

Bezirklicher Jahresbericht

Bezirk: Bergedorf

Berichtsjahr: 2023

Statistische Übersicht:

1. Anliegen, Verteilung und Beratungsquote Haupt-/Ehrenamtliche

Ein Blick auf die Entwicklungen der Beratungszahlen für das Jahr 2023 zeigt, dass im vergangenen Jahr eine deutliche Zunahme der Beratungsanfragen zu verzeichnen war. Während 2022 noch insgesamt 164 Anfragen an die Ombudsstelle herangetragen wurden, von denen 136 als ombudschäftliche Anliegen beraten wurden, erreichten die Ombudsstelle im zurückliegenden Jahr bereits 324 Anfragen. Bei 259 Anliegen (79,9%) handelte es sich dabei um Anfragen, die im Rahmen der Tätigkeit der Hamburger Fachstelle begleitet werden konnten und bei 65 Anliegen (20,1 %) um sog. Lotsenfälle, die eine Weitervermittlung an andere (Ombuds-)Stellen erforderlich machten. Dies entspricht einer Steigerung der Beratungen im Zuständigkeitsbereich der Fachstelle um 90,4 % innerhalb eines Jahres. Mit dem Aufwuchs der Anliegen ging dabei nicht nur eine quantitative, sondern auch eine qualitative Steigerung der Anliegen in Intensität, Dauer und Komplexität einher, die in vielen Fällen eine engmaschige Begleitung der Anliegen durch die Haupt- und Ehrenamtlichen der Fachstelle erforderlich machten.

Bergedorf zählt im bezirklichen Vergleich die wenigsten Einwohner*innen auf größter Fläche. Für den Bezirk waren 2023 zwei ehrenamtliche Ombudspersonen tätig. Herr Hirth ist im Februar 2023 eingesetzt worden und hat das Ehrenamt Ende des Jahres niedergelegt. Herr Reijk wurde im November 2022 eingesetzt und hat Ende des Jahres 2023 ebenfalls das Ehrenamt niedergelegt, behält sich jedoch vor zurückzukehren. Zusätzlich ist Frau Steinhöfel an dem Bezirk angegliedert, bezirklich übergreifend jedoch für alle Ombudspersonen und Hauptamtliche rechtlich fachberatend tätig. Es hat sich gezeigt, dass das Ehrenamt gerade für berufstätige Menschen herausfordernd sein kann, da es zeit- und ressourcenintensiv ist. Zudem ist ein gewisses Maß an Fachwissen erforderlich, dass es sich mitunter zu erschließen gilt, wobei das Ehrenamt von professionellen Beratungsorganisationen zu unterscheiden ist. Insgesamt ist die Zahl der berufenen Ombudspersonen nicht gleich die Zahl der aktiven Ehrenamtler*innen, berücksichtigt man Faktoren wie bedarfsgerechtes Pausieren, Elternzeit, Sabbatical oder (längere) Krankheit. Daher kann die Kontinuität einer Gruppe an Ehrenamtlichen nicht gegeben sein. Das Ehrenamt bei OHA! erfordert wie bei anderen ehrenamtlichen Beratungstätigkeiten ein hohes Maß an Engagement, emotionalem Durchhaltevermögen und der Fähigkeit, klare Grenzen zu setzen, um effektiv zu unterstützen, während gleichzeitig die eigenen Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Für eine Übersicht der 2023 eingegangenen Anliegen siehe folgende Darstellung:

Anliegen		HH Gesamt
Anzahl 2023 bearbeiteter Anliegen		324
2023 neu eingegangenen Anliegen		297
2023 abgeschlossene Anliegen		282

Anzahl Anliegen nach Bezirken		
Altona		54 (16,7 %)
Bergedorf		15 (4,6 %)
Eimsbüttel		24 (7,4 %)

Harburg		24 (7,4%)
Mitte		64 (19,8 %)
Nord		45 (13,9 %)
Wandsbek		40 (12,3 %)
Sonstige		86 (26,5 %)

Um welchen Typ einer Beratung handelt es sich?			
		15	N
Eigenständiger Beratungsprozess		13	86,7%
Lotsenfall (Weitervermittlung an andere Stelle)		2	13,3%

Verhältnis Beratungsübernahme Hauptamt/Ehrenamt HH Gesamt	Absolut	%
Hauptamt	152	47 %
Ehrenamt	172	53 %

