

## Einblicke in die ombudschaftliche Beratungsarbeit 2021

Im Jahr 2021 war der Kinder- und Jugendhilferechtsverein mit insgesamt 358 einzelfallspezifischen Beratungsanliegen befasst, die statistisch erfasst wurden. Dazu gehören auch neun Beratungsfälle, in denen der ombudschaftliche Beratungsprozess bereits vor dem Kalenderjahr 2021 begonnen hatte. Die statistische Erfassung lässt auch Aussagen darüber zu, wie viele Beratungsprozesse über den Jahreswechsel hinaus beraten wurden. In insgesamt 45 Beratungsfällen konnte der Beratungsprozess nicht innerhalb des Kalenderjahres 2021 abschließend beraten werden.

Gegenüber dem Vorjahr (254 neu erfasste Beratungsanliegen im Jahr 2020) gingen im Jahr 2021 mit 349 neu erfassten Beratungsanliegen insgesamt 95 Beratungsanfragen mehr ein. Das bedeutet eine deutliche Steigerung von etwa 30 Prozent und zeigt, dass die Tendenz der zunehmenden Inanspruchnahme des Beratungsangebotes weiterhin steigend ist. Durch den Kinder- und Jugendhilferechtsverein wurden damit seit 2013 über 1440 Kinder, Jugendliche und Familien entweder direkt oder über ihnen nahestehende Personen beraten (siehe Abb. 1).

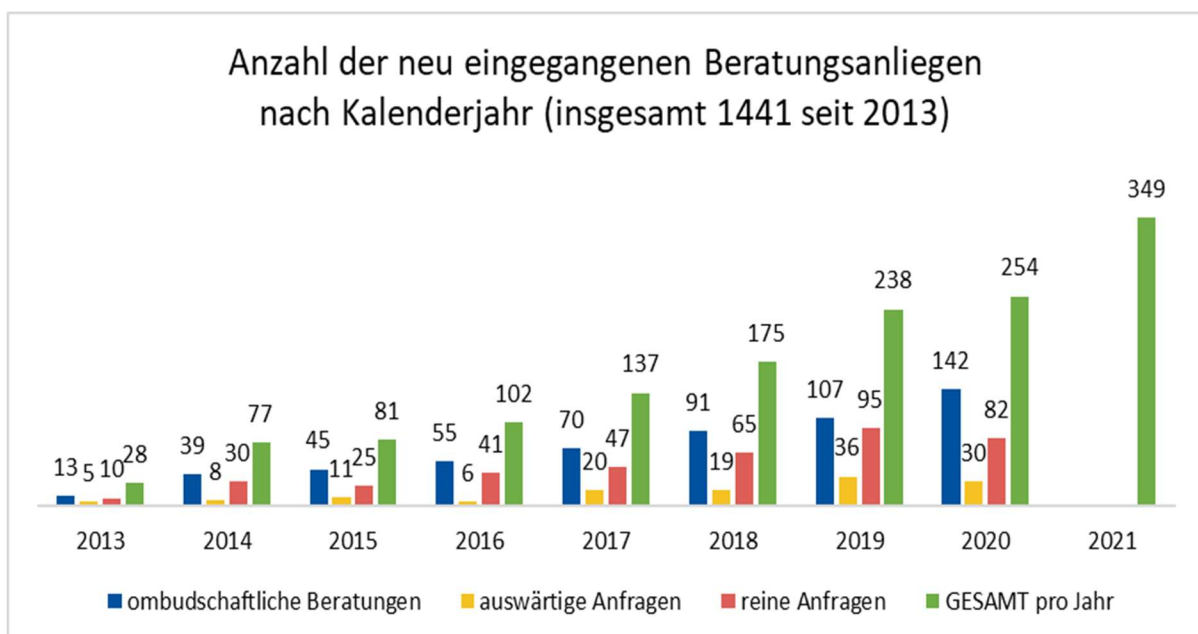


Abb. 1

Mit der Einführung der bundesweit einheitlichen Fallerfassung aller dem Bundesnetzwerk Ombudschaft angehörenden Ombudsstellen ergeben sich für die Statistik des KJRV einige Änderungen gegenüber der bislang etablierten Fallerfassung. Folgendes ist dabei für das Verständnis wichtig: Seit dem 01.02.2021 wird nicht mehr nach den bisher genutzten Kategorien „ombudschaftliche Beratung“, „auswärtige Anfrage“ und „reine Anfrage“ unterschieden, sondern in die drei Typen „eigenständiger Beratungsprozess“, „Kurzauskunft“ und „Lotsenfall“ unterteilt (vgl. Abb. 2).

Statistik des KJRV (bis 2020)	Bundesweite Statistik (seit 2021)
ombudschaftliche Beratung	➔ eigenständiger Beratungsprozess
ombudschaftliche Beratung & reine Anfragen	➔ Kurzauskunft
Auswärtige Anfragen & reine Anfragen	➔ Lotsenfall

Abb. 2

Die neue Kategorie „eigenständiger Beratungsprozess“ entspricht dabei der bisherigen Kategorie „ombudschaftliche Beratung“. Als eigenständige Beratungsprozesse wurden 2021 etwas mehr als die Hälfte aller Beratungsanfragen eingruppiert (56,6 Prozent). Etwa jede dritte Beratungsanfrage konnte als „Kurzauskunft“ bearbeitet werden (43,7 Prozent). Auch dies sind Beratungen, die bislang hauptsächlich unter der Kategorie „ombudschaftliche Beratung“ oder unter „reine Anfragen“ erfasst worden sind, nun jedoch mit der Besonderheit, dass sie mit einem Beratungskontakt abgeschlossen werden konnten. Unter der neuen Kategorie „Lotsenfall“ werden Anfragen erfasst, die in der bisherigen Statistik des KJRV als „reine Anfrage“ und/oder als „auswärtige Anfrage“ geführt wurden und in denen eine Weiterverweisung oder Weiterleitung der Ratsuchenden entweder an eine andere geeignete Stelle oder an die Ombudsstelle des jeweiligen Bundeslandes erfolgte. Im Jahr 2021 betraf dies mit 8,7 Prozent etwa jede neunte Beratungsanfrage (vgl. Abb. 3).

