

Einblicke in die ombudtschaftliche Beratungsarbeit 2023

Die statistische Auswertung der dokumentierten Beratungsanliegen zeigt für das Jahr 2023 einen weiteren Anstieg der **Inanspruchnahme der ombudtschaftlichen Beratungsangebote des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins**: Mit insgesamt 511 Beratungsanliegen waren die haupt- und ehrenamtlich Beratenden des KJRV befasst. In 29 ombudtschaftlichen Fällen hatte der Beratungsprozess bereits vor dem Jahr 2023 begonnen. In 482 Fällen waren es gänzlich neue Beratungsanfragen. Damit waren 87 neue Beratungsanfragen mehr zu verzeichnen als im Vorjahr. Diese Zahlen umfassen alle einzelfallspezifischen Beratungsanliegen bei allen Projekten. Seit 2013 haben sich damit über 2300 Ratsuchende an den KJRV gewandt und wurden beraten (siehe Abb. 1).

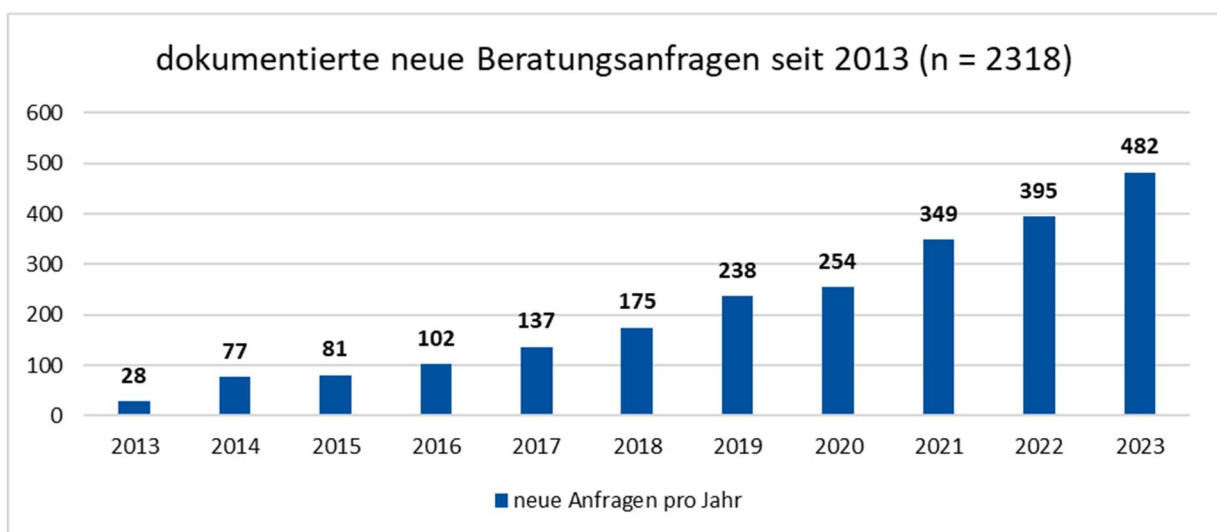


Abb. 1

Die bundeseinheitliche Datenmaske zur Erfassung der Beratungsanliegen existiert seit dem Jahr 2021 und wird seither sukzessive an die Praxisentwicklungen angepasst. Seit dem Jahr 2023 wird hinsichtlich der **Art der Anfragen** nur noch in „eigenständige Beratungsprozesse“ und „Lotsenfälle“ unterschieden. Anfragen ombudtschaftlicher Natur, die bis 2022 als „Kurzberatungen“ in meist einmaligen telefonischen Kontakten und ggf. ergänzenden Informationen per Mail abschließend geklärt werden konnten, wurden zum Jahr 2023 in die Kategorie „eigenständige Beratungsprozesse“ inkludiert. Im Jahr 2023 wurden 453 Beratungsanliegen als eigenständige Beratungsprozesse ombudtschaftlich beraten. Der Anteil der Lotsenfälle (58 Anfragen), bei denen meist eine Vermittlung bzw. Weiterleitung der Ratsuchenden entweder an eine andere geeignete Stelle oder an die Ombudsstelle des jeweiligen Bundeslandes erfolgte, war gegenüber dem Jahr 2022 (damals noch 6 Prozent) leicht gestiegen (siehe Abb. 2).

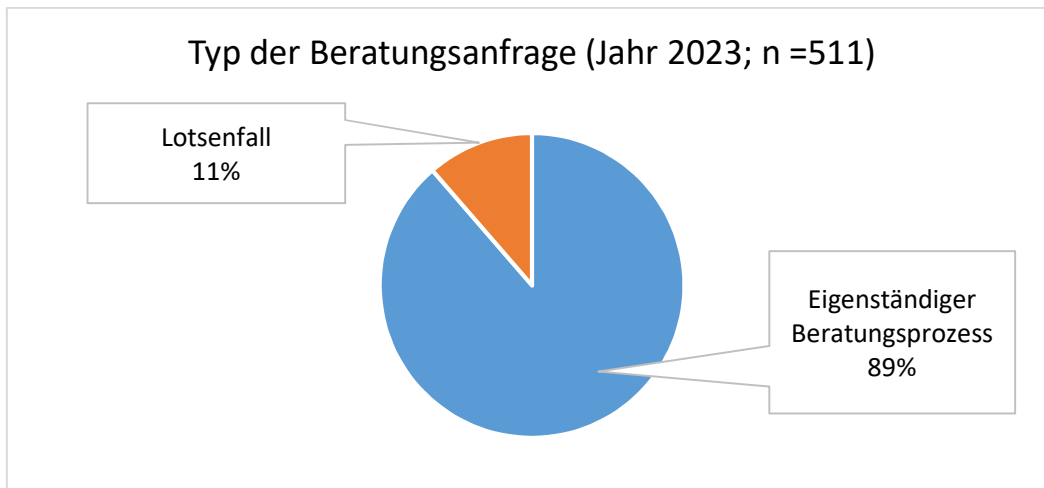


Abb. 2

Die **Art der Kontaktaufnahme** von Ratsuchenden zum KJRV (siehe dazu Abb. 3) wird statistisch nur bei den eigenständigen Beratungsprozessen erfasst und lässt keine Mehrfachnennung zu, wobei es dennoch vorkommt, dass Ratsuchende gleichzeitig mehrere Zugangskanäle nutzen. Gegenüber dem Jahr 2022 zeigen sich für 2023 nur leichte Verschiebungen: In knapp 60 Prozent der Beratungsprozesse erfolgte der erste Kontakt per Telefon. Im Vorjahr waren es noch 67 Prozent. Demgegenüber ist der Anteil der Kontaktaufnahme per Mail gestiegen. In über einem Viertel der Beratungsfälle erfolgte die Kontaktaufnahme per Mail direkt bei den hauptamtlichen Koordinator:innen der Projekte. Gleichzeitig wurde und wird auch das Kontaktformular auf der Website des KJRV zunehmend genutzt. Die persönliche Kontaktaufnahme (Aufsuchen der Beratungsstandorte zu den Bürozeiten) war wie im Vorjahr mit 12 Prozent zu verzeichnen. Aber auch Social Media (z.B. Whats App, Instagram) wurde genutzt oder es entstanden – eher zufällig – Einzelfallberatungsprozesse bspw. im Rahmen thematischer WG-Besuche (Kategorie „Sonstiges“).