Verhältnis Beratungsübernahme Hauptamt/Ehrenamt Bergedorf	Absolut	%
Hauptamt	3	20 %
Ehrenamt	12	80 %

2. Adressat*innen, Zugänge und betroffene Institution(en) im Bezirk Bergedorf

Vor dem Hintergrund der bisherigen Erfahrungen aus der operativen Praxis und den Erkenntnissen aus dem Pilotprojekt in HH-Mitte ist es ein zentrales Anliegen der Fachstelle, junge Menschen als potenzielle Nutzer*innen von Ombudschaft anzusprechen und zu adressieren und durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit über ihre Schutz-, Förder- und Beteiligungsrechte im SGB VIII aufzuklären sowie im Bedarfsfall in einem Konflikt mit einem öffentlichen oder freien Träger zu vermitteln. Die Öffentlichkeitsarbeit der Fachstelle ist daher ganz wesentlich auf diese Zielgruppe ausgerichtet. Darüber hinaus richtet sich die Öffentlichkeitsarbeit und das Beratungsangebot auch an Erziehungsberechtigte, Familienangehörige, Pfleger*innen sowie zu allgemeinen Themen und im konkreten Einzelfall auch an Fachkräfte öffentlicher und freier Träger.

Die größte Gruppe der Ratsuchenden stellten im vergangenen Jahr im Bezirk Bergedorf mit 46,7 % weiterhin Mütter dar (HH Gesamt 32,2 %). Gleich danach kommen zu gleichen Teilen junge Menschen mit 13,3 % (inkl. der Gruppe der Careleaver: HH Gesamt 20,4 %), Väter mit 13,3 % (HH Gesamt 15,8 %) und Fachkräfte freier Träger mit 13,3%, die meist als Brücke für junge Menschen fungieren. Insbesondere der Zuwachs von Anfragen junger Menschen von 7,14 % in 2022 auf 13,3 % (inkl. Careleaver) in 2023 steht dabei im Verhältnis zur Gesamtzahl der Eingänge in Bergedorf für eine gestiegene Inanspruchnahme des Beratungsangebots durch diese Zielgruppe. Besonders hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die Gruppe der (ehemals) unbegleiteten, minderjährigen Geflüchteten, auf die im vergangenen Jahr hamburgweit insgesamt 30 Anfragen fielen, davon jedoch keine Anfrage dem Bezirk Bergedorf zuzuordnen ist. Dies lässt sich auf die fehlende Existenz einer Clearingstelle im Bezirk zurückführen, da die Lebenssituation in einer Clearingstelle und die damit verbundenen hohen Verweildauern sowie eine beklagte unzureichende Begleitung durch den Fachdienst Flüchtlinge oftmals Anlass für Beschwerden der jungen Menschen ist.

Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?			
		15	N
Selbstmeldung des jungen Menschen		2	13,3%
Selbstmeldung des Careleavers		0	0,0%
Mutter		7	46,7%
Vater		2	13,3%
Eltern gemeinsam		0	0,0%
Pflegeeltern		0	0,0%
Großeltern		0	0,0%
Weitere nahe Angehörige (Verwandte, Stiefeltern, Lebenspartner*innen)		1	6,7%
Nachbarn, Bekannte		0	0,0%
Fachkraft des jungen Menschen bei einem freien Träger		2	13,3%
Fachkraft des jungen Menschen bei einem öffentlichen Träger		0	0,0%
Vormund*in		0	0,0%
Sonstige Person, und zwar:		1	6,7%

Die Zugänge zum Beratungsangebot erfolgten wie bereits im Vorjahr größtenteils über das Telefon. Es zeigt sich, dass E-Mail und Kontaktformular als Zugangswege insbesondere in den Abend- und Randstunden genutzt werden, d.h. insbesondere zu den Zeiten, in denen die Fachstelle telefonisch nicht erreichbar ist. Für telefonische Beratungen steht die Fachstelle an drei Tagen/Woche von 10-15 Uhr zur Verfügung.