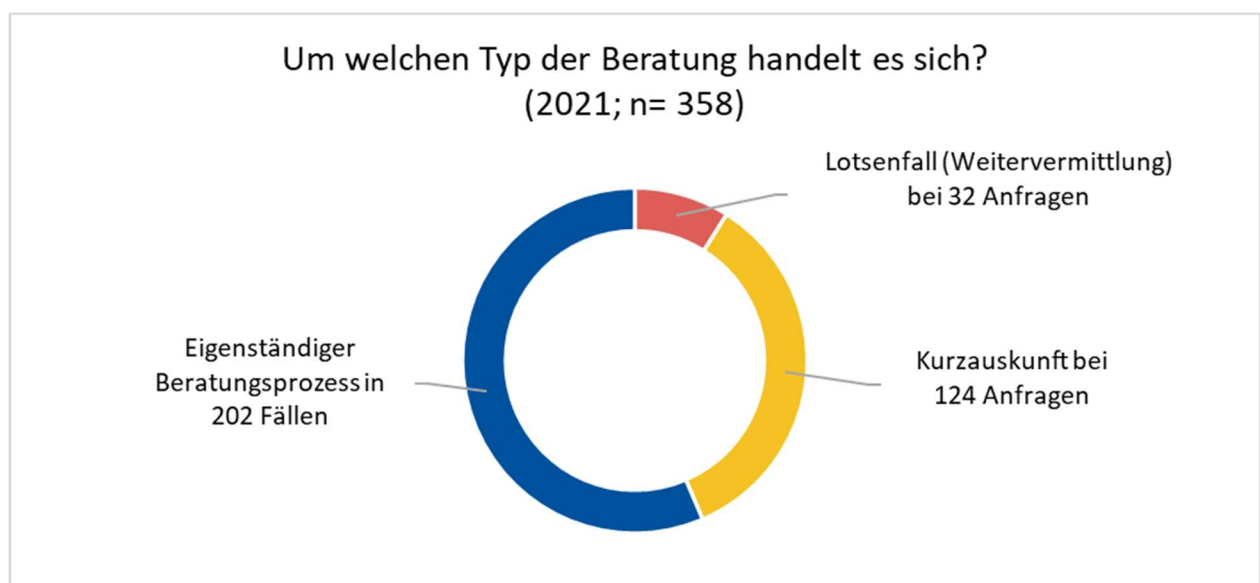


Abb. 3

Insbesondere der Anteil an neuen Beratungsanfragen mit ombudschaftlichem Charakter und daraus resultierenden ombudschaftlichen Beratung(sprozessen) ist gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegen.

In 66 bearbeiteten Beratungsanliegen wurde in der Statistik 2021 erfasst, dass **ehrenamtliche Berater:innen** (ehrenamtliche Sozialpädagog:innen und Jurist:innen des Vereins) - gemeinsam mit

hauptamtlichen Mitarbeitenden oder beratungsfallführend - in der Beratung aktiv waren. Neben der Übernahme von ombudshaftlichen eigenständigen Beratungsprozessen durch ehrenamtliche Berater:innen, unterschiedlichste Unterstützungsweisen durch ehrenamtliche Berater:innen in der Einzelfallberatung (Tandemprinzip, Vier-Augen-Prinzip, Co-Beratung), unterstützen im Jahr 2021 auch ehrenamtliche Berater:innen und entsprechend geschulte und begleitete Praktikant:innen nach intensiver fachlicher Einarbeitung auch bedarfsbedingt beispielsweise die Betreuung des Beratungstelefon in der FOSA. Auch in der offenen (Rechts-)Beratung des HoD sind Careleaver:innen in Sinne einer peer-to-peer-Beratung gemeinsam mit dem hauptamtlichen Personal aktiv.

Die statistische Auswertung bezüglich der **ratsuchenden Personenkreise** für das Jahr 2021 (siehe Abb. 4) zeigt, dass sich mit 35 Prozent aller Ratsuchenden weiterhin am häufigsten die Mütter an den KJRV wandten. Dies zeigte sich bereits in den jährlichen Fallauswertungen seit 2013. Väter meldeten sich ähnlich häufig wie im Vorjahr an den Verein, und zwar mit knapp 15 Prozent. Die Anzahl der Beratungsanliegen, in denen sich Eltern eindeutig gemeinsam meldeten, fällt im Jahr 2021 mit zwei Prozent (6 Fälle) sehr gering aus. Dies ist allerdings auch unter dem Gesichtspunkt zu interpretieren, dass der Kontakt zum KJRV in den meisten Fällen telefonisch durch eine Person (Mutter oder Vater) erfolgt und sich im Laufe der Beratungen der Kontakt der ombudshaftlichen Berater:innen häufig auf beide Elternteile ausweitet, ohne dass dies statistisch erfasst werden würde.

