

Jahresbericht 2025

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: ueberregionale@ombudschaft-nrw.de;

Homepage: www.ombudschaft-nrw.de

Aufsichtsrat

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

Sabine Schweinsberg für den Paritätischen Landesverband NRW e.V.

Dominik Duballa für die Caritasverbände der Bistümer 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.

Claudia Jardin für die Landesverbände des Deutschen Roten Kreuzes in NRW

Geschäftsführung / Vorstand

Reiner Massow

Überregionale Ombudsstelle Wuppertal, Mitarbeiter:innen:

Dr. Sabine Gembaczyk

Martina Wesselmann

Luisa Fischer

Michaela Iliasa

Kevin Schmidt

Stefanie Schwalger

Verena Moltmann (Verwaltung)

Darüber hinaus sind 29 ehrenamtliche Ombudspersonen aktiv tätig.

Inhalt

1	Entwicklung der überregionalen Ombudsstelle	4
1.1	Personal der überregionalen Ombudsstelle	4
1.2	Aufgaben als überregionale Ombudsstelle	4
2	Zusammenarbeit mit der regionalen Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster	7
3	Ombudtschaftliche Beratung mit Sitz im Regierungsbezirk Düsseldorf	8
4	Ehrenamtliche Ombudspersonen	12
4.1	Telefondienst	13
4.2	Rückrufdienst	13
4.3	Begleitung vor Ort	13
4.4	Vorstellungen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe	13
4.5	Ombudstreffen	14
4.6	Erfahrungsbericht einer Ombudsperson	14
5	Kooperation zwischen Jugendämtern und der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.	16
6	Öffentlichkeitsarbeit	17
6.1	Soziale Medien	17
6.2	Überarbeitung der Webseite	18
6.3	Bekanntmachung und Vernetzungsarbeit	19
6.4	Woche der Erziehungshilfe	20
7	Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe	21
7.1	Arbeitsgemeinschaften	21
7.2	Deutscher Jugendhilfetag in Leipzig	22
7.3	Teilnahme am Projekt: Ombud-was??!??	22
7.4	Bundesweite Statistik / Projekt „Neue Wege“	23
8	Beirat	24
9	Ausblick 2026	25

1 Entwicklung der überregionalen Ombudsstelle

Die Tätigkeit der überregionalen Ombudsstelle mit der ombudtschaftlichen Beratung im Regierungsbezirk Düsseldorf des Vereins Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. im Jahr 2025 wird im Folgenden dargestellt.

1.1 Personal der überregionalen Ombudsstelle

Die Stellen der Fachberater:innen sowie der Verwaltung und Geschäftsführung waren im Jahr 2025 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 weiterhin stark angestiegenen Beratungsanfragen an die Ombudsstelle sowie der weiteren Anforderungen durch den § 9a SGB VIII – Ombudsstellen.

In der im Juni 2025 beschlossenen Änderung des Landesausführungsgesetzes zum SGB VIII wurden unter anderem die Aufgaben der überregionalen Ombudsstelle in Nordrhein-Westfalen festgelegt und im Vorfeld durch die Mitarbeitenden der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. erste konzeptionelle Schritte geplant und umgesetzt. Schon vor der Eröffnung der ersten regionalen Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster der Stadt Datteln fanden erste Austauschkontakte mit Vertreter:innen der regionalen Ombudsstelle statt.

Die durch die Förderung durch das Land Nordrhein-Westfalen zur Verfügung stehenden insgesamt 4,75 VZ – Personalstellen wurden bis zur Bekanntgabe der ersten regionalen Ombudsstelle zum überwiegenden Anteil zur ombudtschaftlichen Beratung eingesetzt. Ein geringer Anteil wurde für (digitale) Öffentlichkeitsarbeit, Qualifizierung der Ehrenamtlichen und Konzeptarbeit genutzt. Mit der Eröffnung der regionalen Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster der Stadt Datteln wurde ein weiterer Personalanteil für die Unterstützung und Begleitung dieser Ombudsstelle eingesetzt. Je mehr regionale Ombudsstellen in Nordrhein-Westfalen ihre Arbeit aufnehmen, um so mehr verschiebt sich der Personalanteil von der ombudtschaftlichen Fallberatung hin zu den Aufgaben der Unterstützung und Begleitung der regionalen Ombudsstellen. Die Zielmarke ist, wenn alle Regierungsbezirke mit einer regionalen Ombudsstelle besetzt sind, dass die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. mit zwei VZ – Stellen in der Fallberatung tätig ist und mit 2,75 VZ – Stellen die anderen Aufgaben der überregionalen Ombudsstelle übernehmen.

1.2 Aufgaben als überregionale Ombudsstelle

In den Paragraphen 24 und 25 des geänderten Landesausführungsgesetzes zum SGB VIII, welches am 28.06.2025 beschlossen wurde, sind die Regelungen zu Ombudsstellen in Nordrhein-Westfalen festgeschrieben. Hier sind insbesondere im Absatz 3 die Aufgaben der überregionalen Ombudsstelle beschrieben.

§ 24 Ombudsstellen

(1) Das Land fördert gemäß § 14 Absatz 2 des Landeskinderschutzgesetz Nordrhein-Westfalens vom 13. April 2022 (GV. NRW. S. 509) zur Sicherstellung des Zugangs zu ombudshaftlicher Beratung eine überregionale Ombudsstelle und soll weitere regionale Ombudsstellen fördern. Die Verteilung der regionalen Ombudsstellen soll sich an den Regierungsbezirken in Nordrhein-Westfalen orientieren.

(2) Die regionalen Ombudsstellen arbeiten unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden. Sie bieten jungen Menschen und ihren Familien Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe.

(3) Die überregionale Ombudsstelle hat neben ombudshaftlicher Beratung

1. den regionalen Ombudsstellen einheitliche Leitlinien und Qualitätsstandards zur Verfügung zu stellen, die dem fachlich anerkannten Standard entsprechen,

2. den regionalen Ombudsstellen Fachberatung, insbesondere in schwierigen Fallkonstellationen, anzubieten und

3. regelmäßig Veranstaltungen für die in den regionalen Ombudsstellen tätigen Personen durchzuführen, die deren weiterer Qualifizierung und einem landesweiten Erfahrungsaustausch dienen.

§ 25 Mitwirkung

Die Träger der öffentlichen Jugendhilfe und die Träger der freien Jugendhilfe sollen an einer Klärung des Konflikts konstruktiv mitwirken.

Neben der ombudshaftlichen Beratung (siehe Punkt 3) wurden die Aufgaben durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wahrgenommen.

Durch die Vergabe der regionalen Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster an die Stadt Datteln und die Beschlussfassung des Landesausführungsgesetzes zum SGB VIII im Juni 2025 ergaben sich die ersten Aufgaben als überregionale Ombudsstelle. Auf der Internetseite der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wird dies entsprechend dargestellt.

Hinzu war es angezeigt die Aufgaben als überregionale Ombudsstelle gegenüber der neuen Regionalstelle herauszuarbeiten und Handlungsleitlinien zu entwickeln. So wurden die vorzugebenden Qualitätsstandards der ombudshaftlichen Beratung in Nordrhein-Westfalen entwickelt und der Regionalstelle zur Verfügung gestellt.

Ebenso wurde eine Kooperationsvereinbarung vorbereitet und mit der Regionalstelle abgesprochen.

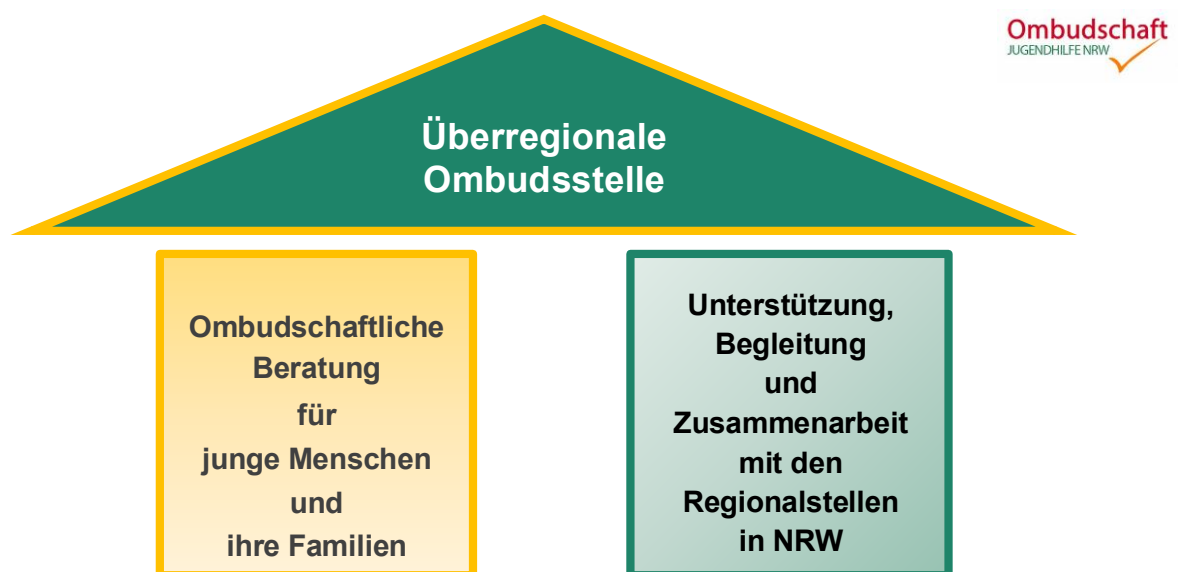
Zur Ermittlung einer einheitlichen statistischen Auswertung, der in Nordrhein-Westfalen eingegangenen Fallanfragen, wurden Fragen aus dem Statistik-Tool des Bundesnetzwerks ausgewählt und an die Regionalstelle weitergegeben. Damit soll ein

