

## Einblicke in die ombudtschaftliche Beratungsarbeit 2022

Im Jahr 2022 war der Kinder- und Jugendhilferechtsverein mit insgesamt 415 dokumentierten einzelfallspezifischen Beratungsanliegen befasst, die statistisch erfasst wurden. Dazu gehören auch 20 Beratungsfälle, in denen der ombudtschaftliche Beratungsprozess bereits vor dem Kalenderjahr 2022 begonnen hatte. Die statistische Erfassung lässt auch Aussagen darüber zu, wie viele Beratungsprozesse über den Jahreswechsel hinaus beraten wurden. In insgesamt 23 Beratungsfällen konnte der Beratungsprozess nicht innerhalb des Kalenderjahres 2022 abschließend beraten werden.

Gegenüber dem Vorjahr (349 neu erfasste Beratungsanliegen im Jahr 2021) gingen im Jahr 2022 mit 395 neu erfassten Beratungsanliegen insgesamt 46 Beratungsanfragen mehr ein als im Vorjahr. Das bedeutet erneut eine Steigerung der Inanspruchnahme des Beratungsangebotes. Durch den Kinder- und Jugendhilferechtsverein wurden damit seit 2013 in 1836 dokumentierten Anfragen Kinder, Jugendliche und Familien entweder direkt oder über ihnen nahestehende Personen beraten (siehe Abb. 1).

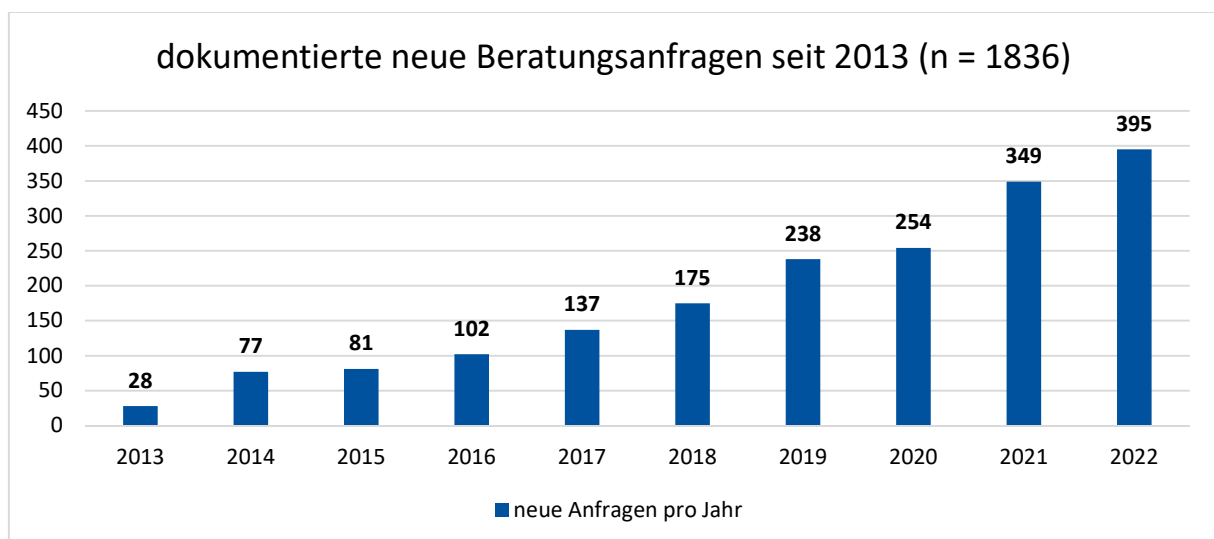


Abb. 1

Von den im Jahr 2022 insgesamt bearbeiteten 415 Beratungsanliegen – dies umfasst die 395 neu eingegangenen Beratungsanliegen und die 20 fortgeführten Beratungsprozesse aus 2021 – waren 258 „eigenständige ombudtschaftliche Beratungsprozesse“, das entspricht 62 Prozent der Beratungsanfragen (siehe Abb. 2). Entsprechend der Charakteristika der statistischen Erfassung, die seit 2021 bundesweit von Ombudsstellen verwendet wird, wurden 130 Anfragen als sogenannte „Kurzauskünfte“ beraten. Kurzauskünfte sind als einmalige Beratungen (meist telefonisch, ggf. ergänzt mit Informationen per Mail) definiert. Diese Kategorie wird ab 2023 in der statistischen Erfassung in die Kategorie „eigenständiger Beratungsprozess“ inkludiert werden. In sieben Prozent der neuen Anfragen im Jahr 2022 (27 Anfragen) handelte es sich um „Lotsenfälle“, bei denen meist eine Vermittlung bzw.

Weiterleitung der Ratsuchenden entweder an eine andere geeignete Stelle oder an die Ombudsstelle des jeweiligen Bundeslandes erfolgte.

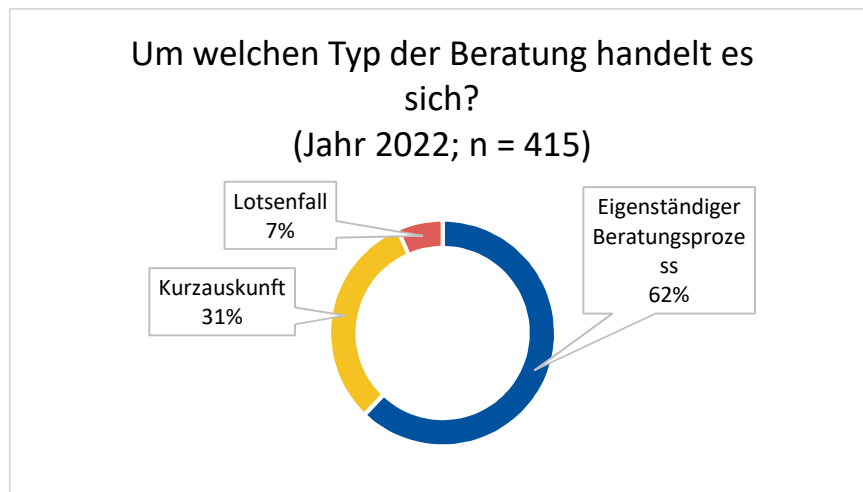


Abb. 2

Hinsichtlich der Frage, **über welche Wege ratsuchende Menschen in Kontakt mit dem Kinder- und Jugendhilferechtsverein treten**, stehen die telefonische und schriftliche Kontaktaufnahme nach wie vor an vorderster Stelle. Nicht selten nutzen Menschen auch mehrere Kanäle, sofern aufgrund der Beratungsdichte nicht unmittelbar reagiert werden kann. Statistisch ist jedoch nur eines der Kategorien (siehe Abb. 3) erfassbar, was zu folgender Verteilung im Jahr 2022 führt:

