ism
Institut für
Sozialpädagogische Forschung
Mainz gGmbH

Marion Moos, Eva Stengel

Ombudschaftswesen in Bayern

Erkenntnisse aus dem Modellprojekt

Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)
Flachsmarktstraße 9, 55116 Mainz
www.ism-mz.de

Marion Moos	06131/240 41 - 17	marion.moos@ism-mz.de
Eva Stengel	06131/240 41 - 30	eva.stengel@ism-mz.de

Impressum

Marion Moos, Eva Stengel
Ombudschaftswesen in Bayern
Erkenntnisse aus dem Modellprojekt

Mainz 2025

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)
Flachsmarktstraße 9
55116 Mainz
06131/240 41-0
www.ism-mz.de

Inhalt

1. Einleitung 1

2. Zielsetzung, Rahmenbedingungen und Evaluationszugänge des Modellprojektes 3

2.1 Ausgangssituation und Zielsetzung des Projektes 3

2.2 Zu den Evaluationszugängen 5

2.2.1 Wissenschaftliche Begleitung des Modellprojektes 5

2.2.2 Evaluationszugänge 7

3. Grundprämissen und Selbstverständnis von Ombudschaft 11

3.1 Anforderungen nach § 9a SGB VIII und ombudschaftliches Selbstverständnis 11

3.2 Beratungsstandards ombudschaftlicher Arbeit 14

3.3 Zum bundesweiten Umsetzungsstand ombudschaftlicher Strukturen 15

4. Zu den Modellstandorten 16

4.1 Ombudsstelle Augsburg, Stadt Augsburg 16

4.2 Ombudsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien, Landkreis München 17

4.3 Ombudsstelle für Kinder- und Jugendhilfe in Oberbayern (OKJO) 18

4.4 Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit an den Modellstandorten 18

5. Erkenntnisse zum Aufbauen von Ombudsstellen vor Ort 23

5.1 Konzeptionelle Eckpunkte und Verfahren konkretisieren 23

5.2 Sich bekannt machen und Zugänge eröffnen 24

5.3 Erfahrungen einordnen und reflektieren 25

6. Erkenntnisse zu Zugängen, Inanspruchnahme und Umsetzung ombudschaftlicher Beratungen 27
6.1 Fallzahlen und Beratungen im Überblick 27
6.2 Erreichte Zielgruppe 31
6.3 Rechtskreise, Hilfeformen und Anliegen 34
6.4 Umfang und Setting der ombudschaftlichen Beratungsprozesse 38
6.5 Beratungsqualität aus Sicht der Ratsuchenden 40
6.6 Ombudschaftliche Handlungsstrategien 46
6.7 Fachkräfte als Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratung 49
7. Einschätzungen zur bisherigen Umsetzung ombudschaftlicher Beratung und Strukturen 51
7.1 Einschätzung zu Ombudschaft aus Perspektive der befragten Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe 51
7.2 Öffentlichkeitsarbeit und Bekanntheit 54
7.2.1 Aktivitäten der Modellstandorte zur Öffentlichkeitsarbeit 54
7.2.2 Einschätzungen zur bisherigen Bekanntheit und Öffentlichkeitsarbeit 55
7.2.3 Hinweise zur Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit aus Perspektive junger Menschen und Eltern 59
7.3 Ombudschaftliche Beratung in der konkreten Zusammenarbeit aus Sicht der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe 61
7.4 Ergebnisse der Nutzer:innenbefragung 63
8. Impulse aus ombudschaftlichen Beratungen zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe 65
9. Effekte ombudschaftlicher Beratung aus Perspektive von Ratsuchenden und Ombudspersonen 71
10. Bündelung der Erkenntnisse hinsichtlich der Anforderungen an bedarfsgerechte ombudschaftliche Strukturen 78

11. Erkenntnisse zur Struktur eines zukünftigen bayerischen Ombudschaftswesens 83
11.1 Regionale Ombudsstellen in Verbindung mit einer übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle 83
11.1.1 Landesweite Fach- und Servicestelle 84
11.1.2 Regionale Ombudsstellen 85
11.2 Mögliche Trägerstrukturen des bayerischen Ombudschaftswesens 86
11.2.1 Verortung der übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle 86
11.2.2 Anforderungen an Trägerstrukturen der regionalen Ombudsstellen 86
11.2.3 Modelloptionen zur Trägerschaft regionaler Ombudsstellen 87
12. Empfehlungen zur Ausgestaltung eines bayerischen Ombudschaftswesens 92
12.1 Vom Projektstatus zur Regelstruktur 92
12.2 Umsetzung eines flächendeckenden bayerischen Ombudschaftswesens 93
12.3 Sicherung der Qualität ombudschaftlicher Beratungen 93
12.4 Landesweite Öffentlichkeitsarbeit 93
12.5 Fachkräfte zum Thema Ombudschaft sensibilisieren und qualifizieren 94
12.6 Weiterentwicklung der strukturellen Zusammenarbeit mit öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe 95
12.7 Verankerung des Lernens aus ombudschaftlichen Beratungen 95
12.8 Stärkung digitaler Strategien 96
12.9 Aktive Ausgestaltung der Schnittstelle zu Selbstvertretungen 96
12.10 Einbindung Ehrenamtlicher 97

12.11 Überprüfung bedarfsgerechter ombudschaftlicher Strukturen 97

13. Literatur 98

14. Abbildungsverzeichnis 100

1. Einleitung

Der Bayerische Landesjugendhilfeausschuss hat am 25.11.2020 (vgl. ZBFS 2021, S. 1) ein umfassend angelegtes Modellprojekt zum Ombudschaftswesen in Bayern beschlossen, welches in Federführung des Bayerischen Landesjugendamts seit 2021 umgesetzt wird. Das heißt, das Thema Ombudschaft wurde schon vor Inkrafttreten des § 9a SGB VIII intensiv fachlich diskutiert. Davon ausgehend wurde ein eigener modellhafter Prozess initiiert, um Erfahrungen und Erkenntnisse für ein bayerisches Ombudschaftswesen zu sammeln. Die Mitte 2021 beschlossene gesetzliche Rahmung des § 9a SGB VIII fand entsprechend Berücksichtigung im Modellprojekt.

Der vorliegende Abschlussbericht fokussiert darauf, die im Rahmen der formativen Evaluation gewonnenen Erkenntnisse zusammenzufassen, Effekte eines Ombudschaftswesens aufzuzeigen sowie Strukturempfehlungen zu geben.

In Kapitel zwei werden die Anlage des Modellprojekts mit seiner Zielsetzung, bestehenden Rahmenbedingungen sowie die seitens der wissenschaftlichen Begleitung angelegten Evaluationszugänge dargestellt. Zur fachlichen Einordnung von Ombudschaft werden deren Grundprämissen und Selbstverständnis darauffolgend in Kapitel drei dargestellt. In Kapitel vier werden die Ombudsstellen der Modellstandorte jeweils kurz skizziert; Einschätzungen zur Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit an den Modellstandorten sind zum Ende des Kapitels im besonderen Fokus. Welche ersten Schritte in der Anfangsphase der Ombudsstellen besonders wichtig waren, skizziert Kapitel fünf.

In Kapitel sechs werden zentrale Erkenntnisse aus den dokumentierten Fallverläufen bezüglich der Zugänge, Inanspruchnahme sowie Umsetzung der ombudschaftlichen Beratung gebündelt dargestellt.

Im Rahmen des Modellprojekts wurden Einschätzungen „von außen“ zur Umsetzung der ombudschaftlichen Beratung und Strukturen eingeholt. Ergebnisse aus Befragungen von Kooperationspartner:innen sowie Nutzer:innen sind entsprechend in Kapitel sieben zusammengefasst.

„Was bringt Ombudschaft?“ – Dieser Frage wird in den Kapiteln acht und neun nachgegangen. Darunter finden sich Impulse aus ombudschaftlicher Beratung zur Weiterentwicklung der Kinder und Jugendhilfe. Das Modellprojekt zeigt hier auf,

wie Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe vom Ombudschaftswesen profitieren können. Zudem werden Effekte von Ombudschaft sowohl aus Perspektive der Ratsuchenden als auch aus Berater:innenperspektive beschrieben.

Kapitel zehn zielt darauf ab, die zuvor beschriebenen Erkenntnisse im Kontext der Anforderungen an bedarfsgerechte ombudschaftliche Strukturen zusammenzuführen. Im darauffolgenden elften Kapitel werden vonseiten der Akteur:innen des Modellprojekts erarbeitete Strukturmodelle eines zukünftigen bayerischen Ombudschaftswesens dargestellt. Der Abschlussbericht endet mit Empfehlungen zur Ausgestaltung eines zukünftigen Ombudschaftswesens.

Die Erkenntnisse des vorliegenden Berichts stammen aus unterschiedlichen Praxisbegleitungs- und Forschungszugängen. An dieser Stelle gilt ein großer Dank den Akteur:innen der Modellstandorte, den beteiligten Ratsuchenden, dem Beirat sowie den Auftraggebern und vielen weiteren, die ihren Beitrag zu diesem produktiven Prozess geleistet haben.

2. Zielsetzung, Rahmenbedingungen und Evaluationszugänge des Modellprojektes

Zu Beginn des Berichts werden im nachfolgenden Kapitel die Zielsetzung, die Rahmenbedingungen des Modellprojekts sowie die Evaluationsbausteine der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts näher beschrieben.

2.1 Ausgangssituation und Zielsetzung des Projektes

Ausgangspunkt des Modellprojektes „Ombudschaftswesen Bayern“ war der Beschluss des Bayerischen Landesjugendhilfeausschuss in der 147. Sitzung am 25.11.2020. Dort wurde die Einrichtung von drei Standorten zur Erprobung unterschiedlicher Modelle ombudschaftlicher Beratung und Begleitung junger Menschen und ihrer Personensorgeberechtigten beschlossen. Modellhaft sollte entwickelt werden, wie eine unabhängige ombudschaftliche Vertretung, soweit als möglich in der Kooperation von Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe, realisiert werden kann.

Als übergeordnete Zielsetzungen wurden herausgestellt:

- die modellhafte Erprobung ombudschaftlicher Strukturen in Bayern
- das Sammeln von Erfahrungswerten zur Wirksamkeit und Nachhaltigkeit ombudschaftlicher Strukturen in der bayerischen Kinder- und Jugendhilfe
- die Entwicklung von fachlichen Empfehlungen zur langfristigen und flächendeckenden Implementierung eines Ombudschaftswesens und
- das Aufzeigen von Weiterentwicklungsmöglichkeiten für die Kinder- und Jugendhilfe durch die Einführung eines Ombudschaftswesens.

Mit dem bayerischen Modellprogramm wurde somit vor dem Inkrafttreten des § 9a SGB VIII die fachpolitische Diskussion um die Notwendigkeit einer unabhängigen Beratung, Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe aufgegriffen und modellhaft umgesetzt.

Die drei Standorte zur Erprobung unterschiedlicher Modelle ombudschaftlicher Beratung, die sich in einem Förderantragsverfahren durchsetzen konnten und für eine Laufzeit von vier Jahren[1] Ombudsstellen ausgestaltet haben, sind:

- die Ombudsstelle Augsburg mit regionalem Schwerpunkt in der Stadt Augsburg als Kooperation von Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe mit dem Kinderschutzbund Augsburg sowie dem Amt für Kinder, Jugend und Familie der Stadt Augsburg
- die Ombudsstelle München mit regionalem Schwerpunkt beim Landkreis München angesiedelt im Landratsamt München als Träger der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe und
- die Ombudsstelle der Kinder- und Jugendhilfe Oberbayern (OKJO) mit regionalem Schwerpunkt im Regierungsbezirk Oberbayern in Trägerschaft der Diakonie Oberbayern als Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe.

Die Standorte variieren somit deutlich in der Größe des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs und hinsichtlich der strukturellen Verortung der Ombudsstellen. Allen Standorten gemeinsam ist, dass sie personell jeweils mit zwei halben Stellen arbeiten. Aus Mitteln des Freistaats Bayern durch das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales werden anteilige Personalkosten finanziert. Mit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation des Modellprojektes zur Sicherstellung der Erkenntnisse wurde das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH beauftragt.

Vereinbart wurde, dass jede Anfrage von Ratsuchenden ombudschaftlich beraten wird. Die Ombudsstellen des Modellprojekts werben zwar regional für ihre Ombudsstelle und beraten entsprechend mit diesem regionalen Schwerpunkt, jedoch wird keine Anfrage aufgrund von örtlicher Zuordnung abgelehnt. Bei entsprechenden Anfragen wird im Verbund der Modellstandorte und in Kooperation mit dem außerhalb des Modellprojekts bestehenden Verein Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e. V. nach einer Lösung gesucht und eine ombudschaftliche Beratung angeboten. Ebendies entspricht auch dem später in Kraft getretenen § 9a SGB VIII, der keine formale örtliche Zuständigkeit vorsieht, sondern lediglich arbeitsbezogene Absprachen, wenn es verschiedene Ombudsstellen in einem Bundesland gibt.

[1] Die Standorte arbeiten insgesamt zwei Jahre länger als ursprünglich geplant. Das Modellprojekt wurde um das Jahr 2024 verlängert und 2025 beraten die Standorte weiter, um den Übergang in die Regelstruktur sicherzustellen.

2.2 Zu den Evaluationszugängen

Die wissenschaftliche Begleitung und Evaluation des Modellprojektes zeichnet sich durch einen methodenpluralen und formativen Ansatz aus. Die verschiedenen Zugänge und Bausteine werden im Folgenden beschrieben.

2.2.1 Wissenschaftliche Begleitung des Modellprojektes

Standortbezogene Workshops an den drei Modellstandorten

Zur Reflexion von fachlichen Fragestellungen, Arbeitsschwerpunkten und Herausforderungen im Aufbau einer bedarfsgerechten Struktur auf Arbeitsebene der Modellstandorte wurden im gesamten Projektverlauf standortbezogene Evaluationsworkshops durchgeführt. Die Workshops fanden jeweils im Frühjahr und Herbst eines jeden Jahres statt. Teilnehmende waren die Mitarbeitenden der jeweiligen Ombudsstelle sowie zu ausgewählten inhaltlichen Fragestellungen auch die Leitungskräfte der jeweiligen Trägerstruktur.

Inhaltlich wurden insbesondere folgende Themen im Rahmen der Workshops bearbeitet:

- Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit in den jeweiligen Strukturen vor Ort,
- Öffentlichkeitsarbeit und Zugänge zu Ombudsstellen,
- ombudschaftliches Selbstverständnis und Qualität ombudschaftlicher Beratung,
- Kooperationsvereinbarungen mit Jugendämtern sowie
- Impulse aus ombudschaftlicher Beratung zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe.

Standortübergreifende Workshops mit Modellstandorten und dem Auftraggeber

Die standortübergreifenden Workshops waren der zentrale Arbeitsort der Vertreter:innen der drei Modellstandorte, des Auftraggebers sowie der wissenschaftlichen Begleitung. Hier wurden übergeordnete Fragestellungen zur Praxis ombudschaftlicher Beratung, bedarfsgerechter ombudschaftlicher Strukturen sowie zur Ausgestaltung des Projektes thematisiert und reflektiert. Zudem wurden in diesem Arbeitskontext auch standortvergleichende Unterschiede und Gemeinsamkeiten herausgearbeitet. Die standortübergreifenden Workshops fanden je nach Bedarf ein bis zwei Mal pro Jahr statt.

Projektbeirat

Das gesamte Modellprojekt wurde von einem Beirat fachlich begleitet, der vonseiten des Landesjugendamts koordiniert wurde. Dieser setzte sich aus Vertreter:innen der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe sowie der Eingliederungshilfe zusammen. Zudem waren die Unabhängige Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern e. V. und Akteur:innen aller Ebenen des Modellprojekts, das heißt Akteur:innen der Modellstandorte sowie des Landesjugendamts und des Landesjugendhilfeausschusses, vertreten. Dem Beirat kam eine übergeordnete beratende Funktion zu. Er tagte er je Projektjahr zwei Mal.

Präsentation der Erkenntnisse in Gremien und Fachtagungen

Zur breiten fachlichen Diskussion der Erkenntnisse des Modellprojektes fanden eine Zwischenbilanztagung im Jahr 2022 und eine Abschlusstagung im Frühjahr 2025 statt. Im Rahmen der bayerischen Jugendamtsleitertagung 2023 wurde das Projekt vorgestellt und diskutiert. Zudem wurde mehrfach im Landesjugendhilfeausschuss berichtet.

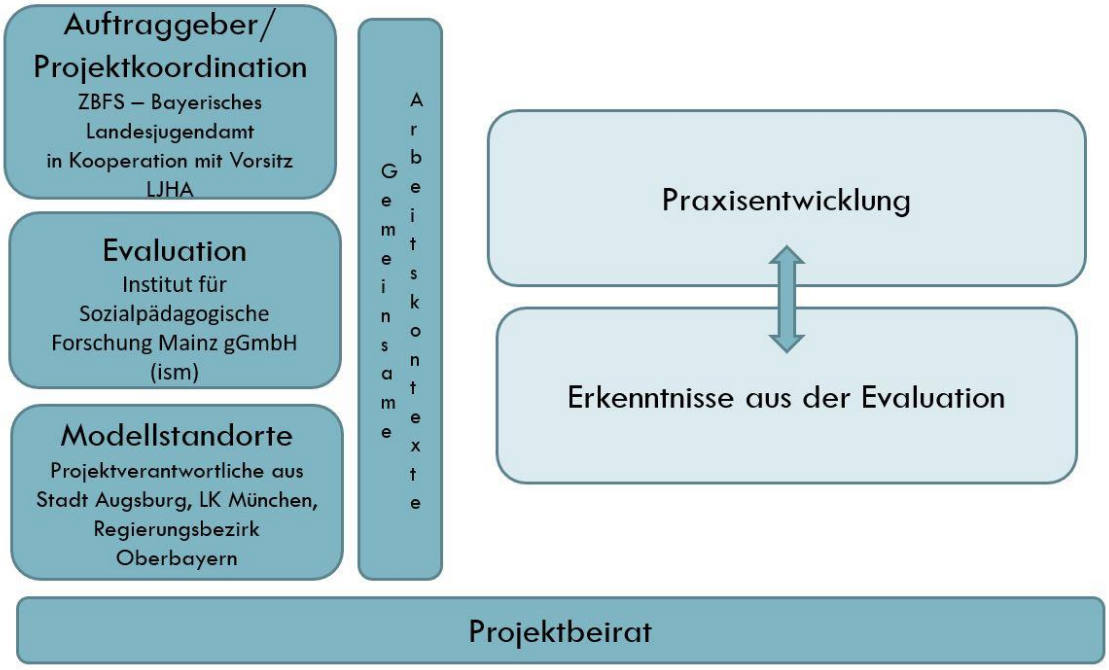


Abbildung 1: Projektstruktur

2.2.2 Evaluationszugänge

Fallbezogene Statistik aller ombudschaftlichen Beratungen an den Modellstandorten

Um auf eine entsprechende Datengrundlage zur Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratungen zurückgreifen zu können, wurde ein fallbezogenes Dokumentationssystem entwickelt, welches an den Modellstandorten über den gesamten Projektverlauf genutzt wurde. Dieser datenbasierte systematische Zugang bot eine wichtige Grundlage zur Gesamtevaluation des Projektes. Das Dokumentationssystem wurde als fortlaufendes Instrument zur Erfassung aller Anfragen, sowohl Lotsenfällen als auch ombudschaftlichen Beratungen, konzipiert. Die Modellstandorte dokumentierten monatlich die beendeten Beratungen. Um eine vergleichbare Datengrundlage zu erreichen, wurde ein Manual mit Eingabehinweisen entwickelt, welches im Prozess reflektiert und an die Bedarfe der alltäglichen Praxis der Modellstandorte angepasst wurde. Zudem erfolgten regelmäßige Datenprüfungen durch die wissenschaftliche Begleitung und im Austausch mit den Ombudsstellen wurden die Daten einheitlich bereinigt. Hierdurch konnte eine hohe Datenqualität sichergestellt werden.

Insgesamt wurden 731 ombudschaftliche Beratungen erfasst, welche für den vorliegenden Abschlussbericht ausgewertet wurden. In die Auswertung flossen alle ombudschaftlichen Beratungen ein. Lediglich für die Auswertung von Fragestellungen, die erst nach Abschluss der Beratung in Gänze erfasst werden konnten (Kapitel 6.4 und 6.5), wurden laufende Fälle ausgeschlossen. Insgesamt lagen zur Auswertung 697 abgeschlossene sowie 34 laufende Fälle vor. Die Auswertung erfolgte jeweils für den Gesamtdatensatz über alle drei Ombudsstellen hinweg. Dazu wurde sich entschieden, da sich im Zeitverlauf keine größeren Unterschiede hinsichtlich der dargestellten Themenbereiche zwischen den Ombudsstellen ergaben.

Die Ausführungen beziehen sich meist nur auf die am häufigsten genannten Items einer Fragekategorie.

Rückmeldebögen für Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratungen

Eine systematische Rückmeldung der Nutzer:innen zur ombudschaftlichen Arbeit vor Ort erfolgte mithilfe einer standardisierten digitalen Nutzer:innenbefragung. Das Feedback zur ombudschaftlichen Beratung aus Sicht der Ratsuchenden wurde nach Abschluss der Beratung eingeholt. Die Befragungseinladung erfolgte an alle Ratsuchenden an allen drei Standorten.

Die Erfahrungen im Zeitraum des Modellprojekts zeigen allerdings, dass von dieser Form der Rückmeldung nur sehr wenig Gebrauch gemacht wurde. So sind im Gesamtzeitraum der Erhebung lediglich 25 Rückmeldebögen ausgefüllt worden. Trotz geringer Anzahl fließen die Erkenntnisse dieses Zugangs in den Bericht ein.

Interviews mit Ratsuchenden

Um die Perspektive von Ratsuchenden auf ombudschaftliche Beratungen vertiefend in die Evaluation einfließen zu lassen, wurden ergänzend leitfadengestützte Interviews geführt. Ab dem Jahr 2023 wurden dazu an den drei Standorten alle jungen Menschen angefragt, die sich eigenständig an die Ombudsstellen gewandt hatten. Diese Zielgruppe der so genannten Selbstmelder:innen wurde aus fachlicher Perspektive als interessant eingeschätzt, da bislang anteilig relativ wenige junge Menschen den direkten Weg zur Ombudsstelle finden. Darüber hinaus wurden ausgewählte Ratsuchende aus drei Themenfeldern angefragt, die ebenfalls fachlich vertiefend betrachtet werden sollten. Dies sind die Themenfelder Kindertagesbetreuung, Hilfen nach § 35a SGB VIII/Inklusion und Inobhutnahmen. Der Bereich der Kindertagesbetreuung wurde ausgewählt, da er mit der Einführung des § 9a SGB VIII als neuer Aufgabenbereich hinzukam. Die Themen Inklusion sowie Inobhutnahmen wurden basierend auf aktuellen fachpolitischen Debatten ausgewählt.

Die ursprüngliche Idee von themenspezifischen Fallportraits wurde im Arbeitsprozess verworfen, da die jeweiligen Anliegen und Konstellationen sich als so spezifisch erwiesen, dass eine anonymisierte Darstellung des Konflikts sowie des ombudschaftlichen Beratungsprozesses kaum/nicht möglich gewesen wäre.

Insgesamt konnten zehn Interviews durchgeführt werden. Zwei davon mit jungen Volljährigen, die sich selbst an die Ombudsstelle gewandt hatten. Die anderen acht Interviews wurden mit Eltern(teilen) bzw. einem Großelternteil geführt. Alle Interviews wurden transkribiert und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet. Ausgewählte Zitate werden im nachfolgenden Bericht jeweils mit einem Buchstaben zur Zuordnung zur interviewten ratsuchenden Person sowie unter Angabe der Position im Transkript, hierbei steht RZ für Reihenzeile, angegeben.

Dokumentation der Fachkräfteberatungen

Die Ombudsstellen wurden auch von Fachkräften kontaktiert, die ombudschaftliche Anliegen hatten. Um diese inhaltlich auswerten zu können, wurden seit 2022 Fachkräfteberatungen separat dokumentiert. Darunter werden Beratungen zu Anliegen der Fachkräfte verstanden, die sich nicht auf die Interessensvertretung der Adressat:innen beziehen und eher fallübergreifender Natur waren. Die Anliegen

von Fachkräften, die Zugänge zur ombudschaftlichen Beratung für Adressat:innen eröffneten und bezüglich derer sich die Fachkräfte stellvertretend an Ombudsstellen wandten, wurden im fallbezogenen Dokumentationssystem erfasst. Hier gingen über die gesamte Laufzeit 25 Beratungen ein. Über diese wird im vorliegenden Bericht ebenfalls kurz berichtet, um einschätzen zu können, welche inhaltlichen Schwerpunkte die ombudschaftlichen Beratungen von Fachkräften haben.

Erhebungsraster fallübergreifender Tätigkeiten

Um die Tätigkeiten der Ombudsstellen bezüglich fallübergreifender Aktivitäten zu erfassen, wurde ein Erhebungsraster entwickelt. Hierunter wurden u. a. Aktivitäten in folgenden Bereichen gezählt:

- Strukturelle Aktivitäten zum Aufbau und zur Weiterentwicklung der Ombudsstellen,
- Fortbildung und Qualifizierungen der Beratenden,
- Reflexion/Supervision sowie
- Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit und übergreifende Aktivitäten zur Aufklärung über Rechte von Adressat:innen.

Kooperationspartner:innenbefragung der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe

Um Einschätzungen aus Perspektive der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe zum Thema Ombudschaft insgesamt und zu konkreten Erfahrungen im Rahmen ombudschaftlicher Beratungen in die Evaluation einfließen zu lassen, fand im September 2023 eine entsprechende Befragung statt. Zielgruppe der Befragung waren Leitungskräfte von Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe in Bayern sowie diejenigen Fachkräfte in den jeweiligen Institutionen, die bereits fallbezogene Kontakte zu Ombudsstellen hatten. Entsprechend wurde die Online-Umfrage über Verteiler der LIGA sowie zur Erreichung der Träger der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe über das Bayerische Landesjugendamt (BLJA) an die Regierungsbezirke und von dort aus über jeweilige Verteiler verbreitet.

Der inhaltliche Fokus der Befragung lag darauf, wie Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe das Thema Ombudschaft einschätzen, wie sie die Arbeit der bayerischen Ombudsstellen erleben und bewerten und was ihnen in Bezug auf zukünftige Strukturen in Bayern wichtig erscheint.

An der Kooperationsbefragung nahmen insgesamt 113 Personen teil. Davon waren 60 bei einem Jugendamt und 48 bei einem Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe beschäftigt. Fünf Teilnehmende machten keine Angabe zu ihrer Zugehörigkeit. An

der Befragung nahmen fast die Hälfte (42 von 96; 44,0 %) aller bayerischen Jugendämter teil.[2] Insgesamt konnten Personen aus 78 Städten und Landkreisen erreicht werden, was rund vier Fünftel der bayerischen Städte/Landkreise entspricht.

Bei einem Großteil der Befragten handelte es sich um Leitungskräfte (105 Personen; 92,9 %), die vor allem Einschätzungen hinsichtlich des Ombudschaftswesens in seiner Gesamtstruktur geben konnten. Es antworteten außerdem acht Mitarbeitende (7,1 %), die Einschätzungen in der konkreten Fallarbeit geben konnten.

Von den Befragten arbeitete knapp ein Fünftel bereits konkret fallbezogen mit einer Ombudsstelle (drei Ombudsstellen des Modellprojekts bzw. Verein oder sonstige Ombudsstelle) zusammen. Am häufigsten sind die Befragten (u. a.) für die Arbeitsbereiche Stationäre Hilfen, Eingliederungshilfe gem. § 35a SGB VIII sowie Teilstationäre Hilfen zuständig und definieren Leitung als ihr Tätigkeitsprofil.

Die Ergebnisse der unterschiedlichen Evaluationszugänge fließen jeweils in die einzelnen Kapitel des Berichtes ein.

---

[2] Hinsichtlich der Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe ist eine entsprechende Auswertung nicht möglich.

3. Grundprämissen und Selbstverständnis von Ombudschaft

Im nachfolgenden Kapitel wird Ombudschaft näher definiert. Aufgegriffen werden die rechtlichen Anforderungen des § 9a SGB VIII, das ombudschaftliche Selbstverständnis sowie bereits formulierte Beratungsstandards ombudschaftlicher Beratung. Abschließend wird ein Einblick in den derzeitigen bundesweiten Umsetzungsstand gegeben.

3.1 Anforderungen nach § 9a SGB VIII und ombudschaftliches Selbstverständnis

Mit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) am 10. Juni 2021 wurden Ombudsstellen erstmalig rechtlich in der Kinder- und Jugendhilfe verankert. Aufgrund der Machtasymmetrie zwischen Fachkräften und Adressat:innen wurden externe Beschwerdestellen für Konflikte mit öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe etabliert. So ist im § 9a SGB VIII festgeschrieben, dass in den Ländern sichergestellt werden muss, 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. Zudem wurde verankert, dass die zu errichtenden Ombudsstellen dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechen sollen sowie unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden arbeiten. Nähere Regelungen müssen dann im Landesrecht erfolgen.

In der rechtlichen Kommentierung des § 9a SGB VIII halten Wiesner/Wapler (2022, S. 193, RZ19) fest, dass kontrovers diskutiert wird, was ombudschaftliche Unabhängigkeit bedeutet. Ausgeführt wird in diesem Zusammenhang, dass als Mindeststandard für die Unabhängigkeit eine vertraglich garantierte, organisatorische Absicherung der fachlichen Weisungsfreiheit gefordert wird. So sollen die Interessen von Trägern der freien oder öffentlichen Jugendhilfe nicht die ombudschaftliche Beratung im Einzelfall und/oder die weitere ombudschaftliche Arbeit (z. B. Öffentlichkeitsarbeit, fachpolitische Lobbyarbeit) oder andere Entscheidungen (z. B. Personalauswahl) beeinflussen. Hinsichtlich ombudschaftlicher Unabhängigkeit wird fachlich eine Verschränkung von Aspekten organisatorischer und funktionalzweckgebundener Unabhängigkeit als notwendig erachtet. Benannt wird, dass sich ombudschaftliche Unabhängigkeit „durch die gewählte Organisationsform, durch

die Qualität der Anlaufstelle für junge Menschen und ihre Familien im Sinne der Abgrenzung von Trägern der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe sowie durch das hohe ehrenamtliche Engagement der Mitglieder und durch die Finanzierung manifestiert.“ (Wiesner/Wapler ebd.)

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft führt in seinem Fact Sheet Unabhängigkeit diesbezüglich aus, dass „eine ausreichende Unabhängigkeit der Ombudsstellen eine elementare Voraussetzung ist. Grundsätzlich dürfen keine Interessen von freien oder öffentlichen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe die ombudschaftliche Beratung im Einzelfall, die weitere ombudschaftliche Arbeit (z. B. Fortbildungen und Öffentlichkeitsarbeit) oder andere Entscheidungen, wie etwa die Personalauswahl, beeinflussen“ (2020, S.1).

Hinsichtlich der organisatorischen Unabhängigkeit wird hier konkretisiert, dass die strukturelle Anbindung und Finanzierung der Ombudsstelle so weit wie möglich entfernt von Trägern der Kinder- und Jugendhilfe erfolgen soll. Betont wird auch, dass insbesondere ein Aufsichts- und/oder Weisungsrecht von Behördenleitungen, von Leitungskräften Allgemeiner Sozialer Dienste oder von Leitungskräften freier Träger unbedingt (vertraglich) auszuschließen ist. Die Personen, die in der Ombudsstelle tätig sind, sollen eine „distanzierte Haltung“ (ebd.) gegenüber Trägerinteressen innehaben. Hinsichtlich der funktional-zweckgebundenen Unabhängigkeit wird konkretisiert, dass dies die tatsächliche Umsetzung konzeptioneller Standards meint. Dies bedeutet, dass Ombudsstellen selbstbestimmt entsprechend dem Zweck, den Zielen und den Qualitätskriterien ombudschaftlicher Arbeit eigenständig agieren können. Darüber hinaus sollte Fachwissen für eine qualitätsvolle Beratung zur Verfügung stehen und Autonomie in der Beurteilung des Sachverhalts, Entscheidungskompetenz innerhalb der Arbeit sowie die Fähigkeit und Möglichkeit, alle Rechtsmittel auszuschöpfen, bestehen (vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft 2020, S. 2ff).

Neben den strukturellen Anforderungen ist ombudschaftliche Arbeit aber auch durch ein besonderes Selbstverständnis und spezifische Arbeitsweisen definiert, die sich von allgemeinen Beschwerdestellen abgrenzen lassen. So beinhaltet Ombudschaft ein spezifisches Konzept des Umgangs mit Beschwerden (vgl. Smessaert 2018, S. 1).

Das besondere Selbstverständnis ombudschaftlicher Arbeit definiert das Bundesnetzwerk Ombudschaft wie folgt:

„Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet:

- unabhängige Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger der Jugendhilfe im Kontext der individuellen Hilfen zur Erziehung.
- eine Form des Machtausgleichs in der stark asymmetrischen Struktur der Jugendhilfe, insbesondere in Konfliktkonstellationen. Die fachlich fundierte Parteilichkeit für die Inanspruchnahme individueller Rechte und Rechtsansprüche von jungen Menschen und ihren Familien ist Grundlage des ombudschaftlichen Handelns. Dazu gehört, die strukturell unterlegene Partei im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis unabhängig zu beraten und ggf. in der Konfliktbewältigung mit einem öffentlichen und/oder freien Jugendhilfeträger zu unterstützen. Damit unterscheidet sich Ombudschaft von anderen Verfahren der Konfliktbeilegung wie Mediation, Schlichtung oder anwaltliche Vertretung.
- neben der individuellen Beratung auch ombudschaftliche Beratung, die (fach-)politische Lobbyarbeit für eine bedarfsgerechte und adressat:innenorientierte Jugendhilfe und eine Sozialpolitik, die ‚positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien' (§ 1, Abs. 3, Satz 4 SGB VIII) schafft" (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2021a, S. 4).

Dies bedeutet, dass es sich um eine Stelle handelt, „die jungen Menschen und ihren Familien Beratung anbietet, die sich nicht auf die Bearbeitung psychosozialer, erziehungsbezogener oder anderer Probleme bezieht, sondern auf Konflikte der Betroffenen mit Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe. Dies betrifft in der bisherigen Praxis insbesondere die Beantragung, Bewilligung, Erbringung oder Beendigung von individuellen Leistungen" (Urban-Stahl 2020, S. 5). Ergänzend ist zu beachten, dass seit Einführung des § 9a SGB VIII der ombudschaftliche Auftrag erweitert wurde und seitdem das gesamte Spektrum der Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe umfasst. Vormals lag der Fokus ombudschaftlicher Beratung in der Regel ausschließlich bei den Hilfen zur Erziehung.

