme	6	5
weitere finanzielle Aspekte	–	2
Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel von Vormundin	2	2

Die Anliegen der Ratsuchenden beziehen sich damit in der überwiegenden Mehrzahl auf Fragen der Leistungsgewährung und deutlich seltener auf Probleme der Leistungserbringung. Vor diesem Hintergrund ist schlüssig, dass die Anliegen wie schon 2021 überwiegend (nur) den öffentlichen Träger der Jugendhilfe (79 %), in 5 % vorwiegend einen oder mehrere freie Träger und in 16 % sowohl öffentliche als auch freie Träger (n = 2.728) betreffen. Dieses Ergebnis erweist sich über alle inhaltlichen Anliegen hinweg weitgehend stabil.

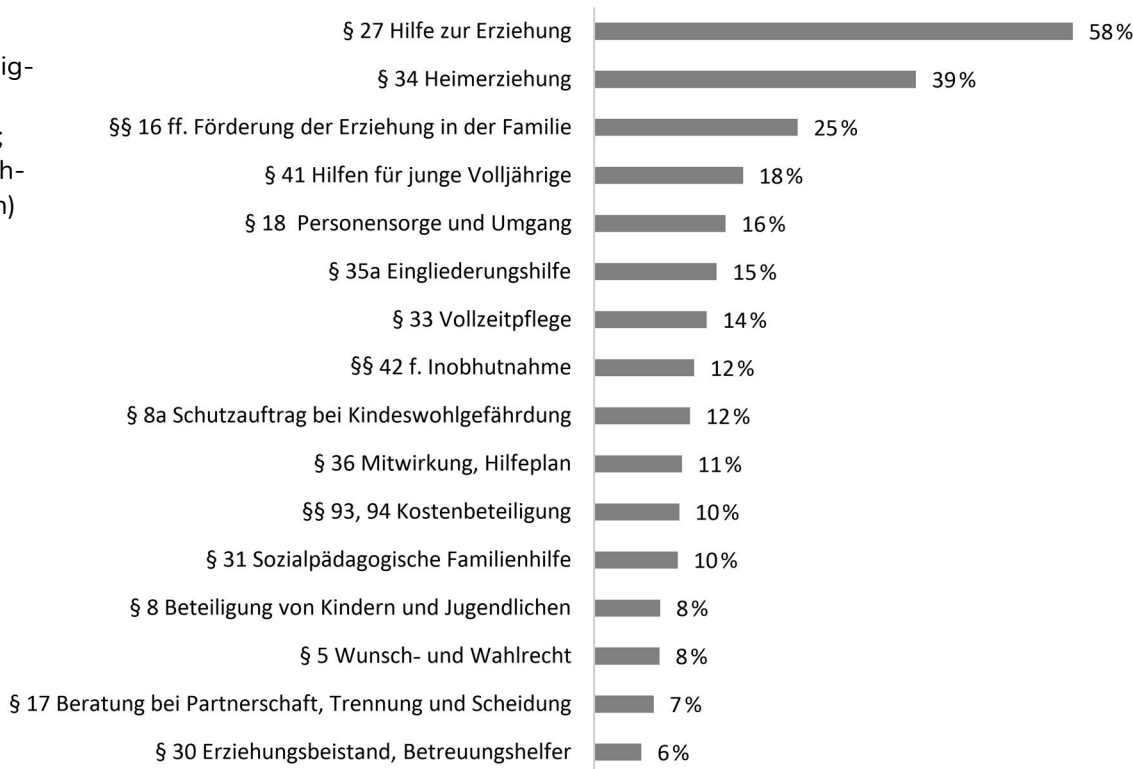
Mit Blick auf die betroffenen rechtlichen Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII (n = 2.736, Mehrfachnennungen möglich; vgl. Abb. 4 S. 322) wird in 58 % der Fälle und damit am häufigsten die Anspruchsgrundlage § 27 Hilfen zur Erziehung genannt. Weitere häufig aufgezählte Anspruchsgrundlagen betreffen die Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16 ff.) in 25 %

der Fälle, Hilfen für junge Volljährige mit 18 % (unter Selbstmelderinnen sind es sogar 46 %) sowie § 35a Eingliederungshilfe in 15 % der Fälle. Inobhutnahmen machen immerhin 12 % der Fälle aus. Die Anspruchsgrundlagen Kindertageseinrichtungen, Kindertagespflege (§§ 22 ff.) und Jugendsozialarbeit (§§ 13 ff.) spielen hingegen nur eine marginale Rolle (< 1 bzw. 3 %).