Wie erfolgte der Zugang/erste Kontakt?			
		13	N
Anruf		10	76,9%
E-Mail		1	7,7%
Kontaktformular der Website		1	7,7%
Social Media (z.B. Whats App, Instagram)		0	0,0%
Persönlich		1	7,7%
Sonstiges		0	0,0%

Wie Ratsuchende von dem Angebot der Ombudsstelle erfahren haben, ist für die Erschließung von Zugangswegen ebenfalls von Relevanz, insbesondere in Bezug auf Fragen hinsichtlich der Öffentlichkeitsarbeit und zur weiteren Verstärkung des Angebots sowie zur Förderung einer akzeptierenden Haltung bei den öffentlichen und freien Trägern. Dabei zeigen die Zahlen aus 2023, dass der Anteil derer, die von einer Fachkraft eines freien Trägers auf das Angebot aufmerksam geworden sind, mit 50,0% sehr hoch ist und damit eine wichtige Verbindung zwischen Ombudsstelle und Ratsuchenden darstellt. Fachkräfte freier Träger sind auch hamburgweit prozentual die meisten Wegebner*innen zu OHA! (mit 30,3%). Für den Bezirk Bergedorf ist weiterhin die eigene Recherche über das Internet wichtigster Zugangsweg.

Wie hat der*die Ratsuchende von der Ombudsstelle erfahren? MFN möglich¹			
		12	N
durch eine Fachkraft der öffentlichen Jugendhilfe		1	8,3%
durch eine Fachkraft eines freien Trägers		6	50,0%
durch eine Fachkraft einer anderen Institution		1	8,3%
über Soziale Dienste		0	0,0%
durch Familienangehörige		0	0,0%
durch Freunde, Bekannte		1	8,3%
durch Öffentlichkeitsmaterial der Ombudsstelle		0	0,0%
durch Veröffentlichungen in der Presse		0	0,0%
selbst im Internet recherchiert		2	16,7%
über soziale Medien		0	0,0%
andere Ombudsstelle		0	0,0%
vorherige Beratung in unserer Ombudsstelle		0	0,0%
Sonstiges		2	16,7%

Der Hauptadressat der Beschwerden ist wie auch bereits im Vorjahr der Allgemeine Soziale Dienst mit 84,6 % der Anliegen. Damit liegt der Bezirk Bergedorf in etwa im hamburgweiten Durchschnitt mit 79,3 %. Werden zusätzlich noch die Anliegen, die sowohl den öffentlichen als auch einen oder mehrere freie Träger betreffen, d.h. in denen ein Konflikt mit beiden Seiten existiert dazugezählt, so sind es sogar 100 % (hamburgweit 94,7 %).

Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt hauptsächlich?			
		13	N
Das Anliegen betrifft vorwiegend den öffentlichen Träger der Jugendhilfe		11	84,6%
Das Anliegen betrifft vorwiegend einen/mehrere freie Träger der Jugendhilfe		0	0,0%
Das Anliegen betrifft sowohl den öffentlichen als auch freie Träger der Jugendhilfe		2	15,4%

Neben der Frage, wen das Anliegen primär betrifft, sind in vielen Beratungen auch weitere Beteiligte (in-)direkt von dem Konflikt betroffen. Auffällig erscheint hier vor allem der hohe Anteil von Anliegen, in denen zusätzlich auch die Personensorgeberechtigten Teil des Konflikts sind (bei einer Nennung von 7, 57,1% der Gesamtanliegen aus Bergedorf, d.h. 4 von 13 Fällen). Diese betreffen insbesondere hochkonfliktvolle Beziehungsdynamiken sowie Trennungs- und Scheidungskonflikte, aber auch Konflikte, die zwischen Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern angesiedelt sind und dabei eng mit der fehlenden Anspruchsberechtigung von Minderjährigen auf Hilfen zur Erziehung und den mitunter divergierenden Problemdeutungen der Beteiligten auf eine als konfliktvoll empfundene Situation verbunden sind. Als weiterer Konfliktadressat ist außerdem einmal der/ die Vormund*in genannt. Im hamburgweiten Vergleich ist das wenig (bei 133 Nennungen sind 44 Mal auch Vormund*innen betroffen, also 33,1%). Inhaltlich geht es häufig um intransparente Aufgaben- und Rollenverteilungen und Konflikte zwischen Fachkräften der ASD's und der Vormundschaften, was sich wiederum ohnmachtsfördernd auf Ratsuchende auswirken und ohnehin herausfordernde Hilfeplanprozesse schwierig gestalten kann.

¹ MFN = Mehrfachnennung

Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt zusätzlich? MFN möglich			
		7	N
Das Anliegen betrifft zusätzlich die Personensorgeberechtigten		4	57,1%
Das Anliegen betrifft zusätzlich den*die Vormund*in		1	14,3%
Das Anliegen betrifft zusätzlich die Pflegeeltern		0	0,0%
Sonstiges		2	28,6%

3. Handlungsfelder, Stand des Verfahrens, Beratungsinhalte, -setting und -dauer

Bergedorf hat hamburgweit die wenigsten Anliegen zu verzeichnen. Ein Herleitungsstrang könnte sein, dass in Bergedorf im Vergleich zu allen anderen Bezirken die wenigsten Bewohner*innen auf größter Fläche leben. Zudem scheint es eine gute Infrastruktur in der Kinder- und Jugendhilfe zu geben.

