

Jahresbericht 2024

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Gefördert durch:

**Ministerium für Kinder, Jugend,
Familie, Gleichstellung, Flucht
und Integration des Landes
Nordrhein-Westfalen**



Träger:

Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Hofkamp 102, 42103 Wuppertal

Email: team@ombudschaft-nrw.de;

Homepage: www.ombudschaft-nrw.de

Aufsichtsrat

Hans-Joachim Mußenbrock (Vorsitzender)
für die Landesverbände des Deutschen Roten Kreuzes in NRW

Sabine Schweinsberg für den Paritätischen Landesverband NRW e.V.

Dominik Duballa für die Verbände der Bistümer der Caritas in NRW

Jennifer Posth-Kulka für die Bezirksverbände der Arbeiterwohlfahrt in NRW

David Post für den VPK-Landesverband privater Träger der freien Kinder- und Jugend- und Sozialhilfe in NRW e.V.

Kerstin Schwabl für die Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V.

Geschäftsführung / Vorstand

Reiner Massow

Beratungsstelle Wuppertal, Mitarbeiter:innen:

Dr. Sabine Gembaczyk

Martina Wesselmann

Luisa Fischer

Michaela Iliasa

Kevin Schmidt

Verena Moltmann

Darüber hinaus sind 28 ehrenamtliche Ombudspersonen aktiv tätig.

Inhalt

1	Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.	4
1.1	Personal der Ombuds- und Fachstelle	4
1.2	Überregionale Ombudsstelle und regionale Beratung im Regierungsbezirk Düsseldorf	4
1.3	Beirat	4
1.4	Beteiligung an der Verbändeanhörung und dem Interessensbekundungsverfahren	5
1.5	Externe Beschwerdestelle für „Jugend vertritt Jugend“	5
2	Entwicklung Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und Personensorgeberechtigte	5
2.1	Entwicklung der Anfragen	6
2.2	Ehrenamtliche Ombudspersonen	10
2.3	Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.	11
2.4	Grenzen ombudschaftlicher Beratung	12
3	Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe	13
3.1	Aufgaben der Fachstelle	13
3.2	Entwicklung der Fachstelle	14
4	Öffentlichkeitsarbeit	14
5	Soziale Medien	16
6	Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe	17
6.1	Arbeitsgemeinschaften	18
6.2	Teilnahme am Projekt: Ombud-was??!??	18
6.3	Bundesweite Statistik	19
7	Ausblick 2025	19
Anhang	– Anonymisiertes Fallbeispiel und Feedback	20
	– Statistik 2024: Wer war die erste kontaktaufnehmende Person?	22

1 Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Im Folgenden wird die Entwicklung im Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. im Jahr 2024 dargestellt.

1.1 Personal der Ombuds- und Fachstelle

Die Stellen der Fachberater:innen sowie der Verwaltung und Geschäftsführung waren im Jahr 2024 durchgängig mit erfahrenen Fachkräften besetzt. Damit konnte die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. gleichbleibend beständig und auf einem hohen qualitativen Niveau weitergeführt werden. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich der erhöhten Beratungsanfragen an die Ombudsstelle sowie der weiteren Anforderungen durch den § 9a SGB VIII – Ombudsstellen.

Bis zum 31.07.2024 waren in der Ombuds- und Fachstelle 3,75 VK Fachreferent:innen, 0,75 VK Sachbearbeitung, 0,75 VK Geschäftsführung sowie eine geringfügig Beschäftigte tätig. Darüber hinaus betreibt eine Mitarbeiterin mit 0,5 VK die Öffentlichkeitsarbeit in den Sozialen Medien¹. Ab dem 01.08.2024 erhöhte sich der Stellenanteil der Fachreferent:innen auf 4,75 VK. Davon sind 2,75 VK – Stellenanteil für die Tätigkeit als überregionale Ombudsstelle vorgesehen und 2 VK – Stellenanteil für die regionale Beratung im Regierungsbezirk Düsseldorf. Diese Aufstockung wurde durch die Erhöhung der Stellenanteile der Mitarbeiter:innen ab dem 01.08.2024 realisiert.

1.2 Überregionale Ombudsstelle und regionale Beratung im Regierungsbezirk Düsseldorf

Hierdurch ist die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. für das Land Nordrhein-Westfalen als überregionale Ombudsstelle tätig und betreibt die regionale ombudschaftliche Beratung im Regierungsbezirk Düsseldorf. Mit diesem Schritt wurde der Verein auch im Sinne des § 9a SGB VIII als Ombudsstelle anerkannt.

1.3 Beirat

Der Beirat, bestehend aus Personen mit jugendhilfefachlichen, jugendhilferechtlichen und jugendhilfepolitischen Kompetenzen und Erfahrungen, berät die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. in fachlichen Fragen zur Weiterentwicklung und Umsetzung des § 9a SGB VIII auf Landesebene. Hier wirken weiterhin Careleaver:innen mit, die ihre Ideen, Sichtweisen und ihre fachliche Expertise zur Verfügung stellen. Dies war und ist für die ombudschaftliche Arbeit ein wichtiges Anliegen, damit die Beteiligung junger Menschen gewährleistet ist.

Der Beirat tagte 2024 einmal und beschäftigte sich mit den zukünftigen Aufgaben und Unterstützungsmöglichkeiten des Beirates für die Arbeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

¹ Siehe auch Gliederungspunkt 5 des vorliegenden Berichts.

1.4 Beteiligung an der Verbändeanhörung und dem Interessensbekundungsverfahren

Im März / April 2024 fand die Verbändeanhörung zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung der nordrhein-westfälischen Ausführungsgesetze zum SGB VIII statt. Hierzu hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. eine Stellungnahme abgegeben. Ebenso nahm sie an der Anhörung im Fachausschuss des Landtags im Dezember 2024 teil.

Bis zum 31.10.2024 lief das Interessensbekundungsverfahren für die regionale Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster. Hieran hat sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. fristgerecht beteiligt.

Ebenso hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. eine Stellungnahme zum Entwurf des Gesetzes zur unabhängigen Beauftragten für Kinderschutz und Kinderrechte oder zum unabhängigen Beauftragten für Kinderschutz und Kinderrechte nach Anfrage abgegeben.