3.2 Beratungsstandards ombudschaftlicher Arbeit

Fokussiert man auf das der Arbeit der Ombudsstellen zu Grunde liegende ombudschaftliche Beratungsverständnis, so lässt sich dieses wie folgt beschreiben:

„Ombudsstellen bieten ratsuchenden jungen Menschen und ihren Personensorge- und Erziehungsberechtigten Information, Beratung und Begleitung, um sie in konflikthaften Auseinandersetzungen mit Fachkräften zu stärken. […] In erster Linie geht es um Aufklärung über bestehende Rechte und Verfahren. Es geht ferner um Unterstützung bei der Einforderung ihrer Rechte durch Begleitung und Vermittlung im Kontakt mit den Fachkräften“ (Smessaert 2018, S. 2).

Als gemeinsame Beratungsstandards hat das Bundesnetzwerk Ombudschaft folgende Aspekte definiert:

- „Unabhängige und transparente Beratung
- Freiwilligkeit der Inanspruchnahme des Beratungsangebots
- Beratung und Begleitung erfolgt nur durch Beauftragung der Anfragenden
- Beratung und Begleitung erfolgt nach dem 4-Augen-Prinzip
- Ergebnissicherung durch Dokumentation und Reflexion
- Handlungsleitend ist dabei das Kindeswohl
- Fachlichkeit durch Beratung von sozialpädagogisch oder juristisch erfahrenen [Mitarbeiter:innen] […]
- Qualitätssicherung durch Kooperation im Bundesnetzwerk“

(Flyer Bundesnetzwerk Ombudschaft 2021c, S. 1)

Entsprechend diesem Selbstverständnis ombudschaftlicher Beratung ist der gemeinsame dialogische Prozess mit den Ratsuchenden, bei dem die individuelle Selbstbestimmung besondere Beachtung findet, von zentraler Bedeutung. Ziel ist es, Verständigung über die Problemlage zu erreichen und die jungen Menschen und ihre Familien dabei zu ermächtigen, in Kenntnis ihrer Rechte eigenständig zu handeln. Die Ombudsstellen unterstützen nach den Grundsätzen des Empowerments nur so viel wie nötig und gewünscht. Das Handeln in Absprache mit den Ratsuchenden ist dabei zentrales Handlungsprinzip. Für die Beratung und Vermittlung notwendige Kontakte zu Dritten erfolgen ausschließlich auf Wunsch und mit Bevollmächtigung der Ratsuchenden.

Wichtig ist in diesem Prozess, „zwischen den Beteiligten im Leistungsdreieck eine Aushandlung auf Augenhöhe zu ermöglichen und die Konfliktlösung so zu gestal-

ten, dass die Bedarfe der Klient:innen erfüllt sind und nach Abschluss der ombudschaftlichen Beratung eine Weiterarbeit im Leistungsdreieck ohne die Ombudsstelle konstruktiv möglich ist. Vertreter:innen der Ombudsstellen müssen in ihrem Vorgehen daher transparent, verlässlich und fachlich qualifiziert sein“ (Urban-Stahl 2020, S. 6). Die Anforderungen an ombudschaftliche Beratung sind hoch und erfordern deshalb „multiperspektivisches und interdisziplinäres Denken, eine sehr hohe Fachlichkeit in sozialpädagogischer und rechtlicher Hinsicht und regelmäßige Reflexion und Fallberatung unter Einbeziehung einer Außenperspektive“ (ebd.). Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können, braucht es somit auch interne Arbeitsstrukturen im Team der Ombudsstelle, die eine angemessene Reflexion der Arbeit im jeweiligen Fall sowie der darüberhinausgehenden Aufgaben sicherstellen.

3.3 Zum bundesweiten Umsetzungsstand ombudschaftlicher Strukturen

Betrachtet man den aktuellen Stand der Umsetzung ombudschaftlicher Strukturen im Bundesgebiet, so wird deutlich, dass durch die gesetzliche Verankerung von Ombudschaft im § 9a SGB VIII noch einmal verstärkte Umsetzungsimpulse gesetzt wurden. So gibt es inzwischen in jedem Bundesland mindestens eine Ombudsstelle (vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft 2024) und die Anzahl ombudschaftlicher Beratungen steigt jährlich (vgl. Moos/Stengel 2024, S. 11). Dennoch kann in vielen Regionen in Deutschland noch nicht von einer bedarfsgerechten Infrastruktur ombudschaftlicher Beratung ausgegangen werden, da sich weiterhin Entwicklungsbedarf hinsichtlich der Beratungskapazitäten und inhaltlicher Aspekte zeigt (vgl. Len/Urban-Stahl 2024, S. 326). Insgesamt wird in der gegenwärtigen Umsetzung ombudschaftlicher Strukturen eine große Heterogenität und hohe Dynamik im Bundesgebiet deutlich, trotz der gemeinsamen fachlichen Rahmung durch das Bundesnetzwerk Ombudschaft. Je nach den örtlichen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten finden sich unterschiedliche Ansätze für die strukturelle und organisatorische Ausgestaltung sowie hinsichtlich der konzeptionellen Schwerpunkte, Finanzierung und Umsetzung des Konzepts Ombudschaft (vgl. Len/Tomaschowski 2020, S. 10). Bezüglich Struktur und Modell vergleichender Erkenntnisse zur Umsetzung ombudschaftlicher Strukturen auf Länderebene liegen bislang noch keine Evaluationsergebnisse vor, auf die bzgl. der strukturell zu klärenden Fragen für Bayern zurückgegriffen werden könnte.

4. Zu den Modellstandorten

Bevor in Kapitel 5 die Ergebnisse der Evaluation berichtet werden, werden nun die strukturellen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen an den drei Modellstandorten dargestellt. Diese haben Einfluss auf die Ergebnisse und müssen daher einbezogen werden, um die nachfolgenden Erkenntnisse zu kontextualisieren. Zur Einordnung werden in den sich nun anschließenden Unterkapiteln die Ombudsstellen bezüglich relevanter Eckpunkte beschrieben. Zudem wird dargestellt, welche Strategien verfolgt wurden, um Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit in den jeweiligen Kontexten abzusichern.

Zur ersten groben Vorortung, eine tabellarische Übersicht der Standorte mit ihrem konkreten Laufzeitbeginn, der jeweiligen strukturellen Verortung, der personellen Ausstattung sowie ihres Zuständigkeitsgebiets:

Standort	Laufzeit-beginn	Strukturelle Verortung	Personelle Ausstattung	Zuständigkeits-gebiet
OKJO	März 2021	Diakonisches Werk Oberbayern	zwei ½ Stellen	Regierungsbezirk Oberbayern
Augsburg	Juni 2021	Kinderschutzbund und Stadt Augsburg	zwei ½ Stellen	Stadt Augsburg
Landkreis München	Dezember 2021	Landratsamt München	zwei ½ Stellen	Landkreis München

Abbildung 2: Rahmenbedingungen Modellstandorte

4.1 Ombudsstelle Augsburg, Stadt Augsburg

Die Ombudsstelle Augsburg ist ein Kooperationsprojekt zwischen dem Augsburger Kinderschutzbund e. V. und dem Stadtjugendamt Augsburg. Die Zusammenarbeit wurde in einem Kooperationsvertrag geregelt. Die Ombudsstelle wird in gemeinsamer Verantwortung der beiden Träger umgesetzt. Durch einen gemeinsamen Standort soll ein niederschwelliger und räumlich klar verorteter Zugang für die Ratsuchenden sichergestellt werden. Räumlich ist die Ombudsstelle beim Kinderschutzbund angesiedelt. Das Büro befindet sich in der Augsburger Innenstadt.

Personell ist eine Fachkraft mit einer halben Stelle bei der Stadt Augsburg im Amt für Kinder, Jugend und Familie, Abteilung 6 „Pädagogische Leitung, Planung und Projekte“ angestellt und für die Tätigkeit in der Ombudsstelle freigestellt und abgeordnet. Sie unterliegt keiner fachlichen Weisung des Jugendamtes und die Abteilung hat keine einzelfallbezogenen operativen Aufgaben, sondern ist mit der konzeptionellen und strategischen Weiterentwicklung der Leistungen des Amts betraut. Durch die strukturelle Verortung besteht inhaltlich und kommunikativ eine Schnittstelle zur Jugendhilfeplanung. Die zweite halbe Stelle ist beim Augsburger Kinderschutzbund e. V. angesiedelt. Der Deutsche Kinderschutzbund Augsburg e. V. ist nicht gleichzeitig Träger einer Augsburger Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bzw. macht keine Angebote im Kontext der Hilfen zur Erziehung.

Die Arbeit am Standort startete im Juni 2021 und erfolgte seitdem in gleicher personeller Besetzung über die gesamte Projektlaufzeit.

4.2 Ombudsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien, Landkreis München

Die Ombudsstelle des Landkreises München ist der Stabsstelle 2.0 Qualitätssicherung/Sozialplanung/ZAP Soziales im Landratsamt zugeordnet. Die ombudschaftlichen Beratungen und Tätigkeiten erfolgen in den eigenen Büroräumen der Mitarbeitenden.

Die beiden Mitarbeitenden der Ombudsstelle sind Angestellte des Landratsamtes und mit weiteren Stellenanteilen mit anderen Tätigkeiten im Landratsamt betraut. Diese Tätigkeiten umfassen überwiegend andere Projekttätigkeiten aus dem Geschäftsbereich 2 – Arbeit, Jugend und Soziales mit Ausnahme des Referats Kinder, Jugend und Familie. Sie sind aber nicht im Kontext der Gewährung und Durchführung von Hilfen zur Erziehung bzw. mit beratenden Tätigkeiten von jungen Menschen und ihren Familien tätig. Die Stellen- und Aufgabenbeschreibungen der Mitarbeitenden der Ombudsstelle wurden hinsichtlich „Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit“ konkretisiert.

Konzeptionell wurde geklärt, dass die Arbeit der Ombudsstelle losgelöst vom internen Beschwerdemanagement der Verwaltung arbeitet. Die ombudschaftliche Arbeit ist ein eigener Zugang mit einem anderen Selbstverständnis. Ombudschaft ist somit eine weitere Beschwerdeoption für Ratsuchende. Die Ratsuchenden bestimmen selbst, an wen sie sich wenden. Beide Beschwerdewege stehen ihnen offen.

Wichtig anzumerken ist, dass der regionale Zuschnitt der Ombudsstelle im Landkreis München die Stadt München nicht umfasst, sondern die Stadt München zum Regierungsbezirk Oberbayern und damit der Ombudsstelle OKJO zugeordnet ist. Im ersten Projektjahr führte dies zu vielen Weitervermittlungen vom Landkreis München zu OKJO. Deshalb wurden ab Juni 2023 Ratsuchende überwiegend von der Ombudsstelle beraten, an die sie sich zuerst wandten.

Die Arbeit am Standort konnte im Dezember 2021 aufgenommen werden und es gab während der Projektlaufzeit mehrere personelle Wechsel.

4.3 Ombudsstelle für Kinder- und Jugendhilfe in Oberbayern (OKJO)

Die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendhilfe in Oberbayern (OKJO) ist beim Diakonischen Werk des Evang.-Luth. Dekanatsbezirks Rosenheim e. V. verortet. Organisatorisch ist die Ombudsstelle an die Sozialen Dienste des Diakonischen Werks Rosenheim angebunden. Dadurch wird eine Unabhängigkeit von den trägereigenen Jugendhilfeangeboten, die in der Marke „Jugendhilfe Oberbayern“ organisiert sind, sichergestellt. Die Mitarbeitenden sind organisatorisch dem Stab angegliedert und stehen damit außerhalb der Organisationshierarchie. Sie sind direkt an die Geschäftsstellenleitung der Sozialen Dienste angebunden.

Die Mitarbeiterinnen der Ombudsstelle sind beim Diakonischen Werk des Evang.-Luth. Dekanatsbezirks Rosenheim e. V. angestellt und mit weiteren Stellenanteilen mit anderen Aufgaben bei der Diakonie betraut. Die anderen Tätigkeitsbereiche der Mitarbeiter:innen der Ombudsstelle liegen allerdings nicht im Leistungsspektrum der Kinder- und Jugendhilfe.

Die Arbeit im Regierungsbezirk Oberbayern konnte im März 2021 aufgenommen werden und es gab einen personellen Wechsel. Die Büroräume der Ombudsstelle sind in Rosenheim verortet.

4.4 Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit an den Modellstandorten

Eine rechtliche und fachliche Maßgabe lautet, dass Ombudsstellen unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden arbeiten. Dies ist somit eine Voraussetzung

ombudschaftlicher Arbeit und dementsprechend eine zentrale Anforderung an die Modellstandorte. Orientierungspunkt hinsichtlich der strukturellen Verankerung von Ombudsstellen ist die in der Kommentierung zum § 9a SGB VIII (Wiesner/Wapler 2022) empfohlene Verortung möglichst fern von Trägern der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe, um Interessenskonflikten vorzubeugen.

Im bayerischen Modellprojekt zum Ombudschaftswesen wurden bewusst Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe zur Bewerbung aufgefordert. Hintergrund dieser Entscheidung war, dass durch eine solche Verortung der Ombudsstellen die Akzeptanz innerhalb der Jugendhilfe gestärkt werden sollte. Ziel war auch die Erprobung von Weiterentwicklungsmöglichkeiten aus der Ombudschaft für die Kinder- und Jugendhilfe in den bestehenden Strukturen. Somit war die strukturelle Nähe zu Trägern der Kinder- und Jugendhilfe von Beginn an intendiert. Dies führte dazu, dass innerhalb des Modellprojekts unter diesen Rahmenbedingungen Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit sicher zu stellen war. Entsprechend erfolgte in einem ersten Schritt die Ansiedlung der Ombudsstellen innerhalb der jeweiligen Institution möglichst fern der Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe bzw. zumindest der Hilfen zur Erziehung.[3]

Auch hinsichtlich der im Bundesgebiet bereits tätigen Ombudsstellen besteht eine Vielfalt bezüglich der strukturellen Anbindungen und jeweiligen Voraussetzungen (vgl. Len/Tomaschowski 2020), sodass hier ebenfalls im jeweils konkreten Arbeitszusammenhang reflektiert werden muss, wie Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit abgesichert werden können. „Unabhängigkeit von Ombudsstellen ist keine Eigenschaft, die Ombudsstellen entweder vollständig haben oder nicht haben, sondern muss kontinuierlich reflektiert, geschärft und diskutiert werden“ (Bundesnetzwerk Ombudschaft 2020, S. 3).

So ist hinsichtlich der organisatorischen Unabhängigkeit „in der Konzeption darzulegen, wie die unabhängige ombudschaftliche Arbeit vor dem Hintergrund der jeweiligen spezifischen Struktur gewährleistet und regelmäßig überprüft und reflektiert wird“ (Manzel 2022, S. 265). Entsprechend wurde im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung ein intensiver Arbeitsprozess zum Thema Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit an allen drei Standorten ausgestaltet. Dabei ging es darum, Abhängigkeiten und Spannungsfelder bzgl. Trägerinteressen aufzuzeigen sowie zu reflektieren und Vorkehrungen für eine ombudschaftliche Beratung ohne Einflussnahmen zu treffen. An allen drei Standorten erfolgten vertiefende interne Klärungen. Diese wurden in Arbeitsplatzbeschreibungen und Konzeptpapie-

[3]Vgl. Beschreibung der Standorte in den vorhergehenden Kapiteln

ren festgehalten. Den Mitarbeitenden der Ombudsstellen werden darin entsprechende Freiräume zugesichert, Rollen- und Aufgabenteilungen innerhalb der Institutionen sind klar definiert und Verfahren benannt, wie mit potentiell kritischen Situationen umgegangen wird.

Darüber hinaus zeigte sich, dass auf Seiten der Mitarbeitenden der Ombudsstellen Unsicherheit bestand, inwiefern der Auftrag, ombudschaftliche Arbeit auf fachpolitischer Ebene zu positionieren und entsprechende Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zu geben, auch vonseiten des eigenen Trägers mitgetragen wird. Diese fachpolitische Lobbyarbeit wurde deshalb ebenfalls explizit als Auftrag und Aufgabe der Mitarbeitenden festgeschrieben. Zudem wurde konzeptionell verankert, dass Berichte im Jugendhilfeausschuss und/oder in Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII etc. Teil der Arbeit sind.

Des Weiteren bestand die Notwendigkeit, Rollen und Aufgaben der verantwortlichen Leitungskräfte des jeweiligen Trägers im Aufbauprozess der Ombudsstellen näher zu definieren und regelmäßig zu reflektieren. Hier zeigen sich Spannungsfelder bei der Fragestellung, wie Leitungsverantwortung und -anspruch im Kontext der Ombudsstelle jeweils qualitativ gut ausgestaltet werden kann, bei gleichzeitiger Gesamtverantwortung für die Institution, welche mit Rollenkonflikten einhergehen kann. Zudem wurde die Anforderung an Leitungskräfte deutlich, dass sie den strukturellen Aufbauprozess begleiten, jedoch nicht fachlich in die Beratungsarbeit involviert werden sollen. Als besondere Herausforderung wurde der Anspruch diskutiert, als Leitungskraft fachlich und fachpolitisch hinter der ombudschaftlichen Arbeit zu stehen und gleichzeitig kritisch-konstruktiv mit Hinweisen zu eigenen Entwicklungsbedarfen umzugehen und diese aktiv voranzubringen. Entsprechende Vereinbarungen, das fachliche Aufsichts- und/oder Weisungsrecht auszuschließen, wie auch vom Bundesnetzwerk Ombudschaft (2020, S. 2) gefordert, wurden somit getroffen.

Außerdem wurde geregelt, dass die Mitarbeitenden der Ombudsstellen keine Fälle beraten, bei denen eine persönliche oder arbeitsbezogene Involviertheit zu den Konfliktparteien z. B. auf Grund vorheriger oder aktueller beruflicher Tätigkeiten besteht. Vereinbart wurde, dass diese Fälle an den/die nicht involvierte Kolleg:in abgegeben bzw. von einer der anderen Ombudsstellen im Modellprojekt beraten werden. Auch dies ist eine wichtige Anforderung bzgl. Unabhängigkeit des Bundesnetzwerks Ombudschaft (vgl. ebd.).

Als weitere Anforderung ist formuliert, „dass die Ombudspersonen die Ratsuchenden im Hinblick auf alle in Frage kommenden Rechtsmittel beraten und begleiten können und dürfen. Hierzu gehören auch das Einlegen eines Widerspruchs und als letzte Option auch das Einreichen einer Klage“ (Len & Tomaschowski 2020, S. 12).

Widerspruch und Klage sind als Interventionsoption in allen Ombudsstellen der Modellstandorte konzeptionell möglich und kamen in ombudschaftlichen Beratungen zum Tragen.

Außerdem wird der Einbezug von Ehrenamtlichen als ein weiteres Element bzgl. Unabhängigkeit im Bundesnetzwerk Ombudschaft diskutiert. Dieser Aspekt wurde an allen drei Modellstandorten während der Projektlaufzeit nicht realisiert, da die Akquise und Begleitung von Ehrenamtlichen im Aufbauprozess als zu aufwändig eingeschätzt wurden. Es wurden bewusst andere inhaltliche Schwerpunkte gesetzt, obwohl die eingereichten Konzeptionen zu Projektbeginn die Einbindung Ehrenamtlicher als eine Möglichkeit erwogen hatten. Auch Manzel verweist in ihren Ausführungen auf entsprechende Anforderungen in der Begleitung von Ehrenamtlichen in der ombudschaftlichen Beratung. So wird darauf hingewiesen, dass es für die Arbeit mit Ehrenamtlichen von zentraler Bedeutung ist, dass diese intensiv eingearbeitet und begleitet werden, da das ombudschaftliche Anforderungsprofil anspruchsvoll und komplex ist. Darüber hinaus ist zu beachten, dass es Hauptamtliche braucht, die zeitliche Kapazitäten sowie fachliche Kompetenzen zur Begleitung von Ehrenamtlichen haben (vgl. Manzel 2022, S. 267).

Als weiterer Aspekt wird im Zusammenhang der funktional-zweckgebundenen Unabhängigkeit auf das Fachwissen und die Grundhaltung der Beratenden zu Ombudschaft verwiesen. „Neben einem hohen Fachwissen ist also insbesondere eine Haltung, sozusagen die ombudschaftliche Grundhaltung‘ erforderlich, die die Durchsetzung von Rechten junger Menschen und ihren Familien und das ‚Empowern‘ dieser Adressat:innen zum Ausgangspunkt allen ombudschaftlichen Handelns macht“ (ebd., S. 268). Alle Mitarbeitenden der Ombudsstellen der Modellstandorte sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe mit entsprechender Berufs- und Beratungserfahrung. Zum ombudschaftlichen Selbstverständnis und der Anforderung der fachlichen Parteilichkeit für junge Menschen und ihre Familien wurde immer wieder im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung gearbeitet. An den Modellstandorten wurde die Arbeit nach dem Vier-Augen-Prinzip verankert. Zudem haben die Standorte regelmäßige Intervisionstreffen durchgeführt, um Beratungsanfragen entsprechend zu reflektieren und an zwei von drei Standorten wurde zudem Supervision durchgeführt.

Überdies wurde das Modellprojekt von einem Fachbeirat begleitet, der Reflexionsimpulse von außen gab. Auch über die Evaluationszugänge wurden regelmäßig (Zwischen-)Ergebnisse rückgespiegelt, sodass Außenperspektiven in die Arbeit eingeflossen sind.

Inwiefern die benannten Vorkehrungen tragfähige Rahmenbedingungen hinsichtlich Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit gewährleistet haben, wird bilanzierend im Kapitel zu den Strukturempfehlungen dargestellt.

5. Erkenntnisse zum Aufbauen von Ombudsstellen vor Ort

Zu Projektbeginn wurden Vorarbeiten geleistet, um gut in die konkrete ombudschaftliche Beratungstätigkeit einsteigen zu können. Es hat sich gezeigt, dass diese Vorbereitungsphase einen gewissen zeitlichen Vorlauf benötigt. Zentrale Voraussetzung ist, dass die personellen Kapazitäten für die Aufnahme der ombudschaftlichen Tätigkeiten zur Verfügung stehen und die vorgesehenen Stellen entsprechend besetzt sind. In der Aufbauphase einer Ombudsstelle, die im ersten Abschnitt bis zur Umsetzung der ersten Beratungen je nach Voraussetzungen vor Ort, ein bis drei Monate dauerte, geht es vor allem darum, konzeptionelle Eckpunkte in Arbeitsprozesse zu übersetzen und das Angebot der Ombudsstelle für junge Menschen und ihre Familien sowie Fachkräfte bekannt zu machen, sodass Zugänge eröffnet werden und das Angebot in Anspruch genommen werden kann.

5.1 Konzeptionelle Eckpunkte und Verfahren konkretisieren

Den Ausgangspunkt für die konkrete Umsetzung ombudschaftlicher Arbeit vor Ort bildeten die konzeptionellen Beschreibungen, mit denen sich die Modellstandorte für das Projekt beworben hatten. Diese wurden in den jeweiligen Teams vor Ort konkretisiert, u. a. im Rahmen von Standortworkshops mit der wissenschaftlichen Begleitung. Dies erfolgte zum einen durch die fachliche Auseinandersetzung mit dem Selbstverständnis von Ombudschaft und den damit einhergehenden Qualitätsstandards sowie durch die Konkretisierung der anstehenden Aufgaben.

An allen Standorten war zu beobachten, dass sich viele fachliche Fragestellungen im Detail erst in den konkreten Arbeitszusammenhängen der ombudschaftlichen Beratungen zeigen. Es geht somit stark um ein reflektiertes Vorgehen und Lernen im konkreten Tun, da das Spektrum der Anfragen und der individuell passenden Interventionsstrategien sehr breit gestreut ist und neben umfassenden jugendhilferechtlichen Kenntnissen auch entsprechende Kommunikations- und Beratungskompetenzen benötigt werden, um im jeweiligen Einzelfall den ombudschaftlichen Auftrag gelingend herausarbeiten und fachlich angemessen unterstützen zu können.

Neben der (Fort-)Entwicklung des ombudschaftlichen Selbstverständnisses gilt es in der Aufbauphase einer Ombudsstelle viele praktische Umsetzungsfragen zu klä-

ren. So müssen technische Voraussetzungen für die Arbeit umgesetzt, Erreichbarkeit und Öffnungszeiten festgelegt und interne Abläufe und Verfahren etabliert werden. Auf Ebene der Fallarbeit muss festgelegt werden, wie eingehende Anfragen bearbeitet werden, in welcher Arbeitsteilung das Team agiert, wie Beratungen inhaltlich und organisatorisch umgesetzt werden und wie dokumentiert und reflektiert wird. Auf der fallübergreifenden Ebene gilt es, die Öffentlichkeitsarbeit auszugestalten, Kooperationen und Netzwerke aufzubauen sowie Arbeitsstrukturen zu etablieren, die eine gelingende Arbeit im Rahmen der ombudschaftlichen Beratungen befördern und die Qualität ombudschaftlicher Arbeit sichern.

5.2 Sich bekannt machen und Zugänge eröffnen

Das neue Angebot bekannt zu machen, ist in der Aufbauphase von Ombudsstellen naturgemäß ein zentraler Arbeitsschwerpunkt. Es müssen Strategien entwickelt werden, wie junge Menschen und ihre Familien vom Angebot der Ombudsstellen erfahren. Hier wurde an allen Standorten zu Beginn der Tätigkeit der Aufbau einer Homepage eingeleitet, Presseartikel wurden veröffentlicht und andere Informationsmaterialien, wie z. B. Flyer, erarbeitet und verteilt.

Eine weitere wichtige Zielgruppe der Öffentlichkeitsarbeit sind Fachkräfte. Zum einen sind sie wichtige Multiplikator:innen, um entsprechende Informationen an Adressat:innen weiter zu geben. Zugleich können Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe aber auch von einem Konflikt, der ombudschaftlich bearbeitet wird, konkret betroffen sein. In diesem Fall ist es für sie wichtig zu wissen, wie Ombudsstellen fallbezogen arbeiten, wie das konkrete Vorgehen zur Konfliktbearbeitung aussieht und welche wechselseitigen Anforderungen in der Zusammenarbeit bestehen. Entsprechend haben sich alle Ombudsstellen schriftlich bei den in ihrer Region verorteten Jugendämtern und Einrichtungen vorgestellt und angeboten, sich persönlich in den Teams vorzustellen.

5.3 Erfahrungen einordnen und reflektieren

Da Ombudschaft noch ein relativ junges Arbeitsfeld im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe ist, können neue ombudschaftliche Berater:innen bislang nur sehr begrenzt auf Literatur und systematisch aufbereitetes Erfahrungswissen anderer Fachkräfte zurückgreifen. Umso bedeutsamer ist der Austausch mit anderen im Feld der Ombudschaft Tätigen sowie die (gemeinsame) regelmäßige Reflexion des eigenen Handelns. Vor allem auch in der Aufbauphase hat es sich als bedeutsam erwiesen, fachliche Fragestellungen zeitnah aufzugreifen und Erfahrungen systematisch zu reflektieren bzw. erstmalig zu bewältigende Tätigkeiten kollegial entsprechend vorzubereiten. Die Bearbeitung der ersten Fälle sowie die Vorbereitungen der Vorstellung von Ombudschaft in Kooperationsbezügen sind in der Aufbauphase zeitaufwändiger als in den Folgejahren. Zu Beginn ist mehr Rückversicherung notwendig und durch Rückfragen sowie erste Reflexion wird das eigene Profil geschärft.

Es braucht regelmäßig fallbezogene Recherchen, um das jeweilige Anliegen der Ratsuchenden fachlich und rechtlich fundiert einschätzen zu können. Wie viel Zeit benötigt wird, hängt vom beruflichen Hintergrund der Mitarbeitenden sowie der Komplexität der Anliegen ab. Entsprechend sind hierfür Zeiten einzuplanen, besonders zu Beginn der ombudschaftlichen Tätigkeit. Hilfreich können sein: ein Austausch im Team, kollegiale Intervision im Verbund von Ombudsstellen, aber auch juristisches Knowhow. Ein rechtliches Backup für die Mitarbeitenden konnte im Rahmen des Modellprojektes über die jeweiligen Trägerstrukturen und/oder das Referat Recht im Bayerischen Landesjugendamt zur Verfügung gestellt werden. Auch themenbezogene Fachveranstaltungen sowie Veranstaltungen zu rechtlichen Neuerungen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe sowie zu den Schnittstellen angrenzender Rechtskreise sind wichtig und hilfreich für eine qualitativ hochwertige ombudschaftliche Beratungstätigkeit.

Neben der inhaltlichen Einordnung ombudschaftlicher Anliegen kann es in Einzelfällen auch Reflexionsbedarf hinsichtlich des ombudschaftlichen Auftrags sowie hinsichtlich angemessener Handlungsstrategien geben. Je nach vorherigem Tätigkeitsbereich der Mitarbeitenden wurde es teils (vor allem in der Anfangsphase) als herausfordernd erlebt, den originären ombudschaftlichen Auftrag im Fokus zu behalten und nicht auf Ebene der Fallarbeit bzw. der Hilfeplanung Lösungsstrategien zu entwickeln. Ausgangspunkt und Interventionsfokus ist jeweils der benannte Konflikt. Diesen gilt es vor dem Hintergrund fachlicher Parteilichkeit zu bearbeiten, was im ombudschaftlichen Selbstverständnis nicht die Fallsteuerung und keine Ausgestaltung der konkreten Hilfe auf Fallebene beinhaltet.

Zudem zeigt sich, dass es bedeutsam ist, Abgrenzungen zur Rechtsberatung einschätzen und fachlich verorten zu können. Entsprechende Hinweise wurden in einer Rechtsexpertise des Deutschen Instituts für Jugendhilfe und Familienrecht e. V. (DIJuF 2023) erarbeitet.

Deutlich wird, dass die fachliche Expertise sowie das Lernen aus der eigenen Tätigkeit durch Reflexion im Kontext ombudschaftlicher Beratung von hoher Bedeutung sind. Dies ist gerade in der Aufbauphase von zentraler Bedeutung, behält aber dauerhaft einen hohen Stellenwert, um eine qualitätsvolle ombudschaftliche Beratung zu sichern.

6. Erkenntnisse zu Zugängen, Inanspruchnahme und Umsetzung ombudschaftlicher Beratungen

Erkenntnisse zur Inanspruchnahme der ombudschaftlichen Beratung sind im Rahmen der Evaluation von zentraler Bedeutung. Nachfolgend wird über Fallzahlen, erreichte Zielgruppen sowie die dahinterliegenden Rechtskreise und Anliegen berichtet.

6.1 Fallzahlen und Beratungen im Überblick

Über die gesamte Modellprojektlaufzeit wurden von den drei teilnehmenden Ombudsstellen zusammen 731 ombudschaftliche Beratungen durchgeführt. Über den Modellprojektverlauf zeigt sich eine Fallsteigerung von Jahr zu Jahr. So wurden von 2022 auf 2023 43,5 % mehr Fälle beraten und von 2023 auf 2024 nochmal 60,7 % mehr Fälle. Im Verlauf des Modellprojekts kam es vom Jahr 2022 auf das Jahr 2024 zu einer Fallsteigerung von 130,6 %. Die Steigerung der Fallzahlen ist u. a. mit dem zunehmenden Prozess der Etablierung und der zunehmenden Bekanntheit der Ombudsstellen des Modellprojekts zu begründen.

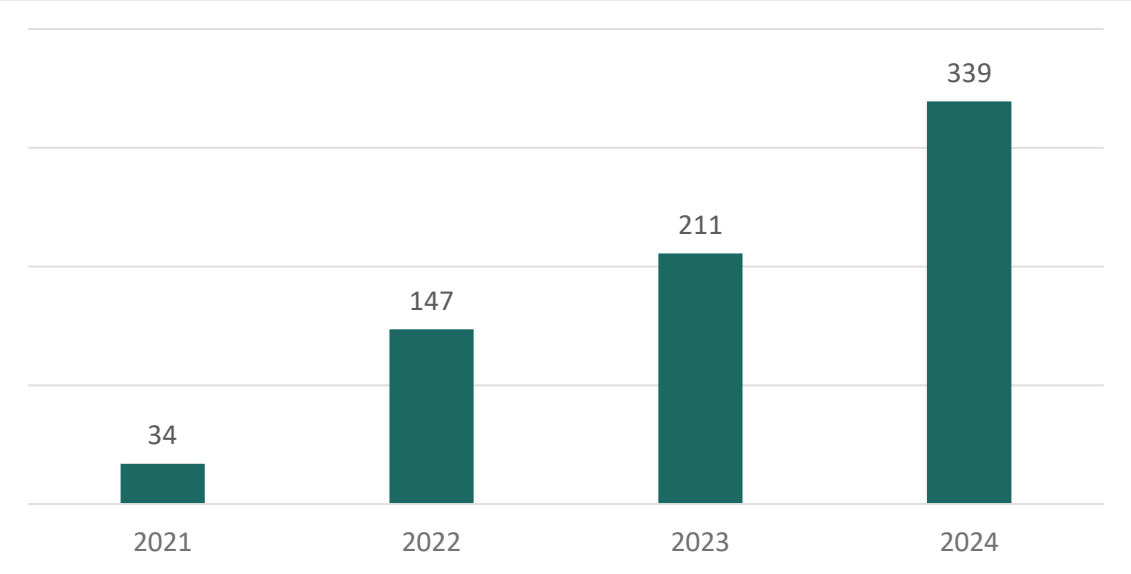


Abbildung 3: Fallzahlen pro Jahr aller drei Modellstandorte

Nachfolgend werden die bearbeiteten Fälle noch einmal detaillierter dargestellt. Die Fallzahlen werden pro Halbjahr dargestellt und es erfolgt eine Differenzierung pro Ombudsstelle. Deutlich wird, dass alle drei Ombudsstellen im Jahr 2024 sowohl im ersten als auch im zweiten Halbjahr jeweils nochmal mehr Fälle beraten

haben als zuvor. Bei Auswertung der Fallzahlen insgesamt wird deutlich, dass die Fallzahlen im Modellprojekt stetig gestiegen sind.

