

Yannick Hagemeyer, Tanja Rusack,  
Wolfgang Schröer, Severine Thomas



# **PONS: Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen**

im Auftrag der niedersächsischen  
Kinder- und Jugendkommission

gefördert durch:

Niedersächsische  
Kinder- und Jugendkommission



Yannick Hagemeyer, Tanja Rusack, Wolfgang Schröder, Severine Thomas

## Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen (PONS)

Ein Pilotprojekt im Auftrag der Niedersächsischen Kinder- und Jugendkommission

Erstellt von:  
Stiftung Universität Hildesheim  
Institut für Sozial- und Organisationspädagogik

Im Auftrag von:  
Niedersächsisches Landesamt für Soziales, Jugend und Familie  
– Landesjugendamt –  
Nds. Kinder- und Jugendkommission  
Schiffgraben 30–32, 30175 Hannover  
E-Mail: [kijuko@ls.niedersachsen.de](mailto:kijuko@ls.niedersachsen.de)  
Internet: [kijuko.niedersachsen.de](http://kijuko.niedersachsen.de)

gefördert durch:

Niedersächsische  
Kinder- und  
Jugendkommission



Das Dokument steht im Internet kostenfrei als elektronische Publikation  
(Open Access) zur Verfügung unter: <https://doi.org/10.18442/230>

Dieses Werk ist mit der Creative-Commons-Nutzungslizenz „Namensnennung – Nicht kommerziell – Keine Bearbeitung 4.0 International“ versehen. Weitere Informationen finden sich unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.de>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISO 9706  
Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier  
Satz, Layout und Umschlaggestaltung: Christine Edelmann  
Herstellung: WIRmachenDRUCK GmbH  
Printed in Germany  
© Universitätsverlag Hildesheim, Hildesheim 2023  
[www.uni-hildesheim.de/bibliothek/universitaetsverlag/](http://www.uni-hildesheim.de/bibliothek/universitaetsverlag/)  
Alle Rechte vorbehalten  
ISBN 978-3-96424-084-2

# Vorwort

Die Kinder- und Jugendkommission (KiJuKo) hat in ihrer 11. Sitzung am 16. Juni 2021 das überarbeitete Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – KJSG v. 10.06.2021), welches durchzogen von Beteiligungsrechten für Kinder und junge Menschen ist, auf seine Wirksamkeit hin in Augenschein genommen.

Die Kommission hat sich insbesondere mit dem neuen Paragraphen 9a zum Thema Einrichtung von Ombudstellen in Form von unabhängigen Beratungs- und Beschwerdestellen in allen Bundesländern beschäftigt. Niedersachsen hat als erstes Bundesland hierzu ein Gesetz verabschiedet, dieses begrüßt die KiJuKo ausdrücklich.

In ihrer Sitzung hat die Kommission beschlossen, sich einem Rahmenkonzept für den Aufbau einer ombudsschaftlichen Infrastruktur in Niedersachsen“ im Rahmen der SGB VIII Reform, sowie für ein weiteres sich daraus resultierendes einjähriges Projekt zum Thema: „Erarbeitung der Schnittstellen zwischen der zentralen Anlaufstruktur und den regionalen niedrigschwelligen Erreichbarkeiten“ mit dem Ziel, den Aufbau der ombudsschaftlichen Struktur zu unterstützen und die Erreichbarkeit der Ombudsstrukturen für die jungen Menschen und Familien sicherzustellen“ anzunehmen.

Das Ziel des Projektes: Eine landesweite, unabhängige inklusive Infrastruktur für junge Menschen zu schaffen, damit diese in der Kinder- und Jugendhilfe, aber auch in anderen Zusammenhängen des institutionellen Gefüges des Aufwachsens ihre Rechte kennen und wahrnehmen können. Um dieses zu erreichen, ist in einem Bundesland, von der Größe und Fläche wie Niedersachsen, eine Ombudsschafts-Infrastruktur notwendig, in der lokale Ombudsstellen von einem landesweiten Koordinations- und Transferbüro Ombudsschaft fachlich begleitet werden. Eine dezentrale Infrastruktur von Ombudsstellen im Lebensumfeld junger Menschen ermöglicht die niedrigschwellige Erreichbarkeit, da auch digitale Formate häufig nur den Zugang erleichtern, aber nicht den unmittelbaren Kontakt in der Beratung ersetzen können.

Das Projekt wurde im Zeitrahmen vom 01.09.2021 – 31.10.2022 von der Universität Hildesheim durchgeführt.

Nach der Evaluierung des Projektes wird die KiJuKo dem Sozialministerium und den Fraktionen des Landtages eine Handlungsempfehlung zum Aufbau und zur Umsetzung von unabhängigen Ombudsstrukturen im Rahmen der Umsetzung der SGB VIII Reformierung für das niedersächsische Ausführungsgesetz aufzeigen. Damit nimmt die KiJuKo ihren gesetzlichen Auftrag wahr.

Die Ergebnisse des Projektes liegen hiermit vor. Die Kinder- und Jugendkommission bedankt sich ausdrücklich bei der Universität Hildesheim für die Erstellung des Berichtes, die gute Zusammenarbeit und die wichtigen Ergebnisse.

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse dienen als Empfehlung für die zukünftige Beratungsarbeit der ombudsschaftlichen Struktur in Niedersachsen.



Johannes Schmidt, Vorsitzender

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                                     |    |                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------|----|
| 1. Einleitung                                                                       | 12 | 8.2.1 Warum sind Beschwerdeverfahren wichtig?     | 66 |
| 2. Einführung Ombudschaft                                                           | 14 | 8.2.2 Was meint intern und extern?                | 67 |
| 3. Zahlen bundesweiter Ombudsstellen und erste strukturelle Einblicke               | 18 | 8.2.3 Was sind Kriterien für Beschwerdeverfahren? | 67 |
| 4. Organisationale Strukturebenen                                                   | 22 | 9. Fazit                                          | 70 |
| 4.1 Ombudschaftliche Strukturen bundesweit                                          | 23 | Literaturverzeichnis                              | 74 |
| 4.1.1 Ombudschaftliche Infrastruktur Baden-Württemberg                              | 26 | Kontakt                                           | 80 |
| 4.1.2 Ombudschaftliche Infrastruktur Bayern                                         | 28 |                                                   |    |
| 4.1.3 Ombudschaftliche Infrastruktur Berlin                                         | 29 |                                                   |    |
| 4.1.4 Ombudschaftliche Infrastruktur Brandenburg                                    | 30 |                                                   |    |
| 4.1.5 Ombudschaftliche Infrastruktur Bremen                                         | 31 |                                                   |    |
| 4.1.6 Ombudschaftliche Infrastruktur Hamburg                                        | 32 |                                                   |    |
| 4.1.7 Ombudschaftliche Infrastruktur Hessen                                         | 34 |                                                   |    |
| 4.1.8 Ombudschaftliche Infrastruktur Niedersachsen                                  | 36 |                                                   |    |
| 4.1.9 Ombudschaftliche Infrastruktur Nordrhein-Westfalen                            | 37 |                                                   |    |
| 4.1.10 Ombudschaftliche Infrastruktur Rheinland-Pfalz                               | 38 |                                                   |    |
| 4.1.11 Ombudschaftliche Infrastruktur Sachsen                                       | 40 |                                                   |    |
| 4.1.12 Ombudschaftliche Infrastruktur Sachsen-Anhalt                                | 41 |                                                   |    |
| 4.1.13 Ombudschaftliche Infrastruktur Schleswig-Holstein                            | 43 |                                                   |    |
| 4.1.14 Ombudschaftliche Infrastruktur Thüringen                                     | 44 |                                                   |    |
| 4.2 Unabhängigkeit                                                                  | 46 |                                                   |    |
| 4.3 Digitalität                                                                     | 48 |                                                   |    |
| 5. Zielgruppen und Zugänge – Niedrigschwelligkeit in der ombudschaftlichen Beratung | 50 |                                                   |    |
| 6. Ergebnisse der Beteiligungswerkstätten                                           | 56 |                                                   |    |
| 7. Ehrenamt                                                                         | 60 |                                                   |    |
| 7.1 Derzeitige Aufgaben und Anforderungen                                           | 61 |                                                   |    |
| 7.2 Einarbeitung und Begleitung                                                     | 62 |                                                   |    |
| 7.3 Weiterentwicklung von Ehrenamtskonzepten                                        | 63 |                                                   |    |
| 8. Beschwerdestellen – Ombudsstellen: Eine Verhältnisbestimmung                     | 64 |                                                   |    |
| 8.1 Aufarbeitung: Ombudschaft – Element in der Infrastruktur des Kinderschutzes     | 64 |                                                   |    |
| 8.2 Beschwerdeverfahren bei Schutzkonzepten                                         | 66 |                                                   |    |

## Abbildungsverzeichnis

Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Abbildung 1: Baden-Württemberg   | 26 |
| Abbildung 2: Bayern              | 28 |
| Abbildung 3: Berlin              | 29 |
| Abbildung 4: Brandenburg         | 30 |
| Abbildung 5: Bremen              | 31 |
| Abbildung 6: Hamburg             | 32 |
| Abbildung 7: Hessen              | 34 |
| Abbildung 8: Niedersachsen       | 36 |
| Abbildung 9: Nordrhein-Westfalen | 37 |
| Abbildung 10: Rheinland-Pfalz    | 38 |
| Abbildung 11: Sachsen            | 40 |
| Abbildung 12: Sachsen-Anhalt     | 41 |
| Abbildung 13: Schleswig-Holstein | 43 |
| Abbildung 14: Thüringen          | 44 |

# 1. Einleitung

Ein Ausbau der ombudtschaftlichen Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe ist gemäß des neu mit dem KJSG eingeführten § 9a SGB VIII Aufgabe der Bundesländer. Niedersachsen hat sich diesem Auftrag gewidmet und als erste Landesregierung einen Gesetzentwurf für die Umsetzung flächendeckender ombudtschaftlicher Infrastrukturen in Niedersachsen vorgelegt.

Die Analyse der Beratungsanfragen in der bisherigen ombudtschaftlichen Arbeit zeigt – und dies gilt bundesweit – dass die bestehenden Ombudsstellen nicht alle Adressat:innengruppen (insb. Kinder und Jugendliche, aber auch Pflegeeltern) gleichermaßen erreichen. Somit ist es auch ein Auftrag des gesetzlich vorgesehenen strukturellen Ausbaus, die Zugänge in die Beratung für unterschiedliche Zielgruppen zu verbessern.

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft bildet einen fachlichen Zusammenschluss (vgl. BNO o. J.a) und eine gute Basis für den fachlichen Dialog zwischen den sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen ombudtschaftlicher Arbeit in den Ländern. Im Bundesnetzwerk Ombudschaft sind gegen Ende des Jahres 2022 aus nahezu allen Bundesländern Ombudsstellen vertreten (BNO o.J.b). Niedersachsen wird vertreten durch den Verein BerNi als landesweit tätige Ombudsstelle, seit 2011 mit Sitz in Hannover. Außerdem gibt es seit 2021 die kommunal arbeitende Ombudsstelle NOVA im Landkreis Hildesheim (NOVA o. J.). Aufgrund der sehr unterschiedlichen Ausstattung und Konzepte in den Bundesländern ist für die Weiterentwicklung der ombudtschaftlichen Arbeit eine genaue Analyse der bisherigen Erfahrungen sowie der landesspezifischen Erfordernisse (Flächenstruktur, Merkmale der Erziehungshilfen, z. B. in der Pflegekinderhilfe) notwendig.

Wie junge Menschen zu ihren Beschwerdemöglichkeiten kommen, muss für diese Analyse und zukünftige Evaluationen der ombudtschaftlichen Arbeit in Niedersachsen eine leitende Fragestellung sein. Erfahrungen aus dem Kinder- und Jugendschutz zeigen, dass gerade junge Menschen in schwierigen Lebenslagen nicht leicht an die vorhandenen Unterstützungsmöglichkeiten und Beschwerdestellen gelangen. So zum Beispiel gilt es auch junge wohnungslose Menschen, die durch die Kinder- und Jugendhilfe nicht hinreichend erreicht werden, in der ombudtschaftlichen Arbeit zu berücksichtigen und mitzudenken. Die niedrigschwellige Erreichbarkeit wird als Qualitätskriterium für Ombudsstellen zukünftig konsequenter geprüft werden müssen. Dieses Anliegen erfordert auch, dass der Sozialraum mehr berücksichtigt wird.

Aus den Diskussionen zu Beschwerdeverfahren im Kontext von Schutzkonzepten (Rusack et al. 2022) ist bekannt, dass diese nicht genutzt werden, wenn sie nicht partizipativ erarbeitet werden und in die organisationalen Routinen eingewoben sind. Sie wirken nur dann, wenn sie am Lebensalltag der Adressat:innen anknüpfen. Es gilt aus den Erkenntnissen zu diesen Beschwerdeverfahren Ableitungen für ombudtschaftliche Beratung zu treffen, damit die neu im KJSG verankerten ombudtschaftlichen Strukturen nicht einem Dokument gleichen, das lediglich zu Legitimationszwecken vorgehalten wird (Kampert 2015). Derzeit gibt es auch noch kaum Ideen dazu, mit welchem Konzept und welchen Strukturen es gelingen kann, Ombudsstellen als externe Beschwerdestellen einzusetzen. Auch ist ungeklärt, für wie viele Einrichtungen und Träger eine Ombudsstelle diese Funktion überhaupt übernehmen kann. Es gibt

bisher keine Forschungsarbeiten, die diese und andere strukturelle Fragen zur unabhängigen ombudtschaftlichen Beratung systematisch angehen. Ziel von PONS war es daher, mit der vorzulegenden Analyse auch die Fragen, die sich daraus ergeben, systematisch zu bündeln.

PONS wurde im Rahmen der Ausschreibung „Aufbau von ombudtschaftlichen Infrastrukturen in Niedersachsen. Pilotprojekt zur Erarbeitung von Schnittstellen zwischen einer zentralen Anlaufstruktur und regionalen niedrigschwelligen Erreichbarkeiten“ von der Niedersächsischen Kinder- und Jugendkommission gefördert.

Auf Grundlage der Arbeit im „Pilotprojekt Ombudschaft in Niedersachsen“ (PONS) sind die folgenden, in diesem Bericht aufbereitete Positionen, abzuleiten und Fragen (auch rechtlich) künftig zu überprüfen und zu klären. Der Bericht gliedert sich wie folgt. Nach einer Einführung in das Thema Ombudschaft zeigen die Kapitel „Zahlen bundesweiter Ombudsstellen und erste strukturelle Einblicke“, „Organisationale Strukturebenen“, „Zielgruppen und Zugänge – Niedrigschwelligkeit in der ombudtschaftlichen Beratung“, „Beratungsinhalte (Themencuster)“, „Ehrenamt“, „Beschwerdestellen – Ombudsstellen: Eine Verhältnisbestimmung“ die unterschiedlichen Analyseebenen auf. Dabei stehen zu Beginn jedes Kapitels Fragen, die es zu klären gilt, während im Kapitel Informationen gegeben sind, die zur Beantwortung der Fragen herangezogen werden können, für eine finale Klärung aber keinesfalls ausreichend sind. Vor diesem Hintergrund schließt der Bericht mit einem Fazit, das die zentralen Aspekte des Berichtes zusammenfasst.

## 2. Einführung Ombudschaft

Initiativen zur ombudtschaftlichen Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe bestehen seit dem Ende der 1990er Jahre. Sie sind aus dem wachsenden Bewusstsein entstanden, dass die Kinder- und Jugendhilfe in besonderer Weise von einer strukturellen Machtasymmetrie zwischen den Kindern, Jugendlichen und Sorgeberechtigten gegenüber den Professionellen und Infrastrukturen der Kinder- und Jugendhilfe geprägt ist. Die Alltagserfahrungen zeigen, dass im Kontext der Leistungsbewilligung Konflikte zwischen den Leistungsbewilligenden sowie Leistungserbringer:innen und den Leistungsempfänger:innen entstehen können. In diesen Situationen können junge Menschen und ihre Familien ihre Rechte aufgrund ungleicher Machtverhältnisse häufig nicht oder nicht umfassend verwirklichen – weil sie z.B. ihre Rechte nicht kennen oder sie aus unterschiedlichen Gründen nicht in der Lage sind, diese einzufordern. Mittlerweile ist infolge der Verabschiedung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes im Jahr 2021 die Einrichtung von Ombudsstellen gesetzlich vorgesehen, um dem Ausgleich dieses Ungleichverhältnisses Rechnung zu tragen. So heißt es in § 9a SGB VIII:

### § 9a SGB VIII Ombudsstellen

In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.

Ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe stützt auf dieser rechtlichen Grundlage die unterstützenden Strukturen zur Sicherung der Rechte der Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und ihren Familien. Die in diesem System zu schaffenden Ombudsstellen müssen:

- ✓ unabhängig und nicht weisungsgebunden arbeiten,
- ✓ niederschwellig zu erreichen sein und
- ✓ als Anlaufstelle zur allgemeinen Beratung und auch zur Vermittlung sowie Klärung von Konflikten im Kontext sämtlicher Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe zur Verfügung stehen.

Damit wurde der Aufgabenkanon der ombudtschaftlichen Arbeit entscheidend erweitert. Daraus ergeben sich aktuell entscheidende Fragen:

- Welche Themenfelder werden in der ombudtschaftlichen Arbeit verhandelt?
- Welche Themenfelder kommen bisher nicht zum Tragen und warum nicht?
- Welche Themenfelder werden voraussichtlich hinzukommen, wenn sich eine Erweiterung der Arbeit über die Hilfen zur Erziehung hinaus etablieren wird?
- Wie steht es um andere Felder der Kinder- und Jugendhilfe (bspw. Jugendsozialarbeit)?

In § 9 SGB VIII (Ombudsstellen) ist festgehalten, dass „[...] sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können.“

In den meisten Ombudsstellen wird der Fokus auf die sogenannten Hilfen zur Erziehung (§§ 27 – 41a SGB VIII) gelegt. Dieser Fokus ist auf die Entstehungsgeschichte der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe zurückzuführen. Mit dem 2021 eingeführten § 9a SGB VIII und den künftigen Ausführungsgesetzen in den Bundesländern wird sich der Zuständigkeitsbereich der Ombudsstellen jedoch auf alle Handlungsfelder der Kinder- und Jugendhilfe ausdehnen müssen. Aktuell zeigt sich jedoch, dass die Ombudsstellen bereits mit dem Bereich der Hilfen zur Erziehung ausgelastet und teilweise mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen bereits überlastet sind. Vor diesem Hintergrund muss das Angebot der bestehenden Ombudsstellen als nicht bedarfsdeckendes Angebot eingestuft werden. Das genaue Ausmaß des Bedarfs für ombudtschaftliche Beratung ist demnach unbekannt und schwer zu ermitteln.

Unabhängige externe Ombudsstellen, so betont es auch die Kinder- und Jugendkommission Niedersachsen,

- ✓ ergänzen die Beschwerdeverfahren der Jugendhilfeträger (Jugendamt und Einrichtungsträger),
- ✓ erarbeiten unabhängige und fachliche Einschätzungen, die von Adressat:innen wie Jugendhilfeträgern als Zugewinn verstanden werden (können),
- ✓ tragen zur Klärung von Missverständnissen zu Beginn oder während der Hilfe bei und können zur Vermeidung von Fehleinschätzungen/- Entscheidungen und höheren Ausgaben beisteuern,

- ✓ tragen zur Entwicklung der Selbstwirksamkeit der Adressat:innen bei,
- ✓ sind ein Baustein der Partizipation: Gute Beschwerdeverfahren sind der Normalfall gelingender Partizipation,
- ✓ sind ein Baustein des Kinderschutzes: Partizipation ist ein Grundprinzip guter Kinderschutzpraxis.

Wegen der bestehenden strukturellen Machtasymmetrie sind junge Menschen und ihre Familien darin zu unterstützen, die ihnen zustehenden Rechte einzufordern und auch zu erhalten. Ziel ist eine Stärkung der Beteiligungsrechte und der Ausbau des Beratungsanspruchs von jungen Menschen und deren Familien. Im Flächenland Niedersachsen kann dies durch eine dezentrale Infrastruktur gelingen. So formuliert auch die Kinder- und Jugendkommission Niedersachsen im Rahmenkonzept „Leuchtturm“, dass durch eine dezentrale Infrastruktur von Kontaktstellen im Lebensumfeld junger Menschen und ihren Familien eine niedrigschwellige Erreichbarkeit ermöglicht wird. Hingewiesen wird zudem darauf, dass digitale Formate zwar den Zugang erleichtern können, aber nicht den unmittelbaren Kontakt in der Beratung ersetzen (vgl. Hagen & Schmidt & Schröder 2021: 1 ff.). Insgesamt wird eine Ombudsstelle als ein Qualitätsmerkmal in der Infrastruktur der Kinder- und Jugendhilfe einer Gebietskörperschaft angesehen, deren fachliche Mindeststandards, ausreichende Ausstattung sowie Verfügbarkeit in der Jugendhilfeplanung mitbedacht werden müssen.

Damit der Auftrag der Ombudsstellen in der Infrastruktur der Kinder- und Jugendhilfe angemessen ausgeführt werden kann, gilt es, eine ausreichende Unabhängigkeit der Ombudsstellen als elementare Voraussetzung zu gewährleisten. Hierbei geht es sowohl um Aspekte organisatorischer als auch funktional-zweckgebundener Unabhängigkeit (vgl. BNO 2020a). Inwiefern sich die zentrale oder dezentrale Organisation von Ombudsstellen auf die Unabhängigkeit auswirkt, gilt es jedoch zu diskutieren. Einerseits soll durch eine zentrale Organisation die Einmischung und Einflussnahme von einzelnen Institutionen vor Ort verhindert werden, andererseits erschwert eben diese Struktur die Lobbyarbeit in den Kommunen und die Einflussnahme auf Entwicklungen in den Kommunen. Ombudsstellen müssen sich mit ihrer Arbeit und ihrem Auftrag unausweichlich in Machtstrukturen begeben und ihren Platz finden bzw. diesen mit anderen Institutionen aushandeln. Darüber hinaus müssen auch mögliche Abhängigkeiten innerhalb des ombudtschaftlichen Systems reflektiert werden (Arnegger 2016: 179 f.).

### 3. Zahlen bundesweiter Ombudsstellen und erste strukturelle Einblicke

- Welche Grundmerkmale der ombudtschaftlichen Arbeit in Deutschland lassen sich kennzeichnen?
- Welche fachlichen Grundsätze werden daran erkennbar?
- Was sind Kernthemen in der Beratung, die bei den Ombudsstellen ankommen?
- Welche Gruppen frequentieren die Beratungsstellen in erster Linie?
- Welche Unterschiede lassen sich zwischen den Beratungsstrukturen in den Ländern sowie den erreichten Zielgruppen aufzeigen?
- Gibt es bereits Angebote von Institutionen, bei denen ombudtschaftliche Beratung unter einem anderen Namen stattfindet? An welche Stellen wurden bisher Beschwerden herangetragen?

Wie eingangs beschrieben, steht zu Beginn der Kapitel drei bis acht jeweils eine Fragensammlung, die im Laufe des Projektes PONS entwickelt wurde. Diese Fragen können als Reflexionsfragen für die Evaluation und Entwicklung der Ombudschaft verstanden werden. Innerhalb der Kapitel erfolgt keine schrittweise Beantwortung aller Fragen. Während sich für einige Fragen nach dem Lesen eines Kapitels oder des gesamten Berichts Antworten formulieren lassen, müssen andere Fragen offen oder aber ohne finale Antwort bleiben.