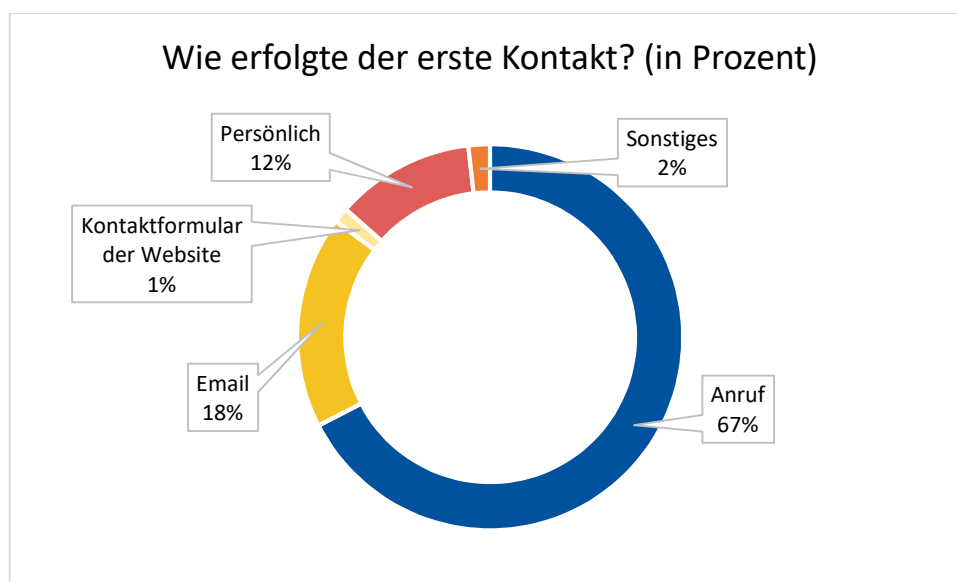


Abb. 3

Über zwei Drittel der ratsuchenden Personen nahmen telefonisch den ersten Kontakt zum KJRV auf. Fast jede 5. Beratungsanfrage ging per Mail ein, in der Regel direkt bei den Koordinator:innen. Deren Kontaktdaten sind auf der Homepage zu finden und im Zuge der vielfältigen Aktivitäten ombudtschaftlicher Arbeit auch bei vielen Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe bekannt. Seit 2022 ist der KJRV zusätzlich über ein Kontaktformular auf der Homepage erreichbar. Dieser Weg wird seither

zunehmend genutzt. In zwölf Prozent der Beratungsanliegen wählten Ratsuchende den Weg, unmittelbar persönlich die Beratungsstellen vor Ort aufzusuchen. In der Kontaktaufnahme-Kategorie „Sonstiges“ sind für Jahr 2022 zum Beispiel Briefe, social media (facebook, Whats App etc.) und einzelfallspezifische Beratungssituationen zu benennen, die im Rahmen von persönlichen Besuchen der Koordinator:innen in Wohngruppe entstanden.

Zur Frage, **über welche Wege ratsuchende Menschen vom ombudtschaftlichen Angebot des Kinder- und Jugendhilfevereins erfahren haben**, ist anzumerken, dass die bundesweit einheitliche Statistik der Ombudsstellen bis dato einerseits Mehrfachnennungen der verschiedenen Items (siehe Abb. 4) ermöglicht, aber gleichzeitig eine diesbezügliche Erfassung bei Lotsenfällen nicht vorgesehen 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. Für das Jahr 2022 ist in 357 Beratungsanfragen bekannt, woher die ratsuchenden Personen vom Beratungsangebot erfahren hatten.

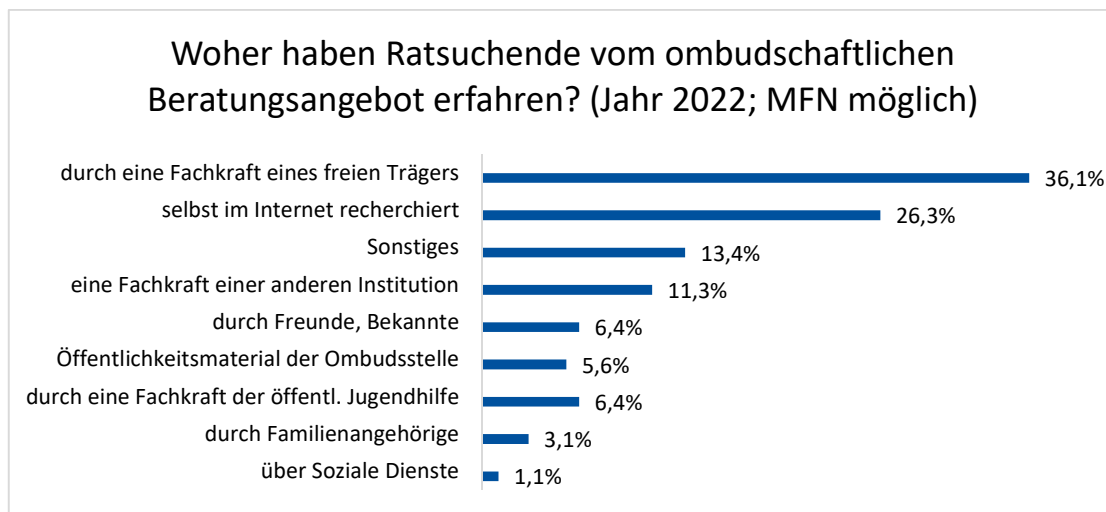


Abb. 4

Analog den Auswertungen der Jahre 2013 bis 2021 zeigt sich, dass es in den meisten Fällen 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 sind, welche die Ratsuchenden auf das Beratungsangebot hinweisen oder den ersten Kontakt herstellen („vorfühlen“). Dieser mündet dann oft in die direkte Kommunikation zwischen der eigentlich ratsuchenden Person und der Ombudsstelle. Im Jahr 2022 zeigte sich in 36 Prozent der Beratungsanfragen, dass der/die Ratsuchende über Fachkräfte ihres aktuellen oder früheren leistungserbringenden freien Trägers vom Beratungsangebot erfahren hatten. Sechs Prozent der im Jahr 2022 beratenen Personen waren direkt von Fachkräften des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe auf das ombudtschaftliche Beratungsangebot aufmerksam gemacht worden. Gegenüber dem Vorjahr ist dieser Anteil jedoch leicht rückläufig. Fachkräfte spielen dennoch 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 der betroffenen Jugendhilfeadressat:innen zu holen.

Knapp ein Drittel der Ratsuchenden (26 Prozent) hatte das Beratungsangebot zufällig im Internet oder gezielt nach möglichen Anlaufstellen gesucht. Mit nur sechs Prozent ist der Anteil an Ratsuchenden, die allein durch Öffentlichkeitsmaterialien auf das Beratungsangebot aufmerksam wurden, noch geringer ausgeprägt als im Vorjahr. 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.