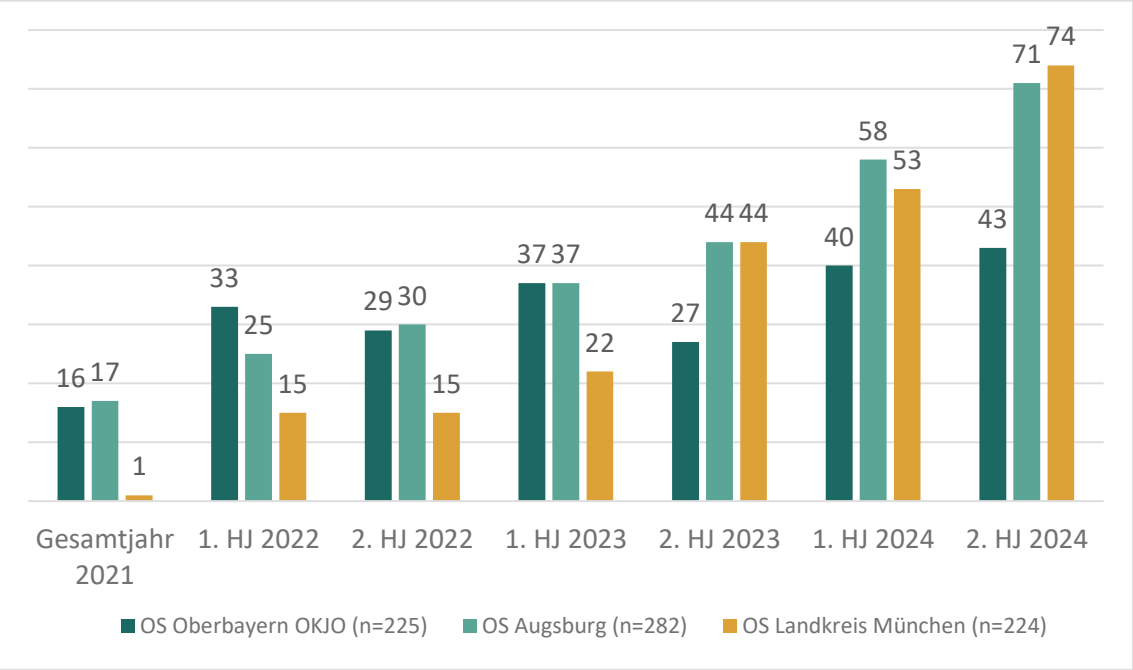


Abbildung 4: Fallzahlen pro Halbjahr je Ombudsstelle

Betrachtet man die Fallzahlentwicklungen im Vergleich der Standorte, so zeigt sich, dass die Ombudsstellen Augsburg und Landkreis München kontinuierlich steigende Fallzahlen hatten, wenn auch mit etwas unterschiedlichen Steigerungstendenzen. Hier ist unter anderem zu beachten, dass im Landkreis München erst zeitverzögert im Dezember 2021 mit der ombudschaftlichen Beratung begonnen wurde. Die Ombudsstelle Augsburg war der einzige Standort ohne personelle Wechsel während der Laufzeit des Projektes, es lässt sich eine kontinuierliche Fallsteigerung beschreiben. Die Fallzahlentwicklungen der Ombudsstelle OKJO zeigt ebenso Steigerungen im zeitlichen Verlauf, allerdings nicht so kontinuierlich, wie an den beiden anderen Standorten. Dies ist unter anderem durch einen personellen Wechsel mit zeitweiliger Stellenvakanz und längere krankheitsbedingte Ausfälle zu erklären. Trotzdem ist es in diesen Zeitphasen gelungen, die Beratungen zahlenmäßig in etwa auf dem Niveau der vorherigen Halbjahre zu halten. In Zeiträumen mit geringerer personeller Besetzung kam es bei den Ombudsstellen zu Weitervermittlungen an die anderen Ombudsstellen des Modellprojekts, um alle Ratsuchenden beraten zu können. Zudem ist anzumerken, dass im Verlauf des Modellprojekts die Zuordnung von Ratsuchenden aus der Landeshauptstadt München ausschließlich zur Ombudsstelle Oberbayern OKJO aufgelöst wurde. So wurden ab 2023 Ratsuchende aus der Landeshauptstadt München vor allem bei der Ombudsstelle Landkreis München, und nicht wie zuvor bei OKJO, beraten, was ebenso Auswirkungen auf die Fallzahlen hat.

Betrachtet man die regionale Verteilung der Ratsuchenden nach Jugendamtsbezirken, so zeigt sich im zeitlichen Verlauf, dass die Beratungen zunehmend regional weiter streuten und somit über die regionalen Zuschnitte der drei Ombudsstellen hinaus gehen. Insgesamt kamen die Ratsuchenden im gesamten Projektzeitraum aus 63 Jugendamtsbezirken, was knapp zwei Dritteln (65,6 %) der bayerischen Jugendamtsbezirke entspricht.

Allerdings zeigt sich deutlich, dass der Schwerpunkt der beratenen Personen jeweils in räumlicher Nähe zu den Ombudsstellen des Modellprojekts liegt (dunklere Blautöne, vor allem Oberbayern und Schwaben). Aus den Regionen Niederbayern, Mittel-, Ober- und Unterfranken und der Oberpfalz wurden jeweils nur vereinzelt Ratsuchende beraten.

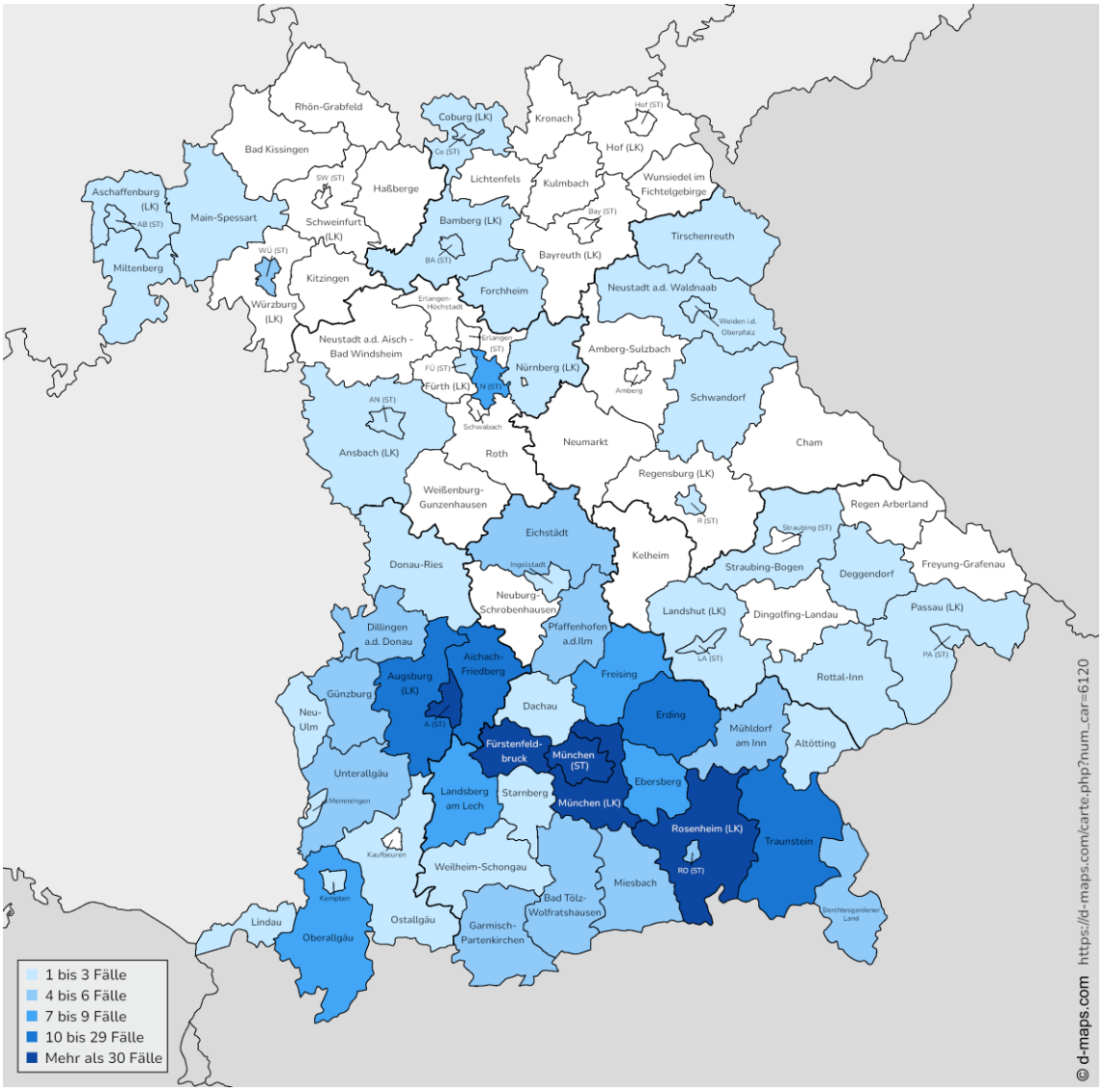


Abbildung 5: Regionale Verteilung nach Jugendamtsbezirken

Die ratsuchenden Familien (n=703) wohnten zu fast einem Fünftel (19,5 %) in einer großen Großstadt (>500.000 EW), zu fast einem Drittel (31,2 %) in einer kleinen

Großstadt (100.000-500.000 EW). Jeweils rund ein Fünftel lebte in einer Mittelstadt (20.000-100.000 EW) (19,8 %) oder einer Kleinstadt (5.000-20.000 EW) (20,2 %). Im ländlichen Raum war fast jede zehnte Beratung (9,4 %) zu verorten.

Entsprechend dem gesetzlichen Auftrag des § 9a SGB VIII machten Anliegen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe den mit Abstand größten Anteil der Beratungen aus. Ratsuchende wendeten sich somit überwiegend passgenau an Ombudsstellen. So handelte es sich bei mehr als vier Fünftel der Beratungen um ombudschaftliche Beratungsprozesse (81,7 %). In 13,0 % der Fälle wurden die Ratsuchenden an für ihr Anliegen passende Institutionen weitergelotst. Häufig wurden Ratsuchende an eine ihrem Anliegen entsprechende Anlaufstelle innerhalb des Jugendamts (Sozialdienst, Pflegekinderdienst, Verfahrenslots:innen), zu Erziehungsberatungsstellen oder an andere Beratungsangebote außerhalb der Kinder- und Jugendhilfe und teilweise auch zu Anwält:innen weitergelotst.

Zu 5,3 % wurden Ratsuchende an eine andere Ombudsstelle, zu großen Teilen innerhalb des Modellprojekts, weitervermittelt. Gründe hierfür waren vor allem regionale Zuständigkeiten sowie frühere Beratungen bei einer anderen Ombudsstelle.

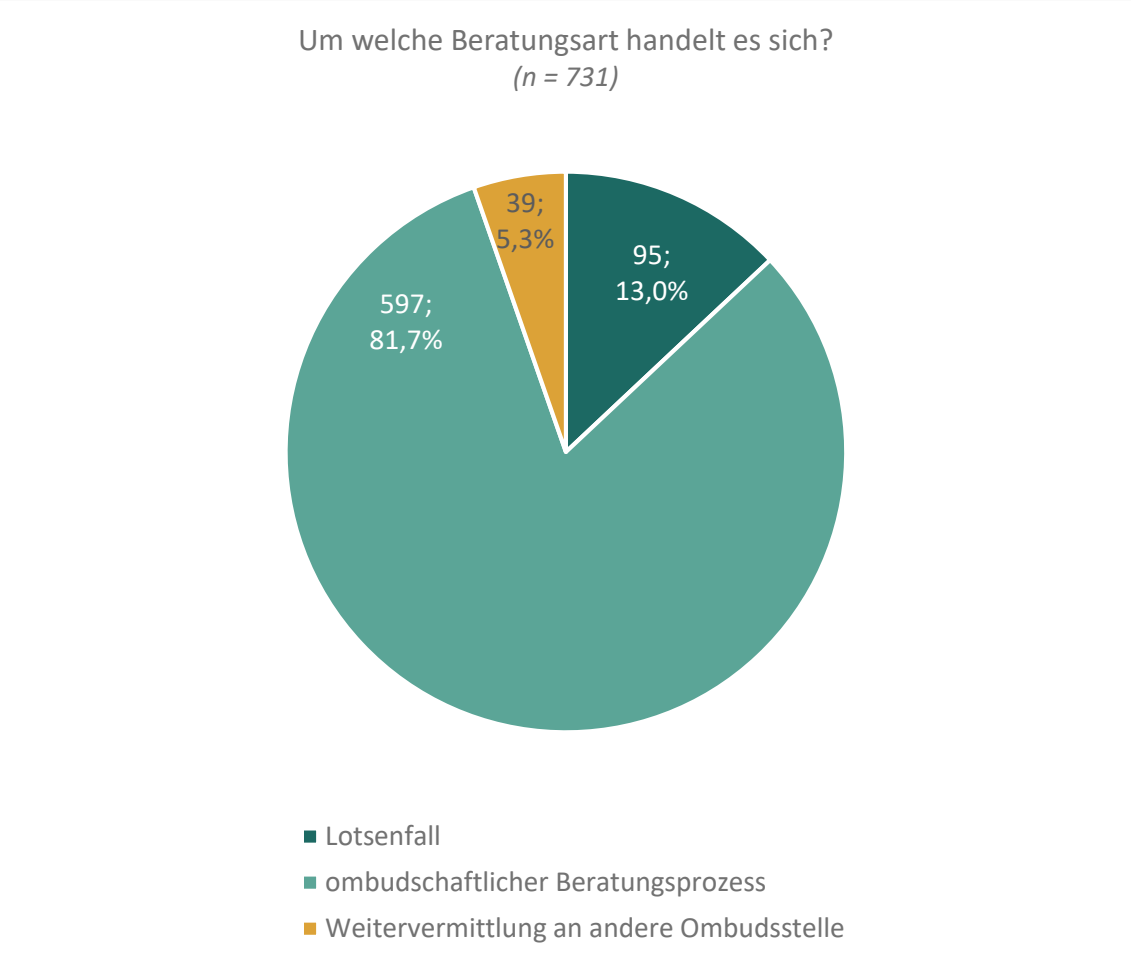


Abbildung 6: Beratungsarten

6.2 Erreichte Zielgruppe

Betrachtet man den Aspekt, wer sich an eine Ombudsstelle wendete, so zeigt sich, dass dies zu zwei Dritteln (66,5 %) Eltern waren. Vor allem Mütter stellten den ersten Kontakt zur Ombudsstelle her. Zu 10,3 % nahmen junge Menschen selbst direkt Kontakt zur Ombudsstelle auf und ähnlich häufig (9,8 %) wendeten sich Fachkräfte mit Anliegen, die einen bestimmten jungen Menschen betreffen, vor allem im stationären Kontext, an die Ombudsstelle.

Betrachtet man die Gruppe der jungen Menschen, die sich selbst meldeten, etwas näher, so zeigt sich, dass von diesen 75 jungen Menschen 65 in einem ombudschaftlichen Beratungsprozess unterstützt wurden, zehn von ihnen wurden weitergelotst. Zum größten Teil waren die selbstmeldenden jungen Menschen 14 Jahre und älter (93,7 %). Ein Großteil bewegte sich rund um die Volljährigkeit (17 bis 21 Jahre) (65,1 %)).

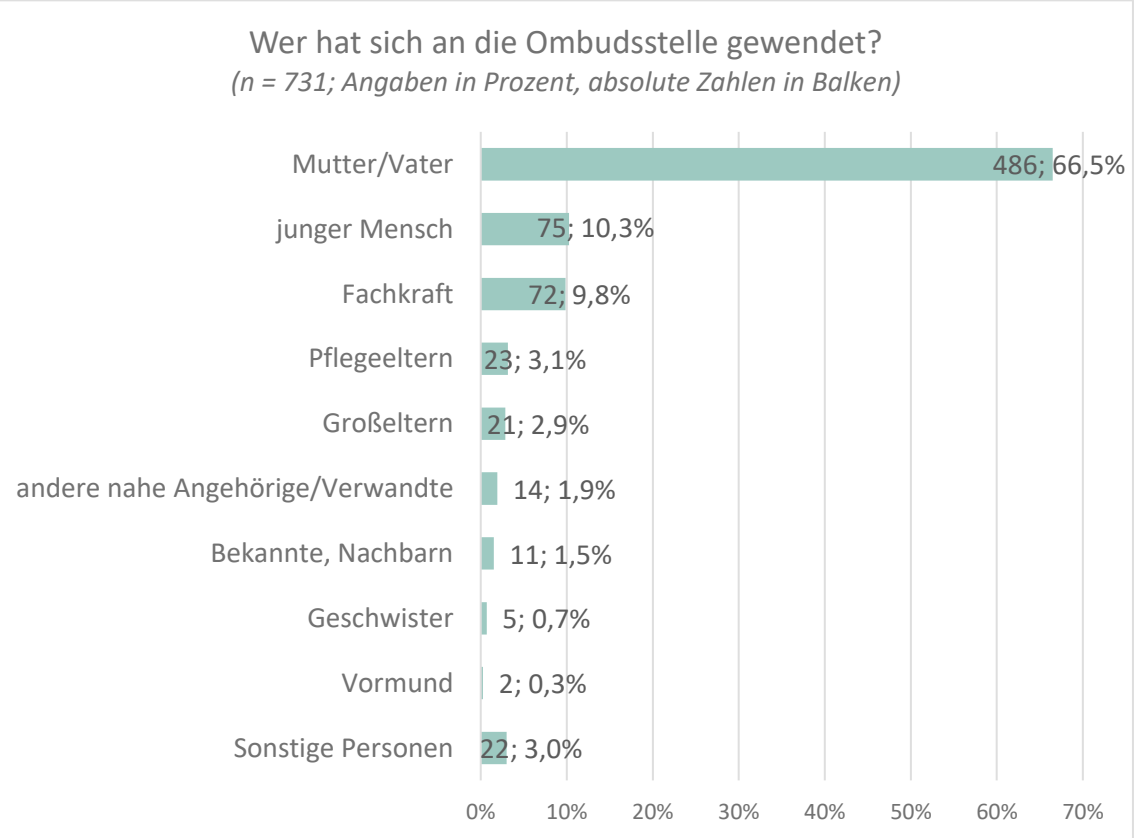


Abbildung 7: Erreichte Zielgruppe

Der erste Kontakt erfolgte zu zwei Dritteln (66,5 %) telefonisch und zu fast einem Viertel (22,8 %) per E-Mail. Die weiteren Kontaktarten wie etwa Zugänge über die jeweilige Homepage, über Soziale Medien oder ein persönliches Erscheinen in der

Ombudsstelle wurden jeweils eher selten im Erstkontakt genutzt. Selten wollten die Ratsuchenden während der Beratung anonym bleiben (4,1 %).

Die Wege, auf denen die Ratsuchenden von der Ombudsstelle erfahren haben (n=728, Mehrfachnennungen (MFN)), variierten breit. Es lassen sich jedoch zwei Schwerpunkte ausmachen, unabhängig davon, um welchen Personenkreis (Fachkraft, Eltern oder junger Mensch) es sich handelt. Fast ein Drittel der Kontakt aufnehmenden Personen (31,5 %) hat über eine Online-Recherche im Internet von der Ombudsstelle erfahren. Außerdem spielten professionelle Multiplikator:innen eine zentrale Rolle im Zugang zu Ombudschaft. So haben 21,7 % der Ratsuchenden über eine andere Institution von der Ombudsstelle erfahren. Außerdem erhielten den Hinweis 15,1 % vom Träger der freien Jugendhilfe und 7,8 % vom Träger der öffentlichen Jugendhilfe. An dieser Stelle zeigt sich im Vergleich zur bundesweiten Statistik der Ombudsstellen des Bundesnetzwerks Ombudschaft ein größerer Unterschied. Hier erfuhren mehr als ein Drittel (35,2%) der Ratsuchenden über Träger der freien und öffentlichen Jugendhilfe von der Ombudsstelle (vgl. Moos/Stengel 2024, S. 16).

In den meisten Beratungen ging es um einen (80,3 %) oder zwei (16,0 %) junge Menschen. Dass das Anliegen drei oder mehr junge Menschen betraf, ist seltener (3,7 %). Hinsichtlich des Alters der jungen Menschen zeigte sich, dass die Zielgruppe die gesamte Altersspanne der Kindheit und Jugend umfasst.

Alter der jungen Menschen	Häufigkeit	Prozent
ungeboren bis unter 6	212	24,4%
6 bis unter 10	193	22,2%
10 bis unter 14	151	17,4%
14 bis unter 18	191	22,0%
18 und älter	121	13,9%
SUMME	868	100,0%

Abbildung 8: Alter der jungen Menschen

Die Geschlechterverteilung aller von den Anliegen tangierten jungen Menschen (n=753) lag bei 52,2 % männlichen, 47,7 % weiblichen und 0,1 % diversen jungen Menschen. Die Familienkonstellationen, in denen die jungen Menschen aufwachsen (n=728, MFN), lassen sich wie folgt beschreiben: Mehr als ein Drittel wuchsen au-

ßerhalb der eigenen Familie auf (39,3 %) oder es war hauptsächlich eine Erziehungsperson verantwortlich (35,4 %). 15,8 % lebten in Familien mit zwei Elternteilen, in geteilter Verantwortung zweier getrenntlebender Elternteile wuchsen 7,8 % auf und die Patchwork-Familie umschreibt das Familienmodell in 1,0 % der Familien. Die jungen Menschen bzw. Familien (n=634) hatten zu weniger als einem Drittel (30,8 %) einen Migrationshintergrund. Darunter hatte jede:r Fünfte (22,7 %) eine Fluchtgeschichte und in rund jeder dritten Familie (35,7 %) war die Alltagssprache nicht Deutsch.

6.3 Rechtskreise, Hilfeformen und Anliegen

Im Folgenden soll nun der Fokus ausschließlich auf die ombudschaftlichen Beratungsprozesse gelegt werden (n=597), d. h. Lotsenfälle und Weitervermittlungen fließen nicht ein. Bei den ombudschaftlichen Beratungsprozessen geht es um Anliegen im Zusammenhang des SGB VIII. Am häufigsten (44,6 %) betrafen die Anliegen den Rechtskreis Hilfe zur Erziehung nach §§ 27ff, inklusive § 19 und § 42. Auch Anliegen rund um Sorgerecht, Umgang, Trennung und Scheidung sowie damit zusammenhängende familiengerichtliche Verfahren aus dem Rechtskreis Förderung der Erziehung in der Familie waren häufig (22,1 %). Um Anliegen der Eingliederungshilfe nach § 35a ging es in 11,2 % und um Anliegen im Rechtskreis der Hilfe für junge Volljährige und Nachbetreuung zu 10,9 %. In 4,0 % ging es um Anliegen in Bezug auf Kindertagesstätten. Vereinzelt wurden Anliegen im Bereich Jugendarbeit/Jugendsozialarbeit sowie zur Umsetzung einer inklusiven Kinder- und Jugendhilfe genannt. Aus dem Rechtskreis Schulsozialarbeit wurde während des gesamten Modellprojekts kein Anliegen an die Ombudsstellen herangetragen.

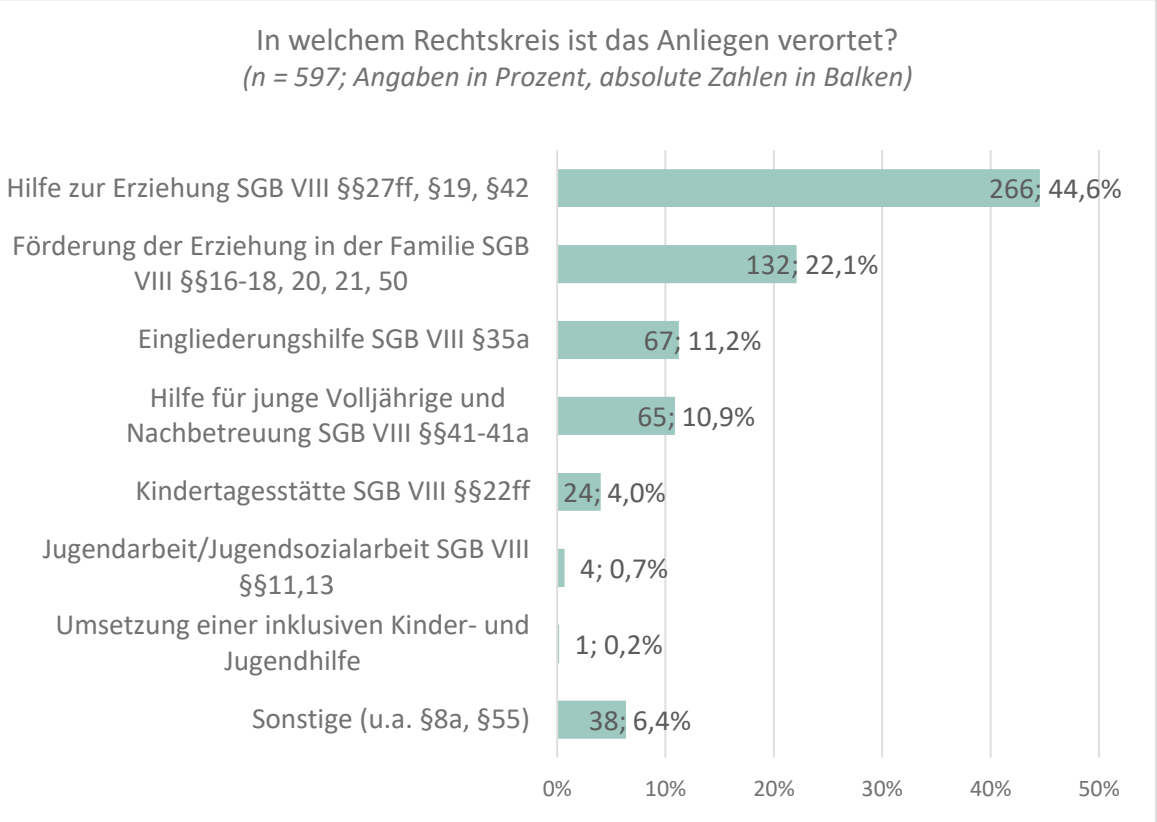


Abbildung 9: Rechtskreise

Im nächsten Schritt werden die häufigsten Hilfeformen über alle Rechtskreise hinweg dargestellt[4]. Am stärksten vertreten waren Anliegen im Bereich der Heimerziehung nach § 34 (28,3 %), gefolgt von Anliegen rund um Personensorge, Umgangsrecht, Partnerschaft, Trennung und Scheidung nach § 17 und § 18 (17,6 %). Um eine Inobhutnahme ging es in 11,1 % der Anliegen. In weiteren 3,7 % der Anliegen ging es inhaltlich um den Schutzauftrag nach § 8a.

Ambulante Hilfen zur Erziehung waren insgesamt nur mit einem kleineren Anteil hinsichtlich der beratenen Anliegen vertreten. So machte die Sozialpädagogische Familienhilfe nach § 31 einen Anteil von 5,7 % aus. Darüber hinaus tangierten 4,0 % der Anliegen den Bereich Kindertageseinrichtungen. Um Schulbegleitung nach § 35a ging es in 3,4 % der Anliegen.

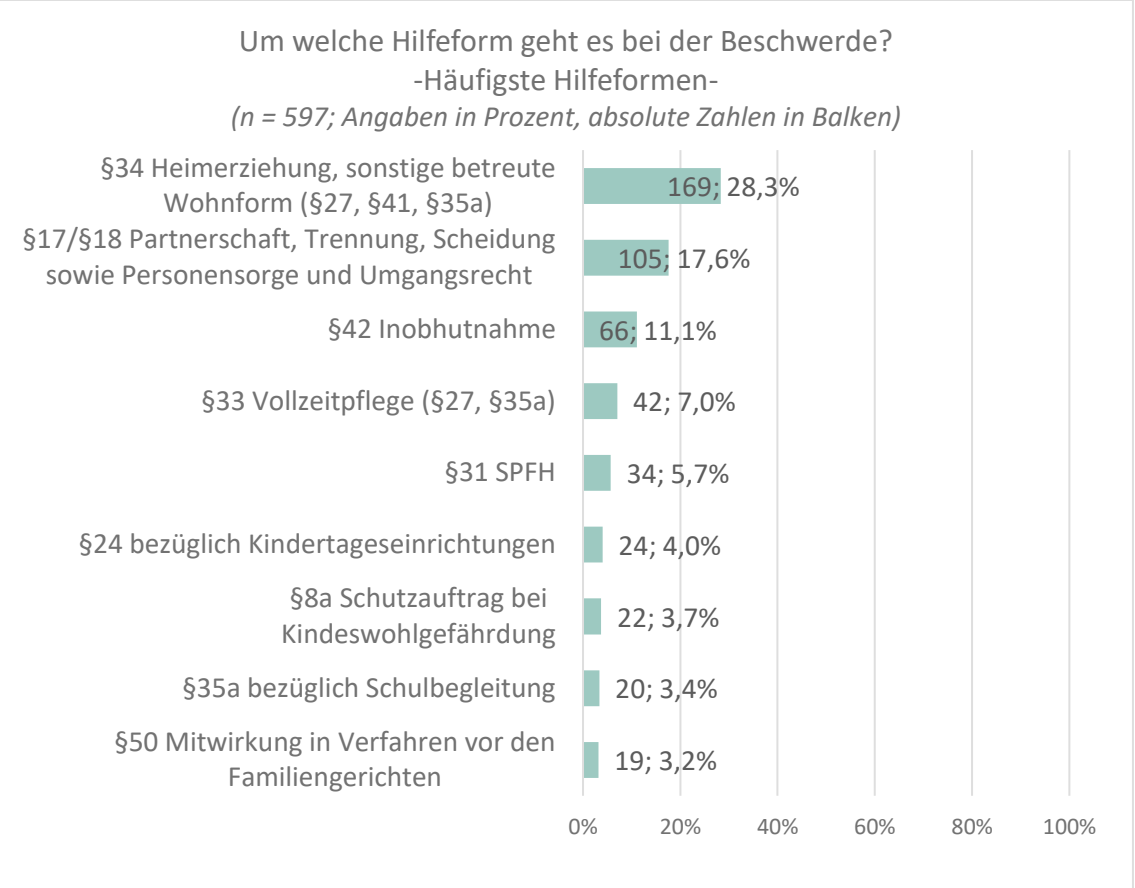


Abbildung 10: Häufigste Hilfeformen

[4] Die hier abgebildeten Hilfeformen decken mehr als vier Fünftel (83,9 %) aller ombudschaftlichen Beratungsprozesse ab.

Geht man der Frage nach, gegen wen sich das Anliegen im Kontext der ombudschaftlichen Beratung richtete, so zeigt sich, dass in mehr als drei Viertel (77,7 %) der Fälle der Träger der öffentlichen Jugendhilfe den Beschwerdevorgang auslöste. In knapp jedem zehnten Fall (9,9 %) betraf die Beschwerde den Träger der freien Jugendhilfe und zu 8,4 % beide gleichermaßen. Innerhalb der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe richtete sich das Anliegen allermeist an die Fachkräfteebene.

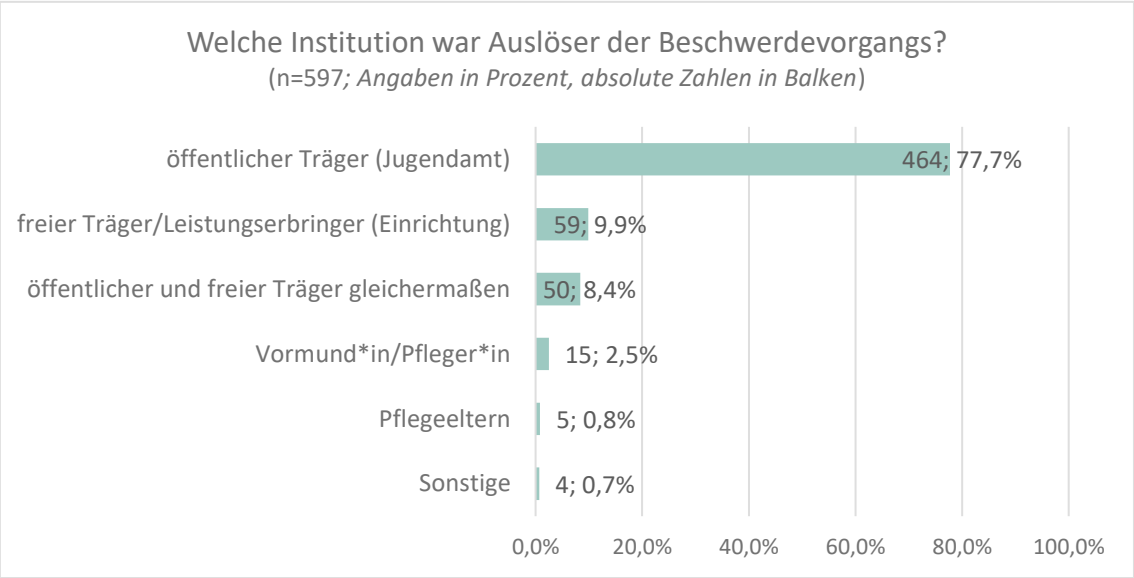


Abbildung 11: Auslöser des Beschwerdevorgangs

Um welche Anliegen es geht, wurde für die Rechtskreise §§ 27ff, § 41 und § 35a zusammen ausgewertet (n=397, MFN)[5]. In fast einem Drittel (32,2 %) der Anliegen ging es (unter anderem) darum, dass sich Ratsuchende mehr bzw. eine andere Form der Unterstützung vonseiten der zuständigen Fachkraft wünschten. In fast einem Fünftel (18,9 %) wurde das Vorgehen der Fachkraft als unangemessen aus Sicht der Ratsuchenden bewertet. Diese Aspekte wurden vielfach auch in den Interviews mit Adressat:innen deutlich.

> „diese Vorgehensweise im Sinne, machst du, was ich sage oder du bekommst gar nichts. Das finde ich tatsächlich schwierig," (L RZ 279-280)

Daneben spielten hilfespezifische Anliegen eine große Rolle. In über einem Viertel der Anliegen (27,7 %) ging es um die Weiterbewilligung bzw. Fortführung der Hilfe, in 17,9 % um die inhaltliche Ausgestaltung der Hilfe und in 13,9 % um die erstmalige Bewilligung einer Hilfe.

[5] Für die Auswertung der Anliegen wurden nur die Rechtskreise §§ 27ff, § 35a und § 41 zusammengefasst, da bei diesen das gesamte Spektrum an Anliegen benannt werden kann. Die Darstellungen beziehen sich somit auf rund zwei Drittel (66,5 %) aller ombudschaftlichen Beratungsprozesse.

> „Ja, dass man die Jugendlichen oder die jungen Erwachsenen noch mehr unterstützt. Ich habe selber die Erfahrung gemacht, als ich 18 geworden bin letztes Jahr, wurde ich ins kalte Wasser geschubst vom Jugendamt. Und da wurde gesagt, du bist 18, mach das selber, und mach das selber und das finde ich halt scheiße. Weil ich finde mit 18 braucht man trotzdem noch Unterstützung.“ (LN RZ 207-211)

Beteiligungsthemen waren hinsichtlich der Anliegen außerdem zentral. So beschrieben die Ratsuchenden in 14,1 % der Fälle den Wunsch nach mehr bzw. einer anderen Form der Beteiligung im Rahmen der Hilfe und in 11,1 % der Fälle wurde die (mangelnde) Einbeziehung der Eltern kritisiert.