Beachtlich ist die Zahl von knapp 60 jungen Menschen (Jugendliche, junge Volljährige), die sich eigenständig mit Beratungs- und Unterstützungsanliegen an die Fachkräfte des KJRV wandten.

Zu einem großen Anteil und ähnlich stark ausgeprägt wie in den Vorjahren wurden Beratungsanliegen von leistungserbringenden Fachkräften an den KJRV herangetragen (14 Prozent). Handelte es sich hierbei um eine stellvertretende und/oder vorfühlende Kontaktaufnahme für die eigentlich ratsuchenden Familien und jungen Menschen, so wurde den Fachkräften – meist im Rahmen einer Kurzberatung – Informationen zu den Rechten junger Menschen übermittelt. Gleichzeitig wurde ihnen deutlich gemacht, dass eine ombudshaftliche Beratung nur nach einer direkten Kontaktaufnahme der eigentlich betroffenen jungen Menschen bzw. auch der Familien erfolgen kann. Diese Möglichkeiten einer direkten Kontaktaufnahme wurden ihnen im Rahmen der Kurzberatung aufgezeigt. Vereinzelt wandten sich auch Fachkräfte, die sich nach Niederlegung ihrer Arbeitsverhältnisse bei freien Trägern an den Kinder- und Jugendhilferechtsverein wandten, um auf verschiedensten Missstände in diesen Einrichtungen aufmerksam zu machen.

Weiterhin wandten sich vereinzelt auch Pflegeeltern mit einem eigenen Beratungsanliegen an den KJRV (13 Fälle bzw. 4 Prozent). In 6 Fällen (2 Prozent) waren es auch fallführende Fachkräfte der Jugendämter und in 2 Fällen (1 Prozent) der Vormund. Auch diese Anliegen wurden, wie bereits oben beschrieben, im Rahmen von Kurzberatungen begleitet.

Der Kategorie „Sonstige Personen“ mit knapp fünf Prozent zugeordnet wurden Ratsuchende beispielsweise aus dem Feld der Schulsozialarbeit, des Streetwork, der therapeutischen Arbeit sowie Personen, die zum Beratungszeitpunkt nicht mehr in einem Jugendhilfe - Kontext zur betreffenden Familie oder zum betreffenden jungen Menschen standen.

In insgesamt acht Prozent der Fälle – und damit ähnlich wie im Vorjahr – wandten sich Personen aus dem privaten Umfeld der betreffenden Familien und jungen Menschen an die Fachstelle für ombudshaftliche Beratung. Hiermit sind Großeltern, Geschwister, weitere Verwandte, Lebenspartner:innen, Bekannte, Nachbarn und Freunde gemeint, die entweder stellvertretend formulierte oder eigene Anliegen an die Berater:innen herantrugen.

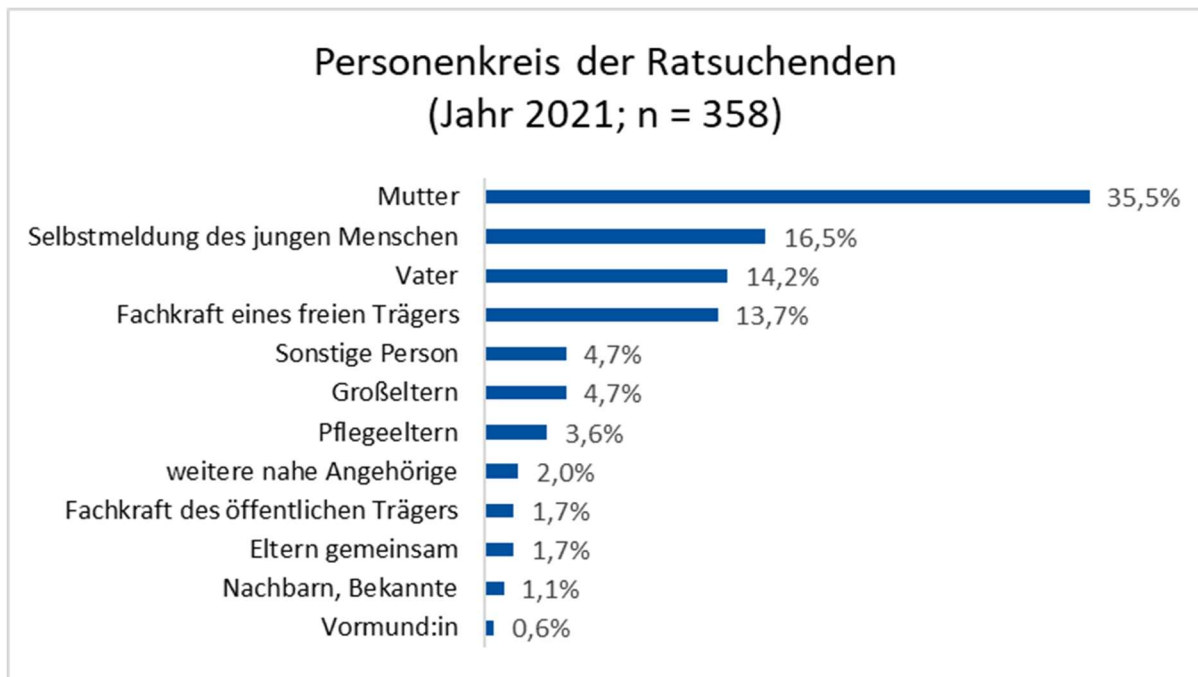


Abb. 4

Hinsichtlich der Frage, über welche Wege ratsuchende Menschen vom Angebot des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins erfahren haben, ist anzumerken, dass einerseits eine dieser Frage statistische Erfassung lediglich bei den eigenständigen Beratungsprozessen sowie bei den Kurzberatungen erfolgt (nicht in den Lotsenfällen) und andererseits Mehrfachnennungen bei diesen Items möglich ist. Zudem ergibt sich die Einordnung der Zugangswege meist aus den geführten Gesprächen und es wird – sofern es sich in dieser Art nicht niedrigschwellig erheben lässt – auf ein starres Abfragen dieser Informationen unter Umständen verzichtet.