Weitere 12 Prozent der im Jahr 2022 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, Lehrer:innen und Familienhebammen, die das Beratungsangebot beispielsweise durch Fachveranstaltungs- und Fortbildungsangebote kennen.

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

In die bundeseinheitliche Statistik wird ab 2023 mit „frühere Kontakte zur Ombudsstelle“ ein weiteres Item aufgenommen werden, denn auch in der Auswertung des Jahres 2022 zeigte sich im derzeit mit 13 Prozent recht stark ausgeprägtem Item „Sonstiges“, dass hierunter vor allem Ratsuchende sind, die den Verein entweder aus zurückliegenden (abgeschlossenen) einzelfallspezifischen Beratungen oder über andere fachliche Kontakte bereits kannten. Das betraf insgesamt 25 Ratsuchende. Unter anderem durch die Präsenz der Beratungsstandorte als Ladenlokale in Leipzig, Dresden und Chemnitz wurden weitere drei Ratsuchende aufmerksam und weitere sechs Ratsuchende durch die in familiengerichtlichen Verfahren involvierten berufstätigen Akteure (z. B. Verfahrensbeistände und Anwält:innen).

Die statistische Auswertung bezüglich der **ratsuchenden Personenkreise** für das Jahr 2022 (siehe Abb. 5) zeigt eine ähnliche Verteilung wie im Jahr 2021.

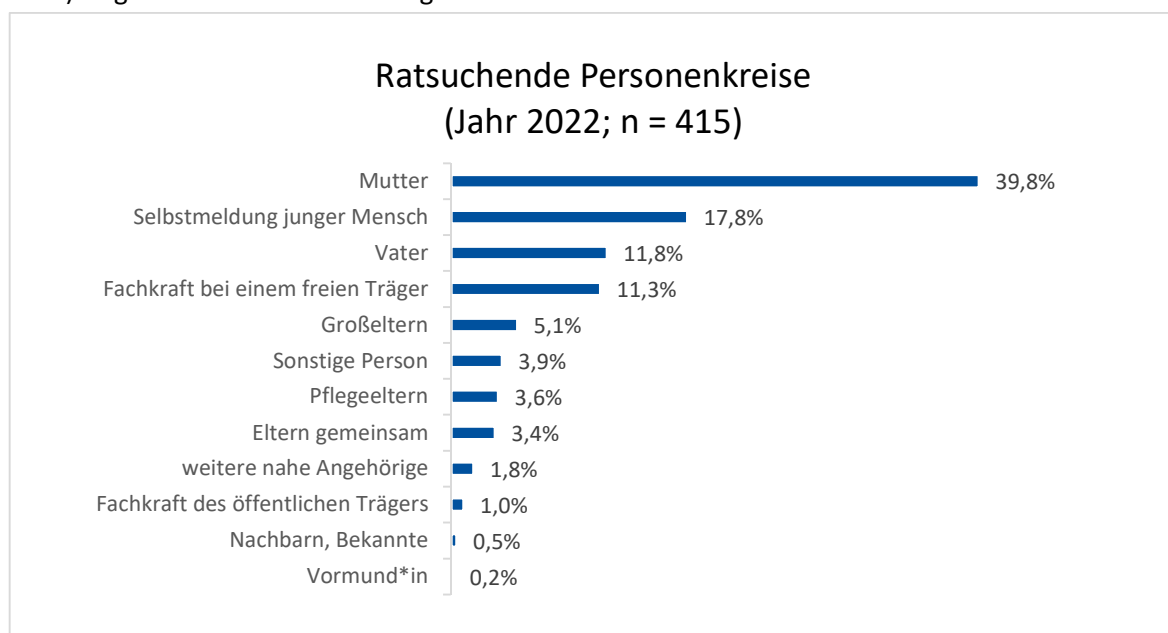


Abb. 5

Mit knapp 40 Prozent im Jahr 2022 waren es – wie sich in allen Vorjahren schon zeigte – weiterhin am häufigsten Mütter, die sich an den KJRV wandten. Mehr als jede 10. Beratungsanfrage ging von Vätern aus. Gegenüber dem Jahr 2021 (knapp 15 Prozent der Ratsuchenden waren Väter) bedeutet dies einen leichten Rückgang. Die Anzahl der Beratungsanliegen, in denen sich Eltern eindeutig gemeinsam mit Beratungsanliegen an die ombudtschaftliche Beratung wandten, fiel im Jahr 2022 mit drei Prozent (14 Fälle) noch geringer aus als im Jahr 2021. Dies ist allerdings auch unter dem Gesichtspunkt zu interpretieren, dass auch bei gemeinsamen Anliegen von Elternpaaren der Kontakt zum KJRV in den meisten Fällen telefonisch durch eine Person (Mutter oder Vater) erfolgt.

Seit Beginn der Beratungsarbeit 2013 ist der Anteil an jungen Menschen (Jugendliche, junge Volljährige), die sich eigenständig mit Beratungs- und Unterstützungsanliegen an die Fachkräfte des KJRV wandten, kontinuierlich gestiegen. So waren es im Jahr 2022 insgesamt 74 junge Menschen (18 Prozent aller Beratungsanfragen), die eigenständig telefonisch, persönlich oder via digitale Formate in ratsuchenden Kontakt zum KJRV traten. Gegenüber dem Jahr 2021 (mit 16,5 Prozent aller Beratungsanfragen) nahm der Anteil der jungen Menschen somit nochmals zu.

Jedes elfte Beratungsanliegen wurde von leistungserbringenden Fachkräften an den KJRV herangetragen (47 Anfragen). Handelte es sich hierbei um eine stellvertretende und/oder vorfühlende Kontaktaufnahme für die eigentlich ratsuchenden Familien und jungen Menschen, so wurden den Fachkräften – meist im Rahmen einer Kurzberatung – Informationen zu den Rechten junger Menschen übermittelt. Gleichzeitig wurde den Fachkräften erklärt, dass eine an den tatsächlichen Anliegen der betroffenen jungen Menschen bzw. Eltern ausgerichtete ombudtschaftliche Beratung auch den direkten Kontakt zu diesen Personen erfordert. Die Möglichkeiten und Wege dieser direkten Kontaktaufnahme wurden den Fachkräften im Rahmen der Kurzberatung aufgezeigt.

Wie im Vorjahr wandten sich auch vereinzelt Fachkräfte von freien als auch öffentlichen Trägern an die Ombudsstelle, um (meist nach Niederlegung ihrer Arbeitsverhältnisse bei diesen Trägern) auf verschiedenste Missstände aufmerksam zu machen.

Ähnlich dem Anteil im Jahr 2021 waren es in 15 Fällen (vier Prozent) die Pflegeeltern und in einem Fall der/die Vormund:in, die sich 2022 ratsuchend an den KJRV wandten.