> „Also da fehlen mehrere Hilfepläne, auch der letzte, der gemacht hätte werden sollen, der ist schon seit acht Monaten überfällig. Da passiert halt nichts.“ (N RZ 93-95)

Die nachfolgende Abbildung zeigt die zehn häufigsten Anliegen in den Rechtskreisen §§ 27ff, § 35a und § 41.

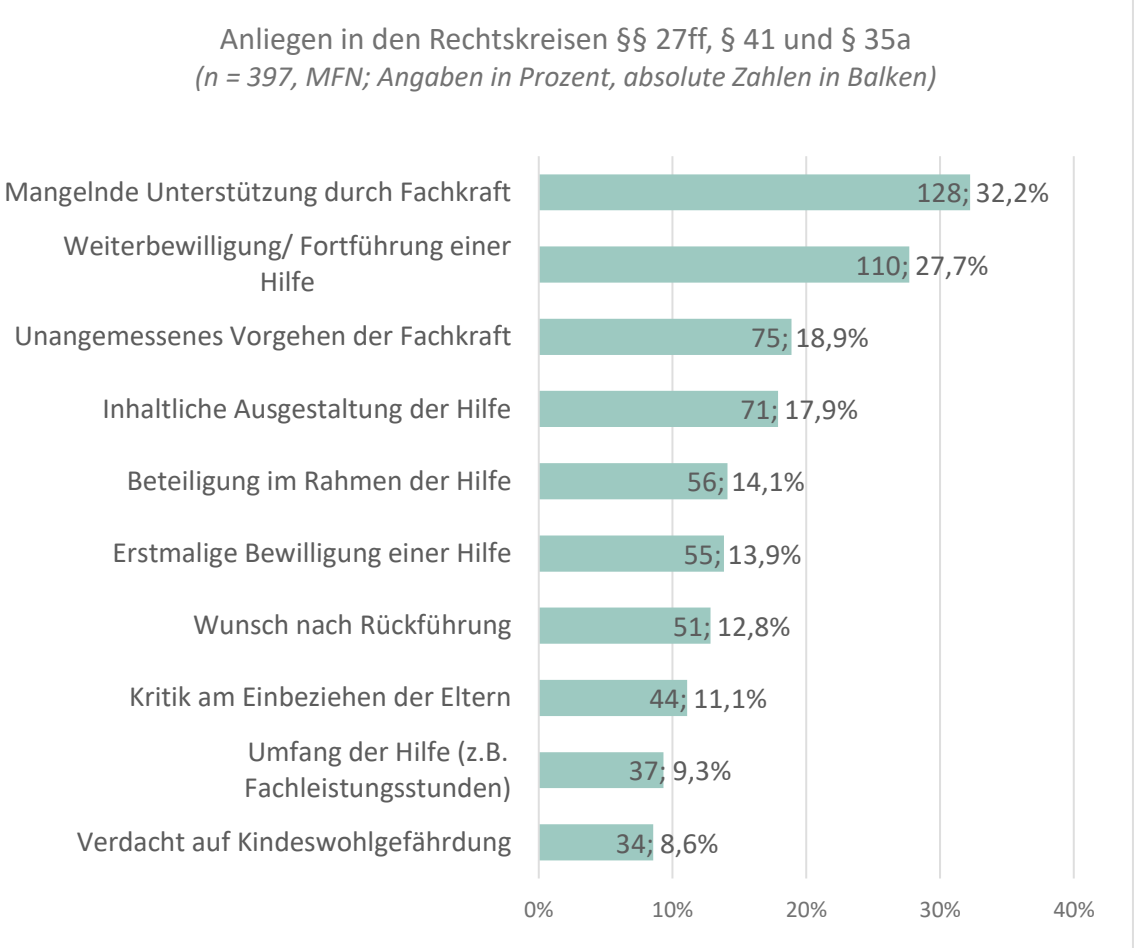


Abbildung 12: Häufigste Anliegen in den Rechtskreisen §§ 27ff, § 41 und § 35a

6.4 Umfang und Setting der ombudschaftlichen Beratungsprozesse

Im nachfolgenden Kapitel werden die abgeschlossenen ombudschaftlichen Beratungsprozesse (d. h. ohne Lotsenfälle) näher dargestellt. Die meisten ombudschaftlichen Beratungsprozesse (n=562) wurden einvernehmlich beendet (62,5 %) oder die ratsuchende Person meldete sich nicht mehr (26,3 %). Selten erfolgte eine explizit einseitige Beendigung durch die ratsuchende Person (2,5%) oder die Ombudsstelle (4,4 %) oder es wurden andere individuelle Sachverhalte benannt (4,3 %). In drei Viertel der Beratungen waren die Beratenden mit dem Beratungsergebnis sehr oder eher zufrieden (77,2 %).

Die meisten ombudschaftlichen Beratungsprozesse wurden in bis zu einem Monat abgeschlossen (71,3 %). Darin enthalten sind etwas mehr als ein Fünftel (22,0 %) der Anliegen, die sich in einem einmaligen Kontakt beraten ließen. Dass die Beratungsprozesse größtenteils von kurzer Dauer sind, spiegelt sich auch darin wider, dass die meisten ombudschaftlichen Beratungen nicht mehr als fünf Kontakte benötigen (70,3 %) und in maximal fünf Stunden abgeschlossen waren (70,3 %).

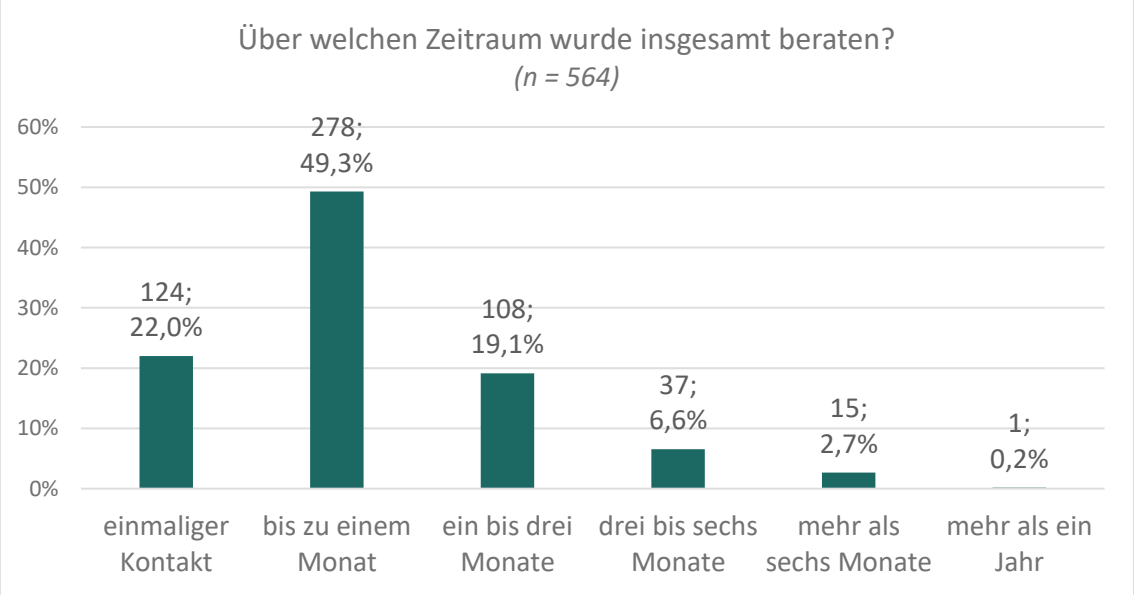


Abbildung 13: Beratungszeitraum

Daneben gibt es immer wieder Anliegen, die sehr beratungsintensiv sind und/oder sich über einen längeren Zeitraum erstrecken, knapp 10 % mehr als drei Monate. Einzelne Beratungen erfordern grundsätzlich einen langen Bearbeitungszeitraum. Gleichzeitig zeigte sich, dass die ombudschaftlichen Beratungen mit fortschreitendem Modellprojektverlauf in etwas kürzerem Zeitraum sowie häufiger mit etwas

weniger Kontakten abgeschlossen werden konnten. Besonders wurden sehr intensive Beratungen (mehr als 10 Kontakte, mehr als 10 Stunden) seltener. Anzunehmen ist, dass dies auf die zunehmende Routine und einen fachlichen Kompetenzzuwachs hinsichtlich unterschiedlicher Anliegen zurückzuführen ist.

Über den gesamten Modellprojektzeitraum waren bei knapp zwei Drittel (63,2 %) der ombudschaftlichen Beratungsprozesse zwei hauptamtliche Beratende involviert, was dem Qualitätsmerkmal des Vier-Augen-Prinzips entspricht.

In den meisten ombudschaftlichen Beratungsprozessen fanden Telefonate statt (92,0 %). Auch die Kommunikation per E-Mail erfolgte in der Hälfte der ombudschaftlichen Beratungen (50,9 %).

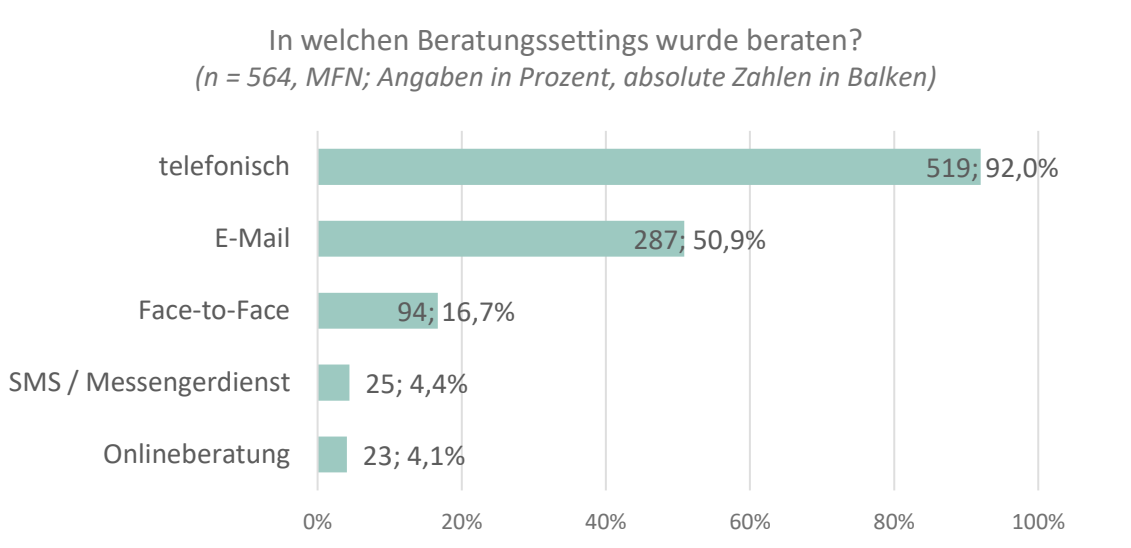


Abbildung 14: Beratungssettings

6.5 Beratungsqualität aus Sicht der Ratsuchenden

Betrachtet man qualitativ zentrale Aspekte der Beratungsqualität, so geben Interviewaussagen der Ratsuchenden Einblicke, was aus ihrer Erfahrung besonders wichtig ist:

Gute Erreichbarkeit, zeitnahe Beratung und Zeit für die Ratsuchenden

Das Thema Zeit spielte in den Rückmeldungen der Ratsuchenden auf verschiedenen Ebenen eine Rolle. So wurde zum einen positiv hervorgehoben, dass die Ombudsstellen telefonisch gut und zeitnah erreichbar waren und auch im Arbeitsprozess Rückmeldungen in relativ kurzen Zeiträumen erfolgten.

> „Ich wurde da immer prompt und gut beraten, immer. Was schön ist, dass immer sofort geantwortet wurde, also wirklich nie länger als ein oder zwei Tage kam eine Reaktion über die E-Mail oder über das Telefon." (M RZ 338-340)

> „Ich war tatsächlich vom Support begeistert, von der Schnelligkeit der Unterstützung, die ich gebraucht habe." (L RZ 64-65)

Viele Konflikte gehen mit einem für die Ratsuchenden belastenden Problemdruck und engen Zeitfenstern bzgl. Entscheidungen einher, sodass ein zeitnahes Agieren der Ombudsstelle für sie bedeutsam war.

> „Sie müssen in kürzester Zeit Entscheidungen treffen. Es ist nicht so, dass man noch drei Monate Zeit hat miteinander zu besprechen, was man machen will, sondern man steht ja letztendlich unter Druck, jetzt kurzfristig eine Lösung auf Basis der Informationen zu erarbeiten, die man benötigt, um dann vielleicht erfolgreich zu werden." (E RZ 420-425)

Zum anderen war aus Sicht der Ratsuchenden wichtig, dass sich die Mitarbeitenden der Ombudsstelle im Gespräch und bzgl. des Verstehens des Anliegens Zeit nehmen.

> „Und die haben sich auch wirklich viel Zeit genommen." (TL RZ 93)

Eine zeitnahe Bearbeitung des Anliegens der jungen Menschen und ihrer Familie sowie hinreichende zeitliche Ressourcen, um sich um die anstehenden Schritte zur Klärung des Konflikts kümmern zu können, sind somit wichtige Qualitätsaspekte aus Perspektive der Ratsuchenden.

Ernst genommen werden, zuschreibungsfreie Haltung und Ermutigung

Bezüglich der Qualität im Beratungsprozess wurde hervorgehoben, wie wichtig es war, dass die Berater:innen der Ombudsstelle den Ratsuchenden zuhörten und sie mit ihren Anliegen ernst nahmen.

> „Also erstens mal, dass man einem zuhört, dass man ernstgenommen wird, dass man sich das Ganze mal von der Seele spricht. Das ist schon mal ganz wichtig." (SF RZ 551-552)

Aus Sicht der Ratsuchenden ist zudem von zentraler Bedeutung, dass ihnen mit einer zuschreibungsfreien Haltung begegnet wird und sie Raum für ihre Fragen und das Verstehen der Situation bekommen.

> „Der hat uns erstens aufgeklärt, aber vor allem in einer Haltung aufgeklärt, wo wir nicht als Eltern die Bösen und unter Verdacht stehenden, das Kind unter Druck setzenden, sich mit jedem Wort verratenden Eltern sind, sondern er hat uns einfach nur aufgeklärt und wir durften fragen." (EP RZ 254-256)

Gerade im Zusammenhang mit Konfliktsituationen wurde sehr positiv hervorgehoben, dass den Ratsuchenden mit Verständnis für ihre Situation begegnet wurde. Auf Grund der als (sehr) schwierig erlebten Situation und emotionaler Involviertheit war ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Situation der Ratsuchenden von großer Bedeutung.

> „Dass man nicht verurteilt wird, auch wenn man selber ein bisschen emotional oder unklar ist in seinen Gedanken oder Aussagen, sondern immer mit einem absolut hohen Grad von Verständnis angenommen und begleitet wird." (L RZ 406-408)

> „Sie hatte auch Verständnis für meine Situation und hat gesagt, ja es ist sicher schwierig." (SP RZ 280-283)

Sich mit dem Problem angenommen zu fühlen und Ermutigung für einen Klärungsprozess zu erfahren, wurde als weitere wichtige Erfahrung im Beratungsprozess konnotiert.

> „Auch einfach mich ermutigt, da weiter zu machen und mir auch gesagt, das ist dein Recht. […] Die haben mir sehr geholfen, dass ich da auch durchgehalten habe, auch die Zeit." (TL RZ 143-147)

> „Sie hat auch wirklich sehr viel unterstützt. Sie hat sehr viel positive Stimmung verbreitet, dass man einfach nicht aufgibt." (SP RZ 107-109)

Eine Unterstützung mit einer optimistischen Grundhaltung sowie die Vermittlung von Zuversicht zur Konfliktklärung stärkten somit Ratsuchende in ihrem Handeln und zeigten sich als bedeutsame Voraussetzungen zur Zusammenarbeit von Ombudsstelle und Ratsuchenden.

Rückversicherung und Reflexion der Handlungsstrategien

Als weiterer Aspekt wurde deutlich, dass es für einen Teil der Ratsuchenden wichtig war, mit Augenmaß zu agieren, um den Konflikt möglichst nicht weiter eskalieren zu lassen und gleichzeitig eine Lösung herbeiführen zu können. Eine Unterstützung beim Sondieren und Abwägen der folgenden Handlungsschritte wurde als hilfreich und wichtig beschrieben.

> „Nicht gleich mit Kanonen auf Spatzen schießen. Also noch einmal eine ganz klare Aufforderung innerhalb von zwei Wochen sollen sie sich melden und Stellung nehmen zu meinem Antrag, ansonsten wird offiziell die Ombudsstelle eingeschaltet." (M RZ 83-85)

Die Begleitung im Abwägungsprozess der passenden Lösungen kann auch beinhalten, dass Ratsuchende nicht alle rechtlichen Möglichkeiten zur Durchsetzung ihrer Rechte ausschöpfen.

> „Eigentlich hatten die mir auch vorgeschlagen, vor das Verwaltungsgericht zu gehen. Das habe ich dann nicht gemacht, weil ich einfach nicht so viel Streit da noch anfangen wollte." (TL RZ 145-147)

Die Ratsuchenden wollen „richtig" handeln und in diesem Zusammenhang war es für sie auch relevant, eine fundierte Einschätzung dazu zu bekommen, inwiefern ihre Anliegen fachlich und rechtlich berechtigt sind.

> „Ich durfte erfreulicherweise jeden Schritt, den ich vorgenommen habe, mir von meinem Support auch noch einmal bestätigen lassen. Ich habe tatsächlich diese Hilfe in Anspruch genommen, indem ich jeden einzelnen Schritt nochmals anschauen lassen habe, weil ich wollte auch nicht mit einem Vorwurf gegenüber dem Jugendamt gegenübertreten, die auch keine Basis haben. Bis dato, wie gesagt, alle Schritte davor, die von der Ombudsstelle bestätigt worden sind, hatten auch Hand und Fuß." (L RZ 92-99)

> „Deswegen habe ich mich an die Ombudsstelle gewendet, um zu schauen, wo habe ich Recht, ob ich total auf dem falschen Trichter bin oder ob das, was ich recherchiert habe, Sinn hat." (L RZ 10-12)

Die Verortung des Anliegens der Ratsuchenden hinsichtlich der „Berechtigung" ist somit auch ein wichtiger Aspekt im Kontext ombudschaftlicher Beratung.

Breites Fachwissen und Rechtskenntnisse

Besonders geschätzt und als zentrale Kompetenz der Mitarbeitenden in Ombudsstellen wurden in diesem Zusammenhang das rechtliche und fachliche Wissen herausgestellt. Gesehen wurde unter anderem, wie breit und vielfältig die Anliegen und das damit einhergehende notwendige Knowhow waren.

> „man muss da unglaublich im Sozialrecht Bescheid wissen und nicht nur das Recht, sondern es gibt so wahnsinnig viele Ausführungsbestimmungen [...] Jugendhilferecht, Sozialhilferecht, im Bundesteilhabegesetz und das SGB IX eben." (M RZ 306-312)

> „Das Spektrum von jemand, der in der Ombudsstelle arbeitet. Weil jeder Fall total anders ist, und man kann auch diese Themen, sei es rechtlicher Natur, sei es prozessualer Natur, sei es pädagogischer Natur, sei es psychologischer Natur [...] das ist so unglaublich umfangreich, was man da hat." (E RZ 404-409)

> „Ich habe da einfach Leute gebraucht, die sich da besser auskennen, ich kannte auch meine Rechte gar nicht." (TL RZ 32-33)

Für komplexe Fragestellungen wurde auch die Bedeutung eines Kompetenznetzwerks unterstrichen, das im Bedarfsfall genutzt werden kann.

> „Die Personen, mit denen ich gearbeitet habe, hatten unfassbar viele Kontakte. Haben in anderen Ombudsstellen nachgefragt, hatten Kontakte zum Jugendamt in ganz vielen unterschiedlichen Städten und haben da einfach auch viele Experten immer zu Rate gezogen. Das fand ich total super, dass ich da so viele unterschiedliche Meinungen dann auch gehört habe, Tipps bekommen habe von Rechtsanwälten, Sozialarbeitern usw. Das genau war auch das, was meine Sozialarbeiterin zum Beispiel nicht leisten konnte." (TL RZ 402-409)

Optionen aufzeigen und Handeln im Auftrag der Ratsuchenden

Wertgeschätzt und als bedeutsam hervorgehoben wurde zudem, dass vonseiten der Mitarbeitenden der Ombudsstelle verschiedene Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit dem Konflikt aufgezeigt wurden und erörtert wurde, was mit welcher Entscheidung einhergeht, dass aber die Entscheidung darüber, wie weiter vorgegangen wird, bei den Ratsuchenden verbleibt.

> „Ja, genau, immer die Möglichkeiten aufzeigen, die man hat, viel erklären, weil die meisten kennen sich da einfach wirklich nicht aus, aber im Endeffekt dann die Entscheidung bei der Person lassen. Natürlich jede Entscheidung auch unterstützen." (TL RZ 357-359)

> „Die hat es wirklich gut gemacht. Sie hat immer herausgearbeitet, worum geht es, wie weit können sie da gehen, wie weit ist es für sie stimmig oder eben nicht." (N RZ 80-82)

Es geht darum, Handlungsstrategien auszuloten, um die Ratsuchenden größtmöglich in ihrem eigenen Handeln zu befähigen.

> „Ich hatte mit ihr aber Szenarien durchgespielt. Szenarien, die bedeutet haben, wenn diese und diese Karten gespielt werden, werde ich so vorgehen und dann würde ich sie darum bitten, einzugreifen." (E RZ 266-269)

Im Mittelpunkt steht, mit den Ratsuchenden ihren Weg im Umgang mit dem Konflikt herauszuarbeiten und begleitend zur Seite zu stehen. Die Entscheidungen zu den nächsten Schritten bleiben in der Verantwortung der Ratsuchenden.

> „Also, was sie nicht gemacht hat, was ich ihr hoch anrechne, also sie hat mir nie etwas aufoktroyiert." (N RZ 194-195)

> „Also sie muss sich Zeit dafür nehmen und immer viel Rücksprache halten mit dem Klienten. Also, dass da nichts läuft, ohne dass er drüber geschaut hat und mal gesagt hat, was er eigentlich möchte." (TL RZ 348-350)

Handeln im Sinne und Auftrag der Ratsuchenden ist somit ein bedeutsamer Qualitätsaspekt.

Fachlich motiviertes Engagement für die Ratsuchenden

Darüber hinaus wurde vonseiten der Ratsuchenden betont, dass es für sie wichtig war, dass sich die Berater:innen der Ombudsstelle für ihr Anliegen wirklich einsetzten und ihnen zur Seite standen.

> „Also ich finde dieses Engagement braucht man für Klienten, soziales Engagement. Mitgefühl oder Empathie eher, aber nicht Mitleid und sich natürlich nicht verlieren im Mitgefühl. […] Und ich hatte das Gefühl, sie werden sich einsetzen für mich. Und das ist auch schön." (M RZ 371-392)

> „Die haben sehr viel Einsatz gezeigt. Ich war da ganz überrascht, dass mir die so viel Hilfe anbieten direkt." (TL RZ 96-97)

Auf Grundlage der fachlichen und rechtlichen Einschätzung der Situation nahmen die Berater:innen Einfluss und brachten die Anliegen der Ratsuchenden fachlich begründet zur Geltung.

> „Die haben mit großer Kompetenz und Standing das vermittelt, was erforderlich ist." (EP RZ 835-636)

Deutlich werden somit eine Haltung und eine Klarheit, mit der die Berater:innen den Prozess ausgestalten.

Unabhängige und kostenfreie Beratung

Als weitere Qualitätsaspekte wurden im Kontext der Interviews unter anderem sowohl der Punkt der Unabhängigkeit als auch der Punkt der kostenfreien Beratung hervorgehoben. Je nach Konfliktkonstellation kann sich die Frage stellen, wer ohne Eigeninteressen in den Klärungsprozess einsteigen kann. Die strukturelle Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist diesbezüglich aus Sicht der Ratsuchenden von Bedeutung.

> „An den Träger brauche ich mich nicht wenden, weil die spielen ja auf einer Welle mit dem Kindergarten. Somit war das die einzige Stelle, wo ich gesagt habe, okay, da kann uns wahrscheinlich jemand bei der Konfliktlösung, bei der Schlichtung helfen.“ (KP RZ 450-453)

Aber auch finanzielle Aspekte können eine Rolle spielen. So haben nicht alle Ratsuchenden die finanziellen Mittel, um einen Anwalt einzuschalten. Dass ombudschaftliche Beratung kostenfrei ist, ermöglicht es bestimmten Personen erst, Beratung und Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

> „Wenn ich weiß, dass die finanzielle Seite dann gesichert ist, in dem Fall für mich die Unterstützung und Beratung kostenfrei ist, dann kann ich meine Energie natürlich ganz anders leiten in der Sache.“ (L RZ 212-215)

Sich keine Sorgen um finanzielle Aspekte machen zu müssen, schafft somit den Freiraum am Konflikt arbeiten zu können.

> „Ombudsstelle würde ich natürlich sofort jedem empfehlen, weil ich überzeugt bin, dass tatsächlich mit ganz gutem Wissen vorgegangen wird und es moralisch absolut nichts auszusetzen gibt. Dass tatsächlich Klienten mit seinen Rechten und Bedürfnissen im Vordergrund steht, eben ohne Profit.“ (L RZ 372-375)

Aus der Kombination von hoher Fachlichkeit und niedrigschwelliger Möglichkeit der Inanspruchnahme erwächst somit ein aus Sicht der Ratsuchenden empfehlenswertes Angebot.

6.6 Ombudschaftliche Handlungsstrategien

Das Spektrum an Handlungsstrategien, die im Beratungsverlauf zum Einsatz kamen, ist vielfältig. Die Auswahl dieser erfolgte anhand der jeweiligen Erfordernisse des Beratungsanliegens sowie entlang der formulierten Bedarfe und Wünsche der Ratsuchenden.

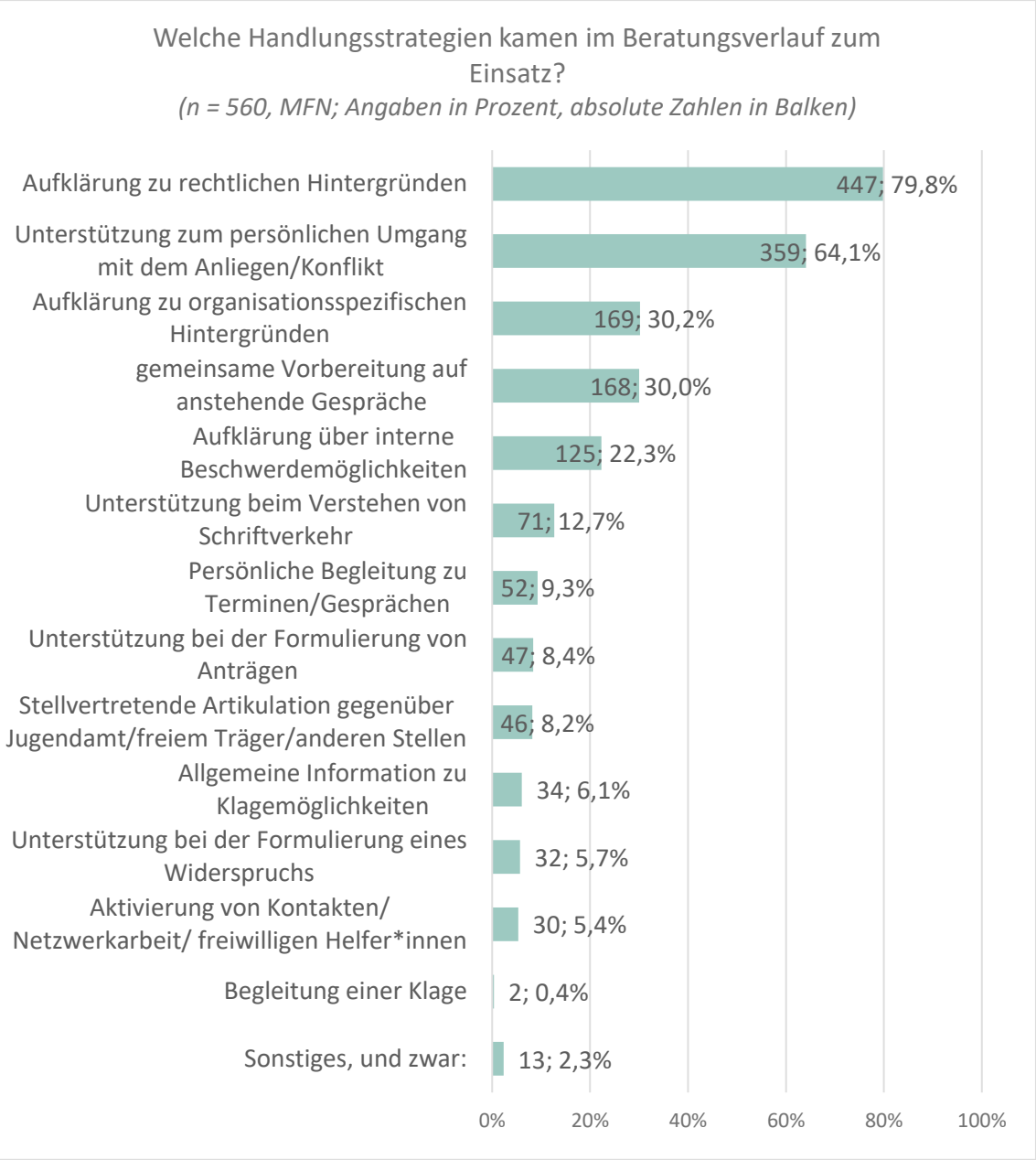


Abbildung 15: Handlungsstrategien

Eine Aufklärung zu rechtlichen Hintergründen spielte in rund vier Fünftel der ombudschaftlichen Beratungsprozesse (79,8 %) eine Rolle. Auch organisationsspezifische Hintergründe wurden in fast jedem dritten Fall (30,2 %) vermittelt. Rechtliche und fachliche Aspekte in Verbindung zueinander einzuordnen, wurde auch im

Rahmen der Interviews mit Ratsuchenden als wichtige Stärke der Ombudsstellen beschrieben:

> „Der Mehrwert dieser Ombudsstelle besteht darin, dass sie erstens diese rechtlichen Zusammenhänge kennen [...] die verstehen auch diese pädagogischen und psychologischen Aspekte in dieser ganzen Sache und was für eine Brille möglicherweise eine Sozialarbeiterin im Jugendamt und eine in so einer Wohnheimgruppe hat und was das für uns als Eltern bedeutet. Und diese Kombination an Wissen macht einen Mehrwert aus.“ (EP RZ 286-292)

Daneben war die psychosoziale Unterstützung der Ratsuchenden, im Sinne der Unterstützung von Ratsuchenden im persönlichen Umgang mit dem Konflikt, häufig (64,1 %) Teil der ombudschaftlichen Beratung. So wurde z. B. als eine unterstützende Handlungsstrategie beschrieben, dass Ratsuchende in Bezug auf Argumentationslinien unterstützt wurden, um Begründungen für ihr Anliegen darlegen zu können.

> „Man muss schon extrem schlüssig sein, in all der Vorgehensweise.“ (E RZ 309-310)

> „Es fordert Diplomatie, richtig denken, richtig kontaktieren, schreiben, dass die Klarheit bringen.“ (EP RZ 736-737)

> „das war schon ein bisschen wie eine Supervision, sage ich mal, in dem Sinne das mit jemanden besprechen zu können, das war schon sehr hilfreich und auch dass jemand weiß, wie es geht.“ (N RZ 183-185)

Zudem haben die Ombudsstellen in 12,7 % der Beratungen Ratsuchende im Verstehen von Schriftverkehr und in 8,4 % der Beratungen bei der Formulierung von Anträgen unterstützt.

> „Frau A. hat mir auch hier sehr viel geholfen, auch sehr viel mit den Schreiben. Ich habe mich nicht ausgekannt, weil dieses Handbuch zu § 35a, das ist ja ein Riesenschinken.“ (SP RZ 94-96)

In fast jeder zehnten ombudschaftlichen Beratung (9,3 %) wurden die Ratsuchenden persönlich zu Terminen bzw. Gesprächen begleitet.

> „Die Ombudsstelle hat uns das einfach genauer dargelegt, wie so ein Prozess ist, was sie machen können, was sie nicht machen können schon bei der Erstberatung. Wir waren dann noch ein zweites Mal dort und die haben uns jetzt begleitet zu einem Gespräch im Jugendamt, um letztendlich diesen Prozess anders zu lenken.“ (EP RZ 304-307)

Durch die Unterstützung und Strukturierung von Gesprächssituationen konnte die Artikulation von relevanten Sachverhalten durch die Ratsuchenden selbst gefördert werden. Alternativ artikulierten die Berater:innen stellvertretend (8,2 %), nach klarer Auftragserteilung durch die Ratsuchenden.

> „Wir haben vorher extra ein Treffen gemacht und sie hat aufgeschrieben, was sind die wichtigen Sachen, was sind unsere Ziele. Sie war da und sie hat aufgepasst, dass alle Sachen gesagt werden. Sie hat die Situation dann wieder gelenkt und das ist wichtig. […] Sie hat immer wieder mal zusammengefasst, sie hat nachgehakt, sie hat bestimmte Fragen auf den Tisch gebracht. Sie hat eigentlich nicht so viel gemacht, aber durch ihre Anwesenheit und ihre gezielten Interventionen hat sich auch die Haltung der Mitarbeiterinnen des Jugendamtes verändert." (EP RZ 345-358)

Die Berater:innen unterstützten auch im Formulieren von Widersprüchen. Diese Handlungsoption kam in 5,7 % der Fälle zum Tragen und wurde von Ratsuchenden als Rückversicherung und Unterstützung erlebt:

> „Bevor ich den Widerspruch eingelegt habe, habe ich mich nochmals rückversichert mit der Ombudsstelle, dass der korrekt geschrieben ist, dass das, was ich denke, rechtlich richtig ist und auch stimmt." (M RZ 123-126)

> „Die haben mich da wirklich rundum unterstützt und auch einfach der Hauptpunkt war, glaube ich, dass auch mit den Widersprüchen, dass mir alles erklärt wurde mit den Paragrafen, was es bedeutet. Sie haben beim Formulieren geholfen." (TL RZ 187-190)

Zur Begleitung einer Klage kam es zweimal im Rahmen des Modellprojekts (0,4 %). Die Ratsuchenden beschreiben es als unterstützend, dass die Ombudsstelle im Klagefall weiter ansprechbar war, teilweise bestärkte die Einschätzung der Ombudsstelle die Ratsuchenden auch darin, rechtliche Schritte einzuleiten, wenn das Vorgehen einer Institution unrechtmäßig war:

> „Und dann hieß es, am besten wäre es, wenn man vor dem Verwaltungsgericht […] klagt, und zwar eine Untätigkeitsklage. Weil es kann nicht sein, dass man im Juni alles vorlegt und dann hat man fast Weihnachten immer noch keine Rückmeldung." (SP RZ 76-79)

> „Mit der Unterstützung von Ombud tatsächlich gerichtlich mein Recht erkämpft." (L RZ 53)

Die Handlungsstrategien der Ombudsstelle orientierten sich dabei an einer fachlich guten Lösung für den jungen Menschen und seine Familie.