guter Überblick und eine einheitliche Erfassung aller Anliegen der Ratsuchenden aus gesamt Nordrhein-Westfalen sichergestellt werden.

All diese Maßnahmen sind so angelegt, dass sie auf weitere, zukünftige regionale Ombudsstellen übertragen und genutzt werden können.

So wurde zum einen das Konzept den Anforderungen entsprechend überarbeitet und die fachlich anerkannten Qualitätsstandards so aufbereitet, dass sie den regionalen Ombudsstellen verständlich zur Verfügung gestellt werden können. Darüber hinaus wurden einheitliche Leitlinien vorbereitet, die an die regionalen Ombudsstellen herausgegeben werden können.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. hat einen Organisationsaufbau entwickelt, der die Aufgaben der überregionalen Ombudsstelle darstellt.



Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. betreibt die überregionale Ombudsstelle mit der ombudschaftlichen Beratung mit Sitz im Regierungsbezirk Düsseldorf

7

Ebenso fanden sowohl Vorbereitungen zur Planung der Zusammenarbeit mit der regionalen Ombudsstelle als auch Überlegungen dazu statt, wie die Fachberatung durch die überregionale Ombudsstelle gestaltet werden kann.

Es wurde festgelegt, dass die regionalen Ombudsstellen ihren Sitz in ihrem Regierungsbezirk haben, aber dennoch für alle Anfragen aus ganz Nordrhein-Westfalen zuständig sind.

Zur Qualifizierung der in den Ombudsstellen tätigen Personen fanden fachliche Einführungen neuer Ombudspersonen sowie regelmäßige Treffen der Ombudspersonen statt (Siehe Punkt 4). Ebenso fanden Austausch- und Klärungsgespräche mit den Kolleginnen der regionalen Ombudsstelle in Datteln statt (siehe Punkt 2).

2 Zusammenarbeit mit der regionalen Ombudsstelle im Regierungsbezirk Münster

Nach der Entscheidung für die Vergabe der ersten regionalen Ombudsstelle an die Stadt Datteln, erfolgte ein erstes Austausch- und Kennenlerngespräch mit den Vertreter:innen der Stadt Datteln und des Ministeriums bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., bei dem die Aufgaben der überregionalen Ombudsstelle und die Zusammenarbeit mit der regionalen Ombudsstelle benannt wurden.

Das erste Arbeitstreffen fand im August 2025 statt, bei dem über die Entwicklung und Vorbereitung der regionalen Ombudsstelle berichtet wurde und erste Anregungen zur Ausgestaltung gegeben wurden.

Zur Eröffnung der regionalen Ombudsstelle in Datteln folgte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. der Einladung und konnte die Kolleginnen und die Räumlichkeiten kennenlernen.

Im September 2025 fand das Einführungsgespräch mit den beiden neuen Kolleginnen der regionalen Ombudsstelle statt, mit den Themen:

- Falleingangsmanagement,
- Zuständigkeit – zuständig in gemeinsamer Verantwortung für Nordrhein-Westfalen
- Literaturempfehlungen
- Bewusstsein für die neuen Rolle entwickeln
- Aufgabe und Zielgruppe
- Unabhängigkeit
- Vorstellung der Entwicklung und Standards (Leitlinien) der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.
- Bundesweite Statistik

Die bundesweite Statistik wurde vorgestellt und angekündigt, dass ca. zehn Fragen ausgewählt und zur Verfügung gestellt werden, damit von Beginn an einheitliche Statistikdaten erhoben werden. Im weiteren Prozess muss entschieden werden, wie die Statistik für Nordrhein-Westfalen erhoben wird und ob eine Anbindung an die bundesweite Statistik erfolgen kann.

Die Unabhängigkeit in der Beratung wurde thematisiert und angeregt, dass die Mitarbeiterinnen prüfen, welche Anfragen sie aus Gründen der Befangenheit nicht bearbeiten können. Es wurde besprochen hierzu eine Vereinbarung innerhalb der Kooperationsvereinbarung zwischen der überregionalen Ombudsstelle und der regionalen Ombudsstelle zu treffen, damit bei einer Gefährdung der Unabhängigkeit an die überregionale Ombudsstelle weitergeleitet werden kann.

Ebenso wurde über die Möglichkeit der Beratung in komplexen Fällen durch die überregionale Ombudsstelle gesprochen und erste Vereinbarungen getroffen.

Die Qualitätsstandards der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., die abgeleitet sind von den Standards des Bundesnetzwerks Ombudschaften, wurden vor- und zur Verfügung gestellt.

Für das Treffen im November 2025 wurde der Entwurf der Kooperationsvereinbarung zwischen der überregionalen und regionalen Ombudsstelle im Vorfeld zur Verfügung gestellt und während des Gesprächs konkret besprochen.

Weitere Themen waren Absprachen zur

- Urlaubsvertretung in der regionalen Ombudsstelle
- Zielplanung für 2026
- Weiterleitung von Anfragen und die Verfahren hierzu

Ab November 2025 wurde nach Absprache auf der Webseite, dem Autoresponder und der Mailbox der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. auf die Möglichkeit der ombudtschaftlichen Beratung bei der regionalen Ombudsstelle in Datteln hingewiesen. Dadurch wurde das Beratungsangebot der regionalen Ombudsstelle bekannt gemacht und erste Anfragen haben die Ombudsstelle in Datteln erreicht, was die Beratungsanfragen an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. erstmalig etwas entlastete und den Ratsuchenden eine weitere Beratungsmöglichkeit in Nordrhein-Westfalen eröffnete.

Ebenso wurde vereinbart, dass die Kolleginnen der regionalen Ombudsstelle an Fallberatungen des Teams teilnehmen, um die Beratungsabläufe kennenzulernen und eigene schwierige Fallkonstellationen in die Beratung mit einbringen zu können. Ferner wurde aufgezeigt, dass sie sich jederzeit mit Fragen zu Fallanfragen an das Team der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wenden können.

3 Ombudtschaftliche Beratung mit Sitz im Regierungsbezirk Düsseldorf

Die ombudtschaftliche Beratung ist ein Angebot für junge Menschen und ihre Familien. Sie stärkt ihre Position, gleicht die strukturelle Machtasymmetrie aus und klärt über ihre Rechte auf. Aus diesem Grund ist sie ausschließlich auf die Bedürfnisse der jungen Menschen und ihre Familien ausgerichtet und nicht als Beratungsangebot für Fachkräfte konzipiert. Fachkräfte spielen insofern eine wichtige Rolle, indem sie auf das Angebot der ombudtschaftlichen Beratung aufmerksam machen, Zugang dazu ermöglichen und Ratsuchende beim Erstkontakt unterstützen.

In der Statistik wurden die zuordbaren 532 Beratungsanfragen des Jahres 2025 nach den Regierungsbezirken ausgewertet.