In der Kategorie „Sonstige Personen“ mit vier Prozent waren die Ratsuchenden beispielsweise Fachkräfte aus dem Feld der Schulsozialarbeit, des Streetwork, der offenen Kinder- und Jugendarbeit, von anderen Beratungsstellen sowie Personen, die zum Beratungszeitpunkt nicht mehr in einem Jugendhilfe - Kontext zur betreffenden Familie oder zum betreffenden jungen Menschen standen.

In insgesamt zehn Prozent der Fälle – und damit gegenüber dem Vorjahr leicht steigend – wandten sich Personen aus dem privaten Umfeld der betreffenden Familien und jungen Menschen an die Fachstelle für ombudtschaftliche Beratung. Hiermit sind Großeltern, (Halb)Geschwister, weitere Verwandte, Lebenspartner:innen, Stiefeltern sowie auch Bekannte, Nachbarn und Freunde gemeint, die entweder stellvertretend formulierte oder eigene Anliegen an die Berater:innen herantrugen.

Die **Anliegen dieser ratsuchenden Personen** reichten von klar begrenzten Fragestellungen bis hin zu komplexen und vielschichtigen Beratungs- und Unterstützungsbedarfen.

Für die im Jahr 2022 bearbeiteten Beratungsanfragen ist statistisch erfasst, dass sich das jeweilige Anliegen der ratsuchenden Person(en) in insgesamt 383 Fällen auf Konflikte mit Trägern der Kinder- und Jugendhilfe bezog (siehe Abb. 6). In 263 Fällen bezog sich das Anliegen der Ratsuchenden vorwiegend auf den Träger der öffentlichen Jugendhilfe und in 15 Fällen vorwiegend auf leistungserbringende Einrichtungen bzw. Träger der freien Jugendhilfe. Ausgeprägte Konflikte zwischen Hilfeadressat:innen und dem Jugendhilfesystem sind aber häufig komplex und wirken sich auf alle Ebenen des jugendhilferechtlichen Leistungsdreiecks aus. Wenig überraschend ist daher, dass

sich 105 ratsuchende Personen mit Anliegen an die ombudtschaftliche Beratung wandten, die sich sowohl auf den öffentlichen Träger als auch auf den Leistungserbringer bezogen.

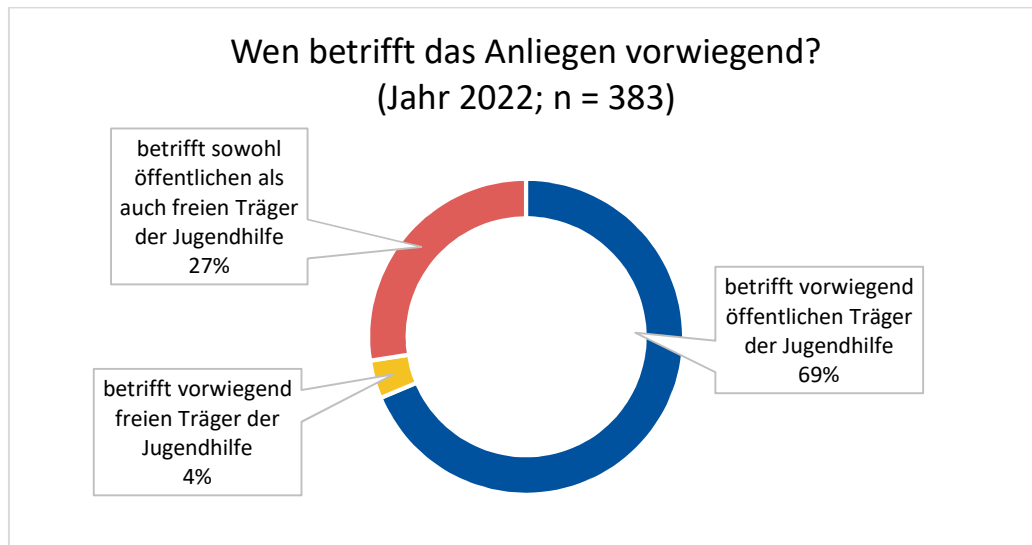


Abb. 6

Für die thematische Einordnung der Beratungsanliegen bietet das bundeseinheitliche statistische Erhebungstool der Ombudsstellen eine Erfassung hinsichtlich der Kategorien **Anlass für die Kontaktaufnahme zum Beratungsangebot** (vgl. Abb. 7), **Stand des Verfahrens bei Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle**, **rechtliche Zuständigkeitsbereiche innerhalb des SGB VIII** und feststellbare **rechtliche Zuständigkeitsbereiche außerhalb des SGB VIII**.