> „Dass da jemand ist, der einen richtigen Willen hat, der eine gute, gerechte Lösung finden will. Also, dass diese Energie da drinsteckt, das ist gut für das Kind,

> für die Familie und wir finden Lösungen. Wir alle wollen die beste Lösung finden. [...] das Jugendamt müsste fühlen, die Ombudsstelle ist super, weil das nimmt einen Teil von der Arbeit auch weg von denen." (EP RZ 877-882)

Zusammengefasst lässt sich feststellen, dass die Ombudsstellen des Modellprojekts an allen drei Standorten das Gesamtspektrum der ombudschaftlichen Handlungsstrategien im Bedarfsfall genutzt haben. Das heißt, sofern es bezüglich des Anliegens relevant war, unterstützten sie bei der Formulierung von Widersprüchen oder begleiteten Ratsuchende während einer Klage. Durch die strukturellen Anbindungen der Ombudsstellen konnten hier keine Begrenzungen bzw. Widerstände ausgemacht werden.

6.7 Fachkräfte als Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratung

Zielgruppe ombudschaftlicher Beratung sind im ombudschaftlichen Selbstverständnis und entsprechend dem gesetzlichen Auftrag des § 9a SGB VIII junge Menschen und ihre Familien. In der praktischen Umsetzung ombudschaftlicher Beratung zeigt sich jedoch, dass sich Fachkräfte in Einzelfällen mit einem eigenständigen ombudschaftlichen Beratungsbedarf an die Ombudsstellen wenden. So wurden im Projektverlauf, an allen drei Standorten zusammengenommen, 25 Fachkräfte mit entsprechenden eigenen Anliegen beraten. [6]

Steht ein eigener Beratungsbedarf von Fachkräften im Mittelpunkt, so zeigt sich, dass sich vor allem Fachkräfte aus den stationären Hilfen zur Erziehung – und hier insbesondere Betreuungspersonen mit Fragestellungen zu fachlichen Standards bzw. rechtlichen Vorgaben der Kinder- und Jugendhilfe – an die Ombudsstelle wandten. Vereinzelt meldeten sich aber auch Fachkräfte aus dem Kontext Flucht und Migration, Psycholog:innen, Fachanwält:innen und Vormünd:innen.

Hinsichtlich der formulierten Anliegen vonseiten der Fachkräfte ging es in 13 der 25 ombudschaftlichen Beratungen um Fragestellungen zu fachlichen Standards bzw. rechtlichen Vorgaben der Kinder- und Jugendhilfe. Vier Anliegen tangierten Aspekte zur Durchsetzung von Rechten von jungen Menschen und Eltern, in drei

[6] In diesem Zusammenhang nicht erfasst sind Beratungen von Fachkräften, die ausschließlich stellvertretend bzw. im Auftrag des jungen Menschen (mit dessen Einverständnis) erfolgten. Da die Fachkräfte in diesen Kontexten als eine Brücke für die jungen Menschen hin zur Ombudsstelle bzw. als fachliche Multiplikator:innen für ombudschaftliche Fragestellungen fungieren, werden diese Anliegen nicht unter Beratung von Fachkräften gefasst, sondern gingen in die Falldokumentation der Ratsuchenden ein.

Beratungen ging es um Fragestellungen bzgl. des Vorgehens bei einem öffentlichen/freien Träger, was auch Ohnmachtssituationen innerhalb der eigenen Institution umfasst. In drei Beratungen ging es um die Frage, an wen sich die Fachkraft innerhalb der Regelstruktur mit ihrer Beschwerde wenden kann und zwei Fachkräfte erfragten Hinweise zum Finden von geeigneten Angeboten bzw. Einrichtungen für Adressat:innen der Kinder- und Jugendhilfe. Vornehmlich ging es somit um sozialpädagogische Themen, die das eigene fachliche und professionelle Handeln stärken und zur Vergewisserung beitragen sollen.

Thematische Schwerpunkte hinsichtlich der bearbeiteten Anliegen zeigten sich bei Fragen zum Hilfeende stationärer Hilfen sowie zum Thema Volljährigkeit und Übergangsgestaltung. Darüber hinaus zeigten sich mehrere Fragestellungen, die Kostenaspekte in stationären Hilfen betreffen sowie migrationsspezifische Klärungsbedarfe tangierten.

Ausgehend von diesen 25 Fachkräfteberatungen sahen die Berater:innen der Ombudsstellen Bedarfe zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe vor allem hinsichtlich der Transparenz bezüglich des Vorgehens von Trägern öffentlicher (und freier) Jugendhilfe mit Blick auf getroffene Entscheidungen und gesetzliche Voraussetzungen, zur Gewährung von Hilfen sowie zu Angeboten, Verfahrensweisen und Kostenaspekten bei Systemübergängen und in der Zusammenarbeit verschiedener Leistungsträger.

Der durchschnittlich benötigte Zeitaufwand zur Bearbeitung der ombudschaftlichen Anliegen vonseiten der Fachkräfte, umfasste knapp anderthalb Stunden pro Beratung. Insgesamt machten die Beratungen mit ausschließlichem Fokus auf Fachkräfte im Gesamtspektrum der ombudschaftlichen Beratungen somit einen sehr geringen Anteil aus.

7. Einschätzungen zur bisherigen Umsetzung ombudschaftlicher Beratung und Strukturen

Zur Einschätzung der Umsetzung ombudschaftlicher Beratungen im Rahmen des Modellprojekts fließen im Folgenden zum einen Erkenntnisse aus der Befragung der Kooperationspartner:innen ein. So geht es um Einschätzungen zu Ombudsstellen, deren Bekanntheitsgrad und Öffentlichkeitsarbeit sowie um Einschätzungen zur Qualität und zum Nutzen ombudschaftlicher Beratungen. Zum anderen werden Ergebnisse der Nutzer:innenbefragung dargestellt.

7.1 Einschätzung zu Ombudschaft aus Perspektive der befragten Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe

In der Bearbeitung ombudschaftlicher Anliegen sind Ombudsstellen auf die Zusammenarbeit mit den Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe angewiesen. Die Klärung von Anliegen und Konflikten ist in der Regel nur in Kooperation möglich. Im Rahmen der Kooperationspartner:innenbefragung der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe wurde deshalb abgefragt, mit welcher Haltung dem Thema Ombudschaft unter den Trägern begegnet wird. Zur Frage, wie die Existenz von Ombudsstellen grundsätzlich bewertet wird, gaben knapp drei Viertel (74,3 %) der Befragten an, die Existenz von Ombudsstellen als sehr bzw. eher gewinnbringend einzuschätzen und somit positive Erwartungen mit Ombudsstellen zu verbinden. 15,9 % bewerteten die Existenz als eher nicht gewinnbringend und 9,7 % der Befragten schätzten sie als nicht gewinnbringend ein.

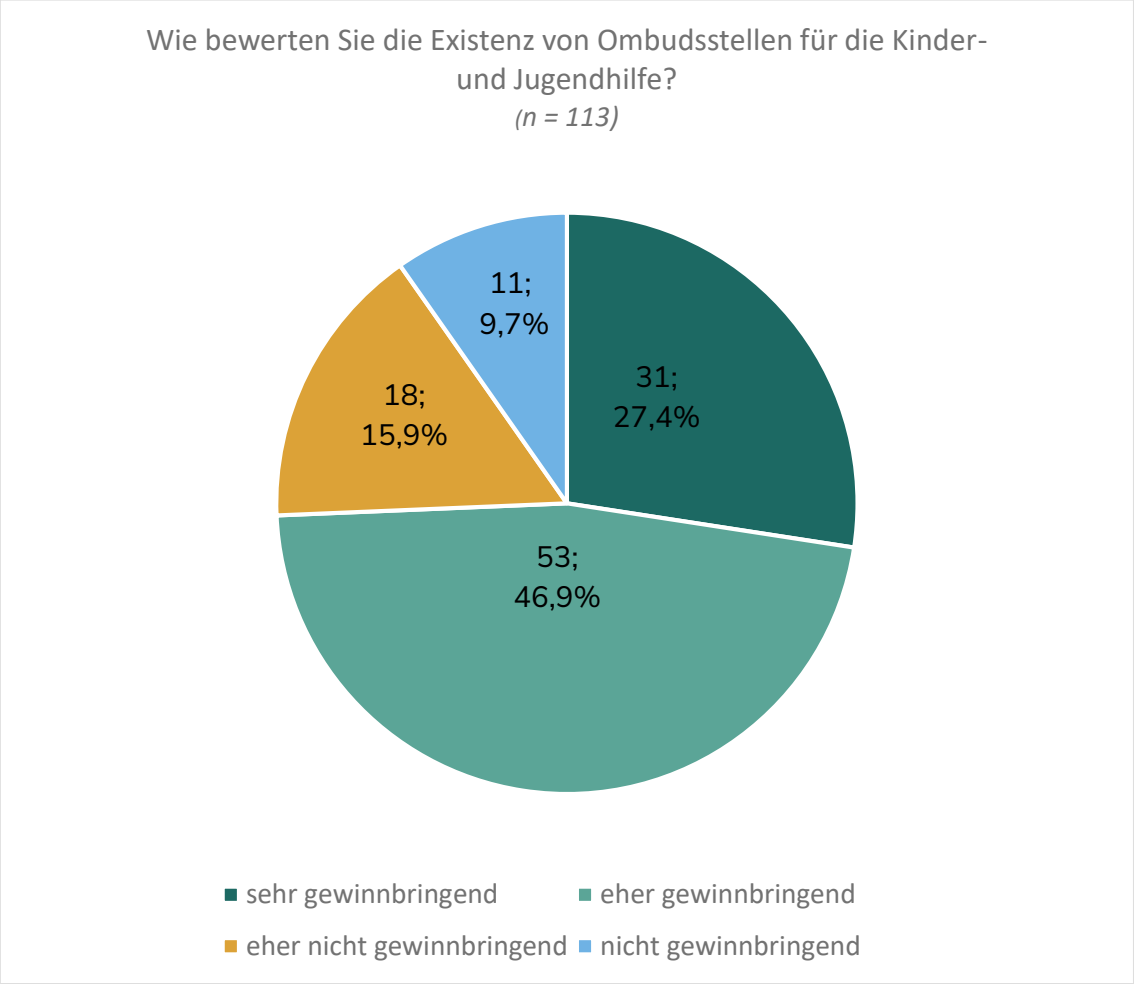


Abbildung 16: Existenz der Ombudsstellen

Dabei besteht kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Informationslage zum Thema Ombudschaft und der Bewertung der Existenz von Ombudsstellen. Allerdings durchzieht diese generelle Haltung zur Existenz von Ombudsstellen (als tendenziell gewinnbringend oder nicht gewinnbringend) das gesamte Antwortverhalten in der Befragung. Anzumerken ist, dass die negativen Einschätzungen zur Existenz von Ombudsstellen vor allem von Gesamtleitungen aus Jugendämtern getroffen wurden. So bewerteten 63,2 % der antwortenden Jugendamtsleitungen die Existenz von Ombudsstellen als eher/nicht gewinnbringend. Sie sind somit besonders skeptisch.

Die Ergebnisse zeigen auch, dass diejenigen, die bereits positive Erfahrungen mit Ombudsstellen in der konkreten Zusammenarbeit gemacht haben (Mehrzahl der antwortenden Fachkräfte sowie ein paar Jugendamtsleitungen), die Existenz von Ombudsstellen allgemein besser einschätzten. Zudem gehen Erfahrungen in der Fallarbeit mit einer besseren Bewertung der Kooperation einher. Es kann somit erwartet werden, dass sich Vorbehalte durch positive Erfahrungen hinsichtlich einer konstruktiven Zusammenarbeit mit Ombudsstellen abbauen lassen.

Nachfolgend werden die qualitativen Einschätzungen der Kooperationspartner:innenbefragung dargestellt[7]:

Diejenigen, die die Existenz der Ombudsstellen als (eher) gewinnbringend einschätzen, begründen dies vor allem damit,

- dass hervorgehoben wird, dass die Anspruchsberechtigten gegenüber den Leitungserbringern und der öffentlichen Jugendhilfe gestärkt werden,
- dass junge Menschen und ihre Familien bei Konfliktthemen Beistand erhalten und
- dass es durch die Ombudsstellen eine neutrale Anlaufstelle gibt, die unterstützend und konfliktreduzierend wirkt.

Als unterstützend in der Konfliktbearbeitung wurde unter anderem das Erklären von Rollen und Aufgaben der verschiedenen Akteur:innen der Kinder- und Jugendhilfe, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der Arbeitsstrukturen des Sozialdienstes/Jugendamtes benannt. Dadurch konnten nach Einschätzung der Fachkräfte Fragen beantwortet und Verstehensprozesse auf Seiten der Ratsuchenden befördert werden. Ombudsstellen wurden in diesem Zusammenhang als vermittelnd eingeschätzt. Zudem wird benannt, dass Ombudsstellen Familien Sicherheit im Dialog mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes/freien Trägers geben können, was wiederum vonseiten der Fachkräfte als Erleichterung in der Arbeit und Kommunikation mit den Klient:innen erlebt wurde. In strittigen Fällen wurden die Ombudsstellen als Option gesehen, wieder in einen kooperativen Austausch zu kommen. Diejenigen, die Ombudsstellen (eher) als nicht gewinnbringend einschätzten, stellten den Sinn und Zweck von Ombudsstellen grundsätzlich infrage. Sie verwiesen darauf, dass es bereits vielfältige Beschwerde- bzw. Rechtsbehelfsmöglichkeiten sowie Aufsichtsbehörden gibt, die entsprechend vonseiten der jungen Menschen und ihrer Familien in Anspruch genommen werden können. Sie schätzten Ombudsstellen aus dieser Argumentation heraus als Doppelstruktur ein.

Dem ist aus fachlicher Sicht hinzuzufügen: Ombudsstellen sollen eben genau eine Beschwerdeoption für junge Menschen und ihre Familien bei Konflikten sein, die unabhängig ist und in Ergänzung bzw. als Alternative zu internen Beschwerdeverfahren genutzt werden kann, damit die strukturelle Machtasymmetrie zwischen Fachkräften und Adressat:innen minimiert wird. Unterschiedliche Beschwerdeoptionen sind fachlich somit explizit gewollt.

[7] Deutlich wurde, dass einem Teil der Befragten bislang eine Einschätzung der Existenz von Ombudsstellen schwerfällt, weil Informationen und Erfahrungen noch fehlen. Diese beantworteten entsprechend die offenen Fragstellungen nicht.

7.2 Öffentlichkeitsarbeit und Bekanntheit

Sich sowohl bei jungen Menschen und ihren Familien als auch bei Fachkräften bekannt zu machen, war und ist eine wichtige Aufgabe von Ombudsstellen. Nur so können Ratsuchende vom Angebot wissen und es im Bedarfsfall in Anspruch nehmen. Welche Formen der Öffentlichkeitsarbeit die Modellstandorte im Projektzeitraum umgesetzt haben, welche Bekanntheit sie bayernweit bislang[8] erreicht haben und welche Wünsche junge Menschen und ihre Familien zur Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit haben, wird im Folgenden dargestellt.

7.2.1 Aktivitäten der Modellstandorte zur Öffentlichkeitsarbeit

Eine der ersten Aktivitäten im Kontext der Öffentlichkeitarbeit war es, jeweils eine Homepage zu erarbeiten. Unterschiede zeigten sich an den Standorten:

Teilweise konnte eine eigene Seite aufgebaut werden, teilweise handelt es sich um eine Unterseite auf der Homepage des jeweiligen Trägers. Hinsichtlich der Gestaltung eines eigenen und adressat:innengerechten Designs, waren die Möglichkeiten deutlich eingeschränkter, wenn ein institutionenbezogenes Corporate Design zu beachten war. Hier ist, auch im Sinne von niedrigschwelligen Zugängen und Aspekten der Unabhängigkeit, eine eigene Gestaltungsfreiheit bedeutsam.

Des Weiteren zeigten sich Unterschiede hinsichtlich der Funktionen auf der jeweiligen Homepage. So bietet ein Modellstandort die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über einen Live-Chat. Diese digitalen Zugänge können ebenfalls Hürden der Kontaktaufnahme senken.

Darüber hinaus haben alle Standorte aktive Pressearbeit betrieben, sowohl zu Projektbeginn als auch im Projektverlauf. So sind jeweils Artikel in den relevanten Lokalzeitungen erschienen. Ein Standort hat zudem Printmedien genutzt, die sich gezielt an Familien richten. Außerdem gab es Veröffentlichungen in der Fachpresse, die insgesamt das Modellprojekt beschrieben und auf die Standorte verwiesen haben.

Ebenso haben alle Standorte Materialien erstellt, die auf die Ombudsstelle aufmerksam machen und Kontaktdaten enthalten. Die Bandbreite geht hierbei von zielgruppenspezifischen Flyern für junge Menschen, Eltern und Fachkräfte über Postkarten mit jugendgerechter Ansprache bis hin zu Plakaten und Stickern. Die

[8] Die Befragung fand im September 2023 statt.

Verteilungswege streuten je nach regionalem Zuschnitt der Modellstandorte. Angeschrieben und um Verteilung gebeten wurden alle in der jeweiligen Region verorteten Jugendämter, stationäre Einrichtungen, aber auch Schulen, Familienstützpunkte, Sozialbürgerhäuser etc. Aufgrund des wesentlich kleinräumigeren Zuschnitts des Verantwortungsbereichs der Ombudsstelle Augsburg konnten dort Postkarten in öffentlichen Räumen, wie z. B. Cafés, ausgelegt werden. Es wurde somit auf vielfältige Weise versucht, den Zugang zu jungen Menschen und ihren Familien zu finden und die Ombudsstellen auch einer breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen.

Auch eine Vielzahl von persönlichen Vorstellungen in Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe wurden initiiert. Zum einen, um die Personen und das Konzept der Ombudsstelle in Fachkreisen bekannt zu machen und für eine Zusammenarbeit zu werben. Zum anderen, um sich in ausgewählten Kontexten der stationären Hilfen zur Erziehung persönlich bei jungen Menschen vorzustellen. So fanden Vorstellungen bei Fachteams von Jugendämtern und Trägern statt, Qualitätszirkel und Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII wurden besucht und es gab Vorstellungen im Ausbildungskontext der Sozialen Arbeit, so etwa an einer Hochschule für Soziale Arbeit oder bei einer Praktikumsmesse.

Außerdem wurde Kontakt zum Landesheimrat Bayern, dem Selbstvertretungsgremium junger Menschen, die in stationären Einrichtungen der Kinder-, Jugend- und Eingliederungshilfe in Bayern leben, aufgebaut. So haben die Ombudsstellen ab dem zweiten Projektjahr jährlich an deren landesweiter Jahrestagung für Partizipation „IPSHEIM“ teilgenommen und Workshops mit Jugendlichen zum Thema Ombudschaft ausgestaltet.

7.2.2 Einschätzungen zur bisherigen Bekanntheit und Öffentlichkeitsarbeit

Einschätzungen zur Bekanntheit der Ombudsstellen in Bayern lassen sich im Rahmen dieses Berichts über drei Zugänge herleiten. Diese wurde im Rahmen der Kooperationspartner:innenbefragung von Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe in Bayern beleuchtet, im Kontext der Interviews mit Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratungen thematisiert und mit Teilnehmenden der Tagung des Landesheimrats in Ipsheim 2023 diskutiert. Zentrale Ergebnisse aus diesen Zugängen werden im Folgenden dargestellt.

Betrachtet man die Ergebnisse der Kooperationspartner:innenbefragung, die nach anderthalb- bis zweijähriger Laufzeit der Ombudsstellen im September 2023 durchgeführt wurde, so zeigt sich Entwicklungsbedarf hinsichtlich der Bekanntheit

und Öffentlichkeitsarbeit bei den Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe in Bayern. Zu diesem Zeitpunkt gaben 42,5 % der Befragten an, keine der bayerischen Ombudsstellen zu kennen. Am bekanntesten war die Unabhängige Ombudsstelle Bayern e. V. mit 31,9 % der antwortenden Befragten gefolgt von der Ombudsstelle für Kinder- und Jugendhilfe in Oberbayern (OKJO) mit 30,1 %, der Ombudsstelle der Stadt Augsburg mit 29,2 % und der Ombudsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien im Landkreis München mit 26,5 %.

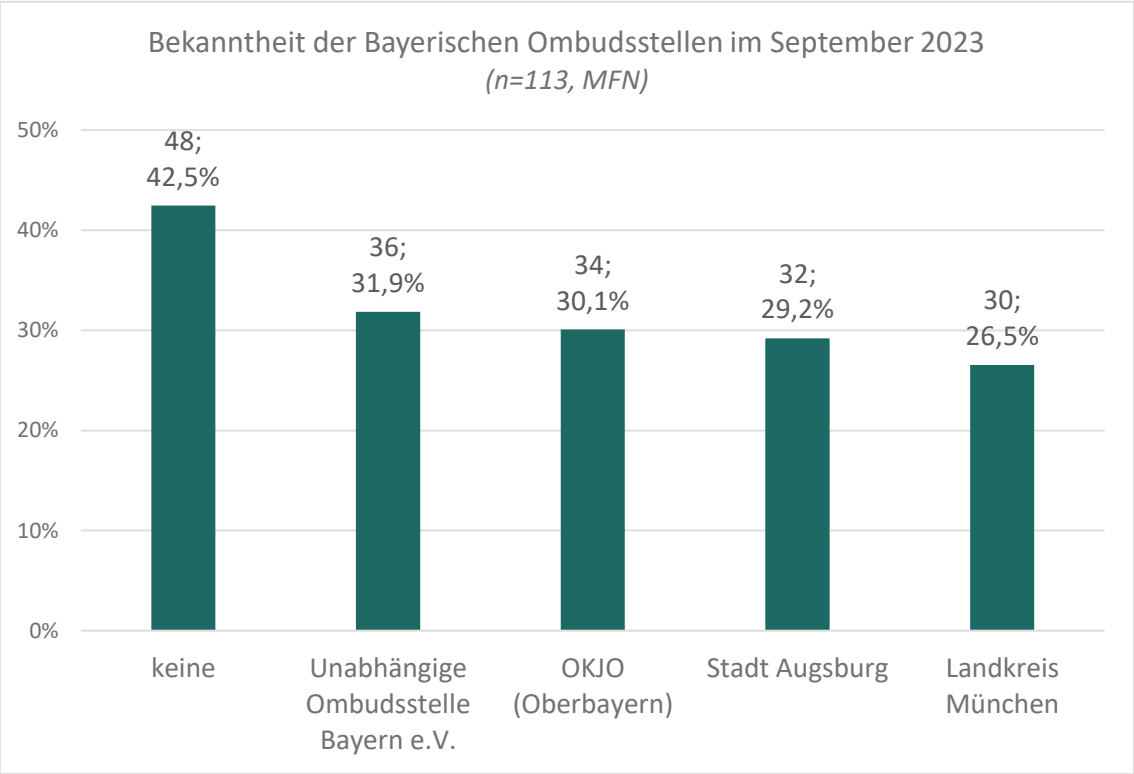


Abbildung 17: Bekanntheit der Bayerischen Ombudsstellen

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstellen im Modellprojekt fokussierte sich in den ersten Projektjahren hauptsächlich auf den jeweiligen regionalen Zuschnitt. Dies kann einen Teil des (noch) nicht Bekanntseins erklären. Jedoch wurden die Ombudsstellen im Rahmen der landesweiten Jugendamtsleitertagung vorgestellt, es wurden Fachartikel zum Modellprojekt veröffentlicht und es gab eine landesweite Zwischenbilanztagung. Hierüber bestand die Hoffnung, zumindest auf der Informationsebene viele Fachkräfte erreicht zu haben. Die Ergebnisse zeigen, dass dies nur teilweise gelungen ist. Auch bei bereits länger bestehenden Ombudsstellen, wie der Unabhängigen Ombudsstelle Bayern e. V., kann noch nicht von einer flächendeckenden Bekanntheit ausgegangen werden.

Betrachtet man die Ergebnisse zur Informationslage insgesamt, so zeigt sich auch hier Entwicklungsbedarf. In einer differenzierten Auswertung der Einschätzungen aus Perspektive der Träger freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe wird

deutlich, dass sich Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe (mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,7 auf der Schulnotenskala) im Vergleich zu Trägern der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe (mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,8 auf der Schulnotenskala) deutlich schlechter informiert fühlten. Diese Unterschiede in der Bewertung können zum Teil durch die an der Befragung teilnehmenden Fach- und Leitungskräfte der freien Träger, die häufiger noch keinen persönlichen Kontakt zu Ombudsstellen hatten, erklärt werden. Hinsichtlich zukünftiger Informationsstrategien sollte die Zielgruppe der Fachkräfte von Trägern der freien Kinder- und Jugendhilfe verstärkt Berücksichtigung finden. Es handelt sich um wichtige Multiplikator:innen im Zugang zu Ombudsstellen.

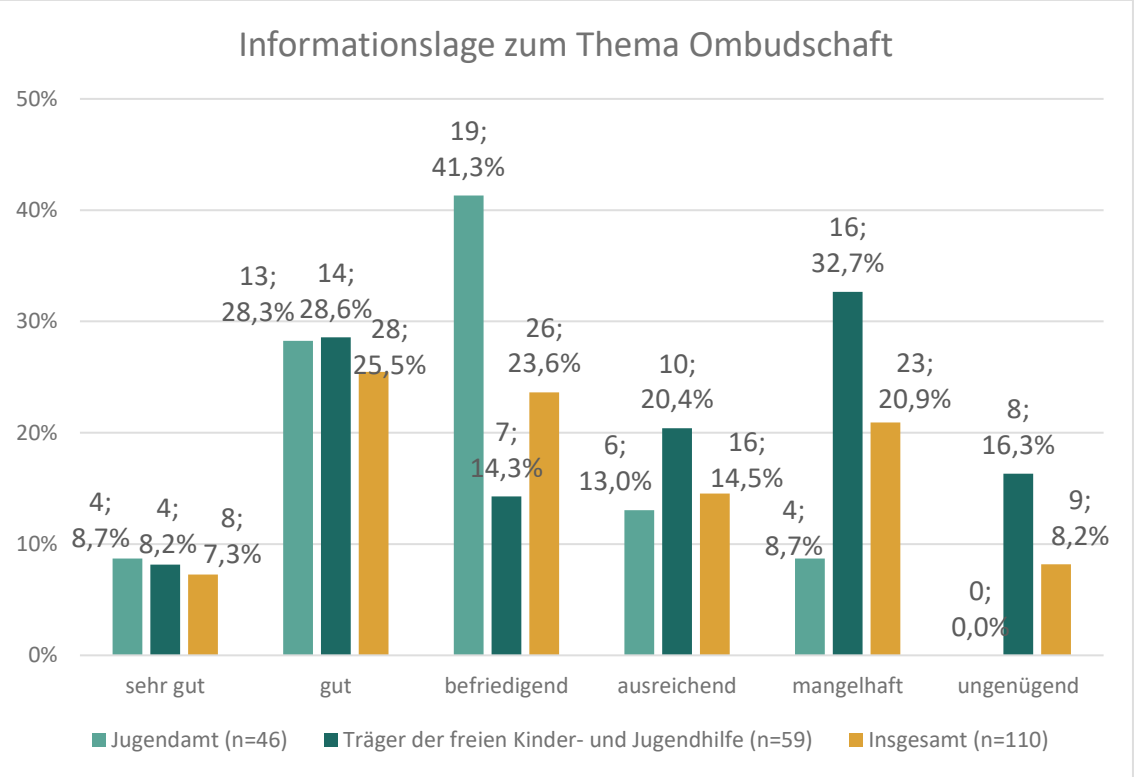


Abbildung 18: Informationslage zum Thema Ombudschaft

Hinsichtlich der Bewertung der Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstellen zeigten sich ähnliche Tendenzen. So bewerteten 20,0 % der Befragten die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstellen als sehr gut bzw. gut, 40,0 % schätzten sie als befriedigend bzw. ausreichend ein und ebenfalls 40,0 % bewerteten die Öffentlichkeitarbeit mit mangelhaft bzw. ungenügend.

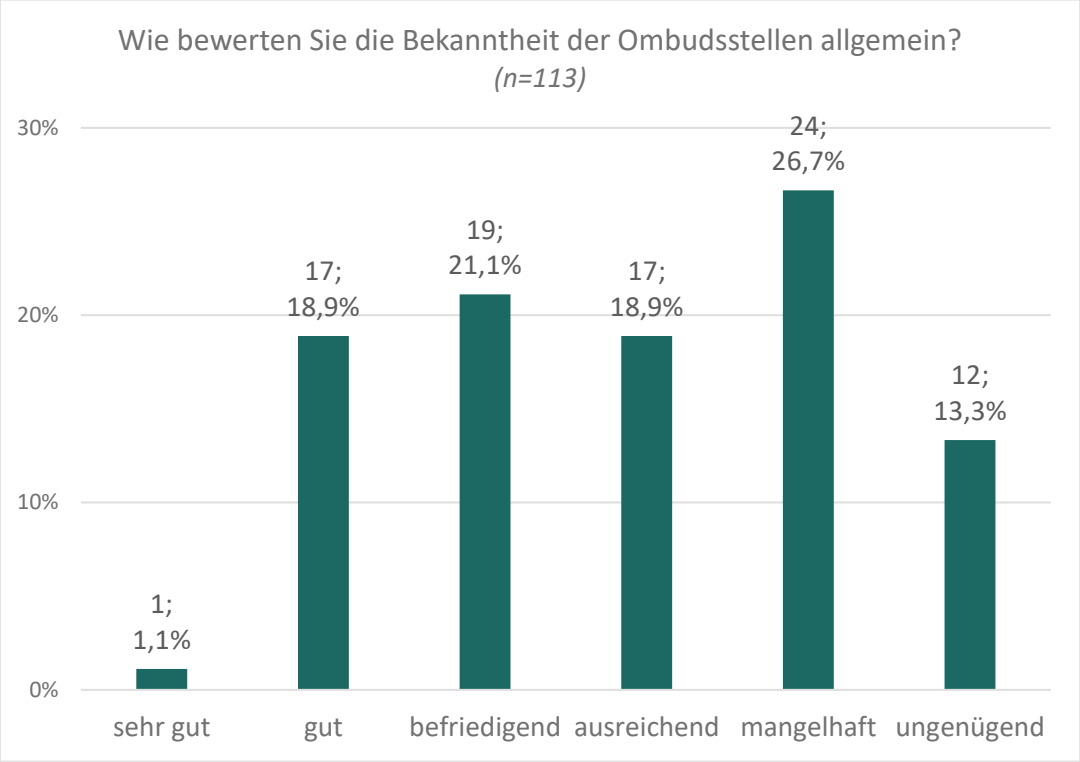


Abbildung 19: Bewertung Öffentlichkeitsarbeit allgemein

Deutlich wird, dass es auf Trägerebene der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe noch verstärkte Anstrengungen braucht, um Ombudsstellen in Bayern flächendeckend bekannt zu machen und das Konzept ombudschaftlicher Arbeit fachlich zu vermitteln. Die Ergebnisse verweisen insgesamt auf noch große Informationsbedarfe zum Thema.

Aus den offenen Antwortmöglichkeiten der Befragung wird deutlich, dass sich die Wünsche zur Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit auf zwei Ebenen bewegten. Auf Ebene der Fachkräfte: Hier wurde vor allem eine persönliche Vorstellung in Institutionen und Gremien sowie eine Vernetzung auf Fachebene gewünscht. Auf Zielgruppenebene: Hier wurden gezieltere Informationen für Kinder, Jugendliche und Eltern angeregt. Einmal im Zusammenhang der Hilfen zur Erziehung über verpflichtende Informationen zu Ombudschaft vonseiten des Jugendamtes, zum Beispiel mit dem Bescheid über die Hilfegewährung oder im Kontext der Hilfeplanung. Zum anderen wurden breite allgemeine Informationszugänge als förderlich eingeschätzt, so etwa über das Auslegen von Flyern in Schulen, bei Kinderärzt:innen etc. sowie über mehr Präsenz in Social-Media-Kanälen.

7.2.3 Hinweise zur Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit aus Perspektive junger Menschen und Eltern

Auch im Rahmen der Interviews mit Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratungen werden Notwendigkeiten und Anregungen zur Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit von Ombudsstellen deutlich. So wurde hervorgehoben, dass Ombudschaft insgesamt bekannter werden muss, um verstärkt Zugänge für junge Menschen und ihre Familien zu eröffnen.

> „Die müssten bekannter werden. Eine Website, wo [...] wenn man dann googelt und ich googele „Probleme mit Jugendamt“, dann würden die sofort kommen. Ich habe gegoogelt [...] aber, ich lerne jetzt nicht in der Schule das Wort Ombud. Ich wusste noch nicht mal, dass es das Wort gibt.“ (SP RZ 554-559)

Deutlich wird die Bedeutung einer digitalen Strategie, die sicherstellt, dass die Homepages der Ombudsstellen leicht im Netz auffindbar sind. Hinsichtlich der Strukturierung der eigens erstellten Homepages gaben Ratsuchende positive Rückmeldung.

> „[...] ich fand es total super, dass da auch schon direkt erklärt wurde, was machen wir, wie können wir euch unterstützten, wo sind sie zuständig. Da habe ich mir das auch erst mal durchgelesen und habe dann auch gesehen, dass es eben genau die richtige Stelle für mich ist.“ (TL RZ 388-392)

Darüber hinaus wurde auch in diesem Evaluationszugang die Anregung gegeben, verpflichtend und systematisch vonseiten der Jugendämter über Ombudsstellen in Hilfekontexten zu informieren.

> „Ich fände es gut, wenn [mit] dem Bescheid [...] eine Info an die Menschen geht, dass es verpflichtend ist, dass das Jugendamt über die Ombudsstelle informiert.“ (M RZ 411-414)

Zudem bestätigte sich, dass bislang viele Familien das Angebot nicht kennen. Von einer steigenden Inanspruchnahme bei wachsender Bekanntheit ist auszugehen.