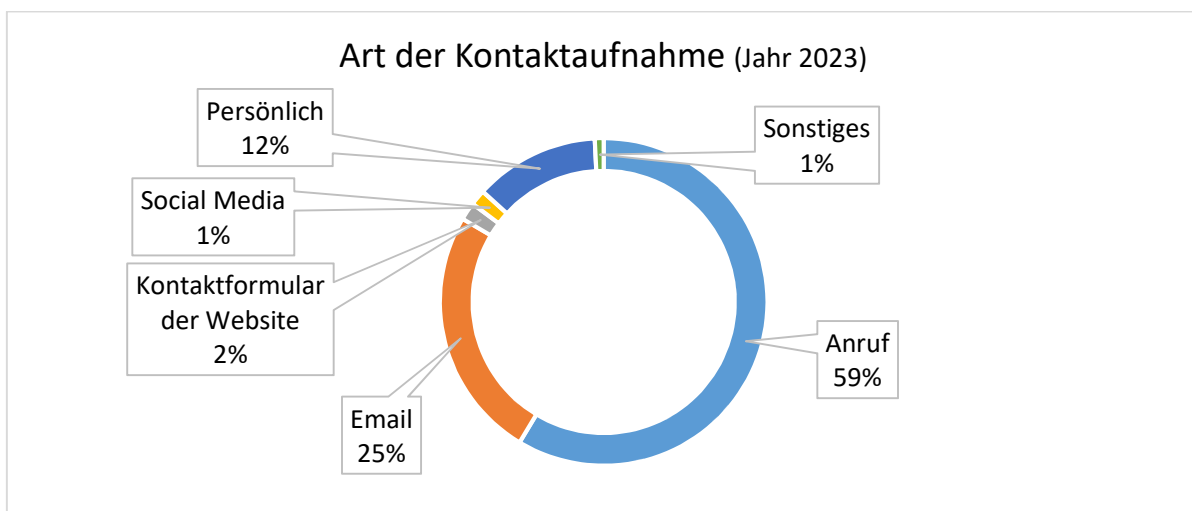


Abb. 3

Die Frage, **über welche Wege ratsuchende Menschen vom ombudschäftlichen Angebot des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins erfahren haben**, wird in der bundesweit einheitlichen Statistik der Ombudsstellen ebenfalls nur bei den eigenständigen Beratungsprozessen erfasst. Die Einordnung der

Informationswege ergibt sich meist aus Nachfragen in den Gesprächen, wobei in Abhängigkeit von Beratungsanliegen und Intensität des Beratungsprozesses auf ein starres Abfragen dieser Information bei kurzen/einmaligen Beratungskontakten verzichtet wird.

Die statistische Erhebung lässt hier Mehrfachnennungen zu, so dass in die Auswertung für das Jahr 2023 (siehe dazu Abb. 4) insgesamt 425 Angaben einfließen, wenngleich in lediglich 398 Fällen bekannt ist, woher die Ratsuchenden vom Beratungsangebot erfahren hatten.

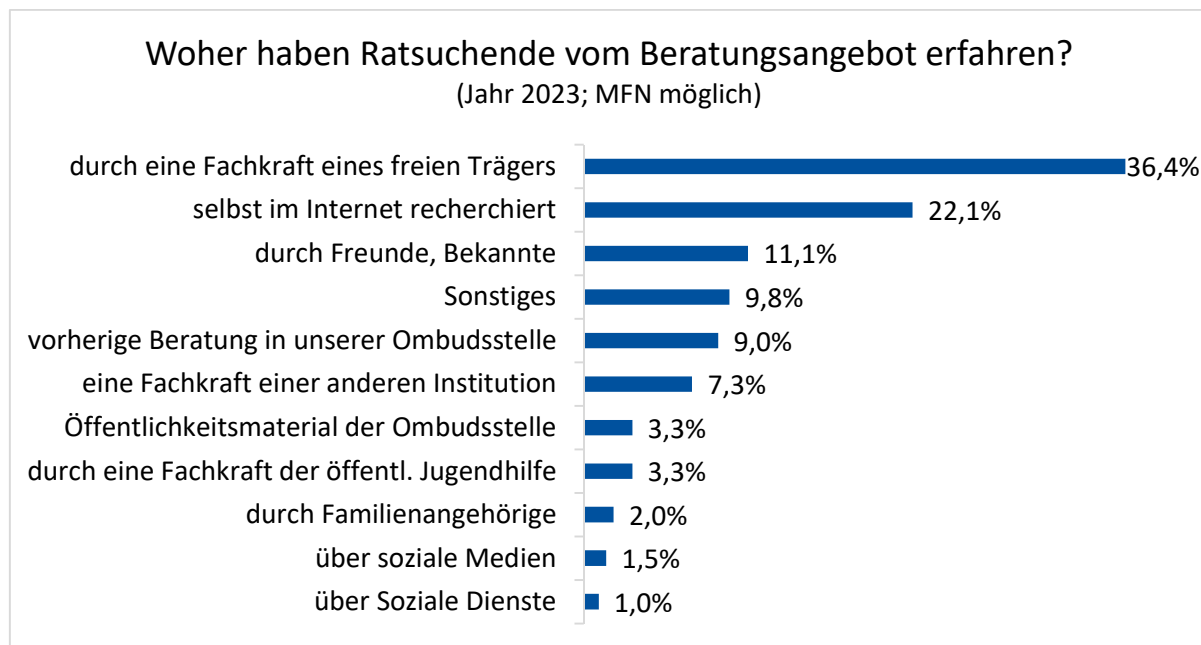


Abb. 4

Nach wie vor sind es in erster Linie 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 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, wie weiter unten im Abschnitt ratsuchende Personenkreise gezeigt wird.

Wie im Vorjahr haben 36 Prozent der Ratsuchenden über Fachkräfte ihres aktuellen oder früheren leistungserbringenden freien Trägers vom Beratungsangebot erfahren. Allerdings waren nur drei Prozent der ratsuchenden Personen – und damit gegenüber dem Jahr 2022 um die Hälfte weniger – von Fachkräften des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe auf das ombudschaftliche Beratungsangebot aufmerksam gemacht worden. 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 Jugendhilfadressat:innen zu holen.

An zweiter Stelle mit 22 Prozent (etwas weniger als im Jahr 2022) hatten Ratsuchende gezielt im Internet nach möglichen Anlaufstellen gesucht. Freunde, Bekannte und Familienangehörige gaben bei insgesamt 13 Prozent der Ratsuchenden den Anstoß, sich an den Kinder- und Jugendhilfrechtsverein zu wenden. Dieser Anteil war im Jahr 2022 noch niedriger.

Neun Prozent der Ratsuchenden (konkret waren das 36 Menschen) hatten sich im Jahr 2023 aufgrund ihrer Erfahrungen mit den ombudschaftlichen Berater:innen aus früheren Beratungskontakten an die Beratungsstelle gewandt.

Unter der Kategorie „Sonstiges“ mit einer Ausprägung von rund 10 Prozent aller Angaben wurden im Jahr 2023 vermerkt, dass es beispielsweise Lehrer:innen, Psycholog:innen, Verfahrensbeistände und Anwalt:innen, Ausländerräte, Autismusambulanzen, Teilhabeberatungsstellen etc. waren, welche die Menschen auf den Verein und seine Angebote aufmerksam gemacht hatten. Diese Personenkreise ergänzen und beschreiben gleichzeitig näher, was sich hinter dem statistischen Anteil von sieben Prozent verbirgt, bei dem Ratsuchende von Fachkräften einer anderen Institution vom ombudtschaftlichen Beratungsangebot erfahren hatten.