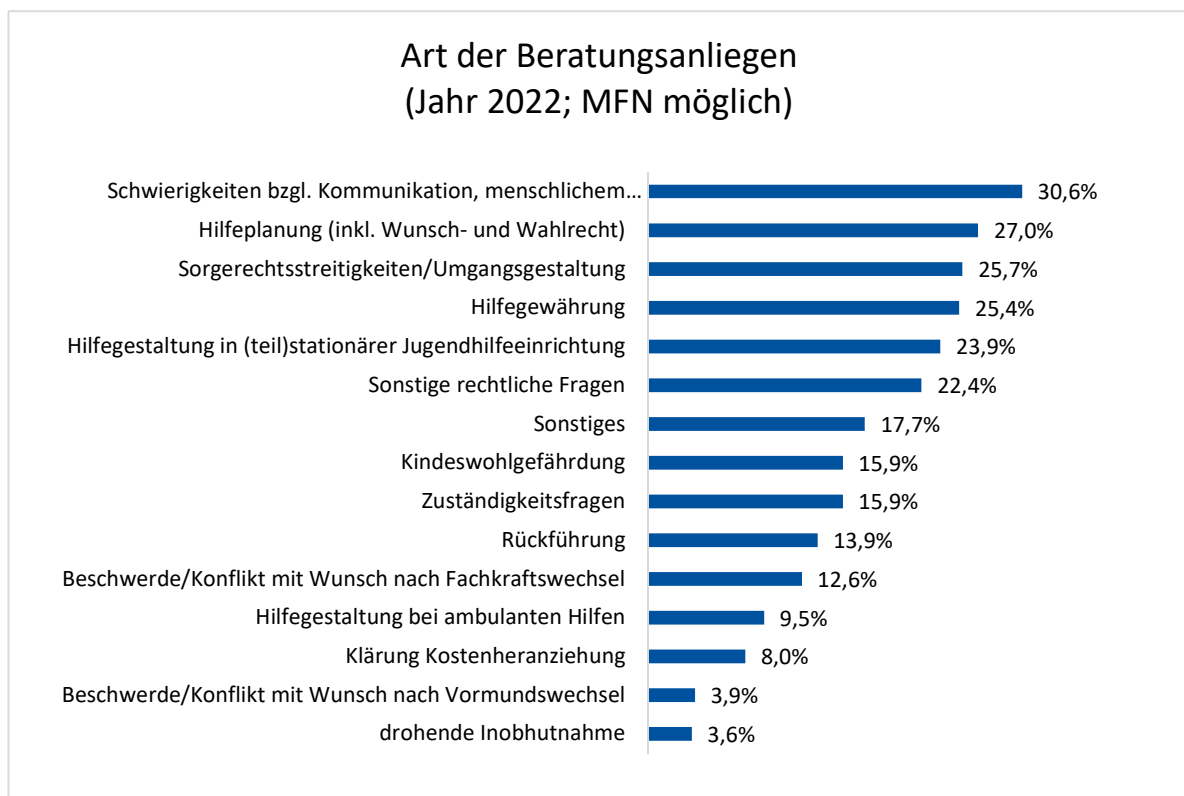


Abb. 7

In der Auswertung zeigen sich für das Jahr 2022 folgende wesentliche Zusammenhänge:

In 119 von 389 Fällen äußerten ratsuchende Mütter, Väter, junge Menschen, familiäre / soziale Bezugspersonen von betroffenen Kindern innerhalb der ombudtschaftlichen Beratungssettings explizit, sich von den fallzuständigen Fachkräften in Jugendämtern und/oder von leistungserbringenden Fachkräften in ihren Anliegen nicht ernst genommen fühlen und überhaupt nicht 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. Somit waren in 30 Prozent der im Jahr 2022 in eigenständigen Beratungsprozessen und Kurzberatungen bearbeiteten Themen derartige Wahrnehmungen wesentlicher Bestandteil innerhalb der von Ratsuchenden beschriebenen konfliktären Situation zwischen Hilfeadressat:innen und Fachkräften. Gegenüber dem Vorjahr zeigt sich damit – zumindest statistisch – eine noch deutlichere Ausprägung dahingehend, dass es Fachkräften nicht immer gelingt, Hilfeadressat:innen in einer wertschätzenden, gewaltfreien und vertrauensschaffenden bzw. -erhaltenden Kommunikation auf Augenhöhe gegenüberzutreten. In 249 Fällen wurde dokumentiert, ob die jeweils ratsuchenden Personen bereits direkte Klärungsversuche mit den beteiligten Fachkräften und Institutionen unternommen hatten. Dabei wurde ersichtlich, dass 202 (über 81 Prozent) der ratsuchenden Personen mindestens einmal selbst mit den betreffenden Fachkräften des Jugendamtes und 58 ratsuchende Personen (entspricht 23 Prozent) mit den betreffenden Fachkräften der leistungserbringenden Träger in Klärungsversuche gegangen waren und ihr Anliegen an den entscheidenden Stellen bereits vorgebracht hatten. In allen Fällen berichteten die Ratsuchenden, dass ihnen jedoch kein Gehör geschenkt wurde, sie alleine nicht weiterkommen würden und sich daher an die ombudtschaftliche Beratung wenden.

Jedem vierten in 2022 bearbeiteten Beratungsanliegen (99 von 389 Fälle) lagen Konflikte mit den zuständigen Jugendämtern um die erstmalige Gewährung, die Weiterbewilligung und/oder den Umfang von Hilfen zugrunde. Dies betraf in einigen Fällen die Bewilligung von ambulanten, in wenigen Fällen die Bewilligung von stationären Hilfen, wobei die Anspruchsbereiche der Eingliederungshilfe nach § 35a und die Hilfen für junge Volljährige sehr stark ausgeprägt waren. Hinsichtlich der Hilfen für junge Volljährige – trotz der seit dem KJSG veränderten Anspruchslogik – und auch beispielsweise der Gewährung von Schulbegleitung gemäß § 35a ist seitens der Ombudsstelle immer wieder festzustellen, dass die Bedarfs- und Bewilligungsverfahren vielerorts zu Lasten der betreffenden jungen Menschen vorstättgehen. Restriktive und/oder fälschliche Auslegungen von Mitwirkungs“pflichten“, gesetzlich nicht vorgeschriebene aber in der Praxis der Jugendämter als „Standard“ behauptete Verfahrensvorschriften und Missachtungen des Wunsch- und Wahlrechts in verschiedensten Ausprägungen sind nach wie vor Aspekte, mit denen leistungsberechtigte und hilfeempfangende Personen, Eltern, Jugendliche und junge Volljährige konfrontiert sind.

Von 249 im Jahr 2022 ombudtschaftlich bearbeiteten Fälle ist bekannt, dass die jeweils antragsberechtigten Personen in 41 Fällen (16 Prozent) bereits die entsprechenden Anträge gestellt hatten aber eine rechtsmittelfähige Bescheidung in angemessenem Zeitraum ausblieb, in 49 Fällen (20 Prozent) ein aus Sicht der ratsuchenden Personen nicht nachvollziehbarer Bescheid ergangen war und in 10 Fällen (vier Prozent) inzwischen ein Widerspruchsverfahren gegen die behördliche Entscheidung anhängig war. Obwohl diese statistischen Daten sich nicht ausschließlich auf Leistungsgewährungsprozesse beziehen, sondern auch einen gewissen Anteil an beispielsweise Anträgen auf Akteneinsicht nach § 25 SGB X oder auch Anträge auf Wechsel der zuständigen Fachkraft im ASD beinhalten, wird deutlich, dass ratsuchende Personen sich in der Regel erst dann an Ombudsstellen wenden, wenn sie sich in ihren Handlungsmöglichkeiten als beschränkt und/oder Entscheidungen der Behörden gegenüber machtlos erleben.

Hinsichtlich der rechtlichen Zuständigkeitsbereiche innerhalb des SGB VIII, mit denen die Ombudspersonen aufgrund der Beratungsanliegen befasst waren, zeigt sich für 2022, dass es in 245 von 389 Fällen (63 Prozent) um Hilfen zur Erziehung gemäß §§ 27 ff. SGB VIII ging, in 48 Fällen (zwölf Prozent) um Eingliederungshilfen für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche nach § 35a SGB VIII und in 43 Fällen (elf Prozent) um Hilfen für junge Volljährige gemäß §§ 41 ff. SGB VIII. Um den Rechtskreis des § 8a (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung) ging es in 49 Beratungskontexten (13 Prozent) und um § 42 SGB VIII (Inobhutnahme) und den damit verbundenen Fragestellungen drehten sich elf Prozent der Beratungsanfragen. Das Wunsch- und Wahlrecht spielte explizit in 72 Beratungskontexten (19 Prozent) eine wesentliche Rolle und Fragen/Anliegen hinsichtlich der Beteiligungsrechte von Kindern und Jugendlichen nach § 8 SGB VIII in 47 Fällen (12 Prozent). In 65 Fällen (17 Prozent) wurde dokumentiert, dass Fragen der Mitwirkung von Betroffenen in Hilfeplangesprächen eines der zentralen Themen innerhalb der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse war.

