

Einblicke in die ombudtschaftliche Beratungsarbeit 2024

Die statistische Auswertung der dokumentierten Beratungsanliegen zeigt für das Jahr 2024 einen weiteren Anstieg der **Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratungsangebote**: Mit insgesamt **524 Beratungsanliegen** waren die haupt- und ehrenamtlich Beratenden des KJRV befasst. Das sind 13 ombudtschaftliche Beratungsprozesse mehr als im Vorjahr. 38 der im Jahr 2024 geleisteten ombudtschaftlichen Beratungsprozesse hatten bereits im Vorjahr begonnen. Die Anzahl der vom Jahr 2023 ins Jahr 2024 hineinreichenden Beratungsprozesse stieg damit gegenüber dem Vorjahreszeitraum (von 2022 auf 2023) von 29 auf 38 Beratungsprozesse an.

Abbildung 1 zeigt den Anstieg der seit 2013 pro Kalenderjahr neu hinzugekommenen Beratungsanliegen. Im Jahr 2024 waren 486 gänzlich neue Beratungsanfragen zu verzeichnen. Das ist zwar ein nur sehr geringer Anstieg gegenüber dem Vorjahr 2023, gleichzeitig sei bereits an dieser Stelle bereits darauf hingewiesen, dass die zur Verfügung stehenden/gestandenen personellen Kapazitäten für ombudtschaftliche Einzelfallberatung an allen Standorten ausgeschöpft waren und sind. An allen drei Standorten waren im Jahr 2024 immer wieder zwischenzeitliche Aufnahmestopps neuer Beratungsanliegen sowie die Einführung von (priorisierenden) Wartelisten notwendig, um die fachlichen Mindeststandard ombudtschaftlicher Beratung in den bereits laufenden Beratungsprozessen zu gewährleisten. Diese Zahlen (Abb. 1) umfassen alle einzelfallspezifischen Beratungsanliegen bei allen Projekten. Seit 2013 haben sich damit über 2800 Ratsuchende mit einzelfallspezifischen Fachen und Beratungsanliegen an den KJRV gewandt und wurden beraten.

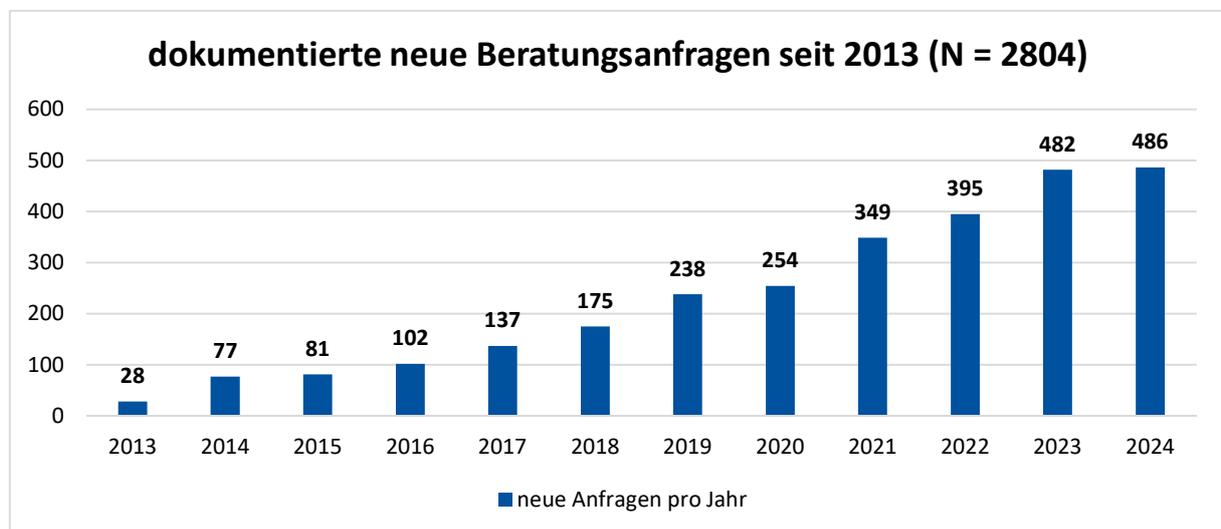


Abb. 1

Die bundeseinheitliche Datenmaske zur Erfassung der Beratungsanliegen existiert seit dem Jahr 2021 und wird seither sukzessive an die Praxisentwicklungen angepasst. An der Entwicklung dieser Statistik und seiner Weiterentwicklung war und ist der KJRV sukzessive beteiligt. 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 2024 wurden 409 Beratungsanliegen als eigenständige Beratungsprozesse ombudtschaftlich beraten. Der Anteil der Lotsenfälle mit 115 Anfragen ist gegenüber dem Jahr 2023 (damals noch 11 Prozent) gestiegen (siehe Abb. 2). In 29 der Lotsenfälle handelte es sich zwar um ombudtschaftlichen beratbare Anliegen und Themen, die jedoch aufgrund der jugendamtlichen Zuständigkeit außerhalb Sachsens an die jeweils örtlich zuständigen Ombudsstellen innerhalb des Bundesgebietes vermittelt werden mussten. In 86 Anliegen war nach einer Erstsortierung des Anliegens eine Weiterleitung der ratsuchenden Personen an bspw. Kita-Fachberatung(en), Jobcenter, Bafög-Amt, Schuldnerberatung, psychosoziale Dienste, Schulsozialarbeit, LaSuB, Ämter/Sachgebiete außerhalb des Beratungsfeldes des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins, (Beratungs-)Stellen oder auch fachanwaltschaftliche Vertretung vordergründig angezeigt. Eine Weiterlotsung beinhaltet dabei stets eine Empfehlung oder die mit den Ratsuchenden gemeinsam herausgearbeiteten konkreten Fragestellungen, mit denen die Ratsuchenden auf die jeweiligen Stellen zugehen könn(t)en.

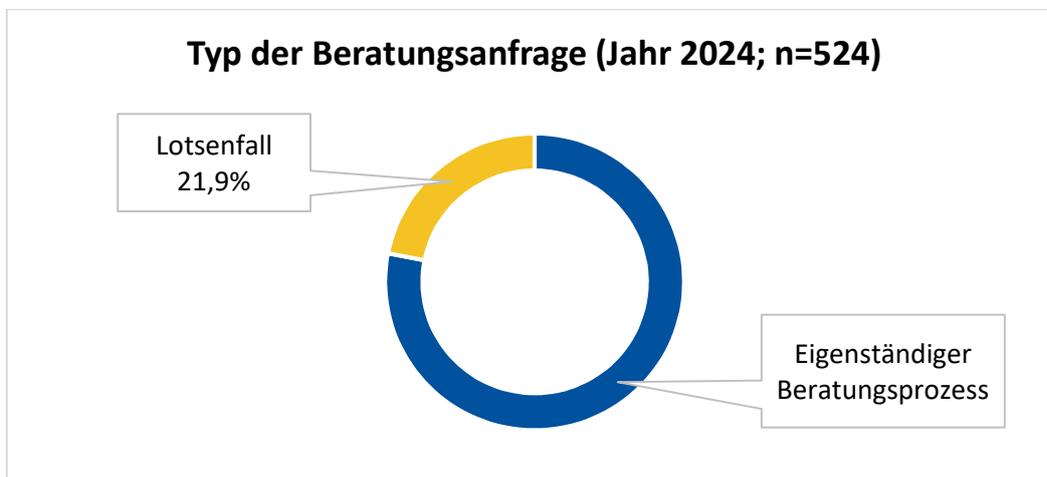


Abb. 2

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. In über der Hälfte der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse fand die Erstkontakt-Aufnahme telefonisch statt. Nach wie vor ist dies der am häufigsten genutzte Kanal, wobei der Anteil seit 2022 leicht rückläufig ist. Demgegenüber stieg vor allem die Nutzung des eigens hierfür im Jahr 2022 auf der Website des Vereins geschaffenen Kontaktformulars. Im Jahr 2023 lag der Anteil der über das Kontaktformular eingegangenen ombudtschaftlichen Anliegen bei noch 2 Prozent. Hier hat sich der Anteil im Jahr 2024 verdreifacht. In über einem Viertel der ombudtschaftlichen beratenen Prozesse fand die Kontaktaufnahme per E-Mail statt – entweder über die zentrale Mailadresse des Vereins oder direkt an eine*n der Kolleg*innen an den jeweiligen Standorten. Die persönliche Kontaktaufnahme (Aufsuchen der Beratungsstandorte zu den Bürozeiten) ging gegenüber dem Vorjahr um 3 Prozent zurück. Aber auch Social Media (z.B. Whats App, Instagram) wurde genutzt oder es entstanden – eher zufällig – Einzelfallberatungsprozesse bspw. im Rahmen von WG-Besuchen oder Veranstaltungen (Kategorie „Sonstiges“).