Der Kategorie Öffentlichkeitsmaterialien wurden statistisch nur drei Prozent (in Anzahl 13) zugeordnet. Darüber hinaus weisen weitere 23 Angaben in der Kategorie „Sonstiges“ aus, dass die Ratsuchenden im Rahmen von Fachveranstaltungen, Vorträgen und Fortbildungen, aber auch der Vorstellung der Arbeit des Kinder- und Jugendhilfevereins bei Trägern und in Einrichtungen vom Beratungsangebot erfahren hatten. Die Verbreitung von Öffentlichkeitsmaterialien (Flyer, Broschüren, Verweise auf Website etc.) sind wesentlicher Bestandteil aller Aktivitäten der Mitarbeitenden des Vereins, in denen es zu Kontakten mit Fachkräften und Institutionen innerhalb und außerhalb der Jugendhilfe kommt.

Der ratsuchende Personenkreis

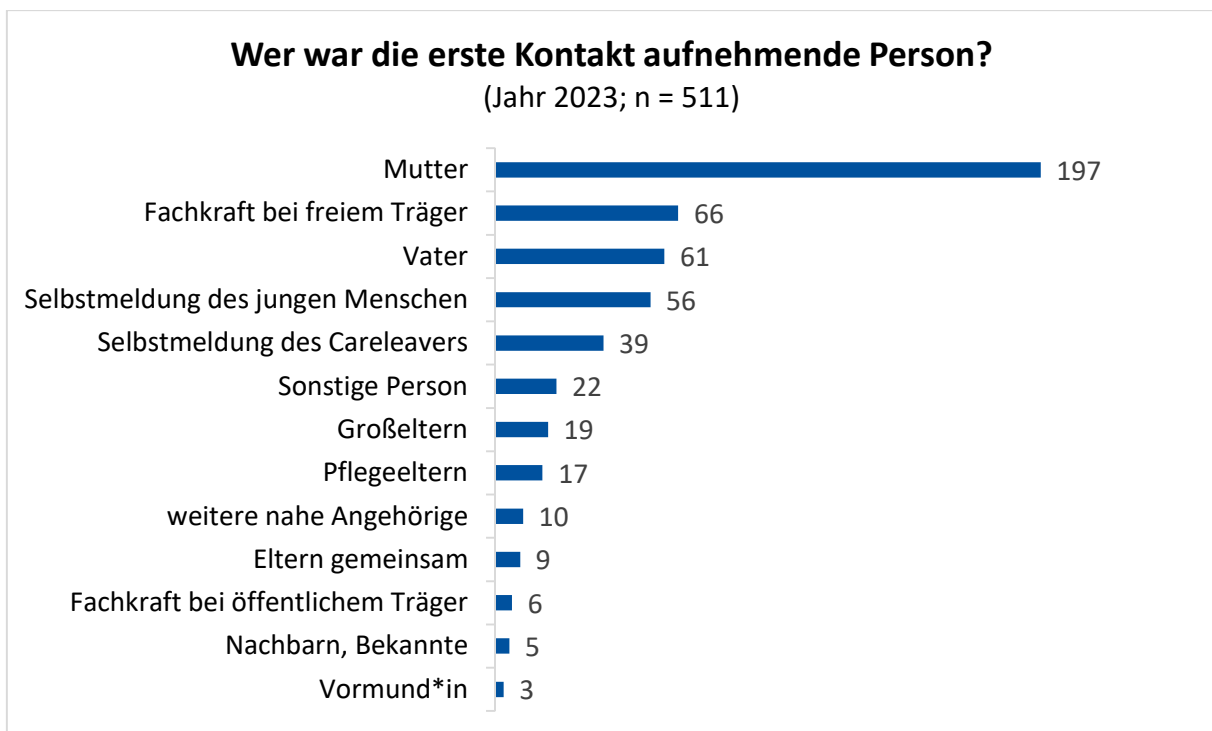


Abb. 5

Nach wie vor sind es in den meisten Fällen die Mütter, die um Beratung bitten bzw. den ersten Kontakt zum Verein herstellen. Im Jahre 2023 waren es 179 Anfragen von Müttern (knapp 40 Prozent aller Anfragen) und 61 Anfragen von Vätern (12 Prozent aller Anfragen). Der Anteil der Väter lag in 2023 damit auf demselben Niveau wie im Vorjahr.

Auch der Anteil der Fachkräfte von leistungserbringenden Trägern bleibt im Jahr 2023 unverändert hoch. 66 Fachkräfte von freien Trägern (13 Prozent aller Anfragen) und 6 Fachkräfte von öffentlichen Trägern wandten sich 2023 mit einzelfallspezifischen Fragen ratsuchend an den Verein. Der Anteil der kontaktaufnehmenden Fachkräfte von öffentlichen Trägern mit nur 1,2 Prozent aller Anfragen ist dabei

im Vergleich zum Jahr 2022 mit damals noch drei Prozent insgesamt rückläufig. In diesen Beratungsanfragen wurden Informationen zu den Rechten junger Menschen bzw. der Hilfeadressat:innen übermittelt, aber auch erläutert, dass eine ombudtschaftliche Beratung nur nach einer direkten Kontaktaufnahme der betroffenen jungen Menschen bzw. auch der Familien erfolgen kann.

In knapp 20 Prozent aller Beratungsanfragen waren es die von Jugendhilfe betroffenen jungen Menschen selbst (elf Prozent, 56 Fälle) und Careleaver:innen (knapp acht Prozent, 39 Fälle), die unmittelbar um Beratung und Unterstützung ersuchten.

Aber auch Großeltern (teilweise in Doppelrolle als Pflegeeltern), Pflegeeltern, Vormund:innen, und Fachkräfte aus Schulsozialarbeit, Streetwork, Kita, Flüchtlingsarbeit, aus dem therapeutischen Setting und gesetzliche Betreuer:innen waren unter den Kontakt aufnehmenden Personen (siehe Kategorie „Sonstiges“).

Seit dem Jahr 2023 wird erstmalig auch erfasst, welche Person(en) tatsächlich beraten wurden. Hieran (siehe Abb. 6) zeigt sich folgendes Bild:

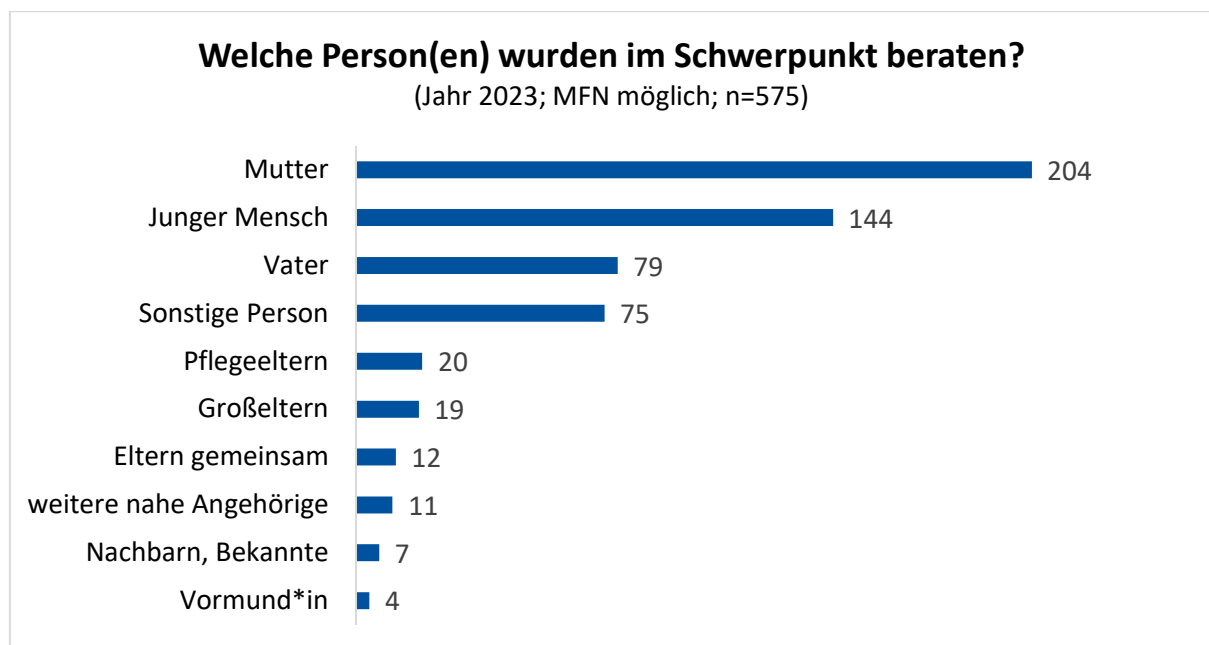


Abb. 6

Aus den insgesamt 511 Beratungsanfragen entstanden zu 575 Personen unmittelbare telefonische und/oder persönliche Beratungskontakte. Es wurden 204 Mütter beraten (197 Mütter hatten selbst den Erstkontakt hergestellt; vgl. Abb. 5) und 144 junge Menschen, von denen 95 den Erstkontakt selbst hergestellt hatten. Auch bezüglich der tatsächlich beratenen 79 Väter und 12 Elternpaaren zeigt sich, dass sie nicht immer selbst die Erstkontakt aufnehmenden Personen waren. Die 75 beratenen Personen in der Kategorie „Sonstige Person“ sind zumeist die ursprünglich kontaktaufnehmenden Fachkräfte. Da diese – je nach Fallkonstellation – im Beratungsprozess zwar oft mit involviert bleiben, aber dem ombudtschaftlichen Verständnis nach nicht eigenständig beraten werden, werden sie dem bundeseinheitlichen ombudtschaftlichen Verständnis nach bis dato nicht als beratene Personenkreise verstanden.

Der Vergleich der kontaktaufnehmenden zu den tatsächlich beratenen Personenkreisen zeigt aber erstmals in Zahlen, dass es tatsächlich gelingt, über Fachkräfte eine Brücke zu schlagen und möglichen

Schwellenängsten so zu begegnen, dass junge Menschen und Familien in unmittelbare unabhängige Beratungsgelegenheiten eintreten.

Die Beratungsanliegen

In Bezug auf die im Jahr 2023 ombudtschaftlich beratenden Anliegen (siehe Abb. 7) bezogen sich 74 Prozent auf Konflikte mit hauptsächlich dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe. Im Vorjahr lag der Anteil noch bei 69 Prozent. Der Anteil an Beratungsanliegen, bei denen sich die Anliegen/Konflikte der Ratsuchenden sowohl auf den öffentlichen als auch den freien Träger der Jugendhilfe bezogen, war mit 18 Prozent im Jahr 2023 deutlich geringer ausgeprägt als noch im Vorjahr. Im Jahr 2022 lag dieser Anteil noch bei 27 Prozent.

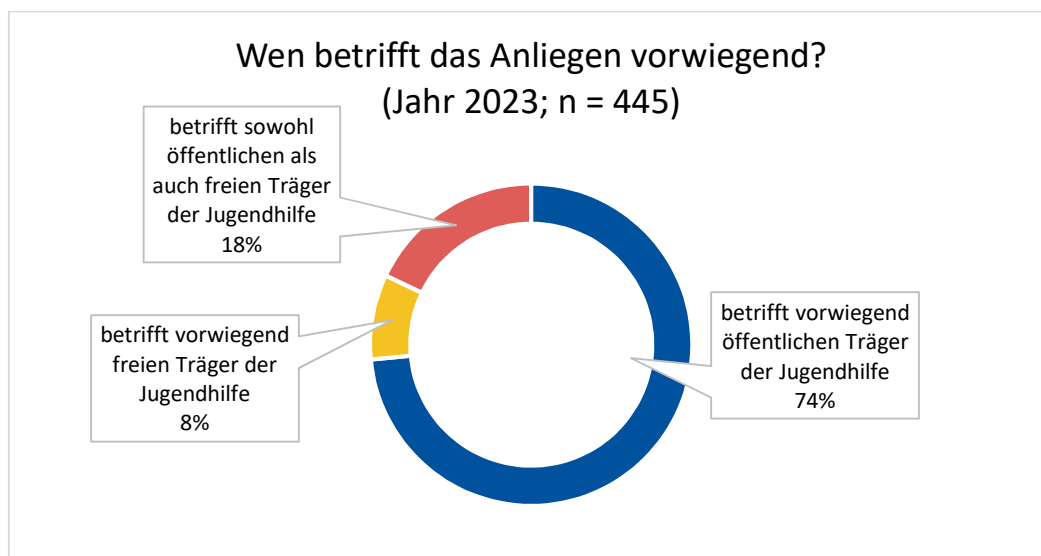


Abb. 7

Hinsichtlich der thematischen Einordnungen differenziert die bundeseinheitliche Statistik seit dem Jahr 2023 zwischen „Anliegen, die ausschließlich HzE/Hilfeplangesteuerte Leistungen betreffen können“ (siehe Abb. 8) und „Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können“ (siehe Abb. 9).

Ergänzt und untersetzt wird dies durch die Erfassung des **Standes des Verfahrens bei Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle** und der **rechtlichen Zuständigkeitsbereiche innerhalb und außerhalb des SGB VIII**. Die rechtlichen Zuständigkeitsbereiche und der Stand des Verfahrens wird hierbei nicht graphisch ausgewiesen.

Anliegen, die ausschließlich HzE/Hilfplangesteuerte Leistungen betreffen können (Jahr 2023; MFN möglich; n = 458)

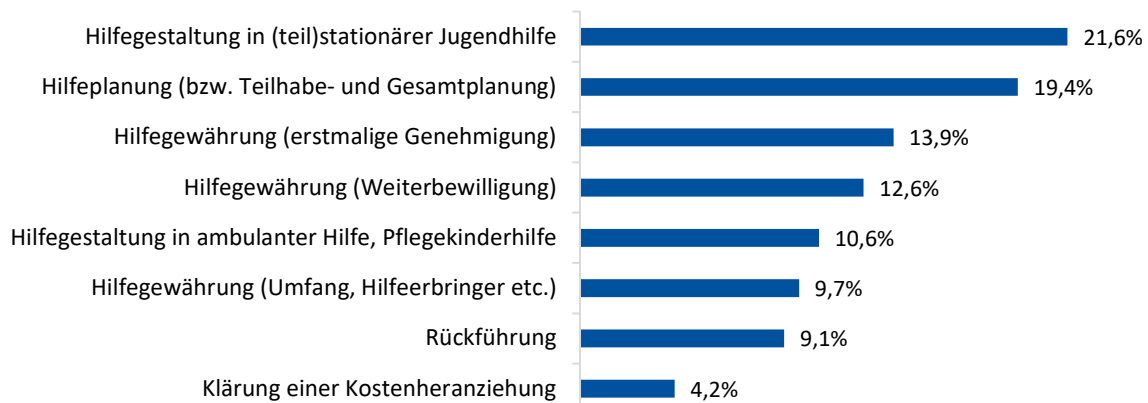


Abb. 8

In Bezug auf **Hilfplangesteuerte Leistungen** (siehe Abb. 8) rankten sich die Fragen und Konflikte in den meisten Beratungsanliegen im Jahr 2023 um die Hilfestaltung. In 98 Fällen ging es um die Hilfestaltung in (teil)stationären Jugendhilfeeinrichtungen und in 48 Fällen um die Hilfestaltung bei ambulanten HzE-Leistungen (inklusive der Pflegekinderhilfe). Konflikte um die erstmalige Gewährung einer Hilfe war in 63 Fällen der Anlass der Kontaktaufnahme zum Verein. In einigen Fällen hatten Leistungsberechtigte bereits vor Monaten und mehrfach schriftliche Anträge gestellt, ohne eine rechtsmittelfähige Bescheidung oder bedarfsgerechte Hilfe erhalten zu haben.