2025 bearbeitete Fallanfragen nach Regierungsbezirken*				
Arnsberg	Detmold	Düsseldorf	Köln	Münster
102	58	180	121	71

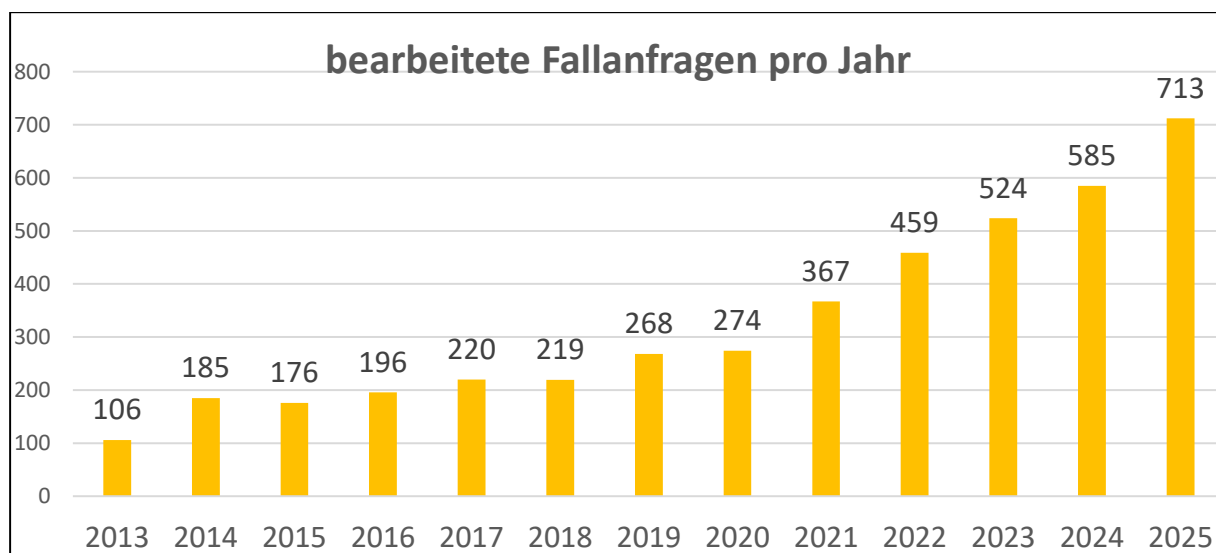
*sofern zuordbar; die bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. bearbeitet wurden

Demnach entfielen 33,8 % der Fälle auf den Regierungsbezirk Düsseldorf, 22,7 % auf RB Köln, 19,2 % auf RB Arnsberg, 13,4 % auf RB Münster und 10,9 % auf RB Detmold. Auch im Verhältnis zur Einwohnerzahl sind die Anfragen aus dem Regierungsbezirk Düsseldorf überrepräsentiert. Die Anfragen aus den anderen Regierungsbezirken sind

bezogen auf die Einwohnerzahl ähnlich hoch. Für den Regierungsbezirk Düsseldorf kann vermutet werden, dass 19 Jugendämter aus dem Bereich auf Grund der Kooperationsvereinbarung auf die Möglichkeit der ombudtschaftlichen Beratung aufmerksam machen.

Bearbeitete Fallanfragen

Bis zum 31.12.2025 wurden insgesamt 4337 Anfragen und Beschwerden durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. bearbeitet. Im Jahr 2025 betrug davon die Anzahl der bearbeiteten Anfragen und Beschwerden 713.



Im Vergleich zum Vorjahr ist dies eine Steigerung von fast 22% der bearbeiteten Fallanfragen und dies bei einer Personalsteigerung von lediglich 6,5%.

Hinzu kommen noch ca. 714 Anfragen von Ratsuchenden, die nicht bearbeitet werden konnten. Diese haben lediglich einen Hinweis auf die FAQs, die Beratungsverfahren, die Zuständigkeiten der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. und die telefonische Erstberatung erhalten. Zusätzlich konnte ab Februar 2025 durch die ehrenamtlichen Ombudspersonen ein Rückrufdienst installiert werden, sodass weitere Fallanfragen bearbeitet werden konnten, die per Mail eingingen und erkennbar durch die Erstberatung geklärt werden können. Ab November 2025 gab es zusätzlich den Hinweis auf die Beratungsmöglichkeit bei der regionalen Ombudsstelle in Datteln.

Auch wenn davon auszugehen ist, dass einem Teil der Ratsuchenden ihre Fragen durch diese Hinweise beantwortet wurden, so erhielt ein großer Teil von diesen Ratsuchenden keinen Zugang zur ombudtschaftlichen Beratung. Zumal die Personen, die den Hinweis auf die telefonische Erstberatung genutzt haben, nicht unter den unbearbeiteten Anfragen geführt werden.

Durch die hohe Anzahl der Anfragen konnte fast das gesamte Jahr 2025 nur die telefonische Erstberatung stattfinden. Die Anfragen der jungen Menschen und die weitere Bearbeitung, der eingegangenen Beratungsanfragen über die Sprechstunden sowie die Begleitungen haben die Beratungskapazitäten ausgeschöpft. Die besonders vulnerable Gruppe der jungen Menschen („Selbstmelder:innen“) erhält in der Regel innerhalb von 1-2 Werktagen eine Rückmeldung mit einem Beratungsangebot.

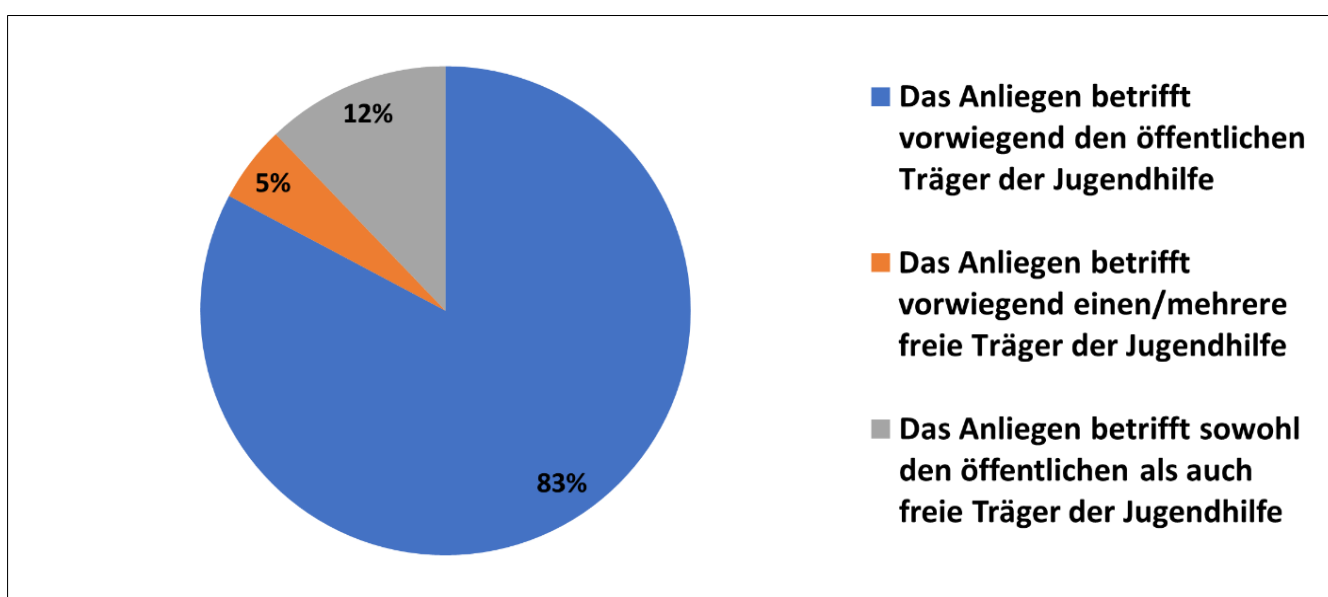
Darüber hinaus war es erforderlich, einen mehrwöchigen Anfragestopp einzurichten, um die Arbeit mit gleichbleibender Qualität fortzuführen. In dieser Zeit konnte auch die telefonische Erstberatung nicht angeboten werden, da die Vielzahl der bis dahin offenen Beratungs- und Begleitungsprozesse bearbeitet wurde.

Dennoch werden alle eingehenden Anfragen von Ratsuchenden wöchentlich im Vier-Augen-Prinzip überprüft, gefiltert und dann beraten bzw. gelotst, wenn es sich um herausfordernde Themen wie z.B. geschlossene Unterbringung oder Kindeswohlgefährdende Aspekte handelt.

Die persönliche Begleitung von Ratsuchenden wurde von den hauptamtlichen Fachreferent:innen sowie den 29 ehrenamtlichen Ombudspersonen durchgeführt, von denen sechs die telefonische Erstberatung während der Sprechstunden leisten sowie den im Februar 2025 eingeführten Rückrufdienst übernehmen (siehe auch Punkt 4).