In diesem Kapitel werden zunächst allgemeine Einblicke in die bundesweite ombudtschaftliche Arbeit gegeben, die im weiteren Verlauf des Berichtes vertieft werden. Vorliegende Zahlen aus den Tätigkeitsberichten einzelner Ombudsstellen geben einen Einblick, welche Personengruppen bisher über welche Zugänge Ombudsstellen aufsuchen.

Im Bundesnetzwerk Ombudschaft sind zu Beginn des Jahres 2022 aus nahezu allen Bundesländern Ombudsstellen vertreten (BNO o.J.b). In Niedersachsen zeichnet sich ab, dass neben der Arbeit von BerNi e.V. für ganz Niedersachsen und NOVA im Landkreis Hildesheim ein Ausbau der ombudtschaftlichen Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe darüber hinaus erforderlich ist. Dies entspricht letztlich auch dem gesetzlichen Auftrag mit der Verabschiedung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes im Jahr 2021.

Die Beratungsanfragen bei BerNi e.V. haben seit Bestehen des Vereins deutlich zugenommen; diese konnten/können mit den vorhandenen Ressourcen nicht angemessen bearbeitet werden (BerNi e.V. 2018: 17). Auch erste Erfahrungswerte aus der kommunalen Ombudsstelle in Hildesheim deuten darauf hin, dass der Bedarf weit höher liegt, als es die bisherigen Anfragen bei den beiden Ombudsstellen widerspiegeln. Weiterhin zeigt sich in der Analyse der Beratungsanfragen, dass die bestehenden Ombudsstellen nicht alle Adressat:innengruppen erreichen. Insbesondere Kinder und Jugendliche, aber auch Pflegeeltern, sind in den Beratungsangeboten seltener vertreten als Personensorgeberechtigte. Diese Tendenz lässt sich bundesweit auch in anderen Ombudsstellen beobachten. Die Entwicklung der Beratungsanfragen in Niedersachsen, aber auch die vorliegenden statistischen Befunde aus mehreren Bundesländern unterstreichen, dass der Ausbau der ombudtschaftlichen Infrastruktur bun-

desweit notwendig ist. Die Aus- und teilweise Überlastung einiger Ombudsstellen wird auch als ein Indiz dafür gewertet, dass sich das Konzept Ombudschaft bewährt hat und gut angenommen wird (vgl. Tomaschowski 2022: 112 f.). Anhand einiger vorliegender Zahlen lässt sich die Entwicklung folgendermaßen illustrieren:

#### Anzahl Beratungsfragen

Im Jahr 2021 kam es beispielsweise bei der Ombudsstelle BeBeE in Bremen zu 191 neuen Beratungen; zusätzlich wurden 26 Beratungen aus 2020 fortgeführt (BeBeE 2022: 5); 2020 waren es noch 164 neue Anfragen. Bremen ist mit ca. 680.000 Einwohner:innen dabei deutlich kleiner als Niedersachsen (ungefähr 8 Millionen Einwohner:innen). Durch den stetigen Anstieg an Beratungsanfragen konnten in der Vergangenheit (Herbst 2020) sogar für zwei Wochen keine neuen Anfragen angenommen werden (BeBeE 2021: 4). Auf dieser Grundlage und einer Hochrechnung anhand der Bevölkerungszahl könnte man in Niedersachsen bei entsprechender Bekanntheit der Ombudsstellen von einem Bedarf ausgehen, der bei über 2000 Anfragen läge.

In Sachsen stiegen 2020 die Beratungsanfragen mit ombudtschaftlichem Charakter beim Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. um 30 Prozent gegenüber dem Vorjahr, was mit dem Start der ombudtschaftlichen Beratung und dem damit verbundenen Personalzuwachs in Chemnitz in Verbindung stehen könnte (Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. 2021).

Ebenso wurde in Nordrhein-Westfalen mit zuletzt 368 Anfragen (2021) [284 Anfragen 2020] und Baden-Württemberg (während des Projektzeitraumes 2016-2019) Jahr für Jahr eine höhere Nachfrage des Angebots registriert (Ombudschaft NRW 2022: 8; Projekt Ombudschaft Jugendhilfe o.J.: 37). Der Zuwachs in Nordrhein-Westfalen war dabei zuletzt mit 30 % so groß, dass es aufgrund der vorhandenen personellen Ressourcen zu Anfragestopps kam. Eine telefonische Erstberatung konnte trotz Anfragestopps dennoch angeboten werden (Ombudschaft NRW 2022: 8 ff.).

#### Umfang und Form von Beratungsfragen

Zum Umfang bzw. der Form der Beratungskontakte lässt sich Folgendes festhalten: In Bremen haben 29 % der Ratsuchenden eine meist telefonische und einmalige Kurzberatung in Anspruch genommen (BeBeE 2022: 7). In Sachsen konnten 70 % der Anliegen mit ein bis

zwei Kontakten geklärt werden (Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. 2021). In Nordrhein-Westfalen fanden in 32 Fällen (8,7 %) persönliche Vor-Ort-Begleitung und Unterstützung statt. Die übrigen Fälle konnten per E-Mail und Telefon beraten werden (Ombudschaft NRW 2022: 9). Auch BerNi e.V. schätzt, dass lediglich in bis zu 10 % der Fälle ein persönlicher Kontakt [face-to-face; vor Ort] erforderlich ist (BerNi e.V. 2018: 31).

### Personengruppen

Unter den Personengruppen, die Kontakt zu einer Ombudsstelle aufnehmen, machen die jungen Menschen selbst meist einen eher geringen Anteil aus. 10,6 % (21 von 198) waren es bei BerNi e.V. im Zeitraum von 2012 bis 2017 (BerNi e.V. 2018: 18). In Bremen kamen 19 von 217 Anfragen aus dem Jahr 2021 von jungen Menschen (8,7 %) (BebeE 2022: 6). In Sachsen beläuft sich die Quote für den gesamten Zeitraum von 2013-2020 auf 13 % (Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. 2021). Während des Projektzeitraumes (2016 bis 1. Halbjahr 2019) in Baden-Württemberg lag die Quote dort bei 6 % (27 von 446 Anfragen) (Projekt Ombudschaft Jugendhilfe o.J.: 38). Höhere „Selbstmeldequoten“ hatten/haben in diesem Vergleich der Bundesländer Nordrhein-Westfalen mit 24 % bei insgesamt 284 Anfragen im Jahr 2020 (Ombudschaft NRW 2021: 9) und 15 % bei insgesamt 368 Anfragen im Jahr 2021 (Ombudschaft NRW 2022: 5 f.) und die „Vertrauenshilfe“ in Schleswig-Holstein mit 53 % bei 376 Beratungskontakten in den ersten vier Jahren. Die Kontaktaufnahme erfolgte bei der „Vertrauenshilfe“ dabei in den meisten Fällen über WhatsApp (DKSB Landesverband Schleswig-Holstein 2021: 17 ff.).

## 4. Organisationale Strukturebenen

Da die ombudtschaftlichen Strukturen in Deutschland sehr divers sind, ist eine vergleichende Betrachtung nicht ohne weiteres möglich. Für eine strukturelle Analyse unterschiedlicher Strukturebenen im Rahmen des Projekts PONS wurden folgende Leitfragen bei der Betrachtung der vorhandenen Ombudsstellen in den Bundesländern herangezogen:

- Wie müssen Zentralstelle, Regionalstellen und Kommunalstellen zusammenarbeiten?
- Wie werden die Begriffe „zentral“, „regional“, „kommunal“ und „lokal“ definiert?
- Wie wird die Unabhängigkeit der Ombudsstellen gewährt und wer kontrolliert diese?
- Werden die Ombudsstellen von einem oder mehreren Trägern betrieben? Was gilt es in den entsprechenden Konstellationen zu beachten?
- Wer ist verantwortlich für Fortbildung, Beratung, Supervision etc.?
- Wie werden Dokumentation und Evaluation organisiert? Wer entwickelt hierfür Standards? Wie werden die Ressourcen dafür eingeplant und verteilt?
- Welche Stelle ist für fachpolitische Arbeit und bundeslandweite Netzwerkarbeit zuständig?
- Durch wen werden datenschutzrechtliche Fragen geklärt?
- Verfügt eine Zentralstelle über die Ressourcen zur Rechtsberatung?
- Wie werden geographische Zuständigkeitsgebiete beschrieben?
- Inwiefern wird eine Organisationsstruktur etabliert, die anpassungsfähig und flexibel und somit offen für Anpassungen/Verbesserungen ist?
- Wie kann neben digitalen und anonymen Beratungswegen auch aufsuchende ombudtschaftliche Arbeit, die mit einem Beziehungsaufbau einhergeht, gewährleistet werden?
- Wie wird eine Vernetzung mit kommunalen Schlüsselorganisationen (Schule, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Vereine...) erreicht, die für die Gestaltung des Kinderschutzes und für die Bekanntheit der Ombudsstelle unter Kindern und Jugendlichen relevant ist?

Auf der Analyseebene „Organisationale Strukturebenen“ existieren auf den ersten Blick die meisten Fragen. Diese lassen sich den Kategorien „Verhältnis von Regionalstellen und Zentralstelle“, „Dokumentation und Evaluation“, „Professionalität und Unabhängigkeit“, „Digitalität“, „Aufsuchende ombudtschaftliche Arbeit“ und „Schnittstellen“ zuordnen. Dabei ist es eine bewusste Entscheidung all diese Themen unter dem Oberpunkt „Organisationale Strukturebenen“ zu versammeln. Mit Blick auf die ombudtschaftliche Infrastruktur in anderen Bundesländern (siehe Kapitel 4.1.) wird deutlich, dass strukturelle und finanzielle Aspekte maßgeblich die Ausgestaltung von Ombudschaft beeinflussen und somit auch für Qualitätsstandards von höchster Relevanz sind. In den Kapiteln 4.2. und 4.3. wird ein Fokus auf die Themen „Unabhängigkeit“ und „Digitalität“ gelegt.

### 4.1 Ombudtschaftliche Strukturen bundesweit

Für diesen Bericht wurde nach einer persönlichen Abfrage bei den Ombudsstellen versucht, den aktuellen Stand (November 2022) bzgl. wesentlicher Strukturmerkmale bestmöglich widerzuspiegeln. Aufgrund der Breite des Feldes und teilweise schnelllebigem Entwicklung können zum Zeitpunkt der Veröffentlichung bereits Veränderungen eingetreten sein. Abhängig ist die Entwicklung in den Bundesländern vor allem von der jeweiligen Finanzierung, ggf. vom noch bestehenden Projektstatus sowie von den jeweils noch ausstehenden Ausführungsgesetzen auf Landesebene. Aktuelle Informationen darüber, welche Ombudsstellen Mitglied im Bundesnetzwerk Ombudschaft sind, können der Website des Netzwerkes entnommen werden. Dass in den folgenden Unterkapiteln das Saarland und Mecklenburg-Vorpommern nicht vertreten sind, ist darauf zurückzuführen, dass aus diesen Bundesländern bisher keine Ombudsstellen auf der Seite des Bundesnetzwerkes Ombudschaft gelistet sind.

Die Aufführung durch das Bundesnetzwerk Ombudschaft bildete für die Darstellung in diesem Bericht das entscheidende Kriterium, da mit der Aufnahme im Bundesnetzwerk Ombudschaft eine Aussage über die Einhaltung der Qualitätskriterien der entsprechenden Ombudsstellen getroffen werden kann. Zudem schränkt es das zu betrachtende Feld bei gleichzeitiger Definition ein. Denn viele Aspekte ombudtschaftlicher Arbeit finden sich auch in anderen Strukturen wieder. Auch ohne die Möglichkeit eine Ombudsstelle aufzusuchen – da es sie in der Vergangenheit noch nicht gab oder sie nicht bekannt war – haben sich junge Menschen mit ihren Beschwerden einen Weg gesucht. Dieser führte vielleicht über eine allgemeine Beratungsstelle, bereits existierende Beschwerdestellen oder die Unterstützung von informellen Netzwerken.

### Erläuterungen der Visualisierungen

Der Aufbau der nachfolgenden Visualisierungen der ombudtschaftlichen Infrastruktur in den unterschiedlichen Bundesländern folgt einem Grundmuster, das nun folgend, ähnlich einer Legende, in seinen Grundzügen erläutert wird.

Die jeweilige Seite von oben nach unten betrachtet, erscheint zuerst die jeweilige Ombudsstelle bzw. Ombudsstellen des beschriebenen Bundeslandes. Diese ist, handelt es sich um eine Ombudsstelle, die Anfragen aus dem ganzen Bundesland annimmt, mit einem roten Viereck dargestellt. Ombudsstellen, die eine regionale Zuständigkeit aufweisen, sind mit einem orangenen Viereck eingezeichnet. Die Symbole sind entsprechend mit dem/den Namen der Ombudsstellen beschriftet. Aufgrund der Unterschiede in den Bundesländern sollte jedoch stets der zur Grafik zugehörige Text herangezogen werden. Ein Beispiel: Für die ombudtschaftliche Struktur in Sachsen sind drei rote Vierecke eingezeichnet. Diese drei Ombudsstellen (Chemnitz, Dresden, Leipzig) könnten auch als regionale Ombudsstellen verstanden werden,

gehören jedoch zu einem Träger und teilen das gesamte Bundesland unter sich auf. Im Vergleich dazu ist in der Grafik für Schleswig-Holstein eine Ombudsstelle mit einem roten Viereck eingezeichnet und daneben drei orangefarbene Ombudsstellen. Die rot eingezeichnete Ombudsstelle symbolisiert die Bürgerbeauftragte, an die Anfragen aus dem gesamten Bundesland gerichtet werden können. Parallel dazu existiert mit der Vertrauenshilfe eine Struktur, die Anfragen aus drei Regionen Schleswig-Holsteins annimmt. Die beiden Organisationen stehen dabei in regelmäßigem Austausch, sind jedoch institutionell unabhängig voneinander. Aus diesem Grund besteht zwischen diesen beiden graphisch auch keine Pfeilverbindung. Dieses Beispiel zeigt bereits, dass die ombudtschaftlichen Strukturen einerseits noch nicht hochkomplex, für Außenstehende jedoch bereits komplex genug sind.

Am unteren Ende der Visualisierungen stehen die Adressat:innen der Ombudschaft gemäß § 9a SGB VIII. Das sind Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, deren (Pflege-)Familien (inklusive jeglicher Sorgeberechtigter) sowie Fachkräfte mit den unterschiedlichsten Hintergründen (in Bezug auf Alter, Geschlecht, Herkunft, Religion, Bildung, Ressourcen etc.).

Zwischen den Ombudsstellen und den Adressat:innen gibt es nun unterschiedlichste Verbindungen. Neben der direkten Verbindung zwischen Adressat:innen und der Ombudsstelle, gibt es auch Verbindungen, die über das Jugendamt und/oder die Leistungserbringer dargestellt sind. Diese Darstellung soll verdeutlichen, dass es in der Praxis unterschiedliche Wege der Kontaktaufnahme gibt. In einigen Fällen wenden sich die Adressat:innen direkt an die Ombudsstelle, in anderen Fällen wird der Kontakt über oder gemeinsam mit einer Institution hergestellt. Gleichzeitig besteht aber auch die Möglichkeit, dass sich Institutionen an die Ombudsstelle wenden und ein Kontakt zwischen diesen beiden Akteur:innen besteht. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn sich eine Ombudsstelle bei einem Jugendamt oder einer Einrichtung vorstellt, Netzwerk- und/oder Öffentlichkeitsarbeit betreibt oder im Anschluss an konkrete Fälle die fachliche Zusammenarbeit reflektiert wird.

Die lilafarbenen Dreiecke symbolisieren zweierlei: Auf der einen Seite symbolisiert es das sozialrechtliche Dreiecksverhältnis zwischen Leistungsträger, Leistungserbringer und Leistungsempfänger:in und auf der anderen Seite den Konfliktfall, in dem die ombudtschaftliche Arbeit stattfindet. Wenn hierbei nur ein Dreieck zwischen Adressat:in, Jugendamt und Ombudsstelle eingezeichnet ist, so muss dies als ein möglicher Fall betrachtet werden. Anstelle des Jugendamtes kann ebenso gut ein Leistungserbringer stehen. Darüber hinaus sind auch Konstellationen mit zusätzlichen Beteiligten möglich.

Auf der Seite der Leistungserbringer sind noch die Punkte „Schutzkonzepte“ sowie „Zusammenarbeit und Möglichkeit der Beschwerde (§ 45 SGB VIII)“ aufgeführt (weitere Ausführungen zu diesen beiden Punkten in Kapitel 10). Im Rahmen der jeweiligen Darstellung soll damit darauf hingewiesen werden, dass es neben der Existenz von Ombudsstellen zur Konfliktbearbeitung auch Aufgabe der Leistungserbringer ist, Schutzkonzepte sowie interne und externe Beschwerdestellen als Bestandteil von Schutzkonzepten vorzuhalten. Ombudsstellen sind in ihrer Funktion und aufgrund ihrer Unabhängigkeit ein wichtiger Bestandteil des Kinderschut-

zes und gleichzeitig nur ein Bestandteil. Wie groß das System der Ombudschaft in Zukunft wird, wird auch davon abhängen, wie gut die anderen Bestandteile des Kinderschutzes (bspw. Schutzkonzepte sowie interne und externe Beschwerde) funktionieren. Vor diesem Hintergrund erklärt sich, dass Ombudsstellen in ihrer Arbeit auch auf strukturelle Probleme aufmerksam machen und – im Austausch mit anderen Akteur:innen – auf Verbesserungen hinwirken müssen.

Insgesamt ist die gewählte Darstellungsform schematisch und ohne Anspruch auf Detailgenauigkeit sowie im Interesse eines Vergleichs von Grundstrukturen der derzeitigen ombudtschaftlichen Arbeit in den Bundesländern angelegt. Die ombudtschaftliche Geschichte und Struktur in jedem einzelnen Bundesland ist ausreichend komplex und divers, um ihr einen jeweils separaten Bericht zu widmen.

#### 4.1.1 Ombudtschaftliche Infrastruktur Baden-Württemberg

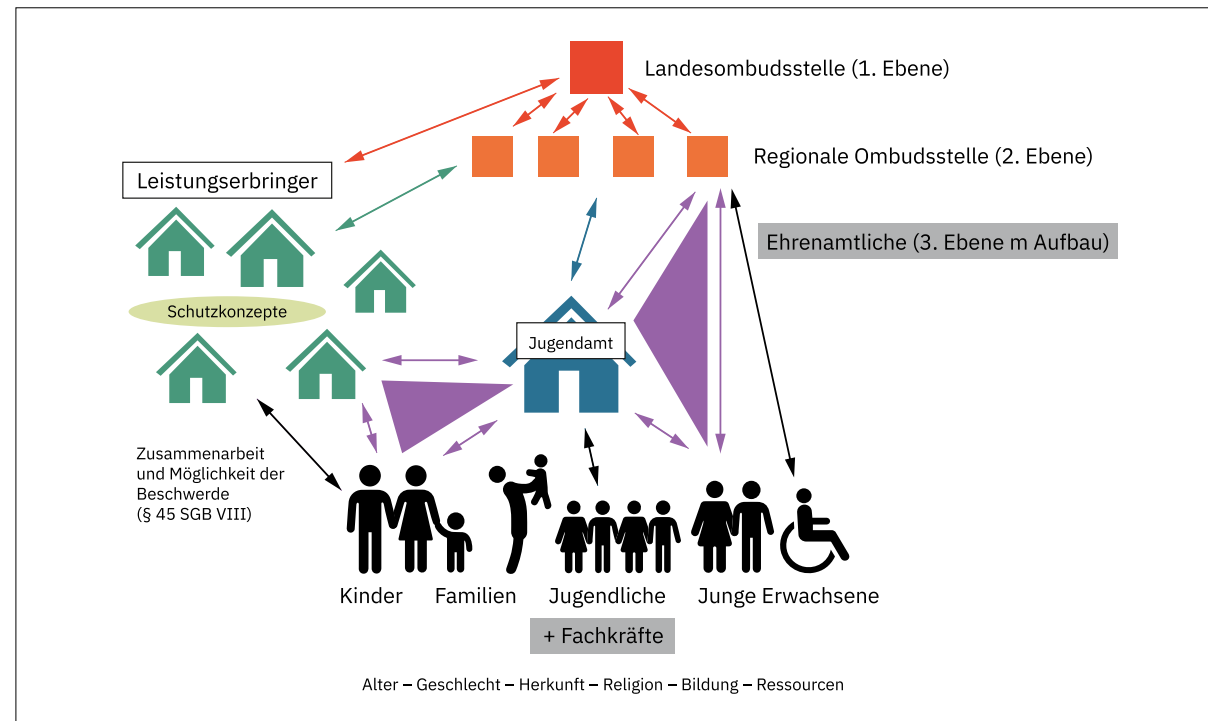


Abbildung 1: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Baden-Württemberg

- Die ombudtschaftliche Infrastruktur in Baden-Württemberg ist durch drei Ebenen strukturiert und für die 44 Stadt- und Landkreise Baden-Württembergs zuständig.
- Grundlage für das unabhängige Ombudssystem in der Jugendhilfe Baden-Württemberg ist eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen dem Land Baden-Württemberg und dem Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg.
- Das Landesombudssystem soll die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen, ihrer Familien und sonstigen Sorgeberechtigten durch Information und Beratung in allen sie betreffenden Angelegenheiten der Kinder- und Jugendhilfe stärken und den Dialog zwischen Leistungsberechtigten und den Fachkräften der freien und öffentlichen Jugendhilfeträger fördern. Darüber hinaus soll unter anderem der Aufbau regionaler Netzwerke sichergestellt werden.
- Die Landesombudsstelle ist mit drei Stellen besetzt. Zusätzlich ist die Informationsstelle für ehemalige Heimkinder an der Landesombudsstelle angesiedelt und mit einer Stelle besetzt.

- Die Landesombudsstelle leistet fachpolitische Arbeit, Qualitätsmanagement sowie das Angebot von Qualifizierungsmaßnahmen und verantwortet Aufbau, Erhalt und Weiterentwicklung des Ombudssystems, die Entwicklung regionaler Ombudsstrukturen und vertritt das Ombudssystem nach außen. Zudem nimmt die Leitung der Landesombudsstelle die fachliche Vorgesetztenfunktion gegenüber den Mitarbeitenden der Landesombudsstellen und den nachgeordneten regionalen Ombudspersonen ein.
- Die vier Regionalstellen sind jeweils mit einer Vollzeitstelle besetzt und an den Standorten Stuttgart, Freiburg, Karlsruhe und Tübingen vertreten. Die regionalen hauptamtlichen Ombudspersonen nehmen eigenverantwortlich die Beratungstätigkeit wahr und haben als Aufgabe regionale Netzwerke aufzubauen. Sie unterstützen regionale Ansprechpersonen und kooperieren mit den übrigen Beratungsstellen im Ombudssystem Baden-Württemberg. Zudem beinhaltet die Tätigkeit eine regelmäßige Berichterstattung über die Beratungstätigkeit gegenüber der Landesombudsstelle.
- Für die 3. Ebene (Ehrenamtliche) wurde ein Konzept erarbeitet. Im Wesentlichen sollen Ehrenamtliche Botschafter:innen einerseits und Ehrenamtliche Berater:innen andererseits gewonnen werden. Derzeit arbeiten noch keine Ehrenamtlichen in der Ombudschaft. Ab Januar 2023 sollen Ehrenamtliche das Landesombudssystem als große Säule unterstützen.
- Finanziert wird das verstetigte unabhängige System vom Sozialministerium Baden-Württemberg durch Landesmittel im Staatshaushaltsplan des Landes Baden-Württemberg.
- Zusätzlich gibt es noch eine kommunale ehrenamtliche Ombudsstelle, die nicht Bestandteil des Landesombudssystems ist. Kinder haben Rechte e.V. ist ein 1998 gegründeter Verein, der in den Landkreisen Reutlingen und Tübingen tätig ist. Der Verein finanziert sich über Spenden und Mitgliedsbeiträge. Die Arbeit findet rein ehrenamtlich statt. Es findet ein Austausch mit der beim Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg angesiedelten Ombudsstruktur statt.