In 57 Fällen wandten sich Ratsuchende an den Verein vor dem Hintergrund, dass eine von den Hilfeadressat:innen gewünschte Hilfe entgegen deren Wunsch beendet werden sollte.

Die statistischen Erfassungen für 2023 zeigen, dass es (mit Ausnahme des § 21 SGB VIII) zu sämtlichen subjektiven Leistungsansprüchen, die das SGB VIII an Jugendhilfeadressat:innen richtet, Beratungsbedarfe in unterschiedlicher Ausprägung gab. In 52 Prozent aller eigenständigen Beratungsprozesse im Jahr 2023 waren Hilfen zur Erziehung installiert oder beantragt, aber konfliktäre Entwicklungen der Anlass, dass sich die Menschen ratsuchend an den Verein wandten. Und in 15 Prozent aller Beratungen ging es um Konflikte rund um die Gewährung von Hilfen für junge Volljährige, hierunter auch oft in Verbindung mit § 35a SGB VIII. Der Anteil der Hilfen zur Erziehung als Gegenstand ombudschafftlicher Beratungsbedarfe ist damit gegenüber dem Vorjahr leicht zurückgegangen (im Jahr 2022 lag der Anteil bei 63 Prozent) und der Anteil an Beratung- und Unterstützungsersuchen im Kontext der Hilfen für junge Volljährige ist von 11 Prozent im Jahr 2022 auf 15 Prozent im Jahr 2023 leicht angestiegen. Anzumerken ist, dass insbesondere unbegleitete Minderjährige und junge geflüchtete Menschen mancherorts massiven Herausforderungen gegenüberstehen, die für sie notwendige Unterstützung im Jugendhilfesystem auch tatsächlich zu erhalten.

In 178 Fällen standen Hilfen nach § 34 SGB VIII, in 49 Fällen eine Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII, in 52 Fällen die Sozialpädagogische Familienhilfe und in 32 Fällen die Erziehungsbeistandschaft nach § 30 SGB VIII als Hilfearten im Fokus. Bei weiteren 23 Fällen ging es um die Inanspruchnahme einer Hilfe nach § 19 SGB VIII, zu der sich viele der Mütter und Väter hinter diesen „Fällen“ genötigt fühlten. In 74 Fällen formulierten die Leistungsberechtigten und Betroffenen explizit (oder es wurde in Beratungskontakten deutlich), dass sie sich in ihren Wunsch- und Wahlrechten übergangen fühlten und diesbezüglich in ihren nachvollziehbaren Anliegen nicht ernstgenommen würden.

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.

In weiteren 15 Prozent aller ombudschäftlichen Beratungsprozesse waren es Konflikte um die (Weiter-) Bewilligung von Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII. In über 20 Fällen, in denen Jugendämter die Gewährung einer Schulbegleitung aus rechtlich nicht haltbaren Gründen ablehnten oder die Antragsverfahren immens und damit zu Lasten der betroffenen Kinder und Jugendlichen verzögert wurden, gelang es den Mitarbeitenden des Vereins nur mit teilweise immensen Anstrengungen, den Leistungsberechtigten zu ihrem Rechtsanspruch zu verhelfen.

Hinsichtlich der **Anliegen von Ratsuchenden, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen** (siehe Abb. 9) zeigte sich für das Jahr 2023, dass über die Hälfte der Ratsuchenden von Schwierigkeiten in der Kommunikation mit den zuständigen Fachkräften berichteten.



Abb. 9

Ratsuchende Mütter, Väter, familiäre / soziale Bezugspersonen von betroffenen Kindern, aber auch junge Menschen selbst äußerten, dass sie sich von den fallzuständigen Fachkräften in Jugendämtern und/oder von leistungserbringenden Fachkräften in ihren Anliegen nicht ernst genommen fühlen, als Menschen herabgewürdigt würden und ausschließlich an ihren Defiziten gemessen würden. In mehr als jedem vierten Beratungsfall kritisierten Ratsuchende zu recht bzw. wurde ein unangemessenes Vorgehen der jeweiligen Fachkraft deutlich. Beispielhaft sei zu nennen: Worte der Betroffenen wurden ihnen „im Mund herumgedreht“, Wünsche der Betroffenen auf ein Ergebnisprotokoll des Gesprächs wurden abgelehnt, Entscheidungen und Veränderungen im Hilfesetting wurden hinter dem Rücken

der Beteiligten in die Wege geleitet ohne die Beteiligten zu informieren, Eltern(teile) wurden in Gesprächen vor ihren Kindern denunziert, jungen Menschen wurde mit Hilfebeendigung ohne alternative Hilfperspektive gedroht.

Sehr häufig ging damit der Wunsch bzw. die Durchsetzung eines Wechsels der zuständigen Fachkräfte einher, teilweise waren bereits vor Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle Dienstaufsichtsbeschwerden eingereicht.

In 12 Fällen drehte sich die Beratung um die Vermeidung von geschlossener Unterbringung und freiheitsentziehenden Maßnahmen. Junge Menschen selbst, aber auch deren Personensorgeberechtigte und Fachkräfte wurden unterstützt, alternative Hilfperspektiven zu entwickeln.

Insbesondere der Anteil der Fälle, in denen eine mangelhafte Beteiligung der betreffenden jungen Menschen sichtbar wurde, ist mit 23 Prozent im Jahr 2023 doppelt so hoch wie noch im Vorjahr. Jeder Vierte ratsuchende Eltern(teil) kritisierte eine mangelnde Einbeziehung im Hilfe(plan)prozess. Beides zeigt wie wichtig es ist, dass die durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz nachgeschärften Anforderungen an die Qualität der Kommunikation und Beteiligung bei den Trägern der Jugendhilfe fachgerecht verwirklicht werden. In 42 Prozent der ombudschaftlichen Beratungsfälle weist die statistische Erfassung für 2023 aus, dass die Beratung und Beteiligung der jungen Menschen und Eltern durch fallführende Fachkräfte in den Jugendämtern noch nicht in verständlicher, nachvollziehbarer und wahrnehmbarer Form gelungen war.

In knapp jedem 5. Beratungsprozess – und damit gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen – spielten im Jahr 2023 auch (Verfahrens-)Fragen des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung nach § 8a eine Rolle. Mit 12 Prozent aller Beratungsanfragen lag der Anteil der Beratungsfälle, bei denen eine Inobhutnahme entweder der Grund zur Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle oder wesentlicher Bestandteil des dialogischen Beratungsprozesses war, auf ähnlichem Niveau wie 2022.