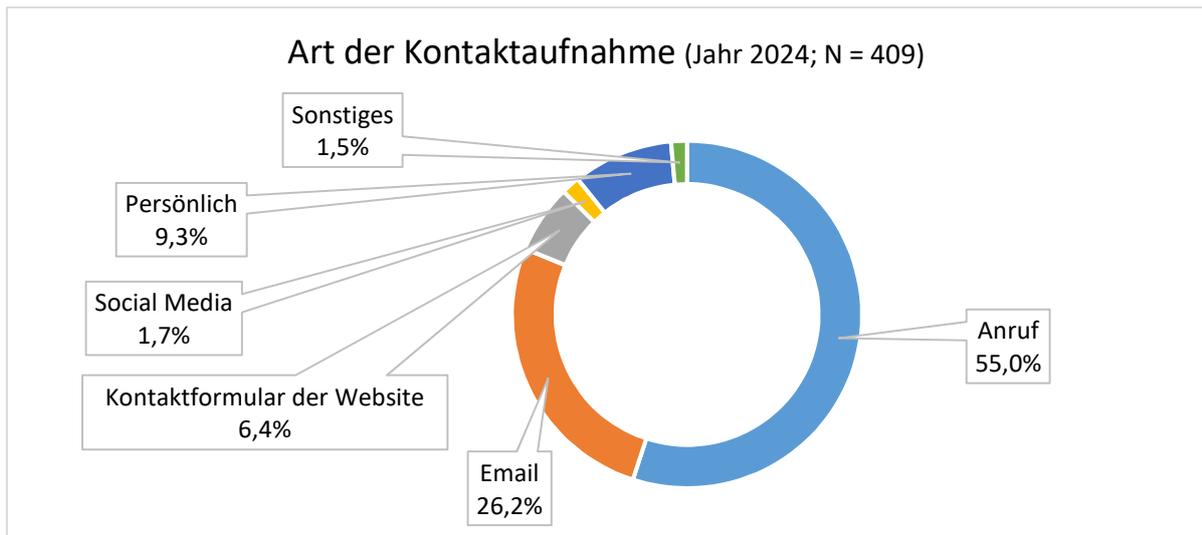


Abb. 3

Die Frage, **über welche Wege ratsuchende Menschen vom ombudtschaftlichen 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 2024 (siehe dazu Abb. 4) insgesamt 361 Angaben einfließen, wenngleich in lediglich 348 Fällen bekannt ist, woher die Ratsuchenden vom Beratungsangebot erfahren hatten.

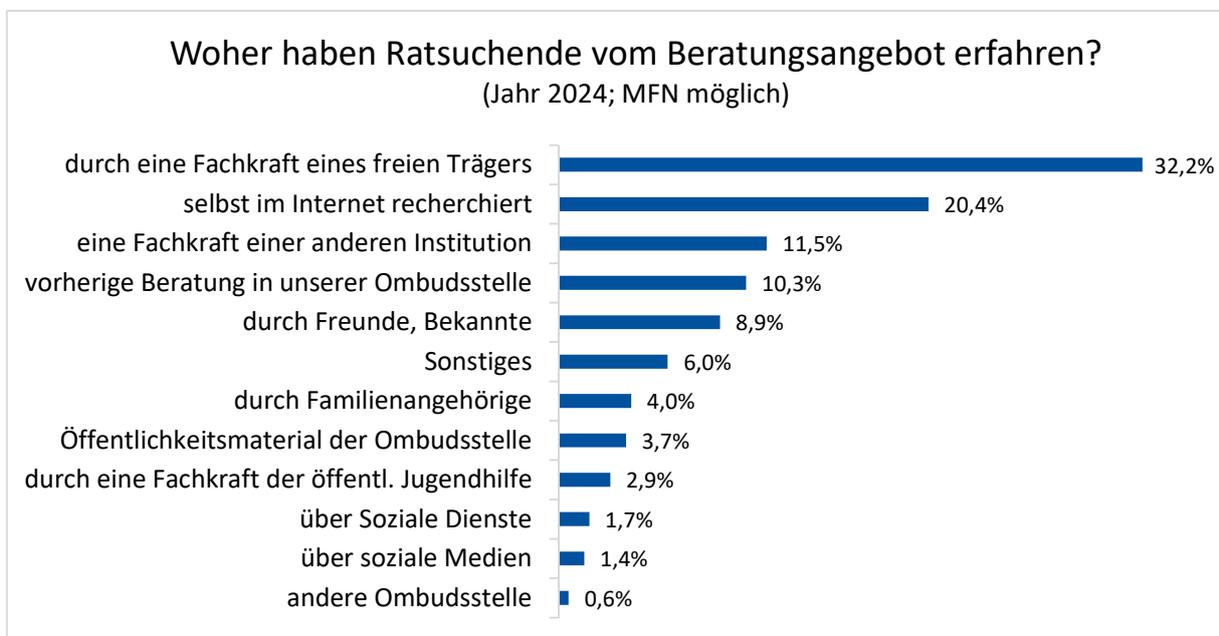


Abb. 4

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.

Über ein Drittel der Ratsuchenden haben über Fachkräfte ihres aktuellen oder früheren leistungserbringenden freien Trägers vom Beratungsangebot erfahren. Wie im Vorjahr sind laut Angaben der ratsuchenden Personen nur drei Prozent von ihnen durch Fachkräfte des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe auf das ombudtschaftliche Beratungsangebot aufmerksam gemacht worden. Fachkräfte spielen dennoch eine unverzichtbare Rolle – um für junge Menschen und Eltern gewissermaßen eine Brücke zur Beratungsstelle zu bauen, die sich dann bei Fragen und Konflikten in den erzieherischen Hilfen unabhängig beraten und ggf. in der Durchsetzung ihrer legitimen Interessen unterstützen zu lassen.

An zweiter Stelle mit 20 Prozent (etwas weniger als im Jahr 2023) hatten Ratsuchende gezielt im Internet nach möglichen Anlaufstellen gesucht. Freunde, Bekannte und Familienangehörige gaben – wie im Vorjahreszeitraum – bei insgesamt 13 Prozent der Ratsuchenden den Anstoß, sich an den Kinder- und Jugendhilferechtsverein zu wenden.

Der Anteil an Ratsuchenden, die sich aufgrund ihrer Erfahrungen mit den ombudtschaftlichen Berater*innen aus früheren Beratungskontakten erneut an die Beratungsstelle gewandt haben, stieg im Jahr 2024 statistisch auf über 10 Prozent

Unter der Kategorie „Sonstiges“ wurden im Jahr 2024 vermerkt, dass es Akteuer*innen aus Bereich Schule (bspw. Lehrer*innen, Schulsozialarbeiter*innen, LaSub), aus dem Bereich Migration (Flüchtlingsrat, Migrationsberatungen etc.), aus dem medizinisch-psychologischen Bereich (z.B. SPZ, sozialpsychiatrische Dienste, Trauma-Ambulanzen, KJP, Suchtberatung), andere spezialisierte Beratungsstellen inner- und außerhalb der Jugendhilfe, Verfahrensbeiständ*innen und Anwält*innen, aber auch überörtliche Akteuer*innen der Kinder- und Jugendhilfe 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 elf Prozent verbirgt, bei dem Ratsuchende von Fachkräften einer anderen Institution vom ombudtschaftlichen 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. Broschüren und Flyer werden in Fachaustauschen, auf Fachtagen, bei Fortbildungen und Vorträgen verteilt und inzwischen aus dem ganzen Bundesgebiet bestellt. In der ähnlich dem Vorjahr mit nur rund 4 Prozent gering ausgeprägten Kategorie „durch ein Öffentlichkeitsmaterial von der Ombudsstelle erfahren“, werden demgegenüber statistisch nur die Fälle erfasst, in denen Ratsuchende explizit erwähnen, es habe ihnen jemand den Flyer/die Broschüre in die Hand gedrückt.

Die statistische Datenerhebung zum **kontaktaufnehmenden Personenkreis** und zum **tatsächlich beratenen Personenkreis** bezieht sich auf alle Anfragen (inklusive der Lotsenfälle). Die Abbildungen 5 und 6 zeigen, dass infolge der 524 im Jahr 2024 bearbeiteten Anfragen zu insgesamt 581 Personen unmittelbare telefonische und/oder persönliche Beratungskontakte entstanden.