**Website** der Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg

#### 4.1.2 Ombudtschaftliche Infrastruktur Bayern

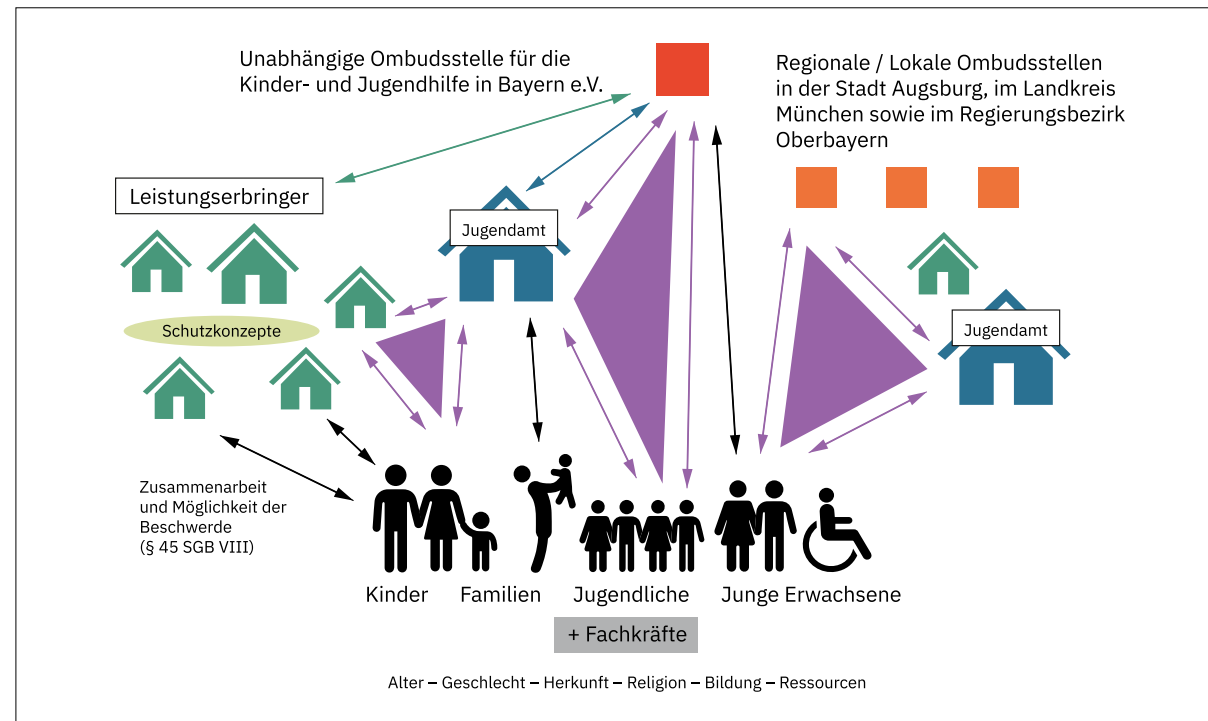


Abbildung 2: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Bayern

- Aus Bayern ist der Verein „Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e.V.“ im Bundesnetzwerk Ombudtschaft vertreten. Dieser nimmt Anfragen aus ganz Bayern an.
- Der Verein finanziert sich mit Spenden und Mitgliedsbeiträgen.
- Die Arbeit im Verein findet ausschließlich ehrenamtlich statt. Ungefähr sechs bis sieben Ehrenamtliche sind als Ombudspersonen registriert und in jeweils unterschiedlichem zeitlichem Umfang tätig.
- Im Jahr 2021 erreichten den Verein um die einhundert Anfragen. Der Verein unterhält keine eigenen Räumlichkeiten und bietet demnach keine festen Öffnungszeiten an. Anfragen sind über das Kontaktformular und per E-Mail möglich.
- Neben dem Verein „Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e.V.“ starteten 2021 von verschiedenen Trägern drei regionale Projekte (in der Stadt Augsburg, im Landkreis München sowie im Regierungsbezirk Oberbayern), die vom Institut für sozialpädagogische Forschung in Mainz evaluiert und durch einen Fachbeirat begleitet werden. Die einzelnen Projekte sind nicht Mitglieder im Bundesnetzwerk Ombudtschaft.

Website von „Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e.V.“

#### 4.1.3 Ombudtschaftliche Infrastruktur Berlin

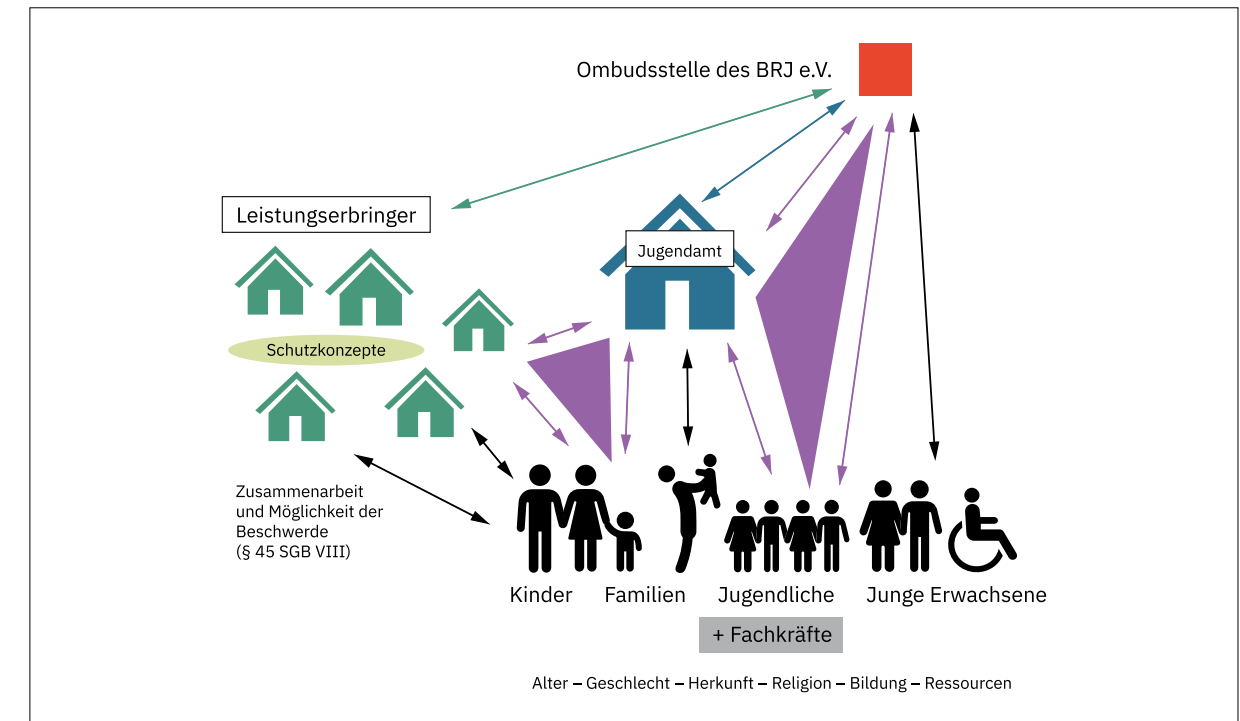


Abbildung 3: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Berlin

- In Berlin findet die ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe durch Projekte des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. (BRJ e.V.) statt.
- Die BBO (Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe) hat insgesamt mehrere hauptamtlich Beschäftigte inklusive einer Verwaltungsfachkraft.
- Ergänzt wird das hauptamtliche Team durch ehrenamtliche Ombudspersonen.
- Der BRJ e.V. verfügt über Räumlichkeiten, die mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Berlin gut erreichbar sind.
- In Berlin wird der Bedarf ombudtschaftlicher Beratung höher eingeschätzt, als an aktuellen Fallzahlen abzulesen ist. Dies deckt sich mit den Einschätzungen anderer Ombudsstellen.
- Erkenntnisse aus der ombudtschaftlichen Infrastruktur eines Stadtstaates können die Planung und Reflexion der ombudtschaftlichen Infrastruktur in Flächenbundesländern bereichern. Hierzu gehören zum Beispiel die langjährige Erfahrung bzgl. der Wahrung/Umsetzung von Unabhängigkeit mit einer lokal agierenden Ombudsstelle.

Website des BRJ e.V.

#### 4.1.4 Ombudtschaftliche Infrastruktur Brandenburg

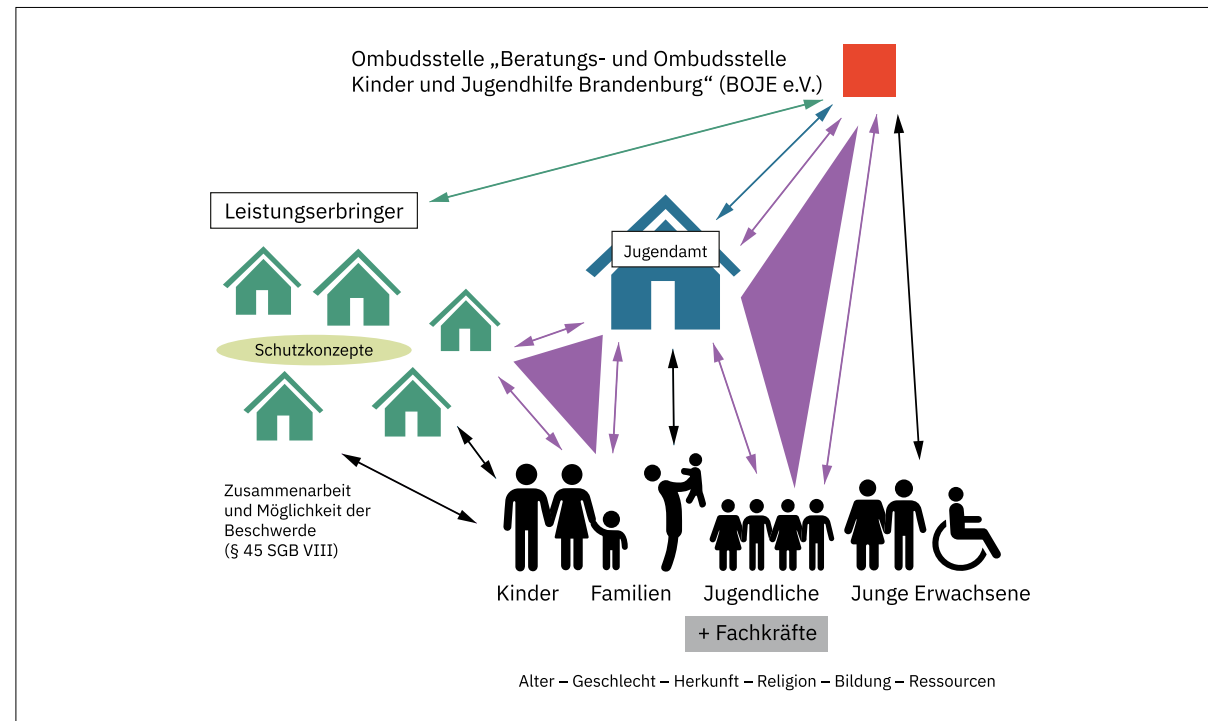


Abbildung 4: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Brandenburg

- BOJE e.V. (Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe Brandenburg) wurde 2012 gegründet.
- Aktuell wird BOJE e.V. in einjährigen Förderperioden durch das Ministerium für Bildung, Jugend und Sport finanziert.
- Die Ombudsstelle ist mit zwei Mitarbeiter:innen (verteilt auf 1,4 Vollzeitäquivalente) besetzt. Der Vorstand arbeitet ehrenamtlich. Ehrenamtliche Ombudspersonen sind nicht in der Ombudsstelle tätig.
- Für die Beratungstätigkeit stehen Räumlichkeiten in Potsdam zur Verfügung. Darüber hinaus führen die Mitarbeiter:innen viele Gespräche in den Jugendämtern vor Ort.
- Bisherige Erfahrungswerte zeigen, dass die Anzahl der Anfragen mit zunehmender Entfernung von Potsdam abnimmt. Gleichzeitig kommen auch aus entfernteren Regionen vermehrt Anfragen, wenn dort das Angebot der Ombudsstelle bereits intensiver beworben wurde. Aufgrund insgesamt steigender Anfragen an die Ombudsstelle wird langfristig ein Ausbau der Ombudsstelle angestrebt.

Website von BOJE e.V.

#### 4.1.5 Ombudtschaftliche Infrastruktur Bremen

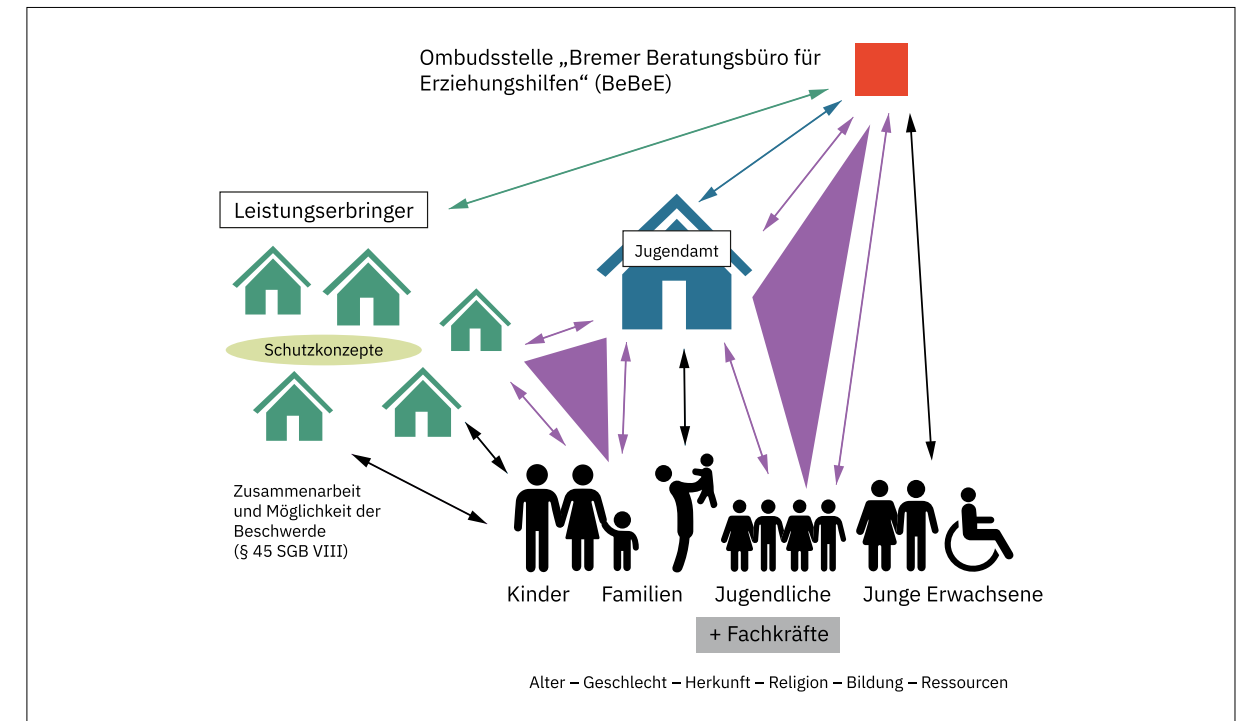


Abbildung 5: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Bremen

- In Bremen findet die ombudtschaftliche Arbeit durch das Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen (BeBeE) in Trägerschaft des Paritätischen Bremen statt. Der Landesverband des Paritätischen Bremen betreibt keine Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.
- Die personelle Ausstattung beträgt ungefähr 1,5 Stellen für Beratung, Koordination und Verwaltung zusammen.
- Aufgrund der Größe von Bremen sind Ehrenamtliche als Expert:innen tätig, die der Ombudsstelle in beratender Funktion zur Verfügung stehen und nicht selbst Klient:innen beraten, da es sonst zu Rollenkonflikten käme.
- Die Bremer Ombudsstelle (zuständig für Anfragen, die in den Verantwortungsbereich des Bremer Jugendamtes fallen) ist im regelmäßigen Austausch mit BerNi e.V. (Ombudsstelle für Niedersachsen), wenn es um die Zuständigkeit/Bearbeitung von Fällen geht.
- Erstkontakte und Kurzberatungen finden meist telefonisch statt, längere Beratungsprozesse meistens in den gut erreichbaren Räumlichkeiten der Ombudsstelle.
- Junge Menschen kommen meist über Fachkräfte und Einrichtungen zur Ombudsstelle.
- Ab 1. April 2023 soll es in Bremen eine Ombudsstelle geben, die von der Senatorischen Behörde für Soziales, Jugend, Integration und Sport mit 350.000 € pro Jahr finanziert wird.

Website der BeBeE

#### 4.1.6 Ombudschaftliche Infrastruktur Hamburg

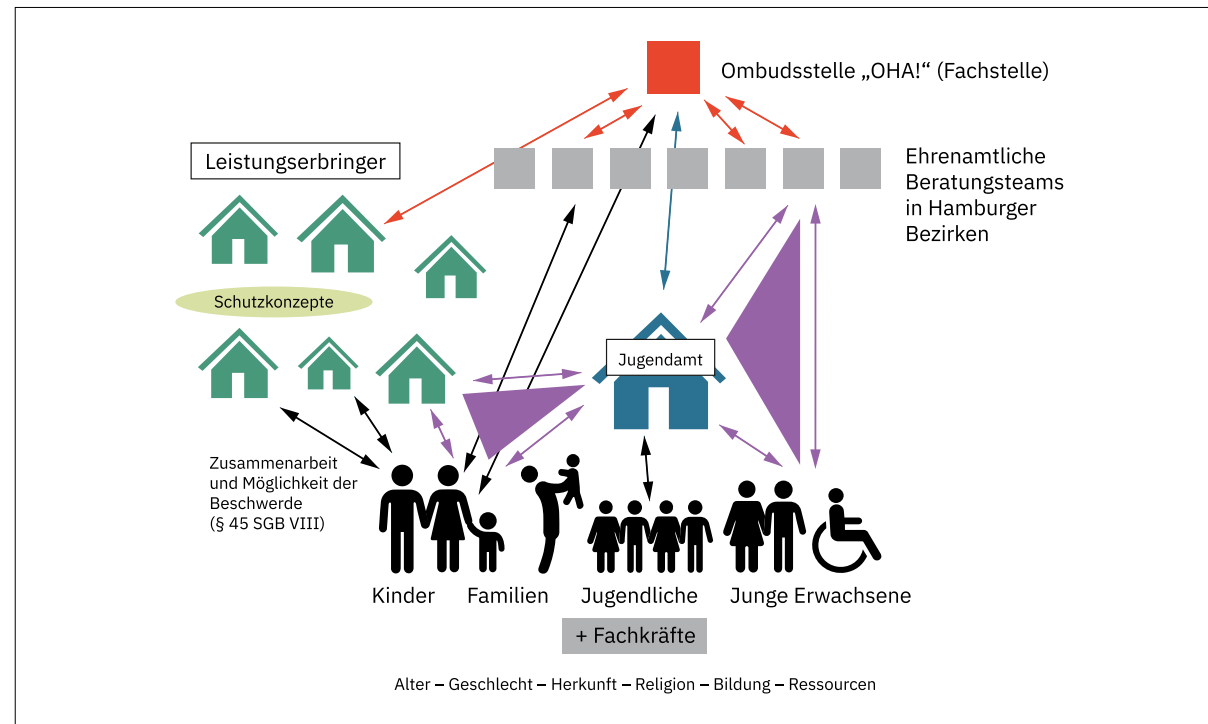


Abbildung 6: Visualisierung der aktuellen ombudschaftlichen Infrastruktur in Hamburg

- Anfragen an die Ombudsstelle gehen bei der Fachstelle ein, in der die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen ein Erstgespräch führen und die Fälle dann an die jeweiligen Beratungsteams in den Bezirken weiterleiten.
- Aktuell gehen die Anfragen in den meisten Fällen per Telefon, gefolgt von E-Mails, ein. Die Hilfesuchenden sind zum Großteil Personensorgeberechtigte. Um junge Menschen zu erreichen soll die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit weiter ausgebaut werden.

Website der Ombudsstelle Hamburg – OHA! Verstärker für Kinder und Jugendrechte

- In Hamburg findet die ombudschaftliche Arbeit seit 2021 durch die Fachstelle „OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“ des Verbandes Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. statt. In diese Struktur wird auch das seit 2015 bestehende Pilotprojekt aus dem Bezirk Hamburg Mitte integriert.
- Finanziert wird die Ombudsstelle zuwendungsgebunden von der Sozialbehörde.
- Personell umfasst die Ombudsstelle eine Leitungsstelle, drei sozialpädagogische Mitarbeiter:innen und eine Verwaltungsstelle. Ergänzt wird die Fachstelle um ehrenamtliche Beratungsteams, die auf die Bezirke in Hamburg verteilt sind.
- Zum jetzigen Zeitpunkt gibt es bereits in sechs der sieben Bezirke ehrenamtliche Beratungsteams mit insgesamt 24 ehrenamtlichen Ombudspersonen.
- Die Ehrenamtlichen werden jeweils durch den entsprechenden Jugendhilfeausschuss berufen. Sie nehmen an regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen, Supervisionen und Fortbildungen teil. Jedes ehrenamtliche Beratungsteam wird von einer hauptamtlichen Fachkraft betreut. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen werden mit Dienstlaptops und Handys ausgestattet.