Als wichtiger Zugangsweg sind es die leistungserbringenden Einrichtungen der erzieherischen Hilfen und Einrichtungen aus anderen Felder der Kinder- und Jugendhilfe (z.B. Kita, Schulsozialarbeit, Streetwork, Erziehungsberatung) bzw. dort tätige Fachkräfte, die Ratsuchende auf das Beratungsangebot hinweisen oder den ersten Kontakt herstellen, welcher dann oft in die direkte Kommunikation zwischen der eigentlich ratsuchenden Person und der Ombudsstelle mündet. Analog der Auswertungen der Jahre 2013-2020 zeigt sich auch im Jahr 2021, dass in etwa jedem 4. Fall der/die Ratsuchende über Fachkräfte ihres aktuellen oder früheren leistungserbringenden freien Träger vom Beratungsangebot erfahren hat. Positiv anzumerken ist, dass 20 der im Jahr 2021 beratenen Personen (knapp sieben Prozent) direkt über Fachkräfte im Jugendamt vom ombudshaftlichen Beratungsangebot erfahren hatten. Fachkräfte spielen eine unverzichtbare Rolle – um für junge Menschen und Eltern gewissermaßen eine Brücke zur Beratungsstelle zu bauen und sich bei Fragen und Konflikten in den erzieherischen Hilfen unabhängige Beratung und ggf. Unterstützung in der Durchsetzung ihrer legitimen Interessen zu holen.

Ein weiteres Viertel der Ratsuchenden hat das Beratungsangebot im Internet gefunden (zufällig oder gezielt nach möglichen Stellen gesucht). Mit unter zehn Prozent ist der Anteil an Ratsuchenden, die allein durch Öffentlichkeitsmaterialien und Veröffentlichungen in der Presse auf das Beratungsangebot aufmerksam wurden, nicht besonders ausgeprägt. Dennoch ist das Vorhandensein dieser

Zugangswege auch eine Bestätigung für die bisherige Strategie an der Entwicklung von ansprechenden Infomaterialien und einem gut strukturierten Internetauftritt zu arbeiten, um Menschen über das Beratungsangebot zu informieren.

Gut 12 Prozent der im Jahr 2021 beratenen Menschen hatte über Fachkräfte außerhalb der Kinder- und Jugendhilfe vom Beratungsangebot erfahren, was erneut darauf hindeutet, dass die großen Anstrengungen der Öffentlichkeitsarbeit auch in die erzieherischen Hilfen lediglich tangierenden Lebensbereichen, Wirkungen für den Bekanntheits- und Nutzungsgrad erzielt. Exemplarisch hierfür: Fachkräfte aus dem medizinischen /kinder- und jugendpsychiatrischen Bereich und anderen spezialisierte Beratungsstellen, die das Beratungsangebot beispielsweise durch Fachveranstaltungs- und Fortbildungsangebote.

Knapp zehn Prozent der Ratsuchenden gaben an, durch ihre Familienmitglieder, Freunde und Bekannte auf das Beratungsangebot aufmerksam gemacht worden zu sein.

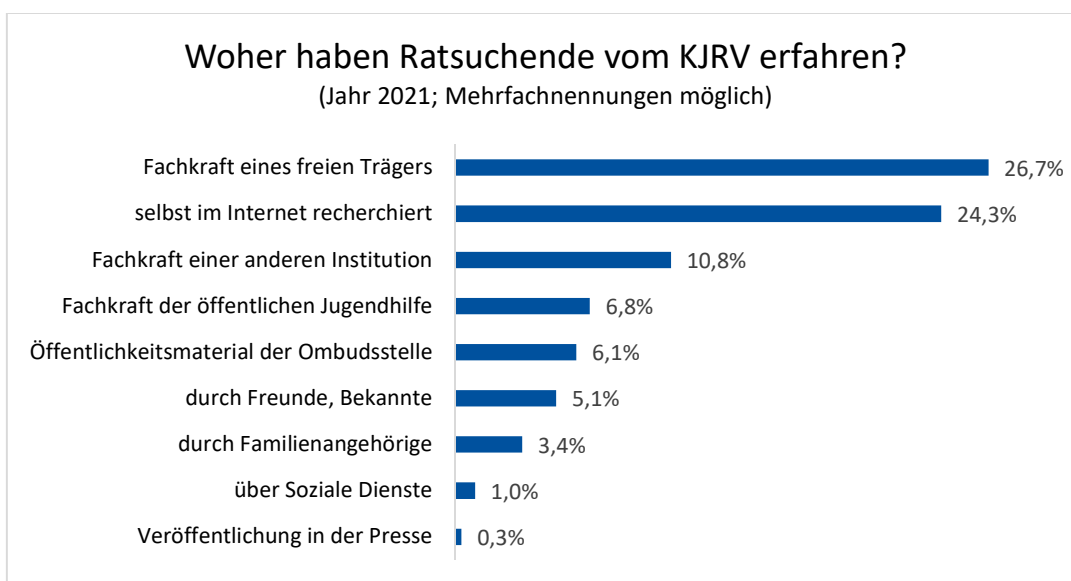


Abb. 5

Es gibt eine ganze Reihe von freien Trägern und Fachkräften anderer Institutionen, die aufgrund früherer Erfahrungen und Begegnungen mit dem Kinder- und Jugendhilferechtsverein auch im Jahr 2021 als Brückenbauer für weitere Ratsuchende agierten.