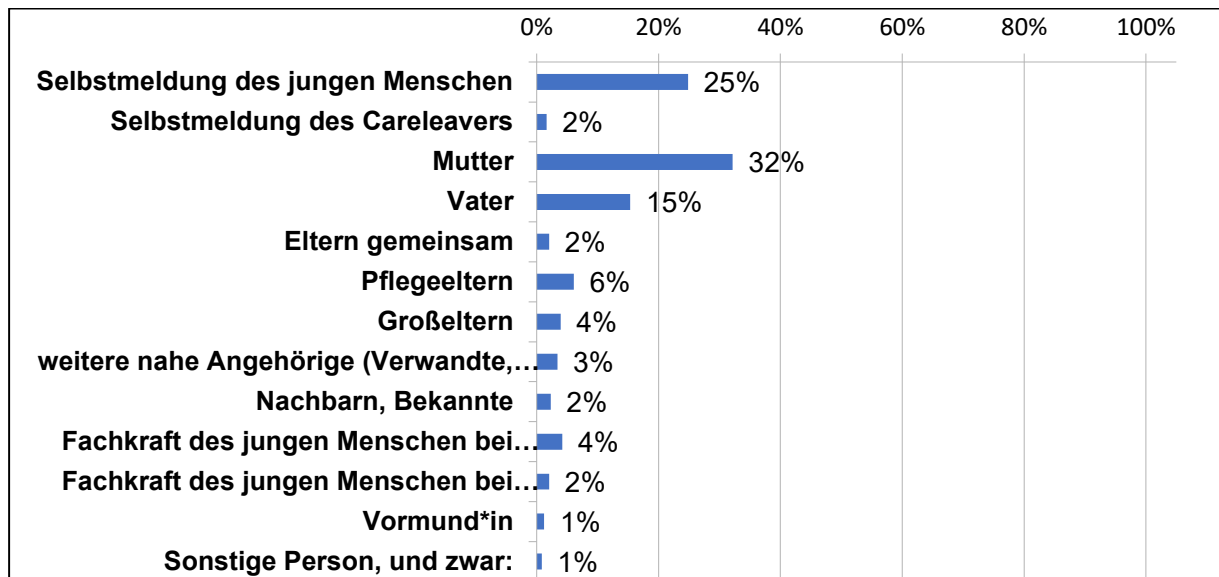
Wen betrifft das Anliegen?

Die Anliegen der Ratsuchenden betrafen in erster Linie weiterhin überwiegend die Jugendämter bzw. die Jugendämter gemeinsam mit den Einrichtungen. Nur ein kleiner Teil der Anliegen betraf die Einrichtungen allein.



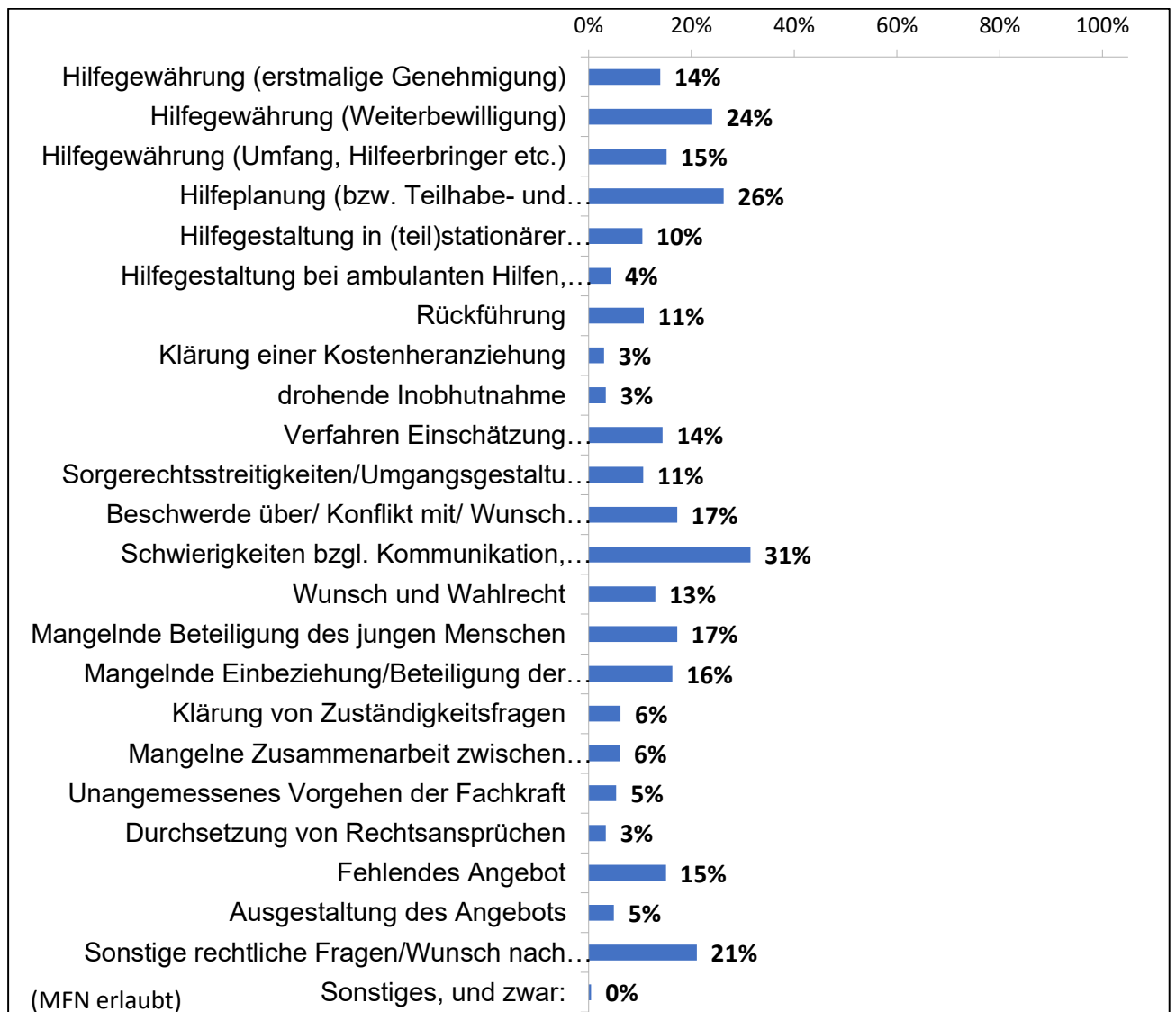
Wer war die erste kontaktaufnehmende Person?

Bei der ersten kontaktaufnehmenden Person konnte der Anteil der Selbstmelder:innen nochmals gesteigert werden, auf jetzt 25 %. Hinzu kommen noch 2 % Careleaver:innen. Als Wegbereiter:innen meldeten sich weitere 4 % Fachkräfte aus den Einrichtungen und 2 % Fachkräfte aus der öffentlichen Jugendhilfe.



Um welche Art des Anliegens handelte es sich?

Bei den Anliegen der Ratsuchenden waren die häufigsten Themen: Schwierigkeiten bezüglich der Kommunikation und beim Umgang, das Hilfeplanverfahren und die Hilfestellung. Hierbei änderten sich die prozentualen Anteile in den letzten Jahren immer nur geringfügig.



4 Ehrenamtliche Ombudspersonen

Für den Verein Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. stellen die ehrenamtlichen Ombudspersonen von Beginn an einen wesentlichen und unverzichtbaren Bestandteil der Arbeit dar. Die Ombudspersonen sind in der Regel und gemäß unserem Standard Fachkräfte mit Berufserfahrung aus diversen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe.

Im Jahr 2025 konnten zwei weitere Ombudspersonen dazu gewonnen werden. Sie haben vor Aufnahme ihrer Tätigkeit eine qualifizierte Einführung in die Aufgabe erhalten und sind in unterschiedlichen Regionen Nordrhein-Westfalens tätig. Ebenso hat in diesem Jahr ein Ombudsmann nach zwölf Jahren sein ehrenamtliches Engagement beendet, um seinen Ruhestand nun vollumfänglich genießen zu können. Wir bedanken uns an dieser Stelle recht herzlich für die langjährige Unterstützung von Wilfried Stein.

Die Beratung und Koordination der ehrenamtlichen Ombudspersonen erfolgt durch die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. und ist von besonderer Bedeutung für den zielgerichteten und wertvollen Einsatz von ehrenamtlichen Ombudspersonen in der Beratung, Begleitung und Unterstützung der Ratsuchenden.

Im Jahr 2025 waren insgesamt 29 Ombudspersonen ehrenamtlich für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. tätig. Die geleisteten Stunden der ehrenamtlichen Ombudspersonen beliefen sich in diesem Jahr auf rund 1450 Stunden.