> „Ich finde das schade, weil auch meine Familie und Freunde, die kannten das alle gar nicht. Das ist eigentlich so eine tolle Stelle, die einfach zu wenig Leute kennen. Ich wäre da auch schon viel früher hingegangen, wenn ich früher davon erfahren hätte.“ (TL RZ 105-108)

Junge Menschen und ihre Familien über das Angebot und die Unterstützungsmöglichkeiten von Ombudsstellen zu informieren, muss somit dauerhaft Teil des Aufgaben- und Arbeitsprofils eines niedrigschwelligen Ombudschaftswesens sein.

Um die Frage, wie junge Menschen noch besser angesprochen und informiert werden können, zu vertiefen, wurde das Thema Öffentlichkeitsarbeit von Ombudsstellen auch im unmittelbaren Austausch mit jungen Menschen im Rahmen des Modellprojektes bearbeitet. Direkte Einschätzungen dazu, was junge Menschen anspricht, wie verständlich die Texte sind und über welche Wege Informationen junge Menschen am besten erreicht werden können, sind wichtig, um passgenaue Anspracheformen zu finden.

Dies erfolgte zum einen in Arbeitsprozessen an den Modellstandorten, in die Jugendliche bei der Entwicklung von Homepages und Informationsmaterialien, wie z. B. den Postkarten punktuell einbezogen wurden. Darüber hinaus fanden Workshops zu Ombudschaft bei der landesweiten Jahrestagung für Partizipation in der stationären Kinder-, Jugend- und Eingliederungshilfe in Bayern statt. Neben der Vorstellung von Ombudschaft in diesem Rahmen wurden mit den Teilnehmenden auch die bisherigen Strategien der Öffentlichkeitsarbeit reflektiert. Als zentrale Ergebnisse aus diesem Arbeitskontext lässt sich zusammenfassen: Jungen Menschen wünschten sich, dass Ombudsstellen Einrichtungen besuchen und sich dort persönlich vorstellen. Die unmittelbare Informationsweitergabe ist für sie bedeutsam. Gleichzeitig sahen sie aber auch die Bedeutung anderer Informationszugänge.

Eine klare Präferenz haben die jungen Menschen als Ergänzung zum persönlichen Kontakt formuliert. Sie wünschten sich die Erstellung und Verbreitung von Erklärvideos zum Thema Ombudschaft:

> „Spart Euch das Geld für den Flyer und macht ein Video, da braucht ihr nur Euch“ (Landesheimrat 2023).

Sie wünschten sich Videomaterial, das zum Beispiel im Rahmen von Gruppenabenden und/oder Treffen im Kontext der Selbstvertretung niedrigschwellig abgespielt werden kann. Bezüglich der Ausgestaltung des Filmmaterials war ihnen wichtig, dass sich die Ombudspersonen selbst im Video vorstellen und dass es vor allem um Beispiele, das heißt um typische Problemstellungen, derentwegen man sich an die Ombudsstelle wenden kann, geht.

Bedeutsam waren aus Perspektive der jungen Menschen zudem kurze Filmsequenzen. Eine Dauer von zwei Minuten sollten die Videos nicht überschreiten. Zudem sollten sie einen professionellen Eindruck (Inhalt, Gestaltung) machen. Konkrete, nicht zu abstrakte Informationen sollen bestmöglich mit Beispielen vermittelt werden. Eine Verbreitung über aktuell gängige Soziale Plattformen wurde als am erfolgversprechendsten angesehen.

> „Social Media ist wichtig, das lohnt sich!“ (Ipsheim 2023)

Aber auch klassischen Homepages und Flyern messen die jungen Menschen noch eine Bedeutung zu. Jedoch nicht als gängigstes bzw. präferiertes Informationsmedium. Sie merkten an, dass Flyer hilfreich sein können, wenn sie an einem Ort ausliegen, an dem man warten muss und Langeweile hat. Auch hier wird gewünscht, dass das schriftliche Material kurz, prägnant und übersichtlich auf maximal einer Seite dargestellt ist und ebenfalls Bilder der Berater:innen beinhaltet.

> „Ich fand es ganz schön, weil da direkt ein Bild drin war, von den beiden, die in der Ombudsstelle gearbeitet haben und ich dann auch direkt so ein Bild hatte zu den Namen und auch wusste, die sehen sehr sympathisch aus, da kann ich direkt hinschreiben. “ (TL RZ 373-376)

Bezüglich der inhaltlichen Gestaltung von Homepages verweisen sie auf inhaltlich gleiche Anforderungen und betonten, dass die Position der Seite bei Suchanfragen für sie entscheidend ist.

Ergänzend wurde auf die hohe Bedeutung von Schlüsselwörtern bei der Internetsuche verwiesen.

> „Ombud…“ checkt doch niemand, deshalb braucht es andere Worte!“ (Landesheimrat 2023)

Als Begriffe, mit denen Jugendliche nach Ombudsstellen suchen würden, wurden folgende Worte benannt: Stress, Probleme, Jugendhilfe, Hilfe, Kinderrechte, Beratung. Entsprechende Verknüpfungen sind bei der Erstellung von Homepages und einer Suchmaschinenoptimierung zu beachten.

Insgesamt wurde deutlich, dass es den jungen Menschen wichtig ist, dass die Ombudsstellen dort persönlich präsent sind, wo sie sich aufhalten, und das sowohl im realen als auch im digitalen Raum.

7.3 Ombudschaftliche Beratung in der konkreten Zusammenarbeit aus Sicht der Träger der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe

Im Rahmen der Kooperationspartner:innenbefragung bezog sich ein Teil der Fragen auf konkrete Erfahrungen in der fallbezogenen Zusammenarbeit mit Ombudsstellen in Bayern. Der Kreis der Antwortenden war somit auf diejenigen beschränkt, die die fallbezogene Arbeit der Ombudsstellen unmittelbar einschätzen können. Ombudsstellen treten in vielen Fällen nicht in direkten Kontakt mit Mitarbeitenden des

Trägers der öffentlichen und/oder freien Kinder- und Jugendhilfe. Teilweise sind bereits die Beratung und Stärkung der Ratsuchenden hinreichend, sodass sie den Konflikt selbst klären können. In diesem Befragungsteil liegen 21 Rückmeldungen vor. Anteilig stammen 13 der 21 Einschätzungen von Fachkräften aus Jugendämtern.

Hinsichtlich der Frage, inwiefern nach Einschätzung der Fachkräfte durch die ombudschaftliche Arbeit positive Impulse in der Konfliktbearbeitung gesetzt wurden, geben rund zwei Drittel an (14 von 21) an, dass sie positive Veränderungen wahrgenommen haben.

Sieben Antwortende sahen keine bzw. kaum Veränderungen durch die Arbeit der Ombudsstelle. Diejenigen, die hinsichtlich der Konfliktbearbeitung keine/kaum Veränderungen sahen, sind allesamt Leitungspersonen in Jugendämtern, die zum Großteil auch insgesamt die Existenz von Ombudsstellen als (eher) nicht gewinnbringend einschätzen. Keine Befragten sahen durch die Interventionen der Ombudsstelle negative Veränderungen.

Hinsichtlich der Einschätzungen zur Nachvollziehbarkeit des Vorgehens der Ombudsstellen, der (sozial-)pädagogischen bzw. beraterischen sowie der rechtlichen Kompetenz wurden mehrheitlich sehr gute und gute Bewertungen gegeben. In zwei bis vier Fällen wurden die benannten Kompetenzen als befriedigend bzw. ausreichend bewertet. Zwei Fachkräfte gaben an, dass sie das Vorgehen der Ombudsstelle nicht nachvollziehen konnten. Zur Zufriedenheit mit der Bearbeitung durch die Ombudsstelle insgesamt liegen 16 Einschätzungen vor. Elf der 16 Rückmeldenden bewerteten ihre Zufriedenheit mit der Bearbeitung mit sehr gut und gut, eine Person schätzte sie als befriedigend ein, drei als ausreichend und eine bewertet mit mangelhaft.

Wenige Angaben aus den offenen Antworten von in der Fallarbeit erfahrenen Fachkräften verwiesen auf Herausforderungen: Es wird die Gefahr gesehen, dass sich Aufträge und Rollen in der Fallarbeit durch die Ombudsstelle vermischen und eine Bewertung der Arbeit der Fachkräfte durch die Fachkraft der Ombudsstelle erfolgt. Zudem wird darauf verwiesen, dass die Ratsuchenden gleiche Erwartungen wie an eine Rechtsberatung haben könnten, Ombudschaft jedoch nicht in der Rolle der rechtlichen Vertretung ist. Darüber hinaus wurde aus Leitungsperspektive benannt, dass die Anfragen bei Ombudsstellen schwer zu bewerten wären, da viele Variablen und Vorgänge schwierig einzuschätzen sind.

Positive Bewertungen der ombudschaftlichen Arbeit mit Fallbezug benannten folgendes: Eine differenzierte und neutrale Haltung der Ombudsstelle, ohne eine Vorverurteilung oder Voreingenommenheit. Ebenso wurde eine neutrale, erklärende

Haltung der Ombudsperson und das erklärende und unterstützende Eingreifen ins Gespräch als förderlich beschrieben. Auch wurden Sachlichkeit sowie Über- und Weitblick positiv hervorgehoben. Darüber hinaus wurde der Kontakt zur Ombudsstelle als vertrauensvoll, offen und zeitnah eingeschätzt. Die Fachlichkeit wird betont.

7.4 Ergebnisse der Nutzer:innenbefragung

Um die Perspektive der Ratsuchenden hinsichtlich ihrer Erfahrungen und auch des Nutzens ombudschaftlicher Beratung im Rahmen der Evaluation abbilden zu können, sind alle beratenen jungen Menschen bzw. Familienmitglieder eingeladen worden, eine systematische Rückmeldung im Rahmen der digitalen Nutzer:innenbefragung zu geben. Das Feedback zur ombudschaftlichen Beratung erfolgte nach Abschluss der jeweiligen Beratung.

Insgesamt liegen aus allen drei Standorten 25 Rückmeldungen vor. Hinsichtlich der Themenfelder der Anliegen, des gewählten Zugangs zur Ombudsstelle sowie des Beratungssettings decken sich die Angaben der Antwortenden mit den Gesamttendenzen im Dokumentationssystem.

Hinsichtlich der Bewertung des Ergebnisses der ombudschaftlichen Beratung gaben 20 von 25 Antwortenden (80,0 %) auf der Schulnotenskala eine (sehr) gute Einschätzung diesbezüglich ab. Zwei der Antwortenden schätzten die erzielten Ergebnisse als befriedigend ein. Einzelnennungen bewerteten die Ergebnisse als ausreichend und ungenügend.

Von der Tendenz decken sich die Einschätzungen der Nutzer:innen mit den Angaben zu positiven Impulsen durch die ombudschaftliche Beratung vonseiten der Fachkräfte; mehrheitlich sind positive Effekte erzielt worden.

Eine Verbesserung der Situation wurde aus Sicht der Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratung zum einen drauf zurückgeführt, dass sie selbst einen besseren Umgang mit der Situation durch die ombudschaftliche Beratung gefunden haben. Zum anderen konnte aber auch die Kommunikation mit dem Jugendamt positiv befördert werden und/oder es wurden für die Ratsuchenden vonseiten des öffentlichen Trägers positive Entscheidungen getroffen. Entsprechend wurde keine Verbesserung der Situation aus Perspektive der Ratssuchenden erzielt, wenn es eben keine Veränderungen in der Sache beim Jugendamt gab bzw. Maßnahmen abgebrochen wurden.

Hinsichtlich der Rückmeldungen zu zentralen Qualitätsaspekten ombudschaftlicher Beratung zeigt sich, dass diese in fast allen Fällen als umfänglich realisiert rückgemeldet werden. So gaben alle Befragten an, dass die Ombudsstelle gut und zeitnah erreichbar war. Bis auf eine Rückmeldung gaben des Weiteren alle Antwortenden an, dass für sie die Aussage (eher) zutrifft, dass die Ombudsperson freundlich und hilfsbereit war, dass sie mit ihrem Anliegen ernst genommen wurden, dass sie sich gut und umfassend beraten fühlten und die anstehenden Schritte mit ihnen besprochen wurden.

Mit ihrem Anliegen bei der Ombudsstelle gut aufgehoben fühlten sich 21 der 25 Antwortenden. Bis auf eine Person gaben zudem alle anderen an, dass sie der Ombudsperson vertrauen konnten. Die Aussage, dass die Ratsuchenden mit der Beratung durch die Ombudsstelle insgesamt zufrieden waren, trifft für die ganz überwiegende Mehrzahl der Befragten zu. Auch würden bis auf eine Person alle Befragten die Ombudsstelle tendenziell an Freund:innen/Bekannte weiterempfehlen.

Die Rückmeldungen fallen über alle abgefragten Aspekte hinweg somit sehr positiv aus. Negative Rückmeldungen beschränkten sich auf Einzelfälle.

Bezugnehmend auf die Frage, was aus Sicht der Ratsuchenden im Kontext der ombudschaftlichen Beratung gut war, wurde wie in den Interviews darauf verwiesen, dass eine gute Erreichbarkeit sowie schnelle Unterstützung von Bedeutung ist und dass die individuelle Bearbeitung des Anliegens, das Zuhören, ein kompetentes Vorgehen und das Erhalten von Tipps positiv eingeschätzt wurden.

Nach Aspekten befragt, was sich die Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratung anders gewünscht hätten, wurde aufgeführt, dass Ombudsstellen letztendlich wenig Möglichkeiten hätten, auf Fachkräfte einzuwirken. Darüber hinaus wurde angeregt auch persönliche Gesprächstermine anzubieten, auch wenn die anderen Beratungsformen (v.a. telefonisch) für das eigene Anliegen als ausreichend eingeschätzt wurden.

8. Impulse aus ombudschaftlichen Beratungen zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe

Die fachpolitische Lobbyarbeit für junge Menschen und ihre Familien im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe ist neben der ombudschaftlichen Beratung eine zentrale Säule ombudschaftlicher Arbeit.

> „Ombudsstellen können in spezifischer Weise Erfahrungen und Wissen aus den Beratungen zu strukturellen Barrieren der Inanspruchnahme, über Ausgestaltungshürden bedarfsgerechter Hilfen und zu Qualifizierungsbedarfen aus Sicht von jungen Menschen und Eltern bündeln, systematisieren und ins System der Jugendhilfe zurückspiegeln. Wird auch der strukturelle Impuls der Ombudschaft wahrgenommen und akzeptiert, dann kann sie produktiv als Reflexionsinstanz und als Teil der eigenen Qualitätsentwicklung genutzt werden“ (Rosenbauer 2020, S. 7).

Im Auftrag zum Modellprojekt „Ombudschaftswesen Bayern“ ist explizit formuliert, dass Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe herausgearbeitet werden sollen. Entsprechend liegen durch die Bearbeitung des Themas mit den Modellstandorten erste Erfahrungen vor, wie Impulse erarbeitet werden können und über welche Zugänge sie in die Kinder- und Jugendhilfe rückgespiegelt werden können.

Gezeigt hat sich, dass Impulse zur Weiterentwicklung vor allem über zwei Zugänge gewonnen werden können:

1. eine datenbasierte Auswertung der ombudschaftlichen Beratungen (inklusive geprüfter Hypothesen aus den Erfahrungen und Eindrücken der ombudschaftlichen Berater:innen)
2. exponierte Einzelfälle mit Rückschlüssen für gleiche bzw. ähnliche Fallkonstellationen

<u>Datenbasierte Auswertung der ombudschaftlichen Beratungen</u>

Auf Grundlage des eingeführten ombudschaftlichen Dokumentationssystems war es durch die hinreichend große Anzahl von ombudschaftlichen Beratungen möglich, eine modellstandortspezifische Auswertung durchzuführen. Teilweise war die Datengrundlage auch hinreichend, um kommunenspezifische Auswertungen zu realisieren. Darüber hinaus sind in diese Auswertungen auch Hypothesen der Berater:innen eingeflossen, die auf Grundlage der Daten überprüft wurden. Im Rahmen

dieser Auswertungen hat sich gezeigt, dass es unterschiedliche Beratungsschwerpunkte hinsichtlich der tangierten Rechtskreise und auch Anliegen gibt, die auf Weiterentwicklungsbedarfe in der (kommunalen) Jugendhilfepraxis verweisen.

An einem der drei Modellstandorte ist es gelungen, in den Projektjahren 2023 und 2024 systematisch in den Dialog mit der Jugendhilfeplanung zu treten, um auf kommunaler Datenbasis zu reflektieren, welche konkreten Erkenntnisse sich aus den ombudschaftlichen Beratungen, z. B. für die Erstellung von Teilplänen im Kontext der Jugendhilfeplanung oder für Arbeitsprozesse im Kontext der AG 78 SGB VIII, nutzen lassen. Es zeigten sich jeweils Schwerpunkte, die in die Arbeitsprozesse der Jugendhilfeplanung eingeflossen sind und zur fachlichen Fortentwicklung genutzt wurden. Die systematische Ausgestaltung der Schnittstelle von Ombudsstelle und Jugendhilfeplanung ermöglicht hier eine strukturelle Verknüpfung, die das Lernen aus ombudschaftlichen Beratungen befördern kann.

Des Weiteren wurde auch in Jugendhilfeausschüssen über die Arbeit der Ombudsstellen berichtet. Ein Aufgreifen konkreter Impulse zur Fortentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe wurde hier jedoch bislang nicht beobachtet. In der Phase des Modellprojektzeitraums ging es inhaltlich eher um allgemeine Informationen zur Arbeit der Ombudsstellen. Grundsätzlich sind Jugendhilfeausschüsse Orte, um fachliche Weiterentwicklungsbedarfe auf Grundlage der Erkenntnisse zu diskutieren und entsprechende Aufträge zum Umgang mit den Impulsen zu vereinbaren.

Neben kommunenspezifischen Besonderheiten zeigt die Analyse der ombudschaftlichen Beratungen aber auch Querschnittsthemen auf, die lohnenswert sind, auf kommunaler Ebene, trägerbezogen oder auch landesweit, z. B. im Rahmen von Fachtagen, Fortbildungen, Empfehlungspapieren oder Organisationsentwicklungsprozessen, bearbeitet zu werden, um die Rechte junger Menschen und ihrer Familien im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe zu stärken.

Folgende übergreifende Themenstellungen sind in den bisherigen Auswertungen deutlich geworden:

- Verständlichkeit und Transparenz für Adressat:innen bzgl. Verfahren, Verantwortlichkeiten und Leistungen der Hilfen zur Erziehung
- Beteiligungsorientierte Hilfeplanung
- Beteiligung junger Menschen in den (stationären) Hilfen zur Erziehung
- Zusammenarbeit mit Eltern in stationären Hilfen
- Hilfen für junge Volljährige und Übergänge in andere Rechtskreise

Ausgehend von diesen Entwicklungsthemen werden auch Hinweise für die fachliche Arbeit des Landesjugendamtes sowie der Heimaufsicht deutlich. Es zeigen sich

fachliche Fragestellungen, die es lohnt, im Rahmen von Empfehlungspapieren sowie in Beratungskontexten aufzugreifen. Potential zeigt sich insofern, die fachliche Empfehlungen auf Basis der Rückmeldungen aus der Ombudschaft noch einmal zu schärfen, Klarstellungen zu rechtlichen Fragestellungen zu veröffentlichen und Informationsmaterialien zur Stärkung der Rechte von jungen Menschen und ihren Familien zu erarbeiten.

Exponierte Einzelfälle mit Rückschlüssen für gleiche bzw. ähnliche Fallkonstellationen

Als weitere Ebene, von der wichtige Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe im Kontext von Ombudschaft ausgehen können, haben sich Gerichtsentscheidungen mit Signalwirkung herauskristallisiert. Insgesamt wird zwar nur ein sehr kleiner Anteil ombudschaftlicher Anliegen auch vor Gericht mit begleitet (2 Mal, 0,4 %); diese Einzelfälle verweisen jedoch auf Praxen der Jugendhilfegewährung, die es fachlich zu hinterfragen gilt.

Auf diese zwei Einzelfälle soll im Folgenden kurz eingegangen werden, um einen Eindruck davon zu bekommen, inwiefern von entsprechenden gerichtlichen Entscheidungen Signalwirkungen für Jugendämter ausgehen können.

So wurde eine junge Volljährige ombudschaftlich begleitet, bei der das Gericht auf die „Pflicht zur ordnungsgemäßen Hilfeplanung bei Hilfewunsch über das 21. Lebensjahr hinaus“ gemäß § 41 SGB VIII verweist (VG München 30.08.2024 – M18 E24.4980). Klargestellt wurde, dass das Jugendamt verpflichtet ist, „bei anhaltendem Hilfewunsch vor Eintritt des 21. Lebensjahrs in einem ordnungsgemäßen Hilfeplanverfahren den aktuellen Bedarf einer Leistungsempfängerin nach § 41 SGB VIII zu ermitteln und gemeinsam angemessene Hilfemaßnahmen zu bestimmen. Hierzu bedarf es eines persönlichen Eindrucks und eines persönlichen Gesprächs mit der Leistungsempfängerin. Die Feststellung, dass sich die Ziele, die die Leistungsberechtigte mit der Fortsetzungshilfe nach § 41 SGB VIII verfolge, „nach wie vor gleichbleibend darstellen wie schon zu Beginn der Hilfe“, kann nicht die Ablehnung der Fortsetzungshilfe begründen. Denn daraus kann nicht die Ungeeignetheit der Hilfe abgeleitet werden“ (Das Jugendamt 2024, S. 614).[9] Deutlich wird, dass Fortsetzungshilfen auch ab dem 21. Lebensjahr nicht pauschal abgelehnt werden dürfen, sondern dass es immer eine individuelle Einzelfallprüfung braucht, die auf den jeweiligen Bedarf des jungen Menschen eingeht.

Ausgangspunkt des zweiten beispielhaft aufgeführten Gerichtsentscheids, der ombudschaftlich begleitet wurde, war der Antrag einer Familie auf Hilfe zur Erziehung,

[9] Volltext unter www.kijup-online.de

deren Gewährung an die Teilnahme am Familienrat (family group conference) geknüpft wurde. Dieses Vorgehen wurde vonseiten der Familie als für sie nicht passender Zugang angesehen und führte dazu, dass die Hilfegewährung zeitlich herausgezögert wurde. Das Gericht stellt in seinem Urteil (VG München, 26.07.2023 – M 18 E 23.2881[10]) klar, dass die Teilnahme am Familienrat nicht zwingende Voraussetzung zur Leistungsgewährung einer Hilfe zur Erziehung sein darf. Die Begründung zur Rechtsprechung verweist darauf, dass der Familienrat gesetzlich nicht verbindlich vorgeschrieben ist und auch nicht als Alternative, sondern als Weiterentwicklung oder Bestandteil der Hilfeplanung zu sehen ist. Zudem wird betont, dass bei der Durchführung eines Hilfeplanverfahrens den Gegebenheiten des Einzelfalles entsprochen werden muss, was in diesem Fall bedeutet, dass auf die Durchführung des Familienrats verzichtet wird. Weiter wird ausgeführt, dass ein Jugendamt, das den Familienrat grundsätzlich als Bestandteil seiner Hilfeplanung ansieht und standardmäßig vorschlägt, aufgrund der fehlenden gesetzlichen Verpflichtung der Leistungsberechtigten zur Teilnahme am Familienrat und seiner gesetzlich verankerten Pflicht zur Aufklärung und Beratung auch Ausnahmen zulassen muss, wenn der Familienrat nicht gewünscht ist. Demzufolge ist zeitnah die Durchführung eines Hilfeplanverfahrens gemäß § 36 SGB VIII ohne die zwingende Durchführung eines Familienrats umzusetzen, um über die beantragte Hilfe zur Erziehung zu entscheiden (vgl. ebd.).

Hinsichtlich solcher Gerichtsurteile mit Signalwirkung könnten die Bekanntmachung sowie ein Verweis auf die Rechtsprechung zur Information von jungen Menschen und ihren Familien sowie von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe ein Element im Sinne des Lernens aus ombudschaftlichen Erfahrungen sein.

Im Modellprojekt wurde bezüglich des Lernens aus ombudschaftlichen Erfahrungen reflektiert, welche Konsequenzen daraus für das Aufgabenprofil und Selbstverständnis von Ombudsstellen in Bayern erwachsen. Vornehmlich wurde in diesem Zusammenhang diskutiert, auf welcher Grundlage systematische Rückmeldungen an öffentliche und freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe erfolgen sollen. Grundsätzlich wurde festgehalten, dass es als sinnvoll erachtet wird, die Statistik zu den ombudschaftlichen Beratungen verbindlich für alle Ombudsstellen fortzusetzen und eine regelmäßige systematische Auswertung sicher zu stellen.

Neben einer landesweiten Auswertung können auch regionale bzw. kommunale Spezifika quantitativ dargestellt werden. So können z. B. Hilfegewährungspraxen in einem Jugendamt, das Handeln einzelner Mitarbeiter:innen, die Umsetzung allgemeiner Beteiligungsstandards oder auch Rechtsbrüche zu Reflexionsbedarfen

[10] https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/Y-300-Z-BECKRS-B-2023-N-20292

führen. Im weiteren Umsetzungsprozess des Ombudschaftswesens Bayern soll mehr Erfahrungswissen gesammelt werden, welche Konstellationen und Wissensbestände ein Handeln vonseiten der Ombudschaft zwingend notwendig machen und wann somit regelhaft das Gespräch mit den entsprechenden Akteur:innen gesucht werden sollte.

Grundsätzlich sollen in der ersten Phase der Implementierung einer landesweiten Ombudsstruktur die Rückmeldungen hinsichtlich der Lernimpulse aus ombudschaftlichen Beratungen auf Grundlage von freiwilligen Kooperationsvereinbarungen zwischen Jugendämtern und Ombudsstellen erfolgen. Inwiefern perspektivisch eine größere Verbindlichkeit hinsichtlich einer Rückmeldekultur etabliert wird, soll im Fortschreiten der Aufbauphase auf Grundlage weiterer Erfahrungen diskutiert werden. Eine Form der systematischen Verankerung von Rückmeldungen in der Aufbauphase ombudschaftlicher Strukturen könnten z. B. die regionalen Jugendamtstagungen sein. Dort könnte das Thema Ombudschaft als fester Tagesordnungspunkt verankert werden, um sich zeigende fachliche Fragestellungen zu diskutieren.

An der Schnittstelle zu Trägern der freien Kinder- und Jugendhilfe müsste strukturell geklärt werden, wie Rückmeldungen mit den unterschiedlichen Trägern in einem Jugendamtsbezirk erfolgen und welche Ebenen (Träger, Einrichtung, Bereiche) eingebunden werden sollen. Auch diesbezüglich gilt es Erfahrungen zu sammeln, welche Formate sich als zieldienlich im Sinne des gemeinsamen Lernens aus ombudschaftlichen Beratungen erweisen.

Auch aus Perspektive der Ratsuchenden wird im Rahmen der Interviews auf die Bedeutung von Lernprozessen aus Ombudschaft und auf eine enge Zusammenarbeit von Ombudsstellen und Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe verwiesen. Zum einen sehen Ratsuchende eine Klage nur als letzten Weg, um ihre Rechte durchzusetzen.

> „Was ist, wenn das Jugendamt zum Beispiel nicht einlenkt. Das Jugendamt sagt zur Ombudsstelle, ist doch egal, was sie sagen, wir machen das jetzt so. Dann habe ich ja nur das Recht zu klagen.“ (M RZ 515-517)

Zum anderen erwarten und hoffen sie, dass entsprechende Rechtsprechungen konkrete Auswirkungen auf die Handlungspraxen der involvierten Jugendämter haben und zu Veränderungen führen.

> „Aber es ist keine Einsicht, dass die Vorgehensweise weder rechtlich korrekt ist noch sinnvoll ist. Das ist beim Jugendamt nicht angekommen. Das eigene Fazit war, wir machen es trotzdem so wie bis jetzt. Da ist natürlich die Frage [...] wenn

> es schon einen rechtlichen Beschluss gibt, würde ich mir tatsächlich Unterstützung wünschen, dass an die Jugendämter […] auch ein bisschen mehr Druck ausgeübt werden kann, eigene Strukturen zu überprüfen." (L RZ 259-267)

Hier wird die bereits thematisierte Frage aufgeworfen, inwiefern es verbindlichere Strukturen hinsichtlich des Lernens aus ombudschaftlichen Beratungen (und ggf. daraus folgenden Gerichtsentscheiden) geben soll. Es wird der Wunsch nach einer „Kontrollstelle" geäußert, die auf konkrete Veränderungen hinwirkt und auch überprüft, ob diese vollzogen werden.

> „[…] und auch sagt, ändere es, ich komme in einem Jahr wieder und schaue es mir an. Eine Kontrollstelle, das wäre vielleicht schon mal ganz gut." (SP RZ 793-794)

Zudem wurde die grundsätzliche Bedeutung des gemeinsamen Dialogs von Ombudsstellen und Jugendämtern betont.

> „Ich meine, diese enge Zusammenarbeit mit dem Jugendamt wäre schon wichtig, dass die Ombudsstelle nicht ein Opponent ist, also ein Gegner vom Jugendamt, sondern, dass da Treffen stattfinden." (M RZ 484-487)

Darüber hinaus wurden im Rahmen der Interviews auch ganz konkrete Vorschläge zu kommunikativen Arbeitsformen gemacht, um im Dialog von Ombudsstellen und Jugendämtern die Kinder und Jugendhilfe weiter zu entwickeln.

> „Dass es einen monatlichen Jour fixe vielleicht gibt oder so eine Art Ausschuss, dass man sich regelmäßig trifft, um über eventuelle Probleme, Sachverhalte diskutiert. (…) Mit dem Jugendamt. Da sollten Synergien quasi gebildet werden, um als Schnittstelle quasi zwischen Eltern und dem Jugendamt zu fungieren." (SF RZ 717-724)

Insgesamt wünschen sich viele der interviewten jungen Erwachsenen und Eltern, dass Ombudsstellen über mehr Macht verfügen sollten, um bei der Durchsetzung rechtmäßiger und fachlich angemessener Anliegen unmittelbarer unterstützen zu können.

> „Es wäre vielleicht nicht schlecht, wenn die Ombudsstelle ein bisschen mehr Macht haben könnte. […] Also die nehmen die nicht für voll oder die wissen einfach, die Ombudsstelle kann nicht viel machen, eins von beiden." (SP RZ 400-406)

Dies wünschen sich vor allem Ratsuchende, die den gerichtlichen Weg gehen mussten, um ihre Rechte durchzusetzen bzw. deren Anliegen kommunikativ nicht durch die Begleitung durch die Ombudsstelle gelöst werden konnte.

9. Effekte ombudschaftlicher Beratung aus Perspektive von Ratsuchenden und Ombudspersonen

Die Erkenntnisse der verschiedenen Evaluationszugänge zeigen, dass sich die Effekte ombudschaftlicher Beratungen auf ganz unterschiedlichen Ebenen beschreiben lassen. Neben einzelfallbezogenen Ergebnissen bzw. Erfolgen zeigen sich Wirkungen, die sich als grundsätzliche Effekte ombudschaftlicher Beratung zusammenfassen lassen. Diese entsprechen dem Selbstverständnis und fachlichen Auftrag von Ombudsstellen und zeigen gleichzeitig auf, wie vielschichtig das Vermitteln und Klären in Konflikten im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe ist.

Ein relevanter Nutzen ombudschaftlicher Beratung liegt in der **Unterstützung der Ratsuchenden beim Verstehen der Kinder- und Jugendhilfe**. Das System der Kinder- und Jugendhilfe mit seinen verschiedenen Leistungsansprüchen, dem Prozess der Hilfeplanung im Kontext der Hilfen zur Erziehung und ausdifferenzierten Verantwortlichkeiten und Akteur:innen ist komplex. Um einen Konflikt einordnen zu können, geht es deshalb im ersten Schritt um ein Erklären der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der Abläufe und Verantwortlichkeiten. Diese Unterstützung durch Ombudsstellen wird vonseiten der Ratssuchenden als sehr gewinnbringend beschrieben.

> „Sie müssen sich vorstellen, wenn man erst mal erklärt bekommt, wie das alles eigentlich läuft [...] Das weiß man ja selbst nicht wirklich. Dann erkennt man zuerst einmal diesen Prozess und weiß, wie es läuft.“ (SP RZ 273-276)

> „[...] ist in der Lage, uns darüber so zu informieren, dass man als Nichtjurist und Eltern, emotional betroffenen Eltern, es verstehen kann.“ (EP RZ 775-777)

Die Wissensvermittlung im Sinne von Aufklärung beschreibt einen zentralen Wirkungszugang ombudschaftlicher Beratung. Junge Menschen und ihre Familien werden in die Lage versetzt, ihre Situation und Fragen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe einzuordnen.

> „Ich muss Prozesse kennen, ich muss wissen, welche Personen sind involviert, wer hat welche Verantwortlichkeit, an wen gehe ich ran. [...] Der normale Mensch weiß das nicht. Für den normalen Menschen ist diese Ombudsstelle einfach Gold wert.“ (E RZ 315-318)

Ein Teil der Anliegen, mit denen sich Ratsuchende an Ombudsstellen wenden, sind nach einem solchen Informationsaustausch hinreichend bearbeitet, sodass die Fragen der Ratsuchenden beantwortet sind. Dazu gehört auch, dass gegebenenfalls

falsche bzw. nicht rechtmäßige Erwartungshaltungen an das Jugendamt eingeordnet werden.

> „Die dann auch sagen können, […] was Sie hier verlangen vom Jugendamt, ist nicht möglich oder steht nicht im Gesetz, auch aufklären." (M RZ 238-241)

Durch die ombudschaftliche Beratung können **Erwartungen, Aussagen und rechtliche Einschätzungen** bzw. Entscheidungen **verortet** werden, was den Ratsuchenden dann Orientierung für ihre nächsten Schritte im Sinne der Konfliktklärung gibt.

> „Also die Erwartung war so, dass ich eine rechtliche Beratung bekomme, ob ich im Recht bin, das zu verlangen, was ich da verlange oder ob ich Unrecht habe, einfach eine Erklärung." (M RZ 281-283)

In vielen Fällen geht es somit auch um die Einschätzung, ob das eigene Unrechtsempfinden den rechtlichen Grundlagen entspricht.

> „Ich habe auch nie eine Rechtsbehelfsbelehrung bekommen vom Jugendamt. Es hieß dann immer, sie sind nicht zuständig und im Endeffekt habe ich Pech gehabt." (TL RZ 42-44)

Ratsuchende werden darin unterstützt, ihren Konflikt im Sinne der Berechtigung ihres Anliegens zu verorten.

> „Und erst, wenn ich quasi als Eltern anders auftreten kann, nicht nur betroffen bin, sondern Informationen habe, die mir die Ombudsstelle gegeben hat, dann kann ich anders auftreten. Das ist unschätzbar." (EP RZ 689-691)

Das Wissen, wie das System der Kinder- und Jugendhilfe funktioniert, das Wissen um rechtliche und fachliche Möglichkeiten sowie die Begleitung durch eine nicht in den Konflikt involvierte Person sind Bausteine, wie Ombudsstellen zur **Milderung von Machtasymmetrien** beitragen können, was sich als weiterer Effekt nachzeichnen lässt.