Im statistischen Durchschnitt der Jahre 2013-2020 nahm die Anzahl an Ratsuchenden, die sich aufgrund früherer (Beratungs-)Erfahrungen mit dem Kinder- und Jugendhilferechtsverein mit neuen Anliegen erneut an die Beratungsangebote wandten, stetig zu, so dass dies im Vorjahr (2020) bereits jeder 10. Ratsuchende war. Auch die statistische Erfassung im Jahr 2021 zeigt, dass es sich bei 310 von 358 kontaktaufnehmenden Personen um Menschen handelt, die 2021 erstmals Kontakt zum Kinder- und Jugendhilferechtsverein aufnahmen. 48 Ratsuchende (14 Prozent) hatten sich bereits früher schon beraten lassen.

Hinsichtlich der Frage, **aus welchen Regionen Sachsens** sich Menschen mit einzelfallspezifischen Fragen und Unterstützungsanliegen an die Beratungsangebote des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins wenden, beschränkt sich die bundeseinheitliche Datenerhebung auf die Erfassung der jeweils in Beratungsanliegen zuständigen Jugendämter in den Kategorien „eigenständiger Beratungsprozess“ und „Kurzberatung“. Bei Lotsenfällen“ wird das betreffende

Jugendamt nicht regelhaft erfasst, wobei die statistische Erhebungsmaske dennoch die Möglichkeit bietet, auch bei Lotsenfällen entsprechende Informationen zu erfassen. Demgegenüber ist aber auch anzumerken, dass – insbesondere bei Lotsenfällen als auch teilweise bei Kurzberatungen – die Erfragung des zuständigen Jugendamtes nicht immer in dem Maße beratungsrelevant ist, sodass in entsprechend kurzen Beratungssettings mitunter auf nachbohrendes Fragen gegenüber den Ratsuchenden hierzu verzichtet wird.

Folglich kann in die statistische Auswertung der regionalen Verteilung in Bezug auf die jeweils zuständigen Jugendämter in Sachsen auf eine Gesamtanzahl von 199 Beratungsanliegen stützen (vgl. Abb. 6). Hieran lassen sich Tendenzen ablesen.

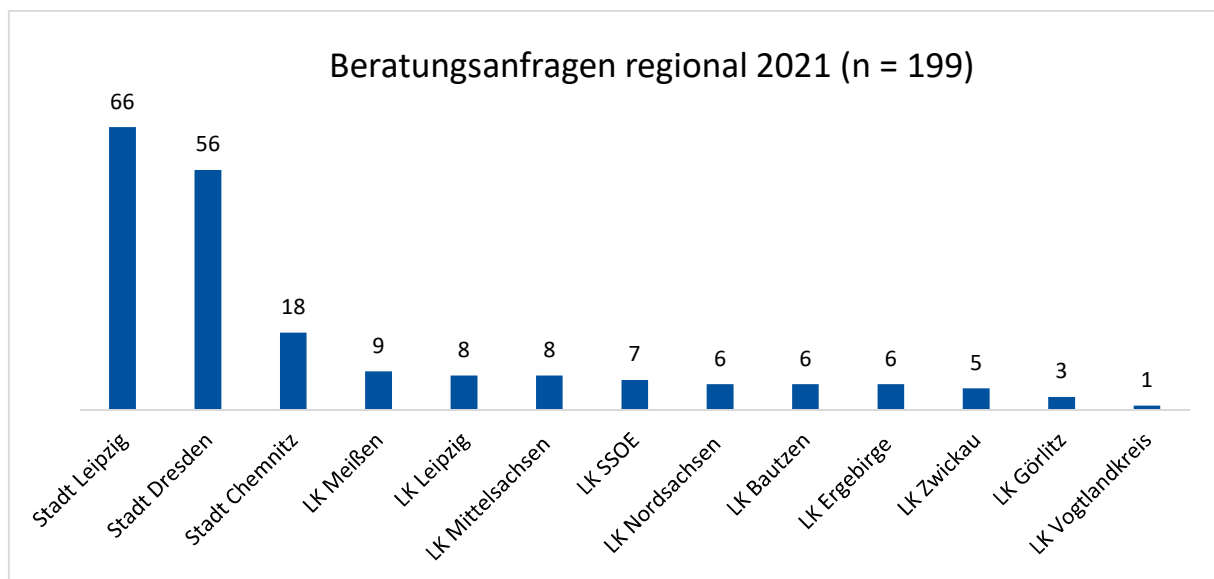


Abb. 6

Analog den Vorjahren – und im Zusammenhang mit der Dauer des Bestehens der regionalen Beratungsstellen und dem Bekanntheitsgrad des Beratungsangebotes bei den regionalen Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe einzuschätzen – waren in den meisten im Jahr 2021 bearbeiteten Beratungsanliegen erneut die Jugendämter der Städte Dresden und Leipzig betroffen. Dass in Bezug auf die Stadt Leipzig im Jahr 2021 erstmals die häufigsten Beratungsanliegen statistisch erfasst sind, lässt sich mit dem erstmaligen statistischen Einbezug der durch die BeMiBe (**B**eschwerdestelle für **M**itwirkungs- und **B**eteiligungrechte) in Leipzig bearbeiteten Beratungsanliegen und Beschwerden erklären. In den Vorjahren bezog sich die statistische Auswertung der Fälle lediglich auf die im bzw. durch das Projekt FOSA bearbeiteten Beratungsanliegen.