Bei den Anliegen im Bezirk Bergedorf handelte sich überwiegend um Anliegen, die dem öffentlichen Träger und hier vor allem dem Bereich der Leistungsgewährung (erstmalige Bewilligung, Art und Umfang), der Hilfeplanung und -ausgestaltung in stationären Einrichtungen, der (fehlenden) bzw. als unzureichend empfundenen Beteiligung, zu hohen Erwartungen an Mitwirkung und Zielerreichung sowie Fragen der (fehlenden) Rückführung und der Durchsetzung von Rechtsansprüchen im Bereich der Hilfen für junge Volljährige (fehlende Möglichkeit der Antragstellung und Art der Hilfe) zuzuordnen sind. Weiterhin berichten die Ratsuchenden in mehreren Fällen von einer schweren Erreichbarkeit des ASD (trotz dringend zu klärender Angelegenheiten) und fehlender Transparenz in Bezug auf das jugendamtliche Handeln und z.T. einseitig getroffenen Entscheidungen. In diesem Zusammenhang berichten Ratsuchende, dass sie sich in ihren Perspektiven, Sorgen und Nöten nicht ernstgenommen fühlten und den Eindruck hätten, in *schwierigen* Situationen/Fallkonstellationen nicht (ausreichend) einbezogen zu werden und dabei ihre Wünsche zu wenig berücksichtigt sehen. Mehrere Personen berichteten, sich durch ihre fallzuständige Fachkraft herabgewürdigt und/ oder alleine gelassen zu fühlen. Vereinzelt wird zudem von fehlender Neutralität berichtet (empfundene Parteilichkeit mit einem weiteren Sorgeberechtigtem beispielsweise). Weitere Beratungsinhalte betrafen die Themen Rechte im familiengerichtlichen Verfahren, Umgang mit psychischen Erkrankungen, Umgangsregelungen und Schulabsentismus.

Um welche Art des Anliegens handelt es sich? MFN möglich			
Anliegen, die ausschließlich HzE/Hilfeplangesteuerte Leistungen betreffen können			
		13	N
Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung)		1	7,7%
Hilfegewährung (Weiterbewilligung)		3	23,1%
Hilfegewährung (Umfang, Hilfeerbringer etc.)		4	30,8%
Hilfeplanung (bzw. Teilhabe- und Gesamtplanung)		4	30,8%
Hilfegestaltung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung)		5	38,5%
Hilfegestaltung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u.ä. (inkl. Wunsch nach Wechsel)		1	7,7%
Rückführung		1	7,7%
Klärung einer Kostenheranziehung		2	15,4%

Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können			
Drohende Inobhutnahme		1	7,7%
Verfahren Einschätzung Kindeswohlgefährdung		2	15,4%

Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung/Unterhalt		3	23,1%
Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel Fachkraft/Vormund*in		3	23,1%
Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, menschlichem Umgang, Ernstgenommen werden		5	38,5%
Wunsch- und Wahlrecht		1	7,7%
Mangelnde Beteiligung des jungen Menschen		1	7,7%
Mangelnde Einbeziehung/Beteiligung der Eltern/eines Elternteils		2	15,4%
Klärung von Zuständigkeitsfragen		3	23,1%
Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Fachkräften verschiedener Institutionen		2	15,4%
Unangemessenes Vorgehen der Fachkräfte		3	23,1%
Durchsetzung von Rechtsansprüchen		1	7,7%
Fehlendes Angebot		2	15,4%
Ausgestaltung des Angebots		2	15,4%
Sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information		1	7,7%
Sonstiges, und zwar:		2	15,4%
		55	