> „Da ist es ganz schön, einfach so eine dritte Kraft […] drin zu haben, weil ich sonst dem immer preisgegeben bin. Das Jugendamt sagt, nö, es ist nicht so wie Sie denken, es ist genauso und wenn sie aber falsch liegen, dann habe ich überhaupt keine Handhabe. Dann muss ich mich ja irgendwo erkundigen können, wie ist es denn nun wirklich, […] Daher fand ich es sehr hilfreich." (N RZ 291-297)

> „Also sonst haben wir immer nur das Gefühl, uns wird eh nur so oberflächlich zugehört. Da sagen die immer, ja wir verstehen ihre Sorge und dann passiert nichts. […] Und durch die Anwesenheit von [Mitarbeitende Ombudsstelle] hatten wir den Eindruck, wurde uns anders unvoreingenommen zugehört. […] Das war sonst nicht." (RE RZ 355-365)

Zudem kann die Einbeziehung der Ombudsstelle, mit ihrem breiten rechtlichen Wissen, jungen Menschen, ihren Familien und involvierten Fachkräften neue Handlungsoption eröffnen.

> „als das Jugendamt ein Schreiben geschickt hatte, dass die überhaupt nicht zuständig seien, auch inhaltlich nicht, also dass ich gar keine Wohngruppe bräuchte, da wusste die Sozialarbeiterin auch nicht mehr weiter und ja, ich alleine konnte da auch nicht mehr viel machen. Ich habe da einfach Leute gebraucht, die sich da besser auskennen, ich kannte auch meine Rechte gar nicht." (TL RZ 29-33)

> „Und die Ombudsstelle war die einzige Instanz, der einzige Akteur in dem ganzen Feld, der wirklich geholfen hat, die Dinge zu klären. […] das war die Schlüsselstelle. […] du kriegst sonst nirgendwo eine fachkompetente, neutrale Unterstützung." (EP RZ 957-963)

Darüber hinaus zeigen sich Effekte des Machtausgleichs auch auf anderen Ebenen. So etwa darüber, dass Ombudsstellen vor dem Hintergrund der **fachlichen Parteilichkeit** auf der Seite der jungen Menschen und ihrer Familien stehen und sie als strukturell schwächere Personen unterstützen. Hier geht es auch um emotionale Unterstützung und vermittelnden Beistand für die Ratsuchenden.

> „Ich war einfach um diese Unterstützung sehr froh, weil ich mich dem Jugendamt gegenüber sehr allein und über die Jahre schon sehr gar nicht wahrgenommen gefühlt habe." (N RZ 156-159)

> „Jugendämter sind wirklich ein Kampf David gegen Goliath." (L RZ 278)

> „Aber so eine Ombudsstelle, die ist einfach an der Seite von den Menschen, die letztendlich die schlechtere Karte haben. […] die eigentlich total angewiesen sind, dass die Beamten, die dort tätig sind, wirklich sorgfältig prüfen, zeitnah handeln. […] Deswegen ist die Ombudsstelle, denke ich, eine wichtige Organisationsstruktur, die einfach vermittelt und dazwischengeschaltet wird." (M RZ 216-231)

Es zeigt sich, dass Ombudsstellen auch Ratsuchende stärken können, die in ihrer aktuellen Lebenssituation ggf. nicht die Ressourcen hätten, in einem Konflikt für ihre Rechte einzustehen. Ombudsstellen können auch einen Beitrag dazu leisten, marginalisierte Personen in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu stärken.

> „weil es mir einfach sehr schlecht ging psychisch und das hat tatsächlich dann sehr viel Kraft gegeben, als ich dann die Ombudsstelle gefunden habe und wusste, da sind jetzt Leute, die kümmern sich und helfen mir da." (TL RZ 58-61)

> „[…] weil ich sehr viele, vor allem alleinerziehende Mütter kenne, die einfach so schon mit ihren Kräften am Ende sind und wenn die in so einen Konflikt geraten würden, die würden das nicht durchstehen. Genauso wenig, wie ich es durchgestanden hätte." (SP RZ 568-570)

Als weiterer Effekt ombudschaftlicher Beratung lässt sich die **Beförderung einer konstruktiven und sachlichen Kommunikation** aufzeigen. Durch die Vorbereitung von Gesprächen mit Ratsuchenden kann ein Beitrag dazu geleistet werden, dass junge Menschen und ihre Familien sicherer und sachlicher in anstehende Konfliktgespräche gehen können.

> „wenn es um so empfindliche Themen geht, ist man sehr emotional. Wenn so eine Auseinandersetzung mit so einem Giganten wie ein Jugendamt ist, dann ist auch wichtig, dass man sachlich bleiben kann. Mir persönlich hat es geholfen, mich immer wieder auf die Sachebene zurückzufinden und auch vielleicht klarer und strukturierter vorgehen." (L RZ 107-111)

Durch Gespräche mit der Ombudsstelle kann Emotionalität aufgefangen und ggf. bearbeitet werden, sodass Gespräche mit den beteiligten Institutionen auf einer versachlichten Ebene stattfinden können.

> Ich kann nur sagen, ich habe größten Respekt vor der Arbeit, die die da gemacht haben, weil es ihnen gelungen ist, diese Betroffenheit von uns im Grunde aufzufangen. Sich aber nicht quasi auf eine Seite zu schlagen, sondern aufzufangen […] sodass sich die emotionale Seite beruhigen kann und man sich einfach sachlich, konstruktiv anschaut, was sind jetzt die Fakten, wo stehen wir denn eigentlich. Das ist eine nicht triviale Fähigkeit." (EP RZ 908-914)

Ein weiterer Fokus im Arbeitsprozess kann auch darauf liegen, Frustrationen aufzugreifen und fachlich zu verorten. Hierbei geht es nicht darum, den Konflikt zu schüren, sondern einen möglichst konstruktiven Umgang mit der Situation zu finden.

> „Die sagen, wir müssen das Jugendamt auf unserer Seite haben und die sind nicht unsere Feinde. Die gehen einfach nicht in die Richtung, wenn wir frustriert sind, dass sie unsere Frustration oder diesen Ärger übernehmen. […] eine Ombudsstelle sollte auch kein Feindbild haben. Das haben die nicht und das ist super." (EP RZ 865-866)

Darüber hinaus trägt ombudschaftliche Beratung zur **Stärkung von Konfliktlösungsstrategien** bei; so regen Ombudsstellen beispielsweise dazu an, überhaupt noch einmal das Gespräch zu suchen, d. h. wieder in Kommunikation zu gehen bzw. alternative Handlungsstrategien umzusetzen.

> „Die hat mir eine Empfehlung gegeben, in welcher Art und Weise ich wirklich an das Thema rangehen sollte von der Strategie her. Daraufhin habe ich direkt den Kontakt aufgenommen mit dem Leiter des Jugendamtes." (E RZ 96-99)

> „Das wären auch alles noch Konflikte geworden. Es wurde dadurch aber verhindert." (SP RZ 459-460)

Als Effekte von Ombudschaft lassen sich somit der Abbau von Feindbildern, das **Vermitteln von wechselseitigem Verständnis** und das wieder ins Gespräch bringen der Konfliktparteien beschreiben.

Zudem zeigen Interviewpassagen auch, dass der Ansatz der „**Hilfe zur Selbsthilfe**“ bei den Ratsuchenden ankommt. So beschreiben sie, dass sie sich durch die Unterstützung der Ombudsstelle selbst ermächtigt fühlen und Schritte erreicht haben, die sie sich alleine nicht zugetraut hätten.

> „Ehrlich gesagt, sehr positiv, weil ich erstens nicht wusste, dass ich das kann. Ich habe immer jemand gehabt, der mir den Rücken freihält. Ich habe gewusst, ich bin jetzt nicht alleine und das, was ich mache, ist richtig.“ (SP RZ 257-259)

Als weiterer Effekt lässt sich herausstellen, dass es durch die Arbeit der Ombudsstellen gelingt, **berechtigte Anliegen und Rechte von Ratsuchenden durchzusetzen.** Das bedeutet, dass Konflikte im Sinne der jungen Menschen und ihrer Familien gelöst werden konnten und dass notwendige Hilfen bedarfsgerecht gewährt und ausgestaltet wurden.

> „Also wenn die Ombudsstelle nicht da gewesen wäre, dann hätte ich diesen Konflikt nicht gewonnen. Da bin ich mir zu 100 % sicher.“ (TL RZ 167-169)

> „Genau, das Dranbleiben. Ich habe schon gesagt, wäre sie nicht gewesen, dann hätte ich wahrscheinlich schneller aufgegeben. Mein Alltag ist eh nicht leicht, das muss ich so sagen, wie es ist. Und wenn man dann auch dieses Thema hat, das über Monate hinweg geht und man kommt keinen Millimeter voran, dann macht es einen fertig. […] Wie gesagt, man könnte salopp sagen, sie hat mir den Arsch gerettet. […] sonst wäre ich nicht da, wo ich bin.“ (SP RZ 328-343)

Im Einzelfall kann dies auch die Durchsetzung von Rechten in Form einer Klage beinhalten. In begründeten Fällen, wenn andere Lösungsstrategien zur Klärung des Konflikts nicht erfolgreich waren, können Ombudsstellen dazu raten, den gerichtlichen Weg einzuschlagen.

> „Mir wurde klar, dass meine Recherche tatsächlich Hand und Fuß hatte und dass ich im Recht bin. Und der zweite so richtige Knackpunkt war die Empfehlung, das muss man gerichtlich austragen, weil anhand der vorgelegten Korrespondenz war ersichtlich, dass mein Gesprächspartner überhaupt nicht für ein Gespräch bereit ist.“ (L RZ 134-138)

Gleichzeitig wird aber auch deutlich, dass Ombudschaft auch zur **Vermeidung von Klagen und öffentlicher Skandalisierung** beitragen kann, da andere Lösungsstrategien aufgezeigt und genutzt werden. Ombudschaftliche Beratung kann hier zur Deeskalation von Konflikten beitragen. So etwa in Konstellationen, bei denen ein Anwalt bereits eingeschaltet ist und durch die Ombudsstelle noch einmal andere Klärungsoptionen aufzeigt werden.

> „Jetzt haben wir erst mal durch den Rechtsanwalt natürlich gewusst, so ist die Sachlage, […] Wir können also sofort vor Gericht gehen, eine einstweilige Verfügung, eine Anordnung, erzielen. Aber dann hat er [der Anwalt] gesagt, okay, er hat jetzt mit der Kollegin von der Pflegehilfe gesprochen und sie sagte, ihr müsst unbedingt an die Ombudsstelle rantreten." (E RZ 90-95)

> „Sie hat mir damit geholfen, das eher auf dem Weg der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zu lösen, was sich als der richtige Weg erwiesen hat, denn auf der konfrontativen Seite." (E RZ 219-223)

> „Aber ich hätte es versucht über Zeitungen. Ich habe auch schon einen Bericht verfasst ans Fernsehen. Weil ein Jahr auf das warten, finde ich schon extrem." (M RZ 252-254)

Die Entscheidung, welche Lösungsstrategie verfolgt wird, obliegt aber letztendlich immer den Ratsuchenden.

Als weiterer Effekt werden **Hinweise zur fachlichen Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe** im Zusammenhang der ombudschaftlichen Beratungen deutlich. Detaillierte Ausführungen dazu finden sich im vorangegangenen Kapitel.

Schlussendlich gilt es zu erwähnen, dass nicht in jeder ombudschaftlichen Beratung eine für die Ratsuchenden befriedigende Konfliktlösung gefunden werden kann. In bestimmten Konstellationen können Ombudsstellen auf Grund ihres Auftrags und Selbstverständnisses nur begrenzte Wirkungen erzielen, so z. B. wenn die beteiligte Institution nicht bereit ist, nach alternativen Lösungen zu suchen bzw. Ermessensspielräume zu nutzen.

> „das war einfach eine schwierige Situation. Die waren alle zusammen […] Es waren sehr viele Leute auf einer Seite und schwache Eltern und eine Dame von der Ombudsstelle, die eigentlich keine Macht hat. Somit konnten die von sich eben alles machen, was sie wollten und in der Art und Weise, wie sie wollten." (KP RZ 624-628)

Des Weiteren gibt es Einzelfälle, in denen an der Schnittstelle zur Ombudschaft kein konkreter Auftrag zur Arbeit am Konflikt formuliert wird, sondern eher ein Gegenüber für das Erzählen des eigenen Erlebten gesucht wird. Diese Funktion wird von Ratsuchenden im Einzelfall als hinreichende Unterstützung erlebt und von ihnen auch als Effekt beschrieben.

> „Also erstens mal, dass man einem zuhört, dass man ernstgenommen wird, dass man sich das Ganze mal von der Seele spricht. Das ist schon mal ganz wichtig." (SF RZ 551-552)

> „dass man auch wirklich den Schriftverkehr einreicht, dann wird es konkreter. Das habe ich jetzt versäumt. Das liegt jetzt nicht an der Ombudsstelle." (SF RZ 705-708)

Solche Anliegen sind allerdings in der Gesamtheit der Anfragen und Beratungsprozesse sehr selten.

Bilanzierend kann festgehalten werden, dass sich die fachlichen Intentionen, die mit der Einführung von Ombudschaft verfolgt werden, im Rahmen der evaluierten ombudschaftlichen Beratungen nachzeichnen lassen. Sie werden auch vonseiten der Ratsuchenden beschrieben. Ombudsstellen leisten somit einen wichtigen Betrag zur Unterstützung von jungen Menschen und ihren Familien bei Konflikten im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe.

Im Rahmen des abschließenden standortübergreifenden Workshops fassten die Berater:innen der Modellstandorte die Effekte in ihren Worten zusammen. Die nachfolgenden Stichpunkte greifen die zuvor beschriebene Perspektive der Ratsuchenden auf und lassen sich als konkretisierende Zusammenfassung von Effekten zum Ende dieses Kapitels darstellen:

- Rechtliche und fachliche Klarheit zum Anliegen
- Verstehen der Kinder- und Jugendhilfe (durch Erklären und Übersetzen)
- Nachvollziehbarkeit von Gründen für Entscheidungen
- Mündige und informierte junge Menschen und Familien
- Versachlichung von Konflikten
- Kommunikation wieder in Gang bringen und konstruktiv gestalten
- Handlungsstrategien im Umgang mit dem Konflikt sehen und umsetzen
- Bestärkung und Sicherheit bzgl. des Vorgehens
- Anliegen der Ratsuchenden werden wahrgenommen
- Befähigung, Anliegen selbst zu klären
- Raus aus der Ohnmacht; Selbstwirksamkeit, Eigenverantwortung
- Unaufgeregte tragfähige Lösungen
- Kleine und große individuelle Erfolge

10. Bündelung der Erkenntnisse hinsichtlich der Anforderungen an bedarfsgerechte ombudschaftliche Strukturen

Hinsichtlich bedarfsgerechter ombudschaftlicher Struktur gilt es, Anforderungen unterschiedlicher Art zu berücksichtigen. Nachfolgend werden die im Rahmen der Evaluation des Modellprojekts gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich Bedarfsdeckung, Trägerstruktur, Zugängen zu jungen Menschen und ihren Familien, Kooperation mit Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe sowie zum Anforderungsprofil für Mitarbeitende in Ombudsstellen bezüglich der Qualität von ombudschaftlichen Beratungsprozessen, zu fallübergreifenden Aufgaben von Ombudsstellen und zu weiteren relevanten Kooperationspartner:innen dargestellt.

Erkenntnisse zur Bedarfsdeckung

Seit Beginn der Arbeit an den drei Modellstandorten im Jahr 2021 sind bis zum Stichtag 31.12.2024 insgesamt 731 Beratungen (ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle) erfolgt. Es zeigt sich eine **jährlich steigende Beratungsnachfrage** an allen drei Modellstandorten, die sich durch die wachsende Bekanntheit der Ombudsstellen erklärt. Die (steigende) Nachfrage des Angebots unterstreicht den in der Praxis bestehenden Bedarf an ombudschaftlichen Beratungsstrukturen.

Zur räumlichen Verortung ist festzuhalten, dass die Inanspruchnahme zwar im zeitlichen Verlauf bayernweit breiter streut, dennoch sind die ombudschaftlichen Beratungen überwiegend **in den regionalen Bezügen bzw. im näheren räumlichen Umfeld der Modellstandorte** erfolgt. Dies hat unter anderem damit zu tun, dass die Bekanntmachung der Ombudsstellen im Schwerpunkt in der jeweiligen Modellregion (Stadt Augsburg, Landkreis München und Regierungsbezirk Oberbayern) erfolgte. Die Ergebnisse des Modellprojektes zeigen auf, dass noch nicht von einer flächendeckenden Bekanntheit von Ombudschaft in Bayern ausgegangen werden kann. Der bayernweite Bedarf an ombudschaftlicher Beratung lässt sich im Zeitraum der Evaluation lediglich näherungsweise einschätzen. Bislang erfolgt **keine flächendeckende Inanspruchnahme** ombudschaftlicher Beratung in Bayern.

Hinsichtlich der Größe eines Einzugsgebiets für eine Ombudsstelle zeigt sich für den Zuständigkeitsbereich des Regierungsbezirks Oberbayern bereits jetzt, dass

diese Größe mit der aktuellen personellen Besetzung zu groß für eine bedarfsgerechte Ombudsstruktur ist. Aus Gebieten Oberbayerns, die ferner von Rosenheim und München gelegen sind, gingen deutlich weniger bzw. kaum ombudschaftliche Beratungsanfragen ein. Die **Notwendigkeit regionaler Bezüge und Zuschnitte** für eine zukünftige flächendeckende ombudschaftliche Struktur in Bayern zeigt sich somit.

Erkenntnisse zur Trägerstruktur

Die **strukturelle Anbindung** der Ombudsstellen im Modellprojekt ist bezüglich der Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung als **nachrangig** zu betrachten. Zentrale Parameter hinsichtlich der erreichten Zielgruppe, der tangierten Rechtskreise sowie der Handlungsstrategien haben sich im zeitlichen Verlauf angenähert und sind an allen Standorten relativ ähnlich. Maßgeblich ist die Umsetzung ombudschaftlicher Qualitätskriterien. Den größten Einfluss hinsichtlich der Inanspruchnahme scheint der Einflussfaktor Personal zu haben. So beeinflusst die personelle Kontinuität und Einsatzfähigkeit der Berater:innen in der jeweiligen Ombudsstelle die Möglichkeiten ombudschaftlicher Beratung und damit die Inanspruchnahme.

Mit den Herausforderungen, die sich aufgrund der jeweiligen strukturellen Anbindung (bei einem freien Träger, in Kooperation öffentlicher und freier Träger sowie bei einem öffentlichen Träger) mit Blick auf Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit gezeigt haben, wurde im Rahmen des Modellprojektes fachlich reflektiert umgegangen. Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation gab es keine Hinweise, dass in der ombudschaftlichen Beratung nicht unabhängig und weisungsungebunden agiert werden konnte. Dies zeigt sich unter anderen auch dran, dass in jeder Ombudsstelle das volle Spektrum ombudschaftlicher Interventionsstrategien, d. h. auch die Begleitung von Widerspruchsverfahren und Klagen, umgesetzt wurde.

Gezeigt hat sich in diesem Prozess, dass es konzeptionelle Vereinbarungen sowie strukturell verankerte Reflexionskontexte braucht, um Aspekte der **Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit regelmäßig wiederkehrend** zu **reflektieren**.

Erkenntnisse bezüglich Zugängen zu jungen Menschen und ihren Familien

Insgesamt zeigt sich, dass Ombudschaft und Ombudsstellen bislang nicht flächendeckend bekannt sind und dass sowohl bei jungen Menschen und ihren Familien, als auch auf Ebene von Fachkräften Informationsbedarf zum Thema besteht. Diejenigen, die bislang Zugang zu Ombudsstellen in Bayern gefunden haben, haben

oftmals über Internetrecherchen bzw. über Fachkräfte vom Angebot erfahren. Allerdings zeigt sich im bundesweiten Vergleich, dass Fachkräfte von Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe in Bayern bislang deutlich seltener Hinweis gebend für Ratsuchende gewesen sind als bundesweit (22,9 % gegenüber 35,2 %). Auch hier besteht somit Handlungsbedarf. Im konkreten Zugang zur Ombudsstelle sind Eltern und Fachkräfte oftmals diejenigen, die den Erstkontakt zur Ombudsstelle herstellen und somit als Türöffner fungieren. Diese Personengruppen sind somit wichtige Multiplikator:innen hinsichtlich der Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung.

Erkenntnisse zur Kooperation mit Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe

Es zeigt sich, dass es die konkrete Zusammenarbeit zwischen Ombudsstellen und Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe sowohl fallbezogen als auch fallübergreifend in den meisten Arbeitszusammenhängen weiter auf- und auszubauen gilt. Bereits benannt wurde der grundsätzliche **Informationsbedarf** zum Thema Ombudschaft. Zudem besteht Reflexions- und Diskussionsbedarf hinsichtlich der Grundhaltung zum Umgang mit Beschwerden. Bislang bestehen in Teilen noch grundsätzliche Vorbehalte zu Ombudschaft, vor allem auf Ebene von Jugendamtsleitungen. Diesbezüglich braucht es Aufklärung und Auseinandersetzung, nach welchen Arbeitsprinzipien Ombudschaft grundsätzlich arbeitet und wie ombudschaftliche Anliegen konkret bearbeitet werden.

Es zeigt sich, dass diejenigen, die bereits konkrete Erfahrungen im Kontext ombudschaftlicher Beratung sammeln konnten, mehrheitlich Ombudschaft positiver bewerten, als diejenigen, die noch in keinem konkreten Kontakt zu Ombudsstellen standen. Es ist davon auszugehen, dass mit zunehmender Bekanntheit und durch Erfahrungen aus vorangegangener Zusammenarbeit Befürchtungen und Vorbehalte abgebaut werden können.

Erkenntnisse zum Anforderungsprofil für Mitarbeitende in Ombudsstellen

Für die ombudschaftliche Beratungstätigkeit braucht es ein **breites und vertieftes fachliches sowie rechtliches Wissen zur Kinder- und Jugendhilfe** sowie zu den Schnittstellen zu angrenzenden Leistungsbereichen im Team einer jeden Ombudsstelle, um die teilweise sehr anspruchsvollen Fragestellungen einschätzen und bearbeiten zu können. Zudem zeigt sich, dass rein sozialpädagogische Kenntnisse für einen Teil der Beratungsanlässe nicht ausreichend sind. Hier hat es sich als wichtig erwiesen, auf fundiertes juristisches Fachwissen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe zurückgreifen zu können, um alle ombudschaftlichen Anliegen angemessen und rechtlich fundiert bearbeiten zu können. Darüber hinaus benötigen die Be-

rater:innen der Ombudsstellen eine hohe **Kommunikations- und Reflexionskompetenz**, um ombudschaftliche Anliegen qualifiziert herausarbeiten und die Ratsuchenden zieldienlich begleiten zu können.

Hinsichtlich der Mitarbeitendenzahl wird empfohlen, **je Ombudsstelle mindestens ein Fachteam von drei Mitarbeitenden** aufzubauen, damit auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten bei Bedarf nach dem Vier-Augen-Prinzip gearbeitet werden kann. Des Weiteren hat es sich von Vorteil erwiesen, wenn Mitarbeitende von Ombudsstellen ausschließlich dort beschäftigt sind und nicht mit weiteren Stellenanteilen in anderen Zusammenhängen der Kinder- und Jugendhilfe gleichzeitig tätig sind. Durch diese Rollen- und Aufgabenklarheit können Loyalitätskonflikte und Unabhängigkeitsfragen minimiert werden.

Erkenntnisse zur Qualität von ombudschaftlichen Beratungsprozessen

Aus Perspektive der Ratsuchenden liegt die Qualität ombudschaftlicher Beratung vor allem darin, dass Ombudsstellen gut erreichbar sind, eine zeitnahe Beratung ermöglichen und fachlich und rechtlich fundiert in der Bearbeitung des Anliegens unterstützen. Dabei ist bedeutsam, dass Erklärungen zum System und Abläufen der Kinder- und Jugendhilfe erfolgen, Handlungsoptionen im Umgang mit dem Konflikt sondiert werden und Unterstützung in der Kommunikation angeboten wird. Ausgehend von einer fachlichen Parteilichkeit wird ein reales Engagement für die Ratsuchenden in ihrem Sinne und Auftrag als relevant hervorgehoben.

Erkenntnisse zu fallübergreifenden Aufgaben von Ombudsstellen

Ombudschaftliche Beratung von jungen Menschen und ihren Familien ist der Aufgabenschwerpunkt der in den Ombudsstellen tätigen Berater:innen. Daneben sind auch fallübergreifende Aufgaben relevant, um die Gesamtaufgabe Ombudschaft gelingend auszugestalten. Zum einen ist eine regelmäßige **Öffentlichkeitsarbeit** auf Ebene der jungen Menschen und ihrer Familien sowie der Fachkräfte zentral, um Zugänge zum Angebot zu eröffnen und entsprechende fachliche Impulse zu setzen. Deutlich wurde zudem, dass ein **persönliches Vorstellen** in ausgewählten Kontexten z. B. den Hilfen zur Erziehung in stationären Einrichtungen und/oder Arbeitskontexten von Selbstvertretungen hilfreich im direkten Zugang zu jungen Menschen sind.

Zum anderen sind **Fortbildung und Qualifikation sowie Supervision und Intervision** und der Austausch mit anderen Ombudsstellen wichtige fachliche Standards zur Qualitätssicherung und Reflexion ombudschaftlicher Arbeit. Zudem müssen die ombudschaftlichen Berater:innen jeweils die Möglichkeit haben, sich bzgl. rechtlicher Neuerungen und neuer Rechtsprechungen auf dem aktuellen Stand zu halten.

Darüber hinaus braucht es Ressourcen, um auf Grundlage der statistischen und erfahrungsbezogenen Erkenntnisse zu Auswertungen und Schlussfolgerungen zu gelangen, um Impulse im Sinne eines Lernens aus Erfahrung geben zu können. Damit geht ein fachpolitischer Auftrag zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe einher, der konzeptionell noch konkreter gefasst werden muss.

Erkenntnisse zu weiteren relevanten Kooperationspartner:innen

In der Reflexion der Arbeitsprozesse mit den Modellstandorten wurde deutlich, dass es neben Trägern der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe fachlich geboten und lohnenswert ist, weitere Kooperationspartner:innen konzeptionell und strukturell einzubinden.

Als eine relevante Schnittstelle hat sich die Zusammenarbeit mit dem **Landesheimrat**, der Selbstvertretung junger Menschen in stationären Wohnformen, herauskristallisiert. Im Rahmen der Jahrestagung „IPSHEIM“ des Landesheimrats Bayern konnten zum einen junge Menschen sowie Fachkräfte über Ombudschaft informiert werden, teilweise richteten junge Menschen gleich Beschwerden an die Ombudsstelle. Zum anderen konnten im Rahmen von Workshops wichtige Impulse zur Weiterentwicklung von Ombudschaft aus Sicht der Teilnehmenden gegeben werden. Die Workshops in Zusammenarbeit mit dem Landesheimrat in Ipsheim wurden sehr positiv eingeschätzt. Es wird angeregt, dass Ombudsstellen jährlich bei der Veranstaltung des Landesheimrats Präsenz zeigen. Es werden vor allem Potenziale hinsichtlich direkter Zugänge zu jungen Menschen und Multiplikator:inneneffekte durch die jungen Menschen sowie teilnehmende Fachkräfte gesehen.

Als eine weitere relevante Schnittstelle hat sich die **Heimaufsicht** herauskristallisiert. Einerseits weil ombudschaftliche Anliegen Aspekte tangieren können, die die Aufgaben und Zuständigkeiten der Heimaufsicht betreffen. Hier ist dann jeweils das Gespräch zu suchen. Andererseits ist die Heimaufsicht im Rahmen der Beratung von Einrichtungen wichtig, da sie innerhalb ihres Auftrags auf die fachliche Bedeutung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren und Ombudschaft hinweisen kann. Zudem kann die Heimaufsicht dafür werben, dass Einrichtungen Zugänge zu Ombudsstellen befördern, z. B. indem sie Plakate und Informationsmaterialien gut zugänglich aufhängen bzw. auslegen.

Eine weitere bedeutsame Schnittstelle betrifft die Zusammenarbeit von Ombudsstellen und **Verfahrenslots:innen**. Es hat sich gezeigt, dass es sinnvoll ist, vor Ort im Rahmen von Kooperationsgesprächen zu klären, in welchen Fällen bzw. bei welchen Konflikten aufeinander verwiesen wird. Zur grundsätzlichen Abgrenzung von Aufgaben und Zuständigkeiten gibt das DIJuF-Gutachten „Ombudschaft nach § 9a SGB VIII“ Hinweise (2023, S. 31 ff).

11. Erkenntnisse zur Struktur eines zukünftigen bayerischen Ombudschaftswesens

Die mögliche Struktur eines zukünftigen bayerischen Ombudschaftswesens wurde in mehreren Schritten mit allen am Modellprojekt Beteiligten erarbeitet. Hierzu gehören Arbeitsprozesse mit den jeweiligen Modellstandorten sowie standortübergreifende Arbeitsprozesse ebenso wie die Gremienarbeit im Projektbeirat.

11.1 Regionale Ombudsstellen in Verbindung mit einer übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle

Auf Grundlage der Erkenntnisse des Modellprojektes und der inhaltlichen Diskussionsprozesse in verschiedenen Projektgremien wird als zukünftige Struktur für ein Ombudschaftswesen in Bayern eine regionale Ombudsstellenstruktur in Verbindung mit einer übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle empfohlen.

Zur Sicherstellung einer bedarfsgerechten regionalen Infrastruktur wird davon ausgegangen, dass es in Anlehnung an die Größe der Regierungsbezirke mindestens sieben regionale Ombudsstellen geben sollte. Auf Grund der Erfahrungen im Regierungsbezirk Oberbayern, welcher mit Abstand der größte und bevölkerungsreichste Regierungsbezirk ist, sollten hier zwei regionale Ombudsstellen bzw. eine Ombudsstelle mit deutlich stärkerer personeller Ausstattung entstehen. Somit besteht ein Bedarf an mindestens acht regionalen Ombudsstellen, den es perspektivisch aufzubauen gilt.

Die Erfahrungen in der Stadt Augsburg geben auch Hinweise, dass ein noch kleinräumigerer Zuschnitt Vorteile hinsichtlich von Zugängen zu jungen Menschen und ihren Familien sowie bzgl. der Netzwerkarbeit auf Fachebene bietet. Dennoch wird aus Kapazitäts- und Ressourcengründen an der Empfehlung festgehalten, auf Ebene der Regierungsbezirke mit der Umsetzung zu beginnen. Falls auf Grund von finanziellen bzw. personellen Ressourcen ein gleichzeitiger flächendeckender Ausbau in einem solchen Umfang nicht realistisch scheint, ist ein stufenweiser Auf- und Ausbau der regionalen Ombudsstellen denkbar.

Ausgehend von der Grundausrichtung des zukünftigen Ombudschaftswesens für Bayern wurden in unterschiedlichen Arbeitskontexten im Rahmen des Projektes die Aufgabenprofile der beiden angedachten Arbeitsebenen konkretisiert.

11.1.1 Landesweite Fach- und Servicestelle

Die landesweite Fach- und Servicestelle Ombudschaft soll von der Grundausrichtung eine konzeptionelle und qualitätssichernde Funktion haben. Über ihre Tätigkeit soll ein gemeinsamer Rahmen für die Arbeit der regionalen Ombudsstellen geschaffen werden. Dies soll durch die Erarbeitung von Standards ombudschaftlicher Arbeit für Bayern (in Anlehnung an bereits bestehende bundesweite Standards) erfolgen, die den gemeinsamen Orientierungsrahmen für alle regionalen Ombudsstellen bilden. Durch diesen Rahmen soll eine einheitliche Ausgestaltung ombudschaftlicher Praxis in den Regionen mit möglichst gleicher Qualität erzielt werden. Die landesweite Fach- und Servicestelle soll allerdings keine Weisungsbefugnisse gegenüber regionalen Ombudsstellen haben.

Darüber hinaus soll sie für fachliche Beratung bei ombudschaftlichen Fragestellungen der regionalen Ombudsstellen in der Fallarbeit zur Verfügung stehen und ein juristisches Back-Up vorhalten, welches im Bedarfsfall zu Rate gezogen werden kann. Somit stünde gebündelte rechtliche Kompetenz auf Landesebene zur Verfügung, auf die alle regionalen Ombudsstellen zugreifen könnten. Die Fach- und Servicestelle würde somit die regionalen Ombudsstellen beraten und unterstützen, aber selbst keine Fallarbeit übernehmen.

Außerdem läge es in Verantwortung der Fach- und Servicestelle, Orte der Vernetzung, Reflexion und des Austauschs für das bayerische Ombudschaftswesen zur Verfügung zu stellen und Verantwortung für die übergreifende Öffentlichkeitsarbeit zum Thema zu tragen. So werden z. B. regelmäßige Vernetzungstreffen der regionalen Ombudsstellen und regelmäßige Fachtage zum Thema Ombudschaftswesen empfohlen. Auch könnten Rechtsprechungen und Gerichtsentscheide mit Signalwirkung aus dem Kontext der ombudschaftlichen Arbeit über die Servicestelle zusammengefasst und bekannt gemacht werden, sodass sie anderen Ombudsstellen, Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe sowie Adressat:innen zur Verfügung stehen. Zudem wäre es die Aufgabe der Stelle, übergreifende (fach-)politische Aktivitäten zu bündeln und die landesweite Auswertung ombudschaftlicher Beratungen aus der Statistik zu verantworten. Landesweite Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe in Bayern ausgehend von ombudschaftlichen Beratungen sind somit auf dieser Ebene intendiert.

11.1.2 Regionale Ombudsstellen

Der Aufgabenschwerpunkt der regionalen Ombudsstellen soll in der Beratung für junge Menschen und ihre Familien bei Konflikten im Aufgabenspektrum der Kinder- und Jugendhilfe in der jeweiligen Region liegen. Um diese Aufgabe angemessen ausfüllen zu können, haben die Erfahrungen an den Modellstandorten gezeigt, dass es regionale Öffentlichkeitsarbeit sowie Netzwerk- und Kooperationsaktivitäten vor Ort braucht, welche in der Ressourcen- und Aufgabenplanung zu berücksichtigen sind. Die Netzwerkarbeit vor Ort soll sich sowohl auf fachliche Kooperationspartner:innen als auch auf junge Menschen und ihre Familien sowie Selbstvertretungen beziehen. Auf Grund der bisherigen Wissensbestände zur Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung wird ein Arbeitsschwerpunkt in der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit im Kontext stationärer Hilfen zur Erziehung als wichtig erachtet, um diese besonders vulnerable Zielgruppe angemessen ansprechen zu können. Zudem ist die Erarbeitung von regionalen Impulsen zur Qualitätsentwicklung aus ombudschaftlichen Beratungen an der Schnittstelle zur Jugendhilfeplanung als Aufgabe von Ombudsstellen bedeutsam und sollte im Aufgabenprofil verankert werden.