Dieser Einsatz ist ein wichtiges zivilgesellschaftliches Engagement und auch Korrektiv, welchen es insbesondere im Bezug zur Unabhängigkeit zu schätzen und zu fördern gilt. Nur mit dem Engagement und der Unterstützung der ehrenamtlichen Ombudspersonen ist die ombudschaftliche Beratung, Begleitung und Unterstützung der Ratsuchenden in dieser ausgeprägten Form möglich. Sie bietet die Option, die jungen Menschen und ihre Familien vermehrt bedarfsgerecht zu begleiten. Um diese Aufgabe gut, qualifiziert und gerne wahrnehmen zu können, ist eine enge Zusammenarbeit der hauptamtlichen Mitarbeitenden mit den ehrenamtlichen Ombudspersonen von grundlegender Bedeutung.

Die ehrenamtlich tätigen 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.

Sie stehen neben der Begleitung, Beratung und Unterstützung der Ratsuchenden vor Ort, aber auch für die Beantwortung themenspezifischer Fragestellungen und anderen Aufgaben zur Verfügung.

So unterstützten die ehrenamtlichen Ombudspersonen die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. beispielsweise bei der Wahrnehmung von Aufgaben im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und regten Ende 2025 die gemeinsame Erarbeitung eines Leitfadens für Ombudspersonen des Vereins an, welcher die Abläufe und Verfahren zur Sicherung der Qualität zusammenfassen soll.

An dieser Stelle möchten wir uns bei allen unseren ehrenamtlichen Ombudspersonen für ihre Unterstützung, ihr Engagement, ihren Mut und ihre eingebrachte Expertise auch im Jahr 2025 herzlich bedanken.¹

4.1 Telefondienst

Die Ombudspersonen übernehmen zweimal wöchentlich die telefonische Erstberatung, bei welcher die Ratsuchenden eine erste Einschätzung zu ihrem Anliegen erhalten und Absprachen zum weiteren Vorgehen getroffen werden können. Die telefonischen Sprechstunden werden von den Ombudspersonen dokumentiert und in Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der Ombudsstelle weiterbearbeitet.

4.2 Rückrufdienst

Zusätzlich zu den telefonischen Sprechstunden übernehmen die ehrenamtlichen Ombudspersonen seit Februar 2025 den neu installierten sogenannten Rückrufdienst für per E-Mail eingehende Anfragen, welche voraussichtlich telefonisch geklärt werden können. Damit konnten weitere Fallanfragen, die per E-Mail eingingen, zeitnah telefonisch bearbeitet werden.

4.3 Begleitung vor Ort

Neben dem telefonischen Einsatz 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 gerne bereit längere Fahrtzeiten in Kauf zu nehmen. Alternativ kann immer auf die digitale Beratung von Haupt- und Ehrenamt zurückgegriffen werden.

4.4 Vorstellungen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

Auch für die Vorstellung der ombudtschaftlichen Arbeit bei jungen Menschen in den Einrichtungen stehen die ehrenamtlichen Ombudspersonen zur Verfügung. Hierdurch können junge Menschen in Einrichtungen über Rolle und Aufgaben der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. sowie über mögliche Beschwerdewege außerhalb von Einrichtungen aufgeklärt werden.

Die Besuche in den Einrichtungen werden dabei von allen Beteiligten als sehr gewinnbringend und bereichernd erlebt und eröffnen jungen Menschen wie Ombudspersonen neue Perspektiven und Einblicke. Darüber hinaus trägt das Kennenlernen dazu bei, Hemmschwellen bei den jungen Menschen abzubauen und Zugänge zur ombudtschaftlichen Beratung zu erleichtern.

¹ Wir möchten Sie um Ihre Mithilfe bei der Akquise weiterer ehrenamtlicher Ombudspersonen bitten und freuen uns, wenn Sie den Flyer unter folgendem Link an Interessierte weiterleiten: <https://ombudschaft-nrw.de/unterstutzen/> (abgerufen am 30.06.2026). Vielen Dank!

4.5 Ombudstreffen

Zur kollegialen Beratung und gegenseitigen Qualifizierung finden vierteljährlich sogenannte Ombudstreffen statt, die auch im Jahr 2025 in Präsenz und hybrider Form angeboten und durchgeführt wurden. An den Treffen haben Ombudspersonen aus ganz Nordrhein-Westfalen teilgenommen. Der fachliche Austausch, die kollegiale Beratung sowie die Expertisen und Erfahrungen der Ombudspersonen bei öffentlichen und freien Trägern machen die Ombudstreffen zu einem großen Zugewinn für die ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitenden. Sie leisten einen bedeutenden Beitrag zur Qualifizierung der ombudtschaftlich tätigen Personen und der damit verbundenen Qualität der ombudtschaftlichen Arbeit.

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

4.6 Erfahrungsbericht einer Ombudsperson

Der nachfolgende Erfahrungsbericht wurde zu unserem großen Dank von Norbert Fischer verfasst, welcher seit 2023 ehrenamtlich für die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. tätig ist:

Zur frühen Stunde im Spätherbst 2022 erreicht mich ein Anruf. Am Telefon ein Verantwortlicher für den Geschäftsbereich Jugend und Schule. "Ob ich Interesse hätte", so verrät mir das Smartphone, „als Ombudsperson für den hiesigen Bereich tätig zu werden?“

Nach eineinhalb Jahren Ruhestand, den Garten schon dreimal umgegraben, alle Rasenflächen auf Streichholzlänge getrimmt und die obligatorische Kreuzfahrt schon abgehakt, ist mir der Sinn nach neuen Herausforderungen. Da kommt die Anfrage doch gerade recht. Doch erst einmal brauche ich Bedenkzeit.

Wenn ich richtig verstanden hatte, erwachse aus der letzten Novellierung des SGB VIII die Verpflichtung, Ombudsstellen einzurichten, damit sich junge Menschen unabhängig beraten lassen können. Jetzt müsse das Recht im sozialen Feld ankommen, damit es Wurzeln schlagen kann. Eine Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. bestehe schon, allein es fehlen Ehrenamtliche, die für die Aufgabe geeignet seien und vor Ort unterstützen können. Die finale Entscheidung zur Beauftragung läge aber bei der überregionalen Geschäftsstelle in Wuppertal. Gäbe ich mein „JA“, würde der Kontakt schnell hergestellt. So weit so gut, ich habe verstanden und sage zu.

Im Kopf wälze ich schon das Anforderungsprofil, will meine Bewerbung sinnreich schärfen und schon wenige Tage später kommt ein erster Gesprächstermin zustande. Doch im Telefongespräch die erste Ernüchterung. Nachdem die Personaldaten ausgetauscht, der berufliche Hintergrund durchleuchtet, bemerke ich bei meinem Wuppertaler Telefongegenüber eine leichte Skepsis, die sich schnell validieren lässt. Zwar könne man sich aufgrund des Erstkontakts gut vorstellen, dass ich ins Team und zur Aufgabe passe, doch Fakt sei: Jugendhilfe sei etwas anderes als Bildungsorganisation, jenes Handlungsfeld, das ich in den vergangenen Jahren

beackert hatte. Der kommunikative und sozialpflegerische Aspekt der Aufgabe müsse gegenüber dem organisatorischen schon höher bewertet werden.

So schnell gebe ich aber nicht auf, lege mich ins Zeug und werfe mein ganzes argumentatives KnowHow in die Waagschale, um doch noch zu überzeugen und das mit Erfolg wie die Reaktion der Gegenseite zeigt: Mein Telefongegenüber und ich kommen schließlich überein, es miteinander zu wagen. Ein Versuch könne nicht schaden – so unser gemeinsamer Nenner - und der Umstand, dass aktuell die lippische Diaspora ombudtschaftlich unterversorgt sei, wolle auch bedacht werden. Zahlreiche Kooperationsanfragen aus dem lippischen Outback lägen vor und wollten auch wahrgenommen werden. Aus der Not eine Tugend machen, sei seit Jahren eine wesentliche Gelingensbedingung erfolgreicher Jugendhilfearbeit. Zeitversetzt könne jederzeit eine Evaluierung erfolgen, auf deren Grundlage dann eine finale Entscheidung zu treffen sei.

Eine gute Absprache, wie ich aus der Rückschau meine und eine erste Bilanz will mir Recht geben. Doch zwischenzeitlich gilt es im Dschungel von Anspruch und Wirklichkeit Fuß zu fassen und diese Wirklichkeit sieht erst einmal so aus.

Da sind die Konzeptgrundlagen, die ausgiebig studiert werden wollen und sich in den Schlagworten wie Ausgangslage, Selbstverständnis, öffentliche und freie Jugendhilfe, gesetzlicher Hintergrund, Zielgruppen, Organisation, Aufgaben örtlicher Ombudsfrauen/ -männer, fachliche Anbindung, Datenschutz und, und, und substituieren und erschließen.