Unter den aufgeführten Hilfearten sticht die Heimerziehung (39 %) heraus, gefolgt von Personensorge und Umgang (16 %) und Vollzeitpflege (14 %).

In 39 % der Fälle waren darüber hinaus rechtliche Zuständigkeitsbereiche außerhalb des SGB VIII betroffen, insbesondere das FamFG (14 %), BGB Gerichtliche Maßnahmen bei der Gefährdung des Kindeswohls (10 %) und § 1631 BGB Inhalt und Grenzen der Personensorge (8 %).

**ABB. 4:**  
Rechtliche Zuständigkeiten im SGB VIII (Nennungen  $\geq 5$  %; n = 2.736, Mehrfachnennungen möglich)



Im ombudtschaftlichen Beratungsprozess stehen den Ratsuchenden je nach Fallkonstellation verschiedene Formen der Unterstützung zur Verfügung, die von der reinen Vermittlung rechtlicher Hintergründe über die Begleitung zu Hilfeplangesprächen bis hin zur Begleitung einer Klage reichen. 2022 waren drei Aspekte Schwerpunkt der Beratungen: die Vermittlung von Informationen, insbesondere von rechtlichen (87 %) und organisationsspezifischen (50 %) Hintergründen, sowie die Unterstützung der Ratsuchenden beim persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation (75 %) (vgl. Tab. 2 S. 323). Die Ergebnisse zeigen wie im Vorjahr einen starken Fokus der Ombudsstellen auf die kommunikative Konfliktbeilegung und spiegeln somit auch das Kernkonzept von Ombudschaft wider: Die Position der Ratsuchenden so zu stärken, dass sie möglichst selbstständig ihre bestehenden Rechte und Rechtsansprüche umsetzen können.<sup>10</sup>

## VI. Wie verläuft die Beratung?

Angaben zum Beratungsverlauf und zur Beendigung der Beratung liegen vor allem für längere Beratungsprozesse (in Abgrenzung zu hauptsächlich telefonischen Kurzberatungen) vor. Im Durchschnitt haben je Fall 4,7 Beratungstermine stattgefunden (n = 1.550, Median 3). Dreiviertel der Fälle waren allerdings nach max. fünf Terminen abgeschlossen, ein Drittel nach max. zwei Terminen. Während die meisten Anliegen (53 %) innerhalb eines Monats bearbeitet werden konnten, haben 30 % ein bis drei Monate und weitere 17 % längerfristige Beratungstätigkeit erfordert.

In fast allen Fällen hat die Beratung (auch) telefonisch stattgefunden (92 %, n = 1.728, Mehrfachnennungen möglich), in zwei Drittel der Fälle wurde sich ua per E-Mail ausgetauscht und in 26 % kam es zu einem Face-to-Face-Kontakt. Alle anderen Beratungssettings (zB Videoberatung, SMS) sind deutlich geringer vertreten (vgl. Abb. 5 S. 323). Die Angaben zum Beratungssetting sind dabei in hohem Maß von der jeweiligen Ausstattung der Ombudsstellen vor Ort abhängig.