Die Aufbau- und damit verbundene Öffentlichkeitsarbeit im Raum Chemnitz seit 2020 zeigt im Jahr 2021 seine Wirkungen. Anfragen in der jugendhilflichen Zuständigkeit des Jugendamtes Chemnitz haben sich in einem Jahr mehr als verdreifacht.

Darüber hinaus ist ersichtlich, dass im Jahr 2021 alle örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe Sachsens im Kontext von Beratungsanliegen betroffen waren. Dabei zeigt bei den Landkreisen sich eine recht gleichmäßige Verteilung. Der stärkste Anstieg im Vergleich zum Jahr 2020 zeigt die statistische

Auswertung für den Landkreis Mittelsachsen mit einer Vervielfachung. In Bezug auf das Jugendamt im Landkreis Görlitz sind im Jahr 2021 – wie im Jahr 2019 – wieder drei Beratungsanfragen statistisch erfasst, was sich gegenüber dem Vorjahr (2020) mit null Beratungsanfragen aber dennoch als positive Entwicklung hinsichtlich des Bekanntheitsgrades des Beratungsangebotes einordnen lässt.

Auch die thematische Einordnung der Beratungsanliegen fußt seit dem Jahr 2021 auf der bundeseinheitlichen statistischen Erhebung. Erfasst werden unter anderem der **Anlass für die Kontaktaufnahme zum Beratungsangebot** (vgl. Abb. 7), die **rechtlichen Zuständigkeitsbereiche innerhalb des SGB VIII** und feststellbare **rechtliche Zuständigkeitsbereiche außerhalb des SGB VIII**.



Abb. 7

Auch bei den Beratungsanliegen des Jahres 2021 handelt es sich bei der überwältigenden Mehrheit der Fälle (jede dritte Anfrage) um Konflikte mit den zuständigen Jugendämtern um die erstmalige Gewährung, die Weiterbewilligung und/oder den Umfang der beantragten Hilfen. Die häufigen hierbei in Rede stehenden Leistungsbereiche waren die (erstmalige) Gewährung von ambulanten Erziehungshilfen und/oder der Wunsch der ratsuchenden Familien, dass installierte (ambulante) Erziehungshilfen nicht ad-hoc und/oder zu früh enden. Jedes zehnte Beratungsanliegen von jungen Menschen bezog sich auf – vom Jugendamt abgelehnte – Hilfen für junge Volljährige gem. §41 SGB VIII. In weiteren zehn Prozent rankten sich die Beratungsanliegen um die Gewährung von Eingliederungshilfen für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche gem. § 35 a SGB VIII. Bis auf die Soziale Gruppenarbeit (§ 29 SGB VIII) waren alle leistungsrelevanten Paragraphen (§§ 19, 28, 30 – 35, 35 a, 41 f. SGB VIII) fachlicher Inhalt der mitunter hoch komplexen ombudschäftlichen Beratungsprozesse.

In 34 Fällen (10 Prozent aller Anfragen) wurden Ratsuchende zu Fragen der Kostenheranziehung beraten und bei Antrags- und Widerspruchsverfahren unterstützt.

Fast ebenso häufig waren die Missachtung von Verfahrens- und Beteiligungsrechten von (nicht-)sorgeberechtigten Elternteilen, von Kindern und Jugendlichen und jungen Volljährigen in der Hilfeplanung und beim Wunsch- und Wahlrecht die konkreten Anlässe der Kontaktaufnahme (über 25

Prozent der Fälle). Auch hierin zeigt sich eine Fortsetzung des Bildes aus den letzten Jahren ombudtschaftlicher Beratungstätigkeit des KJRV.

Eine drohende Inobhutnahme als konkreter Anlass für die Kontaktaufnahme zum KJRV wurde 2021 in vier Prozent aller Fälle erfasst. In 12 Prozent der Fälle war der Wunsch nach Unterstützung bezüglich der Rückführung der leiblichen Kinder aus Einrichtungen oder Vollzeitpflegeverhältnissen das explizit formulierte Anliegen der ratsuchenden Herkunftseltern(teile).

Etwa 10 Prozent aller Ratsuchenden formulierten im Berichtsjahr den konkreten Wunsch nach Wechsel der leistungserbringenden Einrichtung, der Fachkraft und/oder dem/r VormundIn.