Mit 29 Prozent nahmen Sorgerechtsstreitigkeiten und Umgangsfragen auch im Jahr 2023 einen hohen Anteil in den Beratungszusammenhängen ein. Wenn auch Fragen und Konflikte um die Umgangsgestaltung im Kontext stationärer Unterbringung deutlich häufiger Beratungsgegenstand in den ombudschaftlichen Beratungsprozessen war, ist für 2023 dokumentiert, dass sich die Unterstützungsgesuche von ratsuchenden – meist – Elternteilen in 13 Prozent der Beratungsfälle thematisch um die Erfüllung des jugendamtsseitigen Beratungsauftrages bei Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII) und in 20 Prozent der Beratungsfälle um die Personensorge und Umgang (auch begleiteter Umgang) im Sinne des § 18 SGB VIII drehten. Diese Beratungsanfragen gingen in den meisten Fällen von Elternteilen aus, die sich in einem (hoch)strittigen Trennungskonflikt mit dem jeweils anderen leiblichen Elternteil befinden, teilweise unter langjährigen anhängigen familiengerichtlichen Verfahren um das Sorge- oder Umgangsrecht der betroffenen Kinder. Bereits im Sachbericht 2022 wurde ausführlich darauf hingewiesen, dass sich schon seit einigen Jahren der Eindruck verstärkt, dass Elternteile in diesen Situationen einerseits wenig Anlaufpunkte in der bestehenden Landschaft der Beratungsstellen haben und andererseits Jugendämter aus verschiedensten Gründen vor der Herausforderung stehen, ihren eigenen Beratungsauftrag nach §§17/18 SGB VIII quantitativ und qualitativ hinreichend zu erfüllen. Darüber hinaus ist bereits in früheren Sachberichten darauf aufmerksam gemacht worden, 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.

Fehlende Angebote als strukturelle Mängel wurden innerhalb der Beratungsprozesse des Jahres 2023 in 70 Fällen benannt. Neben dem Bereich des § 28 SGB VIII (Familienberatungsstellen, auch als Ort begleiteter Umgangsgestaltung) sind hier auch beispielsweise § 20 SGB VIII (Betreuung in Notsituationen), § 32 SGB VIII (Tagesgruppe), die nach Jugendhilfestandards *geeignete* Unterbringung und Betreuung von minderjährigen Geflüchteten sowie die flexible Gestaltung von Hilfesettings bspw. im Sinne des § 27 Abs. 2 SGB VIII oder auch die begleitete Elternschaft als Komplex-Leistung von Jugendhilfe- und Sozialhilfeträgern zu benennen. Darüber hinaus sind Unterbringungen außerhalb der örtlichen Zuständigkeiten aufgrund fehlender Inobhutnahmekapazitäten mancherorts keine Ausnahme mehr. Dies ist deutlich zu kritisieren.

Wie in Abb. 9 auch ersichtlich ist, war es 2023 in einem Viertel der Beratungsprozesse die „Durchsetzung von Rechtsansprüchen“, bei denen die Hilfeadressat:innen mit den ihnen bis dato zur Verfügung stehenden Mitteln nicht weiterkamen und weshalb sie sich ratsuchend an den Kinder- und Jugendhilferechtsverein wandten. In 423 Fällen wurde der **Stand des Verfahrens vor Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle** dokumentiert. Dabei wurde ersichtlich, dass 292 (70 Prozent) dieser ratsuchenden Personen mindestens einmal selbst mit den betreffenden Fachkräften des Jugendamtes und 98 ratsuchende Personen (das entspricht 23 Prozent) mit den betreffenden Fachkräften der leistungserbringenden Träger in Klärungsversuche gegangen waren und ihr Anliegen an den entscheidenden Stellen bereits vorgebracht hatten. Darüber hinaus hatten in 74 Fällen (18 Prozent) die antragsberechtigten Personen bereits die entsprechenden Anträge gestellt, aber keine fristgerechte rechtsmittelfähige Bescheidung erhalten. In 63 Fällen (15 Prozent) lag den ratsuchenden Personen ein aus ihrer Sicht nicht nachvollziehbarer Bescheid vor, worauf hin in 17 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.

Ein Großteil der Beratungsanliegen im Jahr 2023 war äußerst komplex, die ombudtschaftlichen Beratungsprozesse sehr dynamisch und forderten dem Team aus hauptamtlichen und ehrenamtlichen Beratenden ein hohes Maß an kommunikativen Kompetenzen, sozialpädagogischem Fachwissen, Rechtskenntnissen und strukturellem Verständnis ab.

Für das Jahr 2023 ist in 55 bearbeiteten Beratungsanliegen (13 Prozent) erfasst, dass **ehrenamtliche Berater:innen** (ehrenamtliche Sozialpädagog:innen und Jurist:innen des Vereins) – gemeinsam mit hauptamtlichen Mitarbeitenden oder beratungsfallführend – in der Beratung aktiv waren. In drei Fällen waren zwei ehrenamtliche Berater:innen und in zwei Fällen waren sogar mehr als zwei ehrenamtlich Beratende intensiv mit der Beratung betraut. Darüber hinaus erforderte die jeweilige – häufig komplexe – Falllagerung des Öfteren auch die Hinzuziehung bzw. die flankierende Konsultation erfahrener Jurist:innen. Neben der Übernahme von ombudtschaftlichen eigenständigen Beratungsprozessen durch ehrenamtliche Berater:innen, unterschiedlichste Unterstützungsweisen durch ehrenamtliche Berater:innen in der Einzelfallberatung (Tandemprinzip, Vier-Augen-Prinzip, Co-Beratung), unterstützen im Jahr 2023 auch erneut ehrenamtliche Berater:innen und entsprechend geschulte und begleitete Praktikant:innen nach intensiver fachlicher Einarbeitung bedarfsbedingt beispielsweise durch die Betreuung des Beratungstelefon. Auch in der offenen Beratung des HoD sind

Careleaver:innen gemeinsam mit dem hauptamtlichen Personal aktiv, um andere Careleaver:innen und Carereciever:innen mit ihren Erfahrungen zu unterstützen

Hinsichtlich der **Auswertung der Beratungsformen (Beratungssetting)** und dem **zeitlichen Aufwand**, der **Anzahl der Beratungskontakte** und der **Dauer der Beratungsprozesse** werden nur für die eigenständigen Beratungsprozesse entsprechende quantitative Daten bundeseinheitlich erhoben. *Lotsenfälle* sind charakterisiert als einmalige Telefonate oder kurzen Mailverkehr, in denen lediglich eine Sondierung des Anliegens, Erläuterung des ombudtschaftlichen Beratungsfeldes und Informationsbeschaffung bzgl. entsprechend geeigneter Anlaufstellen für das Anliegen des Ratsuchenden erfolgen kann. In der Praxis zeigt sich, dass Lotsenfälle dennoch zwischen 0,75 bis 2 Stunden in Anspruch nehmen. Denn neben der Dokumentation bedürfen diese Sondierungsprozesse mitunter einer kollegialen Beratung innerhalb des Teams des KJRV und infolgedessen auch eines zweiten Kontaktes zur ratsuchenden Person. Bei 58 Lotsenfällen entspricht dies einem durchschnittlichen Gesamtstundenaufwand von 80 Stunden im Jahr 2023.