1.5 Externe Beschwerdestelle für „Jugend vertritt Jugend“

Zum 01.10.2024 hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. die Aufgabe als Externe Beschwerdestelle für die elf Mitglieder der Selbstorganisation „Jugend vertritt Jugend“ der Fachstelle „Gehört werden!“ übernommen. In einem gemeinsamen Arbeitsprozess ist ein Schutzkonzept, ein Verfahren sowie ein Konzept zur Beschwerdebearbeitung entstanden. Im kommenden Jahr ist eine persönliche Vorstellung bei den Mitgliedern von Jugend vertritt Jugend geplant. Fortan sind regelmäßige Vorstellungen bei den Mitgliedern geplant und ein jährliches Austauschgespräch mit den Fachberaterinnen von „Gehört werden!“

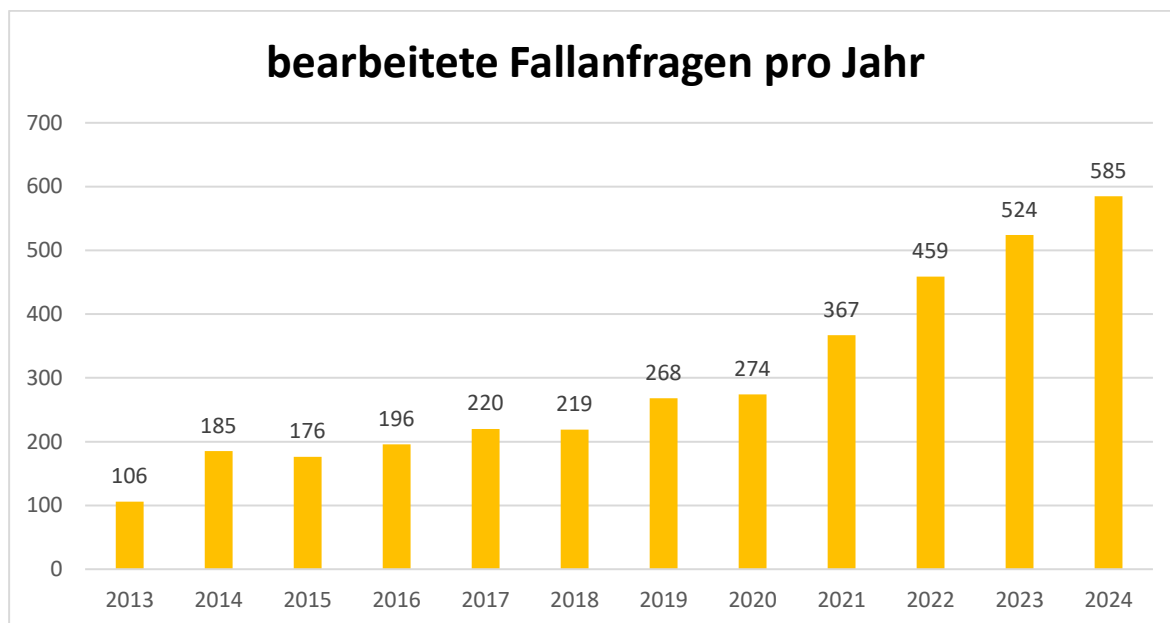
2 Entwicklung Ombudsstelle: Unabhängige Beratung für junge Menschen und deren Familien

Die individuelle Beratung und Unterstützung junger Menschen und Personensorgeberechtigter, wird von der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. seit Beginn ihrer Arbeit im Jahr 2013 verfolgt.

Durch die weitergehende Förderung ab dem 01.08.2024 hat sich die Zielgruppe und die Beratung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. an die Bestimmung des § 9a SGB VIII und der Definition des Bundesnetzwerks Ombudschaft angepasst.

Unter jungen Menschen und ihren Familien sind junge Menschen (Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene) sowie deren Pflegeeltern, Personensorgeberechtigte, nicht sorgeberechtigte Elternteile und weitere Familienangehörige zu verstehen. Wesentlich für die Beratung und Unterstützung ist, dass es sich um einen Konflikt handeln muss und weiterhin die Ratsuchenden sich bei der Leistungsgewährung durch den öffentlichen Jugendhilfeträger oder bei der Leistungserbringung durch den freien Jugendhilfeträger subjektiv nicht ausreichend beteiligt, beraten, betreut und beschieden fühlen. Die Erweiterung des Beratungsfeldes wurde sukzessive entsprechend den Kapazitäten ausgebaut.

2.1 Entwicklung der Anfragen

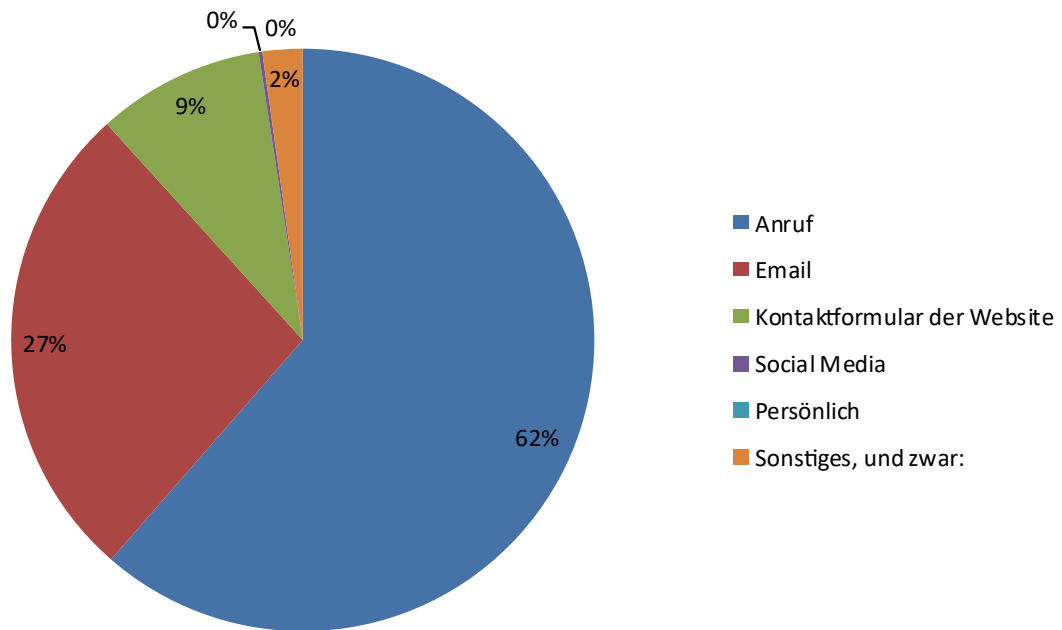


Bis zum Ende des Jahres 2024 wurden insgesamt 3624 Anfragen und Beschwerden durch die Beratungsstelle bearbeitet. Die Anzahl der Anfragen und Beschwerden an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist im Laufe des Bestehens stetig gestiegen. Im zurückliegenden Jahr 2024 wurden insgesamt 585 Anfragen und Beschwerden von jungen Menschen und deren Familien an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. bearbeitet. Im Jahr 2023 waren es noch 524 Anfragen, d. h. es liegt eine Steigerung von ca. 12 % zum Vorjahr vor. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Personalsteigerung auf das gesamte Jahr 2024 gesehen ca. 11 % beträgt. Somit konnten mit den gesteigerten Personalanteilen auch entsprechend mehr Beratungsanfragen bearbeitet werden.

Im Rahmen der erstmaligen Auswertung 2024 sind 378 Anfragen an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. herangetragen worden, die lediglich einen Autoresponder erhalten haben mit den Hinweisen zur telefonischen Erstberatung, Zielgruppe und zu den Aufgabenfeldern der Ombudsstelle sowie einen Link zu Antworten auf häufig gestellte Fragen im Rahmen ombudschaftlicher Beratung in der Jugendhilfe. Somit sind 2024 insgesamt 963 Anfragen bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. eingegangen.

Da auch in diesem Jahr die Nachfrage an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. sowie der ombudschaftliche Beratungsbedarf stetig wuchs, waren über das Jahr verschiedene Beratungsphasen notwendig, um mit der bestehenden personellen Situation die Qualität der Beratung zu sichern. Zeitweise war nicht mehr eine telefonische Erstberatung im Rahmen der Sprechstunde möglich. In der Phase der „laufenden Beratung“ können keine neuen Anfragen angenommen werden, um die laufenden Beratungen und die Warteliste qualitätsgetreu zu bearbeiten. Die Beratung der besonders unterstützungsbedürftigen Gruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Menschen mit dringlichem Anliegen wurde fortlaufend zeitnah gewährleistet.