Im Rahmen des ombudtschaftlichen Beratungsprozesses wird stets zu Beginn geprüft, welche Schritte die Ratsuchenden bereits zur Klärung des jeweiligen Konflikts unternommen haben. Auf dieser Grundlage werden die Ratsuchenden dann gezielt zu Rechten und Verfahrensabläufen im SGB VIII beraten, verschiedene Handlungsoptionen erläutert sowie bei Bedarf Unterstützung in Form einer Begleitung und/oder stellvertretenden Artikulation angeboten. Ein Blick auf die Zahlen für 2023 verdeutlicht dabei, dass in der überwiegenden Anzahl der Anliegen bereits eigenständige Klärungsversuche seitens der Ratsuchenden veranlasst wurden, d.h. in 91,7% gab es bereits ein oder mehrere Gespräche mit dem öffentlichen Träger. Bergedorf liegt im hamburgweiten Vergleich bei den Bezirken, mit Harburg und Mitte zu den Bezirken, in denen die Ratsuchenden bereits am stärksten in die eigenständige Klärung oder respektive Klärungsversuche gegangen sind, bevor die Ombudsstelle kontaktiert wurde. Im Bereich der freien Träger befindet sich Bergedorf mit 33,3 % hingegen an vorderster Stelle. Gleichzeitig erscheinen diejenigen Konflikte, bei denen bereits eine Klage eingereicht ist, in Bergedorf im hamburgweiten Vergleich bei dem Durchschnitt von 5,5 % mit 8,3% in der Mitte zu liegen.

Stand des Verfahrens bei Eingang des Anliegens: MFN möglich			
		12	N
Es gab bereits Gespräche mit dem Jugendamt (zum Anliegen des*der Ratsuchenden)		11	91,7%
Es gab bereits Gespräche mit dem freien Träger (zum Anliegen des*der Ratsuchendne)		4	33,3%
Die Antragsstellung ist bereits erfolgt		1	8,3%
Der Bescheid ist bereits eingegangen		2	16,7%
Widerspruch ist bereits eingelegt		3	25,0%
Klage ist bereits eingelegt		1	8,3%
Der Beschwerdeweg beim freien Träger wurde bereits beschritten		0	0,0%
Der Beschwerdeweg beim öffentlichen Träger wurde bereits beschritten		0	0,0%
Ratsuchende*r hat noch nichts unternommen		0	0,0%
Petitionsausschuss		0	0,0%
Sonstiges, und zwar:		1	8,3%
		23	

Bei der Wahl der Beratungsinhalte zeigt sich, dass die ombudtschaftliche Beratungstätigkeit sowohl aus einem formalen Teil („Vermittlung von rechtlichen und organisationsspezifischen Gründen“, Hilfe bei der Formulierung von Anträgen/Widersprüchen) als auch aus einem eher informellen Teil, nämlich der Frage des persönlichen Umgangs mit der konflikthaften Situation besteht. Der hohe Anteil an formaler Aufklärungs- und Übersetzungsarbeit, die in Bergedorf zum Einsatz kam, verweist dabei auf eine zentrale Erkenntnis ombudtschaftlicher Arbeit seit ihrer Gründung vor über 20 Jahren, die jedoch unter dem Eindruck der gegenwärtigen strapaziösen Situation der Jugendhilfe noch weiter zugenommen hat: Dem Zurückdrängen des Anteils professioneller Beziehungs- und Beratungsarbeit zugunsten formalisierter Verfahren in der Alltagspraxis des ASD, die zur Folge haben, dass sich die Adressat*innen nicht mehr (ausreichend) über ihre Rechte und Verfahrensabläufe im SGB VIII informiert fühlen. Das wiederum mündet in Ohnmachts- und Frustgefühle von Ratsuchenden, weshalb auch der Beratung von Ombudspersonen zum persönlichen Umgang mit konflikthaften Situationen ein hoher Anteil von 84,6% zukommt. Vor dem Hintergrund des derzeitigen Fachkräftemangels und der (temporären) Absenkung fachlicher Standards in der Hilfeplanung führen diese Entwicklungen nach Einschätzung von OHA! nicht nur zu einer Zunahme von Unzufriedenheit und einer deutlichen Steigerung der ombudtschaftlichen Anliegen insgesamt, sondern auch zu einer Verschärfung von bereits bestehenden Konflikten aufgrund von fehlenden zeitlichen Ressourcen, einem Mangel an geeigneten Angeboten sowie einer insgesamt eher direktiv(er)en Logik im Handeln des öffentlichen Trägers. Gerade im Bereich der Vermittlung von rechtlichen und organisationsspezifischen Gründen könnte der öffentliche Träger hier relativ einfach durch eine gezielte Bereitstellung von Informationen zu einer erhöhten Informiertheit der Adressat*innen beitragen. Dies trifft, das sei an dieser Stelle ausdrücklich betont, auf alle sieben Hamburger Bezirke zu. Die aufgeführten Zahlen zeigen auch, dass die stellvertretende Artikulation im Bezirk mit 46,2% verhältnismäßig hoch ist, ebenso die Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen und Widersprüchen (23,1%). Ratsuchende formulieren dahingehend, dass sie sich strukturell unterlegen fühlen und ihnen oft das Wissen über Grundlage und Artikulation von Widersprüchen, Stellungnahmen o.ä. fehle, um „gleichwertig“ teilhaben zu können.