In Bezug auf 389 Anliegen, wurde in 15 Prozent dokumentiert, dass sich die Unterstützungsgesuche von ratsuchenden – meist – Elternteilen thematisch um die Erfüllung des jugendamtsseitigen Beratungsauftrages bei Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII) als auch zur Personensorge und Umgang (auch begleiteter Umgang) im Sinne des § 18 SGB VIII rankten. In diesem Zusammenhang sind auch die allermeisten Anlässe der Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle zu sehen, die in Abb. 7 im Item „Kindeswohlgefährdung“ aufgeführt sind. 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. Eine den Ombudsstellen inzwischen bekannte und sich immer mehr zuspitzende Situation ist die, dass einige Jugendämter inzwischen ganz offensiv mitteilen, dass sie ihrem eigenen Beratungsauftrag nach §17/18 SGB VIII weder quantitativ noch qualitativ nachkommen könnten. Dies wird aber auch entsprechende und denkwürdige Auswirkungen auf die Aufgabenerfüllung der Jugendämter in Bezug auf deren Mitwirkung in familiengerichtlichen Verfahren (§ 50 SGB VIII) haben. Darüber hinaus ist in diesem Zusammenhang massiv anzumerken, dass die örtlich vorhandenen Strukturen an Familien- und Erziehungsberatungsstellen bei weitem nicht (mehr) ausreichen, um einerseits diese Entwicklungen in den Jugendämtern aufzufangen und andererseits den aktuell bereits bestehenden Bedarfen im Bereich von begleiteten Umgängen nachzukommen. Vielerorts können begleitete Umgänge zwischen Eltern(teilen) und Kindern in solchen geschützten Rahmen erst nach Wochen oder gar Monaten beginnen.

Anhand der Abb. 7 wird weiterhin deutlich, dass im Jahr 2022 ein Großteil der Ratsuchenden den Kinder- und Jugendhilferechtsverein aufgrund von Unzufriedenheiten in der Hilfeplanung grundsätzlich, in Bezug auf die Ausgestaltung von Hilfesetting (z. B. hinsichtlich der Umgangsgestaltung oder wahrgenommener unprofessioneller Verhaltensweisen der jeweiligen Fachkräfte und



Institutionen) um Unterstützung baten. Anlässe von betroffenen Eltern zur Kontaktaufnahme zur ombudschäftlichen Beratung waren darüber hinaus mitunter unklare oder aus ihrer Sicht unerwartet im Hilfeplan veränderte Hilfsperspektiven und der Wunsch nach Unterstützung hinsichtlich der Erreichung einer Rückführung der Kinder in den Haushalt der ratsuchenden Eltern(teile).

Weiterhin 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 sowie zum Thema Unterhalt. Auch Fragen zu örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten innerhalb des SGB VIII sowie an der Schnittstelle SGB VIII zu SGB IX und SGB XII beispielsweise waren in 16 Prozent der Beratungsanliegen zu klären, zu beraten und ggf. legitime Rechtsansprüche gemeinsam mit den Leistungsberechtigten durchzusetzen.

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.

Im Jahr 2022 waren laut der statistischen Erfassung in 44 bearbeiteten Beratungsanliegen (zwölf Prozent) **ehrenamtliche Berater:innen** (ehrenamtliche Sozialpädagog:innen und Jurist:innen des Vereins) – gemeinsam mit hauptamtlichen Mitarbeitenden oder beratungsfallführend – in der Beratung aktiv. In wenigen Fällen waren mehrere ehrenamtliche Berater:innen gemeinsam aktiv. Darüber hinaus erforderte die jeweilige – häufig komplexe – Falllagerung des Öfteren auch die Hinzuziehung bzw. die flankierende Konsultation erfahrener Jurist:innen. Neben der Übernahme von ombudschäftlichen eigenständigen Beratungsprozessen durch ehrenamtliche Berater:innen, unterschiedlichste Unterstützungsweisen durch ehrenamtliche Berater:innen in der Einzelfallberatung (Tandemprinzip, Vier-Augen-Prinzip, Co-Beratung), unterstützen im Jahr 2022 auch erneut ehrenamtliche Berater:innen und entsprechend geschulte und begleitete Praktikant:innen nach intensiver fachlicher Einarbeitung bedarfsbedingt beispielsweise durch die Betreuung des Beratungstelefonats in der FOSA. Auch in der offenen Beratung des HoD sind Careleaver:innen in Sinne einer peer-to-peer-Beratung gemeinsam mit dem hauptamtlichen Personal aktiv.

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 entsprechende quantitative Daten erhoben werden. *Lotsenfälle* sind charakterisiert als einmalige Telefonate oder kurzen Mailverkehr, in denen lediglich eine Sondierung des Anliegens, Erläuterung des ombudschäftlichen Beratungsfeldes und Informationsbeschaffung bzgl. entsprechend geeigneter Anlaufstellen für das Anliegen 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. *Kurzberatungen* umfassen in der Regel ein inhaltlich ombudschäftliches Anliegen, welches jedoch in einem Beratungskontakt ausreichend geklärt bzw. die rechtliche/fachlichen Fragestellungen hinlänglich beantwortet werden können. In der Praxis gestaltete sich dies im Jahr 2022 durch in der Regel einen telefonischen oder – insbesondere in der offenen Rechtsberatung des Careleaverzentrums – einen persönlichen Kontakt mit einem

durchschnittlichen Stundenumfang von 1 h und ggf. einem weiteren Mailkontakt zur Übersendung von fachlichen Informationen.

In die Auswertung der *Dauer der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse* fließen daher 253 eigenständige Beratungsprozesse (siehe Abb. 8). Da noch nicht alle 2022 begonnenen Beratungsprozesse zum Jahresende abgeschlossen waren, sind noch nicht alle Prozesse abschließend dokumentiert.

Im Kalenderjahr 2022 konnte die Hälfte der Beratungsanliegen innerhalb eines Monats geklärt und abschließend bearbeitet werden. Im Vorjahr waren es mit 55 Prozent noch mehr Beratungsanliegen, die in unter einem Monat abschließend beraten werden konnten Innerhalb von 1 bis 3 Monaten konnten 72 eigenständige Beratungsprozesse abgeschlossen werden. Mit 29 Prozent ist dieser Anteil gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen. Der Anteil der eigenständigen Beratung, die einen Bearbeitungszeitraum von 3 bis 6 Monaten erforderten, lag mit 11 Prozent auf gleichem Niveau wie im Jahr 2021. Demgegenüber war die Anzahl der Beratungsprozesse, die aufgrund ihrer Komplexität und Dynamik mehr als 6 Monate in Anspruch nahmen und in Einzelfällen (3 Fälle) sogar länger als ein Jahr dauerten bzw. andauern, im Vergleich zum Vorjahr zu. Hinsichtlich diesen langen Beratungsdauern lag der Anteil im Jahr 2021 noch bei insgesamt sieben Prozent. Im Jahr 2022 lag dieser Anteil bei insgesamt zehn Prozent – also jedem 10. ombudtschaftlichen Beratungsfall.