Wie erfolgte der Zugang/erste Kontakt?

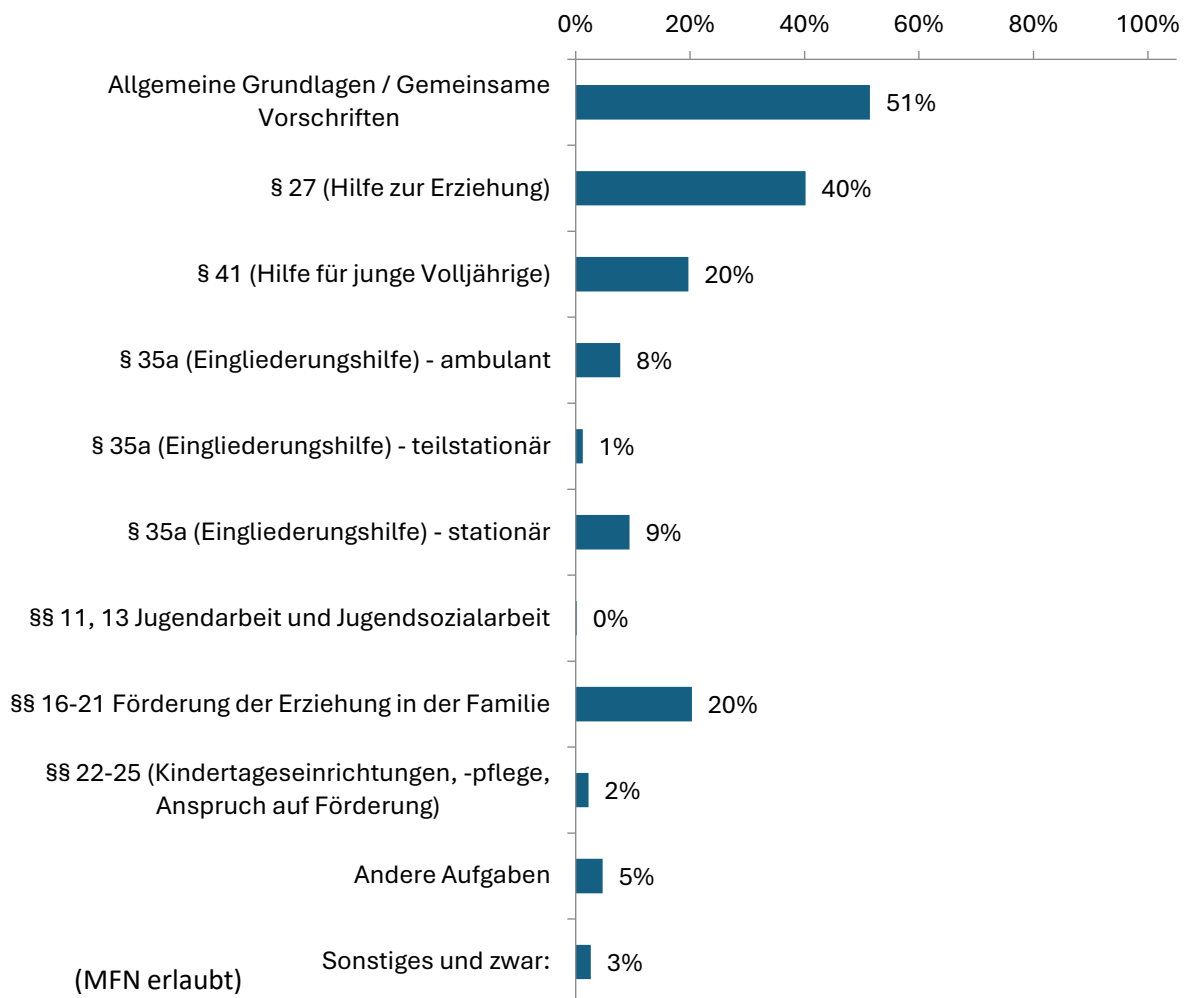


Durch die verschiedenen Beratungsphasen erfolgte der Zugang zur ombudtschaftlichen Beratung häufiger als in den letzten Jahren per Telefon. Wenden sich Ratsuchende mit einer konkreten Fragestellung in der Sprechstunde an die Ombudschaft erfolgt die Beratung telefonisch durch erfahrene, qualifizierte, ehrenamtliche Ombudspersonen. Konnte damit die Anfrage abschließend bearbeitet werden, erfolgt lediglich eine Kurzdokumentation des Beratungsgesprächs durch die Ombudsperson an die Geschäftsstelle.

Wenden sich Ratsuchende mit einer konkreten Fragestellung per E-Mail, Kontaktformular, Brief oder über Soziale Medien an die Ombudschaft erfolgt die Beratung bzw. Informationsmitteilung über E-Mail oder Rückruf durch eine hauptamtliche Fachberater:in. Konnte damit die Anfrage abschließend bearbeitet werden, erfolgt lediglich eine Kurzdokumentation des Beratungsprozesses.

Insgesamt 57,5 % der Fälle konnten nach einer telefonischen, digitalen oder persönlichen Erstberatung der Ratsuchenden abgeschlossen werden. In 110 Fällen fanden im Beratungsprozess drei oder mehr Beratungskontakte statt, was auf intensivere Beratungsanliegen hinweist. Eine persönliche Begleitung und Unterstützung durch die ehrenamtlichen Ombudspersonen und/oder die Fachreferent:innen der Beratungsstelle erfolgte in 54 Anfragen an die Ombudschaft im Jahr 2024.

Welche rechtlichen Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII sind betroffen?



Wie bereits in den Jahren zuvor handelte es sich vorrangig um Anliegen im Kontext der Hilfe zur Erziehung (§§ 27 ff SGB VIII) und der allgemeinen Grundlagen des SGB VIII, wobei sich der Anteil dieser beiden Schwerpunkte an den Beratungsanliegen im Vergleich zum Vorjahr deutlich verringert hat (-8 bzw. -7%). Gleichbleibend hoch ist der Anteil, bei denen es um Probleme im Kontext einer Antragstellung oder Weiterbewilligung von Hilfen für junge Volljährige (§ 41 SGB VIII) geht. Insgesamt gestiegen sind die Beratungen zu Eingliederungshilfe (§ 35a SGB VIII), welche in 18 % der Beratungen thematisiert sind (Vorjahr 14 %).

Mit Blick auf die nachfolgende Grafik ist auffällig, dass die Konflikte zur erstmaligen Genehmigung und Weiterbewilligung einer Hilfestellung im Vergleich zu den Vorjahren zugenommen haben, auch aufgrund von fehlenden Angeboten. Auch Anfragen betreffend (der Einschätzung) einer Kindeswohlgefährdung sind weiterhin konstant häufig Thema. Dies könnte auf fehlende Beratungs- und Unterstützungsangebote bzw. dem subjektiven Gefühl fehlender Unterstützung während oder nach einer Inobhutnahme hindeuten.