#### 4.1.7 Ombudtschaftliche Infrastruktur Hessen

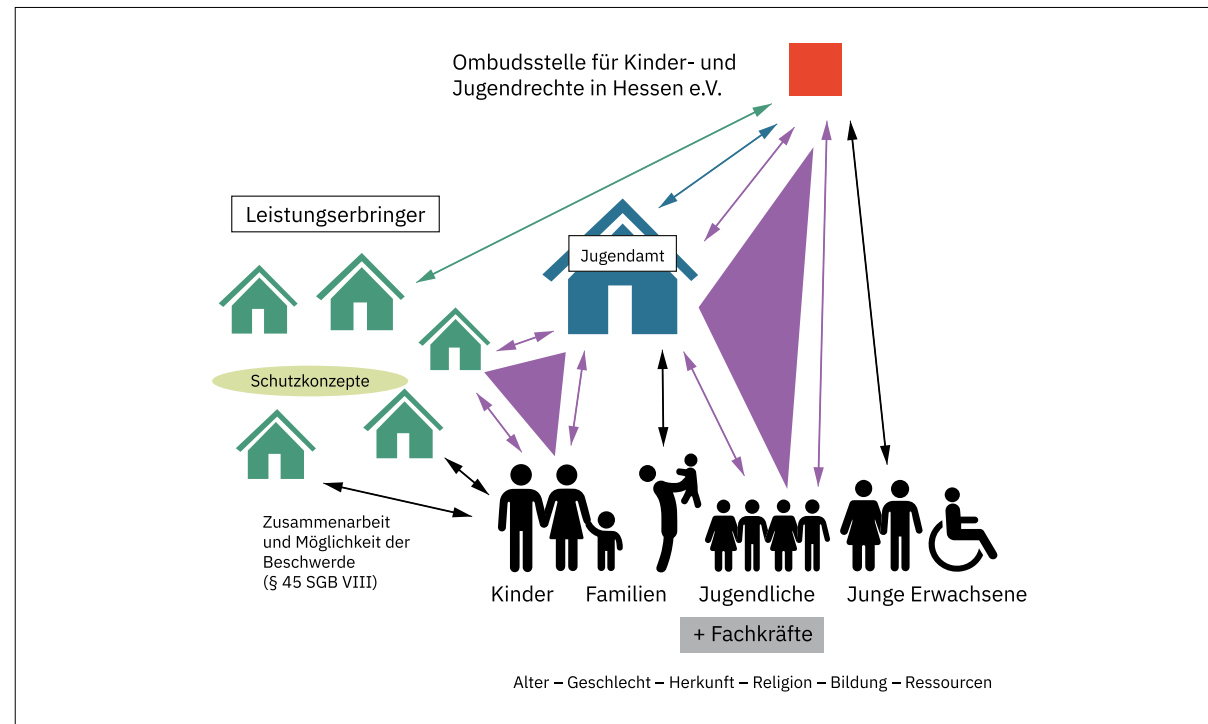


Abbildung 7: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Hessen

- In Hessen findet die ombudtschaftliche Arbeit durch die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e.V. statt.
- Gefördert wird die Ombudsstelle durch das Hessische Ministerium für Soziales und Integration. Darüber hinaus finanziert sich der Verein über Mitgliedsbeiträge, Spenden sowie Stiftungs- und Fördermittel.
- Gegründet wurde der Verein „Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e.V.“ im März 2016 von allen Mitgliedern der „Liga der freien Wohlfahrtspflege in Hessen e. V.“, dem „Deutschen Kinderschutzbund Landesverband Hessen e.V.“, dem „Institut für Vollzeitpflege und Adoption“, sowie dem „Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.“.
- Die Räumlichkeiten der Ombudsstelle befinden sich in Frankfurt.
- Anfragen nimmt die Ombudsstelle aus dem gesamten Bundesland an, wobei die Frankfurter Region aufgrund des dortigen Sitzes der Ombudsstelle besser erreicht wird, aus dieser Region entsprechend mehr Anfragen als aus anderen Regionen kommen. Aufgrund bisheriger Erfahrungswerte wird künftig ein Ausbau der ombudtschaftlichen Infrastruktur angestrebt.

- Die Ombudsstelle verfügt über ein dezentrales Berater:innennetzwerk von Ehrenamtlichen. Weitere Informationen hierzu sowie das Konzept zum ehrenamtlichen Netzwerk für das regionale Beratungsangebot sind auf der nachfolgend verlinkten Website einsehbar.

**Website** der Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen e.V.

#### 4.1.8 Ombudtschaftliche Infrastruktur Niedersachsen

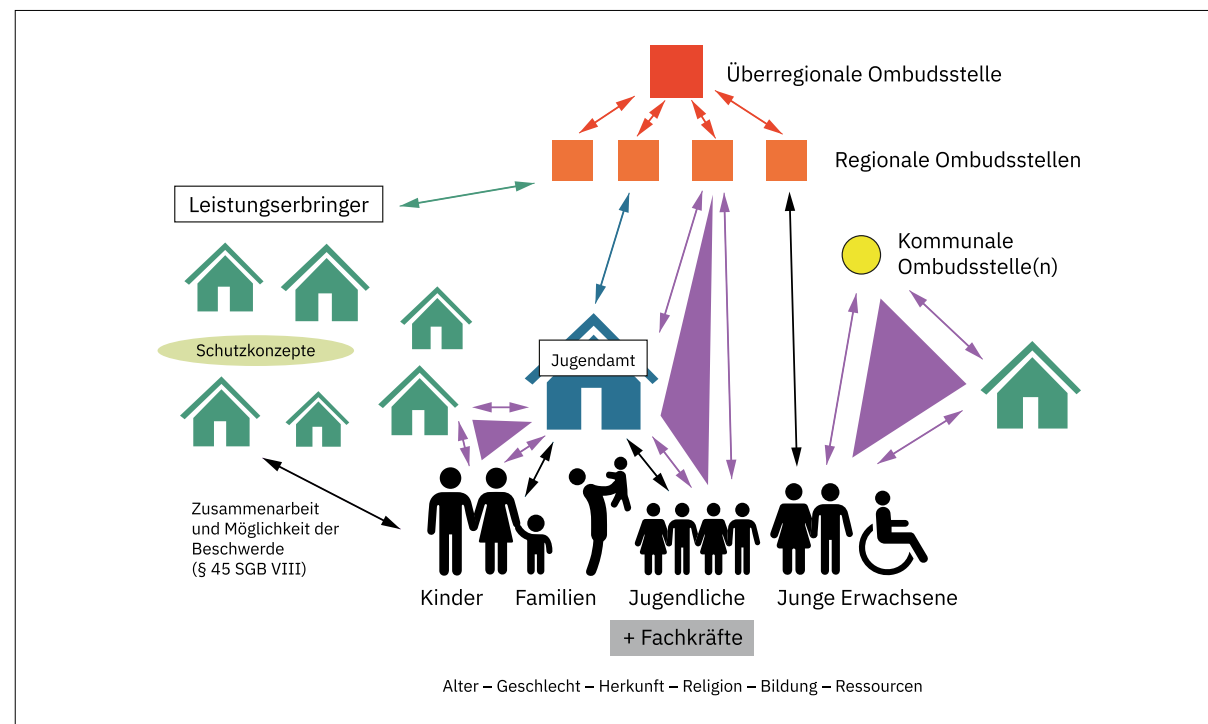


Abbildung 8: Ombudtschaftliche Infrastruktur in Niedersachsen, basierend auf dem aktuellen Gesetzesentwurf sowie Überlegungen des PONS-Projektteams

- Die hier dargestellte ombudtschaftliche Infrastruktur für Niedersachsen orientiert sich am niedersächsischen Ausführungsgesetz zum achten Sozialgesetzbuch.
- Die Einrichtung einer überregionalen Ombudsstelle sowie regionaler Ombudsstellen spiegelt dabei auch die Position des Bundesnetzwerkes Ombudschaft wider. Wie im Ausführungsgesetz festgeschrieben, betont das Bundesnetzwerk (vgl. BNO 2021a), dass eine Evaluation erforderlich sein wird, um zu prüfen, ob sich die hier dargestellte Struktur als ausreichend erweisen wird.
- Im Vergleich mit den anderen Bundesländern ist die niedersächsische Ombudschaftsstruktur mit den aktuell geplanten 2,5 Stellen pro regionaler Ombudsstelle finanziell gut aufgestellt.
- Die in der Grafik gelb dargestellte lokale Ombudsstelle ist im Ausführungsgesetz nicht vorgesehen, steht aber für eine der zentralen Fragen im Kontext Ombudschaft: Kann Ombudschaft zentral organisiert werden oder muss Ombudschaft auf lange Sicht kommunal verankert werden? Welche Rolle spielt hierbei der Aspekt der Unabhängigkeit? Darüber hinaus kann die bereits existierende Ombudsstelle „NOVA“ in Hildesheim als eine solche lokale Ombudsstelle betrachtet werden. BerNi e.V. übernimmt aktuell die Funktion einer überregionalen Ombudsstelle, da der Verein Anfragen aus ganz Niedersachsen bearbeitet.

Website von BerNi e.V.

Website von NOVA e.V.

#### 4.1.9 Ombudtschaftliche Infrastruktur Nordrhein-Westfalen

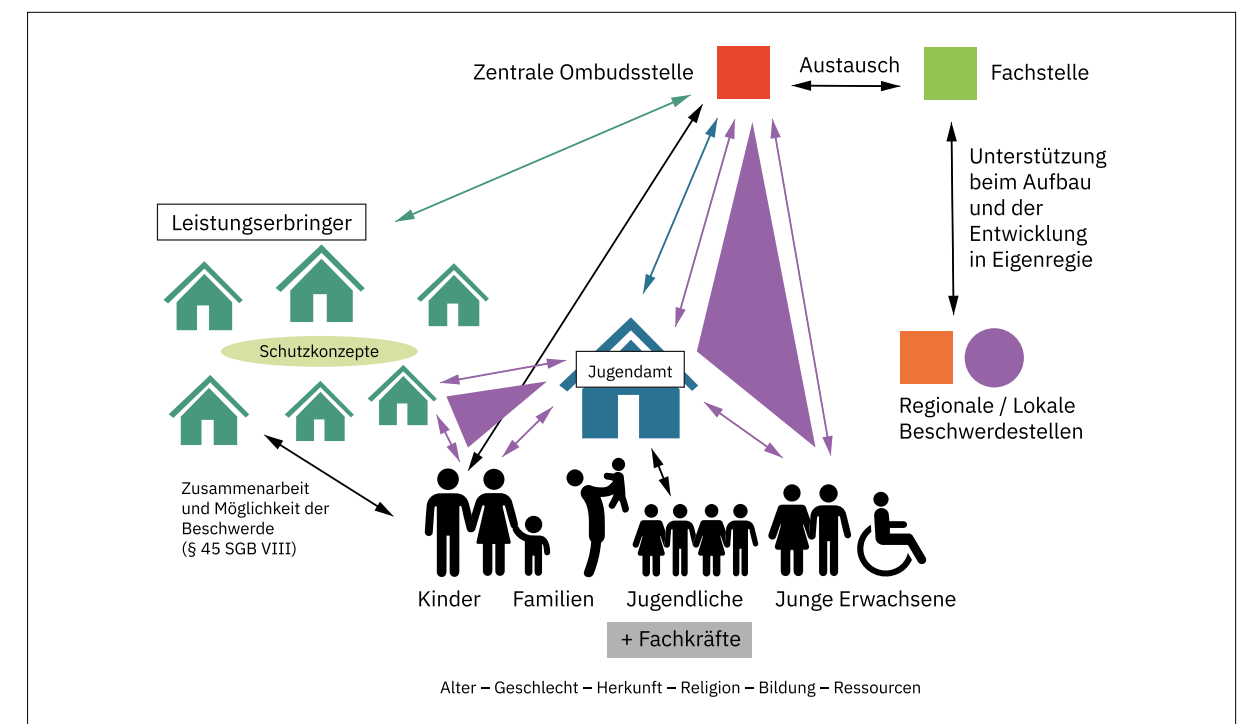


Abbildung 9: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen

- In NRW existieren eine zentrale Ombudsstelle und eine Fachstelle.
- In der Ombudschaft Jugendhilfe NRW arbeiten drei Fachreferent:innen und eine Verwaltungskraft mit jeweils 30 Stunden. Seit Februar 2022 existiert eine weitere Fachreferent:innen-Stelle mit 40 Stunden und seit August 2022 die Stelle der Geschäftsführung.
- Ungefähr 30 ehrenamtliche Ombudspersonen unterstützen die Arbeit der Ombudsstelle NRW.
- Gefördert wird die ombudtschaftliche Arbeit durch das Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen.
- Die Fachstelle der Ombudschaft Jugendhilfe unterstützt und berät Jugendämter und freie Träger darin, örtliche Beschwerdestellen in Eigenregie aufzubauen. Dazu zählen die Beratung bei der Konzeptentwicklung, Bereitstellung von Materialien sowie fachliche Begleitung und Qualifizierung örtlicher Ansprechpersonen. Dem Jahresbericht 2021 können weitere Informationen zu den Beschwerdestellen entnommen werden, die durch die Beratung und Unterstützung der Fachstelle in Eigenregie entstanden sind.

Website der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

#### 4.1.10 Ombudtschaftliche Infrastruktur Rheinland-Pfalz

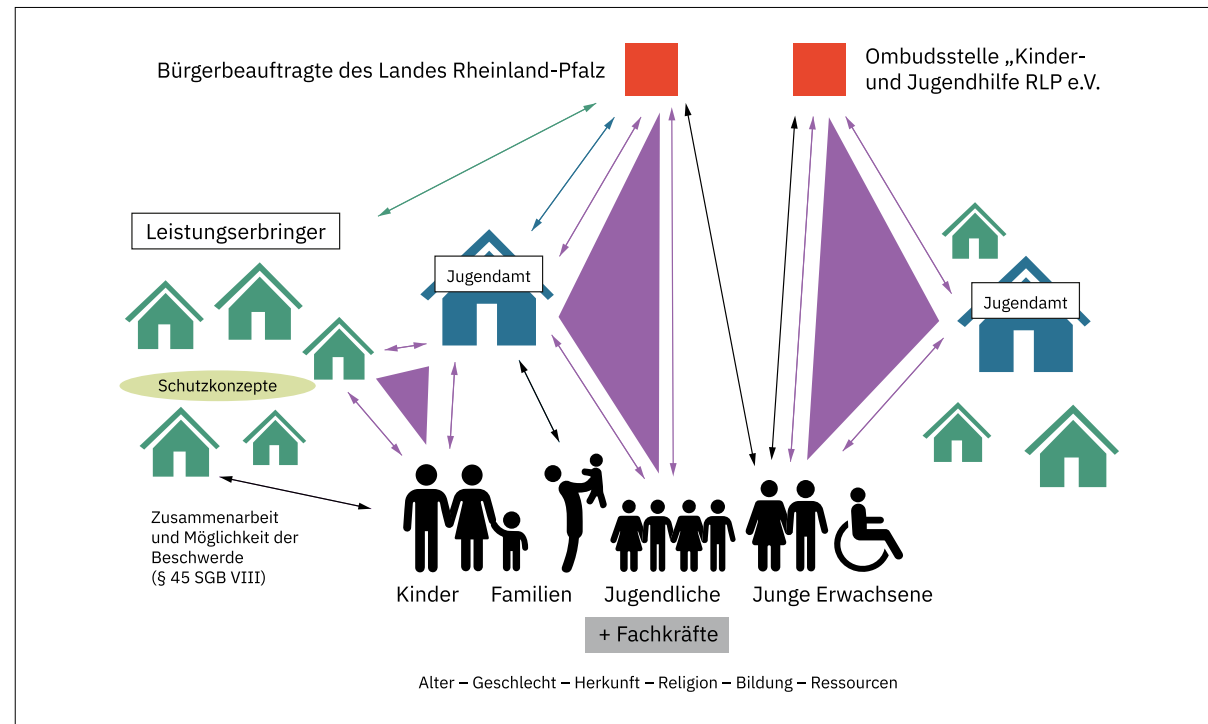


Abbildung 10: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Rheinland-Pfalz

- Die Ombudsstelle bei der Bürgerbeauftragten ist angesiedelt in der Verwaltung des Landtags Rheinland-Pfalz. Dies bedeutet, dass die Finanzierung in der Haushaltsaufstellung des Landtags Rheinland-Pfalz gesichert und fortgeschrieben ist. Die Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist gegeben, da die Bürgerbeauftragte weisungsunabhängig agiert und ausschließlich den zuständigen Ausschüssen im Landtag zuarbeitet.
- Das hauptamtliche Personal der Ombudsstelle umfasst drei Mitarbeiter:innenstellen, (Pädagog:in, Jurist:in, Schreibkraft) mit insgesamt 1,5 Vollzeitäquivalente. Derzeit sind keine ehrenamtlichen Strukturen in der Ombudsstelle bei der Bürgerbeauftragten vorgesehen. Es besteht allerdings eine enge Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe RLP e.V. in Trier.
- Die Ombudsstelle bei der Bürgerbeauftragten agiert in ganz Rheinland-Pfalz. Die Fallzahlen steigen kontinuierlich und lagen im Jahr 2021 bei ca. 80 Fällen, die in einem eigenständigen Beratungsprozess bearbeitet wurden. Die Räumlichkeiten sind barrierefrei erreichbar. Telefonzeiten sind täglich, außerdem ist die Erreichbarkeit über das Handy der Beschwerdestelle inklusive WhatsApp gegeben.

- Die Ombudsstelle bei der Bürgerbeauftragten ist zentral strukturiert und bemüht niedrigschwellig zu agieren. Der Wunsch ist die Erweiterung des Beratungsteams mit einer weiteren Vollzeitstelle in Anbetracht der steigenden Fallzahlen. Außerdem soll die gute Zusammenarbeit mit der ehrenamtlichen Ombudsstelle in Rheinland-Pfalz weitergeführt und intensiviert werden. Die Netzwerkarbeit sowie das Bekanntmachen in der Fachöffentlichkeit und in der Zielgruppe stehen neben der Beratungsarbeit im Fokus. Eine Herausforderung der ombudtschaftlichen Arbeit ist und bleibt das Erreichen der Zielgruppe und das Angebot so niedrigschwellig wie möglich zu gestalten.

[Website](#) der Bürgerbeauftragten des Landes Rheinland-Pfalz

[Website](#) der Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe RLP e.V.

#### 4.1.11 Ombudschaftliche Infrastruktur Sachsen

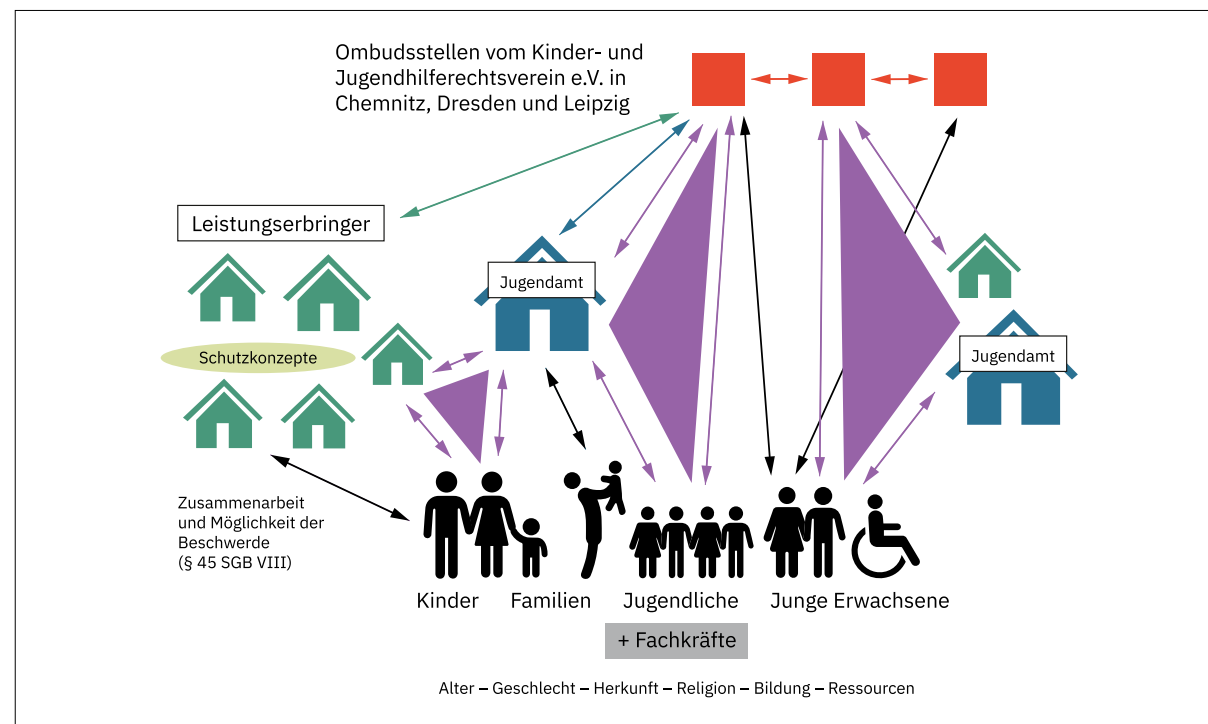


Abbildung 11: Visualisierung der aktuellen ombudschaftlichen Infrastruktur in Sachsen

- In Sachsen findet die ombudschaftliche Arbeit durch den Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. statt.
- Es existieren Standorte in Dresden, Leipzig und Chemnitz, die gemeinsam Anfragen aus ganz Sachsen abdecken.
- Finanziert wird die ombudschaftliche Arbeit durch den Kommunalen Sozialverband Sachsen (KSV).
- Pro Standort sind ungefähr 10–15 Ehrenamtliche unterschiedlich stark aktiv.

Website vom Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.

#### 4.1.12 Ombudschaftliche Infrastruktur Sachsen-Anhalt

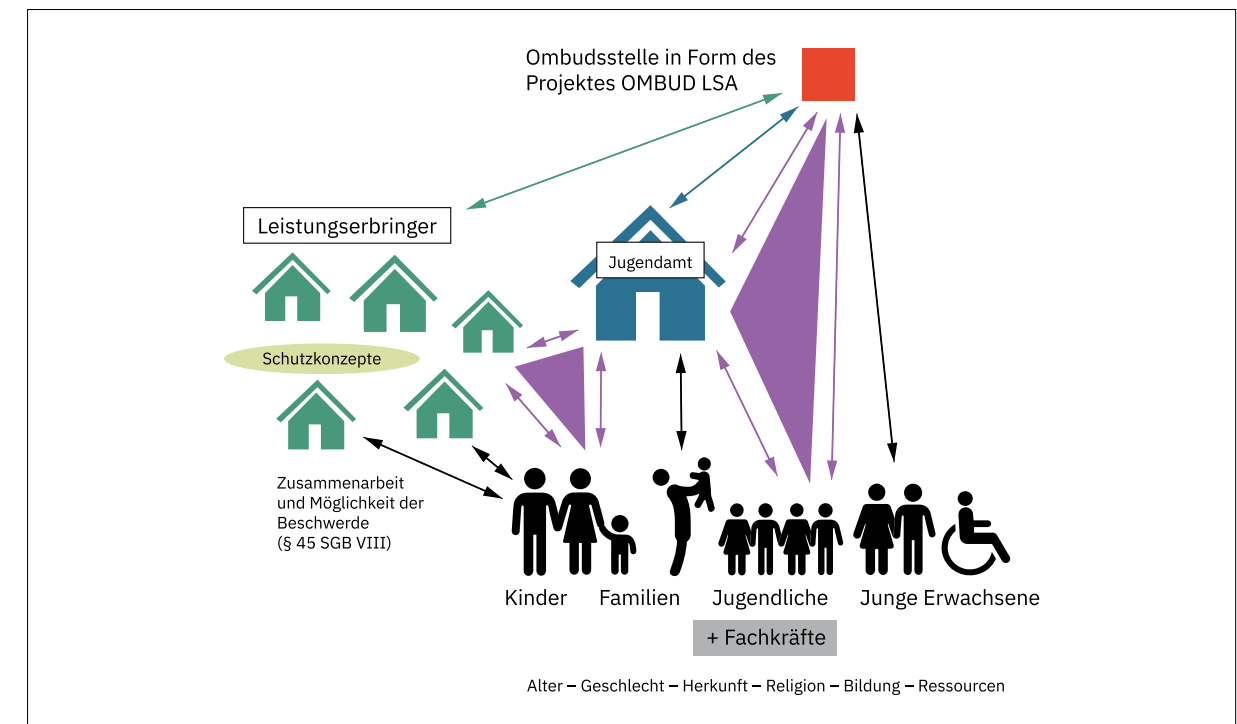


Abbildung 12: Visualisierung der aktuellen ombudschaftlichen Infrastruktur in Sachsen-Anhalt

- Träger der Ombudsstelle in Form des Projektes „OMBUD LSA“ ist KinderStärken e.V.
- Das Modellprojekt ist im Oktober 2020 gestartet und wird in einjährigen Förderperioden durch Landesmittel vom Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung finanziert. Kooperationspartner ist der Landesverband des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbandes
- Insgesamt gibt es für Projektleitung, Projektassistenz und drei Referent:innen ca. 3,75 Vollzeitstellen.
- Ehrenamtliche Ombudspersonen stehen als beratendes Netzwerk zur Verfügung und arbeiten ggf. im Tandemmodell mit Hauptamtlichen. Darüber hinaus gibt es noch einen, das Projekt beratenden, ehrenamtlichen „Steuerungskreis“ aus Expert:innen der Kinder- und Jugendhilfe, Politik und Verwaltung sowie der Wissenschaft.
- Die Ombudsstelle ist telefonisch sowie über Social Media (WhatsApp, Telegram, Instagram) und ein E-Mail-Kontaktformular zu erreichen. Telefonische Anfragen überwiegen. Für den ersten Kontakt nutzen junge Menschen vor allem WhatsApp und Social Media. In 20 – 25 % der Fälle melden sich junge Menschen direkt bei der Ombudsstelle.