Mütter, Väter, junge Menschen, familiäre / soziale Bezugspersonen von betroffenen Kindern berichteten innerhalb der Beratungssettings von ihren Eindrücken und Wahrnehmungen, sich von den fallzuständigen Fachkräften in Jugendämtern und/oder von leistungserbringenden Fachkräften in ihren Anliegen nicht ernst genommen und überhaupt verstanden zu werden, als Menschen herabgewürdigt zu werden, ausschließlich an ihren Defiziten gemessen zu werden und sich in einer Situation zu befinden, in der die Kommunikation mit den aktuell beteiligten Fachkräften nicht mehr möglich sei. In fast jedem 4. Beratungsanliegen waren derartige Wahrnehmungen wesentlicher Bestandteil innerhalb der konfliktären Situation zwischen Hilfeadressat:innen und Fachkräften. Im deutlich überwiegenden Anteil der Beratungsanliegen (über 75 Prozent) gaben die Ratsuchenden in den Beratungsgesprächen an, mindestens einmal selbst mit den betreffenden Fachkräften ins Gespräch gegangen zu sein und ihr Anliegen an den entscheidenden Stellen bereits vorgebracht zu haben. In allen Fällen berichteten die Ratsuchenden, dass ihnen jedoch kein Gehör geschenkt wurde und sie alleine nicht weiterkommen.

In knapp 20 Prozent aller Beratungsanliegen hatten die Ratsuchenden bereits (formelle) Anträge gestellt – je nach Kontext entweder auf Leistungsgewährung oder auch Fachkraftwechsel. In diesen Zusammenhängen war mitunter die für die Hilfeadressat:innen nicht nachvollziehbare Bearbeitungsdauer oder eine ausbleibende bzw. abschlägige Bescheidung des Antrages handlungsleitend, sich ratsuchend an die Beratungsangebote des KJRV zu wenden.

In 54 Fällen (17 Prozent aller Anfragen) formulierten Ratsuchende ihren Eindruck, dass das zuständige Jugendamt einem Verdacht auf Kindeswohlgefährdung nicht ausreichend nachgehe bzw. geeignete Maßnahmen einleite. Diese Beratungsanfragen gingen in den meisten Fällen von Elternteilen aus, die sich in einem (hoch)strittigen Trennungskonflikt mit dem jeweils anderen leiblichen Elternteil befinden. Diese Ratsuchenden führen zum Teil seit mehreren Jahren familiengerichtliche Verfahren um das Sorge- oder Umgangsrecht der betroffenen Kinder. Beratungsprozesse innerhalb oder außerhalb der zuständigen Jugendämter sind hier in der Regel nicht erfolgreich gewesen. Die ratsuchenden Elternteile finden beim zuständigen Jugendamt aus ihrer Sicht kein oder kaum Gehör. Obwohl diese Beratungsanliegen fast ausschließlich als Lotsenfälle oder Kurzberatungen beraten werden, da sie in der Regel ombudtschaftlich nicht begleitet werden können, stellen sie sowohl die hauptamtlichen als auch die ehrenamtlichen Berater:innen zum Teil vor enorme kommunikative Herausforderungen. Es verstärkt sich hier insgesamt seit einigen Jahren der Eindruck, dass Elternteile in diesen Situationen wenig Anlaufpunkte in der bestehenden Landschaft der Beratungsstellen finden und daher vermehrt auch von Beratungsstellen und auch von Jugendämtern an den KJRV als Ombudsstelle vermittelt werden. Es ist geplant, zu diesem Thema „Hochstrittigkeit als Herausforderung in der ombudtschaftliche Beratung“ im Jahr 2022 in einen fachlichen Austausch mit anderen Ombudsstellen im Bundesgebiet zu treten.



Darüber hinaus wurden auch eine beachtliche Anzahl an sonstigen rechtlichen Fragen an die Beratenden herangetragen, bezüglich derer entweder Informationen und Material übersandt werden konnten oder eine Weitervermittlung an andere aussagekräftige Institutionen erfolgen musste. Beispielhaft zu nennen wären hier Fragen zu Annexleistungen und Kostenübernahmen, zum Thema Unterhalt, zum Kontext Jugendhilfe im Strafverfahren. Auch Fragen zu örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten innerhalb des SGB VIII als auch an der Schnittstelle SGB VIII zu SGB IX beispielsweise waren in jedem 10. Beratungsanliegen zu klären und zu beraten.

Insgesamt gestaltete sich die Entwicklung der Beratungsanliegen im Berichtsjahr weiterhin sehr dynamisch und forderte dem Team aus hauptamtlichen und ehrenamtlichen Beratenden ein hohes Maß an kommunikativen Kompetenzen, sozialpädagogischen Fachwissen, Rechtskenntnissen und strukturellem Verständnis ab.

Hinsichtlich der **Auswertung der Beratungsformen und des zeitlichen Aufwandes, der Anzahl der Beratungskontakte und der Dauer der Beratungsprozesse** können im Zuge der bundeseinheitlichen Statistik – anders als bisher – nur für die eigenständigen Beratungsprozesse und Kurzberatungen Daten erhoben werden. Lotsenfälle sind charakterisiert als einmalige Telefonate, in denen lediglich eine Sondierung des Anliegens, Erläuterung des ombudschäftlichen Beratungsfeldes und Informationsbeschaffung bzgl. entsprechend geeigneter Anlaufstellen für das Anliegend des Ratsuchenden erfolgen kann. In der Praxis zeigt sich, dass dieser Prozess zwischen 0,5 bis 2 Stunden in Anspruch nehmen kann. Mitunter bedarf aber auch diese Sondierung einer weiteren kollegialen Schleife innerhalb des Team des KJRV, weshalb es auch bei Lotsenfällen mitunter zu einem zweiten Kontakt kommt.