Um welche Art des Anliegens handelt es sich / Was ist der Anlass für die Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle	
Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung)	15%
Hilfegewährung (Weiterbewilligung)	25%
Hilfegewährung (Umfang, Hilfeebringer etc.)	13%
Hilfeplanung (bzw. Teilhabe- und Gesamtplanung)	9%
Hilfegestaltung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung)	13%
Hilfegestaltung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u.ä. (inkl. Wunsch nach Wechsel)	4%
Rückführung	9%
Klärung einer Kostenheranziehung	5%
drohende Inobhutnahme	2%
Verfahren Einschätzung Kindeswohlgefährdung	17%
Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung/Unterhalt	11%
Beschwerde über/ Konflikt mit/ Wunsch nach Wechsel der Fachkraft/Vormund*in	14%
Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, menschlichem Umgang, Ernstgenommen werden	33%
Wunsch- und Wahlrecht	16%
Mangelnde Beteiligung des jungen Menschen	16%
Mangelnde Einbeziehung/Beteiligung der Eltern/eines Elternteils	16%
Klärung von Zuständigkeitsfragen	4%
Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Fachkräften verschiedener Institutionen	4%
Unangemessenes Vorgehen der Fachkraft	6%
Durchsetzung von Rechtsansprüchen	3%
Fehlendes Angebot	13%
Ausgestaltung des Angebots	2%
Sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information	13%
Sonstiges	1%

Erfreulich ist die hohe Zahl an jungen Menschen, welche durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. beraten werden². Insgesamt fanden 138 junge Menschen und Careleaver:innen eigenständig den Weg zur Ombudschaft (24% aller Beratungsfälle), davon waren 41 minderjährig (7% aller Beratungsfälle). Zusätzlich sind 6% der Anfragen von jungen Menschen mit Unterstützung durch betreuende Fachkräfte eingegangen. Es ist festzustellen, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. insbesondere in Zeiten eines hohen Anfrageaufkommens vorrangig die Beratungsanfragen aus der besonders vulnerablen Gruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Menschen beraten und unterstützt hat, so dass diese Gruppe in der Statistik auch verstärkt sichtbar wird.

In der Statistik wurde erstmals auch die Aufteilung der zuordbaren 383 Beratungsanfragen je Regierungsbezirk ausgewertet. Demnach entfielen 35,5 % der Fälle auf den Regierungsbezirk Düsseldorf, 26,4 % auf den Regierungsbezirk Köln, 19,6 % auf den Regierungsbezirk Arnsberg, 11 % auf den Regierungsbezirk Münster und 7,6 % auf den Regierungsbezirk Detmold. Auch im Verhältnis zur Einwohnerzahl ist Düsseldorf und Köln überrepräsentiert und Münster und Detmold unterrepräsentiert. Insbesondere für den Regierungsbezirk Düsseldorf kann vermutet werden, dass viele Jugendämter aus dem Regierungsbezirk auf Grund der Kooperationsvereinbarung auf die Möglichkeit der ombudschaftlichen Beratung aufmerksam machen.

2.2 Ehrenamtliche Ombudspersonen

Die Ombudspersonen begleiten im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und deren Familien bei Gesprächen mit dem Jugendamt und/ oder einer Einrichtung, um mit Hilfe des Prinzips der konstruktiven Konfliktlösung eine einvernehmliche Abhilfe der Beschwerde zu verfolgen.³

Für die ombudschaftliche Arbeit in NRW sind die ehrenamtlichen Ombudspersonen ein wesentlicher und unverzichtbarer Bestandteil. Die Ombudspersonen sind in der Regel und gemäß dem Standard erfahrene Fachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung in verschiedenen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe und begleiten Ratsuchende bei Bedarf in den einzelnen Regionen vor Ort.

Insgesamt sind zurzeit 28 Ombudspersonen ehrenamtlich für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. tätig. Im Zeitraum der neuen Förderung ab August bis Dezember haben sie gemeinsam über 790 Stunden ehrenamtliche Arbeit für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. erbracht.

Zur kollegialen Beratung und gegenseitigen Qualifizierung finden vierteljährlich sogenannte Ombudstreffen statt, die auch im Jahr 2024 in Präsenz und hybrider Form angeboten und durchgeführt wurden, an denen Ombudspersonen aus ganz NRW teilgenommen haben. Der fachliche Austausch ist von großer Relevanz für die

² Siehe Anlage Statistik 2024: Wer war die erste kontaktaufnehmende Person?

³ An dieser Stelle möchten wir Sie um Ihre Mithilfe bitten, den Flyer zur Gewinnung von Ombudspersonen an Interessierte weiterzuleiten: <https://ombudschaft-nrw.de/helfen-sie-mit/> Vielen Dank!

ehrenamtliche Arbeit. Darüber hinaus werden dort Neuerungen in der Jugendhilfe und aktuelle Themen für die ombudtschaftliche Arbeit besprochen und diskutiert.

In 320 Fällen haben ehrenamtliche Ombudspersonen an der Beratung mitgewirkt. Ein beachtlicher Teil wird durch die ehrenamtlich besetzte telefonische Sprechstunde abgedeckt.

Neben dieser Sprechstunde begleiten Ombudspersonen im Konflikt- und Beschwerdefall junge Menschen und deren Familien vor Ort. Die Einsatzgebiete der Ombudspersonen orientieren sich generell am Heimatort der Ehrenamtlichen, um lange Anfahrtswege zu vermeiden. Um die besonders sensible Gruppe der jungen Menschen vor Ort adäquat zu begleiten, sind einige Ombudspersonen gern bereit längere Fahrtzeiten in Kauf zu nehmen. Alternativ kann immer auf die digitale Beratung von Haupt- und Ehrenamt zurückgegriffen werden.

2.3 Kooperation von Jugendämtern mit der Ombudschaft Jugendhilfe e.V.

Mit dem Start der Arbeit im Februar 2013 hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ebenso Kooperationsvereinbarungen mit Jugendämtern angestrebt, die die konkrete Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle als unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle und dem Jugendamt in Beschwerdefällen regeln.

Seit der Verabschiedung des Landeskinderschutzgesetzes im Mai 2022 und der Reform des SGB VIII kommen vermehrt Jugendämter auf die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. zu, um Kooperationsvereinbarungen abzuschließen.

Im Rahmen dieser Kooperationsvereinbarung mit der Ombudsstelle verpflichten sich Jugendämter, die Adressat:innen der Kinder- und Jugendhilfe auf die Möglichkeit der ombudtschaftlichen Beratung und Unterstützung in Konfliktsituationen hinzuweisen und relevante Informationen zur Verfügung zu stellen. So setzen einige kooperierende Jugendämter in ihren Bescheiden neben dem Rechtsbehelf ebenso einen Hinweis auf das Beratungsangebot der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Für die Begleitung vor Ort stellt die Ombudsstelle nach Möglichkeit eine qualifizierte, ehrenamtliche Ombudsperson bereit, die dem Jugendamt vorgestellt wird.

Darüber hinaus beinhaltet die Kooperationsvereinbarung die jährlichen Feedbackgespräche, zu denen ein Kurzbericht zu den eingegangenen Fallanfragen in anonymisierter Form dargestellt und besprochen wird, um den Jugendämtern die Möglichkeit zu geben, diese Rückmeldung für ihre Qualitätsentwicklung zu nutzen.