- Das Projekt „OMBUD LSA“ ist für das gesamte Bundesland und die Umsetzung des § 9a SGB VIII zuständig.
- Insgesamt ist das Angebot noch recht unbekannt, wobei die stetig zunehmende Bekanntheit auch zu einem Anstieg an Anfragen führt.
- Organisation/Struktur: zwei Standorte (Stendal und Magdeburg), bei Bedarf begleiten die Ombudspersonen die Adressat:innen vor Ort.
- Die zukünftige Entwicklung des Projektes / der Ombudsstelle ist abhängig vom ausstehenden Ausführungsgesetz. Wichtig werden ausreichende Personalressourcen sein, um den Bedarf decken und das Vier-Augen-Prinzip gewährleisten zu können.

Website der Ombudschaft Sachsen-Anhalt (OMBUS LSA)

#### 4.1.13 Ombudtschaftliche Infrastruktur Schleswig-Holstein

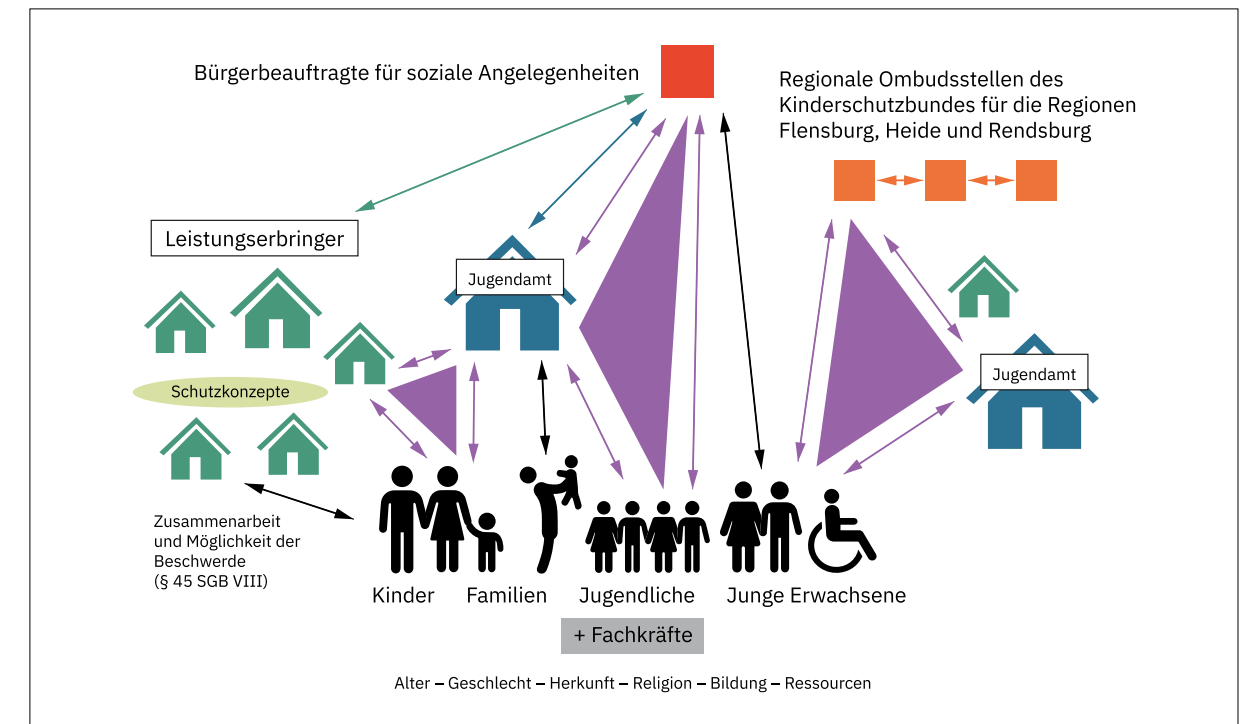


Abbildung 13: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Schleswig-Holstein

- In Schleswig-Holstein findet ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe durch die „Vertrauenshilfe“ des Kinderschutzbundes (Landesverband) und durch die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten statt.
- Der Kinderschutzbund ist ausschließlich in drei Regionen Schleswig-Holsteins tätig und bearbeitet Anfragen, die den Bereich Hilfen zur Erziehung betreffen. Das Team der Beschwerdestelle der Bürgerbeauftragten bearbeitet Anfragen aus dem gesamten Bundesland.
- In 53 % der Fälle kam der Erstkontakt bei der Vertrauenshilfe mit jungen Menschen zustande.
- In den meisten Fällen nehmen die jungen Menschen über WhatsApp Kontakt zu der Vertrauenshilfe auf.

Website der Vertrauenshilfe  
Website der Bürgerbeauftragten

#### 4.1.14 Ombudtschaftliche Infrastruktur Thüringen

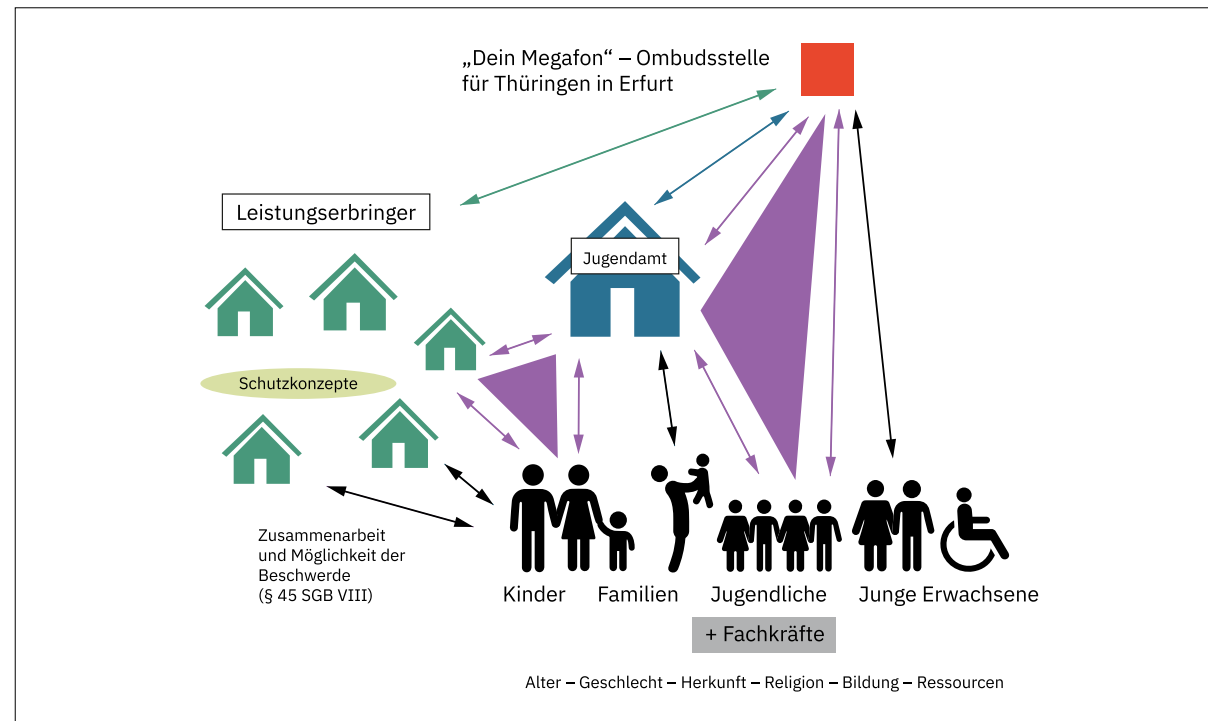


Abbildung 14: Visualisierung der aktuellen ombudtschaftlichen Infrastruktur in Thüringen

- Ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe liegt in Thüringen in der Hand des Landesverbandes des Kinderschutzbundes.
- Zum aktuellen Zeitpunkt existiert eine zentrale Stelle in Erfurt mit drei hauptamtlichen Teilzeitkräften. Diese Stelle nimmt Anfragen aus dem gesamten Bundesland an.
- Die Ombudsstelle betreibt regelmäßig Werbung für das Angebot, damit möglichst viele Kinder und Jugendliche von dem Angebot erfahren.
- Die langfristige Idee ist daher, insgesamt mindestens vier Regionalstellen (eine pro Himmelsrichtung) einzurichten.
- Die Finanzierung erfolgt bis Ende 2023 über Aktion Mensch und das Ministerium für Bildung, Jugend und Sport.
- Ein Ausführungsgesetz ist in Vorbereitung; eine Ausschreibung ist dann in 2024 für öffentlich geförderte ombudtschaftliche Arbeit geplant.
- Ehrenamtliche sollen als Botschafter:innen in die mehr als 500 Einrichtungen des Bundeslandes gehen um über Ombudschaft aufzuklären und Zugänge zu schaffen.

Website von der Ombudsstelle „Dein Megafon“ in Thüringen

## 4.2 Unabhängigkeit

*„Damit Ombudtschaftliche Arbeit gelingen kann, ist eine ausreichende Unabhängigkeit der Ombudsstellen eine elementare Voraussetzung. Grundsätzlich dürfen keine Interessen von freien oder öffentlichen Trägern der Jugendhilfe die ombudtschaftliche Beratung im Einzelfall, die weitere Ombudtschaftliche Arbeit (z.B. Fortbildungen und Öffentlichkeitsarbeit) oder andere Entscheidungen, wie etwa die Personalauswahl, beeinflussen“ (BNO 2020a: 1).*

Mit dem Fact Sheet „Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“ hat das Bundesnetzwerk Ombudschaft beschrieben, was es unter Unabhängigkeit in der ombudtschaftlichen Arbeit versteht und unterscheidet dabei zwischen Aspekten organisatorischer Unabhängigkeit und funktional-zweckgebundener Unabhängigkeit:

### „Organisatorische Unabhängigkeit

- Die strukturelle Anbindung und die Finanzierung der Ombudsstellen sollten so weit wie möglich entfernt sein von den Organisationen, mit denen Konflikte bestehen können bzw. die direkt in Fragen der Leistungsgewährung oder Leistungserbringung involviert sind. Somit müssen unabhängige Ombudsstellen behörden- bzw. einrichtungsexterne Stellen sein. Hierfür ist zu gewährleisten, dass sie weder in Trägerstrukturen leistungsgewährender oder leistungserbringender Träger der Jugendhilfe eingebunden sind noch fachlich weisungsgebunden sind.
- Insbesondere ein Aufsichts- und/oder Weisungsrecht von Behördenleitungen, Leitungskräften Allgemeiner Sozialer Dienste oder von Leitungskräften freier Träger ist unbedingt (vertraglich) auszuschließen.
- Es ist eine Organisationsform zu wählen, die ein unabhängiges Agieren der Ombudsstelle gewährleisten kann (z.B. eigenständiger Verein).
- In der Konzeption der Ombudsstelle muss aufgezeigt werden, wie das unabhängige Agieren der Ombudsstelle mit Blick auf die jeweilige strukturelle Anbindung und Finanzierung gewährleistet wird. Dies muss sich auch z.B. in Arbeitsverträgen bzw. Verträgen/Vereinbarungen nachvollziehen lassen und regelmäßig reflektiert werden.
- In der Konzeption und entsprechenden Vereinbarungen muss ferner aufgezeigt werden, wie die Unabhängigkeit gewährleistet wird, wenn sich die Ombudtschaftliche Arbeit auf Träger bezieht, mit denen die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen, Vorstände und weitere Personen der Ombudsstelle Berührungspunkte haben oder hatten.
- Die Personen, die haupt- oder ehrenamtlich in der Ombudsstelle tätig sind, müssen eine „distanzierte Haltung“ gegenüber Trägerinteressen innehaben. In der Konzeption ist darzulegen, wie diese bewahrt und ausgebaut wird (z.B. Reflexion).
- Ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen können mit dem Blick von „Außen“ „Betriebsblindheit“ und Handeln in Organisationslogiken aufzeigen.“ (BNO 2020a: 2)

### „Funktional-zweckgebundene Unabhängigkeit [...]

Hierzu braucht es unter anderem:

- ausreichendes Fachwissen, um die ombudtschaftliche Beratung in angemessener Qualität durchführen zu können
- Ausreichende Autonomie in der Beurteilung von Sachverhalten und Entscheidungskompetenz innerhalb der Ombudtschaftlichen Arbeit
- Ausreichend und nachhaltig gesicherte finanzielle Ressourcen und Kompetenz diese nach fachlichem Bedarf einzusetzen
- die Fähigkeit und Möglichkeit, in der ombudtschaftlichen Beratung und Begleitung alle in dem jeweiligen Fall (für die Ratsuchenden) in Frage kommenden Rechtsmittel und somit auch Klagen als letzte Option in Betracht zu ziehen, sofern alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft sind.“ (BNO 2020a: 3)

Aufgrund dieser vielfältigen zu beachtenden Unabhängigkeitskriterien ist eine stete Reflexion notwendig, da Unabhängigkeit eine Eigenschaft ist, die mehr oder weniger gegeben sein kann und sich jederzeit wandeln kann. „Die angestrebte und notwendige Unabhängigkeit von Ombudsstellen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet dann die Möglichkeit, alle Interventionen bedingungs- und kompromisslos auf den eigentlichen Zweck der Organisation, die Unterstützung von Menschen in der Verwirklichung der ihnen zustehenden Rechte, ausrichten zu können“ (Arnegger 2016: 179 f.).

In einem Bericht der Vertrauenshilfe in Schleswig-Holstein wurden folgende Aspekte festgehalten, die zur Unabhängigkeit in der Ombudschaft beitragen:

### „Zur Sicherung von unabhängiger ombudtschaftlicher Arbeit braucht es:

- eine Finanzierung, die eine Ombudsstelle unabhängig von Rollen- und Interessenskonflikten agieren lässt.
- regionale Strukturen, die eine Vernetzung der Ombudsstelle mit den Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe vor Ort ermöglicht
- regionale Strukturen, die niedrigschwellige Erreichbarkeit von unabhängigen Ansprechpartner\*innen für Kinder und Jugendliche und ihre Personensorgeberechtigten gewährleisten“ (DKSB Landesverband Schleswig-Holstein 2021: 4).

Unabhängigkeit muss sich *innerhalb* der fachlichen Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe bewähren. Dies schließt die Möglichkeit der Vernetzung mit ein. Die Ombudsstellen müssen hier eine reflexive parteiliche Haltung für die Adressat:innen der Kinder- und Jugendhilfe einnehmen.

### 4.3 Digitalität

Digitalisierung hat für die soziale Teilhabe von Kindern und Jugendlichen in allen Lebensbereichen und damit auch für ihre persönliche Entwicklung eine hohe Relevanz. Der Alltag von jungen Menschen und ihren Familien ist geprägt durch Digitalität, also einem analog-digitalen Alltag. Die digitale Teilhabe entscheidet über zentrale Zugänge zum alltäglichen gesellschaftlichen Leben. Bereits der 15. Kinder- und Jugendbericht (Deutscher Bundestag 2017) verweist darauf, dass soziale Teilhabe für Kinder und Jugendliche immer auch mit digitaler Teilhabe verknüpft ist. Über digitale Teilhabe werden grundlegende soziale Chancen und Ressourcen verteilt und Orientierungs- und Handlungsspielräume eröffnet, in denen die Kernherausforderungen des Jugendalters – die Verselbstständigung, die Selbstpositionierung und Qualifizierung (ebd.) – bearbeitet werden.

Die Kinder- und Jugendhilfe ist gegenwärtig herausgefordert, sowohl ihre Angebote, Konzepte und Veranstaltungen als auch Dienste und Verfahren entsprechend einer guten fachlichen Qualitätsentwicklung an die Rechte der jungen Menschen und die digitale Entwicklung der Gesellschaft anzupassen. Hierzu ist es notwendig, die Ausrichtung der Einrichtungen in ihren Zielen, Aufgaben, Methoden und Rahmenbedingungen kontinuierlich auf Digitalisierungsanforderungen zu überprüfen und erforderlichenfalls um neue Konzepte und Leistungen zu ergänzen – hin zu einer analog-digitalen Organisationskultur.

Zudem geht es darum, in den Einrichtungen Rahmenbedingungen und Kommunikationswege im Sinne einer (digitalen) Infrastruktur zu schaffen, z. B. durch die Verbesserung sowohl der technischen Ausstattung bei freien und öffentlichen Trägern als auch der Zugänglichkeit und sicheren Nutzung der Medien durch Kinder und Jugendliche. Dies bezieht sich insgesamt u. a. auf Hardware, Software, Internetverbindungen, Datenschutz und Datenmanagement. Handlungsleitend für die Schaffung digitaler Infrastrukturen sollte dabei sein, dass die neuen technischen Entwicklungen dazu dienen, den Adressat:innen passgenauer und niedrigschwelliger Unterstützung anzubieten und somit mehr soziale Teilhabe zu ermöglichen.

Bezogen auf ombudshaftliche Beratung heißt dies, dass Ombudsstellen auch digitale Formate in Form von Beratungsangeboten sowie Informationen bereitstellen müssen. Ebenso aber auch analoge Verfahren und Angebote. Insbesondere bei digitalen Formaten ist grundsätzlich zu überprüfen, mit welcher Software dokumentiert wird und wie bei den sensiblen und personenbezogenen Daten der Datenschutz gewährleistet werden kann. Es ist demnach ein umfangreiches Datenmanagement notwendig.

## 5. Zielgruppen und Zugänge – Niedrigschwelligkeit in der ombudtschaftlichen Beratung

- Was muss an der ombudtschaftlichen Arbeit weiterentwickelt werden, damit junge Menschen besser erreicht werden?
- Wie können junge Menschen sowie Personensorgeberechtigte bei der künftigen Ausgestaltung der ombudtschaftlichen Angebotsstruktur miteinbezogen werden (Partizipation)?
- Wie muss ombudtschaftliche Beratung gestaltet sein, damit sie möglichst niedrigschwellig und inklusiv ist?
- Welche Personengruppen werden durch ein rein digitales Angebot nicht erreicht?

Ein zentraler Aspekt der Analyseebene „Zielgruppen und Zugänge“ und wichtiges Kriterium für Ombudsstellen ist die Niedrigschwelligkeit. Aus diesem Grund werden Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit in diesem Teil des Berichts genauer dargelegt.

Niedrigschwelligkeit bildet ein wesentliches Qualitätsmerkmal in der Sozialen Arbeit (Muche et al. 2010: 8) und entsprechend auch in der ombudtschaftlichen Beratung. Eine einheitliche Begriffsdefinition von Niedrigschwelligkeit in der Sozialen Arbeit existiert jedoch nicht (Mayrhofer 2012: 146; Muche et al. 2010: 8 ff.). Je nach Schwerpunkt, weist sie bereichsspezifische Besonderheiten auf. Diese müssen mit Bezug auf das für die Kinder- und Jugendhilfe recht junge Handlungsfeld der ombudtschaftlichen Beratung noch konkretisiert werden. Grundsätzlich ist jedoch mit Blick auf die Aufgaben ombudtschaftlicher Beratung und auf die bisherigen Erfahrungswerte mit den vorhandenen Angeboten in Deutschland hervorzuheben, dass Niedrigschwelligkeit eine wesentliche Voraussetzung für deren Gelingen ist. Schließlich muss gerade in der Kinder- und Jugendhilfe und insbesondere in den Erziehungshilfen gewährleistet sein, dass die Geltendmachung von Beschwerden nicht durch strukturelle Barrieren und unangemessene Voraussetzungen verhindert wird.

Ombudtschaftliche Beratung muss folglich leicht zugänglich sein und zu einem festen Bestandteil der (kommunalen) Beratungslandschaft für junge Menschen und Familien werden. Als allgemein übergreifendes Kennzeichen für niedrigschwellige Soziale Arbeit gelten die „Bedingungen des Zugangs zu und der Inanspruchnahme von Hilfeangeboten oder -maßnahmen für Klient\*innen bzw. Adressat\*innen“ (Mayrhofer 2012: 147; vgl. auch Gebken & Vosgerau 2014), die weiter ausdifferenziert werden können und von den Autor:innen dieses Berichts in Anlehnung an Mayrhofer 2012 für die ombudtschaftliche Arbeit wie folgt vorgeschlagen werden:

- Voraussetzungsfreie Inanspruchnahme (Kähnert 1999: 171)
- Kostenfreies Angebot oder mit nur geringfügiger Kostenbeteiligung
- Orientierung der Angebote so weit wie möglich an den vorhandenen Ressourcen und Bedürfnissen der Adressat:innen und deren Lebenswelten (Mayrhofer 2012: 151).
- Schaffung inklusiver Zugangswege sowie möglichst barrierefreier Durchführung der Beratungsarbeit

- Wahrung der Subjektperspektive – Anerkennung der individuellen Interessen
- Gewährleistung von Offenheit im Beratungsprozess und Prinzipien der Beteiligung
- Achtung des Grundsatzes der Freiwilligkeit
- Transparenz über die Anonymität und Vertraulichkeit als Beratungsgrundsatz, damit die Hemmschwelle für die Inanspruchnahme der ombudtschaftlichen Beratung möglichst gering ist

Zusammenfassend lässt sich aus dieser Auflistung resümieren, dass niedrigschwellige ombudtschaftliche Beratung nach § 9a SGB VIII eine wichtige Voraussetzung ist, um gesellschaftliche Teilhabe und Partizipation von jungen Menschen und Familien zu verbessern, wenn diese nicht adäquat durch Angebote der Kinder- und Jugendhilfe ermöglicht oder gefördert wird. Bei der Schaffung niedrigschwelliger ombudtschaftlicher Strukturen sind dafür die zeitliche und räumliche Dimension von besonderer Relevanz. So muss die Zeitstruktur in der ombudtschaftlichen Arbeit eine Flexibilität bieten, die sich sowohl auf die Öffnungszeiten als auch auf den erforderlichen Umfang einer Beratung bezieht. Darüber hinaus sind Wartezeiten zu vermeiden, da die Anliegen der Ratsuchenden oft dringlich sind und keinen längeren Aufschub der Beratung gestatten (Mayrhofer 2012).