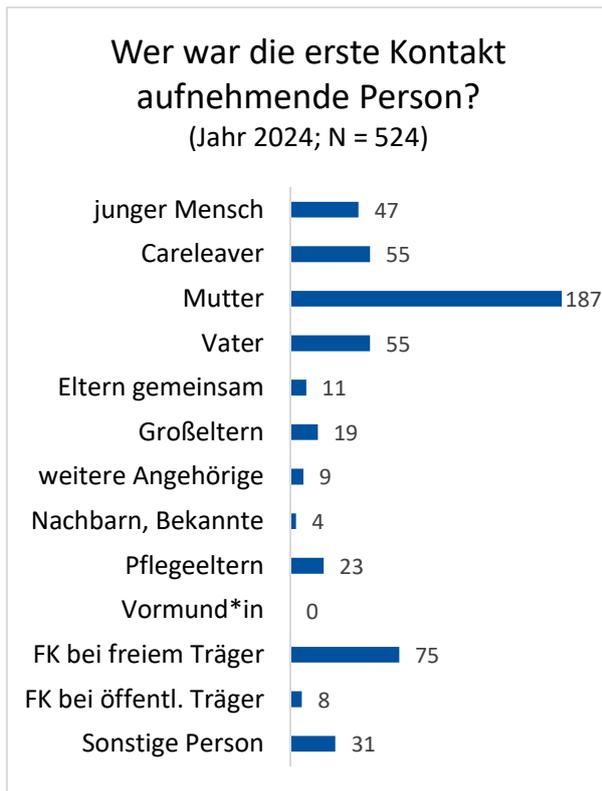


Abb. 5

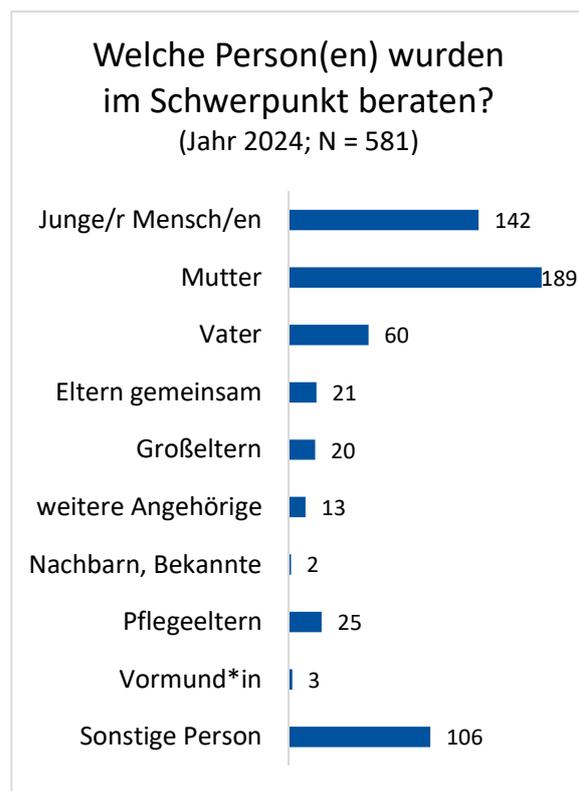


Abb. 6

Die statistische Erfassung zeigt, dass es in 187 Beratungsanfragen (35 Prozent aller im Jahr 2024 erfolgten ombudtschaftlichen Beratungsprozesse) die Mütter waren, die den ersten Kontakt herstellten (vgl. Abb. 5). Folglich wurden Mütter auch am häufigsten direkt beraten (vgl. Abb. 6). Der Anteil der Mütter und der Väter als Kontakthersteller*innen war gegenüber dem Vorjahr jedoch leicht rückläufig. In der Gegenüberstellung der Abbildungen 5 und 6 wird – wie bereits in den Vorjahren vermutet – deutlich, dass es sehr selten vorkommt, dass Eltern mit einem gemeinsamen Anliegen auch gemeinsam Kontakt zur Beratungsstelle aufnehmen können. In nur 2 Prozent aller Anfragen im Jahr 2024 nahmen Eltern gemeinsam den Kontakt zur Ombudsstelle auf, konnten dann aufgrund des Beratungssetting aber in knapp doppelt so vielen Fällen gemeinsam und direkt beraten werden.

Der zweite große Kreis kontaktaufnehmender Personen sind Fachkräfte und Personen, die in ihrem beruflichen Kontext mit Jugendhilfadressat*innen zu tun haben. In 14 Prozent waren es Fachkräfte leistungserbringender Träger und in 1,5 Prozent Fachkräfte öffentlicher Träger, die vorführend und/oder stellvertretend den Kontakt aufnahmen (vgl. Abb. 5). Gegenüber dem Vorjahr 2023 ist das eine marginale Steigerung. Diese Fachkräfte und auch „sonstige Personen“ (z.B. Fachkräfte aus Sozialamt, Kita, offener Jugendarbeit sowie migrationsbezogenen, wohnhilfebezogenen, schulischen, psychiatrischen und Kontexten) werden in der Regel nicht stellvertretend beraten, sondern zu den Rechten junger Menschen und Hilfedressat*innen informiert, sensibilisiert und darin bestärkt, die jungen Menschen und Familien in bzw. bei der Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle zu unterstützen. Die in Abbildung 6 unter der Kategorie „Sonstige Person“ befindlichen 106 Personen sind zumeist die ursprünglich kontaktaufnehmenden Fachkräfte. Da diese – je nach Fallkonstellation – zwar oft im Beratungsprozess mit involviert bleiben oder auf Wunsch der Ratsuchenden sogar aktiv mit einbezogen werden, aber dem ombudtschaftlichen Verständnis nach nicht eigenständig beraten werden, werden sie dem bundeseinheitlichen ombudtschaftlichen Verständnis folgend bis dato nicht in einer eigenen Kategorie als „mit-beratene Personen“ erfasst. Anfragen von Fachkräften, die sich

bzw. um einen eigenen arbeits(rechtlichen) Konflikt drehen, wurden dabei als Lotsenfall unten den in Abschnitt 2.2 erwähnten Ansätzen bearbeitet.

Die besondere Rolle von Fachkräften innerhalb und außerhalb der Jugendhilfe, jungen Menschen, Eltern und Familien den Weg zur unabhängigen Beratung zu ebnen, beweist sich beim Vergleich der Abbildungen 5 und 6 nicht nur in Bezug auf hilfeadressierte Mütter, Väter, Elternpaare, Großeltern und weitere nahe Angehörige (z.B. Tante, Onkel, Stiefeltern, Lebenspartner*innen), sondern auch in Bezug auf die von Jugendhilfe betroffenen jungen Menschen:

In 27 Prozent aller im Jahr 2024 bearbeiteten Beratungsanfragen gelang es, in direkten Kontakt mit den eigentlich betroffenen jungen Menschen zu kommen, deren Anliegen und berechtigten Wünsche unmittelbar zu hören und gegenüber dem Jugendhilfesystem zu unterstützen. Im Vorjahr 2023 war dieser Anteil noch etwas geringer.

Knapp ein Fünftel aller Beratungsanfragen gingen im Jahr 2024 von jungen Menschen und Careleaver*innen aus, die sich als „Selbstmelder*innen“ unmittelbar und direkt an das Beratungsangebot des Kinder- und Jugendhilfevereins gewandt hatten. Oft wurden sie dadurch von engagierten Fachkräften unterstützt, welche einige der jungen Menschen auch bei persönlichen Beratungsgesprächen zur mentalen und sprachlichen Unterstützung mitbrachten.

Die Beratungsanliegen

In Bezug auf die im Jahr 2024 ombudschäftlich beratenden 409 Anliegen (siehe Abb. 7) bezogen sich 82 Prozent (335 Fälle) auf Konflikte mit hauptsächlich dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe. Im Vorjahr lag der Anteil noch bei 74 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 16 Prozent im Jahr 2024 Niveau wie im Vorjahr. Demgegenüber ist der Anteil der Beratungsanliegen, bei denen sich der Konflikt vorwiegend bzw. ausschließlich auf den freien Träger (Leistungserbinger) bezog von 8 Prozent im Jahr 2023 auf nur noch 2 Prozent im Jahr 2024 gesunken.

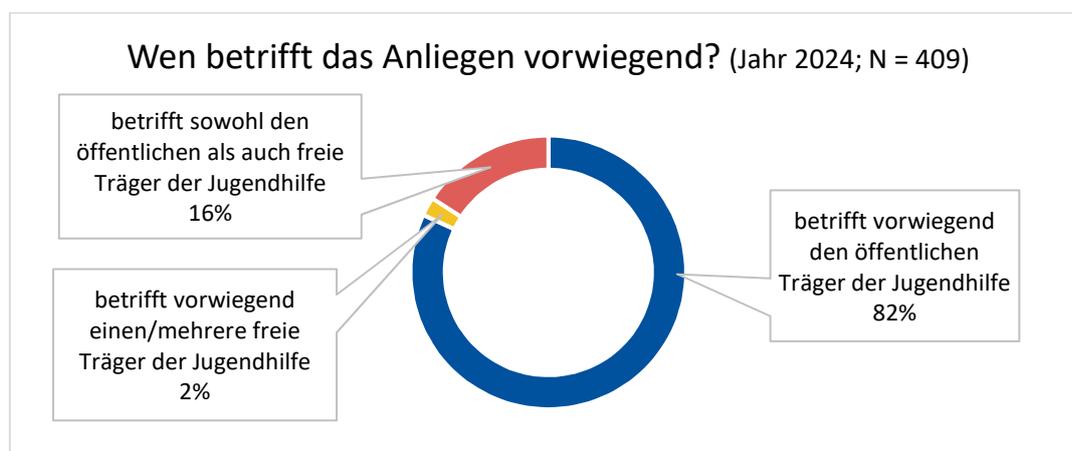


Abb. 5

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 werden hierbei nicht separat graphisch ausgewiesen.