In die Auswertung der **Dauer der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse** fließen 432 Beratungsprozesse ein (siehe Abb. 10). Da noch nicht alle im Jahr 2023 oder noch früher begonnenen Beratungsprozesse zum Jahresende 2023 abgeschlossen waren, sind noch nicht alle Prozesse entsprechend abschließend dokumentiert.

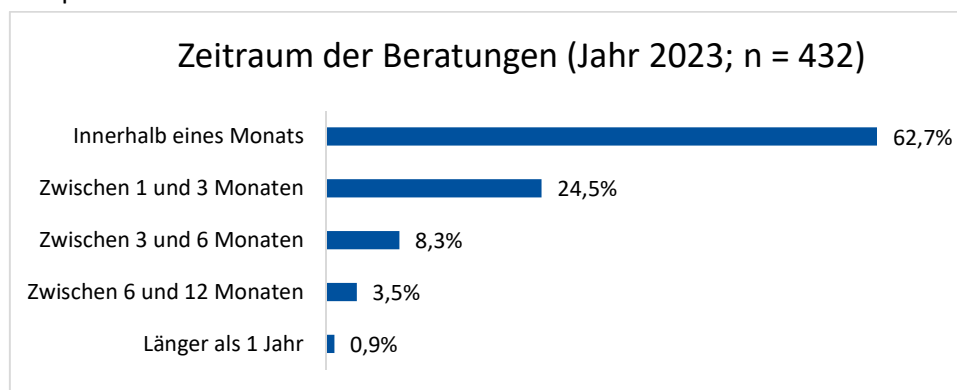


Abb. 10

Im Kalenderjahr 2023 konnten 63 Prozent (in Zahlen: 271 Fälle) der ombudtschaftlichen Anliegen innerhalb eines Monats geklärt und abschließend bearbeitet werden. Im Vorjahr waren es mit 50 Prozent noch deutlich weniger Beratungsanliegen, die in unter einem Monat abschließend beraten werden konnten. Dies erklärt sich dadurch, dass die noch bis 2022 geführte Kategorie der „Kurzberatungen“ innerhalb der bundeseinheitlichen Statistik seit 2023 entfallen ist bzw. in die Kategorie „eigenständige Beratungsprozesse“ integriert wurde. Diese kurzen Beratungen umfassen in der Regel ein inhaltlich ombudtschaftliches Anliegen, welches jedoch in einem bis zwei Beratungskontakten ausreichend geklärt bzw. die rechtliche/fachlichen Fragestellungen hinlänglich beantwortet werden können. In der Praxis gestaltete sich dies im Jahr 2023 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.

Innerhalb von 1 bis 3 Monaten konnten die ombudtschaftlichen Anliegen von 106 Ratsuchenden abschließend geklärt werden. Das entspricht etwa einem Viertel aller ombudtschaftlichen Beratungen und auch dem Vorjahresniveau. Der Anteil der eigenständigen Beratung, die einen Bearbeitungszeitraum von 3 bis 6 Monaten erforderten, lag mit acht Prozent etwas niedriger als noch

im Jahr 2022. Auch der Anteil der Beratungsprozesse, die aufgrund ihrer Komplexität und Dynamik mehr als 6 Monate in Anspruch nahmen, war im Jahr 2023 niedriger als noch im Jahr 2022. In 15 Fällen des Jahres 2023 umfasste der Zeitraum des Beratungsprozesses zwischen 6 bis 12 Monate und weitere 4 Beratungsprozesse erforderten zum Jahresende 2023 bereits über ein Jahr. Dies sind jedoch nur die Ausnahmen.

In 448 der im Jahr 2023 beratenen – aber teilweise noch nicht abgeschlossenen und daher noch nicht umfänglich dokumentieren – Beratungsfälle, gestaltete sich das **Beratungssetting** wie in Abb. 11 dargestellt.

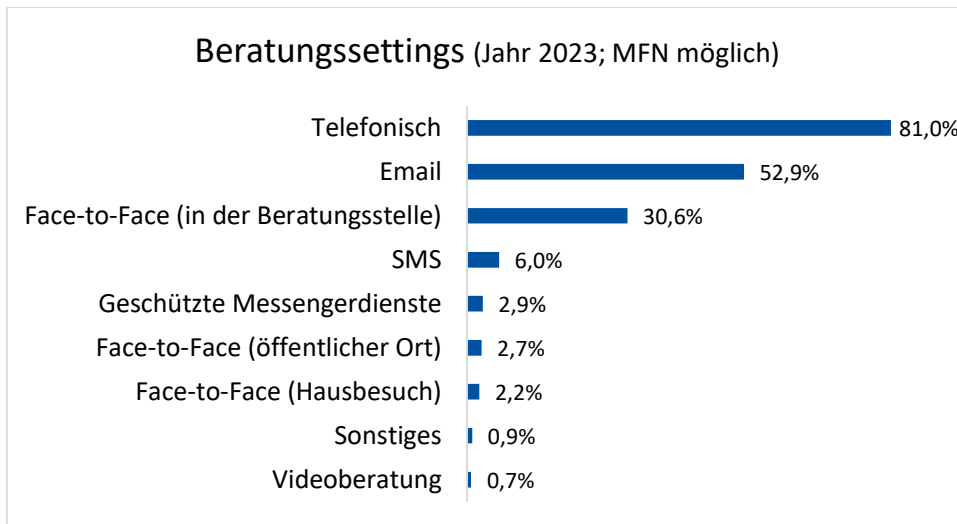


Abb. 11

In 363 Fällen (81 Prozent der Fälle) fanden telefonische Beratungsgespräche statt, was etwas weniger gegenüber dem Vorjahresniveau ist. Insbesondere kurze konkrete Rechtsfragen, die per Mail an den KJRV gerichtet wurden, konnten teilweise ohne telefonischen Kontakt über den schriftlichen Weg abschließend und für die Ratsuchenden hilfreich geklärt werden. Darüber hinaus dienten E-Mails der Einordnung fachlicher/rechtlicher Situationen, der Aufklärung und Information zu jeweiligen Fragestellungen der Ratsuchenden sowie zur Vermittlung von einzelfallspezifischen Handlungsmöglichkeiten. Dies erfolgte nicht selten flankierend oder auch im Nachgang telefonischer Beratungskontakte.

Zu persönlichen Beratungsgesprächen in den Beratungsbüros, dem Careleaverzentrum oder an einem anderen Ort (z.B. öffentlicher Ort, Wohngruppe des jungen Menschen, Kinder- und Jugendpsychiatrie)¹ kam es in 163 Fällen. In drei Fällen erfolgten Beratungsgespräche datenschutzsicher per Videotelefonie. Geschützte Messengerdienste und SMS waren flankierende Wege der beraterischen Kontakte.

¹ Ombudschäftliche Beratungen finden in der Regel nicht im Haushalt der ratsuchenden Personen statt. Dies bezieht sich vor allem auf ratsuchende Eltern. Bitten junge Menschen um Beratung und Unterstützung, die in einer stationären Jugendhilfeeinrichtung oder beispielsweise der Kinder- und Jugendpsychiatrie unterbracht sind, können Beratungsgespräche an diesen Orten stattfinden, sofern es notwendig und sinnvoll ist.

Zur **Anzahl der Beratungskontakte** lässt sich für das Jahr 2023 summieren, dass in 431 Fällen insgesamt 1458 Beratungskontakte stattgefunden hatten. So ergibt sich ein Durchschnitt von 3,4 Kontakten pro Beratungsfall. Im Vorjahr lag der Durchschnitt noch bei 4 Kontakte pro Beratungsfall. Dieser Rückgang erklärt sich wiederum dadurch, dass im Jahr 2022 die damaligen „Kurzberatungen“ bundeseinheitlich nicht mit einberechnet wurden.