In räumlicher Hinsicht sind Präsenz- und digitale Angebote gut aufeinander abzustimmen, um eine inklusive Beratungsinfrastruktur zu ermöglichen. Diese umfasst sowohl telefonische Beratungszeiten sowie digitale Beratungsformate per Video oder Chat als auch eine möglichst unaufwändige räumliche Erreichbarkeit der Ombudsstellen. Standorte sollten nah bei den gewöhnlichen Aufenthaltsorten der Adressat\*innen liegen, um lange Wegstrecken zu verhindern. Gleichzeitig erfordert eine inklusive Beratungsinfrastruktur auch eine bauliche Gestaltung, die einen barrierefreien Zugang ermöglicht (ebd.: 162 ff.).

### Niedrigschwelligkeit und Zugangswege in die ombudtschaftliche Beratung

Zentrale Aspekte eines niedrigschwelligen Beratungsangebots lassen sich anhand folgender Kriterien konkretisieren:

- 1 Zugang zu Informationen // Garantie der Informiertheit im Rahmen der Inanspruchnahme von Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe: Sind die Informationen konkret genug und ist das Angebot umfassend genug (nicht zu spezifisch)?
- 2 Attraktivität (Image) und Vertrauen: Erwarten die Ratsuchenden hier geeignete Hilfe zu bekommen?
- 3 Akzeptierend, Anerkennung der Selbstbestimmung: Wird mit dem Angebot vermittelt, dass die zu Beratenen Willkommen sind, ohne besondere Voraussetzungen kommen können und in ihrem Anliegen wertgeschätzt werden?

- 4 Erreichbarkeit: Beratungszeiten und -orte (+ Entfernungen); Komm-Struktur; aufsuchend u. a. in anderen sozialen Diensten
- 5 Möglichst diverse Kommunikationswege: schriftlich, mündlich, weitere Kanäle
- 6 Verständlichkeit: Sprache / unterschiedliche Sprachen / einfache Sprache / bei Bedarf Dolmetscher:innen (Digitale Angebote können sprachliche oder technische Ungleichheiten nicht unbedingt ausgleichen)
- 7 Beteiligung: Können die zu Beratenden den Prozess mitgestalten oder gibt es feste Verfahren?
- 8 Exit-Option (insbesondere in der Online-Beratung): Gibt es die Möglichkeit, den Beratungsprozess unaufwändig zu unterbrechen oder ganz abzubrechen?
- 9 Digital gestützte Niedrigschwelligkeit: Werden Inhalte digital gestützt erklärt (z. B. auf der Homepage)? Können digitale Kommunikationswege genutzt werden? Kann barrierefrei eine digitale Beratung angebahnt werden (z. B. online-Terminvergabe) und ohne größeren technischen Aufwand und datenschutzkonform eine Kontaktaufnahme / Erstgespräch durchgeführt werden?

In der aktuellen Diskussion um die Weiterentwicklung der ombudtschaftlichen Infrastrukturen in der Kinder- und Jugendhilfe Deutschlands sind diese Kriterien zuerst mit Blick auf die Einzugsbereiche – also im Hinblick auf die räumliche Niedrigschwelligkeit – zu prüfen. Die vorliegenden Strukturen in Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen bieten hier Erfahrungswissen. In Baden-Württemberg zeigt sich, dass in ländlichen Regionen – mit Ausnahme vereinzelter Gebiete – die Bevölkerung mit einem verfügbaren Automobil die erforderlichen Infrastrukturen der sozialen Daseinsvorsorge gut erreichen kann (Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung 2019: 129). Dies ist aber bei lediglich vier regionalen Ombudsstellen im gesamten Bundesland nicht anzunehmen, insbesondere nicht für Kinder- und (jüngere) Jugendliche, die weniger mobil sind und auch seltener Beratungsangebote in Anspruch nehmen, zu denen sie keinen persönlichen oder örtlichen Bezug haben. Auch ist zu erwarten, dass selbst Fachkräften die Vermittlung in zentralisierte Anlaufstellen nicht verlässlich gelingt, wenn diese keinen Bezug zu örtlichen Hilfeinfrastrukturen aufweisen. Aber gerade darauf sind junge Menschen und ihre Familien angewiesen. Vor allem der Verweis von unterstützenden Personen aus dem System der Kinder- und Jugendhilfe ist relevant, um insbesondere junge Menschen auf das Konzept Ombudschaft aufmerksam zu machen (Wlassow & Wurzel 2019: 46).

Weiterhin beinhaltet Niedrigschwelligkeit auch das Einnehmen der sozialräumlichen Perspektive auf die Konflikte sowie auf die Infrastrukturen und örtlichen Verfahren. Schließlich bedingen diese das Entstehen der Konflikte. Diese Kenntnis gefährdet die Unabhängigkeit nicht, sondern bildet eine wichtige Voraussetzung, dass überhaupt ombudtschaftliche Beratung an den Lebenswelten der Adressat:innen anknüpfen kann. Zu diesem Schluss kommen auch Hansbauer und Stork (2017), welche berichten, dass Ombudsstellen vor Ort erreichbar sein müssen, um eine sozialräumliche Orientierung zu gewährleisten. Erreichbarkeit heißt für sie, dass ein Büro der Ombudschaft mindestens in jedem Landkreis bzw. in jeder kreisfreien Stadt existieren muss und in den kreisangehörigen Kommunen Zugänge geschaffen werden sollen. Wiesner kam bereits 2012 in seinem Rechtsgutachten zu dem Schluss, dass ombudschaftli-

che Beratungs- und Beschwerdestellen auf örtlicher Ebene, parallel zum Einzugsbereich der Jugendämter einzurichten sind (Wiesner 2012: 24). Eine Kooperation von Ombudsstellen der Kinder- und Jugendhilfe mit den Alltagsinstitutionen von Kindern und Jugendlichen, wie z. B. Schulen und Kindertagesstätten, wird entsprechend von Expert:innen empfohlen.

Wären die ombudtschaftlichen Anlaufstellen also in allen Landkreisen und Kommunen vertreten, so würde eben ein niedrigschwelliger persönlicher Zugang erleichtert werden. Auch die Vernetzung zu anderen Organisationen vor Ort, in denen Adressat:innen sich alltäglich aufhalten, könnte so von den Ombudspersonen bewerkstelligt werden. Die Notwendigkeit bzw. der Bedarf von Alltagsinstitutionen zeigt sich bspw. auch bei den Auswertungen der Ombudsstelle Nordrhein-Westfalen, welche in der Vergangenheit häufig bei Problemen im Kontext von Schule angefragt wurde. Allerdings konnte hier keine Beratung und Unterstützung angeboten werden, weil diese Fälle sich nicht auf den bisherigen Aufgabenbereich der Ombudsstelle bezogen (Ombudschaft NRW 2015: 7 f.). Aufgrund der Vielzahl von Alltagseinrichtungen von Kindern und Jugendlichen könnte eine zentrale Ombudsstelle mit einem Verbund von Regionalstellen analog zu den Regierungsbezirken diesem Auftrag nicht gerecht werden, da keine niedrigschwellige Erreichbarkeit von Institutionen wie Schule oder Kindertagesstätten möglich wäre.

Auswertungen von bestehenden Ombudsstellen belegen, dass hauptsächlich Mütter, Väter, Pflegeeltern, Vormünder:innen und Fachkräfte den Kontakt aufnehmen (Len & Tomaschowski 2020: 11). Auswertungen der ombudtschaftlichen Beratung in Baden-Württemberg zwischen 2016 und 2019 unterstreichen sogar, dass fast die Hälfte aller Anfragen auf die Herkunftsfamilien und dabei insbesondere die Mütter zurückzuführen sind, wobei junge Menschen selbst im Verhältnis zu den Gesamtanfragen nur sehr selten den Kontakt aufnehmen, bzw. schon älter bei ihrer Beratungsanfrage sind. Für Baden-Württemberg wurde analysiert, dass Anfragen erst von jungen Menschen ab 13 Jahren eingingen. Die Hälfte aller Kontaktaufnahmen erfolgte von jungen Menschen, die 17 oder 18 Jahre alt waren (Wlassow & Wurzel 2019: 38). Ähnlich ist die Datenlage in Nordrhein-Westfalen. Hier gingen zwar ganze 24 % der Anfragen an die Ombudsstelle auf junge Menschen zurück, von denen aber auch ungefähr die Hälfte schon volljährig war (Ombudschaft NRW 2021: 9).

Diese Befunde legen den Schluss nahe, dass es zwingend einen altersgerechten Zugang zu ombudtschaftlicher Beratung und Unterstützung braucht. Der neue § 9a SGB VIII kann durch den Aufbau einer landesweiten zentralen Ombudsstelle mit einem Verbund aus Regionalstellen, welche auch in Niedersachsen entsprechend dem Ausführungsgesetz vorgesehen sind, nicht ortsnahe verfügbar sein. Das steht aber dem qualitativen Anspruch von niedrigschwelliger ombudtschaftlicher Beratung und Begleitung entgegen. Er reproduziert dabei viel mehr die Logik der Hilfen zur Erziehung, welche nach § 27 Abs.1 SGB VIII, mit Ausnahme der Hilfe für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII), nur von Personensorgeberechtigten in Anspruch genommen werden können.

### **Zwischenfazit zu den Voraussetzungen für Niedrigschwelligkeit in der ombudtschaftlichen Arbeit**

Es liegen bereits Anhaltspunkte aus vorliegenden Tätigkeitsberichten der ombudtschaftlichen Beratung vor, anhand derer untersucht werden kann, welche Voraussetzungen von Niedrigschwelligkeit in Ombudsstellen in Deutschland bisher umgesetzt werden konnten. Diese Berichte weisen aber auch Leerstellen auf, die zukünftig zur Einschätzung der Erreichbarkeit und Niedrigschwelligkeit der ombudtschaftlichen Beratung für unterschiedliche Adressat\*innengruppen (junge Menschen, Eltern, andere signifikante Andere, Fachkräfte) vertiefter analysiert werden müssen. So ist z. B. bisher nicht bekannt, ob die angebotenen Kommunikationswege (Mail, Telefon, Treffen vor Ort) gerade für junge Menschen eine Hürde für die Kontaktaufnahme darstellen.

Für eine Evaluation der Niedrigschwelligkeit in Ombudsstellen ist daher weiter zu prüfen, welche Aspekte u. U. noch nicht erfüllt sind. Dies kann anhand des Vorliegens von Fallzahlen, des Vergleichs ombudtschaftlicher Arbeit unterschiedlicher Institutionen oder z. B. auch bei einer Adressat:innenbefragung überprüft werden, um Hindernisse für Niedrigschwelligkeit und damit verbundene Nicht-Inanspruchnahme von Beratungsangeboten aufzudecken.

Im Anhang dieses Berichtes befindet sich ergänzend zu den in diesem Kapitel aufgeführten Kriterien eine Checkliste, die Anforderungen an niedrigschwellige Ombudsstellen umfasst. Darüber hinaus kann auf die Tabelle „Beispiele für Schwellen und deren Überwindung bei ombudtschaftlicher Beratung“ aus der aktuellen Veröffentlichung „Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“ verwiesen werden (vgl. Len 2022: 258).

## 6. Ergebnisse der Beteiligungswerkstätten

Im Rahmen von PONS wurden insgesamt sieben Beteiligungswerkstätten (Workshops) durchgeführt. Die Ergebnisse des Workshops mit Fachkräften wurden in einer gesonderten Broschüre unter dem Titel „Zukunft der Ombudschaft nach dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz – Handlungsempfehlungen für verlässliche Beschwerdestrukturen in der Kinder- und Jugendhilfe“ veröffentlicht (Hagemeier et al. 2023).

Eine Erkenntnis der Workshops mit jungen Menschen zu ihren Erfahrungen mit Beschwerdemöglichkeiten haben gezeigt, wie schwierig es ist, mit ihnen darüber ins Gespräch zu kommen. Bereits während der Planung zeigte sich, dass fest terminierte Treffen kaum angenommen werden, insbesondere, wenn eine selbstständige Anmeldung erforderlich ist. Diese Erkenntnis deckt sich mit Erfahrungswerten aus weiteren Forschungsprojekten. Als geeigneter erwies sich, feste Strukturen zu nutzen, sich also beispielsweise in Gruppenstunden von Wohngruppen einladen zu lassen. Über das Vorgehen, bereits etablierte Strukturen zu nutzen, wurden vier stationäre Jugendhilfen sowie eine Grundschulklasse erreicht. Im Rahmen eines komplett offen gestalteten Formats konnten lediglich drei Kinder einer Tagesgruppe erreicht werden. Parallel zur Nutzung der festen Formate (bspw. der Gruppenstunde in den Wohngruppen) wurden teilweise Incentives (Gutscheine und/oder Verpflegung während des Workshops) genutzt. Aufgrund der offensichtlich limitierten Freiwilligkeit im Kontext der Gruppenstunden wurde der Aspekt der freiwilligen Teilnahme explizit hervorgehoben. So bestand für die Teilnehmer:innen stets die Möglichkeit die Formate zu verlassen. Darüber hinaus waren die Anwesenden frei darin, was und wie detailliert sie berichten wollten. Zusätzlich wurden die jungen Menschen im Vorfeld über den Ablauf der Workshops informiert (schriftlich und teilweise auch mit einer dem Workshop vorgelagerten Informationsveranstaltung).

Trotz der insgesamt großen Altersspanne (Kinder aus der Grundschule bis hin zu jungen Menschen Ende zwanzig) wurden in den Workshops ähnliche und sich ergänzende Beobachtungen gemacht. An das Alter angepasst wurden jeweils die Themen „Rechte“ und „Beschwerde“ thematisiert.

- Welche (Kinder-)Rechte habt/kennt ihr? Wie wurdet ihr über diese aufgeklärt?
- Welche Erfahrungen habt ihr bisher mit „Beschwerde“?

Im Laufe der jeweiligen Veranstaltung und in Anlehnung an die unterschiedlichen Möglichkeiten der Beschwerde wurde den jungen Menschen dabei auch das Konzept der Ombudschaft vorgestellt. Doch um sich beschweren zu können, müssen junge Menschen nicht nur über die Möglichkeiten der Beschwerde wissen, sondern in einem ersten Schritt ihre Rechte kennen. So berichteten Kinder einer dritten Klasse, dass sie im Rahmen eines Aktionstages von den Kinderrechten gehört hätten, konnten diesbezüglich jedoch nicht viel erinnern. Vor diesem Hintergrund entwickelte sich die Beteiligungswerkstatt in ein kurzes spielerisches Kennenlernen einiger Kinderrechte. Mit Blick auf den Aspekt der Beschwerde zeigte sich in dieser Altersgruppe, dass die Eltern bzw. die gesamte Familie von großer Bedeutung ist/sind. So würden bei Problemen zwischen einzelnen Schüler:innen in der Schule Lehrkräfte vermitteln, kommt es jedoch zu Problemen mit einer Lehrkraft, wenden sich die Kinder an ihre Familien. Innerhalb der Schule wüssten

die Kinder nicht, an wen sie sich bei Problemen mit einer Lehrkraft wenden sollten. In diesem Fall ist dies sicherlich auch auf eine fehlende Vertrauenslehrkraft und fehlende Schulsozialarbeit zurückzuführen. Dass Schulsozialarbeit jedoch auch nicht zwingend die Lösung für eine solche Situation sein muss, wird an anderer Stelle noch einmal aufgegriffen. Neben dem schulischen befinden sich die Kinder einen großen Teil ihrer Zeit im häuslichen/familiären Umfeld. Bei Problemen in diesem Umfeld wenden sich die Kinder an jeweils andere Familienmitglieder. Das Bewusstsein, sich auch an eine Lehrkraft wenden zu können, war nur bei einigen wenigen Kindern vorhanden. Auch Formate wie die Nummer gegen Kummer waren weitestgehend unbekannt. Recht bekannt war hingegen das Konzept „Notinsel“ (vgl. Deutsche Kinderschutzzstiftung Hänsel + Gretel o. J.). Bekannt in dem Sinne, dass die Kinder das Symbol kannten, jedoch nicht wussten, wofür es steht.

Ein ähnliches Bild zeichnete sich auch bei den Jugendlichen und jungen Erwachsenen ab, wenn auch entsprechend des Alters und im Rahmen der Jugendhilfe unter anderen Vorzeichen. Obwohl das Anliegen der Beteiligungswerkstätten war, mit den jungen Menschen ins Gespräch zu kommen, hatten diese vielmehr den Bedarf, über ihre Rechte aufgeklärt zu werden. Weder in der Schule noch in der Jugendhilfe sei dies ausreichend geschehen. Wenn informiert wurde, dann eher einmalig und/oder nicht nachhaltig. Unterschiede ließen sich dabei zwischen Jugendlichen und jungen Erwachsenen feststellen. Je älter die jungen Menschen waren, umso erprobter waren sie in Beschwerdeprozessen. Entweder wussten sie mit zunehmendem Alter um ihre Rechte oder hatten gelernt, die empfundene Ungerechtigkeit an die richtigen Stellen zu tragen. Ergänzend dazu konnten sie meist auf Unterstützung von Fachkräften bauen: „Die vom Jugendamt ist eigentlich immer auf meiner Seite. Ich kann sie immer anrufen oder ihr schreiben und dann finden wir eine Lösung.“ (Zitat eines jungen Menschen aus einer Beteiligungswerkstatt). Dass es jedoch einen Weg dorthin gibt, auf dem die jungen Menschen nicht immer diese Unterstützung erfahren, zeigen andere Beispiele. So berichtete ein junger Mensch – noch recht neu in der Jugendhilfe – dass er nicht genau weiß, warum er jetzt in der Wohngruppe lebt; bei dem Hilfeplangespräch war er nicht anwesend, weil er weder eingeladen war, noch von dem Hilfeplangespräch wusste. Junge geflüchtete Menschen, die auch noch nicht lange in Deutschland lebten, berichteten, dass sie sich über vieles nicht beschweren würden, da es – verglichen mit Fluchterfahrungen – nicht so schlimm wäre. Gleichzeitig bestand jedoch großes Interesse an den Rechten, die sie haben. So habe ein Jugendlicher zum ersten Mal von seinem Recht auf Bildung gehört und sich daraufhin gefragt, inwiefern er ein Recht auf mehr Unterstützung in Form von Nachhilfe habe.

Ein längeres Gespräch in einem Workshop behandelte das Thema Mobbing in der Schule. Hierbei berichtete der junge Mensch, dass er sich schon mehrfach an die Lehrkraft gewandt habe und das Problem inzwischen hinlänglich bekannt sei. Ihm wurde angeboten, sich an die Schulsozialarbeiter:innen zu wenden, mit denen er aufgrund der Sprachbarriere jedoch nicht ins Gespräch kam oder kommen wollte. Aufgrund der sich nicht verändernden Situation erwägt der junge Mensch nun, die Schule nicht weiter zu besuchen. Anhand dieses Beispiels zeigt sich deutlich, dass Beschwerde, wenn sie eine entsprechende Stelle erreicht, auch bearbeitet werden muss. Für die jungen Menschen muss transparent sein, wie mit ihrer Beschwerde umgegangen wird. Zudem wird deutlich, dass sich nicht nur Kinder, sondern auch jugendliche Menschen noch in

einem nicht zu vernachlässigenden Abhängigkeitsverhältnis zu Erwachsenen/Fachkräften befinden. Ein Schulabbruch aufgrund von Mobbing, dem sich Fachkräfte nicht annehmen, kann den Bildungs- und damit Lebensweg nachhaltig auf negative Weise beeinflussen.

Welches Fazit lässt sich aus den Workshops mit jungen Menschen ziehen? Die flächendeckende Einführung von Ombudschaft kann zum Anlass genommen werden, auch die Aufklärung über (Kinder-)Rechte und die Gestaltung von Beschwerdeprozessen erneut in den Fokus zu rücken. Beides gilt es in die Lebenswelt der jungen Menschen zu integrieren. Hierfür eignet sich neben dem Zugang über das System Schule auch das Hilfeplangespräch im Jugendamt, in dem die jungen Menschen wiederholt über ihre Rechte aufgeklärt werden müssen. Beide Wege nehmen die Fachkräfte in die Pflicht, die Themen an die jungen Menschen heranzutragen und sich für diese einzusetzen, damit junge Menschen in Zukunft nicht mehr sagen: „Wieso soll ich mich beschweren? Die stecken doch alle unter einer Decke und es bringt nichts, wenn ich mich beschwere.“

## 7. Ehrenamt

Erarbeitet unter Mitarbeit von Mara Taphorn

- Was setzt die Ehrenamtlichenstruktur in der Ombudschaft voraus?
- Welche Aufgaben können Ehrenamtliche übernehmen?
- Welche Voraussetzungen müssen Ehrenamtliche mitbringen?
- Welche Herausforderungen stecken in der Einbindung von Ehrenamtlichen in der ombudschaftlichen Arbeit?
- Wie kann Professionalität im Ehrenamt gewährleistet werden?
- Sollte die Sicherstellung eines gesetzlichen Auftrages wie Ombudschaft von Ehrenamtlichen abhängig sein?
- Wie kann bei Ehrenamtlichen deren Unabhängigkeit gewährleistet werden?
- Was müsste ein Konzept für die Arbeit mit Ehrenamtlichen enthalten?
- Wie dokumentieren Ehrenamtliche ihre Arbeit?

Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe wären ohne das Ehrenamt nicht vorstellbar. Die erste Ombudsstelle (der BRJ e.V.) gründete sich 2002 durch das Engagement von Berliner Fachkräften. Daraufhin dauerte es fast zehn Jahre, bis sich auch in Niedersachsen 2011 die erste Ombudsstelle (BerNi e.V.) gründete. Weitere zehn Jahre vergingen bis im Jahr 2021 mit Förderung durch die Stiftung Aktion Mensch die erste hauptamtliche Fachkraft bei BerNi e.V. die Arbeit aufnahm. Seit 2021 nahm die Ombudsstelle „NOVA“ im Landkreis Hildesheim ihre Arbeit auf. Dort berät von Anfang an eine hauptamtliche Fachkraft, 2022 wird sie durch eine Kollegin in der staatlichen Anerkennung unterstützt. Baden-Württemberg hat bereits eine Struktur etabliert, die durch das niedersächsische Ausführungsgesetz zum SGB VIII analog vorgesehen ist. Hierbei existieren neben einer Landes-Ombudsstelle vier regionale Ombudsstellen, die durch lokale (ehrenamtliche) Lotsen ergänzt werden sollen (Sozialministerium Baden-Württemberg o.J.). In Sachsen waren 2020 in 44 % aller Fälle der Ombudsstelle Ehrenamtliche beteiligt (Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. 2021). In Nordrhein-Westfalen unterstützen ebenfalls im Jahr 2020 25 ehrenamtliche Ombudspersonen die dortige Landesombudsstelle. Trotz dieses Engagements fehlen in Nordrhein-Westfalen weitere Freiwillige, um weitläufige, ländliche Gebiete abdecken zu können (Ombudschaft NRW 202, S.10); 2021 waren 29 ehrenamtliche Ombudspersonen in Nordrhein-Westfalen aktiv (ebd.).