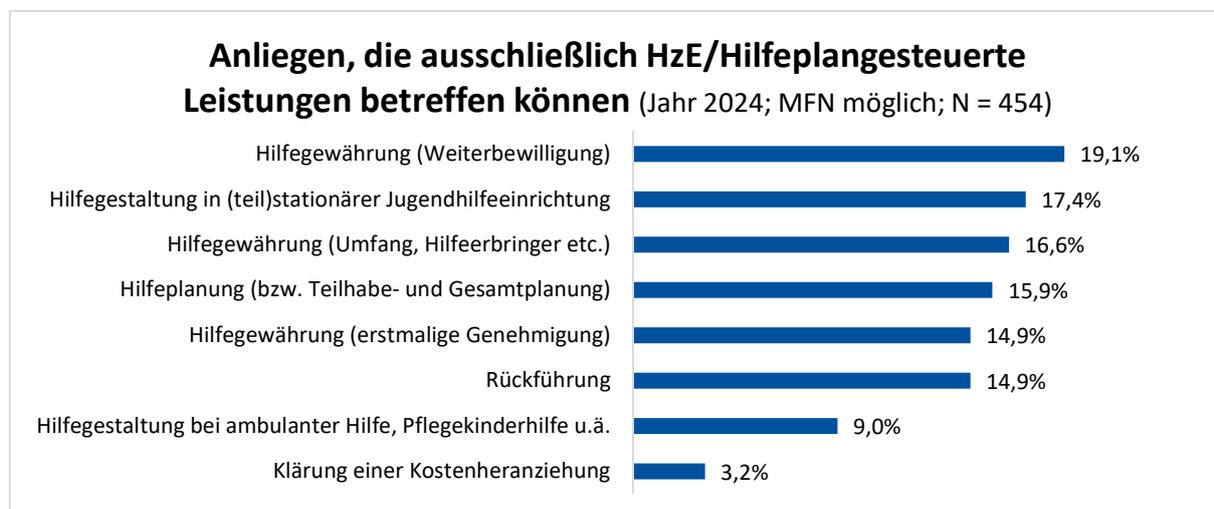


Abb. 6

In Bezug auf **Hilfeplangesteuerte Leistungen** (siehe Abb. 8) rankten sich die Fragen und Konflikte in den meisten Beratungsanliegen im Vorjahr 2023 um die Hilfestellung. Die statistische Auswertung der Anliegen im Jahr 2024 zeigen hier ein anderes Bild:

Am häufigsten baten Ratsuchende an den Verein um Unterstützung vor dem Hintergrund, dass eine seitens des zuständigen Jugendamtes *erstmalige Gewährung* einer einzelfallbezogenen Hilfe (61 Fälle) oder deren *Weiterbewilligung* (78 Fälle) versagt blieb und/oder die Bearbeitungszeiten der Anträge massiv verzögert waren. Konflikte um den *Umfang der Hilfe* – Stichwort bedarfsgerechte Kombination mehrerer Hilfearten – oder um die Auswahl des Leistungserbringers waren in weiteren 68 Fällen Auslöser der Kontaktaufnahme zum Verein. Das von ratsuchenden Eltern(teilen) an die örtlichen Jugendämter gerichtete Anliegen der Unterstützung der *Rückführung* – Stichwort Klarheit der Hilfeperspektive bzw. Rückführungsplanung – ist mit 15 Prozent gegenüber dem Jahr 2023 (damals 9 Prozent) ebenfalls gestiegen.

Konfliktvolle Entwicklungen innerhalb der Hilfestellung wurden bzgl. der leistungserbringenden (teil)stationären Jugendhilfeeinrichtungen in 71 Fällen deutlich und in 37 Fällen in Bezug auf die jeweils installierten ambulanten Hilfen oder Vollzeitpflege.

Mit 16 Prozent ist der Anteil der beratenen Fälle in Bezug auf die Gestaltung von Teilhabe- und Gesamtplanverfahren gegenüber dem Vorjahr (im Jahr 2023 waren es 19 Prozent) leicht rückläufig.

Die Betrachtung der **rechtlichen Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII** zeigt, dass es in 59 Prozent der im Jahr 2024 bearbeiteten ombudschaftlichen Anliegen um die Gewährung, Weiterbewilligung oder Änderungswünsche zur Hilfeform innerhalb der *Hilfen zur Erziehung* ging. In über 20 Prozent (jedem 5. ombudschaftlichen Beratungsprozess) bezog sich das Anliegen der Ratsuchenden auf die Gewährung/Weiterbewilligung von *Hilfen für junge Volljährige*. Gewährungskonflikte um die Hilfen für junge Volljährige sind damit das dritte Jahr in Folge gestiegen (11 Prozent im Jahr 2022; 15 Prozent im Jahr 2023; über 20 Prozent im Jahr 2024). Es waren im Jahr 2024 faktisch 90 junge Menschen, die mit Volljährigkeit oder kurz davor hinsichtlich ihrer Rechte nach § 41 und 41a SGB VIII Beratung und teilweise intensivste Unterstützung durch die Ombudsstelle benötigten. Mit Blick auf den Anteil junger Menschen mit Fluchthintergrund bestätigt sich durch die Beratungsprozesse 2024 erneut, dass

insbesondere unbegleitete Minderjährige und junge geflüchtete Menschen mancherorts massiven Herausforderungen gegenüberstehen, die für sie notwendige Unterstützung im Jugendhilfesystem auch tatsächlich zu erhalten.

In 17 Prozent aller ombudschäftlichen Beratungsprozesse – und damit gegenüber dem Vorjahr ebenfalls leicht gestiegen – waren es Konflikte um die (Weiter-) Bewilligung von *Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII* in ambulanter, teilstationärer oder stationärer Form. Auch wenn im Kontext des § 35a SGB VIII Konflikte innerhalb der Hilfeleistung bzw. mit den leistungserbringenden Fachkräften (z.B. Schulbegleiter*innen, Fachkräften in Wohngruppen) zu den beratenen Anliegen zählten, waren es im Jahr 2024 vor allem Leistungsgewährungskonflikte. In knapp 20 Fällen waren es Schulbegleitung und in weiteren 21 Fällen lerntherapeutische oder sozialtrainingsbezogene Eingliederungshilfen nach § 35a SGB VIII, welche die Jugendämter aus rechtlich nicht haltbaren Gründen ablehnten oder die Antragsverfahren immens und damit zu Lasten der betroffenen Kinder und Jugendlichen verzögerten.

In 195 Fällen standen Hilfen i.V.m § 34 SGB VIII, in 46 Fällen i.V.m Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII, in 45 Fällen die Sozialpädagogische Familienhilfe und in 36 Fällen die Erziehungsbeistandschaft nach § 30 SGB VIII als Hilfearten im Fokus der jeweiligen Beratungsanliegen. Bei weiteren 18 Fällen ging es um die Inanspruchnahme einer Hilfe nach § 19 SGB VIII, zu der sich viele der ratsuchenden Mütter und Väter genötigt fühlten. Mit Ausnahme der Tagesgruppen nach § 32 war der Verein im Kontext einzelfallspezifischer Beratungsanliegen mit sämtlichen weiteren Hilfearten der Hilfen zur Erziehung in mindestens 2 Fällen befasst. Erwähnt seien noch die 12 Fälle, in denen der Beratungsinhalt insbesondere die flexiblen/individuellen Hilfen nach § 27 Abs. 2 SGB VIII betraf.

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.

Hinsichtlich der **Anliegen von Ratsuchenden, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen** (siehe Abb. 9) zeigte sich für das Jahr 2024, dass sich knapp die Hälfte aller Ratsuchenden der 409 eigenständigen Beratungsprozesse explizit in einer von Schwierigkeiten in der formalen und/oder zwischenmenschlichen Kommunikation befanden. Diese Ratsuchenden schilderten ihre Eindrücke, dass und warum sie sich von Fachkräften der Jugendämter und Leistungserbringer unmenschlich, bevormundend, herabgewürdigt, in ihren Anliegen nicht ernstgenommen und ausschließlich auf ihre Defizite reduziert fühl(t)en. Nicht selten zeigte sich innerhalb der Beratungsprozesse – bspw. im Rahmen von Begleitungen der Ratsuchenden zu Hilfeplan- oder Klärungsgesprächen mit den zuständigen Fachkräften – dass der Eindruck der Ratsuchenden nicht nur deren subjektives Erleben ist. Empathie, fachlich nachvollziehbar und gegenüber den Hilfeadressat*innen nachvollziehbar und verständlich erklärte Entscheidungs- und Handlungskriterien sollten Grundpfeiler der Professionalität von Fachkräften in der Kinder- und Jugendhilfe sein. In der Praxis zeichnet sich zunehmend (wieder) ein anderes Bild.



Abb. 7

In mehr als jedem vierten Beratungsfall kritisierten ratsuchende Mütter, Väter, familiäre / soziale Bezugspersonen von betroffenen Kindern, aber auch junge Menschen selbst zu recht bzw. wurde ein unangemessenes Vorgehen der jeweiligen Fachkraft deutlich.

Sehr häufig ging damit der Wunsch eines Wechsels der zuständigen Fachkraft oder der*des Vormund*in einher. In 83 Fällen wurde statistisch erfasst, dass sich das Anliegen/der Konflikt zwar hauptsächlich auf einen der im Abschnitt 2.6 benannten Akteure bezieht (siehe Abb. 7), aber zusätzlich auch noch auf den*die Vormund*in.