Mir schwirrt der Kopf, doch vor den Erfolg haben bekanntlich die Götter den Schweiß gesetzt. Warum soll es mir da anders ergehen. Das Konzept will gelesen, verstanden und gelebt werden, das gilt für die Ehrenamtlichen genauso wie für die Hauptamtlichen. Doch es gibt Arbeitshilfen. Insbesondere die Frankfurter Kommentare zum SGB VIII haben es mir angetan. Natürlich wie immer, alles Wichtige steht im Kleingedruckten und davon hat der dicke Wälzer reichlich zu bieten. Aber auch die zentrale Anlaufstelle in Wuppertal mit ihrem Fachkonzept hat zum Einstieg einiges vorzuweisen.

Da sind die vierteljährlichen Ombudstreffen, die als Austauschplattform gute Dienste leisten, indem man den Ehrenamtlichen an Fallgeschichten praxisnahe Wirklichkeit ermöglicht. Da ist als Organisationsform das Tandem, das sich im Beratungskontext nach dem Vier-Augen-Prinzip abstimmt, Sachlagen diskutiert und unterschiedliche Sichtweisen auswertet. Da sind Anfragen und Rückmeldungen an die Fachstelle in Wuppertal, die immer per Mail, per Post oder am Telefon ansprechbar ist und als Backbone den Ehrenamtlichen zur Verfügung steht. So entsteht schnell der Eindruck. Alleingelassen wird hier niemand und auch die professionelle Einarbeitung der Neuen ist gelebte Jugendhilfe-Kultur.

Und dann nach entsprechender Vorbereitung die erste Anfrage, die an unser Tandem über die Fachstelle Wuppertal vermittelt wird. Nach kurzer Einweisung ist dem Tandem klar, dass ein zeitnahe Gespräch mit den Betroffenen nicht nur sinnvoll ist, sondern auch der Versachlichung dient und eine unvoreingenommene Perspektive befördert.

Das wird auch von den Betroffenen auf beiden Seiten so wahrgenommen und kann in Konflikten die Schärfe nehmen. Doch was ist Gegenstand der Auseinandersetzung.

Ein junger Mensch hat sich mehr oder weniger gut durch die Corona-Pandemie gewurschtelt. Im Rahmen eines Hilfeplangesprächs wird dem jungen Menschen mitgeteilt, dass sein Pflegeverhältnis mit Eintritt des 18. Lebensjahres beendet sei. Übergangsweise und zeitlich befristet werde allein eine geringfügige Erziehungshilfe als notwendig und geeignet angesehen. Mit erreichter Volljährigkeit wird er von jetzt auf gleich in die Welt entlassen, ohne dass seine Selbstständigkeit gemäß SGB VIII § 41 gewährleistet ist. Glücklicherweise hat der junge Mensch von der Ombudschaft erfahren und sucht hier Beratung und Unterstützung. Dass die junge Volljährige aufgrund einer unzureichenden Beschulung während der Corona-Pandemie keinen mittleren Schulabschluss erreicht hat, in keinem Ausbildungsverhältnis steht, kein eigenes Einkommen vorweisen kann und damit wesentliche Gelingensbedingungen für eine selbstständige Lebensführung fehlen, bleibt scheinbar unbeachtet.

Schnell wird klar, dass hier nur ein gemeinsames Gespräch am runden Tisch den Blick für die Realitäten schärfen kann. In diesem Sinne wird das Tandem tätig, kann die Sachlage im Sinne der gesetzlichen Vorgaben gemäß SGB VIII klären, sodass am Ende ein für alle Beteiligten gutes Ergebnis steht. Heute befindet sich die junge Volljährige in einem Ausbildungsverhältnis mit guter Perspektive auf einen Abschluss und kann zukünftig als Mitglied einer demokratischen und solidarischen Gesellschaft wirken.

5 Kooperation zwischen Jugendämtern und der Ombudschaft Jugendhilfe e.V.

Der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist es seit Beginn ihrer Tätigkeit mit Blick auf die Ratsuchenden ein Anliegen, die konstruktive Zusammenarbeit mit den Jugendämtern zu fördern.

Um dies zu unterstützen, besteht für Jugendämter die Möglichkeit, eine Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. abzuschließen, in welcher die konkrete Zusammenarbeit geregelt wird. Hierdurch können Hemmnisse, Vorbehalte und Sorgen der Jugendamts-Mitarbeitenden abgebaut werden. Dies erleichtert eine transparentere und konstruktivere Zusammenarbeit im Sinne der jungen Menschen und ihren Familien.

In den jährlich stattfindenden Feedbackgesprächen wird die Zusammenarbeit zwischen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. und dem jeweiligen kooperierenden Jugendamt reflektiert sowie bearbeitete Anfragen von Ratsuchenden anonymisiert thematisiert. Auf Grundlage dieser Rückmeldungen haben sowohl die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. als auch die kooperierenden Jugendämter die Möglichkeit, bei sich Qualitätsentwicklungspotentiale aufzuspüren und mögliche (strukturelle) Veränderungen anzuvisieren. Dies führt häufig zu einem anderen Blick auf die Anliegen der Ratsuchenden und kann idealerweise zukünftigen Konflikten vorbeugen und zur Vermeidung von Fehlentscheidungen beitragen.

Damit junge Menschen und ihre Familien ombudtschaftliche Beratung in Anspruch nehmen können, ist die Information über diese Option ein elementarer Baustein in der Zusammenarbeit zwischen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. und den Jugendämtern. Für die kooperierenden Jugendämter besteht explizit die Möglichkeit auf Rolle und Aufgaben der Ombudsstellen in Nordrhein-Westfalen hinzuweisen. Hierzu stehen Werbematerialien der Ombudsstellen zur Verfügung. Zusätzlich können Jugendämter in Bescheiden, Hilfeplanprotokollen oder E-Mail-Signaturen auf das ombudtschaftliche Angebot hinweisen.

Darüber hinaus ist es für die vertrauensvolle, konstruktive Zusammenarbeit hilfreich, schwerpunktmäßig eine ehrenamtliche Ombudsperson für die Begleitung von Ratsuchenden vor Ort zu benennen. Um dies zu erreichen, begeben sich Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. und Jugendämter gemeinsam auf die Suche nach potenziellen ehrenamtlichen Ombudspersonen, so dass Ende 2025 bereits in 21 kooperierenden Jugendämtern benannte Ombudspersonen eingesetzt werden konnten.

Nachdem im Jahr 2025 neue Kooperationsvereinbarungen zwischen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. und den Jugendämtern der Städte Haan, Heiligenhaus, Pulheim, Solingen und Velbert getroffen wurden, bestehen zum Stichtag 31.12.2025 nunmehr Kooperationen mit 42 Jugendämtern in Nordrhein-Westfalen.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. würde sich freuen, wenn weitere Jugendämter eine Kooperation eingehen würden, um so Hürden zur Klärung von Missverständnissen und Konflikten zwischen Jugendämtern und jungen Menschen sowie ihren Familien abzubauen und einen weiteren wichtigen Beitrag zu Partizipation und Kinderschutz zu leisten.

Die Kooperationen sind nicht Bestandteil der Förderung durch das Land Nordrhein-Westfalen und werden durch die jährlichen Kostenbeteiligung der Jugendämter, die sich an der Höhe der Ehrenamtspauschale orientieren, getragen. Damit werden zum überwiegenden Teil die Vorbereitung und Durchführung der Feedback – Gespräche und die Vorstellungen in den verschiedenen kommunalen Gremien finanziert.

6 Öffentlichkeitsarbeit

6.1 Soziale Medien

Die digitalen Angebote der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. auf den Sozialen Medien Instagram, TikTok, YouTube und Facebook wurden im Jahr 2025 weiter zielgruppenorientiert gestaltet und gepflegt. Über die verschiedenen Plattformen konnten sowohl junge Menschen und Familien als auch Fachkräfte sowie die interessierte Öffentlichkeit erreicht werden.

Plattform	Follower / Abonnent:innen	Reichweite / Aufrufe	Interaktion
Instagram	1.169 Follower	2.000–4500 Profile/Monat	3 Reels, 6 Beiträge, 190 Stories
TikTok	287 Follower	168.000 Beitragsaufrufe, 790 Profilaufufe	993 Likes, 408 Kommentare, 600 Teilungen
YouTube	194 Abonnent:innen	46.146 Gesamtaufrufe	2 Shorts veröffentlicht
Facebook	–	9.793 Aufrufe (2025)	–

Stand: 05.01.2026

Auf Instagram wurden im Jahr 2025 insgesamt drei Reels, sechs Beiträge und 190 Stories veröffentlicht. Dabei entstanden Kooperationen (sogenannte Collaborations) u. a. mit der Woche der Erziehungshilfe, Careleavern, dem Bundesnetzwerk Ombudschaften sowie weiteren Ombudsstellen. Die monatliche Reichweite schwankte zwischen 2.000 und 4.500 erreichten Profilen.