Mit Blick auf die Ombudsstellen im Bundesgebiet, die im Bundesnetzwerk Ombudschaft Jugendhilfe e.V. Mitglied sind, zeigt sich, dass nahezu alle Stellen mit haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen arbeiten. Im Jahr 2020 waren insgesamt ca. 160 Ehrenamtliche und ca. 33 hauptamtliche Personen tätig (vgl. BNO 2021b, S. 1 ff.). Die Zahl der in den Bundesländern aktiven Ehrenamtlichen reicht dabei von einigen wenigen Personen bis zu über dreißig. Teilweise existieren bereits Konzepte für die Arbeit mit Ehrenamtlichen, teilweise befinden sich solche Konzepte noch in der Entstehung. Unterschiedliche Positionierungen gibt es im Hinblick auf das Aufgabenfeld von Ehrenamtlichen und die Frage, was insgesamt vom Ehrenamt für den Bereich der Ombudschaft erwartet werden kann. Einigkeit besteht insofern, dass das Ehrenamt als wichtige Säule der Ombudschaft angesehen wird, Ombudschaft aber nicht nur durch das Ehrenamt getragen werden kann, sondern – spätestens mit der Einführung des § 9a SGB VIII – des Hauptamtes benötigt. Die Beratungsanfragen unterstreichen, dass die Anlässe und

Konfliktlagen komplex sind und hohe Anforderungen an die Beratungskompetenz der Ehrenamtlichen stellen – sowohl methodisch auch hinsichtlich des Wissens um die Beratungsinhalte sowie gesetzliche Regelungen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe, deren Einhaltung in der ombudschaftlichen Arbeit in den Blick genommen werden soll.

### 7.1 Derzeitige Aufgaben und Anforderungen

Wie diese Beispiele zeigen, stellt das Ehrenamt derzeit für die Ombudschaft eine notwendige Ressource dar, um eine niedrigschwellige, bedarfsgerechte und flächendeckende ombudschaftliche Unterstützung vor Ort zu ermöglichen. Es ist dabei zu erkennen, dass sich die bundesweite ombudschaftliche Landschaft stark im Einsatz von Ehrenamt unterscheidet. Das mag auch daran liegen, weil ombudschaftliche Beratung und Begleitung eine hochverantwortliche Tätigkeit ist, welche mit hohen Anforderungen an die Ombudspersonen einhergeht (vgl. Taphorn 2021, S. 37). Dies führt Rosenbauer/Schiller auch zu dem Schluss, dass „Ombudschaft mehr Hauptamtlichkeit als ursprünglich angenommen“ braucht (dies. 2015, S. 55) – auch weil die Delegation von Aufgaben nicht in allen Bereichen denkbar ist. So braucht die Telefonberatung ausreichender Schulungen, sofern die Ehrenamtlichen nicht bereits über Vorkenntnisse über die Kinder- und Jugendhilfe verfügen. Auch die Öffentlichkeitsarbeit oder die Einarbeitung neuer Ehrenamtlicher erfordert nahezu immer die Mitwirkung von Hauptamtlichen (Rosenbauer/Schiller 2015, S. 55).

Nach dem Selbstverständnis des BNO wird bei der Einbindung von Ehrenamtlichen vorausgesetzt, dass diese über eine einschlägige fachliche Qualifizierung und Grundwissen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und dem SGB VIII verfügen. Dabei kann es sich um eine Ausbildung im Bereich der Sozialen Arbeit oder verwandten Fachgebieten, Pädagogik, Psychologie oder Rechtswissenschaft handeln. Aber auch Erfahrungen ausschließlich in der Praxis im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe können Ehrenamtliche für die Ombudsarbeit qualifizieren. Weiterhin sind Kenntnisse von Kommunikations- und Gesprächstechniken und soziale Kompetenzen für die Arbeit von Vorteil (BNO 2016: 9). Für die Qualität von unabhängiger ombudschaftlicher Beratung und Begleitung sind die genannten Mindestkriterien unabdingbar. Bei Ehrenamtler:innen handelt es sich im Rahmen der Ombudschaft daher meist um (ehemalige) Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe, die sich über ihren Hauptberuf hinaus engagieren. Als eine zentrale Motivation für das Engagement von Ehrenamtlichen in der ombudschaftlichen Arbeit beschreiben Rosenbauer/Schiller das Bedürfnis nach einem ausgleichenden Eingriff in Machtungleichheiten in der Kinder- und Jugendhilfe (dies. 2015, S. 56). Dennoch bedürfen gerade die konflikthaftern und ambivalenten Beratungsanlässe einer hohen Professionalität, Reflexivität und auch Verarbeitung, so dass genau zu prüfen ist, welche Elemente der Ombudschaft von Ehrenamtlichen eigenverantwortlich, in Kooperation mit Hauptamtlichen oder ggf. auch gar nicht übernommen werden können.

Bisher ist wenig über die Beratungsqualität der bundesweit im Einsatz befindlichen Ehrenamtlichen bekannt. Auch wäre mehr Wissen über die ehrenamtlichen Strukturen in den einzelnen Ombudsstellen erforderlich, um die Erfordernisse einer zukünftig flächendeckenden ombudschaftlichen Beratung im Sinne des § 9a SGB VIII und das dafür geeignete Verhältnis von Haupt- und Ehrenamt bewerten zu können.

## 7.2 Einarbeitung und Begleitung

Diese anspruchsvollen Beratungsthemen setzen eine gute Vorbereitung von Ehrenamtlichen voraus, eine enge Begleitung und gute Konzepte. So sollten Ehrenamtliche stets von der Einrichtung eingearbeitet werden, z. B. durch die Teilnahme an verbindlichen Schulungsangeboten, Fallhospitationen und einer engen Begleitung durch ein\*en Mentor:in (vgl. BNO 2016: 4). Um eine Überforderung zu umgehen, sollten Ehrenamtliche während der Beratung zunächst an erfahrene Ombudspersonen angebunden werden. Erfahrene Ombudspersonen sind in diesem Zusammenhang entweder hauptamtliche oder langjährig tätig ehrenamtliche Mitarbeiter:innen. Um die Qualität der ehrenamtlichen Arbeit sicherzustellen, ist es außerdem erforderlich, Ehrenamtliche regelmäßige Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebote und Möglichkeiten der Supervision und kollegialen Fallberatung zur Verfügung zu stellen.

Da qualifizierte Ehrenamtliche zumeist (ehemalige) Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe sind, muss beim Einsatz von ehrenamtlichen Ombudspersonen in der Beratungs- und Unterstützungsarbeit stets beachtet werden, dass es zu keinen Loyalitätskonflikten oder Befangenheit kommt. Hemker arbeitet anhand der Erfahrungen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW heraus, dass es daher einer genauen Auswertung der ombudschaftlich geleisteten Arbeit bedarf, da es zwar Vorteile biete, wenn die Ehrenamtlichen über fachliche Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe verfügten, gleichzeitig aber auch die Prägung durch ihre (vormalige) Berufsrolle die Stärkung der Adressat:innenperspektive gefährden können. Die Eigeninteressen der Ehrenamtlichen sind auch im Vorfeld der Beratungstätigkeit zu erörtern, damit die Beratungsarbeit nicht unter dem Einfluss sog. „Stellvertreter:innenkämpfe“ ausgeführt werde (Hemker 2018).

Eine kontinuierliche Reflexion zur Erfüllung des Qualitätskriteriums der Unabhängigkeit seitens der Ombudsstellen ist daher unbedingt notwendig. Dies spiegelt sich auch in dem bundesweit sehr heterogenen Einsatz von Ehrenamtlichen in der Ombudschaft wider. Während eine Ombudsstelle aufgrund der mangelhaften Unabhängigkeit durch sozialräumliche Bezüge gar keine Ehrenamtlichen in der konkreten Beratungsarbeit einsetzt, werden Ehrenamtliche in einer anderen Ombudsstelle nur in Bezirken tätig, in denen sie selbst nie beruflich agieren oder agiert haben.

Bisher sind Ombudsstellen im gesamten Bundesgebiet auf das Ehrenamt angewiesen, um ihrem Auftrag vollumfänglich gerecht zu werden und flächendeckend zu arbeiten. Mit dem

Aufbau neuer Strukturen in den Ländern unter dem Einfluss des KJSG wird sich zukünftig das Verhältnis von Haupt- und Ehrenamt verändern. Insgesamt ist es vor dem Hintergrund dieser anspruchsvollen Beratungsthemen, der Wahrung von Qualität sowie Unabhängigkeit und die Tendenz rückläufiger Bereitschaft zu ehrenamtlichem Engagement eine Aufgabe, die ombudschaftliche Beratung unter diesen Vorzeichen zukünftig neu auszurichten.

## 7.3 Weiterentwicklung von Ehrenamtskonzepten

Aufgrund dieser Überlegungen sind für das Ehrenamt neue Aufgabenbereiche auszubauen. Ehrenamt ließe sich so zum Beispiel unter dem Gesichtspunkt eines niedrigschwelligen Zugangs zu jungen Menschen und im Kontext von Öffentlichkeitsarbeit betrachten:

- Stärkung des persönlichen Kontakts zu jungen Menschen
- Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstellen, grade weil ehrenamtliche Ombudspersonen für aufsuchende Arbeit in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Schule, Kita und Vereinen eingesetzt werden können (vgl. Taphorn 2021: 40).
- Darüber hinaus können Ehrenamtliche grade in weitläufigen Einzugsgebieten von Ombudsstellen, wie sie in Flächenländern zu finden sind, durch ihre vorhandene Vernetzung und sozialräumliche Bezüge zu auftretenden Konflikten bzw. Beschwerden Expertise einbringen (vgl. Taphorn 2021: 37).
- Einsatz im Bereich Social Media (erstellen von Podcasts, Content für Social Media Kanäle der Ombudsstellen, Überarbeitung der Websites, Erstellung von Newslettern...)

## 8. Beschwerdestellen – Ombudsstellen: Eine Verhältnisbestimmung

- Wie grenzen sich externe Beschwerdestellen nach § 45 SGB VIII von Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII voneinander ab, bzw. was sind die Unterschiede?
- Unter welchen Bedingungen können Ombudsstellen externe Beratungsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe sein (zum Beispiel durch explizite, die Unabhängigkeit bewahrende Kooperationsvereinbarungen)?
- Entstünden Parallelstrukturen, wenn Ombudsstellen nicht die Funktion der externen Beschwerdestellen übernehmen?

Neben den vielen Fragen, die die Verankerung der Ombudschaft in § 9a SGB VIII mit sich bringt, wirft der § 45 SGB VIII eine zusätzliche auf. Neben der Möglichkeit der internen Beschwerde müssen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe auch externe Beschwerdemöglichkeiten vorhalten. Im Raum steht nun, welche Stellen die Funktion einer externen Beschwerdestelle übernehmen können. Die Idee, Ombudsstellen mit dieser Aufgabe zu betrauen, liegt aufgrund der Definition von Ombudschaft (siehe Kapitel 1) zunächst nahe. Ob dies jedoch auch logisch ist und was genau dieser Schritt für die ombudshaftliche Infrastruktur bedeuten würde, gilt es genauer zu analysieren.

### 8.1 Aufarbeitung: Ombudschaft – Element in der Infrastruktur des Kinderschutzes

Aus fast allen Aufarbeitungsprozessen zu Fällen von massiven Verletzungen des Kinderschutzes wird deutlich, dass die Rechte von Kindern und Jugendlichen institutionenübergreifend vor Ort zu stärken sind (BJK 2021). Aufeinander abgestimmte und vor allem systematisch evaluierte Infrastrukturen des Kinderschutzes, die im gesamten institutionellen Gefüge des Aufwachsens verankert sind, existieren noch zu wenig. Der Weg von einem schwachen oder selbst starken Signal durch die jungen Menschen in Bezug auf eine Verletzung ihrer Rechte hin zu einer schützenden, unterstützenden oder intervenierenden Reaktion erscheint weiterhin viel zu lang (disclosure-Prozess). Zudem ist dieser Weg kaum barrierefrei für die unterschiedlichen Altersgruppen gestaltet und auf die unterschiedlichen Lebensbedingungen und -lagen der jungen Menschen abgestimmt. Es ist ein institutionenübergreifender Kinderschutz gefordert, der im Alltag der jungen Menschen bei den regulären Institutionen – wie den Familien, Kitas, Schule, Kinder- und Jugendarbeit etc. – ansetzt und das gesamte institutionelle Gefüge des Aufwachsens einbezieht.

Es sind entsprechend *alle* Organisationen im institutionellen Gefüge des Aufwachsens nicht nur entsprechend zu sensibilisieren, sondern sie haben durchgängig strukturell und verfahrensbezogen „Gegengifte“ (Beck 1988) zu verankern, die nachvollziehbar und transparent überprüft und auch dokumentiert werden können. Zudem sind an den Schnittstellen und in

den Kooperationen – wie Gerichten, Schulen, Gesundheitsdiensten, Kinder- und Jugendpsychiatrien etc. – die Verantwortungs- und Aushandlungsformen sowie Verfahren zwischen den Beteiligten innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe übersichtlich und in den jeweiligen Organisations- und Fachkontexten verständlich zu gestalten. Insgesamt bedarf es demnach organisationaler Modelle, durch die die Verfahren des Kinderschutzes für alle Organisationen und Beteiligten – von den jungen Menschen, über ehrenamtlich Engagierte bis hin zur Fachkraft in Bildung, Justiz, Medizin und Kinder- und Jugendhilfe – in ihren Alltag integrierbar und einfach zugänglich werden. Dies schließt ebenfalls eine verbindliche und regelmäßige Information der jungen Menschen auf vielen „Kanälen“ und verbindliche und regelmäßige Fortbildungen für alle Fachkräfte ein.

Ombudsstellen stellen *einen* Baustein in den Infrastrukturen des Kinderschutzes dar. Dabei wurden die Ombudsstellen und -verfahren, die bisher existieren, kaum dahingehend evaluiert, wie sie in den Infrastrukturen des Kinderschutzes verankert sind und mit den anderen Beteiligten interagieren. Es ist präzise zu erarbeiten, welche Aufgaben Ombudsstellen in der Infrastruktur des Kinderschutzes jeweils vor Ort übernehmen können.

Die Unabhängigkeit der Ombudsstellen ist dabei eine unhintergehbare fachliche Maxime und wichtige Ressource für die Vertrauensbildung gegenüber den jungen Menschen und Personensorgeberechtigten im Fall z.B. einer Beschwerde in den Infrastrukturen des Kinderschutzes. Gleichzeitig bedeutet Unabhängigkeit aber nicht, nicht zu kooperieren und nicht an der sozialräumlichen Ausgestaltung der Infrastrukturen des Kinderschutzes vor Ort mitzuwirken. So ist insgesamt zu analysieren, welche jungen Menschen und Personensorgeberechtigten mit welchen Anliegen durch die Ombudsstellen vor Ort erreicht werden und welche Aufgaben damit im Kinderschutz übernommen werden (können). Dies schließt eine kritische Reflexion ein, welche Gruppen durch die Ombudsstellen selbst nicht erreicht werden können und welche Anliegen hier nicht angesprochen werden.

Insgesamt existieren somit kaum Forschungen, die sich auf die Schnittstellen zwischen den Ombudsstellen und den anderen Verfahren und Maßnahmen des Kinderschutzes in der Infrastruktur beziehen. Grundlegend wird entsprechend gefordert, dass das Verhältnis zwischen Ombudsstellen und

- ✓ organisationsbezogenen Schutzkonzepten der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe und von anderen Einrichtungen im Alltag von jungen Menschen (z.B. Schulen), einschließlich interner und externer Beschwerdeverfahren,
- ✓ den infrastrukturellen Angeboten – Fachberatungsstellen (Gewalt; Flucht usw.) etc. – und
- ✓ den Zugängen zu anderen Institutionen, wie Gerichten, Gesundheitsdiensten usw.

auszuloten sei.

Letztlich ist die Einbettung der Ombudsstellen in die Infrastrukturen des Kinderschutzes der jeweiligen Gebietskörperschaften von entscheidender Bedeutung. Dabei geht es auch entscheidend um ihre sozialräumliche Rückbindung und die Einbeziehung von jungen Menschen sowie Personensorgeberechtigten in die Ausgestaltung der Angebotsstrukturen der Ombudsstellen. Denn auch für die Ombudsstellen gilt, dass diese aus der Perspektive der jungen Menschen immer wieder neu zu gestalten und zu evaluieren sind. Nur so kann ein kritischer Blick erhalten bleiben, ob die Ombudsstellen den unterschiedlichen und sich verändernden Lebenslagen der jungen Menschen und der Personensorgeberechtigten vor Ort gegenüber offen sind.

## 8.2 Beschwerdeverfahren bei Schutzkonzepten

Adressat:innen – also Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Erwachsene oder Eltern – haben ein Recht auf Beschwerde in der Organisation, in der sie leben, beraten, begleitet oder betreut werden. Beschwerdeverfahren sind Bestandteile von Schutzkonzepten – beteiligungsorientierte organisationale Prozesse, durch die das Zusammenspiel aus Analyse, strukturellen Veränderungen, Absprachen, Vereinbarungen, Interventionsformen, Aufarbeitungsprozessen sowie Haltungen und Beteiligungsstrukturen einer Organisation reflektiert, aktiviert und koordiniert wird (Kappler et al. 2019; Wolff et al. 2017).

Mit dem seit Juni 2021 in Kraft getretenen Kinder- und Jugendstärkungsgesetz gibt es nun auch eine gesetzliche Forderung, Schutzkonzepte zu entwickeln und zu implementieren. Das neue Kinder- und Jugendstärkungsgesetz formuliert u.a. in § 37b SGB VIII einen eigenen Rechtsanspruch auf Schutz vor Gewalt in der Familienpflege und den rechtlichen Auftrag Schutzkonzepte in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe zu implementieren (§ 45 Abs. 2 S. 4 SGB VIII). Dieser Rechtsanspruch spiegelt sich im geänderten § 79a SGB VIII (Qualitätsentwicklung) wider. Darüber hinaus werden in § 45 externe Beschwerdestellen benannt, die es zu etablieren gilt.

### 8.2.1 Warum sind Beschwerdeverfahren wichtig?

Vor dem Hintergrund der Herstellung von Schutz in Organisationen können persönliche Rechte von Kindern, Jugendlichen und jungen Volljährigen auch daran gemessen werden, inwieweit ihnen in Organisationen notwendige Optionen von „Choice“, „Voice“ und „Exit“ (in Anlehnung an Hirschman 1970) eröffnet werden. Voice bedeutet, dass Kinder, Jugendliche und junge Volljährige eine Stimme haben, um ihre Interessen deutlich zu machen, bspw. wenn sie sich in ihren höchstpersönlichen Rechten beschnitten bzw. verletzt sehen oder Veränderungswün-

sche und Veränderungsvorschläge für ihre Einrichtung haben. Hierfür sollten Erwachsene signalisieren, dass sie über die Verletzung von persönlichen Rechten Bescheid wissen möchten. Dies kann z. B. über die Implementierung eines Beschwerdeverfahrens gewährleistet werden. Beschwerdeverfahren bieten die Chance, Fehler oder Missstände in einer Organisation zu erkennen und entsprechende Verfahren und Strukturen zu überarbeiten. Das heißt, Organisationen sollten im Rahmen ihrer Schutzkonzepte interne und externe Beschwerdeverfahren erarbeiten und implementieren. Diese Beschwerdeverfahren gelten als ein Mindeststandard von Schutzkonzepten.

### 8.2.2 Was meint intern und extern?

Es sollte verschiedene Beschwerdemöglichkeiten geben, damit Adressat:innen eine Wahlmöglichkeit haben:

- Beschwerdeverfahren innerhalb einer Organisation: Beispielsweise durch eine konkrete Ansprechperson
- Externe Beschwerdeverfahren: Beispielsweise durch eine unabhängige Anlaufstelle, Person oder Hotline

Bei der Einrichtung von Beschwerdeverfahren sollten neben konkreten Personen und Anlaufstellen auch immer digitale Beschwerdemöglichkeiten berücksichtigt werden. Zudem sollten auch allgemeine, unabhängige Anlaufstellen bedacht werden: Nationale Hotlines wie die „Nummer gegen Kummer“, Chatberatungen, Fachberatungsstellen wie die örtlichen Kinderschutzzentren oder institutionsunabhängige Beratungsangebote wie die Jugendnotmail.

### 8.2.3 Was sind Kriterien für Beschwerdeverfahren?

Für den Erhalt einer Betriebserlaubnis müssen Einrichtungsträger nach § 45 Abs. 2 Satz 4 SGB VIII externe Beschwerdemöglichkeiten vorhalten:

„(2) Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist in der Regel anzunehmen, wenn [...] zur Sicherung der Rechte und des Wohls von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung die Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzepts zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung gewährleistet werden.“

Beschwerdesysteme sind dann erfolgreich, wenn sie gelebt werden, also wenn sie ein selbstverständlicher Bestandteil einer Organisation sind. Daher sollten die Beschwerdeverfahren in der Organisationskultur verankert sein und einen niedrigschwelligen und leichten Zugang für alle Adressat:innen ermöglichen. Dadurch können mit Beschwerdeverfahren alle Arten von Beschwerden, Problemen, Missständen oder Verfahrensfehlern erfasst werden. Es ist also zu empfehlen, ein sehr offenes Beschwerdesystem zu gestalten und keine thematischen Eingrenzungen vorzunehmen. Weitere Merkmale sind: Anonymität und Vertraulichkeit, Sanktionsfreiheit sowie eine zeitnahe Rückmeldung und Bearbeitung. Wichtig ist, dass die Adressat:innen an der Entwicklung, Implementierung und Weiterentwicklung der Beschwerdeverfahren beteiligt werden.

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft hält Ombudsstellen dabei für geeignet, um als externe Beschwerdestellen zu fungieren.

„Wir sehen Ombudsstellen als geeignete externe Beschwerdestellen im Sinne des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII-KJSG an, denn sie verfügen über weitreichende Fachkompetenz und Erfahrung hinsichtlich der spezifischen Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe und können (Beschwerden über) das Agieren von Fachkräften und Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe nicht nur fachlich einschätzen, sondern können auch beurteilen, welches Handeln eine Beschwerde sinnvollerweise zur Folge haben könnte oder sollte. Zudem zielt Ombudschaft durch ihr spezifisches Konzept im Umgang mit Beschwerden und mit dem Anspruch des Ausgleichs struktureller Machtasymmetrien auf die Stärkung von Ratsuchenden als strukturell unterlegene Partei und auf deren Inanspruchnahme bestehender Rechte ab. Ratsuchende werden somit nicht nur dazu befähigt, konstruktive Handlungsschritte im Hilfeprozess zu verfolgen, und erhalten bedarfsgerechte Hilfen, sondern können auch Selbstwirksamkeit erleben“ (BNO 2019: 5).

Soll eine Ombudsstelle im konkreten Fall als externe Beschwerdestelle einer Einrichtung fungieren, so sollte die entsprechende Einrichtung einen Vertrag mit einer Ombudsstelle abschließen und diese auch finanziell vergüten. Sämtliche Vereinbarungen müssen jedoch vor dem Hintergrund der sicherzustellenden Unabhängigkeit (vgl. Kapitel 3.2.) der Ombudsstelle sorgfältig und fortlaufend geprüft werden.

## 9. Fazit

Die Etablierung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe ist eine Mammutaufgabe. Die Verankerung im KJSG darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass die ombudtschaftliche Infrastruktur noch in den Kinderschuhen steckt. Im Rahmen des Pilotprojektes Ombudschaft in Niedersachsen (PONS) konnte auf unterschiedlichen Ebenen aufgezeigt werden, welche Fragen in Zukunft beantwortet werden müssen und welchen Herausforderungen der strukturelle Ausbau der ombudtschaftlichen Infrastruktur – nicht nur in Niedersachsen – gegenübersteht.