In 9 Fällen war das Ziel der ombudtschaftlichen Beratung die Vermeidung oder Beendigung von geschlossener Unterbringung und freiheitsentziehenden Maßnahmen. Junge Menschen selbst, aber auch deren Personensorgeberechtigte und Fachkräfte wurden unterstützt, alternative Hilfsperspektiven zu entwickeln.

In 72 von 409 Fällen (rund 18 Prozent) 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. In fast einem Viertel aller Beratungsprozesse fühlten sich junge Menschen (85 Fälle) und Eltern oder Elternteilen (81 Fälle), im Hilfeplanverfahren oder anderen Zusammenhängen, in denen Fachkräfte der Jugendämter in klaren Steuerungsverantwortungen sind, nicht gut beteiligt.

In 33 Prozent der ombudtschaftlichen Beratungen (135 Fälle) weist die statistische Erfassung für 2024 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 im Sinne des § 10a SGB VIII gelungen war. Dies zeigte erneut, dass die durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz nachgeschärften Anforderungen an die Qualität der Kommunikation und Beteiligung bei den Trägern der Jugendhilfe noch nicht fachgerecht verwirklicht werden.

Ein Drittel aller Beratungszusammenhänge (133 von 409 Beratung) bezogen sich 2024 auf Sorge- und Umgangs Konflikte. Gegenüber den Vorjahren ist das eine nochmals leichte Steigerung. Wenn auch wie in den Vorjahren Fragen und Konflikte um die Umgangsgestaltung im Kontext stationärer Unterbringung deutlich häufiger Beratungsgegenstand in den ombudtschaftlichen Beratungsprozessen war, ist für 2024 dokumentiert, dass sich die Unterstützungsgesuche von ratsuchenden – meist – Elternteilen in 12 Prozent der Beratungsfälle (49 von 409 Beratungsfällen) thematisch um die Erfüllung des jugendamtsseitigen Beratungsauftrages bei Trennung und Scheidung (§ 17 SGB VIII) und in 15 Prozent der Beratungsfälle (61 von 409 Beratungsfällen) 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. Damit verfestigt sich der folgender Eindruck: für Elternteile in diesen Situationen stehen zu wenige geeignete Anlaufpunkte innerhalb der Landschaft der Beratungsstellen zu Verfügung; Jugendämter können aus verschiedensten Gründen ihren eigenen Beratungsauftrag nach §§17/18 SGB VIII quantitativ und qualitativ nicht hinreichend erfüllen; die örtlich vorhandenen Strukturen an Familien- und Erziehungsberatungsstellen reichen bei weitem nicht (mehr) aus, 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.

In einem Viertel der Beratungsprozesse (105 von 409 Beratungsfälle) – und damit gegenüber dem Vorjahr von knapp 20 Prozent auf 25 Prozent gestiegen – spielten im Jahr 2024 auch (Verfahrens-)Fragen des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung nach § 8a eine Rolle. Mit 13 Prozent (53 von 409 Beratungen) lag der Anteil der Beratungsfälle, bei denen eine erfolgte Inobhutnahme entweder der Grund zur Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle oder wesentlicher Bestandteil des dialogischen Beratungsprozesses war, dennoch auf ähnlichem Niveau wie 2023. In 21 Beratungsfällen wandten sich ratsuchende Eltern(teile) im Jahr 2024 an die Beratungsstelle zum Zeitpunkt einer ihrerseits befürchteten Inobhutnahme.

Wie in Abb. 9 auch ersichtlich ist, waren es 2024 knapp 40 Prozent der Beratungsprozesse (159 von 409 Beratungsfällen), in denen sich das Anliegen der Ratsuchenden auf die „Durchsetzung von Rechtsansprüchen“ bezog. Im Vorjahr 2023 lag der Anteil von Hilfeadressat*innen mit den ihnen bis dato zur Verfügung stehenden Mitteln nicht weiterkamen und weshalb sie sich ratsuchend an den Kinder- und Jugendhilferechtsverein wandten, mit einem Drittel aller Beratungsprozesse noch niedriger.

In 400 der im Jahr 2024 bearbeiteten Fälle wurde der **Stand des Verfahrens vor Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle** dokumentiert: 304 der ratsuchenden Personen (dies entspricht 76 Prozent) waren mindestens einmal selbst mit den betreffenden Fachkräften des Jugendamtes in Klärungsversuche gegangen. Bei Konflikten mit leistungserbringenden Einrichtungen hatten 92 ratsuchende Personen (das entspricht 23 Prozent) versucht, ihr Anliegen in Gesprächen zu klären. Der Anteil, in denen sich antragsberechtigten Personen nach Antragstellung aufgrund des Ausbleibens rechtsmittelfähiger Bescheide an die unabhängige Beratung des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins wandten, waren mit einem Anteil von 16 Prozent (62 von 400 Fällen) gegenüber dem Vorjahr nur leicht rückläufig. In 16 Prozent der Fälle (63 von 400 Fällen) wandten sich Ratsuchende an den Verein, nachdem ihnen ein

Bescheid des Jugendamtes zugegangen war und in 4 Prozent der Betroffenen (16 von 400 Fällen) waren dagegen bereits in Widerspruch gegangen. 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 bei Jugendhilfeadressat*innen durchaus bestehendes Ohnmachtsgefühl spiegelt sich auch darin wieder, dass 61 Ratsuchende (über 15 Prozent) vor der Kontaktaufnahme zum Verein noch nichts unternommen hatten – entweder Unwissenheit/Unkenntnis über ihre Möglichkeiten oder aus einem erfahrungsbedingten Gefühl heraus, dass „...das wahrscheinlich sowieso nichts bringt“ (Zitat einer ratsuchenden Person).

Ableitungen zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe

Neben den in den vergangenen Jahresberichten bereits veröffentlichten thematischen Ableitungen, die aufgrund der Auswertungen der Beratungszusammenhänge 2024 auch immer noch Bestand haben, werden nachfolgend auf einige Aspekte genauer eingegangen.

Thema: Beratung und Beteiligung

Der Anspruch des Gesetzgebers an Beratung (wahrnehmbar, verständlich und nachvollziehbar) sollte innerhalb der Arbeit des ASD operationalisiert und fortwährende in den Fokus genommen werden, denn entgegen den mit § 10a SGB VIII gestärkten Ansprüche an Beratung erleben Menschen, dass

- sie über nicht ausreichend über Verfahrensabläufe, Hilfeformen und das interne Vorgehen des Jugendamtes (bspw. Zuständigkeitswechsel, Antragsprozedere) informiert sowie über ihre Beteiligungsrechte aufgeklärt sind, was unweigerlich zur weiteren Abschwächung ihrer Position im Hilfesystem führt.
- ihnen häufig nicht transparent ist, über welches Wissen der ASD – aufgrund der Aktenlage – bereits verfügt und aufgrund welcher Informationen die jeweilige fachliche Einschätzung entsteht.
- sogar Personensorgeberechtigte bei Entscheidungen übergangen werden.
- Sprachmittler verwehrt werden oder Verständigungsschwierigkeiten durch fehlende Sprachmittlung im Kontakt zwischen Betroffenen und Hilfesystem nicht selten zu Zuspitzungen und gegenseitigen (fälschlichen) Einschätzungen führen.
- Veränderungen wie bspw. Stundenreduzierungen bei ambulanten Hilfen nur mündlich kommuniziert werden und damit die verfahrensrechtliche Möglichkeit des formellen Widerspruchs untergraben wird.

Empfehlungen sind daher:

- ✓ Erarbeitung von Strategien, um Adressat*innen Kenntnis über behördeninterne Abläufe und rechtliche Verfahrensvorschriften zu verschaffen
- ✓ Transparenz über Bearbeitungsfristen von Anträgen, Formvorgaben sowie den behördlichen Wegen der Informationsbeschaffung
- ✓ Transparenz, über welche konkreten Informationen die fallzuständigen Sozialarbeiter*innen verfügen, d. h. wie deren fachliche Einschätzung letztlich genau zustande kommen

- ✓ standardmäßige Erstellung und Aushändigung von Gesprächsprotokollen (nicht nur Hilfeplänen) - Protokolle schaffen Transparenz. Transparenz schafft Vertrauen. Vertrauen schafft bessere Hilfen.

Thema: rechtswidrige Befristung von Hilfen und rechtswidrige Praxis im Kontext § 41 SGB VIII

Befristungen von Hilfen sind rechtswidrig, werden aber flächendeckend angewendet. Die Rechtsprechung und Rechtslage ist hierzu eindeutig.

Weitere Informationen erhalten Sie auch über das Bundesnetzwerk Ombudschaft und die aktuelle Kampagne „Widerspruch wagen“, die vom KJRV eng begleitet wurde: <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6876.widerspruch-wagen.html>

Auch zeigt sich in der Praxis mancher Jugendämter, dass der mit der SGB VIII-Reform vorgenommene Bedeutungswandel des § 41 SGB VIII noch nicht überall angekommen ist und noch immer nicht vollumfänglich beachtet wird.