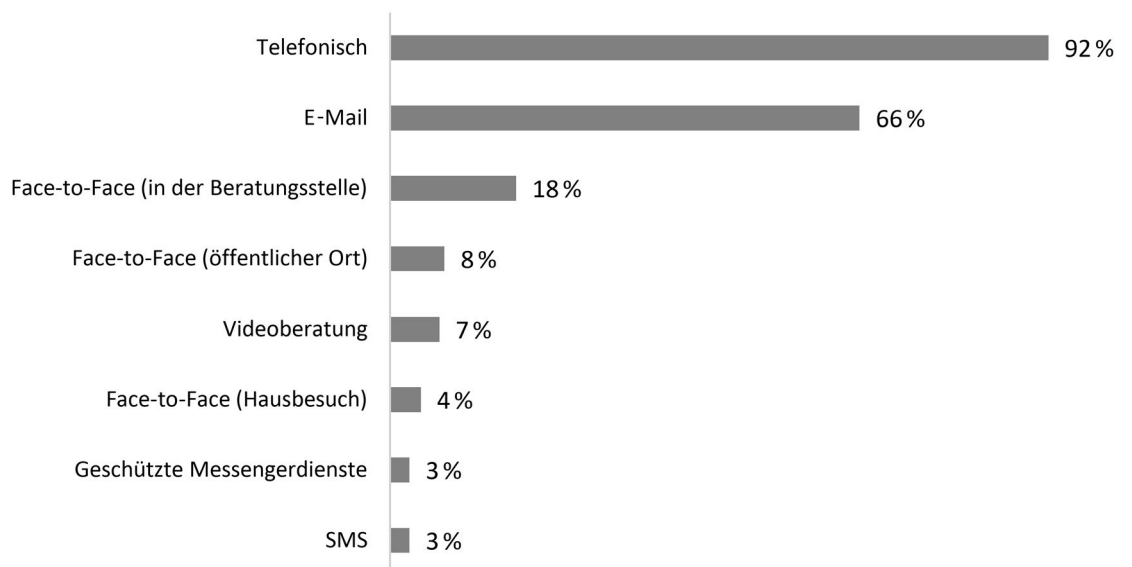
Zu 1.331 Fällen wurden Angaben zur Beendigung der Beratung gemacht (Mehrfachantworten möglich). In 47 % der Fälle wurde sich gemeinsam darauf geeinigt, den Fall als abgeschlossen zu beenden. In lediglich 22 Fällen (2 %) hat ein Abbruch durch die Klientin stattgefunden. Allerdings wurde in 199 bzw. 15 % der Fälle angegeben, dass sich die Klientin (trotz Angebot) nicht mehr gemeldet habe. Die in offenen Angaben geäußerten Vermutungen der Fallbearbeitenden lassen darauf schließen, dass es meist keinen weiteren Beratungsbedarf gab. Darüber hinaus führen nach Einschätzung der Mitarbeitenden auch häufiger psychische Erkrankungen und/oder eine Überforderung der Klientinnen dazu, dass die Beratung abgebrochen wurde bzw. die Klientinnen sich nicht mehr gemeldet haben. Insgesamt schätzen die Beraterinnen die Beratungsergebnisse meist positiv ein.

<sup>10</sup> Len ua/Len ua 206 (Fn. 9).

**TAB. 2:**  
Beratungsinhalte und -interventionen (n = 2.476, Mehrfachnennungen möglich)

Beratungsinhalte und -interventionen	in Prozent
Vermittlung von rechtlichen Hintergründen	87
Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation	75
Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen	50
Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen	16
stellvertretende Artikulation gegenüber Jugendamt/freiem Träger/anderen Stellen	14
Aktivierung von Kontakten/Netzwerkarbeit/freiwilligen Helferinnen	8
allgemeine Information zur Möglichkeit einer Klage	7
Unterstützung bei der Formulierung bei einem Widerspruch	6
persönliche Begleitung zu einem Hilfeplangespräch	6
Unterstützung bei Anwendung von einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren des öffentlichen oder freien Trägers	5
persönliche Begleitung zu anderen Terminen im Jugendamt	4
Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus	4
persönliche Begleitung zu einem freien Träger	2
Begleitung einer Klage	< 1

**ABB. 5:**  
Beratungssetting  
(n = 1.728, Mehrfachnennungen möglich)



**VII. Fazit**

Zum zweiten Mal steht nun eine Jahresstatistik der ombudtschaftlichen Beratung in Deutschland zur Verfügung. Den Ergebnissen für das Jahr 2022 liegt eine wesentlich höhere Fallzahl aus mehr Ombudsstellen zugrunde. Zugleich zeigen sich gegenüber dem Vorjahr 2021 klare inhaltliche Kontinuitäten:

- Ombudschaft berät zwar in vielfältigen Konfliktfällen, in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle ging es jedoch auch 2022 um Konflikte mit dem öffentlichen Träger und über individuelle Leistungen nach §§ 27, 35a und 41 SGB VIII sowie Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16 ff. SGB VIII). Die mit der Einführung des § 9a SGB VIII erwartete Erweite-

zung des Leistungsspektrums in der ombudtschaftlichen Beratung ist 2022 empirisch noch nicht beobachtbar. Diesbezügliche rechtliche Verankerungen in Landesausführungsgesetzen waren erst in der Entstehung bzw. neu verabschiedet. Hier ist abzuwarten, wie sich das Beratungsspektrum in den nächsten Jahren entwickelt.