Seit August 2024 sind die Kooperationen mit den Jugendämtern nicht mehr Bestandteil der Förderung. Die Fortführung der Kooperationen wird durch die Vereinbarungen sichergestellt. Neue Kooperationen konnten im Jahr 2024 mit den Jugendämtern der Städte Gevelsberg und Witten abgeschlossen werden, so dass insgesamt 38 Jugendämter eine Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. abgeschlossen haben.

2.4 Grenzen ombudtschaftlicher Beratung

Im Rahmen der Fallbegleitungen wurde im Jahr 2024 vermehrt deutlich, dass die ombudtschaftliche Beratung nicht zum „Ausfallbürgen“⁴ des freien und öffentlichen Jugendhilfesystems werden darf. Die Gefahr besteht, dass die Fachreferent:innen und im Besonderen die ehrenamtlichen Ombudspersonen, Aufgaben übernehmen, die nicht mehr dem ombudtschaftlichen Feld zuzuordnen sind, sondern Themen einer sozialpädagogischen Begleitung sind.

Ein 15-jähriger Mensch war nicht in einer passgenauen und bedarfsgerechten Wohngruppe untergebracht und landete durch Regelverstöße in einer Inobhutnahmegruppe. Eine Aussicht auf eine langfristige Perspektive gab es nicht. Nach einer Ersterfassung mit dem jungen Menschen, wurde ihr geraten einen Antrag auf Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII zustellen, da sie mehrere Diagnosen hat, die auf eine seelische Behinderung nach § 35a SGB VIII hinweisen. Weiterführend wird die 15-jährige vor Ort von zwei Ombudspersonen begleitet. Sie unterstützen den jungen Menschen bei der weiteren Beantragung sowie bei der seit längerer Zeit ausstehenden Klärung der Zuständigkeit für das Finden der passgenauen Hilfe. Nach einem sechsmonatigen Prozess erklärt sich im abschließenden Gespräch mit der Ratsuchenden, einer Ombudsperson und der Eingliederungshilfe letztere für zuständig und kann dem jungen Menschen drei mögliche Wohngruppenplätze zur Besichtigung anbieten.

Im Prozess wurde deutlich, dass sowohl die involvierten Fachkräfte immer wieder beraten wurden und Aufgaben des öffentlichen bzw. freien Trägers übernommen wurden. Lange war nicht geklärt, ob der junge Mensch zur Personengruppe der Eingliederungshilfe zählt, und entsprechend wurde keine passende Einrichtung gesucht. Der junge Mensch wurde mit seinen Herausforderungen mehrfach auf die Wartebank gesetzt. Bei anderen Beratungsanfragen von jungen Menschen, die sich bereits in pädagogischer Begleitung befinden, zeigt sich ebenfalls immer wieder, dass die Fachkräfte aufgrund fehlendem (fachlichen) Wissen im Rahmen vom Kinder- und Jugendhilfegesetz Unterstützung in der Arbeit benötigen.

Außerdem hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. vermehrt Anfragen erhalten, in denen sie von Ratsuchenden u. a. gebeten wurde, den „Sachverhalt zu prüfen und notwendige Schritte einzuleiten“. Dies bedeutet für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., dass die Aufgabe der ombudtschaftlichen Arbeit immer wieder deutlich dargestellt und vermittelt werden muss. Der ombudtschaftlichen Beratung obliegt es nicht gewünschten „Prüfaufträgen“ zu verschiedenen Themen nachzugehen, sondern Klärung und Vermittlung von Konflikten, die den Aufgabenbereich des SGB VIII betreffen, zu unterstützen.

⁴ von Wölfel, Ulrike (2024): Radikale Bescheidenheit und eine konkrete Utopie - Gedanken zum Professionalisierungsprozess des Arbeitsfeldes Ombudschaft. In: Graber, Heike; Koch, Josef; Lenz, Stefan; Reutlinger, Christian (Hrsg.), Widersprüche erkennen, das Gesellschaftliche im Einzelnen sehen - Kritischer Kinder- und Jugendhilfe über Friedhelm Peters begegnen, Weinheim: Beltz Juventa, 2024, S. 155 - 176.

Als Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. haben wir gegenüber Jugendämtern und öffentlichen Trägern keine **Weisungsbefugnisse** und auch keine **Aufsichts- oder Eingriffsrechte**. Ziel unserer Arbeit ist, bei Konflikten zwischen Ratsuchenden und öffentlichen oder freien Trägern konstruktiv zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen.

Insbesondere während **familiengerichtlicher Verfahren** ist eine ombudtschaftliche Beratung nicht vorgesehen, da eine konstruktive, pädagogische Lösung nicht möglich ist.

Häufig wird die Ombudsstelle bei **Kindeswohlgefährdungsmeldungen nach § 8a SGB VIII** von Ratsuchenden kontaktiert. Die Aufgabe das Kindeswohl zu überprüfen, obliegt den Jugendämtern. An dieser Stelle kann die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. nur die Ratsuchenden über das Verfahren aufklären.

Bei Anliegen, die das **Sorge- und Umgangsrecht** betreffen ist in der Erfassung des Anliegens stets genau zu prüfen, ob der Konflikt mit einem freien oder öffentlichen Träger besteht oder die Hochstrittigkeit der Eltern der Vordergrund des Konfliktes ist. Außerdem ist zu prüfen, inwieweit eine konstruktive Klärung mit allen Beteiligten noch möglich ist oder die Klärung einem Familiengericht obliegt.

In all diesen Fällen ist es der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ein großes Anliegen, die Ratsuchenden über ihre Rechte und die jeweiligen Abläufe ausführlich aufzuklären und sie an entsprechende Stellen zu verweisen.

3 Fachstelle: Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe

Seit dem Jahr 2016 besteht neben der Ombudsstelle ebenso die *Fachstelle zur Förderung örtlicher Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe*. Entwicklungen in dem Zeitraum der Jahre 2016 bis 2023 sind in den jeweiligen Jahresberichten nachzulesen und verfügbar unter <https://ombudschaft-nrw.de/ombudschaft-jugendhilfe/>

3.1 Aufgabe der Fachstelle

Die Fachstelle hat öffentlichen Trägern der Jugendhilfe kostenlose Unterstützung beim Aufbau örtlicher Beschwerdestellen für junge Menschen und sorgeberechtigte Erwachsene angeboten. Die infrastrukturelle Arbeit der Fachstelle umfasste insbesondere das Angebot an Jugendämter – auch in Verbindung mit freien Trägern – den Aufbau örtlicher oder regionaler Beschwerdestrukturen zu beraten, zu unterstützen und zu begleiten.

Grundlage war ein hierzu entwickeltes Konzept⁵ der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.. Entsprechende Kooperationsvereinbarungen regelten das Zusammenwirken der

⁵ Konzept unter <https://ombudschaft-nrw.de/pdf/Konzept%20Fachstelle%20Ombudschaft.pdf>

Fachstelle mit Jugendämtern und ggf. freien Trägern zum oben benannten Unterstützungsangebot.

3.2 Entwicklungen der Fachstelle

Seit Beginn der Fachstellenarbeit im Jahr 2016 haben insgesamt 17 Jugendämter aus vier Regionen die Beratung der Fachstelle zum Aufbau und Betrieb einer kommunalen/regionalen Beschwerdestelle in der Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch genommen.