Im Berichtszeitraum 2021 konnten über die Hälfte der Beratungsanliegen innerhalb eines Monats geklärt und abschließend bearbeitet werden. Hierunter fallen folgerichtig die Kurzberatungen, die in der Regel ein Telefonat von durchschnittlich 0,75 h und ggf. einen weiteren Mailkontakt zur Übersendung von fachlichen Informationen umfassen (vgl. Abb. 8). In 90 Prozent der in die statistische Auswertung einfließenden Beratungsanliegen erfolgte eine telefonische Sortierung des Beratungsanliegens und eine telefonische (Erst-)Beratung war ausreichend, um die Fragen der Ratsuchenden zu beantworten und sie in ihren Anliegen ausreichend stärken zu können. Ergänzend oder auf per Mail eingegangene Beratungsanfragen erfolgten in 37 Prozent der Beratungsanliegen schriftliche Rückmeldungen mit entsprechend beratenden Inhalten.

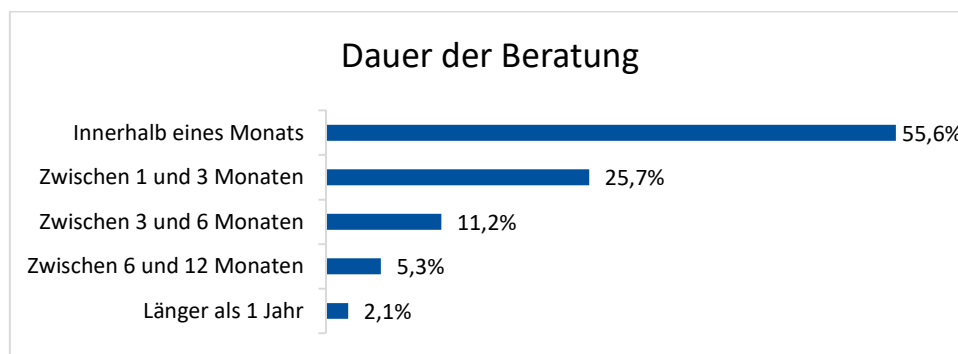


Abb. 8

Eigenständige Beratungsprozesse konnten in etwa jedem 4. Beratungsfall innerhalb von ein bis drei Monaten abgeschlossen werden. Die Spanne reicht aber auch bis hin zu Fällen, die bereits im letzten Berichtszeitraum aktiv waren – also dementsprechend länger als ein Jahr andauerten. Letzteres ist zwar äußerst selten und wird in diesen Fällen auch fortwährend kritisch reflektiert, jedoch sind dies sehr komplexe Falllagen, welche diese intensive und lange Beratung erforderlich machen. (vgl. Abb. 8)

Hinsichtlich der *Beratungsformen* zeigt die statistische Auswertung, dass in einem Drittel der eigenständigen Beratungsprozesse (67 Fälle) persönliche Beratungsgespräche in den Räumlichkeiten des KJRV geführt wurden. In zwei Fällen wurden die betreffenden (jungen) Menschen innerhalb der Einrichtung, in der sie aktuell untergebracht waren, von den Berater:innen vor Ort aufgesucht. Und in sechs Fällen erfolgten vereinbarte Beratungskontakte an öffentlichen Orten. In 11 Fällen erfolgten Beratungsgespräche datenschutzsicher per Videotelefonie.

Zu den *Beratungsinhalten* ist anzumerken, dass – neben der Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation und der Vermittlung von rechtlichen Hintergründen als allgegenwärtige Inhalte von Beratungsgesprächen – Ratsuchende in 59 Fällen konkrete Unterstützung in Form von Formulierungshilfen bei Anträgen und in 11 Fällen bei der schriftlichen Formulierung von Widersprüchen erhielten. Unterstützung bei Schriftverkehr gegenüber anderen Behörden war in 9 Beratungsprozessen erforderlich.

In 17 Fällen wurden die berechtigten Anliegen in Absprache mit den Ratsuchenden stellvertretend gegenüber dem Jugendamt formuliert – telefonisch, per Mail, aber auch unter anderem im Rahmen der Begleitung zu Hilfeplangesprächen (12 Fälle) oder anderen Klärungsgesprächen mit dem Jugendamt (16 Fälle) und mit leistungserbringenden Einrichtungen (6 Fälle). Die *Anzahl der Beratungskontakte* lag im Jahr 2021 bei durchschnittlich 4,2 Beratungskontakten, wohinter sich im Kontext der Anzahl an Kurzberatungen folgerichtig verbirgt, dass in einige Fälle sehr viele Beratungskontakte erforderlich waren.

Einige Beratungsanliegen waren in ihrer juristischen Tragweite und Gestalt so herausfordernd, dass neben der sozialpädagogischen Einschätzung eine besondere rechtliche Expertise zu materiellen und Verfahrensfragen hilfreich oder gar erforderlich war. In diesen Fällen wurden dem Verein angehörige und als Ombudspersonen tätige ehrenamtliche Volljurist:innen als Co-Berater:innen hinzugezogen oder mit der Übernahme des Falles betraut.

Im Jahr 2021 lag der *Zeitaufwand* für die *unmittelbare Beratungsarbeit* (direkt mit der ratsuchenden Person) bei durchschnittlich 3,9 Stunden pro Fall, wobei die erforderliche Zeit für *indirekte Beratungstätigkeiten* (für Sichtung von relevanten Unterlagen, Dokumentation, Recherchearbeiten sowie kollegiale Fallberatung) durchschnittlich 7,5 Stunden pro Fall umfasste.