- Wie schon 2021 sind auch 2022 junge Menschen rund um Erreichen des Volljährigkeitsalters quantitativ stark vertreten. Ebenso konstant ist die hohe Anzahl von Konflikten im Zusammenhang mit stationären Hilfen. Die vorhandenen Konflikte und Herausforderungen junger Geflüchteter im Jugendhilfesystem zeichnen sich ebenfalls deutlich ab.
- In der gesamten ombudtschaftlichen Fallberatung spielen Aspekte rund um die Hilfeplanung, -gewährung und -gestaltung eine zentrale Rolle. Die Tradition der Ombudsstellen, die historisch vorwiegend im Bereich der Hilfen zur Erziehung und hilfeplan(analog)gesteuerter Hilfen zuständig waren, setzt sich somit zunächst fort. Konflikte im Rahmen von Sorgerechtsstreitigkeiten, Umgangsgestaltung und Unterhalt spielen jedoch eine zunehmende Rolle und stellen die ombudtschaftliche Beratung mit hochstrittigen Eltern teilen und Schnittstellen zu familiengerichtlichen Anliegen vor Herausforderungen.
- Quer dazu liegen weiterhin Probleme in der Kommunikation und das Erleben unzureichender Beteiligung, die durchgehend alle Gruppen von Ratsuchenden betreffen und der Kinder- und Jugendhilfe einen klaren Weiterentwicklungsbedarf aufzeigen.

Ombudtschaftliche Beratung hat eine breite Aufgabenstellung. Sie muss sowohl fachliche und rechtliche Informationen sicherstellen als auch Hilfestellungen zur Gestaltung von Kommunikation und zum Handeln in sozialen Konflikten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Menschen oft erst dann den Weg

zu einer Ombudsstelle suchen, wenn ein Konflikt sich über einen längeren Zeitraum hinzieht oder sogar zuspitzt. Junge Menschen wiederum benötigen in vielen Fällen eine Vertrauensperson, um zur ombudtschaftlichen Beratung zu gelangen. Ombudtschaftliche Beratung erfordert daher weitreichende fachliche und rechtliche Kompetenzen sowie eine transparente und niedrighschwellige konzeptionelle Ausrichtung.

Es ist davon auszugehen, dass die Fallzahlen durch die noch vielerorts ausstehende Ausgestaltung bedarfsgerechter ombudtschaftlicher Strukturen iSd § 9a SGB VIII auch in den kommenden Jahren weiter ansteigen. Damit Ratsuchende von diesem Angebot erfahren, sind eine zielgruppengerechte Öffentlichkeitsarbeit und die Vernetzung der Ombudsstellen mit anderen Akteurinnen und Institutionen im Kinder- und Jugendhilfesystem erforderlich. Fachkräfte freier und öffentlicher Träger haben eine wichtige Aufgabe und Verantwortung als Multiplikatorinnen sowie (je nach Einzelfall) als Vertrauenspersonen. Manche Länder haben durch landesrechtliche Regelungen festgelegt, dass Fachkräfte öffentlicher Träger über die Möglichkeit einer ombudtschaftlichen Beratung informieren müssen.<sup>11</sup> In den kommenden Jahren könnten zudem weitere Ombudsstellen entstehen, die einen konzeptionellen Schwerpunkt auf bestimmte Zielgruppen (zB junge Menschen in stationären Einrichtungen, Pflegekinder, junge Geflüchtete) bzw. auf konkrete Leistungsbereiche (zB Kita, Jugendsozialarbeit) haben. Die heterogene Ausgestaltung des § 9a SGB VIII in den Ländern und die Konzepte neu entstehender Ombudsstellen haben demnach einen bedeutenden Einfluss auf die Weiterentwicklung ombudtschaftlicher Beratung im Bundesgebiet.

---

11 § 3 Abs. 3 NRWKiSchG (Landeskinderschutzgesetz NRW), LT-Drs. 17/16232.