Diese sind:

Region Steinfurt - *Ombudschaft Jugendhilfe im Kreis Steinfurt e. V.* aktiv seit 2018

Kreis Borken - *Beschwerdestelle Jugendhilfe für die Städte Ahaus, Bocholt, Borken und den Kreis Borken* aktiv seit 2021

Städteregion Aachen - *Gemeinsame Informations- und Beschwerdestelle/ Ombudsstelle für Leistungsberechtigte nach dem SGB VIII der Jugendämter in der Städteregion Aachen*, voraussichtlich aktiv ab 2025.

Bonn – Kooperation mit der Fachstelle wurde auf Wunsch übergeleitet in eine Kooperation mit der Ombudsstelle der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.⁶

Zu allen drei Regionen fanden im Jahr 2024 Kontakte zu ombudschäftlichen und organisatorischen Fragen sowie zu Anfragevermittlungen und -unterstützung statt.

Seit dem 01.08.2024 ist die Arbeit der Fachstelle nicht mehr Bestandteil der Förderung. Die Kooperationsvereinbarungen waren auf den Zeitraum der oben beschriebenen Beratung befristet.

4 Öffentlichkeitsarbeit

Um junge Menschen und ihre Familien über das ombudschäftliche Unterstützungsangebot der unabhängigen Vermittlung und Beratung bei Konflikten mit der Kinder- und Jugendhilfe zu informieren und Zugangsbarrieren abzubauen, hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ihre Arbeit im Jahr 2024 bei einer Vielzahl von Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe vorgestellt und weiter bekanntgemacht. Dazu zählt auch der Austausch mit unterschiedlichen Schnittstellen zur Vernetzung.

Im Jahr 2024 wurde die Öffentlichkeitsarbeit wie in den Jahren zuvor von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen der Ombudsstelle gemeinsam geleistet.

Ein Ausschnitt:

- Präsentationen in Jugendhilfeausschüssen, AG § 78 und Dienstbesprechungen
- Vorstellung bei Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und deren Beteiligungsgremien

⁶ Vergleiche hierzu Gliederungspunkt 2.3 des vorliegenden Berichts.

- Vorstellung beim Arbeitstreffen der Einrichtungsaufsichten der Landesjugendämter – fachlicher Austausch zur Abgrenzung unabhängige Ombudsstelle und externe Beschwerdestelle nach § 45 SGB VIII
- Vorstellung bei der Leitungskonferenz der Kinder- und Jugendhilfe – Verbundes (KJHV) der Bergischen Diakonie
- Vortrag und Diskussion auf einer Veranstaltung des LWL-Landesjugendamt Westfalen zum Thema: Grundlagen und Umsetzung von Ombudschaft im Handlungsfeld Pflegekinderhilfe in NRW
- Teilnahme an der „Gehört werden!“ Veranstaltung – Fachstelle der Landesjugendämter
- Austausch mit Vertreter:innen des Careleaver e.V. bei der Entwicklung ihres Rechteflyers „Welche Rechte haben junge Menschen in und nach der Jugendhilfe“⁷ – Verlinkung des Rechteflyers mit den digitalen Medien der Ombudschaft
- Beiratsmitglied des Projekts: Kinderrechte-App *Justy* der Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe
- Vorstellung bei der IGFH Regionalgruppe Westfalen
- Austausch und Netzwerkarbeit mit Verfahrenslots:innen nach § 10b SGB VIII
- Vernetzungstreffen mit der Ombudsstelle für geflüchtete Menschen in Köln
- Präsentation und Austausch mit Studierenden der Universität Siegen, Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften
- Teilnahme am Treffen des Fachzentrums Erziehungshilfen an der Universität zu Köln
- Teilnahme am Jubiläum 50+3 Jahre des Deutschen Kinderschutzbunds, Landesverband NRW „Kinderschutz gestern – heute – morgen“
- Artikel in der Rheinischen Post „Wer bei Streit mit der Kita helfen kann“⁸

Um junge Menschen und ihre Familien persönlich und digital erreichen zu können, richtet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ihre Öffentlichkeitsarbeit altersgerecht und zielgruppenspezifisch aus.

Daher wurde die Entwicklung einer Netzwerkkarte „Hilfe für junge Menschen in NRW“ mit unterschiedlichen Beratungsangeboten, Notschlafstellen und Sleep-Ins für junge Menschen, die Unterstützung suchen und/oder sich in Notlagen befinden,

⁷ Verfügbar unter: https://careleaver.de/wp-content/uploads/2024/04/Rechte-Uebersicht_CareleavereV2024.pdf [22.05.2025]

⁸ Verfügbar unter: https://www.pressreader.com/germany/rheinische-post-keleve/20240725/282127821726981?srsIid=AfmBOooo0O-Qnse0mSPEKD2_4Wye5-IS3o5v5HDQrDeuMgd8oOBZmfyd [22.05.2025]

gestartet und auf der Webseite veröffentlicht. Weiterhin werden auf der Webseite häufig gestellte Fragen beantwortet und mit über 100 FAQ's des Bundesnetzwerks Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe verlinkt. Darüber hinaus werden die Socialmedia Kanäle Instagram, YouTube, TikTok und Facebook gepflegt und regelmäßig neue Beiträge mit jugendhilferelevanten Themen veröffentlicht.

5 Soziale Medien

Auch im Jahr 2024 konnten junge Menschen und ihre Familien mit neuen Beiträgen auf den Kanälen der Sozialen Medien erreicht werden.

Zu folgenden Themen wurden Beiträge in unterschiedlichen Formaten erstellt:

- Aktuelle Taschengeld- und Bekleidungssätze für das Jahr 2024
- In Kooperation mit Fragdasjugendamt „Kann ich mein:e Sachbearbeiter:in beim Jugendamt wechseln?“
- Häufige Fragen an Ombudsstellen
- Anonymisierte Fälle aus unserer Ombudsstelle
- Wenn deine Wohngruppe in einem anderen Bundesland liegt als dein zuständiges Jugendamt
- Gemeinsam mit der Ombudsstelle Baden-Württemberg „Dürfen sich Pflegekinder an eine Ombudsstelle wenden?“ und „Wenn Du mit 18 raus aus der Wohngruppe sollst“

Um die Themen etwas aufzulockern, hat die Ombudsstelle sich an humorvollem Content versucht, z.B. „Was die Ombudschaft Jugendhilfe NRW unter konstruktiver Konfliktlösung versteht“, „Typische Probleme eines Content-Creators in der Jugendhilfe“ und „Deine Kollegin und Du, wenn die Beratung anders lief als geplant“.

Die Youtube – Videos erzielten im Jahr 2024 über 12.000 Aufrufe und der Kanal⁹ hat 40 Abonnent:innen dazugewonnen. Die hohe Anzahl der Aufrufe und die relativ geringe Anzahl von 152 Abonnent:innen lässt sich dadurch erklären, dass 99,8 % der Zuschauer:innen die Videos anschauen ohne Abonnent:in des Kanals zu sein. 0,2 % der Zuschauer:innen haben den Kanal abonniert. Voraussetzung, um YouTube-Kanälen folgen zu können, ist ein angemeldetes Google-Konto.