Hinsichtlich des Personalbedarfs zeigt sich aus den Erfahrungen der Modellstandorte, dass es zukünftig je regionaler Ombudsstelle ein mindestens dreiköpfiges hauptamtliches Beratungsteam vor Ort geben sollte, um dem antizipierten Beratungsumfang gerecht werden zu können. Nur so kann die Arbeit nach dem Vier-Augen-Prinzip, welches ein zentraler Qualitätsstandard ombudschaftlicher Beratung ist, auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten sichergestellt werden. Die Ausstattung einer regionalen Ombudsstelle sollte einem Stellenumfang von mindestens zwei Vollzeitäquivalenten entsprechen. Durch mehrere Mitarbeitende können verschiedene fachliche Kompetenzen und unterschiedliche Expertise im Team eingebracht werden. Zudem wurde es als relevant erachtet, dass der Stellenumfang je Mitarbeiter:in der Ombudsstelle so hoch ist, dass er/sie nicht auf eine weitere Anstellung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe angewiesen ist, da solche Stellenteilungen potenziell Interessenskonflikte beinhalten können. Darüber hinaus wurde herausgestellt, dass möglichst längerfristige bzw. unbefristete Anstellungsverhältnisse geschaffen werden sollten, um die notwendigen Kompetenzen ombudschaftlicher Arbeit nicht immer wieder neu aufbauen zu müssen.

11.2 Mögliche Trägerstrukturen des bayerischen Ombudschaftswesens

Ausgehend vom zuvor beschriebenen Modell von regionalen Ombudsstellen in Verbindung mit einer übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle stellt sich die Frage, in welchen Trägerstrukturen die jeweiligen Stellen verortet werden sollen.

11.2.1 Verortung der übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle

Ausgehend von den Diskussionsergebnissen im Projektbeirat sowie weiteren projektbezogenen Arbeitskontexten werden Vorteile bzgl. der Ansiedlung der landesweiten Fach- und Servicestelle auf Landesebene gesehen. Präferiert wird eine strukturelle Verortung der Fach- und Servicestelle im Bayerischen Landesjugendamt. Begründet wird diese Einschätzung vor allem durch die Möglichkeit, auf vorhandene Ressourcen und Kompetenzen aufzubauen. Bereits während des Modellprojekts nutzten die Modellstandorte die fachliche und rechtliche Jugendhilfeexpertise des BLJA. Durch die Verortung des Modellprojektes beim BLJA und die damit einhergehende Auseinandersetzung mit der Thematik liegt die zukünftige Verortung in dieser Struktur entsprechend nahe.

Als weiterer positiver Aspekt wurde herausgearbeitet, dass über eine Verortung in der bestehenden Struktur der Kinder- und Jugendhilfe Doppelstrukturen vermieden werden und Möglichkeiten für Synergien bestehen. So könnten aus der landesweiten Fach- und Servicestelle Ombudschaft Impulse auf Landesebene im Sinne des Lernens aus ombudschaftlichen Beratungen in die verschiedenen Felder der Kinder- und Jugendhilfe hineingetragen werden bzw. im Fortbildungs- und Tagungsbereich Berücksichtigung finden.

11.2.2 Anforderungen an Trägerstrukturen der regionalen Ombudsstellen

Hinsichtlich der Trägerstruktur der regionalen Ombudsstellen gilt es, strukturell vor allem die im § 9a SGB VIII gesetzlich verankerten Prämissen der Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit zu berücksichtigen. Deshalb sollen Ombudsstellen strukturell eine möglichst große Entfernung von Organisationen, die selbst in Leistungserbringung und Aufgabenerfüllung nach § 2 SGB VIII eingebunden sind, aufweisen.

11.2.3 Modelloptionen zur Trägerschaft regionaler Ombudsstellen

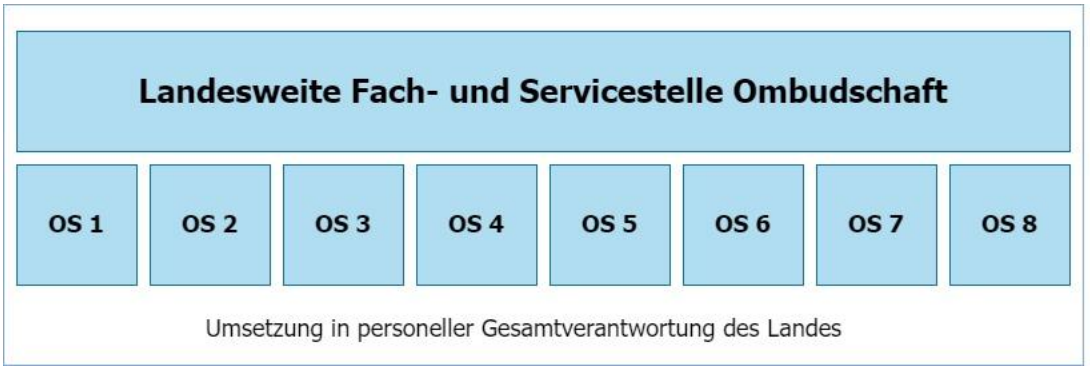
Um den Anforderungen von Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit in der Trägerschaft regionaler Ombudsstellen (OS) gerecht zu werden, wurden im Rahmen des Arbeitsprozesses im Modellprojekt drei Optionen hinsichtlich der Grundausrichtung der Trägerschaft erarbeitet:

1. Trägerschaft der regionalen Ombudsstellen auch in personeller Gesamtverantwortung des Landes
2. Trägerschaft aller regionalen OS in Verantwortung eines Trägers (Verein, Kooperationsverbund, Jugendhilfeakteur:innen fern von Jugendhilfeleistungen)
3. Trägerschaft der regionalen OS in Verantwortung verschiedener Träger (Vereine, Kooperationsverbund/-verbünde, Jugendhilfeakteur:in/nen fern von Jugendhilfeleistungen)

Diese verschiedenen Optionen werden im Folgenden näher hinsichtlich ihrer jeweiligen Vor- und Nachteile beschrieben.

Zu 1.: Trägerschaft der regionalen Ombudsstellen auch in personeller Gesamtverantwortung des Landes

Ein mögliches Umsetzungsmodell der Trägerschaft ist, die komplette personelle Verantwortung des bayerischen Ombudschaftswesens in der Verantwortung des Landes und damit die beiden Ebenen in einer Gesamtträgerschaft zu organisieren. Die landesweite Fach- und Servicestelle sowie die regionalen Ombudsstellen wären in einer organisatorischen Einheit gebündelt. Dennoch würden die klar abgegrenzten Aufgabenbereiche, die zuvor beschrieben wurden, erhalten bleiben.



Idealtypisch wird davon ausgegangen, dass ein gemeinsamer Anstellungsträger (bestenfalls) eine einheitliche Umsetzung von Qualitätsstandards stärkt. Zudem könnte von Vorteil sein, dass in Überlastungssituationen einzelner regionaler Om-

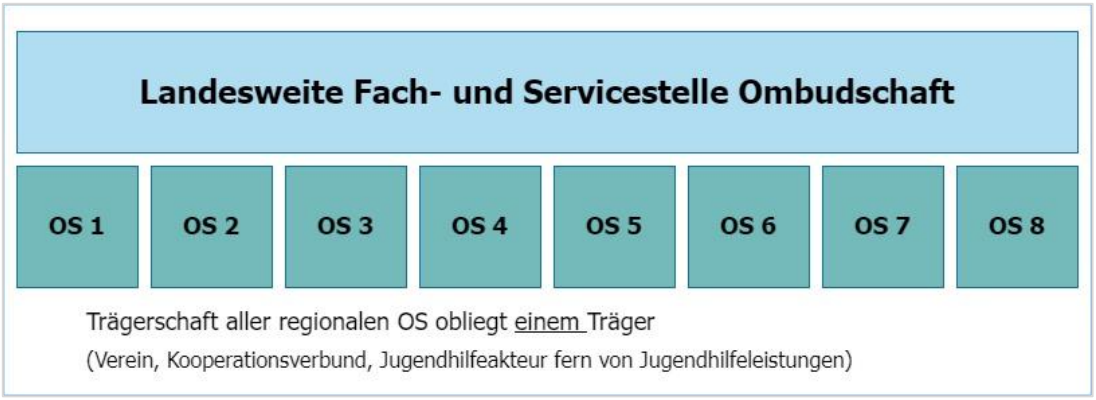
budsstellen leichter Ressourcenverschiebungen bzw. Entlastungsstrategien greifen könnten, wenn die regionalen Ombudsstellen in einer Trägerschaft organisiert sind.

Eine weitestgehende Unabhängigkeit von den öffentlichen, freien und privaten Leistungserbringenden wäre in diesem Modell gewährleistet, da die Landesebene im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe keine Weisungsbefugnisse gegenüber den Kommunen hat. Allerdings bestehen ggf. Vorbehalte vonseiten der jungen Menschen und ihren Familien gegenüber „staatlichen" Stellen, welche sich möglicherweise negativ auf die Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratungen auswirken könnten.

Vonseiten des Projektbeirats wurde hinsichtlich einer solchen Verortung der regionalen Ombudsstellen die Hypothese vertreten, dass durch eine strukturelle Verankerung auf Landesebene ggf. mehr bzw. andere Einflussmöglichkeiten auf Jugendämter und Träger im Vergleich zu einem Verein oder Trägerverbund möglich wären. Hier werden der Landesebene Seriosität und Einflussmöglichkeiten zugeschrieben, die dann auch mit den regionalen Ombudsstellen in Verbindung gebracht würden.

Zu 2.: Trägerschaft aller regionalen OS in Verantwortung *eines* Trägers

Die Überlegungen im zweiten benannten Modell unterscheiden sich zum ersten dahingehend, dass die Trägerschaft der regionalen Ombudsstellen nicht auf Landesebene läge, sondern in Trägerschaft eines noch näher zu definierenden Trägers. Aber auch in diesem Modell wären alle regionalen Ombudsstellen in einer gemeinsamen organisatorischen Einheit angesiedelt. Somit gelten diesbezüglich auch die im vorherigen Absatz aufgeführten Vorteile einer Trägerschaft aller regionalen Ombudsstellen unter einem Dach hinsichtlich Qualitätsstandards und Kompensation durch Ressourcenverschiebung in Überlastungssituationen.



In der Diskussion um die Frage, wer ein passender Träger für alle regionalen Ombudsstellen in Bayern sein könnte (wenn dies nicht das Land ist), wird das Spannungsfeld deutlich, dass es zum einen vertieftes Knowhow zur Kinder- und Jugendhilfe zum Aufbau und Betrieb von Ombudsstellen braucht und zum anderen die Unabhängigkeit und Ferne von Leistungserbringung und Aufgabenerfüllung nach § 2 SGB VIII gegeben sein muss.

Hinsichtlich eines solchen Grundkonstrukts sind wiederum ganz unterschiedliche Möglichkeiten denkbar. So könnte die Trägerschaft von einem bestehenden oder einem neu zu gründenden Verein, in dem sich für das Thema Ombudschaft Interessierte zusammenschließen, realisiert werden. Ein ähnliches Konstrukt, aber eben in einer anderen Organisationsform umgesetzt, wäre auch in einem Kooperationsverbund denkbar. In den Projektgremien wurden diese beiden Trägervarianten dahingehend diskutiert, dass die in der jeweiligen Struktur organisierten Ombudsstellen idealerweise so zusammengesetzt wären, dass öffentliche und freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe vertreten wären, damit Ombudschaft auf eine breite fachliche Akzeptanz trifft.

Die Unabhängigkeit der jeweils beteiligten Akteur:innen in einem Verein müsste über das Gesamtkonstrukt und entsprechende Vereinbarungen sichergestellt werden, sodass die Mitarbeitenden der regionalen Ombudsstellen dem ombudschaftlichen Auftrag vollumfänglich nachkommen können und keine Loyalitätskonflikte entstehen.

Es wurde diskutiert, welche Träger für Bayern in Frage kommen könnten. So kommen etwa auch Akteur:innen der Kinder- und Jugendhilfe, die nicht so nah an den Hilfen zur Erziehung verortet sind, aber dennoch Aufgaben nach § 2 SGB VIII erfüllen, in Betracht.

Grundsätzlich zu prüfen wäre in diesem Umsetzungsmodell auch die generelle Bereitschaft zur Übernahme der Trägerschaft der regionalen Ombudsstellen. Bislang sind noch keine diesbezüglichen Vorsondierungen erfolgt.

Zu 3.: Trägerschaft der regionalen OS in Verantwortung *verschiedener* Träger

Im dritten benannten Modell würde die Trägerschaft der regionalen Ombudsstellen je Region jeweils unterschiedlichen Trägern obliegen. Es gäbe somit eine Vielfalt von Zuständigen für die jeweils definierten Regionen. Auch für diese Trägerschaften müssten wiederum Kriterien definiert werden, wie Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit sichergestellt werden können. Denkbar wären abermals Vereine, Kooperationsverbünde und/oder Jugendhilfeakteur:innen fern von Jugendhilfeleistungen in der jeweiligen Region.

Mit diesem Umsetzungsmodell geht einher, dass es mehr unterschiedliche Verantwortliche für die Umsetzung gäbe. Gegebenenfalls könnte es einfacher sein, Träger zu finden, die sich eine Trägerschaft einer regionalen Ombudsstelle vorstellen können, weil sich die Umsetzungsverantwortung auf eine Region beschränkt und nicht ganz Bayern umfasst. Gleichzeitig könnte eine „bunte“ Umsetzungslandschaft dazu führen, dass es mehr Aufwand und Steuerung braucht, um ähnliche bzw. gleiche Arbeitsweisen und Qualitätsstandards in den Regionen zu sichern.

Je nach Trägerstruktur könnten Zugänge zur Kinder- und Jugendhilfe relativ unterschiedlich sein. Bestenfalls könnten bereits bestehende regionale Bezüge einfacher bzw. schneller nutzbar sein. Netzwerkkenntnisse in der jeweiligen Region müssten anderenfalls erst erarbeitet werden.

Bedeutsam ist, dass die Auswahlkriterien für die regionale Trägerschaft so gefasst sind, dass das Anforderungs- und Aufgabenprofil mit den entsprechenden Rahmenbedingungen zur Umsetzung in den Regionen gleich ist.

Voraussichtlich wäre das Auswahlverfahren mit vielen verschiedenen Akteur:innen zudem aufwändig und es wäre auch zu prüfen, ob sich für jede Region ein entsprechender Träger findet. Der Anspruch einer flächendeckenden Angebotsstruktur müsste auch in diesem Modell sichergestellt werden.

Unabhängig davon, welches Umsetzungsmodell für das zukünftige bayerische Ombudschaftswesen zum Tragen kommt, ist zu gewährleisten, dass Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit abgesichert sind und keine institutionellen Eigeninteressen durch die Trägerstruktur in das Ombudschaftswesen einfließen.

12. Empfehlungen zur Ausgestaltung eines bayerischen Ombudschaftswesens

Auf Grundlage der Evaluationsergebnisse werden im Folgenden abschließende Empfehlungen zur Verankerung und Weiterentwicklung eines Ombudschaftswesens in Bayern ausgesprochen.

12.1 Vom Projektstatus zur Regelstruktur

Mit dem Ende der Modellstruktur ombudschaftlicher Beratung an den drei Projektstandorten stellt sich die Herausforderung, die Erkenntnisse in eine bayernweite Regelstruktur zu überführen. Zielperspektive im Übergang dieser Phasen ist, dass zu jedem Zeitpunkt die ombudschaftliche Beratung nach § 9a SGB VIII sichergestellt ist, sodass keine Lücken in der Beratung entstehen.

Empfohlen wird eine sich zeitlich überschneidende Übergangsphase von mindestens drei bis sechs Monaten, sodass die neue ombudschaftliche Struktur für das Jahr 2026 sich bereits im Aufbau befindet, während die letzten Monate der derzeit zum Dezember 2025 endenden Modellstruktur noch laufen. Im Rahmen des Modellprojektes aufgebaute Kompetenzen, Verfahren und Kooperationsstrukturen sollten, wenn möglich, in die neue Struktur einfließen.

Darüber hinaus gilt es zu berücksichtigen, dass es je nach zukünftiger Struktur ein geregeltes Verfahren der Fallübergabe laufender Beratungen braucht. Durch die zeitliche Überschneidung der ombudschaftlichen Beratung an den drei Standorten und der ombudschaftlichen Beratung in neuer Zuständigkeit kann ein paralleles Aus- und Anlaufen der ombudschaftlichen Beratungen ermöglicht werden, sodass im Idealfall möglichst wenige Beratungen in der Zuständigkeit der verantwortlichen Berater:innen wechseln müssten. Entsprechend ist festzulegen, bis zu welchem Zeitpunkt die Modellstandorte noch neue Anfragen annehmen und wann die Zuständigkeit bei Neuanfragen übergeht. Denkbar wären im Übergang auch Tandemmodelle zur Übergabe der laufenden Beratungen, sodass bereits längere Zeit tätige Mitarbeitende der Ombudsstellen neue Berater:innen über solche Modelle auch einarbeiten könnten. Insgesamt braucht es eine explizite Qualifizierungsstrategie, um neue Mitarbeitende der Ombudsstellen auf ihre Tätigkeit vorzubereiten. Zudem wird angeraten, eine systematische Öffentlichkeitsarbeit bereits in der Übergangsphase auszugestalten, um mit etwas zeitlichem Vorlauf auf die neuen

bzw. erweiterten Strukturen hinzuweisen. Auch bietet es sich an, auf den bisherigen Homepages der Ombudsstellen auf (ggf.) neue Zuständigkeit zu verweisen.

12.2 Umsetzung eines flächendeckenden bayerischen Ombudschaftswesens

Zur Umsetzung eines flächendeckenden Ombudschaftswesens in Bayern wird ein Zwei-Ebenen-Modell von regionalen Ombudsstellen in Verbindung mit einer übergreifenden landesweiten Fach- und Servicestelle empfohlen. Zur Sicherstellung einer bedarfsgerechten regionalen Infrastruktur wird davon ausgegangen, dass es mindestens acht regionale Ombudsstellen braucht. Je regionaler Ombudsstelle wird ein Personalbedarf von mindestens zwei Vollzeitäquivalenten für Berater:innen gesehen. Idealtypisch entsteht je Standort ein mindestens dreiköpfiges hauptamtliches Beratungsteam.

12.3 Sicherung der Qualität ombudschaftlicher Beratungen

Um die Potenziale ombudschaftlicher Beratung ausschöpfen zu können, ist von zentraler Bedeutung, dass Qualitätsstandards ombudschaftlicher Arbeit gesichert umgesetzt werden. Dazu gehören neben der gesetzlich verankerten Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit das fundierte fachliche und rechtliche Wissen in der Kinder- und Jugendhilfe sowie eine hohe beraterische und kommunikative Kompetenz und die fachliche Parteilichkeit für junge Menschen und ihre Familien. Eine entsprechend qualifizierte personelle Besetzung der Ombudsstellen und regelmäßige Fortbildung und Qualifikation ist somit von Bedeutung.

Zudem hat sich der hohe Stellenwert von fachlicher Reflexion gezeigt, um ombudschaftliche Aufträge gelingend herausarbeiten und angemessene Strategien zur Konfliktlösung aufzeigen zu können. Teamarbeit sowie verbindliche Standards zu Intervision und Supervision sowie Austausch zwischen Ombudsstellen sind konzeptionell zu verankern und abzusichern.

12.4 Landesweite Öffentlichkeitsarbeit

Wie die Ergebnisse zeigen, besteht noch ein großer Bedarf, Ombudschaft bekannt zu machen sowie über Selbstverständnis und Arbeitsweise der Ombudsstellen

aufzuklären. Bedeutsam ist, dass entsprechende Informationen sowohl im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe systematisch weitergegeben werden, als auch über weitere lebensweltliche Zugänge z. B. über Schulen, Arztpraxen, Beratungsstellen, Social Media u. a. verbreitet werden. Eine breite Öffentlichkeitsarbeit, gekoppelt an eine entsprechende Medienstrategie, ist eine Voraussetzung dafür, dass junge Menschen und ihre Familien im Bedarfsfall wissen, dass es ombudschaftliche Beratung gibt und wie sie diese in Anspruch nehmen können. Ansprechendes zielgruppengerechtes Informationsmaterial sowie passende Verbreitungsstrategien sind wichtige Bausteine auf dem Weg zu einer landesweiten Bekanntheit des Angebots. Gerade zu Beginn der Umsetzung in der Regelstruktur könnten Kick-Off-Veranstaltungen zur Vorstellung des Angebots in allen Regionen einen zusätzlichen Impuls in Ergänzung zur allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit geben.

12.5 Fachkräfte zum Thema Ombudschaft sensibilisieren und qualifizieren

Im Rahmen der Strategien zur Bekanntmachung von Ombudschaft wird zudem empfohlen, ein besonderes Augenmerk auf Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe zu legen. Zum einen, da sie als zentrale Multiplikator:innen im Zugang zu jungen Menschen und ihren Familien fungieren. Zum anderen hat sich gezeigt, dass es weiterhin eine vertiefte fachliche Auseinandersetzung hinsichtlich der Themen Fehlerfreundlichkeit, Beschwerden und Ombudschaft braucht, um weiter an einer adressat:innenfreundlichen, rechtebasierten Kinder- und Jugendhilfe zu arbeiten und einen guten Umgang mit Anliegen und Beschwerden zu finden. Es zeigt sich, dass diese Aspekte auch Haltungsfragen und das professionelle Selbstverständnis tangieren.

Des Weiteren wird deutlich, wie wichtig es ist, dass Fachkräfte wissen, wie Ombudsstellen arbeiten und welche Befugnisse sie im Rahmen der Beratung und Unterstützung von Adressat:innen haben. Außerdem ist es in der fallbezogenen Zusammenarbeit hilfreich und Sicherheit gebend, wenn Klarheit darüber besteht, wie die Zusammenarbeit mit Ombudsstellen im Kontext einer ombudschaftlichen Beratung idealtypisch abläuft. Eine entsprechende Fachkräfteoffensive mit Fachtagen, Austauschforen sowie Besuchen von Mitarbeitenden der Ombudsstellen vor Ort können hier der Information und dem Austausch dienen.

12.6 Weiterentwicklung der strukturellen Zusammenarbeit mit öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe

Anknüpfend an die Zusammenarbeit mit Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe gilt es, die strukturelle Kooperation zwischen Ombudsstellen und öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe weiter auszugestalten und zu profilieren. Entsprechend zu konkretisieren ist unter anderem, wie der jeweilige Träger systematisch auf Ombudschaft verweisen kann. So etwa über die Weitergabe von Informationsmaterialien, Verweise auf der eigenen Homepage, Einladung der Berater:innen der Ombudsstellen zu Vorstellungsterminen oder auch z. B. in den Jugendämtern über einen Vermerk in den Leistungsbescheiden zu Hilfen zur Erziehung sowie im Kontext von Hilfeplangesprächen. Im Rahmen von Kooperationsvereinbarungen wäre es hilfreich festzuhalten, wie eine fallbezogene Zusammenarbeit im Kontext ombudschaftlicher Beratung idealtypisch ablaufen sollte. Ein weiterer zu klärender Aspekt könnte sein, wie wechselseitiges Feedback hinsichtlich der gemachten Erfahrungen im Kontext ombudschaftlicher Beratungen erfolgen soll und wie man Lernprozesse aus den Erkenntnissen gestalten kann.

12.7 Verankerung des Lernens aus ombudschaftlichen Beratungen

Um die Potenziale des Lernens aus ombudschaftlicher Beratung systematisch aufgreifen zu können, wird empfohlen, dass die Statistik ombudschaftlicher Beratungen fortgesetzt wird. Hierdurch werden landesweite, regionale und kommunenspezifische Auswertungen möglich, die Aufschluss zu Weiterentwicklungsimpulsen der Kinder- und Jugendhilfe geben können. Bei wiederkehrenden und häufig auftretenden Anliegen und Konflikten liegt es nahe, der Frage nachzugehen, inwiefern strukturelle Veränderungen Beschwerdeanlässe minimieren können.

Auf Grundlage von daten- und erfahrungsbasiertem Wissen wird empfohlen, im Dialog von Ombudschaft und Jugendhilfeplanung, Qualitätsentwicklung der Institutionen sowie den Jugendhilfeausschüssen Erfahrungen zu sammeln, um systematisches Lernen aus ombudschaftlicher Beratung zu befördern und Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zu nutzen. Darüber hinaus können fachliche Impulse aus Ombudschaft z. B. durch regelmäßige landesweite Fachtage zu Schwerpunktthemen ombudschaftlicher Beratungen gegeben werden.

12.8 Stärkung digitaler Strategien

Hinsichtlich der Stärkung digitaler Strategien im Kontext Ombudschaft umfassen die Empfehlungen ganz unterschiedliche Handlungsstrategien. So geht es einerseits darum, vor allem die Zielgruppe junge Menschen über soziale Medien verstärkt altersgerecht anzusprechen und ombudschaftlich relevante Themen zu vermitteln. Hierüber könnten auch Peer-to-Peer-Zugänge gestärkt werden. Die Ansprache und Erarbeitung der entsprechenden Inhalte von jungen Menschen für junge Menschen (z. B. aus dem Landesheimrat) erhöht eine jugendgerechte und verständliche Vermittlung. Eine unterstützende Begleitung solcher Prozesse ist dabei sicher zu stellen.

Andererseits geht es aber auch darum, z. B. über Suchmaschinenoptimierungen, Ombudsstellen besser im Internet auffindbar zu machen und zwar auch dann, wenn der Begriff Ombudschaft für Ratsuchende noch unbekannt ist. Auch diesbezüglich bietet sich eine landesweite Gesamtstrategie in der Umsetzung an.

Des Weiteren wird Potenzial darin gesehen, digitale Beratungsoptionen weiter auf- und auszubauen. Gerade im ländlichen Raum könnte dies eine Zugangsoption sein, auch wenn digitale Möglichkeiten persönliche Gespräche, je nach individueller Situation, nicht gänzlich ersetzen können.

Außerdem besteht der Wunsch der Mitarbeitenden der Ombudsstellen, eine softwaregestützte Fallakte mit Schnittstelle zur Statistik nutzen zu können, was die Dokumentation ombudschaftlicher Beratungen maßgeblich vereinfachen könnte.

12.9 Aktive Ausgestaltung der Schnittstelle zu Selbstvertretungen

Auf Grund der bisherigen positiven Erfahrungen an der Schnittstelle von Ombudschaft und dem Landesheimrat Bayern wird empfohlen, diese Schnittstelle strukturell zu verankern. Mitarbeitende der zukünftigen Ombudsstellen könnten das Thema Ombudschaft auf der Jahrestagung des Landesheimrats einbringen und im Rahmen von Workshops persönlich ansprechbar sein. Auch die weiteren Schnittstellen zu (sich gründenden) Selbstvertretungen junger Menschen und ihrer Familien sollten systematisch ausgestaltet werden, um Zugänge zur Zielgruppe zu nutzen und Synergien in der Arbeit zu erzielen. Zu prüfen wäre z. B., inwiefern zukünftig Akteur:innen von Selbstvertretungen als Multiplikator:innen im direkten Zugang zur Zielgruppe verstärkt eingebunden werden können.

12.10 Einbindung Ehrenamtlicher

Ein Aspekt, der im Rahmen der Modellprojektphase nicht erprobt wurde, ist die Einbindung Ehrenamtlicher in die ombudschaftliche Arbeit. Denkbar ist dies zum einen auf Ebene einer Multiplikator:innenfunktion im Zugang zu verschiedenen Zielgruppen, zum anderen für ausgewählte, fachlich qualifizierte Ehrenamtliche im Rahmen ombudschaftlicher Beratung in enger Anbindung an hauptamtliche Berater:innen. Beide Ebenen möglicher ehrenamtlicher Tätigkeiten gilt es jedoch professionell zu initiieren und zu begleiten. Es braucht Ressourcen und Handlungsstrategien, um Ehrenamtliche zu akquirieren, zu qualifizieren und zu unterstützen.

Empfohlen wird deshalb eine konzeptionelle Klärung, wie Ehrenamtliche zukünftig eingebunden werden sollen, um dann in der praktischen Umsetzung Erfahrungen sammeln zu können.

12.11 Überprüfung bedarfsgerechter ombudschaftlicher Strukturen

Die Erkenntnisse des Modellprojektes geben Hinweise zur bedarfsgerechten Ausgestaltung eines Ombudschaftswesens in Bayern. Allerdings lassen sich die zukünftigen Bedarfe auf Grund der noch fehlenden flächendeckenden Bekanntheit und Entwicklungsdynamiken im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe noch nicht final abschätzen. Empfohlen wird deshalb eine wiederkehrende Überprüfung der Bedarfe und eine entsprechende Anpassung ombudschaftlicher Strukturen hinsichtlich der flächendeckenden Infrastruktur von Ombudsstellen in Bayern. Dazu gehört unter anderem auch die Analyse, welche Zielgruppen erreicht bzw. noch nicht erreicht werden, sowie die Anpassung von Strategien, um weitere Zielgruppen verstärkt anzusprechen. Zudem gilt es das Aufgabenspektrum der Fach- und Servicestelle zu reflektieren und von Zeit zu Zeit auf Entwicklungsbedarfe zu prüfen. Hierzu gehört auch zu reflektieren, wie die aufgezeigten Potenziale im Sinne eines Lernens aus Ombudschaft zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe in Bayern genutzt werden können.

13. Literatur

BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT 2020: Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf [24.09.2024]

BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT 2021a: Selbstverständnis. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/ BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf [24.09.2024]

BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT 2021b: Definition Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/verein-bundesnetzwerk/ [26.03.2021]

BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT 2021c: Flyer.https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNW_Ombudschaft_Flyer_FINAL.pdf [26.10.2024]

BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT 2022: Qualitätsstandards ombudschaftlicher Beratung. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/verein-bundesnetzwerk/ [24.10.2024]

BUNDESNETZWERK OMBUDSCHAFT 2024: Übersicht der bundesweiten Ombudsstellen. https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6477.ombudsstellen.html/ [24.10.2024]

DAS JUGENDAMT 2024: Rechtsprechung: Kinder- und Jugendhilferecht. Heft 11, S. 614

DEUTSCHES INSTITUT FÜR JUGENDHILFE UND FAMILIENRECHT E. V. (DIJUF) 2023: Ombudschaft nach § 9a SGB VIII. Inhalt und Grenzen des Aufgabenbereichs, rechtliche Verantwortung und Organisation sowie Abgrenzung vom Verfahrenslotsen. https://dijuf.de/fileadmin/Redaktion/Hinweise/DIJuF-Rechtsexpertise_Ombudschaft_nach____9a_SGB_VIII_19.1.2023.pdf [25.02.2025]

LANDESHEIMRAT BAYERN 2023: Dokumentation der Ergebnisse der Ipsheimtagung XI Internes Papier

LEN, ANDREA/ TOMASCHOWSKI, LYDIA 2020: Wie funktioniert Ombudschaft? Einblicke in ein heterogenes Feld. In: Forum Erziehungshilfen 26. Jahrgang 2020 Heft 1 S. 10-15

LEN, ANDREA/URBAN-STAHL, ULRIKE 2024: Umsetzungsstand zur Ausgestaltung von § 9a SGB VIII „Ombudsstellen“ in den Ländern. JAmt Heft 6, S324-327

MANZEL, MELISSA 2022: Notwendigkeit und Sicherung der Unabhängigkeit von Ombudsstellen. In: Len Andrea u. a. (Hrsg.) 2022: Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen – Praxis – Recht. Weinheim, Basel. S. 260-272

MOOS, MARION/STENGEL, EVA 2024: Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2023. Tabellenband. Hrsg.: Bundesnetzwerk Ombudschaft, Berlin. https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6482.statistik-zu-ombudschaftlicher-beratung.html [13.01.2025]

ROSENBAUER, NICOLLE 2020: Ombudschaft braucht Unabhängigkeit. Wegmarker und Begründungslinien ombudschaftlicher Initiativen in der Jugendhilfe. FORUM für Kinder- und Jugendarbeit, Heft 1, S. 4-9

SMESSAERT, ANGELA 2018: Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Erschienen in Dossier Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe der BAJ-Bundesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz 1/2018

URBAN-STAHL, ULRIKE 2020: Die mögliche Verankerung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Überlegungen zu Folgen und Nebenwirkungen In: Forum Erziehungshilfen 26. Jahrgang 2020 Heft 1 S. 4-9

WIESNER, REINHARD/ WAPLER, FRIEDERIKE U. A. 2022: SGB VIII Kommentar. 6. Auflage. München

ZENTRUM BAYERN FAMILIE UND SOZIALES (ZBFS) 2021: Einführung eines Ombudschaftswesens in der Kinder- und Jugendhilfe: Bayern startet bundesweit einzigartiges Modellprogramm. Pressemitteilung. https://www.blja.bayern.de/imperia/md/content/blvf/bayerlandesjugendamt/01.21.pdf [10.04.2025]

14. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Projektstruktur 6

Abbildung 2: Rahmenbedingungen Modellstandorte 16

Abbildung 3: Fallzahlen pro Jahr aller drei Modellstandorte 27

Abbildung 4: Fallzahlen pro Halbjahr je Ombudsstelle 28

Abbildung 5: Regionale Verteilung nach Jugendamtsbezirken 29

Abbildung 6: Beratungsarten 30

Abbildung 7: Erreichte Zielgruppe 31

Abbildung 8: Alter der jungen Menschen 32

Abbildung 9: Rechtskreise 34

Abbildung 10: Häufigste Hilfeformen 35

Abbildung 11: Auslöser des Beschwerdevorgangs 36

Abbildung 12: Häufigste Anliegen in den Rechtskreisen §§ 27ff, § 41 und § 35a 37

Abbildung 13: Beratungszeitraum 38

Abbildung 14: Beratungssettings 39

Abbildung 15: Handlungsstrategien 46

Abbildung 16: Existenz der Ombudsstellen 52

Abbildung 17: Bekanntheit der Bayerischen Ombudsstellen 56

Abbildung 18: Informationslage zum Thema Ombudschaft 57

Abbildung 19: Bewertung Öffentlichkeitsarbeit allgemein 58

ism gGmbH

Flachsmarktstr. 9

55116 Mainz

www.ism-mz.de

ism@ism-mz.de

06131/24041-0