Auf TikTok erzielte die Ombudschaft im Jahr 2025 bemerkenswerte Ergebnisse: 168.000 Beitragsaufrufe, 993 Likes, 408 Kommentare und 600 Beitragsteilungen verdeutlichen das hohe Interesse junger Nutzer:innen an ombudschaftlichen Themen.

Der YouTube-Kanal verzeichnet bislang insgesamt 46.146 Aufrufe und wurde im Jahr 2025 um zwei neue Shorts ergänzt. Auf Facebook wurden im selben Zeitraum 9.793 Aufrufe registriert.

Die Kennzahlen belegen, dass die zielgruppengerechte Ansprache über soziale Medien ein wesentlicher Baustein der Öffentlichkeitsarbeit ist und zunehmend zur Bekanntmachung der ombudschaftlichen Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe beiträgt.

6.2 Überarbeitung der Webseite

Im Jahr 2025 wurden vorbereitende Arbeiten für die Neugestaltung der Webseite der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. aufgenommen, deren Veröffentlichung für das Jahr 2026 geplant ist. Im Rahmen dieser Vorbereitung konnten bereits die häufig gestellten Fragen (FAQ) für Ratsuchende inhaltlich überarbeitet, ergänzt und adressat:innengerecht angepasst werden.

Parallel dazu wurde die digitale Netzwerkkarte gepflegt und weiter ausgebaut, um junge Menschen und ihre Familien niedrigschwellig über regionale Anlaufstellen zu informieren. Die neue Webseite soll künftig eine verbesserte Zugänglichkeit, eine

klarere Struktur und eine noch stärkere Orientierung an den Bedarfen der Ratsuchenden bieten.

6.3 Bekanntmachung und Vernetzungsarbeit

Im Jahr 2025 setzte die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. ihre Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit, fachlichen Vernetzung und Bekanntmachung des ombudtschaftlichen Angebots weiter fort. Ziel war es weiterhin, Zugänge zu unabhängiger Beratung zu erleichtern, Fachkräfte zu sensibilisieren und die Rechte junger Menschen im System der Kinder- und Jugendhilfe zu stärken.

Die Öffentlichkeitsarbeit wurde auch im Jahr 2025 von den ehrenamtlichen Ombudspersonen und den hauptamtlichen Fachreferent:innen gemeinsam getragen.

Ein Ausschnitt aus dem Jahr 2025:

- Präsentationen in Jugendhilfeausschüssen, AG § 78 und Dienstbesprechungen
- Vorstellung bei Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und deren Beteiligungsgremien
- Vorstellung bei den Mitgliedern der Selbstvertretung *Jugend vertritt Jugend*
- Fachveranstaltung „Gehört werden!“: Infostand
- Jugendhilfetag in Wuppertal: Infostand
- Deutscher Jugendhilfetag in Leipzig: Beteiligung am Infostand Bundesnetzwerk Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe
- Fachlicher Austausch unter Moderation und Organisation des Forums Partizipation und Beschwerde
- Teilnahme am „Meet and Greet“ des Kinder- und Jugendhilfeverbunds Rhein-Ruhr (KJHV)
- Austausch Koordination Kinderschutz in Köln
- Austausch mit dem Mädchenhaus Bielefeld
- Teilnahme an der Eröffnung der Ombudsstelle in Datteln im Regierungsbezirk Münster
- Präsentation und fachlicher Austausch mit Studierenden der Universität Siegen im Fachbereich Sozialwissenschaften
- Vernetzung mit dem Projekt „Transsensibel“
- Austausch zur Selbstvertretung junger Menschen gemäß § 4a SGB VIII mit der IU Internationale Hochschule Dresden
- Teilnahme an einer Masterarbeit im Rahmen eines Interviews zum Thema Ehrenamt in Ombudsstellen
- Vernetzung mit Verfahrenslots:innen gemäß § 10b SGB VIII in Köln

- Teilnahme an der Woche der Erziehungshilfe, einschließlich der Durchführung eines eigenen Tags der offenen Tür

Zudem finden seit Beginn der ombudtschaftlichen Arbeit jährliche Arbeitstreffen mit der Abteilung zur Aufsicht der stationären Jugendhilfe statt. Seit dem Jahr 2025 ist die Ombudsstelle auch externe Beschwerdestelle für die Mitglieder von Jugend vertritt Jugend.

Die Aufgabe als externe Beschwerdestelle für „Jugend vertritt Jugend“ (JvJ), für die Mitglieder von JvJ, wurde fortgeführt, damit ein direkter Zugangsweg besteht. Das erste Feedback – Gespräch hat stattgefunden.

6.4 Woche der Erziehungshilfe

Im Rahmen der ersten landesweiten „Woche der Erziehungshilfe“ in Nordrhein-Westfalen vom 1. bis 5. September 2025 beteiligten sich zahlreiche Träger der Kinder- und Jugendhilfe mit vielfältigen Aktionen, Informationsangeboten und Einblicken in ihre Arbeit. Die Aktionswoche stand unter dem Motto „Wir gestalten Zukunft mit Kindern, Jugendlichen und Familien“ und hatte das Ziel, die Bedeutung und Vielfalt der Hilfen zur Erziehung öffentlich sichtbarer zu machen. Auch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. beteiligte sich an der landesweiten Woche der Erziehungshilfe. Neben der Teilnahme an der Auftaktveranstaltung der Aktionswoche wurden zwei zentrale Formate umgesetzt, die dem fachlichen Austausch, der Information über Ombudschaftsarbeit sowie der Sichtbarmachung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten für junge Menschen und Familien dienten.

Tag der offenen Tür

Die Ombudschaft veranstaltete einen Tag der offenen Tür, zu dem Landtagsabgeordnete, Vertreter:innen aus Einrichtungen und Jugendämtern sowie junge Menschen eingeladen waren. Die Veranstaltung bot Gelegenheit, die zwölfjährige Arbeit der Ombudsstelle kennenzulernen, Fragen zu stellen und in einen direkten Austausch zu treten. Die Resonanz aus dem Fachpublikum sowie von politisch Verantwortlichen war positiv und unterstrich die Relevanz der Unabhängigkeit von Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe.

Podiumsdiskussion in Bonn

Im Rahmen einer Veranstaltung in Bonn nahm eine ehrenamtliche Ombudsperson an einer Podiumsdiskussion teil und brachte das Thema ombudtschaftliche Beratung gezielt in den öffentlichen Fachdiskurs ein. Dabei wurde die Bedeutung von Ombudsstellen für junge Menschen und deren Familien hervorgehoben und der Austausch mit weiteren Akteur:innen der Erziehungshilfe gefördert.

Die Beteiligung an der Woche der Erziehungshilfe hat sich als wirkungsvolles Format bewährt, um die Sichtbarkeit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e. V. zu erhöhen, neue Kontakte zu knüpfen und die ombudtschaftliche Arbeit im Feld der Kinder- und Jugendhilfe weiterführend bekannt zu machen.

7 Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. ist Mitglied des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. (BNO). Auch im Jahr 2025 haben zwei Bundesnetzwerktreffen stattgefunden, bei denen jeweils Mitarbeiter:innen der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. vertreten waren. Wie in den vergangenen Jahren fand im Rahmen des Herbsttreffens ebenfalls die Mitgliederversammlung statt. Themen der Treffen waren unter anderem die bundesweite Weiterentwicklung ombudtschaftlicher Strukturen, fachpolitische Entwicklung, das Verabschieden von gemeinsamen Papieren, die Weiterbildung und die Vorstellung der Ergebnisse der thematischen Arbeitsgemeinschaften.

7.1 Arbeitsgemeinschaften

Neben der Teilnahme an den Netzwerktreffen arbeitet die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. in den verschiedenen Arbeitsgemeinschaften des Bundesnetzwerks mit. Die bundesweiten Arbeitsgemeinschaften orientieren sich an den aktuellen Entwicklungen in der ombudtschaftlichen Arbeit und tragen zur fachlichen Weiterentwicklung dieser bei. Die Treffen der Arbeitsgemeinschaften 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
- Pflegefamilien (im Jahr 2025 pausiert / wurde inhaltlich im Projekt „Ombudwas?!“ mit dem Kompetenzzentrum Pflegekinder verlagert (siehe 7.3))
- Social Media
- Ehrenamt
- Struktur der Zusammenarbeit im Bundesnetzwerk
- Deutscher Jugendhilfetag
- Kampagne zu Befristung von Leistungen („Widerspruch wagen“)
- Projekt „Neue Wege – Erkenntnisse aus der Ombudschaft für die inklusive Jugendhilfe“ (siehe 7.4)

Im Rahmen der Arbeitsgemeinschaften werden regelmäßig interne wie externe (Positions-)Papiere veröffentlicht, an deren Erarbeitung Mitarbeitende der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. auch im Jahr 2025 beteiligt waren. So wurde in

diesem Jahr im Rahmen der AG Flucht ein Positionspapier zur anhaltenden Situation junger Geflüchteter in der Jugendhilfe veröffentlicht².