Frau Steinhöfel, ehemalige Familienrichterin und nun Betreuungsrichterin im Bezirk Bergedorf, wurde im Berichtszeitraum 2-3 Mal mit ihrer Fachexpertise durch Ombudspersonen für den Bezirk in den Beratungsprozess einbezogen und stellt für die Beratung in der Ombudsstelle eine wertvolle Ressource dar.

Welche Beratungsinhalte (und Interventionen) wurden eingesetzt? MFN möglich		13	N
Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation		11	84,6%
Vermittlung von rechtlichen Hintergründen		10	76,9%
Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen		5	38,5%
Unterstützung bei der Anwendung von einrichtungsspezifischen Beschwerdeverfahrens des öffentlichen oder freien Trägers		0	0,0%
Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen		2	15,4%
Unterstützung bei der Formulierung bei einem Widerspruch		3	23,1%
Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus		2	15,4%
Stellvertretende Artikulation gegenüber Jugendamt/freier Träger etc.		6	46,2%
Persönliche Begleitung zu einem Hilfeplangespräch		1	7,7%
Persönliche Begleitung zu einem anderen Termin im Jugendamt		2	15,4%
Persönliche Begleitung zu einem freien Träger		0	0,0%
Aktivierung von Kontakten/Netzwerkarbeit/freiwillige Helfer*innen		1	7,7%
Allgemeine Information zur Möglichkeit einer Klage		2	15,4%
Begleitung einer Klage		0	0,0%

Beratung/Unterstützung von Fachkräften zur Durchsetzung des Anliegens der jungen Menschen		2	15,4%
Sonstige Intervention, und zwar:		2	15,4%
		49	

Ein Blick auf die Dauer der jeweiligen Beratungen zeigt, dass etwas über die Hälfte der Beratungen (53,8 %) im Berichtszeitraum innerhalb eines Monats und weitere 23,1% der Beratungen jeweils in einem Zeitraum zwischen 1 und 3 Monaten oder 3 bis 6 Monaten abgeschlossen werden konnten. Die Beratungsintensität kann dabei stark variieren, zwischen kurzen Telefonaten oder mehrstündigen (persönlichen) Kontakten die Woche. Die Zeitinvestition entscheidet jede Ombudsperson individuell und kann bei Erfordernis von beraterischen Ressourcen, die das eigene Ehrenamt überschreiten, auf Haupt- und Ehrenamtliche im Tandem oder auf die Übernahme durch die Fachstelle zurückgreifen. Darüber hinaus erreichen die Fachstelle jedoch auch immer wieder Anliegen, die eine längere und/oder kontinuierlichere Begleitung erfordern, die zumindest für Bergedorf im vergangenen Jahr nicht gegeben war. Die durchschnittliche Beratungszeit der Anliegen im Bezirk betrug 8,2 Stunden inkl. Dokumentation und Co-Beratung, wobei im Schnitt 4,4 Stunden mit der ratsuchenden Person selbst interagiert wurde.

Innerhalb welchen Zeitraums haben die Beratungen und Begleitungen stattgefunden?		13	N
Innerhalb eines Monats		7	53,8%
Zwischen 1 und 3 Monaten		3	23,1%
Zwischen 3 und 6 Monaten		3	23,1%
Zwischen 6 und 12 Monaten		0	0,0%
Länger als 1 Jahr		0	0,0%

Hinsichtlich der Frage des Abschlusses von Anliegen zeigt sich, dass es in mehr als zwei Drittel eine gemeinsame Einigung gab, den Fall als abgeschlossen zu betrachten (76,9%). Bei knapp der Hälfte gab es zudem ein Angebot, sich bei weiteren Fragen erneut an die Ombudsperson/-stelle zu wenden (53,8 %). Demgegenüber stehen aber auch drei Anliegen (23,1 %), bei denen die Ombudsstelle inhaltlich nicht weiter behilflich sein konnte und daher eine anwaltliche Unterstützung empfohlen hat. Ombudspersonen sind nicht im familiengerichtlichen Verfahren tätig, sondern können über Prozessabläufe, Funktionsbereiche und Rollen innerhalb eines Verfahrens aufklären, sowie rechtliche Verweisberatung machen. Es existieren zudem 1 Anliegen, bei dem der/die Ratsuchende*r sich nicht mehr gemeldet hat sowie ein Beratungsabbruch durch eine Ombudsperson.