Auf Instagram¹⁰ wurden, neben den ca. 400 Stories¹⁰ und Beiträgen, 14 Reels gepostet. Diese erreichten im Durchschnitt 2.460 unterschiedliche Konten. Der Instagram – Kanal hat 1.030 Follower.

Auf dem TikTok – Kanal¹¹ der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wurden ähnliche Inhalte gepostet. Innerhalb eines Jahres wurden die Beiträge insgesamt ca. 33.000-mal aufgerufen. Zum Ende des Jahres 2024 hatte der Kanal 110 Abonnent:innen.

⁹ <https://www.youtube.com/channel/UC4KftW52sFTZamKz88e8v8w>


¹⁰ <https://www.instagram.com/ombudschaftjugendhilfenrw/>


¹¹ <https://www.tiktok.com/@ombudschaftnrw>


Ein Ausschnitt der fünf Top-Beiträge der Ombudsstelle auf TikTok im Jahr 2024:


Deine Top-Beiträge ⓘ


Die meisten Aufrufe Meiste neue Zuschauer

- 

Die Taschengeldbeträge wurden für Kinder und Jugen...
53K Ansichten in den letzten 365 Tage
Veröffentlicht am 9. Jan. 2024
- 

Wer zahlt Euch die Erstausrüstung? Wer weiß e...
14K Ansichten in den letzten 365 Tage
Veröffentlicht am 7. März 2023
- 

Wer von Euch kennt es? Zig Menschen sitzen um Euch he...
6,938 Ansichten in den letzten 365 Tage
Veröffentlicht am 16. Mai 2023
- 

Viktor wird telefonisch beraten. Wir erklären ihm, da...
5,045 Ansichten in den letzten 365 Tage
Veröffentlicht am 24. Apr. 2024
- 

Mein Antrag wurde abgelehnt, was kann ich tun? #ombudsc...
5,027 Ansichten in den letzten 365 Tage
Veröffentlicht am 21. Feb. 2023

6 Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist Mitglied des Bundesnetzwerks Ombudschaft. Im Jahr 2024 haben zwei Bundesnetzwerktreffen stattgefunden, bei denen jeweils Mitarbeiter:innen der Ombudschaft vertreten waren. Beim Herbsttreffen fand ebenfalls die Mitgliederversammlung statt. Themen der Treffen waren unter anderem die bundesweite Weiterentwicklung ombudschaftlicher Strukturen, fachpolitische Entwicklung, das Verabschieden von gemeinsamen Papieren, die Weiterbildung und die Vorstellung der Ergebnisse der thematischen Arbeitsgemeinschaften.

6.1 Arbeitsgemeinschaften

Außerdem arbeitet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. in den verschiedenen Arbeitsgemeinschaften des Bundesnetzwerks mit. Die bundesweiten Arbeitsgemeinschaften entsprechen den aktuellen Entwicklungen in der ombudtschaftlichen Arbeit und tragen zu der fachlichen Weiterentwicklung dieser bei. Die Treffen finden in der Regel online statt.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. hat an folgenden Arbeitsgemeinschaften und Themen mitgewirkt:

- Externe Beschwerdestellen
- FAQ (bundesweite Sammlung von Antworten auf häufig gestellte Fragen)
- Flucht
- Geschlossene Unterbringung / Freiheitsentziehende Maßnahmen
- Hochstrittigkeit / hochstrittige Eltern
- Kindertagesstätten
- Kostenheranziehung
- Pflegefamilien
- Gründung der AG Social Media
- Ehrenamt
- Struktur der Zusammenarbeit im Bundesnetzwerk
- Kampagne zu Befristung von Leistungen („Widerspruch wagen“)

6.2 Teilnahme am Projekt: **Ombud-was?!?!?**

Exemplarisch für die Mitarbeit wird hier das Projekt Kooperation mit dem Kompetenzzentrum Pflegekinder dargestellt:

Im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem Bundesnetzwerk Ombudschaft und dem Kompetenzzentrum Pflegekinder nimmt die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. an dem Projekt **Ombud-was?!?!?** teil. Das Kompetenzzentrum Pflegekinder möchte mit den beteiligten Ombudsstellen und ca. 15 Careleaver:innen der Frage nachgehen: **Ombudschaft-was ist das eigentlich?**

Ziel des Projektes ist, dass Pflegekinder mehr über die Arbeit der Ombudschaft erfahren und über die Möglichkeiten der Beschwerde aufgeklärt werden. In unterschiedlichen Workshops werden Fragen, Ideen und Strategien erörtert, wie Pflegekinder um ihre Beschwerdemöglichkeiten Kenntnis erlangen.

Der erste Workshop fand im Juni 2024 statt. Dort wurden erste Fragen an die Ombudschaft formuliert und jede teilnehmende Ombudschaft in den Bundesländern hat die Fragen per Video beantwortet. Für das nächste Jahr ist ein Vorortbesuch in der Ombudsstelle geplant, bei dem Careleaver:innen mit den Fachreferent:innen über ihre Themen ins Gespräch kommen möchten und ihnen die ombudtschaftliche Arbeit vorgestellt wird.

Bei einer gemeinsam geplanten Abschlussveranstaltung im Jahr 2025 sollen die Ergebnisse der Fachöffentlichkeit präsentiert werden.

6.3 Bundesweite Statistik

Seit 2021 erfasst die Ombudschaft Jugendhilfe NRW statistisch valide und bundesweit vergleichbare Daten zur ombudtschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe und werten auf diese Weise die ombudtschaftliche Beratung quantitativ aus¹². Die Datenerhebung, -aufbereitung und -auswertung erfolgt unter wissenschaftlicher Begleitung mit einem einheitlichen Datenerhebungsinstrument der im Bundesnetzwerk Ombudschaft zusammengeschlossenen Ombudsstellen. Dieses ist in einem mehrjährigen Prozess nach fachlichen, technischen und statistischen Kriterien entwickelt worden. Auf diese Weise bestehen valide, belastbare Daten zur ombudtschaftlichen Beratung in NRW zur Verfügung.

7 Ausblick 2025

Veränderungen im Aufsichtsrat

Im Dezember 2024 wurde der Aufsichtsrat für zwei weitere Jahre gewählt. Für Herrn Mußenbrock kam Frau Claudia Jardin vom Deutschen Roten Kreuz Nordrhein in den Aufsichtsrat. Die weiteren Mitglieder wurden bestätigt.

Herrn Mußenbrock wurde von den Mitgliederverbänden, den Mitarbeitenden und Aufsichtsratsmitgliedern für die langjährige Arbeit im Vorstand und späterem Aufsichtsrat sowie sein Engagement für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ganz herzlich gedankt.

Auf der ersten Sitzung des Aufsichtsrats wurde Frau Kerstin Schwabl als Vorsitzende des Aufsichtsrats gewählt. Als Stellvertretungen wurden Frau Sabine Schweinsberg und Herr Dominik Duballa im Amt bestätigt.