- Aussagen wie Zitat: "Hilfen für junge Volljährige werden immer nur für 3 Monate nach Volljährigkeit gewährt, danach gibt's nichts mehr!" müssen der Vergangenheit angehören.

Thema: Rechte von umF auf Leistungen der Jugendhilfe

Aus aktuellem Anlass sei nochmals darauf hingewiesen, dass alle jungen Menschen – natürlich auch unbegleitete Minderjährige Anspruch auf Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe haben. Dreh- und Angelpunkt für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen bildet die vorläufige Inobhutnahme nach § 42a SGB VIII, in deren Verlauf es auch zur Alterseinschätzung der jungen Menschen kommt. Diese Alterseinschätzungen gehören zu den herausforderndsten Aufgaben der Jugendhilfe und sie gehen mit hoher Verantwortung einher, da sie für die jungen Menschen sehr weitreichende Folgen haben. Beispielhaft zu nennen seien hier fehlerhafte/unzureichende Verfahrensweisen des Jugendamtes im Kontext § 42a (fehlende Inaugenscheinnahme; keine Würdigung von Dokumenten).

Daher müssen

- ✓ entsprechende Verfahren entwickelt werden, um für die Fachkräfte Handlungssicherheit und für die jungen Menschen Rechtssicherheit herzustellen. Diese Handlungsleitlinien müssen veröffentlicht, transparent und überprüfbar sein.
- ✓ jungen Menschen im Verfahren von Anfang an eine rechtliche Vertretung haben, die deren Interessen im Streitfall unabhängig vertreten kann. Mitarbeitende des ASD können diese Rolle nicht einnehmen, auch nicht als sogenannte Notvertretung.

Thema: Übergang in den Zuständigkeiten

Wiederkehrend finden Rechtsverletzung statt, indem

- die Verfahrensvorschriften des § 36b SGB VIII missachtet werden.
- grundlegende Zuständigkeitsfragen bei Teilhabeleistungen gem. SGB IX und insbesondere die verkürzte Antragsfrist gemäß § 14 SGB IX missachtet werden.

- sachlich zuständige Ämter ihre Leistungsverpflichtung von sich weisen, was für die betroffenen jungen Menschen dann zu einer Zuspitzung der Problemlagen bei sich verstärkendem Ohnmachtsgefühl führt.
- Leistungsvoraussetzungen des § 35a restriktiv ausgelegt werden, Hilfebedarfe nicht anerkannt werden und seitens der Jugendhilfe rechtswidrige Versuche unternommen werden, die Zuständigkeit und Hilfeleistung auf andere Systeme (Sozialamt, Förderschulbereich) zu verschieben.
- z.T. rechtswidrige Zuständigkeitswechsel ohne Kenntnis und/oder Einverständnis der Leistungsberechtigten im Hintergrund vorbereitet werden.

In der Gesamtschau ergeben sich folgende Handlungsempfehlungen:

- ✓ Weiterbildung von ASD-Mitarbeitenden zu den rechtlichen Fragestellungen und Notwendigkeiten (bspw. keine Zuständigkeitsprüfung ohne vorliegende Schweigepflichts-entbindung)
- ✓ Transparenz und Auflistung über notwendige Schritte für alle Beteiligten
- ✓ Im Einzelfall: verpflichtende, operationalisierte Übergangsplanung, um Sicherheit und Transparenz des Vorgehens für alle Beteiligten herzustellen

Thema: Gestaltung von Rückführung

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass

- Kinder ohne jegliche Anschlusshilfen zu den Familien zurückgeführt, obwohl diese mehrere Jahre gem. §34 SGB VIII untergebracht waren und obwohl Anträge auf ambulante (Übergangs-)hilfen gestellt wurden.
- Familien mit dem Thema scheinbar hängen gelassen, eine Planung nicht vorankommt und sie sich hingehalten fühlen. Die Gründe dafür werden seitens der Fachkräfte der öffentlichen und freien Träger nicht transparent gemacht.

Es braucht daher:

- veröffentlichte Kriterien, die zur Rückführung beitragen, welche für alle Beteiligten hinreichend transparent sind.
- ein in Grundzügen ein einheitliches und transparentes Vorgehen, welches auf den Einzelfall angepasst werden kann. Das Vorgehen und die Kriterien dürfen nicht allein maßgeblich von dem*der zuständigen Sozialarbeiter*in im ASD und seiner*ihrer spezifischen pädagogischen Haltung abhängig sein.

Thema: Eltern im Trennungsstreit/Hochstrittigkeit

In den betreffenden Beratungszusammenhängen wurde deutlich, dass der Umgang mit Konflikten von Elternteilen/Hochstrittigkeit im System Jugendhilfe viele Ressourcen bindet und zugleich kaum jemals Erfolgsgeschichten produziert.

- Regelmäßig berichten Elternteile, die sich in einem sehr konflikthaften Verhältnis zu ihren Ex-Partner*innen befinden, dass sie mit der Beratung nach §§ 17 und 18 SGB VIII unzufrieden

sind. Typische Beschwerden richten sich auf eine empfundene Befangenheit und fehlende Überparteilichkeit der Fachkräfte, deren schlechte Erreichbarkeit und auf fachlich wenig fundierte Beratungsinhalte.

- Selbst mehrfache Versuche von Elternteilen, die für sie zuständigen ASD-Fachkräfte für ihre berechtigten Anliegen bzgl. einer geeigneten Gestaltung von Beratungssettings zu sensibilisieren, werden mitunter nicht ernstgenommen.
- Aber auch spezialisierte Beratungsstellen (bspw. die Opferhilfe) stellen immer wieder fest, dass selbst deren einzelfallspezifische Expertise der Konfliktodynamiken und Machtasymmetrie bei Partnerschaftsgewalt ignoriert werden.

Ansätze einer Verbesserung der derzeitigen Situation wären z.B.:

- ✓ Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden im ASD speziell zu den Themen Partnerschaftskonflikte und Hochstrittigkeit sowie auch zur Frage der Gesprächsführung
- ✓ Empfehlung: Bündelung spezieller Expertise in diesem Themenfeld, um dem besonderen Beratungsauftrag nach §§ 17 und 18 SGB VIII professionell begegnen zu können und personelle Ressourcen zu konzentrieren

Thema: Umgang

Auch im Jahr 2024 zeigten Beratungszusammenhänge, dass

- gerichtlich festgelegte Umgangsregelungen werden von manchen ASD-Fachkräften und/oder Einrichtungen übergangen und ignoriert werden
- es in Einrichtungen der stationären Jugendhilfe teilweise systematisch zu eigenmächtiger Aussetzung des Umgangs – mindestens für 6 Wochen zur Eingewöhnung in die WG – ohne richterlichen Beschluss kommt

Daher sei nochmal auf die Rechtslage hingewiesen, dass Eingriffe in das Umgangsrecht von Eltern ausschließlich dem Familiengericht obliegen!

Thema: Taschengeld

Taschengeld im Kontext des § 39 SGB VIII ist der freien Verfügung gedacht. Dennoch werden junge Menschen innerhalb ihrer stationären Jugendhilfeeinrichtung immer wieder dazu genötigt, ihr Taschengeld für Zwecke zu nutzen, die nicht der freien Verfügung entsprechen. Beispielhaft sei hier die Kostendeckung für die Klassenfahrt oder das Ansparen einer Art Kautions zur Absicherung des Mobiliars der Wohngruppe entgegen dem freien Wunsch der jungen Menschen.

Thema: Fehlende Angebote

Auf Basis der Beratungszusammenhänge sei für das Jahr 2024 zu benennen, dass

- kaum/keine Angebote für junge Menschen mit herausfordernden Jugendhilfekarrieren vor Ort vorhanden sind. Gleichzeitig sind geschlossene Unterbringungen und freiheitentziehende Maßnahmen nicht in Betracht zu ziehen, weil sie pädagogisch nicht legitimierbar sind

- Konzepte und Umsetzungsrichtlinien für einfache und qualifizierte Elternassistenz als Komplexleistung von Jugendamt und Sozialamt immer noch nicht so auf den Weg gebracht sind, als das zügig notwendige Hilfen bereitgestellt werden könnten
- Tagesgruppen mancherorts nicht ausreichendem Maße zur Verfügung stehen

Quantitative Aspekte der Beratungsarbeit 2024

Ziel ombudschäftlicher Beratung ist die Ermächtigung ratsuchender Personen, ihre berechtigten Interessen gegenüber den öffentlichen und freien Träger (wieder) selbst zu vertreten. Wissensvermittlung über subjektive Rechtsansprüche, Verfahrens- und Beteiligungsrechte sowie die Möglichkeiten, sich gegen rechtswidrige Entscheidungen zu wehren, auf der einen Seite und die Reflexion und Erarbeitung konstruktiver Kommunikationsebenen und -wegen auf der anderen Seite sind daher die grundlegenden **Inhalte der Beratungsarbeit**. Abbildung 10 verdeutlicht, dass – je nach spezifischer Sachlage – die jeweils Ratsuchenden in über 94 Prozent der im Jahr 2024 geleisteten ombudschäftlichen Beratungen (in Zahlen: 385 von 409 Fällen) über rechtliche Gegebenheiten aufgeklärt und beraten wurden. Gekoppelt war dies in knapp dreiviertel der Fälle mit der Beratung zu organisationsspezifischen Hintergründen innerhalb des Jugendamtes und der Trägerlandschaft. In knapp einem Drittel der Beratungen war es – auch mit Blick auf die Ebene der Reflexion und Erarbeitung konstruktiver Kommunikationswege – erforderlich, die Betroffenen zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation ganz intensiv zu beraten und zu begleiten. Der mit 13 Prozent (in 53 von 409 Fällen) recht hohe Anteil, in denen auch Fachkräfte dahingehend beraten wurden, wie sie die berechtigten Anliegen der Jugendhilfeadressat*innen durchsetzen können, resultiert aus dem hohen Anteil der Beratungen, in denen Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe auf Wunsch der betroffenen jungen Menschen und/oder Eltern im Beratungsprozess „mit-beraten“ wurden (siehe dazu Abschnitt 2.5).