Wenn der Fall abgeschlossen ist: Was trifft für das Ende der Beratung zu? MFN möglich		13	N
Gemeinsame Einigung, den Fall als abgeschlossen zu beenden		10	76,9%
Es gab ein Angebot sich bei weiterem Beratungsbedarf erneut zu melden		7	53,8%
Anwaltliche Weiterführung empfohlen		3	23,1%
Beendigung durch Ombudsstelle		1	7,7%
(Expliziter) Abbruch durch den*die Ratsuchende*n		0	0,0%
Ratsuchende*r ist verstorben oder aus dem Zuständigkeitsbereich der OS verzogen		0	0,0%
Ratsuchende*r hat sich nicht mehr gemeldet		1	7,7%
		22	

4. Begleitung und Qualifizierung der Ombudspersonen, Öffentlichkeitsarbeit im Bezirk

Im vergangenen Jahr wurde eine der drei hauptamtlichen Sozialpädagog*innenstellen nach kurzer Zeit neu besetzt. Dadurch kam es zu einer Neuorientierung des Teams sowie damit einhergehender erhöhter Einarbeitungszeit, zzgl. zum Arbeitsalltag.

Die Ombudspersonen nehmen seit ihrer Berufung an den monatlichen Jour fixe teil. Zur Förderung des Austauschs finden diese seit Jahresbeginn 2023 gemeinsam mit dem Team Altona statt. Beide Teams nehmen zusätzlich an regelmäßigen, 4x jährlich stattfindenden Supervisionen teil.

Neben den monatlichen Jour fixe fanden im vergangenen Jahr wieder zahlreiche Fortbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen sowie Austauschformate für die Ehrenamtlichen statt. Dazu zählen:

08.02. Fachtag der Ombudsstelle zum Thema „Macht - Macht - Ohnmacht“
28.02. Umgang mit Verschwörungserzählungen in der Beratung
17.04 Rechtsfortbildung zur Rolle der Beteiligten in der Kinder- und Jugendhilfe II
12.06. Rechtsfortbildung zur Rolle der Beteiligten in der Kinder- und Jugendhilfe III
07.09. Gemeinsamer Konzepttag
18.09. Wirksame Hilfeplanung im ASD / Gesprächsführung und Rolle als Ombudsperson
19.09. Wirksame Hilfeplanung im ASD / Gesprächsführung und Rolle als Ombudsperson
25.09. Wirksame Hilfeplanung im ASD / Gesprächsführung und Rolle als Ombudsperson
11.10. Rechtsfortbildung unbegleitete, minderjährige Geflüchtete in Hamburg
06.12. Kinoabend mit anschließender Podiumsdiskussion zum Film Freistatt

Gremien und Netzwerkarbeit:

Die zuständige Hauptamtliche der Fachstelle für den Bezirk Bergedorf hat im Berichtszeitraum an zwei Sitzungen des Netzwerkes Kinderschutz Bergedorf, an der AG 78 Bergedorf im KulturA, an einer Sitzung des Kulturtreffs Neuallermöhe und an einem Treffen der Kernigen im Kernkontor teilgenommen, um die Arbeit der Ombudsstelle vorzustellen und einen Einblick in punktuelle Themen des Bezirks zu bekommen. Außerdem hat OHA! sich in der Fachklinik COME IN! vorgestellt und gemeinsam mit Ärzt*innen und Sozialpädagog*innen über Zugangswege der speziellen Gruppe von suchtbelasteten Jugendlichen gesprochen. Im Bezirk Bergedorf generieren sich nach wie vor weniger Anliegen, als in den restlichen Bezirken Hamburgs. Auch gibt es verhältnismäßig wenig Kontakt zu Trägern, weshalb Bemühungen auf Abänderung für das Jahr 2024 weiterhin anzustreben sind. OHA! freut sich dahingehend über die Unterstützung der Mitglieder des Jugendhilfeausschusses sowie durch Fachkräfte des Bezirks, Zugangswege zu bezirksspezifischen Trägern und Einrichtungen zu ebnen.