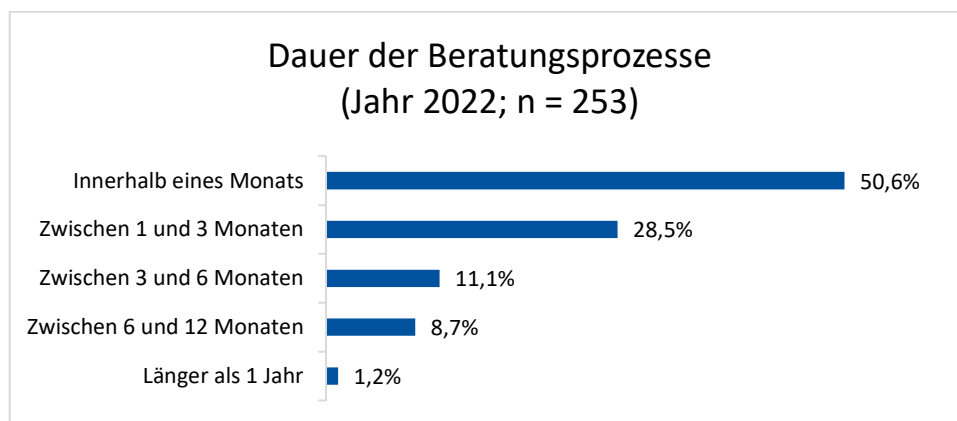


Abb. 8

Wenn auch 23 eigenständige Beratungsprozesse über den Jahreswechsel 2022/2023 hinaus fortgeführt werden mussten, so sind hinsichtlich der im Jahr 2022 bearbeiteten 258 Beratungsprozesse die jeweiligen *Beratungssettings* dokumentiert (siehe Abb. 9). In 237 Fällen (92 Prozent) fanden telefonische Beratungsgespräche statt, was etwa dem Vorjahresniveau entspricht. Zu persönlichen Beratungsgesprächen in den Beratungsbüros und dem Careleaverzentrum kam es in 97 Fällen, was mehr als einem Drittel aller ombudtschaftlichen Beratungsprozesse entspricht. Für einen öffentlichen Ort als Ort persönlicher Beratungsgespräche entschieden sich 10 Ratsuchende und 4 junge Menschen wurde auf ihren Wunsch hin für Beratungsgespräche in den Einrichtungen besucht, in denen sie zum Zeitpunkt der Beratung untergebracht waren. In sechs Fällen erfolgten Beratungsgespräche datenschutzsicher per Videotelefonie. Geschützte Messengerdienste und SMS waren flankierende Wege der beraterischen Kontakte. Demgegenüber – und im Vergleich zum Vorjahr deutlich ausgeprägter – dienten in über der Hälfte der 258 Beratungsprozesse auch (meist flankierende) E-Mails der Einordnung fachlicher/rechtlicher Situationen, der Aufklärung und Information zu jeweiligen

Fragestellungen der Ratsuchenden sowie zur Vermittlung von einzelfallspezifischen Handlungsmöglichkeiten.

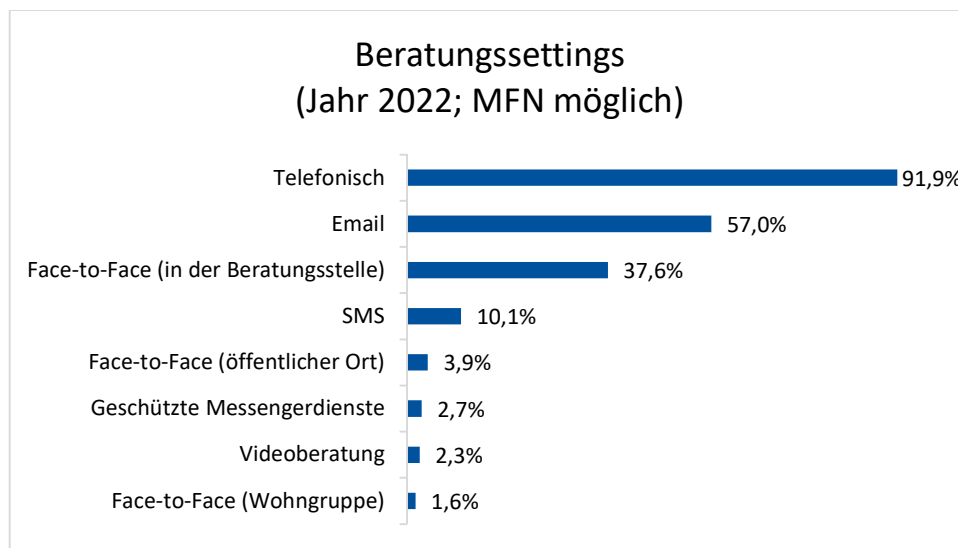


Abb. 9

Hinsichtlich der *Anzahl der Beratungskontakte* und dem *erforderlichen Stundenaufwand* innerhalb der 258 eigenständigen Beratungsprozesse beziehen sich die quantitativen Auswertungen lediglich auf den Zeitraum 2022. Insbesondere die Beratungsprozesse, die bereits vor 2022 begonnen hatten, sind daher nicht in ihrem ganzen ressourcenbindenden Umfang enthalten.

So fanden im Jahr 2022 insgesamt 1041 Beratungskontakte statt, was einem Durchschnitt von 4 Beratungskontakten pro Beratungsfall entspricht. In vier Fällen erforderte der Beratungsprozess allein im Jahr 2022 zwischen 10 und 20 Beratungskontakte und in drei Fällen sogar zwischen 21 oder 23 Beratungskontakte.

Der in diesen 258 Prozessen erforderliche *Zeitaufwand* für die *unmittelbare Beratungsarbeit* (direkt mit den ratsuchenden Personen) lag bei durchschnittlich 4,2 Stunden pro Fall, wobei die erforderliche Zeit für *indirekte Beratungstätigkeiten* (für Sichtung von relevanten Unterlagen, Dokumentation, Recherchearbeiten sowie kollegiale Fallberatung) durchschnittlich 7,4 Stunden pro Fall umfasste. Anzumerken ist jedoch, dass der nicht unerhebliche direkte und indirekte Zeitaufwand, welchen die Bearbeitung von 130 Kurzberatungen und weiteren 27 Lotsenfällen im Jahr 2022 mit sich brachte, hierin nicht enthalten sind.