Die Erfassung der **Interventionen** in Abb. 10 zeigen aber auch, dass es durch Durchsetzung der subjektiven Leistungsansprüche und Klärung berechtigten Anliegen von Hilfeadressat*innen gegenüber dem Vorjahr in mehr Fällen notwendig war, explizit bei der Formulierung von Anträgen zu unterstützen (4 Fälle mehr), bei der Anwendung von internen Beschwerdeverfahren bei öffentlichen und freien Trägern zu unterstützen (11 Fälle mehr), bei der Formulierung innerhalb von Widerspruchsverfahren zu unterstützen (11 Fälle mehr), die berechtigten Anliegen der Betroffenen gegenüber den öffentlichen und freien Trägern auch stellvertretend für die Betroffenen zu artikulieren (5 Fälle mehr) und zu Hilfeplangesprächen zu begleiten (17 Fälle mehr).

In die statistische Auswertung der Interventionen 2024 fließen auch die Beratungsfälle ein, die bereits vor dem 01.01.2024 in Beratung waren und im Jahr 2024 abgeschlossen wurden. Hinsichtlich der Interventionen noch nicht abschließend erfasst sind hingegen 44 Fälle, die sich zum Jahreswechsel zu 2024 zu 2025 noch im aktiven Beratungsprozess befinden.

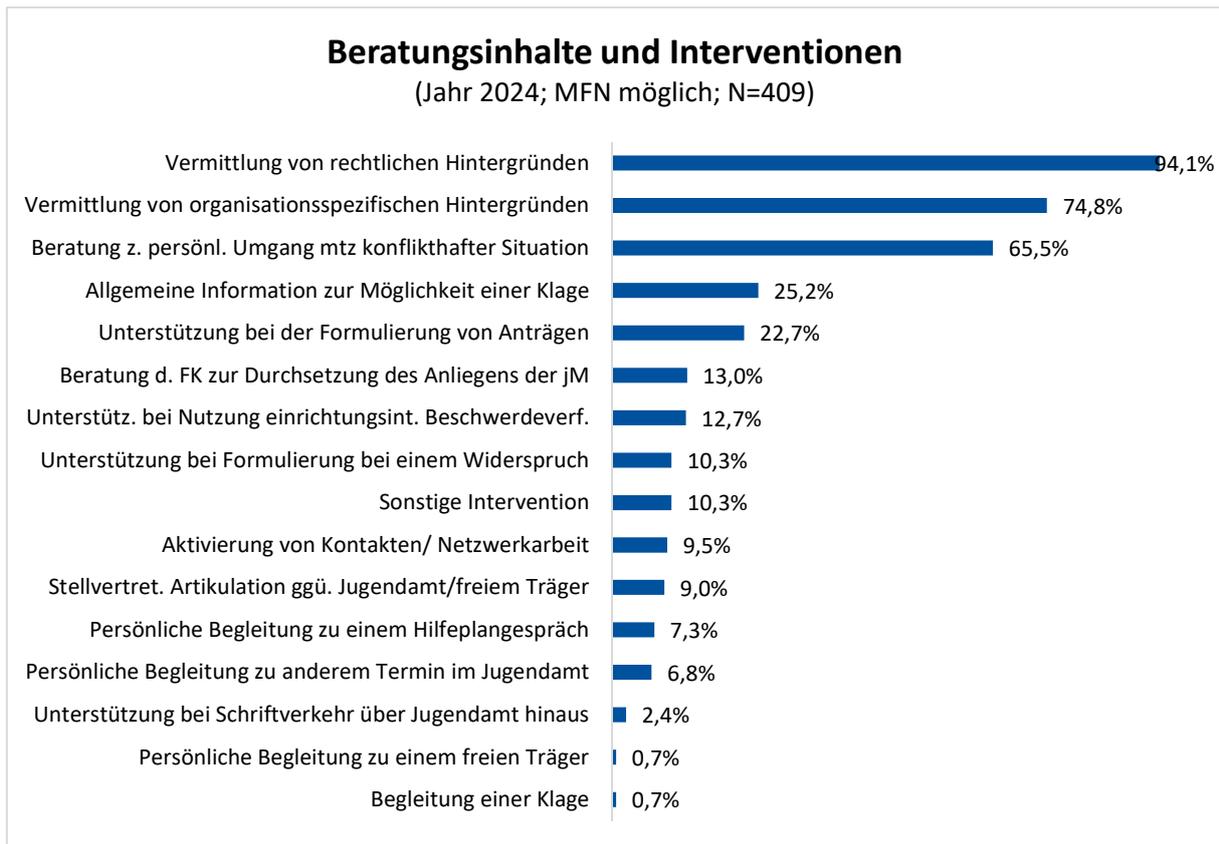


Abb. 10

Von den im Jahr 2024 ombudschäftlich beratenen 409 Fällen waren 44 (über 10 Prozent) 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. Der Erfassung zufolge waren im Jahr 2024 **ehrenamtliche Berater*innen** (ehrenamtliche Sozialpädagog*innen und Jurist*innen des Vereins) – gemeinsam mit hauptamtlichen Mitarbeitenden oder beratungsfallführend – insgesamt 51 Fällen im Einsatz. In fünf Fällen waren zwei ehrenamtliche Berater*innen und in einem Fall waren sogar mehr als zwei ehrenamtlich Beratende intensiv mit der Beratung betraut. 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 2024 auch entsprechend geschulte und begleitete Praktikant*innen nach intensiver fachlicher Einarbeitung bedarfsbedingt beispielsweise durch die Betreuung des Beratungstelefon. Neben den internen Qualitätssicherungsmaßnahmen (bspw. wöchentliche kollegiale Beratung im Team der hauptamtlichen Berater*innen und jederzeit bilateral möglich, persönliche Beratungsgespräch im Tandem) waren rund ein Viertel der Beratungsfälle (94 Fälle) so komplex und die ombudschäftlichen Beratungsprozesse so dynamisch, dass diese Beratungsprozesse von zwei hauptamtlichen Berater*innen gemeinsam geführt werden mussten.

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 liegt der Bearbeitungsaufwand von Lotsenfällen dennoch zwischen 0,75 bis 2 Stunden. 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. Bezogen auf im Jahr 2024 bearbeiteten 115 Lotsenfällen entspricht dies einem durchschnittlichen Gesamtstundenaufwand von **über 150 Stunden** im Jahr 2024. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies fast dem doppelten Zeitaufwand.

In die Auswertung der **Dauer der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse** fließen für das Jahr 2024 insgesamt 404 Beratungsprozesse ein (siehe Abb. 11). Da noch nicht alle im Jahr 2024 oder noch früher begonnenen Beratungsprozesse zum Jahresende 2024 abgeschlossen waren, sind noch nicht alle Prozesse entsprechend abschließend dokumentiert.