Regionale Ombudsstelle für den Regierungsbezirk Münster

Das Landesministerium hat im April 2025 eine Entscheidung zum Interessensbekundungsverfahren getroffen und die Stadt Datteln mit dem Aufbau und dem Betrieb der Regionalen Ombudsstelle für den Regierungsbezirk Münster beauftragt. Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. als überregionale Ombudsstelle wird mit dieser aufzubauenden Ombudsstelle zusammenarbeiten und gemäß den Vorgaben einheitliche Leitlinien, Qualitätsstandards und Fachberatung zur Verfügung stellen. Mit diesem Schritt beginnt der Regionalisierungsprozess und weiterer Ausbau der ombudtschaftlichen Strukturen in NRW für eine bedarfsgerechtere ombudtschaftliche Beratung und Unterstützung. Hier wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. gerne mit ihrer Expertise unterstützen.

¹² Alle aufgeführten Statistiken in diesem Bericht wurden im Rahmen der bundesweiten Statistik für NRW erhoben und ausgewertet.

Weiterentwicklung der Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Durch die Förderung als Überregionale Ombudsstelle im Sinne des § 9a SGB VIII mit der regionalen Beratung für den Regierungsbezirk Düsseldorf seit August 2024 müssen einige konzeptionelle Grundlagen, Standards, Kooperationsvereinbarungen u.a. der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. weiterentwickelt, modifiziert und angepasst werden. Diese Konzepte werden im Laufe des Jahres 2025 veröffentlicht.

Deutscher Jugendhilfetag in Leipzig

Im Mai 2025 beteiligt sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. an dem gemeinsamen Stand des Bundesnetzwerks Ombudschaften bei 18. Deutschen Jugendhilfetags in Leipzig. Neben der Präsenz vor Ort werden Fragen und Themenfilme zur Verfügung gestellt, um über die ombudschaftliche Arbeit zu informieren.

Weiterentwicklung des Internetauftritts

Im Laufe des Jahres 2025 soll der Internetauftritt der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. inhaltlich und grafisch weiterentwickelt werden, um dadurch noch zielgruppenorientierter über das ombudschaftliche Angebot zu informieren und die Kontaktwege entsprechend aufzeigen zu können.

Teilnahme an der landesweiten Woche der Erziehungshilfe

Im September 2025 findet eine landesweite Woche der Erziehungshilfe auf der Initiative der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege statt. Hieran wird sich die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. beteiligen.

Anhang

– Anonymisiertes Fallbeispiel und Feedback

Fallbeispiel: Samira (14) und Sina (16)¹³

Die Schwestern Samira (14) und Sina (16) leben gemeinsam in einer stationären Jugendhilfeeinrichtung nach § 34 SGB VIII. In der Wohngruppe kommt es über einen längeren Zeitraum hinweg zu wiederkehrenden Spannungen zwischen den Mädchen und dem pädagogischen Team. Die Mädchen berichten, dass sie sich mit ihren Sorgen nicht ernst genommen und in Konfliktsituationen nicht ausreichend unterstützt fühlen. Auch im Kontakt mit der zuständigen Fachkraft im Jugendamt empfinden Samira und Sina sich nicht gehört. Aus ihrer Sicht bleibt ihre Perspektive in Entscheidungen unberücksichtigt, insbesondere im Hinblick auf ihren Wunsch, die Wohngruppe zu verlassen. Insbesondere beklagen sie eine mangelnde Beteiligung an Entscheidungen, die sie selbst unmittelbar betreffen – ein Verstoß gegen das Beteiligungsrecht gem. § 8 SGB VIII. Gemeinsam mit einer Familienangehörigen

¹³ Die Namen der Ratsuchenden wurden aus Anonymisierungsgründen geändert; das Einverständnis zur Veröffentlichung des Beispiels und der Rückmeldung liegt vor.

nehmen die beiden schließlich Kontakt zur Ombudsstelle auf. Eine ehrenamtliche Ombudsperson und eine hauptamtliche Fachkraft der Ombudschaft übernehmen die Begleitung der beiden Jugendlichen. Im Verlauf der ombudschaftlichen Unterstützung finden mehrere Gespräche gemeinsam mit dem Jugendamt sowie ein gemeinsamer Termin mit der Wohngruppe statt. Während der Gespräche wird deutlich, dass Samira und Sina sich eine Rückkehr zur ehemaligen Bereitschaftspflegefamilie wünschen, bei der sie sich sicher und verstanden gefühlt haben. Alternativ ziehen sie auch einen Wechsel in eine andere Wohngruppe in Betracht. Eine besondere Schwierigkeit besteht jedoch darin, dass die Eltern der beiden, die das Sorgerecht innehaben, den Einzug in eine Pflegefamilie aufgrund ihres kulturellen Hintergrunds nicht befürworten. Diese ablehnende Haltung verzögert den Prozess erheblich, da alle Entscheidungen zu einem Wechsel in eine Pflegefamilie auch unter Berücksichtigung der elterlichen Sorge abgestimmt werden müssen. Die Ombudschaft unterstützt die Jugendlichen in der Klärung ihrer Perspektive und vermittelt zugleich zwischen Jugendamt, Eltern und Pflegefamilie, um eine Kindeswohl dienliche Lösung zu ermöglichen. Parallel zur laufenden ombudschaftlichen Begleitung spitzt sich die Situation in der Wohngruppe weiter zu. Im Verlauf der Begleitung durch die Ombudschaft eskaliert die Situation in der Wohngruppe weiter, sodass die Einrichtung kurzfristig ankündigt, die Mädchen nicht länger betreuen zu können. In dieser zugespitzten Lage erklärt sich die ehemalige Bereitschaftspflegefamilie bereit, Samira und Sina vorübergehend im Rahmen eines Clearings aufzunehmen. Von dort aus soll gemeinsam mit dem Jugendamt, der Pflegefamilie und – vor allem – den Mädchen selbst geklärt werden, welche weitere Hilfeform für sie künftig passend und tragfähig ist.

Feedback der Ratsuchenden

„Sehr geehrte Frau Iliasa und Frau Mehring,

Ich wollte mich für die Unterstützung bedanken, die sie uns im vergangenen Jahr gegeben haben.

Wir sind ihnen sehr dankbar!

Ich hoffe es geht Ihnen gut.

Es ist bis her sehr viel passiert und ich wollten ihnen ein bisschen von erzählen.

Wir sind im Juni 2023 zur Pflegefamilie gezogen. Da gings uns auch super, wir haben uns vom ganzen stress ausgeruht und erholt.

Im Dezember 2023 wurde die Entscheidung getroffen. Die Pflegefamilie hat sich entschieden meine Schwester als Pflegekind aufzunehmen, was Völlig in Ordnung war. Ich habe mir ein paar Wohnung angeschaut, von einem Träger ein intensiv betreutes wohnen. Und bin am 15 Dezember in einer Wohnung eingezogen. Meine Schwester wechselte die schule, in die Nachbarsstadt auf einen Gymnasium. Ich habe mich in meiner Wohnung eingelebt. Mit der schule lief am Anfang 2024 nicht so gut, also wechselte ich in die Nachbarstadt auf eine Realschule ende Sommer. Wir sehen uns zu dritt ab und zu und übernachten bei der Pflegefamilie. Uns geht es alle super. Es tut mir sehr leid das ich ihre Email übersehen habe und ich bin innen vom Herzen dankbar.“

– Statistik 2024: Wer war die erste kontaktaufnehmende Person?



bearbeitete Anfragen 01.01.2024 bis 31.12.2024; N = 585