Die bundeseinheitliche Statistik lässt hinsichtlich der ***Beratungsinhalte und Interventionen durch die Ombudspersonen*** eine entsprechende Erfassung in Bezug auf die Kurzberatungen und eigenständigen Beratungsprozesse zu. Somit beziehen sich die dokumentierten Interventionen (siehe Abb. 10) auf insgesamt 388 Beratungs- bzw. Unterstützungsanliegen von Ratsuchenden.

## Beratungsinhalte und Interventionen (Jahr 2022; MFN möglich)



Abb.10

In 94 Prozent der Anliegen wurden konkrete rechtliche Hintergründe vermittelt und in über der Hälfte der Beratungsanliegen waren organisationsspezifische Hintergründe in Bezug auf die Institutionen Jugendamt und Leistungserbringer wesentlicher Bestandteil der Beratung. Eine Beratung zum individuell persönlichen Umgang mit der jeweiligen konflikthafter Situation nahm in 77 Prozent der Anliegen einen essenziellen Teil der Beratungsgespräche ein. In 95 Fällen wurden Ratsuchenden konkret unterstützt in Form von Formulierungshilfen bei Anträgen und in 22 Fällen bei der schriftlichen Formulierung von Widersprüchen. Unterstützung beim Schriftverkehr gegenüber anderen Behörden war in 24 Beratungsprozessen erforderlich. In 35 Fällen wurden die berechtigten Anliegen in Absprache mit den Ratsuchenden stellvertretend gegenüber dem Jugendamt formuliert – telefonisch, per Mail, aber auch in Form von fachlichen Begleitschreiben. Eine Begleitung zu Terminen ins Jugendamt (darunter zumeist explizit angeregte Klärungsgespräche) erfolgte in 26 Fällen und in 13 Fällen wurden Ratsuchende zu Hilfeplangesprächen begleitet. Neben einer Reihe weiterer – von der jeweiligen Konfliktlage abhängigen – Interventionen sind unter dem Item „Sonstige Interventionen“ unter anderem die Erarbeitung kleinschrittiger Handlungsoptionen dokumentiert.

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.

Abschließend soll der Aspekt der **regionalen Verteilung der Beratungsanfragen** betrachtet werden. Dabei beschränkt sich die bundeseinheitliche Datenerhebung auf die Erfassung der jeweils zuständigen Jugendämter auf die Kategorien „eigenständiger Beratungsprozess“. Bei „Kurzberatungen“ und Lotsenfällen“ wird das betreffende Jugendamt nicht regelhaft erfasst, wobei die statistische Erhebungsmaske dennoch die Möglichkeit bietet, auch hierzu entsprechende Informationen zu erfassen. Anzumerken ist auch, dass – insbesondere bei Kurzberatungen – die Erfragung des zuständigen Jugendamtes nicht immer in solchem Maße beratungsrelevant ist, als dass in entsprechend kurzen Beratungssettings vehement nachgefragt wird. Eine weitere potentielle Quelle, die zu einer möglichen Verzerrung des Bildes führen kann, liegt in der dokumentarischen Übertragung entsprechender Angaben in das bundeseinheitliche Erfassungstool, auf welchem diese Auswertung fußt. Aufgrund der im statistischen Erfassungstool dokumentierten Angaben ergibt sich folgendes Bild der regionalen Verteilung in Bezug auf die jeweils zuständigen Jugendämter in Sachsen im Jahr 2022 (siehe Abb. 11). Dieser Verteilung stützt sich auf eine Gesamtanzahl von 285 Beratungsanliegen. Hieran lassen sich jedoch lediglich Tendenzen ablesen.

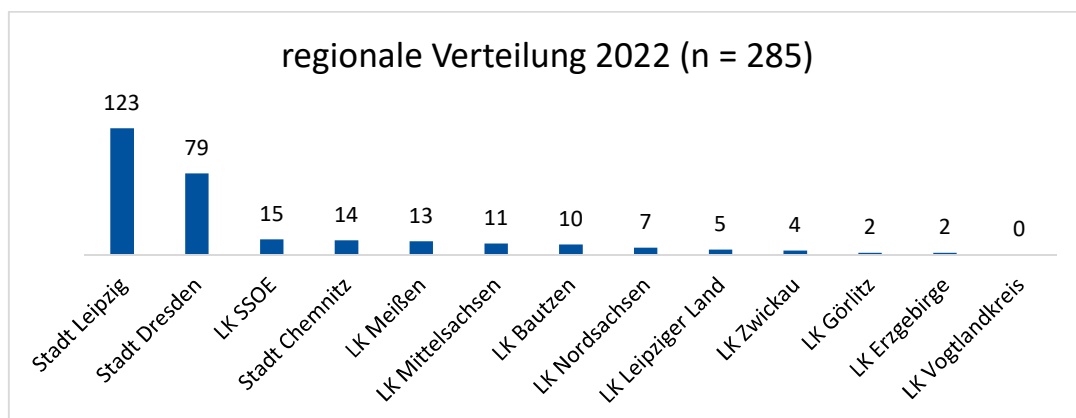


Abb. 11

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 der im Jahr 2022 eingegangene Beratungsanliegen erneut die Jugendämter der Städte Dresden und Leipzig betroffen. Diese besondere Ausprägung bezüglich der Stadt Leipzig lässt sich möglicherweise mit der stadtbezogenen besonderen Öffentlichkeitsarbeit des Projektes BeMiBe (**B**eschwerdestelle für **M**itwirkungs- und **B**eteiligungrechte) in Leipzig erklären. Im House of Dreams (das Careleaverzentrum in Dresden) haben im Jahr 2022 knapp 50 junge Menschen mit konkreten Beratungsanliegen die offenen Rechtsberatungsangebote in Anspruch genommen. 40 dieser Fälle sind in Abb. 11 jedoch nicht enthalten. Einerseits weil die rechtlichen Zuständigkeitsbereiche mitunter außerhalb des SGB VIII lagen und andererseits da die örtliche Zuständigkeit bei Konflikten um eine Gewährung oder Fortführung der Hilfen für junge Volljährige nicht zwangsläufig in der Stadt Dresden lag.

Darüber hinaus ist ersichtlich, dass im Jahr 2022 alle örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe Sachsens – ausgenommen dem Landkreis Vogtlandkreis – im Kontext von Beratungsanliegen betroffen waren. Der stärkste Anstieg im Vergleich zum Jahr 2021 zeigt die statistische Auswertung für den Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge. In den vier Landkreisen Leipziger Land, Zwickau(er Land), Görlitz, Erzgebirge und Vogtlandkreis erscheinen die Beratungsanfragen für das Jahr 2022 hingegen sogar rückläufig gegenüber dem Jahr 2021.