Wie im Vorjahr ist die Zusammenarbeit mit den bezirklichen Ansprechpartnerinnen Frau Busch und Frau Oehlmann als sehr positiv zu bewerten.

5. Ausblick

Die Entwicklungen der Beratungen für das Jahr 2023 zeigen trotz geringerer Zulaufzahlen im hamburgweiten Vergleich, dass der Aufbau und die Verstärkung des ombudschäftlichen Angebots im Bezirk Bergedorf im vergangenen Jahr etwas weiter fortgesetzt und ausgebaut werden konnte.

Auffällig erscheint in diesem Zusammenhang die gestiegene Qualität der einzelnen Anliegen in Dauer und Intensität, die eine hohe Expertise in der Begleitung und Beratung erfordern und dabei eine engmaschige Begleitung durch die Fachstelle notwendig machen. Für Bergedorf wird es aufgrund des Weggangs der zwei Ombudspersonen das primäre Ziel sein, neue Ombudspersonen zu akquirieren. Dabei wünscht sich die Fachstelle Unterstützung durch Akteur*innen im Bergedorfer Bezirk und den Mitgliedern des Jugendhilfeausschusses. Zudem wäre es wünschenswert, wenn die bezirkliche Kinder- und Jugendhilfelandtschaft stärker erschlossen werden könnte. Tipps und Einladungen in Netzwerkrunden, Einrichtungen oder sonstigen Formaten sind daher sehr willkommen.

Vor dem Hintergrund des starken Anstiegs der hamburgweiten Anliegen hat sich im vergangenen Jahr der Anteil der Beratungen, die durch das Hauptamt beraten wurden, auf 47 % erhöht. In Bergedorf ist die hauptamtliche Beratung von Anliegen durch die Berufung der Ombudspersonen jedoch gesunken (2022: 7 Anliegen im Hauptamt beraten; 2023: 3 Anliegen). Mit Blick auf die zahlreichen Vorstellungsrunden und Fachaustausche zeigt sich, dass die Ombudsstelle mittlerweile den meisten Fachkräften des öffentlichen Trägers und der freien Träger bekannt ist und als fester Bestandteil sowie fachpolitischer Akteur der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe verstanden wird. Vor dem Hintergrund der aktuellen Situation der Jugendhilfe, d.h. der gestiegenen Aufgaben seit 2021 mit dem Ziel der inklusiven Weiterentwicklung bis 2028 und der gleichzeitigen Fachkräftesituation und der Absenkung fachlicher Standards zeigt sich, wie sich die strukturellen Probleme der Kinder- und Jugendhilfe dabei auf das konkrete Erleben der Adressat*innen und ihr Vertrauen in das System auslebt. Viele junge Menschen und ihre Familien sprechen in diesem Zusammenhang von einem (drohenden) Vertrauensverlust in die Strukturen und Angebote der Kinder- und Jugendhilfe. Dabei lässt sich konstatieren, dass es vielen Adressat*innen oftmals an einem Grundverständnis über die Aufgaben, Strukturen und Verantwortungen der Kinder- und Jugendhilfe fehlt und dem damit verbundenen Wissen über ihre Rechte, welches jedoch erst die Grundlage für informierte und begründete Entscheidungen im Bereich der (Erziehungs-)Hilfen darstellt. Hier sollte und kann der öffentliche Träger durch die Bereitstellung niedrigschwelliger Informationen und der Stärkung der Beratungsarbeit relativ einfach Abhilfe schaffen, womit letztlich ein Wiedererlangen von Vertrauen in die Kinder- und Jugendhilfe einhergehen kann. Insgesamt verweisen die aktuellen Entwicklungen in Hamburg damit auf den gestiegenen Bedarf ombudtschaftlicher Beratung, für den neben ausreichend qualifizierten Ehrenamtlichen auch zwingend weitere hauptamtliche Ressourcen notwendig sind. Dazu sei angemerkt, dass Hamburg mit Abstand mit den meisten ehrenamtlichen Ombudspersonen ausgestattet ist (Stand Dezember 2023: 25 berufene, nicht zwangsläufig aktive Ombudspersonen, wie im ersten Abschnitt erläutert wurde), während andere Bundesländer in erster Linie auf das Hauptamt setzen. Diesen Bedarf gegenüber den verantwortlichen Stellen zu artikulieren, dafür wünscht sich die Ombudsstelle auch ausdrücklich Unterstützung durch den Bergedorfer Jugendhilfeausschuss.