7.2 Deutscher Jugendhilfetag in Leipzig

Ein großes Highlight in der diesjährigen bundesweiten Netzwerkarbeit war die gemeinsame Teilnahme des BNO am 18. Deutschen Kinder- und Jugendhilfetag in Leipzig im Mai 2025. Neben vielen Ombudschaften aus dem gesamten Bundesgebiet war auch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. dort durch Reiner Massow und Sabine Gembalczyk sowie unsere ehrenamtlichen Ombudspersonen Karin Jacobs und Horst Peters vertreten.



7.3 Teilnahme am Projekt: „Ombud-was??!??“

Im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem Bundesnetzwerk Ombudschaft und dem Kompetenzzentrum Pflegekinder hat die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. an dem Projekt „Ombud-was??!??“ mit viel Freude und Begeisterung teilgenommen.

² „Volle Rechte, keine Abstriche. Übergangslösungen sind keine Lösungen.“ - <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6907.volle-rechte-keine-abstriche-uebergangslösungen-sind-keine-lösungen-positionierung.html> (abgerufen am 30.06.2026)

Es wurde sich mit ca. neun Careleaver:innen seit 2024 mit dem Prinzip der Ombudschaft intensiv auseinandergesetzt. Im Projekt haben Careleaver:innen bundesweit Ombudsstellen besucht und sind im Rahmen von geführten Interviews der Frage nachgegangen, was Ombudschaft eigentlich macht. *Wer kann sich eigentlich dahin wenden und in welchen Fällen? Wie kann die Ombudschaft helfen? Wie müssen Unterstützungsangebote gestaltet sein, damit man sie gut annehmen kann?* Ausführliche Informationen sind auf der Projektwebseite: www.jugendhilfe-nachgefragt.de (abgerufen am 30.06.2026).

Durch unterschiedliche Workshops wurde intensiv an den Themen gearbeitet und ein gemeinsamer Fachtag vorbereitet. Dort wurden die Ergebnisse des Projektes mit dem Titel „Konflikte in der Pflegekinderhilfe. Zusatzkraft durch Ombudschaft“ präsentiert.

Die Careleaver:innen haben neun Forderungen an die Jugendhilfe gestellt, die sie zum Abschluss der Veranstaltung vorgestellt haben:



7.4 Bundesweite Statistik / Projekt „Neue Wege“

Seit 2021 erfasst die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. statistisch valide und bundesweit vergleichbare Daten zur ombudschaftlichen Beratung in der Jugendhilfe

und wertet auf diese Weise die ombudtschaftliche Beratung quantitativ aus³. 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 stehen valide, belastbare Daten zur ombudtschaftlichen Beratung in Nordrhein-Westfalen zur Verfügung, auf die auch in diesem Bericht bereits im Kapitel 3 eingegangen wurde.

Im Jahr 2025 hat das Bundesnetzwerk ein neues, von der Aktion Mensch gefördertes Projekt zur Erweiterung der bundesweiten Statistik begonnen⁴. Ziel des Projektes ist es, den „statistischen Blick“ auf Fragen inklusiver Bedarfe von Ratsuchenden im Sinne der angestrebten „großen Lösung“ zu erweitern. In der hierzu einberufenen Arbeitsgemeinschaft erarbeiten die teilnehmenden Ombudschaften unter Mitwirkung eines fachlichen Beirates neue Items und Fragestellungen für die ombudtschaftliche Statistik.

Ein Nebeneffekt des Projektes war die Umstellung der statistischen Erhebung auf ein webbasiertes Statistiktool, welches ab dem Start des Jahres 2026 genutzt werden soll und die statistische Erhebung vereinfachen und eine übersichtlichere Auswertung ermöglichen wird.

8 Beirat

Der neu gewählte Aufsichtsrat hat für den Beirat im Jahr 2025 bekannte und neue Mitglieder berufen. Der Beirat besteht aus den folgenden Persönlichkeiten der Jugendhilfe in Nordrhein-Westfalen:

Carsten Bluhm (Jugendamtsleiter Essen)
Prof. Dr. Claudia Bundschuh (Hochschule Niederrhein)
Lukas Dreesbach (Careleaver e.V.)
Prof. Dr. Gabriele Flößer (Universität Dortmund)
Wolfgang Jörg (Vorsitzender des Ausschusses für Familie, Kinder und Jugend im Landtag)
Prof. Dr. Nadia Kutscher (Universität zu Köln)
Christian Papies (Jugendamtsleiter Bochum)
Simone Patrin (LVR; Juristin)
Prof. Dr. Nina Reit-Born (FH Münster; Juristin)
Prof. Klaus Schäfer (Staatssekretär a. D.)
Prof. Dr. Hans-Jürgen Schimke (Bürgermeister a. D.)
Prof. Dr. Remi Stork (FH Münster)
Ruth Strüder (Careleaver e.V.)
Birgit Westers (Landesrätin WL)

³ <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6482.statistik-zu-ombudtschaftlicher-beratung.html> (abgerufen am 30.06.2026).

⁴ <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6898.neue-wege-erkenntnisse-aus-der-ombudschaft-f%C3%BCr-die-inklusive-jugendhilfe.html> (abgerufen am 30.06.2026).

Es wirken weiterhin Careleaver:innen mit, die ihre Ideen, Sichtweisen und ihre fachliche Expertise zur Verfügung stellen. Dies war und ist für die ombudtschaftliche Arbeit ein wichtiges Anliegen, damit die Beteiligung junger Menschen gewährleistet ist.

Aufgabe des Beirats ist es, den Vorstand und die Geschäftsstelle mit strategischen und kritischen Hinweisen beratend zu begleiten. Im Jahr 2025 fanden zwei digitale Sitzungen statt. In Einzelkontakten fanden zusätzlich gewinnbringende Gespräche hinsichtlich der weiteren Entwicklung und zum Informationsaustausch statt.

9 Ausblick 2026

Es ist damit zu rechnen, dass die regionale Ombudsstelle im Regierungsbezirk Köln nach dem Interessensbekundungsverfahren vergeben wird. Falls die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. mit dieser Aufgabe betraut und gefördert wird, wird diese mit zwei VZ-Fachberatungsstellen aufgebaut und die ombudtschaftliche Beratungstätigkeit im Bereich des Regierungsbezirks Köln aufgenommen. Die notwendigen Absprachen und Zielvereinbarungen werden mit der überregionalen Ombudsstelle getroffen.

Falls ein anderer Träger mit der Aufgabe der Ombudsstelle Köln beauftragt wird, wird die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. als überregionale Ombudsstelle auch diesen Träger inhaltlich mit dem Aufbau der Ombudsstelle unterstützen und eine Kooperation sowie eine Zielplanung vereinbaren.

Die überregionale Ombudsstelle wird weiter an den Vereinbarungen und Absprachen mit den regionalen Ombudsstellen arbeiten und Qualifizierungsmaßnahmen für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter:innen konzipieren und durchführen.

Fortgeführt wird auch die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, damit die Zielgruppe verstärkt über die Möglichkeit der ombudtschaftlichen Beratung bei Konflikten mit Jugendhilfeträgern aufmerksam gemacht werden kann. Hierzu wird auch die Internetseite des Vereins weiterentwickelt. Es ist geplant Anfang 2026 mit einer neuen Webseite die Struktur und die Arbeit zielgruppenorientiert neu aufzubauen.

Durch den Aufbau der regionalen Ombudsstelle in Münster und die Vergabe einer regionalen Ombudsstelle im Regierungsbezirk Köln wird der Ausbau der ombudtschaftlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen fortgeführt. Bei der stetig steigenden Anfragezahl sind die jeweils zwei weiteren VZ – Stellen eine gute Unterstützung, um auch weiterhin eine qualifizierte ombudtschaftliche Beratung anbieten zu können.

Anbetracht der hohen Anzahl von Fallanfragen, die bei der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. eingehen, ist dies dringend notwendig, um eine bedarfsgerechte und niederschwellige ombudtschaftliche Beratung anbieten zu können.

Es wird darauf hingewirkt, dass die beiden noch ausstehenden Regionalstellen in den Regierungsbezirken Arnsberg und Detmold zeitgleich ausgeschrieben werden, damit die dringend benötigten Kapazitäten so schnell wie möglich geschaffen werden.