Ein zentraler Aspekt ist dabei unter anderem der quantitative Bedarf für ombudtschaftliche Beratung. Anhand der aktuellsten Zahlen und Berichte aus den unterschiedlichen Ombudsstellen kann davon ausgegangen werden, dass zum jetzigen Zeitpunkt lediglich die Spitze des Eisbergs zu erkennen ist. Zum einen wird in nahezu allen Bundesländern noch nicht die gesamte Breite – sprich jede Kommune – gleich gut durch die Ombudsstellen erreicht. Hinzu kommt, dass sich Beratungsanfragen meist im Rahmen der Hilfen zur Erziehung bewegen, sodass – werden künftig alle Bereiche des SGB VIII abgedeckt, auch in dieser Hinsicht mit einem erheblichen Anstieg der Beratungsanfragen zu rechnen sein wird.

Auch aus diesem Grund bedarf es eines Ausbaus und einer Verbesserung interner und externer Beschwerdestrukturen in den Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe. Die Rechte junger Menschen müssen durch alle Fachkräfte und Einrichtungen geschützt, die Bildung von Interessenvertretungen bestärkt und unterstützt werden. Die Idee der Ombudschaft besteht darin, dass sie anderen Beschwerdeverfahren nachgelagert ist. Funktionierende interne und externe Beschwerdeverfahren nehmen somit Druck aus dem System Ombudschaft, wobei nach wie vor zu klären bleibt, inwiefern Ombudsstellen die Funktion externer Beschwerdestellen übernehmen können und sollen.

In jedem Fall gilt – egal ob Ombudsstellen als externe Beschwerdestellen fungieren oder nicht – dass Ombudsstellen niedrigschwellig arbeiten müssen. Im Rahmen dieses Berichts ausführlich dargelegt und hier runtergebrochen, bedeutet das, dass Ombudsstellen allen jungen Menschen bekannt und zugänglich sein müssen. Eine der Grundvoraussetzungen für Beschwerde ist jedoch auch zu wissen, welche Rechte ich habe. Im Rahmen einiger Workshops von PONS deutete sich an, dass die Aufklärung über Rechte oftmals ungenügend zu sein scheint. Die Aufklärung über Beschwerdeverfahren und Rechte muss daher Hand in Hand in gehen. So schilderte ein junger Mensch im Rahmen der Workshops, dass gute Gesetze, die die Rechte junger Menschen stärken und betonen, nicht darüber hinwegtäuschen dürfen, dass es in der Realität auch in Jugendhilfeeinrichtungen immer wieder zur Verletzung persönlicher Rechte komme. Aus diesem Grund müssen Beschwerdeverfahren und Ombudschaft nicht nur bekannt und zugänglich, sondern auch verständlich und verlässlich sein. Wenn Rechte verletzt wurden, wurde meist auch Vertrauen erschüttert. Beschwerden sollten daher ernst genommen und in einem transparenten Verfahren bearbeitet werden. Hierbei kann – kommt es zur Ombudschaft – ein einheitliches System helfen, in dem unterschiedliche Angebote miteinander vernetzt sind, sodass auf diese Weise nicht nur Ressourcen gespart werden können, sondern jungen Menschen auf diese Weise auch die Orientierung in einer oftmals komplexen Hilfelandschaft erleichtert werden kann. Dabei sollte ein besonderes Augenmerk darauf ge-

legt werden, junge Menschen nicht zu verlieren. Wenn eine Beschwerde an der falschen Stelle eingebracht wird, sollten sich die entsprechenden Fachkräfte in der Verantwortung fühlen, diese oder den jungen Menschen weiterzuleiten, ohne dass die Beschwerde oder der junge Mensch auf diesem Weg durch das Hilfenetz fällt bzw. in diesem verloren geht.

Allgemein – und auch hier ist ein Wandel in der Kinder- und Jugendhilfe spürbar – müssen Beschwerden als Chance und nicht als Bedrohung gesehen werden. Vor diesem Hintergrund ist auch die bereits praktizierte Netzwerkarbeit der Ombudsstellen von elementarer Bedeutung. Ombudsstellen sind Teil der Kinder- und Jugendhilfe und wichtiger Bestandteil des Kinderschutzes und auf die Kooperation anderer Institutionen angewiesen, da Aufklärung und Vermittlung von jungen Menschen keine Aufgaben sind, die Ombudsstellen alleine bewältigen könnten. Fachkräfte der Sozialen Arbeit spielen genau wie Personensorgeberechtigte eine wichtige Vermittler:innenrolle, wenn junge Menschen ihre Anliegen (noch) nicht selbst vortragen können oder wenn sie, Fachkräfte und Personensorgeberechtigte, selbst Zeug:in von Rechtsverletzungen werden und eine unabhängige Beratung benötigen. Neben der Beratung in, sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten auf individueller Ebene, geht es in der Arbeit von Ombudsstellen auch darum, systematische Veränderungen im Feld der Kinder- und Jugendhilfe anzustoßen bzw. zu begleiten, die zu einer rechtewahrenden Praxis beitragen.

Neben den Fachkräften in den unterschiedlichen Institutionen der Sozialen Arbeit sowie den Fachkräften in den Ombudsstellen dürfen die Ehrenamtlichen nicht unerwähnt bleiben. In ihrer Entwicklung begründete sich Ombudschaft durch ehrenamtliches Engagement und wird auch heute noch zu großen Teilen durch eben jenes getragen. Gleichzeitig gilt es abzuwägen, welche Rolle das Ehrenamt künftig einnehmen soll. Zum aktuellen Zeitpunkt gibt es die unterschiedlichsten Modelle. So arbeiten einige Ombudsstellen noch vollkommen ehrenamtlich, andere hingegen nur mit hauptamtlichen Mitarbeitenden. Der in Zukunft überwiegende Teil der Ombudsstellen wird hingegen mit großer Wahrscheinlichkeit sowohl Haupt- als auch ehrenamtliche Mitarbeitende beschäftigen. Die Zunahme von hauptamtlichen Stellen kann dabei auf die beginnende Finanzierung von Ombudsstellen durch Landesmitteln zurückgeführt werden. Wie viele Stellen benötigt werden, kann dabei zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abgesehen werden. Vermutungen legen jedoch nahe, dass die bisherigen Planungen zu kurz greifen. Ehrenamtliches Engagement kann daher eine Bereicherung sein, wenngleich diskutiert werden sollte, ob der gesetzliche Auftrag der Ombudschaft vom Ehrenamt abhängig sein darf oder sollte. Hinzu kommt, dass ombudtschaftliche Beratungsarbeit eine komplexe und anspruchsvolle Tätigkeit ist. Aufgrund der Anforderungen an Berater:innen kommen eigentlich nur (ehemalige) Fachkräfte infrage. Der Zeitaufwand ist enorm und neben einer Vollzeiterwerbstätigkeit und anderer Verpflichtungen kaum zu bewältigen. Mit wesentlich geringerem Zeitaufwand und fachlicher Expertise kann das Ehrenamt in der Organisation der Ombudschaft und für Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden. Auch eine ehrenamtliche Tätigkeit als Multiplikator:in, bei der die:der Ehrenamtliche das Konzept der Ombudschaft in unterschiedlichen Einrichtungen vorstellt, ist möglich. In der Praxis wird es darauf ankommen, verschiedene Optionen zu testen und zu evaluieren. Als Maßstab und ausschlaggebendes Kriterium für Unabhängigkeit sollte das Ehrenamt jedoch nicht herangezogen werden. Eine langfristige

unabhängige und erfolgreiche Ombudschaft benötigt neben den Ausführungsgesetzen ebenfalls ein internes wie externes Beschwerdeverfahren.

Schlussendlich ist zu resümieren, dass sich Ombudschaft in einer Phase befindet, in der es zwar bereits fachliche Standards gibt, die nicht verwässert werden dürfen, strukturell existiert jedoch noch nicht das eine, erprobte und evaluierte System, das im Vergleich zu anderen Systemen nachweislich überlegen wäre. Vor diesem Hintergrund werden auch unkonventionelle Ideen und der Mut, Neues auszuprobieren, gefragt sein. Neben dem allgemeinen Umgang mit Fehlern und Beschwerden in der Kinder- und Jugendhilfe und der Frage nach Transparenz, sollte auch die Diskussion um unterschiedliche Formen der Finanzierung nicht vorschnell beendet werden. In Anbetracht des Bedarfs für Ombudschaft könnte vor diesem Hintergrund die Finanzierung über eine Umlage der Träger diskutiert werden und was diese für die Unabhängigkeit der Ombudschaft bedeuten würde. In dieser Diskussion müsste es schließlich auch um die Frage gehen, inwiefern Regionalstellen eine Lösung sein können. In Anbetracht der skizzierten Herausforderungen der Niedrigschwelligkeit, scheint es durchaus einen Vorteil zu haben, wenn Ombudsstellen vor Ort, das meint in der Lebenswelt junger Menschen, präsent sind. Zudem gestaltet sich die Begleitung von Gesprächen als zeitintensiv, wenn Ombudspersonen beispielsweise von Braunschweig nach Göttingen oder in den Harz fahren, um ein Gespräch zu begleiten. In Bezug darauf, Ressourcen zu bündeln, ist das Regionalstellenkonzept vielleicht eine gute Idee, hinsichtlich der aktuell vorgesehenen personellen Ausstattung dennoch zu wenig. Auch sagt die bisherige Formulierung der Regionalstellen nichts über die Ausgestaltung aus: So muss es mindestens eine Anlaufstelle pro Region geben. Mehr sind nicht ausgeschlossen. Bei der Gestaltung von Konzepten sollte auch berücksichtigt werden, welchen Unterschied es macht, ob lediglich ein Träger alle Ombudsstellen betreibt oder verschiedene.

Auch über das Projektende hinaus ist das PONS-Team an Ihren Fragen, Ideen und Ihrer Meinung rund um das Thema Ombudschaft interessiert. Nehmen Sie gerne jederzeit Kontakt auf.

## Literaturverzeichnis

Arnegger, Manuel (2016): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe im Lichte des systemtheoretischen Paradigmas der Sozialen Arbeit. In: Manuela Leideritz & Silke Vlecken (Hrsg.). Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit – Schwerpunkt Menschenrechte: ein Lese- und Lehrbuch. (1. Auflage). Leverkusen: Budrich, Barbara

BeBeE (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen) (2021): Jahresbericht 2020. Ombudschaftliche Beratung und Unterstützung in der Jugendhilfe. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.01.2022): [https://bebee-bremen.de/wp-content/uploads/BeBeE\\_Jahresbericht2020\\_PDF\\_final.pdf](https://bebee-bremen.de/wp-content/uploads/BeBeE_Jahresbericht2020_PDF_final.pdf)

BeBeE (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen) (2022): Jahresbericht 2021. Ombudschaftliche Beratung und Unterstützung in der Jugendhilfe. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 03.11.2022): [https://bebee-bremen.de/bebeepress/wp-content/uploads/2022/03/BeBeE\\_Jahresbericht\\_2021.pdf](https://bebee-bremen.de/bebeepress/wp-content/uploads/2022/03/BeBeE_Jahresbericht_2021.pdf)

Beck, Ulrich (1988): Gegengifte – Die organisierte Unverantwortlichkeit. Frankfurt a.M.: Suhrkamp

BerNi e.V. (2018): Ombudschaft in Niedersachsen. 6 Jahre Beratung. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 17.11.2022): [https://berni-ev.de/uploads/BerNi\\_6%20Jahre%20Ombudschaft-kor.pdf](https://berni-ev.de/uploads/BerNi_6%20Jahre%20Ombudschaft-kor.pdf)

BJK (Bundesjugendkuratorium) (2021): Das Recht junger Menschen auf Schutz vor Gewalt. Auftrag und Verantwortung aller Institutionen in Kindheit und Jugend. München: Deutsches Jugendinstitut

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (o.J.a): Über uns. Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 15.11.2022): <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/verein-bundesnetzwerk/>

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (o.J.b): Über uns. Ombudsstellen. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.11.2022): <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/ombudsstellen/>

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe e. V.) (2016): Selbstverständnis. Verfügbar unter (zuletzt geprüft am 22.06.2022): <http://www.ki-hare.de/fileadmin/medien/dokumente/Pdf/BNW-Ombudschaft-Selbstverstaendnis-2016.pdf>

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (2019): Gesetzliche Verankerung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Positionen des Bundesnetzwerks Ombudschaft. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 11.11.2022): <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Positionspapier-BNW-Ombudschaft.pdf>

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (2020a): Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.11.2022): [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit\\_2020\\_11\\_18\\_.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf)

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (2020b): Stellungnahme des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. zur Ausschreibung „Ombudschaftswesen der Kinder- und Jugendhilfe in Bayern“ vom 23.09.2020. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 10.02.2022): [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Stellungnahme\\_BNWombudschaft\\_AusschreibungBayern.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Stellungnahme_BNWombudschaft_AusschreibungBayern.pdf)

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe) (2021a): Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Niedersächsischen Gesetzes zur Ausführung des Achten Buchs des Sozialgesetzbuchs und zur Niedersächsischen Kinder- und Jugendkommission (Drs. 18/10078). Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.01.2022): [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO\\_Stellungnahme\\_Niedersachsen\\_Ref.Entwurf\\_2021\\_11\\_10.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Stellungnahme_Niedersachsen_Ref.Entwurf_2021_11_10.pdf)

BNO (Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe e. V.) (2021b): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Informationen zu ombudschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet (März 2021). Verfügbar unter (zuletzt geprüft am 15.11.2022): [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Informationen\\_zu\\_ombudschaftlichen\\_Strukturen\\_2021.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Informationen_zu_ombudschaftlichen_Strukturen_2021.pdf)

DKSB Landesverband Schleswig-Holstein (2021). Mehr als ein Recht auf Beschwerde – Der ombudschaftliche Gedanke in der Kinder- und Jugendhilfe. 4 Jahre „Vertrauenshilfe“ – Unsere Erfahrungen und Empfehlungen. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 10.11.2022): <https://www.kinderschutzbund-sh.de/projekte/vertrauenshilfe?file=files/Dokumente/Vertrauenshilfe/4%20Jahre%20Vertrauenshilfe%20-%20Unsere%20Erfahrungen%20und%20Empfehlungen.pdf&cid=134>

Deutsche Kinderschutzstiftung Hänsel + Gretel (o. J.): Notinsel. Kinder sicher unterwegs im öffentlichen Raum und digital. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 16.11.2022): <https://haensel-gretel.de/projekte/notinsel>

Deutscher Bundestag (2017): 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.11.2022): <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/115438/d7ed644e1b7fac4f9266191459903c62/15-kinder-und-jugendbericht-bundestagsdrucksache-data.pdf>

Gebken, Ulf/Vosgerau, Söhnke (2014): Teilhabe, Empowerment, Anerkennung – Hintergrund, Ziele und Konzept des Praxisforschungsprojektes Fußball ohne Abseits. In: Gebken, Ulf/Vos-

gerau, Söhnke (Hrsg.): Fußball ohne Abseits. Ergebnisse und Perspektiven des Projektes „Soziale Integration von Mädchen durch Fußball“. Wiesbaden: Springer VS, S. 27–66

Hagen, Björn/Schmidt, Johannes/Schröer, Wolfgang (2021): Thema: Rahmenkonzept „Leuchtturm“ – Konzept für den Aufbau einer ombudsschaftlichen Infrastruktur in Niedersachsen. Entwurfstand: 8. Juli 2021. (zuletzt geprüft am 18.11.2022): Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.01.2022): [https://soziales.niedersachsen.de/download/174754/Final\\_Ombudschaft-Konzept-Niedersachsen\\_Fassung\\_08.07.2021.pdf](https://soziales.niedersachsen.de/download/174754/Final_Ombudschaft-Konzept-Niedersachsen_Fassung_08.07.2021.pdf)

Hansbauer, Peter/Stork, Remi (2017): Ombudschaften für Kinder und Jugendliche – Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven. In: Sachverständigenkommission 15. Kinder- und Jugendbericht (Hrsg.): Materialien zum 15. Kinder und Jugendbericht. Zwischen Freiräumen, Familie, Ganztagschule und virtuellen Welten – Persönlichkeitsentwicklung und Bildungsanspruch im Jugendalter. München: Deutsches Jugendinstitut, S. 155–201

Hemker, Bernd (2018): Ombudschaftliche Strukturen in der Jugendhilfe für junge Menschen und Familien in Flächenländern. O. A. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 08.02.2023): [https://mffki.rlp.de/fileadmin/MFFJIV/Familie/Vortrag\\_Hr.\\_Hemker\\_NRW.pdf](https://mffki.rlp.de/fileadmin/MFFJIV/Familie/Vortrag_Hr._Hemker_NRW.pdf)

Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung (2019): Entwicklung der Ländlichen Räume in Baden-Württemberg. Forschungsvorhaben im Auftrag des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg. Projekt-Nr. 611. Abschlussbericht Kähnert, Heike (1999): Prämissen, Ziele und Maßnahmen einer abstinenzorientierten Drogenarbeit. In: Freitag, Marcus/Hurrelmann, Klaus (Hrsg.): Illegale Alltagsdrogen. Weinheim, München: Beltz Juventa, S. 169–187

Kampert, Meike (2015): „Unser Schutzkonzept ist in einem Ordner, ich weiß aber nicht, wo der gerade steht“ – Hürden bei der Implementation von Schutzkonzepten in stationären Settings. In: Sozial extra (Bd. 39). Wiesbaden: Springer VS, S. 22–24

Kappler, S./Hornfeck, F./Pooch, M.-T./Kindler, H./Tremel, I. (2019): Kinder und Jugendliche besser schützen – der Anfang ist gemacht. Schutzkonzepte gegen sexuelle Gewalt in den Bereichen: Bildung und Erziehung, Gesundheit, Freizeit. Herausgegeben von: Arbeitsstab des Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs. Berlin.

Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. (2021): Ombudschaftliche Beratungsarbeit – ein Rückblick auf das Jahr 2020. Verfügbar unter (zuletzt geprüft am 18.11.2021): <https://www.jugendhilferechtsverein.de/einblick-in-die-statistik-der-ombudschaftlichen-beratungsarbeit-2020/>

Len, Andrea (2022): „Mind the gap“ – die Bedeutung von Niedrigschwelligkeit für eine gelingende Ombudschaft in der Jugendhilfe. In: Len, Andrea/ Manzel, Melissa/ Tomaschowski, Lydia/ Redmann, Björn/ Schruth, Peter (Hrsg.): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe.

Grundlagen – Praxis – Recht. (1. Auflage 2022). Weinheim: Beltz Juventa, S. 249–259

Len, Andrea/Tomaschowski, Lydia (2020): Wie funktioniert Ombudschaft? Einblicke in ein heterogenes Feld. In: Forum Erziehungshilfe, 26. Jg., H. 1, S. 10–15.

Mayrhofer, Hemma (2012): Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit: Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Muche, Claudia/Oehme, Andreas/Schröer, Wolfgang (2010): Niedrigschwellige Integrationsförderung. Eine explorative Studie zur Fachlichkeit niedrigschwelliger Angebote in der Jugendsozialarbeit. Verfügbar unter (zuletzt geprüft am 10.11.2021): [http://www.jugendsozialarbeit.de/media/raw/Expertise\\_Niedrigschw\\_Instrumente\\_Mai\\_2010.pdf](http://www.jugendsozialarbeit.de/media/raw/Expertise_Niedrigschw_Instrumente_Mai_2010.pdf)

NOVA (Ombudsstelle Stadt und Landkreis Hildesheim) (o.J.): Unabhängige Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe in Stadt und Landkreis Hildesheim. e.V. Verfügbar unter (zuletzt geprüft am 18.11.2022): [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO\\_Kurzbeschreibung\\_Ombudsstelle\\_Landkreis\\_Hildesheim\\_092021.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Kurzbeschreibung_Ombudsstelle_Landkreis_Hildesheim_092021.pdf)

Ombudschaft NRW (Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.) (2015): Jahresbericht 2014. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 10.11.2021): <https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Jahresbericht%202014.pdf>

Ombudschaft NRW (Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.) (2021): Jahresbericht 2020. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 10.11.2022): [https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2021/05/Jahresbericht-2020\\_Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW.pdf](https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2021/05/Jahresbericht-2020_Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW.pdf)

Ombudschaft NRW (Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V.) (2022): Jahresbericht 2021. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 11.11.2022): [https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2022/07/Jahresbericht-2021\\_Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW-.pdf](https://ombudschaft-nrw.de/wp-content/uploads/2022/07/Jahresbericht-2021_Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW-.pdf)

Projekt Ombudschaft Jugendhilfe (o.J.): Machtausgleich im Dialog aushandeln statt aushalten. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.11.2022): [https://www.ev-akademie-boll.de/fileadmin/user\\_upload/06\\_Service/02\\_Online-Dokumente/360719\\_12\\_Bericht\\_Ombudschaft\\_BW\\_WEB.pdf](https://www.ev-akademie-boll.de/fileadmin/user_upload/06_Service/02_Online-Dokumente/360719_12_Bericht_Ombudschaft_BW_WEB.pdf)

Rosenbauer, Nicole/Schilller, Uli (2015): „Wenn man Veränderung in der Sozialen Arbeit will, reicht es im Moment nicht aus, nur seinen Job zu machen“. Ehrenamtliches Engagement in der Ombudschaft – Ergebnisse eines Projekts des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. (BRJ). In: Forum Jugendhilfe Heft 3. S. 52–57

Rusack, Tanja/ Schilling, Carina/ Herz, Andreas/ Lips, Anna/ Schröer Wolfgang (Hrsg.) (2022): Schutzkonzepte in der Offenen Jugendarbeit. Persönliche Rechte junger Menschen schützen. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Sozialministerium Baden-Württemberg (o.J.): Landesweites unabhängiges Ombudssystem in der Kinder- und Jugendhilfe für Baden-Württemberg. Verfügbar über (zuletzt geprüft am 18.11.2022): <https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/soziales/kinder-und-jugendliche/ombudssystem-in-der-kinder-und-jugendhilfe/>

Wiesner, Reinhard (2012): Implementierung von ombudschaftlichen Ansätzen der Jugendhilfe im SGB VIII. Rechtsgutachten für die „Netzwerkstelle Ombudschaft in der Jugendhilfe“ des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. Berlin: Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V.

Taphorn, Mara (2021): Die Implementierung von niedrigschwelliger Ombudschaft nach § 9a E KJSG (vom 05.10.2020). (Unveröffentlichte Bachelorarbeit). Universität Hildesheim.

Tomaschowski, Lydia (2022): Ombudsstellen in der Jugendhilfe – Entstehung und Etablierung eines neuen Arbeitsfeldes. In: Len, Andrea/ Manzel, Melissa/ Tomaschowski, Lydia/ Redmann, Björn/ Schruth, Peter (Hrsg.): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen – Praxis – Recht. (1. Auflage 2022). Weinheim: Beltz Juventa, S. 103–116

Wlassow, Nina/Wurzel, Michael (2019): Ombudschaft praktizieren. Statistik. In: Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e. V. (Hrsg.): Machtausgleich im Dialog – aushandeln statt aus- halten. Freiburg: Projekt Ombudschaft Jugendhilfe, S. 37–65.

Wolff, Mechthild/ Schröer, Wolfgang/ Fegert, Jörg M. (Hrsg.): Schutzkonzepte in Theorie und Praxis. Ein beteiligungsorientiertes Werkbuch. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

## Kontakt

**Yannick Hagemeyer**  
**Dr. Tanja Rusack**  
**Dr. Severine Thomas**

Universität Hildesheim  
Institut für Sozial- und  
Organisationspädagogik  
Universitätsplatz 1  
31141 Hildesheim

E-Mail: [rusack@uni-hildesheim.de](mailto:rusack@uni-hildesheim.de)  
Tel.: +49 5121 883 11718

gefördert durch:



Niedersächsische  
Kinder- und  
Jugendkommission