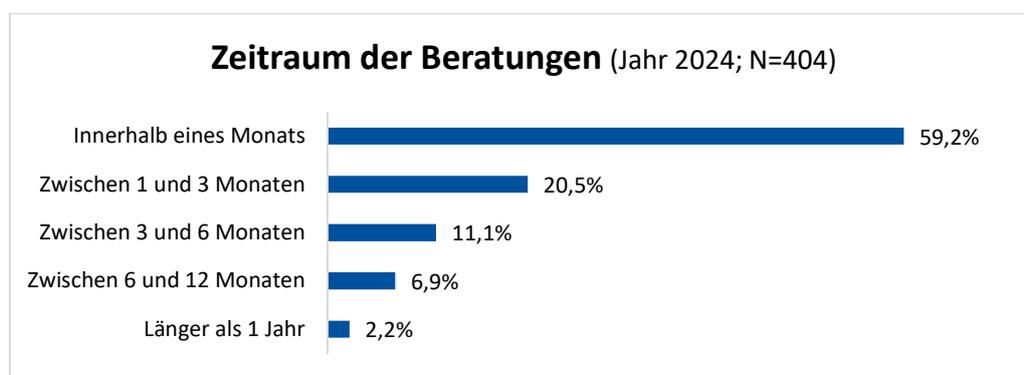


Abb. 11

Im Kalenderjahr 2024 konnten 60 Prozent der ombudtschaftlichen Anliegen (in Zahlen: 239 Fälle) 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. Hierbei handelte es sich in der Regel um Beratungsanliegen, die inhaltlich ombudtschaftlicher Natur waren, jedoch in einem bis zwei Beratungskontakten ausreichend geklärt bzw. die jeweilige rechtliche/fachliche Fragestellung hinlänglich beantwortet werden konnten. Während der Anteil der Beratungsprozesse, die innerhalb von 1 bis 3 Monaten abschließend geklärt werden konnten, gegenüber dem Vorjahr leicht zurückging, erforderten 11 Prozent der Beratungsprozesse im Jahr 2024 (in Zahlen: 45 Fälle) einen Bearbeitungszeitraum von 3 bis 6 Monaten. Im Jahr 2023 lag dieser Anteil nur bei 8 Prozent. Auch der Anteil der Beratungsprozesse, die aufgrund ihrer Komplexität und Dynamik mehr als 6 Monate in Anspruch nahmen, war im Jahr 2024 höher als noch im Jahr 2023. In 28 Fällen des Jahres 2024 umfasste der Zeitraum des Beratungsprozesses zwischen 6 bis 12 Monaten und weitere 9 Beratungsprozesse erforderten zum Jahresende 2024 bereits über ein Jahr. Dies bleiben jedoch die Ausnahmen.

In 404 der im Jahr 2024 beratenen – aber teilweise noch nicht abgeschlossenen und daher noch nicht umfänglich dokumentieren – Beratungsfälle, gestaltete sich das **Beratungssetting** wie in Abb. 12 dargestellt.

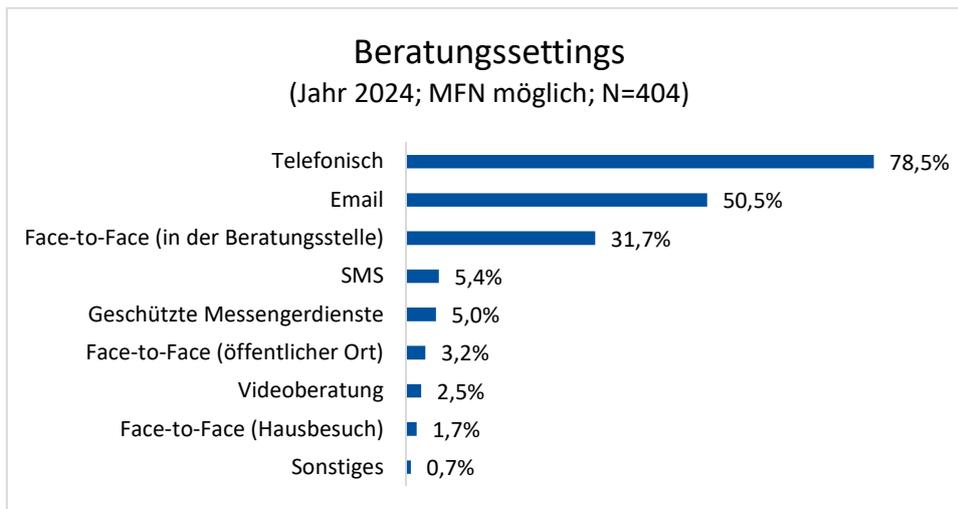


Abb. 12

In 317 Fällen (rund 79 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. In der Hälfte aller Beratungen im Jahr 2024 wurden Beratungsinhalte, fachliche und rechtliche Einordnungen sowie einzelfallspezifische Handlungsmöglichkeiten – ausschließlich oder zusätzlich zu telefonischen und/oder persönlichen Gesprächen – per Mail vermittelt.

Zu persönlichen Beratungsgesprächen in den Räumen des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins oder an einem anderen Ort (z.B. öffentlicher Ort, Wohngruppe des jungen Menschen, Erstaufnahme-Einrichtungen)¹ kam es in 148 Fällen. In zehn Fällen erfolgten Beratungsgespräche datenschutzsicher per Videotelefonie, was einer Verdreifachung gegenüber dem Jahr 2023 entspricht. Geschützte Messengerdienste und SMS waren flankierende Wege der beraterischen Kontakte. In drei Fällen wurden Briefe (Kategorie Sonstiges) als notwendiger Kommunikationsweg eingesetzt.

Zur **Anzahl der Beratungskontakte** sind für das Jahr 2024 statistisch erfasst, dass in 406 Fällen insgesamt 1684 Beratungskontakte stattgefunden hatten. Dadurch ergibt sich ein Durchschnitt von 4,1 Kontakten pro Beratungsfall. Im Vorjahr 2023 lag der Durchschnitt noch bei 3,4 Kontakten pro Beratungsfall. Daran zeigt sich, dass die Beratungsprozesse eine tendenziell intensivere Kontakthäufigkeit als im Vorjahr erforderten.

Abschließend soll noch der Aspekt der **regionalen Verteilung der Beratungsanfragen** betrachtet werden. Die bundeseinheitliche Datenerhebung beschränkt sich bei der Erfassung der jeweils zuständigen Jugendämter zwar lediglich auf die „eigenständigen Beratungsprozesse“, dennoch kann die örtlich zuständige Behörde bei „Lotsenfällen“ durch die Berater*innen des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins zusätzlich dokumentiert werden. Die Erfassung des zuständigen Jugendamtes speist sich – vor dem Ziel der Niedrigschwelligkeit der Beratung – vor allem aus den

¹ Ombudtschaftliche 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.

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 für das Jahr 2024 folgendes Bild der regionalen Verteilung in Bezug auf die jeweils zuständigen Jugendämter in Sachsen (siehe Abb. 13).

Die Basis hierfür bilden 402 im Jahr 2024 bearbeiteten Beratungsanliegen, in denen die örtliche Zuständigkeit sächsischer Jugendämter erfasst und dokumentiert wurde. Hieran lassen sich jedoch noch keine verallgemeinernden Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit der einzelnen Jugendämter ableiten, denn solange nicht umfassend sichergestellt ist, dass jede*r potentielle Jugendhilfeadressat*in um die Möglichkeit unabhängiger ombudschafter Beratung weiß, muss die regionale Verteilung vor allem unter dem Aspekt des Bekanntheitsgrades vor Ort verstanden werden.

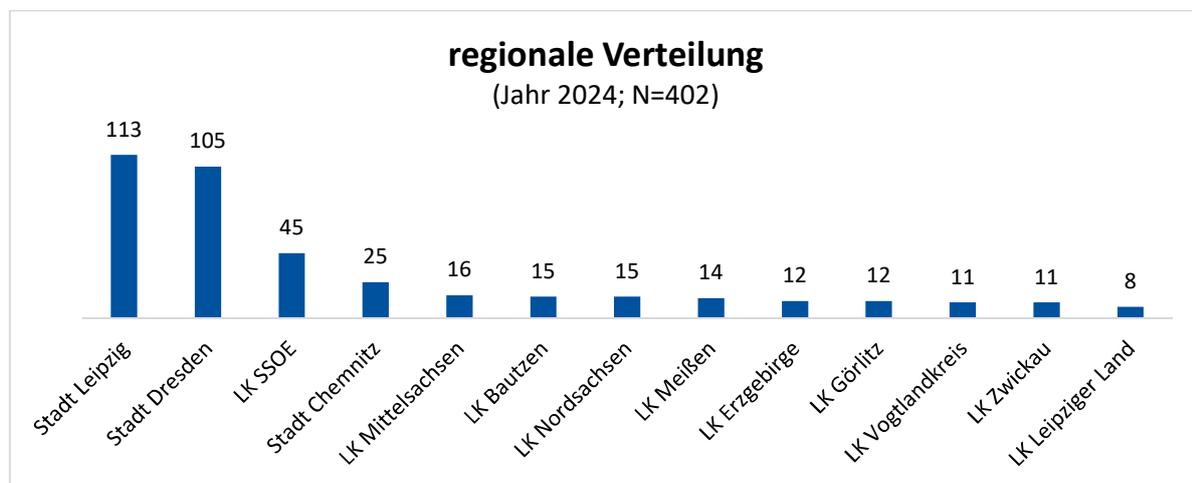


Abb. 8

Analog zu den Vorjahren – und im Zusammenhang mit der Dauer des Bestehens der regionalen Beratungsstellen und dem Bekanntheitsgrad des Beratungsangebotes bei den regionalen Akteur*innen der Kinder- und Jugendhilfe einzuschätzen – waren in den meisten der im Jahr 2024 bearbeiteten Beratungsanliegen die Jugendämter der Städte Leipzig und Dresden zuständig.

Zahlenmäßig gestiegen gegenüber dem Vorjahr sind vor allem die Anfragen mit örtlicher Zuständigkeit der Landkreise Sächsische Schweiz-Osterzgebirge, Landkreis Zwickau, Landkreis Meißen und Landkreis Görlitz. Dem Ziel, ombudschafter Beratung in die Gesamtfläche Sachsens zu bringen, kam die Arbeit des Kinder- und Jugendhilfevereins damit wieder ein Stück näher.