Auch hinsichtlich des **erforderlichen Stundenaufwandes** spiegelt sich diese grundlegende Veränderung der statistischen Erfassung. In insgesamt 435 der im Jahr 2023 bearbeiteten Fällen wurde der erforderliche *Zeitaufwand* für die *unmittelbare Beratungsarbeit* (direkt mit den ratsuchenden Personen) erfasst. Er lag bei durchschnittlich 2,6 Stunden pro Fall, wobei die erforderliche Zeit für *indirekte Beratungstätigkeiten* (für Sichtung von relevanten Unterlagen, Dokumentation, Recherchearbeiten sowie kollegiale Fallberatung) durchschnittlich 5 Stunden pro Fall umfasste.

Die Darstellung der **Beratungsinhalte und Interventionen durch die Ombudspersonen** (siehe Abb. 12) bezieht sich auf die statistischen Angaben von 440 der im Jahr 2023 geleisteten Beratungsprozesse. In elf Beratungsfällen, die zum Jahresende 2023 noch nicht abgeschlossen waren, sind noch keine Angaben statistisch erfasst. In den 58 Lotsenfällen fand als Intervention die Vermittlung an andere geeignete Stellen statt.



Abb. 12

In knapp 90 Prozent der Beratungsfälle wurden – entsprechend der jeweiligen Sachlage – konkrete rechtliche Hintergründe vermittelt und in über der Hälfte der Fälle 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 89 Fällen ist dokumentiert, dass Ratsuchende konkret unterstützt wurden in Form von Formulierungshilfen bei Anträgen und in 31 Fällen bei der schriftlichen Formulierung von Widersprüchen. Unterstützung beim Schriftverkehr gegenüber anderen Behörden war in 25 Unterstützungsprozessen erforderlich. In 32 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 15 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.

In 47 Fällen wurden auch Fachkräfte – sofern sie die berechtigten Anliegen der betroffenen jungen Menschen und Familien an deren Seite mit vertraten – ebenfalls beraten und ggf. in der Durchsetzung der Anliegen der jungen Menschen unterstützt.

Einige Beratungsanliegen waren in ihrer juristischen Tragweite und Gestalt so herausfordernd, dass neben der sozialpädagogischen Einschätzung eine intensive juristische 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 „Lotsenfällen“ wird das betreffende Jugendamt nicht regelhaft erfasst, kann aber durch die Mitarbeitenden dokumentiert werden. Anzumerken ist auch, dass die ombudshaftliche Beratungsarbeit möglichst niedrigschwellig erfolgt. Die Erfassung des zuständigen Jugendamtes erfolgt daher weniger durch striktes Abfragen, sondern speist sich aus den Informationen aus Beratungsgesprächen und Dokumenten. In einigen Beratungsfällen, die eher einen Charakter der Einordnung und Vermittlung von rechtlichen Grundlagen haben, wird indes auf die zwangsweise Erfragung des zuständigen Jugendamtes verzichtet.

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 2023 (siehe Abb. 13). Die Basis hierfür bilden 383 im Jahr 2023 bearbeiteten Beratungsanliegen, in denen die örtliche Zuständigkeit sächsischer Jugendämter erfasst und dokumentiert wurden. Hieran lassen sich jedoch noch keine verallgemeinernden Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit der einzelnen Jugendämtern ableiten, denn solange nicht umfassend sichergestellt ist, dass jede:r potentielle Jugendhilfeadressat:in um die Möglichkeit unabhängiger ombudshaftlicher Beratung weiß, muss die regionale Verteilung vor allem unter dem Aspekt des Bekanntheitsgrades vor Ort verstanden werden.

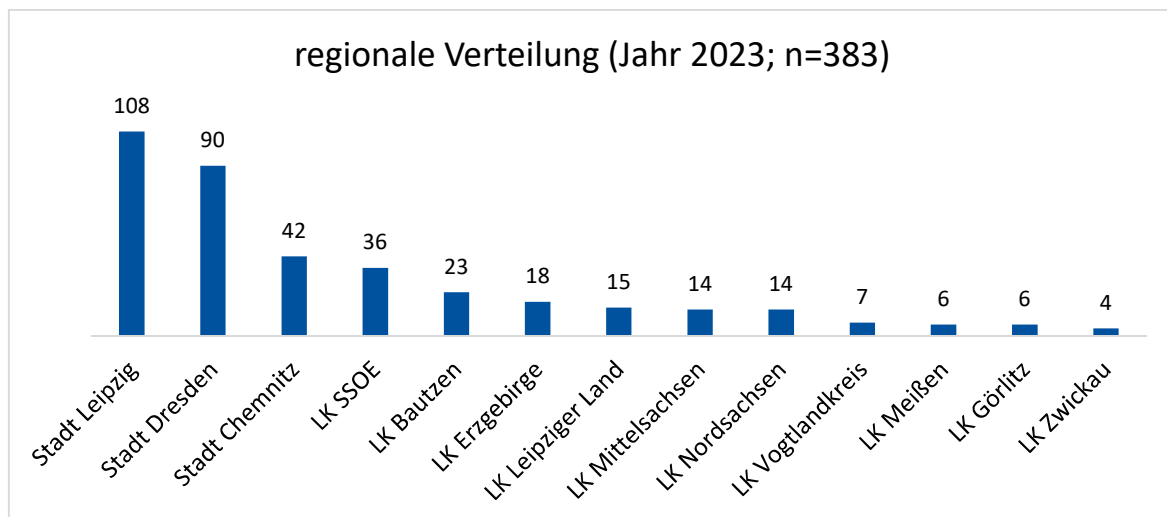


Abb. 13

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 2023 bearbeiteten Beratungsanliegen die Jugendämter der Städte Leipzig und Dresden zuständig. 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. Ebenso ist das Careleaver-Zentrum in Dresden ein inzwischen weitreichend bekannter Ort in der Kinder- und Jugendhilfe der Landeshauptstadt.

Einen großen Sprung von 14 bearbeiteten Fällen im Jahr 2022 auf 42 Fälle im Jahr 2023 ist in Bezug auf die örtlichen Zuständigkeiten des Jugendamtes der Stadt Chemnitz zu verzeichnen. Innerhalb eines Jahres – befördert durch die Öffentlichkeitsarbeit vor Ort – haben sich die Anfragen aus dem Einzugsgebiet Chemnitz fast vervierfacht.

Die Beratungsfälle in Zuständigkeit der Landkreise Leipziger Land und Görlitz haben sich gegenüber dem Vorjahr verdreifacht. Mehr als verdoppelt im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Beratungsprozesse, in denen die Jugendämter der Landkreise Sächsische Schweiz – Osterzgebirge, Bautzen und Nordsachsen zuständig waren. Aus dem Landkreis Erzgebirge waren es 18 Fälle im Jahr 2023, was gegenüber dem Vorjahr (hier waren es nur zwei Fälle) einen enormen Sprung bedeutet. Ebenso sprunghaft stiegen die Anfragen aus dem Vogtlandkreis an, denn 2022 waren bzgl. dieses Landkreis gar keine Beratungsanliegen dokumentiert.

Rückläufig gegenüber dem Vorjahr (damals 13 Anfragen) waren 2023 nur die Anfragen aus dem Landkreis Meißen.